Technische Voraussetzung - TAPI

Beschreibung

TAPI ist eine von Windows bereitgestellte Schnittstelle, welche Auskunft über die ausgehenden und ankommenden Anrufe gibt. Zusätzlich können Anrufe getätigt und gesteuert werden.Um TAPI zu nutzen, muss der Hersteller des Telefons / der Telefonzentrale einen TAPI Treiber bereitstellen.
PC CADDIE kommuniziert dann über die Windows TAPI Schnittstelle mit dem TAPI Treiber. Nicht jeder TAPI Treiber hat die gleiche Version und den gleichen Funktionsumfang. Deshalb muss für TAPI einiges analysiert und konfiguriert werden. Somit ist jede TAPI-Konfiguration ein Individuum.

Funktionsumfang in PCCADDIE

Die TAPI Implementation in PC CADDIE kann Anrufe überwachen und tätigen. Über die ankommenden und ausgehenden Anrufe werden Informationen gesammelt und in die PCC_CALL.DBF Datenbank gespeichert. Anhand dieser gespeicherten Anrufinformationen kann PC CADDIE auf Wunsch des Benutzers ein Popup mit genau diesen Informationen anzeigen lassen. Dazu wird auch gleich der Anrufer in den Personen gesucht und angezeigt. Somit weiss der Benutzer, von wem er angerufen wird und kann im gleichen Zuge automatisiert einen CRM Eintrag des Anrufs erstellen lassen. Zusätzlich kann aus den Personen, mit einem Klick auf das Telefon neben der Nummer, direkt ein Anruf getätigt werden. Dieser wird auch in der Datenbank erfasst und angezeigt.

Unterstützte TAPI Treiber

Aktuell werden TAPI Treiber ab der Version 2.0 unterstützt. Der Hersteller ist dabei grundlegend egal. Jedoch liefern nicht alle Treiber alle notwendigen Informationen. Somt kann eine definitive Kompatibilität erst nach einem Test festgestellt werden.

Der TAPI Treiber muss folgende Kommandos unterstützen:

Name	Ab Version	Monitoring	Anrufen
lineInitializeExA	1.3	x	x
lineNegotiateAPIVersion	1.3	x	x
lineOpen	1.3	x	x
lineClose	1.3	x	x
lineGetMessage	2.0	x	
lineGetDevCaps	1.3	x	x
lineGetCallInfo	1.3	x	
lineMakeCall	1.3		x