

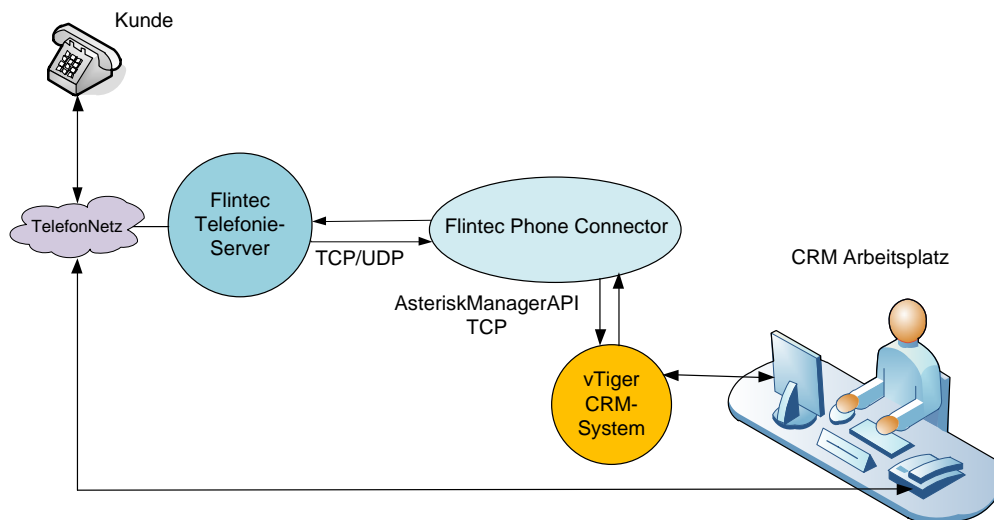
Flintec vTiger Phone Connector, Telefonie-Connector für das open source CRM System vTiger, kompatibel zu Asterisk

(PresseBox) Mannheim, 22.01.2010, Das Telefon ist nachwievor das am häufigsten genutzte Kommunikationsmedium. Die Prozessoptimierung an der telefonischen Schnittstelle setzt allerdings Integration voraus. So verlangt der CRM Markt die Integration von Telefonie und CRM.

Dieser Forderung ist der open source CRM-Anbieter vTiger mit der Unterstützung der open source TK-Anlage Asterisk seit der vTiger-Version 5.1 nachgekommen. Wenn nun aber der CRM-Kunde eine TK-Anlage hat und keine zusätzliche TK-Anlage wünscht, so bietet Flintec eine interessante Integrations-Lösung: Flintec vTiger Phone Connector, ein Telefonie-Connector für das open source CRM System vTiger, kompatibel zu Asterisk.

Die Vorteile dieser Lösung sind evident: Sowohl die aktuelle Basisversion vTiger 5.1 als auch die Different Solutions Enterprise Version VTE 2.2 müssen bezüglich Telefonie nicht geändert werden.

Das vTiger-Modul kommuniziert über dem Asterisk-Protokoll statt mit der Asterisk TK-Anlage nun mit dem Flintec Telefonie-Server. Dieser Telefonie-Server implementiert seinerseits die vom Kunden gewünschten Telefonie-Funktionen Screenpop (inbound), Wahlhilfe (outbound), Call Center und SprachPortal. Die Kommunikation zu einer bestehenden TK-Anlage erfolgt, wie üblich, über Sprachkanäle (S0, S2M, VoIP) und eventuell CTI-Link (TAPI und CSTA).



Der Flintec Phone Connector integriert zwei existieren Subsysteme, Flintec Telefonie-Server und vTiger CRM System, Asterisk kompatibel