Computergestützte Telefonie (CTI) mit LabelWin Beschreibung der technischen Möglichkeiten

Idee, Programmierung und Realisierung TKS-Telekommunikation & Service, Poppenbeck 72, 48329 Havixbeck



Inhaltsverzeichnis

1. Computergestützte Telefonie mit LabelWin	2
1.1 Die wesentlichen Vorteile auf einen Blick	2
1.2 Maßgeschneiderte Lösung für LabelWin Nutzer	2
2. Beschreibung der realisierten Telefonie-Services	3
2.1 Automatische Suche eines Kunden bei ankommenden Anrufen	3
2.2 Telefonieren aus der Anrufliste (Strg-F1)	4
2.3 Kunden aus der Anrufliste öffnen	5
2.4 Telefonieren aus dem Adressaufruf	6
2.5 Telefonieren aus Webseiten, PDF-Dokumenten und E-Mails (Strg-F4)	6
2.6 Telefonieren aus dem Telefonbuch (Strg-F6)	7
2.7 Telefonieren aus dem Favoritenfenster (Strg-F2)	8
2.8 Die Chat-Funktion der Anlagensoftware (Strg-F3)	9
2.9 Die Gesprächsdatenverwaltung der Anlagensoftware	10
2.10 Erstellung des Telefonbuchs	11
3. Alternativen, Hintergründe, Grenzen und Ausblicke	12
4. Impressum	12

1. Computergestützte Telefonie mit LabelWin

1.1

Die wesentlichen Vorteile auf einen Blick

- Optimierte Arbeitsprozesse durch computergestützte Telefonie und direkte Anbindung der Telefonanlage an LabelWin
- Professioneller Kommunikationsauftritt vom Anrufbeantworter über Wartemusik bis zur Warteschleife
- Individuelle Lösungen für alle Betriebsgrößen
- Bei entsprechender Resonanz, Rahmenvereinbarung mit dem Hersteller und garantierte Sonderkonditionen
- Installation, Service und Wartung durch flächendeckendes Händlernetz (20.000 Fachhändler)
- Leicht erlernbare Anwendungen, die nach Installation und Einweisung direkt in vollem Umfang nutzbar sind
- Durch intelligente Anlagenprogrammierung z.B. Kostenoptimierung durch LCR LeastCostRouting (Call-by-Call) deutliche Ersparnisse bei Anrufen in Mobilfunk-Netze (nur bei Telekomanschlüssen)
- Die Systeme und Telefone zeichnen sich durch besondere Energie-Effizienz aus

1.2

Maßgeschneiderte Lösung für die Handwerksbetriebe

Mit AGFEO als führenden deutschen Hersteller für kleine und mittlere Telekommunikationslösungen und TKS- Telekommunikation & Service ist eine spezielle Lösung für LabelWin entwickelt worden, die eine computergestützte Telefonie mit LabelWin und dem LabelWin Telefonverzeichnis ermöglicht.

Um den Arbeitsablauf zu optimieren, lassen sich ausgehende Telefonate schnell und einfach per Mausklick oder Hotkey einleiten. Weiterhin kann bei einer bestehenden Verbindung der zugehörige Kunde – nach Abgleich der übermittelten Rufnummer – geöffnet werden. Die eingesetzte Software bietet darüber hinaus eine Vielzahl von nützlichen Telefonie-Funktionen, die den täglichen Arbeitsalltag erleichtern.

Das schafft Zeitvorteile und sorgt für einen professionellen Auftritt gegenüber dem Kunden!

Die Anbindung an LabelWin kann ausschließlich durch die Firma **TKS-Telekommunikation & Service** (**TKS**) aus Havixbeck realisiert werden.

TKS hat die LabelWin Telefonielösung eigenverantwortlich entwickelt.

Nach der Grundinstallation der Telefonanlage wird diese mit dem LabelWin-Server über eine serielle oder Capi-Schnittstelle verbunden. Anschließend wird die Anlagensoftware durch TKS oder einen der 20.000 AGFEO Fachhändler installiert.

Danach wird für jeden LabelWin-Nutzer ein Benutzerkonto angelegt die ID´s und Berechtigungen der Benutzerkonten werden gemäß Absprache mit der Geschäftsleitung vergeben.

Danach erfolgt die Erstellung eines Profils (Gestaltung und Ansicht der Telefoniefenster) Einweisung aller Mitarbeiter und ggfs. eine Feinjustierung der Anlagenprogrammierung wie z.B. Anrufverteilung, Warteschleifenansage, Anwesend-Abwesend-Schaltung, Anrufbeantworter-Schaltung, etc.

Die Funktionen sind abhängig von der verwendeten Telefonanlage!

2. Beschreibung der realisierten Telefonie-Services

2.1 Automatisches Suchen eines Kunden bei ankommenden Rufen

<

Im Beispiel ist ein ankommender Ruf von TKS dargestellt; Der Anruf wurde noch nicht entgegengenommen, was durch die Farbe der Anruffahne und des Favoritenfensters symbolisiert wird.

Wenn der Anrufer mit der übermittelten Rufnummer in einer Kundenkartei gespeichert ist, wird in der Anruffahne auch der Name des Anrufers angezeigt; ansonsten wird hier die Rufnummer des Anrufers eingeblendet.

Wird der Anruf angenommen, wechselt die Farbe der Anruffahne auf grün

Nachdem das LabelWin-Symbol in der Anruffahne angeklickt wurde, wird automatisch der Adressaufruf von LabelWin gestartet und der entsprechende Kunde geöffnet.

learbeiten A	nzeigen Suchen Optionen EL	D-Anzeige Info	
	s = = <u>s</u> (s)	ha 🤣 🛣 🔊 🔊	
ame TKS	11945 Suchter	@02507570087	127 Such
			<u>G1</u>
Grunddaten	Zusatzdaten Selektion Bankdater	Anmerkung Zugeordne	te Adressen Telefon
Adressfer	ister	Kommunikation	
Anrede	Funa	Telefon 1 (02507-57	0087
Name	TKS-Telekommunikation & Service	1 elefon 2	
Name2		Telefon 3 0171-770	4963
Straße	Poppenbeck 72	Telefax 02507-57	8800
L/Pb/Ort	D 48329 Havidbeck	E-Mai	
Postfach	L Plz	Internet	
- Adressda	ten	Brief Anrede	
Kurzname	TKS		1
Debitor Nr.	11945 Kreditor Nr.		
Rg Adress	Al	sv. Info	
Eigentümer	As	Setteurunteile Telen	maniage
Versand an	A	śv.	
Hausmeiste	A	av.	
11.2.200.000	Adresse ist Liegenschaft		
Liegenscha	Al Al	5V.	
Kunde seit	15.05.2013 Weitere Adress	n	
Laurent Colores		and the second second	
		Datum / Zeit	Text groß
		1	Π.

So ist es möglich, schon vor Anrufannahme, die Kundendaten zu öffnen.

Die Anruffahne schließt sich automatisch, wenn das Gespräch beendet wird.

Das Gespräch kann auch durch Klicken des roten Telefonhörers in der Anruffahne beendet werden.

Die Informationen in der Anruffahne wandern beim Vermitteln mit, jeder kann also bei Bedarf den Kunden über die Anruffahne aufrufen.

Das Öffnen der Kundeninformation erfolgt aktiv durch den Benutzer, kann aber auch auf allen Plätzen automatisiert werden. I.d.R. ist dieses jedoch nicht gewünscht und unpraktisch.

2.2 Telefonieren aus der Anrufliste

\sim	4	Anrufliste	,
Helmut		🖌 🔟 🐧 🗸 🧟 ТК5	0.00
Zeit	V Nummer	Name	-
A Gestern 10:34	+49 (2507) 570087	👗 TKS Havixbeck	
🔰 Gestern 10:34	+49 (2507) 570087	🖞 🦾 TKS Havixbeck	
/ 16.11.2012 16:04	+49 (2507) 570087	TKS Havixbeck	
¥ 16.11.2012 16:04	+49 (2507) 570087	🖞 👗 TKS Havixbeck	122
🙏 16.11.2012 14:36	+49 (2507) 570087	🔥 TKS Havixbeck	22
¥ 16.11.2012 14:36	+49 (2507) 570087	🖞 👗 TKS Havixbeck	
🙏 16.11.2012 14:12	+49 (2507) 570087	🐁 TKS Havixbeck	
¥ 16.11.2012 14:12	+49 (2507) 570087	🖞 👗 TKS Havixbeck	
A 16.11.2012 13:35	+49 (2507) 570087	🐁 TKS Havixbeck	
¥ 16.11.2012 13:35	+49 (2507) 570087	🖞 👗 TKS Havixbeck	
•	5555E.		•

Die Anrufliste ist das erste von vier Fenstern, das den LabelWin-Anwendern über die Funktionstasten **Strg+F1** zur Verfügung gestellt wird.

Im oben links rot markierten Feld kann man auswählen für welche Nebenstelle die Anrufliste angezeigt werden soll; i.d.R. wird die Anrufliste der eigenen Nebenstelle angezeigt. Auf Wunsch können hier auch die Anruflisten der anderen Mitarbeiter angezeigt werden.

Die Anrufliste kann jederzeit über das **x** geschlossen und über **Strg+F1** wieder eingeblendet werden. Die Anrufliste ist frei auf dem Bildschirm positionierbar!

In der Menüleiste können durch Anklicken der dargestellten Symbole unterschiedliche Anrufarten einfach selektiert werden.

Dies sind z.B.

- alle abgehenden Rufe
- alle ankommenden Rufe
- alle zustandegekommenen Rufe
- alle nicht zustandegekommenen Rufe.

Die Anrufliste wird 7 Tage rückwärts geführt!

Mit der Maus kann die Zeile mit der anzurufenden Telefonnummer **doppelt angeklickt** werden.

Die Verbindung zum ausgewählten Gesprächsteilnehmer wird nun erneut und automatisch aufgebaut. Je nach Endgerät springt der Lautsprecher des Telefons an, oder es klingelt das Endgerät und nach Abheben wird der Ruf aufgebaut.

Bei Headset-Arbeitsplätzen wird das Gespräch direkt auf das Headset vermittelt.

2.3 Kunde aus der Anrufliste öffnen

		Anrufliste		×
Felmut 🔨 🔨	* * *	Y 🐺 🔎 🔨 🗸	(Q. TKS)	
Zeit 🗸	Nummer	Name		
Gestern 10:34 Gestern 10:34 16.11.2012 16:04 16.11.2012 16:04	+49 (2507) 57 +49 (2507) 57 +49 (2507) 57 +49 (2507) 57	0087 👗 TKS Havixbeck 0087 🌡 TKS Havixbeck 0087 🌡 TKS Havixbeck 0087 🌡 TKS Havixbeck		111
16.11.2012 W Bearb 16.11.2012 Objek	eiten t kopieren (zum	Einsetzen in Ordner)		
🝸 16.11.2012 🤰 Wähl	len: +49 (250 ⁻	7) 570087	Festnetz geschäftlich	
A 16.11.2012 Kopie	ren in Zwischena	ablage: +49 (2507) 570087	Festnetz geschäftlich	
Kune	de an LabelWi	in übergeben		
Adressen Poppe Kalender	anbeck 72 48329	9 Havixbeck 48004	geschäftlich 🕨	-
I Zur W	/iedervorlage			
Termi Nichia	n erstellen			
Notiz	erstellen Iotizen für TKS H	łavixbeck		
Ausge	ewählte Zeilen ir	n Zwischenablage kopieren		-
💥 Lösch	en		Entf	

Durch Rechtsklick auf einen Eintrag öffnet sich das Kontextmenü. Hier finden Sie den Eintrag **Kunde an LabelWin übergeben**; Nach Klick auf diesen Eintrag wird der entsprechende Kunde in LabelWin gesucht.

			<u>e</u> 🖲 🐕		D D 2	<u><u> </u></u>
Name TKS Grunddaten Adressfer Anrede Name Name2 Strate	Zusatzdater Ister Firma TKS-Tele	11945 n Selektion kommunikatio	Suchte C	Armeskung : Kammu Teleton 1 Teleton 2 Teleton 3	Cugeordnete Adress mikation 02507-570087 0171-7704983 0171-7704983	en Telefon
L/Pb/Ort Postfach	D 483	29 Havido	eck Ptz	E-Mail Internet Brief Arree	02507-570088 	
Kurzname Debitor Nr. Rg. Adress	TKS	Kreditor	Nr. Aktiv	Info		Ċ
Eigentümer Versand an Hausmeiste Liegenscha Kunde seit	Adress Adress (15 05 20	e ist Liegensi	Aktiv. Aktiv. Aktiv. Aktiv. Aktiv. aleie Adressen	Betreutun 	sere Telefonanlage	
				Dalum /	Zeit	Text groß

2.4 Telefonieren aus dem Adressaufruf



Wenn sich die Maus auf dem Hörersymbol neben einer Rufnummer befindet, erhalten Sie einen Hinweis für die Anwahlmöglichkeit. Durch Mausklick auf das Symbol wird die entsprechende Rufnummer gewählt. Dies geschieht direkt und ohne Installation eines TAPI-Treibers!

Die Verbindung zum ausgewählten Gesprächsteilnehmer wird nun automatisch aufgebaut. Je nach Endgerät springt der Lautsprecher des Telefons an, oder es klingelt das Endgerät und nach Abheben wird der Ruf aufgebaut.

Bei Headset-Arbeitsplätzen wird das Gespräch direkt auf das Headset vermittelt.

2.5 Telefonieren aus Webseiten, PDF-Dokumenten und E-Mails



Es können auch Buchstaben und andere Zeichen markiert werden, diese werden vom System ignoriert. Wird jedoch eine Nummer wie folgt markiert, führt dies zu einer Falschwahl.



Für die Wahl aus PDF-Dokumenten und E-Mail Signaturen gilt Gleiches!

Markieren Sie mit der Maus die Zeile mit der anzurufenden Telefonnummer.

Dann den Hotkey STRG-F4 aufrufen.

Die Verbindung zum ausgewählten Gesprächsteilnehmer wird nun automatisch aufgebaut. Je nach Endgerät springt der Lautsprecher des Telefons an, oder es klingelt das Endgerät und nach Abheben wird der Ruf aufgebaut.

Bei Headset-Arbeitsplätzen wird das Gespräch direkt auf das Headset vermittelt.

2.6 Telefonieren aus dem Fenster Telefonbuch

Telefonie	stakte 📆 Kalender 🖹 Notiz	en 💦 Schnacken
Helmut Schieve Helmut Schieve	1 Als Kontakt Importieren	Erwei
02507570087 01717704983	Kunde an Label/Vin übeergebe Wanten: 02501570524 Wählen: 02507570087 Wählen: 01717704963 schieve@tks-havbbeck.de	Festnetz privat Mobil privat Mobil geschäftlich E-Mail privat
	Bolderkamp 56a 48683 Ahaus Zur Wiedervorlage Termin erstellen	privat 🔸

Das Fenster Telefonbuch kann über die Funktionstasten Strg+F6 aufgerufen werden.

In dem mit der Lupe gekennzeichneten Suchfeld können Sie nach Eingabe eines Namens oder Teilen des Namens nach Kunden aus Ihrem Bestand suchen. Sie können auch rückwärts über die Telefonnummern nach Kunden suchen.

Nach **Doppelklick** auf eine Telefonnummer wird die Verbindung zum ausgewählten Gesprächsteilnehmer automatisch aufgebaut

Durch Rechtsklick auf einen Eintrag öffnet sich das Kontextmenü. Hier finden Sie den Eintrag **Kunde an LabelWin übergeben**; Nach Klick auf diesen Eintrag wird der entsprechende Kunde in LabelWin gesucht.

	s = 1		3 3	🤣 🛧 😫	2 2 4	
Name TKS Grunddaten Adressfer Anrede Name Name2	Zusatzdater Ister Firma TKS-Tele	11945 n Selektion kommunikatio	Suchter Suchter	Anmeskung Kommu Telefon 1 Telefon 2 Telefon 3	Zugeordriete Adres inik ation [02507-570087 [[0171-7704983	Suche
Straße L/Ptz/Ort Postfach	Poppenbe D 483	eck 72 29 Havido L	eck Plz	Telefax E-Mail Internet	02507-570088	
 Adressda Kuzzname Debitor Nr. Rg. Adress Eigentümer Versand an Hausmeiste Liegenoche 	TKS 11945 11945 Adress Adress	Kreditor	Nr Aktiv. Aktiv. Aktiv. Aktiv. chaft	Info Betreutur	isese Teletonanlage	
Kunde seit	15 05 20	13 <u>w</u> i	sitere Adressen	Datum /	'Zek	Text groß

2.7 Telefonieren aus dem Favoritenfenster



Die Einträge im Favoritenfenster können beliebig ausgetauscht, reduziert bzw. erweitert werden.

Die so festgelegten Inhalte können dann in einer Profildatei abgespeichert werden und somit bei Bedarf jederzeit wiederhergestellt werden.

Über das Favoritenfenster ist jederzeit auf einen Blick ersichtlich, welche Nebenstelle gerade spricht bzw. welche Umleitungen ggfs. aktiviert sind.

Damit kann eine Verteilung / Weiterleitung der eingehenden Anrufe optimiert werden.

2.8 Die Chat-Funktion der Anlagensoftware

	Schnack	en	×
Alle markieren	Ich, Werkstatt	🕱 Benachrichtigen	Protokoli 👻 🗙
 Andreas Arthur GerdErnst Marco Markus Petra SteffiMaxim Technik Tim Werkstatt Werkstatt1 			
🕂 Unterhaltung starten	Bitte 0171-7704983 z	zurückrufen	

Die Chat-Funktion – Schnacken – ist über Strg+F3 zu erreichen.

Über diese Funktion können an andere interne Teilnehmer Nachrichten verschickt werden.

Im Beispiel verschicke "Ich" gerade eine Nachricht an die Werkstatt.

Nur angemeldeten Teilnehmern – symbolisiert durch die Farbe grün – können Nachrichten geschickt werden.

Das Schnacken-Fenster kann nach Versand der Nachricht über das x geschlossen werden und über **Strg+F3** jederzeit neu eingeblendet werden.

Eine verschickte Nachricht wird dem Empfänger in einem separaten Fenster links unten auf dem Desktop eingeblendet.

Mit dieser Funktionalität können schnell und unkompliziert wichtige Informationen zwischen den angemeldeten Teilnehmern ausgetauscht werden.

"Ihr Kunde ist da"

"Bitte Herrn Mustermann unter 01234-5678 zurückrufen"

"Herr Schieve ist in der Leitung"

"Bitte dringend auf die letzte Rechnung ansprechen"

etc.....

2.9 Die Gesprächsdatenverwaltung der Anlagensoftware

🖉 Bill - Helmut -	Windows Inter	net Explorer										. 🖻 🔀
00 - 1	http://192.168.10.3	30:5080/bil?TKSID=416	408417947	710779269739042	666137			⊻ 69 🗙 🚼	AGFEO-ISDN-	Telefonanlage		P-
Datei Bearbeiten	Ansicht Favorit	en Extras ?										
	A Varaachlana	na Star e 🔊 Rank M	attala 🖉	DECT - Antennen	- Koastah	DECT	a kachnisch	e Recc				30
Mu avancen 130	worgeschage	ie sites - 💽 bark w	accun 🛃	Dect - Anternen	- Kudukdu (Deci - ei	e teumsun	e beştini				
88 👻 🏀 Produktb	eschreibung: TK-Su	i 🥌 Bill - Helmut		x			🗿 * 🖷	🔋 = 📷 Seite =	Sicherheit 👻	Extras 👻 🔞 •	品原品	PI 🖃
AGEEO	Verbindu	nasilbersicht		10							6	<u> </u>
AULO					-							
	(?) • 😭 !	Neue Daten auslesen	Ale 🕼	Daten auslesen	Drucken	™	lefonbuch- <u>A</u> nz	reige 🦆 Export				Mena
555 Filter	EE Archiv	=1=			15				4.8			
Alle Filter deaktivieren	Gefiterte Datensätze:	56362 Verbindung	pliste		·* s	stistik Verglei	h		Statistik	Verlauf		
8 9 alie 8 ank	ommend 🛛 🕏 abgeher	d Datum+Zeit	Ru	fnummer		Anbieter	Line	Teilnehmer	Projekt	Daver	Kosten B-Kos	sten Art
Zeitraum		▼ 26.02.2010 1	8:51 ∀0	-		7	VTKS	VAIS AuswUml. (10)	s) V	00:00:41	0.00 EUR 0.00	EUR 🖓 🕹
31.08.2009 - 04.	09.2009 🥒 🕯	7 26,02,2010 1	8:51 ⊽0	20		V	7 TKS	7 AIS Uml. (105)	V	00:04:56	0.00 EUR 0.00	EUR⊽ &
Mã Feb Jan D	ez Nov		8:52 ∀ 9	ichieve Homezone (1	Telefon, geschäftlich) Ψ	TKS 0 Euro	o y AIS Uml. (105)	∇	00:04:30	0.00 EUR 0.00	EUR 🖓 🕈
Rufnummer		₩ 27.02.2010	9:06 7.0	200		Υ	V TKS 0 Euro	o 7 PCTKSHelmut (51)	V	00:01:14	0.00 EUR 0.00	EUR 🖓 😨 😑
069	/ / 1	¥ 27.02.2010	9:17 y 0	20		Υ.	TKS 0 Euro	o y PCTKSHelmut (51)	Ψ	00:00:05	0.00 EUR 0.00	EUR 🛛 😨
		V 27.02.2010	9:28 70	2000000000		V	V TKS 0 Euro	o V PCTKSHelmut (51)	V	00:00:02	0.00 EUR 0.00	EUR V 👳
Line		¥ 27.02.2010 1	0-10 70	2		7	V TKS 0 Eur	V PCTKSHelmut (51)	V	00:00:01	0.00 EUR 0.00	EUR V O
987135 - TKS 0	Euro 🥖 🕽	× 722 02 2010 1	1.17 17/	Castral Dhalas /Talah	an anathirthich)		T Dramar	V AD Deemer (30)	-	00:00:30	0.00 EUR 0.00	FURVA
		W 27 02 2010 1	1.51		on, gescharbiony	-	T Dreamer	TAB Bremer (30)		00-00-41	0.00 EUR 0.00	ELID V.A.
Teilnehmer		¥ 27302.2010	1:51 70	250		Y	Y bremer	Y AD Dremer (30)	Y	00:00:41	0.00 EUR 0.00	EUR YO
Alle abwählen		V 27.02.2010	.2:46 V			Y	V Bremer	V AB Bremer (38)	V	00:00:11	0.00 EOK 0.00	EUK 🖓 🚸
? default No (0)	Testanlage (62)	₩ 27.02.2010 1	3:20 V 0	151		7	V Bremer	▼AB Bremer (38)	V	00:00:41	0.00 EUR 0.00	EUR⊽♣
Andreas (11)	Testanlage (63)	7 27.02.2010 1	3:54 ⊽0	293		7	∀TKS	VAIS AuswUml. (10)	3) V	00:00:27	0.00 EUR 0.00	EUR∀ð
**Tim (12)	 Testanlage (64) 	₹ 27,02,2010 1	5:06 V 0	250		7	7 Bremer	VAB Bremer (38)	V	00:00:08	0.00 EUR 0.00	EUR 🖓 🐥
Markus (13)	Testanlage (65)	 ▼ 27.02.2010 2 	2:13 7.0	251		V	VTKS Fax	7 Fax TKS (49)	V	00:07:18	0.00 EUR 0.00	EUR 🖓 🚸
Gerd Ernst (15)	PTestanlage (67)		1:46 V			7	7 Bremer	VAB Bremer (38)	7	00:00:08	0.00 EUR 0.00	EUR 🖓 🕹
#Petra (16)	Testanlage (68)	◆ ▽ 28,02,2010 1	6:02 V			V	V Bremer Fat	x V Server (50)	V	00:00:49	0.00 EUR 0.00	EUR VA
=1 Technik (17)	Testanlage (69)	• ¥ 28.02.2010 1	8-21 ∇			~	V TKS Env	V Env TKS (49)	~	00:00:57	0.00 EUR 0.00	EUR VA
Werkstatt (18)	Schaltbox (70)	+ 20	2009-01 2	009-02 2009-03 20	09-04 2009-05 200	9-06 2009-07	2009-08 20	09-09 2009-10				
Werkstatt 1 (19)	 Tür (71) 		2009-11 2	009-12 2010-01 20	10-02 ->>							
Aufenthalt (20) (Nessand (21))	Tur TKS (72)	x										
GRD Worket (21)	PillanerMSN1 (Pr)	/										
GRP Bremer (32)	 LagerMSN2 (81) 											
GRP TKS (33)	-LagerMSN3 (82)											
AB Bremer (38)	LagerMSN4 (83)											
E Eav Bramer (19)	BH sharMENE (Rd)											> ×
	-	1.0			1	_	-	172		1	_	
📲 Start 🔰	WinTer - [N:\	🧿 TAIFUN Har	id 🛛 💆	🖞 Inbox - Outlo	🖉 🖉 ВІ - Н	imut	🛯 🦉 TK-Su	ite Client 🛛 🙆 M	leue Bilder H.,	. DE 🔇		16:06

Diese Funktionalität steht nur Benutzern mit Administrator-Rechten zur Verfügung;

Die Rechte-Vergabe der Anlagensoftware wird bei der Einweisung und Erstprogrammierung mit der Geschäftsleitung besprochen.

Mit dieser Funktionalität können alle ein- und ausgehenden Gespräche nach verschiedenen Kriterien ausgewertet werden.

Dies sind z.B.

- alle Telefonate mit einer bestimmten Rufnummer
- alle Telefonate der Werkstatt
- alle Telefonate im Januar
- alle ankommende Anrufe
- alle abgehenden Anrufe
- etc.

Über diese Möglichkeiten sollten alle Mitarbeiter informiert werden!

2.10 Erstellung des Telefonbuchs

Um bei ankommenden Rufen einen Kunden zu identifizieren, ist die Erstellung eines LabelWin Telefonbuchs nötig. Das Telefonbuch sollte, ja nach Neukundenanlage, regelmäßig erneuert werden. Wird also der Kunde Mustermann angelegt, so kann dieser erst bei einem ankommenden Ruf geöffnet werden, wenn das Telefonbuch aktualisiert worden ist.

Bearbeiten Anzeigen Suchen	gtionen ELO-Ar	izeige Info	_	
086688	Selektieren			Liste ;
Name TKS 11 Grunddaten Zusatzdaten Selek Adressfenster Anrede Firma Name TKS-Telekommuni Name2 Straße Poppenbeck 72 L/Ptz/Ort D 48323 His	Selektieren Tel In Zwischenab Infotext groß a Internet Stadtp Internet Route Visuelle Bezieh Nachweise	lefonnummern Ilage kopieren slan Iglan Inplan	Strg+A F6 Strg+I Strg+R	Sucher Teleton
Postfach L:	Index reorgani	sieren		
Kurzname TKS Debitor Nr. 11945 Kredito Rg. Adresse Eigentümer Versend an Hausmeister Liegenschaft Kunde seit: 15.05.2013	Daten importa r Nr Aktiv Aktiv Aktiv Aktiv Aktiv Aktiv Aktiv Veilere Achessen	eren Into Betreuhunsere Telefo	narlage	-
- Wardsander -	one and the second s	Datum / Zeit	L	Text groß
	1 1			1

Die Tabellenstruktur wird bei der Erstanlage bereits richtig eingestellt, Sie müssen nur noch auf "Ok Ausgeben" klicken

Ausgabe in @Bildschimtabele	Sortiert nach	(Unsofieit)	-
C Formular C Serienbrief C Word Steuerdatei	anschließend	[Unsotiet]	1
	Standard Ad	iessen:	*

Zur Erstellung des Telefonbuchs wird Ihnen ein eigenes, detailliertes Dokument zur Verfügung gestellt.

3. Alternativen, Hintergründe, Grenzen und Ausblicke der Lösung

Es handelt sich hier um eine sehr komfortable CTI-Lösung, im Moment jedoch **ohne Unterstützung** durch die Label Software Gerald Bax GmbH.

Durch kleine Anpassungen in LabelWin könnte z.B. die Erstellung des Telefonbuchs entfallen.

AGFEO verfügt über ein flächendeckendes Händlernetz mit über 20.000 Fachhändlern bundesweit. Auch in Ihrer Nähe befindet sich sicher ein qualifizierter Händler, der Ihnen eine AGFEO Telefonanleige einrichten und konfigurieren kann.

Selbstverständlich kann ein AGFEO-System auch über TKS-Telekommunikation & Service bezogen werden. Die Installation der eigentlichen CTI-Software erfolgt jedoch ausschließlich über die Fa. TKS.

Die Label Software Gerald Bax GmbH hat eine eigene CTI-Lösung entwickelt. Diese ist TAPI-basierend und erfordert zusätzliche Treiber und Software.

Kontaktdaten:

Label Software Gerald Bax GmbH Mühlenstraße 31

D-33607 Bielefeld

Telefon: +49 521 5241960 Fax: +49 521 137680

E-Mail: info@label-software.de

Die von uns vorgestellte Lösung stellt also nur eine Alternative vor und erhebt nicht den Anspruch komfortabler oder besser zu sein.

Die AGFEO-Lösung funktioniert in einer LabelWin-Umgebung unter Windows XP und Windows 7, Stand Juni 2013. Für zukünftige LabelWin- und Betriebssystemversionen kann keine Funktionsgarantie übernommen werden. Wir sind natürlich bemüht Softwareanpassungen und Updates zur Verfügung zu stellen.

4. Impressum

Herausgeber

TKS-Telekommunikation & Service Poppenbeck 72 48329 Havixbeck Tel.: 02507-5700-87 Fax: 02507-5700-88

www.AGFEOKlick.de www.tks-havixbeck.de

Redaktion Helmut Schieve E-Mail: <u>schieve@tks-havixbeck.de</u>