



Globetech CT BRIDGE

Investitionen in CTI Anwendungen schützen

CTI Applikationen erleichtern die Kommunikation mit den Kunden erheblich und steigern so die Produktivität ihres Unternehmens. Durch den Einsatz der Globetech **CT Bridge** Middleware können die getätigten Investitionen in CTI Anwendungen langfristig optimal geschützt werden.

Avaya und TAPI

Die meisten CTI Applikationen bauen auf der Microsoft TAPI Schnittstelle auf, welche einen Treiber zu Ihrer TK-Anlage voraussetzt. Avaya liefert für die Anlagen mit der aktuellsten Software keine solche TAPI Treiber mehr.

Globetech füllt die entstandene Lücke mit ihrer **CT Bridge**, einem TAPI Treiber, der auf dem Avaya Aura Contact Center 6 aufsetzt.

Es gibt also keinen Grund, Ihre bisherige CTI Lösung abzuschreiben.

Natürlich läuft **CT Bridge** auch mit den Nortel Anlagen, die durch Avaya übernommen wurden.

Ihre Vorteile

- Schutz der getätigten Investitionen in die CTI Applikation
- Entkoppelung der Abhängigkeit von den Avaya Software Releases
- Beibehaltung der aktuellen Funktionalität
- Keine Schulung der Mitarbeitenden notwendig
- Dienstleistungen zur Planung, Tests und Inbetriebnahme
- Wartungsmodelle
- Partnermodelle für Reseller und Technologie-Partner



Unterstützte Lösungen

Unterstützte Avaya Plattformen:

- Avaya CS1000 R 5.5+
- Avaya Aura Contact Center R 6.0+
- Weitere Plattformen auf Anfrage

CTI-Anwendungen:

- xCall Version 5+
www.xcall.ch
- Telesnap Snapware Version 2007 und 2009
www.telesnap.com
- Weitere Applikationen auf Anfrage

Auf Wunsch werden weitere Plattformen oder Anwendungen in einem Test-Labor kostenpflichtig auf die gewünscht Funktionalität überprüft. Fragen Sie uns an.

TAPI

Obwohl TAPI eigentlich ein Industrie-Standard ist, sind einige Details nicht genau geregelt und werden von verschiedenen Telefonie-Service-Providern unterschiedlich gehandhabt.

Deshalb ist es unerlässlich, die Applikation zusammen mit **CT Bridge** zu testen. Zu diesem Zweck kann **CT Bridge** kostenlos herunter geladen werden und für eine beliebige Zeitspanne mit maximal 3 Teilnehmern getestet werden.

Technische Details

Unterstützte TAPI Funktionen:

- lineMakeCall
- lineAnswer
- lineHold
- lineUnhold
- lineDrop
- lineBlindTransfer
- lineSetupTransfer + lineDial
- lineCompleteTransfer
- lineSetupConference + lineDial
- lineAddToConference
- lineForward
- lineGenerateDigits
- lineRedirect
- lineSetAgentState

Unterstützte Events:

- LINE_CALLSTATE
- LINE_CALLINFO (mit CallerID)
- LINE_ADDRESSSTATE
(mit Forwarding-Info)
- LINE_AGENTSTATE

CT Bridge emuliert den Nortel Symposium TAPI Treiber, inklusive des DEVSPECVIC Verhaltens.

