



COMPUTER AIDED TELEPHONY SERVICES

Unternehmenspräsentation

SPUeNTRUP Software

- ➊ Gründung: 1998 in Münster
- ➋ Hauptsitz: Münster
- ➌ Mitarbeiter: 12
- ➍ Inhaber: Norbert Spüntrup
- ➎ Kerngeschäft: Entwicklung und Vertrieb von Telefonie Software
IT & TK-Dienstleistungen
Consulting und Services

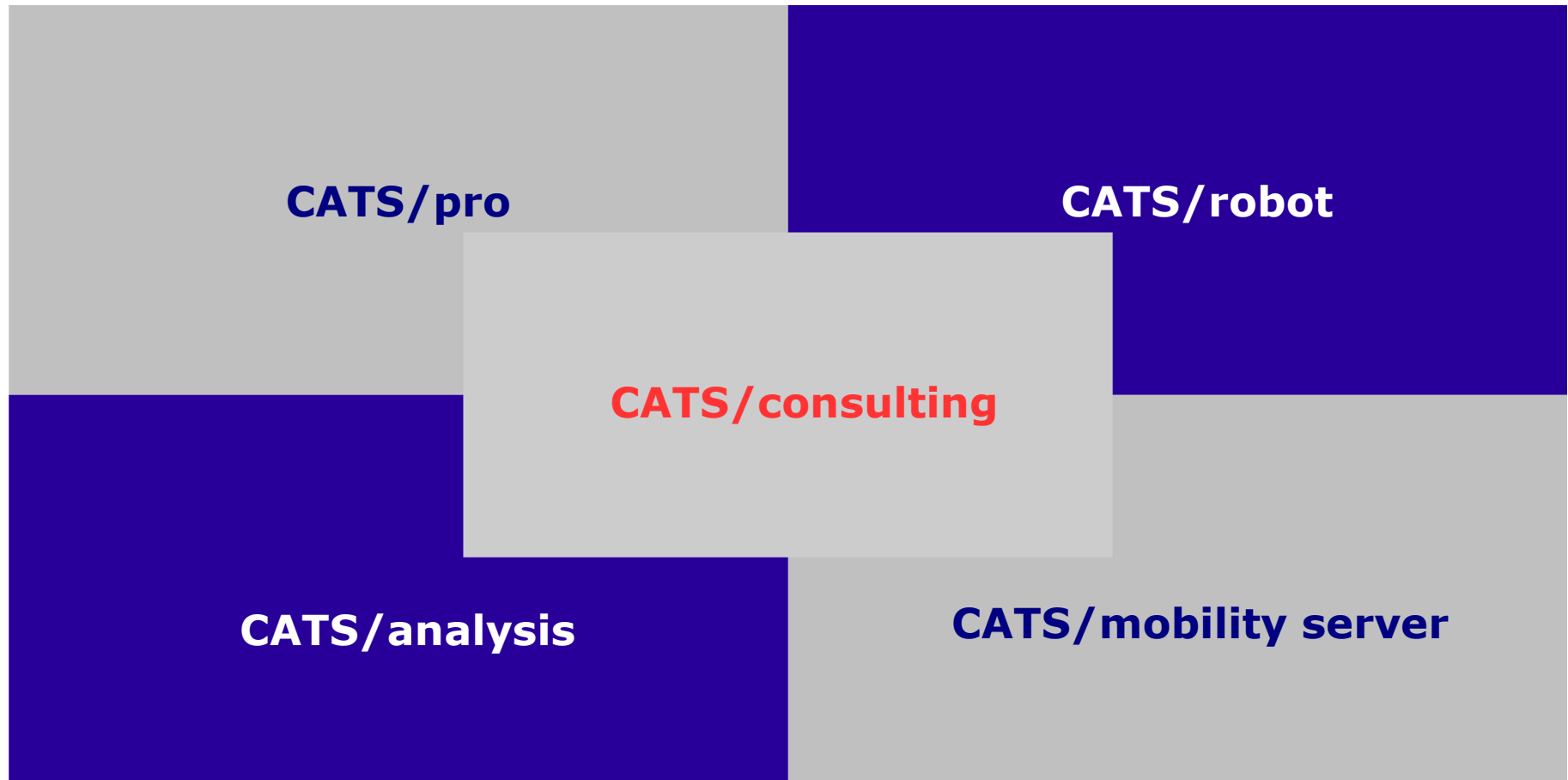
CATS/referenzen



Vereinigte Kreidewerke Dammann KG



Produkt Portfolio



System - Integration

Workflow-Orientierung

Plattformunabhängig

Modularer Aufbau

Solution-Engineering

CATS/pro

Anruferkennung im Zielsystem

Anrufe identifizieren, im klingelndem Zustand die Anrufer bezogenen Daten (Kunden-, Lieferanten-, oder Debitorennummern) in der Warenwirtschaft anzeigen. Wissen, wer für wen anruft und warum.

Unschärfe Anrufidentifikation

Unbekannte Nebenstellen werden vollständig als Datensatz aufgelöst. Einfache Übernahme der zusätzlichen Daten in die Zielanwendung.

Unbekannte Anrufidentifikation

Ist die Rufnummer nicht im Datenbestand enthalten, lösen wir dennoch den Anruf auf.

Besser informiert telefonieren

CATS/pro erkennt, warum der Kunde anruft und wen er sprechen möchte. Alle relevanten Daten zum Anrufer werden im First Screen direkt aus den aktuellen Datenbanken angezeigt. Ein Mausklick und Sie gelangen direkt in Ihre geschäftstragende Anwendung.

Call Routing

Im klingelndem Zustand an die richtigen Ansprechpartner/die richtige Abteilung vermitteln.

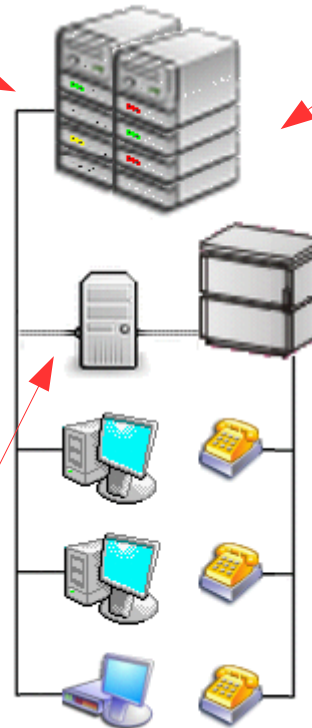
Mobile Integration

CATS/pro-Anwender haben die Möglichkeit, mobile Endgeräte wie unser „mobile pad“ oder Smartphones einzubinden.

Integrationen

- 📞 Infor COM
- 📞 Infor CRM **i**
- 📞 MS Dynamics Navision **i**
- 📞 MS Dynamics Axapta **i**
- 📞 Sage
- 📞 Sage Office Line **i**
- 📞 KBMpro
- 📞 Euroöl
- 📞 MS Office Exchange (Outlook) **i**
- 📞 C-World **i**
- 📞 ProAlpha
- 📞 SAP

**CATS -
Server**



It-Systeme


- 📞 AS400 **i**
- 📞 eSeries
- 📞 Windows
/embedded Windows
- 📞 Linux
- 📞 Mac OS

TK-Systeme

- 📞 Siemens
- 📞 Alcatel
- 📞 Avaya
- 📞 Ericsson
- 📞 Panasonic
- 📞 3rd Party Tapi Systeme

CATS/robot


Interactive Voice Response

Sympathische Sprachdialoge für Ihre Kunden, bei Anruf-Wellen einen Rückruf anbieten und von **CATS/callback**  organisieren lassen.

CATS/alarm

Sabotage sichere Überwachung von Servern, Produktionsanlagen u.v.m. Im Fall einer Störung werden bestimmte Mitarbeiter telefonisch benachrichtigt. Zusätzlich werden alle Zwischenfälle dokumentiert.

CATS/replay

 Bei Anrufspitzen, außerhalb der Geschäftszeiten oder bei geringer personeller Besetzung können Nachrichten, Bestellung, oder ähnliches direkt in der Warenwirtschaft angezeigt werden. Zu einem späteren Zeitpunkt können diese in aller Ruhe in der jeweiligen Zielanwendung bearbeitet werden.

CATS/voice

Voice Mail – Lösung mit Mail und Webanbindung für beliebig viele Voice Mail Boxen.

CATS/mobility server

❶ CATS/mobex „DECT-Alternative“

Handy als echte Nebenstelle in der Telefonanlage, unabhängig vom Standort der Mitarbeiter. Mit **CATS/mobex** (Mobile Extension) über die Bürorufnummer global erreichbar sein.

❷ Persönliche Konferenzräume für jeden Mitarbeiter

Unabhängig vom Standort der Mitarbeiter, Kunden oder Dienstleister können Sie weltweit gemeinsam Konferenzen abhalten, und dabei auf lange Anfahrtswege verzichten. Das senkt dauerhaft die Reisekosten, optimiert die Arbeitszeit und schont die Umwelt.

❸ CATS/call through

Die Mobilfunkgebühren sind ein nicht kalkulierbarer Kostenblock. Senken Sie Ihre Kosten und machen Sie die Telefongebühren transparent, ob im Inland oder Ausland. Mit der **CATS/follow me** Funktion weltweit erreichbar sein.

❹ CATS/memo to go

Ob im Auto oder unterwegs: Erinnerungen, Gesprächsnotizen werden einfach auf das Handy gesprochen und können zu einem späteren Zeitpunkt im Büro via E-Mail live angezeigt werden.

CATS/analysis

➊ **Auswertung von Offline Marketing-Aktivitäten**

Die Streuweite der Handzettel, Akzeptanz von Radiospots, Anzeigen in Tagespresse und Telefonbüchern können mit CATS/pro erfolgreich ausgewertet werden.

➋ **Auswertung von Anrufaufkommen**

CATS/statistics wertet die Telefonkosten, Mobilfunkgebühren, Anrufaufkommen, Anrufdauer u.v.m. aus.

➌ **Anrufcodierung / Call Coding**

Der Grund des Anrufes wird vermerkt. Anrufe werden auf Grund der Codierung analysiert. Hiermit lassen sich Kunden- und Beschwerdemanagement, Marketingaktionen und andere Unternehmensmaßnahmen analysieren.

CATS/consulting

Herstellernunabhängige Beratung

Sie erhalten von uns professionelle Beratung in Fragen zu Telefonanlagen, IT- und TK-Infrastruktur.


Software, die für Ihre Bedürfnisse maßgeschneidert ist

Je nach Anforderung erstellen wir individuelle Softwarelösungen. Wir informieren Sie gerne unter 0251/322 311 - 300.

Workshops

Organisatorische Neuausrichtung, Änderung oder die Entwicklung neuer IT- und TK-Strukturen. Gerne veranstalten wir einen gemeinsamen Workshop mit Ihnen. Stecken Sie die Rahmenbedingungen ab, wir gestalten die Lösung.

Gründe, die für den Einsatz von CATS sprechen:

- ➊ Bessere Ausnutzung bestehender IT- und TK-Systeme
- ➋ Keine Anschaffung von zusätzlicher Hardware
- ➌ Gesteigerte Selbstorganisation am Arbeitsplatz
- ➍ Erhebliche Zeitersparnis durch **eine Adressdatenbank** für die IT Systeme und Telefonie
- ➎ Erhöhte Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit durch ein positives Anrufererlebnis
- ➏ Schnelle, einfache Bereitstellung und Nutzbarkeit der Daten
- ➐ **Höhere Reaktionsgeschwindigkeit** bei Mitarbeitern und Kundenanfragen
- ➑ Besser informiert telefonieren
- ➒ Hohe **Kundenzufriedenheit** durch ein aktives Call- und Präsenzmanagement
- ➓ Gezielte Auswertung aller ein und abgehenden Telefonate
- ➔ Mobilfunkgebühren senken
- ➕ Auswertung von **Marketingaktivitäten**
- ➖ Unified Communication-Funktionalität unabhängig von der IT-Vernetzung 

Ausblick 2010

- ① Umstellung der Systemarchitektur
- ① Entwicklung eines neuen Clients
- ① Einführung einer neuen Benutzeroberfläche
- ① Relaunch der Internetseite www.cats.ms
- ① Vorstellung eines neuen Kommunikationsassistenten für Microsoft Office