

## DIALit Computer Telefonie Integration

### Überblick

Mitarbeiter, die ständig im Büro oder Home-Office arbeiten, benötigen eigene Tools, um die Kommunikation höchst produktiv gestalten zu können.

DIALit als Computer Telefonie Integration (CTI) Lösung bietet eine intuitiv nutzbare PC-Oberfläche, über die sich die Kommunikation einfach gestalten und steuern lässt.

Arbeiten Sie vom Schreibtisch aus rasch und effizient – Entscheidungen treffen, Fragen beantworten, kritische und zeitnahe Informationen weiterleiten. Senden und empfangen Sie Instant Messages. Erkennen Sie den Status Ihrer Kollegen direkt am PC (telefoniert, ist abwesend, möchte nicht gestört werden usw.). Nutzen Sie Kurzwahlziele. Greifen Sie auf alle Nachrichten über eine gemeinsame, unkomplizierte Benutzeroberfläche zu (Sprache, Fax, E-Mail).

DIALit trägt zu einer schnelleren und intelligenteren Arbeitsweise bei, was wiederum zu einer höheren Produktivität und Effizienz sowie optimierten Kundenkontakten führt.

### Funktionen

Anrufe vom PC aus steuern – mit einem einzigen Mausklick können Sie auf Dutzende von Kurzwahlzielen zugreifen und Anrufe vermitteln. So lässt sich auch ein großes Anrufvolumen schnell, einfach und äußerst effizient bewältigen.

DIALit Professional als Einzelplatz Lösung und DIALit Enterprise mit Offline Journal Server und zentraler Verwaltung bieten Funktionen wie:

- Zentrale Verwaltung auch mehrere Standorte
- Partneranzeige
- Präsenzmanagement
- Einbindung von Kundendatenbanken
- Wahl aus integrierten Telefonbüchern/ Datenbanken und zusätzlich
  - ODBC/SQL
  - Notes, Groupwise, Tobit
  - Exchange, Outlook
  - LDAP
- Partneranzeige mit Anzeige der Telefon-Zustände im Team (klingelt, spricht, intern/extern, Rufumleitung, Konferenz, Rückfrage ...)



### Wichtige Vorteile

- **Höhere Produktivität** – Bleiben Sie jederzeit erreichbar, so dass Sie schnell und einfach Ideen übermitteln, Maßnahmen diskutieren und Zusagen einhalten können
- **Permanente Erreichbarkeit** – Die Mitarbeiter müssen jederzeit für Kunden und Kollegen erreichbar sein und auch umgekehrt ihre Ansprechpartner erreichen können. DIALit ist hier genau das richtige Tool
- **Schnelle Bereitstellung** – Dank der einfachen Client basierten, intuitiv verständlichen Benutzeroberfläche, kann DIALit schnell und einfach für alle Mitarbeiter im Büro bereitgestellt werden
- DIALit bietet eine komfortable Telefon-Unterstützung mit vielen hilfreichen Leistungsmerkmalen für den abgehenden und den kommenden Telefonverkehr.
- Mit DIALit kann sofort, also ohne weitere Anbindungen an Kundendatenbanken, dank der mitgelieferten lizenzfreien Datenbanken, gearbeitet werden
- Popup von Kundendaten ... zur schnellen Reaktion bei Kundenkontakt
- DIALit unterstützt ebenso Anrufer Popup ... Wer ruft an?



Partneranzeige

Name	Status	AZ	Datum	Zeit	Dauer	Name	Nummer	Betrag	von	zu	Umsatz
OK	OK	20.06.2010	17:16:24	00:30:22			0071442				
OK	OK	20.06.2010	11:57:40			Benedikt Axel (Axel)	0091100	32			
OK	OK	20.06.2010	11:37:16	01:00:01		Benedikt Axel (Axel)	0016335				
OK	OK	20.06.2010	11:27:36	01:00:21							
OK	OK	20.06.2010	11:26:53	01:21:16		Ljmsack Peter	0090995	32			
OK	OK	20.06.2010	10:52:18	01:07:37		Kirchner	0071360	32			
OK	OK	20.06.2010	10:52:18	01:11:16		Kirchner	0071360				

Gesprächsjournal

## Systemanforderungen

### DIALit Professional

(ohne aktiven Server als Einzelplatz)

- Windows 2000, XP, Vista, Server 2003, Server 2008, Windows 7 (native – kein XP Mode), Citrix, WTS
- TAPI-Treiber
- Unterstütze Endgeräte
- Integral T3\*- und 1400-Serie mit CTI Adapter an Integral Enterprise und Integral 5
- Integral T3-, 9600-, 1600- und 1400-Serie mit TAPI Link Lite oder Pro (Partner und erweiterte IPO Funktionen) an IP Office
- QServer oder conneCTlon an Integral5/ Enterprise (Endgeräteunabhängig)

\* 64 bit wird nicht unterstützt

### DIALit Enterprise

(mit Offline Server, Chat, zentr. Verwaltung)

- Server: Windows 2000 Server, Windows XP/Vista, Windows Server 2003/2008
- Client: Windows 2000, XP, Vista, Server 2003, Server 2008, Windows 7, Citrix, WTS
- 3rd-Party TAPI Treiber am Server und am Client
- Endgeräte unabhängig über LAN mit IP Unit oder mit S0-Karte im PC an der Integral 5 mit conneCTlon oder QServer
- Endgeräte unabhängig über LAN der Integral Enterprise mit conneCTlon oder QServer
- Endgeräte unabhängig über LAN der IP Office mit TAPI Link Pro

## Funktionsdetails

- Rufaufbau per Tasten- oder Mausklick am PC -> aus allen Applikationen
- Integration vorhandener Applikationen wie Outlook, Notes, Groupwise, Tobit, SAP, Navision, ABAS ...
- Lückenlose Journalführung – auch offline – auch in Groupware
- Presence Management – persönlicher Reglassistent – beliebige Profile
- Zentrale Benutzerverwaltung und schnelle Servertabellen in der Enterprise Version
- Reminder – Wiedervorlagen, Anrufpläne
- Anruferidentifizierung – wer ruft an – wurde direkt oder über Rufumleitung/ Sammelschluss angerufen
- Partner- und Teamfunktionen – Notizen, Texte, Chat

## Weitere Informationen

Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Avaya Vertriebsmitarbeiter, einem autorisierten Avaya BusinessPartner oder im Internet unter [www.avaya.de](http://www.avaya.de).

## Über Avaya

Avaya ist ein weltweit führender Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Unified Communications- und Contact Center-Lösungen sowie Dienstleistungen, die sowohl über Avaya direkt als auch über Vertriebspartner erhältlich sind. Kunden setzen Avaya Lösungen und Services ein, um die Effizienz ihrer Geschäftsprozesse zu steigern, die Zusammenarbeit von Mitarbeitern, Kunden und Partnern zu optimieren, den Kundenservice zu verbessern und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen. Für die Branchen Fertigung, Finanzdienstleistung, Gesundheitswesen, Hotellerie und öffentlicher Dienst stehen spezifische Lösungen zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie auf [www.avaya.de](http://www.avaya.de).

# AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

CaPro GmbH  
Office Park I / Top B02  
1300 Wien-Flughafen  
01 / 22 99 33-0  
[office@capro.at](mailto:office@capro.at)

# capro

■ we connect and protect

[www.capro.at](http://www.capro.at)