

Koulutusala Tekniikan ja liikenteen ala	
Koulutusohjelma Tietotekniikan koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Aleksi Rytkönen	
Työn nimi Soittolistojen hallintatyökalu Avaya Contact Center -järjestelmään	
Päiväys 29.5.2012	Sivumäärä/Liitteet 52
Ohjaaja(t) Markku Halttunen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Call Waves Solutions Finland Oy, Esa Tuovinen	
Tiivistelmä <p>Insinööriyön aiheena oli kehittää toimeksiantajalle soittolistojen hallintatyökalu Avaya Contact Center –järjestelmään. Pääasiallinen tavoite oli helpottaa puhelinjärjestelmän numeroiden siivoamista, koska siitä oli tullut hidasta ja raskasta. Samalla järjestelmä alkoi olla siivouksen tarpeessa yhä useammin.</p> <p>Sovellus kehitettiin C# -ohjelmointikielellä käyttäen Microsoftin Visual Studio 2010 –kehitysympäristöä. Tietojen tallennukseen käytettiin Microsoftin SQL Server –tietokantaa ja Microsoft Excel –rajapintaa. Sovellukseen suunniteltiin neljä osiota: soittojärjestelmän siivous, soittolistojen luonti, puhelinnumeroiden siivous ja soittolistojen tilanne. Näistä soittolistojen tilanteen seurauksena oli ainoa, joka löytyi järjestelmästä itsestään. Sovelluksen kehitys aloitettiin soittojärjestelmän siivous –osiosta, koska oli tärkeää saada se mahdollisimman nopeasti käyttöön.</p> <p>Insinööriyön lopputuloksena oli toimiva hallintatyökalu Call Wavesin puhelinjärjestelmään. Työkälun avulla järjestelmän siivoaminen onnistuu yhdeltä henkilöltä muutamassa tunnissa, kun se aikaisemmin vaati useamman henkilön työpanoksen päivien ajalta. Soittolistojen tilanteen seurauksena jätettiin lopullisesta työkalusta pois, koska sitä ei koettu tarpeelliseksi.</p>	
Avainsanat Avaya Contact Center, C#, SQL Server	

Field of Study Technology, Communication and Transport			
Degree Programme Degree Programme in Information Technology			
Author(s) Aleksi Rytkönen			
Title of Thesis Call List Management Tool for Avaya Contact Center System			
Date	29.5.2012	Pages/Appendices	52
Supervisor(s) Markku Halttunen			
Client Organisation/Partners Call Waves Solutions Finland Oy, Esa Tuovinen			
<p>Abstract</p> <p>The topic of this thesis was to develop a call list management tool for Avaya Contact center system. The main objective was to ease the cleaning of the phone numbers in the system because it had become slow and difficult. In the same time the system was in a need of cleaning more often.</p> <p>The application was developed in C# programming language using the Microsoft Visual Studio 2010 integrated development environment. Microsoft SQL Server database and Microsoft Excel interface were used for saving the application data. The application was planned to consist of four parts: cleaning of the system, creation of call lists, cleaning of the phone numbers and status of the call lists. The system itself had originally only the status of the call lists function. The development was started from the cleaning of the system part because it was the most important part of the application.</p> <p>The result of this thesis was a functional management tool for the contact center system. Now it was possible to clean the whole system in a few hours by one person only instead of keeping a few employees busy for couple of days. The call list status monitoring did not make it to the final application because it was not considered necessary.</p>			
Keywords Avaya Contact Center, C#, SQL Server			