

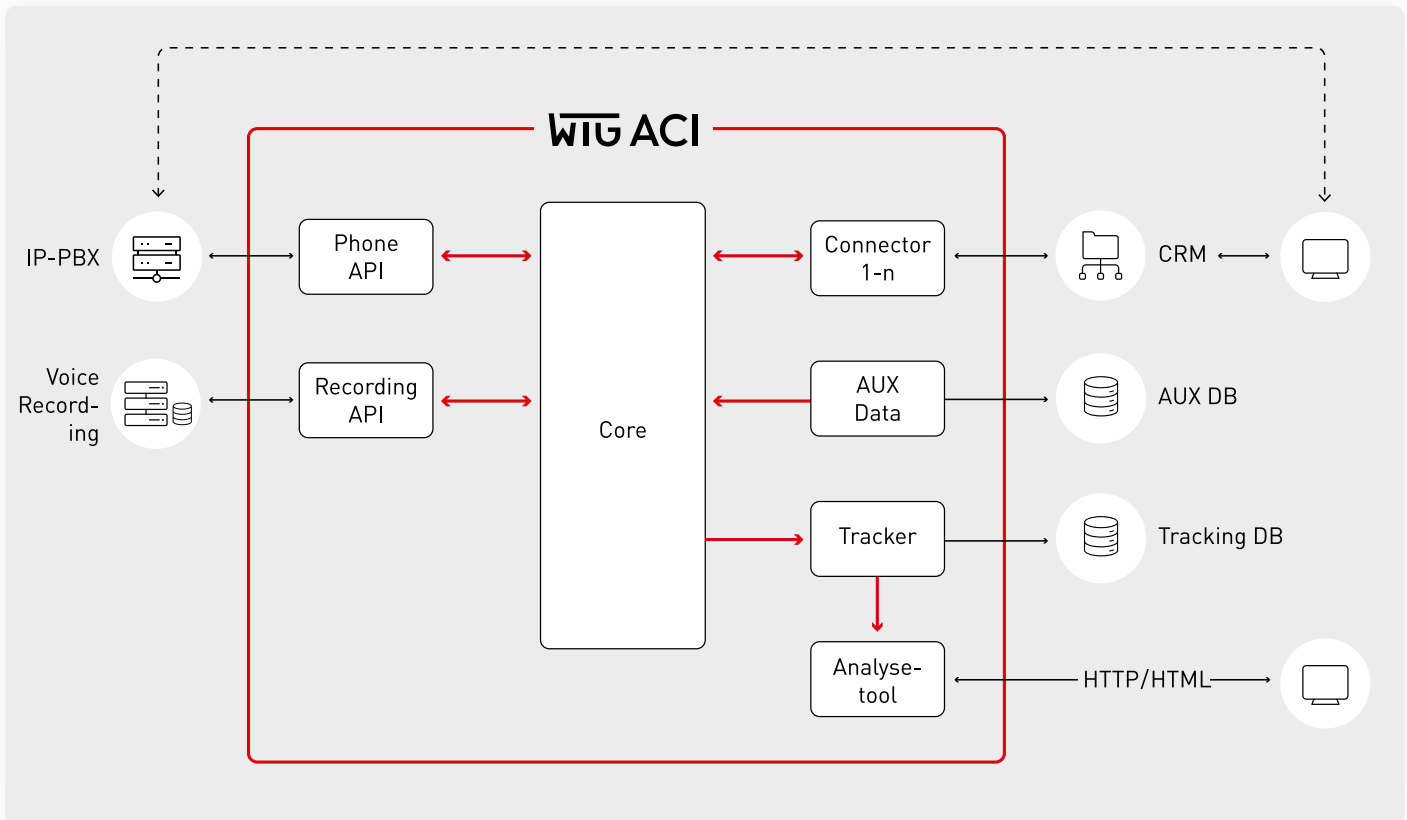
## PRODUKTBESCHREIBUNG

# EFFIZIENTE ZUSAMMENARBEIT ZWISCHEN TELEFON UND COMPUTER

- ✓ Das WTG ACI (Advanced Communication Interface) ist eine CTI Middleware, die zahlreiche Möglichkeiten zur optimalen Integration der Telefonanlage in Ihre IT-Umgebung im Unternehmen bietet.
- ✓ Das WTG ACI wird nach den kundenspezifischen Anforderungen von unseren Experten programmiert.
- ✓ Durch den modularen Aufbau des Produktes und unsere Herstellerunabhängigkeit können die vom WTG ACI über verschiedene Netzwerkschnittstellen bereitgestellten CTI-Funktionen in Ihre vorhandene IT-Umgebung integriert werden.

## Inhalt

1	WTG ACI	2
2	Komponenten	3
3	Leistungsmerkmale	3
4	Ihre Vorteile	4
5	Beratung & Service	4
6	Technischer Support	5
7	Technische Daten	5
	Kontakt	6



## 1. WTG ACI

### Advanced Communication Interface

Im Unternehmen zählen das Telefon und der Computer zu den wichtigsten Arbeitsmitteln. Trotz ihrer Nähe arbeiten die beiden Komponenten selten produktiv zusammen. Wir bieten Ihnen eine herstellerneutrale Anwendung zur Computer-Telefonie-Integration, welche eine effiziente Zusammenarbeit zwischen Telefon und Computer ermöglicht.

Das WTG ACI verbindet Ihre IT-Systeme und Ihre Telefonanlage. Es optimiert die Benutzeroberfläche für den Agenten und stellt u.a. folgende Funktionen bereit: Erkennen, Annehmen, Aufbauen, Transferieren und Beenden von Anrufen, Kommunikation mit dem CRM-System, Verteilung auf Agenten (Endpoints, Nebenstellen), An- und Abmeldung des Agenten, Arbeitszeiterfassung, Erzeugung von Reporting-Daten, Analysetool, Weiterleitungen von Anrufen mit Kommentarfunktion, Anrufe aus der Warteschlange nehmen (Pickup-Liste), Status-Änderung vom Agenten, Konferenzschaltung, Kundeninformationsanzeige, Anbindung vom Backend und Voice-Recording inklusive Ablage mit Zeitstempel.

Zudem kann ein Anruf durch Zugriff auf die Datenbanken mit zusätzlichen Informationen angereichert und die Daten an ein CRM-System übermittelt werden. Der Agent bekommt die in der Datenbank hinterlegten Kundeninformationen automatisiert passend zum eingehenden Anruf über seine Systeme angezeigt.

### Das Ergebnis

Durch die verschiedenen Funktionen wird den Mitarbeitern die Arbeit nicht nur erleichtert, durch den direkten Informationsfluss wird sie auch effizienter. Die Prozessoptimierung durch das WTG ACI minimiert den Arbeitsaufwand zur Informationsgewinnung sowie den Kommunikationsaufwand.

Das Wissensmanagement wird gefördert und die Kommunikationsqualität wird optimiert.

Die Kombination aus einer schnelleren Mitarbeiterreaktionszeit und der Reduktion von Nachfragen steigert Ihre Servicequalität und damit die Kundenzufriedenheit.

## 2. Komponenten

Externe Komponente	Interne Komponente	Schnittstellen
IP-PBX	Phone API	TK-System/Telefonanlage
Voice Recording	Recording API	Voice-Recording-System
CRM	Connector	Customer Relationship Management/Agentendesktop/...
AUX DB	AUX Data	Externe Datenbank/Webservice
Tracking DB	Tracker	Datenbank zur Speicherung der Tracking Daten

### Phone API und Recording API

Die Programmierschnittstellen Phone API und Recording API abstrahieren von der eingesetzten IP-PBX und dem Voice-Recording-System. Die Schnittstellen können zusätzlich auf bisher noch nicht unterstützte Plattformen angepasst werden. Auf diese Weise kann die WTG zusätzliche Features bereitstellen, die von den jeweiligen Plattformen nicht angeboten werden.

### Connector

Der ACI Connector ist individuell anpassbar und dient zur Anbindung von Kundensystemen wie z.B. einem CRM-System.

### AUX Data

Das AUX Datamodul erlaubt die Anreicherung von Anrufen mit zusätzlichen Informationen aus externen Datenquellen. Es können zusätzliche Informationen zu den Anrufern, zur Eingangsrufnummer oder zur Interactive Voice Response (IVR) abgefragt und an den Anruf angehängt werden.

### Tracker

Das Tracking Modul erfasst die Verlaufsdaten der Anrufe wie z. B. Informationen zur Tätigkeit des Agenten, zu Warteschlangen etc. Die Informationen werden in einer Datenbank gespeichert.

Optional steht Ihnen ein Analysetool zur Auswertung und Visualisierung Ihrer Daten aus den Tracking-Modulen zur Verfügung.

### Core

Das ACI Core integriert und koordiniert alle Komponenten. Ein Connector stellt das Frontend des ACI für die Integration in die IT-Umgebung des Kunden dar.

## 3. Leistungsmerkmale

Der Begriff »Agent« im Sinne des (Basis-) ACI ist ein Endpoint oder eine Nebenstelle. Im Bereich der Zusatzmodule ist das »Agent Handling« im Sinne einer Telefonanlage (Skills, Hunt Groups) zu verstehen.

### Basisleistungen

Funktion	Beschreibung
Erkennung	Erkennung von Anrufen und Bereitstellung von Standard-Infos zum Anruf
Verteilung	Verteilung von eingehenden Anrufen auf Agenten (Endpoints, Nebenstellen)
Signalisierung	Signalisierung mit Übertragung der Anrufnummer
Steuerung	Transfer, Call-Aufbau, Hold, Unhold, Annehmen, Auflegen, Beenden
Monitoring	Schnittstelle per Java Management Extensions (JMX)

Zusatzmodule optional buchbar

Funktion	Beschreibung
Extended Call Handling	User-to-User-Information (UUI) lesen und setzen
Agent Handling	Ansprechen von Agenten im Sinne der Telefonanlage: > Gemeint sind Skills, Hunt Groups etc. > Einfache Agentenfunktionen: Logon, Logoff, bereit, nicht bereit, Nacharbeit (ohne Ursachencodes)
Extended Agent Handling	> Agent-Tracker > Agent-Mapping > Protokollierung der Agentenfunktionen in der Datenbank > Arbeitszeiterfassung > Ursachencode-Handling (Feature muss in der IP-PBX aktiviert sein)
Complex Agent Handling	> Haltefelder-Funktionalität > Call aus Warteschlange aufnehmen > Extra-Infos (angereicherte Informationen aus der Kundendatenbank) > Erzeugen von Reporting-Daten (für weitere Auswertungen in den Reporting Tools)
Voice Recording	Ansteuerung und Bereitstellung einer Schnittstelle zu einer Voice-Recording-Lösung (Die Voice-Recording-Lösung selbst ist kein Teil des WTG ACI)
Analysetool	Auswertung von Tracking- und Logdaten

Die Funktionen werden über kundenspezifische Konnektoren bereitgestellt und stehen dadurch für die Implementierung in ein kundenseitiges CRM-System zur Verfügung. Sollten Sie kein CRM-System betreiben oder eine losgelöste Behandlung der ACI-Funktionen wünschen, dann können wir Ihnen einen Java-basierten ACI-Client anbieten.

Auf Kundenwunsch kann ein umfangreicherer Client zur Verfügung gestellt werden. Um den Anruf mit Daten aus der Kundendatenbank anzureichern (Call-Info, Popups), wird eine JDBC oder Web-Service-Schnittstelle eingesetzt.

**4. Ihre Vorteile**

- ✓ Anpassbar auf schon vorhandene Kunden-Systeme
- ✓ Steigerung des Wissens- und Qualitätsmanagements
- ✓ Herstellerunabhängige Schnittstellen
- ✓ Ein hohes Maß an Flexibilität
- ✓ Die WTG als top Servicepartner mit langjähriger Produkterfahrung
- ✓ Prozessoptimierung
  - Der Einsatz des Agenten wird effizienter gestaltet
  - Kein lästiges Abfragen der Kundendaten mehr nötig
  - Eine persönliche Begrüßung des Kunden ist möglich
  - Durch die umgehende Bereitstellung der Informationen kann eine positive Kundenerfahrung erzeugt werden
  - Wenn das Kundenanliegen in der Historie bekannt

- ist, kann eine direkte Weiterleitung zum passenden Ansprechpartner getätigt werden
- ✓ Förderung der Mitarbeitermotivation durch eine benutzerfreundliche Oberfläche
- ✓ Ein leistungsfähiges und zugleich ressourcenschonendes System (Server)
- ✓ Durch den hohen Reifegrad sind kaum Wartungsarbeiten nötig
- ✓ Bei Ausfall des Systems läuft die Telefonanlage wie gewohnt weiter
- ✓ Webapplikation

**Minderung von Risiken**

- > Schützen Sie Ihre Agenten durch die Möglichkeit, Anrufe zu jedem Zeitpunkt während des Gesprächs aufzuzeichnen
- > Vorauswahl potenzieller Betrugsfälle
- > Minimierung Ihres Haftungsrisikos durch Dokumentation von Kundentransaktionen

**5. Beratung & Service**

Ein anspruchsvolles und komplexes Produkt benötigt eine sehr gute Beratung. Mit der WTG erleben Sie eine lösungsorientierte und persönliche Beratung von unseren Experten. Das Produkt wird nach Ihren Wünschen zusammengestellt und den Bedürfnissen des Unternehmens angepasst – so vermeiden wir eine unnötige Belastung Ihrer Systeme. Gemeinsam mit Ihnen finden wir die optimale Lösung für

die Integration. Wir begleiten Sie während des gesamten Vorhabens und stehen Ihnen jederzeit zur Verfügung.

## 6. Technischer Support

Unser technisches Expertenteam erreichen Sie innerhalb der betrieblichen Service-Zeiten für sämtliche Support-Leistungen. Eine Vielzahl an zertifizierten Spezialisten ist deutschlandweit für Sie im Einsatz. Das **WTG TSC (Technisches Service Center)** arbeitet in seinen Serviceprozessen in starker Anlehnung an den ITIL Standard. Die WTG bietet Ihnen zusätzlich die Möglichkeit auf noch mehr Service, auf Wunsch können Sie den WTG Premium Service buchen.

Im Rahmen des **System-Monitoring der WTG** erfolgt eine automatisierte Rund-um-die-Uhr-Überwachung der systemrelevanten Komponenten – dies gewährleistet eine proaktive Überwachung Ihrer Services.

### Support Leistungen

Die WTG communication GmbH garantiert eine zeitnahe Bearbeitung Ihrer Anfrage mit entsprechender Priorität.

Die Rahmenparameter für die Reaktionszeit und Wiederherstellungszeit werden mit Ihnen vereinbart und in Ihren vertraglichen Dokumenten fest verankert.

### Service Erreichbarkeit

Sie erreichen das **WTG TSC** (Technische Service Center) telefonisch montags bis freitags von 07:00 bis 18:00 Uhr. Unter der **Service Rufnummer der WTG** sind wir nach nur wenigen Momenten für Sie ansprechbar, um Ihre Anfrage entgegenzunehmen.

Über die zentrale **Service E-Mail** Schnittstelle können Sie Ihre Anfragen bequem an uns weiterleiten. Innerhalb kürzester Zeit erhalten Sie eine Eingangsbestätigung und die relevanten Informationen für weitere Rückfragen zu Ihrem Vorgang.

Über das **WTG Kundenportal** erhalten Sie einen persönlichen Zugang für den Zugriff auf Ihre kundenspezifischen Daten und Service-Anfragen. Das WTG Kundenportal bietet Ihnen maximale Transparenz während der Bearbeitung Ihrer Service-Anfragen und eine direkte Kommunikation mit Ihrem Experten über den Chatter im Kundenvorgang.

## 7. Technische Daten

Funktion	Beschreibung
Hardware/Software	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Hardware oder virtuelle Maschine</li> <li>&gt; Prozessor: QuadCore Prozessor</li> <li>&gt; Memory 8 GB</li> <li>&gt; Disk 300 Gbyte</li> <li>&gt; Netzwerk: 1 oder mehr Gigabit Ports</li> </ul>
Zusätzlich benötigte Software, die von der WTG mitgeliefert wird	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Aktuelles 64 Bit Linux Betriebssystem, z. B. Debian 10 oder CentOS 8</li> <li>&gt; Java Development Kit 11 oder neuer (OpenJDK aus der Distribution)</li> <li>&gt; Apache Tomcat 9 oder neuer</li> </ul>
Optional	Relationaler Datenbank Server (PostgreSQL, MySQL, MariaDB, aus der Distribution)
→ Jede genannte Software ist Opensource Software, sie wird ohne Lizenzgebühren bereitgestellt und unterliegt den entsprechenden Opensource Lizenzen.	
→ Für einen Teil der Funktionen sind entsprechende Lizenzen der verwendeten TK Plattform notwendig, z. B. Avaya Aura	
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; AES mit ausreichenden TSAPI user license (Terminals und Skills)</li> </ul>	

## Mehr Infos zum WTG ACI

Wir verknüpfen Kommunikationswelten





## WTG communication

Das Lösungs-Portfolio der WTG communication umfasst die herstellerunabhängige Analyse, Optimierung und Implementierung kundenindividueller UC/CC- und Collaboration-Strategien sowie die passenden Serviceleistungen in den Bereichen Beratung, Sicherheit, Prozessoptimierung und Business Intelligence. Wir begleiten Ihr Unternehmen auf dem Weg der digitalen Transformation und führen Ihre Business-Kommunikation in die Cloud.




## SMART. SECURE SINCE 1913

Mehr als 100 Jahre Erfahrung und 350 Mitarbeiter bundesweit, in Polen, in der Schweiz und den USA – das ist die WTG, einer der führenden Anbieter von technologischen Lösungen, die Unternehmen erfolgreicher und sicherer machen. Als Full Service Provider liefert die WTG individuelle IT- und Kommunikationslösungen, innovative Sicherheitssysteme, zukunftsweisende Leitstellentechnik, verlässliche Healthcare-Konzepte und agile Software Services. Als Treiber der Digitalisierung begleitet die WTG ihre Kunden in die technologische Zukunft.

### IHR ANSPRECHPARTNER

WTG communication GmbH | Willy-Brandt-Weg 11 | 48155 Münster

 +49 251 3993 - 0  [sales@wtg.com](mailto:sales@wtg.com)  [wtg.com](http://wtg.com)

Jetzt kontaktieren 