**Computer Telefony Integration**

CTI (Computer Telefony Integration) são tecnologias que permitem integração do computado com o telefone, ou seja, permite que a telefonia consiga trocar informações com outros sistemas. No CTI existem apenas 2 tipos de conexões, são elas:

**First-party call control ou Controle de chamada direta**

**Atua como se houvesse uma conexão direta entre o telefone e o computador, assim apenas o computador que estiver ligado ao telefone pode fazer interações de comandos com o telefone.**

**Third-party call control ou Controle de chamada por terceiros**

**Esse tipo de conexão é mais dificil de se implementar mais é o mais adequando para grandes empresas contem grandes redes tefônicas, pois, ela funciona enviando e recupera dados de um computador para um servidor que é dedicado aprenas a telefônia, sendo que o servidor controla todo o sistema de telefone, assim os telefones não precisam estar ligados diretamente a um computador.**

**Principais funcionalidade encontradas em sistemas de CTI.**

**Exibir informações sobre a chamada:** Número chamador (ANI), número discado (DNIS) e preenchimento da tela com informações no atendimento da chamada (screen pop).

Discagem automática e discagem controlada pelo computador: discagem rápida (fast dial), preview dial e discagem preditiva (predictive dial).

Controle do telefone: atender (answer), desligar (hang up), colocar em espera (hold), fazer conferência (conference).

Coordenar a transferência da chamada e dos dados entre dois atendentes, ou seja, passar a chamada junto com a tela de dados.

Controle de chamadas do call center: notificar trabalho após o término da chamada (after-call work), gerar logs da chamada.

Controle de chamadas para monitoramento da qualidade e / ou por softwares de gravação das chamadas.

**Benefícios do CTI:**

Ter apenas 1 (um) cabeamento para telefone e dados, ou seja, o cabo da internet é o mesmo do telefone.

Proporciona mobilidade, sendo possível atender chamados de onde estiver, basta ter um celular e internet.

Acompanhar em tempo real o time de atendimento.

Redução de custos com até 80% de gastos de telefonia.

ROI (Retorno sobre o investimento) rápido, em até um ano, normalmente.

Integra unidades de negócios. Não importa mais a região ou distância entre as unidades da sua empresa, será como se todos estivessem no mesmo escritório.