

CTI

Computer Telephony Integration

Unter CTI versteht man Lösungen, die Telefonanlagen und Datenverarbeitungssysteme zu einem System integrieren. Dies wird hauptsächlich für sogenannte Call-Center benötigt. Die Leistungen solcher Systeme sind sehr vielfältig. Beispielsweise sind die folgenden Merkmale für CTI-Anwendungen typisch:

- ACD, eingehende Anrufe werden automatisch auf freie Bearbeiter verteilt.
- Zu eingehenden Anrufen können automatisch die Daten des Kunden auf dem Bildschirm angezeigt werden.
- Gespräche und Bildschirmdaten können einfach zwischen den Bearbeitern weitergeleitet werden.
- Das Computersystem kann so lange Anrufe generieren, bis der Kunde bei einem Rückruf erreicht werden kann.

From:

<http://172.30.2.91/> - **cimERP Online Hilfe**

Permanent link:

http://172.30.2.91/doku.php?id=cimerp:0010_allgemein:0030_begriffe:0070_cti

Last update: **25.06.2021 18:17:46**

