



## 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.

