



A MITEL  
PRODUCT  
GUIDE

# Unify OpenScape Contact Center

Unify OpenScape Contact Center V11 R1, Screen Pop  
API Integrationshandbuch

Integrationshandbuch

09/2024

## Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

## Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at [iplegal@mitel.com](mailto:iplegal@mitel.com) for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

# Inhalt

<b>1 Informationen zu diesem Handbuch</b> .....	<b>5</b>
1.1 An wen richtet sich dieses Handbuch? .....	5
1.2 Formatierungskonventionen .....	5
1.3 Feedback zur Dokumentation .....	6
<b>2 Info über die OpenScape Contact Center PopUp-API</b> .....	<b>7</b>
2.1 Übersicht .....	7
2.2 Beispielszenarios .....	9
2.2.1 Empfangen eines weitergeleiteten Anrufs .....	9
2.2.2 Rückfrage halten zu einem weitergeleiteten Anruf .....	11
2.2.3 Wiedereinreihen eines weitergeleiteten Anrufs .....	12
2.3 Systemvoraussetzungen .....	13
2.4 Installieren der OpenScape Contact Center PopUp-API .....	13
<b>3 Verwenden der OpenScape Contact Center PopUp-API</b> .....	<b>15</b>
3.1 OpenScape Contact Center PopUp-API-Objekte .....	15
3.1.1 ContactDataCollection .....	15
3.1.2 ContactDataItem .....	15
3.1.3 ScreenPopCallbackEvent .....	15
3.1.4 ScreenPopCallbackListener .....	16
3.1.5 ScreenPopEmailEvent .....	20
3.1.6 ScreenPopEmailListener .....	21
3.1.7 ScreenPopTelephoneEvent .....	25
3.1.8 ScreenPopTelephoneListener .....	25
3.1.9 ScreenPopWebCollaborationEvent .....	30
3.1.10 ScreenPopWebCollaborationListener .....	30
3.1.11 StatusChangedEvent .....	34
3.2 Auflistungen .....	35
3.2.1 Auflistung ListenerStatus .....	35
3.2.2 Auflistung Error .....	35
3.3 Zustandsmodell .....	36
3.4 Diagnosedateien .....	37
3.5 Beispielkonfiguration (Sprache) .....	38
<b>Stichwörter</b> .....	<b>41</b>

## Inhalt

# 1 Informationen zu diesem Handbuch

Dieses Handbuch bietet eine Übersicht über die OpenScape Contact Center PopUp-Fenster-API und beschreibt, wie Sie die API in eine benutzerdefinierte Anwendung integrieren, um bei Eingang eines Kontakts Informationen zu dem Kontakt in einem PopUp-Fenster auf dem Desktop des Benutzers anzuzeigen.

## 1.1 An wen richtet sich dieses Handbuch?

Dieses Handbuch richtet sich an Systemintegratoren, die die OpenScape Contact Center PopUp-API in ihre benutzerdefinierte Anwendung integrieren möchten.

## 1.2 Formatierungskonventionen

In diesem Handbuch werden folgende Formatierungskonventionen verwendet:

### **Fettdruck**

In dieser Formatierung erscheinen OpenScape Contact Center Komponenten, Fenster- und Dialogfeldtitel sowie Elementnamen.

### *Kursiv*

In dieser Formatierung erscheinen Verweise auf verwandte Dokumentationen.

### `Nichtproportionale Schrift`

In dieser Schrift erscheint Text, den Sie eingeben müssen oder der vom Computer in einer Meldung angezeigt wird.

---

**HINWEIS:** Hinweise heben Informationen hervor, die nützlich, aber nicht wesentlich sind, zum Beispiel Tipps oder alternative Methoden zum Durchführen einer Aufgabe.

---

---

**WICHTIG:** Wichtige Hinweise machen auf Aktionen aufmerksam, die den Betrieb der Anwendung beeinträchtigen oder zum Verlust von Daten führen können.

---

## Informationen zu diesem Handbuch

Feedback zur Dokumentation

### 1.3 Feedback zur Dokumentation

Wenn Sie Probleme im Zusammenhang mit diesem Dokument mitteilen möchten, wenden Sie sich bitte an das Kundendienst-Center.

Bitte halten Sie bei Ihrem Anruf folgende Angaben bereit. Dadurch können wir das Dokument, mit dem Sie Schwierigkeiten haben, schneller identifizieren.

- **Titel:** Screen Pop API Integrationshandbuch
- **Sachnummer:** A31003-S22A-N101-01-0020

## 2 Info über die OpenScape Contact Center PopUp-API

Dieses Kapitel bietet eine Übersicht über die OpenScape Contact Center PopUp-API.

### 2.1 Übersicht

Die OpenScape Contact Center PopUp-API ist ein 32-Bit COM-Steuerelement, das es Benutzern ermöglicht, eine Nebenstelle oder eine Benutzer-ID zu überwachen und bei Eingang eines Kontakts ein PopUp-Fenster in einer benutzerdefinierten Anwendung eines Drittanbieters zu öffnen.

- Wenn der Kontakt ein Anruf ist, sind folgende Szenarios möglich:
  - Anruf wird an einen Benutzer weitergeleitet (siehe Beispiel in [Abschnitt 2.2.1, "Empfangen eines weitergeleiteten Anrufs"](#), auf Seite 9).
  - Benutzer hält Rückfrage zu Anruf mit einem anderen Benutzer (siehe Beispiel in [Abschnitt 2.2.2, "Rückfrage halten zu einem weitergeleiteten Anruf"](#), auf Seite 11).
  - Benutzer reiht Anruf zurück in Warteschlange ein oder leitet Anruf weiter, und der Anruf wird einem anderen Benutzer angeboten (siehe Beispiel in [Abschnitt 2.2.3, "Wiedereinreihen eines weitergeleiteten Anrufs"](#), auf Seite 12).
  - Anruf erfolgt von einem internen oder externen Benutzer direkt an die Nebenstelle des Benutzers.
  - Anruf ist das Ergebnis einer Konferenz oder wird von einem IVR-System oder einem anderen Teilnehmer an den Benutzer weitergeleitet.
  - Anruf wird zurückgerufen (weitergeleitet an eine andere Nebenstelle; wenn der Benutzer nicht abnimmt oder der Anruf die Zeit überschreitet, wird er zurück an den ursprünglichen internen Benutzer gesendet).
  - Anruf wird von einem anderen Benutzer angenommen.
  - Anruf wird an Nebenstelle eines Benutzers weitergeleitet.
- Wenn der Kontakt ein Callback ist, ist folgendes Szenario möglich:
  - Callback wird an einen Benutzer weitergeleitet.
- Wenn der Kontakt eine E-Mail-Nachricht ist, sind folgende Szenarios möglich:
  - E-Mail-Nachricht wird an einen Benutzer weitergeleitet.

## Info über die OpenScape Contact Center PopUp-API

### Übersicht

- Benutzer reiht E-Mail-Nachricht in eine andere Warteschlange ein oder leitet E-Mail-Nachricht weiter, und die Nachricht wird anderem Benutzer angeboten.
- Benutzer nimmt zurückgestellte E-Mail-Nachricht wieder auf.



- Wenn der Kontakt ein Web Collaboration-Kontakt ist, sind folgende Szenarios möglich:
  - Web Collaboration-Kontakt wird an einen Benutzer weitergeleitet.
  - Der Benutzer erhält eine Einladung zur Teilnahme an einer Web Collaboration-Sitzung.
  - Benutzer reiht Web Collaboration-Kontakt in eine andere Warteschlange ein, und der Kontakt wird anderem Benutzer angeboten.

## 2.2 Beispielszenarios

Dieser Abschnitt beschreibt einige gängige Anrufszenarios bei Verwendung des Objekts ScreenPopTelephoneEvent.

### 2.2.1 Empfangen eines weitergeleiteten Anrufs

Das folgende Diagramm zeigt, wie ein ScreenPopTelephoneEvent an den Desktop eines Benutzers gesendet wird, wenn dieser einen weitergeleiteten Anruf empfängt.

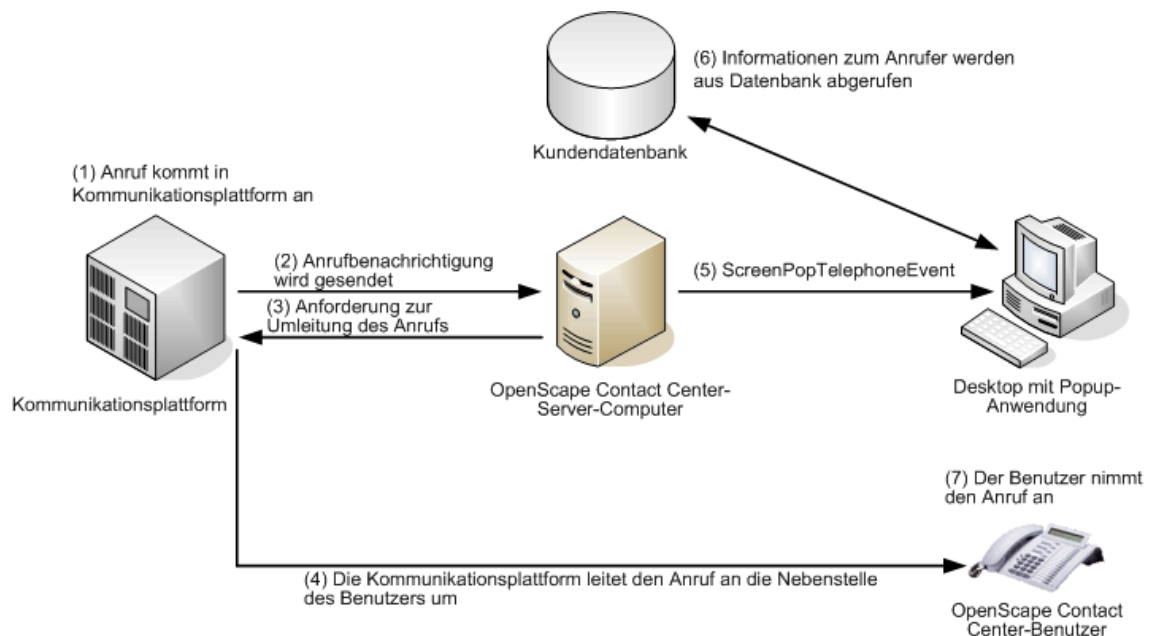


Bild 1

Empfangen eines weitergeleiteten Anrufs

## Info über die OpenScape Contact Center PopUp-API

### Beispielszenarios

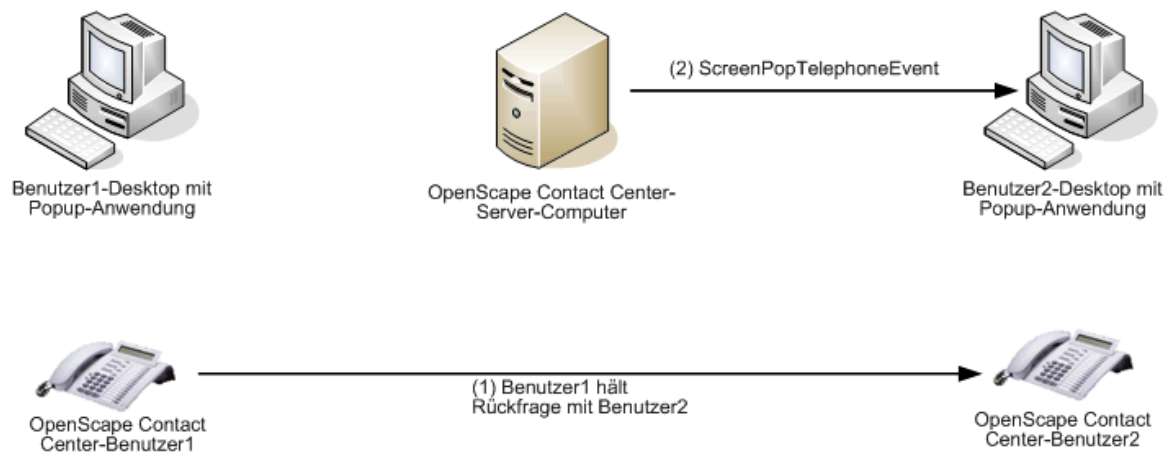
1. Ein Anruf kommt auf der Kommunikationsplattform an. Der Ursprung des ankommenden Anrufs ist "12345", und die Pilotnummer ist "2468".
2. Eine Benachrichtigung über den Eingang des Anrufs wird von der Kommunikationsplattform zum OpenScape Contact Center-System gesendet.
3. Das OpenScape Contact Center-System reiht den Anruf mit der Kontaktbeschreibung "Vertrieb" und den Kontaktdaten "Schlüssel1" und "Zeichenfolge1" in die "Warteschlange Vertrieb" ein. Nach einer Wartezeit von zehn Sekunden wird ein Benutzer gefunden, und das System sendet eine Anforderung an die Kommunikationsplattform, den Anruf an die Nebenstelle des Benutzers unter der Nr. "13579" umzuleiten.
4. Die Kommunikationsplattform leitet den Anruf an die Nebenstelle des Benutzers unter der Nr. "13579" um.
5. Ein ScreenPopTelephoneEvent wird generiert und an die benutzerdefinierte Anwendung gesendet, die auf dem Desktop des Benutzers ausgeführt wird.
6. Die benutzerdefinierte Anwendung sucht in der Kundendatenbank nach Informationen, die vom ScreenPopTelephoneEvent gesammelt wurden (optional, wenn Sie entscheiden, diese Funktionalität zu implementieren), und zeigt die Informationen in Echtzeit auf dem Desktop des Benutzers an, während der Anruf auf dessen Nebenstelle klingelt.

<b>Feldname</b>	<b>Feldwert</b>
Ressource	13579
Ursprung	12345
Ziel	2468
Warteschlangenname	Warteschlange Vertrieb
Kontaktbeschreibung	Vertrieb
Kontaktdaten	(Schlüssel1, Zeichenfolge1)
Wartezeit	10
Von	[leer]
Umleiten	[leer]

7. Der Benutzer nimmt den Anruf nach einer Klingelzeit von fünf Sekunden an.

## 2.2.2 Rückfrage halten zu einem weitergeleiteten Anruf

Das folgende Diagramm zeigt, was geschieht, wenn ein Benutzer den weitergeleiteten Anruf vom vorangegangenen Beispiel annimmt und Rückfrage mit einem anderen Benutzer hält.



**Bild 2** Rückfrage halten zu einem weitergeleiteten Anruf

1. Benutzer1 auf Nebenstelle "13579" hält Rückfrage mit Benutzer2 auf Nebenstelle "54321".
2. Es wird ein ScreenPopTelephoneEvent mit den folgenden Informationen an Benutzer2 gesendet:

Feldname	Feldwert
Ressource	54321
Ursprung	12345
Ziel	2468
Warteschlangenname	Warteschlange Vertrieb
Kontaktbeschreibung	Vertrieb
Kontaktdaten	(Schlüssel1, Zeichenfolge1)
Wartezeit	15
Von	13579
Umleiten	[leer]

Die Wartezeit wurde auf 15 Sekunden erhöht. Dies ist die gesamte Zeitdauer, die der Anrufer gewartet hat, bevor Benutzer1 den Anruf angenommen hat.

## 2.2.3 Wiedereinreihen eines weitergeleiteten Anrufs

Das folgende Diagramm zeigt, was geschieht, wenn ein Benutzer den weitergeleiteten Anruf vom vorangegangenen Beispiel annimmt und den Anruf zurück in die Warteschlange einreicht.

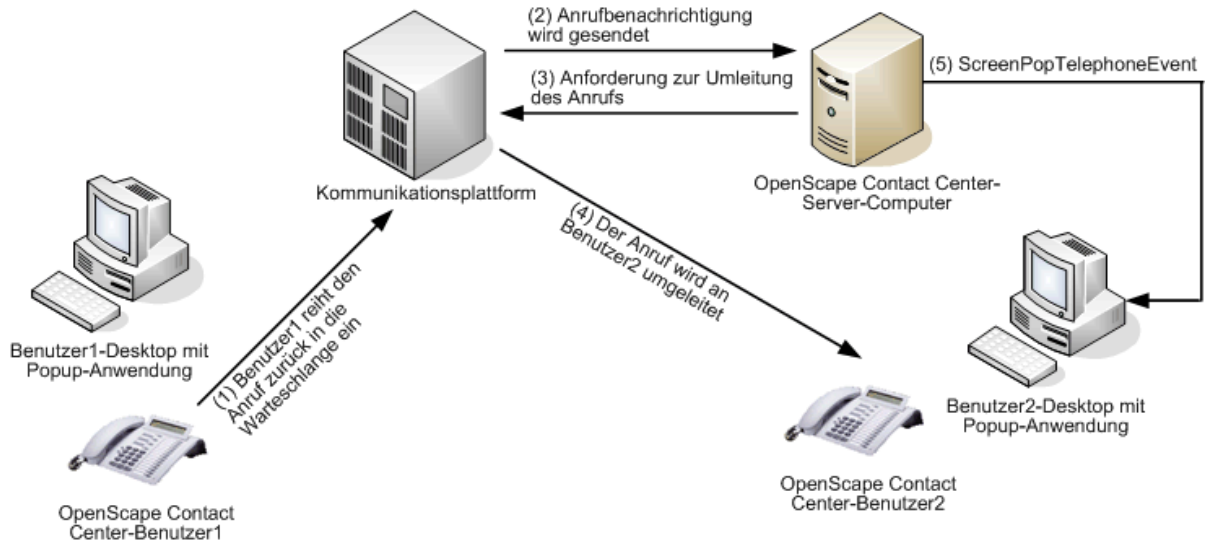


Bild 3 Wiedereinreihen eines weitergeleiteten Anrufs

1. Benutzer1 reiht den Anruf zurück in die Warteschlange ein, indem er die Pilotnummer "1369" wählt.
2. Eine Benachrichtigung wird von der Kommunikationsplattform zum OpenScape Contact Center-System gesendet.
3. Das OpenScape Contact Center-System reiht den Anruf mit der Kontaktbeschreibung "Service" und den Kontaktdaten "Schlüssel2" und "Zeichenfolge2" in die "Warteschlange Service" ein. Benutzer2 wird nach einer Wartezeit von fünf Sekunden gefunden, und das System sendet eine Anforderung an die Kommunikationsplattform, den Anruf an die Nebenstelle des Benutzers unter der Nr. "1111" umzuleiten.
4. Die Kommunikationsplattform leitet den Anruf an Benutzer2 unter der Nr. "1111" um.
5. Es wird ein ScreenPopTelephoneEvent mit den folgenden Informationen an Benutzer2 gesendet:

Feldname	Feldwert
Ressource	1111
Ursprung	12345
Ziel	2468
Warteschlangenname	Warteschlange Service
Kontaktbeschreibung	Service

Feldname	Feldwert
Kontaktdaten	(Schlüssel2, Zeichenfolge2)
Wartezeit	5
Von	[leer]
Umleiten	[leer]

Es werden die ursprünglichen Ursprungs- und Zielnummern verwendet. Die Felder Warteschlangenname, Kontaktbeschreibung, Kontaktdaten und Wartezeit werden entsprechend aktualisiert.

## 2.3 Systemvoraussetzungen

Die OpenScape Contact Center PopUp-API kann auf einem Computer mit den folgenden Microsoft Windows-Betriebssystemen installiert werden:

- Windows 10 Professional oder Enterprise Edition
- Windows 8 oder 8.1 Professional oder Enterprise Edition oder höher
- Windows 7 Professional oder Enterprise Edition oder höher
- Windows Vista Business oder Enterprise Edition mit Service Pack 2 oder höher

---

**HINWEIS:** Bei den Betriebssystemen Windows 7, Windows 8 und Windows 8.1 werden sowohl die 32-Bit- als auch die 64-Bit-Versionen unterstützt. Bei den anderen Windows-Betriebssystemen werden nur die 32-Bit-Versionen unterstützt.

---

## 2.4 Installieren der OpenScape Contact Center PopUp-API

Dieser Abschnitt beschreibt, wie Sie die OpenScape Contact Center PopUp-API installieren.

### Um die OpenScape Contact Center PopUp-API zu installieren:

1. Melden Sie sich beim Computer als Administrator an. Die OpenScape Contact Center-Software kann nur von Benutzern mit Administratorrechten installiert werden.
2. Legen Sie die OpenScape Contact Center-DVD in das DVD-ROM-Laufwerk ein.
3. Navigieren Sie auf der DVD zum Ordner **OpenScape Contact Center PopUp-API** und doppelklicken Sie auf **setup.exe**.

## Info über die OpenScape Contact Center PopUp-API

### Installieren der OpenScape Contact Center PopUp-API

4. Wählen Sie eine Sprache für die Installation aus, und klicken Sie auf **OK**. Das **OpenScape Contact Center PopUp-API-Setup-Programm** wird gestartet, um Sie durch den weiteren Installationsvorgang zu leiten.
5. Klicken Sie im Dialogfeld **Willkommen** auf **Weiter**.
6. Lesen Sie im Dialogfeld **Lizenzvereinbarung** den Lizenzvertrag sorgfältig durch, klicken Sie auf **Ich akzeptiere die Bedingungen der Lizenzvereinbarung**, und klicken Sie auf **Weiter**.
7. Geben Sie in das Feld **Benutzerinformationen** Ihren Namen und den Namen Ihrer Organisation ein, und klicken Sie anschließend auf **Weiter**.
8. Klicken Sie im Dialogfeld **Zur Installation bereit** auf **Installieren**, um mit der Installation zu beginnen.
9. Wenn der Installationsvorgang abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Fertigstellen**.

## 3 Verwenden der OpenScape Contact Center PopUp-API

Dieses Kapitel beschreibt, wie Sie die OpenScape Contact Center PopUp-API nutzen, um Informationen zu einem Kontakt in einer PopUp-Anwendung auf dem Desktop eines Benutzers anzuzeigen.

Das Kapitel enthält außerdem Auflistungen, das Zustandsmodell, den Speicherort der Diagnosedateien und ein Beispiel für die Konfiguration der Objekte in der API.

### 3.1 OpenScape Contact Center PopUp-API-Objekte

Dieser Abschnitt beschreibt, wie Sie die Objekte in "hppcspa.dll" verwenden, um eine benutzerdefinierte Anwendung zu schreiben, die Informationen zu einem Kontakt in einer PopUp-Anwendung anzeigt.

#### 3.1.1 ContactDataCollection

Das Objekt ContactDataCollection speichert Informationen über Kontaktdaten aus dem PopUp-Ereignis des jeweiligen Media Servers als Sammlung von ContactDataItem-Objekten. Das Objekt ContactDataCollection kann durch den Operator "For Each" in Visual Basic oder entsprechende Operationen in anderen Sprachen wiederholt werden, um das Kontaktdaten-Objekt sowie die Anzahl der Kontaktdaten-Objekte in der Sammlung zurückzugeben.

#### 3.1.2 ContactDataItem

Das Objekt ContactDataItem besteht aus schreibgeschützten Schlüssel/Wert-Eigenschaften.

#### 3.1.3 ScreenPopCallbackEvent

Das Objekt ScreenPopCallbackEvent wird jedesmal von einem Objekt ScreenPopCallbackListener gesendet, wenn ein Callback-PopUp-Ereignis für den Benutzer mit der in der Methode StartListening definierten Benutzer-ID eintritt.

## Verwenden der OpenScape Contact Center PopUp-API

### OpenScape Contact Center PopUp-API-Objekte

Das Objekt ScreenPopCallbackEvent sammelt Daten vom zugehörigen Callback-Server-Ereignis mit den folgenden schreibgeschützten Eigenschaften.

Eigenschaft	Format	Beschreibung
ContactData	Objekt	Die an den Callback angehängten Schlüssel/ Wert-Paare. Die Eigenschaft ContactData gibt ein Objekt ContactDataCollection zurück.
ContactDescription	Zeichenfolge	Die Beschreibung des Callback.
Destination	Zeichenfolge	Die Telefonnummer des Kunden.
QueueName	Zeichenfolge	Die mit dem Callback verbundene Warteschlange.
Resource	Zeichenfolge	Die in der Methode StartListening des Objekts ScreenPopCallbackListener angegebene Benutzer-ID.
WaitTime	ganze Zahl	Die Zeitdauer, die der Callback gewartet hat.

Tabelle 1 Eigenschaften von ScreenPopCallbackEvent

### 3.1.4 ScreenPopCallbackListener

Das Objekt ScreenPopCallbackListener wird verwendet, um mithilfe der Methode StartListening die angegebene Benutzer-ID auf Callback-PopUp-Ereignisse zu überwachen.

Das Objekt ScreenPopCallbackListener umfasst folgende Methoden:

- Initialize
- StartListening
- StopListening
- ShutDown

Das Objekt ScreenPopCallbackListener umfasst folgende Eigenschaften:

Eigenschaft	Format	Beschreibung
AdministrationServerAddress	Zeichenfolge	Gibt die Adresse des Administrationsservers vom letzten erfolgreichen Aufruf von Initialize() zurück.
ReconnectingInterval	Zeichenfolge	Legt das Intervall für die automatische Wiederverbindung fest, wenn der Status des Objekts ScreenPopListener Status_Reconnecting ist. Der Standardwert liegt bei 30 Sekunden.



Eigenschaft	Format	Beschreibung
Status	Wert	Gibt den aktuellen Status des Objekts ScreenPopListener als Wert von der Auflistung enListenerStatus zurück.
UserID	Zeichenfolge	Gibt die Benutzer-ID vom letzten erfolgreichen Aufruf der Methode StartListening zurück.

Tabelle 2 Eigenschaften von ScreenPopCallbackListener

Das Objekt ScreenPopCallbackListener unterstützt die folgenden Ereignisse:

- ScreenPopCallbackEvent – Wird jedesmal an den Benutzer gesendet, wenn ein Callback-PopUp-Ereignis für die überwachte Benutzer-ID eintritt.
- StatusChangedEvent – Wird jedesmal an den Benutzer gesendet, wenn sich der Listener-Status ändert, und enthält den entsprechenden Auflistungswert. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 3.2, "Auflistungen"](#), auf [Seite 35](#).

#### 3.1.4.1 Methode Initialize

Die Methode Initialize initialisiert das Objekt ScreenPopCallbackListener und stellt die Verbindung zum System her, um Konfigurationsdaten abzurufen. Dies ist eine Sperrmethode, die entweder ein Verbindungsergebnis oder einen Fehler vom System erhalten muss, bevor fortgefahren wird.

##### Eingabeparameter

[in] BSTR <AdminServerAddress>

Dabei ist <AdminServerAddress> die Adresse des Administrationsservers auf einem OpenScape Contact Center-Haupt-Server-Computer.

##### Ausgabeparameter

Keine

##### Rückgabecodes

Rückgabecodes zeigen Werte von der Auflistung Error an. Weitere Informationen finden Sie in der Diagnosedatei und in [Abschnitt 3.2.2, "Auflistung Error"](#), auf [Seite 35](#).

Code	Beschreibung
S_OK	Methode war erfolgreich.
SCREENPOP_Cannot_Create_Diag	Diagnosedatei kann nicht erstellt werden.

Tabelle 3 Rückgabecodes der Methode Initialize

## Verwenden der OpenScape Contact Center PopUp-API

### OpenScape Contact Center PopUp-API-Objekte

Code	Beschreibung
SCREENPOP_Cannot_Find_HiPath_ProCenter	Verbindung zum Administrationsserver kann nicht hergestellt werden.
SCREENPOP_Initialization_Error	Objekt ScreenPopCallbackListener kann nicht initialisiert werden.
SCREENPOP_Memory_Allocation_Error	Niedrige Systemressourcen.
SCREENPOP_Wrong_Status	Die angeforderte Aktion kann nicht ausgeführt werden, weil der Status des Objekts ScreenPopListener nicht korrekt ist.

Tabelle 3 Rückgabecodes der Methode Initialize

### 3.1.4.2 Methode ShutDown

Die Methode ShutDown trennt das Objekt ScreenPopCallbackListener vom System. Sie können die Instanz mit der Methode Initialize neu starten.

#### Eingabeparameter

Keine

#### Ausgabeparameter

Keine

#### Rückgabecodes

Rückgabecodes zeigen Werte von der Auflistung Error an. Weitere Informationen finden Sie in der Diagnosedatei und in [Abschnitt 3.2.2, "Auflistung Error", auf Seite 35](#).

Code	Beschreibung
S_OK	Methode war erfolgreich.
SCREENPOP_Cannot_Register	Ereignis kann nicht registriert werden. Der Callback-Server ist möglicherweise nicht betriebsbereit.
SCREENPOP_Wrong_Status	Die angeforderte Aktion kann nicht ausgeführt werden, weil der Status des Objekts ScreenPopListener nicht korrekt ist.

Tabelle 4 Rückgabecodes der Methode ShutDown

### 3.1.4.3 Methode StartListening

Die Methode StartListening fordert an, dass das Objekt ScreenPopCallbackListener beginnt, Callback-PopUp-Ereignisse vom System zu empfangen. Dies ist eine Sperrmethode, die entweder ein Verbindungsergebnis oder einen Fehler vom System erhalten muss, bevor fortgefahren wird.

#### Eingabeparameter

[in] BSTR <UserID>

Dabei ist <UserID> die ID des Benutzers, den Sie überwachen möchten.

#### Ausgabeparameter

Keine

#### Rückgabecodes

Rückgabecodes zeigen Werte von der Auflistung Error an. Weitere Informationen finden Sie in der Diagnosedatei und in [Abschnitt 3.2.2, "Auflistung Error"](#), auf [Seite 35](#).

Code	Beschreibung
S_OK	Methode war erfolgreich.
SCREENPOP_Cannot_Register	Ereignis kann nicht registriert werden. Der Callback-Server ist möglicherweise nicht betriebsbereit.
SCREENPOP_Framework_Error	Ein interner Fehler ist aufgetreten.
SCREENPOP_Wrong_Status	Die angeforderte Aktion kann nicht ausgeführt werden, weil der Status des Objekts ScreenPopListener nicht korrekt ist.

Tabelle 5

Rückgabecodes der Methode StartListening

## Verwenden der OpenScape Contact Center PopUp-API

### OpenScape Contact Center PopUp-API-Objekte

#### 3.1.4.4 Methode StopListening

Die Methode StopListening fordert an, dass das System aufhört, Callback-PopUp-Ereignisse an die aktuelle Instanz des Objekts ScreenPopCallbackListener zu senden.

##### Eingabeparameter

Keine

##### Ausgabeparameter

Keine

##### Rückgabecodes

Rückgabecodes zeigen Werte von der Auflistung Error an. Weitere Informationen finden Sie in der Diagnosedatei und in [Abschnitt 3.2.2, "Auflistung Error"](#), auf [Seite 35](#).

Code	Beschreibung
S_OK	Methode war erfolgreich.
SCREENPOP_Framework_Error	Ein interner Fehler ist aufgetreten.
SCREENPOP_Wrong_Status	Die angeforderte Aktion kann nicht ausgeführt werden, weil der Status des Objekts ScreenPopListener nicht korrekt ist.

Tabelle 6 Rückgabecodes der Methode StopListening

#### 3.1.5 ScreenPopEmailEvent

Das Objekt ScreenPopEmailEvent wird jedesmal von einem Objekt ScreenPopEmailListener gesendet, wenn ein E-Mail-PopUp-Ereignis für den Benutzer mit der in der Methode StartListening definierten Benutzer-ID eintritt.

Das Objekt ScreenPopEmailEvent sammelt Daten vom zugehörigen E-Mail-Server-Ereignis mit den folgenden schreibgeschützten Eigenschaften.

Eigenschaft	Format	Beschreibung
ContactData	Objekt	Die an die E-Mail-Nachricht angehängten Schlüssel/Wert-Paare. Die Eigenschaft ContactData gibt ein Objekt ContactDataCollection zurück.
ContactDescription	Zeichenfolge	Die Beschreibung der E-Mail-Nachricht.
Destination	Zeichenfolge	Die E-Mail-Adresse, an die die E-Mail-Nachricht gesendet wurde.
QueueName	Zeichenfolge	Die mit der E-Mail-Nachricht verbundene Warteschlange.

Tabelle 7 Eigenschaften von ScreenPopEmailEvent

Eigenschaft	Format	Beschreibung
Resource	Zeichenfolge	Die in der Methode StartListening des Objekts ScreenPopEmailListener angegebene Benutzer-ID.
Source	Zeichenfolge	Die E-Mail-Adresse des Kunden.
WaitTime	ganze Zahl	Die Zeitdauer, die die E-Mail-Nachricht gewartet hat.

Tabelle 7 Eigenschaften von ScreenPopEmailEvent

### 3.1.6 ScreenPopEmailListener

Das Objekt ScreenPopEmailListener wird verwendet, um mithilfe der Methode StartListening die angegebene Benutzer-ID auf E-Mail-PopUp-Ereignisse zu überwachen.

Das Objekt ScreenPopEmailListener umfasst folgende Methoden:

- Initialize
- StartListening
- StopListening
- ShutDown

Das Objekt ScreenPopEmailListener umfasst folgende Eigenschaften:

Eigenschaft	Format	Beschreibung
AdministrationServerAddress	Zeichenfolge	Gibt die Adresse des Administrationsservers vom letzten erfolgreichen Aufruf von Initialize() zurück.
ReconnectingInterval	Zeichenfolge	Legt das Intervall für die automatische Wiederverbindung fest, wenn der Status des Objekts ScreenPopListener Status_Reconnecting ist. Der Standardwert liegt bei 30 Sekunden.
Status	Wert	Gibt den aktuellen Status des Objekts ScreenPopListener als Wert von der Auflistung enListenerStatus zurück.
UserID	Zeichenfolge	Gibt die Benutzer-ID vom letzten erfolgreichen Aufruf der Methode StartListening zurück.

Tabelle 8 Eigenschaften von ScreenPopEmailListener

Das Objekt ScreenPopEmailListener unterstützt die folgenden Ereignisse:

## Verwenden der OpenScape Contact Center PopUp-API

### OpenScape Contact Center PopUp-API-Objekte

- ScreenPopEmailEvent – Wird jedesmal an den Benutzer gesendet, wenn ein E-Mail-PopUp-Ereignis für die überwachte Benutzer-ID eintritt.
- StatusChangedEvent – Wird jedesmal an den Benutzer gesendet, wenn sich der Listener-Status ändert, und enthält den entsprechenden Auflistungswert. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 3.2, "Auflistungen"](#), auf [Seite 35](#).

#### 3.1.6.1 Methode Initialize

Die Methode Initialize initialisiert das Objekt ScreenPopEmailListener und stellt die Verbindung zum System her, um Konfigurationsdaten abzurufen. Dies ist eine Sperrmethode, die entweder ein Verbindungsergebnis oder einen Fehler vom System erhalten muss, bevor fortgefahren wird.

##### Eingabeparameter

[in] BSTR <AdminServerAddress>

Dabei ist <AdminServerAddress> die Adresse des Administrationssservers auf einem OpenScape Contact Center-Haupt-Server-Computer.

##### Ausgabeparameter

Keine

##### Rückgabecodes

Rückgabecodes zeigen Werte von der Auflistung Error an. Weitere Informationen finden Sie in der Diagnosedatei und in [Abschnitt 3.2.2, "Auflistung Error"](#), auf [Seite 35](#).

Code	Beschreibung
S_OK	Methode war erfolgreich.
SCREENPOP_Cannot_Create_Diag	Diagnosedatei kann nicht erstellt werden.
SCREENPOP_Cannot_Find_HiPath_ProCenter	Verbindung zum Administrationsserver kann nicht hergestellt werden.
SCREENPOP_Initialization_Error	Objekt ScreenPopEmailListener kann nicht initialisiert werden.
SCREENPOP_Memory_Allocation_Error	Niedrige Systemressourcen.
SCREENPOP_Wrong_Status	Die angeforderte Aktion kann nicht ausgeführt werden, weil der Status des Objekts ScreenPopListener nicht korrekt ist.

Tabelle 9

Rückgabecodes der Methode Initialize

### 3.1.6.2 Methode ShutDown

Die Methode ShutDown trennt das Objekt ScreenPopEmailListener vom System. Sie können die Instanz mit der Methode Initialize neu starten.

#### Eingabeparameter

Keine

#### Ausgabeparameter

Keine

#### Rückgabecodes

Rückgabecodes zeigen Werte von der Auflistung Error an. Weitere Informationen finden Sie in der Diagnosedatei und in [Abschnitt 3.2.2, "Auflistung Error"](#), auf [Seite 35](#).

Code	Beschreibung
S_OK	Methode war erfolgreich.
SCREENPOP_Cannot_Register	Ereignis kann nicht registriert werden. Der E-Mail-Server ist möglicherweise nicht betriebsbereit.
SCREENPOP_Wrong_Status	Die angeforderte Aktion kann nicht ausgeführt werden, weil der Status des Objekts ScreenPopListener nicht korrekt ist.

Tabelle 10 Rückgabecodes der Methode ShutDown

### 3.1.6.3 Methode StartListening

Die Methode StartListening fordert an, dass das Objekt ScreenPopEmailListener beginnt, E-Mail-PopUp-Ereignisse vom System zu empfangen. Dies ist eine Sperrmethode, die entweder ein Verbindungsergebnis oder einen Fehler vom System erhalten muss, bevor fortgefahren wird.

#### Eingabeparameter

[in] BSTR <UserID>

Dabei ist <UserID> die ID des Benutzers, den Sie überwachen möchten.

#### Ausgabeparameter

Keine

## Verwenden der OpenScape Contact Center PopUp-API

### OpenScape Contact Center PopUp-API-Objekte

#### Rückgabecodes

Rückgabecodes zeigen Werte von der Auflistung Error an. Weitere Informationen finden Sie in der Diagnosedatei und in [Abschnitt 3.2.2, "Auflistung Error"](#), auf [Seite 35](#).

Code	Beschreibung
S_OK	Methode war erfolgreich.
SCREENPOP_Cannot_Register	Ereignis kann nicht registriert werden. Der E-Mail-Server ist möglicherweise nicht betriebsbereit.
SCREENPOP_Framework_Error	Ein interner Fehler ist aufgetreten.
SCREENPOP_Wrong_Status	Die angeforderte Aktion kann nicht ausgeführt werden, weil der Status des Objekts ScreenPopListener nicht korrekt ist.

Tabelle 11 Rückgabecodes der Methode StartListening

#### 3.1.6.4 Methode StopListening

Die Methode StopListening fordert an, dass das System aufhört, E-Mail-PopUp-Ereignisse an die aktuelle Instanz des Objekts ScreenPopEmailListener zu senden.

#### Eingabeparameter

Keine

#### Ausgabeparameter

Keine

#### Rückgabecodes

Rückgabecodes zeigen Werte von der Auflistung Error an. Weitere Informationen finden Sie in der Diagnosedatei und in [Abschnitt 3.2.2, "Auflistung Error"](#), auf [Seite 35](#).

Code	Beschreibung
S_OK	Methode war erfolgreich.
SCREENPOP_Framework_Error	Ein interner Fehler ist aufgetreten.
SCREENPOP_Wrong_Status	Die angeforderte Aktion kann nicht ausgeführt werden, weil der Status des Objekts ScreenPopListener nicht korrekt ist.

Tabelle 12 Rückgabecodes der Methode StopListening



### 3.1.7 ScreenPopTelephoneEvent

Das Objekt ScreenPopTelephoneEvent wird jedesmal von einem Objekt ScreenPopTelephoneListener gesendet, wenn ein Voice-PopUp-Ereignis auf der vom Benutzer überwachten Nebenstelle eintritt.

Das Objekt ScreenPopTelephoneEvent sammelt Daten vom zugehörigen T-Server-Ereignis mit den folgenden schreibgeschützten Eigenschaften.

Eigenschaft	Format	Beschreibung
ContactData	Objekt	Die an den Anruf angehängten Schlüssel/Wert-Paare. Die Eigenschaft ContactData gibt ein Objekt ContactDataCollection zurück.
ContactDescription	Zeichenfolge	Beschreibung des Anrufs.
Destination	Zeichenfolge	Die Telefonnummer, die der Kunde gewählt hat.
From	Zeichenfolge	Die Telefonnummer des Benutzers, der den Anruf weitergeleitet oder die Rückfrage eingeleitet hat. Dieses Feld wird nur ausgefüllt, wenn eine Weiterleitung oder Rückfrage stattfindet.
QueueName	Zeichenfolge	Die mit dem Anruf verbundene Warteschlange.
Redirect	Zeichenfolge	Die Telefonnummer, von der aus der Anruf zuletzt weitergeleitet oder umgeleitet wurde. Dieses Feld wird nur ausgefüllt, wenn eine Umleitung stattfindet und das System mit einer OpenScape Voice-, OpenScape 4000- oder HiPath 4000-Kommunikationsplattform verbunden ist.
Resource	Zeichenfolge	Die Geräte-ID der Nebenstelle, für die das Ereignis gesendet wird.
Source	Zeichenfolge	Die Telefonnummer des Kunden.
WaitTime	ganze Zahl	Die Zeitdauer, die der Anruf gewartet hat.

Tabelle 13 Eigenschaften von ScreenPopTelephoneEvent

### 3.1.8 ScreenPopTelephoneListener

Das Objekt ScreenPopTelephoneListener wird verwendet, um mithilfe der Methode StartListening die angegebene Benutzer-ID auf Voice-PopUp-Ereignisse zu überwachen. Mit diesem Objekt kann immer nur jeweils eine Nebenstelle überwacht werden.

Das Objekt ScreenPopTelephoneListener umfasst folgende Methoden:

- Initialize
- StartListening
- StopListening
- ShutDown

## Verwenden der OpenScape Contact Center PopUp-API

### OpenScape Contact Center PopUp-API-Objekte

Das Objekt ScreenPopTelephoneListener umfasst folgende Eigenschaften:

Eigenschaft	Format	Beschreibung
AdministrationServerAddress	Zeichenfolge	Gibt die Adresse des Administrationsservers vom letzten erfolgreichen Aufruf von Initialize() zurück.
Extension	Zeichenfolge	Gibt die Nebenstelle vom letzten erfolgreichen Aufruf der Methode StartListening zurück.
ReconnectingInterval	Zeichenfolge	Legt das Intervall für die automatische Wiederverbindung fest, wenn der Status des Objekts ScreenPopListener Status_Reconnecting ist. Der Standardwert liegt bei 30 Sekunden.
Status	Wert	Gibt den aktuellen Status des Objekts ScreenPopListener als Wert von der Auflistung enListenerStatus zurück.

Tabelle 14 Eigenschaften von ScreenPopTelephoneListener

Das Objekt ScreenPopTelephoneListener unterstützt die folgenden Ereignisse:

- ScreenPopTelephoneEvent – Wird jedesmal an den Benutzer gesendet, wenn ein Voice-PopUp-Ereignis für die überwachte Nebenstelle eintritt.
- StatusChangedEvent – Wird jedesmal an den Benutzer gesendet, wenn sich der Listener-Status ändert, und enthält den entsprechenden Auflistungswert. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 3.2, "Auflistungen"](#), auf Seite 35.

#### 3.1.8.1 Methode Initialize

Die Methode Initialize initialisiert das Objekt ScreenPopTelephoneListener und stellt die Verbindung zum System her, um Konfigurationsdaten abzurufen. Dies ist eine Sperrmethode, die entweder ein Verbindungsergebnis oder einen Fehler vom System erhalten muss, bevor fortgefahren wird.

##### Eingabeparameter

[in] BSTR <AdminServerAddress>

Dabei ist <AdminServerAddress> die Adresse des Administrationsservers auf einem OpenScape Contact Center-Haupt-Server-Computer.

##### Ausgabeparameter

Keine

#### Rückgabecodes

Rückgabecodes zeigen Werte von der Auflistung Error an. Weitere Informationen finden Sie in der Diagnosedatei und in [Abschnitt 3.2.2, "Auflistung Error"](#), auf [Seite 35](#).

Code	Beschreibung
S_OK	Methode war erfolgreich.
SCREENPOP_Cannot_Create_Diag	Diagnosedatei kann nicht erstellt werden.
SCREENPOP_Cannot_Find_HiPath_ProCenter	Verbindung zum Administrationsserver kann nicht hergestellt werden.
SCREENPOP_Initialization_Error	Objekt ScreenPopTelephoneListener kann nicht initialisiert werden.
SCREENPOP_Memory_Allocation_Error	Niedrige Systemressourcen.
SCREENPOP_Wrong_Status	Die angeforderte Aktion kann nicht ausgeführt werden, weil der Status des Objekts ScreenPopListener nicht korrekt ist.

Tabelle 15

Rückgabecodes der Methode Initialize

## Verwenden der OpenScape Contact Center PopUp-API

### OpenScape Contact Center PopUp-API-Objekte

#### 3.1.8.2 Methode ShutDown

Die Methode ShutDown trennt das Objekt ScreenPopTelephoneListener vom System. Sie können die Instanz mit der Methode Initialize neu starten.

##### Eingabeparameter

Keine

##### Ausgabeparameter

Keine

##### Rückgabecodes

Rückgabecodes zeigen Werte von der Auflistung Error an. Weitere Informationen finden Sie in der Diagnosedatei und in [Abschnitt 3.2.2, "Auflistung Error"](#), auf [Seite 35](#).

Code	Beschreibung
S_OK	Methode war erfolgreich.
SCREENPOP_Cannot_Register	Ereignis kann nicht registriert werden. Der T-Server ist möglicherweise nicht betriebsbereit.
SCREENPOP_Wrong_Status	Die angeforderte Aktion kann nicht ausgeführt werden, weil der Status des Objekts ScreenPopListener nicht korrekt ist.

Tabelle 16

Rückgabecodes der Methode ShutDown

#### 3.1.8.3 Methode StartListening

Die Methode StartListening fordert an, dass das Objekt ScreenPopTelephoneListener beginnt, Voice-PopUp-Ereignisse vom System zu empfangen. Dies ist eine Sperrmethode, die entweder ein Verbindungsergebnis oder einen Fehler vom System erhalten muss, bevor fortgefahren wird.

##### Eingabeparameter

[in] BSTR <Extension>

Dabei ist <Extension> die Telefonnebenstelle, die Sie überwachen möchten.

##### Ausgabeparameter

Keine

#### Rückgabecodes

Rückgabecodes zeigen Werte von der Auflistung Error an. Weitere Informationen finden Sie in der Diagnosedatei und in [Abschnitt 3.2.2, "Auflistung Error"](#), auf [Seite 35](#).

Code	Beschreibung
S_OK	Methode war erfolgreich.
SCREENPOP_Cannot_Register	Ereignis kann nicht registriert werden. Der T-Server ist möglicherweise nicht betriebsbereit.
SCREENPOP_Framework_Error	Ein interner Fehler ist aufgetreten.
SCREENPOP_Wrong_Status	Die angeforderte Aktion kann nicht ausgeführt werden, weil der Status des Objekts ScreenPopListener nicht korrekt ist.

Tabelle 17 Rückgabecodes der Methode StartListening

#### 3.1.8.4 Methode StopListening

Die Methode StopListening fordert an, dass das System aufhört, Voice-PopUp-Ereignisse an die aktuelle Instanz des Objekts ScreenPopTelephoneListener zu senden.

#### Eingabeparameter

Keine

#### Ausgabeparameter

Keine

#### Rückgabecodes

Rückgabecodes zeigen Werte von der Auflistung Error an. Weitere Informationen finden Sie in der Diagnosedatei und in [Abschnitt 3.2.2, "Auflistung Error"](#), auf [Seite 35](#).

Code	Beschreibung
S_OK	Methode war erfolgreich.
SCREENPOP_Framework_Error	Ein interner Fehler ist aufgetreten.
SCREENPOP_Wrong_Status	Die angeforderte Aktion kann nicht ausgeführt werden, weil der Status des Objekts ScreenPopListener nicht korrekt ist.

Tabelle 18 Rückgabecodes der Methode StopListening

### 3.1.9 ScreenPopWebCollaborationEvent

Das Objekt ScreenPopWebCollaborationEvent wird jedesmal vom Objekt ScreenPopWebCollaborationListener gesendet, wenn ein Web Collaboration-PopUp-Ereignis für einen Benutzer eintritt.

Das Objekt ScreenPopWebCollaborationEvent sammelt Daten vom zugehörigen Web Interaction-Server-Ereignis und enthält die folgenden schreibgeschützten Eigenschaften.

Eigenschaft	Format	Beschreibung
ContactData	Objekt	Die an den Web Collaboration-Kontakt angehängten Schlüssel/Wert-Paare. Die Eigenschaft ContactData gibt ein Objekt ContactDataCollection zurück.
ContactDescription	Zeichenfolge	Die Beschreibung des Web Collaboration-Kontakts.
Destination	Zeichenfolge	Das durch die Contact Center-Konfiguration definierte Ziel des Web Collaboration-Kontakts (zum Beispiel Vertrieb oder Support).
QueueName	Zeichenfolge	Die mit dem Web Collaboration-Kontakt verbundene Warteschlange.
Resource	Zeichenfolge	Die in der Methode StartListening des Objekts ScreenPopWebCollaborationListener angegebene Benutzer-ID.
Source	Zeichenfolge	Der durch die Contact Center-Konfiguration definierte Ursprung des Web Collaboration-Kontakts (zum Beispiel die Kundennummer oder die IP-Adresse).
WaitTime	ganze Zahl	Die Zeitdauer, die der Web Collaboration-Kontakt gewartet hat.

Tabelle 19

Eigenschaften von ScreenPopWebCollaborationEvent

### 3.1.10 ScreenPopWebCollaborationListener

Das Objekt ScreenPopWebCollaborationListener wird verwendet, um mithilfe der Methode StartListening die angegebene Benutzer-ID auf Web Collaboration-PopUp-Ereignisse zu überwachen.

Das Objekt ScreenPopWebCollaborationListener umfasst folgende Methoden:

- Initialize
- StartListening
- StopListening
- ShutDown

Das Objekt ScreenPopWebCollaborationListener umfasst folgende Eigenschaften:

Eigenschaft	Format	Beschreibung
AdministrationServerAddress	Zeichenfolge	Gibt die Adresse des Administrationsservers vom letzten erfolgreichen Aufruf von Initialize() zurück.
ReconnectingInterval	Zeichenfolge	Legt das Intervall für die automatische Wiederverbindung fest, wenn der Status des Objekts ScreenPopListener Status_Reconnecting ist. Der Standardwert liegt bei 30 Sekunden.
Status	Wert	Gibt den aktuellen Status des Objekts ScreenPopListener als Wert von der Auflistung enListenerStatus zurück.
UserID	Zeichenfolge	Gibt die Benutzer-ID vom letzten erfolgreichen Aufruf der Methode StartListening zurück.

Tabelle 20 Eigenschaften von ScreenPopWebCollaborationListener

Das Objekt ScreenPopWebCollaborationListener unterstützt die folgenden Ereignisse:

- ScreenPopWebCollaborationEvent – Wird jedesmal an den Benutzer gesendet, wenn ein Web Collaboration-PopUp-Ereignis für den überwachten Benutzer eintritt.
- StatusChangedEvent – Wird jedesmal an den Benutzer gesendet, wenn sich der Listener-Status ändert, und enthält den entsprechenden Auflistungswert. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 3.2, "Auflistungen"](#), auf Seite 35.

### 3.1.10.1 Methode Initialize

Die Methode Initialize initialisiert das Objekt ScreenPopWebCollaborationListener und stellt die Verbindung zum System her, um Konfigurationsdaten abzurufen. Dies ist eine Sperrmethode, die entweder ein Verbindungsergebnis oder einen Fehler vom System erhalten muss, bevor fortgefahren wird.

#### Eingabeparameter

[in] BSTR <AdminServerAddress>

Dabei ist <AdminServerAddress> die Adresse des Administrationsservers auf einem OpenScape Contact Center-Haupt-Server-Computer.

## Verwenden der OpenScape Contact Center PopUp-API

### OpenScape Contact Center PopUp-API-Objekte

#### Ausgabeparameter

Keine

#### Rückgabecodes

Rückgabecodes zeigen Werte von der Auflistung Error an. Weitere Informationen finden Sie in der Diagnosedatei und in [Abschnitt 3.2.2, "Auflistung Error"](#), auf [Seite 35](#).

Code	Beschreibung
S_OK	Methode war erfolgreich.
SCREENPOP_Cannot_Create_Diag	Diagnosedatei kann nicht erstellt werden.
SCREENPOP_Cannot_Find_HiPath_ProCenter	Verbindung zum Administrationsserver kann nicht hergestellt werden.
SCREENPOP_Initialization_Error	Objekt ScreenPopWebCollaborationListener kann nicht initialisiert werden.
SCREENPOP_Memory_Allocation_Error	Niedrige Systemressourcen.
SCREENPOP_Wrong_Status	Die angeforderte Aktion kann nicht ausgeführt werden, weil der Status des Objekts ScreenPopListener nicht korrekt ist.

Tabelle 21

Rückgabecodes der Methode Initialize

### 3.1.10.2 Methode ShutDown

Die Methode ShutDown trennt das Objekt ScreenPopWebCollaborationListener vom System. Sie können die Instanz mit der Methode Initialize neu starten.

#### Eingabeparameter

Keine

#### Ausgabeparameter

Keine



**Rückgabecodes**

Rückgabecodes zeigen Werte von der Auflistung Error an. Weitere Informationen finden Sie in der Diagnosedatei und in [Abschnitt 3.2.2, "Auflistung Error"](#), auf [Seite 35](#).

Code	Beschreibung
S_OK	Methode war erfolgreich.
SCREENPOP_Cannot_Register	Ereignis kann nicht registriert werden. Der Web Interaction-Server ist möglicherweise nicht betriebsbereit.
SCREENPOP_Wrong_Status	Die angeforderte Aktion kann nicht ausgeführt werden, weil der Status des Objekts ScreenPopListener nicht korrekt ist.

Tabelle 22 Rückgabecodes der Methode ShutDown

**3.1.10.3 Methode StartListening**

Die Methode StartListening fordert an, dass das Objekt ScreenPopWebCollaborationListener beginnt, Web Collaboration-PopUp-Ereignisse vom System zu empfangen. Dies ist eine Sperrmethode, die entweder ein Verbindungsergebnis oder einen Fehler vom System erhalten muss, bevor fortgefahren wird.

**Eingabeparameter**

[in] BSTR <UserID>

Dabei ist <UserID> die ID des Benutzers, den Sie überwachen möchten.

**Ausgabeparameter**

Keine

**Rückgabecodes**

Rückgabecodes zeigen Werte von der Auflistung Error an. Weitere Informationen finden Sie in der Diagnosedatei und in [Abschnitt 3.2.2, "Auflistung Error"](#), auf [Seite 35](#).

Code	Beschreibung
S_OK	Methode war erfolgreich.
SCREENPOP_Cannot_Register	Ereignis kann nicht registriert werden. Der Web Interaction-Server ist möglicherweise nicht betriebsbereit.

Tabelle 23 Rückgabecodes der Methode StartListening

## Verwenden der OpenScape Contact Center PopUp-API

### OpenScape Contact Center PopUp-API-Objekte

Code	Beschreibung
SCREENPOP_Framework_Error	Ein interner Fehler ist aufgetreten.
SCREENPOP_Wrong_Status	Die angeforderte Aktion kann nicht ausgeführt werden, weil der Status des Objekts ScreenPopListener nicht korrekt ist.

Tabelle 23 Rückgabecodes der Methode StartListening

#### 3.1.10.4 Methode StopListening

Die Methode StopListening fordert an, dass das System aufhört, Web Collaboration-PopUp-Ereignisse an die aktuelle Instanz des Objekts ScreenPopWebCollaborationListener zu senden.

##### Eingabeparameter

Keine

##### Ausgabeparameter

Keine

##### Rückgabecodes

Rückgabecodes zeigen Werte von der Auflistung Error an. Weitere Informationen finden Sie in der Diagnosedatei und in [Abschnitt 3.2.2, "Auflistung Error"](#), auf [Seite 35](#).

Code	Beschreibung
S_OK	Methode war erfolgreich.
SCREENPOP_Framework_Error	Ein interner Fehler ist aufgetreten.
SCREENPOP_Wrong_Status	Die angeforderte Aktion kann nicht ausgeführt werden, weil der Status des Objekts ScreenPopListener nicht korrekt ist.

Tabelle 24 Rückgabecodes der Methode StopListening

#### 3.1.11 StatusChangedEvent

Das Objekt StatusChangedEvent wird jedesmal gesendet, wenn sich der Listener-Status ändert, und enthält den entsprechenden Auflistungswert. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt 3.2.1, "Auflistung ListenerStatus"](#), auf [Seite 35](#).

## 3.2 Auflistungen

Dieser Abschnitt beschreibt die von der PopUp-API bereitgestellten Auflistungen.

### 3.2.1 Auflistung ListenerStatus

Die Auflistung ListenerStatus stellt die verschiedenen Zustände für die PopUp-API dar. Wenn das PopUp-Ereignis des jeweiligen Media Servers zum Beispiel den Zustand Leerlauf aufweist, steht Status\_Idle für den Zustand Leerlauf in den Objekten, die die Auflistung ListenerStatus verwenden.

Zustand	Beschreibung
Status_Down	Das Objekt ScreenPopListener ist nicht initialisiert.
Status_Idle	Das Objekt ScreenPopListener wird initialisiert.
Status_Reconnecting	Die Verbindung zum System wurde unterbrochen.
Status_Unknown	Der Status ist unbekannt.
Status_Up	Der Benutzer empfängt PopUp-Ereignisse.

Tabelle 25 Zustände der Auflistung ListenerStatus

### 3.2.2 Auflistung Error

Die Auflistung Error stellt die verschiedenen Fehler für die PopUp-API dar. Wenn das Objekt ScreenPopTelephoneListener z. B. keine Verbindung zum System herstellen kann, stellt SCREENPOP\_Cannot\_Find\_HiPath\_ProCenter den Fehler in den Objekten dar, die die Auflistung Error verwenden.

Fehler	Beschreibung
SCREENPOP_Already_Registered	Das Objekt ScreenPopListenerEvent ist bereits registriert.
SCREENPOP_Cannot_Create_Diags	Diagnosedatei kann nicht erstellt werden.
SCREENPOP_Cannot_Find_HiPath_ProCenter	Verbindung zum Administrationsserver kann nicht hergestellt werden.
SCREENPOP_Cannot_Register	Ereignis kann nicht registriert werden. Der zugehörige Server ist möglicherweise nicht betriebsbereit.
SCREENPOP_FrameWork_Error	Ein interner Fehler ist aufgetreten.
SCREENPOP_Initialization_Error	Das Objekt ScreenPopListenerEvent kann nicht initialisiert werden.

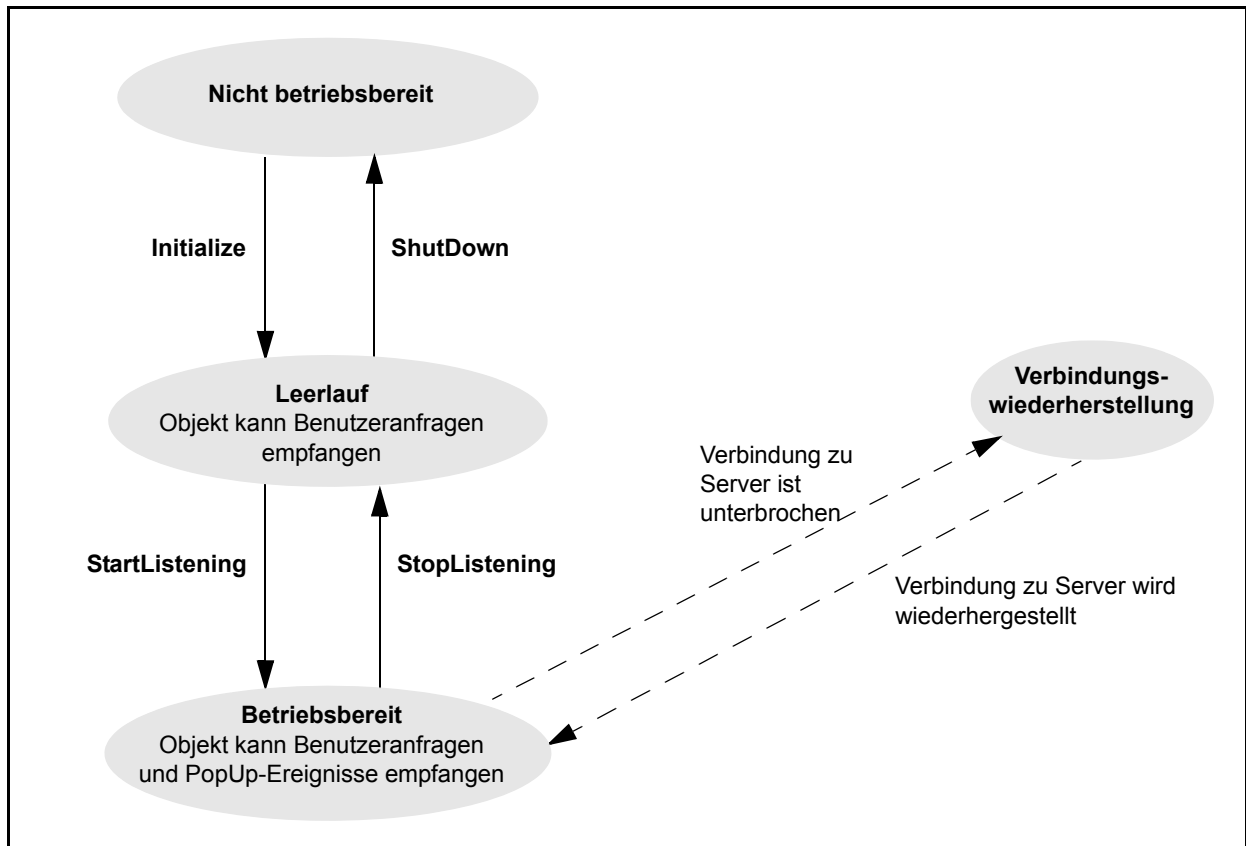
Tabelle 26 Fehler der Auflistung Error

Fehler	Beschreibung
SCREENPOP_Memory_Allocation_Error	Niedrige Systemressourcen.
SCREENPOP_Wrong_Key	Die Kontaktdaten können nicht abgerufen werden, weil der Kontaktdatenschlüssel entweder ungültig ist oder fehlt.
SCREENPOP_Wrong_Status	Die angeforderte Aktion kann nicht ausgeführt werden, weil der Status des Objekts ScreenPopListener nicht korrekt ist.

Tabelle 26 Fehler der Auflistung Error

### 3.3 Zustandsmodell

Das folgende Diagramm zeigt die verschiedenen Zustände und Interaktionen von Ereignissen bei Verwendung der ScreenPopListener-Objekte. Weitere Informationen zu den hier gezeigten Statuswerten finden Sie im [Abschnitt 3.2.1, "Auflistung ListenerStatus"](#), auf Seite 35.



## 3.4 Diagnosedateien

Wenn ein Objekt ScreenPopListener initialisiert wird, werden alle Diagnose-Level in Diagnose-Protokolldateien gespeichert. Es können insgesamt drei Protokolldateien erstellt werden. Wenn die Protokolldateien ihre maximale Größe von 1 MB erreicht haben, werden sie umbenannt, indem die Dateierweiterung um 1 erhöht wird. Beispielsweise wird .000 zu .001 und .001 zu .002, und es wird eine neue Protokolldatei mit der Erweiterung .000 erstellt.

## Verwenden der OpenScape Contact Center PopUp-API

Beispielkonfiguration (Sprache)

### 3.5 Beispielkonfiguration (Sprache)

Das folgende Beispiel beschreibt, wie die Objekte in der PopUp-API zu konfigurieren sind.

#### Objekt erstellen

```
Dim WithEvents Listener  
As HiPathProCenterScreenPopAPILibrary.ScreenPopTelephoneListener  
  
Set Listener = New  
HiPathProCenterScreenPopAPILibrary.ScreenPopTelephoneListener
```

#### Objekt initialisieren

```
Listener.Initialize "6000@servername"
```

#### Ereignisse abhören starten

```
Listener.StartListening "13579"
```

#### Ereignisse abhören beenden

```
Listener.StopListening
```

#### Herunterfahren

```
Listener.ShutDown
```

#### Objekt zerstören

```
Set Listener = Nothing
```

#### Ereignisse

Zwischen StartListening und StopListening wird das PopUp-Ereignis durch den Ereignishandler gesendet:

```
Public Sub Listener_ScreenPop (objScreenPopTelephoneEvent As  
HiPathProCenterScreenPopAPILibrary.IScreenPopTelephoneEvent
```

Im Text der Funktion können Informationen vom Ereignis abgerufen werden:

```
objScreenPopTelephoneEvent.ContactDescription  
objScreenPopTelephoneEvent.Destination  
objScreenPopTelephoneEvent.From  
objScreenPopTelephoneEvent.QueueName  
objScreenPopTelephoneEvent.Resource  
objScreenPopTelephoneEvent.Source  
objScreenPopTelephoneEvent.WaitTime  
objScreenPopTelephoneEvent.Redirect
```

To expand on the contact data information, you can extract the contact data:

```
HiPathProCenterScreenPopAPILibrary.ContactDataCollection  
Set objContactData = objScreenPopTelephoneEvent.ContactData  
Dim objContactDataItem  
As HiPathProCenterScreenPopAPILibrary.ContactDataItem  
For Each objContactDataItem In objContactData  
objContactDataItem.key  
objContactDataItem.value  
Next  
End Sub
```

### Fehlerbehandlung

Alle Popup-Fehler sollten ähnlich wie nachfolgend gezeigt behandelt werden:

```
On Error GoTo ErrorHandler  
Listener.Initialize "6000@servername"  
Exit Sub  
If Err.Number = SCREENPOP_Cannot_Find_HiPath_ProCenter  
Then MsgBox "OpenScape Contact Center kann nicht gefunden  
werden - Adresse des Administrationsservers überprüfen"  
End If
```

## **Verwenden der OpenScape Contact Center PopUp-API**

Beispielkonfiguration (Sprache)



# Stichwörter

## A

Auflistung Error 35  
 Auflistung ListenerStatus 35

## B

Beispielkonfiguration 38  
 Beispielszenarios 9

## D

Diagnosedateien 37  
 Dokumentation  
     Feedback geben 6  
     Formatierungskonventionen 5  
     Zielgruppe 5

## E

Eigenschaft AdministrationServerAddress  
     ScreenPopEmailListener 25  
     ScreenPopTelephoneListener 30

## I

Installation 13

## M

Methode Initialize  
     ScreenPopCallbackListener 17  
     ScreenPopEmailListener 22  
     ScreenPopTelephoneListener 26  
     ScreenPopWebCollaborationListener 31  
 Methode ShutDown  
     ScreenPopCallbackListener 18  
     ScreenPopEmailListener 23  
     ScreenPopTelephoneListener 28  
     ScreenPopWebCollaborationListener 32  
 Methode StartListening  
     ScreenPopCallbackListener 19  
     ScreenPopEmailListener 23  
     ScreenPopTelephoneListener 28  
     ScreenPopWebCollaborationListener 33  
 Methode StopListening  
     ScreenPopCallbackListener 20  
     ScreenPopEmailListener 24  
     ScreenPopTelephoneListener 29  
     ScreenPopWebCollaborationListener 34

## O

Objekt ContactDataCollection 15  
 Objekt ContactDataItem 15

Objekt ScreenPopCallbackEvent 15  
 Objekt ScreenPopCallbackListener 16  
 Objekt ScreenPopEmailEvent 20  
 Objekt ScreenPopEmailListener 21  
 Objekt ScreenPopTelephoneEvent 25  
 Objekt ScreenPopTelephoneListener 25  
 Objekt ScreenPopWebCollaborationEvent 30  
 Objekt ScreenPopWebCollaborationListener 30  
 Objekt StatusChangedEvent 34

## S

Statusdiagramm 36  
 Systemvoraussetzungen 13

## U

Übersicht 7

