

## CTI part 1

Oleh:  
Mike Yuliana  
PENS-ITS

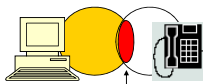
### TUJUAN DAN INSTRUKSIONAL KHUSUS

- Memahami tentang konsep CTI
- Memahami tentang Fungsi CTI
- Mengetahui software dan hardware yang dibutuhkan dalam sistem CTI
- Memahami aplikasi CTI(ACD)

## Pendahuluan

CTI (Computer Telephony Integration)

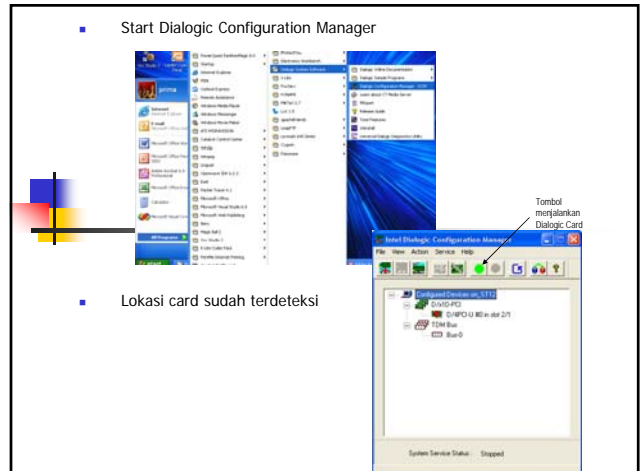
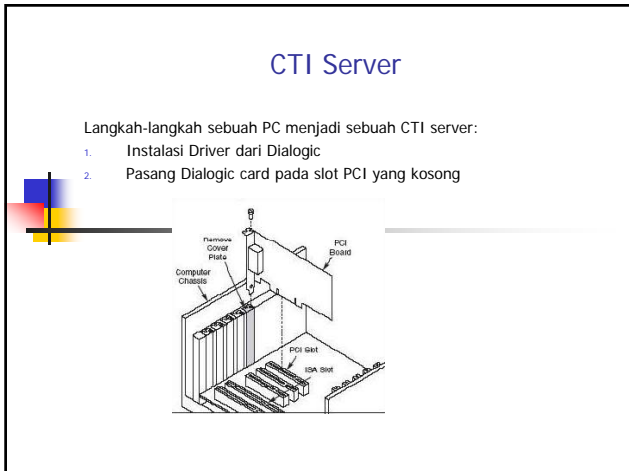
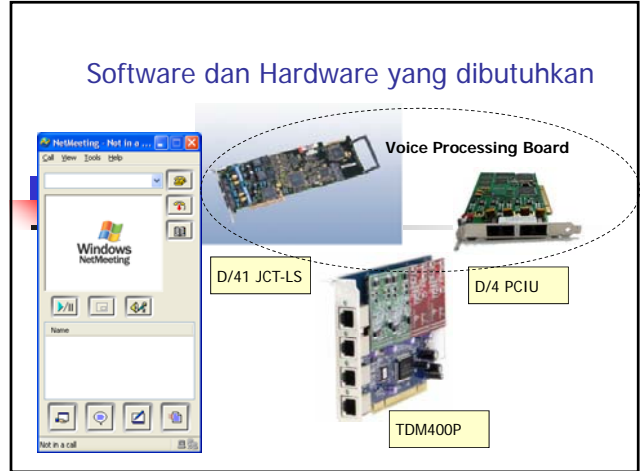
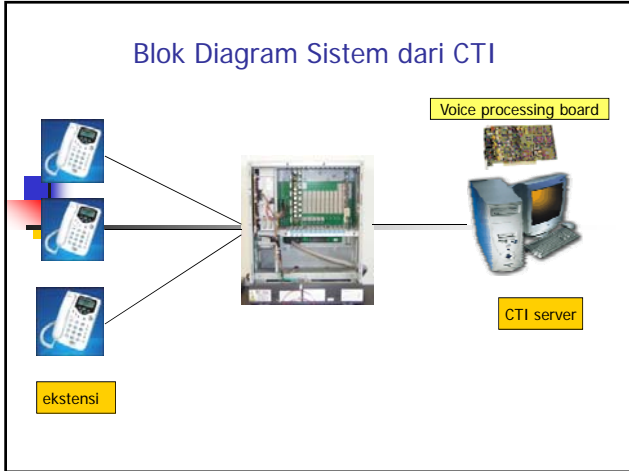
Teknologi yang mengintegrasikan komputer dan telephony, sehingga Fungsi telephone bisa digantikan oleh komputer.



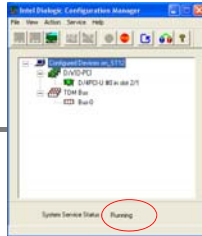
CTI

## Fungsi-Fungsi CTI

- Kontrol telephone (answer, hang up, hold, conference)
- Pengontrolan panggilan(predictive dialer)
- Menampilkan informasi panggilan
  - ANI(Automatic Number Identification)
  - DNIS(Dialed Number Identification Service)



- Dialogic Card sudah aktif dan siap digunakan, ditunjukkan dengan *system service status = Running*



## Voice Processing Board

- Mendeteksi digit yang ditekan oleh pesawat telepon
- Speech recognition
- Text to speech
- Mengolah data yang direkam
- mendeteksi *call progress* sampai melakukan dial ke nomor tertentu.

## Aplikasi CTI-ACD/Automatic Call Distribution

Automatic call distribution (ACD) merupakan jantung sistem call center, yang berfungsi melakukan penanganan terhadap sejumlah besar incoming call dan mendistribusikannya ke sekelompok agent secara otomatis sesuai model distribusi yang ditetapkan. Selain itu juga terdapat pencatatan berbagai aktifitas yang terkait antara interaksi caller dan agent.

## Aplikasi CTI-ACD/Automatic Call Distribution

Jenis-jenis konfigurasi ACD:

1. Round Robin(hunting)
2. RRmemory
3. Least Recent
4. Fewest Call
5. Ring All

### Aplikasi CTI-ACD/Automatic Call Distribution

#### Arsitektur Sistem ACD

- Sistem Terintegrasi dengan PABX
  - PABX yang terintegrasi dengan ACD, Model ACD ini banyak dikembangkan oleh pabrikan sistem pabx, seperti Avaya, Nortel Network, Siemens, Alcatel dan Ericsson.
- Sistem Eksternal Berbasis PABX
  - sistem ACD yang dikembangkan oleh vendor aplikasi komputer untuk mengantisipasi keterbatasan aplikasi ACD pada sistem PABX terintegrasi. Karena merupakan aplikasi eksternal, perangkat ini membutuhkan metode integrasi dengan sistem pabx, yaitu melalui CTI sebagai dasar utama mengontrol call pada sistem PABX yang digunakan.
- Sistem Un-PABX berbasis VoIP
  - Sistem ini merupakan model terkini yang diadaptasi sejalan dengan perkembangan teknologi komputer dan telekomunikasi, utamanya Voice over IP (VoIP). Dengan teknologi VoIP maka penggunaan terminal telepon digantikan oleh komputer.

