

# CTI

## App für die Telefonanbindung



CTI steht für die Integration von Telefonie und EDV (Computer Telephony Integration). Es verknüpft Telefon(-nummern) mit beliebigen Daten zu Ihren Geschäftspartnern. Beim Anruf eines Kontaktes werden sofort alle relevanten Daten, wie z. B. Umsatz, offene Posten, vorhandene Aufträge etc. angezeigt. Die Mitarbeiter sind somit immer bestens informiert, ohne, dass sie sich erst die notwendigen Datensätze in der Unternehmenssoftware zusammensuchen zu müssen. Die CTI App ist nicht nur vollständig in Business Central, sondern auch in Teams integriert – nutzen Sie die Vorteile!

### Vorteile und Nutzen

- Vollständige Integration in BC – ermöglicht Protokollierung der Anrufe
- Integration von Microsoft Teams
- Höhere Kundenzufriedenheit
- Schnellere Reaktionszeit und Auskunftsfähigkeit
- Das lästige erneute „nach dem Namen fragen“ entfällt
- Schnelle Zuordnung des eingehenden Anrufers zum Kontakt in BC
- Kein Vertippen bei ausgehenden Anrufen
- Sämtliche Aktivitäten mit einzelnen Kontakten (z.B. angerufen, nicht erreicht, vom Kontakt angerufen worden, vom Kontakt nicht erreicht worden) werden protokolliert und sind in der Kontaktkarte einsehbar

### Wesentliche Funktionen und Leistungen

- Automatische Kontakterkennung des eingehenden Anrufers durch Ermittlung der übergebenen Telefonnummer und direkte Anzeige des Kontakts
- Automatische Verzweigung zum Unternehmenskontakt in Business Central
- Ermittelte Kontaktkarte des eingehenden Anrufes kann mit einem Klick geöffnet werden
- Erfassen von Gesprächsnotizen direkt auf der Anruferkarte
- Automatische Formatierung von Telefonnummern direkt beim Anlegen des Kontaktes
- Ausgehende Anrufe mit einem Klick tätigen
- Basiert auf Windows TAPI Standard (Telephony Application Programming interface)
- Voraussetzung ist u.a. eine TAPI-fähige Telefonanlage oder Microsoft Teams

