

### WINcontact TAPI-Dialer

Der vollständige Funktionsumfang unseres TAPI-Dialers wird nur im Zusammenspiel mit der Call-Center-Lösung WINcontact 32 erreicht. Darüber hinaus ist der Dialer auch im Standalone-Betrieb funktionsfähig. Bei den weiteren Ausführungen wird aber davon ausgegangen, daß der Dialer zusammen mit dem WINcontact-TMClient betrieben wird.

#### Funktionalität:

In WINcontact 32 kann unter drei Modi des Dialings ausgewählt werden:

##### **1. Manuelles Wählen**

Dieser Modus verzichtet ganz auf die CTI-Funktionalität des Agenten-PCs. Der WINcontact-TMClient zeigt nur die zu wählende Telefonnummer des aktuellen Datensatzes (Adresse) an, wählen muß der Agent dann per Hand mit einem normalen Telefon.

##### **2. Preview Dialing**

Auch in diesem Modus zeigt Ihnen der TMClient die Telefonnummer des aktuellen Kunden-Datensatzes vor dem eigentlichen Wählen an. Der einzige Unterschied zum manuellen Wählen besteht darin, daß nach dem Druck auf den Wählbutton nicht nur der Fragenkatalog freigeschaltet, sondern auch über die CTI-Schnittstelle die angezeigte Telefonnummer gewählt wird.

##### **3. Power Dialing**

Im Powerdialing Modus wird ganz auf jegliche Anzeigen verzichtet und die Telefonnummern in der aktuellen Liste werden hintereinander per CTI antelefoniert. Nur wenn zu einem Kunden mehrere Telefonnummern hinterlegt sind, muß sich der Call-Agent vor dem Wählen für genau Eine entscheiden.

Wenn der TSP Ihrer TK-Anlage (ISDN-Karte) die verlangten Standards (siehe Voraussetzungen) erfüllt, können unter Modus 2 und 3 sogar falsche Telefonnummern oder „Besetzt-Zeichen“ erkannt werden. Der betreffende Status wird dann in WINcontact automatisch vergeben und die nächste Telefonnummer wird angewählt. Außerdem läßt sich eine maximale Dauer für die Anwahlzeit festlegen, bevor der Kontakt automatisch abgebrochen und der nächste Kunde angewählt wird.

Die Auswahl des Modus trifft in jedem Fall der Administrator. Hierbei kann er sich in jedem Projekt auch für eine andere Art des Dialings entscheiden.

Über die Auswahl der noch zu bearbeitenden Adressen muß der Agent im Allgemeinen nicht nachdenken, da ihm der TMClient immer eine noch freie Adresse bzw. die aktuellste Wieder-vorlage zum Telefonieren auswählt.

#### Voraussetzungen für CTI-Funktionalität:

- die TAPI-Funktionen Ihres Betriebssystems müssen installiert und funktionsfähig sein, da der WINcontact TAPI-Dialer die TAPI-Schnittstelle verwendet
- ein TSP (Telephony Service Provider) der verwendeten TK-Anlage bzw. der zur Telefonie verwendeten ISDN-Karte, muß installiert sein
- der TAPI 2.2 Standard ist vom TSP vollständig zu unterstützen