

Plusnet Solutions Product Data Sheet

Tipo de Solución: CTI
Vertical: Todos

Requerimientos

- Avaya Communication Manager
- Avaya Application Enablement Server con licencia(s) TSAPI
- PC Windows para desarrollar

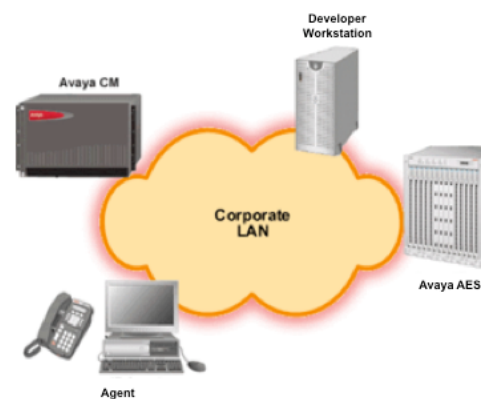
PlusNet ActiveX CTI (edición Avaya)

¿Tienen desarrolladores de aplicaciones?

Acelera la creación de aplicaciones CTI para plataformas Avaya con el PlusNet ActiveX CTI

Resumen

Aplicaciones CTI (Computer Telephony Integration) son cada día más comunes y forman parte de un conjunto de herramientas indispensable para asegurar la eficacia en un contact center. Los ahorros de coste que se realizan con estas soluciones son evidentes – pero hasta ahora siempre han requerido la contratación de empresas especializadas con años de experiencia utilizando SDKs (Software Development Kits) complejos y específicos de cada fabricante para desarrollar estas soluciones.



Descripción

Ahora puedes aprovechar la misma herramienta utilizada en PlusNet Solutions para emplear RAD (Rapid Application Development). PlusNet ActiveX CTI es un API para plataformas Windows que permite a los programadores Windows utilizar las

llamadas TSAPIs sin aprender el SDK original de Avaya. Utilizando el ActiveX, se puede realizar las siguientes funcionalidades:

- MakeCall.
- MakePredictiveCall.
- ClearConnection.
- ClearCall
- CallsActive
- MonitorCall
- HoldCall
- RetrieveCall
- AnswerCall
- TransferCall
- ConferenceCall
- MonitorCallsViaDevice
- MonitorDevice
- StopMonitor
- SetAgentState
- QueryAgentState
- QueryLoginStation
- StationOnCall
- GetStationConnections
- GetActiveConnection
- RouteRegister
- StopRouteRegister
- RouteSelect
- SingleStepConference
- DeviceName
- SkillInfo

Plusnet Solutions Product Data Sheet

PlusNet ActiveX CTI (edición Avaya)

¿Tienen desarrolladores de aplicaciones?

Acelera la creación de aplicaciones CTI para plataformas Avaya con el PlusNet ActiveX CTI

En este mismo sentido contará con los siguientes eventos:

- OnCTIEvent
- OnCallCleared
- OnCallQueued
- OnConnectionCleared
- OnCallEstablished
- OnCallDelivered
- OnPredictiveCallConf
- OnMonitorConf
- OnUniversalFailureConf
- OnACSUniversalFailureConf
- OnRouteRegisterConf
- OnRouteRequestEvent
- OnRouteEndEvent
- OnLoggedOn
- OnLoggedOff
- OnSysStatReqConf

Esta solución también incluye formación de dos días para asegurar que sus desarrolladores están trabajando con el producto en el tiempo más corto posible.

Ventajas

Mediante esta solución, su empresa disfruta de los siguientes beneficios:

- **Desarrollos Rápidos.** Utilizando este ActiveX permite desarrollar sus soluciones con rapidez, de esta manera reduciendo sus costes. También le ayuda recortar el tiempo de entregar la solución, con lo cual ayuda satisfacer al cliente.

- **Sencillez.** Utilizando este ActiveX, evita la necesidad de aprender el SDK propietario de Avaya. Esto permite desarrollar su aplicación CTI sin utilizar APIs específicos a este fabricante. Si algún día cambia la plataforma a otro fabricante, solo habrá que cambiar la edición del ActiveX para mantener funcionando su aplicación.
- **Standards.** Han sido utilizados componentes standard en su creación y permite al programador utilizar un estándar de programación Windows ya conocido.

