

NEU! **C**OMPUTER **T**ELEPHONY **A**PPPLICATIONS

CTI GOES CTA

AVAYA

Unsere Produktneuheiten: **CTA** INTELLIGENT CALL ROUTER
und **CTA** ADVANCED CRM CONNECTOR von WTG



Bei uns heißt CTI jetzt CTA.

Mit unseren maßgeschneiderten Applications
machen Sie Ihr Contact Center noch effizienter
und noch erfolgreicher.



WTG COMMUNICATION



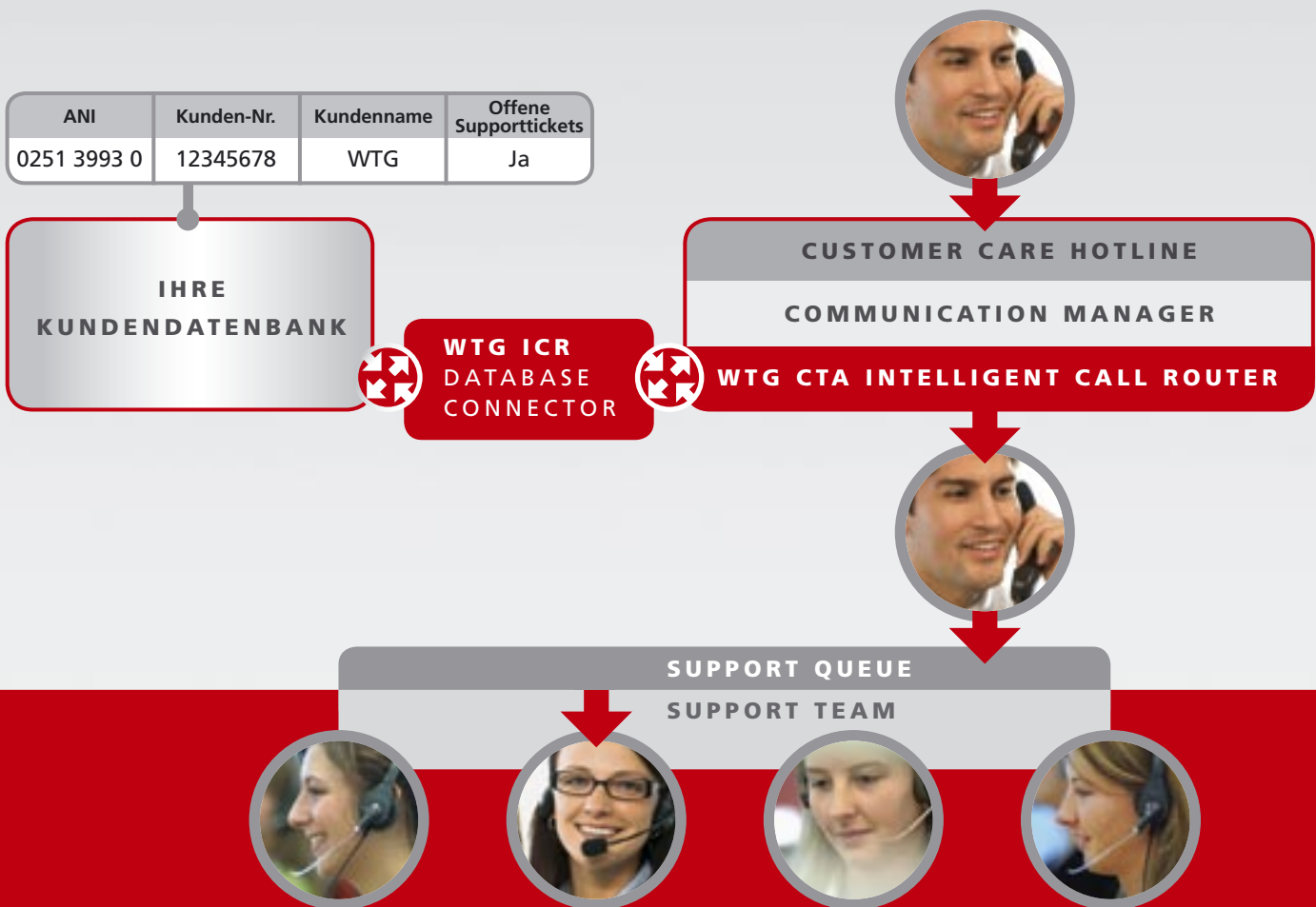
CTA Intelligent Call Router

DER INTELLIGENTE WEG INS UNTERNEHMEN

Nutzen Sie das volle Potenzial Ihrer Kundenanrufe: Steuerung und Bearbeitung Ihrer Kontakte erfolgen situationsabhängig dort, wo Sie Ihre Ressourcen optimal einsetzen können. Die Kontrolle liegt jederzeit bei Ihnen – ermöglicht durch eine bedienerfreundliche Oberfläche der exklusiven **WTG CTA-ICR**-Lösung.

Der **CTA Intelligent Call Router** bietet viele Vorteile weit über die Leistungsmerkmale klassischer ACD-Systeme hinaus. Basierend auf der vom Anrufer übermittelten Rufnummer erlaubt das Routing eine optimale Verteilung Ihrer Kontakte, z.B. nach VIP-Rufnummern, Kunden-Rufnummern, Vorwahlen oder Blacklists.

Mit dem optionalen **WTG CTA Intelligent Call Router Database Connector** können Sie zudem externe Daten als Parameter für die Anrufverteilung nutzen.

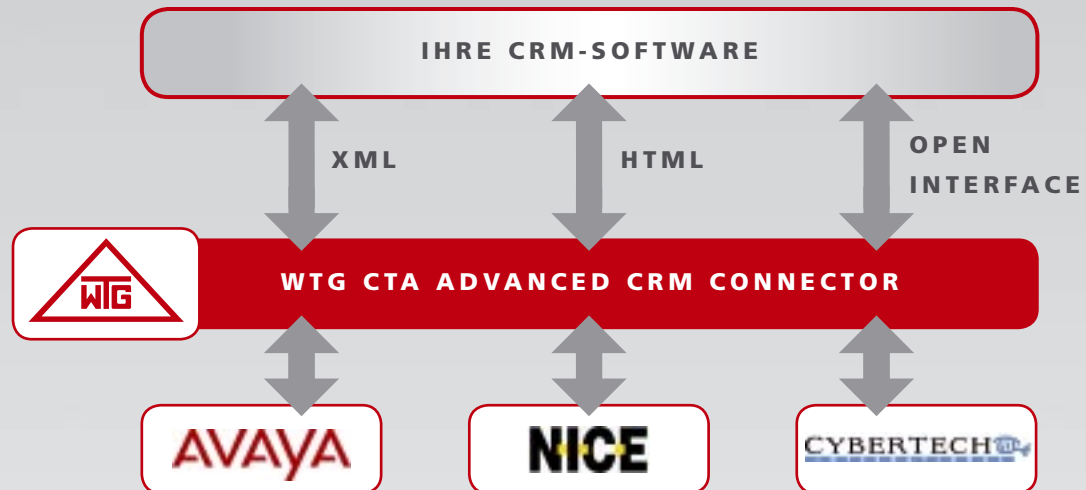


Die Administration erfolgt über die Web-Oberfläche des WTG CTA Intelligent Call Routers. Ihre Kundendaten werden über das reine Call Routing hinaus dazu herangezogen, Ihre Anrufsteuerung und -bearbeitung zu optimieren. Dadurch erreichen Sie die schnellstmögliche Bearbeitung durch einen qualifizierten Mitarbeiter.

NEU!

CTA Advanced CRM Connector

SO INTEGRIEREN SIE CTI IN IHR CRM-SYSTEM



Der **WTG CTA Advanced CRM Connector** ermöglicht es ab sofort jedem Hersteller oder Nutzer von Customer Relationship Management (CRM-Systemen), erweiterte Telefoniefunktionen ohne großen Entwicklungsaufwand in das eigene Portfolio zu integrieren.

Mit der XML/HTML-Schnittstelle des **WTG CTA Advanced CRM Connector** haben Sie die Möglichkeit, auf spezifische Funktionen in Produkten der Hersteller AVAYA®, NICE® oder CYBERTECH® zuzugreifen. Dies können z.B. das Tätigen von Anrufen, das An- und Abmelden von Agenten (AVAYA) oder das Recording on Demand (NICE/CYBERTECH) sein.

Die Liste an unterstützten Produkten wird ständig erweitert. Sprechen Sie uns an, wenn Sie Interesse an der Implementierung weiterer Funktionen haben oder als Hersteller aufgenommen werden möchten. Sollte Ihre CRM-Software nicht über eine XML/HTML-Schnittstelle verfügen, nutzen Sie das **WTG CTA-Open-Interface-Programm** und wir entwickeln zusammen mit Ihnen eine Schnittstelle.

KUNDEN, DIE BEREITS ERFOLGREICH MIT DEM WTG CTA-PORTFOLIO ARBEITEN:



WTG COMMUNICATION

WTG Communication – Kompetenzpartner der Marktführer

Die WTG wurde im Jahr 1913 als Westfälische Telefon-Gesellschaft gegründet. Heute ist die WTG Communication in den Geschäftsfeldern Informations- und Kommunikationslösungen – Sicherungstechnik – Leitstellentechnik deutschlandweit aktiv. Wir sind zertifiziertes Partnerunternehmen der weltweit führenden Hersteller im IT-Bereich.


AVAYA

 Platin
Partner

SIEMENS

 Solution
Partner

Microsoft

Partner


 Business
Partner

NICE
CYBERTECH

 Solution
Partner

LET'S TALK ABOUT CTA!
RUFEN SIE UNS EINFACH AN:

+49 (251) 3993 - 444

Unsere WTG Experten sind für Sie da.
Besuchen Sie auch unsere Website.

WTG Communication – Für Sie in Berlin | Münster | Coesfeld | Hamburg | Hannover
Düsseldorf | Frankfurt/Main | München | Stuttgart | Rostock www.wtg.com


WTG COMMUNICATION