

Uvod

U poslovnim komutacijskim sustavima uobičajeno je povezivanje računala i telefonskog sustava u svrhu što efikasnijeg poslovanja. Osnovna zadaća računala je izvođenje računalnih aplikacija, a osnovna zadaća komutacijskog sustava je procesiranje poziva s naglaskom na izvođenje u realnom vremenu. Integracija računala i telefonije, skraćeno CTI (engl. Computer Telephony Integration), definira se kao funkcionalna integracija poslovnih aplikacijskih softvera s prijenosnim mogućnostima telefonske mreže. CTI povezuje računalnu tehnologiju s telekomunikacijama u cilju ostvarivanja usluga koje mogu kombinirati signalizaciju telefonske mreže s resursima baza podataka i programskim mogućnostima računala. CTI omogućuje kreaciju novih usluga u telefoniji koje koriste prednosti računala kao što su razvoj programske podrške, te načini obrade i pohrane podataka pri čemu je naglasak na brzini, automatizaciji i sigurnosti izvođenja. Održavanje poslovnih komutacijskih sustava povjerava se često osobama čija tehnička stručnost nije uvijek na zadovoljavajućoj razini što rezultira manjoj razini prilagodljivosti sustava, nego što je to tehnički moguće izvesti.

Zadatak ovog diplomskog rada je realizacija usluge za podršku operateru sa ciljem olakšanog mijenjanja parametara, te definiranja funkcijskih tipki i ovlasti pristupa pozivu, a u okviru integriranog sustava računalo-komutacija. U prvom poglavlju opisan je CTI i njegova arhitektura. U drugom poglavlju prikazana su sredstva koja sam imao na raspolaganju prilikom izrade ovog diplomskog rada, a u trećem poglavlju opisane su usluge i protokoli korišteni u zadatku. Četvrto poglavlje daje cjelovit prikaz programskog rješenja, detaljno kroz korake izvedbe skripte, a u zaključku ovoga rada osvrnuo sam se na zapažanja prilikom realizacije ovoga zadatka, ograničenja sustava, te na mogućnosti poboljšanja realizirane skripte. Integracija računala i telefonije (CTI)

Povezivanjem računalne tehnologije sa telekomunikacijama višestruko je povećana korisnost obiju tehnologija budući da su se one od početka razvijale odvojeno. Telefonija je izvorno zamišljena kao mreža uređaja za prijenos govora, pa je i njezin cjelokupan razvoj išao u tom smjeru. Kasnije je telefonija proširena dodatnim uslugama koje su unaprijedile korištenje telefonske mreže. Tek sa povezivanjem telefonskih sustava sa računalnim dolazi do iskorištavanja svih prednosti telefonskih mreža i svih sustava unutar mreža. Integracija računala i telefonije, skraćeno nazvana CTI (engl. Computer Telephony Integration), povezuje računalne i telekomunikacijske tehnologije s ciljem izvedbe usluga koje kombiniraju komunikacijsku signalizaciju telefonske mreže s programskim i podatkovnim resursima koje posjeduju računala. Telefonski sustavi omogućuju da podaci prolaze u realnom vremenu kroz telefonsku mrežu, a računalni sustavi mogu upravljati telefonskim pozivima te obrađivati, poslati i primiti razne oblike podataka unutar telefonske mreže. CTI omogućuje kreaciju novih usluga u telefoniji koje koriste prednosti računala kao što su razvoj programske podrške, te načini obrade i pohrane podataka pri čemu je naglasak na brzini, automatizaciji i sigurnosti izvođenja. CTI je komercijaliziran 1970-tih godina za glavna računala koja trebaju pružati usluge daljinske kontrole PBX sistema. U 1990-tim PC računala su se integrirala u CTI tehnologije, tad su i postavljeni mnogi CTI standardi. Od tada do danas interes tržišta za CTI raste zahvaljujući sve većim brojem usluga koje se nude i porastom potrebe za komunikacijom preko telefonskih uređaja. Razvoju CTI-a uvelike je doprinio i razvoj telekomunikacijske infrastrukture koju možemo gledati kroz dvije velike cjeline. Jedna je javna telefonska mreže, a druga je globalna računarska mreža Internet. Telefonska je mreža danas proširena mobilnom što joj dodatno omogućuje da bude sveprisutna, dok je Internet kao mreža u naglom rastu koja je također postala mobilnom i korisniku dostupna na svakom mjestu i u svako vrijeme. Internet kao "mreža svih mreža" ujedinjuje sve računarske mreže, što omogućuje dostupnost računala i podataka svakom računalu spojenom na tu mrežu. Također je interesu tržišta za CTI doprinjelo definiranje internacionalnih standarda za CTI i brzi napredak računalne tehnologije, te pad njezinih cijena. CTI je razvijan da iskoristi računalnu inteligenciju kako bi upravljao telefonskim pozivima jer pruža bolje sučelje od tradicionalnih telefonskih koja su ograničena na metode

upravljanja pomoću telefonske tipkovnice. CTI tehnologije pružaju platforme i funkcije koje dopuštaju brzu upotrebu telefonskih servisa. Sa ovom integracijom usluge telefonije su postale pristupačne korisnicima računala. Također putem telefona možemo izvoditi one usluge za koje inače koristimo računalo.

**----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE
PREUZETI NA SAJTU. -----**

www.maturskiradovi.net

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: maturskiradovi.net@gmail.com