

Host-Screenpop ohne CTI-Link für nicht-monitorbare Telefonapparate

Mannheim, 28.08.2012, Die Realisierung einer Host-Screenpop-Initiierung auf Basis eines CTI-Links (CSTA oder TAPI) ist technologisch trivial und manchmal für die Kunden zu teuer. Der Kunde stellt dann gerne die (naive) Frage: Ist eine Host-Screenpop-Initiierung auch ohne CTI-Link oder ACD-Kopplung durch das vorhandene SprachPortal möglich ?

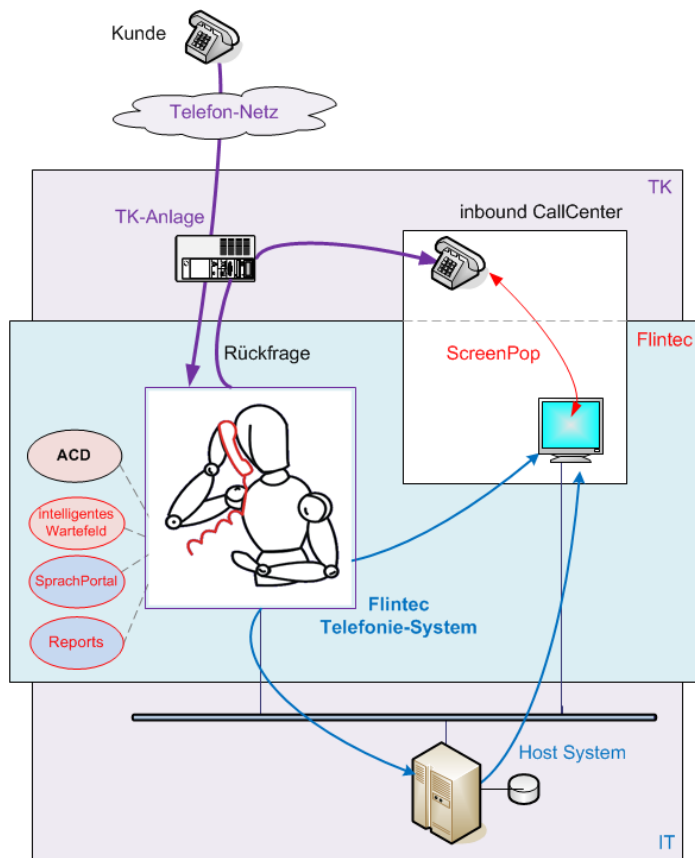
Für die Screenpop-Initiierung ohne CTI-Link bieten sich 2 IVR-Alternativen an: automatische Signalisierung im QSIG-Protokoll (Wartefeld auf IVR zwingend) oder manuelle Signalisierung am Telefonapparat.

Die manuelle Signalisierung per Tastenwahl am Telefonapparat ist nicht neu, sondern war früher bei analogen Telefonapparaten in den USA üblich. Zunächst die (einmalige) Einrichtung: Es wird eine Speichertaste mit "Screenpop" beschriftet. Auf diese Taste wird dann die jeweils eigene Telefonapparate-Nummer gespeichert.

Der Betrieb: Die ACD teilt einem Agenten ein Telefongespräch zu. Beim ausgewählten Agenten klingelt das Telefon. Der Agent nimmt den Hörer ab und drückt dann an seinem Telefonapparat die mit "Screenpop" beschriftete Speichertaste. Das ist alles.

Was passiert technisch beim Drücken der "Screenpop-Taste" ? Die IVR erwartet die Eingabe einer definierten Anzahl an DTMF-Ziffern (Timeout einstellbar: z.B. 2 Sek.). Das Drücken der Taste bewirkt das Senden der gespeicherten Ziffernfolge (= Telefonapparate-Nummer) als DTMF-Folge. Anschließend ist das Kundengespräch sofort da. Was passiert, wenn der Agent die manuelle Signalisierung, d.h. die "Screenpop"-Taste nicht drückt ? Dann ist das Gespräch nach dem Timeout (in unserem Beispiel 2 Sek.) ohnehin da - allerdings ohne Screenpop.

Der Hauptvorteil der Signalisierung über den CTI-Link oder im QSIG-Protokoll liegt in der unausweichlichen Automatik. Trotz allem gibt es immer noch Situationen, in denen das "antiquierte" Verfahren einen interessanten Kompromiss aus Komfort und Wirtschaftlichkeit darstellt.



CallCenter ohne CTI Link