



## Telefon-Integration 2017

## Inhaltsverzeichnis

1. Telefon-Integration .....	3
------------------------------	---

# 1. Telefon-Integration

Das KIX-Modul "Telefonintegration" integriert das Handling für ein- und ausgehende Telefonanrufe. Agenten können damit schnell erkennen, wer in der Service-Hotline anruft.

Für eingehende Anrufe am Telefon eines Agenten, werden passende Kundendaten direkt in das Ticketformular eingeblendet. Ebenso kann der Agent durch einen einfachen Klick auf die Telefonnummer während der Ticketbearbeitung den Kunden direkt aus KIX Professional heraus kontaktieren.

## Der CTI-Manager

In der CTI-Manager-Oberfläche können berechtigte Mitarbeiter einsehen, welche Tickets mit welchen Telefonanrufen zusammenhängen oder ob es ggf. abgebrochene Calls wegen zu langer Wartezeiten an der Hotline gab.

CTI Activity		Liste						
Filteroptionen		DATUM	AKTION	QUELLRUFNUMMER	ZIELRUFNUMMER	KUNDENBENUTZER	BENUTZER	TICKET
Aktion:	<input type="text"/>	08.03.2013 21:39	➔	00493715347620	0049963852741	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Super Agent	201208125000016
Startdatum:	<input type="text" value="14.02.2017"/>	08.03.2013 23:44	➔	00493715347620	0049963852741	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Super Agent	201208125000016
Enddatum:	<input type="text" value="14.02.2017"/>	09.03.2013 01:25	➔	00493715347620	0049963852741	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Super Agent	201208135000014
Quellrufnummer:	<input type="text"/>	15.03.2013 13:54	➔	00493715347620	0049963852741	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Super Agent	201208125000016
Zielrufnummer:	<input type="text"/>	26.03.2013 14:45	➔	00493715347620	0049963852741	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Super Agent	
Kundenbenutzer:	<input type="text"/>	01.04.2013 23:49	➔	00493715347620	0049963852741	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Super Agent	201208125000025
Benutzer:	<input type="text"/>	02.04.2013 13:07	➔	00493715347620	0049987654321	Matthew Bellamy (Call Center Telefonica)	Super Agent	201304025000013
Ausgabe limitieren:	<input type="text" value="100"/>							
<input type="button" value="Q Suche"/>								

Abbildung: CTI Activity

## Bedeutung der Symbole


- ➔ = Ausgehend
- ➜ = Eingehend
- ✂ = Verbunden
- ⊘ = Verpasst


Im rechten Bereich im Widget "Filteroptionen" können Sie die Ausgabe in der Liste filtern.

**CTI Activity**

**Filteroptionen**

Aktion:

Startdatum:   

Enddatum:   

Quellrufnummer:

Zielrufnummer:

Kundenbenutzer:

Benutzer:

Ausgabe limitieren:

Abbildung: Widget "Filteroptionen"