

# Systemanforderungen

Systemanforderungen CTI  
an SHD ECORO

Sämtliche Informationen, Abbildungen, Darstellungen und Dokumentation in den Unterlagen von SHD dürfen ohne vorherige Genehmigung von SHD - auch auszugsweise - weder kopiert, vervielfältigt noch öffentlich zugänglich gemacht werden.

© Copyright 2024 by SHD Einzelhandelssoftware GmbH



# Inhalt

---

<b>1</b>	<b>Systemanforderungen CTI an SHD ECORO</b>	<b>1</b>
1.1	Über diese Doku	1
1.2	Worum geht es?	1
1.3	Anwendungsmöglichkeiten für CTI	1
1.4	Beteiligte Komponenten	2
1.5	Voraussetzungen Hard- und Software	2
1.6	Checkliste für die Installation der CTI Schnittstelle	3

# 1 Systemanforderungen CTI an SHD ECORO

## 1.1 Über diese Doku

Dieses Dokument beschreibt die Systemanforderungen für die Anbindung von SHD ECORO an eine Telefonanlage mit CTI-Unterstützung.

## 1.2 Worum geht es?

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

### **CTI = Computer Telephony Integration**

Moderne CTI-Applikationen verbinden intelligentes Telefonieren mit einem verbesserten Service-Angebot in allen Bereichen der Kundenbeziehung, so auch im Bereich der Warenwirtschaft.

### **TAPI = Telephony Application Programming Interface**

Für den internationalen Standard wurde deshalb mit TAPI eine einheitliche Schnittstelle geschaffen.

## 1.3 Anwendungsmöglichkeiten für CTI

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

Im Gegensatz zum Desktop-CTI, bei dem jeder Arbeitsplatz mit der Telefonanlage verbunden sein muss, ist mit dem Service einer TAPI 170 die zentrale Einbindung von Telefonanlagen verschiedener Hersteller in ein Windows-Netzwerk möglich. Eine zusätzliche Anbindung des Endgerätes an den PC ist nicht erforderlich.

Die Software des TAPI 170 Treibers wird auf dem Netzwerkserver installiert, der mit der Telefonanlage in Verbindung steht. Die Anbindung erfolgt über LAN.

## 1.4 Beteiligte Komponenten

Die SHD ECORO Schnittstelle CTI setzt einen zentralen Rechner (sogenannter CTI-Server mit Windows) voraus, der über das Netzwerk mit der Anlage verbunden ist. Darauf wird die CTI Schnittstelle installiert, die über die Telefon-TAPI 170 mit der Telefonanlage kommuniziert.

Das heißt, die Telefonanlage benötigt sowohl eine Verbindung ins lokale Netz als auch eine Unterstützung der TAPI 170. In der Regel wird dies über ein Zusatzmodul in der Anlage realisiert.

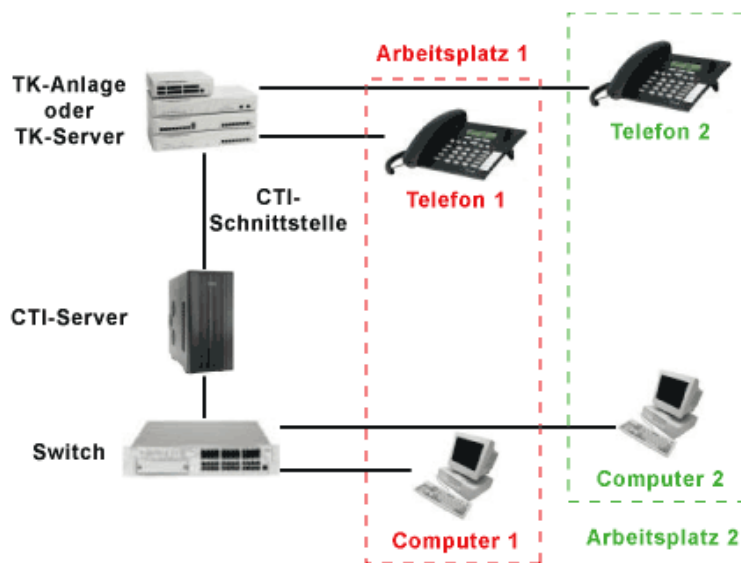


Abbildung: Schematische Darstellung der Komponenten

## 1.5 Voraussetzungen Hard- und Software

Bereich	Beschreibung
Hardware	Zentraler PC/Server, der die Funktion des CTI-Servers übernimmt. Ausstattung PC: mind. 2 GHz, 1 GB RAM Auf diesem Rechner muss die TAPI 170 API (serverseitig!) durch den Telefondienstleister installiert werden.
Telefonanlage	Erweiterung der Telefonanlage um ein TAPI 170 fähiges Modul. Die Telefonanlage muss netzwerkfähig sein.
Software	Windows 7/8/10 für den CTI Server bei Einsatz auf einem PC Windows 2008/2012 R2 bei Einsatz auf einem Server .net Framework größer Version 4.0
Unterstützte Warenwirtschaft	SHD ECORO

## 1.6 Checkliste für die Installation der CTI Schnittstelle

Folgende Fragen sind kundenseitig zu beantworten, bevor die Installation und Konfiguration durchgeführt werden kann.

Pos	Frage	Antwort	Verantwortlich
1	Wer ist der Ansprechpartner für CTI? Bitte Name mit Kontaktdaten benennen.	Name:  Tel:  E-Mail:	Kunde
2	Ist die Telefonanlage TAPI 170 fähig?	Ja/Nein	Kunde
3	Wer ist der Telefon- bzw. TAPI-Anbieter?		Kunde
4	Sind in der TAPI lizenzierte Telefonnummern hinterlegt?	Ja/Nein	Kunde
5	Wurde die TAPI-Schnittstelle bereits auf dem CTI/Telefon-Server installiert?	Ja/Nein	Kunde
6	Wurden alle Weiterleitungen für die definierten Nummern deaktiviert?	Ja/Nein	Kunde
7	Wurden die Firewalls zwischen den Clients und dem CTI-Server in beide Richtungen deaktiviert?	Ja/Nein	Kunde
8	Ist der Port 7776 (Client <-> Server) freigeschaltet? Ist dieser Port belegt, bitte Alternativ-Port benennen und freischalten.	Ja/Nein	Kunde

Bitte die ausgefüllte Liste an den zuständigen Kundenberater zurückgeben.