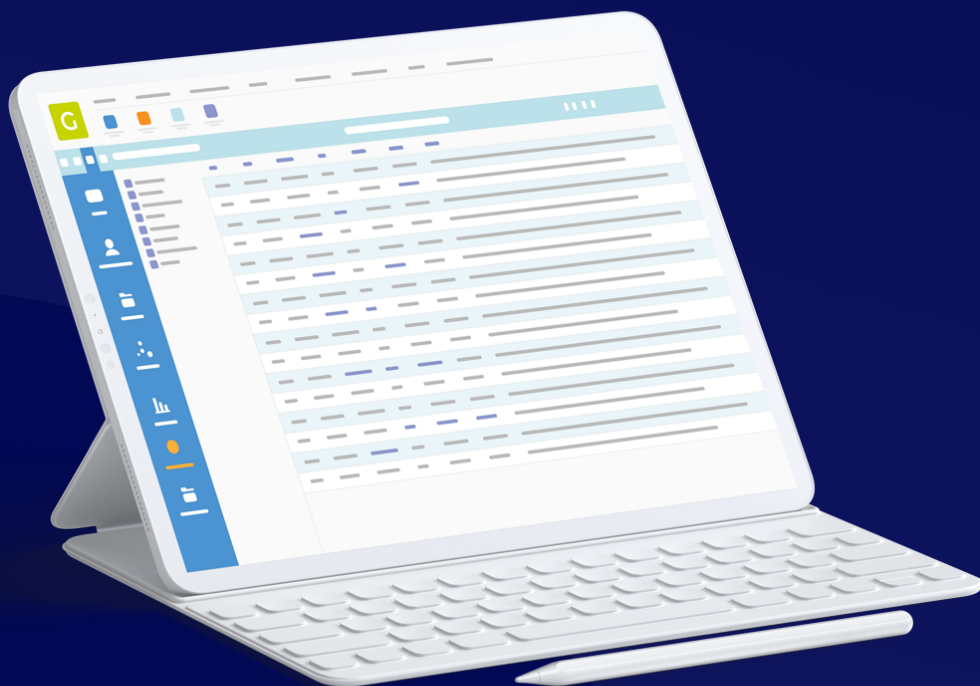




ACD

FICHE TECHNIQUE

**Utilisation CTI
Sans Driver TAPI**



DIA
CLIENT

■ Document mis à jour le 19 septembre 2023

La procédure qui suit a pour objectif de vous guider dans l'utilisation CTI avec **Dia Client** et votre **application de téléphonie**.

■ SOMMAIRE

PRÉREQUIS 3

APPELS SORTANTS 3

Utilisation d'un programme externe..... 3

Utilisation d'un programme externe..... 4

APPELS ENTRANTS 5

FICHE TECHNIQUE

UTILISATION CTI - SANS DRIVER TAPI

PRÉREQUIS

Une **application de téléphonie** doit être installée sur les sessions utilisateurs. Cette application doit être paramétrable. Lors d'un appel entrant, l'application doit être en capacité d'appeler, en ligne de commande, l'exécutable **awtapi.exe** fourni par nos services. Pour les appels sortants, l'application doit pouvoir être appelée via un exécutable fourni par l'application de téléphonie.

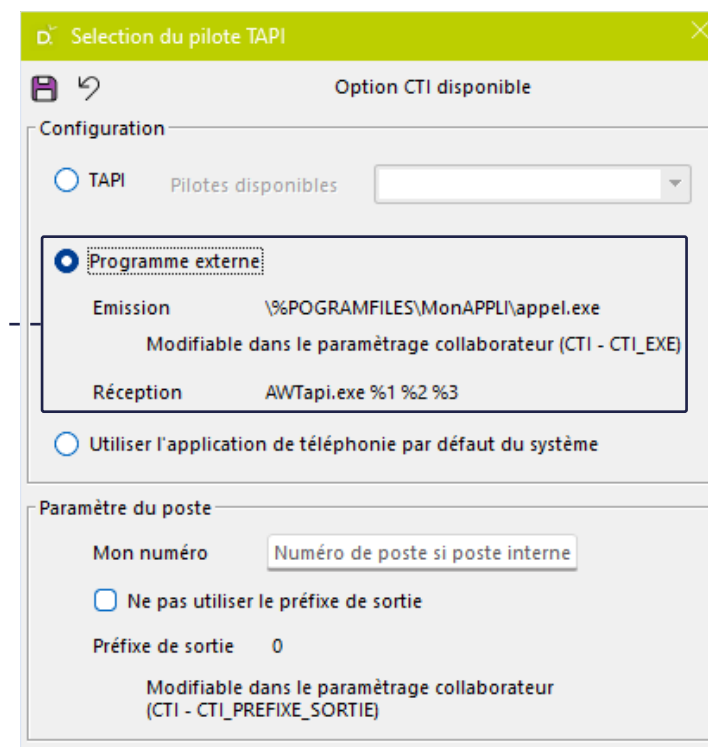
APPELS SORTANTS

■ Utilisation d'un programme externe

Dia Client doit être configuré pour orienter les opérations téléphoniques vers un programme externe. Pour cela, aller dans le menu **Utilisateur - Configurer la téléphonie**.



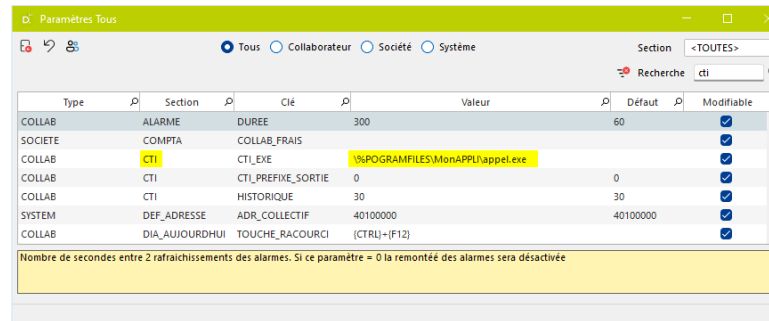
Cocher la section **Programme externe**.



FICHE TECHNIQUE

UTILISATION CTI - SANS DRIVER TAPI

Il faut également renseigner le paramètre **CTI / CTI_EXE** avec le chemin de l'exécutable fourni par l'application de téléphonie que nous utiliserons pour effectuer un appel.



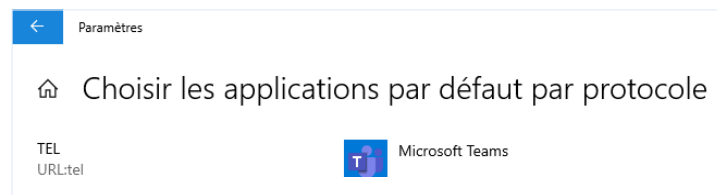
Type	Section	Clé	Valeur	Défaut	Modifiable
COLLAB	ALARME	DUREE	300	60	☒
SOCIETE	COMPTA	COLLAB_FRAIS			☒
COLLAB	CTI	CTI_EXE	%PROGRAMFILES\MonAPPL\appel.exe		☒
COLLAB	CTI	CTI_PREFIXE_SORTIE	0	0	☒
COLLAB	CTI	HISTORIQUE	30	30	☒
SYSTEM	DEF_ADRESSE	ADR_COLLECTIF	40100000	40100000	☒
COLLAB	DIA_AUJOURDHUI	TOUCHE_RACOURCI	{CTRL}+[F12]		☒

Nombre de secondes entre 2 rafraichissements des alarmes. Si ce paramètre = 0 la remontée des alarmes sera désactivée

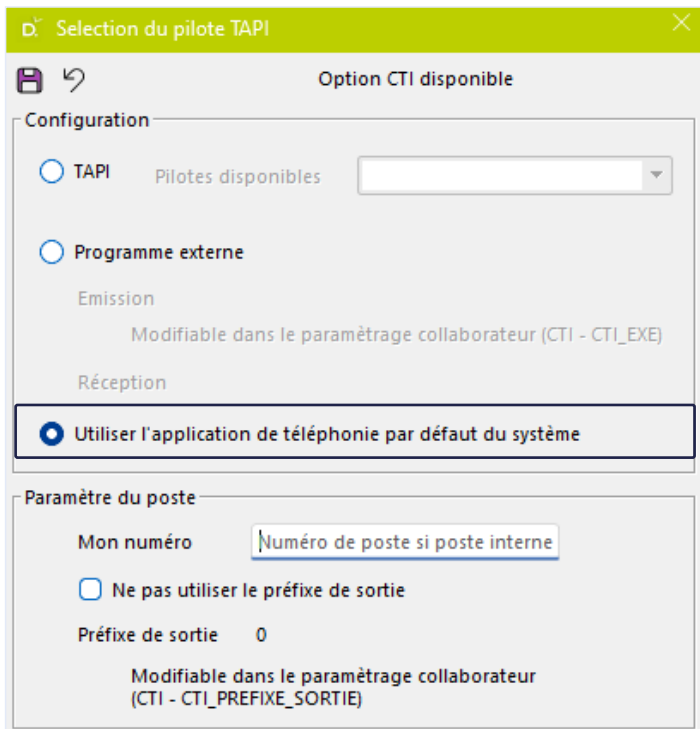
Utilisation d'un programme externe

Dans ce cas, **Dia Client** doit être configuré pour orienter les opérations téléphoniques vers l'application de téléphonie par défaut du système. Pour cela, aller dans le menu **Utilisateur - Configurer la téléphonie**.

Ce paramétrage fait appel à l'application liée au protocole **TEL**. Dans l'exemple ci-dessous, le protocole **TEL** est associé à l'application **TEAMS** :



Dans ce cas, lorsqu'on cliquera dans **Dia Client** pour générer un appel sortant, l'application **TEAMS** se lance et génère un appel téléphonique.



Selection du pilote TAPI

Option CTI disponible

Configuration

☐ TAPI Pilotes disponibles

☐ Programme externe

Emission

Modifiable dans le paramétrage collaborateur (CTI - CTI_EXE)

Réception

☒ Utiliser l'application de téléphonie par défaut du système

Paramètre du poste

Mon numéro Numéro de poste si poste interne

☐ Ne pas utiliser le préfixe de sortie

Préfixe de sortie 0

Modifiable dans le paramétrage collaborateur (CTI - CTI_PREFIXE_SORTIE)

FICHE TECHNIQUE

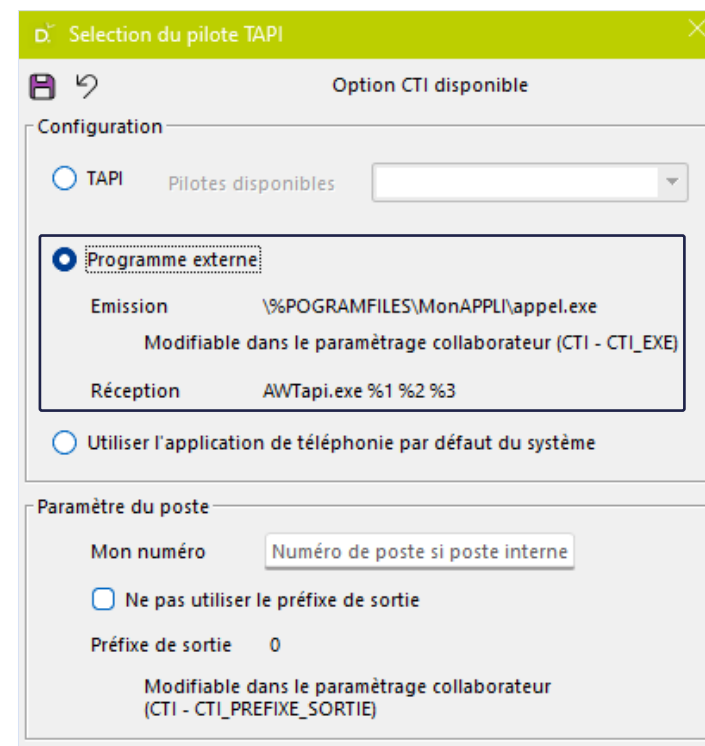
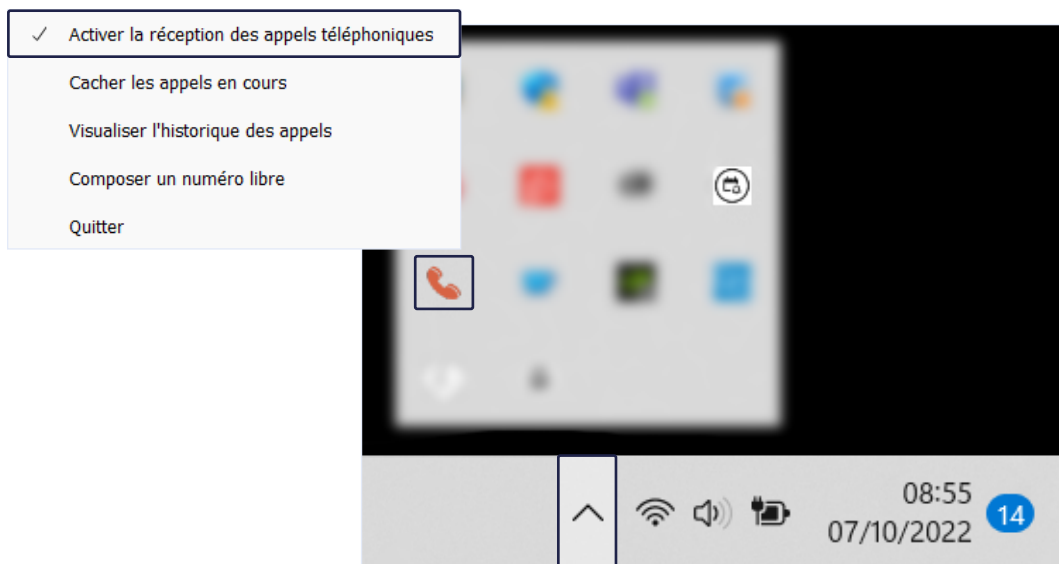
UTILISATION CTI - SANS DRIVER TAPI

APPELS ENTRANTS

L'option de **licence CTI** est nécessaire. Le configuration de **Dia Client** doit orienter les opérations téléphoniques vers le programme externe et la réception des appels doit être activée. Aller dans le menu **Utilisateur - Configurer la téléphonie**.



À partir de la **barre des tâches Windows**, cliquer sur la **Afficher les icônes cachées** en bas à droite de votre écran. Effectuer un clic droit sur l'icône **Téléphone** puis cliquer sur l'option **Activer la réception des appel téléphoniques**.



FICHE TECHNIQUE

UTILISATION CTI - SANS DRIVER TAPI

Dans la configuration client, le paramétrage de l'application de téléphonie doit permettre de lancer, à chaque évènement téléphonique, notre exécutable **awtapi.exe** avec 3 paramètres (awtapi.exe %1 %2 %3) :

- 1er paramètre : **identifiant d'appel (au hasard dans l'exemple ci-dessous, 999).**
- 2nd paramètre :
 - Valeur 1 - **Appel entrant**
 - Valeur 2 - **Raccroché**
 - Valeur 3 - **Décroché**
- 3e paramètre : **numéro de téléphone entrant.**

Exemple pour un appel entrant :

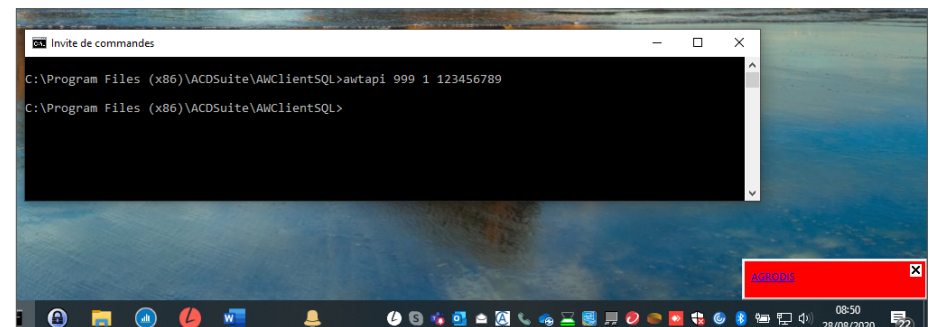
On peut simuler le comportement des appels entrants en exécutant manuellement le programme **awtapi.exe**. Les commandes présentées sont envoyées par l'application de téléphonie lors des différents évènements (nouvel appel entrant/décroché/raccroché).

Ci-dessous, un exemple, que vous pouvez reproduire :

1 > Réception d'un appel de la société AGRODIS (01.23.45.67.89) :

```
Awtapi.exe 999 1 0123456789
```

Une notification rouge apparaît en bas en droite de l'écran. Si le numéro de téléphone entrant est connu dans la base DiaClient, le nom du client est alors affiché.



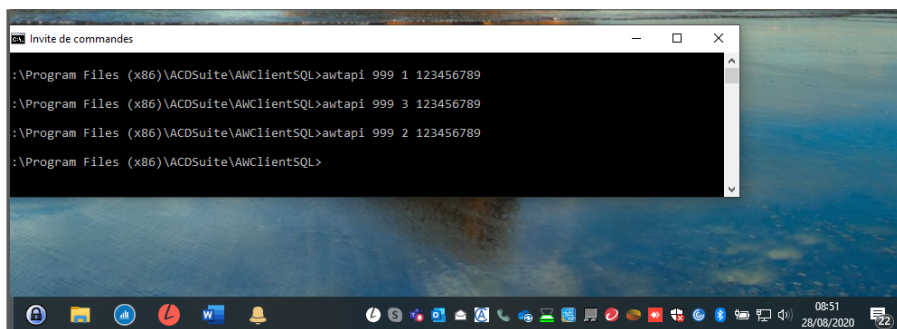
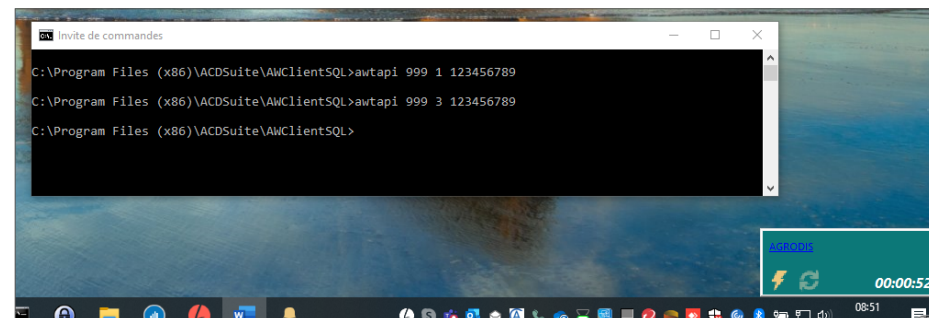
FICHE TECHNIQUE

UTILISATION CTI - SANS DRIVER TAPI

2 > Je décroche.

Awtapi.exe 999 1 0123456789

La notification devient bleue indiquant que l'appel est en cours. Le temps d'appel est alors affiché.



3 > Je raccroche

Awtapi.exe 999 2 0123456789

La notification disparaît.