

# **GOB Software & Systeme**

## **Azubis für Azubis**

Thema: CTI



# Gliederung

## Thema

Was bedeutet CTI?

Was ermöglicht CTI?

Kommunikationsfluss und Systemaufbau

CTI in der GOB

## Was bedeutet CTI?

- ▶ **Computer Telephony Integration**  
Deutsch: Rechner Telefonie Integration
- ▶ Verknüpfung von Telekommunikation mit elektronischer Datenverarbeitung

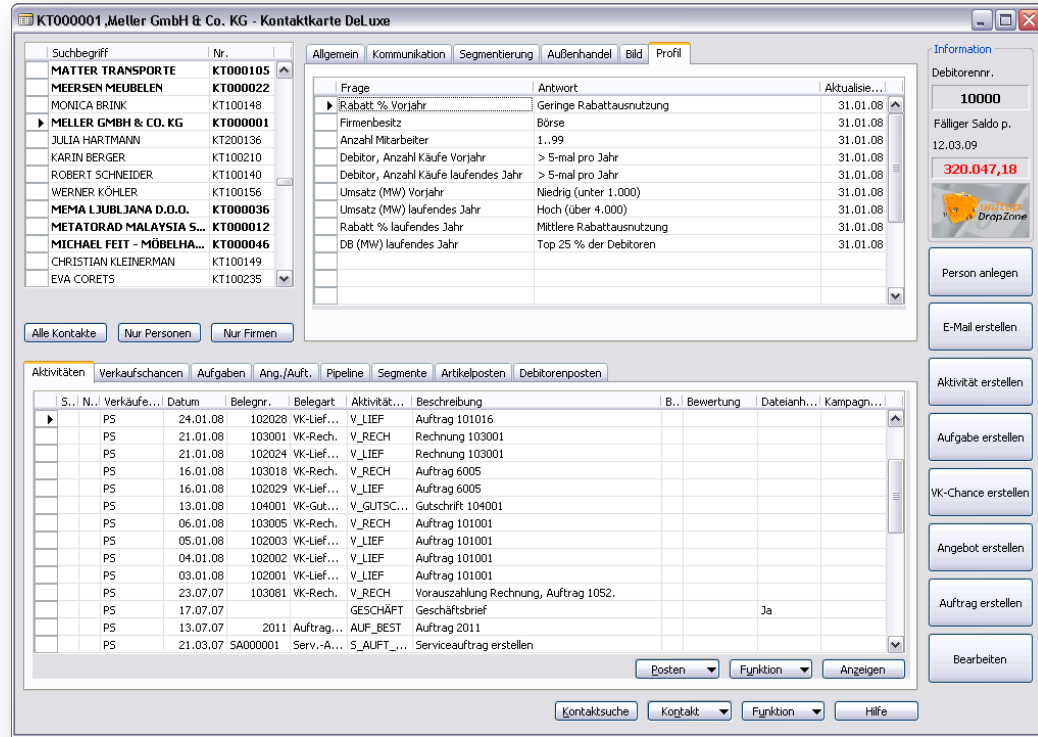
# Was ist CTI?

▶ Das Telefon Klingelt ...



▶ ... CTI sucht nach der Telefonnummer im System ...

▶ ... Bevor der Anrufer zugeschaltet wird, öffnet sich automatisch die Kontaktkarte mit den relevanten Kundendaten



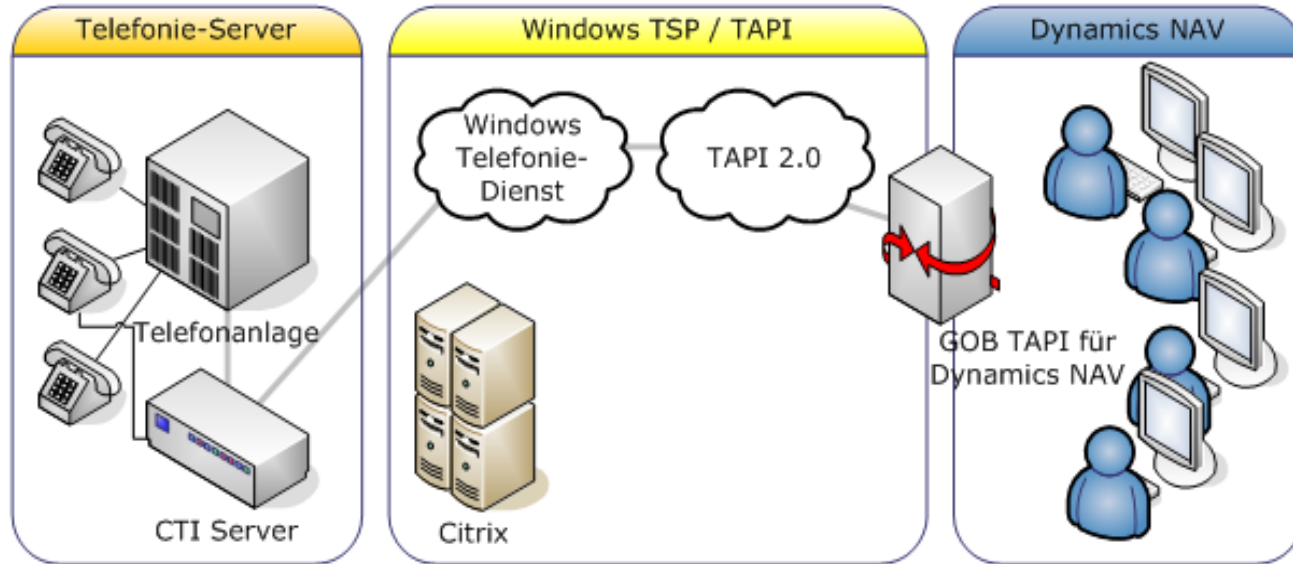
The screenshot shows a CRM software window titled 'KT000001\_Meller GmbH & Co. KG - Kontaktkarte DeLuxe'. The window is divided into several sections:

- Search Results:** A list of contacts with columns for 'Suchbegriff' and 'Nr.'. 'MELLER GMBH & CO. KG' (KT000001) is selected.
- Profile:** A detailed view of the selected contact, including a 'Frage' (Question) and 'Antwort' (Answer) table. The table shows various metrics like 'Rabatt % Vorjahr', 'Firmenbesitz', 'Anzahl Mitarbeiter', etc., with their respective values and dates.
- Activities:** A table listing activities with columns for 'S.', 'N.', 'Verkäufe...', 'Datum', 'Belegnr.', 'Belegart', 'Aktivität...', 'Beschreibung', 'B..', 'Bewertung', 'Dateianh...', and 'Kampagn...'. The table contains multiple rows of activity data.
- Information Panel:** A sidebar on the right showing 'Debitorennr.' (10000), 'Fälliger Saldo p.' (320.047,18), and buttons for 'Person anlegen', 'E-Mail erstellen', 'Aktivität erstellen', 'Aufgabe erstellen', 'VK-Chance erstellen', 'Angebot erstellen', 'Auftrag erstellen', and 'Bearbeiten'.

# Was ermöglicht CTI?

- ▶ Kundendaten können aus der Datenbank geladen werden
- ▶ Vorab Informationen zum Anrufer/Kunden
  - Aktuelle Aufträge/Bestellungen
  - Saldeninformationen
  - Persönliche Informationen z.B.: Fußballfan
- ▶ Anrufkoordinierung nach bestimmten Kriterien
  - Überfällige Rechnungen:
    - Weiterleitung in Finanzbuchhaltung
  - Es wurde ein Großer Auftrag abgeschlossen:
    - Weiterleitung zur Geschäftsführung (Danksagung)
- ▶ Ziel: Steigerung der Kundenzufriedenheit

# Kommunikationsfluss und Systemaufbau



- ▶ Das Schema verdeutlicht die dreistufige Architektur. Nachdem die Informationen über den Anruf von der Telefonanlage an den CTI-Server weitergereicht wurden, signalisiert dieser wiederum dem Windows-Dienst einen eingehenden oder abgehenden Anruf

# Thema CTI in der GOB



# Kontakt

Telefon: +49 2151 349-3000 | Telefax: +49 2151 349-1120  
E-Mail: [info@gob.de](mailto:info@gob.de) | Internet: [www.gob.de](http://www.gob.de)

GOB Software & Systeme GmbH & Co. KG  
Europark Fichtenhain A4 | 47807 Krefeld | Germany

