

## Computer-Telefon-Integration ohne CTI-Link

**PresseBox) Mannheim**, 28.10.2010, Die Standard-Konfiguration für Screenpop im Call Center schließt einen CTI-Link ein. Gute Frage: Geht CTI (Integration von Daten und Kommunikation) zwecks Synchronisierung von Telefon und Host-Applikation am Agenten-Arbeitsplatz auch ohne CTI-Link ?

Unsere Konstellation: Der Kunde nutzt in seinem CallCenter eine TK-Anlage mit ACD, hat aber keinen frei verfügbaren CTI-Link. Die Host-Applikation steht als Web-Service zur Verfügung. Der Kunde wünscht nun einen Screenpop der Host-Applikation (Schlüssel ist die Kunden-Nummer) und eine verdichtete Statistik (20 Werte täglich per eMail).

Die ACD der TK-Anlage wählt einen Agenten aus. Es gibt 2 prinzipielle Verfahren, die ACD-Zuteilung festzustellen: per CTI-Link (CSTA-Protokoll) oder über das QSIG-Protokoll (im S2M Sprachkanal). Da der Kunde aber an seiner TK-Anlage keinen CTI-Link frei hat, bleibt nur noch das QSIG-Protokoll zum Feststellung der ACD-Zuteilung.

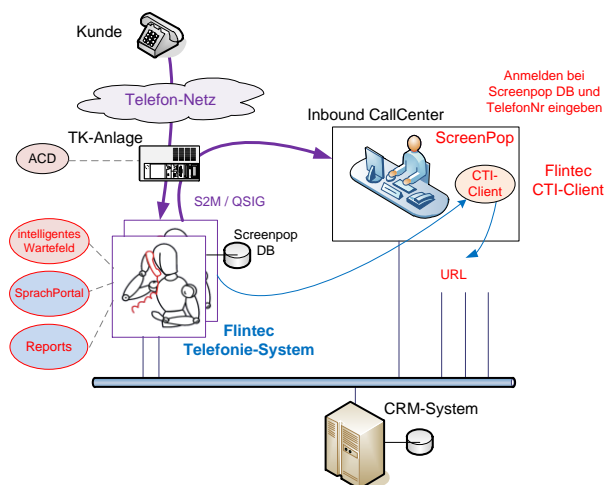
Zur konkreten Implementierung: Als erstes muss die Kunden-Nummer festgestellt werden. Diese Aufgabe übernimmt das Flintec Sprachportal.

Für den Agenten-Desktop hat Flintec einen CTI-Client entwickelt, über den der Agent sich für das Flintec Telefonie-System anmeldet. In dem Zuge gibt er auch seine aktuelle Telefon-Nummer an. Diese relevanten Agenten-Informationen werden auf der Screenpop-DB zentral gespeichert.

Über das QSIG-Protokoll kann das Flintec Telefonie-System die durch die ACD zugeteilte Agenten-Telefon-Nummer feststellen - bereits beim Klingeln. Diese Telefon-Nummer liefert nun über die Screenpop-DB den dazugehörigen CTI-Client. Der CTI-Client kann nun seinerseits eine URL aufrufen, die den Schlüssel (hier die Kunden-Nummer) enthält. Nach Feststellung der Agenten-Nummer wird für den Call Transfer die Wegeoptimierung über das QSIG-Protokoll genutzt.

Der Kunde wünscht nun auch Statistikwerte, die normalerweise von der ACD kommen, z.B. Verweildauer auf dem Wartefeld, Gesprächsdauer, abgebrochene Anrufe, Anrufe innerhalb und außerhalb der Geschäftszeiten. Service Level, ...Um diese Werte bereit zu stellen und den Call Transfer kontrolliert durchzuführen, stellt Flintec ein intelligentes Wartefeld bereit. Die für die Statistik relevanten Werte werden auf einer SQL-DB gespeichert. Zu gewünschten Zeitpunkten werden dann später automatisch und flexibel kundenindividuelle Reports produziert und automatisch versendet.

### CTI ohne CTI-Link



ACD wählt einen Agenten aus.  
IVR erhält **im QSIG-Protokoll** die Agenten-TelNr (bei Gesprächsannahme)  
IVR erhält über die Screenpop-DB den passenden CTI-Client.  
CTI-Client erhält auf Grund der URL (enthält die Kunden-Nr.) einen Screenpop.