



HiPath TAPI 120/170

Interface zwischen PC und Telefon

Professionelle Kommunikation wird schon bei kleineren und mittleren Betrieben als Dienstleistung im Kundenservice vorausgesetzt.

Moderne CTI-Applikationen (Computer Telephony Integration) verbinden intelligentes Telefonieren mit einem verbesserten Service-Angebot in allen Bereichen der Kundenbeziehung. Für den internationalen Standard wurde mit TAPI (Telephony Application Programming Interface) eine einheitliche Schnittstelle geschaffen.

Basierend auf TAPI ist HiPath TAPI 170 entwickelt worden. Damit wurde die zentrale Einbindung von HiPath 2000/3000/5000 in ein PC-Netz (LAN) ermöglicht.

Der Service Provider HiPath TAPI 170 wird als standardisierte Schnittstellen-Software auf dem PC unter Windows installiert und ist auch Bestandteil des HiPath 5000 RSM Software-Paketes.

Zusätzlich steht der Service Provider HiPath TAPI 120 zur Verfügung, der als 1st party Service Provider dezentral auf dem jeweiligen Client installiert werden kann. Diese Variante eines Service Providers ist für kleinere Netzwerke vorgesehen. Bei mehr als 6 Clients ist der CSTA Message Dispatcher (CMD) zu installieren, der im Grundpaket mitgeliefert wird und auch Bestandteil des HiPath 5000 RSM Software-Paketes ist.

Damit sind HiPath-Kommunikations-server offen für TAPI-konforme Applikationen und ermöglichen PC-unterstütztes Telefonieren mit kundeneigenen Programmen verschiedener Software-Hersteller.

Leistungsmerkmale

HiPath TAPI 120/170 stellt folgende Leistungsmerkmale zur Verfügung:

- Annehmen eines Anrufes durch die Applikation
- Anrufer weiterleiten
- Anrufumleitung
- Ausfallüberwachung der Schnittstelle zum System
- Auslösen eines Anrufes durch die Applikation
- Bereitstellung eines ACD-Interfaces (nicht TAPI 120)
- Bereitstellung einer GEZ-Schnittstelle (nicht TAPI 120)
- Display/LED-Zugriff (nur schreibend) auf optiPoint
- Identifizierung der kommenden ISDN-Rufnummer
- Kennzahlgestützte Funktionen werden unterstützt
- Kommende/gehende Wahl vom PC
- Konferenz
- Makeln
- Monitoring des Telefons (Rufzustände, Ausfall, usw.)
- Rückfrage und Transfer
- Zugriff auf Tastenfeld von optiPoint-Endgeräten
- Übergabe vor dem Melden

Anwendungsbeispiele für Applikationen

Durch CTI-Software lässt sich der gesamte Telefonverkehr professionell managen, z. B. durch Registrierung der eingehenden Anrufe, Eintragung in Aktionslisten oder Anruferidentifizierung.

Aus den Bereichen Kundenbetreuung, Service, Bestellannahme, usw. können weitere Applikationen mit CTI-Programmen gekoppelt werden. Durch die Zusammenführung bisher getrennter Arbeitsprozesse lassen sich die Arbeitsplätze effizienter gestalten.

Ferner können Anfragen kompetenter beantwortet werden, wenn beispielsweise Geschäftsvorfälle automatisch zum Anruf des jeweiligen Kunden auf dem Bildschirm erscheinen.

TAPI 170 stellt in Kombination mit HiPath 5000 RSM zusätzlich den CSTA-Service Provider CSP zur Verfügung. Dieser ermöglicht den Anschluss von CSTA-basierten Applikationen an ein HiPath 2000/3000/5000-Netzwerk. Näheres zu Einsatzgrenzen finden Sie in der Vertriebsinformation HiPath 5000.

Produktbeschreibung

Mit dem Service Provider HiPath TAPI 170 ist die zentrale Einbindung der HiPath 2000/3000/5000 in ein Windows-Netzwerk möglich.

Eine zusätzliche Anbindung des Endgerätes an den PC ist nicht erforderlich.

Die Software des HiPath TAPI 170 wird auf dem Netzwerkserver installiert, der mit dem HiPath-System direkt (3rd party) in Verbindung steht. Die Anbindung erfolgt über LAN.

Darüber hinaus wird HiPath TAPI 170 als Bestandteil des HiPath 5000 RSM Software-Paketes vorinstalliert. Die Software wird über einen Lizenzserver freigeschaltet.

Die Software des HiPath TAPI 120 hingegen wird auf dem Client-PC installiert und steht in Verbindung mit:

- HiPath 2000 oder
- HiPath 3000 oder
- HiPath 5000 CS oder
- CSTA-Message Dispatcher (CMD) falls mehr als 6 TAPI 120 zum Einsatz kommen.

Die Service Provider lehnen sich an Microsoft TAPI 2.2/3.0 an. Somit ist sichergestellt, beliebige TAPI-konforme Applikationen einsetzen zu können.

Technische Daten

Systemvoraussetzungen

- HiPath 2000
- HiPath 3000/5000
- optiPoint 410, 420 mit CorNet-IP-Protokoll

PC-Voraussetzungen

- Netzwerkserver:
Windows 2000/2003 Server
- Client:
Windows 2000 Professional oder
Windows XP Professional

Die Hardwareausstattung muss den Anforderungen des Windows-Betriebssystems entsprechen. Je konfigurierter Line ist mit einem zusätzlichen Speicherbedarf von 200 kB zu rechnen.

Lieferumfang

Die Produkte stehen in folgenden Bestellpositionen zur Verfügung:

- HiPath TAPI 120/170/CSTA V2.0 Software-CD
- HiPath TAPI 120 V2.0 1er-Lizenz
- HiPath TAPI 170 V2.0 1er-Lizenz
- Lizenz zur Freischaltung der CSTA - Schnittstelle/CSTA Service Provider (CSP)



