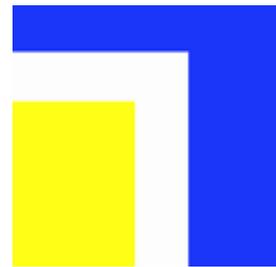


Computergestützte Telefonie (CTI) mit AMIS

Beschreibung der technischen Möglichkeiten

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

Mehr Infos?
<http://www.agfeoklick.de>



Inhaltsverzeichnis

1. Computergestützte Telefonie mit AMIS	2
1.1 Die wesentlichen Vorteile auf einen Blick	2
1.2 Maßgeschneiderte Lösung für die Allianz-Vertretungen	
2. Beschreibung der realisierten Telefonie-Services	3
2.1 Die Telefonie-Software (TK-Suite Client) im Überblick	3
2.2 Das Telefonbuch	3
2.3 Die Anrufliste	4
2.4 Die Anlagenfunktionen	4
2.5 Die Statusleiste	5
2.6 Die Chatfunktionen	5
2.7 Aufruf eines Kunden bei ankommenden Rufen	5
2.8 Arbeiten mit dem Kommunikationsfenster	6
2.9 Übersicht der Icons	7
2.10 Anruf aus AMIS tätigen	7
2.11 Ein Fax per e-mail senden	7
2.12 Senden einer personalisierten e-mail	8
2.13 Routenplanung mit google Maps	8
2.14 Senden einer SMS	9
2.15 Telefonnotiz in AMIS anlegen	9
2.16 Übernahme einer neuen Rufnummer zum Kunden	10
2.17 Anlegen einer neuen natürlichen Person	10
2.18 Anlegen einer neuen juristischen Person	10
2.19 Mausclickwahl aus fast allen Programmen	11
2.20 Sonstiges	11
2.21 Erstellung des Telefonbuchs	11
3. Alternativen, Hintergründe und Grenzen	12
4. Impressum	13

1.

Computergestützte Telefonie mit AMIS

1.1

Die wesentlichen Vorteile auf einen Blick

- Optimierte Arbeitsprozesse durch computergestützte Telefonie und direkte Anbindung der Telefonanlage an **AMIS**
- Professioneller Kommunikationsauftritt vom Anrufbeantworter über Wartemusik bis zur Warteschleife
- Individuelle Lösungen für alle Agenturgrößen
- Rahmenvereinbarung mit dem Hersteller garantieren Sonderkonditionen für alle Allianzagenturen
- Installation, Service und Wartung durch besonders qualifizierte Agfeo-Fachhandelspartner
- Leicht erlernbare Anwendungen, die nach Installation 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 Allianzagenturen

Mit AGFEO als führenden deutschen Hersteller für kleine und mittlere Telekommunikationslösungen und TKS- Telekommunikation & Service ist eine spezielle Lösung für die Allianz entwickelt worden, die eine computergestützte Telefonie mit AMIS basierend auf der CTI-Software TK-Suite ermöglicht.

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

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

Die Anbindung an AMIS wird über die Software „AMIS-CTI“ realisiert. Diese besteht aus AMIS-Dialer, AMIS-Klick und dem AMIS-Telefonbuchkonverter. Die Software wird von TKS-Telekommunikation & Service programmiert und weiterentwickelt.

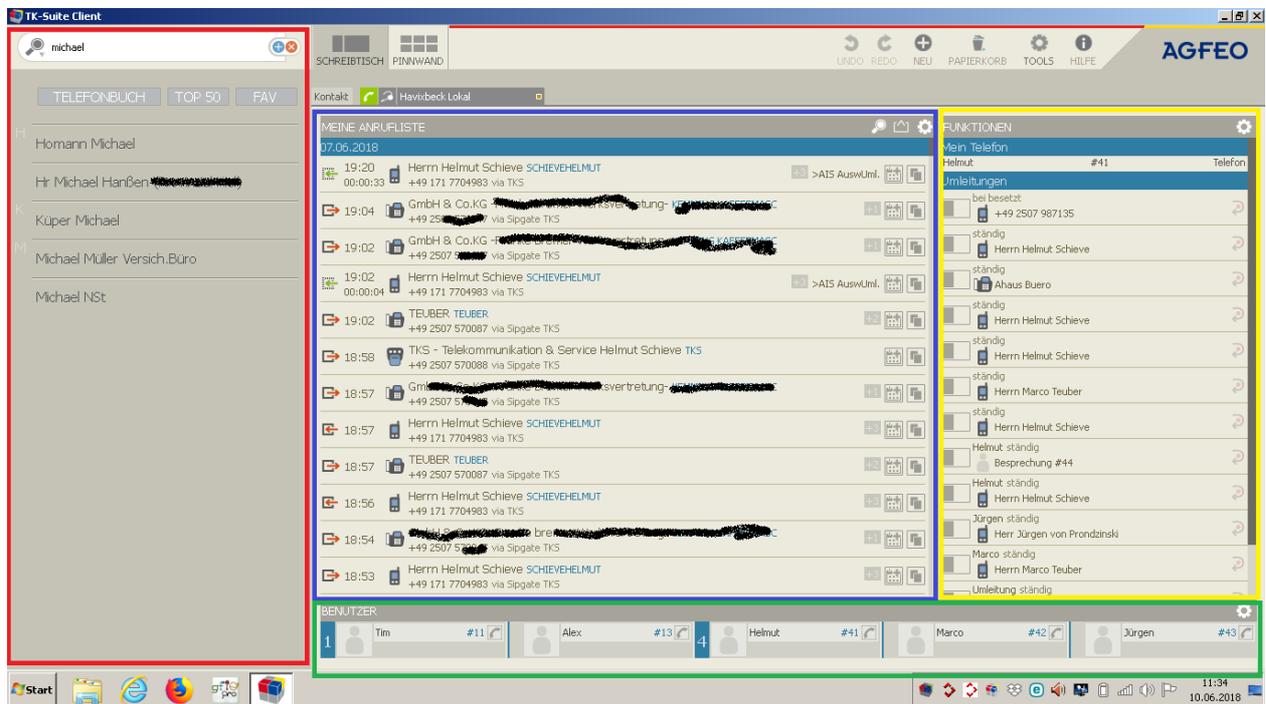
TKS hat die AMIS Telefonielösung in Verbindung mit dem Hersteller individuell für AMIS entwickelt.

Nach der Grundinstallation der Telefonanlage durch einen Fachhandelspartner wird diese mit dem Allianznetzwerk verbunden. Anschließend wird die Anlagensoftware TK-Suite Client ES durch TKS oder Ihren Anlagenerrichter installiert.

Danach wird für jeden AMIS-CTI Nutzer ein Benutzerkonto angelegt, die ID's der Benutzerkonten werden gemäß Absprache mit dem Agenturleiter vergeben und das Setup von AMIS-CTI wird ausgeführt. Nun erfolgt die Erstellung eines Agenturprofils (Gestaltung und Ansicht der Telefoniesoftware) sowie die Einweisung aller Mitarbeiter und ggfs. eine Feinjustierung der Anlagenprogrammierung wie z.B. Anrufverteilung, Warteschleifensanage, Anwesend- Abwesend-Schaltung, Anrufbeantworter-Schaltung, etc.

2. Beschreibung der realisierten Telefonie-Services

2.1 Die Telefonie-Software (TK-Suite Client) im Überblick



Der TK-Suite Client zeigt Ihnen übersichtlich die wichtigsten Funktionen.

Im **roten** Feld finden Sie das Telefonbuch.

Hier können Sie auf alle AMIS-Kontakte sowie auf selbst erstellte Kontakte zurückgreifen.

Im **blauen** Feld finden Sie Ihre Anrufliste.

Das **gelbe** Feld bietet Ihnen Zugriff auf Funktionen der Telefonanlage und Ihres Telefons.

Der Zustand der anderen Arbeitsplätze wird im **grünen** Feld dargestellt.

2.2 Das Telefonbuch



Im Telefonbuch können Sie durch Eingabe eines Namens oder Teilen wie z.B. „He Sch“ auf die AMIS Kontakte oder selbst erstellte Kontakte zugreifen. Hier können Sie dann auf den entsprechenden Eintrag in AMIS verzweigen oder den Kontakt anrufen.

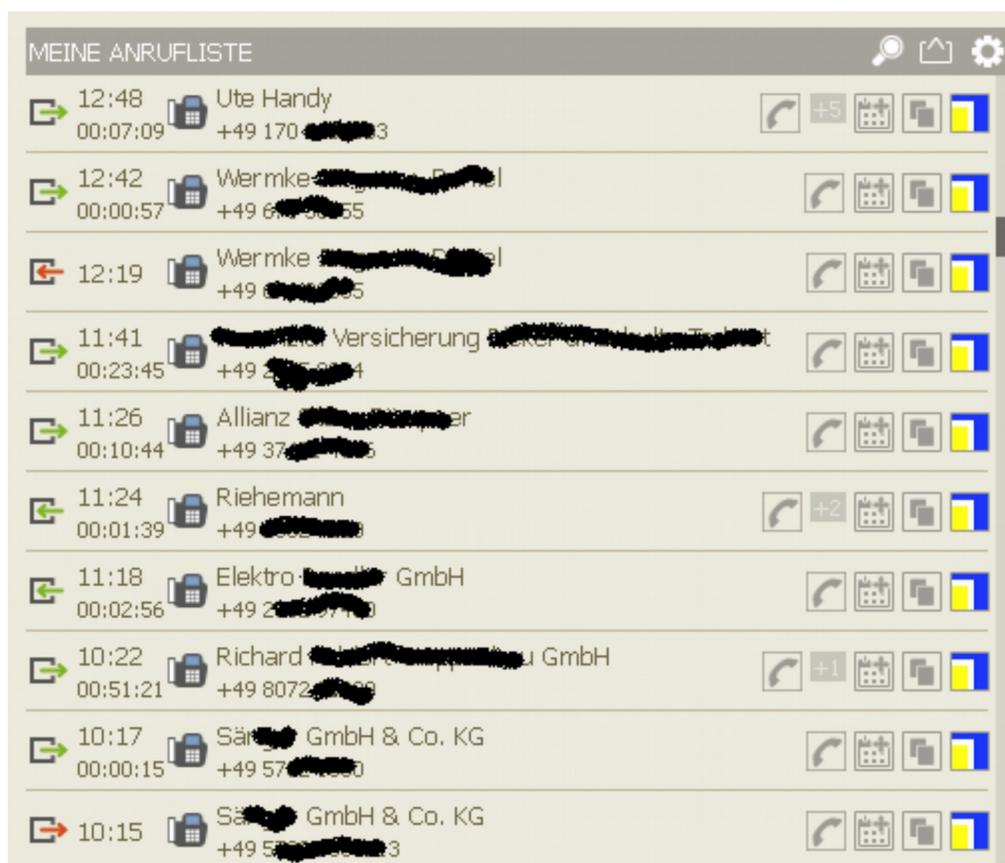
Auch eine Rückwärtssuche über die Rufnummer ist möglich.

Der Unterpunkt „TOP 50“ zeigt Ihnen die 50 Einträge an, die Sie häufig kontaktieren.

Unter „FAV“ können Sie sich Ihre persönlichen Favoriten hinterlegen.

Durch Eingabe einer Rufnummer wird Ihnen die Erstellung eines neuen Kontaktes angeboten.

2.3 Die Anrufliste

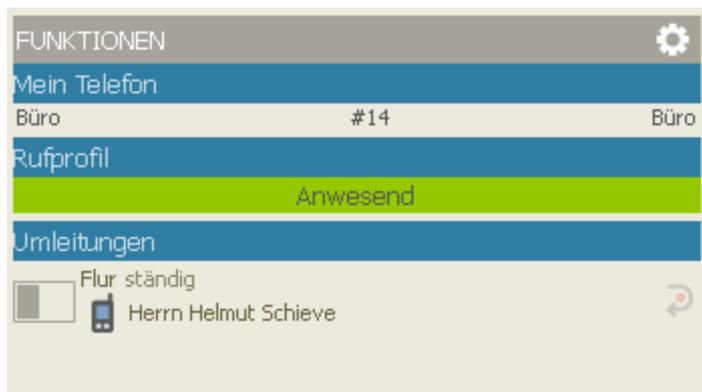


Die Anrufliste protokolliert alle Telefonate des zugeordneten Telefons. Durch entsprechende Symbole können Sie angenommene, abgehende, verpasste und vergebliche Anrufe unterscheiden. Durch einen Klick auf das AMIS-CTI Symbol können Sie hier in die AMIS-Kundenkartei verzweigen. Mit einem Klick auf den angezeigten Namen erhalten Sie weitere Details zum Gesprächspartner wie z.B. Adresse, Mail-Adressen und weitere Telefonnummern.

Mit der Maus kann das Hörersymbol angeklickt werden. Die Verbindung zum ausgewählten Gesprächsteilnehmer wird nun automatisch wieder aufgebaut. Je nach Endgerät springt der Lautsprecher des Telefons an, oder das Endgerät klingelt und nach Abheben des Hörers wird der Ruf aufgebaut. Bei Headset-Arbeitsplätzen wird das Gespräch direkt auf das Headset vermittelt.

Die Anrufliste protokolliert **mehrere hundert Einträge rückwärts!**

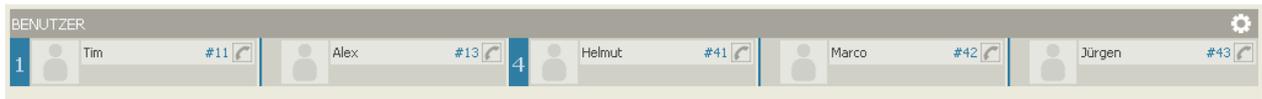
2.4 Die Anlagenfunktionen



Über das Feld „Funktionen“ können Sie sich an- und abmelden, Rufumleitungen schalten, oder Anrufbeantworter aktivieren.

Hier entscheiden Sie welches Telefon Ihrem Platz zugeordnet ist.

2.5 Die Statusanzeige



Über die Statusanzeige am unteren Bildschirmrand haben Sie Zugriff auf andere Teilnehmer der Telefonanlage. Hier können Sie per Mausklick einen Kollegen anrufen, sehen mit wem er gerade telefoniert oder dass er gerade nicht verfügbar ist. Weiterhin können Sie sich hier ein Gespräch von einem anderen Apparat per Mausklick „heranholen“.



Der Chef telefoniert gerade mit der Sekretärin

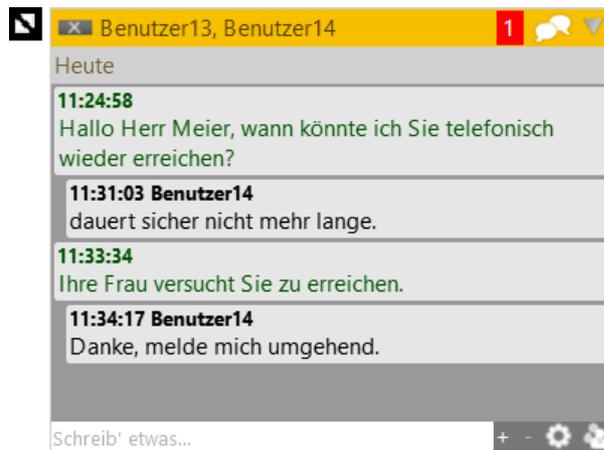
2.6 Die Chatfunktion



Über die Sprechblase im Statusfenster können an andere interne Teilnehmer Text-Nachrichten verschickt werden – und zwar auch dann, wenn diese gerade ein Telefonat führen!

Eine verschickte Nachricht wird dem Empfänger in einem separaten Fenster auf dem Desktop angezeigt.

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 BAV ansprechen“

„Wann sind Sie wieder für andere erreichbar? / Wie lange dauert das Gespräch noch?“

etc.....

2.7 Aufruf eines Kunden bei ankommenden Rufen

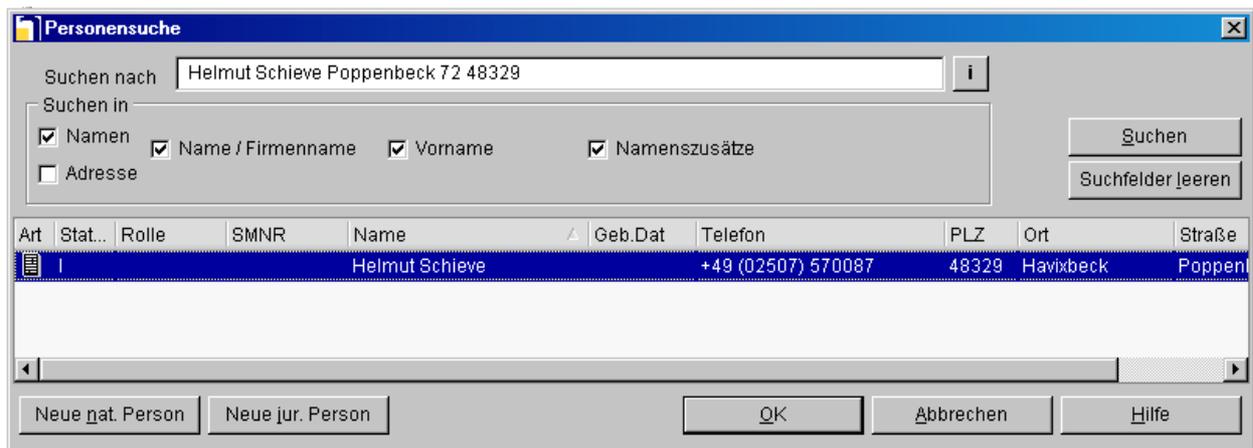


Im Beispiel ist ein ankommender Ruf von Helmut Schieve dargestellt. der Anruf wurde noch nicht entgegengenommen, was durch die Farbe (orange) symbolisiert wird.

Die Rufnummer wurde mit AMIS abgeglichen und durch den Namen ergänzt.

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

Nachdem das AMIS-Klick-Symbol in der Anruffahne angeklickt wurde, wird automatisch die AMIS Suchmaske geöffnet. Gibt es einen Treffer in der AMIS-Datenbank wird dieser direkt angezeigt.



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

Die Anrufnahme wird automatisch beendet, wenn das Gespräch beendet wird.

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

Die Informationen in der Anrufnahme wandern beim Vermitteln des Telefonats mit, jeder Mitarbeiter kann also bei Bedarf den Kunden über die Anrufnahme aufrufen!

2.8

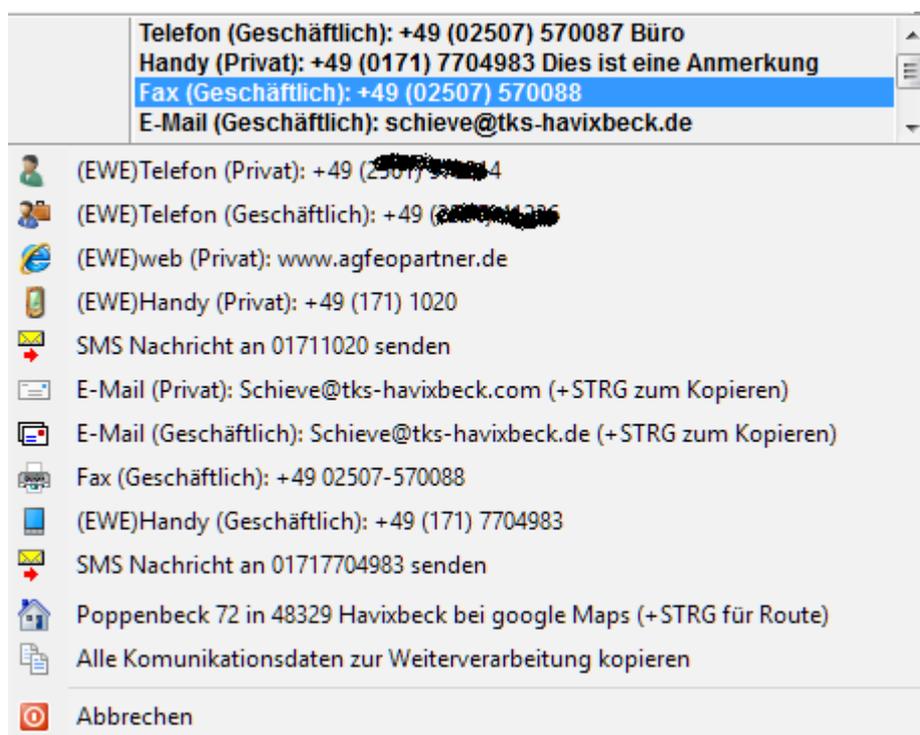
Arbeiten mit dem Kommunikationsfenster

Klicken Sie in Amis einfach mit der Maus in das Fenster mit den Kommunikationsdaten. Dieses ist in der Kundenübersicht, bei Aufgaben und in der Terminplanung verfügbar.

Es öffnet sich ein Menü mit allen hinterlegten Kommunikationsdaten.

Die Symbole vor den einzelnen Einträgen signalisieren den Kommunikationsweg!

Das Menü kann über „Abbrechen“ wieder ausgeblendet werden und verschwindet automatisch wenn ein Kommunikationsweg gewählt wurde.



2.9 Übersicht der Icons

Vor jedem Kommunikationsweg steht ein Icon, welches auf einen Blick die Zuordnung erleichtert.

-  Private Telefonnummer
-  Geschäftliche Telefonnummer
-  Private Mail-Adresse
-  Geschäftliche Mailadresse
-  Private Mobilfunknummer
-  Geschäftliche Mobilfunknummer
-  SMS an die übergeordnete Mobilfunknummer senden
-  Fax per e-mail senden oder Faxnummer anrufen
-  Webseite aufrufen
-  Routenplanung
-  Kopieren aller Kommunikationswege zur Weiterverarbeitung

2.10 Anruf aus AMIS tätigen



Klicken Sie dazu einfach auf eine Telefonnummer im Kommunikationsmenü.

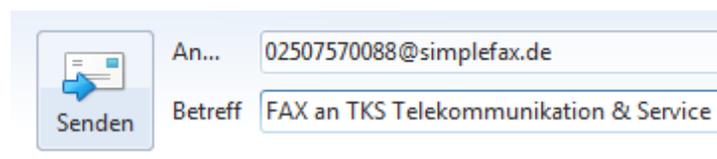
Je nach Endgerät springt der Lautsprecher des Telefons an, oder das Endgerät klingelt und nach Abheben des Hörers wird der Ruf aufgebaut.

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

2.11 Ein Fax per e-mail senden



Ein Klick auf die Zeile mit dem Fax-Symbol öffnet Ihr Outlook und definiert automatisch einen Fax-Empfänger. Sie müssen lediglich noch eine PDF-Datei anhängen um das Fax zu senden.



Bitte fügen Sie eine PDF Datei an.

Bitte beachten Sie, dass der Faxversand per e-mail kostenpflichtig ist und z.Zt. mit 10 Cent pro Seite berechnet wird. Mehrseitige PDF-Dateien werden auch als mehrseitige Faxdokumente berechnet !

2.12

Senden einer personalisierten e-mail



Durch einen Klick auf eine Zeile mit einem e-mail Symbol wird Outlook aufgerufen und die gewählte e-mail Adresse automatisch eingetragen. Die Anrede wird automatisch definiert. Es wird nach Firma, Herr und Frau unterschieden, dadurch ergeben sich folgende Anreden:

An... schieve@tko-havixbeck.de
Betreff

Sehr geehrte Damen und Herren,
Sehr geehrter Herr „Kundenname“,
Sehr geehrte Frau „Kundenname“

Sehr geehrter Herr Schieve,

Um eine personalisierte Terminbestätigung per Mail zu versenden, genügt es diese **aus dem Termin heraus** zu generieren. Dabei wird dann automatisch ein Bestätigungsschreiben generiert. Ort und Zeit werden aus dem Termin übernommen!

„Sehr geehrter Herr Schieve, ich freue mich, dass Sie sich die Zeit für ein persönliches Gespräch mit mir nehmen. Hiermit bestätige ich den vereinbarten Termin am 28.02.2017 um 16:30 Uhr. Als Treffpunkt haben wir Musterstraße 1 vereinbart.“

2.13

Routenplanung mit google maps

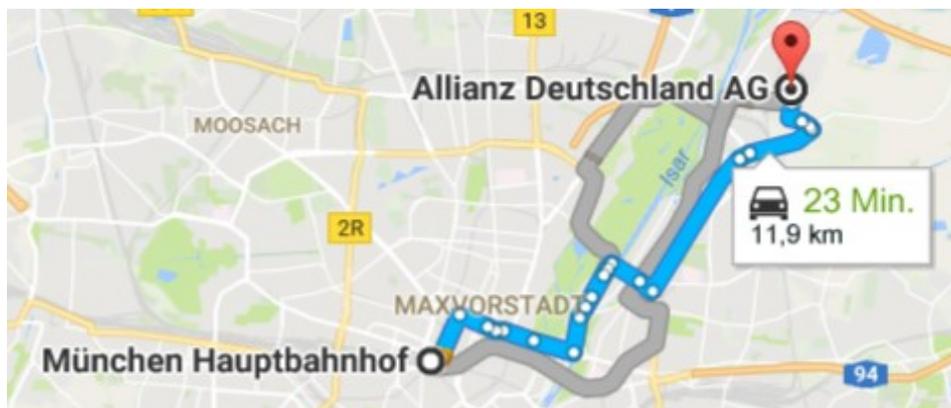


Um sich die Kundenadresse bei google anzeigen zu lassen, genügt ein Mausklick auf die Zeile mit der Kundenadresse. Diese wird Ihnen dann in Ihrem Browser angezeigt.



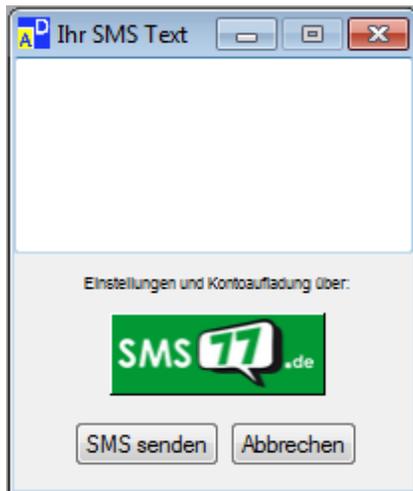
Wenn Sie beim Klicken die STRG-Taste gedrückt halten, wird die Route von Ihrer Agentur zum Kunden angezeigt.

Das spart viel Zeit bei der Anfahrt und optimiert Ihre Terminplanung!



2.14

Senden einer SMS



Durch den Klick auf das SMS-Symbol öffnet sich das SMS Eingabefenster.

Sie können nun in diesem Fenster eine Nachricht an Ihren Kunden verfassen. Über den Button „SMS senden“ verschicken Sie diese dann.

Bitte beachten Sie an dieser Stelle die Beschränkung auf 160 Zeichen!

Über das SMS77-Logo erreichen Sie Ihr Benutzerkonto.

Hier können Sie Ihr Konto administrieren, aufladen oder z.B. eine aktuelle Rechnung ausdrucken.

Wenn Sie die Nachricht verschickt haben, bekommen Sie eine Statusmeldung, die Ihnen den Versand bestätigt und weitere Informationen über die Kosten und den aktuellen Kontostand mitteilt.

Der Versand einer SMS ist ideal um z.B. an einen Termin zu erinnern, oder diesen Ihrerseits abzusagen. Wenn Sie die SMS **aus einem Termin heraus** senden, wird ein automatischer Text generiert.

*„Guten Tag, hiermit bestätigen wir Ihnen den vereinbarten Termin am 28.02.2017 um 16:30 Uhr.
Vereinbarter Treffpunkt: Musterstraße 1“*

SMS werden zu 97 % innerhalb der ersten Minuten nach dem Empfang geöffnet!

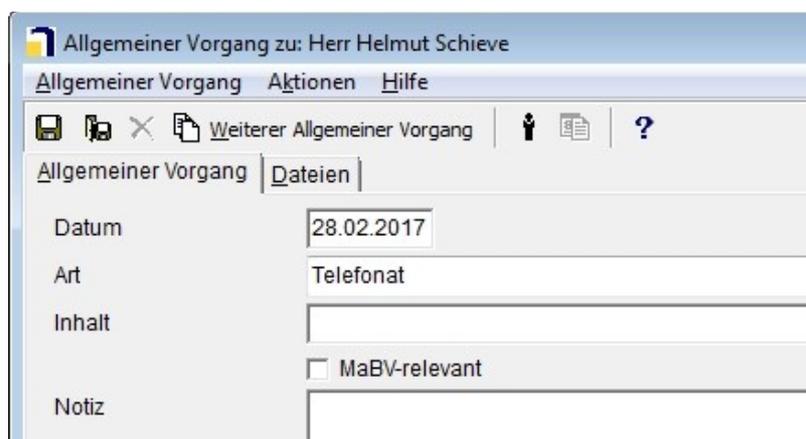
Bitte beachten Sie, dass SMS-Versand kostenpflichtig ist und z.Zt. mit 8.9 Cent pro SMS berechnet wird.

2.15

Telefonnotiz in AMIS anlegen



Wenn Sie den Kunden über das Anruferfenster geöffnet haben, können Sie durch einen weiteren Klick auf das AMIS-Symbol eine Telefonnotiz anlegen.

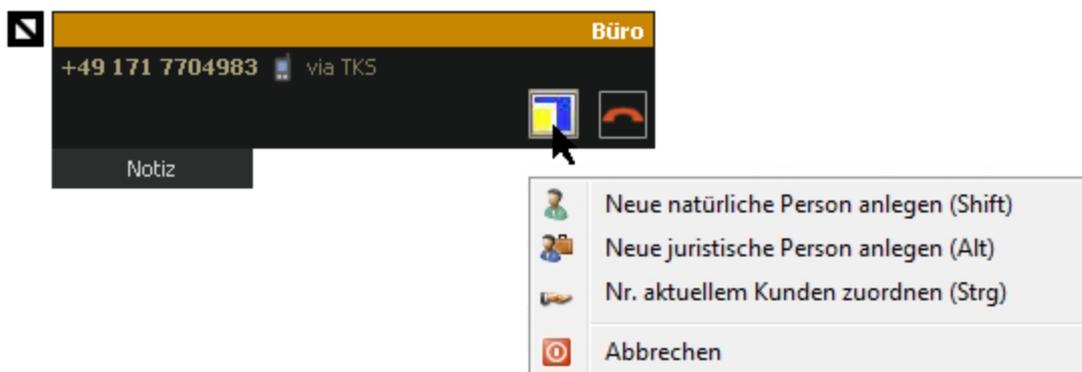


So können Sie schon in einem laufenden Telefonat Notizen machen!

2.16 Übernahme einer neuen Rufnummer zum Kunden



Wenn in der Anrufnahme nur eine Rufnummer steht (Der Anrufer konnte in AMIS nicht ermittelt werden), bietet Ihnen AMIS-CTI professional ein Auswahlmenü.



Wenn Sie „Nr. aktuellem Kunden zuordnen“ wählen, oder beim Klicken die STRG-Taste gedrückt halten, wird eine neue Kommunikation beim aktuellen Kunden erfasst. In der linken, oberen Ecke wird nun ein Countdown angezeigt! Wenn Sie nun innerhalb von 15 Sekunden den rot-umrandeten Button anklicken, wird die Rufnummer automatisch in Landeskennung, Vorwahl und Nummer aufgeteilt und eingefügt.



Das erleichtert die wichtige Rufnummernpflege extrem!

2.17 Anlegen einer neuen natürlichen Person



Wenn Sie „neue natürliche Person“ wählen, oder beim Klicken die Shift-Taste gedrückt halten, öffnet sich die Eingabemaske für eine neue natürliche Person

2.18 Anlegen einer neuen juristischen Person



Wenn Sie „neue juristische Person“ wählen, oder beim Klicken die ALT-Taste gedrückt halten, öffnet sich die Eingabemaske für eine neue juristische Person

2.19

Mausklickwahl aus fast allen Programmen

Überall wo Sie eine Rufnummer markieren können, kann Diese auch per Mausclick gewählt werden. So können Sie aus Webseiten (z.B. Info NEU) oder Outlook telefonieren. Bei AMIS-CTI professional wird ein Telefonhörer eingeblendet wenn Sie die Maus loslassen. Ein weiter Klick genügt um die Rufnummer anzurufen.

Telekommunikationsausrüster, Havixbeck, Nordrhein-Westfalen

Telefon: 02507 570087



02507570087 mit AMIS-CTI wählen

Die Verbindung zum ausgewählten Gesprächsteilnehmer wird nun automatisch aufgebaut. Je nach Endgerät springt der Lautsprecher des Telefons an, oder das Endgerät klingelt und nach Abheben des Hörers wird der Ruf aufgebaut. Bei Headset-Arbeitsplätzen wird das Gespräch direkt auf das Headset vermittelt.

Damit wählen Sie aus fast allen Windowsanwendungen schnell, einfach und bequem!

2.20

Sonstiges

AMIS-CTI verfügt über eine Vielzahl weiterer Funktionen, deren detaillierte Beschreibung den Rahmen dieses Dokuments sprengen würden.

- Anrufe an externe Teilnehmer verbinden
- IVR (Callcenter) per Mausclick aktivieren und deaktivieren
- So können Sie z.B. Konferenzschaltungen per Mausclick einleiten
- mit einem Klick alle Kommunikationsdaten kopieren und weiterverarbeiten
- zeitlich gesteuerte Ansagen zur automatischen Rufannahme oder bei Überlauf schalten
-

2.21

Erstellung des Telefonbuchs

Um einen direkten Zugriff auf die AMIS-Datenbank und die dadurch möglichen Störungen im AMIS-System zu vermeiden, nutzt AMIS-CTI ein eigenes Telefonbuch. Dadurch wird es möglich schon beim ersten Klingelzeichen den Abgleich durchzuführen!



Da sich die Kommunikationsdaten in AMIS ständig ändern, muss das Telefonbuch regelmäßig erneuert werden. Dies erledigt der Telefonbuchgenerator, den Sie über eine Verknüpfung auf Ihrem Desktop starten. Diese wird bei der Installation eingerichtet.

Hier reicht es, wenn **ein Mitarbeiter** das Telefonbuch regelmäßig erstellt.

3.

Alternativen, Hintergründe und Grenzen der Lösung

Durch Eigeninitiative und Kundenwünsche hat die Fa. TKS – Telekommunikation & Service AMIS-CTI eigenverantwortlich entwickelt. Eine Installation der Software ist bedenkenlos und unproblematisch.

Bitte beachten Sie als Agenturinhaber folgende Punkte:

- Die unterstützten AGFEO Telefonanlagen erfüllen die Allianz Anforderungen
- Für die beschriebene Anbindung an ein Allianz-System existiert eine Unbedenklichkeitseinschätzung des Allianz ISO (InformationSecurityOfficers)
- Der technische Support für das System wird ausschließlich durch die Fa. TKS oder den Installateur der Telefonanlage realisiert, ein Support durch die Allianz ist nicht vorgesehen.
- Das System funktioniert mit allen Telefonanlagen der AS- und ES-Serie aus dem Hause AGFEO, die kompatibel mit TK-Suite professional oder TK-Suite ES sind!
Andere Hersteller werden nicht unterstützt.
- Eine ggf. durch Änderungen am AMIS entstehende Fehlfunktion oder gar ein Totalausfall der TKS Lösung ist möglich. Ein Anspruch auf Fehlerbehebung durch die Allianz besteht dann nicht.
Die AGFEO-Lösung funktioniert in einer AMIS-Umgebung unter Windows 7, Stand September 2014.
Für zukünftige AMIS- und Betriebssystemversionen werden, soweit technisch möglich und umsetzbar, Softwareanpassungen und Updates durch TKS zur Verfügung gestellt.
- Die Erstellung des Telefonbuchs muss manuell durch einen Mitarbeiter der Agentur erfolgen.
Dabei wird das AMIS-Selektionssystem genutzt. Ein direkter Zugriff auf die Datenbank erfolgt aus Sicherheitsgründen nicht.

AMIS-CTI kann unkompliziert und sehr komfortabel den Arbeitsalltag Ihrer Agentur vereinfachen. AMIS-CTI funktioniert mit vielen Telefonsystemen des Herstellers AGFEO. (www.agfeo.de). AMIS-CTI kann einfach und unkompliziert installiert und gewartet werden.

Wenn Sie also schon stolzer Besitzer einer unterstützten AGFEO-Telefonanlage sind, ist AMIS-CTI von TKS sicher eine gute Wahl. Wenn Sie vor der Anschaffung einer neuen TK-Anlage stehen, können Sie sich bei TKS oder einem der 20.000 Händler informieren. Einen Händler in Ihrer Nähe finden Sie unter :

http://www.agfeo.de/agfeo_web/tw.nsf/FH_Wahl?Openform&m1=0

Nach Rücksprache mit der Fa. TKS – Telekommunikation & Service, erhalten Sie bei diesen Händlern Sonderkonditionen gegenüber der offiziellen UVP-Preisliste von AGFEO!



4. Impressum

Herausgeber

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

www.tks-havixbeck.de

www.agfeoklick.de

Redaktion

Helmut Schieve

E-Mail: schieve@tkshavixbeck.de