

Wenn das Telefon klingelt,
ist die Zukunft dran.

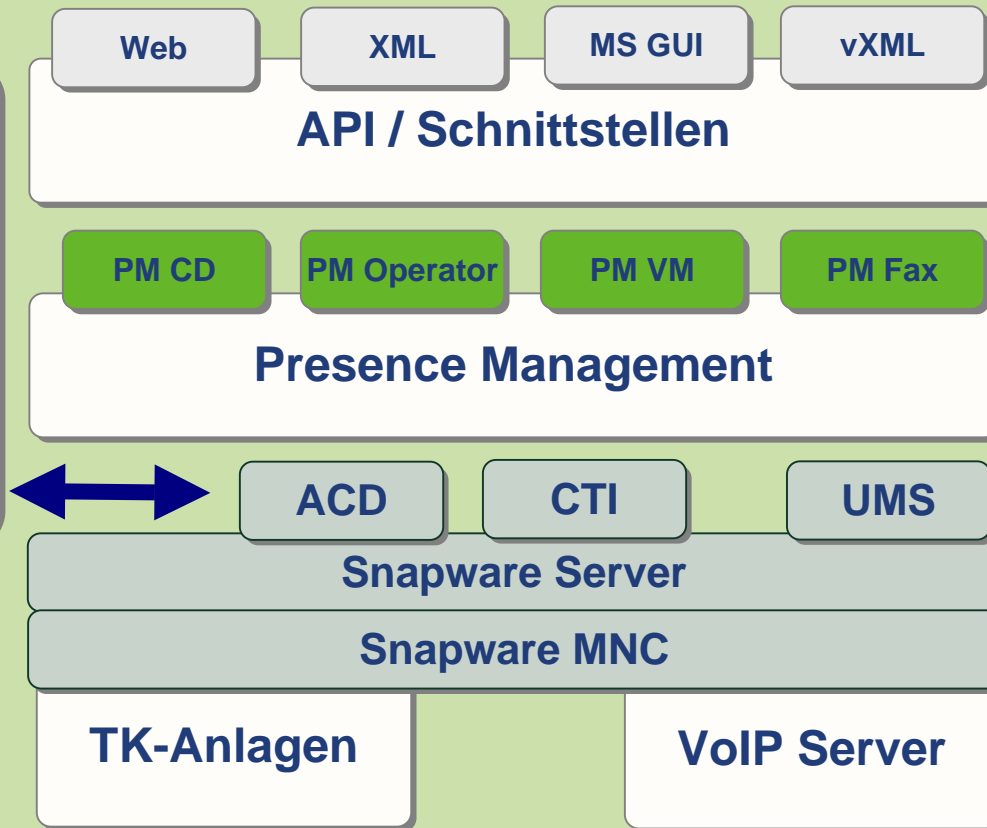
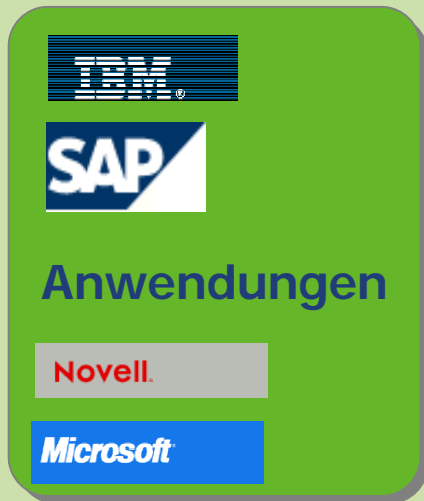
Telesnap

Effiziente Business Kommunikation

Bernd Klingel, Vorstand

Herausforderungen in der Geschäftskommunikation

- **Rasant ansteigende Kommunikations- und Prozesskosten durch „multi-channel communication“**
- **Unkontrollierte Bearbeitung von geschäftskritischem Feedback – die Verbesserung von Service Levels**
- **Wachsende Bedeutung der Mitarbeiter Produktivität in den Dienstleistungsfunktionen**
- **Zugang zu Experten Know-how trotz steigender Mobilität**



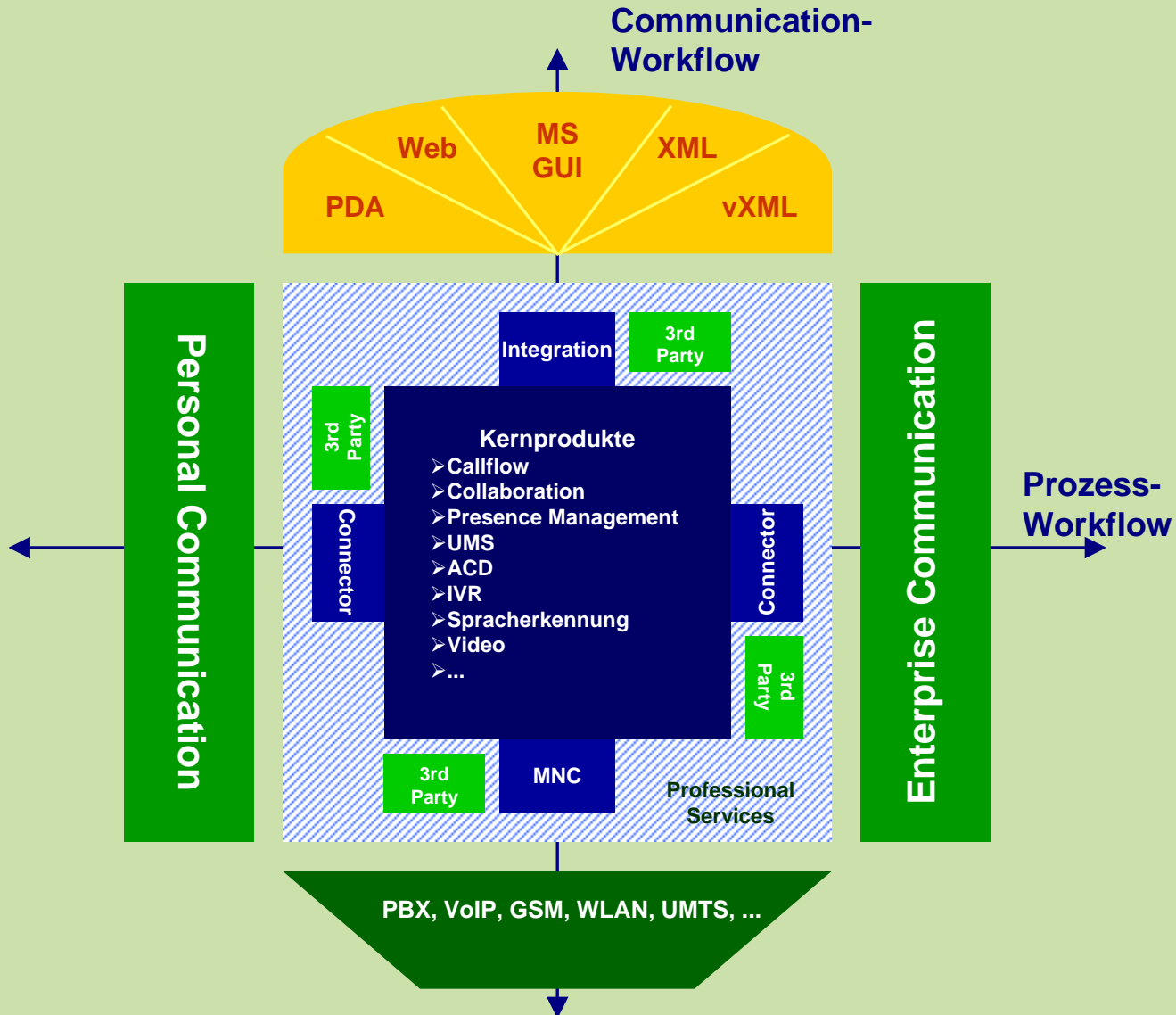
Automatisierung
und Self-Service

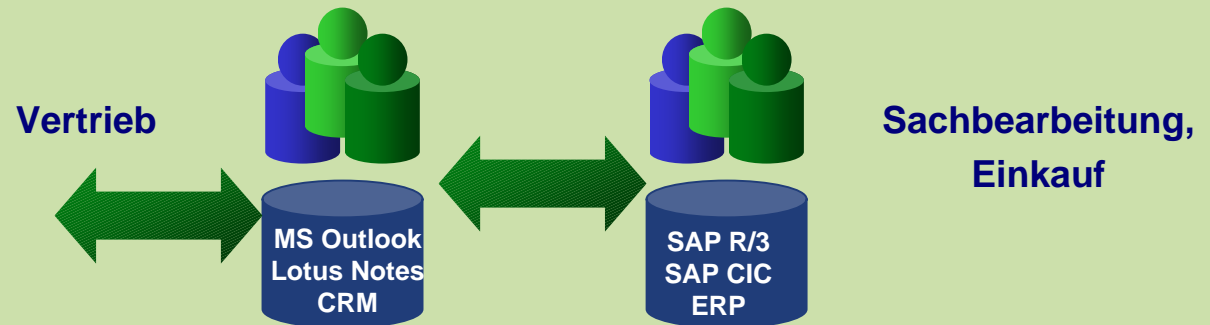
Optimale
Erreichbarkeit

Integration in
Office Umgebung

Collaboration &
Workgroups

Telesnap - Lösungsportfolio



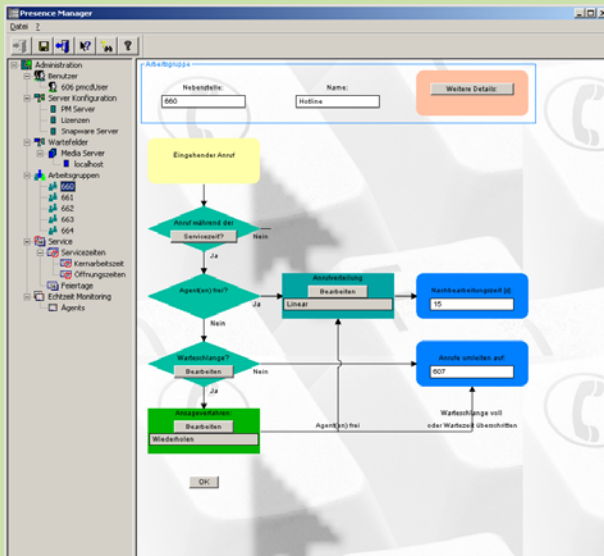
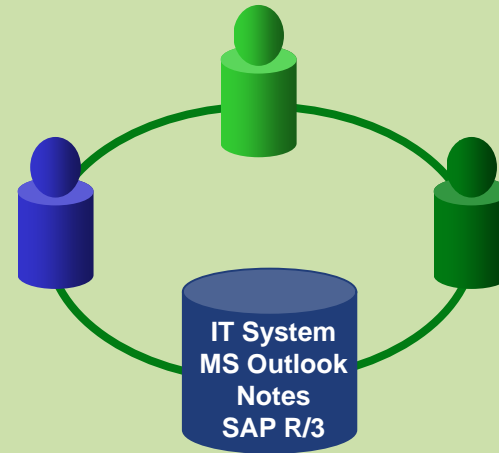


Snapware ist das CTI & Personal Productivity Tool zur Integration von Telefoniefunktionen und Presence Management in die bestehenden Applikationen von Unternehmen.

- Komforttelefon
- Team Collaboration
- Abgehende Wahl
- Anruferkennung
- Anrufterminierung
- Telefonate - Liste
- Telefonate – Journal
- Workflowoptimierung 3rd Party Button

- Aufmerksamkeitsfunktion
- Telefonnotiz
- Presence Management Server
- Multi Node Connectivity
- ACD - Steuerung
- Call Tracking ID
- WEB - Fähigkeit
- XML – Fähigkeit
- UMS – Integration

PM Call Distribution (PM CD)

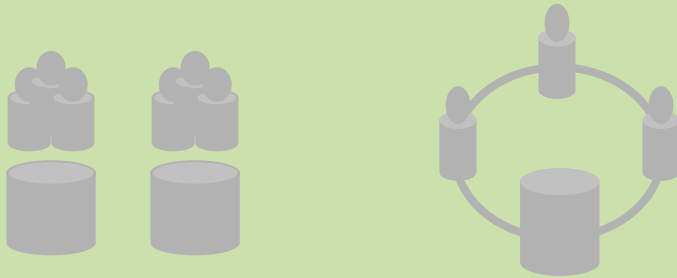


PM CD

Mobil – und trotzdem erreichbar

- Grafische Oberfläche zur einfachen Konfiguration des Workflows
- Echtzeitmonitoring
- Sprachansage
- Vollständig Snapware Integration
- Innovation auf Basis von VoIP- und ISDN-Technik

PM Operator



PM Operator

Daten Ansicht Extras Konfiguration ?

Anrufen Annehmen Auflegen Parken Friends

Nummer	Anrufart	Status	Name (Anrufer)	Nummer (Anrufer)	Name (Angerufener)	Nummer (Angerufener)	Wartzeit
3			Gratian Jens B...	832			00:26
2				605			00:06

Georg
Ruth
Bajan Handy
Hallo

Verbotene 1 Abgewandert 0 Rückfall 0 Externa 0 Interna 1 Parken 0

Aktueller Anruf (AVF)
Name: Bajan Delic
Firma: intern
Abteilung: / 856
Telefon: / 856
eMail: bdelic@telesnap.de

Aktuelles Vermittlungsziel
Name: Balanescu, Gratian-Jens
Firma: intern
Abteilung: Snapware
Telefon: / 832
eMail: ali@telesnap.de

Suchen: Ouda Suchen Auto

Name	Status	RUL	PM Profil
1 Albert, Rainer / 813 intern			
2 Exler, Alfred / 809 intern			
3 Balanescu, Gratian-Jens / 832 intern Snapware		819	
4 Becker, Axel / 819 intern			
5 Bourgeil, Achim / 817 intern			
6 Brackner, Ruth / 826 intern			
7 Bolm, Altenburger / 839 intern			
8 Cieslar, Jaroslav / 854 intern			
9 DECT, Hotline / 875 intern			

47 Einträge gefunden

PM Operator, immer richtig verbunden

→ Benutzergesteuerte, effiziente Steuerung eingehender Anrufe

→ Automatische Vermittlung eingehender Anrufe in entsprechende Wartefelder

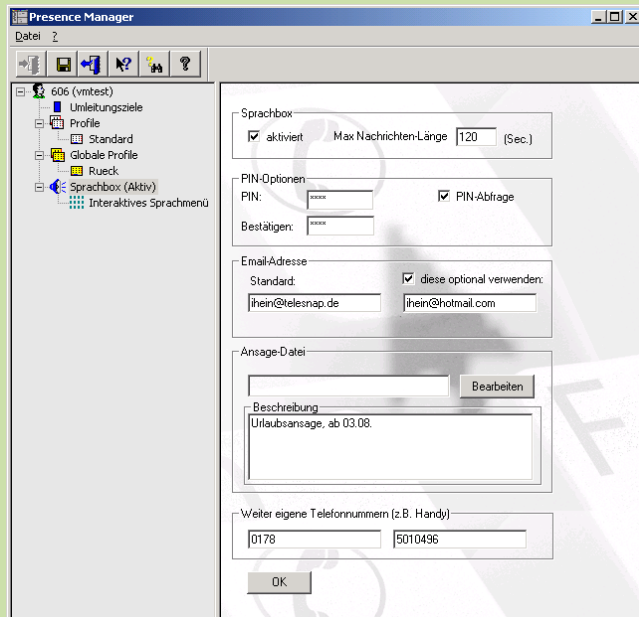
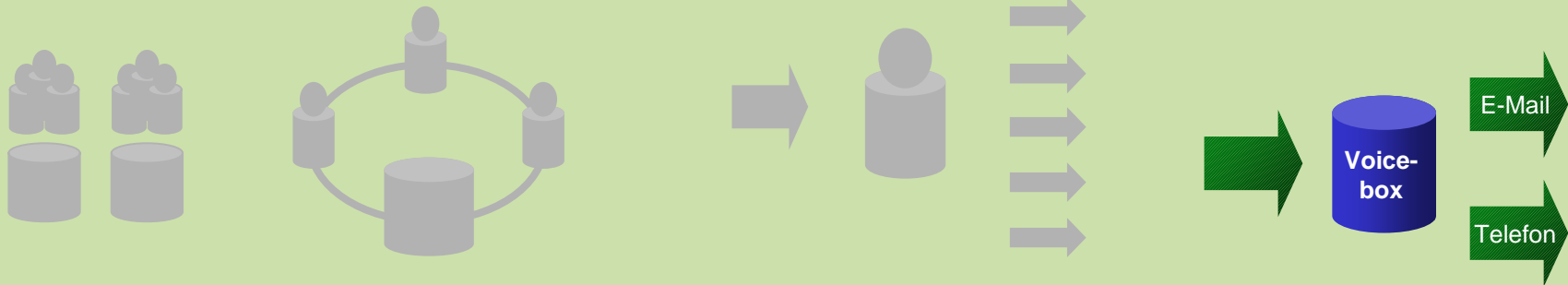
→ Bereitstellung von Zusatzinformationen

→ Integrierbares LDAP-Telefonbuch

→ Integrierte CTI-Funktionen

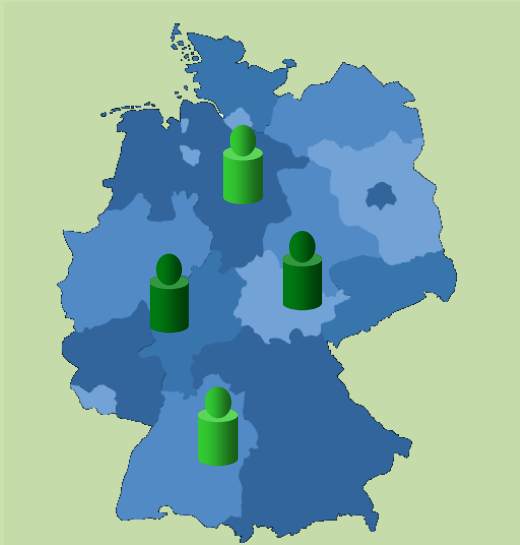
→ Unterstützung für Sehbehinderte oder Blinde über Drittapplikation

PM Voicemail



PM Voicemail, immer ein offenes Ohr

- Integrierten IVR Funktionen
- Abfrage der Sprachnachrichten, Konfiguration der Ansage über Desktop oder IP Telefon
- Voicemail Funktion integriert in Snapware und PM CD



Mobility Tools – Office anytime & anywhere

- Snapware als Softphone
- Snapware im Web
- Snapware XML
- Presence Management für gezielte, intelligente Umleitung basierend auf Rufumleitungsprofilen

XML Anwendungen – Unser Anspruch

- **IP-Telefon = Telefon: Telefon als Solches betrachten und durch XML Anwendungen gezielt optimieren**
- **IP-Telefon = permanent verfügbares MultiMediaDevice für geschäftskritische Informationsbereitstellung**
- **Ergänzende Leistungsmerkmale für den Cisco CallManager**
- **Zusätzliche Mehrwertdienste**
- **Einfacher Bedienkomfort für den Nutzer**
- **Bereitstellung einer Lösung und keiner Einzelfunktion**

Snapware XML

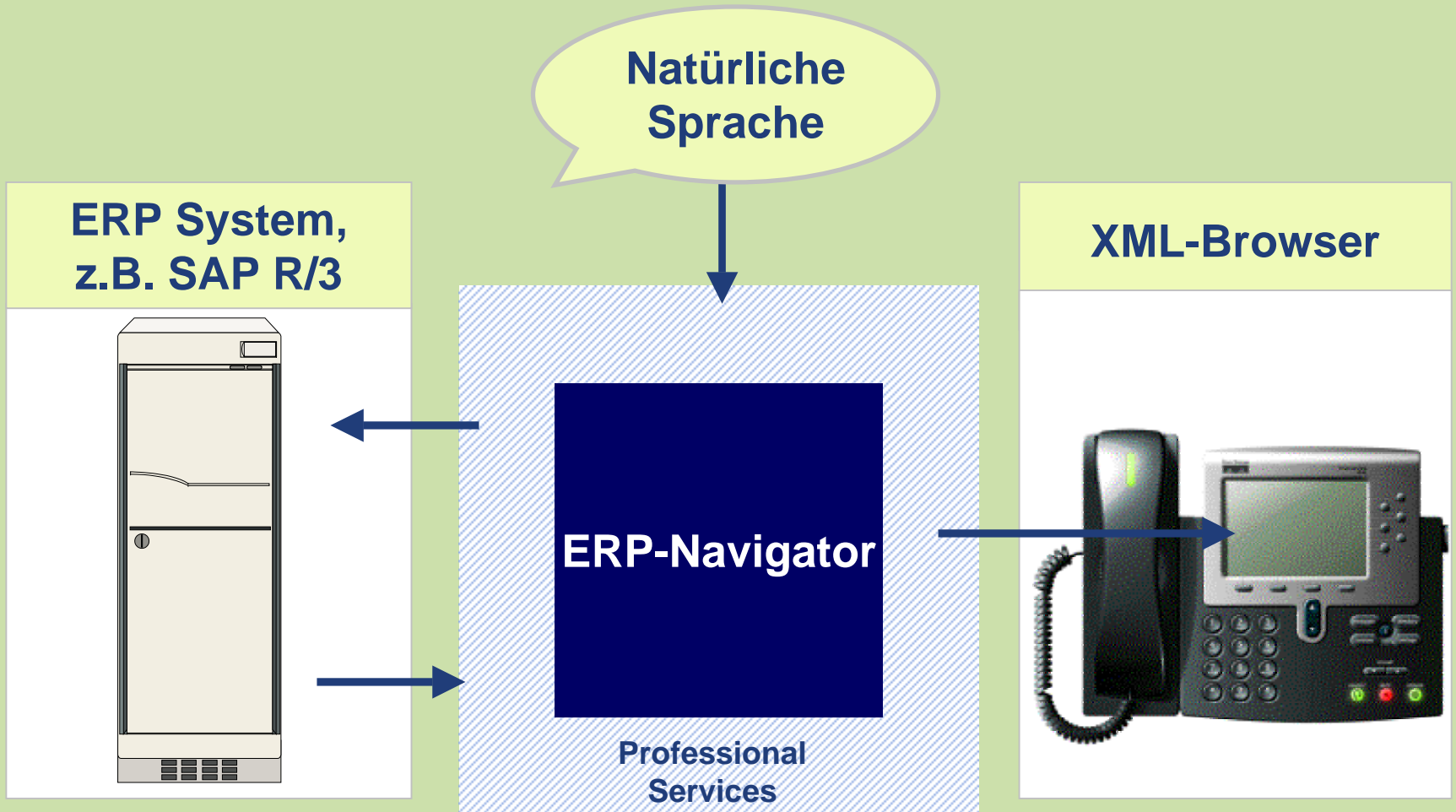


Neueste Entwicklung: ERP-Navigator

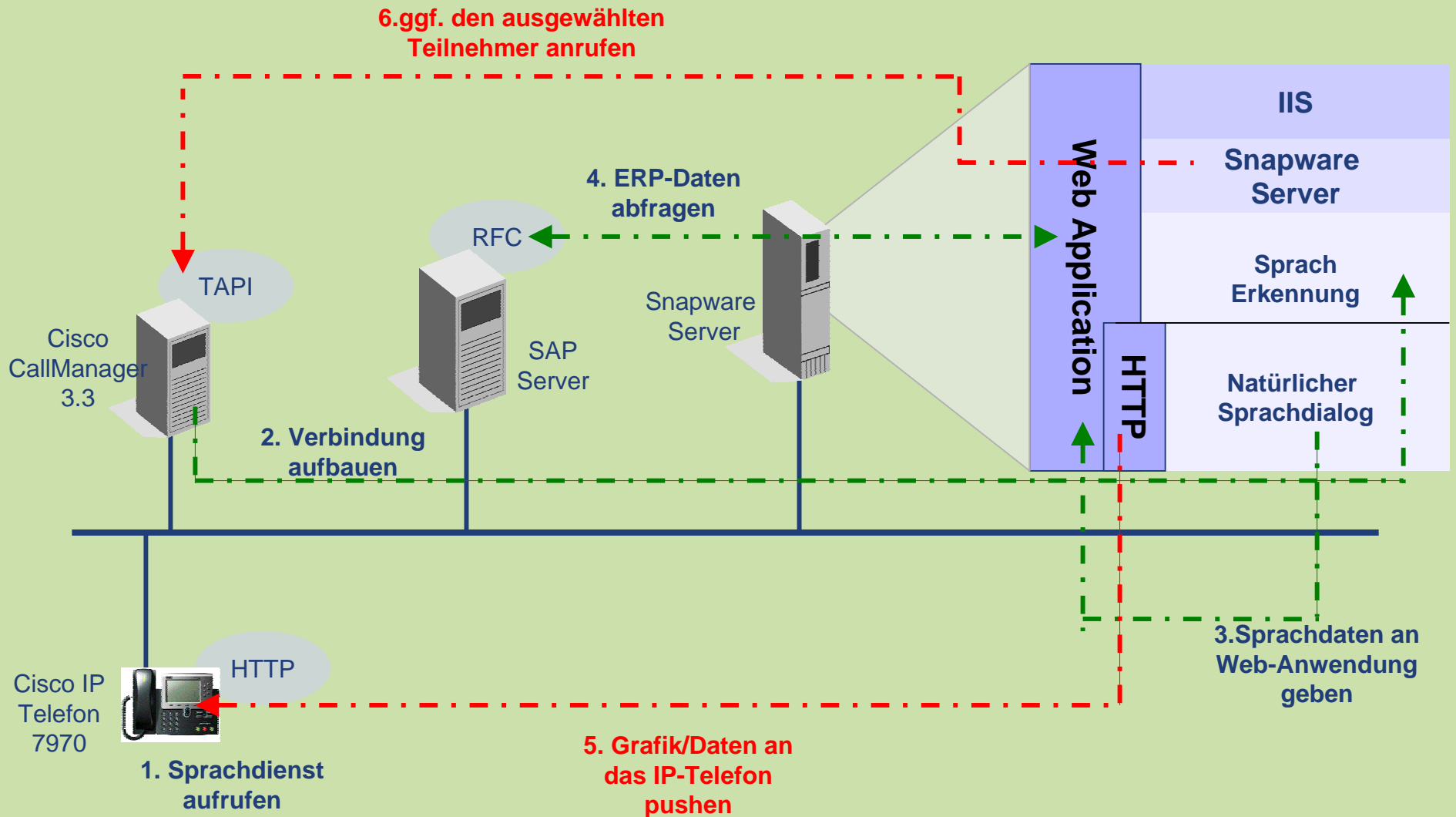


- Sprachgesteuerte XML-Anwendung
- Basis: Cisco IP-Telefon 7970 mit hochauflösendem Display als vollständiges Datenterminal
- Integration in ERP-Anwendungen wie z.B. SAP R/3
- Ergebnisse können als Listen, Grafiken oder animierte Bilder dargestellt werden

ERP-Navigator: Konzept



ERP-Navigator: Topologie



ERP-Navigator: Vorteile



- **Kosten- und zeitsparende Bereitstellung aufbereiteter Daten Ihres ERP-Systems**
- **Bestehende Infrastruktur wird noch effizienter genutzt**

ERP-Navigator: Vorteile



- **Motivierte Mitarbeiter und Kunden, da z.B. logistische Informationen schnell abzufragen sind, v.a. im Groß- und Einzelhandel**
- **Verfügbar in Räumlichkeiten ohne PC: wichtige Informationen sind nun auch dort abrufbar, z.B. in Verkaufsräumen**

ERP-Navigator: Vorteile



- **Extrem performantes Spracherkennungssystem interpretiert natürliche, nicht trainierte Fragestellungen schnell und zuverlässig**
- **MultiModale Lösung: Kombination aus Sprache, Grafik und Text erhöht die Akzeptanz und den Nutzen**
- **Komplexe Sachverhalte sind einfach abrufbar und werden grafisch dargestellt**

Wollen Sie mehr sehen ?

www.telesnap.de
www.telesnap.com

Oder rufen Sie uns einfach an –
Wir beraten Sie gern und unverbindlich

Telefon: (+49) - (0) 711 - 90 66 8 - 811
Fax: (+49) - (0) 711 - 90 66 8 - 88
E-Mail: vertrieb@telesnap.de