

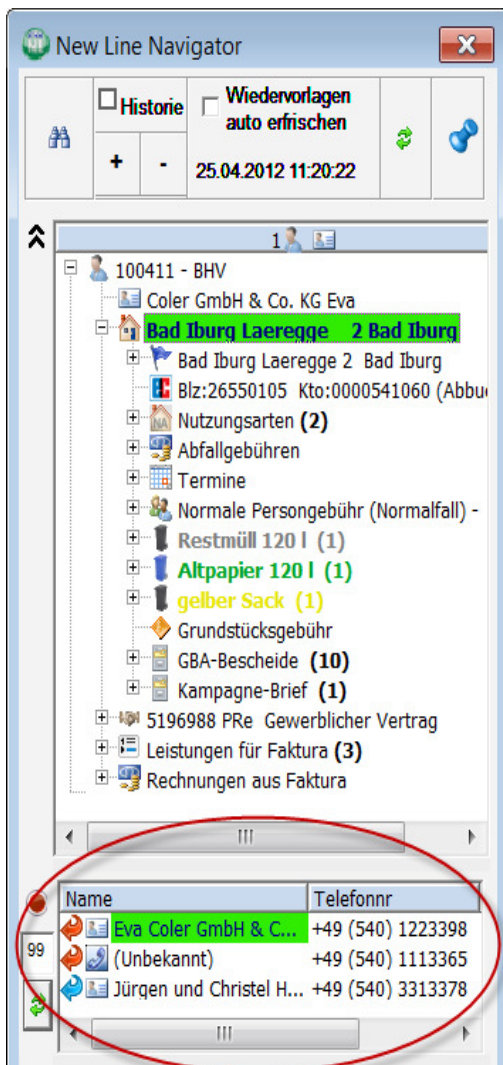
# Computer Telephony Integration in ATHOS New Line V9

## Ausgangssituation

Die ATHOS New Line Anwender in den kommunalen Entsorgungsbetrieben müssen viele tausend Objekte und Kunden verwalten, um die Abfallgebühren ihrer Kunden veranlagern und das hierfür erforderliche Abfallbehältermanagement durchführen zu können. Für die Erledigung dieser Arbeiten sind jeden Tag eine Vielzahl von Telefonanrufen zu bewältigen.

Um das Handling von eingehenden und ausgehenden Anrufen in Verbindung mit der Nutzung der ATHOS New Line Software effizienter zu gestalten, stellt ATHOS seinen Kunden für die aktuelle Version 9 von ATHOS New Line das optional lizenzierbare Erweiterungsmodul "NL-CTI" zur Verfügung, das die smarte Integration von Telefonanlagen in die ATHOS New Line erlaubt. Durch die CTI-Integration erreichen die ATHOS New Line Anwender noch kürzere

Bearbeitungszeiten für die Fallbearbeitung, wobei der Anwender den maximalen Benefit beim aus der Anruferidentifikation resultierenden automatisierten Aufsuchen der dem Anrufer zuzuordnenden New Line Daten erhält.

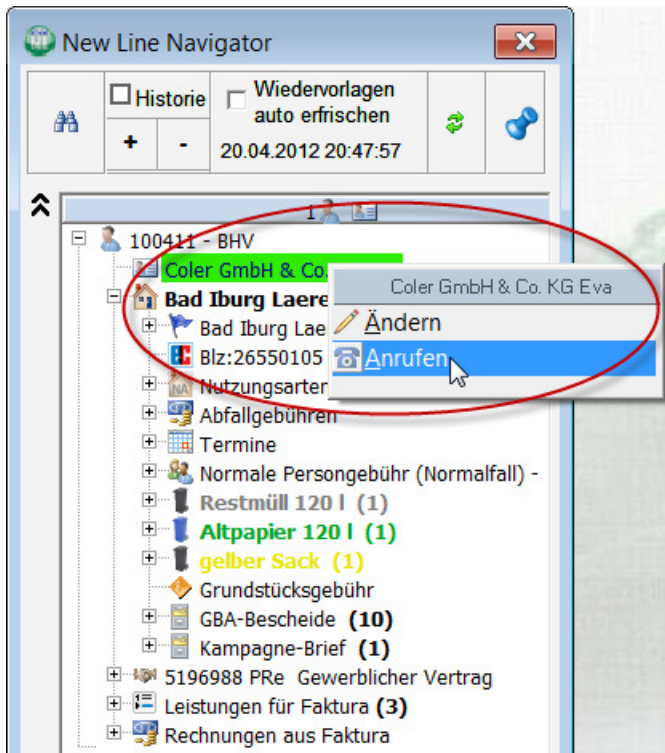


## CTI-Funktionalität im Detail

### Eingehende Anrufe

Eingehende Anrufe werden im New Line Navigator auf der Telefoneingangsliste - einem speziell hierfür reservierten Anzeigebereich - visualisiert. Ist die Telefonnummer dem Anrufer auf Basis der in New Line gespeicherten Daten direkt zuordenbar, wird der Name des Anrufers mit angezeigt. Durch Mausklick auf den im Anzeigebereich visualisierten Anruf wird der Anruf angenommen und gleichzeitig der Fall im New Line Navigator im Hauptanzeigebereich aufgebaut. Damit hat der New Line Anwender sofort alle Informationen über den Kunden, seine Objekte und Behälter u.v.m. im Überblick.

Wenn die angezeigte Telefonnummer dem ATHOS New Line System noch nicht bekannt ist, wird gleichzeitig mit dem Abheben des Anrufes der "Suchen Dialog" der ATHOS New Line geöffnet. Jetzt kann der Anwender sofort mit den Informationen vom Anrufer mit der Suchbegriffeingabe beginnen. Die in der Telefoneingangsliste des New Line Navigator aufgelistete Telefonnummer kann anschließend dem im Hauptanzeigebereich aufgebauten Fall per Mausklick dauerhaft zugeordnet werden.



### Ausgehende Anrufe

Wenn der New Line Anwender selbst einen Anruf tätigen will, kann er dies jederzeit für den im Hauptanzeigebereich des New Line Navigators angezeigten Fall per Mausklick initiieren.

### Anbindung von spezifischen Telefonanlagen an NL-CTI

Die von den ATHOS New Line Kunden eingesetzten Telefonanlagen und die jeweils darauf laufende Software zur Steuerung der Anlage unterscheiden sich. Deshalb ist für die technische Implementierung des New Line Erweiterungsmoduls NL-CTI in Verbindung mit einer spezifischen Telefonanlage die Schnittstelle zwischen beiden Systemen zu prüfen und ggf. von ATHOS an die spezifischen Anforderungen der auf der Telefonanlage laufenden Software anzupassen.

Aktuell sind für das New Line Erweiterungsmodul NL-CTI bereits in der Praxis erprobte Konnektoren für die Middleware-Lösungen von ESTOS und VOXTRON verfügbar, die auf einer Vielzahl von Telefonanlagen der ATHOS Kunden bereits laufen oder ggf. auch zusätzlich für bestehende Anlagen lizenziert werden können. Auch die Anbindung von weiteren Softwarelösungen für Telefonanlagen an NL-CTI kann von ATHOS auf Projektbasis realisiert werden. Sprechen Sie uns bei Interesse einfach an.

**Für weitere Informationen zur Computer Telephony Integration in die Version 9.0 von ATHOS New Line wenden Sie sich bitte an:**

**ATHOS Unternehmensberatung GmbH  
New Line Produktmanagement**

**Herrn Rainer Ilg  
eMail: rilg@athos.com**