



## Integration von Standortsystemen

Mit dem **effEctive**® Network-Based Contact Center können Sie Ihren Contact Center-Kunden eine breite Auswahl an Leistungsmerkmalen anbieten, die höchsten Ansprüchen gerecht werden. Obwohl Contact Center in der Regel eine netzbasierte Lösung sehr schnell akzeptieren, um die Kapazität ihrer Standortlösung auf Abruf zu erhöhen, zögern sie doch manchmal, ihre bestehende Anlage zu ersetzen und sind möglicherweise mit CRM-Systemen wie Siebel oder SAP geradezu verheiratet. Daher integrieren wir solche Systeme auf Projektebene. Wir besitzen viel Erfahrung mit der Integration von Drittprodukten, z.B. über http/https oder SOAP, sowie über proprietäre Schnittstellen spezifischer Anbieter.

Zusätzlich zu ihren eigenen CRM-Systemen verfügen viele Contact Center auch über ihre eigenen Datenbanken mit einer Reihe wertvoller Kundendaten, die sie über lange Zeiträume hinweg gesammelt haben. Klarerweise sollten diese Daten den Agenten zur Verfügung stehen. Sie können die Datenbankintegration einfach innerhalb des Visual Call Flow Builders einrichten, z.B. über http/https, SQL-Anfragen, SOAP-Zugriff oder auch VoiceXML-Skripts.

[Kontaktieren Sie uns](#) und erfahren Sie mehr über die Integration von Systemen Dritter.

