



Software und Consulting für Computer Telephony Integration

*Wir verknüpfen
Kommunikationswelten*

Brückenschlag zwischen Computer

Telefon und Computer sind in Unternehmen die wichtigsten Arbeitsmittel. Auf dem Schreibtisch stehen sie direkt nebeneinander. Trotz dieser Nähe arbeiten diese wichtigen Instrumente selten produktiv zusammen.

Nebeneinander: Computer und Telefon

Im Computer sind Kontaktdaten von Geschäftspartnern gespeichert, auch deren Telefonnummer. Mühsam ist es, die Nummer vom Bildschirm abzulesen und sie von Hand am Telefon einzugeben, noch bevor ein Telefonat überhaupt beginnen kann.

Ruft ein Kunde an, muss, während das Telefonat bereits läuft, im Computer erst der richtige Datensatz gesucht werden, um kompetent Auskunft geben zu können. So verschlingt die fehlende Vernetzung von Computer und Telefon wertvolle Arbeitszeit.

Wäre es nicht effektiver, wenn ein Mausklick auf einen Eintrag im elektronischen Telefonbuch genügte, damit das Telefon automatisch die Verbindung herstellt?

Wäre es nicht sinnvoll, der Computer könnte die Telefonnummer eines Anrufers sofort erkennen und, noch während es klingelt, wichtige Daten über den Anrufer auf den Bildschirm laden?



und Telefon

Miteinander: Computer-Telefonie

Die Verknüpfung der beiden Kommunikationswelten heißt kurz CTI (Computer Telephony Integration). ilink entwickelt innovative CTI-Lösungen und stellt damit die Weichen für neue, effektivere Formen der Kommunikation.

CTI-Software ist die Grundlage für das wirkungsvolle Zusammenspiel von Computer und Telefon. Passgenaue Module sorgen dafür, dass Daten ausgetauscht, interpretiert und verarbeitet werden – und dadurch Abläufe automatisiert werden können.

Die Funktionen und Leistungsmerkmale dieser Abläufe orientieren sich an der individuellen Aufgabenstellung des Kunden – und nicht an der Marke des Telefonherstellers. Arbeitsplatzgerechter Telefonkomfort und Einbindung vorhandener unternehmensweiter Services werden möglich.

CTI-Vorteile auf einen Blick

- *Effektivere Kommunikation*
- *Kürzere Reaktionszeiten*
- *Gesteigerte Produktivität*
- *Umfangreiche Steuerungsmöglichkeiten des Telefonmanagements*
- *Sofortzugriff auf Informationen*
- *Schnelles Update von Daten*
- *Kein Anruf geht mehr verloren*
- *Jeder Rückrufwunsch wird erfasst*
- *Kontaktdaten erscheinen sofort auf dem Computerbildschirm*
- *Anrufer können persönlich begrüßt werden*
- *Eingabemasken oder andere Dateien werden bei einem Anruf automatisch geöffnet*



Wir entwickeln individuelle

Wir sind ein Software- und Consulting-Unternehmen für Computer Telephony Integration (CTI).

Seit 1990 entwickeln wir individuelle Integrationslösungen für die Verknüpfung von TK-Anlagen mit bestehender IT-Infrastruktur. Unser Ziel: Steigerung der Effizienz, der Produktivität und der Wirtschaftlichkeit. Unser Weg: Die Technik kennen und den Kunden verstehen.

Unsere besondere Stärke ist die Verknüpfung heterogener Soft- und Hardware-Umgebungen. In vielen hundert Projekten haben wir uns fundierte Kenntnisse und konzeptionelle Erfahrungen über die Technik, die Bedürfnisse unserer Kunden und den internationalen CTI-Markt angeeignet.

Wir beraten kompetent

Jede neue Lösung setzt das genaue Verständnis des Vorhandenen voraus. Gemeinsam mit unseren Kunden finden wir die klarste, funktionellste und kostengünstigste Antwort auf die gestellten Anforderungen.

Wir hören genau zu, was unsere Kunden wünschen. Für unsere Vorschläge greifen wir auf ein gewachsenes, vielseitig erprobtes Spektrum von Instrumenten und Bausteinen zurück. Daraus wählen wir das aus, was dem Kunden den größten Nutzen bringt.

Übernahme von Anruferdaten in SAP

Im Vertriebs-Call-Center von Schering Deutschland sollten die Bestellprozesse optimiert werden. 20 Mitarbeiter erfassten und verwalteten dort die Kundendaten mit SAP. Bei einem Bestellanruf musste bisher der zugehörige Datensatz manuell aufgerufen und dann die Bestellung eingegeben werden. Unsere Aufgabe bestand darin, Anruf und Kundendaten miteinander zu verknüpfen.

Die ilink-Lösung:

Eingehende Anrufe werden erkannt und automatisch in SAP übernommen. Über seine Telefonnummer wird jeder Kunde eindeutig identifiziert. Sofort öffnet sich ein mit seinen Basisdaten ausgefülltes Auftragsformular. Bei der Bestellung sind nur noch neue Informationen relevant – die Abläufe sind schnell und einfach und die Kunden fühlen sich gut und effektiv betreut.

Lösungen

Unsere Software ist zukunftssicher

Unsere CTI-Software entwickeln wir auf der Basis neuester Technologien und unter Berücksichtigung der geltenden Industriestandards. Damit stellen wir sicher, dass unsere Software-Module flexibel und passgenau kombiniert werden können.

Die Migration in veränderte Infrastrukturbedingungen ist jederzeit gewährleistet.

Innovative Ideen für anspruchsvolle Kunden

- **Hersteller von TK-Anlagen** brauchen zeitgemäße, komfortable und leistungsfähige Telefonie-Angebote, die netzwerkfähig sind und auch spezielle Kundenanforderungen erfüllen.

ilink-Middleware erfüllt alle Voraussetzungen, auch visionäre CTI-Versprechen einzulösen und neue Absatzchancen zu nutzen.

- **Hardware-Hersteller** brauchen technische Lösungen, die ihre Server CTI-fähig machen und den Weg in den dynamischen Call-Center-Markt ebnen.

ilink-Middleware bietet die dafür erforderlichen Systemerweiterungen und standardisierten Schnittstellen.

- **Software-Hersteller** wollen ihre Applikationen durch CTI-Funktionen erweitern und neue Einsatzfelder erschließen.

ilink-Middleware ist der Schlüssel, um über leicht zu implementierende Schnittstellen Software-Anwendungen leistungsfähiger und vielseitiger zu machen.

- **Endanwender** suchen flexible, kostengünstige und vor allem individuelle Problemlösungen, um ihre Computernetze telefoniefähig zu machen.

ilink-Middleware bietet die maßgeschneiderten Antworten, wenn die Funktionen bestehender Applikationen erweitert werden und Plattformgrenzen überwunden werden müssen.



CTI-Middleware: Der Vermittler im

Plattformen verbinden

ilink-Middleware arbeitet im Verborgenen. Sie verknüpft die Telefonanlage mit dem Computer, ohne für den Nutzer sichtbar zu werden. Sie fungiert als Dolmetscher und Schleuse zwischen den Kommunikationsplattformen.

Die Datensignale werden so umgewandelt, dass Computer-Anwendungen sie verstehen, verarbeiten, speichern und auswerten können. Auch umgekehrt funktioniert dieses Prinzip: Die Telefonanlage kann vom Bildschirm aus gesteuert werden – übersichtlicher, umfangreicher, schneller und komfortabler als über das Telefondisplay.

Flexibler Brückenschlag

ilink-Middleware ist das Ergebnis eines permanenten Entwicklungsprozesses. Sie spiegelt unsere gesamten Erfahrungen und unser Wissen aus vielen Integrationsprojekten wider. Heute ist unsere Middleware ein ausgereiftes und frei skalierbares Produkt mit klar definierten Basisfunktionen.

Wir achten konsequent darauf, den Middleware-Charakter unserer Software zu wahren: Sie besitzt weder eine gestaltete Benutzeroberfläche noch mit handelsüblichen Applikationen vergleichbare Funktionen. Nur so kann sie ihrer zentralen Aufgabe dauerhaft gerecht werden: den flexiblen Brückenschlag zwischen TK- und Computer-Software zu realisieren.

Wählen aus dem Intranet-Adressbuch

Mehrere Tausend Arbeitsplätze der Schering AG nutzen die Kontaktdaten eines Adressbuches im Intranet: 8.000 Nebenstellen und 10 Knoten. Die Telefonbucheinträge im Browser sollten per Mausklick wählbar werden – ergänzt um Funktionen wie Rückfragen, Makeln, Weiterleiten und Konferenz.

Die ilink-Lösung:

Unsere Software verbindet heute die Telefonanlage mit dem Netzwerk über einen gemeinsamen Server. Das Tool für die webbasierten Funktionen nannten wir WebDial – eine browsergestützte Anwendung, die völlig unabhängig vom Betriebssystem arbeitet.

Hintergrund



Die Einsatzfelder unserer Middleware

Das technische Niveau sowohl von Telefonanlagen wie auch von Computern ist in den letzten Jahren sprunghaft gestiegen. Es gibt heute keine TK-Anlagen mehr, die nicht per Computer gesteuert werden können. Dennoch werden mögliche CTI-Funktionen noch immer relativ selten genutzt.

Eine Ursache dafür liegt in den unterschiedlichen Schnittstellen-Definitionen der Telefonanlagen. Zwar gibt es international normierte Standards, doch letztlich erweisen sich viele Anlagen im Detail als nicht kompatible Insellösungen.

ilink-Middleware bietet die notwendige Flexibilität, um Plattformgrenzen zu überwinden.

Immer mehr Software-Applikationen enthalten Grundfunktionen für die Computer-Telefonie. Müssen die fest definierten CTI-Fähigkeiten jedoch erweitert oder an spezielle Anforderungen angepasst werden, stoßen diese Fertiglösungen in der Regel schnell an ihre Grenzen.

ilink-Produkte zeigen ihre Stärken besonders dort, wo individuelle Anforderungen und heterogene Ausgangsbedingungen vorhanden sind.

Unsere Middleware kann für nahezu jeden Bedarf maßgeschneidert werden – von der Telefonzentrale eines Unternehmens bis zum kompletten Call-Center. Sie kann für alle gängigen Telefon-Anlagen frei konfiguriert und auf Netzwerk-Servern installiert werden. Sie unterstützt die Schnittstellen zu den meisten aktuell genutzten Betriebssystemen und zu wichtigen Anwendungsprogrammen.

Unsere Fit in allen

Plattform und Multitalent

ilink *TeamCall* ist der Kern unserer Middleware und das entscheidende Bindeglied zwischen Telefon und Computer.

Die Plattform überwacht die Telefonanlage und leitet eingehende Anrufe an die verbundene Client-Anwendung weiter. Sie eignet sich hervorragend für heterogene Unternehmensnetzwerke.

Mit *TeamCall* werden die Funktionen der TK-Anlage für die Verarbeitung in Software-Applikationen frei verfügbar. Für weitere Einsatzbereiche und Aufgabenstellungen stehen erprobte Erweiterungsmodulare bereit.

TeamCall unterstützt die Mehrzahl der heute üblichen Integrationskomponenten, Plattformen und Schnittstellen. Offene Programmierschnittstellen (API), Bibliotheken, Beispielprogramme, technische Dokumentationen und unsere umfassende Projekterfahrung sichern den reibungslosen Einsatz und die schnelle Verfügbarkeit individueller Computer-Telefonie-Funktionen.

Software: Systemen

Schnittstellen

ilink *TeamCall* bietet leicht anwendbare Schnittstellen und ist somit die ideale Basis für CTI-fähige Web- oder Desktop-Anwendungen.

- **CSTA** (Computer Supported Telephony Applications)
CSTA wurde von der Organisation ECMA als Standard für die Computer-Telefonie festgelegt. Alle führenden Telefonanlagen-Hersteller sind Mitglied dieser Organisation.
- **STLI** (Simple Telephony Interface)
Wir haben STLI entwickelt, um grundlegende CTI-Funktionalitäten auf einfache Art zur Verfügung zu stellen. STLI ermöglicht, jede TCP/IP-fähige Applikation mit Telefonie-Funktionen auszustatten. Dabei können zum Beispiel Script-Sprachen wie Perl oder Python genutzt werden.
- **TAPI** (Telephony Application Interface)
Die Standard-Schnittstelle von Microsoft-Systemen und -Anwendungen.
- **JTAPI** (Java Telephony Application Interface)
Die Telefonie-Schnittstelle für alle Java-Anwendungen. Über die JTAPI Unterstützung von *TeamCall* können Entwickler professionelle Telefonie-Funktionen in ihre Java-Software einbinden.

Produktmerkmale

Offene Standards

Wir orientieren uns am maßgeblichen CSTA-Standard (Computer Supported Telephony Applications). *ilink TeamCall* ist dadurch für jede Implementierung kompatibel und unabhängig von der eingesetzten TK-Anlage.

Harmonisierung vorhandener Infrastruktur

Unsere Middleware gleicht das Verhalten unterschiedlicher Telefonanlagen aneinander an. Von der Informationsauswertung über die Event-Reihenfolge bis zu komplexen Szenarien vereinheitlichen wir die Ausgangsbedingungen für die Entwicklung von Software-Anwendungen.

Plattformunabhängigkeit

Unsere Middleware läuft auf mehr Betriebssystem-Plattformen als jede andere Lösung: Microsoft Windows, Mac OS X, Linux, Unixware, Solaris.

Migrations-Sicherheit

ilink TeamCall bedient auch die Schnittstellen älterer Anwendungen. Wir sichern die Rückwärts-Kompatibilität zu älteren TK-Anlagen.

Installieren Einfach mit Ihrem

Click & Dial

Die grundlegendste aller CTI-Funktionen ist das Wählen vom Bildschirm aus. Um dies zu ermöglichen, haben wir *Click & Dial* entwickelt. Der Funktionsumfang ist bewusst auf ein Minimum reduziert. Die klar umrissene Aufgabe besteht darin, vorhandene Defizite bei der Wählfunktion aufzulösen.

Mit *Click & Dial* sind Telefonnummern aus MS Outlook und Lotus Notes heraus wählbar. Genauso einfach funktioniert dies aus Web-Anwendungen:

Das Wählen erfolgt per Mausklick. Ist ein Gesprächspartner in einem Adressbuch oder aus einer Intranet-Anwendung ausgewählt, muss nur noch auf die Rufnummer geklickt werden. Sofort startet der Aufbau der Telefonverbindung.

Einfaches Anwählen großer Adressbestände

Die Großrechner-Anwendung des Call-Centers einer großen Staatlichen Lotterie-Einnahmefirma sollte um CTI-Funktionen erweitert werden, damit beim telefonischen Abarbeiten der Adressbestände nicht mehr manuell gewählt werden muss.

Die ilink-Lösung:

Die vorhandene Datenbank-Software wurde um *Click & Dial*-Funktionen ergänzt. Heute wird durch einen einfachen Klick in die Adressliste ein Kontakt ausgewählt und die Telefonverbindung automatisch hergestellt.

und wählen: Programm

direct

direct ist eine CTI-Lösung für Mac OS X. Mac OS X bietet selbst keine Telefonie-Schnittstelle, die TK-Anlagen unterstützt. Um einfach und bequem aus Mac OS X heraus wählen zu können, haben wir *direct* entwickelt. *direct* greift hierfür sowohl auf die Kontaktdaten aus dem lokalen Adressbuch, als auch auf die eines gemeinschaftlich genutzten LDAP-Adressbuchs zu. Sind die Kontaktdaten in anderen Programmen (z.B. FileMaker Pro) gespeichert, stellt *direct* seine Wahlfunktion über AppleScript zur Verfügung.

direct findet Kontakte schnell. Die adaptive Suche erkennt die am häufigsten genutzten Kontaktdaten und sortiert diese nach oben in der Trefferliste. Ein Mausklick genügt und *direct* stellt die Verbindung her.

Bei Anrufen zeigt *direct* auf dem Bildschirm an, wer gerade anruft – sogar mit Bild. *direct* kann auch auf Anrufe reagieren und voreingestellte Aktionen ausführen.

Im Netzwerk zeigt *direct* alle weiteren *direct*-Anwender mit Status-Informationen an. Auf einen Blick ist erkennbar, ob ein Kollege spricht oder erreichbar ist. Anrufe können auch herangeholt werden – und das alles ohne Konfiguration von Arbeitsgruppen, einfach per Bonjour-Automatik.

Funktionen von Click & Dial

- Anrufen aus Ihrem Adressbuch oder Ihrer Kontaktverwaltung
- Zügige Installation in die Unternehmens-IT-Infrastruktur
- Integriert Ihre Anwendungssoftware mit Ihrem Kommunikationssystem (TK-Anlagen, VoIP-TK-Systeme, PBX, Centrix)
- Skalierbar vom KMU bis zum weltweiten Konzern
- Wahl aus Outlook, Notes, MS Office Communicator, Windows, Mac, Linux, AS/400, WebSphere, J2EE, .NET, SAP, ERP, CRM sowie aus maßgeschneiderter Anwendungssoftware

Funktionen von direct

- Suche im Mac OS X Adressbuch
- Suche in LDAP-Servern
- Konfigurierbare Kurzwahlliste
- Wahlwiederholung
- Gruppenfunktion im lokalen Netzwerk
- Popup-Anzeige des Anrufers mit Bild
- Wahl selektierter Telefonnummern aus nahezu allen Mac OS X-Anwendungen
- Integration in Anwendungen über AppleScript

Integrationsprojekte sind

ilink-Middleware ist bewusst offen ausgerichtet. Sie ergänzt und verbindet Kommunikationskomponenten anderer Systemanbieter. Überall, wo vorhandene Standards und technische Rahmenbedingungen Kundenwünsche nicht erfüllen, stellen wir unser Know-how auf partnerschaftlicher Basis zur Verfügung.

Gemeinsame Integrationsprojekte sind der ideale Ausgangspunkt für eine dauerhaft erfolgreiche Partnerschaft.

Wir sind Partner für Soft- und Hardware-Entwickler

Wir bieten Partnern zur Integration in Soft- und Hardware-Produkte besondere Lizenzen unserer Middleware an.

So können Hersteller ihre Applikationen mit flexiblen Telefonfunktionen versehen oder die Schnittstellen dafür vorhalten. Über diesen Weg wird ilink-Middleware zur Eintrittskarte in den Call-Center-Markt, die klare Wettbewerbsvorteile verschafft, ohne selbst als Produkt in Erscheinung zu treten.

Automatisierte Abläufe bei Telefon-Aktionen

Als die Reservierungszentrale von Sixt in Rostock den Bestand von mehr als 8000 Kundenadressen per Anruf nachbearbeiten wollte, waren maßgeschneiderte CTI-Komponenten gefragt. Außer den Adressdaten war keine Software-Anwendung vorhanden. Die Telefonaktion sollte jedoch zahlreiche Antworten vom Kunden abfragen und je nach Antwort unterschiedliche Aktionen auslösen – Rabatt-Coupons ausstellen, Broschüren zusenden oder Besuchstermine für den Außendienst vereinbaren.

Die ilink-Lösung:

Anrufe können komplett vom Computerbildschirm aus gesteuert werden. Die Telefonie-Software wurde zudem mit einem editierbaren Fragenkatalog verbunden. Die während des Telefonats erfassten Antworten werden zur Versandabteilung weitergeleitet, die automatisch unterschiedliche Broschüren, Coupons u.ä. kuvertiert.

Teamwork

Wir sind Partner für Hersteller von TK-Anlagen

ilink-Middleware bietet eine Vielzahl von Chancen, um neue Kunden zu gewinnen. Die Möglichkeit, mit einer variablen Lösung individuelle Anforderungen und vorhandene Infrastruktur zu bedienen, ist ein zunehmend wichtiges Verkaufsargument.

Unsere Erfahrungen und Kompetenzen helfen Anlagenherstellern dabei, neue technische Konzepte und anspruchsvolle Funktionen zu realisieren.

Referenzkunden (Auswahl)

- *1&1, Montabaur*
- *Alcatel Deutschland GmbH, Stuttgart*
- *DaimlerChrysler AG, Stuttgart*
- *DATEV eG, Nürnberg*
- *Deutsche Bank AG, London*
- *Hapag-Lloyd AG, Hamburg*
- *Otto GmbH & Co KG, Hamburg*
- *Schering AG, Berlin*
- *Siemens AG, München*
- *Sixt AG Communication Center, Rostock*
- *taz, die tageszeitung, Berlin*
- *Wort&Bild Verlag, Baierbrunn*

Projektpartner

- *Alcatel*
- *Avaya-Tenovis*
- *Cisco Systems*
- *DeTeWe*
- *IBM*
- *NextiraOne*
- *Nortel*
- *Siemens*
- *T-Com*



Safari File Edit View History Bookmarks Window Help MacEdition - BOOKS - February 10, 2003

http://www.mactidion.com/books/books_20030210.php

time the breakpoint has been hit. There is a small scripting language built in to `gdb`, so you can attach a bit of code to be executed when a breakpoint is reached. These scripts can be any `gdb` commands, like enabling or disabling other breakpoints or displaying a stack trace.

What can you do when `gdb` stops at a breakpoint? Usually you'll get a stack trace. This is a display of the function call stack, showing the currently executing function, the function that called it, the function which called that function, and so on down to `main()`. You can change which stack frame (the collection of information that describes the parameters and local variables used by a function) is the current one. Here is a sample stack trace, edited down `JEd` - and with some spaces after colons to allow lines to break.

```

#0 0x00000000 in _[BNDLVView drawRect:]
   [call=0x1984d0, _cmd=041700,
   bounds=(origin = {x = 0, y = 2},
   size = {width = 480, height = 360})] at BNDLVView.m:108
#1 0x00000000 in -[BNDLVView drawRect:]
   -[BNDLVView _drawRect:]
#2 0x00000000 in -[BNDLVView _drawRect:]
   -[BNDLVView _drawRect:]
#3 0x00000000 in -[BNDLVView _drawRect:]
   -[BNDLVView _drawRect:]
#4 0x00000000 in -[BNDLVView _drawRect:]
   -[BNDLVView _drawRect:]
#5 0x00000000 in -[BNDLVView _drawRect:]
   -[BNDLVView _drawRect:]
#6 0x00000000 in -[BNDLVView _drawRect:]
   -[BNDLVView _drawRect:]
#7 0x00000000 in -[BNDLVView _drawRect:]
   -[BNDLVView _drawRect:]
#8 0x00000000 in -[BNDLVView _drawRect:]
   -[BNDLVView _drawRect:]
#9 0x00000000 in -[BNDLVView _drawRect:]
   -[BNDLVView _drawRect:]
#10 0x00000000 in -[BNDLVView _drawRect:]
   -[BNDLVView _drawRect:]
#11 0x00000000 in -[BNDLVView _drawRect:]
   -[BNDLVView _drawRect:]
#12 0x00000000 in -[BNDLVView _drawRect:]
   -[BNDLVView _drawRect:]
#13 0x00000000 in -[BNDLVView _drawRect:]
   -[BNDLVView _drawRect:]
#14 0x00000000 in -[BNDLVView _drawRect:]
   -[BNDLVView _drawRect:]
#15 0x00000000 in -[BNDLVView _drawRect:]
   -[BNDLVView _drawRect:]
#16 0x00000000 in -[BNDLVView _drawRect:]
   -[BNDLVView _drawRect:]
#17 0x00000000 in -[BNDLVView _drawRect:]
   -[BNDLVView _drawRect:]
#18 0x00001000 in _start [argv=1, argv=0x00000000, envp=0x00000000]
   at /SourceCache/Dev/Dev-05/crt.c:267
#19 0x00001000 in start ()
  
```

These are the stack frames, with the top of the list being the function `gdb` has stopped at, and the bottom of the list being the first function invoked by the system. You can see the names of C functions like `start()` and `main()`, as well as Objective-C methods such as `-[BNDLVView drawRect:]`. For the functions that have debugging symbols (lines #0 and #1), there is additional information, such as values of arguments, and the source file and line number of the function involved.

calls.html

Erfolgs- faktoren

ilink wurde 1990 gegründet. In der schnell- und kurzlebigen IT-Industrie bedeutet unsere langjährige Tätigkeit einen ausgeprägten Erfahrungshintergrund.

Begonnen hatte alles mit der Idee, eine Verbindung von Computer und Telefon zu schaffen. Von Anfang an stand schon die Computer-Telefonie-Integration, kurz CTI, im Vordergrund unserer Geschäftstätigkeit. In den ersten Jahren bezogen sich unsere Projekte noch ausschließlich auf Einzelarbeitsplatzlösungen. Seit 1994 legen wir den Schwerpunkt auf skalierbare Lösungen für große Unternehmensnetzwerke – eine Entscheidung, die wesentlichen Anteil an unserem heutigen Erfolg hat.

Und wir trafen eine weitere wichtige Entscheidung: das Bekenntnis zur Partnerschaft. Zunächst mit DeTeWe, später mit weiteren namhaften Unternehmen wie Sun, Alcatel, Siemens, IBM und vielen anderen.

Partnerschaft bedeutet das Zusammenführen verschiedener Kompetenzen, um ein gemeinsames Ziel zu erreichen. So stellen wir unser hochspezialisiertes Expertenwissen zur Verfügung und profitieren gleichzeitig vom Know-how unserer Partner in ihren Kerngebieten. Über die Jahre entstanden so vielfältige Applikationen für CTI-fähige Telefonanlagen, ausgereifte Middleware-Anwendungen, sowie innovative Lösungen für unsere gemeinsamen Kunden.

Partnerschaften ermöglichen es uns auch, uns auf das zu konzentrieren, was wir am Besten können: CTI-Konzepte und -Lösungen zu entwerfen und zu realisieren.

Ein weiterer Faktor, der zu unserem Erfolg maßgeblich beiträgt, ist unsere lösungsorientierte Vorgehensweise. Maßstab ist für uns stets die Kundenanforderung, nicht die Palette unserer bereits vorhandenen Lösungen. Diese Haltung sorgt nicht nur für zufriedene Kunden, sondern ist auch ein Motor für Kreativität und Innovation. Unsere führende Marktposition verdanken wir daher zum großen Teil den hohen Ansprüchen und komplexen Aufgabenstellungen unserer Kunden.

Die kompromisslose Kundenorientierung, unsere große Beharrlichkeit und das konsequente Bekenntnis zu Partnerschaften bilden unser Kapital – auch für die nächsten Kapitel unserer Erfolgsgeschichte.

Gegenwärtig bauen wir unsere wachsende Marktpräsenz in den USA weiter aus.

Unsere Vision ist, dass zukünftig überall Telefone und Computeranwendungen zusammenarbeiten, damit Menschen produktiver, effizienter und komfortabler arbeiten können.



ilink Kommunikationssysteme GmbH
Münzstraße 13
10178 Berlin

Telefon +49 (30) 285 26 - 0
Fax +49 (30) 285 26 - 199
E-Mail info@ilink.de

www.ilink.de