



Datenblatt

Computer Telephony
Integration (CTI) für
SAP Cloud for Customer
SAP Business ByDesign
SAP ERP
SAP CRM
Microsoft Dynamics CRM



SAP® Certified
Integration with Cloud Solutions

Komfortabel telefonieren:

FIS Voice CTI macht es möglich, u.a. für SAP Cloud und On-premises-Anwendungen.

Computer Telephony Integration (CTI) ist eine allgemeine Bezeichnung für jede Technologie, welche die Integration und Koordination von Interaktionen über Telefon und Computer ermöglicht.

FIS Voice CTI realisiert als Einzelplatzlösung wichtige Funktionen für das komfortable, durch den Computer unterstützte Telefonieren für moderne Backendanwendungen, die entweder aus der Cloud bereitgestellt werden, wie SAP Hybris Cloud for Customer oder SAP Business By Design, oder On-premise installiert sind wie SAP ERP, SAP CRM oder Microsoft Dynamics CRM. Voice CTI ist auf den Kontaktkanal „Telefonie“ ausgerichtet und vergleicht die übermittelte Rufnummer des Anrufers (caller ID) mit allen verfügbaren Kontaktdaten aus der angelegten Anwendung. Die Backendanwendung bietet ihrerseits unterschiedliche Funktionen auf Basis der Voice CTI Caller ID. Mindestens erkennt der Mitarbeiter sofort wer anruft, hat alle wichtigen Informationen über den Anrufer und ggf. einen Kontext im Blick. Der nachfolgende Workflow startet durch Voice CTI sehr viel schneller und kundenfreundlicher.

FIS Voice CTI ist der Mehrwert für Mitarbeiter, die, basierend auf einem ein- oder ausgehenden Telefonat, einen Workflow bearbeiten müssen. Mit Voice CTI sinken durch die Zeitersparnis die Bearbeitungskosten je Vorgang. Die Abläufe in der Kundenkommunikation werden optimiert und gestrafft und somit die Produktivität der Mitarbeiter gesteigert.

FIS voice CTI für SAP Hybris Cloud, SAP Business ByDesign, SAP On-Premise CRM/ERP und Microsoft Dynamics CRM Anwendungen: FIS Voice CTI verfügt über herstellerspezifische Schnittstellen der oben genannten Anwendungen. Es verfügt ebenfalls über standard- und herstellerspezifische Schnittstellen der jeweils eingesetzten Telefonanlage oder UC-Lösung und unterstützt daher jedes beliebige Telefon- und UC-System wie u.a. Anlagen der Hersteller: Unify, Cisco, Alcatel, Aastra, Mitel, Avaya, Swyx, Microsoft, Innovaphone, NEC, Panasonic usw..

Multichannel CTI:

Im Gegensatz zu Voice CTI, steht neben der „caller ID“ auch z.B. eine „email ID“, eine „action item ID“ oder „chat ID“ zur Verfügung, um auf Basis dieser Informationen einen Workflow in der Backendanwendung zu starten. Auch Multichannel CTI Anforderungen lösen wir gerne. Sprechen Sie uns hierzu einfach persönlich an.

Systemvoraussetzungen: Client - Microsoft Windows basierter PC

Unterstützte Funktionen (kann je nach Anwendung abweichen)

- » Automatische Anmeldung
- » Anzeige der erfolgreichen Anmeldung mit Telefon-Durchwahl des Benutzers
- » Wählen direkt aus der SAP-Anwendung
- » Eingehende Anrufe werden mit Businesskontakt-Informationen angezeigt
- » Rufannahme
- » Weiterleiten eines aktiven Telefonats an einen anderen Teilnehmer
- » Wahlwiederholung
- » „Dial Pad“ um DTMF Töne zu erzeugen (z.B. drücken Sie „1“ für Support o.ä.)
- » Anlegen von Telefonnotizen
- » Absprung zu Terminen, Leads oder Angeboten des erkannten Ansprechpartners