

# CTI - Computer Telefoon Integratie

## Snel, efficiënt en nauwkeurig klantcontacten afhandelen met een hogere klanttevredenheid

Werk u met het Rx.Front KCC? Dan is een integratie tussen het Rx.Front KCC en uw telefoniesysteem onontbeerlijk. CTI biedt vele voordelen, waaronder: snellere, gebruiksvriendelijkere en efficiëntere afhandeling van klantcontacten, nauwkeurigere klantcontactregistratie en betrouwbaardere statistieken.

## Sneller, gebruiksvriendelijker en efficiënter

Binnen het Rx.Front KCC registreert u uw klantcontacten. Dit houdt in dat alle informatie rondom de klantsessie wordt vastgelegd, waaronder: start- en eindtijd en tijdsduur. Het starten en stoppen van de klantsessie kan handmatig, maar vele malen sneller, gebruiksvriendelijker en efficiënter is het automatiseren hiervan; zodra de KCC-medewerker een gesprek aanneemt wordt het klantcontact automatisch gestart en zodra de verbinding wordt verbroken wordt het klantcontact gestopt. Rx.Front KCC moet hiervoor getriggerd worden door de telefooncentrale.

CTI scheelt de KCC-medewerker extra handelingen; de KCC-medewerker wordt ontlast doordat deze handelingen hem uit handen worden genomen. Hierdoor kan de KCC-medewerker op een prettige, gebruiksvriendelijke manier sneller klantcontacten afhandelen.

## Nauwkeuriger en betrouwbaarder

Statistieken t.a.v. klantcontacten worden door het Rx.Front KCC voor u bijgehouden. Met behulp van deze statistieken stuurt en geeft u richting aan uw klantcontactcentrum. Belangrijk hierbij is de accuraatheid en betrouwbaarheid van deze statistieken. Dé manier om de betrouwbaarheid van deze statistieken te vergroten is de inzet van CTI.

Zonder CTI koppeling is het starten en stoppen van een klantcontact een handmatige actie. Op zich prima, maar de KCC-medewerker moet zich hiervan continu bewust zijn. Zodra er vergeten wordt een klantcontact te starten of te stoppen, resulteert dit in onjuiste informatie die wordt gebruikt binnen de statistieken. Doordat met behulp van CTI deze handelingen uit handen worden genomen van de KCC-medewerkers, worden de start- en stoptijden nauwkeuriger opgeslagen. Dit zorgt voor betrouwbaardere statistieken.

Met behulp van CTI bent u ervan verzekerd dat elk binnenkomend telefonisch klantcontact nauwkeurig wordt geregistreerd. Dit resulteert in accurate en betrouwbare statistieken.

## Telefoniesysteem

Het CTI koppelvlak van het Rx.Front KCC is generiek, waardoor in theorie met elke willekeurige telefoniecentrale gekoppeld kan worden. Uiteraard moet uw telefooncentrale ook beschikken over CTI koppelmogelijkheden. Om er zeker van te zijn dat uw telefoniecentrale daadwerkelijk gekoppeld kan worden aan uw Rx.Front KCC, moet dit voldoen aan de technische specificaties. Deze leest u verderop op deze pagina. Neem bij twijfel contact met ons op, dan kijken we samen met u naar de koppel-mogelijkheden.

---

## Globale werking van het CTI-koppelvlak

### Starten klantcontact

Het Rx.Front KCC moet getriggerd worden zodra een klantcontact start (de telefoon wordt opgenomen). Het starten van een klantcontact binnen het Rx.Front KCC houdt het volgende in:

- Klantsessie start
- Afhandeltijd klantsessie start
- Bezochte content in het Rx.Front KCC binnen de klantsessie wordt opgeslagen
- Zoekresultaten gedurende de sessie worden bewaard
- Overige klantsessie-specifieke zaken worden bijgehouden

### Stoppen klantcontact

Het Rx.Front KCC moet getriggerd worden zodra een klantcontact stopt (de telefoon wordt opgehangen). Het stoppen van een klantcontact binnen het Rx.Front KCC houdt het volgende in:

- Klantsessie stopt
- Afhandeltijd klantsessie stopt
- Wrap-up time wordt gestart
- Klantcontactregistratieformulier wordt geopend
- Overige klantsessie-specifieke zaken worden afgerond

## Offerte aanvragen

Rx.Front CTI koppeling c

## Handleiding

Gebruikershandleiding C

## Factsheet



## Werking

De KCC-medewerker heeft op zijn beeldscherm het Rx.Front KCC open. Vanaf het moment dat een call aan een medewerker wordt toegewezen, gebeurt het volgende:

- De telefoon gaat over/knippert een lampje of een ander signaal dat de telefoon op moet worden genomen (actie telefonieverancier).
- Zodra de telefoon wordt opgenomen, wordt er een trigger gestuurd vanuit de telefonie-client (actie telefonieverancier) naar het Rx.Front KCC van de desbetreffende KCC medewerker, zodat het klantcontact gestart kan gaan worden (actie Rx.Front KCC).
- Zodra de telefoon wordt opgehangen, wordt er een trigger gestuurd vanuit de telefonie-client (actie telefonieverancier) naar het Rx.Front KCC van de desbetreffende KCC medewerker, zodat het klantcontact gestopt kan gaan worden (actie Rx.Front KCC).

---

## Technische Specificaties

Dit koppelvlak is generiek opgezet zodat er relatief gemakkelijk vendor specifieke CTI centrales ondersteund kunnen worden zonder dat het Rx.Front KCC wijzigingen moet ondergaan.

De generieke CTI koppeling voor het Rx.Front KCC bevat de onderstaande functionaliteiten:

1. *Ontvangen van een "start gesprek" event, verstuurd vanuit de telefonie centrale.*
2. *Ontvangen van een "stop gesprek" event, verstuurd vanuit de telefonie centrale.*

Het Rx.Front KCC draait op een Tomcat webserver.

Inkomende communicatie (CTI -> Rx.Front KCC) gaat door middel van aanroepen van servlets met GET/POST parameters.

### Ontvangen van een "start gesprek" event, verstuurd vanuit de telefonie centrale

Dit event wordt ontvangen door de CMS webserver (Tomcat) via de aanroep van een servlet waarbij optionele parameters kunnen worden meegestuurd via de URL parameters.

Parameters

- userid = KCC gebruikersid. Let op! Als hier iets anders wordt invult dan het account waarmee de gebruiker op het KCC is ingelogd, dan moet deze worden gemapt in het configuratiebestand kcc-cti.xml
- callerid = inkomend telefoon nummer
- redirect=true

Zorgt ervoor dat je na de aanroep van de servlet naar de homepage (bij start) of naar het registratiescherm wordt geleid (bij stop)

URL : [http://kcc/ds?action=CTIEventStartContact&userid=\[useraccount waarmee de gebruiker op het KCC is ingelogd\]&callerid=0612345678&redirect=true](http://kcc/ds?action=CTIEventStartContact&userid=[useraccount%20waarmee%20de%20gebruiker%20op%20het%20KCC%20is%20ingelogd]&callerid=0612345678&redirect=true)

### Ontvangen van een "stop gesprek" event, verstuurd vanuit de telefonie centrale

Dit event wordt ontvangen door de CMS webserver (Tomcat) via de aanroep van een servlet waarbij optionele parameters kunnen worden meegestuurd via de URL parameters.

Parameters (GET of POST toegestaan)

- userid = KCC gebruikersid (numeriek, LDAP pad, of anderszins uniek) - Let op! Als hier iets anders wordt invult dan het account waarmee de gebruiker op het KCC is ingelogd, dan moet deze worden gemapt in het configuratiebestand kcc-cti.xml
- callerid = inkomend telefoon nummer
- duration = tijdsduur van telefoongesprek

URL : [http://kcc/ds?action=CTIEventStopContact&userid=\[useraccount waarmee de gebruiker op het KCC is ingelogd\]&callerid=0612345678&duration=56&redirect=true](http://kcc/ds?action=CTIEventStopContact&userid=[useraccount%20waarmee%20de%20gebruiker%20op%20het%20KCC%20is%20ingelogd]&callerid=0612345678&duration=56&redirect=true)

