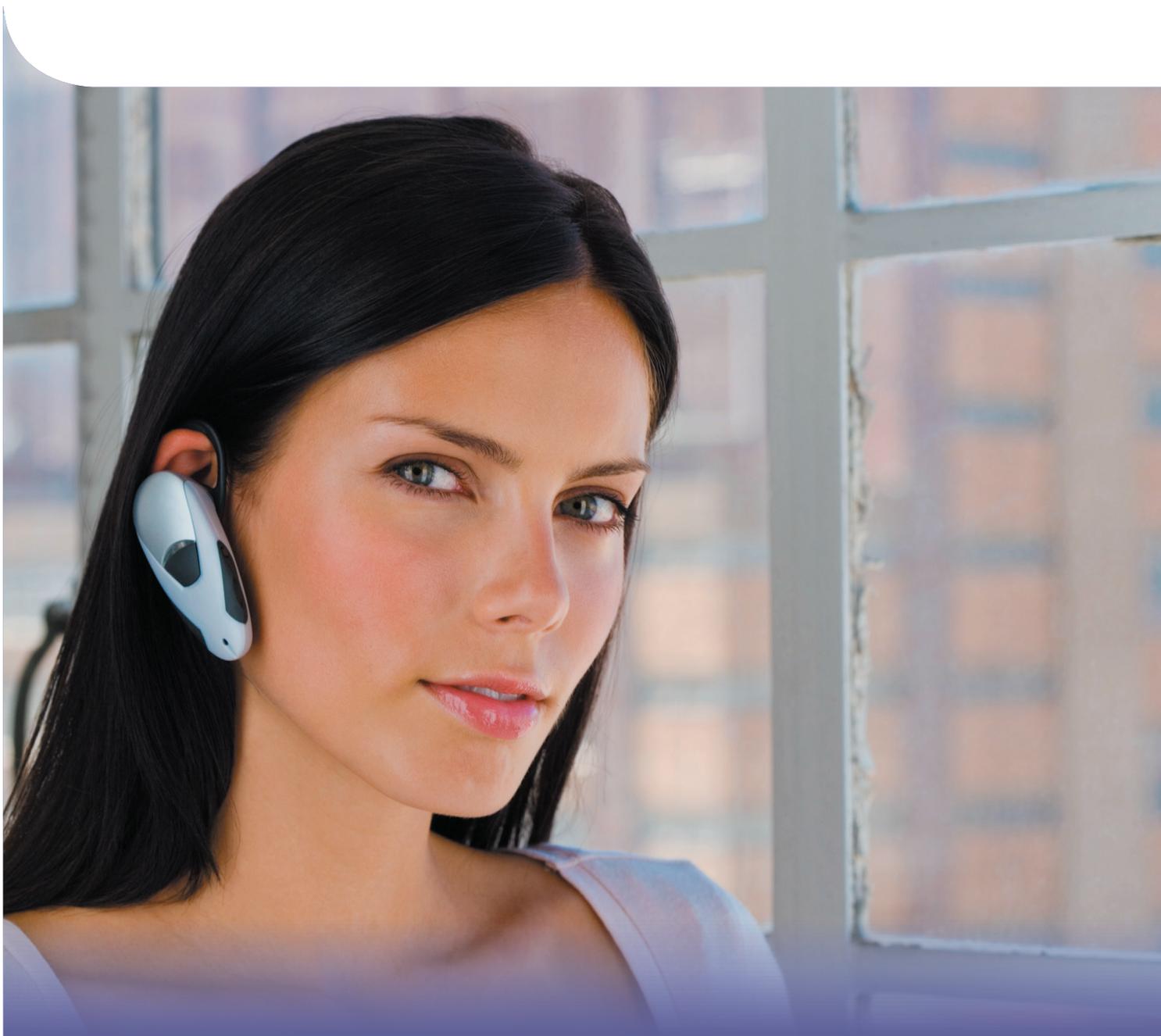


# Aastra BusinessCTI

Integrierte Anrufverwaltung per Mausklick



# Aastra BusinessCTI – Die Unified Communications Lösung

**Um die Konvergenz in der Unternehmenskommunikation voranzutreiben, bietet Telekommunikationsspezialist Aastra mit Aastra BusinessCTI eine leistungsfähige Unified Communications (UC) Lösung an, die sich nahtlos in das Umfeld des Unternehmens einfügt.**

Kommunikation ist heute mehr denn je ein integraler Bestandteil der Geschäftsprozesse eines Unternehmens. Durch die Konvergenz von Technologien wie VoIP (Voice over IP) und die konsequente Ausrichtung an Standards wie SIP (Session Initiation Protocol) wird die Kommunikation vermehrt in die klassischen IT-Anwendungen der Unternehmen eingebunden.

Integrierende Anwendungen gewinnen dabei „unter der Oberfläche“ weiter an Bedeutung. Ein ausgefeiltes Zusammenspiel von Aastra BusinessCTI mit Mailservern, eventuell vorhandenen CRM\*- oder ERP\*\*-Systemen, aber auch beliebigen anderen Datenbanken mit den Aastra Kommunikationssystemen vereint alle kommunikativen Geschäftsanwendungen. Das erhöht die Effizienz der Mitarbeitenden signifikant.

## Aastra BusinessCTI

Aastra BusinessCTI bietet CTI, Anwesenheitsmanagement und Instant Messaging sowie Funktionen zur Verbesserung der Zusammenarbeit (Collaboration) im Unternehmen und über die Unternehmensgrenze hinaus (Federation). Dabei ist die Anwendung perfekt auf das Zusammenspiel mit bestehenden ITK-Infrastrukturen abgestimmt.

Mit Aastra BusinessCTI stellt Kommunikationsspezialist Aastra somit eine Anwendung vor, die sich nahtlos in die bestehenden Strukturen von Unternehmen integriert. Sie optimiert den Arbeitsfluss der Nutzer, erleichtert wiederkehrende Tätigkeiten und minimiert Fehlermöglichkeiten.

*Die Unified Communications Lösung Aastra BusinessCTI unterstützt die Effizienz in Unternehmen.*

## Computer Telephony Integration

Computer Telephony Integration (CTI) beschreibt die erste Stufe der Verknüpfung der Welt der Telekommunikation mit der Welt der Informationstechnologie. CTI erlaubt dabei die Automatisierung der Telefoniefunktionen und somit die Optimierung der Arbeitsabläufe.

Mit CTI können per Namenswahl aus PC-Anwendungen (CRM- oder ERP-Systeme, Microsoft Office Programme wie Excel, Word oder Outlook) heraus per Mausklick Anrufe aufgebaut, angenommen und beendet werden. Aber auch Funktionen wie Rückfrage und Weiterleitung sowie das Weitervermitteln von Gesprächen oder der Aufbau von Konferenzen sind möglich.

Typische CTI-Programme zeigen darüber hinaus den Namen des Anrufers an, wenn dessen Rufnummer in einer der Datenbanken des Unternehmens hinterlegt ist. Ausserdem ermöglichen sie die Steuerung der eigenen Erreichbarkeit (Aktivieren von Rufumleitungen auf Stellvertreter, Voicemail oder Mobiltelefon) sowie das Abhören der Voicemailbox am PC.

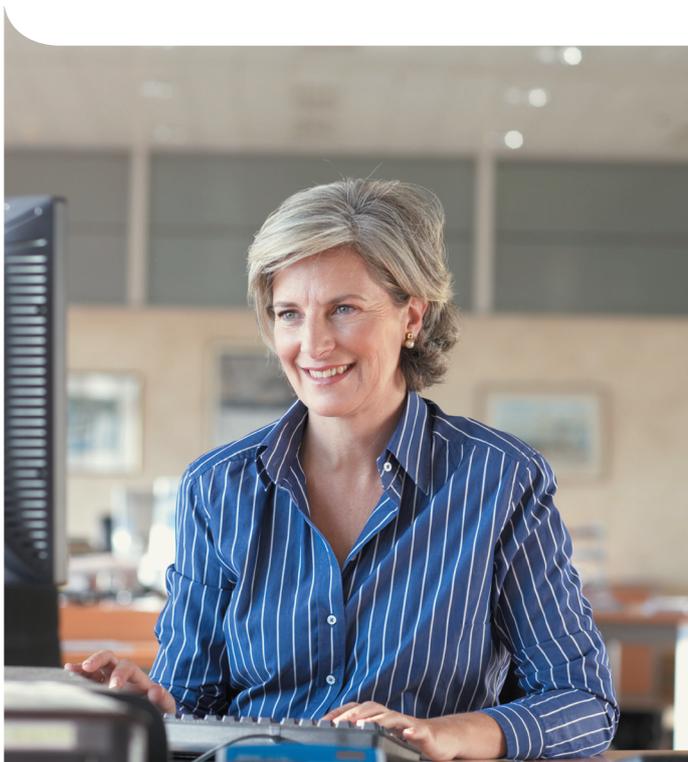
## UC: Mehr als nur CTI

Unified Communications (UC) greift den CTI-Ansatz auf, geht aber noch einen wesentlichen Schritt weiter. UC-Anwendungen wie Aastra BusinessCTI zeigen alle verfügbaren Informationen zur Erreichbarkeit eines gewünschten Gesprächspartners oder von Teammitgliedern an (Präsenzmanagement) und bieten neben der klassischen Telefonie auch andere Medien wie Chat, E-Mail oder SMS-Dienste an. Die Nutzerin oder der Nutzer haben so die Möglichkeit über eine einheitliche Oberfläche das gewünschte Kommunikationsmedium zu wählen.

Unified Communications beschreibt somit die Zusammenführung unterschiedlicher Medien mit dem Ziel, die Unternehmenskommunikation als Ganzes effizienter und einfacher zu gestalten.

Aastra BusinessCTI bietet umfassende Leistungen, die nicht mehr nur die Arbeitsweise einzelner Mitarbeitender optimieren, sondern die gesamte Unternehmenskommunikation – inklusive externer Geschäftspartner.

\*Customer Relationship Management  
\*\*Enterprise Resource Planning



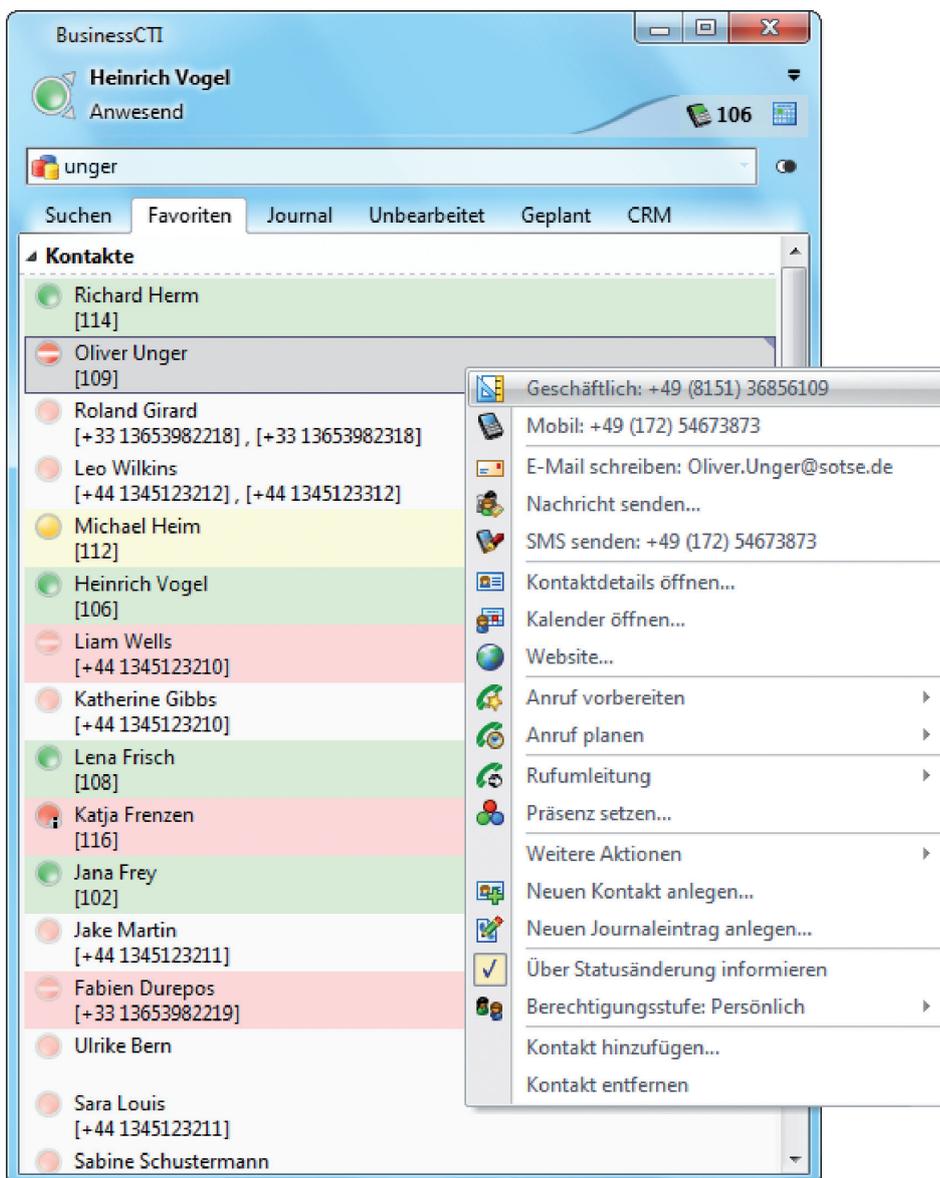
# Einfaches Kontaktmanagement garantiert besten Überblick

Aastra BusinessCTI erlaubt den schnellen und einfachen Zugriff auf Kontaktdaten und Informationen aller Art. Dank der übersichtlichen Bildschirmoberfläche ist eine intuitive Bedienung kein Problem. Die Suchfunktion ist kontaktbasiert, lässt sich zusätzlich durch Filter optimieren und mit firmenspezifischen Parametern erweitern – und persönlichen Einstellungen setzt Aastra BusinessCTI (fast) keine Grenzen.

## Eingehende Anrufe – alles im Blick

Die Handhabung des Aastra BusinessCTI könnte nicht einfacher sein:

- ✦ Bei eingehenden Anrufen bekannter Kontaktpartner öffnet sich der zugehörige Kontakt automatisch. Somit haben die Mitarbeitenden jederzeit die wichtigen Informationen zu Kunden, Lieferanten und Partnern vor Augen und können direkt an das zuletzt geführte Gespräch anknüpfen.
- ✦ Bei unbekanntem Rufnummern können die Kontaktdaten zugeordnet oder in einen neuen Kontakt übernommen werden. Gesprächsnotizen lassen sich bequem erfassen und stehen bei einem Folgegespräch sofort zur Verfügung – auch im Team.



Cleveres Kontaktmanagement: Aastra BusinessCTI stellt die Kontakte in den Mittelpunkt – unternehmensübergreifend.

## Kontakte im Mittelpunkt: Favoriten

Aastra BusinessCTI stellt die persönlichen Kontakte in den Mittelpunkt und bietet viel Freiraum, um beispielsweise die wichtigsten Geschäftspartner individuell anzuordnen.

Dabei beschränkt sich BusinessCTI nicht auf das eigene Unternehmen, sondern erlaubt im Rahmen von Federations die Einbindung von externen Ansprechpartnern.

Neben der Anzeige von Kontaktdaten sowie Telefon- und Anwesenheitsstatus bietet die Anwendung Zugriff auf zahlreiche Funktionen. Im Kontextmenü

kann direkt angewählt werden, über welches Medium ein Kontaktpartner erreicht werden soll.

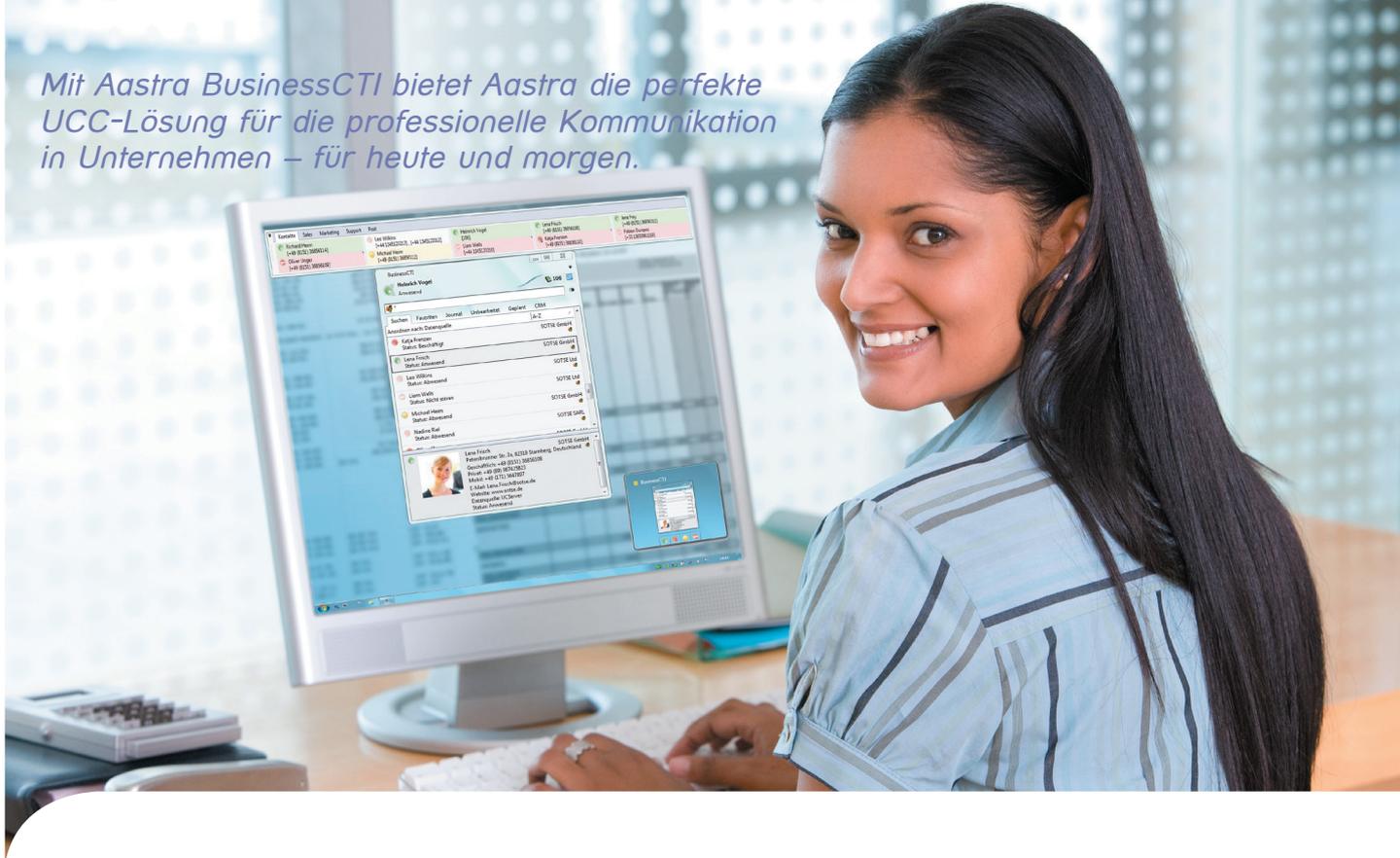
Ein Anruf kann per Mausklick gestartet, eine SMS oder E-Mail geschickt oder einen Chat begonnen werden – je nachdem, welches Medium am erfolgversprechendsten ist.

Diese Funktionen stehen übrigens nicht nur direkt in BusinessCTI zur Verfügung, sondern können auch aus Office Anwendungen (Outlook, Word, Excel usw.) heraus verwendet werden.

Darüber hinaus zeigt Aastra BusinessCTI an, wenn bestimmte Personen wieder erreichbar sind (Tagging). Das ist vor allem dann praktisch, wenn die Rückkehr eines Kollegen an den Arbeitsplatz erwartet wird, um eine Information einholen zu können.

*Dank des AutoHide-Modus wird die Anwendung nur dann eingeblendet, wenn sie benötigt wird. Ansonsten liegt sie diskret im Hintergrund.*

Mit Aastra BusinessCTI bietet Aastra die perfekte UCC-Lösung für die professionelle Kommunikation in Unternehmen – für heute und morgen.



## Der eigene Status

Durch die Synchronisation von Telefonie und Outlook Kalender wird der eigene Status stets aktuell angezeigt. Damit haben Kollegen und Partner (Stichwort Federation) jederzeit im Blick, ob der gewünschte Gesprächspartner gerade verfügbar ist oder nicht. Selbstverständlich kann der Status von Hand angepasst werden, etwa wenn eine Besprechung früher beendet ist, als im Outlook Kalender eingetragen, oder wenn der Nutzer vorübergehend nicht gestört werden will.

Über den Anwesenheitsstatus lässt sich auch bequem die eigene Erreichbarkeit steuern. Wenn etwa in Outlook eine Besprechung geplant ist, setzt Outlook automatisch den Anwesenheitsstatus. BusinessCTI sorgt dann dafür, dass während der Besprechung zum Beispiel alle Anrufe an die Voice-mailbox weitergeleitet werden, während der Nutzer über die Chat-Funktion weiterhin erreichbar bleibt.

## Kontaktdaten und Verzeichnisse

Für die Mitarbeitenden ist die Verwendbarkeit aller im Unternehmen erfassten Verzeichnisdaten von zentraler Bedeutung. Aastra BusinessCTI verfügt über alle nötigen Schnittstellen um Daten verschiedenster Verzeichnisse direkt verfügbar zu machen. So können unter anderem Kontaktdaten aus Microsoft Outlook oder Exchange, aber auch aus einer im Unternehmen verwendeten CRM- oder ERP-Datenbank, aus externen Verzeichnissen und sogar öffentlichen Telefonbüchern verwendet werden. Das erleichtert den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Kontaktdatensuche erheblich.

Über das Aastra MetaDirectory lassen sich alle gängigen Kontaktdatenbanken zusammenfassen – der so konsolidierte Adresspool kann allen Nutzern als webbasiertes Telefonbuch zur Verfügung gestellt werden.

## Alles unter Kontrolle mit dem Journal

Wer die Übersicht über seine Kommunikation behalten will, wird auf das Journal nicht mehr verzichten wollen:

- ✦ Es enthält eine Liste aller eingehenden, abgehenden und verpassten Anrufe mit Datum und Uhrzeit, Dauer des Gesprächs und Name und Nummer des Gesprächspartners
- ✦ und erlaubt das Bearbeiten der Einträge (Notizen hinterlegen, Rückruf ausführen oder planen etc.)
- ✦ und ist damit ein ideales Hilfsmittel für die Nachbearbeitung eines hektischen Arbeitstages – nicht nur für Viel-Kommunizierer.

Kontakt	Telefonnummer	Dauer	Zeit
Lena Frisch - SOTSE Gm...	+49 (8151) 36865108	4 min	14:49
Hatte Fragen zum Support. Fragebogen beantwortet.			
Richard Herm - SOTSE ...	+49 (8151) 36856114	-	14:49
Isabel Farmer	106	-	14:49
Claude Rozier	107	2 min	14:49
Nadine Riel	107	11 sec	14:48
<b>Mittwoch, 01.06.2011</b>			
Chantal Dupont - Sotse ...	+33 (134) 5123106	11 sec	14:48
Michael Heim - SOTSE ...	+49 (8151) 36856112	48 sec	14:47
Lena Frisch - SOTSE Gm...	+49 (8151) 36856108	-	14:47
Nadine Riel	115	-	13:49
Michael Heim	115	14 sec	13:09
<b>Dienstag, 31.05.2011</b>			
Katja Frenzen	120	-	08:57
<b>Freitag, 27.05.2011</b>			
Isabel Farmer	+49 (8151) 36856134	1 min	17:25
Auslieferung der neuen Broschüren verschiebt sich um 2 Tage!			
Brandon Campbell	161	-	17:25
Hans Rahn	+49 (8151) 36856146	-	17:25

## Individuelles Netzwerken: Federation

Eine Federation (Föderation) ist ein spezielles Vertrauensnetz für die Nutzerinnen und Nutzer von Kommunikationssystemen. Das Besondere: es schafft eine gesicherte Struktur für die Kommunikation innerhalb und zwischen Organisationen und Firmen. Besonders interessant ist Federation daher für unternehmensübergreifend agierende Teams.

Im Rahmen dieser Struktur legt jedes Unternehmen für sich die Qualität der Information fest, die es preisgeben möchte. Gleichzeitig entscheidet es, welche Dienste und Systeme für den Austausch dieser Informationen genutzt werden dürfen.

Typische Kommunikationsdienste, die heute im Rahmen einer Federation genutzt werden, sind Anwesenheitsmanagement und Instant Messaging (Chat).

Das Anwesenheitsmanagement innerhalb einer Federation ermöglicht es, Anwesenheitsinformationen über die Unternehmensgrenze hinweg, zum Beispiel mit Partnern oder Kunden, auszutauschen. Ist jemand online und gerade erreichbar, kann spontan Kontakt über das Telefon aufgenommen werden. Ebenso einfach lässt sich eine Kurznachrichte senden und sofort eine Antwort erwarten (Instant Messaging, Chat).

*Federation führt Mitarbeitende in Teams zusammen und bietet ihnen unternehmensübergreifend Zugriff auf wichtige Anwesenheitsinformationen.*



### Die Vertrauensstufen der BusinessCTI Federation:

- ✦ Öffentlich: Anzeige von Name, Titel und Status
- ✦ Firmenintern: zusätzlich begrenzte Informationen zur Präsenz, z.B. in einer Besprechung bis 15:30 Uhr
- ✦ Team: Mitglieder eines Teams bzw. einer Arbeitsgruppe erhalten detaillierte Information, z.B. in welcher Besprechung sich die Kollegin bis 15:30 Uhr befindet
- ✦ Persönlich: Anzeige privater Informationen und Kontakte

## Alles im Griff, dank Unified Communications

**Unified Communications (UC) ist eine direkte Folge der Konvergenz der IT- und Telekommunikationswelt. Diese Bereiche nähern sich immer weiter an, um schliesslich zu verschmelzen. In der Vergangenheit wurden verschiedene Kommunikationsmittel getrennt voneinander entwickelt, vertrieben und genutzt. Auch basierten sie auf verschiedenen Netzwerken (zum Beispiel E-Mail und Telefon).**

**UC ist somit ein ganzheitlicher Ansatz, bei dem bekannte Technologien aus beiden Bereichen in ein neues Konzept überführt und integriert werden.**

Das Ziel von UC ist es, Kommunikationsprozesse zu vereinheitlichen, die Mitarbeitenden zu entlasten und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit zu steigern. Dies wird zum einen durch die Bereitstellung der UC-Lösung für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erreicht; zum anderen durch die Integration verschiedener Netze, Systeme, Medien und Unternehmensanwendungen wie E-Mail, Computer Telephonie Integration (CTI), Anwesenheitsmanagement oder Instant Messaging an einem typischen PC-Arbeitsplatz.

Auch die zentrale Steuerbarkeit der UC-Systeme spielt dabei eine entscheidende Rolle – nicht zuletzt durch eine vereinfachte Administration.

### Die Vorteile von Unified Communications (UC) Anwendungen, wie Aastra BusinessCTI:

- ✦ Vereinheitlichung der Bedienung unterschiedlicher Kommunikationsdienste (über nur eine Oberfläche)
- ✦ Unterstützung der Zusammenarbeit in Teams
- ✦ Verkürzte Kommunikationsprozesse
- ✦ Verbesserung des Kundenservices
- ✦ Einfach in die bestehende Kommunikationsumgebung zu integrieren
- ✦ Nahtlose Einbindung mobiler Mitarbeitender
- ✦ Team, Partner und Kontakte können gleichberechtigt abgebildet werden
- ✦ Hoher „Return-of-Invest“ und damit Investitionsschutz

## Systemvoraussetzungen– Aastra BusinessCTI

- ✦ Aastra IP-PBX System
- ✦ Ab Aastra 400 1.0 und ab OpenCom 1000 R6.0

### PC-Server – Hardware

- ✦ PC mit 2 GHz Taktfrequenz
- ✦ 1GB Arbeitsspeicher
- ✦ 1GB freier Festplattenspeicher

### PC-Server – Software

- ✦ Microsoft Windows XP, Server 2003, Server 2008 & 2008 R2, Windows 7
- ✦ Kompatibel zu 32- & 64-Bit Windows Betriebssystemen

### PC-Client – Software

- ✦ Microsoft Windows XP, Vista und Windows 7
- ✦ Kompatibel zu 32- & 64-Bit Windows Betriebssystemen

### Optionale Umgebung

- ✦ Aastra MetaDirectory ab Version 3.0
- ✦ Microsoft Exchange ab Version 2003
- ✦ Microsoft Outlook ab Version 2003
- ✦ Lotus Notes ® ab Version 7.0
- ✦ Tobit DAVID ® InfoCenter ab Version FX
- ✦ Citrix XenApp™ ab Version 4.5



## Über Aastra

Aastra Technologies Limited, (TSX: «AAH») ist eines der führenden Unternehmen im Bereich der Unternehmenskommunikation. Seinen Hauptsitz hat Aastra in Concord, Ontario, Kanada. Aastra entwickelt und vertreibt innovative Kommunikationslösungen für Unternehmen jeder Grösse. Mit mehr als 50 Millionen installierten Anschlüssen und einer direkten wie auch indirekten Präsenz in mehr als 100 Ländern ist Aastra weltweit vertreten. Das breite Portfolio

bietet funktionsreiche Call-Manager für kleine und mittlere Unternehmen sowie hoch skalierbare Call-Manager für Grossunternehmen. Integrierte Mobilitätslösungen, Call-Center-Lösungen und eine grosse Auswahl an Endgeräten runden das Portfolio ab. Mit einem starken Fokus auf offenen Standards und kundenindividuellen Lösungen ermöglicht Aastra Unternehmen eine effizientere Kommunikation und Zusammenarbeit.

**Besuchen Sie unsere Webseite für weitere Informationen: [www.aastra.com](http://www.aastra.com)**



**Aastra Telecom Schweiz AG**  
Ziegelmattestrasse 1  
CH-4503 Solothurn  
T +41 32 655 33 33  
F +41 32 655 33 55  
[www.aastra.ch](http://www.aastra.ch)

**Aastra Deutschland GmbH**  
Zeughofstrasse 1  
D-10997 Berlin  
info.de@aastra.com  
[www.aastra.de](http://www.aastra.de)

**Aastra Austria GmbH**  
Schönbrunnerstrasse 218  
Stiege B, 6. Stock  
A-1120 Wien  
T +43 1 81313 70-0  
[www.aastra.at](http://www.aastra.at)

**AASTRA**