

GO ON  
STEP BY STEP



Urs Meier, Solution Sales Engineer  
T&N Telekom & Netzwerk AG

## Penser plus loin et dépasser les frontières

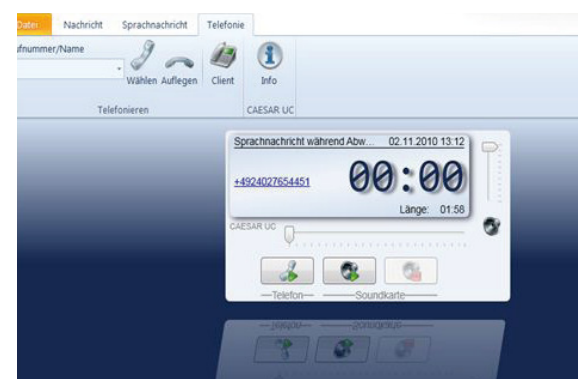
T&N fait évoluer les entreprises avec une plateforme de communications unifiées. Aucune frontière n'a jamais empêché l'empereur romain Jules César d'avancer. Eh bien maintenant, plus de 2000 ans plus tard, un autre César se met à franchir toutes les frontières, mais cette fois-ci dans une mission absolument pacifique: avec la solution logicielle CAESAR, la société CASERIS propose de relier divers canaux et plateformes de communication à différentes applications, ce qu'elle a décidé de considérer comme un défi et non comme un obstacle. Le succès montre que l'on peut aller au-delà des limites, interconnecter des systèmes et créer ainsi la messagerie unifiée entièrement intégrée.

>>> CAESAR, le système de communications unifiées avant-gardiste, est intuitif et s'adapte aisément à l'infrastructure de votre entreprise. Permettant aussi bien la simple intégration fax que celle des applications CTI (couplage téléphonie-informatique) et des solutions de communications unifiées, ce système est apte à créer des paysages de système complexes avec un haut degré d'intégration. Application d'infrastructure modulaire, CAESAR relie toutes les installations téléphoniques VoIP et RNIS avec les serveurs mail disponibles (IBM Lotus Notes, Microsoft Exchange, Novell Group Wise, serveurs mail SMTP quelconques) et les programmes de pilotage de l'entreprise ou, en l'occurrence, les systèmes de gestion des relations clients (ERP/CRM). Pour ce faire, CAESAR utilise les données d'adresses stockées dans quelque base de données que ce soit. Cela permet d'identifier rapidement les clients et de saisir leurs demandes de façon efficace et qualifiée. Résultat: clients satisfaits, gain de temps et d'argent, déroulements améliorés, processus de communication plus efficaces et collaborateurs motivés, que ce soit dans l'environnement d'une PME ou d'un grand groupe. <

### >>> Intégration MS Office 2010

CAESAR se laisse parfaitement intégrer dans MS Office 2010 (même les versions plus anciennes). Outlook permet de plus d'intégrer un affichage aisé des fax offrant la possibilité de générer des messages fax tant au format TIFF que PDF. D'autres outils sont disponibles pour traiter les documents fax entrants (fonction note, tampon, gomme). Grâce à un lecteur multimédia innovant, il est possible d'écouter les messages vocaux présentés dans Outlook, par le biais du haut-parleur de l'ordinateur ou du téléphone.

Les fonctions de téléphonie de la solution CTI CAESAR ont été intégrées dans une barre de menu à part et peuvent être utilisées par simple clic. Les appels peuvent être initiés directement à partir des contacts Outlook, d'un courriel ou d'un navigateur Web. <



### >>> Intégration dans SAP

CAESAR CTI pour SAP crée un lien fonctionnel entre le téléphone et l'ordinateur avec SAP Client. Cela permet d'exécuter des fonctions téléphoniques comme la composition du numéro, le transfert d'appel, la conférence, le va-et-vient, l'affichage du numéro des appels entrants, etc. directement à partir de SAP Client. Les appels sont répertoriés dans un journal. Pour ce faire, on peut par exemple utiliser le dossier d'entrée de SAP R/3 ou mySAP. Ceci permet à l'utilisateur de visualiser l'ensemble des échanges téléphoniques, fax, courriels et SMS dans un ordre chronologique et voir naître ainsi le monde des communications unifiées. <

**GO ON**  
STEP BY STEP

**>>> Integration in Lotus Notes**

E-Mail, Terminplanung, gemeinsame Nutzung von Informationen, Vorgangsteuerungen, Workflow, etc.. Die Funktionen von Lotus Notes/Domino sind vielfältig. Sinnvolle Telekommunikationsdienste wie Anrufbeantworter, Faxversand, -empfang, SMS-Benachrichtigungen und die Nutzung von Adressbüchern zum Telefonieren (CTI) sind im Lotus Notes nicht oder nur unzureichend implementiert. Der CAESAR Connector für Lotus Notes beseitigt dieses Defizit und bringt die Telekommunikationsdienste Voice, SMS, Fax und CTI an jeden Arbeitsplatz. Konzipiert als hochintegrierte Connector Lösung nutzt der CAESAR Connector für Lotus Notes direkte API-Schnittstellen. Durch seine Client/Server-Architektur verbindet das zentral installierte CAESAR System Ihre Telefonanlage (ISDN oder VoIP) mit Ihrem Mailsystem. Administration und Benutzerverwaltung erfolgen direkt in Lotus Notes. Datenspeicher für die von CAESAR empfangenen Nachrichten sind die entsprechenden Maildatenbanken oder auf Wunsch das CAESAR Directory oder ein LDAP-Verzeichnis ausserhalb von Lotus Notes. Spezielle Voice-Komprimierungen (MP3) erzeugen kleine Sprachdateien. Die spezielle CAESAR-Client-Erweiterung der Maildatenbank sorgt dafür, dass die Nutzung der von CAESAR zur Verfügung gestellten Telekommunikationsdienste intuitiv und ohne grossen Schulungsaufwand erfolgen kann. <

**>>> CAESAR soutient vos processus**

L'exemple de SAP illustre bien l'énorme influence que peut exercer CAESAR sur l'optimisation des processus: Étant donné que l'utilisateur peut exécuter des fonctions téléphoniques à partir de son environnement SAP habituel, les frais de formation pour un système supplémentaire peuvent être économisés. Lorsqu'un appel entre, les données de l'appelant telles que le nom, la société, etc. s'affichent sur l'écran dès que le téléphone sonne. En outre, lors d'un appel entrant, des actions automatiques peuvent être exécutées, comme par exemple ouvrir une base de données clients, une liste de commande, une note de réunion ou démarrer un processus workflow.

Puisqu'il n'est plus nécessaire de rédiger des comptes-rendus à la main pendant la conversation ni de les consigner par la suite dans une base de données clients, une note ou un workflow, le travail est considérablement facilité. En cas d'absence, les appels entrants sont enregistrés dans une liste qui permet ensuite des rappels aisés. En combinaison avec Unified Messaging, chaque utilisateur peut disposer d'un répondeur automatique personnel. Les appels sortants peuvent être initiés au moyen de SAPphone, du pavé numérique, du poste de travail ou à l'aide du carnet d'adresses. L'utilisateur économise ainsi du temps de travail précieux. Ce temps précieux que l'on perdrait en temps normal à chercher le numéro, à sélectionner manuellement et à recomposer si la ligne est occupée. Plusieurs utilisateurs peuvent être intégrés dans une conférence téléphonique par un simple clic. Durant une conversation téléphonique, l'utilisateur peut être en mode double appel comme à l'accoutumée ou passer d'un interlocuteur à l'autre (va-et-vient). La conversation peut être transférée en deux clics seulement à un partenaire, celui-ci ayant par exemple été sélectionné directement dans la base de données d'adresses. Et ce n'est pas tout: Actuellement, dans le cadre d'un projet, la société CASERIS développe l'intégration de SAP CIC (Customer Interaction Center) dans CAESAR. <





GO ON  
STEP BY STEP

**>>> L'équipe Applications T&N construit le monde des communications unifiées**

„Mon équipe et moi avons déjà réalisé beaucoup de projets avec Caesar, dont certains très notables qui nous remplissent de fierté. Les nombreuses réactions positives et l'enthousiasme des utilisateurs motivent mon équipe pour de futurs projets. Que Caesar fonctionne aussi à 100 % sous Citrix, c'est génial!“ <



Simon Blampied, chef d'équipe demande T&N

**>>>** „Avec T&N, CASERIS dispose d'un partenaire-intégrateur, ayant plus de 4 ans d'expérience et bénéficiant d'une vaste connaissance du secteur d'activité et des produits. T&N est leader suisse de nos logiciels CASERIS. Nous sommes heureux de collaborer étroitement avec T&N!“, selon les propos de Jonathan Schrubba, Area Sales Manager chez CASERIS. Avec CEASAR, T&N améliore vos processus quelque soit la plateforme de communication ou les applications que vous utilisez. N'hésitez pas à contacter Urs Meier en appelant le 044 835 36 70 ou par courriel à l'adresse [u.meier@t-n.ch](mailto:u.meier@t-n.ch) <