

NAZIV KOLEGIJA	Integracija računala i telefonije	
Studijski program	Stručni prijediplomski studij Računarstvo, modul Programsko inženjerstvo	
Nositelj kolegija	Osobe koje ispunjavaju uvjete utvrđene Zakonom o visokom obrazovanju i znanstvenoj djelatnosti	
Status kolegija	Izborni	
Godina	2. (4. semestar)	
Bodovna vrijednost i oblik izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja studenata	3
	Broj sati (P+V+S)	15+15+0
OPIS KOLEGIJA		
<i>Ciljevi kolegija</i>		
Student bi morao spoznati ispreplitanje računalnih i komunikacijskih tehnologija („telefonija“ nije samo klasična telefonija, već i VoIP ili neka druga tehnologija), posebice u domeni komunikacijskih kanala sa kupcima (Npr. Call Center rješenja, Interactive Voice Recognition (IVR) rješenja i sl.). Student se mora upoznati sa hardverskim zahtjevima za realizaciju CTI paradigme (mrežne kartice, specijalizirani hardware). Student treba poznavati princip digitalizacije ljudskog govora, te razlike u formatima koji se prenosi telefonskom mrežom i na zvučnu karticu računala. Trebao bi upoznati osnovne produkte koji se mogu integrirati u složenija rješenja, te upoznati načine pristupanja kućnim telefonskim centralama putem komunikacijskih protokola odnosno preko API-ja.		
<i>Uvjeti za upis kolegija</i>		
Potrebni položeni kolegiji: Osnove programiranja (I) i Objektno orijentirano programiranje (II).		
<i>Očekivani ishodi učenja za kolegij</i>		
IU1: Identificirati ispreplitanje računalnih i komunikacijskih tehnologija. IU2: Poznavati neka hardverska rješenja koja omogućavaju realizaciju CTI paradigme. IU3: Usporediti osnovne produkte koji omogućavaju integraciju u složenija CTI rješenja. IU4: Analizirati mogućnosti integracije CTI rješenja s poslovnim sustavima (npr. CRM). IU5: Procijeniti prednosti određenih arhitektura CTI rješenja s obzirom na zadani poslovni problem koji treba riješiti primjenom CTI.		
<i>Sadržaj kolegija</i>		
Paradigma integracije računala i telefonije (CTI). Prijenos govora u telefonskoj mreži. Prijenos govora u paketskoj mreži. Rješenja bazirana na CTI: Call Centar rješenja, IVR (Interactive Voice Recognition, ...). Hardverski preduvjeti za realizaciju CTI – telefonija vs. paketska mreža. Prijenos govora paketskom mrežom (VoIP). Produkti za realizaciju CTI usluga (npr. Envoy).		
<i>Ocjenjivanje i vrednovanje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu</i>		
Ocjenjivanje se temelji na vrednovanju usvojenosti ishoda učenja na kolegiju. Ocjenjivanje se provodi kontinuirano tijekom nastave i/ili na ispitnom roku, u skladu s odredbama Pravilnika o načinu ocjenjivanja i vrednovanja rada studenata Veleučilišta u Virovitici i Izvedbenim planom nastave.		