



# CTIServer

- { Domov
- { O nas
- { Kontakt
- { Poslovna področja
- { Rešitve in produkti
- { Storitve
- { Novice
- Rešitve in produkti
- Klicni center
- Radijski center
- Snemanje pogovorov
- GIS in sledenje
- Medicinska prog. oprema
- Taxi prog. oprema

| AgentID | AgentName        | GroupID | Extension | AgentStatus | TelephonyStatus | LogOnDateTime      |
|---------|------------------|---------|-----------|-------------|-----------------|--------------------|
| 100     | Vili Racki       | 440     | 0         | Null        | Idle            |                    |
| 101     | Zlatko Rihartec  | 440     | 0         | Null        | Idle            |                    |
| 102     | Suzana Sinkovec  | 440     | 0         | Null        | Idle            |                    |
| 103     | Romana Matjaz    | 440     | 0         | Null        | Idle            |                    |
| 104     | Ljubica Pavlovic | 440     | 0         | Null        | Idle            |                    |
| 105     | Peter Antolovic  | 440     | 0         | Null        | Idle            |                    |
| 106     | Dragica Cerkic   | 440     | 0         | Null        | Idle            |                    |
| 107     | Irena Gilj       | 440     | 0         | Null        | Idle            |                    |
| 108     | Vojka Gregoric   | 440     | 0         | Null        | Idle            |                    |
| 109     | Nekdo            | 440     | 0         | Null        | Idle            |                    |
| 110     | Miran Kirm       | 440     | 0         | Null        | Idle            |                    |
| 111     | Gregor Glusic    | 440     | 0         | Null        | Idle            |                    |
| 112     | Bostjan Jevsovar | 440     | 0         | Null        | Idle            |                    |
| 113     | Damjan Antolic   | 440     | 0         | Null        | Idle            |                    |
| 114     | Nina Kotar       | 440     | 0         | Null        | Idle            |                    |
| 115     | Damjan Klemencic | 440     | 100       | Unavailable | Idle            | 22.1.2008 12:40:36 |
| 116     | Aleš Jelovšek    | 440     | 101       | Working     | Idle            | 22.1.2008 12:40:48 |
| 117     | Agent 117        | 440     | 0         | Null        | Idle            |                    |
| 118     | Agent 118        | 440     | 0         | Null        | Idle            |                    |
| 119     | Agent 119        | 440     | 0         | Null        | Idle            |                    |
| 120     | zdravnik         | 441     | 0         | Null        | Idle            |                    |
| 121     | Matic Stern      | 441     | 102       | Ready       | Idle            | 22.1.2008 12:41:00 |

- ▶ Klicni center
- ▶ CTIServer
- ▶ CTIClient
- ▶ Call Center Manager

CTIServer je program, ki skrbi za vodenje in prednajatvanje klica, preden ga obdela operater. Njegova naloga je tudi zbiranje statističnih podatkov ter nadzor nad trenutnim stanjem operaterjev. Vse te podatke dobi prek "CTI linka" s centralo. Tako lahko CTIServer in centrala usklajeno delujeta.

CTIServer je strežniški program, ki teče neprekinjeno na računalniškem strežniku klicnega centra, ki je obenem lahko tudi strežnik za bazo podatkov in snemanje pogovorov obenem. CTIServer skrbi za ustrezno krmiljenje telefonskih komunikacij in vse podrobnosti in podatke zapisuje v SQL zbirko podatkov. Uporabniški vmesnik programa CTIServer kaže trenutna stanja dela operaterjev, klicev, povezanosti z delovnimi postajami operaterjev, aktivacijo in shemo prednajatve, ... Vsi ti podatki pa se lahko pregledujejo tudi za nazaj preko aplikacije [Call Center Manager](#). Na CTIServer se kot odjemalci povezujejo aplikacije operaterjev [CTIClient](#).

Prednosti:

- neposredna povezanost s centralo daje kvalitetne podatke,
- centraliziran sistem, ki zajame vse podatke komunikacijskih poti v klicnem centru,
- prikazuje aktualna stanja v klicnem centru,
- pri dohodnih klicnih centrih so klici enakomerno porazdeljeni med operaterje,
- ob zasedenosti / nerazpoložljivosti operaterjev se kreira čakalna vrsta,
- možnost razvrščanja v pravično čakalno vrsto ali pa nastavitve prioritete pri dohodnih klicih,
- povezava s programom [CTIClient](#), ki ga lahko poljubno prilagodimo naročniku..

**Kontaktirajte nas:**

Computel d.o.o.  
 Tehnološki park 19  
 1000 Ljubljana  
 Tel.: +386(1)620 33 40  
 Faks: +386(1)620 33 49  
 E-mail: info@computel.si  
 Splet: www.computel.si