

Zeitschrift: Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology
Herausgeber: Swisscom
Band: 80 (2002)
Heft: 9

Endseiten

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

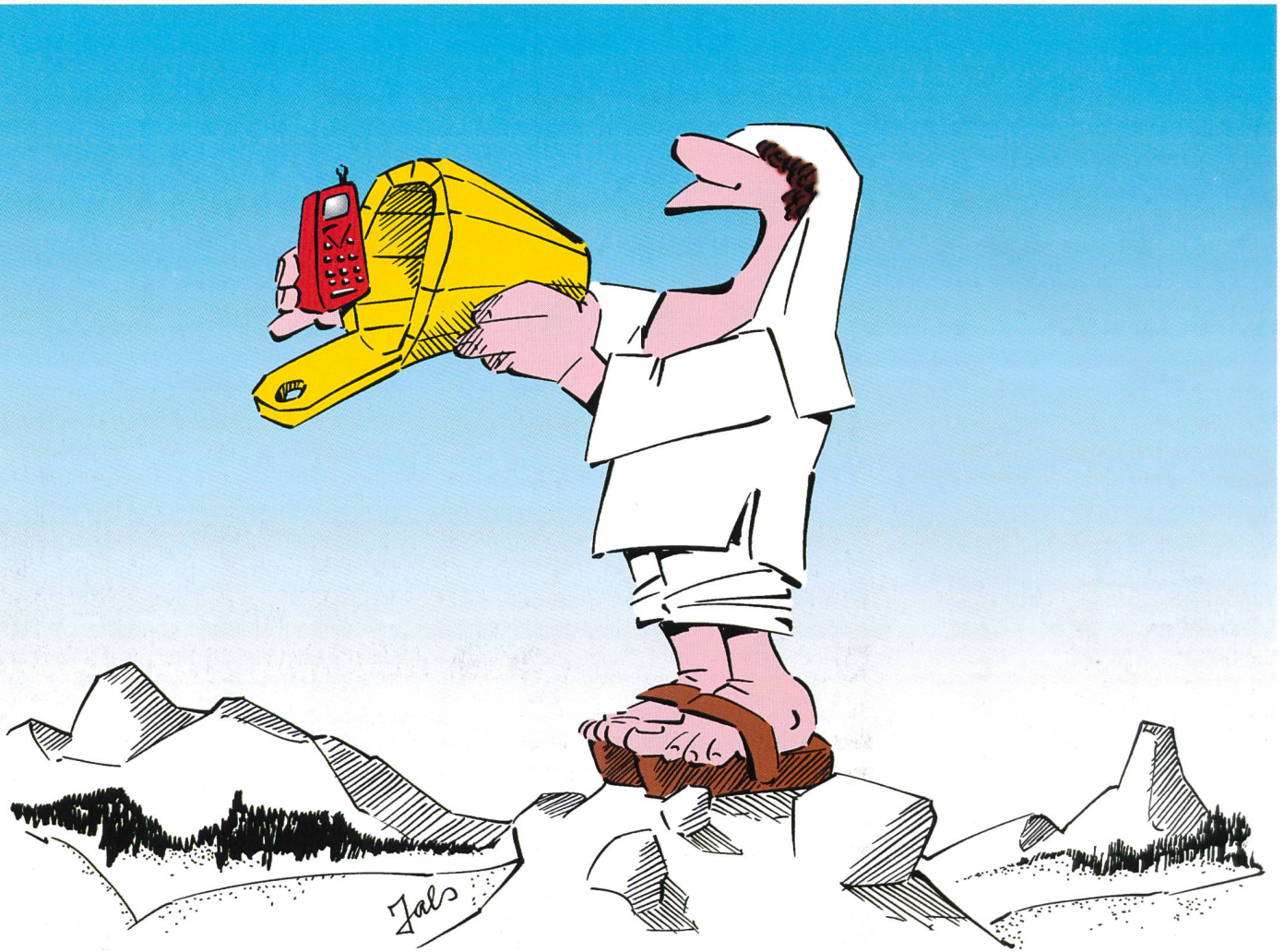
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 30.03.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>



IMPRESSUM

comtec[®]

Herausgegeben von Swisscom AG
Publié par Swisscom SA
Pubblicato da Swisscom SA

Jahrgang / Année / Anno 80

ISSN 1 420-3715

Redaktion / Rédaction / Redazione:
Hannes Gysling, Dipl.-Ing. ETH/SIA
Chefredaktor / Rédacteur en chef / Caporedattore
Monica Hediger
Redaktorin / Rédacteur / Redattore
Chellenstrasse 18e, CH-6318 Walchwil
Tel. 041 759 02 02

Korrektorat Deutsch: Joachim Klar
Inwilerriedstrasse 9, 6430 Baar
Korrektorat Englisch: Susan Koller
Staldenweg 3, 6313 Menzingen

Verlag / Maison d'édition / Casa editrice:
Künzler-Bachmann Medien AG
Geltenwilenstrasse 8a, CH-9001 St. Gallen
Tel. 071 226 92 92, Fax 071 226 92 95
Verlagsleiter / Éditeur / Editore: Roland Köhler

Anzeigenmarketing / Régie des annonces /
Servizio pubblicitario: Künzler-Bachmann Medien
AG, Geltenwilenstrasse 8a, CH-9001 St. Gallen
Tel. 071 226 92 92, Fax 071 226 92 93
verlag@kueba.ch

Druckvorstufe: Multicolor Print AG/Maihof Druck
Sihlbruggstrasse 105a, CH-6341 Baar
Tel. 041 767 76 57, Fax 041 767 76 79

Layout: Karin Haslimann

Druck / Impression / Stampa:
Benteli Hallwag Druck AG, 3084 Wabern

Erscheint monatlich
Paraît mensuellement
Esce mensilmente

Abonnementspreis
(inkl. 2,4 % MWSt.): 1 Jahr Fr. 80.–
Prix d'abonnement
(y compris 2,4 % de TVA): 1 année 80 fr.
Prezzo d'abbonamento
(incl. 2,4 % di IVA): 1 anno fr. 80.–

Bestellungen / Commandes / Per abbonarsi:
Künzler-Bachmann Medien AG, Renate Meyer,
Tel. 071 226 92 92, Fax 071 226 92 31
r.meyer@kueba.ch

© comtec, Swisscom AG, Bern, 2002

Besuchen Sie uns an der **Orbit 2002**
Halle 1.1 / Stand D14

Telefonie-Faszination auf den ersten Klick

TeleVation®

ALR TeleVation® 4.0

Das ALR TeleVation® Telefonie-System integriert sich problemlos in die bestehende IT- und Telefon-Infrastruktur eines jeden Unternehmens. Voice over IP (VoIP), Fax, E- und Voice-Mail-Technologien, sowie hochstehende Call Center-Funktionalität sind nur einige der wichtigsten Merkmale von ALR TeleVation®. Das System ist äusserst bedienerfreundlich gestaltet, z.B. mit "Drag and Drop" Funktionen. Alle benötigten Funktionen können bequem über die benutzerfreundliche Windows Oberfläche am Arbeitsplatz erledigt werden. Als integrierte Kommunikationslösung unterstützt TeleVation® wirkungsvoll die Arbeit – im Büro oder unterwegs. Grundlegende Call Center Funktionen sind bereits in TeleVation® integriert, optional kann mit dem Call Center 4.0 auf eine hochstehende Lösung erweitert werden. ALR TeleVation® ist die erste Telefonie-Plattform, die sich problemlos in jede ERP- oder CRM-Lösung integrieren lässt. Es ist die perfekte Verschmelzung von IT und Telefonie.

ALR TeleVation® Call Center 4.0

Die Call Center Software basiert auf dem bereits vorhandenen CTI System (ALR TeleVation®), das schon über offene und standardisierte Schnittstellen verfügt. Geschickt konnten die Call Center Funktionalitäten im Telefonie-System integriert werden. Eigentlich eine ideale Lösung, denn alle Vorteile der CTI Technologie sind in dieser Konstellation bereits gegeben. Somit ist diese High End Call Center Lösung perfekt mit dem Informatikumfeld verschmelzt.

Der Kern dieser Lösung basiert auf Call Center Queues, welche ein vollständiges Call Center Distributions-System bereitstellen. Die Anrufe werden durch eine mehrstufige intelligente Anrufverteilung an die definierten Agenten geleitet. Durch IVR's oder Ansagetexte kann der Anruf jedoch auch bearbeitet werden, falls der Agent den Call nicht persönlich entgegen nehmen kann. Herausragend ist, dass die Einstellung der Regeln auf einfache Weise hergestellt werden kann.

Ihre Vorteile mit ALR TeleVation®

- Steigerung der Effizienz
- Höhere Kundenzufriedenheit
- Verbesserung der Erreichbarkeit
- Professioneller Marktauftritt dank spezifischer Kundenpassung der Telefonie
- Betriebskostensparnisse

- Perfekte Integration der IT-Umgebung
- Einfachste Bedienung z.B. mit "Drag and Drop"
- Einfachste betriebsinterne Administration
- Auswertung von Telefongesprächen
- Integration von Voice-Mail, Outlook, GroupWise, Lotus Notes usw.
- Persönliche Anrufbehandlung
- Integrierte Call Center Features
- Automatisch Anrufverteilung (ACD)
- Intelligente "Follow Me" Schaltung

- Unterstützung auch für Macintosh®
- Herkömmliche Telefonieanbindung oder mittels VoIP
- Freie Wahl von Telefonapparaten
- Unterstützung von DECT-Telefonen

Treu dem ALR Grundsatz: „Die Art und Weise wie Sie kommunizieren bestimmt Ihren Erfolg“, entwickelten wir das erste standardisierte CTI-Telefonie-System (Computer Telephony Integration), nach Normen der IT- und Telefonie-Industrie.

ALR AG
Alpenquai 14
CH-6005 Luzern
Phone 041-367 50 50
Fax 041-367 50 99
sales@alr.ch

www.alr.ch

The CTI Company **ALR** Computer Telephony Integration
Services
Projects
Distribution

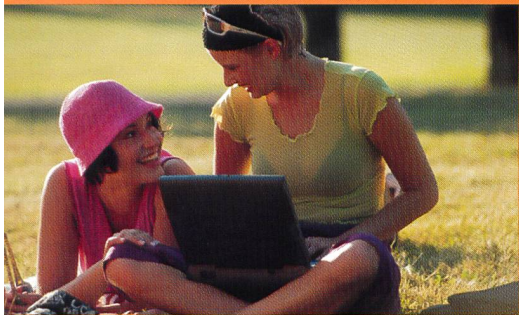


ALR TeleVation® 9025R

ALR TeleVation® 832R

Als Architekten der modernen weltumspannenden Kommunikationstechnologie haben wir zahlreiche Pionierleistungen erarbeitet. Dabei gibt es nur einen Massstab, mit dem sich unsere Leistung messen lässt: die besseren Lebensmöglichkeiten der Menschen.

Es sind die Menschen die uns motivieren, bei der Analyse ständig wechselnder Kundenansprüche gründlicher zu sein. Nur sie bieten die Sicherheit, dass wir uns nicht von «Hi-Tech» überrollen lassen, sondern diese umsetzen: in Qualität für die Menschen.



Jedesmal, wenn uns das gelingt, freuen wir uns.
Ein gutes Gefühl.

Ihr Alcatel-Team



ARCHITECTS OF AN INTERNET WORLD

Alcatel Schweiz AG, Friesenbergstrasse 75, 8055 Zürich
Telefon 01 465 21 11, Fax 01 465 24 11, kam.swisscom@alcatel.ch, www.alcatel.ch