

Wissen vermehren heißt Wissen teilen: AppLink

Abläufe effizienter gestalten und Kunden einen optimalen Service bieten

Eine BCC oder BCC media Lösung ermöglicht es, die internen Abläufe effizienter zu gestalten und den Kunden einen deutlich besseren Service zu bieten.

Ohne Integration in das bestehende DV- und Datenbanksystem ist ein Call oder Contact Center jedoch immer eine Insellösung. Wichtiges Potenzial, um noch effizienter und

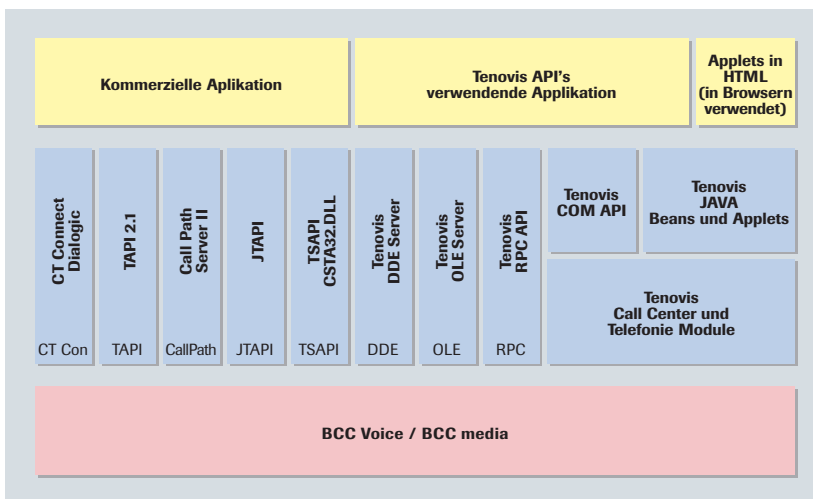
kundenfreundlicher zu arbeiten, bleibt ungenutzt. Um bestehende oder neue Datensysteme und Applikationen mit einer BCC oder BCC media Lösung zu verknüpfen, wurde AppLink, eine offene Applikationsschnittstelle, geschaffen. Geschäftsprozesse lassen sich bestmöglich unterstützen.

Die Abwicklung z. B. von Kundenanfragen und -bestellungen wird be-

schleunigt, die Arbeit der Mitarbeiter im Call oder Contact Center wird erleichtert.

Kundendaten und -informationen stehen parallel zum Anruf sofort zur Verfügung. Ergebnisse aus dem Gespräch können unmittelbar festgehalten und weitergeleitet werden.

Eine Schnittstelle für viele Applikationen



BCC AppLink-Architektur

BCC AppLink setzt sich aus einem Server- und einem Clientteil zusammen. Als Programmierschnittstelle lassen sich u. a. TAPI, TSAPI, JTAPI, CallPath und CT Connect nutzen. Eine vollständige Übersicht liefert die unten stehende Abbildung. An BCC AppLink lassen sich beliebig viele Client Applikationen anschließen. Alle Schnittstellen können gemischt und auch mehrfach auf verschiedenen Clients laufen.

