

## Flintec CTI, die Computer Telefonie Plattform für Anrufsteuerung.

Computer-Telefonie verbindet zwei Welten in einem Aggregat: Computer und Telefon, IT und TK.

Computer-Telefonie (CT) Systeme basieren auf  
IVR  
CTI und  
Integration

Eine Integration in die Computer-Welt (IT) und die Telefon-Welt (TK) liegt auf der Hand.

Integration in die TK-Infrastruktur:

CTI-Systeme hingegen sind **daten-seitig** mit der TK-Anlage verbunden. Hier handelt es sich um Anrufsteuerung.

Die Anrufsteuerung unterstützt zwei CTI-Architekturen (Art und Weise wie die IT- und die TK-Welt zwecks Integration gekoppelt sind):

1st Party Call Control  
(Einzelplatz-Lösung  
phys. Kopplung auf der  
Endgeräte-Ebene (PC / Tel)  
mit dem Protokoll MS **TAPI**)

3rd Party Call Control  
(zentrale Server-Lösung  
logische Verbindung auf  
System-Ebene (Server / TK)  
mit den Protokollen **CSTA**,  
TSAPI und TAPI)

Große professionelle Call Center verlangen CTI-Lösungen auf Basis von CSTA.

## Einsatz

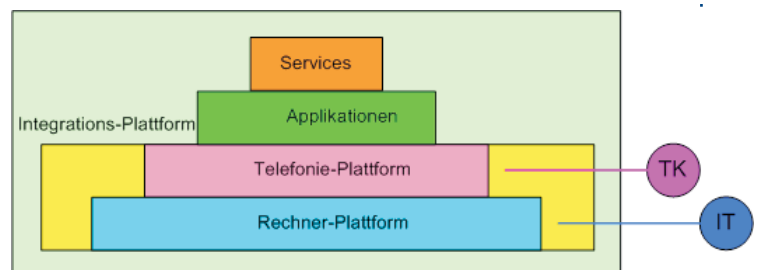
- Call Center (Screenpop, Softphone, ..)
- Voice Logger Steuerung
- Gesprächsweitergabe

## Vorteile

- Flexibilität
- Unterstützung von mehreren TK-Anlagen gleichzeitig
- Kopplung zu Flintec Sprachdialogsystemen
- Mehrere API-Schnittstellen: CTC, TSAPI, TAPI

## Funktionen

- Anruf-Steuerung
  - Make Call
  - Transfer Call
  - Receive Call (ANI, DNIS)
- Anruf-Überwachung



## CTI Telefonie-Plattform Produkte

Basis: Flintec CTI-Server (Control Engine)

Add-on: Flintec Softphone (CTI-Client)  
Flintec ACD  
Flintec Campaign Manager

Mit CTI zu reibungslosen  
Geschäftsabläufen !

## FlintecCTI = Anrufsteuerung

### Applikations-Erfahrung

#### Call Center

ACD (skill based)  
 CallBack Messaging  
 Gesprächsweitergabe  
 Inbound & inbound  
 Outdial (preview)  
 ScreenPop  
 Softphone  
 Wartefeld-Management

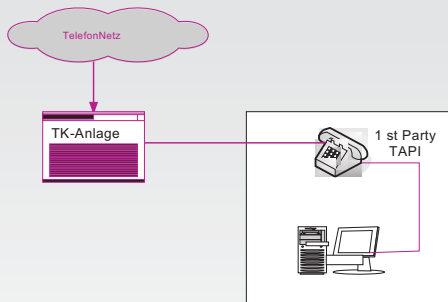
#### Spezial-Anwendungen

CallBack Button  
 Voice Logger Steuerung  
 Local Voice Logger

## Anschluss-Erfahrung mit 1st Party CTI-Komponenten:

### TAPI-fähige Telefonapparate

Auerswald  
 Elmeg C100



## Anschluß-Erfahrung mit 3rd-Party CTI-Architekturen:

### CSTA-fähige TK-Anlagen:

Alcatel 4400  
 Philips SOPHO 3000  
 Siemens Hicom300E (ACL-C3)  
 Tenovis Integral

### Proprietäre TK-Anlagen:

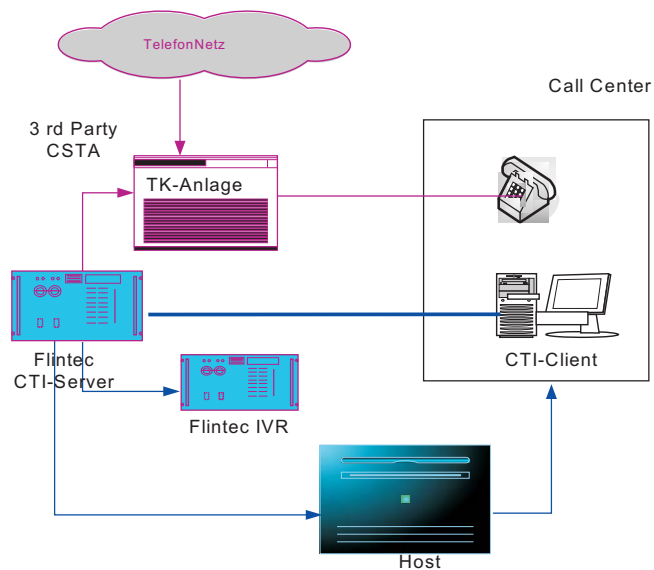
Aspect (Application Bridge)  
 Siemens Hicom300 (ACL-H3)

### TAPI-fähige TK-Anlagen

Panasonic

## Kopplungs-Erfahrung mit Hersteller-spezifischen CTI-Komponenten:

Micrologica MCC  
 Siemens ACDU300



Tel. +49 (621) 3 38 92 - 0  
 Fax +49 (621) 3 38 92 - 12

eMail [feiereisen@FLINTEC.de](mailto:feiereisen@FLINTEC.de)



Informations-Technologien GmbH  
 Heppenheimer Straße 23  
 D- 68309 Mannheim  
[www.Flintec.de](http://www.Flintec.de)



Alle genannten Produktnamen sind Warenzeichen bzw. eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Hersteller oder Urheber.