



OpenScape Contact Center Extensions V2R1 Integration Connector

Programmieranleitung

A31003-S2220-R100-4-20

Our Quality and Environmental Management Systems are implemented according to the requirements of the ISO9001 and ISO14001 standards and are certified by an external certification company.

Inhalt

1	Über dieses Handbuch	12
1.1	Wichtige Produkt Info	12
1.2	Inhaltsüberblick	12
1.3	Schreibweise	13
2	CTI.....	14
2.1	Grundlagen	14
2.1.1	Systemarchitektur.....	14
2.1.2	Anwendungsentwicklung.....	15
2.1.2.1	Registrierung der Schnittstellen-Bibliothek	15
2.1.2.2	Anwendungsbeispiele	15
2.1.2.3	Synchrone und asynchrone Methodenausführung	16
2.1.2.4	Fehlerbehandlung	17
2.1.2.5	Statusänderungen bei Nebenstellen und Agenten	18
2.2	Aufzählungstypen CTI (Enum).....	19
2.3	Klasse „CocCtiConnector“	21
2.3.1	Eigenschaften.....	21
2.3.1.1	AvailableLicences.....	21
2.3.1.2	ConfigData.....	21
2.3.1.3	ServerConnectionMode.....	21
2.3.1.4	ServerConnectionState	21
2.3.2	Methoden.....	22
2.3.2.1	AcdAvailable.....	22
2.3.2.2	AcdCheckPassword	22
2.3.2.3	AcdExitPostProcessingState.....	23
2.3.2.4	AcdGetBusinessUnitForExtension	23
2.3.2.5	AcdGetBusinessUnitForUserId	24
2.3.2.6	AcdGetBusinessUnits.....	24
2.3.2.7	AcdGetCallInformation	25
2.3.2.8	AcdGetPostProcessingReasons	25
2.3.2.9	AcdGetPostProcessingState	26
2.3.2.10	AcdGetQueues.....	26
2.3.2.11	AcdGetTeams	27
2.3.2.12	AcdGetUnavailableReasons	27
2.3.2.13	AcdGetUserIdForUserName	27
2.3.2.14	AcdGetUsers	28
2.3.2.15	AcdGetUserState	28
2.3.2.16	AcdGetWorkReasons.....	29
2.3.2.17	AcdGetWrapupReasons.....	29
2.3.2.18	AcdLogoff	30
2.3.2.19	AcdLogon	30
2.3.2.20	AcdRegisterForFunctions.....	31
2.3.2.21	AcdRegisterForGlobalEvents.....	31
2.3.2.22	AcdRegisterForNodeEvents.....	32
2.3.2.23	AcdSaveWrapupData.....	32
2.3.2.24	AcdSetPostProcessingState	33

Inhalt

2.3.2.25	AcdSetPrimaryContact	33
2.3.2.26	AcdUnavailable	34
2.3.2.27	AcdUnregisterForFunctions	34
2.3.2.28	AcdUnregisterForGlobalEvents	35
2.3.2.29	AcdUnregisterForNodeEvents	35
2.3.2.30	AcdWork	36
2.3.2.31	AgentAvailable	36
2.3.2.32	AgentLogoff	37
2.3.2.33	AgentLogon	37
2.3.2.34	AgentUnavailable	38
2.3.2.35	AgentWork	38
2.3.2.36	AlternateCall	39
2.3.2.37	AnswerCall	39
2.3.2.38	CheckMonitoringDevice	40
2.3.2.39	ClearConnection	40
2.3.2.40	Close	40
2.3.2.41	ConferenceCall	41
2.3.2.42	ConsultCall	41
2.3.2.43	CreateCallback	42
2.3.2.44	DeflectCall	42
2.3.2.45	DeleteCallback	43
2.3.2.46	DialDigits	43
2.3.2.47	GetAgentState	43
2.3.2.48	GetAgentStateOsvHuntgroup	44
2.3.2.49	GetDoNotDisturb	44
2.3.2.50	GetErrorAsString	44
2.3.2.51	GetExtensionCallList	44
2.3.2.52	GetForwarding	45
2.3.2.53	GetPhoneState	45
2.3.2.54	HoldCall	45
2.3.2.55	IsExtensionOutOfService	46
2.3.2.56	MakeCall	46
2.3.2.57	Open	47
2.3.2.58	ReconnectCall	47
2.3.2.59	RetrieveCall	48
2.3.2.60	SendDTMF	48
2.3.2.61	SetAgentStateOsvHuntgroup	49
2.3.2.62	SetForwarding	49
2.3.2.63	SingleStepTransferCall	50
2.3.2.64	SnapshotDevice	50
2.3.2.65	SnapshotDeviceAdvanced	51
2.3.2.66	StartMonitorDevice	51
2.3.2.67	StopMonitorDevice	51
2.3.2.68	TransferCall	52
2.3.3	Ereignisse	52
2.3.3.1	OnAcdAgentStateChangeInfoEvent	52
2.3.3.2	OnAcdAvailableEvent	52
2.3.3.3	OnAcdCheckPasswordEvent	52
2.3.3.4	OnAcdContactStateChangeInfoEvent	53
2.3.3.5	OnAcdContactStateInfoEvent	53
2.3.3.6	OnAcdExitPostProcessingStateEvent	53
2.3.3.7	OnAcdGetBusinessUnitForExtensionEvent	53

2.3.3.8	OnAcdGetBusinessUnitForUserIdEvent	53
2.3.3.9	OnAcdGetBusinessUnitsEvent.....	53
2.3.3.10	OnAcdGetCallInformationEvent	54
2.3.3.11	OnAcdGetPostProcessingReasonsEvent	54
2.3.3.12	OnAcdGetPostProcessingStateEvent.....	54
2.3.3.13	OnAcdGetQueuesEvent	54
2.3.3.14	OnAcdGetTeamsEvent	54
2.3.3.15	OnAcdGetUnavailableReasonsEvent	54
2.3.3.16	OnAcdGetUserIdForUserNameEvent	55
2.3.3.17	OnAcdGetUsersEvent	55
2.3.3.18	OnAcdGetUserStateEvent	55
2.3.3.19	OnAcdGetWorkReasonsEvent.....	55
2.3.3.20	OnAcdGetWrapupReasonsEvent	55
2.3.3.21	OnAcdLogoffEvent	55
2.3.3.22	OnAcdLogonEvent	56
2.3.3.23	OnAcdRegisterForFunctionsEvent.....	56
2.3.3.24	OnAcdRegisterForGlobalEventsEvent.....	56
2.3.3.25	OnAcdRegisterForNodeEventsEvent.....	56
2.3.3.26	OnAcdSaveWrapupDataEvent.....	56
2.3.3.27	OnAcdSetPostProcessingStateEvent	56
2.3.3.28	OnAcdSetPrimaryContactEvent.....	57
2.3.3.29	OnAcdUnavailableEvent	57
2.3.3.30	OnAcdUnregisterForFunctionsEvent	57
2.3.3.31	OnAcdUnregisterForGlobalEventsEvent.....	57
2.3.3.32	OnAcdUnregisterForNodeEventsEvent	57
2.3.3.33	OnAcdUserStateChangeInfoEvent	57
2.3.3.34	OnAcdVoiceRingingInfoEvent.....	58
2.3.3.35	OnAcdWorkEvent.....	58
2.3.3.36	OnAgentAvailableEvent	58
2.3.3.37	OnAgentLogoffEvent	58
2.3.3.38	OnAgentLogonEvent	58
2.3.3.39	OnAgentStateChangeInfoEvent.....	58
2.3.3.40	OnAgentUnavailableEvent	59
2.3.3.41	OnAgentWorkEvent.....	59
2.3.3.42	OnAlternateCallEvent.....	59
2.3.3.43	OnAnswerCallEvent	59
2.3.3.44	OnCallbackInfoEvent.....	59
2.3.3.45	OnCallDisconnectOnHeldInfoEvent	59
2.3.3.46	OnCallEstablishedInfoEvent.....	60
2.3.3.47	OnCallPickupInfoEvent	60
2.3.3.48	OnCheckMonitoringDeviceEvent	60
2.3.3.49	OnClearConnectionEvent.....	60
2.3.3.50	OnConferenceCallEvent.....	60
2.3.3.51	OnConferenceInfoEvent	60
2.3.3.52	OnConsultCallEvent	61
2.3.3.53	OnCreateCallbackEvent	61
2.3.3.54	OnDeflectCallEvent	61
2.3.3.55	OnDeleteCallbackEvent	61
2.3.3.56	OnDialDigitsEvent	61
2.3.3.57	OnErrorEvent.....	61
2.3.3.58	OnFailoverInfoEvent.....	62
2.3.3.59	OnGetAgentStateEvent.....	62

Inhalt

2.3.3.60	OnGetAgentStateOsvHuntgroupEvent	62
2.3.3.61	OnGetDoNotDisturbEvent	62
2.3.3.62	OnGetForwardingEvent	62
2.3.3.63	OnHoldCallEvent	62
2.3.3.64	OnLoggingEvent	63
2.3.3.65	OnMakeCallEvent	63
2.3.3.66	OnPhoneCallStateChangeInfoEvent	63
2.3.3.67	OnPhoneClearedInfoEvent	63
2.3.3.68	OnPhoneDialingInfoEvent	63
2.3.3.69	OnPhoneRingingInfoEvent	63
2.3.3.70	OnPhoneStateBusyInfoEvent	64
2.3.3.71	OnPhoneStateChangeInfoEvent	64
2.3.3.72	OnReconnectCallEvent	64
2.3.3.73	OnRetrieveCallEvent	64
2.3.3.74	OnSendDTMFEvent	64
2.3.3.75	OnServerConnectionStateChangeEvent	64
2.3.3.76	OnSetAgentStateOsvHuntgroupEvent	65
2.3.3.77	OnSetForwardingEvent	65
2.3.3.78	OnSingleStepTransferCallEvent	65
2.3.3.79	OnSiteStateInfoEvent	65
2.3.3.80	OnSnapshotDeviceAdvancedEvent	65
2.3.3.81	OnSnapshotDeviceEvent	65
2.3.3.82	OnStartMonitorDeviceEvent	66
2.3.3.83	OnStopMonitorDeviceEvent	66
2.3.3.84	OnTransferCallEvent	66
2.3.3.85	OnTransferCompletedInfoEvent	66
2.3.3.86	OnTransferredInfoEvent	66
2.4	Sonstige Klassen	67
2.4.1	AcdContactDataListParamX	67
2.4.2	AcdFunctionTypeListParamX	67
2.4.3	AcdWrapupReasonKeyDataListParamX	68
2.5	Interfaces	69
2.5.1	IAcdAgentStateChangeInfoDataX	69
2.5.2	IAcdAvailableDataX	69
2.5.3	IAcdBusinessUnitsDataX	70
2.5.4	IAcdBusinessUnitsListX	70
2.5.5	IAcdCheckPasswordDataX	71
2.5.6	IAcdContactDataListX	71
2.5.7	IAcdContactDataX	72
2.5.8	IAcdContactStateAdvancedDataListX	72
2.5.9	IAcdContactStateAdvancedDataX	73
2.5.10	IAcdContactStateChangeInfoDataX	74
2.5.11	IAcdContactStateDataListX	74
2.5.12	IAcdContactStateDataX	75
2.5.13	IAcdContactStateInfoDataX	76
2.5.14	IAcdExitPostProcessingStateDataX	76
2.5.15	IAcdGetBusinessUnitForExtensionDataX	77

2.5.16	IAcdGetBusinessUnitForUserIdDataX	77
2.5.17	IAcdGetBusinessUnitsDataX.....	78
2.5.18	IAcdGetCallInformationDataX	78
2.5.19	IAcdGetPostProcessingReasonsDataX	79
2.5.20	IAcdGetPostProcessingStateDataX	79
2.5.21	IAcdGetQueuesDataX	80
2.5.22	IAcdGetTeamsDataX	80
2.5.23	IAcdGetUnavailableReasonsDataX	81
2.5.24	IAcdGetUserIdForUserNameDataX	81
2.5.25	IAcdGetUsersDataX	82
2.5.26	IAcdGetUserStateDataX	82
2.5.27	IAcdGetWorkReasonsDataX.....	83
2.5.28	IAcdGetWrapupReasonsDataX.....	83
2.5.29	IAcdLogoffDataX	84
2.5.30	IAcdLogonDataX	84
2.5.31	IAcdMediaTypeDataX	84
2.5.32	IAcdMediaTypeListX	85
2.5.33	IAcdPostProcessingReasonsDataX	85
2.5.34	IAcdPostProcessingReasonsListX	86
2.5.35	IAcdPostProcessingServPermFlagsX.....	86
2.5.36	IAcdQueueDataListX.....	87
2.5.37	IAcdQueueDataX	87
2.5.38	IAcdRegisterForFunctionsDataX.....	88
2.5.39	IAcdRegisterForGlobalEventsDataX.....	88
2.5.40	IAcdRegisterForNodeEventsDataX.....	89
2.5.41	IAcdSaveWrapupDataX	89
2.5.42	IAcdSetPostProcessingStateDataX	90
2.5.43	IAcdSetPrimaryContactDataX	90
2.5.44	IAcdTeamDataListX	91
2.5.45	IAcdTeamDataX	91
2.5.46	IAcdUnavailableDataX	92
2.5.47	IAcdUnavailableReasonDataListX	92
2.5.48	IAcdUnavailableReasonDataX	93
2.5.49	IAcdUnregisterForFunctionsDataX	93
2.5.50	IAcdUnregisterForGlobalEventsDataX.....	94
2.5.51	IAcdUnregisterForNodeEventsDataX	94
2.5.52	IAcdUserConfigDataX	95
2.5.53	IAcdUserDataX.....	95
2.5.54	IAcdUserDataListX	95
2.5.55	IAcdUserStateChangeInfoDataX	96
2.5.56	IAcdVoiceRinglingInfoDataX.....	97
2.5.57	IAcdWorkDataX	98
2.5.58	IAcdWorkReasonDataListX.....	98

Inhalt

2.5.59	IAcdWorkReasonDataX	99
2.5.60	IAcdWrapupReasonDataX	99
2.5.61	IAcdWrapupReasonKeyDataListX	100
2.5.62	IAcdWrapupReasonKeyDataX	100
2.5.63	IAcdWrapupReasonsDataListX	100
2.5.64	IAgentAvailableDataX	101
2.5.65	IAgentLogoffDataX	102
2.5.66	IAgentLogonDataX	102
2.5.67	IAgentStateChangeInfoDataX	103
2.5.68	IAgentUnavailableDataX	103
2.5.69	IAgentWorkDataX	104
2.5.70	IAlternateCallDataX	105
2.5.71	IAnswerCallDataX	105
2.5.72	ICallbackInfoDataX	106
2.5.73	ICallDisconnectOnHeldInfoDataX	106
2.5.74	ICallEstablishedInfoDataX	106
2.5.75	ICallPickupInfoDataX	107
2.5.76	ICheckMonitoringDeviceDataX	107
2.5.77	IClearConnectionDataX	108
2.5.78	ICommonConfigDataX	108
2.5.79	IConferenceCallDataX	109
2.5.80	IConferenceInfoDataX	109
2.5.81	IConfigDataX	110
2.5.82	IConnectionDataX	110
2.5.83	IConnectionListX	111
2.5.84	IConsultCallDataX	111
2.5.85	ICreateCallbackDataX	112
2.5.86	ICstaErrorX	112
2.5.87	ICtiConnectivityConfigDataX	113
2.5.88	IDeflectCallDataX	113
2.5.89	IDeleteCallbackDataX	114
2.5.90	IDialDigitsDataX	114
2.5.91	IExtensionCallDataX	115
2.5.92	IExtensionCallListX	115
2.5.93	IFailoverInfoDataX	116
2.5.94	IGetAgentStateDataX	116
2.5.95	IGetAgentStateOsvHuntgroupDataX	117
2.5.96	IGetDoNotDisturbDataX	118
2.5.97	IGetExtensionCallListDataX	118
2.5.98	IGetForwardingDataX	119
2.5.99	IGetPhoneStateDataX	119
2.5.100	IHoldCallDataX	119
2.5.101	ILoggingConfigDataX	120

2.5.102	IMakeCallDataX	121
2.5.103	IOldCallIdListX	122
2.5.104	IPartyDataX	122
2.5.105	IPartyListX	123
2.5.106	IPhoneCallStateChangeInfoDataX	123
2.5.107	IPhoneClearedInfoDataX	124
2.5.108	IPhoneDialingInfoDataX	124
2.5.109	IPhoneRingingInfoDataX	124
2.5.110	IPhoneStateBusyInfoDataX	125
2.5.111	IPhoneStateChangeInfoDataX	125
2.5.112	IReconnectCallDataX	126
2.5.113	IRetrieveCallDataX	126
2.5.114	ISendDTMFDataX	127
2.5.115	IServerConnectionStateChangeDataX	127
2.5.116	ISetAgentStateOsvHuntgroupDataX	128
2.5.117	ISetForwardingDataX	128
2.5.118	ISingleStepTransferCallDataX	129
2.5.119	ISiteStateInfoDataX	129
2.5.120	ISnapshotAdvCallListX	130
2.5.121	ISnapshotAdvCallX	130
2.5.122	ISnapshotDeviceAdvancedDataX	131
2.5.123	ISnapshotDeviceDataX	131
2.5.124	IStartMonitorDeviceDataX	132
2.5.125	IStopMonitorDeviceDataX	133
2.5.126	ITransferCallDataX	134
2.5.127	ITransferCompletedInfoDataX	134
2.5.128	ITransferedInfoDataX	135
2.5.129	IUserAgentServPermFlagsX	136
3	Realtime.....	137
3.1	Grundlagen	137
3.1.1	Systemarchitektur	137
3.1.2	Anwendungsbeispiel COM DLL	138
3.1.2.1	Registrierung der Schnittstellen-Bibliothek	138
3.1.2.2	Aufbau einer Verbindung zum Connectivity Server	139
3.1.2.3	Empfangen der Daten	140
3.1.2.4	Agenten	141
3.1.3	Anwendungsentwicklung Java API	142
3.1.3.1	Einbinden der Java API	142
3.1.3.2	Aufbau einer Verbindung zum Connectivity Server	142
3.1.3.3	Empfangen der Daten	143
3.2	Aufzählungstypen Realtime (Enum).....	145
3.2.1	EnumAgentColumnType	145
3.2.2	EnumAgentState (nur OSCC V7)	146

Inhalt

3.2.3	EnumCallType	146
3.2.4	EnumDataType	147
3.2.5	EnumErrorCode	147
3.2.6	EnumGroupColumnType.....	148
3.2.7	EnumLoggedInMedia	149
3.2.8	EnumMediaType	149
3.2.9	EnumNodeType	149
3.2.10	EnumQueueColumnType.....	150
3.2.11	EnumServerErrorType	151
3.2.12	EnumServerState	151
3.2.13	EnumUserHandlingState (nur OSCC V8)	151
3.2.14	EnumUserPresenceState (nur OSCC V8)	152
3.2.15	EnumUserRoutingState (nur OSCC V8)	152
3.2.16	EnumValid	152
3.3	Klassen.....	153
3.3.1	IR realtimeLink.....	153
3.3.1.1	Eigenschaften.....	153
3.3.1.2	Methoden.....	153
3.3.1.3	Ereignisse.....	154
3.4	Interfaces.....	158
3.4.1	IAcdContact.....	158
3.4.2	IAcdContactList	158
3.4.3	IAcdStep	159
3.4.4	IAcdStepList	159
3.4.5	IAgentColumnConfig	160
3.4.6	IAgentColumnConfigList.....	161
3.4.7	IAgentConfig.....	161
3.4.8	IAgentObject.....	162
3.4.9	IAgentObjectList	164
3.4.10	IAgentsData.....	164
3.4.11	IColumnConfig.....	165
3.4.12	IConfiguredViewsEvent	165
3.4.13	IGroupColumnConfig.....	166
3.4.14	IGroupColumnConfigList.....	166
3.4.15	IGroupConfig	167
3.4.16	IGroupObject	167
3.4.17	IGroupObjectList	168
3.4.18	IGroupData	169
3.4.19	ILogoffResponse	169
3.4.20	ILogonResponse	169
3.4.21	IQueueColumnConfig.....	170
3.4.22	IQueueColumnConfigList	170
3.4.23	IQueueConfig	171

3.4.24	IQueueObject	171
3.4.25	IQueueObjectsList	174
3.4.26	IQueuesData	174
3.4.27	IQueueVirtualAgentObject.....	175
3.4.28	IQueueVirtualAgentObjectsList	175
3.4.29	ITeamConfig	176
3.4.30	ITeamEntry	176
3.4.31	ITeamList.....	176
3.4.32	IServerErrorEvent.....	177
3.4.33	IVirtualAgentObject	177
3.4.34	IVirtualAgentObjectsList	177
3.4.35	IVirtualAgentsData	178

1 Über dieses Handbuch

Diese Dokumentation beschreibt die Schnittstellen-Bibliothek des **Integration Connectors**.

Die CTI Schnittstellen-Bibliothek ermöglicht die Realisierung von Anwendungsprogrammen mit Telefonie- und Agentensteuerungsfunktionen auf Basis des Integration Connectors.

Mit Hilfe der Realtime Schnittstellen-Bibliothek können Realtime-Frontend-Applikationen erstellt werden.

Diese Dokumentation ist für Software-Entwickler und Projektverantwortliche gedacht.

1.1 Wichtige Produkt Info

Dieses Handbuch gilt für OSCC-E sowie für Solution Kit. Es beinhaltet die komplette Palette der Schnittstellen-Bibliothek. Folgende Features sind nicht Bestandteil des OSCC-E:

- CallCoding
- Journal über Journal Server.
- Sprachaufzeichnung über ASC Node.
- Connect Balancing (nur für OS Concierge verfügbar)

1.2 Inhaltsüberblick

Abschnitt 2.1

umreißt die Grundlagen, die für die Anwendungsentwicklung mit der CTI-Schnittstellen-Bibliothek des OSCC-E Servers benötigt werden.

An ausgewählten Stellen werden im Folgenden Beispiele in VisualBasic angeführt.

Abschnitt 2.2

erläutert die Aufzählungstypen (Enumerationen) der CTI-Bibliothek.

Abschnitt 2.3

beschreibt die Klasse „CocCtiConnector“ detailliert nach Eigenschaftsprozeden, Methoden und Ereignissen.

Abschnitt 2.4

beschreibt sonstigen Klassen der CTI-Bibliothek.

Abschnitt 2.5

beschreibt die Interfaces der CTI-Bibliothek.

Abschnitt 3.1

umreißt die Grundlagen, die für die Anwendungsentwicklung mit der Realtime Schnittstellen-Bibliothek des OSCC-E Servers benötigt werden.

In den folgenden Unterkapiteln befinden sich Anwendungsbeispiele in den Sprachen C# und Java.

Abschnitt 3.2

Erläutert die Aufzählungstypen (Enumerationen) der Realtime Bibliothek.

Abschnitt 3.3

Beschreibt die Klasse „RealtimeLink“ detailliert nach Eigenschaftsprozeduren, Methoden und Ereignissen.

Abschnitt 3.4

Beschreibt die Interfaces der Realtime Bibliothek.

1.3 Schreibweise

- *Courier* wird für Parameter und Konstanten verwendet.
- **Courier fett** wird für Methoden- und Ereignisnamen sowie allgemein für Quellcode-Beispiele und Nutzereingaben verwendet.
- *Courier kursiv* wird bei Methoden- und Ereignisbeschreibungen für Typbezeichner verwendet.

Bei den Detailbeschreibungen von Methoden werden Parameterarten wie folgt unterschieden:

- Wertparameter ohne besondere Kennzeichnung (z.B. CallID),
- Rückgabeparameter durch Unterstreichung (z.B. New_CallID),
- optionale Parameter durch den tiefgestellten Zusatz „opt“ (z.B. Sync_{opt}), der Standardwert wird in der Parameterbeschreibung in eckigen Klammern aufgeführt.

2 CTI

2.1 Grundlagen

Wichtiger HINWEIS vorab:

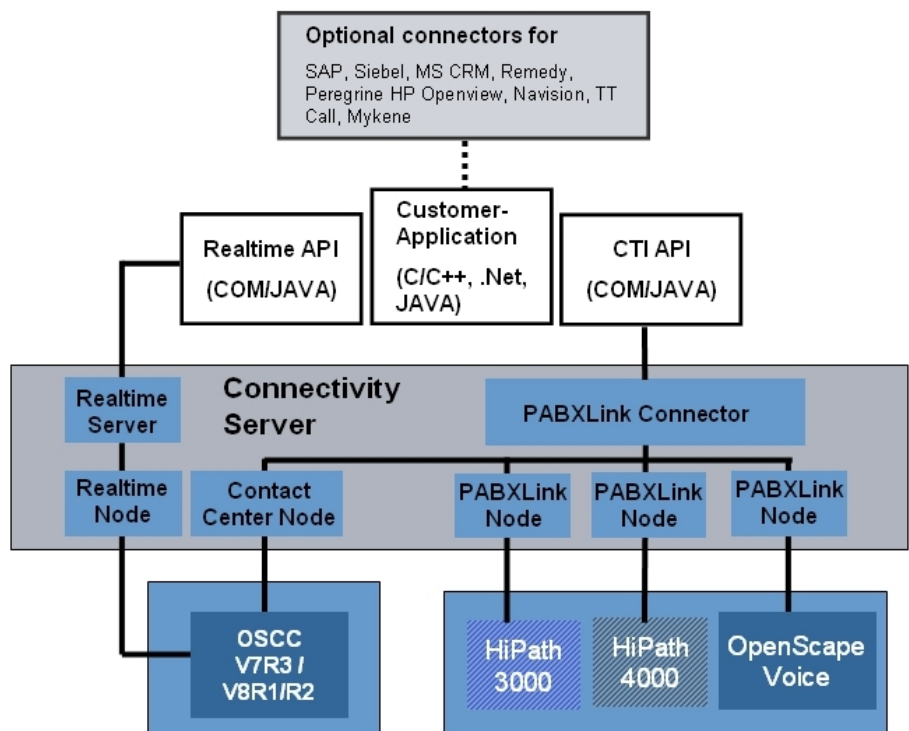
Da die DLL nur einmal instanziiert werden kann, ist damit keine Serveranwendung programmierbar.

2.1.1 Systemarchitektur

Der OSCC-E Server verwaltet eine oder mehrere Telephonieanlagen und stellt Funktionen für die Steuerung von **Nebenstellen** und **Agenten** bereit. Die Nutzung dieser Funktionen in Anwendungsprogrammen ist über die **Schnittstellen-Bibliothek** möglich.

Die Schnittstellen-Bibliothek ist eine COM DLL, die die CTI- und Agentensteuerungsfunktionen des OSCC-E Servers zur Verfügung stellt. Die Schnittstellen-Bibliothek kann daher in jeder Programmiersprache verwendet werden, für die eine COM-Implementierung existiert, also z.B. Visual Basic®, Visual C#® oder Delphi®.

Wie die folgende Abbildung beispielhaft zeigt, sind der OSCC-E Server und die Schnittstellen-Bibliothek Komponenten einer dreischichtigen CTI-Systemarchitektur, die auf der Switch-Ebene verschiedene **Telephonieanlagen** und **Call-Center / Contact Center** umfassen kann und auf der Interface-Ebene die Komponenten des OSCC-E Servers enthält, der dann auf der Applikations-Ebene über die Schnittstellen-Bibliothek angesprochen wird.



Wie die Abbildung zeigt, kommuniziert der OSCC-E Server mit jeder Telefonanlage über einen sog. **Knoten** (Node). Ein Knoten ist einer Telefonanlage eindeutig zugeordnet und wird über einen Knotennamen identifiziert. Dieser Knoten kommuniziert mit dieser Anlage über das CSTA-Protokoll.

Ist die Telefonanlage zusätzlich mit einem Call-Center / Contact Center verbunden – was in der Regel der Fall ist – werden die Steuerungsfunktionen ebenfalls über den Knoten realisiert, und zwar über die Call-Center-spezifischen SDK-Funktionen. Eventuelle Versionsanpassungen im Contact Center und dem dazugehörigen SDK ziehen somit keine Anpassungen in der Client-Applikation mehr nach sich.

In einer Client-Applikation ist jedes Verbindungsobjekt – ein Objekt der unten beschriebenen Klasse „CustPABXCtiLink“ – der Schnittstellen-Bibliothek genau einem Knoten zugeordnet.

Die Schnittstellen-Bibliothek kommuniziert über Nachrichten mit dem OSCC-E Server via TCP/IP. Es muss daher von den Client-Rechnern eine Socket-Verbindung über einen definierten Port zum OSCC-E Server möglich sein.

2.1.2 Anwendungsentwicklung

WICHTIGER HINWEIS:

Die Schnittstellen-Bibliothek bietet einen CTI-Funktionsumfang, der dem des *OpenScape Contact Center Desktop* vergleichbar ist und in eigenen Entwicklungsprojekten genutzt werden kann.

Die CTI-Funktionen und -Events der Schnittstellen-Bibliothek basieren auf Funktionen und Meldungen der CSTA-Schnittstelle der Telefonanlage. Die Signalisierung und der Leistungsumfang dieser Schnittstelle unterscheiden sich vom Leistungsumfang der HFA-Endgeräte (*HiPath Feature Access*), u.a. in passiv-gehaltenen Gesprächssituationen sowie in Konferenz- und Transfersituationen.

Es ist daher möglich, dass die über die Schnittstellen-Bibliothek angebotenen Funktionen und Information situativ von den an einem Endgerät angebotenen abweichen können.

2.1.2.1 Registrierung der Schnittstellen-Bibliothek

Vor Verwendung der Schnittstellen-Bibliothek muss diese im Betriebssystem registriert werden. Dies kann über die Entwicklungsumgebung oder direkt unter Windows mit z.B. folgendem Kommando geschehen:

regsvr32.exe coccustcticonlib.dll

2.1.2.2 Anwendungsbeispiele

Die nachfolgend gegebenen Beispiele sind in C# geschrieben. In anderen, COM-kompatiblen Programmiersprachen ist die Verwendung vergleichbar.

Deklarieren eines Verbindungsobjekts

using coccustcticonlib;

private CocCtiConnector ctiConnector;

Instantiierung des Verbindungsobjekts

Vor der Verwendung muss das Verbindungsobjekt instantiiert werden.

ctiConnector = new CocCtiConnector(); Aufbau einer Verbindung zum OSCC-E Server

Zuerst muss nach Instantiierung die Verbindung zum OSCC-E Server aufgebaut werden. Dafür sind minimal die aufgeführten Verbindungsparameter anzugeben (Werte hier nur beispielhaft).

```
this.ctiConnector.ConfigData.CtiConnectivityConfigData.IpAddress = „192.168.0.0“;
this.ctiConnector.ConfigData.CtiConnectivityConfigData.Port = 17010;
this.ctiConnector.ConfigData.CtiConnectivityConfigData.SiteId = „LOC001“;
this.ctiConnector.ConfigData.CtiConnectivityConfigData.Extension = „1234“;
ctiConnector.ConfigData.CtiConnectivityConfigData.ConnectAndMonitor = true;

ErrorEnum result = this.ctiConnector.Open(false);

if (result == ErrorEnum.glbOK)
{
    ctiConnector.ConfigData.CtiConnectivityConfigData.AutoReconnect = true;
}
```

Innerhalb einer Anwendung kann nur ein Verbindungsobjekt instantiiert werden. Wenn die Verbindung erfolgreich aufgebaut werden konnte, liefert die Funktion **Open** den Wert glbOK zurück. Im anderen Fall ist ein Fehler aufgetreten, dessen Beschreibung mit der Funktion **GetErrorAsString** abgerufen werden kann (siehe unten).

Beenden der Verbindung

Beim Programmende sollte die Verbindung zum OSCC-E Server beendet und der Verweis auf das Objekt freigegeben werden.

```
ctiConnector.Close();
ctiConnector = null;
```

2.1.2.3 Synchron und asynchrone Methodenausführung

Steuerungsfunktionen für Nebenstellen und Agenten senden intern Nachrichten an den OSCC-E Server und werten deren Antworten aus. Daher können diese Steuerungsfunktionen entweder synchron oder asynchron ausgeführt werden.

- Bei der **synchronen Ausführung** wird die Beendigung der Methode solange verzögert, bis die entsprechenden Antworten des OSCC-E Servers eingetroffen sind und alle Resultate vorliegen. Beim Methodenende sind den Rückgabeparametern Werte zugewiesen und das Methodenergebnis (Fehler oder kein Fehler) wird auf Basis der Server-Antworten bestimmt

- Bei der **asynchronen Ausführung** wird die Methode nach dem Senden der Nachrichten an den OSCC-E Server beendet, ohne dessen Antworten abzuwarten.
Beim Methodenende sind den Rückgabeparametern keine Werte zugewiesen, daher können beim Aufruf der Methode diesen Parametern auch literale Werte übergeben werden. Das Methodenergebnis hat den Wert `glbOK` (kein Fehler, falls die Parameterprüfung unmittelbar nach Methodenaufruf keine Fehler festgestellt hat). Das zur Methodenausführung gehörige Ereignis liefert dann das Methodenergebnis und die Werte der Rückgabeparameter (z.B. zur Methode **MakeCall** das Ereignis **OnMakeCallEvent**).

Der Modus der Methodenausführung wird über einen Parameter gesteuert. Synchrone Ausführung ist sinnvoll bei einfachen Anwendungen, wenn mit dem Methodenergebnis unmittelbar Rückmeldungen oder Änderungen an der Bedienoberfläche der Anwendung verbunden sind (z.B. Änderung eines Schaltflächenzustandes) oder mehrere Methodenaufrufe in Abhängigkeit der einzelnen Ergebnisse aufeinander folgen müssen.

HINWEIS:

Bei komplexen Anwendungen mit hoher Ereignisrate oder Verbindungsparallelität ist die asynchrone Methodenausführung bevorzugt zu verwenden.

Die optionalen Parameter der Funktionen sind in VB.NET verwendbar, jedoch nicht in C#. Der Standardwert für den optionalen Parameter **Sync** ist `false`, d.h. die Methode wird standardmäßig asynchron ausgeführt. Das Aufrufen von Kommandos und das Behandeln von Ereignissen muss in dem Thread der Anwendung erfolgen, in dem das Verbindungsobjekt erzeugt worden ist.

2.1.2.4 Fehlerbehandlung

Fehler bei Methodenaufrufen werden auf zwei Arten gemeldet:

- durch das Ergebnis einer Methode bei synchronem Aufruf (im Fehlerfall ungleich `glbOK`),
oder
- durch die Ergebnisdaten eines Ereignisses bei asynchronem Aufruf.
Sonstige Fehler werden gemeldet durch
- `OnErrorEvent`.

Zu jedem Fehlercode kann mit der Methode **GetErrorAsString** eine textuelle Beschreibung für die Anzeige oder Logdateiausgabe geholt werden.

Zeigt der Fehlercode einen **CSTA-Fehler** an, dann liefert die Property **CstaError** eine Beschreibung des Fehlers nach Fehlerklasse und Fehlerwert.

Neben Fehlercodes, die von verschiedenen Methoden zurückgegeben werden können, gibt es spezifische Fehlercodes, die bei den Methodenbeschreibungen unten im Einzelnen aufgeführt werden.

2.1.2.5 Statusänderungen bei Nebenstellen und Agenten

Die Zustände von Nebenstellen und Agenten können sich sowohl aufgrund von Aktionen des Anwendungsprogramms als auch durch externe Ereignisse ändern. (z.B. durch einen ankommenden Anruf).

Änderungen am Zustand einer Nebenstelle meldet das Ereignis **OnPhoneStateChangeInfoEvent**, Änderungen beim Agentenzustand das Ereignis **OnAcdUserStateChangeInfoEvent**.

Nach dem erfolgreichen Aufruf eines CTI-Kommandos sollte die Anwendung keine weiteren CTI-Befehle erlauben, bis im nachfolgenden **OnPhoneStateChangeInfoEvent** die aktuell gültigen Kommando mitgeteilt werden.

2.2 Aufzählungstypen CTI (Enum)

Aufzählungstyp	Beschreibung
AcdContactTypeEnum	beschreibt den Medientyp und die Zustellungsart eines Kontakts im Call-Center.
AcdDequeueReasonEnum	für zukünftige Funktionen.
AcdFunctionTypeEnum	beschreibt die speziellen ACD-Funktionen.
AcdHandlingStateEnum	beschreibt den Bearbeitungszustand eines Kontakts im Call-Center.
AcdMediaTypeEnum	beschreibt den Medientyp eines Kontakts.
AcdPartyTypeEnum	beschreibt den Typ des Teilnehmers, dem ein ACD-Anruf aktuell zugeordnet ist.
AgentStateOsvHuntgroupEnum	beschreibt den Verfügbarkeitszustand eines Agenten an einem Sammelanschluss.
ApplicationIdentifierEnum	beschreibt den Typ der Applikation in Bezug auf die Verwendung der Schnittstellen-Bibliothek.
AutoAnswerFlagEnum	beschreibt die Fähigkeit eines analogen oder digitalen Endgeräts, bei aufgelegtem Hörer zu wählen.
BusyStateDetailEnum	beschreibt Details zum Belegt-Zustand einer Nebenstelle.
BusyStateEnum	beschreibt den Belegt-Zustand einer Nebenstelle.
CallDirectionEnum	beschreibt die Richtungszustände eines Anrufes.
CallListChangeNotificationEnum	beschreibt eine Änderung an einem mit einer Nebenstelle verbundenen Anruf.
CallStateEnum	beschreibt die Zustände eines Anrufes.
ConferenceEventTypeEnum	beschreibt die Änderung am Zustand einer Konferenz.
CstaVersionEnum	beschreibt die Version der zugrunde liegenden CSTA.
DeviceTypeEnum	beschreibt einen Gerätetyp.
DoNotDisturbFlagEnum	beschreibt den Anrufschutzzustand einer Nebenstelle.
ErrorEnum	beschreibt Fehlercodes (glbOK bedeutet „kein Fehler“).
EventCauseEnum	beschreibt den Ereignisgrund für ein CSTA-Kommando.
EventTypeEnum	für zukünftige Funktionen.
ForwardingStateEnum	für zukünftige Funktionen.
IPVersionEnum	beschreibt die verwendete IP-Protokollversion.
LocalConnectionStateEnum	beschreibt den aktuellen Zustand einer Verbindung.
LogLevelEnum	beschreibt den Level einer Protokollnachricht.

Aufzählungstyp	Beschreibung
LogMessageDelimiterEnum	gibt das Trennzeichen für Einzelwerte in Protokollnachrichten an.
MonitorDeviceHandlingFlagEnum	beschreibt den Typ der Monitorbehandlung.
MonitorStateEnum	beschreibt den Monitorzustand.
NodeTypeEnum	beschreibt den Typ eines Knotens (Telephoniesystem, ACD usw.).
ServerConnectionModeEnum	beschreibt den Verbindungsmodus.
ServerConnectionStateEnum	beschreibt den Verbindungszustand zum OSCC-E Server.
ServerTypeEnum	beschreibt den Typ des OSCC-E Server.
SetForwardingActionEnum	beschreibt den Zustand der Rufumleitung.
SiteStateEnum	beschreibt den Zustand eines Knotens.
SiteTypeEnum	beschreibt den Typ eines Knotens.
UserAgentStateEnum	beschreibt den Routing-Zustand, in dem sich ein Agent befinden kann.

2.3 Klasse „CocCtiConnector“

Ein Objekt der Klasse **CocCtiConnector** stellt eine Verbindung zum OSCC-E Server über eine Nebenstelle und für einen daran angemeldeten Agenten dar.

2.3.1 Eigenschaften

2.3.1.1 AvailableLicences

Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der für den Applikationstyp freien Lizenzen zum Verbindungszeitpunkt.

AvailableLicences	
<i>Integer</i>	

2.3.1.2 ConfigData

Diese Eigenschaft enthält sämtliche Konfigurations- und Einstellungsdaten.

ConfigData	
<i>IConfigDataX</i>	

2.3.1.3 ServerConnectionMode

Diese Eigenschaft enthält den Server-Verbindungsmodus.

ServerConnectionMode	
<i>ServerConnectionModeEnum</i>	

2.3.1.4 ServerConnectionState

Diese Eigenschaft enthält den Server-Verbindungszustand.

ServerConnectionState	
<i>ServerConnectionStateEnum</i>	

2.3.2 Methoden

2.3.2.1 AcdAvailable

Diese Methode setzt den Agenten für einen Medientyp in den Zustand „verfügbar“.

AcdAvailable		
<i>Parameter</i>		
LocationId	<i>String</i>	Knotenname
UserId	<i>String</i>	Nutzer-ID
UserData	<i>String</i>	Nutzerzusatzdaten
MediaType	<i>AcdMediaTypeEnum</i>	Medientyp
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IAcdAvailableDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnAcdAvailableEvent, OnAcdUserStateChangeInfoEvent</i>		
<i>Bemerkungen</i>		
MediaType darf nicht AcdMediaTypeEnum.amtAll sein.		

2.3.2.2 AcdCheckPassword

Diese Methode prüft die Gültigkeit des Kennwortes für eine Nutzer-ID.

AcdCheckPassword		
<i>Parameter</i>		
LocationId	<i>String</i>	Knotenname
UserId	<i>String</i>	Nutzer-ID
Password	<i>String</i>	Kennwort
UserData	<i>String</i>	Nutzerzusatzdaten
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IAcdCheckPasswordDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnAcdCheckPasswordEvent</i>		
<i>Bemerkungen</i>		
Diese Funktion kann erst aufgerufen werden, nachdem die Funktion AcdRegisterForGlobalEvents erfolgreich ausgeführt worden ist.		

2.3.2.3 AcdExitPostProcessingState

Diese Methode beendet die Nachkontaktaktivität.

AcdAvailable		
<i>Parameter</i>		
LocationId	<i>String</i>	Knotenname
UserId	<i>String</i>	Nutzer-ID
AcdCallId	<i>String</i>	Kontakt-ID
RequeueCount	<i>Integer</i>	Anzahl der Wiedereinreichungen
UserData	<i>String</i>	Nutzerzusatzdaten
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IAcdExitPostProcessingStateDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnAcdExitPostProcessingStateEvent, OnAcdUserStateChangeInfoEvent</i>		

2.3.2.4 AcdGetBusinessUnitForExtension

Diese Methode liefert die Business-Unit, für die eine Nebenstelle eingerichtet ist.

AcdGetBusinessUnitForExtension		
<i>Parameter</i>		
LocationId	<i>String</i>	Knotenname
Extension	<i>String</i>	Nebenstelle
UserData	<i>String</i>	Nutzerzusatzdaten
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IAcdGetBusinessUnitForExtensionDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnAcdGetBusinessUnitForExtensionEvent</i>		

2.3.2.5 AcdGetBusinessUnitForUserId

Diese Methode liefert die Business-Unit, der ein Agent zugehört.

AcdGetBusinessUnitForUserId		
Parameter		
LocationId	String	Knotenname
UserID	String	Nutzer-ID
UserData	String	Nutzerzusatzdaten
Sync _{opt}	Boolean	Ausführung synchron [false]
Rückgabe		
IAcdGetBusinessUnitForUserIdDataX		
Ereignisse		
OnAcdGetBusinessUnitForUserIdEvent		

2.3.2.6 AcdGetBusinessUnits

Diese Methode liefert die eingerichteten Business-Units.

AcdGetBusinessUnits		
Parameter		
LocationId	String	Knotenname
UserData	String	Nutzerzusatzdaten
Sync _{opt}	Boolean	Ausführung synchron [false]
Rückgabe		
IAcdGetBusinessUnitsDataX	Ergebnisdaten	
Ereignisse		
OnAcdGetBusinessUnitsEvent		
Bemerkungen		
Diese Methode steht auch im eingeschränkten Verbindungsmodus zur Verfügung.		

2.3.2.7 AcdGetCallInformation

Diese Methode liefert Informationen zu einem ACD-Sprachanruf.

AcdGetCallInformation		
<i>Parameter</i>		
LocationId	<i>String</i>	Knotenname
UserId	<i>String</i>	Nutzer-ID
AcdCallId	<i>String</i>	ACD-Anruf-ID
PabxCallId	<i>String</i>	Anruf-ID
UserData	<i>String</i>	Nutzerzusatzdaten
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IAcdGetCallInformationDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
OnAcdGetCallInformationEvent		
<i>Bemerkungen</i>		
AcdCallId oder PabxCallId muss einen Wert enthalten.		

2.3.2.8 AcdGetPostProcessingReasons

Diese Methode liefert die Nachkontaktaktivitätsgründe einer Business-Unit.

AcdGetPostProcessingReasons		
<i>Parameter</i>		
LocationId	<i>String</i>	Knotenname
BusinessUnitName	<i>String</i>	Business-Unit
UserData	<i>String</i>	Nutzerzusatzdaten
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IGetPostProcessingReasonsDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
OnAcdGetPostProcessingReasons		
<i>Bemerkungen</i>		
Diese Methode setzt OSCC V8 R0 oder höher voraus.		

2.3.2.9 AcdGetPostProcessingState

Diese Methode liefert den Behandlungszustand aller aktiven Kontakte eines Nutzers.

AcdGetPostProcessingState		
<i>Parameter</i>		
LocationId	<i>String</i>	Knotenname
UserID	<i>String</i>	Nutzer-ID
UserData	<i>String</i>	Nutzerzusatzdaten
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IAcdGetPostProcessingStateDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
OnAcdGetPostProcessingStateEvent		
<i>Bemerkungen</i>		
Diese Methode setzt OSCC V8 R0 oder höher voraus.		

2.3.2.10 AcdGetQueues

Diese Methode liefert die in einer Business-Unit für einen Medientyp eingerichteten Warteschlangen.

AcdGetQueues		
<i>Parameter</i>		
LocationId	<i>String</i>	Knotenname
MediaType	<i>AcdMediaTypeEnum</i>	Medientyp
BusinessUnit	<i>String</i>	Business-Unit
UserData	<i>String</i>	Nutzerzusatzdaten
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IAcdGetQueuesDataX</i>	<i>Ergebnisdaten</i>	
<i>Ereignisse</i>		
OnAcdGetQueuesEvent		

2.3.2.11 AcGetTeams

Diese Methode liefert die in einer Business-Unit eingerichteten Teams.

AcGetTeams		
Parameter		
LocationId	String	Knotenname
BusinessUnit	String	Business-Unit
UserData	String	Nutzerzusatzdaten
Sync _{opt}	Boolean	Ausführung synchron [false]
Rückgabe		
IAcGetTeamsDataX	Ergebnisdaten	
Ereignisse		
OnAcGetTeamsEvent		

2.3.2.12 AcGetUnavailableReasons

Diese Methode liefert die in einer Business-Unit definierten Nichtverfügbarkeitsgründe.

AcGetUnavailableReasons		
Parameter		
LocationId	String	Knotenname
BusinessUnitName	String	Business-Unit
UserData	String	Nutzerzusatzdaten
Sync _{opt}	Boolean	Ausführung synchron [false]
Rückgabe		
IAcGetUnavailableReasonsDataX	Ergebnisdaten	
Ereignisse		
OnAcGetUnavailableReasonsEvent		

2.3.2.13 AcGetUserIdForUserName

Diese Methode liefert die Nutzer-ID für einen ACD-Nutzernamen.

AcidGetUserIdForUserName		
Parameter		
LocationId	String	Knotenname
UserName	String	Nutzername
BusinessUnitName	String	Business-Unit
UserData	String	Nutzerzusatzdaten
Sync _{opt}	Boolean	Ausführung synchron [false]
Rückgabe		
IGetUserIdForUserNameDataX		
Ereignisse		
OnAcidGetUserIdForUserName		

2.3.2.14 AcdGetUsers

Diese Methode liefert die einer Business-Unit für einen Medientyp zugeordneten Nutzer.

AcdGetUsers		
Parameter		
LocationId	String	Knotenname
MediaType	AcdMediaTypeEnum	Medientyp
BusinessUnit	String	Business-Unit
UserData	String	Nutzerzusatzdaten
Sync _{opt}	Boolean	Ausführung synchron [false]
Rückgabe		
IAcdGetUsersDataX	Ergebnisdaten	
Ereignisse		
OnAcdGetUsersEvent		
Bemerkungen		
Diese Methode steht auch im eingeschränkten Verbindungsmodus zur Verfügung.		

2.3.2.15 AcdGetUserState

Diese Methode liefert den ACD-Zustand eines Nutzers.

AcdGetUserState		
Parameter		
LocationId	String	Knotenname
UserId	String	Nutzer-ID
UserData	String	Nutzerzusatzdaten
MediaType	AcdMediaTypeEnum	Medientyp
Sync _{opt}	Boolean	Ausführung synchron [false]
Rückgabe		
IAcdGetUserStateDataX	Ergebnisdaten	
Ereignisse		
OnAcdGetUserStateEvent		

2.3.2.16 AcdGetWorkReasons

Diese Methode liefert die in einer Business-Unit definierten Tätigkeitsgründe.

AcdGetWorkReasons		
Parameter		
LocationId	String	Knotenname
BusinessUnitName	String	Business-Unit
UserData	String	Nutzerzusatzdaten
Sync _{opt}	Boolean	Ausführung synchron [false]
Rückgabe		
IAcdGetWorkReasonsDataX	Ergebnisdaten	
Ereignisse		
OnAcdGetWorkReasonsEvent		

2.3.2.17 AcdGetWrapupReasons

Diese Methode liefert die in einer Business-Unit definierten Nachbearbeitungsgründe.

AcdGetWrapupReasons		
Parameter		
LocationId	String	Knotenname
BusinessUnitName	String	Business-Unit
UserData	String	Nutzerzusatzdaten
Sync _{opt}	Boolean	Ausführung synchron [false]
Rückgabe		
IAcdGetWrapupReasonsDataX	Ergebnisdaten	
Ereignisse		
OnAcdGetWrapupReasonsEvent		

2.3.2.18 AcdLogoff

Diese Methode meldet den Agenten für einen Medientyp ab.

AcdLogoff		
<i>Parameter</i>		
LocationId	<i>String</i>	Knotenname
UserId	<i>String</i>	Nutzer-ID
UserData	<i>String</i>	Nutzerzusatzdaten
MediaType	<i>AcdMediaTypeEnum</i>	Medientyp
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IAcdLogoffDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnAcdLogoffEvent, OnAcdUserStateChangeInfoEvent</i>		
<i>Bemerkungen</i>		
MediaType darf nicht AcdMediaTypeEnum.amtAll sein.		

2.3.2.19 AcdLogon

Diese Methode meldet den Agenten für einen Medientyp an.

AcdLogon		
<i>Parameter</i>		
LocationId	<i>String</i>	Knotenname
UserId	<i>String</i>	Nutzer-ID
UserData	<i>String</i>	Nutzerzusatzdaten
MediaType	<i>AcdMediaTypeEnum</i>	Medientyp
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IAcdLogonDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnAcdLogonEvent, OnAcdUserStateChangeInfoEvent</i>		
<i>Bemerkungen</i>		
MediaType darf nicht AcdMediaTypeEnum.amtAll sein.		

2.3.2.20 **AcdRegisterForFunctions**

Diese Methode registriert einen Agenten für spezielle ACD-Funktionen.

AcdRegisterForFunctions		
<i>Parameter</i>		
LocationId	<i>String</i>	Knotenname
UserId	<i>String</i>	Nutzer-ID
UserData	<i>String</i>	Nutzerzusatzdaten
FunctionTypeList	<i>AcdFunctionTypeListParamX</i>	Liste der speziellen Funktionen
Sync opt	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IAcdRegisterForFunctionsDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
OnAcdRegisterForFunctionsEvent		

2.3.2.21 **AcdRegisterForGlobalEvents**

Diese Methode registriert für allgemeine ACD-Ereignisse.

AcdRegisterForGlobalEvents		
<i>Parameter</i>		
LocationId	<i>String</i>	Knotenname
UserData	<i>String</i>	Nutzerzusatzdaten
Sync opt	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IAcdRegisterForGlobalEventsDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
OnAcdRegisterForGlobalEventsEvent		

2.3.2.22 AcdRegisterForNodeEvents

Diese Methode registriert für die medienbezogenen Ereignisse eines Agenten.

AcdRegisterForNodeEvents		
<i>Parameter</i>		
LocationId	<i>String</i>	Knotenname
UserId	<i>String</i>	Nutzer-ID
UserData	<i>String</i>	Nutzerzusatzdaten
MediaType	<i>AcdMediaTypeEnum</i>	Medientyp
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IAcdRegisterForNodeEventsDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnAcdRegisterForNodeEventsEvent, OnAcdUserStateChangeInfoEvent, OnAcdUserStateInfoEvent</i>		
<i>Bemerkungen</i>		
MediaType darf nicht AcdMediaTypeEnum.amtAll sein.		

2.3.2.23 AcdSaveWrapupData

Diese Methode speichert die Nachbearbeitungsgründe für einen Kontakt.

AcdSaveWrapupData		
<i>Parameter</i>		
LocationId	<i>String</i>	Knotenname
UserId	<i>String</i>	Nutzer-ID
AcdCallId	<i>String</i>	ACD-Kontakt-ID
WrapupReasonKeyList	<i>AcdWrapupReasonKeyDataListParamX</i>	Liste der Schlüssel der Nachbearbeitungsgründe
QueueKey	<i>Integer</i>	Schlüssel der Warteschlange
RequeueCount	<i>Integer</i>	Anzahl der Wiedereinreichungen
UserData	<i>String</i>	Nutzerzusatzdaten
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IAcdSaveWrapupDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnAcdSaveWrapupDataEvent</i>		

2.3.2.24 **AcdSetPostProcessingState**

Diese Methode erlaubt das Verändern des Grundes für Nachkonataktivität bei einem Kontakt.

AcdSetPostProcessingState		
<i>Parameter</i>		
LocationId	<i>String</i>	Knotenname
UserId	<i>String</i>	Nutzer-ID
ReasonKey	<i>Integer</i>	Schlüssel des Grundes
AcdCallId	<i>String</i>	ACD-Kontakt-ID
RequeueCount	<i>Integer</i>	Anzahl der Wiedereinreichungen
UserData	<i>String</i>	Nutzerzusatzdaten
Sync opt	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IAcdSetPostProcessingStateDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnAcdSetPostProcssingStateEvent</i>		
<i>Bemerkungen</i>		
Diese Methode setzt OSCC V8 R0 oder höher voraus.		

2.3.2.25 **AcdSetPrimaryContact**

Diese Methode legt einen Kontakt als primären, d.h. aktuell bearbeiteten Kontakt fest.

AcdSetPrimaryContact		
<i>Parameter</i>		
LocationId	<i>String</i>	Knotenname
UserId	<i>String</i>	Nutzer-ID
AcdCallId	<i>String</i>	ACD-Kontakt-ID
RequeueCount	<i>Integer</i>	Anzahl der Wiedereinreichungen
UserData	<i>String</i>	Nutzerzusatzdaten
Sync opt	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IAcdSetPrimaryContactDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnAcdSetPrimaryContactEvent</i>		
<i>Bemerkungen</i>		
Diese Methode setzt OSCC V8 R1 oder höher voraus.		

2.3.2.26 AcdUnavailable

Diese Methode setzt den Agenten für einen Medientyp in den Zustand „nicht verfügbar“.

AcdUnavailable		
<i>Parameter</i>		
LocationId	<i>String</i>	Knotenname
UserId	<i>String</i>	Nutzer-ID
UserData	<i>String</i>	Nutzerzusatzdaten
MediaType	<i>AcdMediaTypeEnum</i>	Medientyp
ReasonCode	<i>Integer</i>	Nichtverfügbarkeitsgrund
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IAcdUnavailableDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnAcdUnavailableEvent, OnAcdUserStateChangeInfoEvent</i>		
<i>Bemerkungen</i>		
MediaType darf nicht AcdMediaTypeEnum.amtAll sein.		

2.3.2.27 AcdUnregisterForFunctions

Diese Methode deregistriert einen Agenten für spezielle ACD-Funktionen.

AcdRegisterForFunctions		
<i>Parameter</i>		
LocationId	<i>String</i>	Knotenname
UserId	<i>String</i>	Nutzer-ID
UserData	<i>String</i>	Nutzerzusatzdaten
FunctionTypeList	<i>AcdFunctionTypeListParam</i>	Liste der speziellen Funktionen
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IAcdUnregisterForFunctionsDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnAcdUnregisterForFunctionsEvent</i>		

2.3.2.28 AcdUnregisterForGlobalEvents

Diese Methode deregistriert für allgemeine ACD-Ereignisse.

AcdUnregisterForGlobalEvents		
<i>Parameter</i>		
LocationId	<i>String</i>	Knotenname
UserData	<i>String</i>	Nutzerzusatzdaten
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IAcdUnregisterForGlobalEventsDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
OnAcdUnregisterForGlobalEventsEvent		

2.3.2.29 AcdUnregisterForNodeEvents

Diese Methode deregistriert für die medienbezogenen Ereignisse eines Agenten.

AcdUnregisterForNodeEvents		
<i>Parameter</i>		
LocationId	<i>String</i>	Knotenname
UserId	<i>String</i>	Nutzer-ID
UserData	<i>String</i>	Nutzerzusatzdaten
MediaType	<i>AcdMediaTypeEnum</i>	Medientyp
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IAcdUnregisterForNodeEventsDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
OnAcdUnregisterForNodeEventsEvent		
<i>Bemerkungen</i>		
MediaType darf nicht AcdMediaTypeEnum.amtAll sein.		

2.3.2.30 AcdWork

Diese Methode setzt den Agenten für einen Medientyp in den Zustand „Tätigkeit“.

AcdWork		
<i>Parameter</i>		
LocationId	<i>String</i>	Knotenname
UserId	<i>String</i>	Nutzer-ID
UserData	<i>String</i>	Nutzerzusatzdaten
MediaType	<i>AcdMediaTypeEnum</i>	Medientyp
ReasonCode	<i>Integer</i>	Tätigkeitsgrund
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IAcdWorkDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnAcdWorkEvent, OnAcdUserStateChangeInfoEvent</i>		
<i>Bemerkungen</i>		
MediaType darf nicht AcdMediaTypeEnum.amtAll sein.		

2.3.2.31 AgentAvailable

Diese Methode setzt den Agentenzustand einer Nebenstelle in den Zustand „verfügbar“.

AgentAvailable		
<i>Parameter</i>		
Extension	<i>String</i>	Nebenstelle
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IAgentAvailableDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnAgentAvailableEvent, OnAgentStateChangeInfoEvent</i>		
<i>Bemerkungen</i>		
Mit dieser Methode wird der in der HiPath4000 verwaltete Agentenzustand einer Nebenstelle modifiziert. Dieser Agentenzustand erlaubt ein ACD-Routing unabhängig vom OpenScape ContactCenter und kommt hauptsächlich beim Notfall-Routing zum Tragen. Entspricht die Agenten-ID der registrierten OSCC-User-ID, wird damit auch der OSCC-Routing-Zustand verändert und diese Änderung im OnAcdUserStateChangeInfoEvent angezeigt.		

2.3.2.32 AgentLogoff

Diese Methode setzt den Agentenzustand einer Nebenstelle in den Zustand „abgemeldet“.

AgentLogoff		
Parameter		
Extension	String	Nebenstelle
Sync _{opt}	Boolean	Ausführung synchron [false]
Rückgabe		
IAgentLogoffDataX		
Ereignisse		
OnAgentLogoffEvent, OnAgentStateChangeInfoEvent		
Bemerkungen		
Mit dieser Methode wird der in der HiPath4000 verwaltete Agentenzustand einer Nebenstelle modifiziert. Dieser Agentenzustand erlaubt ein ACD-Routing unabhängig vom OpenScape ContactCenter und kommt hauptsächlich beim Notfall-Routing zum Tragen. Entspricht die Agenten-ID der registrierten OSCC-User-ID, wird damit auch der OSCC-Routing-Zustand verändert und diese Änderung im OnAcdUserStateChangeInfoEvent angezeigt.		

2.3.2.33 AgentLogon

Diese Methode setzt den Agentenzustand einer Nebenstelle in den Zustand „angemeldet“.

AgentLogon		
Parameter		
Extension	String	Nebenstelle
Sync _{opt}	Boolean	Ausführung synchron [false]
Rückgabe		
IAgentLogonDataX		
Ereignisse		
OnAgentLogonEvent, OnAgentStateChangeInfoEvent		
Bemerkungen		
Mit dieser Methode wird der in der HiPath4000 verwaltete Agentenzustand einer Nebenstelle modifiziert. Dieser Agentenzustand erlaubt ein ACD-Routing unabhängig vom OpenScape ContactCenter und kommt hauptsächlich beim Notfall-Routing zum Tragen. Entspricht die Agenten-ID der registrierten OSCC-User-ID, wird damit auch der OSCC-Routing-Zustand verändert und diese Änderung im OnAcdUserStateChangeInfoEvent angezeigt.		

2.3.2.34 AgentUnavailable

Diese Methode setzt den Agentenzustand einer Nebenstelle in den Zustand „verfügbar“.

AgentUnavailable		
Parameter		
Extension	String	Nebenstelle
Sync _{opt}	Boolean	Ausführung synchron [false]
Rückgabe		
IAgentUnavailableDataX		
Ereignisse		
OnAgentUnavailableEvent, OnAgentStateChangeInfoEvent		
Bemerkungen		
Mit dieser Methode wird der in der HiPath4000 verwaltete Agentenzustand einer Nebenstelle modifiziert. Dieser Agentenzustand erlaubt ein ACD-Routing unabhängig vom OpenScape ContactCenter und kommt hauptsächlich beim Notfall-Routing zum Tragen. Entspricht die Agenten-ID der registrierten OSCC-User-ID, wird damit auch der OSCC-Routing-Zustand verändert und diese Änderung im OnAcidUserStateChangeInfoEvent angezeigt.		

2.3.2.35 AgentWork

Diese Methode setzt den Agentenzustand einer Nebenstelle in den Zustand „Tätigkeit“.

AgentWork		
Parameter		
Extension	String	Nebenstelle
Sync _{opt}	Boolean	Ausführung synchron [false]
Rückgabe		
IAgentWorkDataX		
Ereignisse		
OnAgentWorkEvent, OnAgentStateChangeInfoEvent		
Bemerkungen		
Mit dieser Methode wird der in der HiPath4000 verwaltete Agentenzustand einer Nebenstelle modifiziert. Dieser Agentenzustand erlaubt ein ACD-Routing unabhängig vom OpenScape ContactCenter und kommt hauptsächlich beim Notfall-Routing zum Tragen. Entspricht die Agenten-ID der registrierten OSCC-User-ID, wird damit auch der OSCC-Routing-Zustand verändert und diese Änderung im OnAcidUserStateChangeInfoEvent angezeigt.		

2.3.2.36 AlternateCall

Diese Methode makelt zwischen dem aktuellen und einem gehaltenen Anruf.

AlternateCall		
Parameter		
Extension	String	Nebenstelle
CallId	String	ID des Anrufs
CallIdOnHold	String	ID des gehaltenen Anrufs
Sync opt	Boolean	Ausführung synchron [false]
Rückgabe		
IAlternateCallDataX	Ergebnisdaten	
Ereignisse		
OnAlternateCallEvent		
Bemerkungen		
Wird den Parametern Extension, CallId und CallIdOnHold jeweils ein leerer String übergeben, so wird zum gehaltenen Anruf hin und her gemakelt.		

2.3.2.37 AnswerCall

Diese Methode nimmt einen Anruf an.

AnswerCall		
Parameter		
Extension	String	Nebenstelle
CallId	String	ID des Anrufs
Sync _{opt}	Boolean	Ausführung synchron [false]
Rückgabe		
IAnswerCallDataX	Ergebnisdaten	
Ereignisse		
OnAnswerCallEvent, OnPhoneStateChangeInfoEvent		
Bemerkungen		
Wird den Parametern Extension und CallId jeweils ein leerer String übergeben, so wird der aktuelle Anruf angenommen.		

2.3.2.38 CheckMonitoringDevice

Diese Methode prüft den Monitoring-Status einer Nebenstelle.

CheckMonitoringDevice		
Parameter		
Extension	String	Nebenstelle
UserData	String	Nutzerzusatzdaten
Sync _{opt}	Boolean	Ausführung synchron [false]
Rückgabe		
ICheckMonitoringDeviceDataX	Ergebnisdaten	
Ereignisse		
OnCheckMonitoringDeviceEvent		

2.3.2.39 ClearConnection

Diese Methode beendet einen Anruf.

ClearConnection		
Parameter		
Extension	String	Nebenstelle
CallId	String	ID des Anrufs
Trunc _{opt}	String	Trunk-Nummer einer externen Verbindung [""]
Sync _{opt}	Boolean	Ausführung synchron [true]
Rückgabe		
IClearConnectionDataX	Ergebnisdaten	
Ereignisse		
OnClearConnectionEvent, OnPhoneStateChangeInfoEvent		
Bemerkungen		
Wird den Parametern Extension, CallId und Trunc jeweils ein leerer String übergeben, so wird der aktuelle Anruf beendet.		

2.3.2.40 Close

Diese Methode schließt die aktuelle Verbindung zum OSCC-E-Server.

2.3.2.41 ConferenceCall

Diese Methode verbindet einen gehaltenen mit einem anderen Anruf zu einem Konferenzgespräch.

ConferenceCall		
Parameter		
Extension	String	Nebenstelle
CallId	String	ID des Anrufs
CallIdOnHold	String	ID des gehaltenen Gesprächs
Sync _{opt}	Boolean	Ausführung synchron [false]
Rückgabe		
IConferenceCallDataX	Ergebnisdaten	
Ereignisse		
OnConferenceCallEvent, OnConferenceInfoEvent, OnPhoneStateChangeInfoEvent		
Bemerkungen		
Wird den Parametern Extension, CallID und CallIdOnHold jeweils ein leerer String übergeben, so wird der aktuell gehaltene Anruf in die Konferenz genommen.		

2.3.2.42 ConsultCall

Diese Methode setzt einen Anruf auf Halten und veranlasst einen Rückfrageanruf.

ConsultCall		
Parameter		
Extension	String	Nebenstelle
CallId	String	ID des Anrufs
Destination	String	Ziel des Rückfragegesprächs
AutoAnswerFlag	AutoAnswerFlagEnum	Aufgelegt wählen
Sync _{opt}	Boolean	Ausführung synchron [false]
Rückgabe		
IConsultCallDataX	Ergebnisdaten	
Ereignisse		
OnConsultCallEvent, OnPhoneStateChangeInfoEvent		
Bemerkungen		
Wird den Parametern Extension und CallId jeweils ein leerer String übergeben, so wird ein Rückfrageanruf zum aktuellen Anruf aufgebaut.		

2.3.2.43 CreateCallback

Diese Methode richtet einen Rückrufwunsch an die Nebenstelle für einen Anruf ein, der von der Zielnebenstelle zustandsbedingt nicht angenommen werden kann.

CreateCallback		
Parameter		
Extension	String	Nebenstelle
CallId	String	ID des Anrufs
Sync _{opt}	Boolean	Ausführung synchron [false]
Rückgabe		
ICreateCallbackDataX	Ergebnisdaten	
Ereignisse		
OnCreateCallbackEvent, OnPhoneStateChangeInfoEvent		
Bemerkungen		
Der Rückruf erfolgt von der TK-Anlage an die Nebenstelle, sobald die Zielnebenstelle anrufbereit geworden ist.		

2.3.2.44 DeflectCall

Diese Methode lenkt einen Anruf auf eine andere Zielrufnummer um.

DeflectCall		
Parameter		
Extension	String	Nebenstelle
CallID	String	ID des Anrufs
Destination	String	Umlenkungsziel
Sync _{opt}	Boolean	Ausführung synchron [false]
Rückgabe		
IDeflectCallDataX	Ergebnisdaten	
Ereignisse		
OnDeflectCallEvent, OnPhoneStateChangeInfoEvent		
Bemerkungen		
Wird den Parametern Extension und CallId jeweils ein leerer String übergeben, so wird der aktuelle Anruf umgelenkt. Soll im Ruhezustand der Nebenstelle ein klingelndes Gespräch von einer anderen Nebenstelle übernommen werden, ist bei Extension die andere Nebenstelle und bei Destination die eigene Nebenstelle einzutragen.		

2.3.2.45 DeleteCallback

Diese Methode löscht einen Rückrufwunsch an eine andere Nebenstelle.

DeleteCallback		
Parameter		
Extension	String	Nebenstelle
Destination	String	Zielnebenstelle
Sync _{opt}	Boolean	Ausführung synchron [false]
Rückgabe		
IDeleteCallbackDataX	Ergebnisdaten	
Ereignisse		
OnDeleteCallbackEvent		

2.3.2.46 DialDigits

Diese Methode wählt eine Nummernfolge in Staffelnwahl (Nicht-Blockwahl).

DialDigits		
Parameter		
Extension	String	Nebenstelle
CallId	String	ID des Anrufs
Digits	String	Nummernfolge
Sync _{opt}	Boolean	Ausführung synchron [false]
IDialDigitsDataX		
Long	0 = kein Fehler	
Ereignisse		
OnDialDigitsEvent		

2.3.2.47 GetAgentState

Diese Methode prüft den Agentenzustand einer Nebenstelle.

GetAgentState		
Parameter		
Extension	String	Nebenstelle
Sync _{opt}	Boolean	Ausführung synchron [false]
Rückgabe		
IGetAgentStateDataX		
Ereignisse		
OnGetAgentStateEvent		

2.3.2.48 GetAgentStateOsvHuntgroup

Diese Methode prüft den Agentenzustand einer Sammelanschluss-Nebenstelle.

GetAgentStateOsvHuntgroup		
Parameter		
Extension	String	Nebenstelle
Sync _{opt}	Boolean	Ausführung synchron [false]
Rückgabe		
IGetAgentStateOsvHuntgroupDataX		
Ereignisse		
OnGetAgentStateOsvHuntgroupEvent		

2.3.2.49 GetDoNotDisturb

Diese Methode prüft den Anrufschutzzustand der angemeldeten Nebenstelle.

GetDoNotDisturb		
Parameter		
Sync _{opt}	Boolean	Ausführung synchron [false]
Rückgabe		
IGetDoNotDisturbDataX		
Ereignisse		
OnGetDoNotDisturbEvent		

2.3.2.50 GetErrorAsString

Diese Methode liefert zu einem Fehlercode einen Beschreibungstext.

GetErrorAsString		
Parameter		
Errorcode	ErrorEnum	Fehlercode
Rückgabe		
String		

2.3.2.51 GetExtensionCallList

Diese Methode liefert die mit einer Nebenstelle aktuell verbundenen Anrufe.

GetExtensionCallList		
Parameter		
Extension	String	Nebenstelle
Rückgabe		
IGetExtensionCallListDataX		

2.3.2.52 GetForwarding

Diese Methode prüft den Weiterleitungs-Zustand der angemeldeten Nebenstelle.

GetForwarding		
<i>Parameter</i>		
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IGetForwardingDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnGetForwardingEvent</i>		

2.3.2.53 GetPhoneState

Diese Methode liefert den Zustand einer Nebenstelle.

GetPhoneState		
<i>Parameter</i>		
Extension	<i>String</i>	Nebenstelle
<i>Rückgabe</i>		
<i>IGetPhoneStateDataX</i>		

2.3.2.54 HoldCall

Diese Methode setzt eine Verbindung in den Zustand Halten (in dem normalerweise dem Anrufer eine Warteansage oder eine Wartemusik über die Telefonanlage vorgespielt wird).

HoldCall		
<i>Parameter</i>		
Extension	<i>String</i>	Nebenstelle
CallId	<i>String</i>	ID des Anrufs
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IHoldCallDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnHoldCallEvent, OnPhoneStateChangeInfoEvent</i>		
<i>Bemerkungen</i>		
Wird dem Parameter Extension ein leerer String übergeben, so wird der aktuelle Anruf in den Halten-Zustand gelegt.		

2.3.2.55 IsExtensionOutOfService

Diese prüft, ob eine Nebenstelle nicht dienstbereit ist.

IsExtensionOutOfService		
<i>Parameter</i>		
Extension	<i>String</i>	Nebenstelle
<i>Rückgabe</i>		
<i>Boolean</i>		

2.3.2.56 MakeCall

Diese Methode veranlasst eine abgehende Wahl.

MakeCall		
<i>Parameter</i>		
Extension	<i>String</i>	Nebenstelle
Destination	<i>String</i>	Zielnummer
AutoAnswerFlag	EnumAutoAnswerFlag	Aufgelegt wählen
NumberToDisplay _{opt}	<i>String</i>	Übertragene Rufnummer [""]
NameToDisplay _{opt}	<i>String</i>	Übertragener Name [""]
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron optional [true]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IMakeCallDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnMakeCallEvent, OnPhoneStateChangeInfoEvent, OnPhoneDialingInfoEvent</i>		
<i>Bemerkungen</i>		
Wird dem Parameter Extension ein leerer String übergeben, so wird der Anruf von der aktuellen Nebenstelle ausgelöst. Die Verwendbarkeit der Parameter NumberToDisplay und NameToDisplay ist von den Einstellungen der Telefonanlage abhängig.		

2.3.2.57 Open

Diese Methode eröffnet eine Verbindung zum OSCC-E-Server.

Open		
<i>Parameter</i>		
Restricted	<i>Boolean</i>	Verbindung mit eingeschränkter Funktionalität eröffnen
<i>Rückgabe</i>		
<i>ErrorEnum</i>		
<i>Bemerkungen</i>		
Vor dem Aufruf dieser Methode müssen in den ConfigData den Eigenschaften IpAddress, Port, Siteld, Extension sowie ApplicationIdentifier gültige Werte zugewiesen worden sein. Ist Restricted true stehen nur Funktionen und Eigenschaften zur Verfügung, die vor einer vollgültigen Verbindung z.B. im Rahmen einer Nutzeranmeldung benötigt werden. Für diese Anmeldung muss keine Extension gesetzt werden.		

2.3.2.58 ReconnectCall

Diese Methode beendet einen Rückfrageanruf und kehrt zum gehaltenen Anruf zurück.

ReconnectCall		
<i>Parameter</i>		
Extension	<i>String</i>	Nebenstelle
CallId	<i>String</i>	ID des Anrufs
CallIdOnHold	<i>String</i>	ID des gehaltenen Anrufs
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IReconnectCallDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnReconnectCallEvent, OnPhoneStateChangeInfoEvent</i>		
<i>Bemerkungen</i>		
Wird den Parametern Extension, CallID und CallIdOnHold jeweils ein leerer String übergeben, so wird zum aktuellen Anruf zurückgekehrt.		

2.3.2.59 RetrieveCall

Diese Methode holt einen gehaltenen Anruf wieder zurück.

RetrieveCall		
<i>Parameter</i>		
Extension	<i>String</i>	Nebenstelle
CallId	<i>String</i>	ID des Anrufs
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IRetrieveCallDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnRetrieveCallEvent, OnPhoneStateChangeInfoEvent</i>		
<i>Bemerkungen</i>		
Wird den Parametern Extension und CallId jeweils ein leerer String übergeben, so wird zum aktuellen Anruf zurückgekehrt.		

2.3.2.60 SendDTMF

Diese Methode schickt eine Kommandosequenz im Tonwahlverfahren innerhalb eines aktiven Anrufes.

SendDTMF		
<i>Parameter</i>		
Extension	<i>String</i>	Nebenstelle
CallId	<i>String</i>	ID des Anrufs
Digits	<i>String</i>	Kommandosequenz
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>ISendDTMFDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnSendDTMFEvent</i>		
<i>Bemerkungen</i>		
Die Kommandosequenz darf nur die Ziffern „0“ bis „9“, die Buchstaben „A“ bis „D“ sowie die Symbole „*“ und „#“ enthalten.		

2.3.2.61 SetAgentStateOsvHuntgroup

Diese Methode setzt den Agentenzustand einer Sammelanschluss-Nebenstelle.

SetAgentStateOsvHuntgroup		
<i>Parameter</i>		
Extension	<i>String</i>	Nebenstelle
AgentState	<i>AgentStateOsvHuntgroupEnum</i>	
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>ISetAgentStateOsvHuntgroupDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnSetAgentStateOsvHuntgroupEvent</i>		

2.3.2.62 SetForwarding

Diese Methode setzt den Weiterleitungs-Zustand der angemeldeten Nebenstelle.

SetForwarding		
<i>Parameter</i>		
Destination	<i>String</i>	Weiterleitungsziel
Action	<i>SetForwardingActionEnum</i>	Weiterleitungsaktivität
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>ISetForwardingDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnSetForwardingEvent</i>		

2.3.2.63 SingleStepTransferCall

Diese Methode übergibt einen Anruf ohne Rückfrage (blind transfer) an eine andere Nebenstelle.

SingleStepTransferCall		
<i>Parameter</i>		
Extension	<i>String</i>	Nebenstelle
CallId	<i>String</i>	ID des Anrufs
Destination	<i>String</i>	Transferziel
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>ISingleStepTransferCallDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnSingleStepTransferCallEvent, OnPhoneStateChangeInfoEvent, OnTransferCompletedEvent</i>		
<i>Bemerkungen</i>		
Wird den Parametern Extension und CallId jeweils ein leerer String übergeben, so wird der aktuelle Anruf weitergeleitet. Die Meldungen beim Abschluss dieses Kommandos können anlagenbedingt unvollständig sein, so dass es in diesem Fall empfehlenswert ist, dieses Kommando als ConsultCall-TransferCall-Sequenz zu implementieren.		

2.3.2.64 SnapshotDevice

Diese Methode liefert den aktuellen Gerätezustand einer Nebenstelle.

SnapshotDevice		
<i>Parameter</i>		
Extension	<i>String</i>	Nebenstelle
UserData	<i>String</i>	Nutzerzusatzdaten
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>ISnapshotDeviceDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnSnapshotDeviceEvent</i>		

2.3.2.65 SnapshotDeviceAdvanced

Diese Methode liefert den aktuellen Verbindungszustand einer Nebenstelle.

SnapshotDeviceAdvanced		
<i>Parameter</i>		
Extension	<i>String</i>	Nebenstelle
UserData	<i>String</i>	Nutzerzusatzdaten
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>ISnapshotDeviceAdvancedDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnSnapshotDeviceAdvancedEvent</i>		

2.3.2.66 StartMonitorDevice

Diese Methode startet die Überwachung des Belegtlampenfeldzustandes einer Nebenstelle.

StartMonitorDevice		
<i>Parameter</i>		
Extension	<i>String</i>	Nebenstelle
UserData	<i>String</i>	Nutzerzusatzdaten
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IStartMonitorDeviceDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnStartMonitorDeviceEvent</i>		

2.3.2.67 StopMonitorDevice

Diese Methode beendet die Überwachung des Belegtlampenfeldzustandes einer Nebenstelle.

StopMonitorDevice		
<i>Parameter</i>		
Extension	<i>String</i>	Nebenstelle
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>IStopMonitorDeviceDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
<i>OnStopMonitorDeviceEvent</i>		

2.3.2.68 TransferCall

Diese Methode übergibt aus einer Rückfrage heraus den gehaltenen Anruf an eine andere Nebenstelle.

TransferCall		
<i>Parameter</i>		
Extension	<i>String</i>	Nebenstelle
CallId	<i>String</i>	ID des Anrufs
CallIdOnHold	<i>String</i>	ID des gehaltenen Anrufs
Sync _{opt}	<i>Boolean</i>	Ausführung synchron [false]
<i>Rückgabe</i>		
<i>ITransferCallDataX</i>		
<i>Ereignisse</i>		
OnTransferCallEvent, OnPhoneStateChangeInfoEvent, OnTransferCompletedInfoEvent		
<i>Bemerkungen</i>		
Wird den Parametern Extension, CallId und CallIdOnHold jeweils ein leerer String übergeben, so wird der aktuell gehaltene Anruf weitergeleitet.		

2.3.3 Ereignisse

2.3.3.1 OnAcdAgentStateChangeInfoEvent

Dieses Ereignis zeigt eine Änderung am Routing-Zustand des Agenten an.
Dieses Ereignis kann nur bei einer OSCC-E-V2-Nichtstandardkonfiguration unter Verwendung des HPPC-Connectors auftreten.

OnAcdAgentStateChangeInfoEvent		
<i>Parameter</i>		
EventData	<i>IAcdAgentStateChangeInfoDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.2 OnAcdAvailableEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdAvailable** an.

OnAcdAvailableEvent		
<i>Parameter</i>		
EventData	<i>IAcdAvailableDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.3 OnAcdCheckPasswordEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdCheckPassword** an.

OnAcdCheckPasswordEvent		
<i>Parameter</i>		
EventData	<i>IAcdCheckPasswordDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.4 OnAcdContactStateChangeInfoEvent

Dieses Ereignis zeigt eine Zustandsänderung in einem ACD-Kontakt an (OSCC V8 R1 oder höher).

OnAcdContactStateChangeInfoEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdContactStateChangeInfoDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.5 OnAcdContactStateInfoEvent

Dieses Ereignis zeigt Detailinformationen zum Zustand eines ACD-Kontaktes nach Änderung oder einer Aktion an (OSCC V8 R1 oder höher).

OnAcdContactStateInfoEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdContactStateInfoDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.6 OnAcdExitPostProcessingStateEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdExitPostProcessingState** an (OSCC V8 R0 oder höher).

OnAcdExitPostProcessingStateEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdExitPostProcessingStateDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.7 OnAcdGetBusinessUnitForExtensionEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdGetBusinessUnitForExtension** an.

OnAcdGetBusinessUnitForExtensionEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdGetBusinessUnitForExtensionDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.8 OnAcdGetBusinessUnitForUserIdEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdGetBusinessUnitForUserId** an.

OnAcdGetBusinessUnitForUserIdEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdGetBusinessUnitForUserIdDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.9 OnAcdGetBusinessUnitsEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdGetBusinessUnits** an.

OnAcdGetBusinessUnitsEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdGetBusinessUnitsDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.10 OnAcdGetCallInformationEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdGetCallInformation** an.

OnAcdGetCallInformationEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdGetCallInformationDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.11 OnAcdGetPostProcessingReasonsEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdGetPostProcessingReasons** an (OSCC V8 R0 oder höher).

OnAcdGetPostProcessingReasonsEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdGetPostProcessingReasonsDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.12 OnAcdGetPostProcessingStateEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdGetPostProcessingState** an (OSCC V8 R0 oder höher).

OnAcdGetPostProcessingStateEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdGetPostProcessingStateDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.13 OnAcdGetQueuesEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdGetQueues** an.

OnAcdGetQueuesEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdGetQueuesDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.14 OnAcdGetTeamsEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdGetTeams** an.

OnAcdGetTeamsEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdGetTeamsDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.15 OnAcdGetUnavailableReasonsEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdGetUnavailableReasons** an.

OnAcdGetUnavailableReasonsEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdGetUnavailableReasonsDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.16 OnAcdGetUserIdForUserNameEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdGetUserIdForUserName** an.

OnAcdGetUserIdForUserNameEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdGetUserIdForUserNameDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.17 OnAcdGetUsersEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdGetUsers** an.

OnAcdGetUsersEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdGetUsersDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.18 OnAcdGetUserStateEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdGetUserState** an.

OnAcdGetUserStateEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdGetUserStateDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.19 OnAcdGetWorkReasonsEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdGetWorkReasons** an.

OnAcdGetWorkReasonsEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdGetWorkReasonsDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.20 OnAcdGetWrapupReasonsEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdGetWrapupReasons** an.

OnAcdGetWrapupReasonsEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdGetWrapupReasonsDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.21 OnAcdLogoffEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdLogoff** an.

OnAcdLogoffEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdLogoffDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.22 OnAcdLogonEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdLogon** an.

OnAcdLogonEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdLogonDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.23 OnAcdRegisterForFunctionsEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdRegisterForFunctions** an.

OnAcdRegisterForFunctionsEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdRegisterForFunctionsDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.24 OnAcdRegisterForGlobalEventsEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdRegisterForGlobalEvents** an.

OnAcdRegisterForGlobalEventsEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdRegisterForGlobalEventsDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.25 OnAcdRegisterForNodeEventsEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdRegisterForNodeEvents** an.

OnAcdRegisterForNodeEventsEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdRegisterForNodeEventsDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.26 OnAcdSaveWrapupDataEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdSaveWrapupData** an.

OnAcdSaveWrapupDataEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdSaveWrapupDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.27 OnAcdSetPostProcessingStateEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdSetPostProcessingState** an (OSCC V8 R0 oder höher).

OnAcdSetPostProcessingStateEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdSetPostProcessingStateDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.28 OnAcdSetPrimaryContactEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdSetPrimaryContact** an (OSCC V8 R1 oder höher).

OnAcdSetPrimaryContactEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdSetPrimaryContactDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.29 OnAcdUnavailableEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdUnavailable** an.

OnAcdUnavailableEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdUnavailableDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.30 OnAcdUnregisterForFunctionsEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdUnregisterForFunctions** an.

OnAcdUnregisterForFunctionsEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdUnregisterForFunctionsDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.31 OnAcdUnregisterForGlobalEventsEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdUnregisterForGlobalEvents** an.

OnAcdUnregisterForGlobalEventsEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdUnregisterForGlobalEventsDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.32 OnAcdUnregisterForNodeEventsEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdUnregisterForNodeEvents** an.

OnAcdUnregisterForNodeEventsEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdUnregisterForNodeEventsDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.33 OnAcdUserStateChangeInfoEvent

Dieses Ereignis zeigt eine Änderung am ACD-Nutzerzustand an.

OnAcdUserStateChangeInfoEvent		
Parameter		
EventData	<i>IAcdUserStateChangeInfoDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.34 OnAcdVoiceRingingInfoEvent

Dieses Ereignis zeigt ein eingehendes ACD-Gespräch an.

OnAcdVoiceRingingInfoEvent		
Parameter		
EventData	IAcdVoiceRingingInfoDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.35 OnAcdWorkEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AcdWork** an.

OnAcdWorkEvent		
Parameter		
EventData	IAcdWorkDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.36 OnAgentAvailableEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AgentAvailable** an.

OnAgentAvailableEvent		
Parameter		
EventData	IAgentAvailableDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.37 OnAgentLogoffEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AgentLogoff** an.

OnAgentLogoffEvent		
Parameter		
EventData	IAgentLogoffDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.38 OnAgentLogonEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AgentLogon** an.

OnAgentLogonEvent		
Parameter		
EventData	IAgentLogonDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.39 OnAgentStateChangeInfoEvent

Dieses Ereignis zeigt eine Änderung des Agentenstatus einer Rufnummer an.

OnAgentStateChangeInfoEvent		
Parameter		
EventData	IAgentStateChangeInfoDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.40 OnAgentUnavailableEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AgentUnavailable** an.

OnAgentUnavailableEvent		
Parameter		
EventData	IAgentUnavailableDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.41 OnAgentWorkEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AgentWork** an.

OnAgentWorkEvent		
Parameter		
EventData	IAgentWorkDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.42 OnAlternateCallEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AlternateCall** an.

OnAlternateCallEvent		
Parameter		
EventData	IAlternateCallDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.43 OnAnswerCallEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **AnwerCall** an.

OnAnswerCallEvent		
Parameter		
EventData	IAnswerCallDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.44 OnCallbackInfoEvent

Dieses Ereignis zeigt das Zustellen eines gewünschten Rückrufes an.

OnCallbackInfoEvent		
Parameter		
EventData	ICallbackInfoDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.45 OnCallDisconnectOnHeldInfoEvent

Dieses Ereignis zeigt das Beenden eines gehaltenen Gesprächs an.

OnCallDisconnectOnHeldInfoEvent		
Parameter		
EventData	ICallDisconnectOnHeldInfoDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.46 OnCallEstablishedInfoEvent

Dieses Ereignis zeigt das Annehmen eines Gesprächs an.

OnCallEstablishedInfoEvent		
Parameter		
EventData	ICallEstablishedInfoDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.47 OnCallPickupInfoEvent

Dieses Ereignis zeigt die Gesprächsannahme ohne Signalisierung (Übernahme) an.

OnCallPickupInfoEvent		
Parameter		
EventData	ICallPickupInfoDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.48 OnCheckMonitoringDeviceEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **CheckMonitoringDevice** an.

OnCheckMonitoringDeviceEvent		
Parameter		
EventData	ICheckMonitoringDeviceDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.49 OnClearConnectionEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **ClearConnection** an.

OnClearCallEvent		
Parameter		
EventData	IClearConnectionDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.50 OnConferenceCallEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **ConferenceCall** an.

OnConferenceCallEvent		
Parameter		
EventData	IConferenceCallDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.51 OnConferenceInfoEvent

Dieses Ereignis zeigt eine Änderung des Konferenzzustandes an.

OnConferenceInfoEvent		
Parameter		
EventData	IConferenceInfoDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.52 OnConsultCallEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **ConsultCall** an.

OnConsultCallEvent		
Parameter		
EventData	<i>IConsultCallDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.53 OnCreateCallbackEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **CreateCallback** an.

OnCreateCallbackEvent		
Parameter		
EventData	<i>ICreateCallbackDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.54 OnDeflectCallEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **DeflectCall** an.

OnDeflectCallEvent		
Parameter		
EventData	<i>IDeflectCallDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.55 OnDeleteCallbackEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **DeleteCallback** an.

OnDeleteCallbackEvent		
Parameter		
EventData	<i>IDeleteCallbackDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.56 OnDialDigitsEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **DialDigits** an.

OnDialDigitsEvent		
Parameter		
EventData	<i>IDialDigitsDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.57 OnErrorEvent

Dieses Ereignis zeigt eine Fehlermeldung aufgrund eines Methodenaufrufs.

OnErrorEvent		
Parameter		
Errorcode	<i>ErrorEnum</i>	Fehlercode

2.3.3.58 OnFailoverInfoEvent

Dieses Ereignis zeigt an, ob bei geoseparierten OSV-Instanzen aufgrund eines Fehlers ein Knotenwechsel stattgefunden hat.

OnFailoverInfoEvent		
Parameter		
EventData	IFailoverInfoDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.59 OnGetAgentStateEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **GetAgentState** an.

OnGetAgentStateEvent		
Parameter		
EventData	IGetAgentStateDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.60 OnGetAgentStateOsvHuntgroupEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **GetAgentStateOsvHuntgroup** an.

OnGetAgentStateOsvHuntgroupEvent		
Parameter		
EventData	IGetAgentStateOsvHuntgroupDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.61 OnGetDoNotDisturbEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **GetDoNotDisturb** an.

OnGetDoNotDisturbEvent		
Parameter		
EventData	IGetDoNotDisturbDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.62 OnGetForwardingEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **GetForwarding** an.

OnGetForwardingEvent		
Parameter		
EventData	IGetForwardingDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.63 OnHoldCallEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **HoldCall** an.

OnHoldCallEvent		
Parameter		
EventData	IHoldCallDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.64 OnLoggingEvent

Dieses Ereignis zeigt eine aktuelle Protokollnachricht.

OnLoggingEvent		
<i>Parameter</i>		
LogSession	<i>String</i>	Session
LogLevel	<i>LogLevelEnum</i>	Protokoll-Level
Msg	<i>String</i>	Protokollnachricht

2.3.3.65 OnMakeCallEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **MakeCall** an.

OnMakeCallEvent		
<i>Parameter</i>		
EventData	<i>IMakeCallDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.66 OnPhoneCallStateChangeInfoEvent

Dieses Ereignis zeigt an eine Änderung in den aktuellen Gesprächen an einer Nebenstelle an (OpenScape Voice).

OnPhoneCallStateChangeInfoEvent		
<i>Parameter</i>		
EventData	<i>IPhoneCallStateChangeInfoDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.67 OnPhoneClearedInfoEvent

Dieses Ereignis zeigt an, dass ein Gespräch an einer Nebenstelle getrennt worden ist.

OnPhoneClearedInfoEvent		
<i>Parameter</i>		
EventData	<i>IPhoneClearedInfoDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.68 OnPhoneDialingInfoEvent

Dieses Ereignis zeigt an, dass von einer Nebenstelle ein abgehendes Gespräch begonnen worden ist.

OnPhoneDialingInfoEvent		
<i>Parameter</i>		
EventData	<i>IPhoneDialingInfoDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.69 OnPhoneRingingInfoEvent

Dieses Ereignis zeigt an, dass an einer Nebenstelle ein Gespräch angekommen ist.

OnPhoneRingingInfoEvent		
<i>Parameter</i>		
EventData	<i>IPhoneRingingInfoDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.70 OnPhoneStateBusyInfoEvent

Dieses Ereignis zeigt Details zum Belegtzustand einer Nebenstelle an.

OnPhoneStateBusyInfoEvent		
Parameter		
EventData	<i>IPhoneStateBusyInfoDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.71 OnPhoneStateChangeInfoEvent

Dieses Ereignis zeigt an, dass der Anrufzustand der angemeldeten Nebenstelle sich geändert hat.

OnPhoneStateChangeInfoEvent		
Parameter		
EventData	<i>IPhoneStateChangeInfoDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.72 OnReconnectCallEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **ReconnectCall** an.

OnReconnectCallEvent		
Parameter		
EventData	<i>IReconnectCallDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.73 OnRetrieveCallEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **RetrieveCall** an.

OnRetrieveCallEvent		
Parameter		
EventData	<i>IRetrieveCallDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.74 OnSendDTMFEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **SendDTMF** an.

OnSendDTMFEvent		
Parameter		
EventData	<i>ISendDTMFDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.75 OnServerConnectionStateChangeEvent

Dieses Ereignis zeigt eine Änderung im Verbindungszustand zum OSCC-E-Server an.

OnServerConnectionStateInfoEvent		
Parameter		
EventData	<i>IServerConnectionStateChangeDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.76 OnSetAgentStateOsvHuntgroupEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **SetAgentStateOsvHuntgroup** an.

OnSetAgentStateOsvHuntgroupEvent		
Parameter		
EventData	ISetAgentStateOsvHuntgroupDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.77 OnSetForwardingEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **SetForwarding** an.

OnSetForwardingEvent		
Parameter		
EventData	ISetForwardingDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.78 OnSingleStepTransferCallEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **SingleStepTransferCall** an.

OnSingleStepTransferEvent		
Parameter		
EventData	ISingleStepTransferCallDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.79 OnSiteStateInfoEvent

Dieses Ereignis zeigt den Zustand eines Knotens an.

OnSiteStateInfoEvent		
Parameter		
EventData	ISiteStateInfoDataX	Knotentyp

2.3.3.80 OnSnapshotDeviceAdvancedEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **SnapshotDeviceAdvanced** an.

OnSnapshotDeviceAdvancedEvent		
Parameter		
EventData	ISnapshotDeviceAdvancedDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.81 OnSnapshotDeviceEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **SnapshotDevice** an.

OnSnapshotDeviceEvent		
Parameter		
EventData	ISnapshotDeviceDataX	Ergebnisdaten

2.3.3.82 OnStartMonitorDeviceEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **StartMonitorDevice** an.

: OnStartMonitorDeviceEvent

OnStartMonitorDeviceEvent		
Parameter		
EventData	<i>IStartMonitorDeviceDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.83 OnStopMonitorDeviceEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **StopMonitorDevice** an.

OnStopMonitorDeviceEvent		
Parameter		
EventData	<i>IStopMonitorDeviceDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.84 OnTransferCallEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis eines asynchronen Aufrufs der Methode **TransferCall** an.

OnTransferCallEvent		
Parameter		
EventData	<i>ITransferCallDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.85 OnTransferCompletedInfoEvent

Dieses Ereignis zeigt das Ergebnis der Weiterleitung durch einen Aufruf von **TransferCall** oder **SingleStepTransferCall** an.

OnTransferCompletedInfoEvent		
Parameter		
EventData	<i>ITransferCompletedInfoDataX</i>	Ergebnisdaten

2.3.3.86 OnTransferredInfoEvent

Dieses Ereignis zeigt das Eingehen eines weitergeleiteten Anrufes an.

OnTransferredInfoEvent		
Parameter		
EventData	<i>ITransferredInfoDataX</i>	Ergebnisdaten

2.4 Sonstige Klassen

2.4.1 AcdContactDataListParamX

Die Klasse **AcdContactDataListParamX** stellt eine Liste von Call-Daten dar, die als Parameter übergeben werden kann.

Eigenschaften

ContactDataList	enthält die Liste der Call-Daten
<i>IAcdContactDataListX</i>	

Methoden

Add	fügt ein Schlüssel-Wert-Paar der Liste hinzu.	
<i>Parameter</i>		
Key	<i>String</i>	Schlüsselbegriff
Value	<i>String</i>	Wert

2.4.2 AcdFunctionTypeListParamX

Die Klasse **AcdTypeListParamX** stellt eine Liste von Funktionstypen dar, die als Parameter übergeben werden kann.

Eigenschaften

FunctionTypeList	enthält die Liste der Funktionstypen.
<i>IAcdFunctionTypeListX</i>	

Methoden

Add	fügt einen Funktionstyp der Liste hinzu.	
<i>Parameter</i>		
FunctionType	<i>AcdFunctionTypeEnum</i>	Funktionstyp

2.4.3 AcdWrapupReasonKeyDataListParamX

Die Klasse **AcdWrapupReasonKeyDataListParamX** stellt eine Liste von Nachbearbeitungsgründen dar, die als Parameter übergeben werden kann.

Eigenschaften

WrapupReasonKeyList	enthält die Liste der Schlüssel der Nachbearbeitungsgründe
<i>IAcdWrapupReasonKeyDataListX</i>	

Methoden

Add	fügt den Schlüssel eines Nachbearbeitungsgrundes der Liste hinzu..	
<i>Parameter</i>		
WrapupReasonKey	<i>Integer</i>	Schlüssel des Nachbearbeitungsgrundes

2.5 Interfaces

2.5.1 IAcdAgentStateChangeInfoDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für das **OnAcdAgentStateChangeEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
AcdReasonKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Schlüssel für einen ACD-Zustandsgrund.
AgentId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Agenten-ID.
AgentServicePermitted	<i>IUserAgentServPermFlagsX</i>	Diese Eigenschaft enthält die aktuell möglichen Agenten-Routing-steuerungsfunktionen.
AgentState	<i>UserAgentStatesEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Agenten-Routingzustand.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.

2.5.2 IAcdAvailableDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcdAvailable**-Methode und das **OnAcdAvailableEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
MediaType	<i>AcdMediaTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Medientyp.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzer-ID.

2.5.3 IAcdBusinessUnitsDataX

Dieses Interface stellt Daten einer Business-Unit bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
BusinessUnitKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Schlüssel der Business Unit
BusinessUnitName	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Namen der Business Unit
Description	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Beschreibung der Business

2.5.4 IAcdBusinessUnitsListX

Dieses Interface stellt eine Liste von IBusinessUnitsDataX-Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt das IBusinessUnitsDataX - Objekt zurück.	
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	Listenindex
<i>Return</i>		
IBusinessUnitsDataX		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

2.5.5 IAcdCheckPasswordDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcdCheckPassword**-Methode und das **OnAcdCheckPasswordEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
MediaType	<i>AcdMediaTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Medientyp.
PasswordValid	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob das Kennwort als gültig erkannt worden ist.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzer-ID.

2.5.6 IAcdContactDataListX

Dieses Interface stellt eine Liste von IContactDataX-Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt das IAcdContactDataX - Objekt zurück.	
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	Listenindex
<i>Return</i>		
IAcdContactDataX		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

2.5.7 IAcdContactDataX

Dieses Interface stellt die Call-Daten Kontaktes dar.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Key	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Schlüsselbegriff.
Value	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Wert.

2.5.8 IAcdContactStateAdvancedDataListX

Dieses Interface stellt eine Liste von IContactStateAdvancedDataX-Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt das IAcdContactStateAdvancedDataX - Objekt zurück.	
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	Listenindex
<i>Return</i>		
IAcdContactStateAdvancedDataX		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

2.5.9 IAcdContactStateAdvancedDataX

Dieses Interface stellt Detailinformationen zu einem ACD-Kontakt bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
AcdHandling	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob ein Kontakt von der ACD behandelt wird.
AutoWrapup	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob Nachkontaktaktivität (automatische Nacharbeit) aktiv ist.
AutoWrapupSuspended	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob für einen Kontakt die automatische Nacharbeit ausgesetzt wird.
ContactId	<i>AcdMediaTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält die Kontakt-ID.
ContactType	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Kontakttyp.
HandlingState	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft enthält den Bearbeitungszustand.
MandatoryWrapup	<i>AcdHandlingStateEnum</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob die Eingabe von Nachbearbeitungsgründen zwingend erforderlich ist
ManualPostProcessingReason	<i>AcdContactTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den manuell gesetzten Grund für Nachkontaktaktivität.
MediaType	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Medientyp.
PostProcessingPending	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob manuell gesetzte Nachkontaktaktivität wartet.
PrimaryContact	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob der Kontakt der primäre Kontakt ist.
RequeueCount	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der Wiedereinreichungen.

2.5.10 IAcdContactStateChangeInfoDataX

Dieses Interface stellt Daten zum **OnAcdContactStateChangeInfoEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ContactStateAdvancedList	<i>IAcdContactStateAdvancedDataListX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Liste der Kontaktinformationen.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
MediaType	<i>AcdMediaTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Medientyp.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzer-ID.

2.5.11 IAcdContactStateDataListX

Dieses Interface stellt eine Liste von IContactStateDataX-Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt das IAcdContactStateDataX -Objekt zurück.	
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	Listenindex
<i>Return</i>		
IAcdContactStateDataX		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

2.5.12 IAcdContactStateDataX

Dieses Interface stellt die Zustandsdaten eines ACD-Kontaktes dar.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
AcdHandling	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob ein Kontakt von der ACD behandelt wird.
AutoWrapup	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob Nachkontaktaktivität (automatische Nacharbeit) aktiv ist.
AutoWrapupSuspended	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob für einen Kontakt die automatische Nacharbeit ausgesetzt wird.
ContactId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Kontakt-ID.
ContactType	<i>AcdContactTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Kontakttyp.
HandlingState	<i>AcdHandlingStateEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Bearbeitungszustand.
MandatoryWrapup	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob die Eingabe von Nachbearbeitungsgründen zwingend erforderlich ist
ManualPostProcessingReason	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den manuell gesetzten Grund für Nachkontaktaktivität.
MediaType	<i>AcdMediaTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Medientyp.
PostProcessingPending	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob manuell gesetzte Nachkontaktaktivität wartet.
PrimaryContact	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob der Kontakt der primäre Kontakt ist.
RequeueCount	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der Wiedereinreichungen.

2.5.13 IAcdContactStateInfoDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für das **OnAcdContactStateInfoEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ContactStateDataList	<i>IAcdContactStateDataListX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Liste der Kontaktzustände.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
FunctionId	<i>NodeTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält Detailinformation zum Knotentyp.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
MediaType	<i>MediaTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Medientyp.
NodeNumber	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Knotennummer.
PostProcessingEnabled	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob für diesen Kontakt Nachkontaktaktivität aktiviert ist.
SetPostProcessingReason	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob für diesen Kontakt der Grund für Nachkontaktaktivität manuell geändert werden kann.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzer-ID.

2.5.14 IAcdExitPostProcessingStateDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcdExitPostProcessingState**-Methode und das **OnAcdExitPostProcessingStateEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzer-ID.

2.5.15 IAcdGetBusinessUnitForExtensionDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcdGetBusinessUnitForExtension**-Methode und das **OnGetBusinessUnitForExtensionEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
BusinessUnitKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Schlüssel der Business Unit.
BusinessUnitName	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Namen der Business Unit.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.

2.5.16 IAcdGetBusinessUnitForUserIdDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcdGetBusinessUnitForUserId**-Methode und das **OnGetBusinessUnitForUserIdEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
BusinessUnitKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Schlüssel der Business Unit.
BusinessUnitName	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Namen der Business Unit.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzer-ID.

2.5.17 IAcdGetBusinessUnitsDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcdGetBusinessUnits**-Methode und das **OnGetBusinessUnitsEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
BusinessUnitsList	<i>IAcdBusinessUnitsListX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Liste der Business-Units.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.

2.5.18 IAcdGetCallInformationDataX

Dieses Interface stellt die Informationsdaten zu einem ACD-Sprachkontakt bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
AcdCallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die ACD-Anruf-ID.
Caption	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anrufbeschreibung.
ContactDataList	<i>IAcdContactDataListX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Liste der Call-Daten (Schlüssel-Wert-Paare).
ContactType	<i>AcdContactTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Kontakttyp.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
PabxCallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anruf-ID.
QueueKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Schlüssel der Warteschlange.
QueueName	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Namen der Warteschlange.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzer-ID.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.19 IAcidGetPostProcessingReasonsDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcidGetPostProcessingReasons**-Methode und das **OnGetPostProcessingReasonsEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
PostProcessingReasonsList	<i>IAcidPostProcessingReasonsListX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Liste der Nachkontaktaktivitätsgründe.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.

2.5.20 IAcidGetPostProcessingStateDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcidGetPostProcessingState**-Methode und das **OnAcidGetPostProcessingStateEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ContactStateDataList	<i>IAcidContactStateDataListX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Liste der Kontaktzustände.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzer-ID.

2.5.21 IAcidGetQueuesDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcidGetQueues**-Methode und das **OnAcidGetQueuesEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
MediaType	<i>MediaTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Medientyp.
QueueDataList	<i>IAcidQueueDataListX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Liste der Warteschlangendaten.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.22 IAcidGetTeamsDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcidGetTeams**-Methode und das **OnAcidGetTeamsEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
QueueDataList	<i>IAcidQueueDataListX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Liste der Warteschlangendaten.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.23 IAcidGetUnavailableReasonsDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcidGetUnavailableReasons**-Methode und das **OnAcidGetUnavailableReasonsEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
UnavailableReasonsDataList	<i>IAcidUnavailableReasonsDataListX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Liste der Nichtverfügbarkeitsgründe.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.24 IAcidGetUserIdForUserNameDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcidGetUserIdForUserName**-Methode und das **OnAcidGetUserIdForUserNameEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzer-ID.

2.5.25 IAcdGetUsersDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcdGetUsers**-Methode und das **OnAcdGetUsersEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Errorcode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.
UserDataList	<i>IAcdUserDataListX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Liste der Nutzerdaten.

2.5.26 IAcdGetUserStateDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcdGetUserState**-Methode und das **OnAcdGetUserStateEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Errorcode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
LoggedOnMediaTypeIdList	<i>IAcdMediaTypeIdListX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Liste der Medientypen, bei denen der Nutzer angemeldet ist.
MediaType	<i>AcdMediaTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Medientyp.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzer-ID.
UserState	<i>UserAgentStatesEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den ACD-Routingzustand.

2.5.27 IAcdGetWorkReasonsDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcdGetWorkReasons**-Methode und das **OnAcdGetWorkReasonsEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.
WorkReasonsDataList	<i>IAcdWorkReasonDataListX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Liste der Tätigkeitsgründe.

2.5.28 IAcdGetWrapupReasonsDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcdGetWrapupReasons**-Methode und das **OnAcdGetWrapupReasonsEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.
WrapupReasonsDataList	<i>IAcdWrapupReasonsDataListX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Liste der Nachbearbeitungsgründe.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.29 IAcdLogoffDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcdLogoff**-Methode und das **OnAcdLogoffEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
MediaType	<i>MediaTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Medientyp.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzer-ID.

2.5.30 IAcdLogonDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcdLogon**-Methode und das **OnAcdLogonEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
MediaType	<i>AcdMediaTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Medientyp.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzer-ID.

2.5.31 IAcdMediaTypeDataX

Dieses Interface stellt Daten eines Medientyps bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
MediaType	<i>AcdMediaTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Medientyp.

2.5.32 IAcMediaTypeListX

Dieses Interface stellt eine Liste von IAcMediaTypeDataX-Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt das IAcMediaTypeDataX-Objekt zurück.	
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	Listenindex
<i>Return</i>		
IAcMediaTypeDataX		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

2.5.33 IAcPostProcessingReasonsDataX

Dieses Interface stellt Daten eines Nachkontaktaktivitätsgrundes bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
BusinessUnitKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Schlüssel der Business Unit.
Description	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Beschreibung des Nachkontaktaktivitätsgrundes.
ReasonKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Schlüssel des Nachkontaktaktivitätsgrundes.
ReasonName	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Namen des Nachkontaktaktivitätsgrundes.
ReferenceKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Referenzschlüssel des Nachkontaktaktivitätsgrundes.

2.5.34 IAcPostProcessingReasonsListX

Dieses Interface stellt eine Liste von IAcPostProcessingReasonsDataX-Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item		Diese Methode gibt das IAcPostProcessingReasonsData X Objekt zurück.	
<i>Parameters</i>			
Index		<i>Integer</i>	Listenindex
<i>Return</i>			
IAcPostProcessingReasonsDataX			

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

2.5.35 IAcPostProcessingServPermFlagsX

Dieses Interface stellt die möglichen Aktionen im Nachkontaktaktivitätszustand dar.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Exit	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob die Nachkontaktaktivität beendet werden kann.
SetReason	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob der Grund für Nachkontaktaktivität manuell geändert werden kann.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.36 IAcQueueDataListX

Dieses Interface stellt eine Liste von IAcQueueDataX-Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	Integer	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt das IAcQueueDataX Objekt zurück.	
<i>Parameters</i>		
Index	Integer	Listenindex
<i>Return</i>		
IAcQueueDataX		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

2.5.37 IAcQueueDataX

Dieses Interface stellt Detailinformationen zu einer Warteschlange bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
BusinessUnitKey	Integer	Diese Eigenschaft enthält den Schlüssel der Business Unit.
Description	String	Diese Eigenschaft enthält die Beschreibung der Warteschlange.
MediaType	MediaTypeEnum	Diese Eigenschaft enthält den Medientyp.
QueueKey	Integer	Diese Eigenschaft enthält den Schlüssel der Warteschlange.
QueueName	String	Diese Eigenschaft enthält den Namen der Warteschlange.
WrapupReasonKeyDataList	IAcWrapupReasonKeyDataList	Diese Eigenschaft enthält die Liste der zu der Warteschlange gehörigen Nachbearbeitungsgründe.

2.5.38 IAcdRegisterForFunctionsDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcdRegisterForFunctions**-Methode und das **OnAcdRegisterForFunctionsEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
FunctionTypeList	<i>IAcdFunctionTypeListX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Liste der Funktionstypen.
FunctionTypeListStringMask	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält eine String-Repräsentation der Liste der registrierten, speziellen Funktionen.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzer-ID.

2.5.39 IAcdRegisterForGlobalEventsDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcdRegisterForGlobalEvents**-Methode und das **OnAcdRegisterForGlobalEventsEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.

2.5.40 IAcdRegisterForNodeEventsDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcdRegisterForNodeEvents**-Methode und das **OnAcdRegisterForNodeEventsEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
AcdRelease	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die ACD-Release-Nummer.
AcdVersion	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die ACD-Versionsnummer.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
MediaType	<i>AcdMediaTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Medientyp.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzer-ID.

2.5.41 IAcdSaveWrapupDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcdSaveWrapupData**-Methode und das **OnAcdSaveWrapupDataEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzer-ID.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
ToString	<i>String</i>	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.42 IAcdSetPostProcessingStateDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcdSetPostProcessingState**-Methode und das **OnAcdSetPostProcessingStateEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzer-ID.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.43 IAcdSetPrimaryContactDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcdSetPrimaryContact**-Methode und das **OnAcdSetPrimaryContactEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzer-ID.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.44 IAcTeamDataListX

Dieses Interface stellt eine Liste von IAcTeamDataX-Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt das IAcTeamDataX-Objekt zurück.	
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	Listenindex
<i>Return</i>		
IAcTeamDataX		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

2.5.45 IAcTeamDataX

Dieses Interface stellt Detailinformationen zu einem Agenten-Team bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
BusinessUnitKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Schlüssel der Business Unit
Description	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Beschreibung des Teams.
TeamKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Schlüssel des Teams.
TeamName	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Teamnamen.

2.5.46 IAcdUnavailableDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcdUnavailable**-Methode und das **OnAcdUnavailableEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Errorcode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
MediaType	<i>AcdMediaTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Medientyp.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzer-ID.

2.5.47 IAcdUnavailableReasonDataListX

Dieses Interface stellt eine Liste von IAcdUnavailableReasonDataX-Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt das IAcdUnavailableReasonDataX-Objekt zurück.	
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	Listenindex
<i>Return</i>		
IAcdUnavailableReasonDataX		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

2.5.48 IAcdUnavailableReasonDataX

Dieses Interface stellt Daten eines Nichtverfügbarkeitsgrundes bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
BusinessUnitKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Schlüssel der Business Unit
Description	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Beschreibung des Nichtverfügbarkeitsgrundes.
ReasonKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Schlüssel des Nichtverfügbarkeitsgrundes.
ReasonName	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Namen des Nichtverfügbarkeitsgrundes.
ReferenceKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Referenzschlüssel des Nichtverfügbarkeitsgrundes.

2.5.49 IAcdUnregisterForFunctionsDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcdUnregisterForFunctions**-Methode und das **OnAcdUnregisterForFunctionsEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
FunctionTypeList	<i>IAcdFunctionTypeListX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Liste der registrierten, speziellen Funktionen.
FunctionTypeListStringMask	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält eine String-Repräsentation der Liste der registrierten, speziellen Funktionen
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzer-ID.

2.5.50 IAcdUnregisterForGlobalEventsDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcdUnregisterForGlobalEvents**-Methode und das **OnAcdUnregisterForGlobalEventsEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzer-ID.

2.5.51 IAcdUnregisterForNodeEventsDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcdUnregisterForNodeEvents**-Methode und das **OnAcdUnregisterForNodeEventsEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
MediaType	<i>AcdMediaTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Medientyp.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzer-ID.

2.5.52 IAcdUserConfigDataX

Dieses Interface stellt Daten für die ACD-Nutzeranmeldung bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
BusinessUnitName	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Namen der Business-Unit.
Password	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält das Nutzer-Kennwort.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die ACD-Nutzer-ID.

2.5.53 IAcdUserDataX

Dieses Interface stellt Nutzerdaten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
BusinessUnitKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Schlüssel der Business-Unit.
DepartmentKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Schlüssel der Abteilung.
Firstname	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Vornamen.
Lastname	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Familiennamen.
MediaTypeList	<i>IAcdMediaTypeList</i>	Diese Eigenschaft enthält die Liste der Medientypen.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzer-ID.
UserKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Nutzerschlüssel.
UserName	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den ACD-Nutzernamen.

2.5.54 IAcdUserDataListX

Dieses Interface stellt eine Liste von IAcdUserDataX-Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt das IAcdUserDataX-Objekt zurück.	
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	Listenindex
<i>Return</i>		
IAcdUserDataX		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

2.5.55 IAcdUserStateChangeInfoDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für das **OnAcdUserStateChangeInfoEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
AcdReasonKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Schlüssel des Zustandswechselgrundes.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
LoggedInMediaTypeList	<i>IAcdMediaTypeListX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Liste der Medientypen, bei denen der Nutzer angemeldet ist.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzer-ID.
UserServicePermittedFlags	<i>IUserAgentServPermFlagsX</i>	Diese Eigenschaft enthält die aktuell möglichen Funktionen zum Wechseln des Routing-Zustandes.
UserState	<i>UserAgentStatesEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den ACD-Routingzustand.

2.5.56 IAcVoiceRingingInfoDataX

Dieses Interface stellt Daten für das **OnAcVoiceRingingInfoEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
AcCallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die ACD-Anruf-ID.
Caption	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anrufbeschreibung.
ContactDataList	<i>IAcdContactDataListX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Liste der Call-Daten (Schlüssel-Wert-Paare).
ContactType	<i>AcdContactTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Kontakttyp.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
FromPartyAgentKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Agenten-Schlüssel der Anrufquelle.
FromPartyDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Rufnummer der Anrufquelle.
FromPartyPartyType	<i>AcdPartyTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Teilnehmertyp der Anrufquelle.
FunctionId	<i>NodeTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält Detailinformation zum Knotentyp.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
NodeNumber	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Knotennummer.
OriginalFromPartyAgentKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Agenten-Schlüssel der ursprünglichen Anrufquelle.
OriginalFromPartyDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Rufnummer der ursprünglichen Anrufquelle.
OriginalFromPartyPartyType	<i>AcdPartyTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Teilnehmertyp der ursprünglichen Anrufquelle.
OriginalToPartyAgentKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Agenten-Schlüssel des ursprünglichen Anrufziels.
OriginalToPartyDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Rufnummer des ursprünglichen Anrufziels.
OriginalToPartyPartyType	<i>AcdPartyTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Teilnehmertyp des ursprünglichen Anrufziels.
PabxCallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anruf-ID.
Priority	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anrufpriorität.
QueueKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Schlüssel der Warteschlange.
QueueName	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Namen der Warteschlange.

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ToPartyAgentKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Agenten-Schlüssel des Anrufziels.
ToPartyDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Rufnummer des Anrufziels.
ToPartyPartyType	<i>AcdPartyTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Teilnehmertyp des Anrufziels.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die ACD-Nutzer-ID.

2.5.57 IAcdWorkDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AcdWork**-Methode und das **OnAcdWorkEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ErrorData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Fehlerbeschreibung.
LocationId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
MediaType	<i>AcdMediaTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Medientyp.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.
UserId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzer-ID.

2.5.58 IAcdWorkReasonDataListX

Dieses Interface stellt eine Liste von IAcdWorkReasonDataX-Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt das IAcdWorkReasonDataX-Objekt zurück.	
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	column index
<i>Return</i>		
IAcdWorkReasonDataX		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

2.5.59 IAcdWorkReasonDataX

Dieses Interface stellt Daten eines Tätigkeitsgrundes bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
BusinessUnitKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Schlüssel der Business Unit
Description	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Beschreibung des Tätigkeitsgrundes.
ReasonKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Schlüssel des Tätigkeitsgrundes.
ReasonName	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Namen des Tätigkeitsgrundes.
ReferenceKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Referenzschlüssel des Tätigkeitsgrundes.

2.5.60 IAcdWrapupReasonDataX

Dieses Interface stellt einen Nachbearbeitungsgrund dar.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
BusinessUnitKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Schlüssel der Business Unit
Description	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Beschreibung des Nachbearbeitungsgrundes.
ReasonKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Schlüssel des Nachbearbeitungsgrundes.
ReasonName	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Namen des Nachbearbeitungsgrundes.
ReferenceKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Referenzschlüssel des Nachbearbeitungsgrundes.

2.5.61 IAcWrapupReasonKeyDataListX

Dieses Interface stellt eine Liste von IAcWrapupReasonKeyDataX-Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item		Diese Methode gibt das IAcWrapupReasonKeyDataX-Objekt zurück
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	column index
<i>Return</i>		
IAcWrapupReasonKeyDataX		

GetEnumerator		Diese Methode gibt einen Zähler zurück.
<i>Return</i>		
IEnumerator		

2.5.62 IAcWrapupReasonKeyDataX

Dieses Interface stellt einen Schlüssel für einen Nachbearbeitungsgrund bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
WrapupReasonKey	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Schlüssel des Nachbearbeitungsgrundes.

2.5.63 IAcWrapupReasonsDataListX

Dieses Interface stellt eine Liste von IAcWrapupReasonsDataX-Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt das IAcWrapupReasonsDataX-Objekt zurück.	
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	Listenindex
<i>Return</i>		
IAcWrapupReasonsDataX		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

2.5.64 IAgentAvailableDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AgentAvailable**-Methode und das **OnAgentAvailableEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
AgentState	<i>UserAgentStatesEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum Agentenzustand einer Nebenstelle.
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.65 IAgentLogoffDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AgentLogoff**-Methode und das **OnAgentLogoffEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
AgentState	<i>UserAgentStatesEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum Agentenzustand einer Nebenstelle.
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
Errorcode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.66 IAgentLogonDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AgentLogon**-Methode und das **OnAgentLogonEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
AgentState	<i>UserAgentStatesEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum Agentenzustand einer Nebenstelle.
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
Errorcode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methoden	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.67 IAgentStateChangeInfoDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für das **OnAgentStateChangeEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
AgentId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Agenten-ID.
AgentServicePermittedFlags	<i>IUserAgentServPermFlagsX</i>	Diese Eigenschaft enthält die aktuell möglichen Funktionen zum Wechseln des Routing-Zustandes.
AgentState	<i>UserAgentStatesEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum Agentenzustand einer Nebenstelle.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.

2.5.68 IAgentUnavailableDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AgentUnavailable**-Methode und das **OnAgentUnavailableEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
AgentState	<i>UserAgentStatesEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum Agentenzustand einer Nebenstelle.
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.69 IAgentWorkDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AgentWork**-Methode und das **OnAgentWorkEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
AgentState	<i>UserAgentStatesEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum Agentenzustand einer Nebenstelle.
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.70 IAlternateCallDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AlternateCall**-Methode und das **OnAlternateCallEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.71 IAnswerCallDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **AnswerCall**-Methode und das **OnAnswerCallEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.72 ICallbackInfoDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für das **OnCallbackInfoEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CallbackDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle, zu der der Rückruf aufgebaut wird.
CallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Call-ID des eingeleiteten Rückrufes.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
Siteld	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.

2.5.73 ICallDisconnectOnHeldInfoDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für das **OnCallDisconnectOnHeldInfoEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Call-ID des gehaltenen Anrufes.
DisconnectingDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die beendende Nebenstelle.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

2.5.74 ICallEstablishedInfoDataX

Dieses Interface stellt Informationsdaten für das **OnCallEstablishedInfoEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
AnsweringDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die annehmende Rufnummer.
CallAnswered	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft zeigt an, ob das Gespräch angenommen worden ist.
CallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Call-ID des getrennten Gesprächs.
CallingDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die ankommende Rufnummer.
EventCause	<i>EventCauseEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Ereignisgrund für ein CSTA-Kommando.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
LastRedirectingDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält Nebenstelle der letzten Gesprächsumlenkung.
OriginalCalledDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die ursprünglich angerufene Nummer.

2.5.75 ICallPickupInfoDataX

Dieses Interface stellt Informationsdaten für das **OnCallPickupInfoEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Call-ID des Gesprächs.
CallingDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die ankommende Rufnummer.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
LastRedirectingDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält Nebenstelle der letzten Gesprächsumlenkung.
OriginalCalledDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die ursprünglich angerufene Nummer.
PickupDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die übernehmende Nebenstelle.
Siteld	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.

2.5.76 ICheckMonitoringDeviceDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **CheckMonitoringDevice**-Methode und das **OnCheckMonitoringDeviceEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Errorcode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
MonitorDeviceHandlingFlag	<i>MonitorDeviceHandlingFlagEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zur Art des Monitorings einer Nebenstelle.
MonitorState	<i>MonitorStateEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum Monitoring-Zustand einer Nebenstelle.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.77 IClearConnectionDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **ClearConnection**-Methode und das **OnClearConnectionEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.78 ICommonConfigDataX

Dieses Interface stellt allgemeine Konfigurations- und Einstellungsdaten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ApplicationIdentifier	<i>ApplicationIdentifierEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält die Applikations-Kennzeichnung, die für die Lizenzüberprüfung benötigt wird.
DefaultUserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Vorbelegung der Nutzerdaten, die bei diversen Funktionen und Ereignissen verwendet werden können.
IPVersion	<i>IPVersionEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält die verwendete IP-Protokollversion.
SynchronTimeout	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Zeitablaufwert bei synchroner Methodenausführung in Millisekunden.

2.5.79 IConferenceCallDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **ConferenceCall**-Methode und das **OnConferenceCallEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Call-ID der Konferenz.
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.80 IConferenceInfoDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für das **OnConferenceInfoEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Call-ID der Konferenz.
ConferenceCreator	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft zeigt an, ob der Teilnehmer die Konferenz einberufen hat.
ConferenceEventType	<i>ConferenceEventTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält das Ereignis, das zur Änderung des Konferenzzustandes geführt hat.
ConsultCallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Call-ID mit der rückgefragten Nebenstelle.
EventCause	<i>EventCauseEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Ereignisgrund für ein CSTA-Kommando.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
HoldCallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Call-ID mit der gehaltenen Nebenstelle.
Lcs	<i>LocalConnectionStateEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Verbindungszustand.

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
PartyList	<i>IPartyListX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Teilnehmerliste der Konferenz.
ReplacedCallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die durch die CallId der Konferenz ersetzte Call-ID.
SilentMonitoring	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft zeigt an, ob Silent Monitoring aktiv ist.
Siteld	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.

2.5.81 IConfigDataX

Dieses Interface stellt Konfigurations- und Einstellungsdaten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
AcdUserConfigData	<i>AcdUserConfigDataX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerdaten für die ACD-Anmeldung.
CommonConfigData	<i>ICommonConfigDataX</i>	Diese Eigenschaft enthält allgemeine Konfigurationsdaten.
CtiConnectivityConfigData	<i>CtiConnectivityConfigDataX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Konfigurationsdaten für die CTI-Verbindung.
LogConfigData	<i>ILoggingConfigDataX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Einstellungen der Ablaufprotokollierung zur Programmdiagnose.

2.5.82 IConnectionDataX

Dieses Interface stellt Detailinformationen zu einer Sprachverbindung bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ActiveCallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Call-ID der Verbindung.
Device	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle bzw. Trunk-Nummer (bei externen Teilnehmern).
DeviceDisplay	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzeige der Nebenstelle.
DeviceType	<i>DeviceTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Typ der Nebenstelle.
OldCallIdList	<i>IOldCallIdListX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Liste der vormaligen Call-IDs.
Position	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft zeigt die Position der Nebenstelle in der Liste der Verbindungsteilnehmer

2.5.83 IConnectionListX

Dieses Interface stellt eine Liste von IConnectionDataX-Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt das IConnectionDataX-Objekt zurück.	
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	Listenindex
<i>Return</i>		
IConnectionDataX		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

2.5.84 IConsultCallDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **ConsultCall**-Methode und das **OnConsultCallEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Call-ID des Rückfragegesprächs.
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.

Methode	Return	Beschreibung
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.85 ICreateCallbackDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **CreateCallback**-Methode und das **OnCreateCallbackEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
Destination	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Rückrufnummer.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.86 ICstaErrorX

Dieses Interface stellt Detailinformationen zu einem CSTA-Fehler bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CstaErrorClass	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den CSTA-Fehlerklassenwert.
CstaErrorClassTxt	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die CSTA-Fehlerklassenbeschreibung.
CstaErrorValue	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den CSTA-Fehlerwert.
CstaErrorValueTxt	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die CSTA-Fehlerbeschreibung.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.87 ICtiConnectivityConfigDataX

Dieses Interface stellt allgemeine Konfigurations- und Einstellungsdaten für die CTI-Verbindung bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
AutoReconnect	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob bei einem Verbindungsverlust automatisch versucht werden soll, die Verbindung zu erneuern.
ConnectAndMonitor	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob nach erfolgreicher Anmeldung der Zustand der Nebenstelle überwacht werden soll.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
IpAddress	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die IP-Adresse des Integration-Connectors.
Port	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Portnummer des Integration-Connectors.
Siteld	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.

2.5.88 IDeflectCallDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **DeflectCall**-Methode und das **OnDeflectCallEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.

Methode	Return	Beschreibung
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.89 IDeleteCallbackDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **DeleteCallback**-Methode und das **OnDeleteCallbackEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
Errorcode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.90 IDialDigitsDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **DialDigits**-Methode und das **OnDialDigitsEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
Errorcode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.

Methode	Return	Beschreibung
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.91 IExtensionCallDataX

Dieses Interface stellt Informationen zu einem verbundenen Sprachanruf dar.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Active	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob der Anruf aktiv ist.
CallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Call-ID
CallState	<i>CallStateEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Verbindungszustand.
Cause	<i>EventCauseEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Ereignisgrund für ein CSTA-Kommando.
Direction	<i>CallDirectionEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält die Verbindungsrichtung.
PartyList	<i>IPartyListX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Teilnehmerliste der Konferenz.
RemoteParty	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Gegenstelle.
RemotePartyBusy	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob die Gegenstelle besetzt ist.
ReplacedCallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die durch die CallId der Konferenz ersetzte Call-ID.
ServicePermittedFlags	<i>IServPermFlagsX</i>	Diese Eigenschaft enthält die aktuell möglichen CTI-Funktionen.

2.5.92 IExtensionCallListX

Dieses Interface stellt eine Liste von IExtensionCallDataX-Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt das IExtensionCallDataX-Objekt zurück.	
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	Listenindex
<i>Return</i>		
IExtensionCallDataX		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

2.5.93 IFailoverInfoDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für das **OnFailoverInfoEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
SiteId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
SiteType	<i>SiteTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotentyp.
State	<i>SiteStateEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Zustand des Knotens.
TypeDetail	<i>NodeTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält Detailinformation zum Knotentyp.

2.5.94 IGetAgentStateDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **GetAgentState**-Methode und das **OnGetAgentStateEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
AgentId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Agenten-ID.
AgentState	<i>UserAgentStatesEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Agenten-Routingzustand.
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.95 IGetAgentStateOsvHuntgroupDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **GetAgentStateOsvHuntgroup**-Methode und das **OnGetAgentStateOsvHuntgroupEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
AgentState	<i>UserAgentStatesEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Agenten-Routingzustand.
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.96 IGetDoNotDisturbDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **GetDoNotDisturb**-Methode und das **OnGetDoNotDisturbEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
DoNotDisturbState	<i>DoNotDisturbFlagEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Anrufschutzzustand.
Errorcode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.97 IGetExtensionCallListDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **GetExtensionCallList**-Methode und das **OnGetExtensionCallListEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Errorcode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
ExtensionCallList	<i>IExtensionCallList</i>	Diese Eigenschaft enthält die Liste der verbundenen Anrufe.

2.5.98 IGetForwardingDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **GetDoNotDisturb**-Methode und das **OnGetDoNotDisturbEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
BusyDestination	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält das Weiterleitungsziel für den Besetztfall.
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
Destination	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält das Weiterleitungsziel für die sofortige Weiterleitung.
Errorcode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
ForwardingState	<i>ForwardingStateEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Weiterleitungszustand.
NoAnswerDestination	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält das Weiterleitungsziel für die zeitgesteuerte Weiterleitung (Ring-No-Answer-Weiterleitung).

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.99 IGetPhoneStateDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **GetPhoneState**-Methode bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Errorcode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
PhoneStateInfoData	<i>IPhoneStateChangeInfoDataX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Telefonzustandsdaten.

2.5.100 IHoldCallDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **HoldCall**-Methode und das **OnHoldCallEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.101 ILoggingConfigDataX

Dieses Interface stellt allgemeine Einstellungsdaten für die Ablaufprotokollierung bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
LogAdvancedDirectory	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Pfad auf das Dateiverzeichnis, in dem die Protokolldateien geschrieben werden.
LogAdvancedEnabled	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob die im OnLoggingEvent gesendeten Nachrichten in eine SmartInspect-Protokolldatei geschrieben werden sollen.
LogAdvancedFilename	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält Pfad der aktuellen Protokolldatei (der Dateiname wird automatisch generiert).
LogAdvancedFileParameter	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält Steuerwerte für die SmartInspect-Protokolldateien.
LogConnectivityMessages	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob im OnLoggingEvent Nachrichten an den und vom Integration-Connector protokolliert werden sollen.
LogInternalMessages	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob im OnLoggingEvent interne Funktionsaufrufe protokolliert werden sollen.

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
LogKeepAlive	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob im OnLoggingEvent die Keep-Alive-Nachrichten protokolliert werden sollen.
LogMessageDelimiter	<i>LogMessageDelimiterEnum</i>	Diese Eigenschaft spezifiziert das verwendet Trennzeichen für Einzelwerte in ToString-Ausgaben von Ereignisdaten.
LogMsgDelimiterValue	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält das Trennzeichen für Einzelwerte in ToString-Ausgaben von Ereignisdaten.
LogTcpIpBuffer	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft enthält gibt an, ob im OnLoggingEvent die via TCP/IP ausgetauschten Nachrichten protokolliert werden sollen.
LogTimerActivity	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt die Timer Aktivität an.
LogWithTimestamp	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob im OnLoggingEvent zu einer Nachricht der Datums- und Zeitwert enthalten sein soll.

2.5.102 IMakeCallDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **MakeCall**-Methode und das **OnMakeCallEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Call-ID des Gesprächs.
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.103 IOldCallIdListX

Dieses Interface stellt eine Liste von Anruf-IDs bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt die Anruf-ID zurück.	
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	Listenindex
<i>Return</i>		
String		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

2.5.104 IPartyDataX

Dieses Interface stellt Detailinformationen zu einem Gesprächsteilnehmer bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Device	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle bzw. Trunk-Nummer (bei externen Teilnehmern).
DeviceDisplay	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzeige der Nebenstelle.
DeviceType	<i>DeviceTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Typ der Nebenstelle.
Position	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft zeigt die Position der Nebenstelle in der Liste der Konferenzteilnehmer

2.5.105 IPartyListX

Dieses Interface stellt eine Liste von **IPartyDataX**-Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt das IPartyDataX-Objekt zurück.	
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	Listenindex
<i>Return</i>		
IPartyDataX		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

2.5.106 IPhoneCallStateChangeInfoDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für das **OnPhoneCallStateChangeEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Action	<i>CallListChangeNotificationEnum</i>	Diese Eigenschaft bezeichnet den Vorgang, der die Änderung hervorgerufen hat.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
ExtensionCallList	<i>IExtensionCallList</i>	Diese Eigenschaft enthält die Liste der verbundenen Anrufe.
Siteld	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.

2.5.107 IPhoneClearedInfoDataX

Dieses Interface stellt Informationsdaten für das **OnPhoneClearedInfoEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Call-ID des getrennten Gesprächs.
DisconnectedDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Rufnummer, die von der Verbindung getrennt wurde.
DisconnectingDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Rufnummer, die die Verbindung getrennt hat.
EventCause	<i>EventCauseEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Ereignisgrund für ein CSTA-Kommando.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

2.5.108 IPhoneDialingInfoDataX

Dieses Interface stellt Informationsdaten für das **OnPhoneDialingInfoEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CalledDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Zielrufnummer.
CallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Call-ID.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

2.5.109 IPhoneRingingInfoDataX

Dieses Interface stellt Informationsdaten für das **OnPhoneRingingInfoEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Call-ID des getrennten Gesprächs.
CallingDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die ankommende Rufnummer.
CallWaiting	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft zeigt den Wartezustand an.
EventCause	<i>EventCauseEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Ereignisgrund für ein CSTA-Kommando.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
LastRedirectingDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält Nebenstelle der letzten Gesprächsumlenkung.
OriginalCalledDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die ursprünglich angerufene Nummer.
RingingDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle, bei der das Gespräch ankommt.
Siteld	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.

2.5.110 IPHONEStateBusyInfoDataX

Dieses Interface stellt Informationsdaten für das **OnPhoneStateBusyInfoEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
AlertingCallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Call-ID des anfragenden Gesprächs.
BusyState	<i>BusyStateEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Belegtzustand.
BusyStateDetail	<i>BusyStateDetailEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält Details zum Belegtzustand.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
PartyDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Teilnehmerrufnummer.
Siteld	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.

2.5.111 IPHONEStateChangeInfoDataX

Dieses Interface stellt Informationsdaten für das **OnPhoneStateChangeInfoEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CallState	<i>CallStateEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Verbindungszustand.
Direction	<i>CallDirectionEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält die Verbindungsrichtung.
Display	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Text der Apparateanzeige.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
RemotePartyBusy	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob die Gegenstelle besetzt ist.

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ReplacedCallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die durch die CallId der Konferenz ersetzte Call-ID.
ServicePermittedFlags	<i>IServPermFlagsX</i>	Diese Eigenschaft enthält die aktuell CTI-Funktionen.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.

2.5.112 IReconnectCallDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **ReconnectCall**-Methode und das **OnReconnectCallEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.113 IRetrieveCallDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **RetrieveCall**-Methode und das **OnRetrieveCallEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methoden	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.114 ISendDTMFDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **SendDTMF**-Methode und das **OnSendDTMFEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methoden	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.115 IServerConnectionStateChangeDataX

Dieses Interface stellt Informationsdaten für das **OnServerConnectionStateChangeEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
NewConnectionState	<i>ServerConnectionStateEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den aktuellen Verbindungsstatus.
OldConnectionState	<i>ServerConnectionStateEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den vorigen Verbindungsstatus.
ServerType	<i>ServerTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Typ des Servers.

2.5.116 ISetAgentStateOsvHuntgroupDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **SetAgentStateOsvHuntgroup**-Methode und das **OnSetAgentStateOsvHuntgroupEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.117 ISetForwardingDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **SetForwarding**-Methode und das **OnSetForwardingEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.118 ISingleStepTransferCallDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **SingleStepTransferCall**-Methode und das **OnSingleStepTransferCallEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Call-ID des Transfergesprächs.
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.119 ISiteStateInfoDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für das **OnSiteStateInfoEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
FailoverFlag	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob bei geoseparierten OSV-Instanzen aufgrund eines Fehlers ein Knotenwechsel stattgefunden hat.
FunctionNodeId	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die ID des Funktionsknotens.
FunctionNodeSoftwareVersion	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Versionsnummer des Funktionsknotens.
OSCCSiteKey	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Schlüssel der OSCC-Instanz (nur bei Typ HPPC-Connector).
SiteId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
SiteType	<i>SiteTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotentyp.
State	<i>SiteStateEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Zustand des Knotens.
TypeDetail	<i>NodeTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält Detailinformation zum Knotentyp.

2.5.120 ISnapshotAdvCallListX

Dieses Interface stellt eine Liste von ISnapshotAdvCallX-Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt das ISnapshotAdvCallX-Objekt zurück.	
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	Listenindex
<i>Return</i>		
ISnapshotAdvCallX		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

2.5.121 ISnapshotAdvCallX

Dieses Interface stellt den per Snapshot ermittelten Zustand eines Gespräches bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Lcs	<i>LocalConnectionStateEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Verbindungszustand.
ServicePermittedFlags	<i>IServPermFlagsX</i>	Diese Eigenschaft enthält die aktuell möglichen CTI-Funktionen.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.122 ISnapshotDeviceAdvancedDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **SnapshotDeviceAdvanced**-Methode und das **OnSnapshotDeviceAdvancedEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CallList	<i>ISnapshotAdvCallListX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Liste der verbundenen Anrufe.
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
Errorcode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.123 ISnapshotDeviceDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **SnapshotDevice**-Methode und das **OnSnapshotDeviceEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Call-ID des aktuellen Gesprächs.
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
CstaVersion	<i>CstaVersionEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält CSTA-Protokollversion.
Errorcode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
Lcs	<i>LocalConnectionStateEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Verbindungszustand.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.124 IStartMonitorDeviceDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **StartMonitorDevice**-Methode und das **OnStartMonitorDeviceEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Busy	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob die Nebenstelle besetzt ist.
CallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Call-ID des aktuellen Gesprächs.
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
CstaVersion	<i>CstaVersionEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält CSTA-Protokollversion.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
Lcs	<i>LocalConnectionStateEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Verbindungszustand.
MonitorDeviceHandlingFlag	<i>MonitorDeviceHandlingFlagEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zur Art des Monitoring der Nebenstelle.
NodeType	<i>NodeTypeEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält Detailinformation zum Knotentyp.
Siteld	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.125 IStopMonitorDeviceDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **StopMonitorDevice**-Methode und das **OnStopMonitorDeviceEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
CstaVersion	<i>CstaVersionEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält CSTA-Protokollversion.
Errorcode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
Lcs	<i>LocalConnectionStateEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Verbindungszustand.
MonitorDeviceHandlingFlag	<i>MonitorDeviceHandlingFlagEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zur Art des Monitoring der Nebenstelle.
Siteld	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
UserData	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nutzerzusatzdaten.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.126 ITransferCallDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für die **TransferCall**-Methode und das **OnTransferCallEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Call-ID des aktuellen Gesprächs.
CstaError	<i>ICstaErrorX</i>	Diese Eigenschaft enthält Einzelheiten zum CSTA-Fehler.
CstaVersion	<i>CstaVersionEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält CSTA-Protokollversion.
ErrorCode	<i>ErrorEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.

Methoden

Methode	Return	Beschreibung
IsCstaError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein CSTA-Fehler aufgetreten ist.
IsError	Boolean	Diese Methode zeigt, ob ein Fehler aufgetreten ist.
ToString	String	Diese Methode gibt einen String zurück, der das aktuelle Objekt darstellt.

2.5.127 ITransferCompletedInfoDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für das **OnTransferCompletedInfoEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Call-ID des Transfergesprächs.
ConnectionList	<i>IConnectionListX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Liste der nach dem Transfer verbundenen Teilnehmer.
EventCause	<i>EventCauseEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Ereignisgrund des CSTA-Kommandos.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
LastRedirectionDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält Nebenstelle der letzten Gesprächsumlenkung.
Lcs	<i>LocalConnectionStateEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Verbindungszustand.
OldCallIdOnHold	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Call-ID des ursprünglichen Gesprächs.

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
OldCallIdTransferTo	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Call-ID des Rückfragegesprächs.
Siteld	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
TransferredDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die transferierte Nebenstelle.
TransferredToDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Zielnummer des Transfers.
TransferringDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die transferierende Nebenstelle.

2.5.128 ITransferredInfoDataX

Dieses Interface stellt Ergebnisdaten für das **OnTransferredInfoEvent** bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Call-ID des Transfergesprächs.
ConnectionList	<i>IConnectionListX</i>	Diese Eigenschaft enthält die Liste der nach dem Transfer verbundenen Teilnehmer.
EventCause	<i>EventCauseEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Ereignisgrund des CSTA-Kommandos.
Extension	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
LastRedirectionDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält Nebenstelle der letzten Gesprächsumlenkung.
Lcs	<i>LocalConnectionStateEnum</i>	Diese Eigenschaft enthält den Verbindungszustand.
OldCallId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Call-ID des Rückfragegesprächs.
Siteld	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Knotennamen.
TransferredDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die transferierte Nebenstelle.
TransferredToDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Zielnummer des Transfers.
TransferringDevice	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die transferierende Nebenstelle.

2.5.129 IUserAgentServPermFlagsX

Dieses Interface stellt die möglichen Agentenzustandsfunktionen dar.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Available	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob der Agent in den Zustand „verfügbar“ wechseln könnte.
Logon	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob der Agent in den Zustand „angemeldet“ wechseln könnte.
Logoff	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob der Agent in den Zustand „abgemeldet“ wechseln könnte.
Unavailable	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob der Agent in den Zustand „nicht verfügbar“ wechseln könnte.
Work	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob der Agent in den Zustand „Tätigkeit“ wechseln könnte.

3 Realtime

3.1 Grundlagen

Die Realtime-Schnittstelle ermöglicht den Zugriff auf Echtzeitdaten eines Contact-Centers. Mit Hilfe dieser Schnittstelle können Echtzeitdaten des Contact-Centers gesammelt werden.

Es gibt drei Arten von Echtzeitinformationen

- Warteschlangen (Queues)
Diese Echtzeitdaten liefern den aktuellen Zustand einer Warteschlange. Dazu gehört unter anderem: wie viele Agenten gerade im Status verfügbar sind, wie es um die Erreichbarkeit der Warteschlange bestellt ist oder wie lange die durchschnittliche Wartezeit bei eingehenden Verbindung ist.
- Gruppen (Groups)
In den Daten befinden sich die aktuellen Zahlen der behandelten Aufgaben innerhalb einer Gruppe, als auch Informationen über die aktuelle Auslastung.

HINWEIS:

Gruppen werden nur im Zusammenhang mit Genesys verwendet.

- Agenten (Agents)
Neben allgemeinen Informationen beinhalten die Daten beispielsweise die durchschnittliche Bearbeitungszeit einer Aufgabe und den aktuellen Zustand eines Agenten.

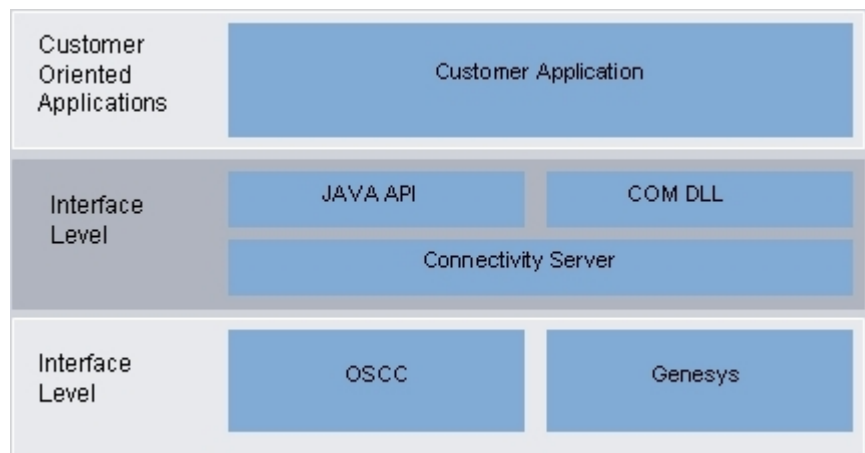
3.1.1 Systemarchitektur

Die Nutzung der oben beschriebenen Daten ist über die Schnittstellen-Bibliothek möglich.

Die Schnittstelle gibt es als COM DLL und Java API.

Die Schnittstellen-Bibliothek kann daher in jeder Programmiersprache verwendet werden, für die eine COM-Implementierung existiert, also zum Beispiel Visual Basic®, Visual C#® oder Delphi®. Die Java API kommt in Java-Projekten zum Einsatz.

In der nachfolgenden Abbildung wird dargestellt, wie der Informationsfluss in der Architektur zwischen den verschiedenen Schichten zustande kommt.



Der **Plattform Level** beinhaltet das physikalische Grundsystem. Mit dem OSCC (OpenScape ContactCenter) und Genesys werden hier zwei unterschiedliche Contact-Center dargestellt.

Der **Interface Level** setzt die Schnittstellen für den Kunden einheitlich um, so dass letztendlich egal ist welches System auf Ebene des „Plattform Levels“ eingesetzt wird.

Die Umsetzung der verschiedenen Systeme übernimmt an dieser Stelle der **Connectivity Server**. Der Connectivity Server mit den Schnittstellen ist in diesem Schichtenmodell die Middleware. Die Schnittstellen liefern mit Hilfe des Connectivity Servers bereits überarbeitete Daten, die einfach in eine Anwendung integriert werden können.

Durch diese drei-schichtige Architektur wird der Zugriff auf die Echtzeitdaten eines Contact-Centers vereinfacht und bietet außerdem die Möglichkeit die eigene Lösung mit verschiedenen Contact-Centern zu nutzen.

3.1.2 Anwendungsbeispiel COM DLL

Die nachfolgenden Beispiele sind in C# geschrieben. In anderen, COM-kompatiblen Programmiersprachen ist die Verwendung vergleichbar.

3.1.2.1 Registrierung der Schnittstellen-Bibliothek

Vor Verwendung der Schnittstellen-Bibliothek muss diese im Betriebssystem registriert werden. Dies kann über die Entwicklungsumgebung oder direkt unter Windows mit zum Beispiel folgendem Kommando geschehen:

```
regsvr32.exe cocrealtimelibcust.dll
```

Während der Entwicklung muss die COM DLL in das Projekt importiert werden.

3.1.2.2 Aufbau einer Verbindung zum Connectivity Server

Um eine Verbindung mit dem Connectivity Server aufzubauen wird zunächst ein Objekt der Klasse *RealtimeLink* benötigt. Bevor die Funktion *OpenConnection()* aufgerufen werden kann müssen dem Objekt die Verbindungsdaten übergeben werden.

1	<code>this.realtimeLink = new RealtimeLink();</code>
2	<code>this.realtimeLink.Address = ip;</code>
3	<code>this.realtimeLink.Port = port;</code>

In dem Beispiel wird eine Klassenvariable *realtimeLink* erzeugt und die Parameter *Address* (IP-Adresse) und *Port* (Port Adresse) übergeben. Nach der Instanziierung des Objekts kann die Verbindung zum Connectivity Server hergestellt werden. Vor dem Verbindungsaufbau ist es empfehlenswert die Events des *RealtimeLinks* zu implementieren um später auf Ereignisse der Schnittstelle reagieren zu können.

1	<code>this.realtimeLink.OnAgentConfigReceived += new IRealtimeLinkEvents_OnAgentConfigReceivedEventHandler (realtimeLink_OnAgentConfigReceived);</code>
2	<code>this.realtimeLink.OnAgentDataReceived += new IRealtimeLinkEvents_OnAgentDataReceivedEventHandler (realtimeLink_OnAgentDataReceived);</code>
3	<code>this.realtimeLink.OnError += new IRealtimeLinkEvents_OnErrorEventHandler (realtimeLink_OnError);</code>
4	<code>this.realtimeLink.OnGroupConfigReceived += new IRealtimeLinkEvents_OnGroupConfigReceivedEventHandler (realtimeLink_OnGroupConfigReceived);</code>
5	<code>this.realtimeLink.OnGroupDataReceived += new IRealtimeLinkEvents_OnGroupDataReceivedEventHandler (realtimeLink_OnGroupDataReceived);</code>
6	<code>this.realtimeLink.OnLogoffResponse += new IRealtimeLinkEvents_OnLogoffResponseEventHandler (realtimeLink_OnLogoffResponse);</code>
7	<code>this.realtimeLink.OnLogonResponse += new IRealtimeLinkEvents_OnLogonResponseEventHandler (realtimeLink_OnLogonResponse);</code>
8	<code>this.realtimeLink.OnQueueConfigReceived += new IRealtimeLinkEvents_OnQueueConfigReceivedEventHandler (realtimeLink_OnQueueConfigReceived);</code>
9	<code>this.realtimeLink.OnQueueDataReceived += new IRealtimeLinkEvents_OnQueueDataReceivedEventHandler (realtimeLink_OnQueueDataReceived);</code>
10	<code>this.realtimeLink.OnServerStateChange += new IRealtimeLinkEvents_OnServerStateChangeEvent (realtimeLink_OnServerStateChange);</code>
11	<code>this.realtimeLink.OnTeamConfigReceived += new IRealtimeLinkEvents_OnTeamConfigReceivedEventHandler (realtimeLink_OnTeamConfigReceived);</code>

1	<code>this.realtimeLink.OnAgentConfigReceived += new</code>
	<code>IR realtimeLinkEvents_OnAgentConfigReceivedEventHandler</code>
	<code>(realtimeLink_OnAgentConfigReceived);</code>
12	<code>this.realtimeLink.OnDebug += new</code>
	<code>IR realtimeLinkEvents_OnDebugEventHandler</code>
	<code>(realtimeLink_OnDebug);</code>

In dem Beispiel werden alle Events des *RealtimeLinks* ausgewertet. Dazu wurde jeweils ein Event Handler einem Event hinzugefügt.

Im nächsten Schritt wird eine Verbindung zum Connectivity Server aufgebaut.

1	<code>EnumErrorCode errorCode = this.realtimeLink.OpenConnection();</code>
---	--

Die Funktion *OpenConnection()* liefert als Rückgabewert eine Enumeration vom Typ *EnumErrorCode* und teilt gegebenenfalls mit, ob die Verbindung aufgebaut werden konnte. Für den Fall, dass die Verbindung hergestellt werden konnte, wird *NO_ERROR* zurück gegeben.

Da jedem Benutzer verschiedene Zugriffsberechtigungen vergeben werden können, muss ein Login durchgeführt werden. Sobald das Event *realtimeLink_OnServerStateChanged* gefeuert wird und der mitgelieferte Zustand *SST_UP* ist, kann ein Login erfolgen.

1	<code>void realtimeLink_OnServerStateChange(EnumServerState State)</code>
2	<code>{</code>
3	<code> if (State.Equals(EnumServerState.SST_UP))</code>
4	<code> {</code>
5	<code> ILogonResponse logonResponse =</code>
	<code> this.realtimeLink.Logon(AgentId, AgentPassword, false);</code>
7	<code> }</code>
8	<code>}</code>

Über die *Logon* Methode wird das Login durchgeführt. Als Übergabe-Parameter werden die Agenten ID, das Agenten Passwort und ein Boolean zur synchronen Ausführung der Methode übergeben. Die Methode gibt ein *ILogonResponse* zurück in dem nähere Informationen über den Login Vorgang geliefert werden.

3.1.2.3 Empfangen der Daten

In einem festen Zeitintervall sendet der Connectivity Server nach dem Login den aktualisierten Zustand der verschiedenen Daten Quellen. Die Daten der Warteschlange können wie folgt empfangen werden.

Warteschlangen

Empfangen und verarbeiten der Warteschlangen Informationen:

```

1 void realtimeLink_OnQueueDataReceived(IQueuesData QueuesData)
2 {
3     for (int i = 1; i < QueuesData.QueueObjectsList.Count; i++)
4     {
5         IQueueObject queue =
6             QueuesData.QueueObjectsList.get_Item(i);
7         string queueName = queue.QueueName;
8         string accessibility = queue.QueueAccessibility;
9         string averageWaitTime = queue.AverageWaitTime;
10    }
11 }
12 }
```

Das Event bringt ein Objekt der Klasse *IQueuesData* mit. Dieses Objekt enthält die aktuellen Zustände der Warteschlangen, welche der angemeldete Benutzer sehen darf. In dem Beispiel wird gezeigt wie mit einer *for* Schleife auf die verschiedenen Warteschlangen und deren Parameter zugegriffen werden kann. In dem Beispiel werden der Warteschlangenname (*QueueName*), die Verfügbarkeit (*QueueAccessibility*) und die durchschnittliche Wartezeit einer Aufgabe (*AverageWaitTime*) ausgelesen.

3.1.2.4 Agenten

Empfangen und verarbeiten der Agenten Informationen:

```

1 void realtimeLink_OnAgentDataReceived(IAgentsData AgentsData)
2 {
3     for (int i = 1; i <= AgentsData.AgentObjectsList.Count; i++)
4     {
5         IAgentObject agent =
6             AgentsData.AgentObjectsList.get_Item(i);
7         string id = agent.AgentId;
8         string extension = agent.ExtensionNumber;
9         EnumAgentState state = agent.AgentState;
10    }
11 }
```

Das Event liefert ein Objekt der Klasse *IAgentData*. In diesem Objekt befindet sich ein Array mit Agenten. Wie bei den Warteschlangen wird die Liste mit einer *for* Schleife durchlaufen. In dem Beispiel werden die Agenten ID (*AgentId*), die Nebenstelle (*ExtensionNumber*) und der aktuelle Zustand des Agenten (*AgentState*) ausgelesen. Die verschiedenen Zustände, die ein Agent einnehmen kann, sind in der Enumeration *EnumAgentState* definiert.

Gruppen

Empfangen und verarbeiten der Gruppen Informationen:

```
1 void realtimeLink_OnGroupDataReceived(IGroupsData GroupsData)
2 {
3     for (int i = 1; i < GroupsData.GroupObjectsList.Count; i++)
4     {
5         IGroupObject group =
6             GroupsData.GroupObjectsList.get_Item(i);
7         string groupName = group.GroupName;
8         string available = group.TotalAgentsAvailable;
9         string unavailable = group.TotalAgentsIdle;
10        string wrapup = group.TotalAgentsWrapup;
11    }
12 }
```

Die Verarbeitung der Gruppeninformationen ist ähnlich der Auswertungen zu den Warteschlangen und den Agenten. In diesem Beispiel werden der Gruppenname (*GroupName*), die Anzahl der Agenten die verfügbar sind (*TotalAgentsAvailable*), die Anzahl der nicht verfügbaren Agenten (*TotalAgentsIdle*) und die Anzahl der Agenten, die sich gerade im Zustand Nacharbeit (*TotalAgentsWrapup*) befinden ausgelesen.

3.1.3 Anwendungsentwicklung Java API

Die nachfolgenden Beispiele sind in Java geschrieben.

3.1.3.1 Einbinden der Java API

Vor Verwendung der Java API muss diese in das Projekt eingebunden werden. Dies kann als JAR- oder externes JAR Archiv erfolgen.

3.1.3.2 Aufbau einer Verbindung zum Connectivity Server

Um eine Verbindung mit dem Connectivity Server aufzubauen wird zunächst ein Objekt der Klasse *RealtimeConfigData* benötigt. Diesem Objekt werden die Verbindungsdaten übergeben und dient später als Übergabe-Parameter für ein Objekt der Klasse *RealtimeClient*.

Dafür sind minimal die aufgeführten Verbindungsparameter anzugeben.

```
1 RealtimeConfigData realtimeConfigData = new
2   RealtimeConfigData();
3 realtimeConfigData.setIpAddressRealtime(xxx.xxx.xxx.xxx);
4 realtimeConfigData.setIpPortRealtime(7498);
```


Nach der Instanziierung des Objekts kann ein Objekt der Klasse *RealtimeClient* angelegt und die Verbindung zum Connectivity Server hergestellt werden. Vor dem Verbindungsaufbau ist es empfehlenswert einen den *RealtimeListener* zu implementieren um auf Ereignisse der API reagieren zu können.

```

1 RealtimeClient mRrealtime = new
  RealtimeClient(realtimeConfigData);
2 mRrealtime.addRealtimeListener(this);
3 ErrorCodeEnum errorCodeEnum = mRrealtime.openConnection();

```

Die Funktion *openConnection()* liefert als Rückgabewert eine Enumeration vom Typ *ErrorCodeEnum* und teilt gegebenenfalls mit ob die Verbindung aufgebaut werden konnte. Für den Fall, dass die Verbindung hergestellt werden konnte, wird *NO_ERROR* zurück gegeben.

Da jedem Benutzer verschiedene Zugriffsberechtigungen vergeben werden können, muss ein Login durchgeführt werden. Sobald das Event *handleServerStateEvent* gefeuert wird und der mitgelieferte Zustand *SST_UP* ist, kann ein Login erfolgen.

```

1 public void handleServerStateEvent(ServerStateEvent event)
2 {
3     if(event.getState() == RealtimeServerStateEnum.SST_UP){
4         LogonResponse logOnResponse = mRrealtime.logon(AgentId,
5             AgentPassword, true);
6     }
7 }

```

Über die *logon* Methode wird der Login durchgeführt. Als Übergabe-Parameter werden die Agenten ID, das Agenten Passwort und ein Boolean zur synchronen Ausführung der Methode übergeben. Die Methode liefert ein *LogonResponse* zurück in dem nähere Informationen über den Login Vorgang abgefragt werden können.

3.1.3.3 Empfangen der Daten

In einem festen Zeitintervall sendet der Connectivity Server nachdem Login den aktualisierten Zustand der verschiedenen Daten Quellen. Die Daten der Warteschlange können wie folgt empfangen werden.

Warteschlangen

Empfangen und verarbeiten der Warteschlangen Informationen:

```

1 public void handleQueueDataReceived(QueueDataEvent event)
2 {
3     QueueDataEvent evt = event;
4     for (int i = 0; i < evt.getQueues().size(); i++)
5     {
6         Queue queue = evt.getQueues().get(i);
7         String queueName = queue.getQueueName();
8         String accessibility = queue.getAccessibility();
9         String averageWaitTime = queue.getAverageWaitTime();
10    }
11 }

```

Das Event bringt ein Objekt der Klasse *QueueDataEvent* mit. Dieses Objekt enthält die aktuellen Zustände der Warteschlangen, welche der angemeldete Benutzer sehen darf. In dem Beispiel wird gezeigt wie mit einer for Schleife auf die verschiedenen Warteschlangen und deren Parameter zugegriffen werden kann. In dem Beispiel werden der Warteschlangenname (*getQueueName*), die Verfügbarkeit (*getAccessibility*) und die durchschnittliche Wartezeit einer Aufgabe (*getAverageWaitTime*) ausgelesen.

Agenten

Empfangen und verarbeiten der Agenten Informationen:

```
1 public void handleQueueDataReceived(QueueDataEvent event)
2 {
3     AgentDataEvent evt = event;
4     for (int i = 0; i < evt.getAgents().size(); i++)
5     {
6         Agent agent = evt.getAgents().get(i);
7         String id = agent.getAgentId();
8         String name = agent.getExtension();
9         AgentStateEnum state = agent.getAgentState();
10    }
11 }
```

Das Event liefert ein Objekt der Klasse *AgentDataEvent*. In diesem Objekt befindet sich ein Array mit Agenten. Wie bei den Warteschlangen wird die Liste mit einer for Schleife durchlaufen. In dem Beispiel werden die Agenten ID (*getAgentId*), die Nebenstelle (*getExtension*) und der aktuelle Zustand des Agenten (*getAgentState*) ausgelesen. Die verschiedenen Zustände, die ein Agent einnehmen kann, sind in der Enumeration *AgentStateEnum* definiert.

Gruppen

Empfangen und verarbeiten der Gruppen Informationen:

```
1 public void handleGroupDataReceived(GroupDataEvent event)
2 {
3     GroupDataEvent evt = event;
4     for (int i = 0; i < evt.getGroups().size(); i++)
5     {
6         Group group = evt.getGroups().get(i);
7         String groupName = group.getGroupName();
8         String available = group.getTotalAgentsAvailable();
9         String unavailable = group.getTotalAgentsIdle();
10        String wrapup = group.getTotalAgentsWrapup();
11    }
12 }
```

Die Verarbeitung der Gruppeninformationen ist ähnlich der Auswertungen, zu den Warteschlangen und den Agenten. In diesem Beispiel werden der Gruppenname (*getGroupName*), die Anzahl der Agenten die verfügbar sind (*getTotalAgentsAvailable*), die Anzahl der nicht verfügbaren Agenten (*getTotalAgentsIdle*) und die Anzahl der Agenten, die sich gerade im Zustand Nacharbeit (*getTotalAgentsWrapup*) befinden.

3.2 Aufzählungstypen Realtime (Enum)

3.2.1 EnumAgentColumnType

Dieser Aufzählungstyp beschreibt alle möglichen Agenten Spalten.

Tabelle: EnumAgentColumnType

EnumAgentColumnType	
AGENT_ID	Agent ID.
AGENT_IDENTIFIER	Agent's unique identifier, consists of OSCC ID and Agent ID.
AGENT_STATE	Agent's status
AGENT_TIME_IN_STATE	Agent's time in state.
AVERAGE_TASK_TIME	Agent's average task time.
CALL_TYPE	Agent's call type
CUSTOM_VALUE1	
CUSTOM_VALUE10	
CUSTOM_VALUE2	
CUSTOM_VALUE3	
CUSTOM_VALUE4	
CUSTOM_VALUE5	
CUSTOM_VALUE6	
CUSTOM_VALUE7	
CUSTOM_VALUE8	
CUSTOM_VALUE9	
EXTENSION	Agent's extension.
FIRST_NAME	Agent's first name.
HANDLED_TASKS	Agent's handled tasks.
LAST_NAME	Agent's last name
REASON_CODE	Agent's reason code.
RESERVED1	
RESERVED10	
RESERVED2	
RESERVED3	
RESERVED4	
RESERVED5	
RESERVED6	
RESERVED7	
RESERVED8	
RESERVED9	
TEAM_KEY	Agent's team key

3.2.2 EnumAgentState (nur OSCC V7)

Dieser Aufzählungstyp beschreibt alle möglichen Agentenstati.

Tabelle: EnumAgentState

EnumAgentState	
AVAILABLE	Agent is logged on and available for calls.
BUSY	Agent's extension is busy.
CONSULTING	Agent is consulting.
DIALING	Agent is dialing an outgoing call.
HOLDING	Agent's extension is in hold state.
LOGGED_OFF	Agent is logged off.
LOGGED_ON	Agent is logged on.
OUT_OF_SERVICE	Agent's extension is out of service (e.g.: extension could be unplugged, the phone may be defective, etc).
PENDING	Agent has a call and is pending for them.
PROCESSING	Agent is processing the current call.
QUEUED	Agent is queued for a conference.
RINGING	Agent's extension is ringing.
TALKING	Agent is talking.
UNKOWN	Unknown agent state.
WORKING	Agent is logged on and in work state.

3.2.3 EnumCallType

Dieser Aufzählungstyp beschreibt alle Rufmöglichkeiten.

Tabelle: EnumCallType

EnumCallType	
CONTACT_TYPE_MAX	Contact type max.
DIRECT_INCOMING_VOICE	Direct incoming voice call.
DIRECT_INTERNAL_VOICE	Direct internal voice call.
DIRECT_OUTGOING_EMAIL	Direct outgoing email.
DIRECT_OUTGOING_VOICE	Direct outgoing voice call.
NONE	No call.
ROUTED_CALLBACK	Routed call back call.
ROUTED_EMAIL	Routed email.
ROUTED_VOICE	Routed voice call.
ROUTED_WEB_COLLABORATION	Routed web collaboration.

3.2.4 EnumDataType

Dieser Aufzählungstyp beschreibt alle möglichen Datentypen.

Tabelle: EnumDataType

EnumDataType	
DOUBLE_TYPE	Double data type.
INT_TYPE	Integer data type.
PERCENT_TYPE	Percentage data type.
STRING_TYPE	Direct outgoing email.
TIME_TYPE	Time data type.

3.2.5 EnumErrorCode

Dieser Aufzählungstyp beschreibt alle möglichen Fehlercodes.

Tabelle: EnumErrorCode

EnumErrorCode	
CANNOT_CHECK_PASSWORD	Unable to check password.
CONN_ALREADY_OPEN	There is already an open connection.
DATABASE_ERROR	Database error.
GLOBAL	Global error.
HEARTBEAT_NO_ANSWER	No answer to heartbeat.
INTERNAL_UNKNWON	Internal unknown error.
KDO_TIMEOUT	Commando timeout.
LINK_NOT_UP	Link is down.
LOGGED_IN_OTHER_ADDR	Already logged in with same login on another ip address.
LOGGED_IN_SAME_ADDR	Already logged in with same login on same ip address.
LOGIN_FAILED	Login failed.
LOGIN_UNKNOWN	Login id unknown.
MSG_TYPE_INVALID	Message type is invalid.
NO_CONNECTION_TO_DB	There is no connection to database.
NO_DATA_AVAILABLE	There is no data available.
NO_ERROR	Everything seems to be fine.
PROP_NOT_VALID	Property is not valid.
REGISTER_FAILED	Register failed.
SOCKET	Socket error.
UNKNWON_MSG_TYPE	Message type is unknown.
WRONG_PASSWORD	Password seems to be wrong.

3.2.6 EnumGroupColumnType

Dieser Aufzählungstyp beschreibt alle möglichen Gruppenspalten

Tabelle: EnumGroupColumnType

EnumGroupColumnType	
CUSTOM_VALUE1	
CUSTOM_VALUE10	
CUSTOM_VALUE2	
CUSTOM_VALUE3	
CUSTOM_VALUE4	
CUSTOM_VALUE5	
CUSTOM_VALUE6	
CUSTOM_VALUE7	
CUSTOM_VALUE8	
CUSTOM_VALUE9	
NOT_USED_10	Group name.
NOT_USED_11	Agent's first name.
NOT_USED_12	Agent's handled tasks.
NOT_USED_13	Agent's last name
NOT_USED_2	Agent's reason code.
NOT_USED_3	
NOT_USED_4	
NOT_USED_5	
NOT_USED_6	
NOT_USED_7	
RESERVED1	
RESERVED10	
RESERVED2	
RESERVED3	
RESERVED4	
RESERVED5	
RESERVED6	
RESERVED7	
RESERVED8	
RESERVED9	
TOTAL_AGENTS_AVAILABLE	Group total agents available.
TOTAL_AGENTS_IDLE	Group total agents unavailable.
TOTAL_AGENTS_WRAPUP	Group total agents wrap up.
TOTAL_HANDLED	Group total handled tasks.

3.2.7 EnumLoggedOnMedia

Dieser Aufzählungstyp beschreibt alle möglichen Medien für die ein Agent angemeldet sein kann. *Hinweis: erst ab V5.0.0.0 gültig.*

Tabelle: EnumLoggedOnMedia

EnumLoggedOnMedia	
UNKNOWN	unknown
VOICE	voice
CALLBACK	Callback
VOICE_CALLBACK	Voice and Callback
EMAIL	Email
VOICE_EMAIL	Voice and Email
CALLBACK_EMAIL	Callback and Email
VOICE_CALLBACK_EMAIL	Voice and Callback and Email
WEBCHAT	Web Chat
VOICE_WEBCHAT	Voice and WebChat
CALLBACK_WEBCHAT	Callback and WebChat
VOICE_CALLBACK_WEBCHAT	Voice and Callback and WebChat
EMAIL_WEBCHAT	Email and WebChat
VOICE_EMAIL_WEBCHAT	Voice and Email and WebChat
CALLBACK_EMAIL_WEBCHAT	Callback and Email and WebChat
VOICE_CALLBACK_EMAIL_WEBCHAT	Voice and Callback and Email and WebChat

3.2.8 EnumMediaType

Dieser Aufzählungstyp beschreibt alle möglichen Mediatypen.

Tabelle: EnumLoggedOnMedia

EnumMediaType	
ALL	All the MediaTypes.
CALLBACK	A callback call
EMAIL	An email call.
VOICE	An inbound voice call.
WEBCHAT	A chat session.

3.2.9 EnumNodeType

Dieser Aufzählungstyp beschreibt alle möglichen Nodetypen.

Tabelle: EnumNodeType

EnumNodeType	
GENESYS	Genesys node
HPPC	HPPC / OSCC Node.

3.2.10 EnumQueueColumnType

Dieser Aufzählungstyp beschreibt alle möglichen Warteschlangen Spalten

Tabelle: EnumQueueColumnType

EnumQueueColumnType	
ACCESSIBILITY	Queue's accessibility
AVERAGE_WAIT_TIME	Queue's average wait time.
CUSTOM_VALUE1	
CUSTOM_VALUE10	
CUSTOM_VALUE2	
CUSTOM_VALUE3	
CUSTOM_VALUE4	
CUSTOM_VALUE5	
CUSTOM_VALUE6	
CUSTOM_VALUE7	
CUSTOM_VALUE8	
CUSTOM_VALUE9	
LONGEST_ITEM	Queue's longest waiting task.
QUEUE_NAME	Queue name.
RESERVED1	
RESERVED10	
RESERVED2	
RESERVED3	
RESERVED4	
RESERVED5	
RESERVED6	
RESERVED7	
RESERVED8	
RESERVED9	
SERVICE_LEVEL	Queue's service level.
TERMINATION_RATE	Queue's termination rate.
TOTAL_AGENTS_AVAILABLE	Queue's total agents available.
TOTAL_AGENTS_BUSY	Queue's total busy agents.
TOTAL_AGENTS_IDLE	Queue's total agents unavailable.
TOTAL_AGENTS_LOGGED_IN	Queue's total agents logged in.
TOTAL_AGENTS_WRAPUP	Queue's total agents wrap up.
TOTAL_DEFLECT	Queue's total deflect tasks.
TOTAL_DISCONNECTED	Queue's total disconnected tasks.
TOTAL_DISCONNECTED_IN_SERVICE	Queue's total disconnected calls within the service level interval.
TOTAL_HANDLED	Queue's total handled tasks.

EnumQueueColumnType	
TOTAL_HANDLED_IN_SERVICE	Queue's total handled calls within the service level interval.
TOTAL_OFFERED	Queue's total offered tasks.
WAITING_CONTACTS	Queue's waiting contacts.

3.2.11 EnumServerErrorType

Dieser Aufzählungstyp beschreibt den Fehler „Benutzer hat sich ein zweites Mal eingeloggt“.

Tabelle: EnumServerErrorType

EnumServerErrorType	
USER_LOGGED_IN_SECOND_TIME	User logged in at server second time

3.2.12 EnumServerState

Dieser Aufzählungstyp beschreibt alle möglichen Serverstati.

Tabelle: EnumServerState

EnumServerState	
SST_CONNECTED	Server connected.
SST_CONNECTING	Connecting to server.
SST_DISCONNECTING	Server disconnected.
SST_DOWN	Server is down.
SST_UP	Server is up.

3.2.13 EnumUserHandlingState (nur OSCC V8)

Dieser Aufzählungstyp beschreibt alle möglichen Agenten-Bearbeitungszustände.

Tabelle: EnumUserHandlingState

EnumUserHandlingState	
Busy	Agent's extension is busy
Consulting	Agent is consulting.
Dialing	Agent is dialing an outgoing call.
Holding	Agent's extension is in hold state.
None	None
Pending	Agent has a call and is pending for them.
Post_processing	Agent is ibusy in post-processing
Processing	Agent is processing the current call
Queued	Agent is queued for a conference.
Ringing	Agent's extension is ringing.
Talking	Agent is talking.
Unknown	Unknown agent state.

3.2.14 EnumUserPresenceState (nur OSCC V8)

Dieser Aufzählungstyp beschreibt alle möglichen Agenten Anwesenheitszustände.

Tabelle: EnumUserPresenceState

EnumUserPresenceState	
Away	Agent has no active contacts and his routing state is Unavailable
Busy	Agent has no active contacts and his routing state is Work
Idle	Agent has no active contacts and his routing state is Available
Notloggedon	Agent is not logged on to any media type.
Unknown	Agent is in unknown state
Active	Agent is handling one or more contacts.

3.2.15 EnumUserRoutingState (nur OSCC V8)

Dieser Aufzählungstyp beschreibt alle möglichen Agenten Routingzustände.

Tabelle: EnumUserRoutingState

EnumUserRoutingState	
Available	Agent is logged on to one of the contact media and is free to receive routed contacts.
Notloggedon	Agent is not logged on to any media type.
Unavailable	Agent is logged on to one of the contact media but is not available to handle routed contacts. For example, he might be having lunch or taking a break.
Unknown	Agent is in unknown state
Work	Agent is logged on to one of the contact media but is performing a work-related task and is not available to handle routed contacts. For example, he might be attending a meeting or training session.

3.2.16 EnumValid

Dieser Aufzählungstyp beschreibt das Gültigkeitsflag.

Tabelle: EnumServerState

EnumServerState	
NOT_VALID	Real time data is not valid.
VALID	Real time data is valid.

3.3 Klassen

3.3.1 IRealtimeLink

Hauptklasse der Realtime Schnittstelle.

3.3.1.1 Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Address	<i>String</i>	IP Adresse des Realtieservers.
Address_CB1	<i>String</i>	IP Adresse des ersten Connect Balancingserver.
Address_CB2	<i>String</i>	IP Adresse des zweiten Connect Balancingserver.
AutoReconnect	<i>Boolean</i>	Konfiguriert Wiederverbinden, true aktiviert Wiederverbinden, false deaktiviert es.
DebugAllPublicMethods	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft aktiviert das Logging für alle öffentlichen Methoden.
DebugIgnoreHeartbeat	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft auf „true“ setzen, dann werden die heartbeat Meldungen beim Logging ignoriert.
DebugInternalMethods	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft aktiviert das Logging für die internen Methoden der Schnittstelle
DebugTcp	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft aktiviert das TCP Logging
Port	<i>Integer</i>	Portnummer des Realtieservers.
Port_CB1	<i>Integer</i>	Portnummer des ersten ConnectBalancing Servers.
Port_CB2	<i>Integer</i>	Portnummer des zweiten ConnectBalancing Servers.
Region_CB	<i>String</i>	Diese Eigenschaft setzt die Region, welche bei ConnectBalancing benötigt werden kann, abhängig von der Konfiguration.
UseConnectBalancing	<i>Boolean</i>	Aktiviert oder deaktiviert ConnectBalancing.

3.3.1.2 Methoden

CloseConnection

Diese Methode schließt die aktuelle Verbindung zum OSCC-E Realtieserver.

CloseConnection		
<i>Return</i>		
EnumErrorCode		

Logoff

Diese Methode meldet den Agenten ab.

Logoff		
<i>Parameters</i>		
AgentId	<i>string</i>	Agent-ID
Sync	<i>Boolean</i>	Synchronous execution
<i>Return</i>		
ILogoffResponse		

Logon

Diese Methode meldet den Agenten an.

Logon		
<i>Parameters</i>		
AgentId	<i>string</i>	Agent-ID
Password	<i>string</i>	Password
Sync	<i>Boolean</i>	Synchronous execution
<i>Return</i>		
ILogoffResponse		

OpenConnection

Diese Methode öffnet die Verbindung zum OSCC-E Realtimeserver.

OpenConnection		
<i>Return</i>		
EnumErrorCode		

3.3.1.3 Ereignisse

OnAgentConfigReceived

Ereignis wird geworfen, wenn die Agentenkonfiguration vom Server erhalten wurde.

OnAgentConfigReceived		
<i>Parameter</i>		
ConfigData	<i>IAgentConfig</i>	Agent configuration

OnAgentDataReceived

Ereignis wird geworfen, wenn Agentendaten vom Server erhalten wurden.

OnAgentDataReceived		
<i>Parameter</i>		
AgentsData	<i>IAgentsData</i>	Agent data

OnConfiguredViewsReceived

Ereignis wird geworfen, wenn konfigurierte Daten vom Server erhalten wurden.

OnConfiguredViewsReceived		
<i>Parameter</i>		
ConfiguredViews	<i>IConfiguredViewsEvent</i>	Configured views

OnDebug

Ereignis wird geworfen, wenn Debug Informationen vom Server erhalten wurden.

OnDebug		
<i>Parameter</i>		
Message	<i>string</i>	Message

OnError

Ereignis wird geworfen, wenn Fehlerinformationen vom Server erhalten wurden.

OnError		
<i>Parameter</i>		
Message	<i>string</i>	Message
Module	<i>string</i>	Module
Nr	<i>Integer</i>	Number

OnGroupConfigReceived

Ereignis wird geworfen, wenn die Gruppenkonfiguration vom Server erhalten wurde.

OnGroupConfigReceived		
<i>Parameter</i>		
ConfigData	<i>IGroupConfig</i>	Group configuration

OnGroupDataReceived

Ereignis wird geworfen, wenn Gruppendaten vom Server erhalten wurden.

OnGroupDataReceived		
<i>Parameter</i>		
GroupsData	<i>IGroupsData</i>	Group data

OnLogoffResponse

Ereignis wird geworfen, wenn die Abmelde-Antwort-Meldung erhalten wurde.

OnLogoffResponse		
<i>Parameter</i>		
Response	<i>ILogoffResponse</i>	Logoff response

OnLogonResponse

Ereignis wird geworfen, wenn die Anmelde-Antwort-Meldung erhalten wurde.

OnLogonResponse		
<i>Parameter</i>		
Response	<i>ILogonResponse</i>	Logon response

OnQueueConfigReceived

Ereignis wird geworfen, wenn die Warteschlangenkonfiguration vom Server erhalten wurde.

OnQueueConfigReceived		
<i>Parameter</i>		
ConfigData	<i>IQueueConfig</i>	Queue configuration

OnQueueDataReceived

Ereignis wird geworfen, wenn Warteschlangendaten vom Server erhalten wurden.

OnQueueDataReceived		
<i>Parameter</i>		
QueuesData	<i>IQueuesData</i>	Queue data

OnServerErrorReceived

Ereignis wird geworfen, wenn eine Fehlermeldung vom Server erhalten wurde.

OnServerErrorReceived		
<i>Parameter</i>		
Server Error Event	<i>IServerErrorEvent</i>	Server Error

OnServerStateChange

Ereignis wird geworfen, wenn sich der allgemeine Serverstatus ändert.

OnServerStateChange		
<i>Parameter</i>		
State	<i>EnumServerState</i>	Server State

OnTeamConfigReceived

Ereignis wird geworfen, wenn die Teamkonfiguration vom Server erhalten wurde.

OnTeamConfigReceived		
<i>Parameter</i>		
TeamConfig	<i>ITeamConfig</i>	Team configuration

OnVirtualAgentDataReceived

Ereignis wird geworfen, wenn Virtualagent Meldung vom Server erhalten wurde. Das VirtualAgentData Objekt beinhaltet eine Liste mit alle verfügbaren Warteschlangen.

OnVirtualAgentDataReceived		
Parameter		
VirtualAgentData	<i>IVirtualAgentsData</i>	Virtual Agent Data

3.4 Interfaces

3.4.1 IAcdContact

Dieses Interface stellt das Gerüst für einen ACD-Kontakt bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
IsActive	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft gibt an, ob der Kontakt aktiv ist
CallType	<i>EnumCallType</i>	Diese Eigenschaft enthält den Anruftyp.
TimeInUserHandlingState (nur OSCC V8)	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft zeigt die Zeit im aktuellen Zustand (Handling) in Sekunden.
UserHandlingState (nur OSCC V8)	<i>EnumUserHandlingState</i>	Diese Eigenschaft kennzeichnet, den Agenten Bearbeitungszustand.
UserHandlingStateReason (nur OSCC V8)	<i>String</i>	Diese Eigenschaft kennzeichnet den Agenten Bearbeitungszustand Grund.

3.4.2 IAcdContactList

Dieses Interface stellt das Modell für eine Liste von ACD-Kontakt-Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt das ACD-Kontaktobjekt zurück.	
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	column index
<i>Return</i>		
IAcdContact		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

3.4.3 IAcdStep

Dieses Interface stellt das Gerüst für Schritte im ACD bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
TotalAgentsAvailable	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der verfügbaren Agenten der Warteschlange.
TotalAgentsBusy	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der Agenten im Zustand Busy der Warteschlange
TotalAgentsIdle	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der nichtverfügbaren Agenten der Warteschlange.
TotalAgentsLoggedIn	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der angemeldeten Agenten der Warteschlange.
TotalAgentsPostProcessing (nur OSCC V8)	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der Agenten im Zustand Nachkontaktaktivität der Warteschlange.
TotalAgentsWrapUp	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der Agenten im Zustand Nacharbeit der Warteschlange.

3.4.4 IAcdStepList

Diese Eigenschaft enthält eine Liste aller ACD-Step Objekte der Warteschlange.

Das erste ACD-Step Objekt beinhaltet die kumulierten Werte aller Einzelschritte d.h. bei einer Warteschlange mit 2 konfigurierten Steps beinhaltet die Liste 3 Elemente.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt das Objekt Schritt im ACD zurück.	
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	column index
<i>Return</i>		
IAcdStep		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

3.4.5 IAgentColumnConfig

Dieses Interface stellt das Gerüst für die Agentenspalten Konfiguration bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ColumnIndex	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Spaltenindex.
ColumnType	<i>EnumAgentColumnConfig</i>	Diese Eigenschaft enthält den Spaltentyp.
DataType	<i>EnumDataType</i>	Diese Eigenschaft enthält den Datentyp
HeaderCustom	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die kundenindividuelle Überschrift.
HeaderEnglish	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die englische Überschrift.
HeaderFrance	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die französische Überschrift.
HeaderGerman	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die deutsche Überschrift.
HeaderSpain	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die spanische Überschrift.
MaxWidth	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die maximale Breite der Spalte.
RESERVED1	<i>String</i>	für zukünftige Implementierungen
RESERVED2	<i>String</i>	für zukünftige Implementierungen
RESERVED3	<i>String</i>	für zukünftige Implementierungen
RESERVED4	<i>String</i>	für zukünftige Implementierungen
RESERVED5	<i>String</i>	für zukünftige Implementierungen

3.4.6 IAgentColumnConfigList

Dieses Interface stellt das Gerüst für eine Liste von IAgentColumnConfig Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt das Agentenspalten Konfigurationsobjekt (AgentColumnConfig) zurück.	
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	column index
<i>Return</i>		
IAgentColumnConfig		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

3.4.7 IAgentConfig

Dieses Interface stellt das Gerüst für die Agentenkonfiguration bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ColumnCount	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der Spalten
ColumnList	<i>ColumnList</i>	Diese Eigenschaft enthält eine Liste mit Agentenspalten.
MaxColumnType	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den maximalen Wert des Enums EnumAgentColumnType. (Diese Eigenschaft bleibt aus Gründen der Abwärtskompatibilität erhalten, wird aber nicht mehr benötigt.)
MediaType	<i>EnumMediaType</i>	Diese Eigenschaft enthält den Mediatyp.
NodeType	<i>EnumNodeType</i>	Diese Eigenschaft enthält den Nodetyp.

3.4.8 IAgentObject

Dieses Interface stellt das Gerüst für einen Agenten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ACDContacts	<i>IacdContactList</i>	Diese Eigenschaft enthält eine Liste mit allen aktiven Kontakten des Agenten
AgentId	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die AgentID
AgentIdentifier	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die global eindeutige AgentID
AgentKey	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Agentkeys
AgentState (nur OSCC V7):	<i>EnumAgentState</i>	Diese Eigenschaft enthält die Agentenstatus
AgentTimeInState	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die aktuelle Dauer des momentanen Status in Millisekunden.
AveragePostProcessingTime (nur OSCC V8)	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die durchschnittliche Nachkontakt-aktivitätszeit in Sekunden
AverageTaskTime (nur OSCC 7)	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die durchschnittliche Bearbeitungszeit in Millisekunden.
CustomValue1	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue2	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue3	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue4	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue5	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue6	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue7	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue8	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue9	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue10	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
EligibleContacts	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der für den Agenten annehmbaren Kontakte. Hinweis: Die Anzahl der Kontakte ist unabhängig vom Medium (Voice, Callback, Email). Dieser Wert lässt nur eine sinnvolle Aussage bei Agenten zu, die nur einem Hauptskill besitzen (z.B. einen reinen Voice Contact Center).
ExtensionNumber	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Nebenstelle.
FirstName	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Vornamen.
HandledTask	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der bearbeiteten Gespräche.
LastName	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Nachnamen.
LoggedOnMedia	<i>EnumLoggedOnMedia</i>	Diese Eigenschaft zeigt an, für welche Medien der Agent angemeldet ist. Hinweis: erst ab V5.0.0.0 gültig.
ReasonCode	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Abwesenheitsgrund in Klartext.
Team	<i>ITeamEntry</i>	Diese Eigenschaft enthält die Abteilung.
TimeInUserPresenceState (nur OSCC V8)	<i>String</i>	Diese Eigenschaft zeigt die Zeit im aktuellen Zustand (Presence) in Sekunden
TotalTalkTime	<i>String</i>	Diese Eigenschaft zeigt die absolute Gesprächszeit des Agenten an. Hinweis: erst ab V5.0.0.0 gültig.
UniquelIdentifier	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält einen eindeutigen Identifier.
UserPresenceState (nur OSCC V8)	<i>EnumUserPresenceState</i>	Diese Eigenschaft kennzeichnet, den Agenten Anwesenheitszustand.
UserRoutingState (nur OSCC V8)	<i>EnumUserRoutingState</i>	Diese Eigenschaft kennzeichnet, den Agenten Routingzustand.
UserRoutingStateReason (nur OSCC V8)	<i>String</i>	Diese Eigenschaft kennzeichnet, den Agenten Routingzustand Grund.
Valid	<i>EnumValid</i>	Diese Eigenschaft kennzeichnet, ob das Agentenobjekt gültig oder ungültig ist.

3.4.9 IAgentObjectList

Dieses Interface stellt das Modell für eine Liste von Agenten Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt das Agentenobjekt zurück.	
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	column index
<i>Return</i>		
IAgentObject		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

3.4.10 IAgentsData

Dieses Interface stellt das Gerüst für die Agentendaten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
AgentCount	<i>Integer</i>	Die Eigenschaft enthält die Anzahl der Agenten.
AgentObjectList	<i>IAgentObjectsList</i>	Die Eigenschaft enthält die AgentObject Liste.
FieldCount	<i>Integer</i>	Die Eigenschaft enthält die Anzahl der Felder.
ImmediateXfer	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft enthält ja oder nein, wird OSCC oder Genesys verwendet, immer nein. (1 = Ja).
MediaType	<i>EnumMediaType</i>	Diese Eigenschaft enthält den Mediatyp.
NodeType	<i>EnumNodeType</i>	Diese Eigenschaft enthält den Nodetyp.
Valid	<i>EnumValid</i>	Diese Eigenschaft kennzeichnet ob das AgentData Objekt gültig oder ungültig ist.

3.4.11 IColumnConfig

Dieses Interface stellt das Gerüst für die Spaltenkonfiguration zur Verfügung.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ColumnIndex	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Spaltenindex.
DataType	<i>EnumDataType</i>	Diese Eigenschaft enthält den Datentyp
HeaderCustom	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die kundenindividuelle Überschrift.
HeaderEnglish	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die englische Überschrift.
HeaderFrance	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die französische Überschrift.
HeaderGerman	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die deutsche Überschrift.
HeaderSpain	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die spanische Überschrift.
MaxWidth	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die maximale Breite der Spalte.
RESERVED1	<i>String</i>	für zukünftige Implementierungen
RESERVED2	<i>String</i>	für zukünftige Implementierungen
RESERVED3	<i>String</i>	für zukünftige Implementierungen
RESERVED4	<i>String</i>	für zukünftige Implementierungen
RESERVED5	<i>String</i>	für zukünftige Implementierungen

3.4.12 IConfiguredViewsEvent

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
AgentCount	<i>Integer</i>	Die Eigenschaft enthält die Anzahl der Agenten.
QueueCount	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der Agentengruppen.
AgentGroupCount	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der Warteschlangen.

3.4.13 IGroupColumnConfig

Dieses Interface stellt das Gerüst für die Gruppenspaltenkonfiguration bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ColumnIndex	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Spaltenindex.
DataType	<i>EnumDataType</i>	Diese Eigenschaft enthält den Datentyp
HeaderCustom	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die kundenindividuelle Überschrift.
HeaderEnglish	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die englische Überschrift.
HeaderFrance	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die französische Überschrift.
HeaderGerman	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die deutsche Überschrift.
HeaderSpain	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die spanische Überschrift.
MaxWidth	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die maximale Breite der Spalte.
RESERVED1	<i>String</i>	für zukünftige Implementierungen
RESERVED2	<i>String</i>	für zukünftige Implementierungen
RESERVED3	<i>String</i>	für zukünftige Implementierungen
RESERVED4	<i>String</i>	für zukünftige Implementierungen
RESERVED5	<i>String</i>	für zukünftige Implementierungen

3.4.14 IGroupColumnConfigList

Dieses Interface stellt das Gerüst für eine Liste von GroupColumnConfig Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item		Diese Methode gibt die Gruppenspaltenkonfiguration zurück.
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	column index

get_Item	Diese Methode gibt die Gruppenspaltenkonfiguration zurück.	
<i>Return</i>		
IGroupColumnConfig		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

3.4.15 IGroupConfig

Dieses Interface stellt das Gerüst für die Gruppenkonfiguration bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ColumnCount	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der Spalten
ColumnList	<i>ColumnList</i>	Diese Eigenschaft enthält eine Liste mit Gruppenkonfigurationen.
MaxColumnType	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den maximalen Wert des Enums EnumGroupColumnType. (Diese Eigenschaft bleibt aus Gründen der Abwärtskompatibilität erhalten, wird aber nicht mehr benötigt.)
MediaType	<i>EnumMediaType</i>	Diese Eigenschaft enthält den Mediatyp.
NodeType	<i>EnumNodeType</i>	Diese Eigenschaft enthält den Nodetyp.

3.4.16 IGroupObject

Dieses Interface stellt das Gerüst für das Gruppen Objekt bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CustomValue1	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue2	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue3	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue4	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue5	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CustomValue6	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue7	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue8	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue9	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue10	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
GroupName	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Gruppennamen.
TotalAgentsAvailable	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der Agenten im Zustand Verfügbar.
TotalAgentsIdle	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der Agenten im Zustand Nichtverfügbar.
TotalAgentsWrapup	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der Agenten im Zustand Nacharbeit.
TotalAgentsHandled	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der Agenten im Zustand Gespräch.
UniquelIdentifier	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält einen eindeutigen Identifier.
Valid	<i>EnumValid</i>	Diese Eigenschaft kennzeichnet, ob das Gruppenobjekt gültig oder ungültig ist.

3.4.17 IGroupObjectList

Dieses Interface stellt das Gerüst für eine Liste von GroupObjects bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt das GroupObject zurück.	
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	column index
<i>Return</i>		
IGroupObject		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

3.4.18 IGroupData

Dieses Interface stellt das Gerüst für die Gruppendaten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
FieldCount	<i>Integer</i>	Die Eigenschaft enthält die Anzahl der Felder.
GroupCount	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der Gruppen.
GroupObjectList	<i>IGroupObjectsList</i>	Diese Eigenschaft enthält die GroupObjectList.
ImmediateXfer	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft enthält ja oder nein, wird OSCC oder Genesys verwendet, immer nein. (1 = Ja).
MediaType	<i>EnumMediaType</i>	Diese Eigenschaft enthält den Mediatyp.
NodeType	<i>EnumNodeType</i>	Diese Eigenschaft enthält den Nodetyp.
Valid	<i>EnumValid</i>	Diese Eigenschaft kennzeichnet ob das GruppentData Objekt gültig oder ungültig ist.

3.4.19 ILogoffResponse

Dieses Interface stellt das Gerüst für ein Abmelde Antwort Objekt bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ErrorCode	<i>EnumErrorCode</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.

3.4.20 ILogonResponse

Dieses Interface stellt das Gerüst für ein Anmelde Antwort Objekt bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ErrorCode	<i>EnumErrorCode</i>	Diese Eigenschaft enthält den Fehlercode.

3.4.21 IQueueColumnConfig

Dieses Interface stellt das Gerüst für die Warteschlangenspaltenkonfiguration bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ColumnIndex	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den Spaltenindex.
ColumnType	<i>EnumQueueColumnConfig</i>	Diese Eigenschaft enthält den Spaltentyp.
DataType	<i>EnumDataType</i>	Diese Eigenschaft enthält den Datentyp
HeaderCustom	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die kundenindividuelle Überschrift.
HeaderEnglish	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die englische Überschrift.
HeaderFrance	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die französische Überschrift.
HeaderGerman	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die deutsche Überschrift.
HeaderSpain	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die spanische Überschrift.
MaxWidth	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die maximale Breite der Spalte.
RESERVED1	<i>String</i>	für zukünftige Implementierungen
RESERVED2	<i>String</i>	für zukünftige Implementierungen
RESERVED3	<i>String</i>	für zukünftige Implementierungen
RESERVED4	<i>String</i>	für zukünftige Implementierungen
RESERVED5	<i>String</i>	für zukünftige Implementierungen

3.4.22 IQueueColumnConfigList

Dieses Interface stellt das Gerüst für eine Liste von QueueColumnConfig Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt ein QueueColumnConfig Objekt zurück.	
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	column index
<i>Return</i>		
IQueueColumnConfig		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

3.4.23 IQueueConfig

Dieses Interface stellt das Gerüst für die Warteschlangenkonfiguration bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ColumnCount	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der Spalten
ColumnList	<i>ColumnList</i>	Diese Eigenschaft enthält eine Liste mit Warteschlangenkonfigurationen.
MaxColumnType	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält den maximalen Wert des Enums EnumQueueColumnType. (Diese Eigenschaft bleibt aus Gründen der Abwärtskompatibilität erhalten, wird aber nicht mehr benötigt.)
MediaType	<i>EnumMediaType</i>	Diese Eigenschaft enthält den Mediatyp.
NodeType	<i>EnumNodeType</i>	Diese Eigenschaft enthält den Nodetyp.

3.4.24 IQueueObject

Dieses Interface stellt das Gerüst für eine Warteschlange bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
AcdSteps	<i>IAcdStepList</i>	Diese Eigenschaft enthält die durchschnittliche Wartezeit für die Warteschlange in Sekunden
AverageWaitTime	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die durchschnittliche Wartezeit für die Warteschlange in Sekunden

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
CustomValue1	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue2	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue3	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue4	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue5	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue6	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue7	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue8	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue9	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
CustomValue10	<i>String</i>	Ist für zukünftige kundenindividuelle Implementierungen bestimmt.
LongestItem	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Dauer in Sekunden des am längsten wartenden Kontakts in der Warteschlange.
QueueAccessability	<i>String</i>	Die Eigenschaft enthält die Erreichbarkeit der Warteschlange.
QueueKey	<i>String</i>	Die Eigenschaft enthält den Warteschlangenkey.
QueueName	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Warteschlangennamen.
ServiceLevel	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Servicelevel (es gibt nur einen Hauptservicelevel) der Warteschlange.
TerminationRate	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Abbruchrate der Warteschlange.
TotalAgentsPresenceIdle	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der Agenten im Präsenzzustand <i>Frei</i> . (Nur ab OSCC V8.)
TotalAgentsPresenceBusy	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der Agenten im Präsenzzustand <i>Beschäftigt</i> . (Nur ab OSCC V8.)
TotalAgentsPresenceAway	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der Agenten im Präsenzzustand <i>Abwesend</i> . (Nur ab OSCC V8.)
TotalAgentsPresenceActive	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der Agenten im Präsenzzustand <i>Aktiv</i> . (Nur ab OSCC V8.)
TotalDeflect	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der übergelaufenen Anrufe der Warteschlange.
TotalDisconnected	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der abgebrochenen Anrufe der Warteschlange.

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
TotalDisconnectedInService	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der im Servicelevelintervall abgebrochenen Anrufe der Warteschlange.
TotalDisconnectedInService2	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der im Servicelevelintervall 2 abgebrochenen Anrufe der Warteschlange.
TotalDisconnectedInService3	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der im Servicelevelintervall 3 abgebrochenen Anrufe der Warteschlange.
TotalDisconnectedInService4	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der im Servicelevelintervall 4 abgebrochenen Anrufe der Warteschlange.
TotalDisconnectedInService5	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der im Servicelevelintervall 5 abgebrochenen Anrufe der Warteschlange.
TotalHandled	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der beantworteten Anrufe der Warteschlange.
TotalHandledInService	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der im Servicelevelintervall beantworteten Anrufe der Warteschlange.
TotalHandledInService2	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der im Servicelevelintervall 2 beantworteten Anrufe der Warteschlange.
TotalHandledInService3	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der im Servicelevelintervall 3 beantworteten Anrufe der Warteschlange.
TotalHandledInService4	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der im Servicelevelintervall 4 beantworteten Anrufe der Warteschlange.
TotalHandledInService5	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der im Servicelevelintervall 5 beantworteten Anrufe der Warteschlange.
TotalOffered	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der empfangenen Anrufe der Warteschlange.
UniquelIdentifier	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält einen eindeutigen Identifier.
Valid	<i>EnumValid</i>	Diese Eigenschaft kennzeichnet, ob das Warteschlangenobjekt gültig oder ungültig ist.
WaitingContacts	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der momentan wartenden Anrufer der Warteschlange.

3.4.25 IQueueObjectsList

Dieses Interface stellt das Gerüst für eine Liste von Queue Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt das IQueueObject zurück	
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	column index
<i>Return</i>		
IQueueObject		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

3.4.26 IQueuesData

Dieses Interface stellt das Gerüst für die Warteschlangendaten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
FieldCount	<i>Integer</i>	Die Eigenschaft enthält die Anzahl der Felder.
ImmediateXfer	<i>Boolean</i>	Diese Eigenschaft enthält ja oder nein, wird OSCC oder Genesys verwendet, immer nein. (1 = Ja).
MediaType	<i>EnumMediaType</i>	Diese Eigenschaft enthält den Mediatyp.
NodeType	<i>EnumNodeType</i>	Diese Eigenschaft enthält den Nodetyp.
QueueCount	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der Warteschlangen.
QueueObjectsList	<i>IQueueObjectsList</i>	Diese Eigenschaft enthält die QueueObjects Liste.
Valid	<i>EnumValid</i>	Diese Eigenschaft kennzeichnet ob das QueueData Objekt gültig oder ungültig ist.

3.4.27 IQueueVirtualAgentObject

Dieses Interface stellt das Gerüst für Virtuelle Agenten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
QueueKey	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Warteschlangenkey.
QueueName	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Warteschlangenname.
UniqueIdentifier	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält einen eindeutigen Identifier.
VirtualAgentsList	<i>IVirtualAgentObjectsList</i>	Diese Eigenschaft enthält eine VirtualAgent Liste.

3.4.28 IQueueVirtualAgentObjectsList

Dieses Interface stellt das Gerüst für eine Liste von VirtualAgent Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt das IQueueVirtualAgentObject zurück.	
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	column index
<i>Return</i>		
IQueueVirtualAgentObject		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

3.4.29 ITeamConfig

Dieses Interface stellt das Gerüst für das Abteilungskonfigurations Objekt bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
MediaType	<i>EnumMediaType</i>	Diese Eigenschaft enthält den Mediatyp.
NodeType	<i>EnumNodeType</i>	Diese Eigenschaft enthält den Nodetyp.
TeamEntryCount	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der Abteilungen.
TeamList	<i>ITeamList</i>	Diese Eigenschaft enthält die Abteilungsliste

3.4.30 ITeamEntry

Dieses Interface stellt das Gerüst für ein Abteilungsobjekt bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Description	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält die Beschreibung der Abteilung.
Key	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Key der Abteilung.
Name	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Namen der Abteilung.

3.4.31 ITeamList

Dieses Interface stellt ein Gerüst für eine Liste von Abteilungs Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt das ITeamEntry Objekt zurück.	
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	column index
<i>Return</i>		
ITeamEntry		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

3.4.32 IServerErrorEvent

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
ServerErrorEvent	<i>EnumServerErrorType</i>	Diese Eigenschaft enthält den ServerErrorEvent.

3.4.33 IVirtualAgentObject

Dieses Interface stellt das Gerüst für VirtualAgent Objekte bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
AgentKey	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Agentkey.
FirstName	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Agentenvornamen.
LastName	<i>String</i>	Diese Eigenschaft enthält den Agentennachnamen.

3.4.34 IVirtualAgentObjectsList

Dieses Interface stellt das Gerüst für eine Liste von Virtualagent Objekten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
Count	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Listenanzahl

Methoden

get_Item	Diese Methode gibt das Virtualagent Objekt zurück.	
<i>Parameters</i>		
Index	<i>Integer</i>	column index
<i>Return</i>		
IVirtualAgentObject		

GetEnumerator	Diese Methode gibt einen Zähler zurück.	
<i>Return</i>		
IEnumerator		

3.4.35 IVirtualAgentsData

Dieses Interface stellt das Gerüst für die VirtualAgensdaten bereit.

Eigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
MediaType	<i>EnumMediaType</i>	Diese Eigenschaft enthält den Mediatyp.
NodeType	<i>EnumNodeType</i>	Diese Eigenschaft enthält den Nodetyp.
QueueCount	<i>Integer</i>	Diese Eigenschaft enthält die Anzahl der Warteschlangen.
QueueList	<i>IQueueVirtualAgentsObjectsList</i>	Diese Eigenschaft enthält eine Warteschlangenliste.
Valid	<i>EnumValid</i>	Diese Eigenschaft kennzeichnet ob das QueueData Objekt gültig oder ungültig ist.