



Erklärung

Computer Telephony Integration (CTI)
SAP Cloud for Customer
SAP Business ByDesign
SAP CRM on premise
SAP ERP
SAP Business One



SAP® Certified
Integration with Cloud Solutions

Was bedeutet CTI?

Computer Telephony Integration.

CTI – Computer Telephony Integration ist eine allgemeine Bezeichnung für jede Technologie, welche die Integration und Koordination von Interaktionen über Telefon und Computer ermöglicht. Die Ursprünge der CTI liegen in der Technologie der Dialogfenster.

„Voice CTI“ sorgt im einfachsten Fall für den automatischen Aufbau, die Annahme und Beendigung von Telefongesprächen. Übliche Funktionen, die von „voice CTI“ bereitgestellt werden, sind u.a. Dialogfenster (Anzeige der Anruf-Information), das manuelle Wählen einer Telefonnummer aus einer Software wie ERP oder CRM sowie die Anruf-Steuerung oder Anruf-Weiterleitung.

„Multichannel CTI“ geht noch einen Schritt weiter und bietet CTI, neben dem Voice Kanal, auch für Email, Chat, eFax oder Briefpost. Beispielsweise sorgt eine eingehende Email für die Identifizierung und Anzeige des Absenders und ermöglicht dann das Anlegen oder Bearbeiten eines Vorgangs.

Über eine automatische Identifikation auf einem Kontaktkanal wird der passende Datensatz mit Kontaktinformationen aus der Unternehmensdatenbank auf dem Bildschirm zur weiteren Bearbeitung vorgelegt. Durch die Konsolidierung aller Kontaktkanäle entsteht langfristig automatisch eine vollständige Historie.

„Voice CTI“ für SAP-Anwendungen

Frings Informatic Solutions „voice CTI“ verbindet jede Telefonanlage oder UC-Lösung, wie SwyxWare, Skype for Business (ehemals Microsoft Lync), Unify, Avaya, Mitel, Alcatel und Cisco mit den bekannten SAP-Produkten:

- » SAP Hybris Cloud for Customer
- » SAP Business ByDesign
- » SAP CRM on premise
- » SAP ERP
- » SAP Business One

„Multichannel CTI“ für SAP-Anwendungen

Das SAP Contact Center bietet Ihnen „multichannel CTI“-Funktionalitäten und ist herstellerseitig auf allen Kontaktkanälen in die SAP Lösungen integriert. SAP realisiert damit end-to-end-Prozesse in Telefonmarketing, Telesales und Kundenservice. Der Anwender profitiert durch Zeitersparnis bei der Vorgangsbearbeitung und dem jederzeit verfügbaren Überblick über wartende Arbeitsvorgänge.

Die Experten der Frings Informatic Solutions unterstützen Sie und Ihre Mitarbeiter dabei, Ihre individuellen Anforderungen an CTI im Unternehmen umzusetzen.