

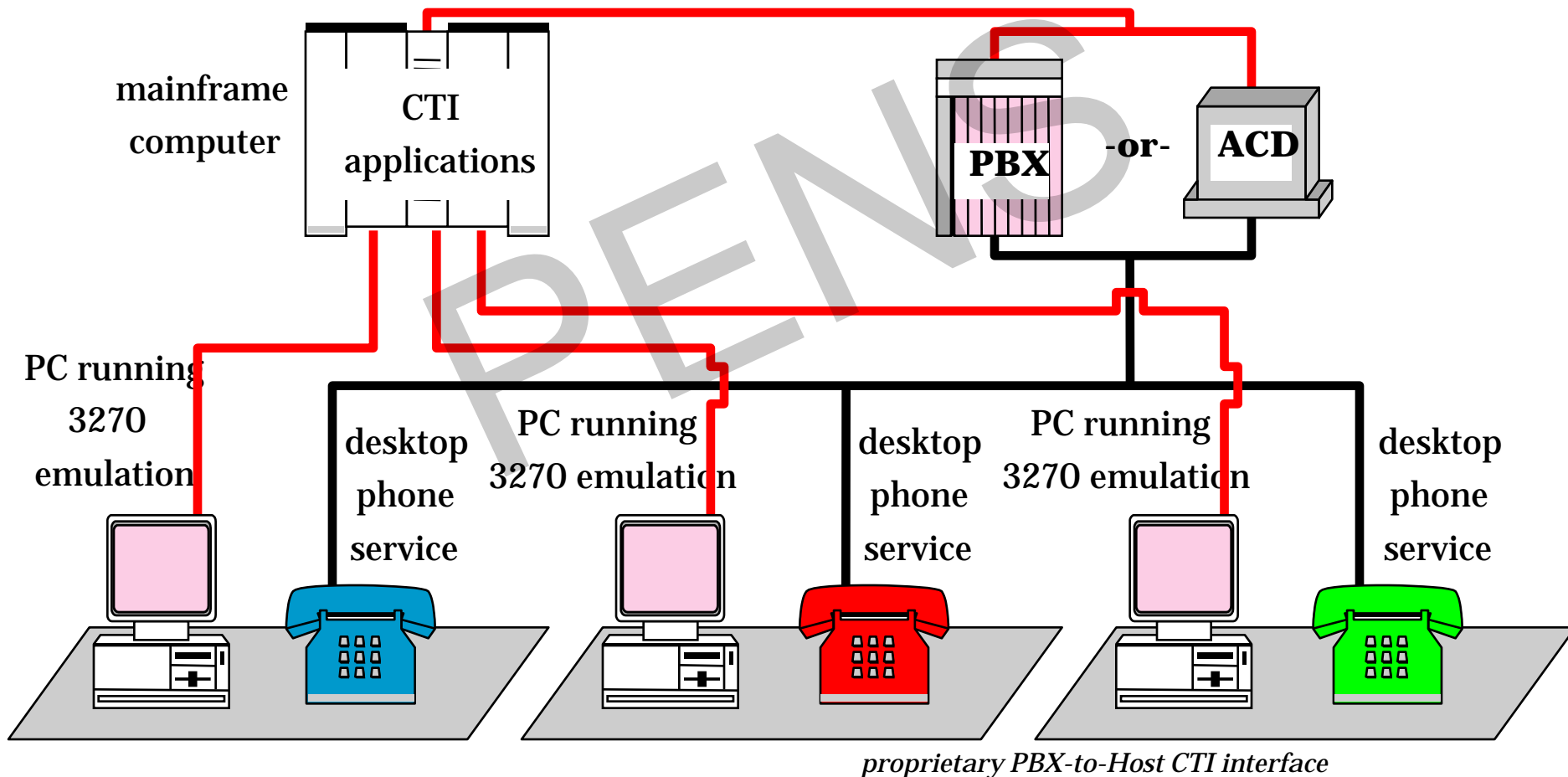
Arsitektur CTI

- PBX-to-host interface
- Desktop CTI
- Client/server CTI

PBX-to-host interface

- Integrasi PBX dengan mainframe, minicomputer dsb untuk layanan call center dan aplikasi otomatisasi kantor.
- PBX dikontrol oleh CTI server, dalam hal ini komputer, untuk menjalankan aplikasinya.
- CTI server di-link kan ke Automatic Call Distributor (ACD)
- Komputer sebagai CTI server menyediakan lingkungan teleponi untuk programming aplikasi, seperti API (Application Programming Interface), TAPI atau TSAPI.
- Mahal

Arsitektur PBX-to-host CTI interface

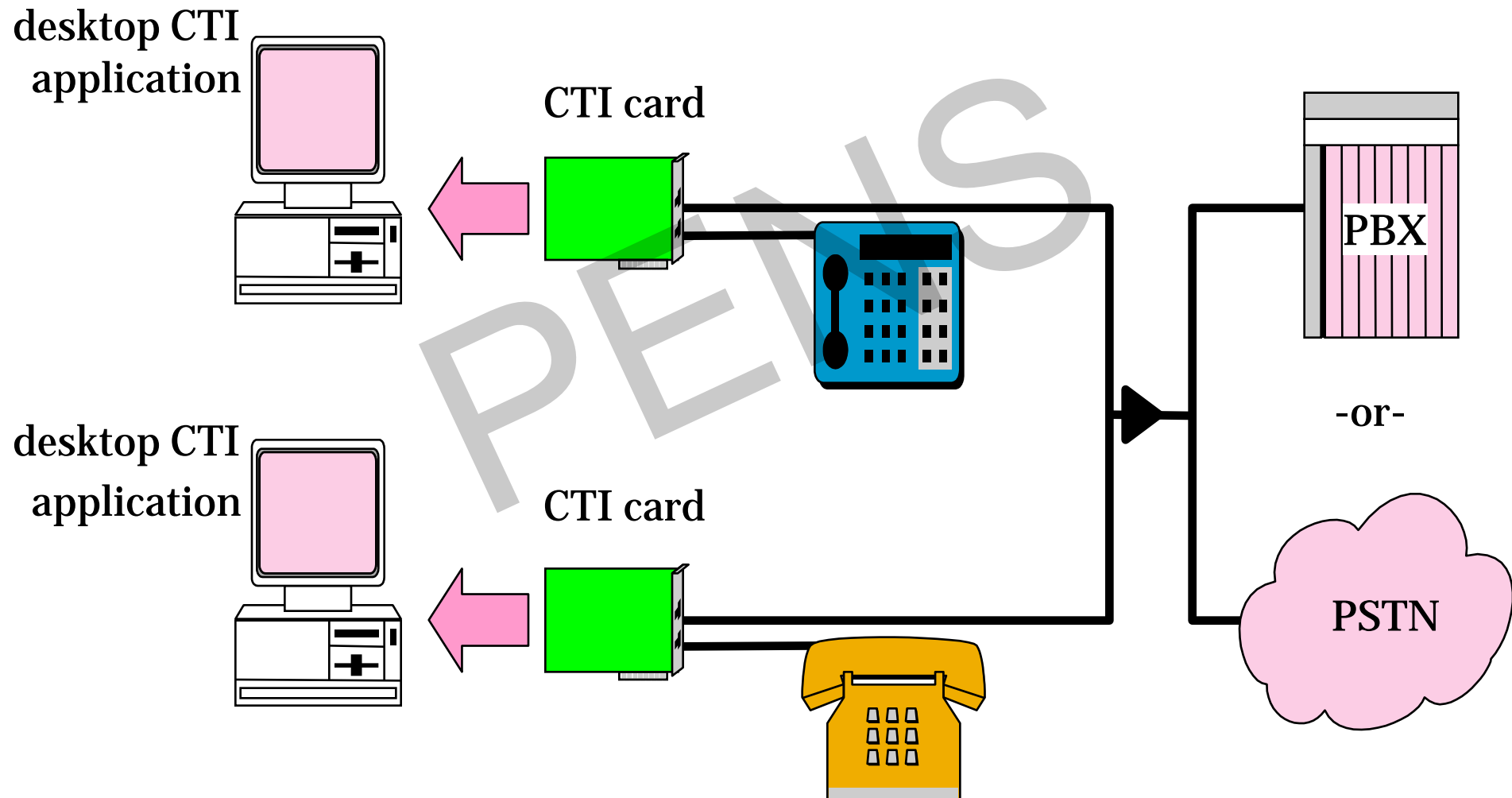


proprietary PBX-to-Host CTI interface

Desktop CTI

- Disebut juga **first party call control**
- Lebih sedikit murah dibandingkan arsitektur PBX-to-host.
- CTI server/Komputer dilengkapi dengan telepon board dan software call control.
- Setiap komputer mengontrol hanya telepon yang terhubung dengannya.
- Tidak ada automatic call distribution untuk banyak agen dengan banyak pesawat telepon.
- Tidak ada sharing data bagi call yang terhubung dengan CTI server.

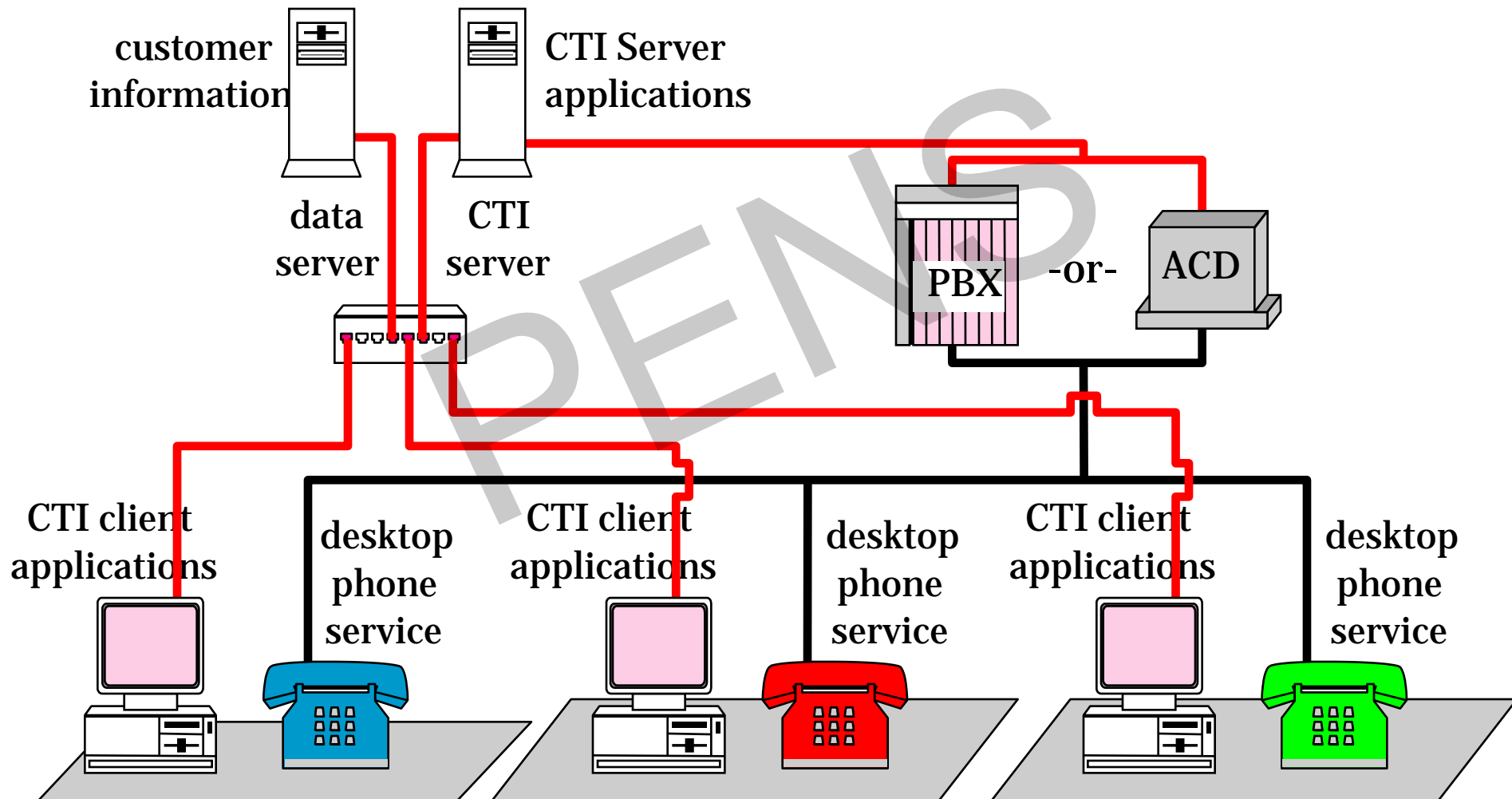
Arsitektur Desktop CTI



Client / Server CTI

- CTI server/komputer berintegrasi dengan PBX atau ACD untuk menyediakan management sistim secara keseluruhan
- Individual client berbasis aplikasi CTI dapat mengeksekusi banyak client komputer
- Multiple aplikasi CTI pada multiple PC client dapat men-share informasi yang disediakan oleh satu CTI server.
- Memiliki mekanisme control mirip arsitektur PBX-host interface namun dengan harganya mendekati arsitektur desktop CTI

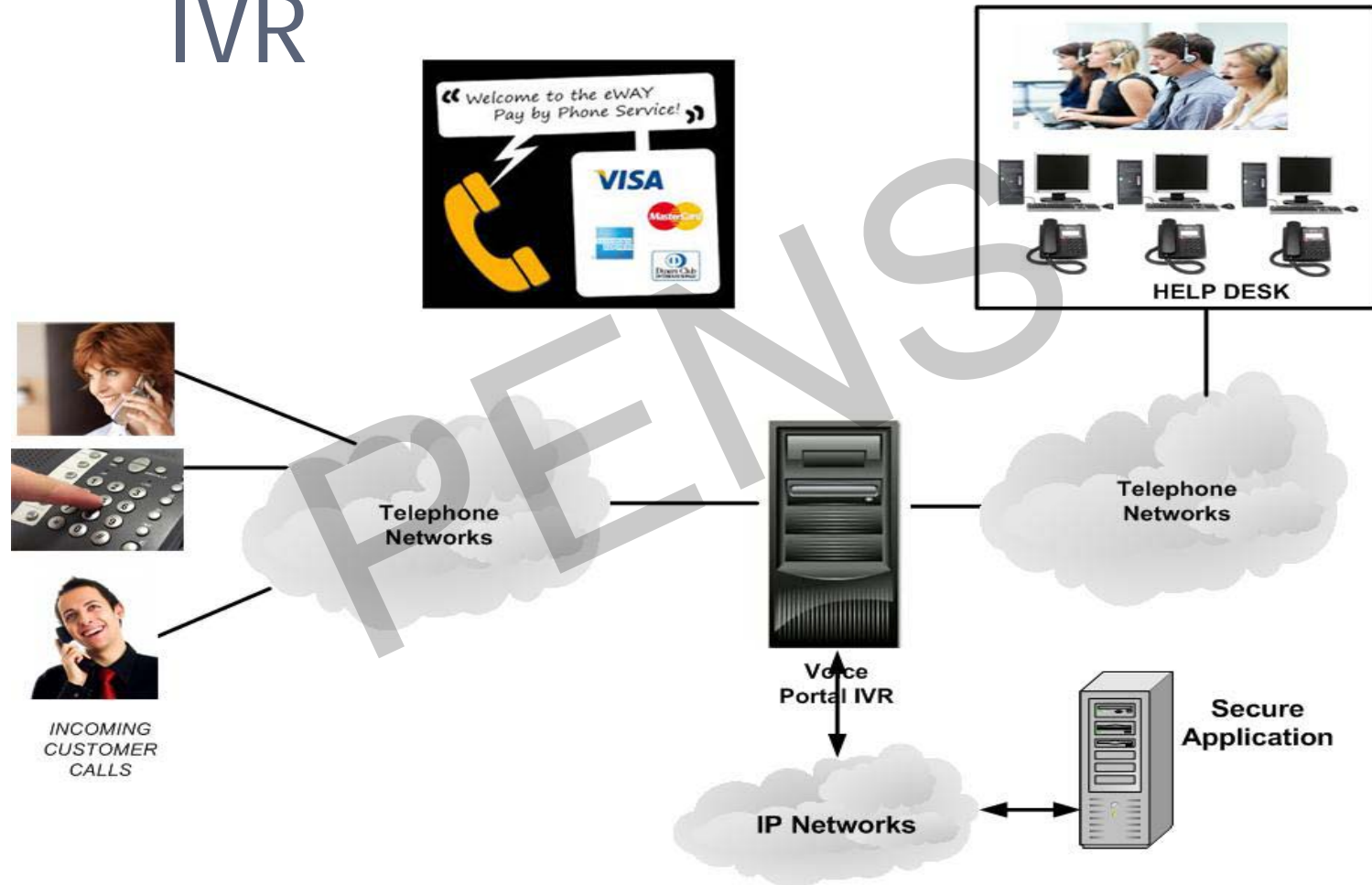
Arsitektur Client/Server CTI



Beberapa skema aplikasi CTI

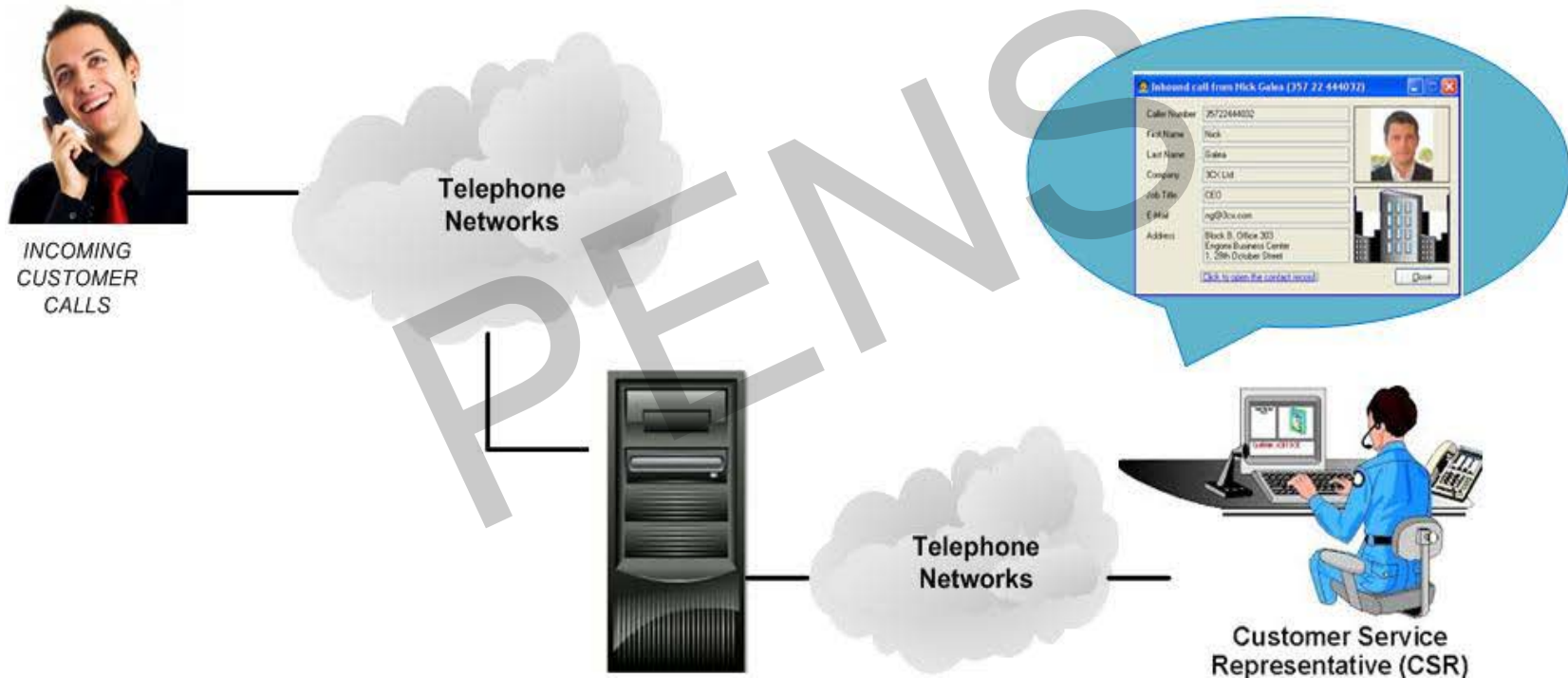
- **Interactive Voice Response (IVR)**
- **Screen Pop**
- **Unified Messaging System (UMS)**
- **Call Center**

IVR



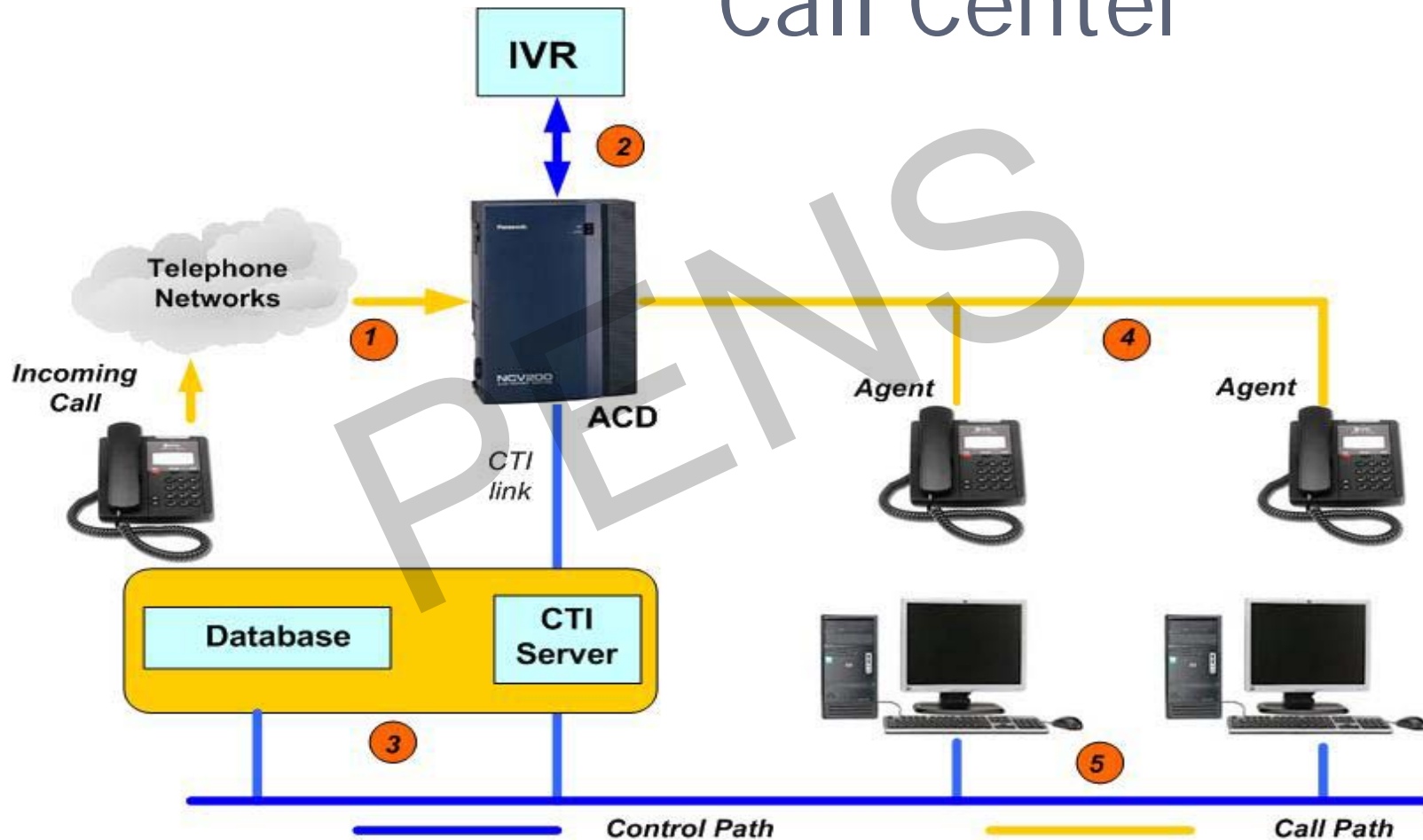
Proses interaktif antara customer dengan sistim IVR menggunakan penekanan digit keypad untuk melakukan pemilihan informasi yang diharapkan

Screen Pop

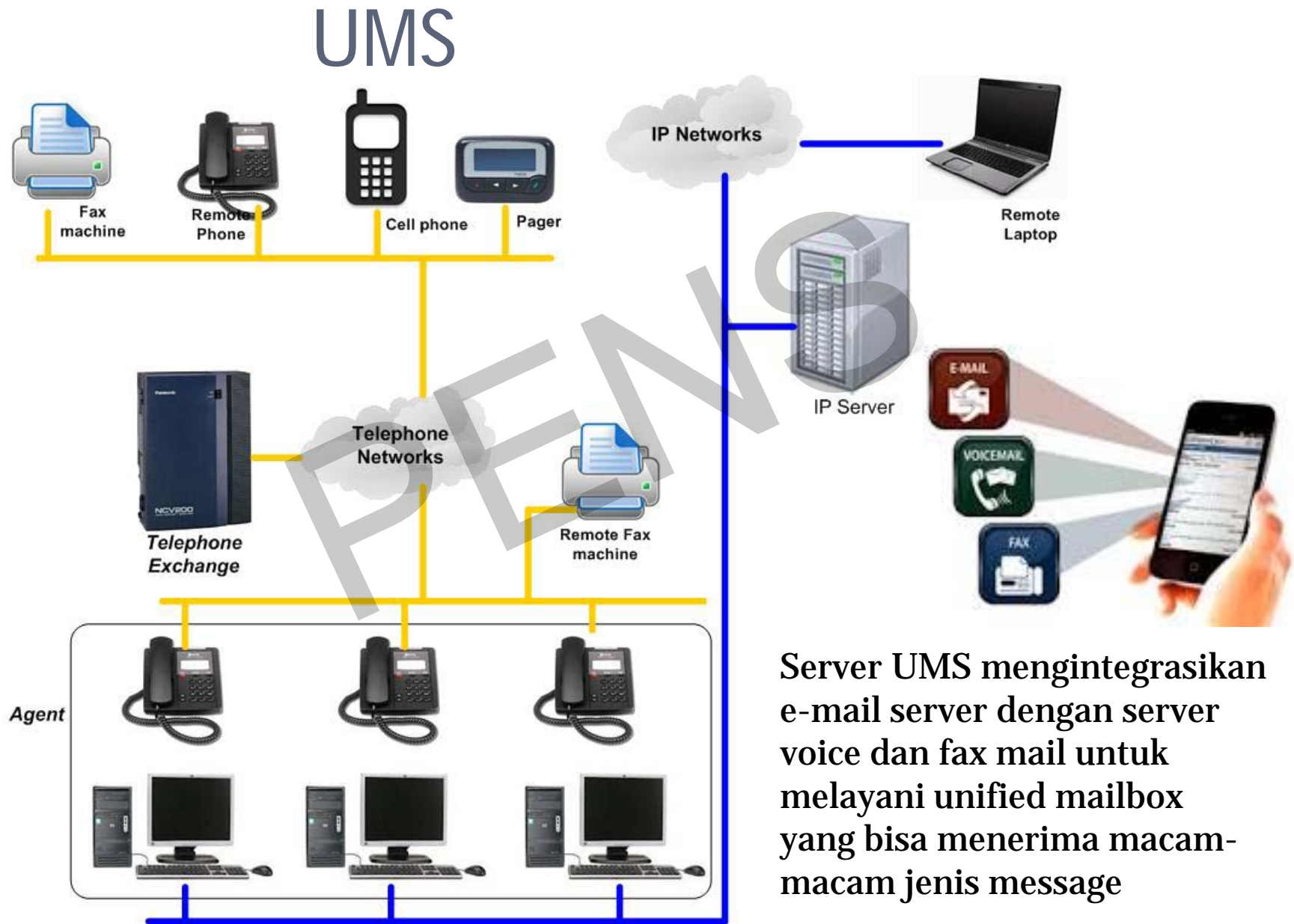


Informasi dari pemanggil akan ditampilkan di screen agen penerima (CSR), bisa langsung pada layar telepon atau GUI-based PC yang terintegrasi ke jalur telepon

Call Center



CTI-based call center men-support ACD, dengan fitur-fitur di antaranya: call distribution, call queueing, on-hold announcement dan call transfer/conference



Server UMS mengintegrasikan e-mail server dengan server voice dan fax mail untuk melayani unified mailbox yang bisa menerima macam-macam jenis message

Tugas...(1)

1. Sebutkan dan jelaskan kelemahan dan kelebihan PBX dibandingkan ACD
2. Sebutkan dua jenis aplikasi First Party Call Control. Lengkapi dengan gambar perangkatnya dan topologi jaringannya.
3. Sebutkan dua jenis aplikasi Third Party Call Control. Lengkapi dengan gambar perangkatnya dan topologi jaringannya.

Tugas...(2)

4. Termasuk skema aplikasi manakah dari CTI, layanan yang disebutkan di bawah ini ? Jelaskan cara kerjanya.
 - a. Layanan delivery McD 14045
 - b. Layanan informasi nomer telepon melalui 108
 - c. Layanan detail informasi caller pada call center
5. Sebutkan masing-masing 1 jenis layanan yang termasuk dalam aplikasi:
 - a. Screen Pop
 - b. Interactive Voice Response
 - c. UMS