



authensis Whitepaper - Weitblick & Richtung

COMPUTER TELEFONIE INTEGRATION

Definition - Vorteile - Trends

EXPOSEE

Effiziente Geschäftsprozesse in Kundenservice und Büro durch die Verbindung von Computer und Telefon an jedem Arbeitsplatz

Klaus-J. Zschaage

Eine Definition

Mit der Technologie der Computer Telephony Integration (CTI) kann das Zusammenwirken von Telefon und Computer integriert und koordiniert werden. Die Telefonie und die IT-Anwendungen werden dazu über eine CTI-Schnittstelle verbunden.

Mit CTI können IT-Anwendungen automatisch oder manuell das Telefon bedienen (z.B. Anrufe aufbauen, vermitteln, beenden, Konferenzen einleiten, aber auch Leistungsmerkmale aktivieren wie z.B. Anrufumleitungen oder Anrufschutz). Im Contact Center steuert der Agent an der Contact Center Anwendung über CTI auch seinen Status (abgemeldet, anwesend, aktiv, in Pause, ...), der ebenfalls Einfluss auf das Telefon hat (z.B. erreichbar oder nicht erreichbar, Anrufumleitung aktiv, ...).

Die automatisch übermittelte Rufnummer des Anrufers kann die CTI-Anwendung als Suchschlüssel verwenden, um die passenden Kundendaten z.B. aus einer Datenbank anrufbegleitend anzuzeigen („Screen Pop“). Eine Anruf-Identifikation („Call-ID“) dient als Schlüssel, um bereits beim Anruf erfasste Daten zusammen mit dem Anruf selber weiterzuvermitteln, z.B. in einem Contact Center vom Agenten zum Spezialisten („Screen Transfer“).

CTI-Anwendungen können z.B. auch ein Journal über die Anrufversuche und die geführten Gespräche führen, um eine erneute Anwahl erleichtern oder auch z.B. zu statistischen Zwecken oder als Nachweis.

CTI-Anwendungen laufen entweder auf dem PC des Nutzers oder auf einem Server. Man unterscheidet die Telefonie-Steuerung durch den Nutzer („First Party Call Control“) von der Telefonie-Steuerung durch Dritte („Third Party Call Control“). Im ersten Fall nimmt die CTI-Anwendung die Rolle des Nutzers ein, im zweiten Fall agiert ein Server-Programm als außenstehende Partei, die die Kommunikation zwischen dem Nutzer und seinem Gesprächspartner steuert. Ein typisches Schnittstellen-Protokoll für First Party Call Control ist TAPI (ein von Microsoft initiiertes Industrie-Standard), für Third Party Call Control das von der ECMA standardisierte CSTA-Protokoll.


Viele Vorteile

Die Vorteile liegen auf der Hand. Beispiele:

Der Agent muss nur noch mit der CTI-Anwendung arbeiten, nicht mehr mit dem Telefon. Das spart Zeit und vermeidet Tippfehler – vergleichen Sie selbst mal die Anordnung der Tasten auf dem Nummernblock des PC mit der auf Ihrem Telefon! Die unterschiedlichen Anwahlverfahren wie Preview-Dialing, Power-Dialing oder Predictive-Dialing im Outbound

bauen ebenfalls auf CTI auf. Der Übergang von CTI-Anwendungen zu Dialern oder anderen outbound Anwendungen (z.B. CRM-Systemen) ist damit fließend.

Erhält der Agent bereits Daten über den Anrufer, während sein Telefon erst klingelt, kann er sich bereits auf das vor ihm liegende Gespräch vorbereiten. Sieht er in einer Anrufer-Historie, ob der Anrufer kürzlich bereits mehrfach angerufen hat und nicht bedient wurde, kann er sofort in die De-Eskalation einsteigen.



The screenshot shows a software window titled 'Info' with a status bar at the top containing four icons and their respective counts: 50, 4, 0, and 0. Below the status bar, the following information is displayed:

Service: Marketing
Info zu Service: Prio grün 0:00
Anrufer: 004038109762

| Zeitpunkt | Wartezeit | erster Agent | letzter Agent |
|------------------|-----------|--------------|---------------|
| 18.01.2016 17:21 | 35 | | |
| 18.01.2016 17:19 | 24 | ZS | ZS |
| 18.01.2016 17:18 | 15 | | |

Anruferhistorie in authensis ACHAT

Wird die „Screen Pop“ Funktion genutzt, entfällt für den Anrufer das wirklich lästige Wiederholen der Daten, Zahlen, Fakten für den Spezialisten, die er bereits dem Agent erklärt hat.

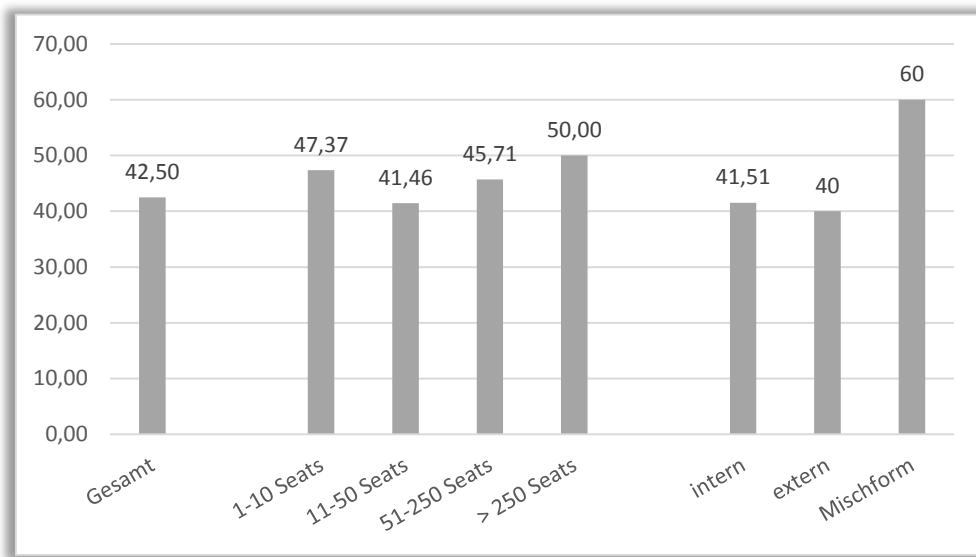
Aktuelle Trends

CTI-Lösungen gibt es bereits seit Beginn der 90er Jahre, die Technologie ist ausgereift. Engpass sind die Anwendungen, die noch nicht über eine CTI-Anbindung verfügen.

Die aktuelle Umfrage des Contact-Center-Network e.V. für 2016 zeigt:

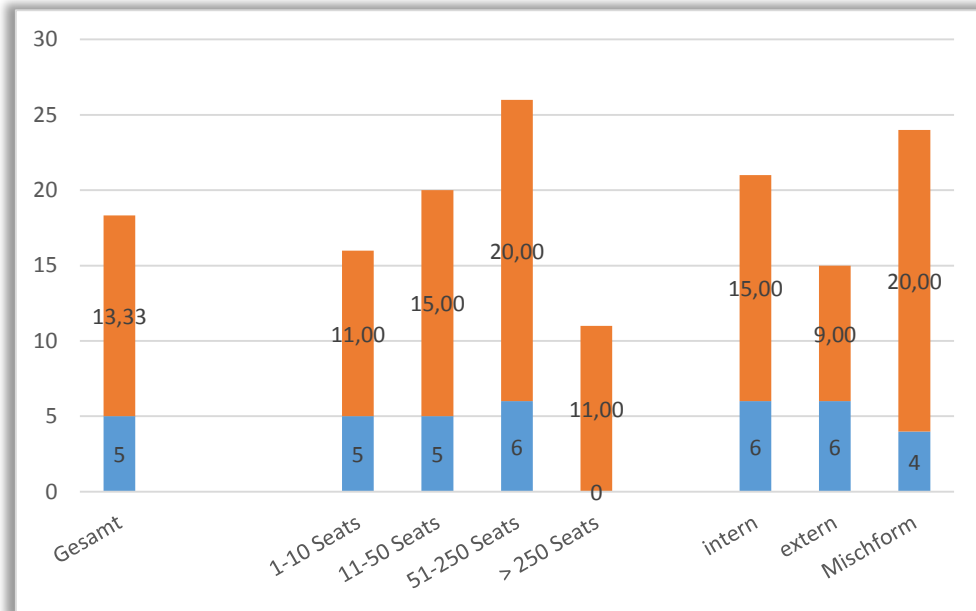
Für über 40% der Befragten ist CTI eine wichtige Basistechnologie, die sowohl dem Agent als auch dem Anrufer viele Vorteile bringt und die Qualität im Kundenservice steigert.

Letztes Jahr nahm die Bedeutung mit zunehmender Größe der Contact Center Einheit zu, dieses Jahr hat sich das auf ein einheitliches hohes Niveau eingependelt.



Wie viel Prozent der Befragten stufen "CTI" als "wichtig" ein

18 % aller Befragten planen für 2016 Investitionen in CTI. Erst- und Ersatzbeschaffung sind im Vergleich zu anderen Investitionszielen damit eher von untergeordneter Bedeutung, haben aber im Vergleich zum Vorjahr (damals 15%) etwas zugelegt. In großen Einheiten stehen keine Erstinvestitionen an, da insbesondere dort diese Technologie aus Kostengründen schon seit langem eingesetzt wird. Die mittleren Größen ziehen jetzt nach.



geplante Erstinvestitionen (blau) und Ersatzbeschaffung (gelb) in "CTI" in 2016

Ein Hinweis zum Schluss: Wenn Sie keine Aktualisierung unserer Whitepaper, Vorträge oder Anwenderberichte verpassen möchten, melden Sie sich doch [hier](#) für unseren Newsletter an.

Autor

Klaus-J. Zschaage ist Vorstand der authensis AG in München. Seine Expertise in technischen Fragen rund um Contact Center erwarb er sich durch die Implementierung vielfältiger, maßgeschneiderter Lösungen. Hervorzuheben sind insbesondere die Erfahrungen in großen, vernetzten Lösungen für Branchenführer in Deutschland, Österreich, der Schweiz und den USA. Aktivitäten in vielen Verbänden unterstreichen sein Engagement.

authensis AG

Die flexible authensis ACHAT Software Suite optimiert Ihre Kundeninteraktion - auch vorausschauend - über alle relevanten Kanäle und integriert sich nahtlos in Ihre Infrastrukturen und Geschäftsprozesse.

authensis liefert rund um ACHAT innovative Kommunikationslösungen. Wir unterstützen Sie mit unserer langjährigen Praxiskompetenz von Konzeption und Implementierung bis zu Integration und Support.

Impressum

Herausgeber:
authensis AG
Landsberger Str. 408
D-81241 München

Registergericht München HRB 130274
Vorstand: Klaus-J. Zschaage
USt-IdNr. DE812943492

Tel.: +49 89 720157-0
Fax: +49 89 720157-79
E-Mail: marketing@authensis.de
Web: www.authensis.de

Copyright: authensis AG, 2016

Das vorliegende Dokument ist eine Publikation der authensis AG. Es stellt eine allgemeine unverbindliche Information dar. Der Inhalt spiegelt die Auffassung der Autoren zum Zeitpunkt der Veröffentlichung wider. Obwohl die Informationen mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurden, besteht kein Anspruch auf sachliche Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen und Materialien können jederzeit ohne Vorankündigung geändert werden.

Eine Verwendung liegt daher in der eigenen Verantwortung des Lesers. Jegliche Haftung wird ausgeschlossen.

Alle Rechte, auch der auszugsweisen Vervielfältigung, liegen bei der authensis AG.