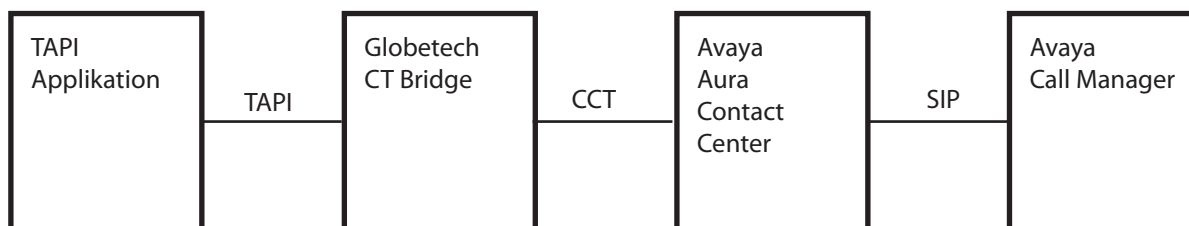




Applikationsnotiz CT Bridge mit AACC / SIP

Mit Version 3.0 von CT Bridge ist es nun auch möglich, ein mittels SIP angebundenes Contact Center mit TAPI Applikationen zu verbinden. So bedient CT Bridge nicht nur die Nortel Produktfamilie sondern auch die Welt der

Architektur



Szenario

Ein Unternehmen hat installiertes Callcenter basierend auf einer Nortel CS 1000. Darauf baut ein ContactCenter auf, das über die AML Schnittstelle angebunden ist. Die Agenten benutzen eine Applikation, die über TAPI mit dem System kommuniziert.

Das Unternehmen beschliesst, die in die Jahre gekommene CS 1000 durch einen Avaya CM abzulösen. Dazu wird das bestehende Contact Center über die SIP (Session Initiation Protocol) Schnittstelle an den neuen Communication Manager angebunden.

Dank CT Bridge können die getätigten Investitionen der Software-Komponenten geschützt werden, da das AACC und die TAPI Applikation nicht ersetzt werden müssen. Im gleichen Zug fallen Neu-Evaluierungen, Test, Schulungen, ERP-Anpassungen, usw. weg.

