



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Contact Center

Unify OpenScape Contact Center V11 R1, Manuale di Integrazione
API Finestra di Popup

Manuale di Integrazione
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 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

Indice

1 Informazioni sul manuale	5
1.1 A chi è dedicato il manuale	5
1.2 Convenzioni di formattazione.	5
1.3 Commenti sulla documentazione.	6
2 Informazioni sull'API finestra di popup di OpenScape Contact Center	7
2.1 Panoramica	7
2.2 Situazioni di esempio.	8
2.2.1 Ricezione di una chiamata instradata.	8
2.2.2 Consultazione su una chiamata instradata.	10
2.2.3 Riaccodamento di una chiamata instradata	11
2.3 Requisiti del sistema	12
2.4 Installazione dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center	12
3 Utilizzo dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center	15
3.1 Oggetti dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center	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	24
3.1.8 ScreenPopTelephoneListener	25
3.1.9 ScreenPopWebCollaborationEvent	29
3.1.10 ScreenPopWebCollaborationListener.	29
3.1.11 StatusChangedEvent	33
3.2 Enumerazioni	33
3.2.1 Enumerazione ListenerStatus.	33
3.2.2 Enumerazione Error	34
3.3 Modello degli stati	35
3.4 File di diagnostica	35
3.5 Configurazione di esempio (voce)	36
Indice alfabetico	39

Indice

1 Informazioni sul manuale

Questo manuale offre una panoramica dell'API (Application Programming Interface) Finestra di popup di OpenScape Contact Center. Descrive inoltre come integrare l'API con un'applicazione personalizzata allo scopo di visualizzare informazioni su un contatto in una finestra di popup sul desktop di un utente, quando si riceve un contatto.

1.1 A chi è dedicato il manuale

Questo manuale è concepito per gli integratori di sistemi che desiderano integrare applicazioni personalizzate con l'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center.

1.2 Convenzioni di formattazione

Nel presente manuale vengono utilizzate le seguenti convenzioni di formattazione:

Grassetto

Questo formato identifica i componenti, i titoli delle finestre e finestre di dialogo e i nomi degli elementi di OpenScape Contact Center.

Corsivo

Questo formato identifica i riferimenti alla documentazione correlata.

Tipo di carattere a spaziatura fissa

Questo formato distingue il testo da digitare o che il computer visualizza in un messaggio.

NOTA: Le note evidenziano informazioni utili ma non essenziali, quali suggerimenti o metodi alternativi per eseguire un'operazione.

IMPORTANTE: Note importanti: le indicazioni di attenzione sottolineano le azioni che potrebbero influire negativamente sul funzionamento dell'applicazione o causare perdite di dati.

Informazioni sul manuale

Commenti sulla documentazione

1.3 Commenti sulla documentazione

Per notificare problemi in merito al presente documento, rivolgersi al Centro di assistenza clienti.

Al momento di effettuare la chiamata, assicurarsi di poter indicare le informazioni seguenti. Ciò consentirà di identificare il documento pertinente.

- **Titolo:** Manuale di Integrazione API Finestra di Popup
- **Numero d'ordine:** A31003-S22A-N101-01-7220

2 Informazioni sull'API finestra di popup di OpenScape Contact Center

Questo capitolo fornisce una panoramica sull'API (Application Programming Interface) Finestra di popup di OpenScape Contact Center.

2.1 Panoramica

L'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center è un comando COM a 32 bit che consente agli utenti di monitorare un'estensione o un ID utente e visualizzare una finestra di popup in un'applicazione personalizzata di terze parti quando si riceve un contatto.

- Se il contatto è una chiamata, sono possibili i seguenti scenari:
 - La chiamata è instradata a un utente (vedere l'esempio in [Sezione 2.2.1, "Ricezione di una chiamata instradata", a pagina 8](#)).
 - L'utente si consulta su una chiamata con un altro utente (vedere l'esempio in [Sezione 2.2.2, "Consultazione su una chiamata instradata", a pagina 10](#)).
 - L'utente riassegna una chiamata a un'altra coda o la trasferisce destinandola a un altro utente (vedere l'esempio in [Sezione 2.2.3, "Riaccodamento di una chiamata instradata", a pagina 11](#)).
 - La chiamata viene effettuata direttamente all'estensione dell'utente da un utente interno o esterno.
 - La chiamata è il risultato di una conferenza oppure viene trasferita all'utente da un sistema IVR o un altro interlocutore.
 - La chiamata viene ripetuta (trasferita a un'altra estensione; se l'utente non risponde o se la chiamata scade, viene inviata di nuovo all'utente originale interno).
 - La chiamata viene accettata da un altro utente.
 - La chiamata viene inoltrata all'estensione di un utente.
- Se il contatto è una richiamata, sono possibili i seguenti scenari:
 - La richiamata viene instradata a un utente.
- Se il contatto è un messaggio e-mail, sono possibili i seguenti scenari:
 - Il messaggio e-mail viene instradato a un utente.
 - L'utente riassegna un messaggio e-mail a un'altra coda oppure lo inoltra a un altro utente.

Informazioni sull'API finestra di popup di OpenScape Contact Center

Situazioni di esempio

- L'utente riprende un messaggio e-mail posticipato.
- Se il contatto è una Collaborazione Web, sono possibili i seguenti scenari:
 - Il contatto di collaborazione Web viene instradato a un utente.
 - L'utente riceve un invito a unirsi a una sessione Collaborazione Web.
 - L'utente riaccoda un contatto Collaborazione Web e il contatto viene offerto a un altro utente.

2.2 Situazioni di esempio

Questa sezione descrive vari comuni scenari di chiamata tramite ScreenPopTelephoneEvent.

2.2.1 Ricezione di una chiamata instradata

Il diagramma seguente illustra come ScreenPopTelephoneEvent viene inviato al desktop di un utente quando questi riceve una chiamata instradata.

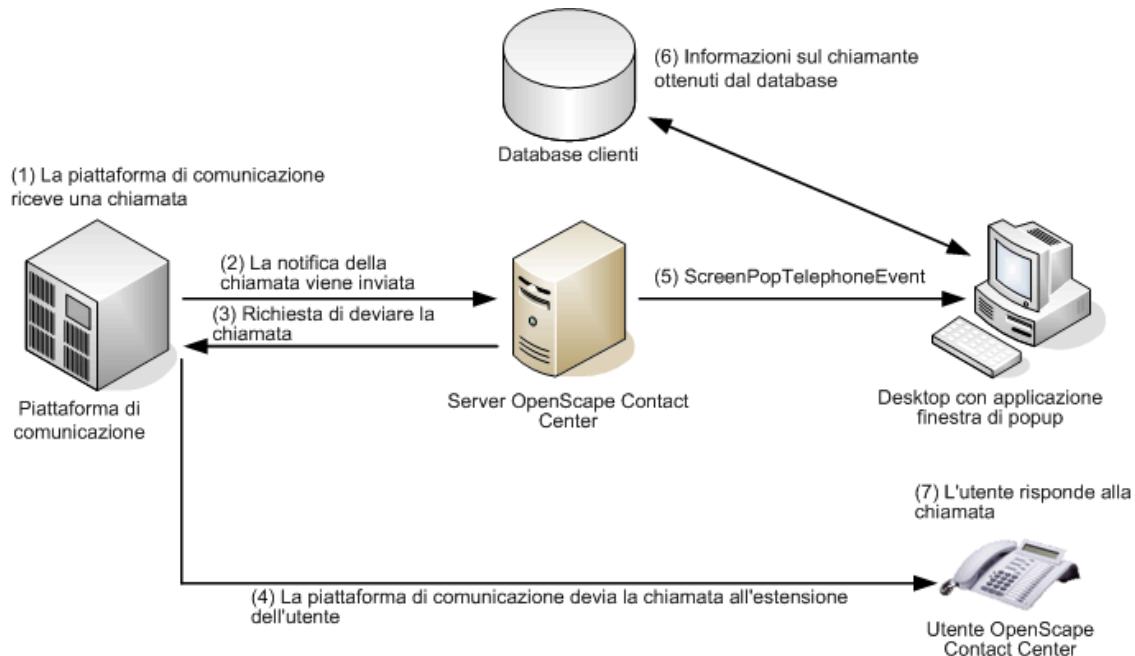


Figura 1

Ricezione di una chiamata instradata

1. La piattaforma di comunicazione riceve una chiamata. L'origine della chiamata entrante è "12345" e il numero pilota "2468".
2. Una notifica dell'arrivo della chiamata viene inviata dalla piattaforma di comunicazione al sistema OpenScape Contact Center.

3. Il sistema OpenScape Contact Center accoda la chiamata alla "Coda Vendite" con una descrizione del contatto di "Vendita" e i dati contatto "codice1" e "stringa1". Un utente viene individuato dopo un intervallo di attesa di 10 secondi. Il sistema invia alla piattaforma di comunicazioni la richiesta di deviare la chiamata all'estensione dell'utente, al numero "13579".
4. La piattaforma di comunicazione devia la chiamata all'estensione dell'utente al numero "13579".
5. ScreenPopTelephoneEvent viene generato e inviato all'applicazione personalizzata in esecuzione sul desktop dell'utente.
6. L'applicazione personalizzata cerca nel database del cliente le informazioni raccolte da ScreenPopTelephoneEvent (facoltativo, se si decide di implementare questa funzionalità) e le visualizza sul desktop dell'utente in tempo reale mentre la chiamata sta squillando alla relativa estensione.

Nome campo	Valore campo
Risorsa	13579
Origine	12345
Destinazione	2468
Nome coda	Coda Vendite
Descrizione contatto	Vendita
Dati contatto	(codice1, stringa1)
Tempo di attesa	10
Da	[vuoto]
Deviazione	[vuoto]

7. L'utente risponde alla chiamata dopo cinque secondi.

Informazioni sull'API finestra di popup di OpenScape Contact Center

Situazioni di esempio

2.2.2 Consultazione su una chiamata instradata

Il diagramma seguente illustra cosa accade quando un utente risponde alla chiamata instradata dall'esempio precedente e si consulta con un altro utente.

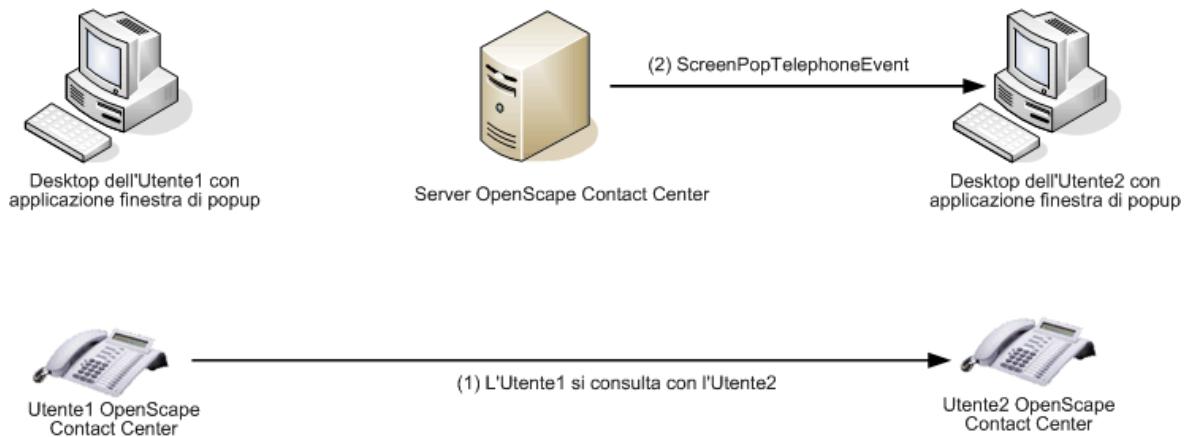


Figura 2

Consultazione su una chiamata instradata

1. L'Utente1 all'estensione "13579" si consulta con l'Utente2 all'estensione "54321".
2. ScreenPopTelephoneEvent viene inviato all'Utente2 con le informazioni seguenti:

Nome campo	Valore campo
Risorsa	54321
Origine	12345
Destinazione	2468
Nome coda	Coda Vendite
Descrizione contatto	Vendita
Dati contatto	(codice1, stringa1)
Tempo di attesa	15
Da	13579
Deviazione	[vuoto]

Il tempo di attesa è aumentato di 15 secondi. Si tratta del tempo totale trascorso dal chiamante in attesa, prima che l'Utente1 risponda alla chiamata.

2.2.3 Riaccodamento di una chiamata instradata

Il diagramma seguente illustra cosa accade quando un utente risponde alla chiamata instradata dall'esempio precedente e la riaccoda.

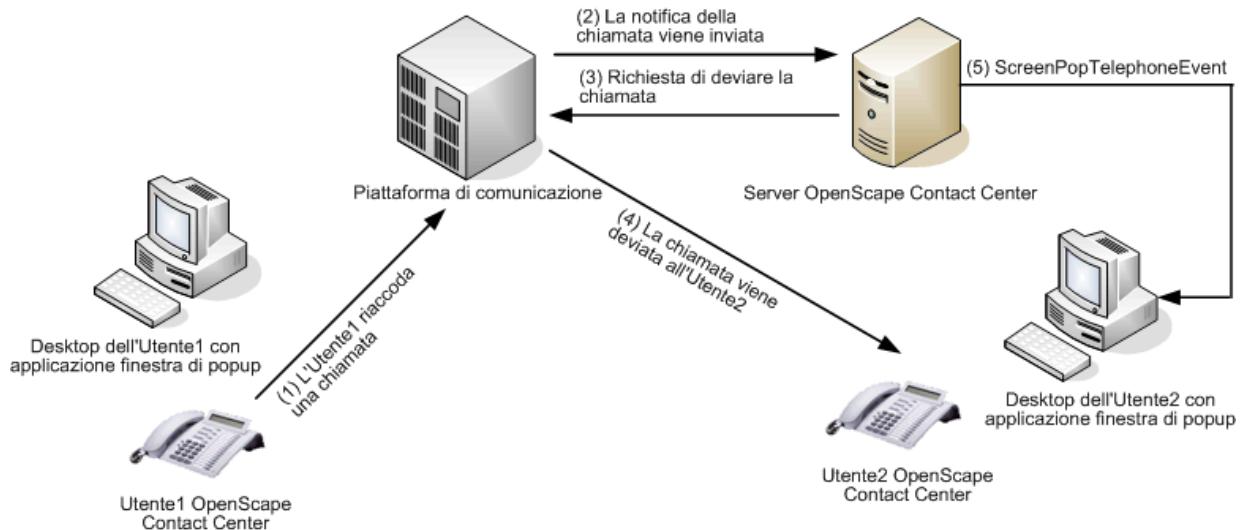


Figura 3

Riaccodamento di una chiamata instradata

1. L'Utente1 riaccoda una chiamata selezionando il numero pilota "1369".
2. Dalla piattaforma di comunicazione viene inviata una notifica al sistema OpenScape Contact Center.
3. Il sistema OpenScape Contact Center accoda la chiamata alla "Coda Assistenza" con la descrizione contatto "Servizi" e i dati contatto "codice2" e "stringa2". L'Utente2 viene individuato dopo un intervallo di attesa di 5 secondi e il sistema richiede alla piattaforma di comunicazione di deviare la chiamata all'estensione dell'utente "1111".
4. La piattaforma di comunicazione devia la chiamata all'Utente2, all'estensione "1111".
5. ScreenPopTelephoneEvent viene inviato all'Utente2 con le informazioni seguenti:

Nome campo	Valore campo
Risorsa	1111
Origine	12345
Destinazione	2468
Nome coda	Coda Assistenza
Descrizione contatto	Servizi
Dati contatto	(codice2, stringa2)
Tempo di attesa	5

Informazioni sull'API finestra di popup di OpenScape Contact Center

Requisiti del sistema

Nome campo	Valore campo
Da	[vuoto]
Deviazione	[vuoto]

Vengono utilizzati i numeri di origine e destinazione originali. I campi Nome coda, Descrizione contatto, Dati contatto e Tempo di attesa vengono aggiornati di conseguenza.

2.3 Requisiti del sistema

L'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center può essere installata sui computer dotati dei seguenti sistemi operativi Microsoft Windows:

- Windows 10 Professional o Enterprise Edition
- Windows 8 o 8.1 Professional o Enterprise Edition o successivo
- Windows 7 Professional o Enterprise Edition o successivo
- Windows Vista Business o Enterprise Edition con Service Pack 2 o successivo

NOTA: Per i sistemi operativi Windows 7, Windows 8 e Windows 8.1 sono supportate le versioni a 32 e 64 bit. Per gli altri sistemi operativi Windows, sono supportate solo le versioni a 32 bit.

2.4 Installazione dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Questa sezione descrive come installare l'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center.

Per installare l'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center:

1. Accedere al computer come amministratore. Solo gli utenti con diritti di amministrazione possono installare il software OpenScape Contact Center.
2. Inserire il DVD di OpenScape Contact Center nell'unità DVD-ROM.
3. Nel DVD, individuare la cartella **OpenScape Contact Center Screen Pop API**, quindi fare doppio clic su **setup.exe**.
4. Selezionare una lingua per l'installazione, quindi fare clic su **OK**. Si avvia il **Programma di installazione API Finestra di popup di OpenScape Contact Center**, che offre una procedura guidata per l'intera installazione.
5. Nella finestra di dialogo **Benvvenuto**, fare clic su **Avanti**.

Informazioni sull'API finestra di popup di OpenScape Contact Center

Installazione dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

6. Nella finestra di dialogo **Contratto di licenza**, leggere con attenzione il contratto di licenza, fare clic su **Accetto i termini del contratto di licenza**, quindi scegliere **Avanti**.
7. Nella finestra di dialogo **Informazioni cliente**, specificare il nome dell'utente e dell'organizzazione, quindi fare clic su **Avanti**.
8. Nella finestra di dialogo **Pronto per l'installazione**, fare clic su **Installa** per avviare l'installazione.
9. Quando la procedura di installazione è completa, fare clic su **Fine**.

Informazioni sull'API finestra di popup di OpenScape Contact Center

Installazione dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

3 Utilizzo dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Questo capitolo descrive come utilizzare l'API (Application Programming Interface) Finestra di popup di OpenScape Contact Center per visualizzare informazioni su un contatto in una finestra di popup del desktop di un utente.

Il capitolo illustra anche enumerazioni, il modello degli stati, la posizione dei file della diagnostica e un esempio di come configurare gli oggetti nell'API.

3.1 Oggetti dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Questa sezione descrive come utilizzare gli oggetti in hppcspa.dll per scrivere un'applicazione personalizzata che visualizzi informazioni su un contatto in una finestra di popup.

3.1.1 ContactDataCollection

L'oggetto ContactDataCollection mantiene le informazioni sui dati di contatto dall'evento finestra di popup del server multimediale corrispondente come una raccolta di oggetti ContactDataItem. L'oggetto ContactDataCollection può essere reiterato dall'operatore "for each" in Visual Basic o da operazioni equivalenti in altri linguaggi, per restituire l'oggetto dati contatto, nonché il numero di oggetti dati contatto nella raccolta.

3.1.2 ContactDataItem

L'oggetto ContactDataItem consiste in proprietà di sola lettura di codice e valore.

3.1.3 ScreenPopCallbackEvent

L'oggetto ScreenPopCallbackEvent viene inviato da un oggetto ScreenPopCallbackListener ogni volta che si verifica un evento finestra di popup richiamata per l'utente con l'ID utente specificato nel metodo StartListening.

Utilizzo dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Oggetti dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

L'oggetto ScreenPopCallbackEvent raccoglie dati dall'evento del Callback Server corrispondente con le seguenti proprietà di sola lettura.

Proprietà	Formato	Descrizione
ContactData	oggetto	Le coppie codice-valore indicate alla richiamata. La proprietà ContactData restituisce un oggetto ContactDataCollection.
ContactDescription	stringa	La descrizione della richiamata.
Destination	stringa	Il numero di telefono del cliente.
QueueName	stringa	La coda associata alla richiamata.
Resource	stringa	L'ID utente specificato nel metodo StartListening di ScreenPopCallbackListener.
WaitTime	numero intero	L'intervallo di tempo durante il quale la richiamata è rimasta in attesa.

Tabella 1 Proprietà ScreenPopCallbackEvent

3.1.4 ScreenPopCallbackListener

L'oggetto ScreenPopCallbackListener viene utilizzato per monitorare gli eventi finestra di popup richiamata tramite il metodo StartListening.

L'oggetto ScreenPopCallbackListener prevede i metodi seguenti:

- Initialize
- StartListening
- StopListening
- ShutDown

L'oggetto ScreenPopCallbackListener comprende le proprietà seguenti:

Proprietà	Formato	Descrizione
AdministrationServerAddress	stringa	Restituisce l'indirizzo del server di amministrazione dalla più recente chiamata Initialize() riuscita
ReconnectingInterval	stringa	Imposta l'intervallo di riconnessione automatica quando lo stato dell'oggetto ScreenPopListener è Status_Reconnecting. Il valore predefinito è 30 secondi.
Status	valore	Restituisce lo stato corrente dell'oggetto ScreenPopListener come valore dall'enumerazione anListenerStatus.
UserID	stringa	Restituisce l'ID utente dalla più recente chiamata riuscita con il metodo StartListening.

Tabella 2 Proprietà ScreenPopCallbackListener

L'oggetto ScreenPopCallbackListener supporta gli eventi seguenti:

- ScreenPopCallbackEvent – Inviato all'utente ogni volta che si verifica un evento finestra di popup richiamata per l'ID utente monitorato.
- StatusChangedEvent – Inviato all'utente ogni volta che cambia lo stato Listener e include il valore di enumerazione appropriato. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 3.2, "Enumerazioni"](#), a pagina 33.

3.1.4.1 Il metodo Initialize

Il metodo Initialize inizializza l'oggetto ScreenPopCallbackListener e si connette al sistema per ripristinare le informazioni di configurazione. Si tratta di un metodo di blocco che deve ricevere un risultato di connessione o un errore dal sistema prima di continuare.

Parametri di input

[in] BSTR <IndirizzoServerAmmin>

dove <IndirizzoServerAmmin> è l'*indirizzo del server di amministrazione in un server principale di OpenScape Contact Center*.

Parametri di output

Nessuno

Codici restituiti

I codici restituiti visualizzano i valori dall'enumerazione Error. Per ulteriori informazioni, vedere il file della diagnostica e [Sezione 3.2.2, "Enumerazione Error"](#), a pagina 34.

Codice	Descrizione
S_OK	Metodo riuscito.
SCREENPOP_Cannot_Create_Diag	Impossibile creare un file di diagnostica.
SCREENPOP_Cannot_Find_HiPath_ProCenter	Impossibile connettersi al server di amministrazione.
SCREENPOP_Initialization_Error	Impossibile inizializzare l'oggetto ScreenPopCallbackListener.
SCREENPOP_Memory_Allocation_Error	Scarse risorse di sistema.
SCREENPOP_Wrong_Status	Impossibile eseguire l'operazione richiesta poiché lo stato dell'oggetto ScreenPopListener non è corretto.

Tabella 3

Codici restituiti dal metodo Initialize

Utilizzo dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Oggetti dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

3.1.4.2 Metodo ShutDown

Il metodo ShutDown disconnette l'oggetto ScreenPopCallbackListener dal sistema. È possibile riavviare l'istanza utilizzando il metodo Initialize, se richiesto.

Parametri di input

Nessuno

Parametri di output

Nessuno

Codici restituiti

I codici restituiti visualizzano i valori dall'enumerazione Error. Per ulteriori informazioni, vedere il file della diagnostica e [Sezione 3.2.2, "Enumerazione Error", a pagina 34](#).

Codice	Descrizione
S_OK	Metodo riuscito.
SCREENPOP_Cannot_Register	Impossibile effettuare la registrazione dell'evento. Il Callback Server può non essere operativo.
SCREENPOP_Wrong_Status	Impossibile eseguire l'operazione richiesta poiché lo stato dell'oggetto ScreenPopListener non è corretto.

Tabella 4

Codici restituiti dal metodo ShutDown

3.1.4.3 Metodo StartListening

Il metodo StartListening richiede che l'oggetto ScreenPopCallbackListener inizi a ricevere eventi finestra di popup richiamata dal sistema. Si tratta di un metodo di blocco che deve ricevere un risultato di connessione o un errore dal sistema prima di continuare.

Parametri di input

[in] BSTR <IDUtente>

dove <IDUtente> è l'ID dell'utente da monitorare.

Parametri di output

Nessuno

Utilizzo dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Oggetti dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Codici restituiti

I codici restituiti visualizzano i valori dall'enumerazione Error. Per ulteriori informazioni, vedere il file della diagnostica e [Sezione 3.2.2, "Enumerazione Error", a pagina 34.](#)

Codice	Descrizione
S_OK	Metodo riuscito.
SCREENPOP_Cannot_Register	Impossibile effettuare la registrazione dell'evento. Il Callback Server può non essere operativo.
SCREENPOP_Framework_Error	Si è verificato un errore interno.
SCREENPOP_Wrong_Status	Impossibile eseguire l'operazione richiesta poiché lo stato dell'oggetto ScreenPopListener non è corretto.

Tabella 5

Codici restituiti dal metodo StartListening

Utilizzo dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Oggetti dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

3.1.4.4 Metodo StopListening

Il metodo StopListening richiede che il sistema interrompa l'invio di eventi finestra di popup richiamata all'istanza corrente dell'oggetto ScreenPopCallbackListener.

Parametri di input

Nessuno

Parametri di output

Nessuno

Codici restituiti

I codici restituiti visualizzano i valori dall'enumerazione Error. Per ulteriori informazioni, vedere il file della diagnostica e [Sezione 3.2.2, "Enumerazione Error", a pagina 34](#).

Codice	Descrizione
S_OK	Metodo riuscito.
SCREENPOP_Framework_Error	Si è verificato un errore interno.
SCREENPOP_Wrong_Status	Impossibile eseguire l'operazione richiesta poiché lo stato dell'oggetto ScreenPopListener non è corretto.

Tabella 6 Codici restituiti dal metodo StopListening

3.1.5 ScreenPopEmailEvent

L'oggetto ScreenPopEmailEvent viene inviato da un oggetto ScreenPopEmailListener ogni volta che si verifica un evento finestra di popup e-mail per l'utente con l'ID utente specificato nel metodo StartListening.

L'oggetto ScreenPopEmailEvent raccoglie dati dall'evento del server e-mail corrispondente con le seguenti proprietà di sola lettura.

Proprietà	Formato	Descrizione
ContactData	oggetto	Le coppie codice-valore indicate al messaggio e-mail. La proprietà ContactData restituisce un oggetto ContactDataCollection.
ContactDescription	stringa	La descrizione del messaggio e-mail.
Destination	stringa	L'indirizzo e-mail di destinazione del messaggio e-mail.
QueueName	stringa	La coda associata al messaggio e-mail.
Resource	stringa	L'ID utente specificato nel metodo StartListening di ScreenPopEmailListener.

Tabella 7 Proprietà ScreenPopEmailEvent

Utilizzo dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Oggetti dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Proprietà	Formato	Descrizione
Source	stringa	L'indirizzo e-mail del cliente.
WaitTime	numero intero	L'intervallo di tempo durante il quale il messaggio e-mail è rimasto in attesa.

Tabella 7

Proprietà *ScreenPopEmailEvent*

3.1.6 ScreenPopEmailListener

L'oggetto ScreenPopEmailListener viene utilizzato per monitorare gli eventi finestra di popup e-mail tramite il metodo StartListening.

L'oggetto ScreenPopEmailListener prevede i metodi seguenti:

- Initialize
- StartListening
- StopListening
- ShutDown

L'oggetto ScreenPopEmailListener comprende le proprietà seguenti:

Proprietà	Formato	Descrizione
AdministrationServerAddress	stringa	Restituisce l'indirizzo del server di amministrazione dalla più recente chiamata Initialize() riuscita
ReconnectingInterval	stringa	Imposta l'intervallo di riconnessione automatica quando lo stato dell'oggetto ScreenPopListener è Status_Reconnecting. Il valore predefinito è 30 secondi.
Status	valore	Restituisce lo stato corrente dell'oggetto ScreenPopListener come valore dall'enumerazione anListenerStatus.
UserID	stringa	Restituisce l'ID utente dalla più recente chiamata riuscita con il metodo StartListening.

Tabella 8

Proprietà *ScreenPopEmailListener*

L'oggetto ScreenPopEmailListener supporta gli eventi seguenti:

- ScreenPopEmailEvent – Inviato all'utente ogni volta che si verifica un evento finestra di popup e-mail per l'ID utente monitorato.
- StatusChangedEvent – Inviato all'utente ogni volta che cambia lo stato Listener e include il valore di enumerazione appropriato. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 3.2, "Enumerazioni", a pagina 33](#).

Utilizzo dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Oggetti dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

3.1.6.1 Il metodo Initialize

Il metodo Initialize inizializza l'oggetto ScreenPopEmailListener e si connette al sistema per ripristinare le informazioni di configurazione. Si tratta di un metodo di blocco che deve ricevere un risultato di connessione o un errore dal sistema prima di continuare.

Parametri di input

[in] BSTR <IndirizzoServerAmmin>

dove <IndirizzoServerAmmin> è l'indirizzo del server di amministrazione in un server principale di OpenScape Contact Center.

Parametri di output

Nessuno

Codici restituiti

I codici restituiti visualizzano i valori dall'enumerazione Error. Per ulteriori informazioni, vedere il file della diagnostica e [Sezione 3.2.2, "Enumerazione Error"](#), a pagina 34.

Codice	Descrizione
S_OK	Metodo riuscito.
SCREENPOP_Cannot_Create_Diag	Impossibile creare un file di diagnostica.
SCREENPOP_Cannot_Find_HiPath_ProCenter	Impossibile connettersi al server di amministrazione.
SCREENPOP_Initialization_Error	Impossibile inizializzare l'oggetto ScreenPopEmailListener.
SCREENPOP_Memory_Allocation_Error	Scarse risorse di sistema.
SCREENPOP_Wrong_Status	Impossibile eseguire l'operazione richiesta poiché lo stato dell'oggetto ScreenPopListener non è corretto.

Tabella 9

Codici restituiti dal metodo Initialize

3.1.6.2 Metodo ShutDown

Il metodo ShutDown disconnette l'oggetto ScreenPopEmailListener dal sistema. È possibile riavviare l'istanza utilizzando il metodo Initialize, se richiesto.

Parametri di input

Nessuno

Parametri di output

Nessuno

Utilizzo dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Oggetti dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Codici restituiti

I codici restituiti visualizzano i valori dall'enumerazione Error. Per ulteriori informazioni, vedere il file della diagnostica e [Sezione 3.2.2, "Enumerazione Error", a pagina 34.](#)

Codice	Descrizione
S_OK	Metodo riuscito.
SCREENPOP_Cannot_Register	Impossibile effettuare la registrazione dell'evento. Il server e-mail può non essere operativo.
SCREENPOP_Wrong_Status	Impossibile eseguire l'operazione richiesta poiché lo stato dell'oggetto ScreenPopListener non è corretto.

Tabella 10

Codici restituiti dal metodo ShutDown

3.1.6.3 Metodo StartListening

Il metodo StartListening richiede che l'oggetto ScreenPopEmailListener inizi a ricevere eventi finestra di popup e-mail dal sistema. Si tratta di un metodo di blocco che deve ricevere un risultato di connessione o un errore dal sistema prima di continuare.

Parametri di input

[in] BSTR <IDUtente>

dove <IDUtente> è l'ID dell'utente da monitorare.

Parametri di output

Nessuno

Codici restituiti

I codici restituiti visualizzano i valori dall'enumerazione Error. Per ulteriori informazioni, vedere il file della diagnostica e [Sezione 3.2.2, "Enumerazione Error", a pagina 34.](#)

Codice	Descrizione
S_OK	Metodo riuscito.
SCREENPOP_Cannot_Register	Impossibile effettuare la registrazione dell'evento. Il server e-mail può non essere operativo.
SCREENPOP_Framework_Error	Si è verificato un errore interno.
SCREENPOP_Wrong_Status	Impossibile eseguire l'operazione richiesta poiché lo stato dell'oggetto ScreenPopListener non è corretto.

Tabella 11

Codici restituiti dal metodo StartListening

Utilizzo dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Oggetti dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

3.1.6.4 Metodo StopListening

Il metodo StopListening richiede che il sistema interrompa l'invio di eventi finestra di popup e-mail all'istanza corrente dell'oggetto ScreenPopEmailListener.

Parametri di input

Nessuno

Parametri di output

Nessuno

Codici restituiti

I codici restituiti visualizzano i valori dall'enumerazione Error. Per ulteriori informazioni, vedere il file della diagnostica e [Sezione 3.2.2, "Enumerazione Error", a pagina 34](#).

Codice	Descrizione
S_OK	Metodo riuscito.
SCREENPOP_Framework_Error	Si è verificato un errore interno.
SCREENPOP_Wrong_Status	Impossibile eseguire l'operazione richiesta poiché lo stato dell'oggetto ScreenPopListener non è corretto.

Tabella 12

Codici restituiti dal metodo StopListening

3.1.7 ScreenPopTelephoneEvent

L'oggetto ScreenPopTelephoneEvent viene inviato da un oggetto ScreenPopTelephoneListener ogni volta che si verifica un evento finestra di popup voce sull'estensione controllata dall'utente.

ScreenPopTelephoneEvent raccoglie i dati dall'evento del T-Server corrispondente con le seguenti proprietà di sola lettura.

Proprietà	Formato	Descrizione
ContactData	oggetto	Le coppie codice-valore indicate alla chiamata. La proprietà ContactData restituisce un oggetto ContactDataCollection.
ContactDescription	stringa	La descrizione della chiamata.
Destination	stringa	Il numero di telefono selezionato dal cliente.
From	stringa	Il numero di telefono dell'utente che ha trasferito la chiamata o iniziato la consultazione. Il campo presenta un valore solo se si è verificato un trasferimento o una consultazione.
QueueName	stringa	La coda associata alla chiamata.

Tabella 13

Proprietà ScreenPopTelephoneEvent

Utilizzo dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Oggetti dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Proprietà	Formato	Descrizione
Redirect	stringa	Il numero di telefono dal quale è stata inoltrata/ deviata la chiamata. Il campo può presentare un valore solo se avviene un trasferimento e il sistema è connesso a una piattaforma di comunicazione OpenScape Voice, OpenScape 4000 o HiPath 4000.
Resource	stringa	L'ID periferica dell'estensione per la quale viene inviato l'evento.
Source	stringa	Il numero di telefono del cliente.
WaitTime	numero intero	L'intervallo di tempo durante il quale la chiamata è rimasta in attesa.

Tabella 13

Proprietà ScreenPopTelephoneEvent

3.1.8 ScreenPopTelephoneListener

L'oggetto ScreenPopTelephoneListener viene utilizzato per monitorare gli eventi finestra di popup voce tramite il metodo StartListening. Questo oggetto consente di monitorare solo un'estensione per volta.

L'oggetto ScreenPopTelephoneListener prevede i metodi seguenti:

- Initialize
- StartListening
- StopListening
- ShutDown

L'oggetto ScreenPopTelephoneListener comprende le proprietà seguenti:

Proprietà	Formato	Descrizione
AdministrationServerAddress	stringa	Restituisce l'indirizzo del server di amministrazione dalla più recente chiamata Initialize() riuscita
Extension	stringa	Restituisce l'estensione della più recente chiamata riuscita con il metodo StartListening.
ReconnectingInterval	stringa	Imposta l'intervallo di riconnessione automatica quando lo stato dell'oggetto ScreenPopListener è Status_Reconnecting. Il valore predefinito è 30 secondi.
Status	valore	Restituisce lo stato corrente dell'oggetto ScreenPopListener come valore dall'enumerazione anListenerStatus.

Tabella 14

Proprietà ScreenPopTelephoneListener

Utilizzo dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Oggetti dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

L'oggetto ScreenPopTelephoneListener supporta gli eventi seguenti:

- ScreenPopTelephoneEvent – Inviato all'utente ogni volta che si verifica un evento finestra di popup voce del T-Server per l'estensione monitorata.
- StatusChangedEvent – Inviato all'utente ogni volta che cambia lo stato Listener e include il valore di enumerazione appropriato. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 3.2, "Enumerazioni", a pagina 33](#).

3.1.8.1 Il metodo Initialize

Il metodo Initialize inizializza l'oggetto ScreenPopTelephoneListener e si connette al sistema per ripristinare le informazioni di configurazione. Si tratta di un metodo di blocco che deve ricevere un risultato di connessione o un errore dal sistema prima di continuare.

Parametri di input

[in] BSTR <IndirizzoServerAmmin>

dove <IndirizzoServerAmmin> è l'indirizzo del server di amministrazione in un server principale di OpenScape Contact Center.

Parametri di output

Nessuno

Codici restituiti

I codici restituiti visualizzano i valori dall'enumerazione Error. Per ulteriori informazioni, vedere il file della diagnostica e [Sezione 3.2.2, "Enumerazione Error", a pagina 34](#).

Codice	Descrizione
S_OK	Metodo riuscito.
SCREENPOP_Cannot_Create_Diag	Impossibile creare un file di diagnostica.
SCREENPOP_Cannot_Find_HiPath_ProCenter	Impossibile connettersi al server di amministrazione.
SCREENPOP_Initialization_Error	Impossibile inizializzare l'oggetto ScreenPopTelephoneListener.
SCREENPOP_Memory_Allocation_Error	Scarse risorse di sistema.
SCREENPOP_Wrong_Status	Impossibile eseguire l'operazione richiesta poiché lo stato dell'oggetto ScreenPopListener non è corretto.

Tabella 15

Codici restituiti dal metodo Initialize

3.1.8.2 Metodo ShutDown

Il metodo ShutDown disconnette l'oggetto ScreenPopTelephoneListener dal sistema. È possibile riavviare l'istanza utilizzando il metodo Initialize, se richiesto.

Parametri di input

Nessuno

Parametri di output

Nessuno

Codici restituiti

I codici restituiti visualizzano i valori dall'enumerazione Error. Per ulteriori informazioni, vedere il file della diagnostica e [Sezione 3.2.2, "Enumerazione Error", a pagina 34](#).

Codice	Descrizione
S_OK	Metodo riuscito.
SCREENPOP_Cannot_Register	Impossibile effettuare la registrazione dell'evento. Il T-Server può non essere operativo.
SCREENPOP_Wrong_Status	Impossibile eseguire l'operazione richiesta poiché lo stato dell'oggetto ScreenPopListener non è corretto.

Tabella 16

Codici restituiti dal metodo ShutDown

3.1.8.3 Metodo StartListening

Il metodo StartListening richiede che l'oggetto ScreenPopTelephoneListener inizi a ricevere eventi finestra di popup voce dal sistema. Si tratta di un metodo di blocco che deve ricevere un risultato di connessione o un errore dal sistema prima di continuare.

Parametri di input

[in] BSTR <estensione>

dove <estensione> è l'estensione telefonica da monitorare.

Parametri di output

Nessuno

Utilizzo dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Oggetti dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Codici restituiti

I codici restituiti visualizzano i valori dall'enumerazione Error. Per ulteriori informazioni, vedere il file della diagnostica e [Sezione 3.2.2, "Enumerazione Error"](#), a pagina 34.

Codice	Descrizione
S_OK	Metodo riuscito.
SCREENPOP_Cannot_Register	Impossibile effettuare la registrazione dell'evento. Il T-Server può non essere operativo.
SCREENPOP_Framework_Error	Si è verificato un errore interno.
SCREENPOP_Wrong_Status	Impossibile eseguire l'operazione richiesta poiché lo stato dell'oggetto ScreenPopListener non è corretto.

Tabella 17

Codici restituiti dal metodo StartListening

3.1.8.4 Metodo StopListening

Il metodo StopListening richiede che il sistema interrompa l'invio di eventi finestra di popup voce all'istanza corrente dell'oggetto ScreenPopTelephoneListener.

Parametri di input

Nessuno

Parametri di output

Nessuno

Codici restituiti

I codici restituiti visualizzano i valori dall'enumerazione Error. Per ulteriori informazioni, vedere il file della diagnostica e [Sezione 3.2.2, "Enumerazione Error"](#), a pagina 34.

Codice	Descrizione
S_OK	Metodo riuscito.
SCREENPOP_Framework_Error	Si è verificato un errore interno.
SCREENPOP_Wrong_Status	Impossibile eseguire l'operazione richiesta poiché lo stato dell'oggetto ScreenPopListener non è corretto.

Tabella 18

Codici restituiti dal metodo StopListening

3.1.9 ScreenPopWebCollaborationEvent

L'oggetto ScreenPopWebCollaborationEvent viene inviato da un oggetto ScreenPopWebCollaborationListener ogni volta che si verifica un evento finestra di popup collaborazione Web per un utente.

L'oggetto ScreenPopWebCollaborationEvent raccoglie dati dall'evento del server interazione Web corrispondente e mantiene le seguenti proprietà di sola lettura.

Proprietà	Formato	Descrizione
ContactData	oggetto	Le coppie codice-valore indicate al contatto di collaborazione Web. La proprietà ContactData restituisce un oggetto ContactDataCollection.
ContactDescription	stringa	La descrizione del contatto di collaborazione Web.
Destination	stringa	La destinazione del contatto di collaborazione Web definita dalla configurazione del centro contatti (ad esempio, Vendita o Assistenza).
QueueName	stringa	La coda associata al contatto di collaborazione Web.
Resource	stringa	L'ID utente specificato nel metodo StartListening di ScreenPopWebCollaborationListener.
Source	stringa	L'origine del contatto di collaborazione Web definita dalla configurazione del centro contatti (ad esempio, numero account o indirizzo IP).
WaitTime	numero intero	L'intervallo di tempo durante il quale il contatto di collaborazione Web è rimasto in attesa.

Tabella 19

Proprietà ScreenPopWebCollaborationEvent

3.1.10 ScreenPopWebCollaborationListener

L'oggetto ScreenPopWebCollaborationListener viene utilizzato per monitorare gli eventi finestra di popup collaborazione Web tramite il metodo StartListening.

L'oggetto ScreenPopWebCollaborationListener prevede i metodi seguenti:

- Initialize
- StartListening
- StopListening
- ShutDown

Utilizzo dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Oggetti dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

L'oggetto ScreenPopWebCollaborationListener comprende le proprietà seguenti:

Proprietà	Formato	Descrizione
AdministrationServerAddress	stringa	Restituisce l'indirizzo del server di amministrazione dalla più recente chiamata Initialize() riuscita
ReconnectingInterval	stringa	Imposta l'intervallo di riconnessione automatica quando lo stato dell'oggetto ScreenPopListener è Status_Reconnecting. Il valore predefinito è 30 secondi.
Status	valore	Restituisce lo stato corrente dell'oggetto ScreenPopListener come valore dall'enumerazione anListenerStatus.
UserID	stringa	Restituisce l'ID utente dalla più recente chiamata riuscita con il metodo StartListening.

Tabella 20

Proprietà ScreenPopWebCollaborationListener

L'oggetto ScreenPopWebCollaborationListener supporta gli eventi seguenti:

- ScreenPopWebCollaborationEvent – Inviato all'utente ogni volta che si verifica un evento finestra di popup collaborazione Web per l'utente monitorato.
- StatusChangedEvent – Inviato all'utente ogni volta che cambia lo stato Listener e include il valore di enumerazione appropriato. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 3.2, "Enumerazioni", a pagina 33](#).

3.1.10.1 Il metodo Initialize

Il metodo Initialize inizializza l'oggetto ScreenPopWebCollaborationListener e si connette al sistema per ripristinare le informazioni di configurazione. Si tratta di un metodo di blocco che deve ricevere un risultato di connessione o un errore dal sistema prima di continuare.

Parametri di input

[in] BSTR <IndirizzoServerAmmin>

dove <IndirizzoServerAmmin> è l'indirizzo del server di amministrazione in un server principale di OpenScape Contact Center.

Parametri di output

Nessuno

Utilizzo dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Oggetti dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Codici restituiti

I codici restituiti visualizzano i valori dall'enumerazione Error. Per ulteriori informazioni, vedere il file della diagnostica e [Sezione 3.2.2, "Enumerazione Error", a pagina 34.](#)

Codice	Descrizione
S_OK	Metodo riuscito.
SCREENPOP_Cannot_Create_Diag	Impossibile creare un file di diagnostica.
SCREENPOP_Cannot_Find_HiPath_ProCenter	Impossibile connettersi al server di amministrazione.
SCREENPOP_Initialization_Error	Impossibile inizializzare l'oggetto ScreenPopWebCollaborationListener.
SCREENPOP_Memory_Allocation_Error	Scarse risorse di sistema.
SCREENPOP_Wrong_Status	Impossibile eseguire l'operazione richiesta poiché lo stato dell'oggetto ScreenPopListener non è corretto.

Tabella 21

Codici restituiti dal metodo Initialize

3.1.10.2 Metodo ShutDown

Il metodo ShutDown disconnette l'oggetto ScreenPopWebCollaborationListener dal sistema. È possibile riavviare l'istanza utilizzando il metodo Initialize, se richiesto.

Parametri di input

Nessuno

Parametri di output

Nessuno

Codici restituiti

I codici restituiti visualizzano i valori dall'enumerazione Error. Per ulteriori informazioni, vedere il file della diagnostica e [Sezione 3.2.2, "Enumerazione Error", a pagina 34.](#)

Codice	Descrizione
S_OK	Metodo riuscito.

Tabella 22

Codici restituiti dal metodo ShutDown

Utilizzo dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Oggetti dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Codice	Descrizione
SCREENPOP_Cannot_Register	Impossibile effettuare la registrazione dell'evento. Il server di interazione Web potrebbe non essere operativo.
SCREENPOP_Wrong_Status	Impossibile eseguire l'operazione richiesta poiché lo stato dell'oggetto ScreenPopListener non è corretto.

Tabella 22

Codici restituiti dal metodo ShutDown

3.1.10.3 Metodo StartListening

Il metodo StartListening richiede che l'oggetto ScreenPopWebCollaborationListener inizi a ricevere eventi finestra di popup collaborazione Web dal sistema. Si tratta di un metodo di blocco che deve ricevere un risultato di connessione o un errore dal sistema prima di continuare.

Parametri di input

[in] BSTR <IDUtente>

dove <IDUtente> è l'ID dell'utente da monitorare.

Parametri di output

Nessuno

Codici restituiti

I codici restituiti visualizzano i valori dall'enumerazione Error. Per ulteriori informazioni, vedere il file della diagnostica e [Sezione 3.2.2, "Enumerazione Error"](#), a pagina 34.

Codice	Descrizione
S_OK	Metodo riuscito.
SCREENPOP_Cannot_Register	Impossibile effettuare la registrazione dell'evento. Il server di interazione Web potrebbe non essere operativo.
SCREENPOP_Framework_Error	Si è verificato un errore interno.
SCREENPOP_Wrong_Status	Impossibile eseguire l'operazione richiesta poiché lo stato dell'oggetto ScreenPopListener non è corretto.

Tabella 23

Codici restituiti dal metodo StartListening

3.1.10.4 Metodo StopListening

Il metodo StopListening richiede che il sistema interrompa l'invio di eventi finestra di popup collaborazione Web all'istanza corrente dell'oggetto ScreenPopWebCollaborationListener.

Parametri di input

Nessuno

Parametri di output

Nessuno

Codici restituiti

I codici restituiti visualizzano i valori dall'enumerazione Error. Per ulteriori informazioni, vedere il file della diagnostica e [Sezione 3.2.2, "Enumerazione Error", a pagina 34.](#)

Codice	Descrizione
S_OK	Metodo riuscito.
SCREENPOP_Framework_Error	Si è verificato un errore interno.
SCREENPOP_Wrong_Status	Impossibile eseguire l'operazione richiesta poiché lo stato dell'oggetto ScreenPopListener non è corretto.

Tabella 24

Codici restituiti dal metodo StopListening

3.1.11 StatusChangedEventArgs

L'oggetto StatusChangedEventArgs viene inviato ogni volta che lo stato Listener si modifica e include il valore appropriato di enumerazione. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 3.2.1, "Enumerazione ListenerStatus", a pagina 33.](#)

3.2 Enumerazioni

Questa sezione descrive le enumerazioni fornite dall'API Finestra di popup.

3.2.1 Enumerazione ListenerStatus

L'enumerazione ListenerStatus rappresenta i vari stati per l'API Finestra di popup. Ad esempio, se lo stato dell'evento finestra di popup del server supporti corrispondente è Inattivo, Status_Idle rappresenta lo stato Inattivo negli oggetti che utilizzano l'enumerazione ListenerStatus.

Stato	Descrizione
Status_Down	L'oggetto ScreenPopListener non è inizializzato.
Status_Idle	L'oggetto ScreenPopListener è inizializzato.
Status_Reconnecting	La connessione al sistema si è interrotta.

Tabella 25

Stati enumerazione ListenerStatus

Utilizzo dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Enumerazioni

Stato	Descrizione
Status_Unknown	Lo stato è sconosciuto.
Status_Up	L'utente sta ricevendo eventi finestra di popup.

Tabella 25 *Stati enumerazione ListenerStatus*

3.2.2 Enumerazione Error

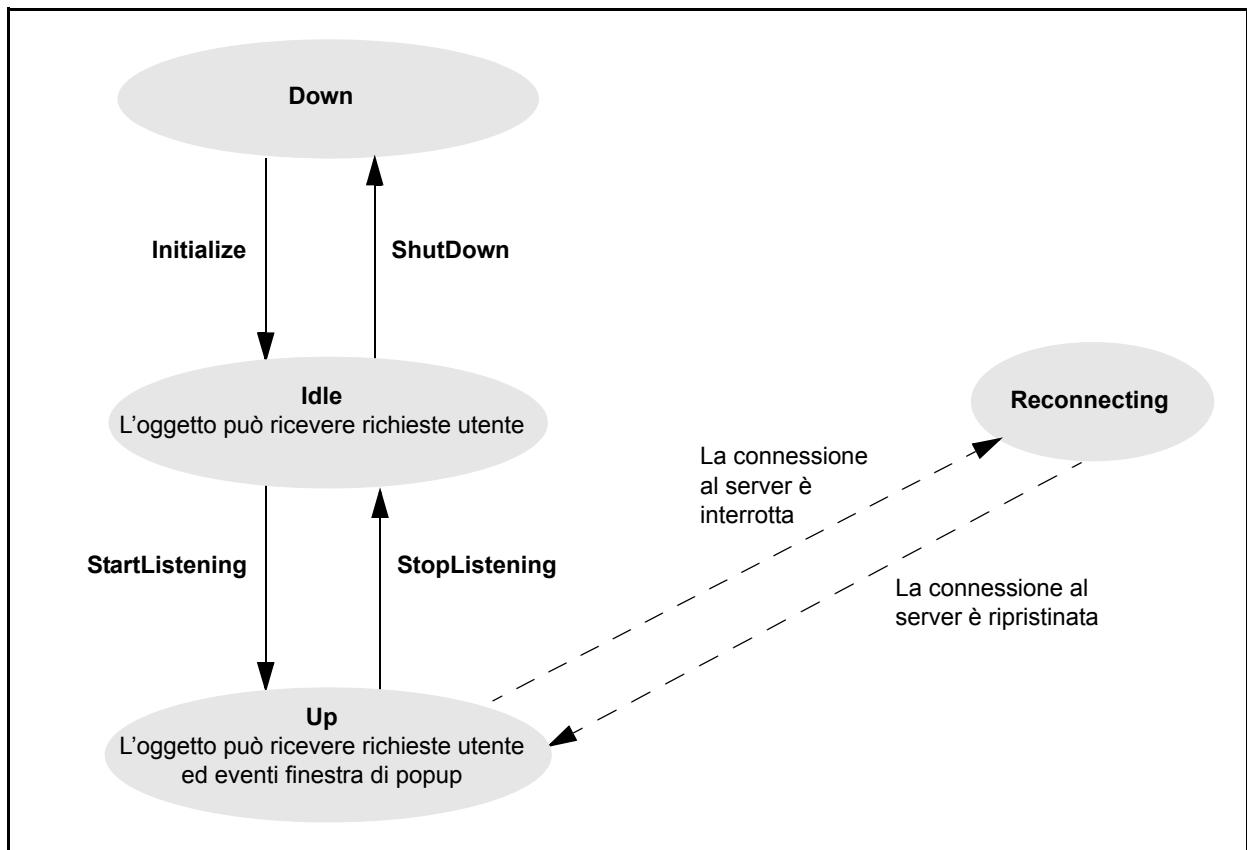
L'enumerazione Error rappresenta i vari stati per l'API Finestra di popup. Ad esempio, se l'oggetto ScreenPopTelephoneListener non può connettersi al sistema, SCREENPOP_Cannot_Find_HiPath_ProCenter rappresenta l'errore negli oggetti che utilizzano l'enumerazione Error.

Errore	Descrizione
SCREENPOP_Already_Registered	L'oggetto ScreenPopListenerEvent è già registrato.
SCREENPOP_Cannot_Create_Diags	Impossibile creare un file di diagnostica.
SCREENPOP_Cannot_Find_HiPath_ProCenter	Impossibile connettersi al server di amministrazione.
SCREENPOP_Cannot_Register	Impossibile effettuare la registrazione dell'evento. Il server correlato potrebbe non essere operativo.
SCREENPOP_FrameWork_Error	Si è verificato un errore interno.
SCREENPOP_Initialization_Error	Impossibile inizializzare l'oggetto ScreenPopListenerEvent.
SCREENPOP_Memory_Allocation_Error	Scarse risorse di sistema.
SCREENPOP_Wrong_Key	Impossibile ripristinare i dati contatto poiché il codice dei dati contatto non è valido o è mancante.
SCREENPOP_Wrong_Status	Impossibile eseguire l'operazione richiesta poiché lo stato dell'oggetto ScreenPopListener non è corretto.

Tabella 26 *Errori enumerazione Error*

3.3 Modello degli stati

Il diagramma seguente illustra i vari stati e l'interazione degli eventi quando si utilizzano oggetti ScreenPopListener. Per ulteriori informazioni sui valori di stato mostrati qui, vedere Sezione 3.2.1, "Enumerazione ListenerStatus", a pagina 33.



3.4 File di diagnostica

Quando un oggetto ScreenPopListener viene inizializzato, tutti i livelli della diagnostica vengono salvati in file di registro della diagnostica. Si possono creare fino a tre file di registro. Quando i file di registro raggiungono la dimensione massima, pari a 1 MB, vengono rinominati incrementando l'estensione di un'unità. Ad esempio, .000 diventa .001, .001 diventa .002 e viene creato un nuovo file di registro con estensione .000.

Utilizzo dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Configurazione di esempio (voce)

3.5 Configurazione di esempio (voce)

L'esempio seguente descrive la configurazione degli oggetti nell'API Finestra di popup.

Creazione oggetto

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

Inizializzazione oggetto

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

Inizio Listening per eventi

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

Interruzione Listening per eventi

```
Listener.StopListening
```

Chiusura

```
Listener.ShutDown
```

Eliminazione oggetto

```
Set Listener = Nothing
```

Eventi

Tra StartListening e StopListening viene inviato un evento finestra di popup mediante un gestore evento:

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

Utilizzo dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Configurazione di esempio (voce)

Nel corpo della funzione si possono ottenere informazioni dall'evento:

```
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
```

Gestione errori

Tutti gli errori della finestra di popup devono essere gestiti in modo simile al seguente:

```
On Error GoTo ErrorHandler  
Listener.Initialize "6000@servername"  
Exit Sub  
If Err.Number = SCREENPOP_Cannot_Find_HiPath_ProCenter  
Then MsgBox "Impossibile individuare OpenScape Contact Center -  
Controllare l'indirizzo del server di amministrazione"  
End If
```

Utilizzo dell'API Finestra di popup di OpenScape Contact Center

Configurazione di esempio (voce)

Indice alfabetico

C

configurazione di esempio 36

D

documentazione

- convenzioni di formattazione 5
- destinatario previsto 5
- fornire commenti 6

E

enumerazione Error 34

enumerazione ListenerStatus 33

F

file di diagnostica 35

I

installazione 12

M

mappatura dello stato 35

metodo Initialize

- ScreenPopCallbackListener 17
- ScreenPopEmailListener 22
- ScreenPopTelephoneListener 26
- ScreenPopWebCollaborationListener 30

metodo ShutDown

- ScreenPopCallbackListener 18
- ScreenPopEmailListener 22
- ScreenPopTelephoneListener 27
- ScreenPopWebCollaborationListener 31

metodo StartListening

- ScreenPopCallbackListener 18
- ScreenPopEmailListener 23
- ScreenPopTelephoneListener 27
- ScreenPopWebCollaborationListener 32

metodo StopListening

- ScreenPopCallbackListener 20
- ScreenPopEmailListener 24
- ScreenPopTelephoneListener 28
- ScreenPopWebCollaborationListener 32

O

oggetto ContactDataCollection 15

oggetto ContactDataItem 15

oggetto ScreenPopCallbackEvent 15

oggetto ScreenPopCallbackListener 16

oggetto ScreenPopEmailEvent 20

oggetto ScreenPopEmailListener 21

oggetto ScreenPopTelephoneEvent 24

oggetto ScreenPopTelephoneListener 25

oggetto ScreenPopWebCollaborationEvent 29

oggetto ScreenPopWebCollaborationListener 29

oggetto StatusChangedEvent 33

P

panoramica 7

proprietà AdministrationServerAddress

ScreenPopEmailListener 24

ScreenPopTelephoneListener 29

R

requisiti del sistema 12

S

situazioni di esempio 8

