



## b+s ApplicationLink Avaloq und b+s HostLink

b+s ApplicationLink Avaloq integriert das Avaloq Banking System in Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE).  
b+s HostLink integriert externe Datenbanken in Cisco UCCE.

**b+s ApplicationLink** integriert das Avaloq Banking System mit einem Cisco Contact Center und erlaubt Agenten, Telefongespräche und E-Mails innerhalb der Avaloq Agenten Benutzeroberfläche zu bearbeiten.

**b+s HostLink** verbindet Datenbanken mit einem Cisco Contact Center. Eine besonders nützliche HostLink-Anwendung ist das Host-basierende Routing. Während dem Routing einer Interaktion führt das System einen Datenbank-Dip aus und verwendet Kundeninformationen, um einen geeigneten Agenten auszuwählen und die Daten am Bildschirm anzuzeigen.

### Anwendungsbeispiel

Der folgende Call Flow veranschaulicht eine typische b+s HostLink Integration:

- Ein Kundenanruf erscheint im Contactcenter.
- Das System liest anhand der Telefonnummer des Kunden den Status und die Sprache des Kunden aus der externen Datenbank. Das Cisco UCCE verwendet diese Informationen, um den Anruf an den am besten qualifizierten Agenten zu leiten.

Der Agent sieht ein Popup-Fenster mit den Kundeninformationen und nimmt den Anruf entgegen.

### Vorteile auf einen Blick

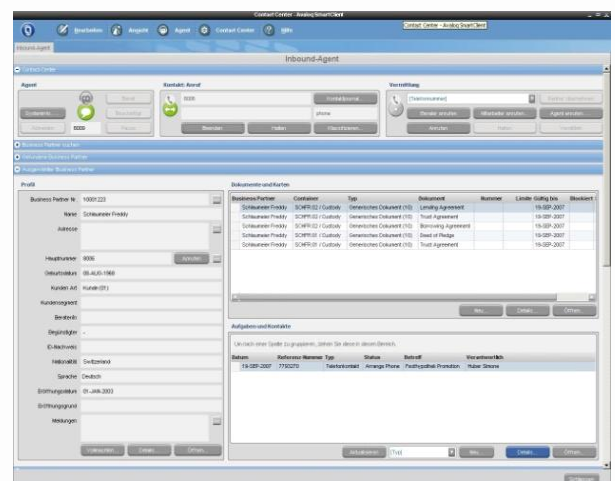
#### b+s ApplicationLink:

- Zeigt Kundeninformationen via Pop-up-Fenster an und ermöglicht Voice- und E-Mail-Bearbeitung direkt in der Avaloq-Oberfläche
- Zeigt Statusinformationen innerhalb der Avaloq-Oberfläche an

#### b+s HostLink:

- Verbindet mehrere Datenbanken mit Cisco UCCE
- Bestehende Kundeninformationen können für Host-basierendes Routing benutzt werden

Folgendes Bild zeigt die Benutzeroberfläche des Avaloq Banking Systems mit Multimedia-Unterstützung integriert mit Cisco UCCE. Agenten können Anrufe beantworten und E-Mails bearbeiten ohne zwischen Applikationen wechseln zu müssen.





## Funktionalitäten

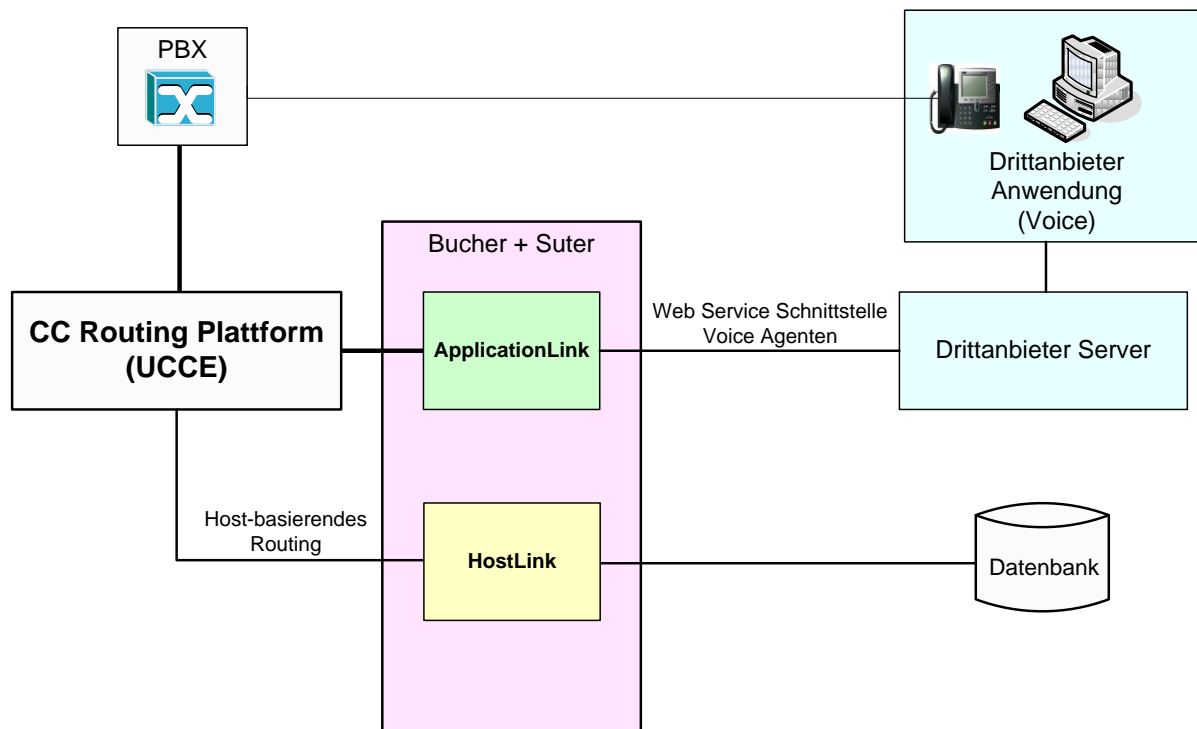
**b+s ApplicationLink** integriert das Avaloq Banking System mit Cisco UCCE und unterstützt:

- Telefonie
  - Ein- und ausgehende Anrufe
  - Transfer
- E-Mail

**b+s HostLink** bietet Datenbankintegration an um

- Datenbankabfragen auszuführen
- interne und externe Datenbanken zu aktualisieren
- Tickets zu erstellen, die an das Contactcenter weitergeleitet werden.

Das folgende Diagramm illustriert die Integration des Avaloq Banking Systems mit einer externen Datenbank und Cisco UCCE:



### b+s HostLink bietet Konnektivität zu:

- MSSQL
- Oracle
- DB2

### Vorteile:

- Höhere Effizienz, da Agenten eine einzige, vertraute graphische Oberfläche benutzen.
- Investitionsschutz durch Integration statt eine existierende Anwendung ersetzen.
- Skill-basierendes Routing und Popup-Fenster basierend auf Datenbanksuche.