

# tevitel.CTI-Tool

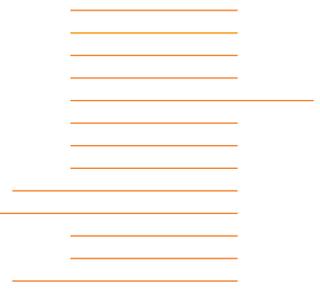
## Messageserver, Click&Call



### tevitel.Messageserver

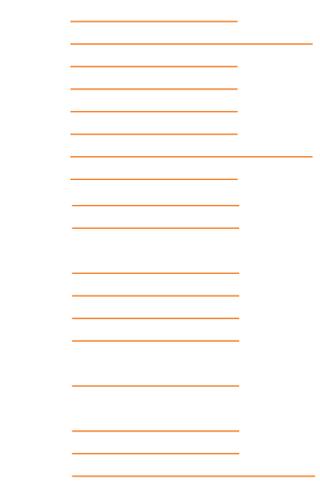
Der tevitel.Messageserver ist ein offenes TCP/IP-basiertes Interface zur Echtzeit-Erfassung von Zuständen des iPBX Status-Servers.

Mit dem tevitel.Messageserver kann der Status von Gruppen, Warteschlangen und Teilnehmer abgefragt, sowie Rufe auf und abgebaut werden. Der Server kennt zur Benachrichtigung die Betriebsmodi „pollen“ und „asynchron“. Die Schnittstelle basiert auf Sockets, und ist daher aus jeder Umgebung heraus nutzbar. Damit kann jede Programmiersprache zum Einsatz kommen. Das Interface ist die Basis für den tevitel.LoggingClient, Communicator, Konferenzmonitor und den tevitel.CallBoy.

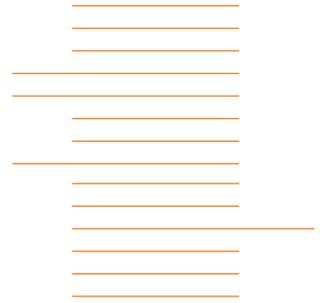


### Computer-Telefonie-Applikation für alle Nebenstellen

Die CTI-Applikation Click&Call steht allen Windows-Rechnern im LAN, denen eine TAPI-Line zugeordnet wurde, zur Verfügung. Über eine kleine Anzeigenleiste auf dem Arbeitsplatz-Monitor können verfügbare Nebenstellen angezeigt werden. Per Mausklick auf den jeweiligen Button der Nebenstelle können die entsprechenden Kollegen angerufen werden. Freie Nebenstellen erscheinen grün, besetzte rot und ‚klingelnde‘ blinken gelb. Meldet sich ein Kollege von seinem Arbeitsplatz ab, erscheint das Symbol blau (was natürlich nichts über den Grund der Abwesenheit verrät). Ankommende Rufe können per Mausklick entgegengenommen und bei Bedarf weitervermittelt werden.



Auch die Rufe für Kollegen können vom eigenen Arbeitsplatz per Mausklick entgegengenommen werden. Über Pop-up-Fenster sind außerdem Rückruflisten und aktive Telefonate sichtbar. Besonders wertvoll ist das Tool für die Kontrolle von Warteschlangen (die auf dem tevitel.iBooster oder der tevitel.iPBX eingerichtet sind): Jeder Nutzer kann auf Wunsch sehen, in welcher Warteschlange wie viele Anrufe anstehen und – über farbliche Kennungen – wie lange der erste Anrufer darin bereits wartet. Durch Doppelklick auf die jeweilige Anzeige kann dann jeder Click&Call-Nutzer den am längsten Wartenden aus der Warteschlange auf seinen Apparat leiten.



Aus beliebigen Oberflächen, z. B. besuchte Websites oder Word-Dokumente, kann über die rechte Maustaste die zu wählende Rufnummer kopiert werden. Sie steht dann direkt über Click&Call für die Wahl zur Verfügung und muss nicht mehr abgetippt werden. Rufumleitungen, Gruppen-Login und –out, Konferenzen, Gesprächsmitschnitt und andere Systemfunktionen können einfach per Mausklick ausgeführt oder konfiguriert werden.

Wohl einzigartig ist die Möglichkeit, auch externe Teilnehmer anzuzeigen. Wird ein Gespräch über den iBooster zu einem eingetragenen externen Apparat, z. B. einem Handy geführt, kann der Staus des Handys (frei, besetzt oder ‚klingelnd‘) in Click&Call angezeigt werden. Die Sekretärin sieht z.B., dass der Chef unterwegs über sein Handy telefoniert und braucht einen Anrufer garnicht erst durchzustellen.



# tevitel Messageserver



## tevitel.Messageserver

Der tevitel.Messageserver ist ein offenes TCP/IP-basiertes Interface zur Echtzeit-Erfassung von Zuständen des iPBX Status-Servers. Mit dem tevitel.Messageserver kann der Status von Gruppen, Warteschlangen und Teilnehmer abgefragt, sowie Rufe auf und abgebaut werden. Der Server kennt zur Benachrichtigung die Betriebsmodi „pollen“ und „asynchron“. Die Schnittstelle basiert auf Sockets, und ist daher aus jeder Umgebung heraus nutzbar. Damit kann jede Programmiersprache zum Einsatz kommen. Das Interface ist die Basis für den tevitel.LoggingClient, Communicator, Konferenzmonitor und den tevitel.CallBoy.



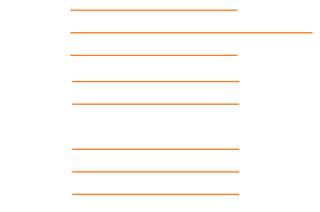
## tevitel.CallBoy

Mit dem CallBoy bietet tevitel eine einfache Lösung, CTI in beliebige Applikationen zu integrieren. Die Wahl erfolgt, indem die Applikation den CallBoy anruft und als Parameter die eigene-, Ziel- und die zu zeigende Rufnummer übergibt.



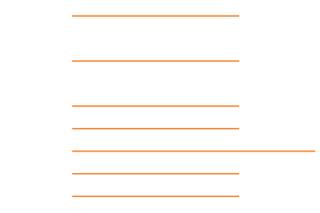
## tevitel.Communicator

Der tevitel.communicator office ist ein Outlook Plug-In, das stationären, mobilen und auch Home-Office-Arbeitsplätzen modernste Kommunikationstechnologie via Mausclick zur Verfügung stellt. Der tevitel.communicator office unterstützt den SMS-Versand, Werbekampagnen, automatischen Rundruf (z. B. Alarmserver), Konferenzen, die Anzeige ankommender Rufe sowie die einfache Wahl aus Outlook. Telefonate werden über die Telefonzentrale oder den iBooster aufgebaut. Somit fallen beim Handynutzer keine Kosten an.



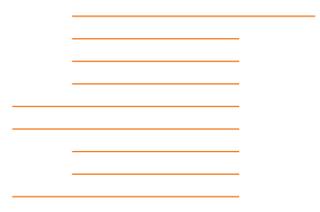
## tevitel.WQ-Monitor

Mit dem tevitel.Warteschlangenmonitor haben Sie jederzeit die Übersicht über Ihren Callflow und können schnell reagieren, wenn Kunden zu lange warten müssen oder aufgrund der Wartezeit den Anruf vorzeitig beenden.



## tevitel.Konferenzmonitor

Mit dem tevitel.Konferenzmonitor steht Ihnen ein Windows-Tool zur Verfügung, mit dem Sie die eingerichteten Konferenzräume intuitiv verwalten können. Sie sehen so auf einen Blick, ob ein Konferenzraum gerade frei oder belegt ist. Via Mausclick können einzelne Konferenzteilnehmer aus der Konferenz entfernt werden.



## tevitel.CallAnalyzer

Bei dem CallAnalyzer handelt es sich um ein Analysetool, das die geschriebenen Daten des tevitel Logging-Clients auswerten kann. Der Logging Client schreibt Daten und erweiterte Rufinformationen vom Message-Server wahlweise in eine Microsoft Access-Datenbank bzw. in ein Acces-File (.mdb) oder in eine Microsoft SQL-Datenbank. Diese Daten können dann mit Standardprogrammen oder mit dem CallAnalyzer ausgewertet werden.



## tevitel.CallBar

Mit dem neuen tevitel Besetztlampenfeld „CallBar“ wissen Sie sofort, ob ein Teilnehmer gerade verfügbar ist. Sie sehen nicht nur den Verbindungsstatus der definierten Teilnehmer, sondern auch den von externen Teilnehmern und von Gruppen. Farbige Symbole zeigen, ob der gewünschte Gesprächspartner im Moment frei oder besetzt ist. Ein Popup-Fenster informiert über ankommende Anrufe, die gelb signalisiert werden. Die Applikation ist anwenderfreundlich gestaltet und wird intuitiv bedient.

