

CTI Data Connector Office Edition 3.0

© 2012 Mirage Computer Systems GmbH

Version: 3.0

This document was updated: 29.04.2012

CTI Data Connector Office Edition 3.0

by Mirage Computer Systems GmbH

Diese Dokumentation und zugehöriges Material ist ausschließlich zu Informationszwecken bestimmt und Eigentum von Mirage Computer Systems GmbH, Aulendorf. Die Namen von Firmen, Produkten, Leuten, Charakteren und / oder Daten, die hier erwähnt werden sind fiktiv und sollen in keiner Art und Weise reale Individuen, Firmen, Produkte repräsentieren es sei denn, es wird besonders darauf hingewiesen.

Kein Teil dieser Veröffentlichung darf ohne schriftliche Erlaubnis von Mirage Computer Systems GmbH reproduziert, in einem Suchsystem gespeichert oder in irgend einer Form auf ein anderes elektronisches oder mechanisches Medium übertragen werden. Dies schließt auch Fotokopien oder Aufzeichnungen mit ein, die nicht für den persönlichen Gebrauch des Käufers bestimmt sind.

*Alle Produkte und Warenzeichen die hier erwähnt werden, sind unter Umständen Warenzeichen Ihrer jeweiligen Rechteinhaber.
Copyright © Mirage Computer Systems GmbH. Alle Rechte vorbehalten.*

Table of Contents

Part I Dieses Tutorial benutzen	9
Part II Softwareaktualisierungen	12
Part III Teil I - Grundfunktionen lernen	14
1 Über Teil I	14
Part IV Einleitung	16
1 Anwendung starten	16
2 Willkommen - Schnelleinstiegshilfe	17
3 Minimale Konfigurationseinstellungen	19
4 Anzeige / Steuerung im System Tray	20
Blaues Icon - Maus Klick links	21
Blaues Icon - Maus Klick rechts	22
Rotes Icon - Maus Klick links	23
Rotes Icon - Maus Klick rechts	23
5 Erste Schritte	23
6 Navigation im Kontrollzentrum	23
7 Simulator	25
Part V Telefonieren	28
1 Ausgehende Gespräche	28
Format der Telefonnummer	29
Notwendige Einstellungen für ausgehende Gespräche	29
Wählen mit dem Telefonbuch	30
Wählen per Tastenkürzel / Hotkey	34
Wählen im Browser	34
Wählen per Hyperlink	35
Wählen per Zwischenablage	36
Wahlwiederholung mit zuletzt verwendeter Nummer	36
Wählen mit Kurzwahl und Telefontastenfeld	37
Wählen mittels Anrufliste	38
Wählen mit dem Telefonapparat	41
Anzeige des Gesprächs per Desktopbenachrichtigung	41
Anzeige des Gesprächs mit Gesprächsdetails	42
2 Eingehende Gespräche	44
Wie funktioniert die Ruferkennung	44
Notwendige Einstellungen für die Ruferkennung	46
Anzeige des Gesprächs per Desktopbenachrichtigung	46
Anzeige des Gesprächs mit Gesprächsdetails	48
Verpasste Anrufe (rotes Icon)	50
3 Gespräch weiterleiten	50

Gesprächsweiterleitung mit Ankündigung	51
Gesprächsweiterleitung ohne Ankündigung	52

Part VI Konfigurationsassistent 55

1 Einführung	55
2 Sprache wählen	56
3 TAPI Treiber, Tastaturkürzel, Experteneinstellungen und Browser Wahl	57
TAPI Treiber	58
Konfiguration Tastaturkürzel / Hotkeys	60
Wähloptionen für den Browser konfigurieren	61
4 Experteneinstellungen	62
TAPI Konfiguration	63
Hilfe und Willkommen	67
Entwicklungs-API	68
Diverse Einstellungen	70
5 Konfiguration Telefonanlage und Rufidentifizierung	72
Einstellungen der Telefonanlage	73
Wählregeln	74
Einstellung Ruferkennung	76
6 Konfiguration von MS Outlook / Exchange	78
7 Konfiguration der Rufanzeige	80

Part VII Dienstprogramme 85

1 Lizenzdaten anzeigen	85
2 Aktivierungsschlüssel einspielen	86
3 Aufbereitung der Telefonnummern am Server	87
4 Fehlerprotokoll	88
5 Telefonsimulator	88

Part VIII Installation 92

1 Einzelplatz Installation	92
Installation der Anwendung auf einem PC	93
Minimale Konfigurationseinstellungen	94
2 Netzwerk Installation	95
Alle Dateien auf den Server kopieren	96
Arbeitsplatz Setup	97
Browser Support	99
Arbeitsplatz Setup verteilen	100
cdoconfig.dat - node [ClientConfigExt]	101
CallerIDOverTel	101
CallToEXE	101
ClipboardWaitTime	101
DailyRefresh	102
DialDirectory	102
DialViaFile	102
DisplayCallerIDPBX	102
DontRemoveCallWhenNumChanged	103
DontShow Internal	103

DontSignalMissedCalls	103
EmptyCallerIDPBX.....	103
ExchangePWD.....	104
ExchangeUID.....	104
ExternalDigit.....	104
ExternalMinLen.....	104
FadeInbound.....	104
FadeIntens.....	104
FadeOutbound.....	105
FadeTime.....	105
FindLikeChecks	105
FormatNumbers.....	105
HelpType.....	105
HotKey	106
HotKeyEnabled.....	106
HotKeyModifier.....	106
Iconwithoutclient.....	106
IncomingCutPostfix.....	106
InternalNumberPrefix.....	106
IPProviderPostfix.....	107
Language.....	107
LastsForceSession.....	107
LastsForceUrl.....	107
LastUser	107
ListEntries.....	107
LogTapi	107
NoPermanentConnect.....	108
OpenOutlookContact.....	108
PresetIn	108
PresetMode.....	108
PresetOut.....	108
RaiseNumberChangedEvents.....	108
RegisterRequest.....	109
SaveCallOnlyOnce.....	109
SaveJobOnlyOnce.....	109
SetupTransferTimeout.....	109
sforce.Data Source.....	109
sforce.Jet OLEDB:Database Passw ord.....	110
sforce.Jet OLEDB:System Database.....	110
sforce.Provider	110
SFORCE.PWD.....	110
SFORCE.UID.....	110
sforcePassw ord.....	110
sforceUser.....	110
Show Confirm.....	110
Show Inbound.....	110
Show InboundMode.....	110
Show Intro.....	110
Show Outbound.....	110
Show OutboundMode.....	110
Show QuickStart.....	111
Simulate	111
SuppMultiHits.....	111
Sw itchExtension.....	111

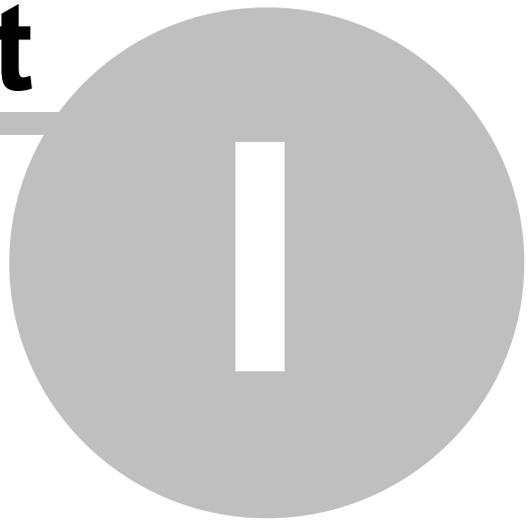
TAPIDriverFakeNumber	111
TapilLine	111
TapilLineName.....	111
TSTapi	111
UseCallTo.....	111
WebDial	112
WindowsDialer.....	112
WizWasStarted.....	112
WriteXMLAlways	112
XMLDirectory.....	112
XMLEncoding.....	112
cdoconfig.dat - node [ClientConfig].....	112
Version	112
MaxVersion.....	112
3 Citrix / Terminal Server	112
Dateien auf dem Terminal Server installieren	113
Dateien auf dem lokalen PC installieren	114
4 Produkt aktivieren	115
Seriennummer kaufen	119
Online Aktivierung	119
E-Mail Aktivierung	121
Aktivierung abgeschlossen	124
Software erneut installieren	125
5 Häufigste Fragen zur Installation	125
System Anforderungen - Betriebssystem	125
System Anforderungen - TAPI Treiber	125
Wo finde ich den TAPI Treiber?	126
Wie aktiviere ich CTI Data Connector Office Edition 3.0	128
Fehler - Call Center Adapter	130
6 Lizenz Transfer / Umzug auf neuen PC	135
Part IX Teil II Erweiterte Funktionen	139
1 Ihre CTI Data Connector Office Edition 3.0 Lizenz	139
Demoversion	139
Lizenzdaten anzeigen	140
Aktivierungsschlüssel einspielen	141
PC im Netzwerk deaktivieren	142
Lizenz Transfer / Umzug auf neuen PC	144
Lizenzvereinbarung	147
2 Praktische Tipps und FAQ	152
Wie kann ich dieses Tutorial ausdrucken?	152
Wie aktiviere ich CTI Data Connector Office Edition 3.0?	152
System Anforderungen - TAPI Treiber	155
Wo finde ich den TAPI Treiber?	156
Ich kann den TAPI Treiber im Konfigurationsassistent nicht auswählen	158
Minimale Konfigurationseinstellungen	159
Problemlösung - Ausgehende Gespräche	160
Notwendige Einstellungen für die Rufenerkennung.....	161
Ausgehendes Gespräch - nie möglich.....	161
Ausgehendes Gespräch - falscher Präfix.....	162
Ausgehendes Gespräch - Wahl per Hyperlink funktioniert nicht.....	163
Ausgehendes Gespräch - Postfix wie # ist notwendig.....	164

Ausgehendes Gespräch - Problem mit interner Nummer.....	164
Ausgehendes Gespräch - Hotkey / Tastenkürzel funktioniert nicht.....	164
Problemlösung - Eingehende Gespräche	165
Notwendige Einstellungen für die Ruferkennung.....	165
Eingehendes Gespräch - wird nie signalisiert.....	166
Eingehendes Gespräch - falscher Präfix.....	166
Eingehendes Gespräch - Rufidentifizierung funktioniert nicht.....	166
Eingehendes Gespräch - benutze Adressen aus der Telefonanlage.....	167
Eingehendes Gespräch - falsche Adressinformationen werden angezeigt.....	167
Eingehendes Gespräch - Problem mit interner Nummer.....	167
Fehler - Call Center Adapter	168
Wie sende ich eine Log Datei?	172
Wie kann ich per Hotkey wählen?	172
Wie kann ich per Hyperlink wählen?	173
Wie kann ich die Wahl einer Telefonnummer beschleunigen?	174
Wie kann ich meine Versionsnummer überprüfen?	174
Wie deinstalliere ich CTI Data Connector Office Edition 3.0	174
Ich habe keine Antwort zu meinen Fragen gefunden	174

Index

175

Part



1 Dieses Tutorial benutzen

Dieses Tutorial bietet einen einfachen Einstieg in CTI Data Connector Office Edition 3.0. Es wurde für alle entwickelt, die von der Computer Telefonie Integration profitieren möchten.

Während Sie die Übungen absolvieren, lernen Sie wie ein ausgehendes Gespräch durchgeführt wird, das Telefonbuch zu benutzen oder die notwendigen Einstellungen für die Telefonanlage vorzunehmen.

Teil I gibt einen Überblick über die Grundlagen einschließlich darüber, wie Gespräche durchgeführt werden, Gespräche annehmen oder persönliche Konfigurationseinstellungen vorzunehmen. Teil II bietet eine Einführung in erweiterte Funktionen wie Experten Einstellungen oder Datenbankkonfiguration.

Die Hilfe benutzen

Benutzen Sie die Schaltflächen    der oberen rechten Ecke um Schritt für Schritt durch die Online Hilfe zu gehen. Eine einzelne Seite können Sie über den Button  ausdrucken. Kleine Bilder werden vergrößert, wenn Sie darauf klicken.

Das Online Tutorial wird auch nach dem Programmrelease ergänzt. Wenn Sie keinen Internet Zugriff haben, können Sie auf die Offline Version im Konfigurationsassistent umschalten.

Dieses Tutorial ausdrucken

Das Online Tutorial ist auch als PDF Dokument verfügbar.

[Sie können dieses Tutorial ausdrucken - auf diesen Link klicken](#)

Copyright und Warenzeichen

Copyright © Mirage Computer Systems GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

Informationen in diesem Dokument können ohne Ankündigung geändert werden. Die Software, die in diesem Dokument beschrieben wird, darf nur gemäß den [Lizenzbestimmungen](#)¹⁴⁷ eingesetzt werden. Die Software darf nur in Übereinstimmung mit dieser Vereinbarung kopiert werden.

Diese Dokumentation und zugehöriges Material ist ausschließlich zu Informationszwecken bestimmt und Eigentum von Mirage Computer Systems GmbH, Aulendorf. Die Namen von Firmen, Produkten, Leuten, Charakteren und / oder Daten, die hier erwähnt werden sind fiktiv und sollen in keiner Art und Weise reale Individuen, Firmen, Produkte repräsentieren es sei denn, es wird besonders darauf hingewiesen.

Kein Teil dieser Veröffentlichung darf ohne schriftliche Erlaubnis von Mirage Computer Systems GmbH reproduziert, in einem Suchsystem gespeichert oder in irgend einer Form auf ein anderes elektronisches oder mechanisches Medium übertragen werden. Dies schließt auch Fotokopien oder Aufzeichnungen mit ein, die nicht für den persönlichen Gebrauch des Käufers bestimmt sind.

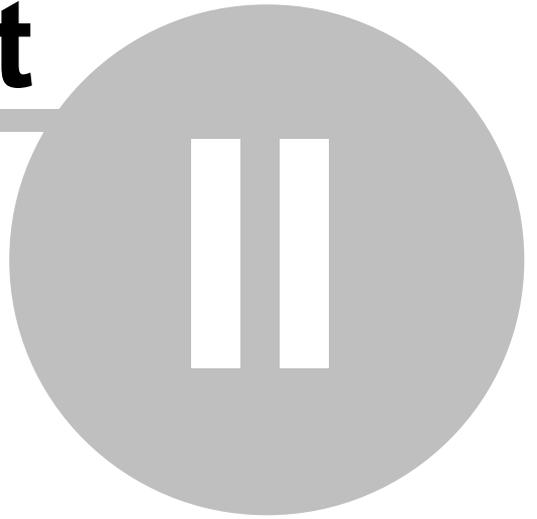
Alle Produkte und Warenzeichen die hier erwähnt werden, sind unter Umständen Warenzeichen Ihrer jeweiligen Rechteinhaber.

www.cti-data-connector.com

CTI Data Connector Office Edition 3.0 Version:3.0

Dieses Dokument wurde zuletzt geändert am: 29.04.2012

Part



2 Softwareaktualisierungen

Aktuelle Informationen rund um CTI Data Connector Office Edition 3.0 finden Sie unter www.cti-data-connector.com oder einfach über das Menü ?, unter dem Punkt **Softwareservice**.

Prüfen Sie regelmäßig nach, ob es einen neuen Software-Releasestand von CTI Data Connector Office Edition 3.0 gibt.

Ihre aktuelle Versionsnummer finden Sie im Menü ? unter dem Menüpunkt **Über CTI Data Connector Office Edition 3.0**. Die aktuelle Versionsnummer ist **3.0**.

Part



3 Teil I - Grundfunktionen lernen

3.1 Über Teil I

CTI Data Connector Office Edition 3.0 ist eine Anwendung, die im Hintergrund auf **ankommende und ausgehende** Telefongespräche reagiert. Voraussetzung dafür ist, dass Ihr PC / Telefonanlage eine [TAPI Schnittstelle](#)^[125] besitzt. CTI Data Connector Office Edition 3.0 unterstützt sowohl eine First Party Lösung (Telefon ist über serielle Schnittstelle oder USB mit Ihrem PC verbunden) als auch eine Third Party Lösung (CTI Server).

CTI Data Connector Office Edition 3.0 kann pro Arbeitsplatz unterschiedlich konfiguriert werden und ist in verschiedenen Optionen erhältlich. Es kann daher sein, dass Sie einzelne Funktionen nicht zur Verfügung haben, obwohl diese hier beschrieben sind.

Bevor Sie starten, müssen Sie CTI Data Connector Office Edition 3.0 für Ihre Telefonanlage und Datenbank(en) konfigurieren. Dies wird normalerweise bei der Installation eingestellt. Wichtig sind jedoch ein paar wenige Basiseinstellungen, die im Kapitel [minimale Konfiguration](#)^[19] beschrieben sind.

Part

IV

4 Einleitung

4.1 Anwendung starten

CTI Data Connector Office Edition 3.0 wird entweder automatisch beim Start des Betriebssystems gestartet oder Sie starten das Programm über die Programmgruppe **CTI Data Connector - Office Edition** . Nach dem Programmstart sehen Sie im System Tray (ganz rechts unten am Bildschirm in der Nähe von Datum und Uhrzeit) das Symbol (Icon)



CTI Data Connector Office Edition 3.0 ist bereit und reagiert auf ein- und ausgehende Rufe. Das Icon im System Tray reagiert auf die **linke** und **rechte Maustaste**. Details dazu erfahren Sie im Kapitel [Anzeige / Steuerung im System Tray](#) ²⁰.



Standardmäßig sind Symbole im System Tray nicht sichtbar. Um das Symbol für CTI Data Connector Office Edition 3.0 immer anzuzeigen, klicken Sie auf den Pfeil nach oben. Dann auf **Anpassen**.



Dies öffnet die Anzeige für Infobereichssymbole. Wählen Sie das Symbol für CTI Data Connector Office Edition 3.0 und dann: **Symbol und Benachrichtigungen anzeigen**.

CTI
CTI Data Connector - Office Edition - 0 Ruf(e)

Symbol und Benachrichtigungen anzeigen

4.2 Willkommen - Schnelleinstiegshilfe

Der Willkommen Bildschirm wird als Standardeinstellung nach dem Programmstart geöffnet. Dieser bietet eine Schnelleinstiegshilfe zu:

- Links zu den populärsten FAQ (Häufige gestellte Fragen)
- Link zur Online Wissensdatenbank
- Link zu Updates

Der Bildschirm kann deaktiviert werden, indem Die *Schnelleinstiegshilfe beim Start nicht mehr anzeigen*, gewählt wird. Die Hilfe kann erneut angezeigt werden, indem im Konfigurationsassistent die Option [Schnelleinstiegshilfe beim Starten anzeigen](#)⁶⁷⁾ gewählt wird.



Vielen Dank dafür, dass Sie CTI... benutzen. Sie verwenden eine mächtige und flexible CTI Lösung. Genießen Sie das CTI Erlebnis!

Los geht's!

[Schnelleinstieg](#)
[Systemanforderungen - TAPI Treiber](#)
[Grundsätzliche Konfigurationseinstellungen](#)
[Problemlösung - Ausgehende Gespräche](#)
[Problemlösung - Eingehende Gespräche](#)
[Wie wird CTI... aktiviert?](#)

Prüfung auf Updates

Ihre Version ist 3.0.1
[Online-Prüfung nach Updates](#)

Falls Sie Fragen haben, die durch diese Einführung nicht beantwortet werden, dann suchen Sie bitte in der **Online Wissensdatenbank**.

www.mirage-systems.de

- Offline-Hilfe benutzen
 Diese Schnelleinstiegshilfe beim Start nicht mehr anzeigen

Schließen



Wenn Sie keine Internet Verbindung haben, wählen Sie *Offline-Hilfe benutzen*. Diese Einstellung kann auch im Konfigurationsassistent, Experteneinstellungen, [Hilfe und Willkommen](#) ⁶⁷, geändert werden.



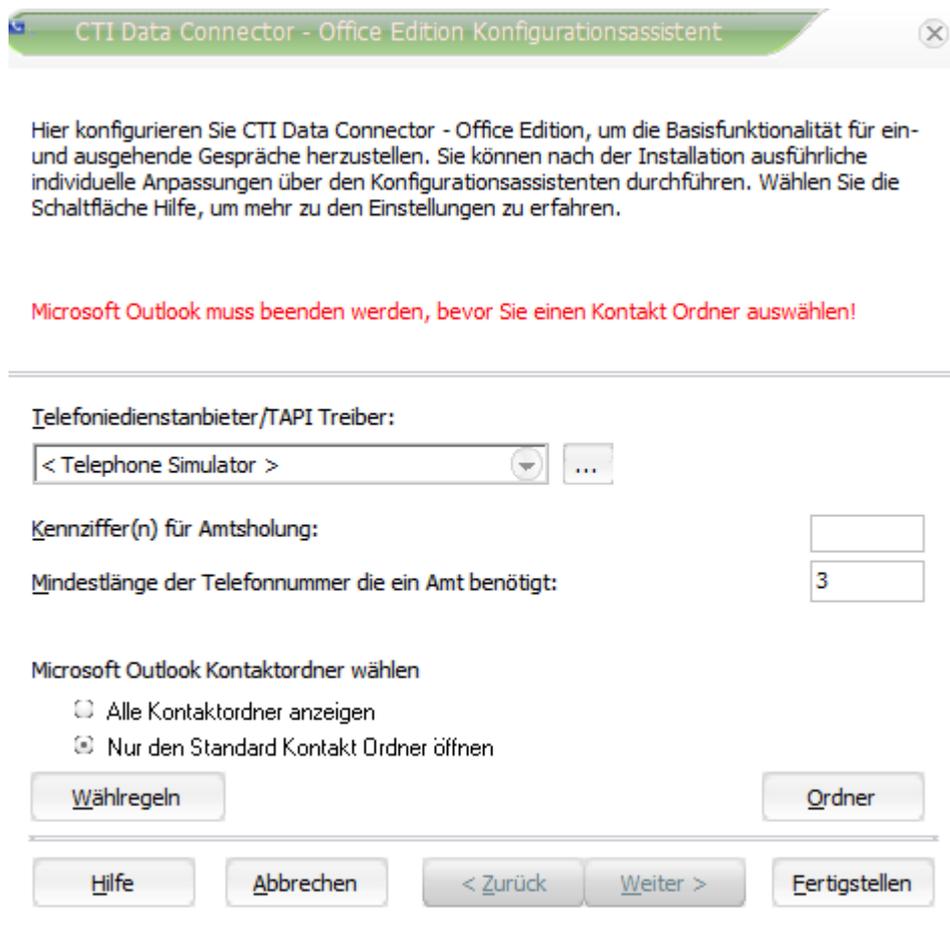
Abhängig von der Programmversion können auch nur ein Teil der Optionen zur Verfügung stehen.

4.3 Minimale Konfigurationseinstellungen

Während der Installation wurde bereits der [Konfigurationsassistent](#)^[55] gestartet. Dort können viele individuelle Einstellungen getroffen werden. Folgende Einstellungen müssen jedoch konfiguriert sein, um eine Grundfunktionalität herzustellen:

- [TAPI Treiber](#)^[58] - dieser wird vom Telefonanbieter geliefert. Siehe auch - [Systemanforderungen TAPI Treiber](#)^[125]
- Kennziffer, um ein [Amt zu holen](#)^[73] sowie die [Mindestlänge](#)^[73] der Telefonnummer, die ein Amt benötigt
- Schaltfläche [Wählregeln](#)^[74] - Konfiguriert Ländereinstellungen und Ortsvorwahl
- Die Auswahl: *Alle Kontaktordner anzeigen*, ermöglicht sowohl öffentliche als auch private Kontaktordner in die Ruferkennung mit einzubeziehen. Die Option: *Nur den Standard Kontakt Ordner öffnen*, zeigt ausschließlich die privaten Ordner an.
- Schaltfläche [Ordner](#)^[78] - Auswählen der Microsoft Outlook™ Kontakt Ordner für die Ruferkennung. Microsoft Outlook™ muss beendet werden, bevor eine Auswahl der Kontaktordner möglich ist.

Durch diese minimale Konfiguration können Sie ein- und ausgehende Gespräche führen. Den Konfigurationsassistent können Sie jederzeit durch Klick auf das [Icon](#)^[20], **rechte** Maustaste, Option [Konfigurationsassistent](#)^[55] - neu starten.



Siehe auch

[Wo finde ich den TAPI Treiber?](#)¹²⁶
[Systemanforderungen TAPI Treiber](#)¹²⁵

4.4 Anzeige / Steuerung im System Tray

Nach dem Programmstart sehen Sie im System Tray (ganz rechts unten am Bildschirm in der Nähe von Datum und Uhrzeit) das Icon (Symbol)



Dieses zeigt an, dass CTI Data Connector Office Edition 3.0 aktiv ist und auf ein- oder ausgehende Gespräche wartet.



Sie können über das Icon Basisfunktionen steuern:

- mit einem **einfachen** Mausklick **rechts** Optionen auswählen wie Wahlwiederholung oder Dienstprogramme starten
- mit einem **einfachen** Mausklick **links** Telefonfunktionen (Gespräch annehmen, halten, auflegen, [weiterleiten](#)^[50]) durchführen
- mit einem **Doppelklick** links oder rechts das CTI Data Connector Office Edition 3.0 [Kontrollzentrum](#)^[23] starten

Während der Anzeige eines Anrufes durch die [Desktopbenachrichtigung](#)^[41] steht die Steuerung über das System Tray nicht zur Verfügung.



Wenn ein [Anruf verpasst](#)^[50] wird, ändert sich das Icon in rot

Icon mit Mauszeiger berühren

Wenn Sie mit dem Mauszeiger das Icon berühren, erscheint der Text CTI Data Connector Office Edition 3.0 - 0 Ruf(e). Die Anzahl der geführten ein- und ausgehenden Gespräche seit dem letzten Neustart wird hier angezeigt.

Die Optionen im Detail:

- [Blaues Icon - Maus Klick links](#)^[21]
- [Blaues Icon - Maus Klick rechts](#)^[22]
- [Rotes Icon - Maus Klick links](#)^[23]
- [Rotes Icon - Maus Klick rechts](#)^[23]

4.4.1 Blaues Icon - Maus Klick links



Einfacher Mausklick links auf das blaue Icon

Diese Funktion ist nur **während eines Gesprächs** verfügbar und ist für Telefonie mit Headset ausgelegt. Die einzelnen Optionen werden als Auswahl abhängig von dem Gesprächsstatus eingeblendet.

- **Beim Klingel:** Gespräch annehmen, ablehnen oder [weiterleiten](#)^[50]
- **Während dem Gespräch:** Gespräch halten, [weiterleiten](#)^[50] oder trennen. Wird das Gespräch gehalten, erscheint die Option: Gespräch annehmen oder trennen



Doppelter Mausklick links auf das blaue Icon

Es erscheint das [Kontrollzentrum](#)^[23], von dem aus Sie alle weiteren Aktivitäten, wie eine Adresse suchen oder telefonieren, ausführen können.

4.4.2 Blaues Icon - Maus Klick rechts



Einfacher Mausklick rechts auf das blaue Icon

Hier können Sie unter verschiedenen Optionen auswählen. Je nach Konfiguration können manche Optionen nicht zur Verfügung stehen:

- CTI Data Connector Office Edition 3.0 öffnen - Startet das [Kontrollzentrum](#)^[23]
- Wahlwiederholung - wählt die zuletzt angewählt Telefonnummer erneut
- [Wählen per Zwischenablage](#)^[36] - sucht in der Zwischenablage (STRG+C) eine Telefonnummer und wählt diese
- [Kurzwahl](#)^[37] - öffnet den Dialog für die Kurzwahl
- [Anrufliste](#)^[38] (eingehende / ausgehende Gespräche) - öffnet den Dialog für verpasste Anrufe
- Adresse suchen und wählen - geht direkt in das [Telefonbuch](#)^[30], um eine Adresse zu suchen
- [Konfigurationsassistent](#)^[55] - startet den Konfigurationsassistenten
- Fehlerprotokoll - zeigt das [Fehlerprotokoll](#)^[88] an
- [Lizenzdaten anzeigen](#)^[85] - zeigt die Lizenzinformationen an
- Hilfe - ruft dieses Tutorial auf. Die Art der Hilfe ([Online / Offline](#)^[67]) kann im Konfigurationsassistent eingestellt werden
- Beenden - Beendet CTI Data Connector Office Edition 3.0 vollständig

4.4.3 Rotes Icon - Maus Klick links

Ein doppelter Mausklick links auf das rote Icon verpasste [Anrufe](#)^[50].



öffnet die [Anrufliste](#)^[38] für

4.4.4 Rotes Icon - Maus Klick rechts

Ein rechter Maus Klick auf das rote Icon rechten Maus Klick auf das [blauen Icon](#)^[22].



bietet die selben Optionen wie beim

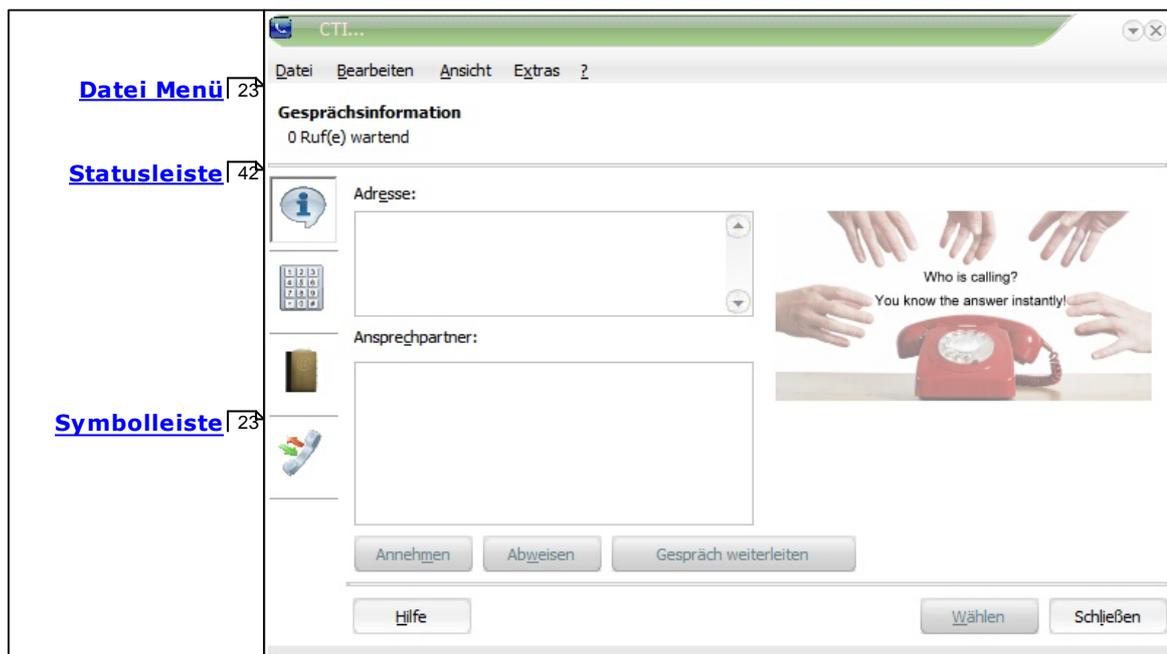
4.5 Erste Schritte

Nach dem [Start](#)^[16] von CTI Data Connector Office Edition 3.0 können Sie auf alle Funktionen über das Icon im System Tray zugreifen.

Zur Übung führen Sie ein ausgehendes Gespräch über die [Wahl per Tastenkürzel / Hotkey](#)^[34] durch. Dies sollte in allen Anwendungen funktionieren.

4.6 Navigation im Kontrollzentrum

Fast alle Funktionen können über das Datei Menü, [Symbolleiste](#)^[23] oder die rechte Maustaste (über das Symbol im System Tray) abgerufen werden.



Überblick über das Datei Menü

Datei
<ul style="list-style-type: none"> • Schließen: Schließt das Programmfenster, beendet aber nicht die Anwendung • • Beenden: Beendet CTI Data Connector Office Edition 3.0
Bearbeiten
<p>Ausschneiden: Löscht die aktuelle Auswahl und fügt diese in die Zwischenablage ein</p> <p>Kopieren: Kopiert aktuelle Auswahl in die Zwischenablage</p> <p>Einfügen: Fügt den Inhalt der Zwischenablage in das aktuelle Feld ein</p> <p>Löschen: Löscht die aktuelle Auswahl</p> <p>Kurzwahl: Zeigt ein Untermenü zur Kurzwahlliste^[37] (nur verfügbar innerhalb der Kurzwahl)</p> <p>Liste: Nur innerhalb der Anrufliste^[38] verfügbar</p> <p>Suchen: Zeigt das Telefonbuch^[30] zur Suche an</p>
Ansicht
<ul style="list-style-type: none"> • Gesprächsinformation: Zeigt Gesprächsinformationen^[42] an • Telefon und Kurzwahl: Zeigt das Telefon und die Kurzwahlliste^[37] für ausgehende Gespräche • Telefonbuch: Zeigt das Telefonbuch^[30] zur Suche an • Anrufliste (eingehende / ausgehende Gespräche) : Zeigt die Anrufliste^[38]
Extras
<ul style="list-style-type: none"> • Telefonnummern aufbereiten: Ruft die Funktion zur Aufbereitung der Telefonnummern auf • Konfigurationsassistent: Startet den Konfigurationsassistenten^[55] • Fehlerprotokoll: Zeigt ein Protokoll^[88] der letzten Systemmeldungen an • Immer im Vordergrund: Legt fest, ob CTI Data Connector Office Edition 3.0 automatisch bei einem Anruf im Vordergrund erscheint (das Fenster überdeckt dann alle anderen Anwendungen) oder in Vordergrund kommt, aber in andere Anwendungen gewechselt werden kann
?
<ul style="list-style-type: none"> • Hilfe: Bietet eine kontextsensitive Hilfe (Hilfe zu der gerade angezeigten Bildschirmmaske) - Konfigurationsoptionen^[67] • Inhalt: Ruft dieses Tutorial auf • CTI Data Connector Office Edition 3.0 im Web: Führt zur Internetseite von CTI

Data Connector Office Edition 3.0

- **Softwareservice:** Zeigt an, ob neue [Updates](#)^[12] vorliegen
- **CTI Data Connector Office Edition 3.0 erwerben:** Führt zum Bestellsystem, wo Sie zusätzliche Lizenzen erwerben können
- **Mirage Computer Systems GmbH im Web:** Führt zur Internetseite von Mirage Computer Systems GmbH
- **Über:** Zeigt Informationen über die aktuell installierte Version an

- **Lizenzdaten anzeigen:** Zeigt Ihre [erworbenen Lizenzen](#)^[85] an ermöglicht die Einspielung von Aktivierungsschlüssel, um neue Lizenzen hinzuzufügen

Die nachfolgenden Optionen sind nur verfügbar, nachdem das Produkt aktiviert wurde (Kaufversion)

- **Lizenz sichern** - Online Backup der Lizenzdatei erstellen
- **Lizenz rücksichern** - Rücksicherung der online gesicherten Lizenzdatei
- **Lizenz deaktivieren** - Lizenz auf einen anderen PC übertragen

4.7 Simulator

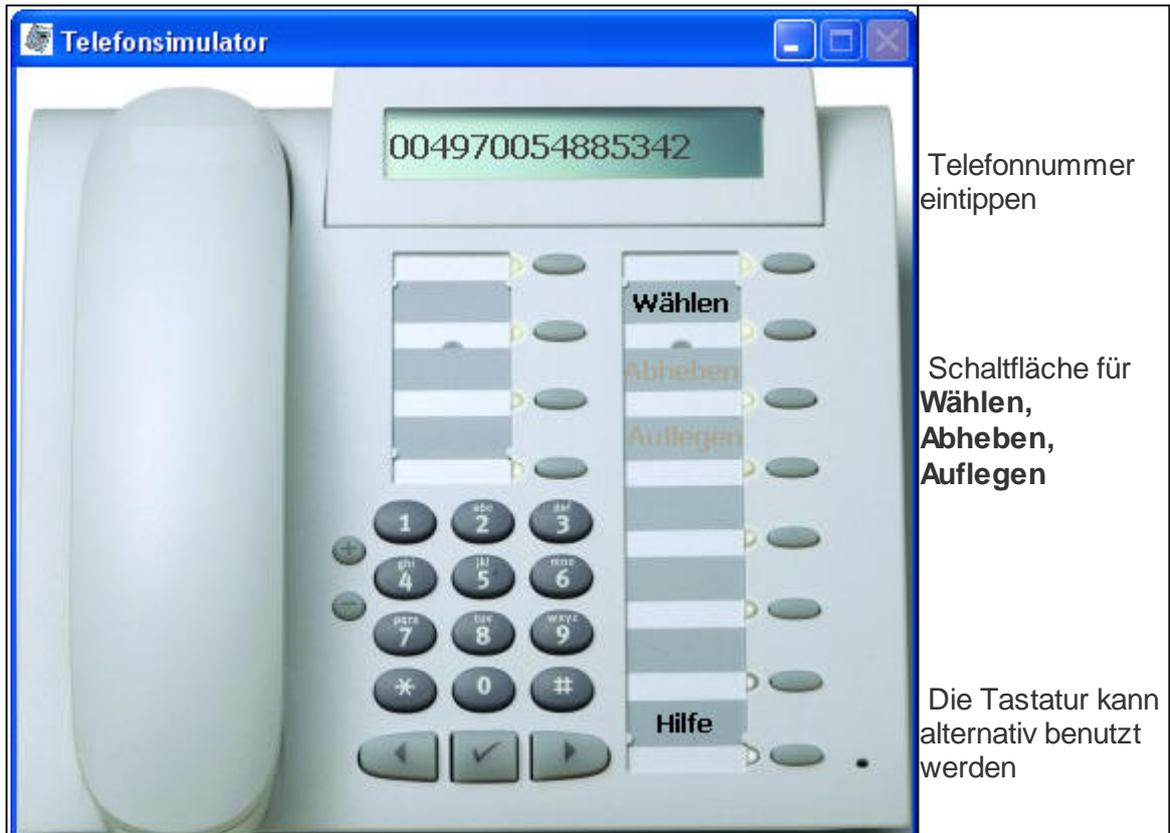
Sofern Sie kein TAPI fähiges Telefon verfügbar haben und CTI Data Connector Office Edition 3.0 testen möchten, steht Ihnen ein Simulator zur Verfügung, der wie ein normales Telefon funktioniert.

Simulator aktivieren

Starten Sie den [Konfigurationsassistenten](#)^[55] und wählen Sie die Seite an, auf der der [Telefoniedienstanbieter](#)^[57] gewählt werden kann. Wählen Sie hier den Telefoniedienstanbieter: **<Telephone Simulator>**. Beim nächsten Start von CTI Data Connector Office Edition 3.0 wird dann automatisch der Telefonsimulator gestartet.

Arbeiten mit dem Telefonsimulator

Der Telefonsimulator verhält sich wie ein normales Telefon, mit dem man ausgehende und eingehende Gespräche durchführen kann.



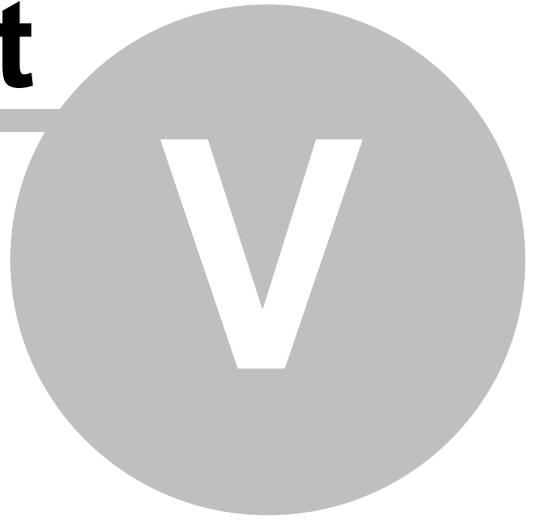
Ein eingehendes Gespräch simulieren

- Tippen Sie eine Telefonnummer (ohne internationale Vorwahl und ohne Sonderzeichen) im Display ein. Alternativ können Sie dazu auch den Nummernblock auf dem Simulator verwenden
- Drücken Sie den Schaltfläche **Wählen**
- CTI Data Connector Office Edition 3.0 führt die Rufnummererkennung durch und zeigt ein eingehendes Gespräch an
- Nehmen Sie das Gespräch an, indem Sie auf den Schaltfläche **Abheben** klicken
- Das Gespräch können Sie beenden, indem Sie auf den Schaltfläche **Auflegen** klicken

Ein ausgehendes Gespräch simulieren

- Suchen Sie im [Telefonbuch](#)^[30] von CTI Data Connector Office Edition 3.0 eine Adresse und Ansprechpartner und wählen Sie durch Doppelklick auf die Telefonnummer. Alternativ können Sie eine [Telefonnummer markieren](#)^[34] und mit dem definierten [Tastaturkürzel](#)^[60] wählen
- CTI Data Connector Office Edition 3.0 zeigt die angewählte Adresse an
- Stellen Sie das Gespräch her, indem Sie auf den Schaltfläche **Abheben** klicken
- Das Gespräch können Sie beenden, indem Sie auf den Schaltfläche **Auflegen** klicken

Part



5 Telefonieren

5.1 Ausgehende Gespräche

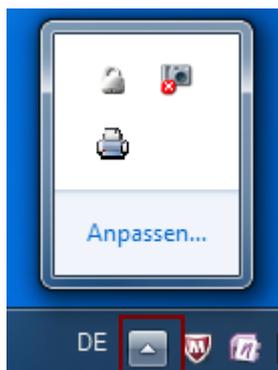
CTI Data Connector Office Edition 3.0 bietet viele Möglichkeiten, um ein ausgehendes Gespräch zu führen. Diese hängen teilweise auch von der Anwendung ab, die Sie benutzen. Die Option - Wählen per [Tastaturkürzel](#)^[34] / Hotkey sollte in jeder Anwendung funktionieren.

Die nachfolgenden Optionen stehen zur Verfügung:

- Wählen mit dem [Telefonbuch](#)^[30]
- Wählen per [Tastaturkürzel](#)^[34] / Hotkey
- Wählen im [Browser](#)^[34]
- Wählen per [Hyperlink](#)^[35]
- Wählen per [Zwischenablage](#)^[36]
- [Wahlwiederholung](#)^[36] mit der zuletzt verwendeten Telefonnummer
- Wählen per [Kurzwahl](#)^[37]
- Wählen per [Telefon Tastenfeld](#)^[37]
- Wählen per [Anrufliste](#)^[38] (Liste ein- und ausgehender Gespräche)
- Wählen am [Telefonapparat](#)^[41] - die angewählte Adresse wird [angezeigt](#)^[41]



Standardmäßig sind Symbole im System Tray nicht sichtbar. Um das Symbol für CTI Data Connector Office Edition 3.0 immer anzuzeigen, klicken Sie auf den Pfeil nach oben. Dann auf **Anpassen**.



Dies öffnet die Anzeige für Infobereichssymbole. Wählen Sie das Symbol für CTI Data Connector Office Edition 3.0 und dann: **Symbol und Benachrichtigungen anzeigen**.

CTI
CTI Data Connector - Office Edition - 0 Ruf(e)

Symbol und Benachrichtigungen anzeigen

5.1.1 Format der Telefonnummer

Für CTI Data Connector Office Edition 3.0 spielt es keine Rolle, ob Telefonnummern unstrukturiert oder mit Sonderzeichen erfasst werden. Wichtig ist nur dass die Telefonnummern mit dem internationalen Format übereinstimmen. Gültige Telefonnummern sind:

- 02089481345
- +44(0)2089481345
- 0044(0)2089481345
- 004402089481345 - das ist keine gültige Telefonnummer, würde aber korrekt umgewandelt werden
- 636.477.8702
- +1636.477.8702

Nach der Landesvorwahl sollte die 0 entweder in Klammern geschrieben werden oder ganz entfallen. Wird die 0 nicht in Klammern gesetzt, dann benutzt CTI Data Connector Office Edition 3.0 Einstellungen aus Windows um entweder die 0 zu entfernen oder stehen zu lassen (z.B. für Italien).

Beispiel

- 004402089481345 würde umgewandelt in 00442089481345
- 003902089481345 würde umgewandelt in 003902089481345

5.1.2 Notwendige Einstellungen für ausgehende Gespräche

Nachfolgend ist eine Liste aller Konfigurationseinstellungen, die einen Einfluss auf ausgehende Gespräche haben. Wenn diese nicht funktionieren überprüfen Sie die folgenden Einstellungen und prüfen Sie auch [Problemlösung - Ausgehende Gespräche](#)^[160]

Konfigurationseinstellungen

- Auswahl des richtigen [TAPI Treibers](#)^[58]
- [Einstellungen der Telefonanlage](#)^[73] - insbesondere Kennziffer für Amtsholung
- [Wählregeln](#)^[74]
- TAPI Konfiguration - [Präfix ausgehende Gespräche](#)^[64]
- TAPI Konfiguration - [Provider Postfix](#)^[65]
- TAPI Konfiguration - [Ignoriere Pseudo Nummer](#)^[66]
- [Wählen per Tastenkürzel / Hotkey](#)^[34] - Hotkey [konfigurieren](#)^[60] und diese [Option aktivieren](#)^[57]

- [Wählen im Browser](#)^[34] - diese [Option aktivieren](#)^[57]
- [Wählen per Hyperlink](#)^[35] - diese [Option aktivieren](#)^[57]

Sofern **interne** Telefonnummern nicht korrekt gewählt werden prüfen Sie:

- TAPI Konfiguration - [Präfix für interne Nummern](#)^[65]
- [Mindestlänge](#)^[73] der Telefonnummer die ein Amt benötigt

5.1.3 Wählen mit dem Telefonbuch

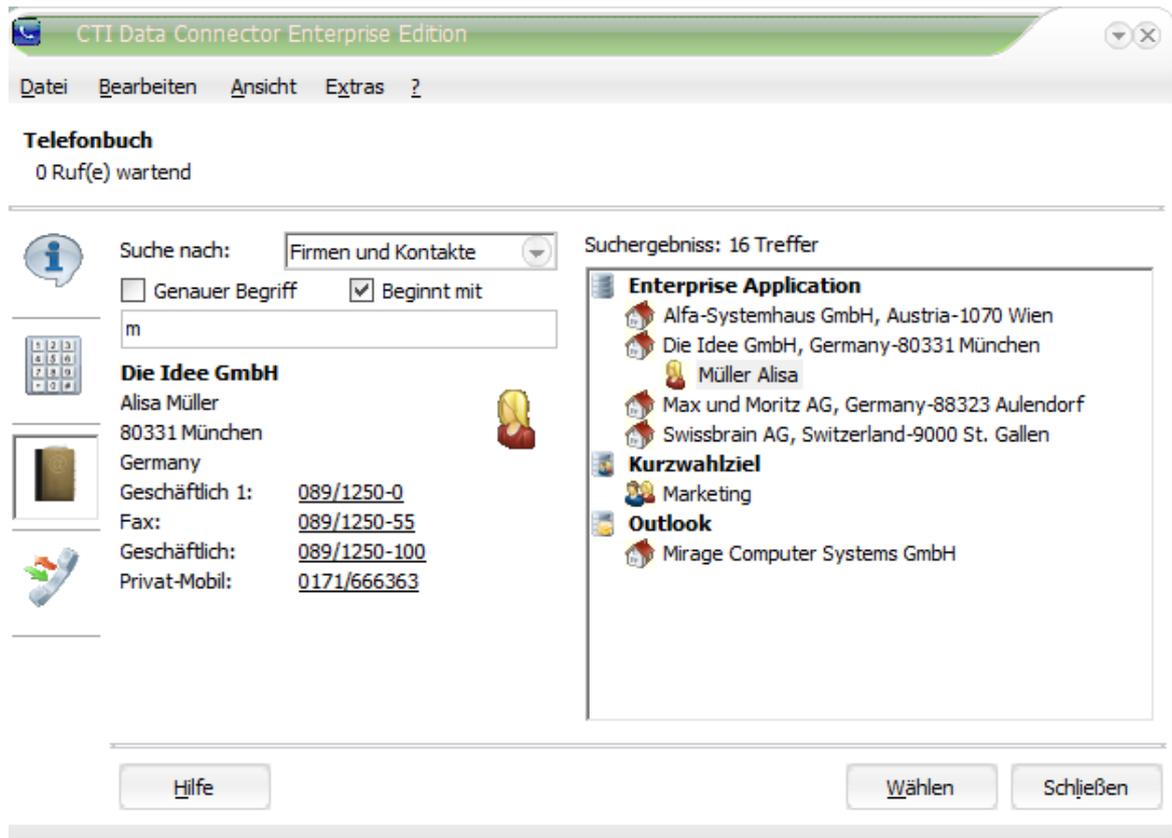
Das Telefonbuch erlaubt die Suche nach **Firmenname**, **Nachnamen** oder **Vornamen**. Die Suche erfolgt dabei in der [Kurzwahlliste](#)^[37] sowie in den [Kontaktordnern](#)^[78] von Microsoft Outlook™ .

Um das Telefonbuch aufzurufen, wählen Sie entweder:

- Rechter Maus Klick auf das Telefon Icon  , Auswahl **Adresse suchen und wählen** oder
- Rechter Maus Klick auf das Telefon Icon  , Auswahl **CTI Data Connector Office**

Edition 3.0 öffnen, dann das Symbol





Suche

Sie können entweder nach dem **Firmennamen**, dem **Nachnamen** oder dem **Vornamen** suchen. Das Suchergebnis hängt von den gewählten Suchoptionen ab.

Suchoptionen

Listenauswahl: Suche nach

Dies schränkt die Suche ein entweder auf:

- *Nur Firmen*
- *Nur Kontakte* (Name oder Vorname)
- *Firmen und Kontakte (alle Daten)*

Option: **Genauer Begriff**

Es wird nur ein Treffer angezeigt, der exakt mit dem Suchbegriff übereinstimmt.

Option: **Beginnt mit**

Sofern angehakt, muss der Name mit dem Suchbegriff **beginnen**. Andernfalls wird der Suchbegriff in allen **Bestandteilen** eines Firmennamens oder Namens gesucht.

Bsp: Suche **üller** - Ein Treffer zu Müller würde nur angezeigt, wenn die Option **nicht** angehakt ist. Es entspricht der Suche mit *üller*

Da normalerweise aber nicht nach Namensbestandteilen gesucht wird, ist die Option in der Standardeinstellung ausgewählt.

Spezielle Zeichen

Das Zeichen * ignoriert alle nachfolgenden oder vorherigen Zeichen. Es ist nicht notwendig, da über die Suchoptionen das Suchverhalten besser gesteuert werden kann.

Anzeige des Suchergebnisses

Alle gefundenen Adressen werden rechts im Fenster angezeigt. Das Suchergebnis ist

gruppiert nach der **Datenquelle** (Datenbank , Kurzwahlverzeichnis  oder

 Microsoft Outlook™) in der die Adresse gefunden wurde.

- Wird auf den Firmennamen geklickt, werden Ihnen zu der Adresse **alle Ansprechpartner** angezeigt.
- Wird auf den Ansprechpartner geklickt, wird links die **Visitenkarte** des Ansprechpartners **mit allen Telefonnummern** angezeigt.

CTI Data Connector Enterprise Edition

Datei Bearbeiten Ansicht Extras ?

Telefonbuch
0 Ruf(e) wartend

Firma/Name: Firmen und Kontakte such
 Genauer Begriff Beginnt mit
m*

Die Idee GmbH
Alisa Müller
80331 München
Germany
Geschäftlich 1: 089/1250-0
Fax: 089/1250-55
Geschäftlich: 089/1250-100
Privat-Mobil: 0171/666363

Suchergebnis: 16 Treffer

Enterprise Application
Alfa-Systemhaus GmbH, Austria-1070 Wien
Die Idee GmbH, Germany-80331 München
Müller Alisa
Max und Moritz AG, Germany-88323 Aulendorf
Swissbrain AG, Switzerland-9000 St. Gallen

Kurzwahlziel
Marketing

Outlook
Mirage Computer Systems GmbH

Hilfe Wählen Schließen

Sofern bei der Adresse hinterlegt, wird ein Symbol für weiblich  oder männlich



angezeigt.

Wählen

Klicken Sie links in der Visitenkarte auf die gewünschte Telefonnummer.

Schaltfläche Wählen

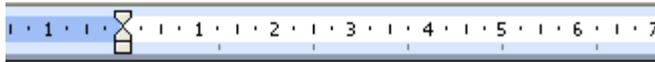
Markieren Sie einen Namen und drücken Sie *Wählen*. Sind mehrere Telefonnummern hinterlegt, erscheint eine Auswahl aller Nummern. Alternativ können Sie über die Option: *Nummer eingeben* auch eine individuelle Telefonnummer wählen.

5.1.4 Wählen per Tastenkürzel / Hotkey

In nahezu jeder Anwendung kann eine Telefonnummer einfach **markiert** und mit dem in den [Konfigurationseinstellungen](#)^[60] definierten Tastaturkürzel gewählt werden. **Die Standardbelegung ist die Taste F10.**

Markieren Sie die Telefonnummer in der Anwendung, indem Sie die linke Maustaste drücken und den Mauszeiger nach rechts ziehen. Wenn Sie das Ende der Telefonnummer erreicht haben, lassen Sie die linke Maustaste los und drücken F10.

Im Beispiel unten ist mitten in einem Text eine Telefonnummer markiert. Dies kann dann mit dem definierten Tastaturkürzel direkt gewählt werden.



United Whiskey Distilleries Ltd
Freemont Tower
3 Perkins Bridge
Windsor
SL44QQ
United Kingdom

Phone: ++44734273833

Siehe auch

[Problemlösung - Tastaturkürzel / Hotkey funktioniert nicht](#)^[164]

Konfiguration - [Tastenkürzel für Wahl einer markierten Telefonnummer](#)^[60]

Konfiguration - [Wahl per Tastenkürzel / Hotkey aktivieren](#)^[57]

5.1.5 Wählen im Browser

Innerhalb des eines Browsers kann eine Telefonnummer an einer **beliebigen Stelle markiert** und über 2 Optionen gewählt werden.

Markieren Sie die Telefonnummer im Web Browser, indem Sie die linke Maustaste drücken und den Mauszeiger nach rechts ziehen. Wenn Sie das Ende der Telefonnummer erreicht haben, lassen Sie die linke Maustaste los. Die Wahl der Telefonnummer erfolgt entweder:

- Mit der **rechter Maustaste**. Es erscheint dann eine Option **Über CTI Data Connector**

Office Edition 3.0 wählen

- Per [Tastaturkürzel](#)^[34] / Hotkey

Im Beispiel unten ist mitten in der Browseranwendung eine Telefonnummer markiert. Diese kann dann mit dem definierten Tastaturkürzel oder mit der rechten Maustaste, **Über CTI Data Connector Office Edition 3.0 wählen**, direkt gewählt werden. Beide Funktionen (*Wahl im Browser*, *Wahl per Tastaturkürzel*) müssen in den [Konfigurationseinstellungen](#)^[57] aktiviert werden.



Die Wahl mit der rechten Maustaste ist nur im **Internet Explorer** verfügbar

Siehe auch

[Wahl im Browser aktivieren](#)^[61]

5.1.6 Wählen per Hyperlink

In Browser Anwendungen kann auch mit einem Hyperlink gewählt werden. Dazu muss jedoch die entsprechende Anwendung geändert werden. Die Wahl per Hyperlink ermöglicht ein schnelles Wählen, da nur auf den Link geklickt werden muss.

Um diese Funktion nutzen zu können, fügen Sie in Ihrer Anwendung den folgenden Befehl ein::

```
<a href="callto://Telefonnummer">Telefonnummer</a>
```

wobei die Telefonnummer durch die richtige Telefonnummer ersetzt werden muss.

+4970054885342

Auf dem Bildschirm sieht dies dann wie folgt aus: +4970054885342

Um diese Funktion zu aktivieren, muss im Konfigurationsassistent [Wählen per Hyperlink aktivieren](#)⁵⁷ aktiv sein.



Diese Funktion ist in allen Browsern (z.B. Internet Explorer oder Firefox) möglich.

Siehe auch

[Wahl per Hyperlink aktivieren](#)⁶¹

[Problemlösung - Wählen per Hyperlink funktioniert nicht](#)¹⁶³

Konfiguration - [Anwendung für die Wahl per Hyperlink](#)⁶⁰

5.1.7 Wählen per Zwischenablage

CTI Data Connector Office Edition 3.0 ist in der Lage, die Zwischenablage zu analysieren und eine Telefonnummer zu ermitteln.

Wenn Sie mit **STRG+C / Bearbeiten Kopieren in** einer Anwendung eine Telefonnummer in die Zwischenablage kopieren, kann diese Nummer gewählt werden, indem auf das Icon im [System Tray](#)²⁰ mit der rechten Maustaste geklickt wird und die Option Wählen per Zwischenablage gewählt wird. CTI Data Connector Office Edition 3.0 analysiert dann die Zwischenablage auf Telefonnummern und wählt die erste gefundene Telefonnummer.

Siehe auch

[Problemlösung - Tastaturkürzel / Hotkey funktioniert nicht](#)¹⁶⁴

Konfiguration - [Tastenkürzel für Wahl aus der Zwischenablage](#)⁶⁰

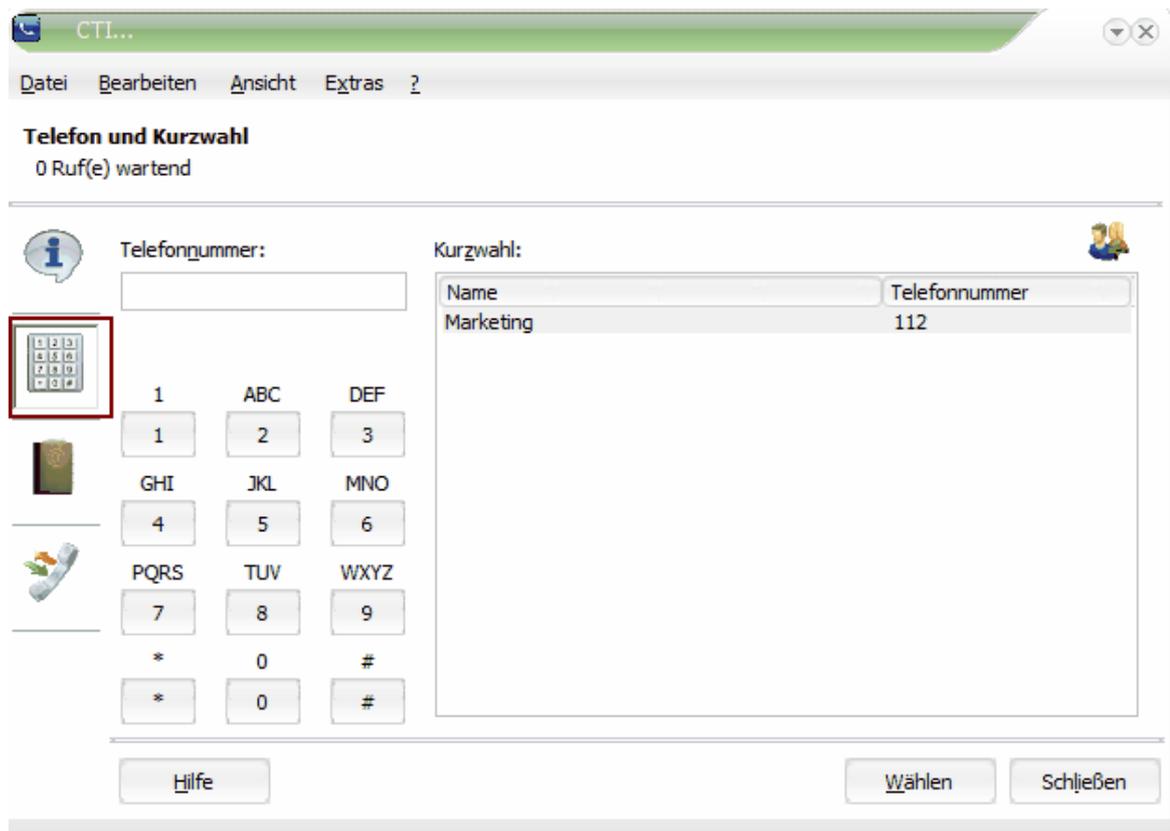
5.1.8 Wahlwiederholung mit zuletzt verwendeter Nummer

Diese Option ist nur verfügbar über rechter Maus Klick auf das Telefon Icon , Option **Wahlwiederholung**. Die zuletzt verwendete Nummer wird gewählt.

5.1.9 Wählen mit Kurzwahl und Telefontastenfeld

In dieser Ansicht kann durch Eingabe einer Telefonnummer in das Feld **Rufnummer** eine Telefonverbindung hergestellt werden. Es werden Vanity Nummern über die Eingabe durch das Telefontastenfeld unterstützt (Vanity = Wählen mit Buchstaben - Bsp: Hotline = 4685463).

Es können beliebig viele Kurzwahlziele mit Name und Telefonnummer gespeichert werden. Durch Auswahl eines Eintrags in der Kurzwahlliste wird die Telefonnummer in das Rufnummernfeld übernommen.



Kurzwahlziele erfassen

Wählen Sie das Symbol . Dann öffnet sich ein Fenster, in dem Sie den Namen und die Nummer erfassen können.

Kurzwahlziele ändern

Markieren Sie das Kurzwahlziel. Mit der **rechten Maustaste** können Einträge hinzugefügt, bearbeitet, umbenannt und gelöscht werden. Drücken Sie die Schaltfläche **Wählen**, um die Telefonnummer zu Wählen. Alternativ können Sie auch den Menüpunkt **Bearbeiten, Kurzwahl** verwenden.

Kurzwahlnummern können direkt aus der [Anrufliste](#) ³⁸ übernommen werden.

5.1.10 Wählen mittels Anrufliste

In dieser Ansicht werden alle **ein- und ausgehenden Rufe** - sortiert nach Datum - angezeigt.

Um das Anrufliste aufzurufen, wählen Sie entweder:

- Rechter Maus Klick auf das Telefon Icon  , Auswahl **Anrufliste** oder
- Rechter Maus Klick auf das Telefon Icon  , Auswahl **CTI Data Connector Office**

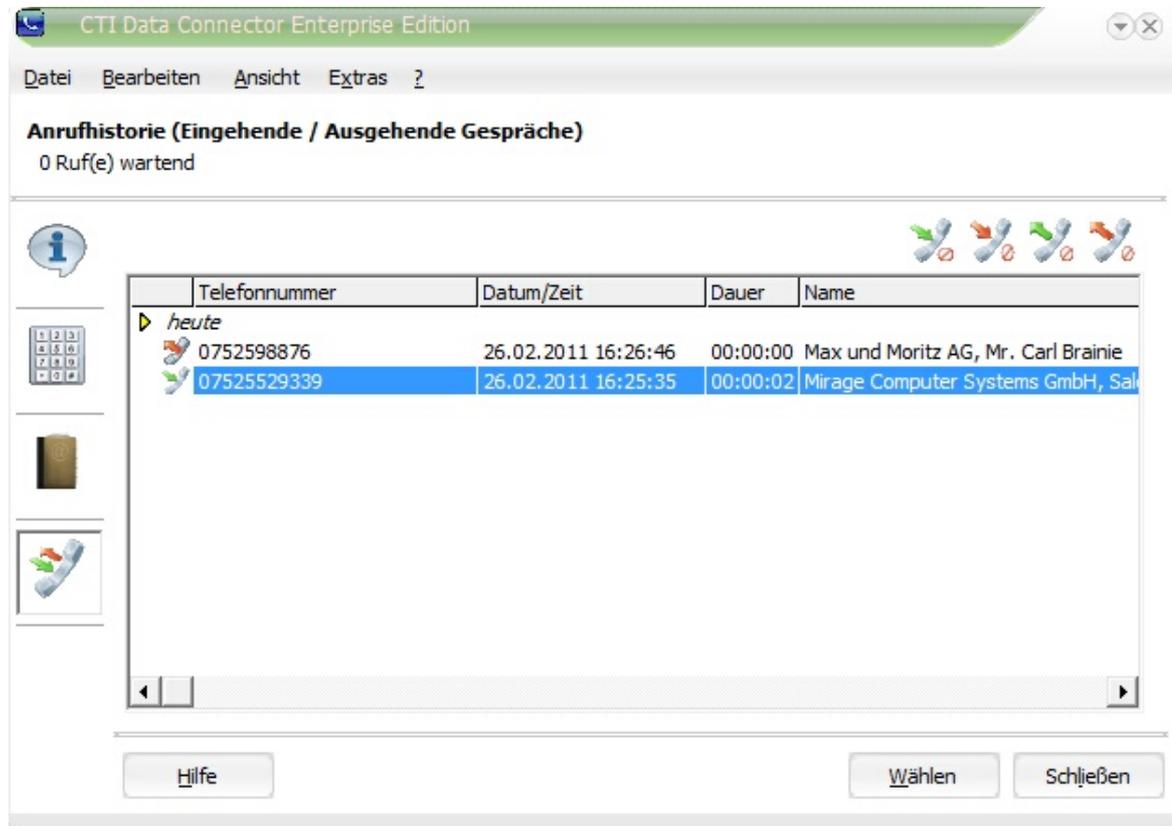
Edition 3.0 öffnen, dann das Symbol



Ein Doppelklick auf einen Eintrag bzw. ein Klick auf die Schaltfläche **Wählen**, wählt die Telefonnummer des markierten Eintrags.

Durch Markieren eines Eintrags und rechte Maustaste können Sie:

- die Nummer wählen
- den Eintrag löschen
- einen Eintrag in die [Kurzwahlliste](#) übernehmen

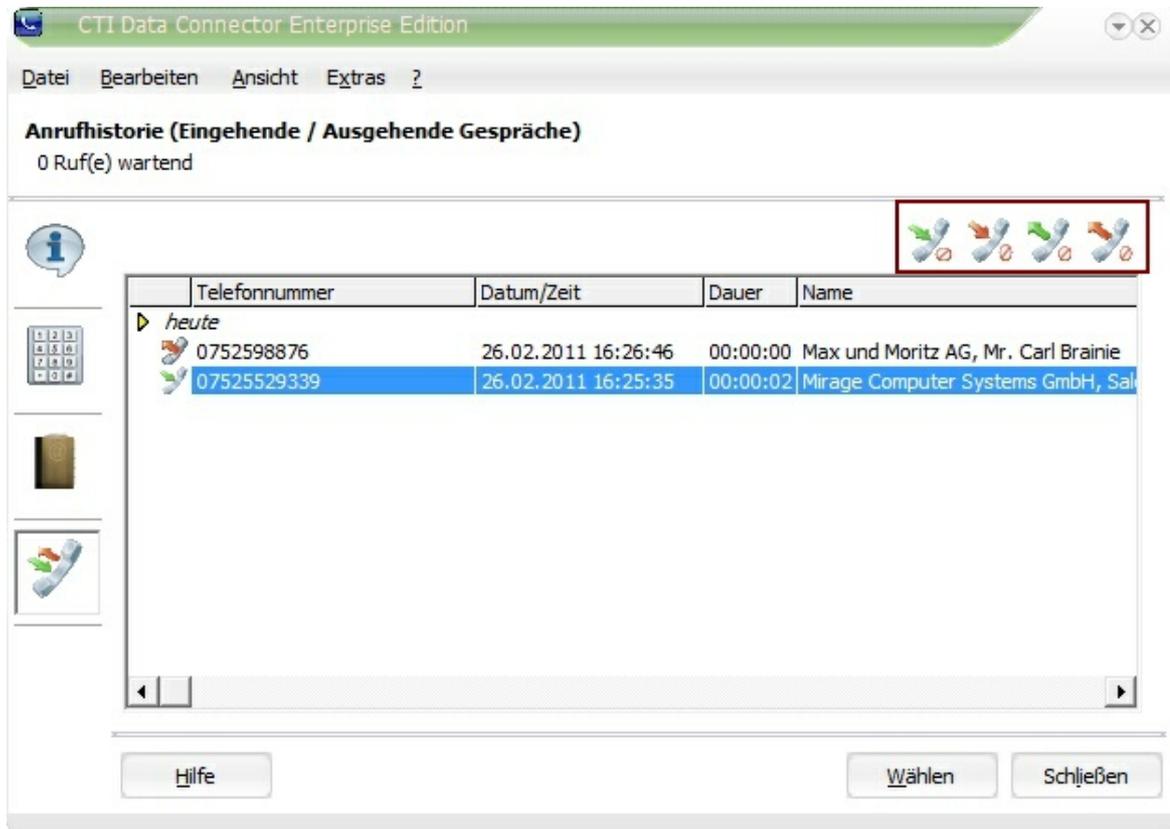


Das Symbol vor der Telefonnummer zeigt den Typ des Anrufes an:

-  Eingehendes Gespräch
-  Eingehendes Gespräch - verpasst
-  Ausgehendes Gespräch
-  Ausgehendes Gespräch - verpasst

Anzeige filtern

Die Anzeige kann gefiltert werden, um. z.B. nur die eingehenden, verpassten Gespräche anzuzeigen. Klicken Sie auf ein Symbol. Das Symbol wechselt zwischen den Optionen *anzeigen* / *nicht anzeigen*.



Beispiel

- = Eingehende Gespräche anzeigen
- = Eingehende Gespräche nicht anzeigen



Die Anzahl der Einträge kann in der [Konfiguration](#)⁷¹ eingestellt werden. Sobald die dort eingestellte maximale Anzahl erreicht ist, wird der älteste Eintrag gelöscht.

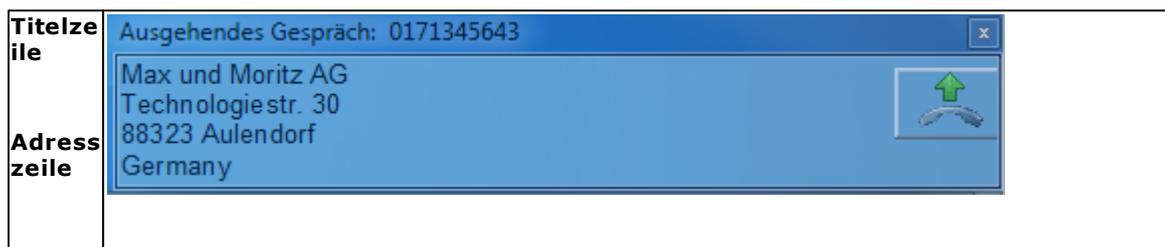
5.1.11 Wählen mit dem Telefonapparat

Sie können wie bisher auch die Telefonnummer direkt an Ihrem Telefonapparat eintippen. CTI Data Connector Office Edition 3.0 erkennt dies automatisch und zeigt Ihnen die Adresse mit Ansprechpartner an. Es wird entweder die [Desktop Benachrichtigung](#)^[41] oder die [Anzeige mit den Gesprächsinformationen](#)^[42] geöffnet.

5.1.12 Anzeige des Gesprächs per Desktopbenachrichtigung

Abhängig von der [Konfiguration](#)^[80] wird ein ein- oder ausgehendes Gespräch zunächst **rechts unten langsam in einem transparentem Fenster eingeblendet** (*Desktopbenachrichtigung*) oder es wird direkt in das Fenster mit den [Gesprächsinformationen](#)^[42] verzweigt.

Wenn Sie die Anzeige *Desktopbenachrichtigung* gewählt haben, blendet sich ein transparentes Fenster mit den Adressdaten ein, das immer erscheint, unabhängig davon, in welcher Anwendung Sie sich gerade befinden.



In der Titelzeile wird die Telefonnummer, sowie die Information, ob es sich um ein ein- oder ausgehendes Gespräch handelt, angezeigt.

In der Adresszeile wird

- der Firmenname, Ort, Land
- Name des Ansprechpartners

anzeigt. Kann ein Ansprechpartner nicht eindeutig ermittelt werden, wird nur der Firmenname angezeigt.

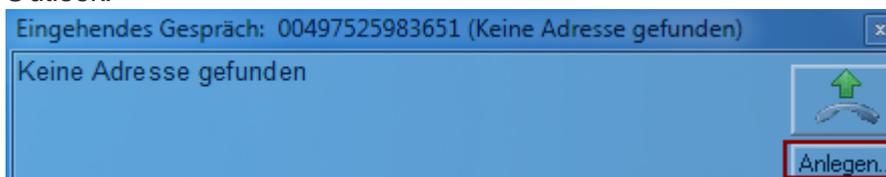
Wenn Sie mit dem **Cursor auf die Desktopbenachrichtigung klicken**, wird das Fenster mit den [Gesprächsinformationen](#)^[42] geöffnet. Abhängig von der Konfiguration, kann auch direkt die Kundenakte in einer Anwendung geöffnet werden. Wenn die Adresse in Microsoft Outlook gespeichert ist, wird der Kontakt in Outlook geöffnet.

Solange sich der Mauszeiger über dem Fenster befindet, bleibt die Anzeige bestehen, ansonsten verschwindet die Anzeige nach dem im Konfigurationsprogramm eingestellten [Zeitintervall](#)^[80].

Wenn Sie auf das Symbol  klicken, wird das Gespräch entgegen genommen. Dies ist dann notwendig, wenn Sie mit einem Headset oder einer Freisprecheinrichtung telefonieren.

Anrufer kann nicht identifiziert werden

Sofern ein Anrufer nicht identifiziert werden kann, erhalten Sie eine Schaltfläche um einen neuen Datensatz anzulegen. Ein Klick auf *Anlegen* erzeugt einen neuen Kontakt in Outlook.



Siehe auch

[Konfiguration der Rufanzeige](#)^[80]

5.1.13 Anzeige des Gesprächs mit Gesprächsdetails

Bei ein- und ausgehenden Gesprächen erscheint automatisch das Fenster Gesprächsinformation, auch wenn Sie sich gerade in einer anderen Anwendung befinden (abhängig von der [Konfiguration](#)^[80]).

Alternativ kann der Bildschirm wie folgt geöffnet werden. Entweder:

- Rechter Mausklick auf das Telefon Icon - **CTI Data Connector Office Edition 3.0 öffnen**
- Doppelter Mausklick links auf das Telefon Icon sofern kein Gespräch aktiv ist

Dann das Symbol  wählen.

In der **Statusleiste** werden zusätzliche Informationen zum Gespräch angezeigt. Mögliche Meldungen sind: *Eingehender* bzw. *Ausgehender Ruf*, *Aktives Gespräch* und *Gespräch beendet* gefolgt von der übermittelten Telefonnummer. Zusätzlich wird die Dauer des aktuellen Gesprächs in *Stunden:Minuten:Sekunden* angegeben. Sofern ein weiterer Anruf erfolgt, während Sie gerade telefonieren, wird dies mit der Information *1 Ruf(e) wartend* signalisiert.



Die Beschriftung der Schaltflächen kann sich abhängig vom Rufstatus ändern. Bei eingehenden Rufen haben Sie die Möglichkeit durch Druck auf die Schaltfläche **Annehmen** das Gespräch anzunehmen (oder durch Abnehmen des Telefonhörers). Drücken Sie die Schaltfläche **Abweisen**, um das Gespräch abzuweisen. Ein aktives Gespräch kann durch Wahl der Schaltfläche **Halten** (nur sichtbar wenn Gespräch aktiv ist) gehalten werden, d.h. der Gesprächsteilnehmer kann nicht mithören. Ein gehaltenes Gespräch kann durch Druck auf die Schaltfläche **Annehmen** wieder zurückgeholt werden. Mit der Schaltfläche **Trennen** (nur sichtbar wenn Gespräch aktiv ist) beenden Sie das aktuelle Gespräch und mit der Schaltfläche **Gespräch weiterleiten**⁵⁰⁾, können Sie das Gespräch weiterverbinden. Folgende Informationen werden zum Anrufer bzw. Angerufenen angezeigt:

- **Adresse:** Die zur Telefonnummer vorgefundene Adresse. Angezeigt wird die Kundennummer, Adresszeile 1 und 2 sowie Strasse, Länderkennzeichen, Postleitzahl und Ort.
- **Ansprechpartner:** Eine Auswahl der zur Adresse gehörenden Ansprechpartner, bzw. nur ein Ansprechpartner, falls die Telefonnummer eindeutig einem Ansprechpartner zugewiesen werden konnte. Falls die Datenbank dies unterstützt werden Anrede und Titel mit angezeigt, ansonsten Vor- und Nachnamen.

Gespräch in den Hintergrund legen

Wenn Sie in ein anderes Programm wechseln möchten, ohne dass die Gesprächsaufzeichnung beendet wird, **minimieren** Sie das Fenster. Sie können über die Taskleiste CTI Data Connector Office Edition 3.0 jederzeit wieder aktivieren.



Wenn Sie das Symbol für **Fenster Schließen** wählen oder die Schaltfläche **Schließen** wählen, wird die Aufzeichnung des Gesprächs beendet. Das Telefonat selbst wird dadurch jedoch nicht beendet.

Siehe auch

[Konfiguration der Rufanzeige](#)^[80]

5.2 Eingehende Gespräche

CTI Data Connector Office Edition 3.0 bietet eine ausgefeilte Ruferkennung. Um diese Funktion nutzen zu können, muss mindestens ein [Microsoft Outlook / Exchange](#)^[78] Kontakt Order konfiguriert sein.

5.2.1 Wie funktioniert die Ruferkennung

Voraussetzung für die Rufnummererkennung ist, dass die **Rufnummer übermittelt wird**. Unterdrückte Rufnummern werden als anonyme Gespräche behandelt.

Die Ermittlung der Rufnummer erfolgt in einem aufwendigen Verfahren, garantiert dadurch jedoch eine hohe Erkennungsrate.

Gespeicherte Telefonnummer aufbereiten

Meistens sind die Telefonnummern in der Datenbank unstrukturiert gespeichert (z.B. mit +49, 0049, +49(0)711 und beliebigen Sonderzeichen). Es muss jedoch das [Format für internationale Rufnummern](#)^[29] eingehalten werden.

CTI Data Connector Office Edition 3.0 konvertiert alle Rufnummern in ein internationales Standardformat - siehe dazu Rufnummern aufbereiten.

Eingehende Telefonnummer analysieren und neu formatieren

Die von der Telefonanlage übermittelte Telefonnummer wird um die Landesvorwahl erweitert (falls keine Landesvorwahl enthalten ist) und um Sonderzeichen der Telefonanlage bereinigt - siehe Konfiguration [Einstellung Telefonanlage](#)^[73] und [Einstellung Ruferkennung](#)^[76].

Ist die Telefonnummer ein Ortsgespräch und die Ortsvorwahl wird nicht übermittelt, wird automatisch eine Ortsvorwahl vorangestellt - siehe [Wählregeln](#)^[74].

Für interne Gespräch kann automatisch die Telefonnummer der Zentrale ergänzt werden - siehe [Präfix für interne Gespräche](#)^[65].

Adresse suchen

Suchschritt 1

Mit der wie oben beschrieben modifizierten Telefonnummer wird in der ersten Datenbank nach einem 100% Treffer gesucht. Kann die Telefonnummer exakt einem Ansprechpartner oder eine Firmenadresse zugeordnet werden, wird die Suche beendet und die Adresse mit einem Ansprechpartner per [Desktopbenachrichtigung](#)^[41] angezeigt.

Wird in der ersten Datenbank kein exakter Treffer gefunden, werden in weiteren Datenbanken, [Microsoft Outlook™](#)^[78] oder dem [Telefonbuch der Telefonanlage](#)^[77] gesucht (sofern konfiguriert).

Suchschritt 2

Von der Telefonnummer werden von rechts ausgehend nacheinander Ziffern abgeschnitten ([siehe Konfiguration dazu](#)^[76]). Kann die Telefonnummer exakt einer Firmenadresse zugeordnet werden, wird die Suche beendet und die **Adresse mit allen Ansprechpartnern** angezeigt.

Wird in der ersten Datenbank kein exakter Treffer gefunden, werden in weiteren Datenbanken, [Microsoft Outlook™](#)^[78] oder dem [Telefonbuch der Telefonanlage](#)^[77] gesucht (sofern konfiguriert).

Suchschritt 3

Werden im Suchschritt 2 mehrere möglichen Firmen ermittelt, erscheint ein Auswahlfenster, aus dem Sie die korrekte Firma auswählen können (nur wenn die Option [Mehrfachtreffer durch identische Telefonnummern unterdrücken](#)^[77] **nicht** aktiviert ist)



Drücken Sie die Schaltfläche *Ok*, um eine der vorgeschlagenen Adressen bzw. Ansprechpartner zu übernehmen oder die Schaltfläche *Abbrechen*, um dieses Gespräch keiner Adresse bzw. Ansprechpartner zuzuweisen.

Wurde die [Desktopbenachrichtigung](#)^[41] für eingehende Gespräche aktiviert, erscheint in der Desktopbenachrichtigung ein Hinweis, dass die Ruferkennung nicht eindeutig war. Durch Klick auf die Desktopbenachrichtigung wird das oben beschriebene Auswahlfenster angezeigt.

Suchschritt 4

Konnte keine passende Adresse gefunden werden, wird der Hinweistext **<keine Adresse ermittelt>** eingeblendet.

5.2.2 Notwendige Einstellungen für die Ruferkennung

Nachfolgend ist eine Liste aller Konfigurationseinstellungen, die einen Einfluss auf die Ruferkennung haben. Wenn die Ruferkennung nicht funktioniert überprüfen Sie diese Einstellungen und prüfen Sie auch [Problemlösung - Eingehende Gespräche](#)^[165].

Adressen die für die Ruferkennung genutzt werden

- Konfigurierte [Microsoft Outlook](#)^[78] Kontaktordner
- Konfigurierte Datenbanken
- Adressen aus der [Telefonanlage](#)^[77]

Konfigurationseinstellungen

- Auswahl des richtigen [TAPI Treibers](#)^[58]
- [Einstellung Ruferkennung](#)^[76]
- TAPI Konfiguration - [Eingehende Telefonnummer abschneiden ab](#)^[65]
- TAPI Konfiguration - [Präfix eingehendes Gespräch](#)^[64]
- TAPI Konfiguration - [Änderung der Telefonnummer während des Gesprächs nicht anzeigen](#)^[66]

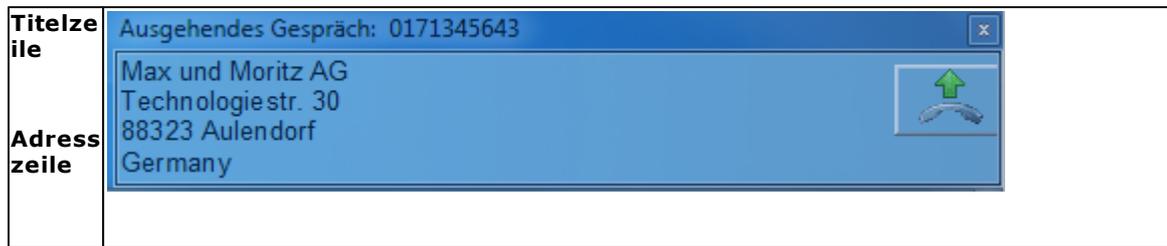
Sofern **interne** Telefonnummern nicht korrekt erkannt werden prüfen Sie:

- TAPI Konfiguration - [Präfix für interne Nummern](#)^[65]
- [Mindestlänge](#)^[73] der Telefonnummer die ein Amt benötigt

5.2.3 Anzeige des Gesprächs per Desktopbenachrichtigung

Abhängig von der [Konfiguration](#)^[80] wird ein ein- oder ausgehendes Gespräch zunächst **rechts unten langsam in einem transparentem Fenster eingeblendet** (*Desktopbenachrichtigung*) oder es wird direkt in das Fenster mit den [Gesprächsinformationen](#)^[42] verzweigt.

Wenn Sie die Anzeige *Desktopbenachrichtigung* gewählt haben, blendet sich ein transparentes Fenster mit den Adressdaten ein, das immer erscheint, unabhängig davon, in welcher Anwendung Sie sich gerade befinden.



In der Titelzeile wird die Telefonnummer, sowie die Information, ob es sich um ein ein- oder ausgehendes Gespräch handelt, angezeigt.

In der Adresszeile wird

- der Firmenname, Ort, Land
- Name des Ansprechpartners

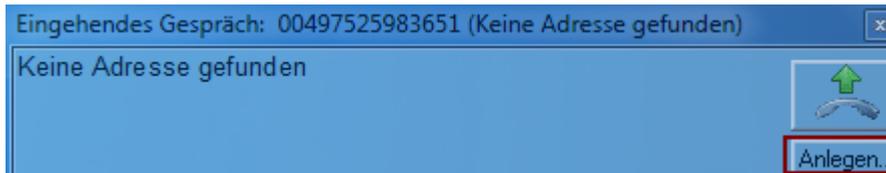
anzeigt. Kann ein Ansprechpartner nicht eindeutig ermittelt werden, wird nur der Firmenname angezeigt.

Wenn Sie mit dem **Cursor auf die Desktopbenachrichtigung klicken**, wird das Fenster mit den [Gesprächsinformationen](#)⁴² geöffnet. Abhängig von der Konfiguration, kann auch direkt die Kundenakte in einer Anwendung geöffnet werden. Wenn die Adresse in Microsoft Outlook gespeichert ist, wird der Kontakt in Outlook geöffnet. Solange sich der Mauszeiger über dem Fenster befindet, bleibt die Anzeige bestehen, ansonsten verschwindet die Anzeige nach dem im Konfigurationsprogramm eingestellten [Zeitintervall](#)⁸⁰.

Wenn Sie auf das Symbol  klicken, wird das Gespräch entgegen genommen. Dies ist dann notwendig, wenn Sie mit einem Headset oder einer Freisprecheinrichtung telefonieren.

Anrufer kann nicht identifiziert werden

Sofern ein Anrufer nicht identifiziert werden kann, erhalten Sie eine Schaltfläche um einen neuen Datensatz anzulegen. Ein Klick auf *Anlegen* erzeugt einen neuen Kontakt in Outlook.



Siehe auch

[Konfiguration der Rufanzeige](#) ⁸⁰

5.2.4 Anzeige des Gesprächs mit Gesprächsdetails

Bei ein- und ausgehenden Gesprächen erscheint automatisch das Fenster Gesprächsinformation, auch wenn Sie sich gerade in einer anderen Anwendung befinden (abhängig von der [Konfiguration](#) ⁸⁰).

Alternativ kann der Bildschirm wie folgt geöffnet werden. Entweder:

- Rechter Mausklick auf das Telefon Icon - **CTI Data Connector Office Edition 3.0 öffnen**
- Doppelter Mausklick links auf das Telefon Icon sofern kein Gespräch aktiv ist



Dann das Symbol wählen.

In der Statusleiste werden zusätzliche Informationen zum Gespräch angezeigt. Mögliche Meldungen sind: *Eingehender* bzw. *Ausgehender Ruf*, *Aktives Gespräch* und *Gespräch beendet* gefolgt von der übermittelten Telefonnummer. Zusätzlich wird die Dauer des aktuellen Gesprächs in *Stunden:Minuten:Sekunden* angegeben. Sofern ein weiterer Anruf erfolgt, während Sie gerade telefonieren, wird dies mit der Information *1 Ruf(e) wartend* signalisiert.



Die Beschriftung der Schaltflächen kann sich abhängig vom Rufstatus ändern. Bei eingehenden Rufen haben Sie die Möglichkeit durch Druck auf die Schaltfläche **Annehmen** das Gespräch anzunehmen (oder durch Abnehmen des Telefonhörers). Drücken Sie die Schaltfläche **Abweisen**, um das Gespräch abzuweisen. Ein aktives Gespräch kann durch Wahl der Schaltfläche **Halten** (nur sichtbar wenn Gespräch aktiv ist) gehalten werden, d.h. der Gesprächsteilnehmer kann nicht mithören. Ein gehaltenes Gespräch kann durch Druck auf die Schaltfläche **Annehmen** wieder zurückgeholt werden. Mit der Schaltfläche **Trennen** (nur sichtbar wenn Gespräch aktiv ist) beenden Sie das aktuelle Gespräch und mit der Schaltfläche **Gespräch weiterleiten**⁵⁰⁾, können Sie das Gespräch weiterverbinden. Folgende Informationen werden zum Anrufer bzw. Angerufenen angezeigt:

- **Adresse:** Die zur Telefonnummer vorgefundene Adresse. Angezeigt wird die Kundennummer, Adresszeile 1 und 2 sowie Strasse, Länderkennzeichen, Postleitzahl und Ort.
- **Ansprechpartner:** Eine Auswahl der zur Adresse gehörenden Ansprechpartner, bzw. nur ein Ansprechpartner, falls die Telefonnummer eindeutig einem Ansprechpartner zugewiesen werden konnte. Falls die Datenbank dies unterstützt werden Anrede und Titel mit angezeigt, ansonsten Vor- und Nachnamen.

Gespräch in den Hintergrund legen

Wenn Sie in ein anderes Programm wechseln möchten, ohne dass die Gesprächsaufzeichnung beendet wird, **minimieren** Sie das Fenster. Sie können über die Taskleiste CTI Data Connector Office Edition 3.0 jederzeit wieder aktivieren.



Wenn Sie das Symbol für **Fenster Schließen** wählen oder die Schaltfläche **Schließen** wählen, wird die Aufzeichnung des Gesprächs beendet. Das Telefonat selbst wird dadurch jedoch nicht beendet.

Siehe auch

[Konfiguration der Rufanzeige](#)^[80]

5.2.5 Verpasste Anrufe (rotes Icon)

Wenn ein Anruf verpasst wird, ändert sich das Telefon Icon in rot . Sie können nun

- Linker doppelter Mausklick auf das Icon öffnen direkt den Dialog für verpasste Anrufe
- Rechter Mausklick auf das Icon, Auswahl [Anrufliste](#)^[38] (eingehende Gespräche) - öffnet den Dialog für verpasste Anrufe

Nachdem die [Anrufliste](#)^[38] geöffnet wurde, ändert sich die Farbe des Icons wieder zu


blau



Anonyme Anrufe erscheinen nicht als verpasste Anrufe.

5.3 Gespräch weiterleiten

Die Funktion **Gespräch weiterleiten** ermöglicht es ein Gespräch von Ihrem Telefon an ein anderes Telefon weiter zu leiten. Diese Funktion steht nur während eines **laufenden** Gesprächs zur Verfügung.

Die Gesprächsweiterleitung ist ein Mechanismus, der es einem Benutzer erlaubt, ein **laufendes Gespräch** zu einem anderen Telefon weiter zu verbinden, indem die Option *Gespräch weiterleiten* gewählt und dann die gewünschte Nummer eingegeben wird. Das weitergeleitete Gespräch ist entweder ein Gespräch **mit** oder **ohne Ankündigung**.

Wenn das weitergeleitete Gespräch ein Gespräch **mit Ankündigung** ist, wird der Gesprächspartner über das bevorstehende Gespräch informiert. Dies geschieht, indem der Anrufer auf eine Warteposition gestellt (Hold) und die gewünschte Nummer angerufen wird. Sie können den anderen Gesprächspartner informieren. Wenn dieser

das Gespräch annehmen möchte, wird das Gespräch an Ihn weiter verbunden.

Auf der anderen Seite ist ein Gespräch **ohne Ankündigung** selbsterklärend - das Gespräch wird ohne weitere Ankündigung an den gewünschten Gesprächspartner weitergeleitet. Die Telefonnummer wird eingegeben, das Gespräch wird sofort weitergeleitet und das laufende Gespräch beendet.

Beide Optionen (mit und ohne Ankündigung) werden durch CTI Data Connector Office Edition 3.0, **aber nicht von allen TAPI Treibern** unterstützt. Wenn ein TAPI Treiber diese Funktion nicht anbietet, dann steht diese Option auch nicht in CTI Data Connector Office Edition 3.0, zur Verfügung.



Wie diese Funktion im Detail zur Verfügung steht hängt von der Telefonanlage und dem TAPI Treiber ab.

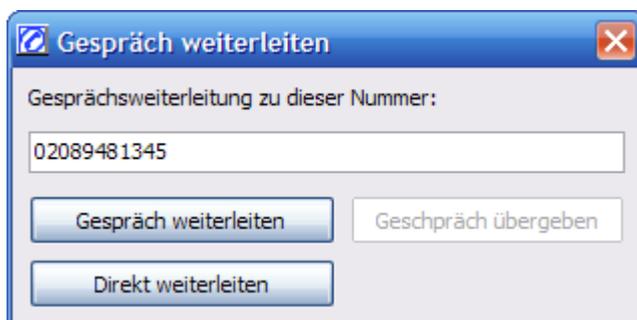
5.3.1 Gesprächsweiterleitung mit Ankündigung

Wenn das weitergeleitete Gespräch ein Gespräch **mit Ankündigung** ist, wird der Gesprächspartner über das bevorstehende Gespräch informiert. Dies geschieht, indem der Anrufer auf eine Warteposition gestellt (Hold) und die gewünschte Nummer angerufen wird. Sie können den anderen Gesprächspartner informieren. Wenn dieser das Gespräch annehmen möchte, wird das Gespräch an Ihn weiter verbunden.

Während eines laufenden Gesprächs stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Klick mit der **linken Maustaste** auf das Telefon Icon, Auswahl *Gespräch weiterleiten* oder
- die Schaltfläche *Gespräch weiterleiten* im [Kontrollzentrum](#)²³⁾

Ein neuer Bildschirm erscheint. Geben Sie die Telefon Nummer ein, zu der das Gespräch weitergeleitet werden soll. Drücken Sie die Schaltfläche **Gespräch weiterleiten**.



Sie haben jetzt 2 Möglichkeiten:

- Schaltfläche **Gespräch zurückholen** wählen, um mit dem Anrufer erneut zu sprechen *oder*
- Schaltfläche **Gespräch übergeben** wählen, um den Anruf zum anderen Gesprächspartner weiter zu leiten

Siehe auch

[Gesprächsweiterleitung ohne Ankündigung](#) ⁵²

5.3.2 Gesprächsweiterleitung ohne Ankündigung

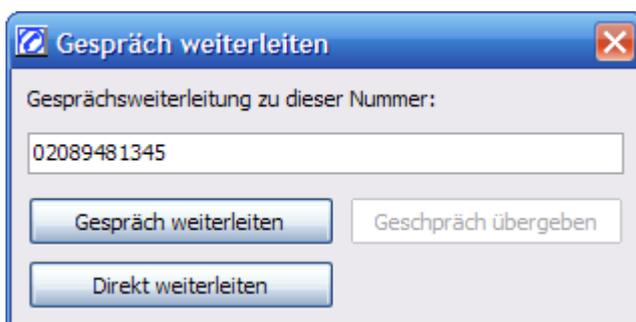
Ein Gespräch **ohne Ankündigung** weiter zu leiten funktioniert wie folgt:

Die Telefonnummer wird eingegeben, das Gespräch wird sofort weitergeleitet und das laufende Gespräch beendet.

Während eines laufenden Gesprächs stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Klick mit der **linken Maustaste** auf das Telefon Icon, Auswahl *Gespräch weiterleiten* *oder*
- die Schaltfläche *Gespräch weiterleiten* im [Kontrollzentrum](#) ²³

Ein neuer Bildschirm erscheint. Geben Sie die Telefon Nummer ein, zu der das Gespräch weitergeleitet werden soll. Drücken Sie die Schaltfläche **Direkt weiterleiten**. Das Gespräch wird direkt zu dem gewünschten Gesprächspartner ohne Rückfrage weitergeleitet.



Siehe auch

[Gesprächsweiterleitung mit Ankündigung](#) ⁵¹

Part

VI

6 Konfigurationsassistent

6.1 Einführung

Der Konfigurationsassistent für CTI Data Connector Office Edition 3.0 besteht aus mehreren Schritten in denen Sie verschiedene Einstellungen durchführen können. Sie können über die Schaltfläche **Weiter** bzw. **Zurück** jederzeit zum nächsten bzw. vorhergehenden Konfigurationsschritt navigieren. Um die geänderten Einstellungen zu berücksichtigen, werden nach dem Beenden des Konfigurationsassistenten die Telefonnummern lokal neu aufbereitet.

Der Konfigurationsassistent kann je nach **Installationsart unterschiedlich viele Optionen und Schritte** haben. In der maximal möglichen Installationstiefe hat er eine Einleitungsseite und wird dann in 6 Schritten ausgeführt. Beachten Sie daher, dass die Beschreibung von Ihrer Installation abweichen kann. Sie sollten auf jeden Fall die Daten für eine [minimale Konfiguration](#)^[19] eingeben.

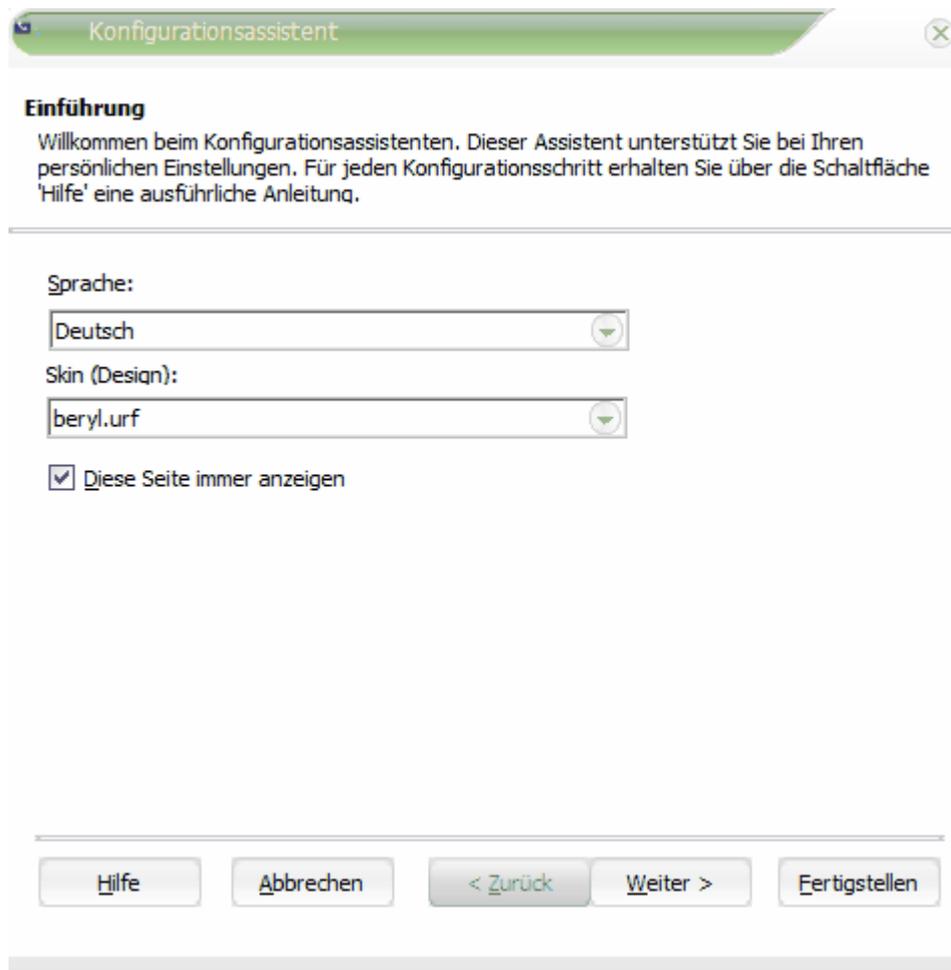
Wie wird der Konfigurationsassistent gestartet?

Den Konfigurationsassistenten starten Sie, indem Sie auf das ICON von CTI Data Connector Office Edition 3.0 mit der rechten Maustaste klicken und die Option **Konfigurationsassistent** wählen oder im [Kontrollzentrum](#)^[23] den Menübefehl **Extras -> Konfigurationsassistent** wählen.

Überblick über alle Konfigurationsschritte

- Einführung - [Auswahl der Sprache](#)^[56], in der die Oberfläche von CTI Data Connector Office Edition 3.0 erscheint
- Konfiguration des [TAPI Treibers](#)^[58], [Tastaturkürzel](#)^[60], [Experteneinstellungen](#)^[62] und [Browser Wahl Optionen](#)^[61]
- Einstellungen der [Telefonanlage](#)^[73] und [Rufidentifizierung](#)^[76]
- Konfiguration von [Microsoft Outlook™](#)^[78]
- Konfiguration der [Rufanzeige](#)^[80]

6.2 Sprache wählen



Konfigurationsassistent

Einführung

Willkommen beim Konfigurationsassistenten. Dieser Assistent unterstützt Sie bei Ihren persönlichen Einstellungen. Für jeden Konfigurationsschritt erhalten Sie über die Schaltfläche 'Hilfe' eine ausführliche Anleitung.

Sprache:
Deutsch

Skin (Design):
beryl.urf

Diese Seite immer anzeigen

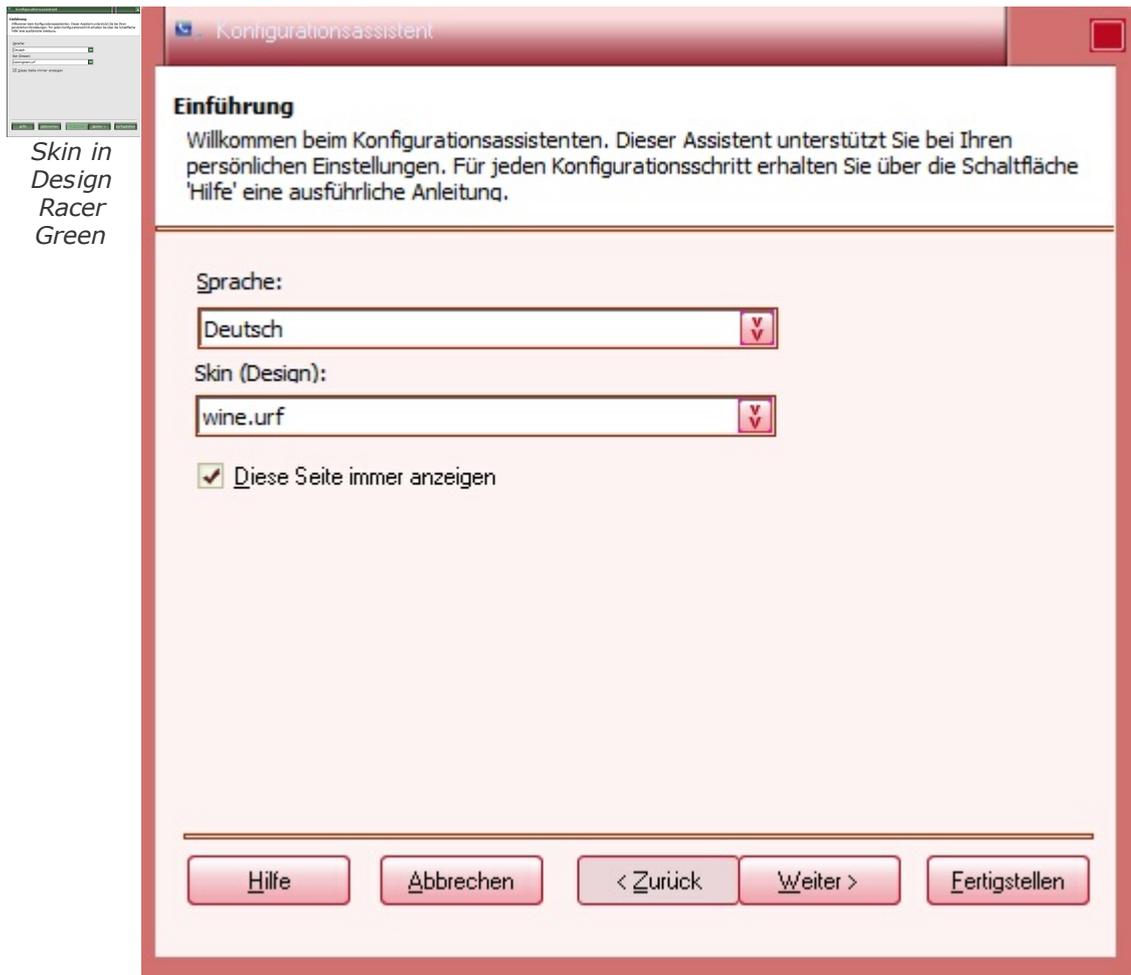
Hilfe Abbrechen < Zurück Weiter > Fertigstellen

Sprache

Hier können Sie die Sprache der Anwendung wählen.

Skin (Design)

Durch die Verwendung eines alternativen Skins können Sie das Design der Anwendung ändern. Suchen Sie doch einfach ein ansprechendes Design aus.



Skin in Design Wine

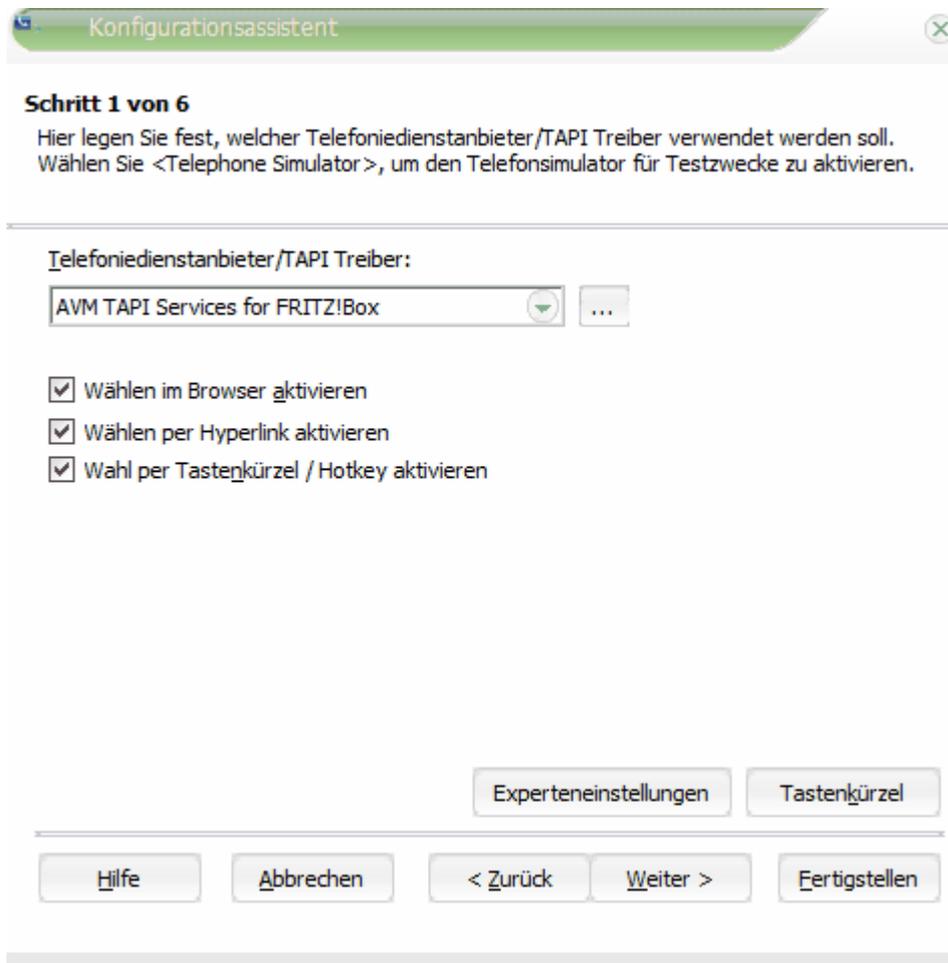
Sofern Sie diesen Bildschirm in Zukunft überspringen möchten, entfernen Sie das Häkchen bei *Diese Seite immer anzeigen*.

6.3 TAPI Treiber, Tastaturkürzel, Experteneinstellungen und Browser Wahl

Hier konfigurieren Sie den [TAPI Treiber](#)^[58] und die Wähloptionen, die zur Verfügung stehen sollen.

- Wählen im [Browser](#)^[61] aktivieren
- Wählen per [Hyperlink](#)^[61] aktivieren
- Wählen per [Tastenkürzel / Hotkey](#)^[60] aktivieren

Sofern verfügbar, kann der Dialog für die [Experteneinstellungen](#)^[62] gestartet werden. Mit der Schaltfläche [Tastenkürzel](#)^[60] definieren Sie die Wahl per [Tastenkürzel / Hotkey](#)^[34].



6.3.1 TAPI Treiber

Bestimmen Sie, welcher Telefoniediensteanbieter (TAPI Treiber) für eingehende und ausgehende Gespräche verwendet werden soll. Wählen Sie hierzu einen TAPI Treiber aus der Auswahlliste. Details zum TAPI Treiber finden Sie hier: [Wo finde ich den TAPI Treiber?](#)^[126]

Für Diagnosezwecke können Sie mit der Schaltfläche  einblenden, welche Funktionen Ihr TAPI Treiber unterstützt.

Mit dem Telefoniediensteanbieter **<Telephone Simulator>** kann CTI Data Connector

Office Edition 3.0 mit einem [Telefonsimulator](#)^[25] getestet werden, wenn kein TAPI fähiges Telefon zur Verfügung steht.

Konfigurationsassistent

Schritt 1 von 6

Hier legen Sie fest, welcher Telefoniedienstanbieter/TAPI Treiber verwendet werden soll.
Wählen Sie <Telephone Simulator>, um den Telefonsimulator für Testzwecke zu aktivieren.

Telefoniedienstanbieter/TAPI Treiber:

AVM TAPI Services for FRITZ!Box

Wählen im Browser aktivieren

Wählen per Hyperlink aktivieren

Wahl per Tastenkürzel / Hotkey aktivieren

Experteneinstellungen Tastenkürzel

Hilfe Abbrechen < Zurück Weiter > Fertigstellen

c

Siehe auch

[Wo finde ich diesen Bildschirm?](#)^[57]

[Systemanforderungen](#)^[125] TAPI Treiber

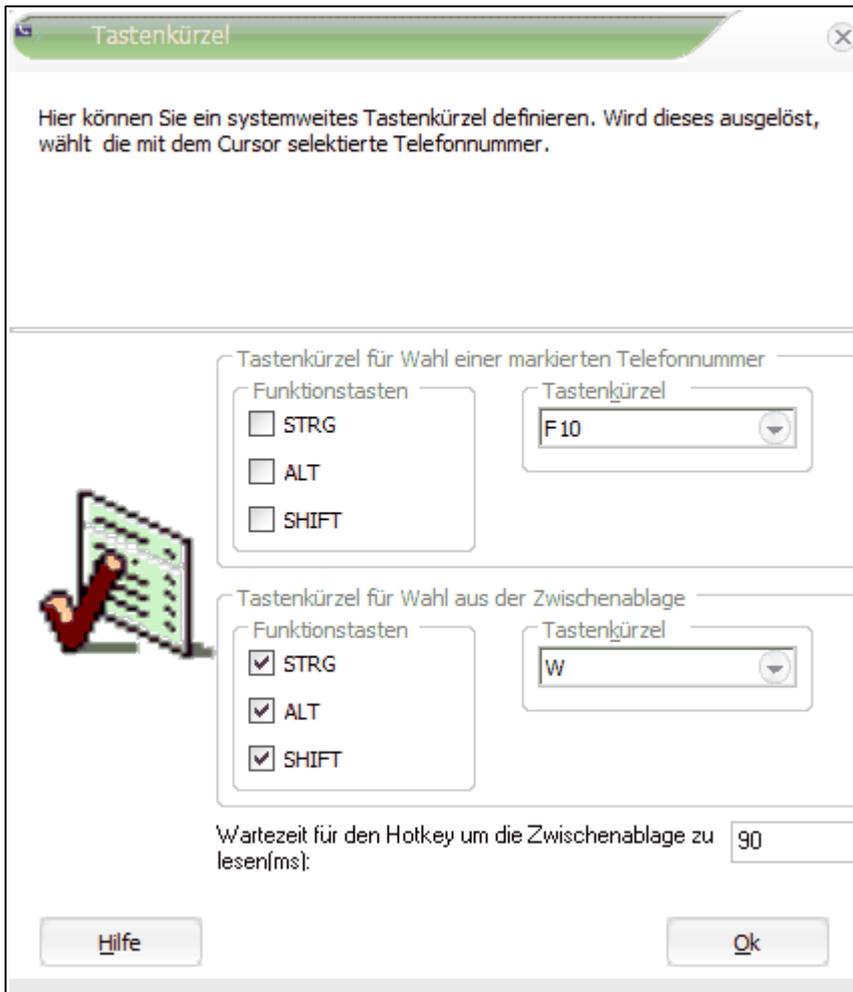
[Wo finde ich den TAPI Treiber?](#)^[126]

6.3.2 Konfiguration Tastaturkürzel / Hotkeys

Ein Hotkey wird benutzt um mit einem Tastenkürzel von jeder Anwendung heraus zu telefonieren. Sie müssen zuerst *Tastenkürzel aktivieren* wählen, vor diese verwendet werden können. Drücken Sie die Schaltfläche *Tastenkürzel* zur Konfiguration.

Tastenkürzel für Wahl einer markierten Telefonnummer

Dieses Tastenkürzel erlaubt eine Wahl, indem eine Telefonnummer markiert wird und dann das Tastenkürzel gedrückt wird. Details siehe Wählen per [Tastenkürzel / Hotkey](#)³⁴. Als Standardwert ist **F10** festgelegt.



Es kann eine beliebige Tastenkombination (z.B. STRG + ALT + F10) für ausgehende Gespräche festgelegt werden. Sie sollten eine Kombination definieren, die von anderen Programmen noch nicht verwendet wird.

Tastenkürzel für Wahl aus der Zwischenablage

Dieses Tastenkürzel erlaubt die Wahl einer Telefonnummer, die in der Zwischenablage

gespeichert ist. Details siehe [Wählen per Zwischenablage](#)^[36]. Der Standardwert ist STRG+ALT+SHIFT + W, um andere Programme nicht zu beeinflussen. Wenn Sie diese Funktion benutzen möchten, ändern Sie den Standardwert zu einem Wert, der

- von anderen Programmen nicht benutzt wird
- der einfach erreicht werden kann - z.B STRG + C = Telefonnummer in die Zwischenablage kopieren, STRG + D = wählen (Hinweis:STRG + D könnte von anderen Anwendungen als Funktion für das Löschen benutzt werden)

Wartezeit für den Hotkey um die Zwischenablage zu lesen

Sollte der [Hotkey](#)^[34] für das Wählen nicht funktionieren, dann ist entweder der Hotkey bereits belegt (wechseln Sie den Hotkey) oder andere Anwendungen wie der Office Zwischenablage Manager blockieren die Zwischenablage. Der Hotkey kopiert die Telefonnummer in die Zwischenablage und muss daher auf die Zwischenablage zugreifen. Erhöhen Sie die Wartezeit zum Auslesen der Zwischenablage. Die Zeitangabe ist der 1 tausendste Teil einer Sekunde. Die Standard Zeit ist 10 = 1 hundertste Teil einer Sekunde. Der maximale Wert ist 98.

Siehe auch

[Wo finde ich diesen Bildschirm?](#)^[57]

[Problemlösung - Tastaturkürzel / Hotkey funktioniert nicht](#)^[164]

Wählen per [Tastenkürzel / Hotkey](#)^[34].

[Wählen per Zwischenablage](#)^[36]

6.3.3 Wähloptionen für den Browser konfigurieren

Es gibt 2 Browser Optionen, die aktiviert werden können.

Wählen im Browser aktivieren

Diese Option erlaubt es, mit der rechten Maustaste zu wählen. Detail siehe [Wählen im Browser](#)^[34].



Die Wahl mit der rechten Maustaste ist nur im Internet Explorer verfügbar

Wählen per Hyperlink aktivieren

Diese Option erlaubt die Wahl mit Hilfe eines Hyperlinks. Details siehe [Wählen per Hyperlink](#)^[35].

Die Wahl per [Tastaturkürzel / Hotkey](#)^[60] ist ebenfalls im Browser möglich.

Siehe auch

[Wo finde ich diesen Bildschirm?](#)^[57]

[Problemlösung - Wählen per Hyperlink funktioniert nicht](#)^[164]
Konfiguration - [Anwendung für die Wahl per Hyperlink](#)^[60]

6.4 Experteneinstellungen

CTI Data Connector Office Edition 3.0 ermöglicht eine Vielzahl an zusätzlichen Einstellungen, die Einfluss auf die nachfolgenden Bereiche haben

- Handhabung eines Gesprächs
- Einstellungen bei TAPI Treiber Probleme
- Einstellungen zur Entwicklungsschnittstelle
- und andere spezielle Einstellungen



Nur erfahrene Benutzer sollten diese Einstellungen verändern.

Abhängig von der Systemkonfiguration, kann diese Option auch nicht zur Verfügung stehen. Andernfalls drücken Sie die Schaltfläche *Experteneinstellungen* im Schritt 1 des Konfigurationsassistenten.

Konfigurationsassistent

Schritt 1 von 6

Hier legen Sie fest, welcher Telefoniediensteanbieter/TAPI Treiber verwendet werden soll.
Wählen Sie <Telephone Simulator>, um den Telefonsimulator für Testzwecke zu aktivieren.

Telefoniediensteanbieter/TAPI Treiber:

AVM TAPI Services for FRITZ!Box

Wählen im Browser aktivieren

Wählen per Hyperlink aktivieren

Wahl per Tastenkürzel / Hotkey aktivieren

Experteneinstellungen Tastenkürzel

Hilfe Abbrechen < Zurück Weiter > Fertigstellen

6.4.1 TAPI Konfiguration

Die nachfolgenden Einstellungen haben Einfluß auf die TAPI Schnittstelle und die Handhabung von Gesprächen.

Experteneinstellungen

Hier werden weitere Einstellungen vorgenommen.
Bitte ändern Sie diese Einstellungen nur wenn Sie sich über die Bedeutung der Änderung bewusst sind.

TAPI Konfiguration | Hilfe und Willkommen | Entwicklungs-API | Diverse Einstellungen

Externes Gespräch - Präfix

Eingehend Präfixe entfernen
Ausgehend Präfixe voranstellen

Präfix für interne Nummern:

Provider Postfix:

Eingehende Telefonnummer abschneiden ab:

Ignoriere Pseudo-Nummer:

Änderung der Telefonnummer während des Gesprächs nicht anzeigen
 Kontrollierende CTI Anwendung
 Anrufprotokollierung aktivieren

Log Datei absenden

Hilfe Abbrechen Ok

Externes Gespräch - Präfix

Wenn der TAPI Treiber ein Präfix vor eine externe Telefonnummer stellt, kann dieser entfernt werden. Ansonsten können Präfixe vorangestellt werden.

Beispiel

Die Telefonnummer 0734273830 wird als **00734273830** signalisiert. In diesem Fall muss der Präfix 0 entfernt werden, damit die Rufidentifizierung funktioniert.

Sofern der TAPI Treiber eingehende Gespräche **ohne führende 0** signalisiert, konfigurieren Sie: *Präfixe voranstellen, Eingehend*.

Beispiel

Die Telefonnummer 0734273830 wird als 734273830 signalisiert. In diesem Fall muss der Präfix 0 bei eingehenden Gesprächen vorangestellt werden, damit die Rufidentifizierung funktioniert.



Als Standardeinstellung wird der Präfix, den man für ein ausgehendes Gespräch

angibt, automatisch mit der Option *Ausgehend, Präfixe entfernen* eingestellt, um diesen Präfix nach der Wahl wieder zu entfernen.

Präfix für interne Nummern

Diese Funktion erlaubt es einen Präfix **vor** die interne Nummer dazu zu fügen. Dieser Präfix wird jedoch nicht zum Wählen, sondern nur für die **Ruferkennung** für eingehende und ausgehende Gespräche verwenden.

Beispiel

Für alle Mitarbeiter ist die komplette Telefonnummer in der Datenbank gespeichert, z.B. 07342/7383-12. Bei eingehenden Gesprächen wird nur die Durchwahl signalisiert, z.B. 12. Um jetzt den Namen des Anrufenden zu finden, muss der Präfix 7383 vor die Rufnummer gestellt werden. Zusätzlich wird der Ortsvorwahl, die bei [Ländereinstellungen](#) [74] konfiguriert ist, vorangestellt.

Konfigurieren Sie 7383 als Präfix. Dies bewirkt, dass die Rufnummer zu 738312 geändert wird. Danach wird die Ortsvorwahl dazuaddiert. Die neue gebildete Nummer lautet nun 07342738312, was es ermöglicht, den Anrufer zu identifizieren.

Provider Postfix

Diese Funktion erlaubt es ein Postfix ('Anhängsel') an das **Ende** der Telefonnummer für **ausgehende Gespräche** zu hängen.

Beispiel

IP Provider benötigen oft ein # am Ende der Telefonnummer, um mit der Wahl sofort zu beginnen.

Konfigurieren Sie # für das Postfix. Dies wählt die Nummer 07342738312#

Eingehende Telefonnummer abschneiden ab

Diese Option wird bei IP Telefonen benötigt, deren TAPI Treiber die Telefonnummer inklusive der IP Adresse liefert.

Beispiel

Die Telefonnummer wird als [0734273830@myprovider.com](#) übermittelt. Diese Funktion ermöglicht jetzt, dass alle Zeichen nach dem definierten Zeichen, z.B. @, abgeschnitten werden.

Ignoriere Pseudo Nummer

Manche TAPI Treiber senden bei ein- oder ausgehenden Gesprächen zunächst eine spezielle Nummer vorab und dann folgt die korrekte Telefonnummer. Um zu ermöglichen, dass die spezielle Nummer wie eine **Pseudo** Nummer behandelt und ignoriert wird, muss diese Pseudo Nummer konfiguriert werden.

Beispiel

Der TAPI Treiber sendet zuerst 879 und danach die korrekte Telefonnummer.

Konfigurieren Sie **879** als Pseudo Nummer.

Es kann eine Liste mit Nummer definiert werden mit Semikolon als Trennzeichen.

Beispiel

879;888;890

Änderung der Telefonnummer während des Gesprächs nicht anzeigen

Wenn eine Telefonnummer während des Gesprächs wechselt (weil z.B. das Gespräch von der Zentrale vermittelt wurde), dann wird die neue Nummer automatisch in der [Desktopbenachrichtigung](#)^[41] angezeigt. Die Änderung der Anzeige kann verhindert werden, indem diese Option ausgewählt wird.

Kontrollierende CTI Anwendung

Wenn eine andere Anwendung die Windows Wahlhilfe verwendet, dann kann CTI Data Connector Office Edition 3.0 so konfiguriert werden, dass alle Anforderungen an die Wahlhilfe zu CTI Data Connector Office Edition 3.0 weitergeleitet werden. Damit kann für ausgehende Gespräche die Ruflogik von CTI Data Connector Office Edition 3.0 verwendet werden.

Anrufprotokollierung aktivieren

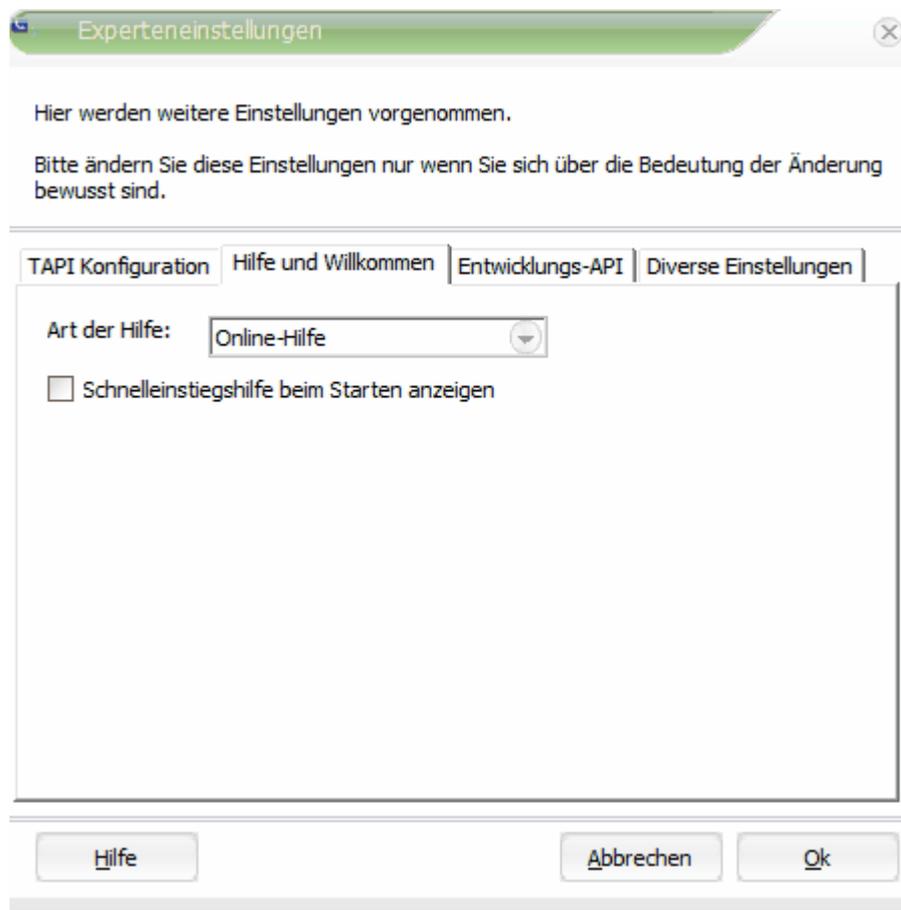
Diese Funktion ist nur für Service Zwecke vorgesehen. Alle Ereignisse des TAPI Treibers werden aufgezeichnet. Siehe [Wie sende ich eine Log Datei?](#)^[172] um diese an den Support zu übermitteln.

Siehe auch

[Wo finde ich diesen Bildschirm?](#)^[62]

6.4.2 Hilfe und Willkommen

Der nachfolgende Bildschirm ermöglicht die Konfiguration der Hilfeeinstellung.



Art der Hilfe

2 unterschiedliche Arten von Hilfe werden angeboten

- Online Hilfe - dies ist die aktuellste Hilfe (wird auch nach dem Programmrelease ergänzt). Es wird empfohlen diese Hilfe zu verwenden
- Offline Hilfe - diese Hilfe ist auf der lokalen Festplatte gespeichert und kann verwendet werden, wenn keine Internet Verbindung zur Verfügung steht



Die Offline Hilfe funktioniert bei Windows XP SP2 / Vista nur bei einer Einzelplatzinstallation.

Schnelleinstiegshilfe beim Starten anzeigen

Wählen Sie diese Option, um die [Schnelleinstiegshilfe](#) ¹⁷ bei jedem Programmstart

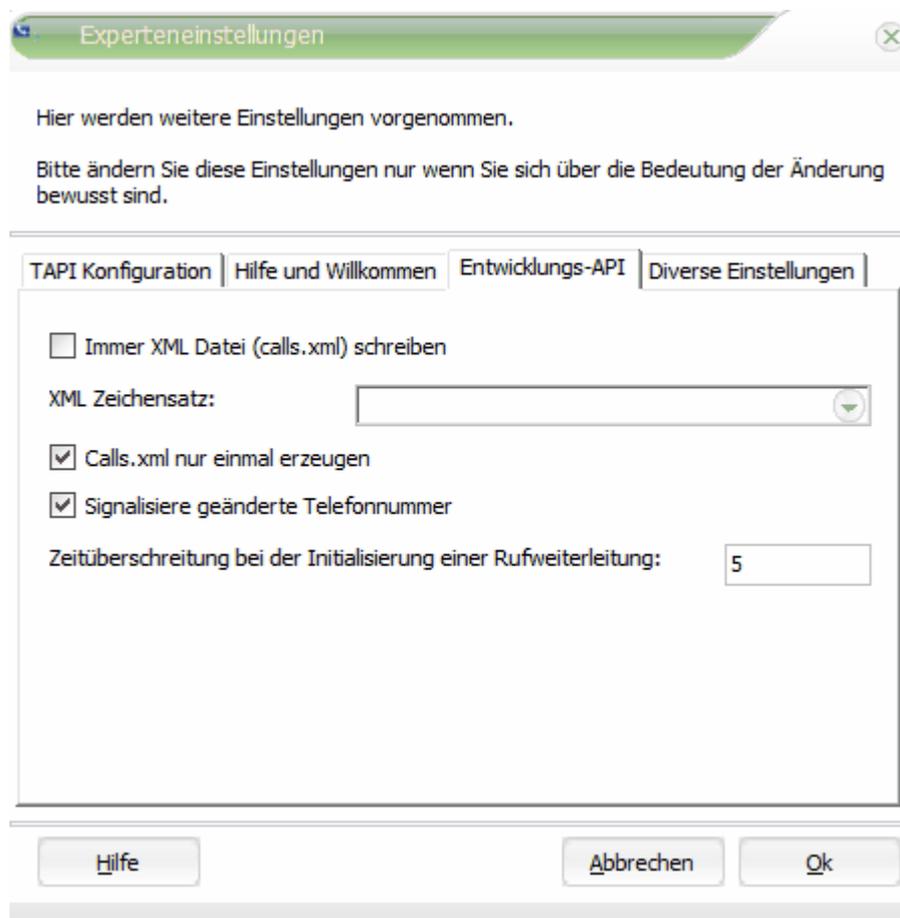
angezeigt zu bekommen.

Siehe auch

[Wo finde ich diesen Bildschirm?](#)^[62]

6.4.3 Entwicklungs-API

Diese Einstellungen haben Einfluss auf das Entwicklungs-API, welches die Dateien calls.xml und jobs.xml benutzt.



Immer XML Datei (calls.xml) schreiben

Die Standard Option ist, dass ein Ruf nur an ein externes Programm übermittelt wird, wenn auf die [Desktopbenachrichtigung](#)^[41] geklickt wird. Diese Option erlaubt es, die

Anruferdaten immer via die calls.xml Datei zu übergeben, unabhängig davon ob davon, ob auf die Desktopbenachrichtigung geklickt wird oder nicht.

XML Zeichensatz

Der Zeichensatz für die calls.xml und jobs.xml Datei kann geändert werden. Dies ist notwendig um Anruferdaten zu übergeben, die in einem anderen Datensatz gespeichert sind. Der Standard Zeichensatz ist UTF-8.

Beispiel

Die Adressdaten sind in der Datenbank im Griechischen Zeichensatz gespeichert. Um diese Adressdaten zu übermitteln ist es notwendig, den Standard Zeichensatz zu ändern.



Der Zeichensatz der [Desktopbenachrichtigung](#)^[41] kann nicht geändert werden.

Calls.xml nur einmal erzeugen

Sofern gewählt, wird die calls.xml nur einmal per Anruf erzeugt. Andernfalls wird die Datei für jedes TAPI Ereignis wie klingeln, Gespräch halten oder beenden erzeugt sofern **einmal** auf die [Desktopbenachrichtigung](#)^[41] geklickt wird. Siehe auch: [Immer XML Datei \(calls.xml schreiben\)](#)^[68].

Signalisierte geänderte Telefonnummer

Wenn diese Funktion aktiviert ist wird eine geänderte Telefonnummer in der Datei calls.xml aktualisiert, **während das Gespräch aktiv** ist. Dies kann z.B. notwendig sein, wenn ein Gespräch weitergeleitet wird. Siehe auch: [Änderung der Telefonnummer während des Gesprächs nicht anzeigen](#)^[66]

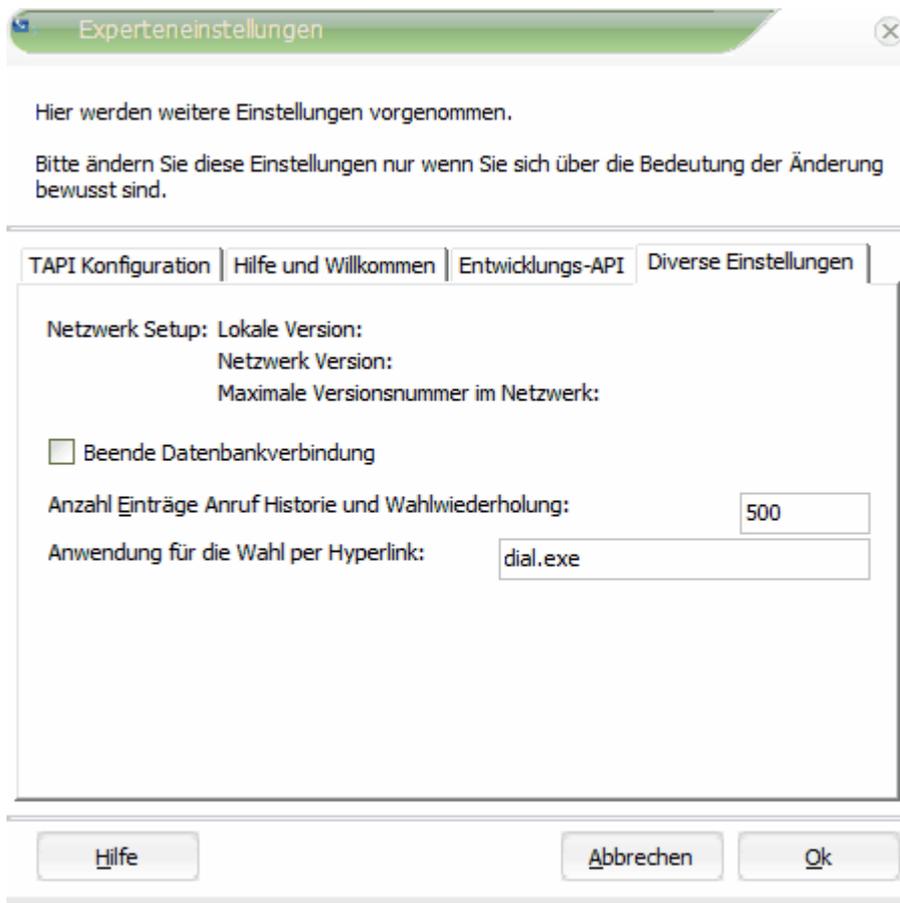
Zeitüberschreitung der Initialisierung einer Rufweiterleitung

Diese Einstellung wird benutzt für die Funktion [Gespräch weiterleiten](#)^[50]. Es gibt eine Wartezeit in in Sekunden an, in der gewartet wird, bis die Telefonanlage auf dieses Ereignis reagiert. Der Standardwert ist 5 Sekunden, der Maximalwert 60 Sekunden.

Siehe auch

[Wo finde ich diesen Bildschirm?](#)^[62]

6.4.4 Diverse Einstellungen



Beende Datenbankverbindung

Wenn eine Access Datenbank in einer Mehrplatzinstallation verwendet wird und wenn nicht alle PCs CTI Data Connector Office Edition 3.0 während der Nacht beenden, kann diese Datenbank nie gesichert werden, da diese immer in Verwendung ist. Benutzen Sie diese Funktion, um die Datenbank zu sichern und zu komprimieren.



Abhängig von der Verwendung der Datenbank, kann diese Option die Performance signifikant beeinträchtigen. **Diese Option darf nie am Server und auch niemals mit einer SQL Datenbank verwendet werden.**

Anzahl Einträge in Anruferliste und Wahlwiederholung

Legen Sie die Anzahl der Einträge für die [Anruferliste](#)^[38] fest.

Anwendung für die Wahl per Hyperlink

Legt fest welches Programm für die Windows Funktion **callto:** verwendet wird - siehe [Wählen per Hyperlink](#)^[35].

Dieses Kommando kann auch von anderen Anwendungen wie Skype verwendet werden. Sofern CTI Data Connector Office Edition 3.0 diese Funktion benutzen soll, deaktivieren Sie in Skype: Skype mit callto: links verknüpfen. Der Standard Wert für CTI Data Connector Office Edition 3.0 ist **dial.exe**.

Siehe auch

[Wo finde ich diesen Bildschirm?](#)^[62]

6.5 Konfiguration Telefonanlage und Rufidentifizierung

Dieser Bildschirm ermöglicht die Angabe von [Einstellungen für die Telefonanlage](#)^[73] und die Handhabung der [Rufidentifizierung](#)^[76].

Konfigurationsassistent

Schritt 2 von 6
Definieren Sie die spezifischen Einstellungen der Telefonanlage sowie Einstellungen zur Rufenerkennung.

Einstellung Telefonanlage | Einstellung Rufenerkennung

Kennziffer(n) für Amtsholung: 0

Mindestlänge der Telefonnummer die ein Amt benötigt: 3

Wählregeln

Hilfe Abbrechen < Zurück Weiter > Fertigstellen

Siehe auch

[Einstellungen der Telefonanlage](#)^[73]

[Wählregeln](#)^[74]

[Einstellung Rufenerkennung](#)^[76]

6.5.1 Einstellungen der Telefonanlage

Konfigurationsassistent

Schritt 2 von 6
Definieren Sie die spezifischen Einstellungen der Telefonanlage sowie Einstellungen zur Rufnummerkennung.

Einstellung Telefonanlage | Einstellung Rufnummerkennung

Kennziffer(n) für Amtsholung:

Mindestlänge der Telefonnummer die ein Amt benötigt:

Kennziffer für Amtsholung

Hier wird festgelegt welche Ziffer notwendig ist, um ein externes Gespräch zu führen, z.B. 0. Dieser Präfix wird dann automatisch für externe Gespräch ergänzt.

Mindestlänge der Telefonnummer, die ein Amt benötigt

Um interne Gespräche von externen Gesprächen mit Amtsholung zu unterscheiden, geben Sie die Länge der maximalen internen Telefonnummer + 1 ein (Beispiel: Interne Telefonnummern gehen von 0 bis 99, eine externe Telefonnummer wäre daher ab einer dreistelligen Ziffer möglich = Eingabe 3). Sofern eine Kennziffer für die Amtsholung benötigt wird (z.B. 0 oder #) ist diese hier anzugeben.

Siehe auch

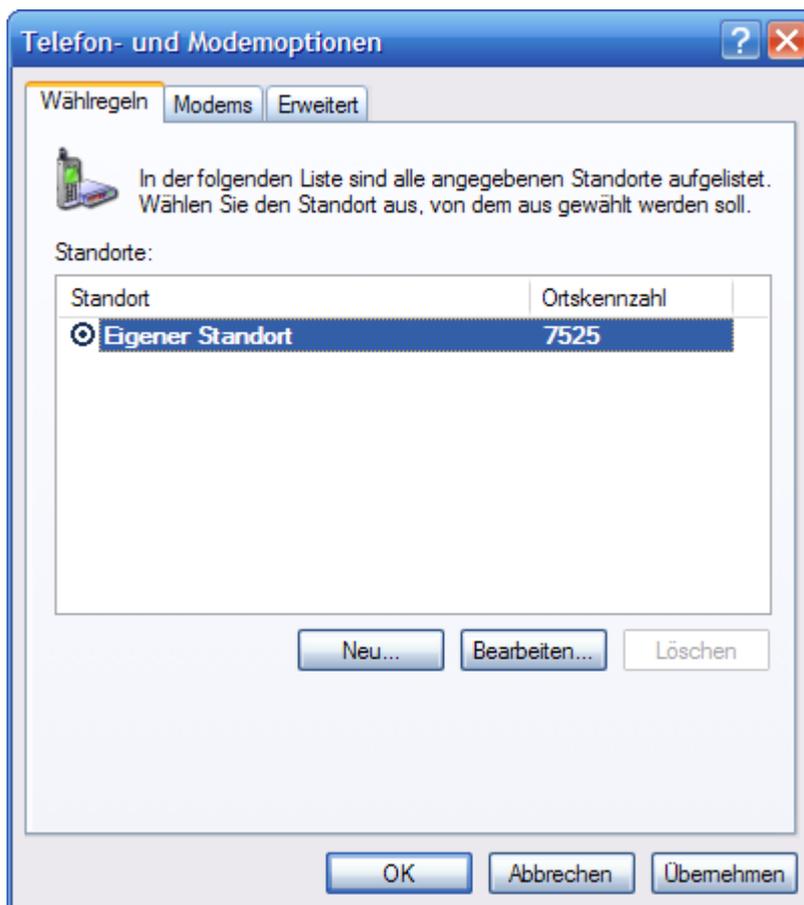
[Wählregeln](#)^[74]

6.5.1.1 Wählregeln

Über die Schaltfläche **Wählregeln** können Sie Wähleinstellungen in der Windows Systemsteuerung konfigurieren. Wichtig ist dort die korrekte Einstellung der **Ortskennzahl und des Landes**. Die Ortskennzahl muss **ohne die 0** erfasst werden. Erfassen Sie keine Wählregeln wie Amtskennziffer für Ferngespräche, da diese Einstellungen innerhalb von CTI Data Connector Office Edition 3.0 vorgenommen werden.

Beispiel

Ortskennzahl: 7525 - niemals **07525** verwenden da die 0 Bestandteil einer Wählregel ist, die länderspezifisch automatisch ermittelt wird.



Drücken Sie die Schaltfläche *Bearbeiten*. Bei Amtskennziffer für Ortsgespräche, Ferngespräche sowie Netzkennzahl für Ferngespräche und Auslandsgespräche darf **keine Nummer eingetragen sein**.

Standort bearbeiten

Allgemein Ortskennzahlregeln Callingcard

Standortname: Eigener Standort

Geben Sie den Standort an, von dem aus Sie wählen.

Land/Region: Deutschland Ortskennzahl: 7525

Wählregeln

Folgende Regeln beim Wählen von diesem Standort verwenden:

Amtskennziffer für Ortsgespräche:

Amtskennziffer für Ferngespräche:

Netzkennzahl für Ferngespräche:

Netzkennzahl für Auslandsgespräche:

Wartefunktion beim Wählen deaktivieren:

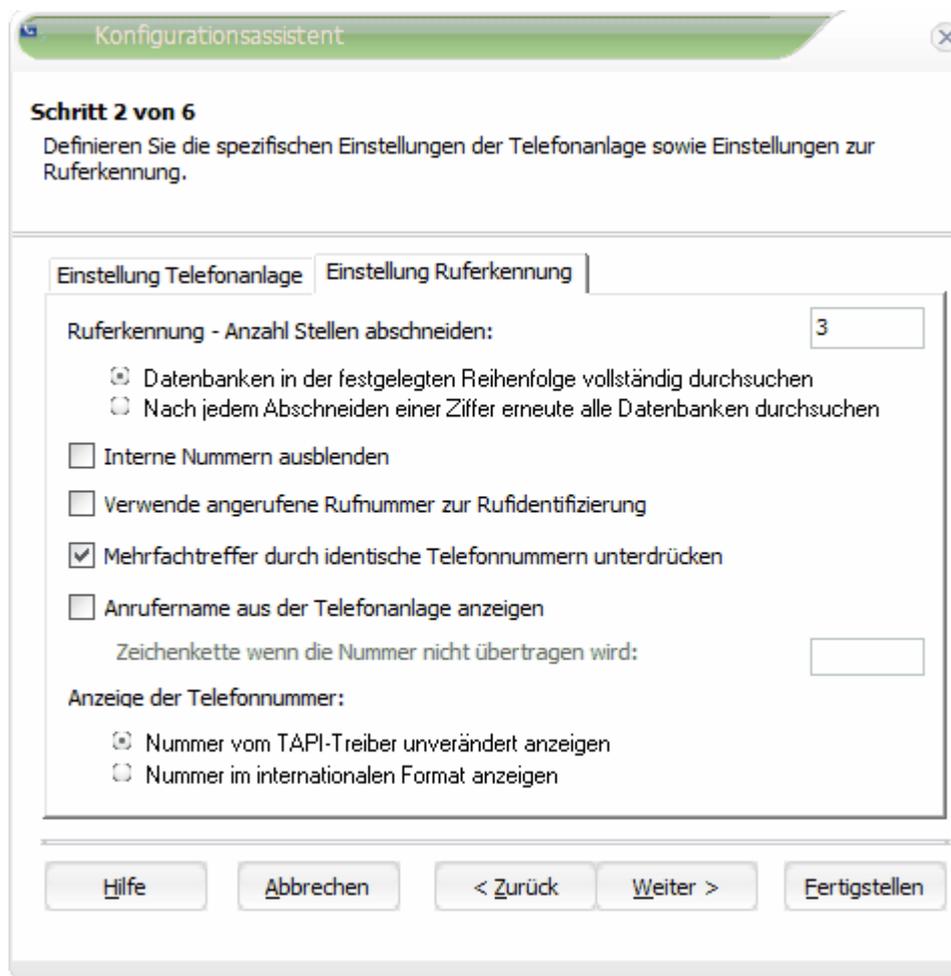
Wählverfahren: Ton (MFV) Impuls (IWW)

OK Abbrechen Übernehmen

Siehe auch

[Wo finde ich diesen Bildschirm?](#) ⁷³

6.5.2 Einstellung Ruferkennung



Ruferkennung - Anzahl Nummern abschneiden

CTI Data Connector Office Edition 3.0 kann bei einem Anruf Stellen so lange abschneiden, bis eine passende Telefonnummer gefunden wird.

Beispiel

Eingehende Nummer: 07525253830 . Diese Nummer des Ansprechpartners ist nicht gespeichert, aber die Telefonnummer der Zentrale mit 07525253-0. In diesem Fall würde nach dem Abschneiden von 3 Stellen die passende Nummer der Zentrale gefunden werden. Wenn diese Logik nicht gewünscht wird, dann ist hier eine 0 einzutragen. Der Standardwert ist 3.

Optionen

- *Datenbanken in der festgelegten Reihenfolge vollständig durchsuchen.* Sofern die

Telefonnummer NICHT gefunden wird, wird diese abgeschnitten und die Suche in **der selben** Datenbank fortgesetzt. Sofern nach dem Abschneiden aller Ziffern immer noch kein Anrufer ermittelt werden kann, wird die Telefonnummer in der nächsten Datenbank gesucht

- *Nach jedem Abschneiden einer Ziffer erneut alle Datenbanken durchsuchen.* Sofern die Telefonnummer NICHT gefunden wird, wird diese abgeschnitten und die Suche in der **nächsten** Datenbank fortgesetzt. Sofern in keiner Datenbank ein Treffer gefunden wird, wird die Telefonnummer abgeschnitten und die Suche startet erneut in Datenbank 1

Interne Nummern ausblenden

Dadurch werden die [Gesprächsinformationen](#)^[41] für interne Telefongespräche nicht angezeigt. Über die oben eingestellte Konfiguration [Mindestlänge der Telefonnummer, für die ein Amt benötigt wird](#)^[73], wird ermittelt, ob es sich um ein internes oder externes Gespräch handelt.

Verwende angerufene Rufnummer zur Rufidentifizierung

Die Standardeinstellung verwendet die Rufnummer der Person, die anruft, zur Anruferidentifizierung (CallerID). Soll die Rufnummer die angerufen wird (CalledID) zur Rufidentifizierung verwendet werden, wählen Sie diese Option hier.

Beispiel

Sie bieten einen Telefon Service für 10 Firmen an und Sie haben pro Firma eine Telefonnummer / Amtsleitung. Jedes mal wenn ein Anruf hereinkommt, soll die Nummer die angerufen wurde (Telefonnummer der Firma 1-10) mit dem Firmennamen angezeigt werden.

Mehrfachtreffer durch identische Telefonnummern unterdrücken

Wenn Datensätze in einem System häufig doppelt gespeichert sind (die selbe Telefonnummer ist mehrfach gespeichert), würde CTI Data Connector Office Edition 3.0 immer Mehrfachtreffer anzeigen und kann eine Kundenakte oder den Kontakt in Outlook nicht öffnen. Wird die Option *Mehrfachtreffer durch identische Telefonnummern unterdrücken* aktiviert, dann wird immer nur ein passender Datensatz angezeigt.

Anrufername aus der Telefonanlage anzeigen

Wenn die Telefonanlage ein eigenes Telefonbuch hat, dann kann CTI Data Connector Office Edition 3.0 den Anrufernamen, der von der Telefonanlage übergeben wird, in der [Desktopbenachrichtigung](#)^[41] anzeigen, sofern in einer Datenbank oder [Outlook](#)^[78] die Telefonnummer nicht gefunden wird.

Die Option: *Zeichenkette wenn die Nummer nicht übertragen wird* sollte die Zeichenfolge sein, die von der Telefonanlage gesendet wird, wenn eine Telefonnummer nicht übermittelt wird, z.B. ***. Anstelle nun *** anzuzeigen wird die Desktopbenachrichtigung nicht geöffnet.

Anzeige der Telefonnummer

Definiert das Format, wie die Telefonnummer in Ruflisten oder anderen Anzeigen erscheint

- *Nummer vom TAPI Treiber unverändert anzeigen.* Die Telefonnummer wird so angezeigt, wie diese im Normalfall im Telefondisplay erscheint (abhängig vom TAPI Treiber) - z.B. 07525-529339
- *Nummer im internationalen Format anzeigen.* Die Telefonnummer wird immer im internationalen Format - 00497525529339 - angezeigt

Siehe auch

[Wo finde ich diesen Bildschirm?](#)  72

6.6 Konfiguration von MS Outlook / Exchange

Hier können Sie CTI Data Connector Office Edition 3.0 für Microsoft Outlook™ konfigurieren. Dies funktioniert sowohl mit lokalen Outlook Datenbanken als auch mit Exchange Datenbanken. Die Konfiguration bezieht sich auf den Outlook **Kontaktordner**. Da Outlook gleichzeitig nur ein (Exchange) Profil verwenden kann, werden diese Einstellungen nur verwendet, wenn noch kein Exchange Profil aktiv ist, und die Einstellungen zur Anmeldung benötigt werden. In jedem anderen Fall wird das aktuell ausgeführte Exchange Profil verwendet.

Wählen Sie die Schaltfläche **Ordner** um einen oder mehrere Kontaktordner zu wählen.

Schritt 4 von 6
Konfiguration der Kontaktordner für Microsoft Outlook / Exchange mit der Schaltfläche 'Ordner'.

Exchange Profilname:

Profil Passwort:

Microsoft Outlook Kontaktordner wählen

Alle Kontaktordner anzeigen

Nur den Standard Kontakt Ordner öffnen

Outlook Kontakte anzeigen

Microsoft Outlook Kontaktordner wählen

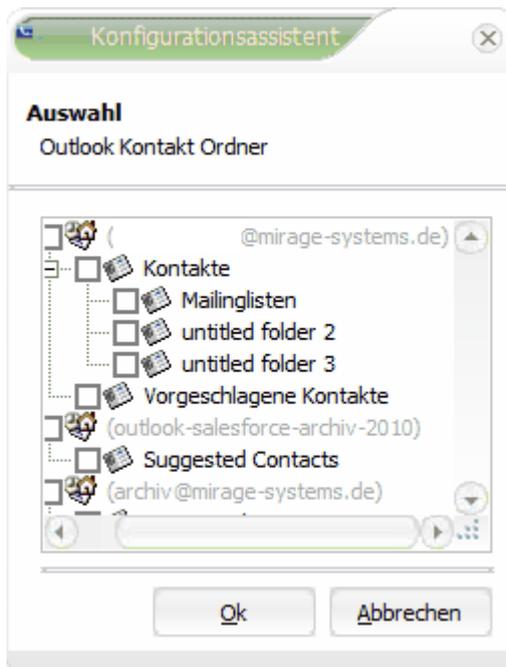
Es können entweder ALLE Ordner, auf die Zugriffsrechte bestehen angezeigt werden oder nur der eigene Kontakt Ordner.



Sofern Exchange Ordner auf einem externen Server vorhanden sind, kann es ein paar Minuten gehen, bis das Fenster zur Auswahl der Ordner erscheint. Sofern nicht zwingend notwendig, wählen Sie die Option: *Nur den Standard Kontakt Ordner öffnen*

Auswahl einzelner Ordner

Sie können einen oder mehrere Ordner für die Rufidentifizierung wählen.



Sie müssen *Outlook Kontakte anzeigen* wählen, um die Kontaktdaten eines Anrufers anzuzeigen, nachdem auf das Fenster [Desktopbenachrichtigung](#)^[41] geklickt wurde.

6.7 Konfiguration der Rufanzeige

Die Rufanzeige kann für ein- / ausgehende Gespräche unterschiedlich konfiguriert werden.

Anzeige Ruf mit Gesprächsdetails

Sie können festlegen, ob das Fenster [Gesprächsdetails](#)^[42] von CTI Data Connector Office Edition 3.0 bei ein- oder ausgehenden Gesprächen automatisch aufgerufen wird. Es kann dabei unterschieden werden, ob die Anzeige bereits beim Klingeln oder erst bei der Abnahme des Hörers erfolgt.



Wenn Sie eine andere Software einsetzen, in der die Anruferdaten angezeigt werden, deaktivieren Sie *Anzeige Ruf mit Gesprächsdetails* hier.

Konfigurationsassistent

Schritt 5 von 6
Wählen Sie die Art, wie ein- oder ausgehende Anrufe signalisiert werden.

Anzeige Ruf mit Desktopbenachrichtigung | Konfiguration Desktopbenachrichtigung

Anzeige Ruf mit Gesprächsdetails

Eingehende Gespräche
 beim Klingeln bei Abnahme des Hörers

Ausgehende Gespräche
 beim Klingeln bei Abnahme des Hörers

Hilfe Abbrechen < Zurück Weiter > Fertigstellen

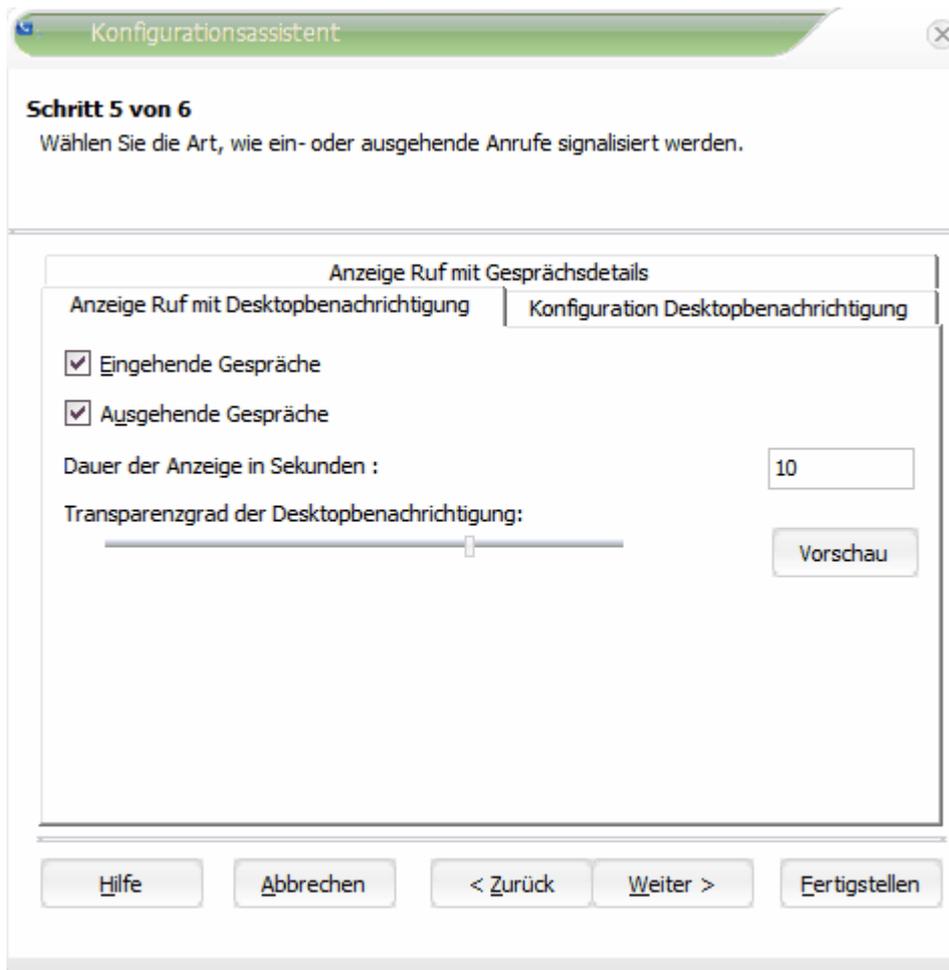
Anzeige Ruf mit Desktopbenachrichtigung

Ein- oder ausgehende Rufe können zuerst über ein [Desktopbenachrichtigung](#)⁴¹ (transparentes Fenster) signalisiert werden. Die Dauer, wie lange dieses Fenster sichtbar ist kann definiert werden. Der Transparenzgrad (wie durchsichtig das Fenster erscheint) kann über ein Schieberegler eingestellt werden. Über die Schaltfläche Vorschau erhalten Sie eine Anzeige, wie die *Desktopbenachrichtigung* aussehen wird.

Haben Sie die Desktopbenachrichtigung aktiviert, dann erscheint **zuerst** die Desktopbenachrichtigung und nur beim Klick auf die Benachrichtigung das Fenster [Gesprächsdetails](#)⁴².



Wenn Sie die Desktopbenachrichtigung abschalten, dann wird der Ruf direkt an die externe Anwendung übergeben.



Konfiguration Desktopbenachrichtigung

Die Information, die in der [Desktopbenachrichtigung](#)^[41] dargestellt werden soll und die Farbe einiger Felder wie Firmenname, kann konfiguriert werden.

Konfigurationsassistent

Schritt 5 von 6
Wählen Sie die Art, wie ein- oder ausgehende Anrufe signalisiert werden.

Anzeige Ruf mit Gesprächsdetails	
Anzeige Ruf mit Desktopbenachrichtigung	Konfiguration Desktopbenachrichtigung
Anzeige Ansprechpartner:	<input type="text" value="\$1##/ #+\$3####/ #+\$4##"/>
Anzeige Firmenname :	<input type="text" value="\$2##/, #+\$7####/ #+[\$1]#"/>
Text Firma in der ersten Zeile:	<input type="text" value="\$2"/>
Text Firma in der zweiten Zeile:	<input type="text" value="\$4"/>
Text Firma in der dritten Zeile:	<input type="text" value="\$6##/ #+\$7##"/>
Text Firma in der vierten Zeile:	<input type="text" value="\$5"/>
Farbe des Textes in der Desktopbenachrichtigung:	Fett: <input type="checkbox"/> Kursiv: <input type="checkbox"/> Farbe: <input type="color" value="black"/> ...
Farbe Text Ansprechpartner:	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="color" value="black"/> ...
Farbe Text Firmenadresse:	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="color" value="black"/> ...

Hilfe Abbrechen < Zurück Weiter > Fertigstellen

Siehe auch

[Anzeige des Gesprächs per Desktopbenachrichtigung](#)^[41]
[Anzeige des Gesprächs mit Gesprächsdetails](#)^[42]

Part



7 Dienstprogramme

7.1 Lizenzdaten anzeigen

Um die Lizenzdaten anzuzeigen, wählen Sie entweder

- rechter Maus Klick auf das [Icon](#)^[20] im System Tray - dann **Lizenzdaten anzeigen**

oder

- innerhalb dem [Kontrollzentrum](#)^[23] das Menü **Extras, Lizenzdaten anzeigen**

Dies öffnet den Lizenz Viewer, der die Lizenzen anzeigt die gekauft wurden, die Anzahl der Benutzer / Computer, die die Lizenz benutzen können und ob eine Lizenz zeitlimitiert ist oder nicht.

Anzahl der Lizenzen

Der Ordner **CTI License** zeigt die maximale Anzahl der Lizenzen sowie die Anzahl der Lizenzen, die noch verfügbar sind. Durch einen Klick auf das + Zeichen werden alle Computer angezeigt, denen eine Lizenz zugeordnet ist. Siehe Kapitel [Lizenz deaktivieren](#)^[142] um eine Lizenz wieder freizugeben.

- Anzahl der Computer, die eine Lizenz besitzen
- [Demoversion](#)^[139] - wenn diese Informationen fehlt ist es eine Vollversion oder zeitlimitierte Vollversion
- Gültig bis (Zeitlimitierung) - wenn diese Information fehlt ist es eine zeitlich nicht limitierte Version
- [Web Aktivierung](#)^[115] - entweder aktiviert oder erforderlich

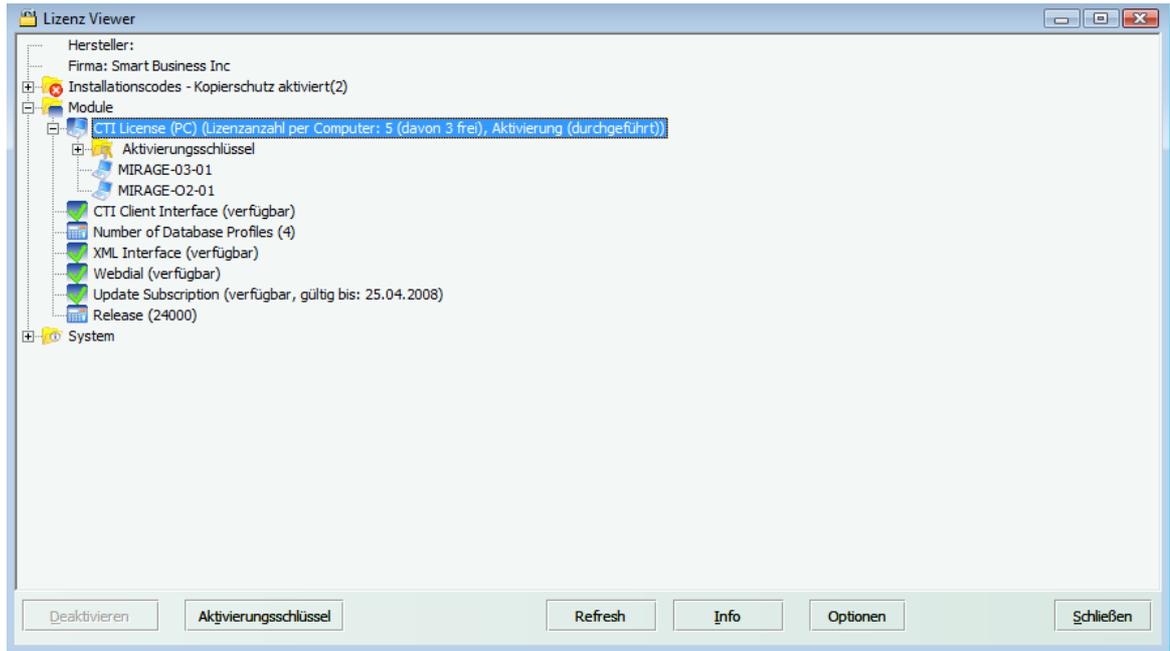
Update Subscription / Abonnement

Das Update Abonnement berechtigt zur Installation des neuesten Updates, solange das Abonnement noch nicht abgelaufen ist. Siehe Kapitel [Softwareaktualisierung](#)^[12], wie ein Update downloaded werden kann.

- Verfügbar / Nicht verfügbar
- Zeitlimitierung - Tag, an dem das Update Abonnement endet

Release Number

- Interne Release Information



7.2 Aktivierungsschlüssel einspielen

Ein Aktivierungsschlüssel wird dazu benutzt, Lizenzinformationen zu ändern (z.B. Anzahl der Lizenzen erhöhen). Alle Aktivierungsschlüssel sind einzigartig und haben das selbe Format wie z.B.

fZDdq-aDC95-e54DA-atR82-DL82k-NfC4v

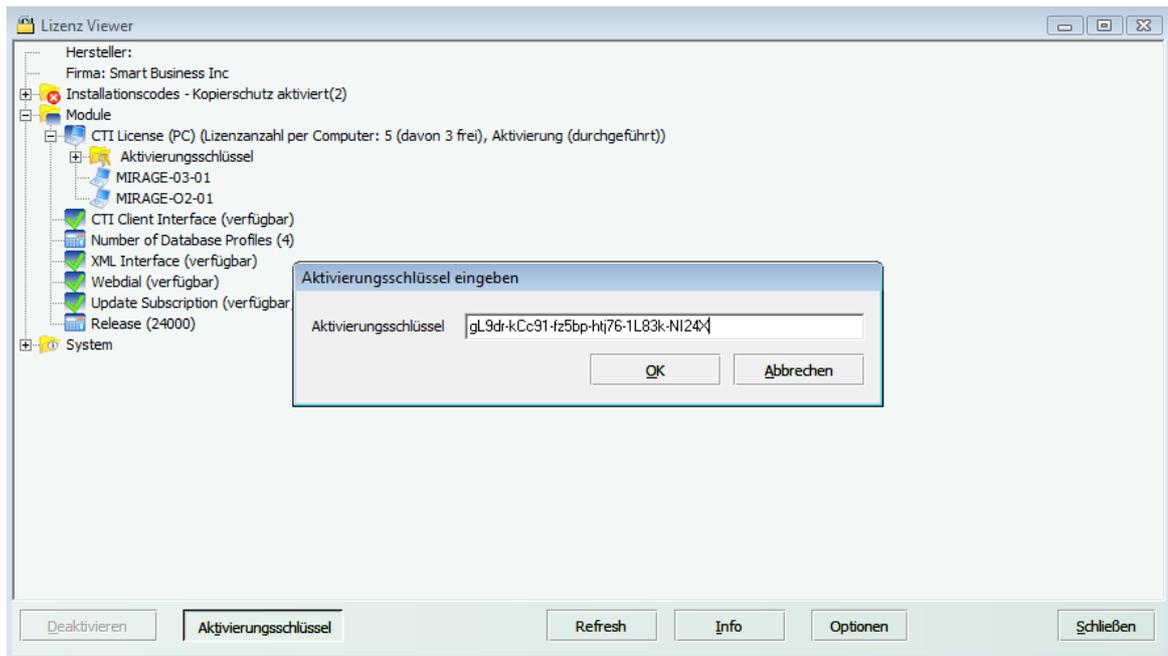
Es gibt 6 Blöcke mit je 5 Zeichen. Die Blöcke sind durch ein Bindestrich getrennt, um die Lesbarkeit zu erhöhen.

Wenn Sie per E-Mail oder Fax einen Aktivierungsschlüssel erhalten haben, können Sie diesen innerhalb des Bildschirms *Lizenzinformationen* einspielen.

- Start Bildschirm [Lizenzdaten anzeigen](#)⁸⁵
- Schaltfläche Aktivierungsschlüssel wählen
- Kopieren Sie den Aktivierungsschlüssel in die Zwischenablage (markieren, STRG+C = kopieren) und fügen Sie diesen ein (STRG+V=einfügen)



Es kann sein, dass der Aktivierungsschlüssel Online abgeprüft wird. Dann ist eine Internetverbindung notwendig.



7.3 Aufbereitung der Telefonnummern am Server

Dieser Schritt muss auf dem Server ausgeführt werden

Eine Serverinstallation ist notwendig um die Telefonnummern der Unternehmensdatenbanken zu formatieren. Daten aus Microsoft Outlook™ werden immer lokal aufbereitet.

Die CTI Data Connector Office Edition 3.0 Server Komponente muss am **Server** mit dem Programm **SetupServer.exe** installiert werden. Starten Sie das Programm

setupserver.exe direkt auf dem  **Server** (niemals auf der Arbeitsstation). Dies installiert alle notwendigen Komponenten und legt eine Programmgruppe *CTI Data Connector - Office Edition* mit dem Eintrag **CTI Data Connector Office Edition 3.0 Telefonnummernaufbereitung** an. Starten Sie dieses Programm manuell um zu prüfen, ob die Telefonnummernaufbereitung funktioniert.

Am Server können Sie die Aufbereitung zyklisch starten. Wir empfehlen dies in der Nacht durchzuführen. Idealerweise verwenden Sie dazu den Task Manager des Serverbetriebssystems (Systemsteuerung, geplante Tasks). Als Parameter für diesen Task verwenden Sie folgendes Kommando:

cdoeSTARTER.EXE -R

Alternativ kann auch CTI Data Connector Office Edition 3.0 die Timer Funktion übernehmen. Die Anwendung bleibt dann jedoch im Speicher des Servers, während bei der Ausführung über den Windows Task Manager die Anwendung wieder aus dem Speicher entfernt wird.

Mögliche Parameter

-R: Das Programm startet als "Einmal-Server" - die Telefonnummern werden einmalig neu gelesen, anschließend wird das Programm beendet

-Thh:mm: Startet als "Server". Die Telefonnummern werden zu der nach dem Parameter "T" angegebenen Uhrzeit neu gelesen (Bsp: -T08:00 = 8 Uhr)

-Mn: Startet als "Server". Die Telefonnummern werden im Zeitraum nach dem Parameter "M" angegebenen Minuten neu gelesen (Bsp: M180 = 180 Minuten)

Siehe auch

[Netzwerk Installation - allgemeine Informationen](#)^[95]
Telefonnummern aufbereiten

7.4 Fehlerprotokoll

Bei fehlerhaften Datenbankzugriffen wird ein Fehlerprotokoll erstellt. Sie können dies abrufen, indem Sie auf das ICON im [System Tray](#)^[20] von CTI Data Connector Office Edition 3.0 mit der rechten Maustaste klicken und die Option **Fehlerprotokoll** wählen oder im [Kontrollzentrum](#)^[23] den Menübefehl **Extras -> Fehlerprotokoll** wählen.

Das Fehlerprotokoll wird bei jedem Neustart gelöscht.

Für die Analyse bei Fehlern dem TAPI Treiber gibt es eine Log Datei, die in den [Konfigurationseinstellungen](#)^[66] aktiviert werden kann.

7.5 Telefonsimulator

Sofern Sie kein TAPI fähiges Telefon verfügbar haben und CTI Data Connector Office Edition 3.0 testen möchten, steht Ihnen ein Simulator zur Verfügung, der wie ein normales Telefon funktioniert.

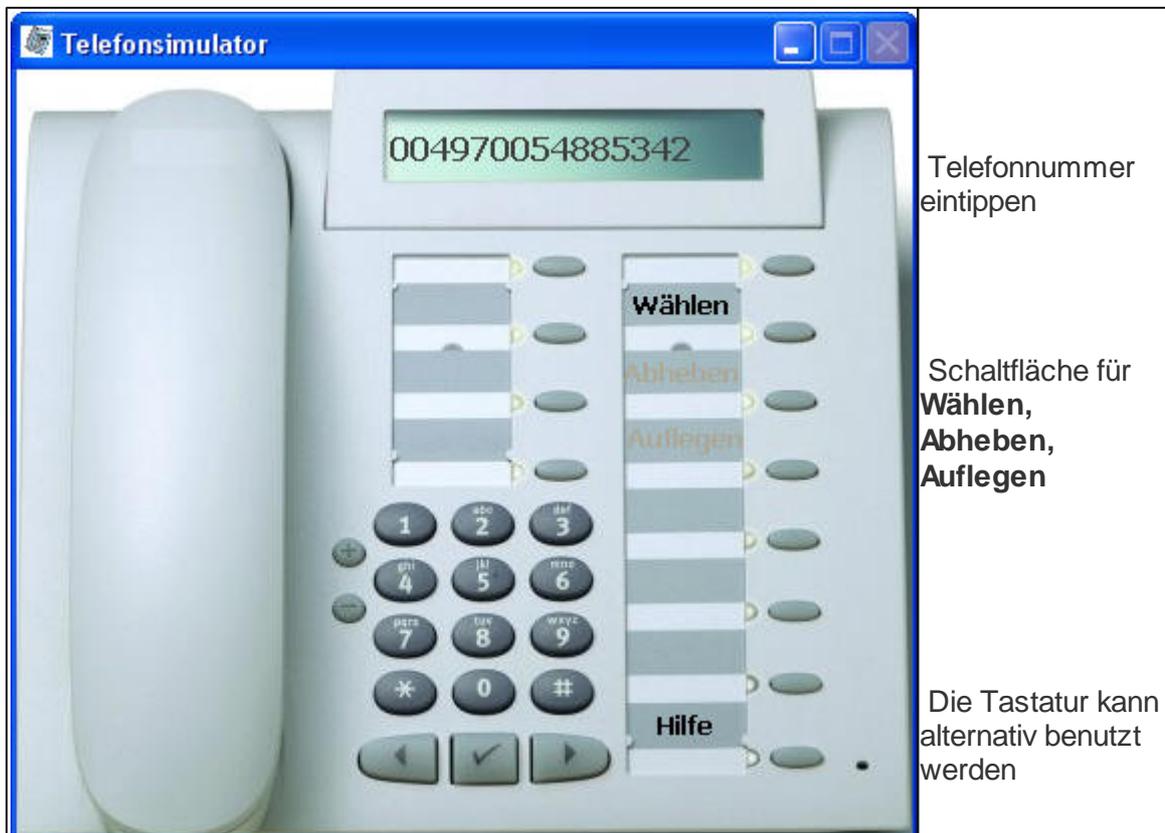
Simulator aktivieren

Starten Sie den [Konfigurationsassistenten](#)^[55] und wählen Sie die Seite an, auf der der

[Telefoniedienstanbieter](#)⁵⁷⁾ gewählt werden kann. Wählen Sie hier den Telefoniedienstanbieter: **<Telephone Simulator>**. Beim nächsten Start von CTI Data Connector Office Edition 3.0 wird dann automatisch der Telefonsimulator gestartet.

Arbeiten mit dem Telefonsimulator

Der Telefonsimulator verhält sich wie ein normales Telefon, mit dem man ausgehende und eingehende Gespräche durchführen kann.



Ein eingehendes Gespräch simulieren

- Tippen Sie eine Telefonnummer (ohne internationale Vorwahl und ohne Sonderzeichen) im Display ein. Alternativ können Sie dazu auch den Nummernblock auf dem Simulator verwenden
- Drücken Sie den Schaltfläche **Wählen**
- CTI Data Connector Office Edition 3.0 führt die Rufnummererkennung durch und zeigt ein eingehendes Gespräch an
- Nehmen Sie das Gespräch an, indem Sie auf den Schaltfläche **Abheben** klicken
- Das Gespräch können Sie beenden, indem Sie auf den Schaltfläche **Auflegen** klicken

Ein ausgehendes Gespräch simulieren

- Suchen Sie im [Telefonbuch](#)³⁰⁾ von CTI Data Connector Office Edition 3.0 eine Adresse

und Ansprechpartner und wählen Sie durch Doppelklick auf die Telefonnummer. Alternativ können Sie eine [Telefonnummer markieren](#)^[34] und mit dem definierten [Tastaturkürzel](#)^[60] wählen

- CTI Data Connector Office Edition 3.0 zeigt die angewählte Adresse an
- Stellen Sie das Gespräch her, indem Sie auf den Schaltfläche Abheben klicken
- Das Gespräch können Sie beenden, indem Sie auf den Schaltfläche Auflegen klicken

Part



8 Installation

CTI Data Connector Office Edition 3.0 unterstützt eine [Einplatz-](#)^[92] und [Netzwerkinstallation](#)^[95]. Die Netzwerkinstallation bietet ein zentrales Bearbeiten der Konfigurationseinstellungen, Updates und Lizenzinformationen.

Eine Netzwerkinstallation wird bei mehr als 3 Arbeitsplätzen empfohlen.

- [Einzelplatzinstallation](#)^[92]
- [Netzwerk Installation](#)^[95]
- [Produkt aktivieren](#)^[115]
- [Häufigste Fragen zur Installation](#)^[125]



Jeder PC benötigt eine [Seriennummer](#)^[119] um die Software zu aktivieren.

8.1 Einzelplatz Installation

Die Installation besteht aus 3 Schritten:

[Installation der Anwendung auf einem PC](#)^[93]

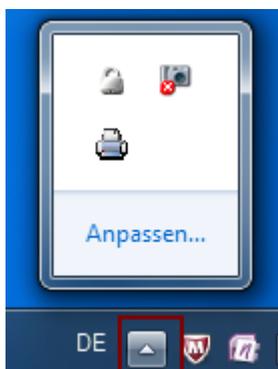
- [Minimale Konfigurationseinstellungen](#)^[19]
- [Produkt aktivieren](#)^[115]



Jeder PC benötigt eine Seriennummer



Standardmäßig sind Symbole im System Tray nicht sichtbar. Um das Symbol  für CTI Data Connector Office Edition 3.0 immer anzuzeigen, klicken Sie auf den Pfeil nach oben. Dann auf **Anpassen**.



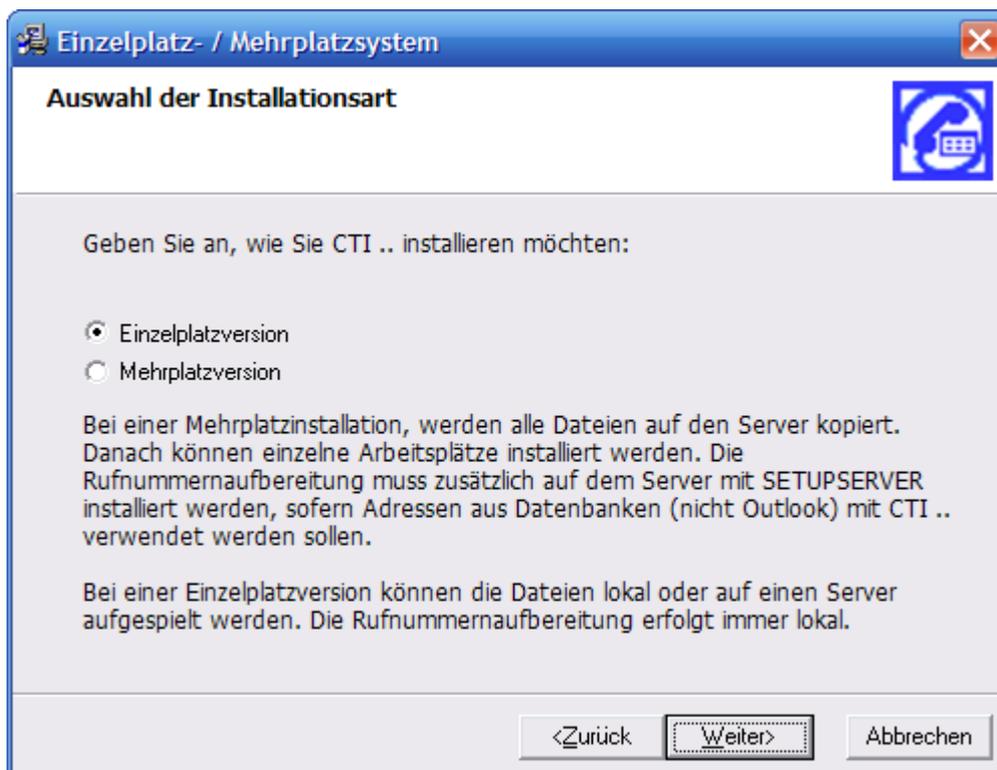
Dies öffnet die Anzeige für Infobereichssymbole. Wählen Sie das Symbol für CTI Data Connector Office Edition 3.0 und dann: **Symbol und Benachrichtigungen anzeigen**.

 CTI
CTI Data Connector - Office Edition - 0 Ruf(e)

Symbol und Benachrichtigungen anzeigen

8.1.1 Installation der Anwendung auf einem PC

Während der Installation können Sie zwischen Einzelplatzversion und Mehrplatzversion wählen. Wählen Sie **Einzelplatzinstallation**.



Notwendige Rechte

Während der Installation werden DLLs registriert. Der Benutzer, der die Anwendung installiert benötigt ein Recht zur Registrierung von DLLs.

Der Benutzer, die die Anwendung startet, benötigt folgende Rechte auf dem Installationsverzeichnis:

- Dateien **cdoe.xml** und **cdoe.lic** Lese- und Schreibrechte
- Alle anderen Dateien Leserechte

Siehe auch

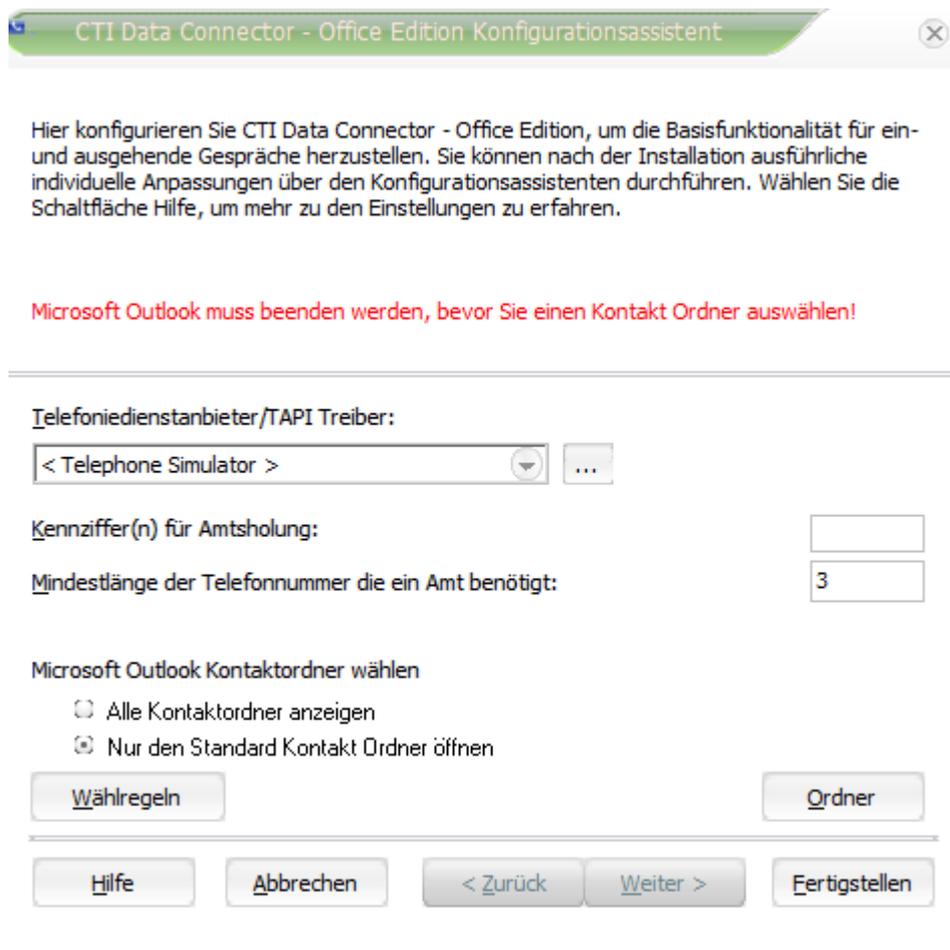
[Einzelplatzinstallation - Allgemeine Informationen](#)^[92]

8.1.2 Minimale Konfigurationseinstellungen

Während der Installation wurde bereits der [Konfigurationsassistent](#)^[55] gestartet. Dort können viele individuelle Einstellungen getroffen werden. Folgende Einstellungen müssen jedoch konfiguriert sein, um eine Grundfunktionalität herzustellen:

- [TAPI Treiber](#)^[58] - dieser wird vom Telefonanbieter geliefert. Siehe auch - [Systemanforderungen TAPI Treiber](#)^[125]
- Kennziffer, um ein [Amt zu holen](#)^[73] sowie die [Mindestlänge](#)^[73] der Telefonnummer, die ein Amt benötigt
- Schaltfläche [Wählregeln](#)^[74] - Konfiguriert Ländereinstellungen und Ortsvorwahl
- Die Auswahl: *Alle Kontaktordner anzeigen*, ermöglicht sowohl öffentliche als auch private Kontaktordner in die Ruferkennung mit einzubeziehen. Die Option: *Nur den Standard Kontakt Ordner öffnen*, zeigt ausschließlich die privaten Ordner an.
- Schaltfläche [Ordner](#)^[78] - Auswählen der Microsoft Outlook™ Kontakt Ordner für die Ruferkennung. Microsoft Outlook™ muss beendet werden, bevor eine Auswahl der Kontaktordner möglich ist.

Durch diese minimale Konfiguration können Sie ein- und ausgehende Gespräche führen. Den Konfigurationsassistent können Sie jederzeit durch Klick auf das [Icon](#)^[20], **rechte** Maustaste, Option [Konfigurationsassistent](#)^[55] - neu starten.



Siehe auch

[Wo finde ich den TAPI Treiber?](#)¹²⁶
[Systemanforderungen TAPI Treiber](#)¹²⁵

8.2 Netzwerk Installation

Die Netzwerkinstallation besteht aus folgenden Schritten:

[Alle Dateien auf den Server kopieren](#)⁹⁶

- [Arbeitsplatz Setup](#)⁹⁷
- [Arbeitsplatz Setup verteilen](#)¹⁰⁰
- [Produkt aktivieren](#)¹¹⁵



Die Netzwerkinstallation kann von jedem Arbeitsplatz aus gestartet werden.



Es wird nur eine Seriennummer benötigt. Die Seriennummer beinhaltet die Anzahl der PCs die installiert werden können.

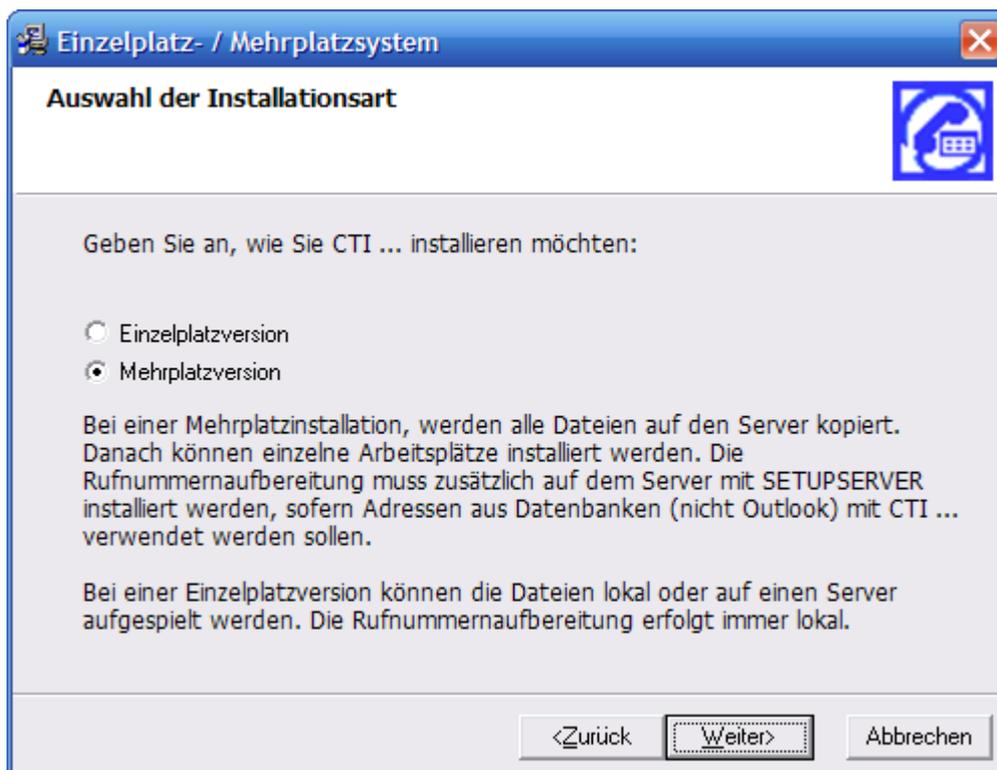
8.2.1 Alle Dateien auf den Server kopieren

Starten Sie die Installation vom Arbeitsplatz und nicht am Server. Die Installation kopiert nur Daten auf den Server.

Während der Installation können Sie zwischen Einzelplatzversion und Mehrplatzversion wählen. Wählen Sie **Mehrplatzversion** für eine Netzwerkinstallation.

Das Setup kopiert nur Dateien auf den Server. Dies ermöglicht dass alle Dateien auf einem zentralen Verzeichnis abgelegt werden. Jeder Arbeitsplatz benutzt diese Dateien.

Die Installation kann von jedem Arbeitsplatz aus gestartet werden.



Alle Benutzer müssen **Lesen- und Schreibrechte** auf dieses Verzeichnis erhalten.

Siehe auch

[Netzwerk Installation - allgemeine Informationen](#) ⁹⁵

8.2.2 Arbeitsplatz Setup

Um einen Arbeitsplatz zu installieren, führen Sie folgende Schritte durch:

- Starten Sie den Datei Explorer am **Arbeitsplatz**
- Öffnen Sie das Installationsverzeichnis am **Server** - der Standard Ordner ist ..Programme\CTI Data Connector Office Edition 3.0
- Starten Sie **Setup.exe** am **Arbeitsplatz**
- Führen Sie den Schritt [Minimalen Konfigurationseinstellungen](#) ⁹⁹ durch

Alle Einstellungen, die vom Administrator definiert wurden, werden automatisch angewendet. Details siehe: [Arbeitsplatz Setup verteilen](#) ¹⁰⁰.

Notwendige Rechte

Während der Installation werden DLLs registriert. Der Benutzer, der die Anwendung installiert benötigt ein Recht zur Registrierung von DLLs.

Der Benutzer, die die Anwendung startet, benötigt folgende Rechte auf dem Installationsverzeichnis auf dem Server:

- Dateien **cdoe.xml** und **cdoe.lic** Lese- und Schreibrechte
- Alle anderen Dateien Leserechte

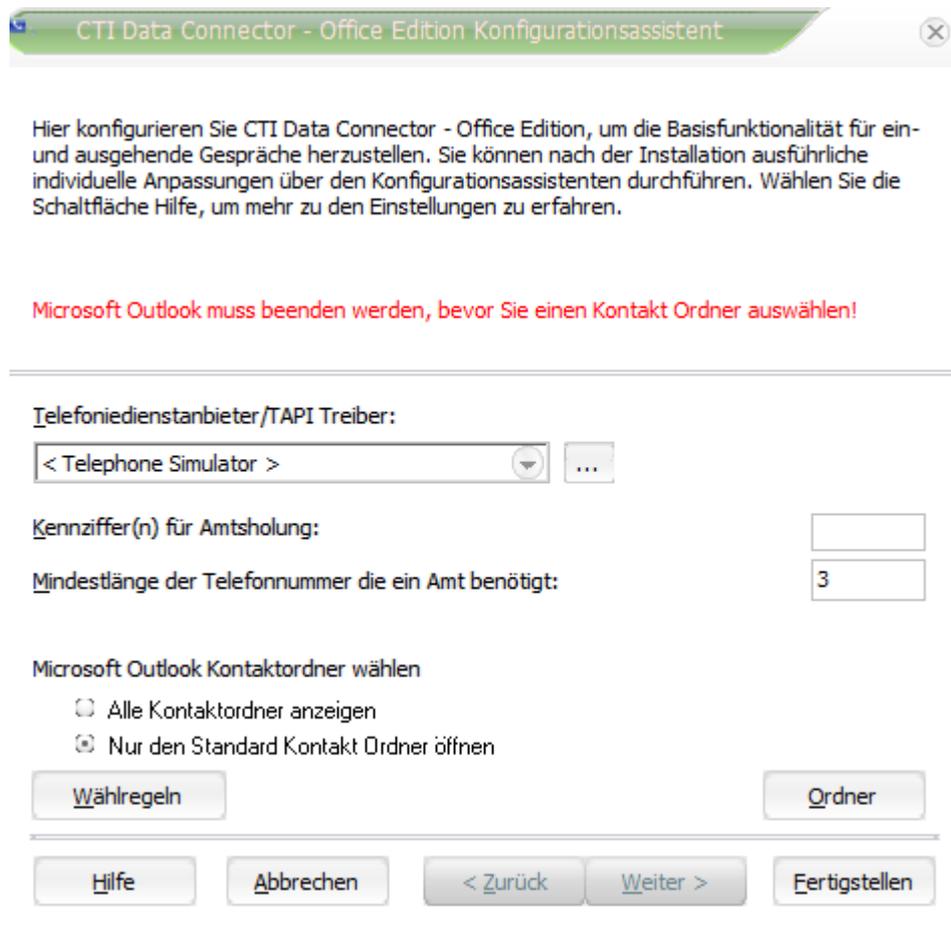


Jeder PC (nur Benutzer) benötigt eine [CTI Lizenz](#) ¹³⁹.

Silent Setup

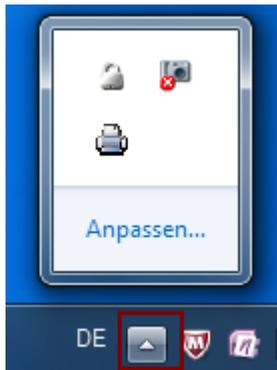
CTI Data Connector Office Edition 3.0 unterstützt ein 'Silent Setup' ohne dass eine Benutzerinteraktion notwendig ist. Nur am Ende des Setups muss der Benutzer den TAPI Treiber und den Microsoft Outlook™ Kontakt Ordner wählen.

Start des Silent Seutp mit: **setup.exe /S**



Symbol im System Tray

Standardmäßig sind Symbole im System Tray nicht sichtbar. Um das Symbol  für CTI Data Connector Office Edition 3.0 immer anzuzeigen, klicken Sie auf den Pfeil nach oben. Dann auf **Anpassen**.



Dies öffnet die Anzeige für Infobereichssymbole. Wählen Sie das Symbol für CTI Data Connector Office Edition 3.0 und dann: **Symbol und Benachrichtigungen anzeigen**.

 CTI
CTI Data Connector - Office Edition - 0 Ruf(e)

Symbol und Benachrichtigungen anzeigen

Siehe auch

[Netzwerk Installation - allgemeine Informationen](#) 

8.2.3 Browser Support

Der Call Center Adapter funktioniert mit

- Internet Explorer 7 oder 8. Version 9 unterstützt nicht alle Funktionen
- Firefox 3.5 und 3.6 - Version 4 und 5 wird nicht unterstützt



Die Einschränkungen sind durch das salesforce Softphone bedingt. Prüfen Sie im nächsten salesforce Release, ob neue Browser Versionen unterstützt werden.

Der Support für Internet Explorer wird automatisch installiert. Für Firefox muss ein Plug-In installiert werden.

Installation Firefox Plug-In

- Firefox beenden
- Den Installer für das Firefox Plug-In herunterladen - [Hier klicken](#) (rechter Mausklick, Speichern unter)
- Speichern Sie die Datei in das **Installationsverzeichnis** von CTI Data Connector

Office Edition 3.0 (z.B. ..Programme\CTI Data Connector Office Edition 3.0\3.0)

- Doppel Klick auf **sf-firefox-plugin.exe**
- Firefox öffnet sich und ein Warnhinweis erscheint. Klicken Sie auf die Schaltfläche:
Jetzt Installieren

8.2.4 Arbeitsplatz Setup verteilen

Es ist möglich die Konfigurationseinstellungen eines Arbeitsplatzes zu exportieren und an alle anderen Arbeitsplätze zu verteilen. Wir schlagen die nachfolgende Vorgehensweise vor:

- Installieren Sie einen Arbeitsplatz
- Gehen Sie durch alle Konfigurationseinstellungen mit Hilfe des [Konfigurationsassistenten](#) ⁵⁵
- Testen Sie ausgehende und eingehende Gespräche
- Wenn alles funktioniert, exportieren Sie die Einstellungen dieses Arbeitsplatzes

Konfigurationseinstellungen exportieren

- **Beenden** Sie CTI Data Connector Office Edition 3.0
- Öffnen Sie das Installationsverzeichnis am Server - der Standard Ordner ist ..Programme\CTI Data Connector Office Edition 3.0
- Starten Sie das Programm - **Exportconfiguration.exe**. Dies erstellt eine Datei **cdoeconf.bak** auf dem Installationsverzeichnis mit all den Einstellungen dieses Arbeitsplatzes. Sie können nun einzelne Einstellungen, die nicht weitergegeben werden sollen, löschen
- Kopieren Sie die Datei **<%OEMEXENAME%>conf.bak** auf **cdoeconf.dat**
- Wenn ein Arbeitsplatz CTI Data Connector Office Edition 3.0 startet, werden die Einstellungen automatisch angewendet, indem die Datei **cdoeconf.dat** gelesen wird



Alle persönlichen Einstellungen aller Arbeitsplätze werden überschrieben.

Wie funktioniert die Verteilung der Konfigurationseinstellungen?

Die Datei *cdoeconf.dat* ist eine Textdatei und besteht aus 2 Abschnitten:

- **[ClientConfigExt]** die eine Kopie aller Einstellungen des PCs beinhaltet
- **[ClientConfig]** die eine Versionsnummer hat

Während jedem Programmstart wird die Datei *cdoeconf.dat* gelesen. Es wird verglichen, ob die Versionsnummer, die in der Registry des PCs gespeichert ist, kleiner ist als die

Versionsnummer im Abschnitt **[ClientConfig]**. Wenn ja, werden die Einstellungen aus der Datei *cdoeconf.dat* angewendet und die Versionsnummer in der lokalen Registry wird geändert. Dieses Verfahren stellt sicher, dass der Arbeitsplatz danach wieder persönliche Einstellungen vornehmen kann.

[ClientConfigExt]

DailyRefresh=0

Language=2000

.....

[ClientConfig]

Version=200610251440

Sie finden eine detaillierte Beschreibung jedes einzelnen Kriteriums in den nachfolgenden Kapiteln *cdoeconfig.dat* - node **[ClientConfigExt]** und *cdoeconfig.dat* - node **[ClientConfig]** (nur In Englisch verfügbar)

Siehe auch

[Netzwerk Installation - allgemeine Informationen](#) 

8.2.4.1 cdoeconfig.dat - node [ClientConfigExt]

Enter topic text here.

8.2.4.1.1 CallerIDOwnerTel

Enter topic text here.

8.2.4.1.2 CallToEXE

Defines the executable which is used by Windows **callto:** command - see configuration Application to dial with Hyperlink and Dial with a Hyperlink.

Value range

Any executable name

Default value: Dial.exe

8.2.4.1.3 ClipboardWaitTime

Time how long the Hotkey function waits until the clipboard is accessed. The time is given in a thousandth part of a second - see configuration Hotkey Settings

Value range

1-98

Default value: 10 (hundredth part of a second)

8.2.4.1.4 DailyRefresh

Only active in **single user** installation environment. Defines, if the formatting of the phone numbers is done daily or not.

Value range

0 = false

1 = true

Default value: 0

8.2.4.1.5 DialDirectory

8.2.4.1.6 DialViaFile

Enables to option to dial via an XML file. See configuration, Configuration for special system requirements.

Value range

0 = false

1 = true

Default value: 0

8.2.4.1.7 DisplayCallerIDPBX

Option to use the name stored in a PBX directory or local phone for caller identification if supported by the TAPI driver - see configuration Display CallerID identified by PBX.

Value range

0 = No

1 = Yes

Default value: 0

See also

[EmptyCallerIDPBX](#)¹⁰³

8.2.4.1.8 DontRemoveCallWhenNumChanged

If a phone number changes during a call (e.g. because the call was redirected from the main switchboard) then the new phone number is updated by default in the Desktop Notification. The update can be suppressed by checking this option - see configuration Don't signal updated phone number during a call

Value range

0 = No

1 = Yes

Default value: 0

8.2.4.1.9 DontShow Internal

Configuration setting to signal internal calls or not. See configuration, Configuration caller identification.

Value range

0 = No - displays internal calls

1 = Yes - does not display internal calls

Default value: 0

8.2.4.1.10 DontSignalMissedCalls

Allows to **disable** the function, that a red icon is displayed, if a call is missed

Value range

0 = Red Icon is displayed, if a call is missed

1 = Red Icon is not displayed

Default value: 0

8.2.4.1.11 EmptyCallerIDPBX

String character string, which is sent by the PBX for suppressed caller IDs, e.g. ***. Instead of displaying *** the Desktop Notification is not displayed - see configuration String if Caller ID is suppressed.

Value range

Any character

Default value: Empty

See also

[DisplayCallerIDPBX](#)¹⁰³

8.2.4.1.12 ExchangePWD

Encrypted password if an Exchange profile is configured - see configuration, Configure Microsoft Outlook / Exchange.

8.2.4.1.13 ExchangeUID

UID for Profile, if an Exchange profile is configured - see configuration, Configure Microsoft Outlook / Exchange.

8.2.4.1.14 ExternalDigit

Dial tone digits for an external call - see configuration, PBX Configuration.

Default value: Empty

8.2.4.1.15 ExternalMinLen

Minimum length of phone number indication an external call - see configuration, PBX Configuration.

Default value: Empty

8.2.4.1.16 FadelInbound

Enable / Disable Desktop Notification window for **incoming calls**. See configuration, Configuration Call Notification.

Value range

0 = false

1 = true

Default value: 1

8.2.4.1.17 FadelIntens

Regulates the transparency of the Desktop Notification. See configuration, Configuration Call Notification.

Value range

0-255

Default value: 180

8.2.4.1.18 FadeOutbound

Enable / Disable Desktop Notification window for **outgoing calls**. See configuration, Configuration Call Notification.

Value range

0 = false

1 = true

Default value: 1

8.2.4.1.19 FadeTime

Duration in seconds for Desktop Notification. See configuration, Configuration Call Notification.

Value range

0 -99

Default value: 10

8.2.4.1.20 FindLikeChecks

Caller identification - truncate number of digits. See configuration, Configuration caller identification.

Value range

0 - 4

Default value: 3

8.2.4.1.21 FormatNumbers

8.2.4.1.22 HelpType

Define the type of help (online or offline) - see Help and Welcome

Value range

0 = Online

1 = Offline

Default value: 0

8.2.4.1.23 HotKey

Hotkey in coded Format. See configuration, Configure Hotkey.

Value range

see configuration screen

Default value: 121 (F10)

8.2.4.1.24 HotKeyEnabled

Enable / Disable the use of an Hotkey. See configuration, Activate Dialing via Hotkey.

Value range

0 = false

1 = true

Default value: 1

8.2.4.1.25 HotKeyModifier

8.2.4.1.26 Iconwithoutclient

This feature can only be use with the Development SDK.

8.2.4.1.27 IncomingCutPostfix

This option is needed with IP phones and a TAPI driver, which passes the phone number with IP information. See configuration - Truncate incoming phone number at

Value range

Any character

Default value: Empty

8.2.4.1.28 InternalNumberPrefix

Prefix for internal number - see TAPI configuration

Default value: Empty

8.2.4.1.29 IPProviderPostfix

Postfix which is added at the end of a phone number for outgoing calls - see TAPI configuration

Default value: Empty

8.2.4.1.30 Language

A lot of configuration settings can be made language specific. A language identifier (number) is used to specify a language.

Value range

1000 = German

2000 = English

4000 = Italian

Default value: 2000

The language can be configured by each user in the Configuration Wizard, introduction screen.

8.2.4.1.31 LastsForceSession

8.2.4.1.32 LastsForceUrl

8.2.4.1.33 LastUser

This feature can only be use with the Development SDK.

8.2.4.1.34 ListEntries

Number of entries in Call History and Redialing list. See configuration, Miscellaneous Settings.

Value range

0 - 1000

Default value: 500

8.2.4.1.35 LogTapi

Enable / Disable call logging . See configuration, TAPI configuration

Value range

0 = false

1 = true

Default value: 1

8.2.4.1.36 NoPermanentConnect

Disable permanent connection to an Access database - see configuration Miscellaneous Settings

Value range

0 = No

1 = Yes

Default value: 0



Never use this option on the server

8.2.4.1.37 OpenOutlookContact

Enable / Disable to open an Outlook contact if the caller data is stored in MS-Outlook . See configuration, Configure Microsoft Outlook / Exchange.

Value range

0 = false

1 = true

Default value: 1

8.2.4.1.38 PresetIn

Enter topic text here.

8.2.4.1.39 PresetMode

Enter topic text here.

8.2.4.1.40 PresetOut

Enter topic text here.

8.2.4.1.41 RaiseNumberChangedEvents

Using this option would signal in the calls.xml file, if the phone number has changed during a call - see configuration - development API.

Value range

0 = No

1 = Yes

Default value: 1

8.2.4.1.42 RegisterRequest

Handle calls from Windows dialer - see Controlling CTI Application

Value range

0 = No

1 = Yes

Default value: 1

8.2.4.1.43 SaveCallOnlyOnce

If yes, the calls.xml is created only once per call. Otherwise the file is created for each TAPI event like ring, hold, terminate - see configuration development API.

Value range

0 = No

1 = Yes

Default value: 1

8.2.4.1.44 SaveJobOnlyOnce

If checked, the jobs.xml is created only once per call. Otherwise the file is created each time the Save button is pressed - see configuration development API.

Value range

0 = No

1 = Yes

Default value: 1

8.2.4.1.45 SetupTransferTimeout

This switch is used by the ActiveX integration option in the case a call is transferred. It is a wait time in seconds until the PBX responds to the event. The default value is 5 seconds, maximum is 60 seconds - see configuration Timeout during initializing a call transfer

Value range

1-60 (seconds)

Default value: 5

8.2.4.1.46 sforce.Data Source

Enter topic text here.

8.2.4.1.47 sforce.Jet OLEDB:Database Passw ord

Enter topic text here.

8.2.4.1.48 sforce.Jet OLEDB:System Database

Enter topic text here.

8.2.4.1.49 sforce.Provider

Enter topic text here.

8.2.4.1.50 SFORCE.PWD

Enter topic text here.

8.2.4.1.51 SFORCE.UID

Enter topic text here.

8.2.4.1.52 sforcePassw ord

Enter topic text here.

8.2.4.1.53 sforceUser

Enter topic text here.

8.2.4.1.54 Show Confirm

Enter topic text here.

8.2.4.1.55 Show Inbound

Enter topic text here.

8.2.4.1.56 Show InboundMode

Enter topic text here.

8.2.4.1.57 Show Intro

Enter topic text here.

8.2.4.1.58 Show Outbound

Enter topic text here.

8.2.4.1.59 Show OutboundMode

Enter topic text here.

8.2.4.1.60 ShowQuickStart

Display Welcome Screen - see Help and Welcome

Value range

0 = No

1 = Yes

Default value: 1

8.2.4.1.61 Simulate

Enter topic text here.

8.2.4.1.62 SuppMultiHits

Enter topic text here.

8.2.4.1.63 SwitchExtension

Enter topic text here.

8.2.4.1.64 TAPIDriverFakeNumber

A fake number which is ignored for outgoing calls - see TAPI configuration

Default value: Empty

8.2.4.1.65 TapLine

Enter topic text here.

8.2.4.1.66 TapLineName

Enter topic text here.

8.2.4.1.67 TSTapi

Defines, if a TAPI.DLL for Terminal server is used - see configuration - development API

Value range

0 = No

1 = Yes

Default value: 0

8.2.4.1.68 UseCallTo

Enter topic text here.

8.2.4.1.69 WebDial

Enter topic text here.

8.2.4.1.70 Window sDialer

Enter topic text here.

8.2.4.1.71 WizWasStarted

Enter topic text here.

8.2.4.1.72 WriteXMLAlways

Used when communication to an external program using calls.xml. Always write this file even if the user does not click on the Desktop Notification window - see development API

Value range

0 = No

1 = Yes

Default value: 0

8.2.4.1.73 XMLDirectory

Enter topic text here.

8.2.4.1.74 XMLEncoding

Enter topic text here.

8.2.4.2 cdoconfig.dat - node [ClientConfig]

8.2.4.2.1 Version

Enter topic text here.

8.2.4.2.2 MaxVersion

Enter topic text here.

8.3 Citrix / Terminal Server

Prüfen Sie zunächst, ob der TAPI Server für Citrix / Terminal Server zugelassen ist. Dann benötigen Sie für CTI Data Connector Office Edition 3.0 keine Zusatzlizenzen. Wenn der TAPI Treiber am lokalen PC installiert ist (der Telefonapparat ist direkt mit dem PC verbunden) und CTI Data Connector Office Edition 3.0 läuft auf dem Citrix / Terminal Server, dann wird das **Terminal Server / Citrix Server Add-On** für CTI Data Connector Office Edition 3.0 benötigt. Damit kommuniziert der lokale TAPI Treiber mit der Anwendung auf dem Terminal / Citrix Server.

Installation mit TAPI Treiber installiert am Terminal Server

Gehen Sie zunächst wie bei der [Netzwerkinstallation](#)^[95] beschrieben vor. Bei der [Arbeitsplatzinstallation](#)^[97] wählen Sie bei der Auswahl der Programmgruppe: **CTI Data Connector Office Edition 3.0 für alle Benutzer einrichten**.

Sofern der TAPI Server Citrix / Terminal Server fähig ist, kann jeder Benutzer den TAPI Treiber für sein Telefon auswählen.

Falls es mehrere Citrix / Terminal Server gibt, führen Sie an den weiteren Servern immer eine [Arbeitsplatzinstallation](#)^[97] durch.

Installation mit TAPI Treiber installiert am lokalen PC (benötigt Terminal Server Add-on)

Manche TAPI Treiber funktionierten nicht am Terminal Server (z.B. es gibt kein 64bit TAPI Treiber oder der Treiber ist nicht Terminal Server fähig). In diesem Fall kann ein TAPI Treiber am **lokalen PC** installiert werden. Der Installationsprozess benötigt ein zusätzliches Setup und eine Lizenz für das Terminal Server Add-On.

- [Dateien auf dem Terminal Server installieren](#)^[113]
- [Dateien auf dem lokalen PC installieren](#)^[114]



Ein Citrix Server Add-On wird in Kürze verfügbar sein. Kontaktieren Sie bitte Support@mirage-systems.de für mehr Informationen.

8.3.1 Dateien auf dem Terminal Server installieren

Schritt 1

Bevor Sie mit der Terminal Server Add-On Installation starten, führen Sie die Grundinstallation für CTI Data Connector Office Edition 3.0 am Terminal Server durch - Details dazu siehe [Netzwerkinstallation](#)^[95].

Während der Arbeitsplatzinstallation wählen Sie als TAPI Treiber **<Terminal Server Installation >**.

Der nächste Schritt ist, alle notwendigen Dateien auf dem Terminal Server zu installieren.

- Geben Sie den [Aktivierungsschlüssel](#)^[86] ein, den Sie beim Kauf des Terminal Server Add-On erhalten haben
- Kopieren Sie die Datei **ts-serverinstall.exe** auf das Installationsverzeichnis von CTI Data Connector Office Edition 3.0 auf dem Terminal Server

- Starten Sie die Datei **ts-serverinstall.exe**. Es werden nur ein paar Dateien kopiert.

Fahren Sie nun mit Schritt 2 fort - [Dateien auf dem lokalen PC installieren](#)¹¹⁴

8.3.2 Dateien auf dem lokalen PC installieren

Schritt 2

Jeder PC benötigt eine kleine Komponente von CTI Data Connector Office Edition 3.0, die mit dem Terminal Server kommuniziert.

- Installieren Sie den TAPI Treiber, der mit dem Telefon geliefert wird
- Vom Installationsverzeichnis des Servers starten Sie die Datei **ts-clientinstall.exe**
- Es werden alle notwendigen Dateien installiert. Am Ende des Installationsvorganges konfigurieren Sie den TAPI Treiber



Wählen Sie im nächsten Bildschirm nur den TAPI Treiber und belassen Sie alle anderen Einstellungen auf den Standard Werten.



Sie müssen nach der Installation den PC **neu starten**, um die Verbindung zum Terminal Server herzustellen.

Siehe auch

[Wo finde ich den TAPI Treiber?](#)¹²⁶
[System Anforderungen - TAPI Treiber](#)¹²⁵

8.4 Produkt aktivieren

Innerhalb des Testzeitraums erscheint der Aktivierungsbildschirm bei jedem Programmstart. Sie benötigen eine Seriennummer, um das Produkt zu aktivieren - siehe [Seriennummer kaufen](#)¹¹⁹.

Sie müssen die Version nicht erneut installieren und Sie können diese direkt aktivieren, wenn

- Sie die Testversion als Einzelplatzversion installiert haben und Sie eine Einzelplatzversion gekauft haben
- Sie die Testversion als Mehrplatzversion installiert haben und Sie eine Mehrplatzversion gekauft haben

und

- Die Version die Sie installiert haben die selbe Versionsnummer wie die gekaufte Version hat - siehe [Wie kann ich meine Versionsnummer überprüfen?](#)^[174]



Aktivieren Sie die Software immer am Arbeitsplatz und nie am Server.

Was passiert während der Aktivierung?

Der Aktivierungsprozess verbindet Ihre Lizenz mit dem PC oder dem Server. **Benutzen Sie die Serien Nummer nur auf dem PC / Server, auf dem Sie CTI Data Connector Office Edition 3.0 einsetzen möchten. Die Seriennummer kann nicht zweimal benutzt werden.** Ihre Hardware Daten, Seriennummer, Name, E-Mail Adresse und einige programmspezifische Daten werden zu unserem Aktivierungszentrum übertragen. Andere Daten, die auf Ihrem PC gespeichert sind, werden nicht übertragen.

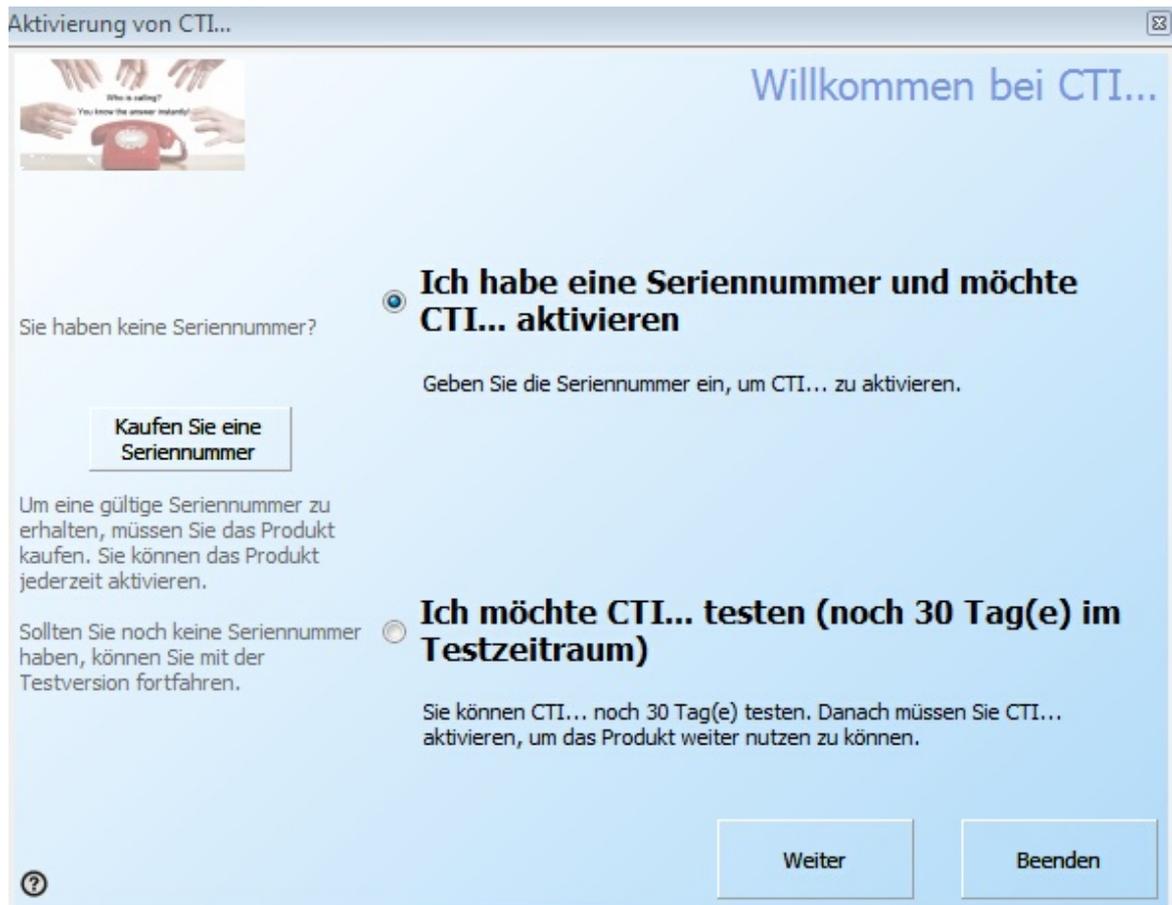


Der Aktivierungsprozess kann von jedem PC aus gestartet werden auch wenn Sie eine Mehrplatzversion einsetzen (eine Aktivierung direkt am Server ist nicht möglich)

Wählen Sie die Aktivierungsmethode

Beim ersten Bildschirm wählen Sie *Ich habe eine Seriennummer und möchte CTI Data Connector Office Edition 3.0 aktivieren.* Es erscheint ein Bildschirm um zwischen [Online Aktivierung](#)^[119] oder [Aktivierung per E-Mail](#)^[121] zu wählen. Die Online Aktivierung ist die empfohlene Aktivierungsmethode und sollte benutzt werden, wenn eine Internet Verbindung vorhanden ist. die Aktivierung per E-Mail kann benutzt werden, wenn die Online Aktivierung blockiert wird.

(Hinweis: den Bildschirm den Sie sehen kann leicht von Ihrem Bildschirm abweichen)



- ☐ Meldung - Es wird eine Seriennummer benötigt

Erhalten Sie die Meldung, daß eine Seriennummer benötigt wird, können Sie mit der Schaltfläche *Weiter* zwischen [Online](#)^[119] und [E-Mail Aktivierung](#)^[121] wählen. Dazu wird eine Seriennummer benötigt. Ohne Seriennummer kann das Programm nur noch mit der Schaltfläche *Beenden* beendet werden.



[Video Tutorial Produktaktivierung](#)

Siehe auch

[Seriennummer kaufen](#) ¹¹⁹

[Online Aktivierung](#) ¹¹⁹

[E-Mail Aktivierung](#) ¹²¹

[Software erneut installieren](#) ¹²⁵

[Ihre CTI Data Connector Office Edition 3.0 Lizenz](#) ¹³⁹

8.4.1 Seriennummer kaufen

Die Seriennummer ist Ihr **Kaufnachweis**. Sie ist einzigartig und sieht wie folgt aus.

dO8uc-G1iC9-jOGeA-BqgEX-U71ID-0V1VX

Es gibt 6 Böcke mit je 5 Zeichen. Die Blöcke sind zur besseren Lesbarkeit mit einem Bindestrich getrennt.

Eine Seriennummer kaufen

Wenn Sie keine gültige Seriennummer haben, klicken Sie auf den Link ***Kaufen Sie eine Seriennummer***

CTI Data Connector Office Edition 3.0 aktivieren

Aktivieren Sie das Produkt [Online](#)^[119] oder per [E-Mail](#)^[121].

8.4.2 Online Aktivierung

Die Online Aktivierung benötigt die [Seriennummer](#)^[119], Firma, Name, Land und Ihre E-Mail Adresse. Drücken Sie die Schaltfläche **Weiter**. Danach wird die Lizenz Online überprüft und aktiviert. Es ist kein weiterer Schritt notwendig. CTI Data Connector Office Edition 3.0 kann jetzt auf Ihrem PC / Server eingesetzt werden.



Sichern Sie Ihre Seriennummer. Diese wird für eine [erneute Installation](#)^[125] benötigt.

Aktivierung von CTI... ✖



Geben Sie bitte die Aktivierungsdaten ein

Bitte geben Sie alle für den Start des Aktivierungsvorgangs benötigten Informationen ein.

Seriennummer	<input type="text" value="J94GC-4fEHF-I2G7p-5YgB6-XiSFO-2VpDU"/>
	Wo finden Sie Ihre Seriennummer?
Kundennummer	<input type="text"/>
Firma	<input type="text" value="SmartInc Corp."/>
Anrede	<input type="text"/>
Vorname	<input type="text" value="Tom"/>
Nachname	<input type="text" value="Hanks"/>
Land	<input type="text" value="Germany"/>
E-Mail Adresse	<input type="text" value="tom.hanks@hotmail.com"/>

?

8.4.3 E-Mail Aktivierung

Die E-Mail Aktivierung benötigt die [Seriennummer](#)¹¹⁹, Firma, Name, Land und Ihre E-Mail Adresse.

Aktivierung von CTI...

Who is calling?
You know the answer instantly!

Geben Sie bitte die Aktivierungsdaten ein

Bitte geben Sie alle für den Start des Aktivierungsvorgangs benötigten Informationen ein.

Seriennummer: J94GC-4fEHF-I2G7p-5YgB6-XiSFO-2VpDU
[Wo finden Sie Ihre Seriennummer?](#)

Kundennummer:

Firma: SmartInc Corp.

Anrede:

Vorname: Tom

Nachname: Hanks

Land: Germany

E-Mail Adresse: tom.hanks@hotmail.com

Zurück Weiter Beenden

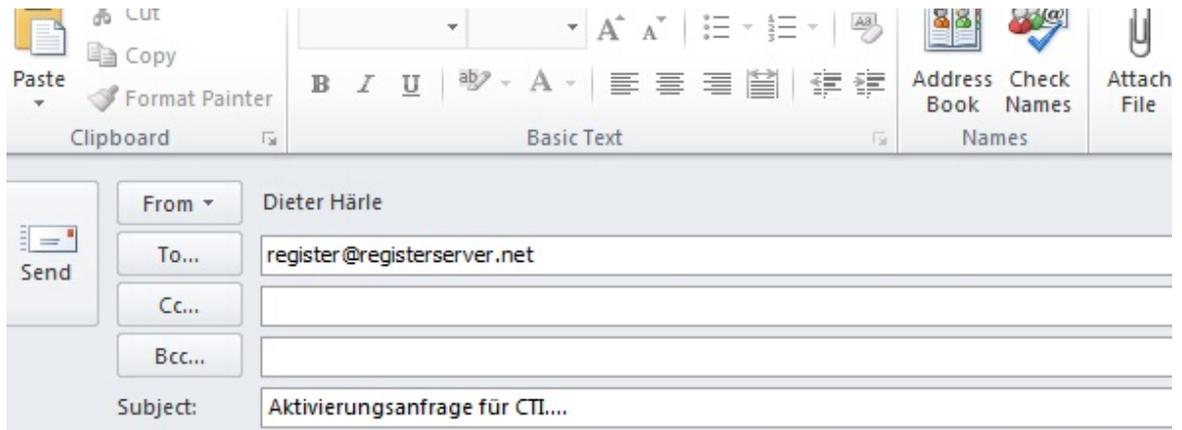
E-Mail Aktivierung

Freischaltsschlüssel anfordern

Nachdem Sie die Angaben gemacht haben, wählen Sie: **Freischaltsschlüssel per E-Mail anfordern - E-Mail absenden.**

Ihr Standard E-Mail Programm wird geöffnet und ein E-Mail mit Ihren Hardwaredaten und Lizenzinformationen erstellt.

Drücken Sie **Absenden**, um das E-Mail zu unserem Aktivierungszentrum zu senden. Sie erhalten einen **Freischaltsschlüssel** innerhalb von 2-3 Arbeitstagen.



Aktivierungsanfrage für CTI... (12.03.2011 16:40:22)

Bitte die folgenden Angaben nicht ändern

Name/Firma: SmartInc Corp.

Seriennummer: J94GC-4fEHF-I2G7p-5YgB6-XiSFO-2VpDU

E-Mail-Adresse: tom.hanks@hotmail.com

Installationscodes:

01: 495B90B8

02: CB433287

03: B6EABB6A

04: E1266C60

05: 394EB475

06: 9A983C03

07: DE278BD8

08: E60FC245

09: E5660DC8

10: 58B1B944

11:

12: E1266C60

Projekt: CDC-OE-EASYGO-301 - CDC02

Benutzer-Info:

(Hier können Sie Ihre Bemerkungen für die Aktivierungszentrale eingeben)

Registrierungsdaten:

Kundennummer:

Firma: SmartInc Corp.

Anrede:

E-Mail Aktivierung - E-Mail senden



Sofern sich Ihr E-Mail System nicht öffnet oder Sie benutzen ein Browser basiertes Mail, können Sie dieses jetzt öffnen und den Inhalt mit STRG+V einfügen. Die E-Mail Adresse, an die Sie das E-Mail senden, wird im nächsten Bildschirm eingeblendet.

Freischaltsschlüssel eingeben

Nachdem Sie den Freischaltsschlüssel per E-Mail angefordert haben, erscheint der unten abgebildete Bildschirm bei jedem Programmstart. Geben Sie den Freischaltsschlüssel ein, den Sie per E-Mail oder Fax erhalten haben. Drücken Sie die Schaltfläche **Weiter**. Ist die Aktivierung erfolgreich, erscheint der Bildschirm [Aktivierung abgeschlossen](#)¹²⁴.

Aktivierung von CTI...

Who is calling?
You know the answer instantly!

Freischaltsschlüssel eingeben

Geben Sie alle Freischaltsschlüssel ein, um das Produkt zu aktivieren.

Wenn Sie die Freischaltinformationen für CTI... erhalten haben, geben Sie bitte jetzt den oder die Freischaltsschlüssel ein. Falls es mehrere Schlüssel sind, dann geben Sie diese einzeln in der richtigen Reihenfolge ein. Beachten Sie unbedingt die Groß/Kleinschreibung.

Schlüssel einspielen

Sie haben einen Freischaltsschlüssel am 12.03.2011 16:43 für die Seriennummer J94GC-4fEHF-I2G7p-5YgB6-XiSFO-2VpDU angefordert. Aktivierungsmethode: eine E-Mail Aktivierung

Erneut aktivieren Weiter Beenden

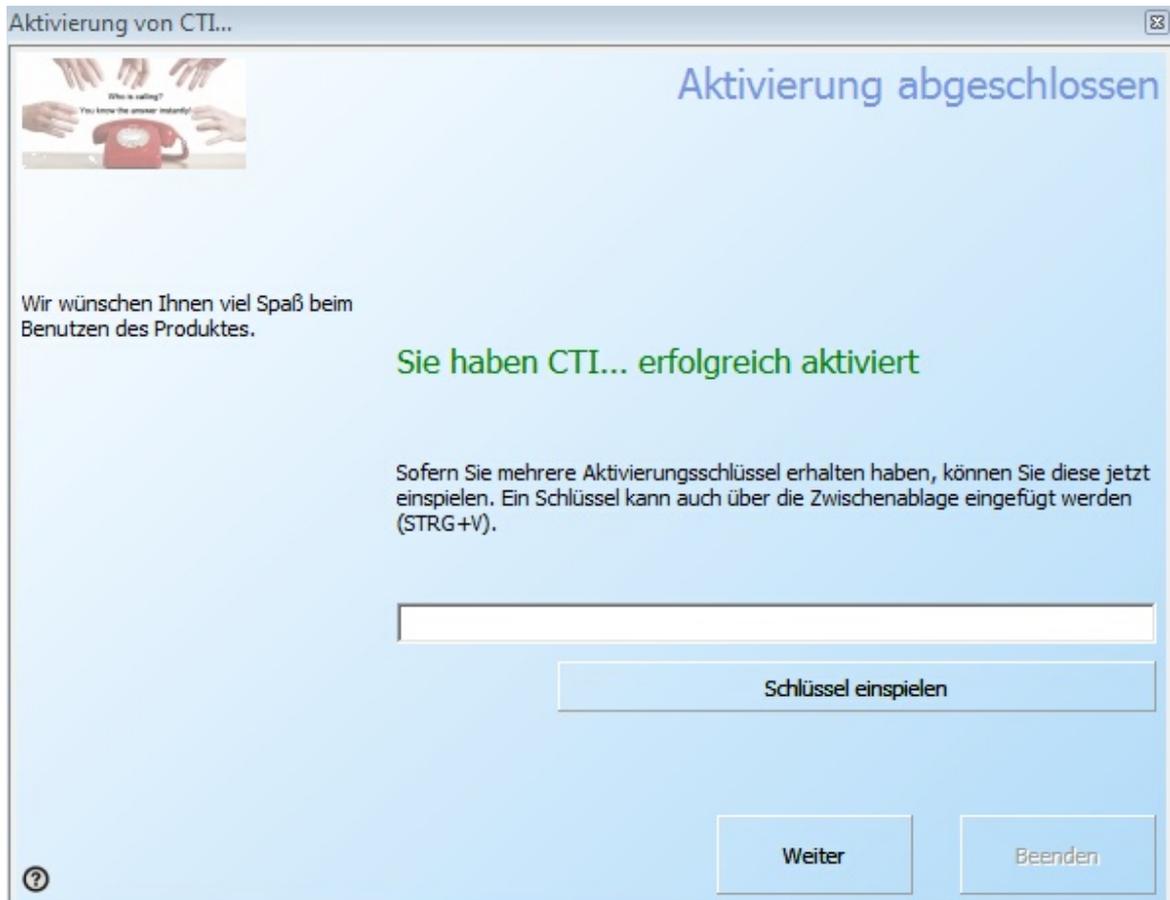
Freischaltsschlüssel eingeben



Sichern Sie Ihre Seriennummer. Diese wird für eine [erneute Installation](#)¹²⁵ benötigt.

8.4.4 Aktivierung abgeschlossen

Entweder nach der [Online Aktivierung](#)¹¹⁹⁾ oder nach der Eingabe des Freischaltsschlüssels (siehe [E-Mail](#)¹²³⁾), erscheint dieser Bildschirm um anzuzeigen, dass die Aktivierung erfolgreich abgeschlossen ist.



Sofern Sie zusätzliche Schlüssel (z.B. für ein Update Abonnement) erhalten haben, können Sie die Schlüssel jetzt mit kopieren und einfügen verwenden.

8.4.5 Software erneut installieren

Sie können die Anwendung **auf dem selben PC / Server** so oft Sie möchten erneut installieren. Deinstallieren Sie zuerst CTI Data Connector Office Edition 3.0 und löschen Sie ggf. das **komplette Installationsverzeichnis**. Dann installieren Sie die Anwendung erneut - siehe [Wie aktiviere ich CTI Data Connector Office Edition 3.0?](#)^[115]

Siehe auch

[Installation](#)^[92]

8.5 Häufigste Fragen zur Installation

Dieses Kapitel behandelt die wichtigsten Fragen zur Installation.

- [System Anforderungen - TAPI Treiber](#)^[125]
- [Wo finde ich den TAPI Treiber](#)^[126]?
- [Wie aktiviere ich CTI Data Connector Office Edition 3.0?](#)^[115]

8.5.1 System Anforderungen - Betriebssystem

Windows XP bis Windows 7 (32bit und 64bit) wird unterstützt. Jedes Windows System (besonders XP) benötigt das neueste Servicepack. Eine Serverinstallation von CTI Data Connector Office Edition 3.0 ist möglich, jedoch keine zwingende Voraussetzung.

8.5.2 System Anforderungen - TAPI Treiber

Telefonanlage

Um mit einem Telefonsystem kommunizieren zu können, ist entweder ein CTI Server (Third Party Solution) oder ein Direktanschluß Telefonappart zum PC (First Party Solution) notwendig. Grundvoraussetzung für beide Varianten ist ein **TAPI Treiber 2.x (auch als TSP bezeichnet)**. Details zum TAPI Treiber finden Sie hier: [Wo finde ich den TAPI Treiber?](#)^[126]

Wenn Sie ein Modem verwenden empfehlen wir, auf einen Telefonapparat zu wechseln, der direkt am PC angeschlossen ist (via USB/seriell). TAPI Treiber für Modems haben meistens nur wenige Grundfunktionalitäten oder funktionieren gar nicht.

ISDN Telefone ohne Telefonanlage mit TAPI Treiber finden Sie bei mehreren Anbieter (Elmeg, Tiptel).

VOIP Anlagen wie Cisco Call Manager, Avaya, Swyx oder Innovaphone haben meistens einen TAPI Treiber im Lieferumfang enthalten.

Manche SIP Telefonie wie Global IP Telecommunications Ltd. (Ninja) www.globalipphones.com bieten TAPI Unterstützung.

Klären Sie bitte zuerst mit Ihrem Telefonlieferant, welche Lösung für Sie am geeignetsten ist und wie der TAPI Treiber installiert / konfiguriert wird. Sie können Support@mirage-systems.de kontaktieren, wenn Sie den TAPI Treiber installiert haben und CTI Data Connector Office Edition 3.0 ein Problem bei ein- oder ausgehenden Gespräche hat.

Betriebssystem

Windows XP bis Windows 7 (32bit und 64bit) . Jedes Windows System (besonders XP) benötigt das neueste Servicepack.

Siehe auch

[Wo finde ich den TAPI Treiber?](#) ¹²⁶

[TAPI Treiber in CTI Data Connector Office Edition 3.0 konfigurieren](#) ⁵⁸

8.5.3 Wo finde ich den TAPI Treiber?

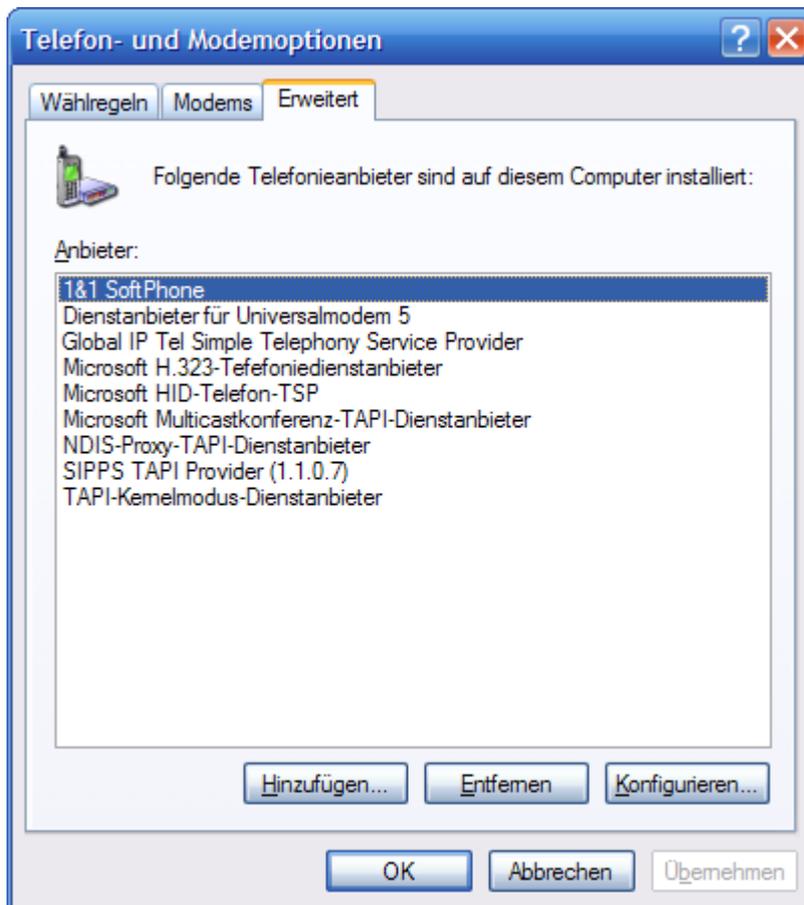
Telephony Application Programming Interface (TAPI) ist eine Programmierschnittstelle für Telefonieanwendungen.

Anwendungen, die für TAPI geschrieben sind, lassen sich nur mit einem entsprechenden **TAPI Treiber (auch als TSP bezeichnet)** verwenden. Dieser TAPI Treiber **muss vom Telefonhersteller geliefert werden**. Da dieser Treiber immer Geräte abhängig ist, kann nicht einfach ein Treiber verwendet werden, der bereits im Betriebssystem vorhanden ist. Der Treiber hat oft den Namen des Herstellers oder der Telefonanlage, manchmal auch ergänzt durch die eigene Durchwahlnummer.

Um zu prüfen, ob bereits ein TAPI Treiber installiert ist gehen Sie wie folgt vor (Anleitung für Windows XP).

- Start, Systemsteuerung wählen
- Telefon und Modem Optionen

- TAB Reiter - **Erweitert**



Es gibt eine Vielzahl von Treibern, die mit Windows ausgeliefert werden wie *NDIS Proxy TAPI Dienstanbieter*. Suchen Sie nach einem Treiber mit dem Namen der **Telefonanlage**, des **Telefonherstellers** oder mit Ihrer **Direktdurchwahlnummer**. Wenn dieser Treiber fehlt, haben Sie wahrscheinlich nicht den korrekten TAPI Treiber für Ihre Telefonanlage.



Wenn Ihr TAPI Treiber hier nicht aufgeführt ist siehe: [Ich kann den TAPI Treiber im Konfigurationsassistent nicht auswählen](#)¹⁵⁸

Siehe auch

[Systemanforderungen](#)^[125] TAPI Treiber

[TAPI Treiber in CTI Data Connector Office Edition 3.0 konfigurieren](#)^[58]

8.5.4 Wie aktiviere ich CTI Data Connector Office Edition 3.0

Innerhalb des Testzeitraums erscheint der Aktivierungsbildschirm bei jedem Programmstart. Sie benötigen eine Seriennummer, um das Produkt zu aktivieren - siehe [Seriennummer kaufen](#)^[119].

Sie müssen die Version nicht erneut installieren und Sie können diese direkt aktivieren, wenn

- Sie die Testversion als Einzelplatzversion installiert haben und Sie eine Einzelplatzversion gekauft haben
- Sie die Testversion als Mehrplatzversion installiert haben und Sie eine Mehrplatzversion gekauft haben

und

- Die Version die Sie installiert haben die selbe Versionsnummer wie die gekaufte Version hat - siehe [Wie kann ich meine Versionsnummer überprüfen?](#)^[174]



Aktivieren Sie die Software immer am Arbeitsplatz und nie am Server.

Was passiert während der Aktivierung?

Der Aktivierungsprozess verbindet Ihre Lizenz mit dem PC oder dem Server. **Benutzen Sie die Serien Nummer nur auf dem PC / Server, auf dem Sie CTI Data Connector Office Edition 3.0 einsetzen möchten. Die Seriennummer kann nicht zweimal benutzt** werden. Ihre Hardware Daten, Seriennummer, Name, E-Mail Adresse und einige programmspezifische Daten werden zu unserem Aktivierungszentrum übertragen. Andere Daten, die auf Ihrem PC gespeichert sind, werden nicht übertragen.



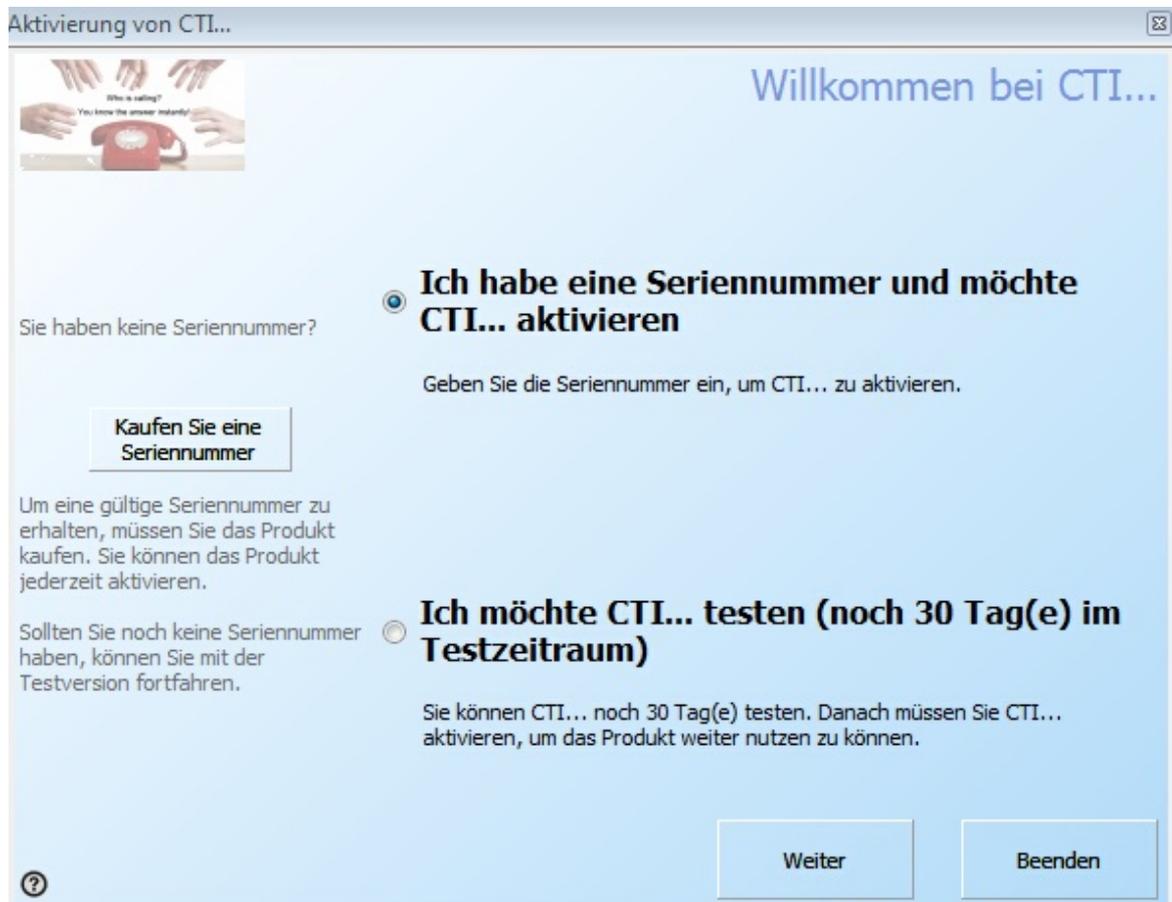
Der Aktivierungsprozess kann von jedem PC aus gestartet werden auch wenn Sie eine Mehrplatzversion einsetzen (eine Aktivierung direkt am Server ist nicht möglich)

Wählen Sie die Aktivierungsmethode

Beim ersten Bildschirm wählen Sie *Ich habe eine Seriennummer und möchte CTI Data Connector Office Edition 3.0 aktivieren*. Es erscheint ein Bildschirm um zwischen [Online](#)

[Aktivierung](#)^[119] oder [Aktivierung per E-Mail](#)^[121] zu wählen. Die Online Aktivierung ist die empfohlene Aktivierungsmethode und sollte benutzt werden, wenn eine Internet Verbindung vorhanden ist. die Aktivierung per E-Mail kann benutzt werden, wenn die Online Aktivierung blockiert wird.

(Hinweis: den Bildschirm den Sie sehen kann leicht von Ihrem Bildschirm abweichen)



☐ Meldung - Es wird eine Seriennummer benötigt

Erhalten Sie die Meldung, daß eine Seriennummer benötigt wird, können Sie mit der Schaltfläche *Weiter* zwischen [Online](#)^[119] und [E-Mail Aktivierung](#)^[121] wählen. Dazu wird eine Seriennummer benötigt. Ohne Seriennummer kann das Programm nur noch mit der Schaltfläche *Beenden* beendet werden.



[Video Tutorial Produktaktivierung](#)

Siehe auch

[Seriennummer kaufen](#) ¹¹⁹

[Online Aktivierung](#) ¹¹⁹

[E-Mail Aktivierung](#) ¹²¹

[Software erneut installieren](#) ¹²⁵

[Ihre CTI Data Connector Office Edition 3.0 Lizenz](#) ¹³⁹

8.5.5 Fehler - Call Center Adapter

Mögliche Fehlermeldungen

Die nachfolgenden Fehler können auftreten . Wenn Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, **loggen Sie sich immer aus Salesforce aus.**

- ❑ Rote Fehleranzeige: Error connecting to the salesforce.com AppExchange API - das Softphone wird nicht angezeigt



Wenn Sie diesen Fehler erhalten, kontaktieren Sie den Support von salesforce um die API Funktion zu aktivieren. Die API ist standardmäßig bei einem Testaccount sowie bei der Professional Edition abgeschaltet .

Hinweis: Die API wird nicht mehr benötigt wenn Sie die Version 3.0.5 (Release 2/2012) von CTI Data Connector Office Edition 3.0 installieren. Kontaktieren support@mirage-systems.de um das Update zu erhalten.

Wenn Sie Enterprise Edition oder höher einsetzen siehe: [API is not enabled for this Organization or Partner](#)¹³¹

- ❑ Rote Fehleranzeige: An Adapter for your Call Center was not found or could not be started. Please contact your Salesforce.com administrator to rectify this issue



Diese Meldung bedeutet, dass die Salesforce Adapter DLL nicht registriert werden konnte

- Wenn Sie CTI Adapter anderer Hersteller installiert haben, **deinstallieren** Sie diese und **löschen den Adapter in salesforce**
- Beenden Sie CTI Data Connector Office Edition 3.0 ([blaues Icon](#)²²), rechte Maustaste, Beenden)
- Installieren Sie CTI Data Connector Office Edition 3.0 als **Windows Administrator** erneut
- Wenn der Fehler immer noch auftritt senden Sie uns eine [Log Datei](#)¹³⁴

- ❑ Rote Fehleranzeige: API is not enabled for this Organization or Partner

Setzen Sie die Professional Edition oder einen Test Account ein siehe: [Error connecting to the salesforce.com AppExchange API - das Softphone wird nicht](#)

[angezeigt](#)¹³¹

Hinweis: Die API wird nicht mehr benötigt wenn Sie die Version 3.0.6 (Released 1/2012) von CTI Data Connector Office Edition 3.0 installieren. Kontaktieren support@mirage-systems.de um das Update zu erhalten.

Setzen Sie die Enterprise Edition oder höher ein, prüfen Sie das **Profil** (Setup, Benutzer verwalten, Profile), das dem Benutzer zugeordnet ist. Dort gibt es eine Option: **API-aktiviert**. Diese muss angehakt sein. Prüfen Sie ebenfalls, ob die Option: **Callcenter** mit der Option *Sichtbar* angehakt ist.

- ☐ Rote Fehleranzeige: Unable to start the salesforce.com Office Toolkit

DLLs sind nicht korrekt installiert. Installieren Sie CTI Data Connector Office Edition 3.0 als **Windows Administrator** erneut

Hinweis für Administratoren. Die Datei **SF_MSApi4.dll** ist nicht korrekt registriert. Diese befindet sich auf dem Verzeichnis c:\programme\CTI Data Connector for salesforce 3.0\call center adapter und kann auch manuell mit regsvr32 registriert werden

- ☐ Rote Fehleranzeige: Unable to start the softphone XML subsystem



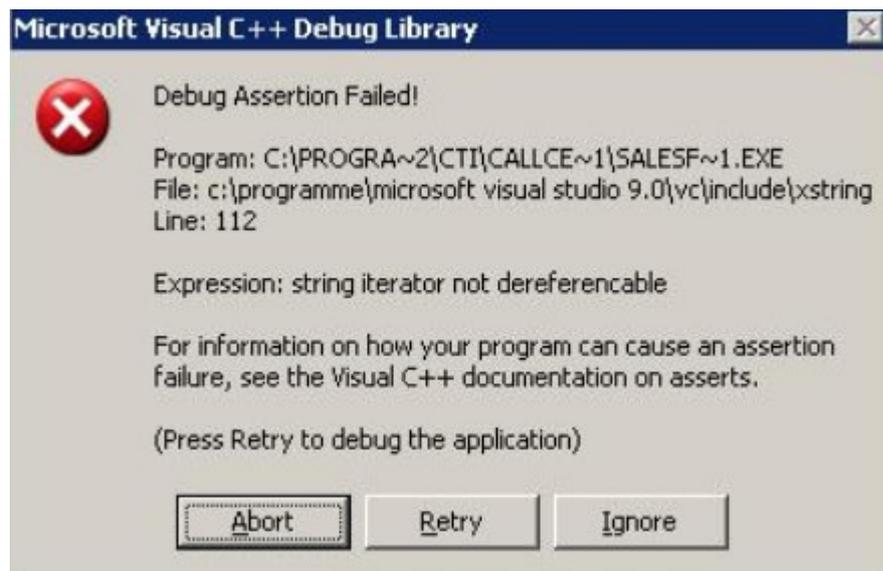
Dieser Fehler bedeutet, dass das XML Subsystem, MSXML6, nicht installiert ist oder nicht korrekt registriert wurde. Suchen Sie nach "Unable to start the Softphone XML subsystem." in der Salesforce Hilfe, um weitere Informationen zu erhalten.

- [Download MSXML6 Parser](#) . Nach der Installation Windows neu starten

Hinweis für Administratoren. Die Datei **msxml6.dll** fehlt oder ist nicht korrekt registriert. Diese befindet sich auf dem Verzeichnisc:\windows\system32 und kann auch manuell mit regsvr32 registriert werden

- ☐ Microsoft Visual C++ Debug Library

Error Message



Diese Meldung bedeutet, dass mehrere Salesforce Adapter DLL auf dem System installiert sind

- Wenn Sie CTI Adapter anderer Hersteller installiert haben, **deinstallieren** Sie diese und **löschen den Adapter in salesforce**
- Beenden Sie CTI Data Connector Office Edition 3.0 ([blaues Icon](#)²²¹), rechte Maustaste, Beenden)
- Installieren Sie CTI Data Connector Office Edition 3.0 als **Windows Administrator** erneut
- Wenn der Fehler immer noch auftritt senden Sie uns eine [Log Datei](#)¹³⁴

- ☐ Das SoftPhone wird im Firefox oder Safari nicht angezeigt

[Siehe Browser Support](#)⁹⁹¹

- ☐ Telefon Symbol ist grau

Rechts neben der Telefonnummer erscheint ein **graues** Symbol  anstelle eines grünen Symbols  oder der Text: *Click-to-dial ist deaktiviert* wird beim Klick auf eine Telefonnummer angezeigt

Prüfen Sie ob das rote Salesforce Symbol  sichtbar ist. Siehe dazu auch System Tray icon.

- ☐ Das Symbol ist NICHT sichtbar
Wenn das Icon nicht erscheint beenden Sie CTI Data Connector Office Edition 3.0

und starten erneut. Ist das Icon immer noch nicht sichtbar

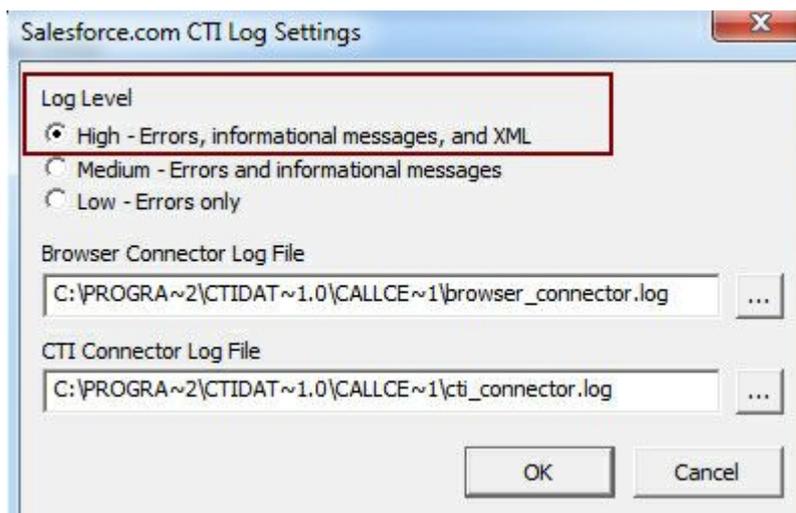
- Prüfen Sie ob ein Fehler in einer [roten Box erscheint](#)^[131]
- Wenn nein installieren Sie CTI Data Connector Office Edition 3.0 als **Windows Administrator** erneut
- Wenn der Fehler immer noch auftritt senden Sie uns eine [Log Datei](#)^[134]

☐ Das Symbol ist sichtbar

- Prüfen Sie ob ein [API Fehler erscheint](#)^[131]
- Wenn der Fehler immer noch auftritt senden Sie uns eine [Log Datei](#)^[134]

Wenn ein Fehler nicht gelöst werden kann, senden Sie uns eine Log Datei.

- Auf das rote Salesforce Symbol  mit der rechten Maustaste klicken. Dann **Logging...** wählen. Siehe dazu auch System Tray icon.
- Die Option **High** - Errors, informational messages, and XML anwählen



- Beenden Sie CTI Data Connector Office Edition 3.0 ([blaues Icon](#)^[22], rechte Maustaste, Beenden) und danach **erneut starten**
- Senden Sie beide Log Dateien (browser_connector.log und cti_connector.log) an Support@mirage-systems.de. Die Dateien finden Sie im Verzeichnis 3.0\call center adapter.

8.6 Lizenz Transfer / Umzug auf neuen PC

Es ist möglich, die Lizenz auf einen **neuen Computer** (Einzelplatzinstallation) oder einen **neuen Server** (Netzwerkinstallation) zu übertragen. Dazu wird die Lizenz auf dem aktuellen Computer / Server deaktiviert. Danach kann die Seriennummer auf einem anderen Computer / Server erneut für die Produktaktivierung verwendet werden.

Für diesen Vorgang ist eine **Online Verbindung** notwendig. Es ist nur möglich, eine Lizenz einer Vollversion (keine Demoversion) zu übertragen.

Hinweis

Die Funktion ist in einem **Mehrplatzsystem** nur verfügbar, wenn die Anwendung mit `cdoe -admin` aufgerufen wird um zu verhindern, dass unbeabsichtigt die Lizenz übertragen wird. Ein einzelner Arbeitsplatz innerhalb eines Netzwerkes kann immer ohne Online Verbindung deaktiviert werden - siehe [PC im Netzwerk deaktivieren](#)¹⁴².

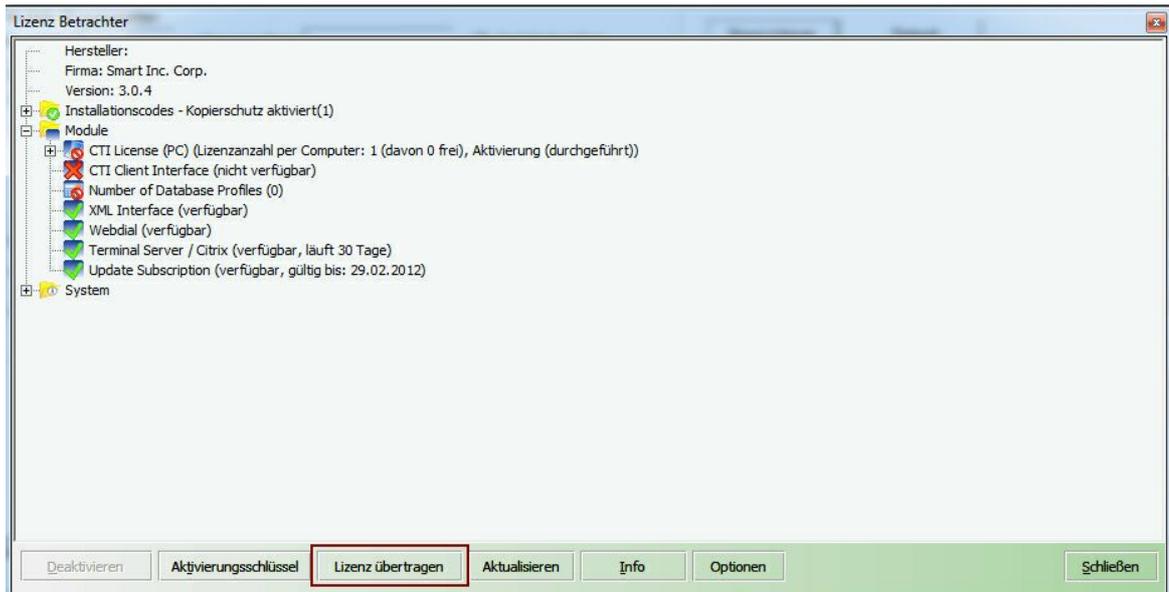
Schritt 1 - Lizenz Betrachter anzeigen



Blaues Icon  , rechter Mausklick **Lizenzdaten anzeigen**

Schritt 2 - Lizenz übertragen

Auf die Schaltfläche **Lizenz übertragen** klicken.



Schaltfläche - Lizenz Übertragen

Danach erscheint ein Hinweis, dass die Lizenz deaktiviert wird.



Hinweis - Lizenz Deaktivieren

Schritt 3 - CTI Data Connector Office Edition 3.0 auf neuem Rechner aktivieren

Sie können die Seriennummer auf einem neuen Rechner erneut verwenden, um CTI Data Connector Office Edition 3.0 zu aktivieren.



- Nachdem die Lizenz auf einem Rechner deaktiviert wurde, kann diese beim nächsten Programmstart erneut aktiviert werden, so lange die Seriennummer noch nicht auf einem anderen Rechner verwendet wurde
- Die Lizenz kann mehrmals zwischen Rechnern übertragen werden - Bsp. Transfer Lizenz von PC A auf PC B. Danach Deaktivierung auf PC B und erneute Aktivierung auf PC A

Part

IX

9 Teil II Erweiterte Funktionen

Diese Lektionen führen in weitere Funktionen von CTI Data Connector Office Edition 3.0 ein. Sie sind überwiegend für Administratoren. Nachdem Sie diese durchgearbeitet haben sind Sie vertraut mit folgenden Aufgaben:

- Lizenz Informationen - [Kapitel Ihre CTI Data Connector Office Edition 3.0 Lizenz](#)^[139]
- [Praktische Tipps und FAQ](#)^[152]
- [Arbeitsplatz Setup verteilen](#)^[100]
-



Manche Kapitel sind nur auf Englisch verfügbar

9.1 Ihre CTI Data Connector Office Edition 3.0 Lizenz

CTI Data Connector Office Edition 3.0 wird mit einem eigenen Lizenzdatei installiert - **cdoe.lic**. Die Lizenz ist eine Lizenz **PRO PC / Computer**. Nach der Aktivierung wird ein Kopierschutz angeschaltet. Wir empfehlen die Lizenzdatei und alle [Aktivierungsschlüssel](#)^[86] zu sichern.

- Sie müssen das Produkt aktivieren bevor Sie es ohne Einschränkungen der [Demoversion](#)^[139] nutzen können - Siehe [Wie aktiviere ich CTI Data Connector Office Edition 3.0](#)^[115]
- Mehr zu Ihrer Lizenz erfahren Sie im Kapitel [Lizenzdaten anzeigen](#)^[85]
- Siehe [Lizenzvereinbarung](#)^[147] zu Details der Nutzungsmöglichkeiten

Siehe auch

[Demoversion](#)^[139]
[Lizenzdaten anzeigen](#)^[85]
[Aktivierungsschlüssel einspielen](#)^[86]
[Lizenz deaktivieren](#)^[142]

[Lizenzvereinbarung](#)^[147]

9.1.1 Demoversion

Die Demoversion hat folgende Einschränkungen:

- Zeitlimitierung - normalerweise 30 Tage

Alle anderen Funktionen der Anwendung sind nicht eingeschränkt.

9.1.2 Lizenzdaten anzeigen

Um die Lizenzdaten anzuzeigen, wählen Sie entweder

- rechter Maus Klick auf das [Icon](#)^[20] im System Tray - dann **Lizenzdaten anzeigen**

oder

- innerhalb dem [Kontrollzentrum](#)^[23] das Menü **Extras, Lizenzdaten anzeigen**

Dies öffnet den Lizenz Viewer, der die Lizenzen anzeigt die gekauft wurden, die Anzahl der Benutzer / Computer, die die Lizenz benutzen können und ob eine Lizenz zeitlimitiert ist oder nicht.

Anzahl der Lizenzen

Der Ordner **CTI License** zeigt die maximale Anzahl der Lizenzen sowie die Anzahl der Lizenzen, die noch verfügbar sind. Durch einen Klick auf das + Zeichen werden alle Computer angezeigt, denen eine Lizenz zugeordnet ist. Siehe Kapitel [Lizenz deaktivieren](#)^[142] um eine Lizenz wieder freizugeben.

- Anzahl der Computer, die eine Lizenz besitzen
- [Demoversion](#)^[139] - wenn diese Informationen fehlt ist es eine Vollversion oder zeitlimitierte Vollversion
- Gültig bis (Zeitlimitierung) - wenn diese Information fehlt ist es eine zeitlich nicht limitierte Version
- [Web Aktivierung](#)^[115] - entweder aktiviert oder erforderlich

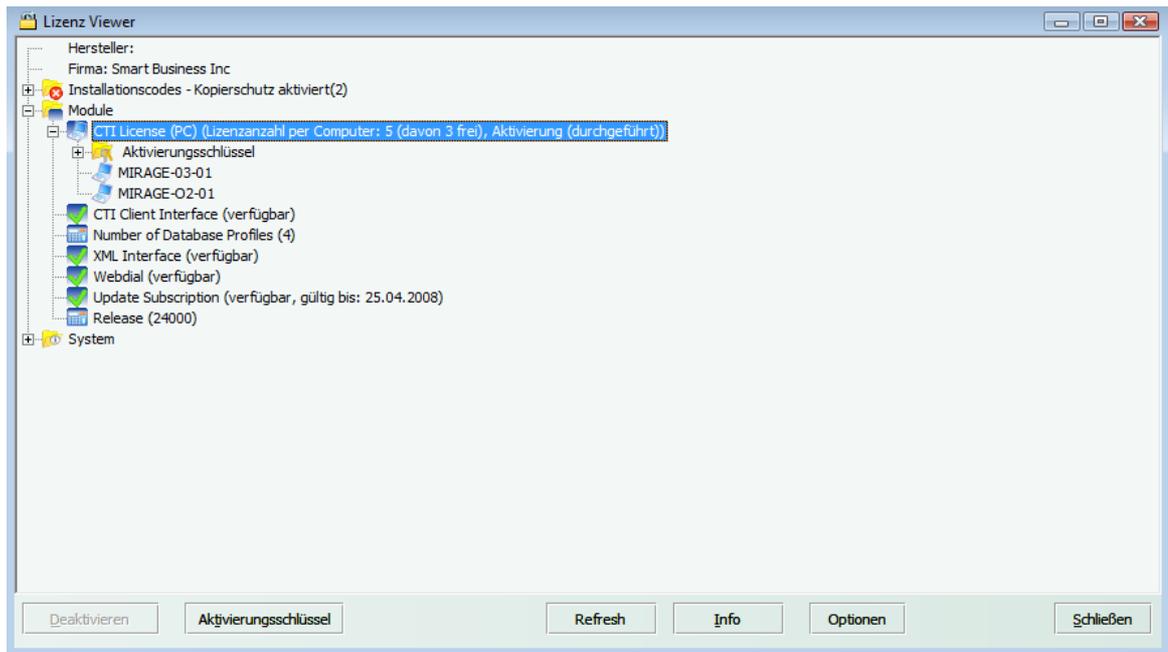
Update Subscription / Abonnement

Das Update Abonnement berechtigt zur Installation des neuesten Updates, solange das Abonnement noch nicht abgelaufen ist. Siehe Kapitel [Softwareaktualisierung](#)^[12], wie ein Update downgeloaded werden kann.

- Verfügbar / Nicht verfügbar
- Zeitlimitierung - Tag, an dem das Update Abonnement endet

Release Number

- Interne Release Information



9.1.3 Aktivierungsschlüssel einspielen

Ein Aktivierungsschlüssel wird dazu benutzt, Lizenzinformationen zu ändern (z.B. Anzahl der Lizenzen erhöhen). Alle Aktivierungsschlüssel sind einzigartig und haben das selbe Format wie z.B.

fZDdq-aDC95-e54DA-atR82-DL82k-NfC4v

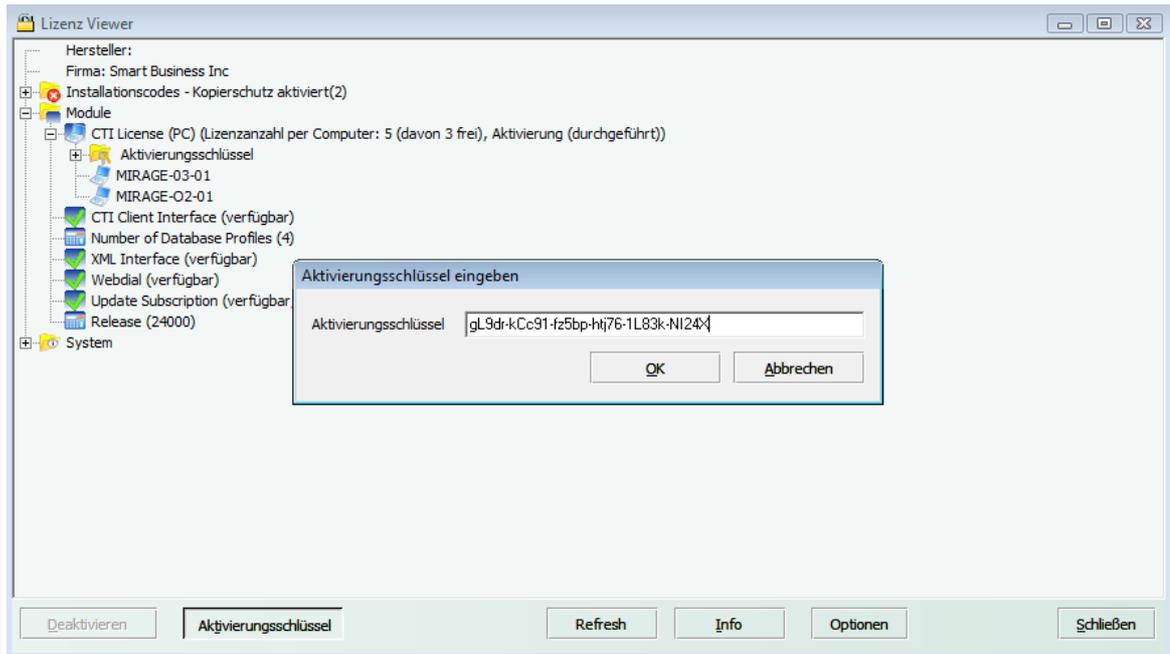
Es gibt 6 Blöcke mit je 5 Zeichen. Die Blöcke sind durch ein Bindestrich getrennt, um die Lesbarkeit zu erhöhen.

Wenn Sie per E-Mail oder Fax einen Aktivierungsschlüssel erhalten haben, können Sie diesen innerhalb des Bildschirms *Lizenzinformationen* einspielen.

- Start Bildschirm [Lizenzdaten anzeigen](#) ⁸⁵
- Schaltfläche Aktivierungsschlüssel wählen
- Kopieren Sie den Aktivierungsschlüssel in die Zwischenablage (markieren, STRG+C = kopieren) und fügen Sie diesen ein (STRG+V=einfügen)



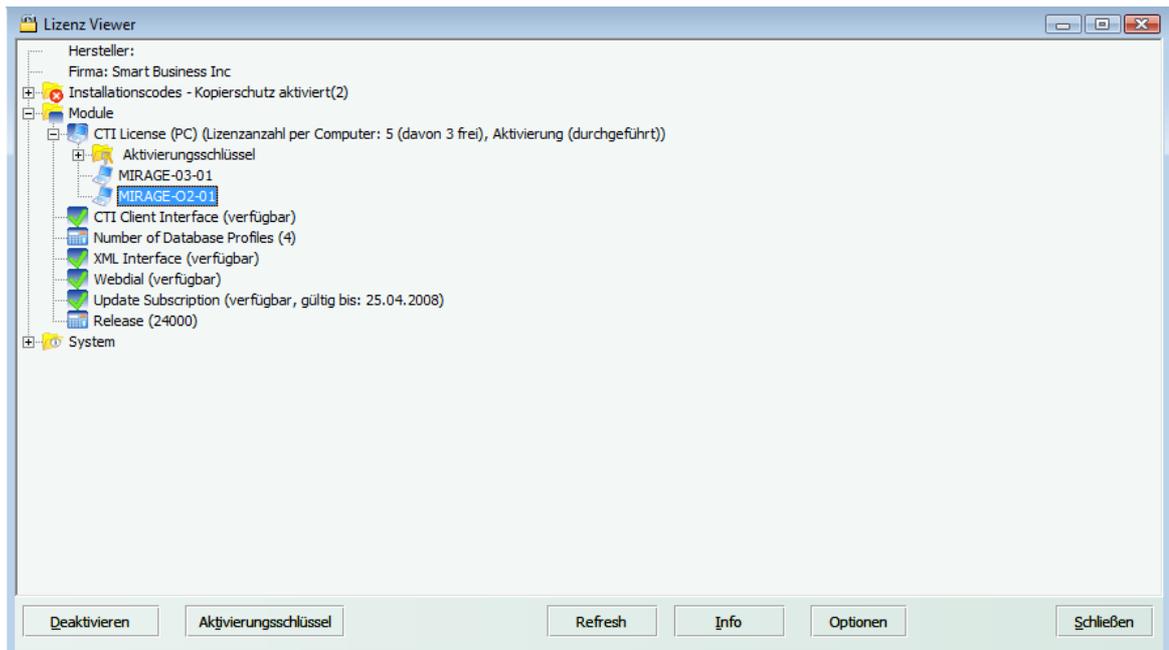
Es kann sein, dass der Aktivierungsschlüssel Online abgeprüft wird. Dann ist eine Internetverbindung notwendig.



9.1.4 PC im Netzwerk deaktivieren

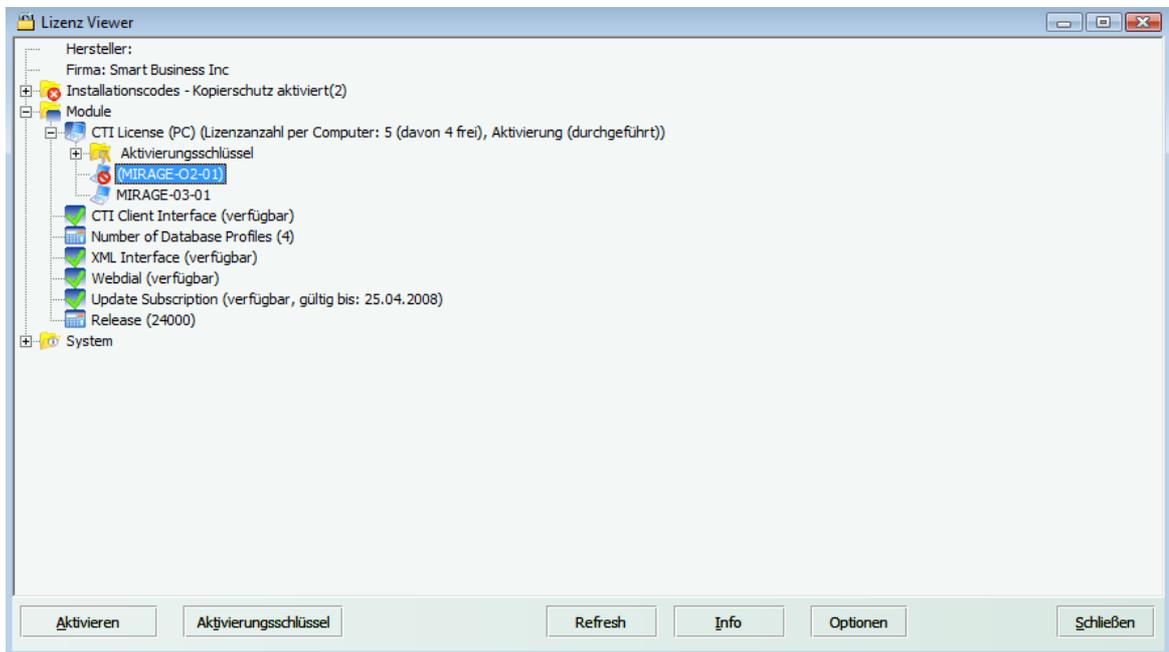
Sofern ein PC die Lizenz von CTI Data Connector Office Edition 3.0 nicht mehr benötigt, kann diese deaktiviert werden. Die Lizenz steht dann wieder für einen anderen PC zur Verfügung.

- Start Bildschirm [Lizenzdaten anzeigen](#)⁸⁵⁾
- Auf das + Zeichen bei CTI License klicken und den PC auswählen, dessen Lizenz deaktiviert werden soll
- Die Schaltfläche **Deaktivieren** drücken. Der Name des PCs wird dann in Klammern angezeigt - z.B. (PC-2)



Lizenz wieder aktivieren

Die Lizenz kann wieder aktiviert werden, indem der deaktivierte PC gewählt wird und danach die Schaltfläche **Aktivieren**.



9.1.5 Lizenz Transfer / Umzug auf neuen PC

Es ist möglich, die Lizenz auf einen **neuen Computer** (Einzelplatzinstallation) oder einen **neuen Server** (Netzwerkinstallation) zu übertragen. Dazu wird die Lizenz auf dem aktuellen Computer / Server deaktiviert. Danach kann die Seriennummer auf einem anderen Computer / Server erneut für die Produktaktivierung verwendet werden.

Für diesen Vorgang ist eine **Online Verbindung** notwendig. Es ist nur möglich, eine Lizenz einer Vollversion (keine Demoversion) zu übertragen.

Hinweis

Die Funktion ist in einem **Mehrplatzsystem** nur verfügbar, wenn die Anwendung mit `cdoe -admin` aufgerufen wird um zu verhindern, dass unbeabsichtigt die Lizenz übertragen wird. Ein einzelner Arbeitsplatz innerhalb eines Netzwerkes kann immer ohne Online Verbindung deaktiviert werden - siehe [PC im Netzwerk deaktivieren](#)¹⁴².

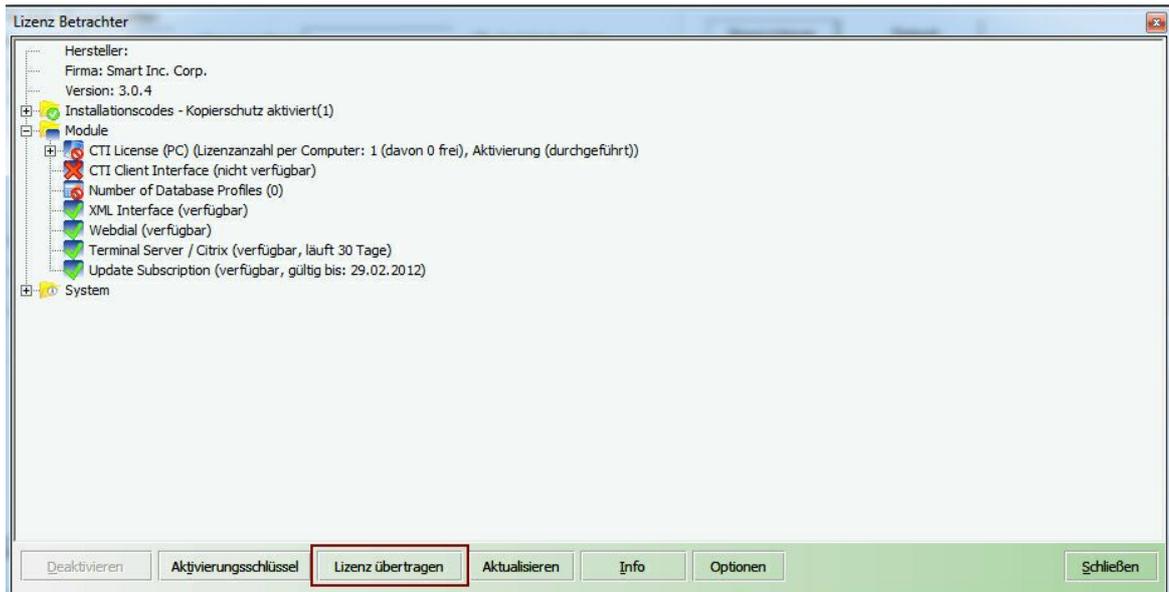
Schritt 1 - Lizenz Betrachter anzeigen



Blaues Icon , rechter Mausklick **Lizenzdaten anzeigen**

Schritt 2 - Lizenz übertragen

Auf die Schaltfläche **Lizenz übertragen** klicken.



Schaltfläche - Lizenz Übertragen

Danach erscheint ein Hinweis, dass die Lizenz deaktiviert wird.



Hinweis - Lizenz Deaktivieren

Schritt 3 - CTI Data Connector Office Edition 3.0 auf neuem Rechner aktivieren

Sie können die Seriennummer auf einem neuen Rechner erneut verwenden, um CTI Data Connector Office Edition 3.0 zu aktivieren.



- Nachdem die Lizenz auf einem Rechner deaktiviert wurde, kann diese beim nächsten Programmstart erneut aktiviert werden, so lange die Seriennummer noch nicht auf einem anderen Rechner verwendet wurde
- Die Lizenz kann mehrmals zwischen Rechnern übertragen werden - Bsp. Transfer Lizenz von PC A auf PC B. Danach Deaktivierung auf PC B und erneute Aktivierung auf PC A

9.1.6 Lizenzvereinbarung

ENDBENUTZERVEREINBARUNG FÜR DAUERHAFTEN LIZENZ

HINWEIS FÜR ALLE BENUTZER: LESEN SIE DIE FOLGENDE RECHTLICHE VEREINBARUNG (' VEREINBARUNG') ÜBER DIE LIZENZVERGABE DER VON Mirage Computer Systems GmbH (' Mirage Computer Systems GmbH') HERAUSGEGEBENEN SOFTWARE ('SOFTWARE') SORGFÄLTIG DURCH. DURCH KLICKEN AUF 'AKZEPTIEREN' ODER DURCH INSTALLIEREN DER SOFTWARE ERKENNEN SIE ALS NATÜRLICHE ODER JURISTISCHE PERSON DIESE VEREINBARUNG ALS FÜR SIE VERBINDLICH AN UND WERDEN ZUM VERTRAGSPARTNER. WENN SIE NICHT ALLE BEDINGUNGEN UND BESTIMMUNGEN DIESER VEREINBARUNG AKZEPTIEREN, KLICKEN SIE AUF DIE SCHALTFLÄCHE 'NICHT AKZEPTIEREN', UND BRECHEN SIE DIE INSTALLATION DER SOFTWARE AB.(SOFERN ZUTREFFEND, KÖNNEN SIE DAS PRODUKT GEGEN VOLLE ERSTATTUNG DES KAUFPREISES AN DEN VERKÄUFER ZURÜCKGEBEN.)

1. Lizenzvergabe: Bei Zahlung der entsprechenden Einmal- Lizenzgebühr gewährt Ihnen <%OEMNAME% hiermit gemäß den Bestimmungen und Bedingungen dieser Vereinbarung eine einfache, dauerhafte Berechtigung zur Benutzung eines Exemplars der angegebenen Softwareversion und der mitgelieferten Dokumentation ('Dokumentation'). Sie sind berechtigt, eine Kopie der Software auf einem Computer, einer Workstation, einem Organizer, einem Pager, einem programmierbaren Telefon oder einem anderen elektronischen Gerät zu installieren, für das die Software erstellt wurde (nachstehend 'Kundengerät'). Wenn die Software als Paket oder im Verbund mit weiteren Softwareprodukten lizenziert wird, gilt diese Lizenz für alle angegebenen Softwareprodukte, sofern auf der entsprechenden Preisliste oder Produktverpackung keine Einschränkungen der Nutzungsbedingungen für einzelne der Softwareprodukte angegeben sind.

a. Verwendung: Die Software wird als Einzelprodukt lizenziert; sie darf außerhalb der in Ziffer 1 dargelegten Bedingungen nicht in mehreren Kundengeräten gleichzeitig installiert oder von mehreren Benutzern gleichzeitig verwendet werden. Die Software gilt als in einem 'Kundengerät' verwendet, wenn sie in den temporären Speicher (d. h. den Schreib-Lese- Speicher oder RAM) geladen oder im permanenten Speicher (z. B. Festplatte, CD-ROM oder anderes Speichergerät) des Kundengerätes installiert wird. Sie sind im Rahmen der Lizenz berechtigt, eine Kopie der Software anzufertigen, sofern dies ausschließlich für Sicherungs- oder Archivierungszwecke erfolgt. In diesem Fall muss die angefertigte Kopie jedoch alle Urheberrechtshinweise und sonstige Eigentumshinweise der Software enthalten.

b. Server-Modus: Die Benutzung der Software auf einem Client- Gerät als Server-Anwendung (' Server') innerhalb einer Mehrbenutzer- bzw. Netzwerkumgebung (' Server-Modus') ist nur zulässig, wenn dies in der zugehörigen Preisliste oder Produktverpackung für die Software ausdrücklich gestattet ist. Für alle Client- Geräte bzw. 'Arbeitsplätze', die jederzeit eine Verbindung zum Server aufbauen können, ist eine gesonderte Lizenz erforderlich. Dabei spielt es keine Rolle, ob diese lizenzierten Client- Geräte oder Arbeitsplätze gleichzeitig an die Software angeschlossen werden, oder ob die Software regelmäßig verwendet oder tatsächlich auf sie zugegriffen wird. Durch Verwendung von Software oder Hardware, durch die die Anzahl der gleichzeitig an die Software

angeschlossenen und auf diese Software zugreifenden Client- Geräte oder Arbeitsplätze reduziert wird (z. B. Multiplex- oder Pooling- Hardware bzw. -Software), verringert sich nicht die Anzahl der insgesamt erforderlichen Lizenzen (d. h., Sie müssen genau über die Anzahl von Lizenzen verfügen, die der Anzahl getrennter 'Front- End'- Eingänge der Multiplex- oder Pooling- Software- bzw. -Hardware entspricht). Wenn die Anzahl der auf die Software zugreifenden Client- Geräte oder Arbeitsplätze die Anzahl der von Ihnen erworbenen Lizenzen übersteigt, müssen Sie zumutbare Vorkehrungen treffen, um sicherzustellen, dass die durch die Anzahl der erworbenen Lizenzen gesetzte Grenze nicht überschritten wird. Im Rahmen dieser Lizenz sind Sie berechtigt, für jedes lizenzierte Client- Gerät bzw. jeden lizenzierten Arbeitsplatz eine Kopie der Dokumentation anzufertigen oder herunterzuladen, sofern jede dieser Kopien sämtliche Urheberrechtshinweise und sonstige Eigentumsrechtshinweise der Originaldokumentation enthält.

c. Benutzerabhängige Lizenzen: Wenn die Software gemäß den in der Rechnung und oder auf der Verpackung enthaltenen Bestimmungen in Abhängigkeit der Nutzeranzahl lizenziert wird, können Sie so viele zusätzliche Kopien der Software auf Client- Geräten anfertigen, verwenden und installieren, wie in der Rechnung oder auf der Verpackung festgelegt. Sie müssen zumutbare Vorkehrungen treffen, um sicherzustellen, dass die Anzahl der Client- Geräte, auf denen die Software installiert wird, nicht die Anzahl der von Ihnen erworbenen Lizenzen übersteigt. Die vorliegende Lizenz berechtigt Sie, für jede der lizenzierten Software- Kopien eine Kopie der Dokumentation anzufertigen oder herunterzuladen, sofern diese Kopie alle Urheberrechtshinweise und sonstige Eigentumsrechtshinweise der Originaldokumentation enthält.

2. Updates. Während des auf der einschlägigen Preisliste oder der Produktverpackung der Software angegebenen Zeitraumes sind Sie berechtigt, Überarbeitungen oder Updates oder Upgrades der Software, sofern und zu dem Zeitpunkt, zu dem Mirage Computer Systems GmbH diese über ihre elektronische Bulletin Board Systeme, Website oder andere Online-Dienste veröffentlicht. Während einer Frist von dreißig (30) Tagen vom Datum des ursprünglichen Kaufs der Software sind Sie berechtigt, eine (1) Überarbeitung bzw. ein (1) Upgrade der Software, sofern und zu dem Zeitpunkt, zu dem Mirage Computer Systems GmbH diese über ihre elektronischen Bulletin Board Systeme, Website oder andere Online-Dienste veröffentlicht, herunterzuladen. Nach Ablauf des angegebenen Zeitraums haben Sie keinen Anspruch auf den Erhalt weiterer Überarbeitungen oder Upgrades ohne den Erwerb einer neuen Lizenz an der Software.

3. Urheberrechte: Die Software unterliegt dem Schutz durch deutsche - Urheberrechtsgesetze sowie durch entsprechende internationalen Abkommen zum Schutz des Urheberrechts. Mirage Computer Systems GmbH und seine Zulieferer verfügen über alle Rechte an der Software, einschließlich aller damit verbundenen Urheber-, Patent-, Marken- und anderen gewerblichen Schutzrechten sowie Rechten an Geschäftsgeheimnissen. Durch den Besitz, die Installation oder die Verwendung der Software erlangen Sie, abgesehen von den Nutzungsrechten, die Ihnen aufgrund dieser Vereinbarung ausdrücklich eingeräumt wurden, keinerlei Rechte am geistigen Eigentum an der Software. Alle angefertigten Kopien der Software und der Dokumentation müssen mit Urheberrechtshinweisen und sonstigen Eigentumsrechtshinweisen der jeweiligen Originalversion gekennzeichnet werden.

4. Einschränkungen: Sie sind nicht berechtigt, die Software zu vermieten, zu verleasen

oder unterzulizenzieren. Mirage Computer Systems GmbH aktualisiert seine Software in regelmäßigen Abständen und überprüft die Leistung bei Änderungen der Software. Wenden Sie sich vor der Durchführung eines Benchmark-Tests an dieser Software an Mirage Computer Systems GmbH, um zu gewährleisten, dass Sie über die richtige Software für diesen Test verfügen (aktuelle Version und Ausgabe). Die Durchführung von Benchmark-Tests früherer, veralteter oder unzutreffender Versionen oder Ausgaben dieser Software kann zu Ergebnissen führen, welche die Leistung der aktuellen Version oder Ausgabe der Software nicht korrekt widerspiegeln. Sie verpflichten sich, angemessene Anstrengungen zu unternehmen, damit eine unberechtigte oder unsachgemäße Nutzung der lizenzierten Programme unterbleibt. Darüber hinaus müssen Sie verhindern, dass Dritte aus der Verwendung oder der Funktionalität der Software in Form von Timesharing, Dienstleistung oder einer anderen Abmachung Nutzen ziehen. Diese Einschränkung gilt nur dann nicht, wenn eine solche Verwendung in der zugehörigen Preisliste, Kaufquittung oder Produktverpackung der Software ausdrücklich gestattet ist. Sie sind zur Weitergabe (Veräußerung) der Software an Dritte nicht berechtigt. Die Software darf weder zurückentwickelt noch dekompiert oder disassembliert werden. Sie dürfen die Software weder vollständig noch teilweise verändern oder daraus abgeleitete Produkte anfertigen. Das Kopieren der Software oder Dokumentation ist nur im Rahmen der Bestimmungen der obigen Ziffer 1 zulässig. Sie dürfen keine Urheberrechtshinweise, sonstige Eigentumsrechtshinweise oder Etiketten von der Software entfernen. Alle nachstehend nicht ausdrücklich angegebenen Rechte sind Mirage Computer Systems GmbH vorbehalten.

5. Gewährleistung und Gewährleistungsausschluss:

a. Beschränkte Gewährleistung: Mirage Computer Systems GmbH gewährleistet für die Dauer von 6 Monaten nach Lieferung der Software, dass die Software mangelfrei, d. h. bei bestimmungsgemäßer Benutzung in Übereinstimmung mit der in der Dokumentation enthaltenen Leistungsbeschreibung funktioniert; unwesentliche Abweichungen sind dabei unbeachtlich.

b. Rechte des Kunden: Machen Sie einen Mangel geltend, so ist Mirage Computer Systems GmbH zunächst zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung berechtigt. Wenn es Mirage Computer Systems GmbH innerhalb einer angemessenen Frist nicht gelingt, einen von Ihnen geltend gemachten Mangel zu beheben, sind Sie berechtigt, während der Dauer der Gewährleistung diesen Vertrag rückgängig zu machen (Wandelung). Weitergehende Rechte stehen Ihnen nicht zu. Sobald Sie ihr Recht zur Rückgängigmachung des Vertrages ausüben, endet Ihr Nutzungsrecht an der Software. In diesem Fall müssen Sie die Software von allen Speichermedien entfernen und sämtliche Kopien der Software zerstören und Mirage Computer Systems GmbH hiervon schriftlich Mitteilung machen. Stellt sich bei einer Nachforschung im Zusammenhang mit einem Gewährleistungsanspruch heraus, dass Mirage Computer Systems GmbH im Rahmen dieser Ziffer 5 nicht zur Gewährleistung verpflichtet ist, so ist Mirage Computer Systems GmbH berechtigt, die Nachforschung auf der Grundlage der aufgewendeten Zeit und Materialien zu den dann geltenden Mirage Computer Systems GmbH- Stundensätzen in Rechnung zu stellen. Diese beschränkte Gewährleistung gilt nicht, wenn der Mangel auf Unfall, Missbrauch oder falsche Verwendung zurückzuführen ist.

c. Gewährleistungsausschluss: Über die hier angegebene beschränkte Gewährleistung hinaus WIRD KEINE WEITERGEHENDEGEWÄHRLEISTUNG FÜR DIE SOFTWARE

ÜBERNOMMEN. Mirage Computer Systems GmbH ÜBERNIMMT KEINE GEWÄHRLEISTUNG DAFÜR, DASS DIE SOFTWARE UND DIE BEILIEGENDE DOKUMENTATION FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK GEEIGNET SIND. DIE AUSWAHL, INSTALLATION UND VERWENDUNG DER FÜR IHRE ZWECKE GEEIGNETEN SOFTWARE SOWIE DAS ERZIELEN DER GEWÜNSCHTEN ERGEBNISSE LIEGEN IN IHRER VERANTWORTUNG.

6. Haftungsbeschränkung: Mirage Computer Systems GmbH HAFTET IHNEN FÜR ENTSTANDENEN SCHADEN NUR INSOWEIT ALS Mirage Computer Systems GmbH VORSATZ ODER GROBE FAHRLÄSSIGKEIT ZUR LAST FÄLLT. DARÜBER HINAUS HAFTET Mirage Computer Systems GmbH BIS ZUR HÖHE DES TYPISCHERWEISE VORAUSSEHBAREN SCHADENS AUCH FÜR SOLCHE SCHÄDEN, DIE Mirage Computer Systems GmbH ODER DIE ERFÜLLUNGSGEHILFEN VON Mirage Computer Systems GmbH IN VERLETZUNG EINER WESENTLICHEN VERTRAGSPFLICHT VERURSACHT HABEN. DIESE HAFTUNGSBEGRENZUNG GILT IM HINBLICK AUF ALLE SCHADENSERSATZANSPRÜCHE, UNABHÄNGIG VON IHREM RECHTSGRUND, INSBESONDERE AUCH IM HINBLICK AUF VORVERTRAGLICHE UND NEBENVERTRAGLICHE ANSPRÜCHE. DIE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG SCHRÄNKT EINE GESETZLICHE ZWINGENDE HAFTUNG NACH DEM PRODUKTHAFTUNGSGESETZ ODER EINE HAFTUNG FÜR ZUGESICHERTE EIGENSCHAFTEN NICHT EIN, SOWEIT DIE ZUGESICHERTE EIGENSCHAFT SIE GERADE VOR DEM EINGETRETENEN SCHADEN SCHÜTZEN SOLLTE. SIE SIND VERPFLICHTET, IN ANGEMESSENEN ABSTÄNDEN, JEDOCH MINDESTENS EINMAL PRO TAG, SICHERUNGSKOPIEN VON IHREN DATEN ANZUFERTIGEN. EINE VERLETZUNG DIESER PFLICHT GILT ALS MITVERSCHULDEN.

7. US- Regierung: Die Software und die zugehörige Dokumentation werden gemäß DFAR, Abschnitt 227.7202, bzw. FAR, Abschnitt 12.212, soweit zutreffend, als 'gewerbliche Computersoftware' bzw. 'gewerbliche Computersoftware-dokumentation' angesehen. Jegliche Verwendung, Änderung, Vervielfältigung, Weitergabe, Vorführung, Anzeige oder Bekanntgabe der Software und der zugehörigen Dokumentation durch die US- Regierung unterliegen nur den Bedingungen dieser Vereinbarung und sind untersagt, soweit sie nicht durch die Bedingungen dieser Vereinbarung zulässig sind.

8. Exportkontrolle: Sie sind darauf hingewiesen worden dass die Produkte den US-Export-Genehmigungsvorschriften unterliegen. Sie verpflichten sich, die Produkte weder direkt noch indirekt unter Verletzung von US-Gesetzen oder sonstiger zur Anwendung kommender Rechtsordnung zu exportieren, zu reexportieren oder zu übertragen oder andere wie etwa Vertreter oder Dritte dazu zu veranlassen, noch die Zustimmung hierzu zu erteilen oder auf sonstige Art ein solches Vorgehen auf andere Art zu unterstützen. Sie gewährleisten und verpflichten sich, dass weder das US-Bureau for Export Administration noch eine andere Bundesbehörde Ihre Exportgenehmigung ausgesetzt, widerrufen oder versagt hat. Sie verpflichten sich, die Produkte nicht für Zwecke in Verbindung mit nuklearen, chemischen oder biologischen Waffen oder Raketentechnologie einzusetzen, es sei denn dies ist von der US-Regierung durch Verordnung oder eine spezielle Genehmigung gestattet worden. Weiterhin erkennen Sie an dass die Produkte den Exportkontrollbestimmungen der Europäischen Union unterliegen und Sie erklären hiermit und verpflichten sich, dass die Produkte nicht für andere als zivile (nicht-militärische) Zwecke genutzt werden. Die Parteien verpflichten sich, im Hinblick auf die Beantragung etwaiger Genehmigungen und Erlaubnisse zusammenzuarbeiten. Sie erkennen jedoch

an, dass es in Ihrer alleinigen Verantwortung liegt, sämtliche Export- und Import-Bestimmungen zu beachten und dass Mirage Computer Systems GmbH nach dem ersten Verkauf an Sie innerhalb des ursprünglichen Verkaufslandes keine weitere Verantwortlichkeit trifft.

9. Hochrisikoaktivitäten: Die Software kann Fehler aufweisen und ist nicht für die Benutzung in Risiko- Umgebungen entwickelt oder vorgesehen, die fehlerfreien Betrieb voraussetzen, einschließlich ohne Einschränkung beim Betrieb von Kernkrafteinrichtungen, Luftfahrtnavigations- oder Kommunikationssystemen, Luftverkehrskontrolleinrichtungen, Waffensystemen, lebenserhaltenden Maschinen oder sämtlichen anderen Anwendungen, bei denen Softwarefehler unmittelbare Gefahr für Leib oder Leben oder erhebliche Sachschäden nach sich ziehen können (' Hochrisikoaktivitäten'). Mirage Computer Systems GmbH lehnt deshalb jede vertragliche oder gesetzliche Gewährleistung für die Eignung der Software für mit einem hohen Risiko behaftete Aktivitäten ab.

10. Verschiedenes: Diese Vereinbarung unterliegt deutschem Recht. Die Anwendung des einheitlichen UN- Kaufrechts wird ausdrücklich ausgeschlossen. Diese Vereinbarung regelt alle Rechte für den Benutzer der Software und stellt die gesamte Vereinbarung zwischen den Vertragspartnern dar. Mirage Computer Systems GmbH behält sich das Recht vor, Sie von Zeit zu Zeit dahingehend zu überprüfen, dass Sie die Software nicht entgegen dieser Vereinbarung nutzen. Während Ihrer normalen Geschäftszeiten und nach schriftlicher Vorankündigung hat Mirage Computer Systems GmbH das Recht, Ihnen einen Besuch abzustatten. Bei dieser Gelegenheit werden sie Mirage Computer Systems GmbH oder ihren Vertretern etwaige Unterlagen im Hinblick auf die Software vorlegen. Die Kosten einer solchen erbetenen Überprüfung werden allein von Mirage Computer Systems GmbH getragen, es sei denn eine solche Prüfung ergibt eine fehlende Zahlung oder einen ausstehenden Betrag zugunsten von Mirage Computer Systems GmbH von mehr als fünf Prozentpunkten (5%) der anfänglichen Lizenzgebühr für die Software. Falls sich durch die Prüfung herausstellt, dass Sie die Software in unerlaubter Weisenutzen, sind Sie verpflichtet, die Kosten der Prüfung zu erstatten. Diese Vereinbarung setzt alle weiteren Vereinbarungen hinsichtlich der Software und der Dokumentation außer Kraft. Die Vereinbarung kann nur in Form eines schriftlichen Nachtrags durch einen entsprechend bevollmächtigten Vertreter von Mirage Computer Systems GmbH geändert werden. Die Parteien bestätigen, dass diese Vereinbarung auf gemeinsamen Wunsch in deutscher Sprache aufgesetzt wurde. Mirage Computer Systems GmbH ist berechtigt, Sie öffentlich als Kunden von Mirage Computer Systems GmbH zu bezeichnen und in einer Kundenstudie die von Mirage Computer Systems GmbH für Sie erbrachten Dienste und Lösungen zu erläutern. Mirage Computer Systems GmbH ist ferner berechtigt, eine oder mehrere Pressemitteilungen mit einem Bericht über die Erfüllung der vorliegenden Vereinbarung und/ oder die Implementierung der Software durch Sie zu veröffentlichen. Keine der in dieser Ziffer 10 enthaltenen Bestimmungen soll als Verpflichtung ausgelegt werden, dass Sie vertraulichen Informationen gegenüber Dritten preisgeben.

11. Mirage Computer Systems GmbH- KUNDENDIENST: Wenn Sie Fragen zu diesen Bestimmungen und Bedingungen haben oder aus einem anderen Grunde Kontakt mit Mirage Computer Systems GmbH aufnehmen möchten, schreiben Sie ein E-Mail an: Support@mirage-systems.de. Sie können uns auch auf unserer Website unter www.cti-

data-connector.com besuchen.

Stand: Oktober 2010
LA-DE-01082003

9.2 Praktische Tipps und FAQ

Dieses Kapitel stellt sowohl häufig gestellte Fragen /Frequently Asked Questions) als auch Tipps und Tricks vor.

9.2.1 Wie kann ich dieses Tutorial ausdrucken?

Dieses Tutorial ausdrucken

Das Online Tutorial ist auch als PDF Dokument verfügbar.

[Sie können dieses Tutorial ausdrucken - auf diesen Link klicken](#)

9.2.2 Wie aktiviere ich CTI Data Connector Office Edition 3.0?

Innerhalb des Testzeitraums erscheint der Aktivierungsbildschirm bei jedem Programmstart. Sie benötigen eine Seriennummer, um das Produkt zu aktivieren - siehe [Seriennummer kaufen](#)¹¹⁹.

Sie müssen die Version nicht erneut installieren und Sie können diese direkt aktivieren, wenn

- Sie die Testversion als Einzelplatzversion installiert haben und Sie eine Einzelplatzversion gekauft haben
- Sie die Testversion als Mehrplatzversion installiert haben und Sie eine Mehrplatzversion gekauft haben

und

- Die Version die Sie installiert haben die selbe Versionsnummer wie die gekaufte Version hat - siehe [Wie kann ich meine Versionsnummer überprüfen?](#)¹⁷⁴



Aktivieren Sie die Software immer am Arbeitsplatz und nie am Server.

Was passiert während der Aktivierung?

Der Aktivierungsprozess verbindet Ihre Lizenz mit dem PC oder dem Server. **Benutzen Sie die Serien Nummer nur auf dem PC / Server, auf dem Sie CTI Data Connector**

Office Edition 3.0 einsetzen möchten. Die Seriennummer kann nicht zweimal benutzt werden. Ihre Hardware Daten, Seriennummer, Name, E-Mail Adresse und einige programmspezifische Daten werden zu unserem Aktivierungszentrum übertragen. Andere Daten, die auf Ihrem PC gespeichert sind, werden nicht übertragen.

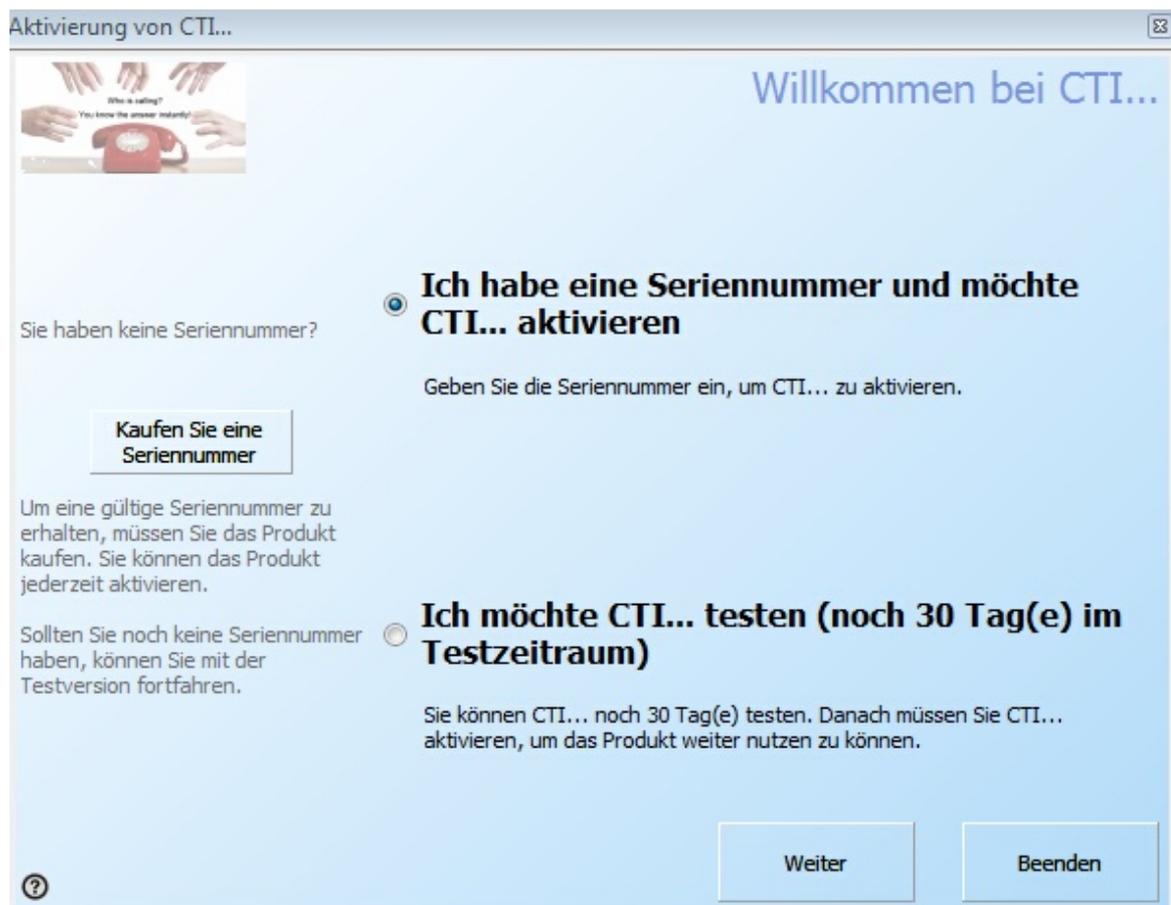


Der Aktivierungsprozess kann von jedem PC aus gestartet werden auch wenn Sie eine Mehrplatzversion einsetzen (eine Aktivierung direkt am Server ist nicht möglich)

Wählen Sie die Aktivierungsmethode

Beim ersten Bildschirm wählen Sie *Ich habe eine Seriennummer und möchte CTI Data Connector Office Edition 3.0 aktivieren*. Es erscheint ein Bildschirm um zwischen [Online Aktivierung](#)^[119] oder [Aktivierung per E-Mail](#)^[121] zu wählen. Die Online Aktivierung ist die empfohlene Aktivierungsmethode und sollte benutzt werden, wenn eine Internet Verbindung vorhanden ist. die Aktivierung per E-Mail kann benutzt werden, wenn die Online Aktivierung blockiert wird.

(Hinweis: den Bildschirm den Sie sehen kann leicht von Ihrem Bildschirm abweichen)



- ☐ Meldung - Es wird eine Seriennummer benötigt

Erhalten Sie die Meldung, daß eine Seriennummer benötigt wird, können Sie mit der Schaltfläche *Weiter* zwischen [Online](#)^[119] und [E-Mail Aktivierung](#)^[121] wählen. Dazu wird eine Seriennummer benötigt. Ohne Seriennummer kann das Programm nur noch mit der Schaltfläche *Beenden* beendet werden.



[Video Tutorial Produktaktivierung](#)

Siehe auch

[Seriennummer kaufen](#) ¹¹⁹

[Online Aktivierung](#) ¹¹⁹

[E-Mail Aktivierung](#) ¹²¹

[Software erneut installieren](#) ¹²⁵

[Ihre CTI Data Connector Office Edition 3.0 Lizenz](#) ¹³⁹

9.2.3 System Anforderungen - TAPI Treiber

Telefonanlage

Um mit einem Telefonsystem kommunizieren zu können, ist entweder ein CTI Server (Third Party Solution) oder ein Direktanschluß Telefonapparat zum PC (First Party Solution) notwendig. Grundvoraussetzung für beide Varianten ist ein **TAPI Treiber 2.x (auch als TSP bezeichnet)**. Details zum TAPI Treiber finden Sie hier: [Wo finde ich den TAPI Treiber?](#) ¹²⁶

Wenn Sie ein Modem verwenden empfehlen wir, auf einen Telefonapparat zu wechseln, der direkt am PC angeschlossen ist (via USB/seriell). TAPI Treiber für Modems haben meistens nur wenige Grundfunktionalitäten oder funktionieren gar nicht.

ISDN Telefone ohne Telefonanlage mit TAPI Treiber finden Sie bei mehreren Anbieter (Elmeg, Tiptel).

VOIP Anlangen wie Cisco Call Manager, Avaya, Swyx oder Innovaphone haben meistens einen TAPI Treiber im Lieferumfang enthalten.

Manche SIP Telefonie wie Global IP Telecommunications Ltd. (Ninja) www.globalipphones.com bieten TAPI Unterstützung.

Klären Sie bitte zuerst mit Ihrem Telefonlieferant, welche Lösung für Sie am geeignetsten ist und wie der TAPI Treiber installiert / konfiguriert wird. Sie können Support@mirage-systems.de kontaktieren, wenn Sie den TAPI Treiber installiert haben und CTI Data Connector Office Edition 3.0 ein Problem bei ein- oder ausgehenden Gespräche hat.

Betriebssystem

Windows XP bis Windows 7 (32bit und 64bit) . Jedes Windows System (besonders XP) benötigt das neueste Servicepack.

Siehe auch

[Wo finde ich den TAPI Treiber?](#)^[126]

[TAPI Treiber in CTI Data Connector Office Edition 3.0 konfigurieren](#)^[58]

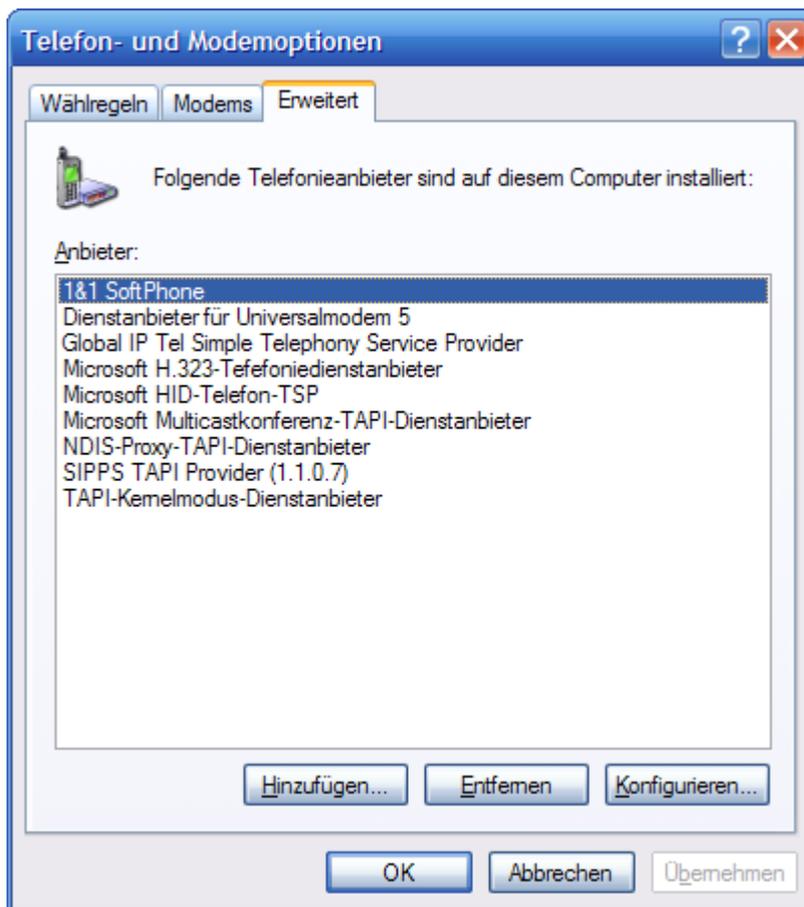
9.2.4 Wo finde ich den TAPI Treiber?

Telephony Application Programming Interface (TAPI) ist eine Programmierschnittstelle für Telefonieanwendungen.

Anwendungen, die für TAPI geschrieben sind, lassen sich nur mit einem entsprechenden **TAPI Treiber (auch als TSP bezeichnet)** verwenden. Dieser TAPI Treiber **muss vom Telefonhersteller geliefert werden**. Da dieser Treiber immer Geräte abhängig ist, kann nicht einfach ein Treiber verwendet werden, der bereits im Betriebssystem vorhanden ist. Der Treiber hat oft den Namen des Herstellers oder der Telefonanlage, manchmal auch ergänzt durch die eigene Durchwahlnummer.

Um zu prüfen, ob bereits ein TAPI Treiber installiert ist gehen Sie wie folgt vor (Anleitung für Windows XP).

- Start, Systemsteuerung wählen
- Telefon und Modem Optionen
- TAB Reiter - **Erweitert**



Es gibt eine Vielzahl von Treibern, die mit Windows ausgeliefert werden wie *NDIS Proxy TAPI Dienstanbieter*. Suchen Sie nach einem Treiber mit dem Namen der **Telefonanlage**, des **Telefonherstellers** oder mit Ihrer **Direktdurchwahlnummer**. Wenn dieser Treiber fehlt, haben Sie wahrscheinlich nicht den korrekten TAPI Treiber für Ihre Telefonanlage.



Wenn Ihr TAPI Treiber hier nicht aufgeführt ist siehe: [Ich kann den TAPI Treiber im Konfigurationsassistent nicht auswählen](#)¹⁵⁸

Siehe auch

[Systemanforderungen](#)¹²⁵ TAPI Treiber
[TAPI Treiber in CTI Data Connector Office Edition 3.0 konfigurieren](#)⁵⁸

9.2.5 Ich kann den TAPI Treiber im Konfigurationsassistent nicht auswählen

Wenn Sie den TAPI Treiber im [Konfigurationsassistent](#)⁵⁸ nicht auswählen können (er erscheint nicht in der Liste), dann prüfen Sie:

Schritt 1: Telefon und Modem Optionen

Ist der TAPI Treiber innerhalb der [Telefon und Modem Optionen](#)¹²⁶ sichtbar? Typischerweise erscheint entweder der Name der Telefonanlage oder die Durchwahlnummer.

Wenn der TAPI Treiber hier nicht erscheint, installieren Sie diesen erneut und booten Sie das System.

Wenn der TAPI Treiber aufgelistet wird, fahren Sie mit Schritt 2 fort.

Schritt 2: Den TAPI Treiber konfigurieren

Einige TAPI Treiber müssen konfiguriert werden - z.B. muss die IP Adresse der Telefonanlage oder ein Benutzername und Passwort eingegeben werden. Das kann über [Telefon und Modem Optionen](#)¹²⁶ eingestellt werden. Wählen Sie dort den Treiber und klicken Sie auf die Schaltfläche: *Konfigurieren*.

Prüfen Sie erneut, ob der TAPI Treiber im [Konfigurationsassistent](#)⁵⁸ ausgewählt werden kann.

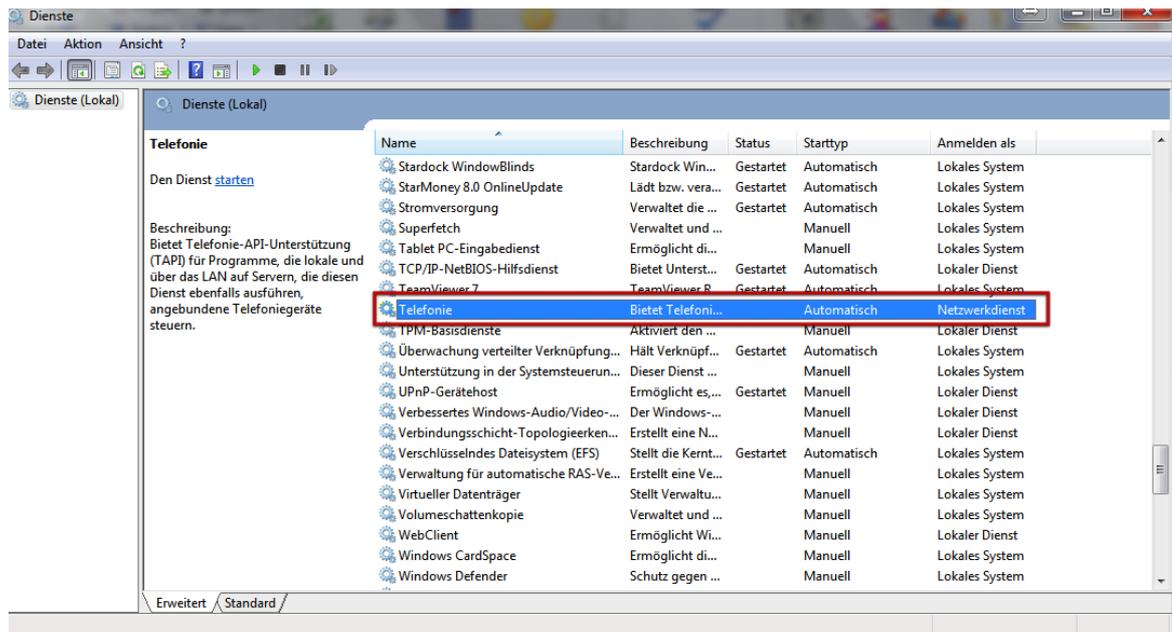
Wenn er immer noch nicht sichtbar ist, fahren Sie mit Schritt 3 fort.

Schritt 3: Telefonie Dienst starten

Wenn Sie Windows 7 einsetzen, benötigen einige TAPI Treiber den Telefonie Dienst.

Wählen Sie in der Systemsteuerung - *Verwaltung* und klicken Sie auf **Dienste**.

Ändern Sie den **Starttyp** des Telefonie Dienstes auf **automatisch** und booten Sie das System. Sofern der TAPI Treiber im Konfigurationsassistent immer noch nicht sichtbar ist, handelt es sich um ein Konfigurationsproblem. Kontaktieren Sie den Telefonhersteller.

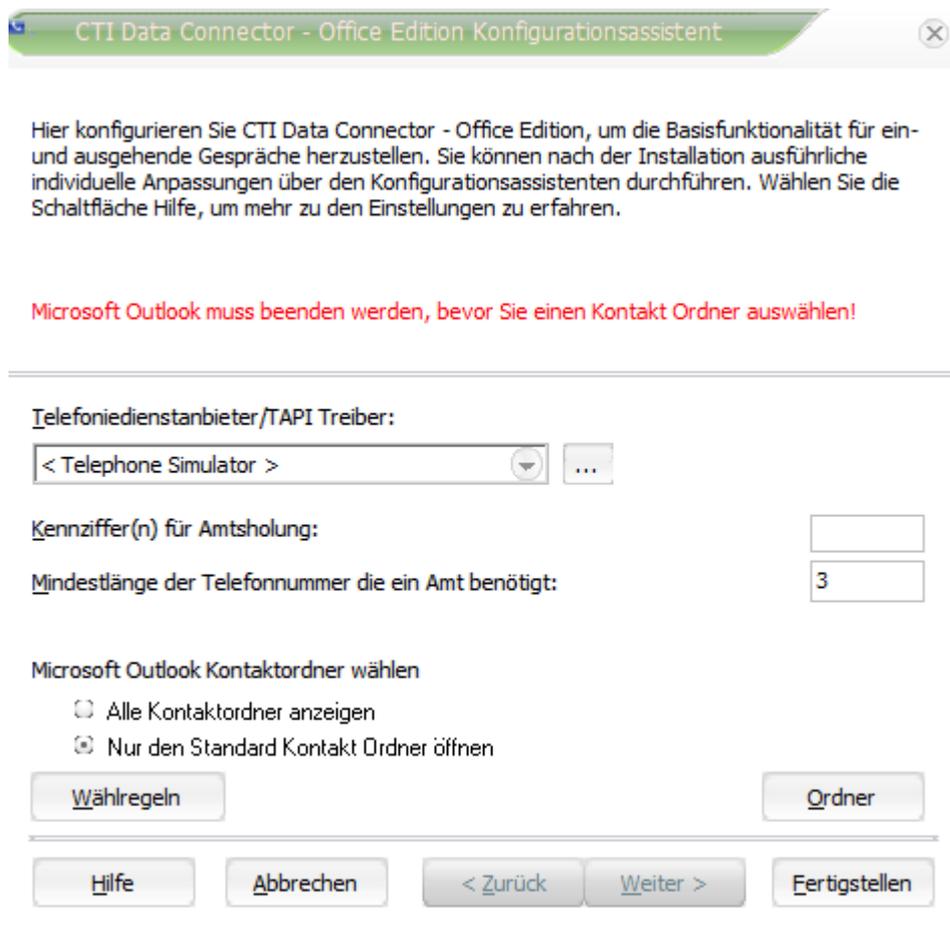


9.2.6 Minimale Konfigurationseinstellungen

Während der Installation wurde bereits der [Konfigurationsassistent](#)^[55] gestartet. Dort können viele individuelle Einstellungen getroffen werden. Folgende Einstellungen müssen jedoch konfiguriert sein, um eine Grundfunktionalität herzustellen:

- [TAPI Treiber](#)^[58] - dieser wird vom Telefonanbieter geliefert. Siehe auch - [Systemanforderungen TAPI Treiber](#)^[125]
- Kennziffer, um ein [Amt zu holen](#)^[73] sowie die [Mindestlänge](#)^[73] der Telefonnummer, die ein Amt benötigt
- Schaltfläche [Wählregeln](#)^[74] - Konfiguriert Ländereinstellungen und Ortsvorwahl
- Die Auswahl: *Alle Kontaktordner anzeigen*, ermöglicht sowohl öffentliche als auch private Kontaktordner in die Rufnummer mit einzubeziehen. Die Option: *Nur den Standard Kontakt Ordner öffnen*, zeigt ausschließlich die privaten Ordner an.
- Schaltfläche [Ordner](#)^[78] - Auswählen der Microsoft Outlook™ Kontakt Ordner für die Rufnummer. Microsoft Outlook™ muss beendet werden, bevor eine Auswahl der Kontaktordner möglich ist.

Durch diese minimale Konfiguration können Sie ein- und ausgehende Gespräche führen. Den Konfigurationsassistent können Sie jederzeit durch Klick auf das [Icon](#)^[20], **rechte** Maustaste, Option [Konfigurationsassistent](#)^[55] - neu starten.



Siehe auch

[Wo finde ich den TAPI Treiber?](#)¹²⁶
[Systemanforderungen TAPI Treiber](#)¹²⁵

9.2.7 Problemlösung - Ausgehende Gespräche

Wenn ausgehende Gespräch nur manchmal oder niemals funktionieren, prüfen Sie folgende Lösungen:

[Ich kann den TAPI Treiber im Konfigurationsassistent nicht auswählen](#)¹⁵⁸

- [Notwendige Einstellungen für die Rufnummer](#)²⁹
- [Ausgehende Gespräche - nie möglich](#)¹⁶¹
- [Ausgehende Gespräche - falscher Präfix](#)¹⁶²
- [Ausgehende Gespräche - Wahl per Hyperlink funktioniert nicht](#)¹⁶³
- [Ausgehende Gespräche - Postfix wie # notwendig](#)¹⁶⁴
- [Ausgehende Gespräche - Problem mit internen Nummern](#)¹⁶⁴

- [Ausgehende Gespräche - Hotkey / Tastenkürzel funktioniert nicht](#)^[164]

Wenn das Problem nicht gefunden werden kann, kann CTI Data Connector Office Edition 3.0 alle Ereignisse des TAPI Treibers in einer Log Datei aufzeichnen. Oftmals verursachen falsche Implementierungen des TAPI Treibers oder fehlende Funktionen wie Ruf Weiterleitung ein Problem. Unser Support kann die Log Datei analysieren..

Wie Sie uns eine Log Datei senden können - siehe [Wie sende ich eine Log Datei?](#)^[172]

9.2.7.1 Notwendige Einstellungen für die Ruferkennung

Nachfolgend ist eine Liste aller Konfigurationseinstellungen, die einen Einfluss auf ausgehende Gespräche haben. Wenn diese nicht funktionieren überprüfen Sie die folgenden Einstellungen und prüfen Sie auch [Problemlösung - Ausgehende Gespräche](#)^[160]

Konfigurationseinstellungen

- Auswahl des richtigen [TAPI Treibers](#)^[58]
- [Einstellungen der Telefonanlage](#)^[73] - insbesondere Kennziffer für Amtsholung
- [Wählregeln](#)^[74]
- TAPI Konfiguration - [Präfix ausgehende Gespräche](#)^[64]
- TAPI Konfiguration - [Provider Postfix](#)^[65]
- TAPI Konfiguration - [Ignoriere Pseudo Nummer](#)^[66]
- [Wählen per Tastenkürzel / Hotkey](#)^[34] - Hotkey [konfigurieren](#)^[60] und diese [Option aktivieren](#)^[57]
- [Wählen im Browser](#)^[34] - diese [Option aktivieren](#)^[57]
- [Wählen per Hyperlink](#)^[35] - diese [Option aktivieren](#)^[57]

Sofern **interne** Telefonnummern nicht korrekt gewählt werden prüfen Sie:

- TAPI Konfiguration - [Präfix für interne Nummern](#)^[65]
- [Mindestlänge](#)^[73] der Telefonnummer die ein Amt benötigt

9.2.7.2 Ausgehendes Gespräch - nie möglich

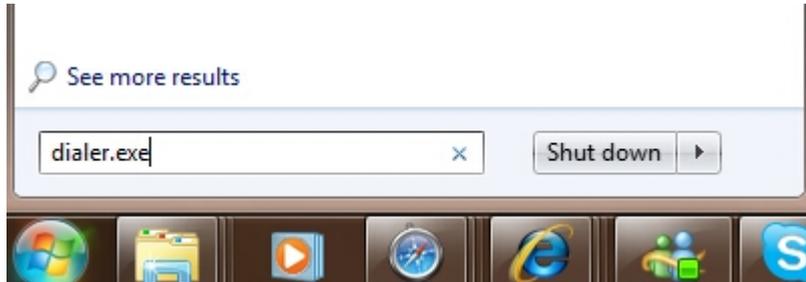
Sofern Sie kein ausgehendes Gespräch herstellen können, führen Sie die nachfolgenden Überprüfungen durch:

- Starten Sie den [Konfigurationsassistenten](#)^[55]
- Gehen Sie zu der Seite, auf der Sie den [TAPI Treiber](#)^[58] wählen können und wählen Sie den korrekten TAPI Treiber. Siehe auch [Wo finde ich den TAPI Treiber?](#)^[126]
- Drücken Sie die Schaltfläche *Beenden*
- Wählen Sie die Option [Wählen mit Kurzwahl](#)^[37]
- Geben Sie eine Telefonnummer ein und drücken Sie die Taste *Wählen*

Wenn die Nummer gewählt wird, aber mit einem **falschen Präfix** (falsche Nummern werden vorangestellt oder fehlen) prüfen Sie die Lösung [Ausgehendes Gespräch - falscher Präfix](#)^[162].

Sofern die Wahl per [Kurzwahl](#)^[37] funktioniert, aber Sie können nicht per [Hotkey / Tastenkürzel](#)^[34] wählen, [ändern Sie den Hotkey](#)^[60] im Konfigurationsassistenten.

Wenn die Wahl nicht funktioniert, führen Sie einen Test mit der Windows Wählhilfe durch. Wählen Sie dazu in Windows: *Start, Ausführen: Dialer.exe*



Dort können Sie den TAPI Treiber auswählen und ein ausgehendes Gespräch testen.

Wenn das ausgehende Gespräch in der Wählhilfe **nicht** funktioniert, dann liegt die Ursache an Ihrem TAPI Treiber. Kontaktieren Sie den Hersteller der Telefonanlage.

Funktioniert die Wahl in der Wählhilfe, [senden Sie uns eine Log Datei](#)^[172].

9.2.7.3 Ausgehendes Gespräch - falscher Präfix

Sofern ausgehende Gespräche funktionieren, aber der **Präfix ist falsch** (falsche Nummern werden vorangestellt oder fehlen) oder die **Nummer hat ein falsches Format**, führen Sie die nachfolgenden Überprüfungen durch:

- Starten Sie den [Konfigurationsassistenten](#)^[55]
- Gehen Sie zur Seite [Konfiguration Telefonanlage](#)^[73]
- Wählen Sie die Schaltfläche [Wählregeln](#)^[74].
- Wählen Sie Ihren Standort und drücken Sie die Schaltfläche *Bearbeiten*
- Die Einstellungen bei Land/Region sind wichtig. Wählen Sie Ihr **Land/Region** und die Ortskennzahl **ohne** den Präfix 0 oder 1
- Verwenden Sie keine Wählregeln - diese werden nur in der USA / Kanada unterstützt
- Prüfen Sie [Kennziffer für Amtsholung](#)^[73]. Dies ist die Nummer um eine externe Amtsleitung zu erhalten, normalerweise 0 oder 9
- Geben Sie den Wert für die [Mindestlänge der Telefonnummer, die ein Amt benötigt](#)^[73] ein. Wenn die größte INTERNE Telefonnummer eine Länge von 3 Zeichen hat, geben Sie hier 4 ein
- Aktivieren Sie die [Desktopbenachrichtigung](#)^[80] für **ausgehende** Gespräche, um jeden Anruf angezeigt zu bekommen
- Drücken Sie die Schaltfläche *Beenden*
- Wählen Sie die Option [Wählen mit Kurzwahl](#)^[37]
- Geben Sie eine Telefonnummer ein und drücken Sie die Taste *Wählen*

Sofern Die Nummer korrekt gewählt wird, aber die **Adressdaten werden nicht angezeigt**, versuchen Sie den Präfix für die Amtsholung abzuschneiden (z.B. 0 oder 9). Dies kann in den Experteneinstellungen, [TAPI Konfiguration](#)^[63] eingestellt werden. Prüfen Sie auch die Option [Ignoriere Pseudo Nummern](#)^[66].

Wenn die Nummer immer noch falsch ist, versuchen Sie andere Einstellungen.

Wenn die Wahl immer noch nicht funktioniert, [senden Sie uns eine Log Datei](#)^[172].



9.2.7.4 Ausgehendes Gespräch - Wahl per Hyperlink funktioniert nicht

Die Wahl per Hyperlink wird in allen Browsern unterstützt. Sie müssen diese Funktion innerhalb des Konfigurationsassistenten - [Wähloptionen für den Browser konfigurieren](#)^[61] - aktivieren. Stellen Sie sicher, dass diese Funktion in Skype deaktiviert ist. Siehe hierzu: *Experteneinstellungen, Diverse Einstellungen, Anwendung für die Wahl per Hyperlink*^[70].

Um per Hyperlink in einem Browser wählen zu können, fügen Sie das nachfolgende

Kommando in Ihre Anwendung ein:

`Wählen`

wobei die Telefonnummer durch die richtige Telefonnummer ersetzt werden muss wie

`Wählen`

9.2.7.5 Ausgehendes Gespräch - Postfix wie # ist notwendig

Sofern ein Zeichen wie # **nach** jeder Telefonnummer ergänzt werden muss (Postfix), konfigurieren Sie diese Einstellungen in den *Experteneinstellungen*, [TAPI Treiber](#).^[65]

9.2.7.6 Ausgehendes Gespräch - Problem mit interner Nummer

Überprüfen Sie die folgenden Einstellungen:

- [Mindestlänge der Telefonnummer, die ein Amt benötigt](#)^[73] - dies ist die wichtigste Konfigurationseinstellung um festzulegen, ob es sich um eine interne oder externe Nummer handelt
- Aktivieren Sie die [Desktopbenachrichtigung](#)^[80] für **ausgehende** Gespräche, um jeden Anruf angezeigt zu bekommen
- Die Konfigurationseinstellung: [Interne Nummer](#)^[76] darf **nicht markiert** sein, damit der Anruf in der Desktopbenachrichtigung angezeigt wird.
- Wenn die Nummer z.B. mit 12 signalisiert wird aber die interne Telefonnummer ist in der Datenbank mit der vollständigen Telefonnummer wie 07342/7383-12 gespeichert, dann siehe [Präfix für interne Nummern](#)^[65] um die Firmennummer und die Ortsvorwahl zu ergänzen

9.2.7.7 Ausgehendes Gespräch - Hotkey / Tastenkürzel funktioniert nicht

Wenn Sie mit einem [Hotkey / Tastenkürzel](#)^[34] wählen wollen und es passiert nichts, führen Sie die nachfolgenden Überprüfungen durch:

Prüfen Sie zuerst, ob Sie über Option [Wählen mit Kurzwahl](#)^[37] wählen können. Wenn dies auch nicht geht (das Telefon reagiert überhaupt nicht), dann gehen Sie zur Lösung [Ausgehendes Gespräch - nie möglich](#)^[161].

Wenn das Telefon wählt, dann muss die Hotkey Tastenkombination verändert werden:

- Versuchen Sie ein Hotkey / Tastenkürzel, das noch nicht in Benutzung ist wie STRG + SHIFT + F10 - hier [ändern Sie den Hotkey](#)^[60]
- Insbesondere wenn der Hotkey mal geht und mal nicht erhöhen Sie die [Wartezeit für den Hotkey um die Zwischenablage zu lesen](#)^[61] in 10-er Schritten

9.2.8 Problemlösung - Eingehende Gespräche

Wenn eingehende Gespräche nur manchmal oder niemals funktionieren, prüfen Sie folgende Lösungen::

[Ich kann den TAPI Treiber im Konfigurationsassistent nicht auswählen](#) ¹⁵⁸

- [Notwendige Einstellungen für die Ruferkennung](#) ⁴⁶
- [Eingehende Gespräche werden nie signalisiert](#) ¹⁶⁶
- [Eingehendes Gespräch - falscher Präfix](#) ¹⁶⁶
- [Eingehendes Gespräch - Rufidentifizierung funktioniert nicht](#) ¹⁶⁶
- [Eingehendes Gespräch - benutze Adressen aus der Telefonanlage](#) ¹⁶⁷
- [Eingehendes Gespräch - falsche Adressinformationen werden angezeigt](#) ¹⁶⁷
- [Eingehendes Gespräch - Problem mit interner Nummer](#) ¹⁶⁷

Wenn das Problem nicht gefunden werden kann, kann CTI Data Connector Office Edition 3.0 alle Ereignisse des TAPI Treibers in einer Log Datei aufzeichnen. Oftmals verursachen falsche Implementierungen des TAPI Treibers oder fehlende Funktionen wie Ruf Weiterleitung ein Problem. Unser Support kann die Log Datei analysieren..

Wie Sie uns eine Log Datei senden können - siehe [Wie sende ich eine Log Datei?](#) ¹⁷²

9.2.8.1 Notwendige Einstellungen für die Ruferkennung

Nachfolgend ist eine Liste aller Konfigurationseinstellungen, die einen Einfluss auf die Ruferkennung haben. Wenn die Ruferkennung nicht funktioniert überprüfen Sie diese Einstellungen und prüfen Sie auch [Problemlösung - Eingehende Gespräche](#) ¹⁶⁵.

Adressen die für die Ruferkennung genutzt werden

- Konfigurierte [Microsoft Outlook](#) ⁷⁸ Kontaktordner
- Konfigurierte Datenbanken
- Adressen aus der [Telefonanlage](#) ⁷⁷

Konfigurationseinstellungen

- Auswahl des richtigen [TAPI Treibers](#) ⁵⁸
- [Einstellung Ruferkennung](#) ⁷⁶
- TAPI Konfiguration - [Eingehende Telefonnummer abschneiden ab](#) ⁶⁵
- TAPI Konfiguration - [Präfix eingehendes Gespräch](#) ⁶⁴
- TAPI Konfiguration - [Änderung der Telefonnummer während des Gesprächs nicht anzeigen](#) ⁶⁶

Sofern **interne** Telefonnummern nicht korrekt erkannt werden prüfen Sie:

- TAPI Konfiguration - [Präfix für interne Nummern](#) ⁶⁵
- [Mindestlänge](#) ⁷³ der Telefonnummer die ein Amt benötigt

9.2.8.2 Eingehendes Gespräch - wird nie signalisiert

Wenn ein eingehendes Gespräch **nie** angezeigt wird, führen Sie die nachfolgenden Überprüfungen durch:

- Starten Sie den [Konfigurationsassistenten](#)^[55]
- Gehen Sie zu der Seite, auf der Sie den [TAPI Treiber](#)^[58] wählen können und wählen Sie den korrekten TAPI Treiber. Siehe auch [Wo finde ich den TAPI Treiber?](#)^[126]
- Aktivieren Sie die [Desktopbenachrichtigung](#)^[80] für **eingehende** Gespräche, um jeden Anruf angezeigt zu bekommen
- Drücken Sie die Schaltfläche *Beenden*
- Rufen Sie mit Ihrem Mobiltelefon an und stellen Sie sicher, dass die Rufnummer **nicht unterdrückt** wird

Wenn die Rufnummer angezeigt wird, jedoch mit einem **falscher Präfix**, prüfen Sie die Lösung [Eingehendes Gespräch - falscher Präfix](#)^[166].

Wenn die Wahl immer noch nicht funktioniert, [senden Sie uns eine Log Datei](#)^[172].

Siehe auch

[Eingehendes Gespräch - Rufidentifizierung funktioniert nicht](#)^[166]

9.2.8.3 Eingehendes Gespräch - falscher Präfix

Sofern die Nummer eines eingehendes Gesprächs signalisiert wird, jedoch mit einem falschen Präfix (z.B. **00**70054885342), schneiden Sie den falschen Präfix wie z.B. die 0 ab.

Sofern die vorangestellte 0 fehlt (z.B. 70054885342) fügen Sie die 0 für eingehende Gespräche dazu.

Dies kann innerhalb der Experten Einstellungen, [TAPI Konfiguration](#)^[63], eingestellt werden.

9.2.8.4 Eingehendes Gespräch - Rufidentifizierung funktioniert nicht

Wenn die Telefonnummer bei eingehenden Gesprächen signalisiert wird, aber der Anrufer wird nicht identifiziert, führen Sie die nachfolgenden Überprüfungen durch:

- Wenn Sie eine falsche Adresse angezeigt bekommen, ändern Sie [Ruferkennung - Anzahl Nummern abschneiden](#)^[76] auf einen Wert zwischen 1 und 3
- Stellen Sie sicher, dass die Nummer auch in Ihrer Datenbank oder MS-Outlook gespeichert ist
- Sofern Sie MS-Outlook / Exchange benutzen stellen Sie sicher, dass Sie auch den korrekten [Outlook Ordner gewählt](#)^[78] haben

- Sofern Sie eine Einzelplatzinstallation haben, führen Sie zunächst das Programm Telefonnummern aufbereiten durch
- Sofern Sie eine Mehrplatzinstallation haben, testen Sie entweder mit einer Telefonnummer, die in MS-Outlook gespeichert ist oder der Administrator muss die [Telefonnummernaufbereitung am Server](#)^[87] manuell starten
- Wird die Telefonnummer mit einem falschen Präfix angezeigt (z.B. 0070054885342) - prüfen Sie die Lösung [Eingehendes Gespräch - falscher Präfix](#)^[166]
- Wenn die Telefonnummer mit zusätzlichen Zeichen angezeigt wird (z.B. 070054885342@xy.com) - schneiden Sie die eingehende Telefonnummer bei dem @ Zeichen ab. Siehe Experteneinstellungen, [TAPI Konfiguration](#)^[63]
- Sofern nur interne Telefonnummern nicht identifiziert werden, prüfen Sie die Lösung [Eingehendes Gespräch - Problem mit interner Nummer](#)^[167]

9.2.8.5 Eingehendes Gespräch - benutze Adressen aus der Telefonanlage

Sofern die Adressdaten in der Telefonanlage oder dem Telefon selbst gespeichert sind, können diese zusätzlich für die Ruferkennung verwendet werden. Aktivieren Sie: [Anrufername aus der Telefonanlage anzeigen](#)^[77]

9.2.8.6 Eingehendes Gespräch - falsche Adressinformationen werden angezeigt

Wenn Sie oft die Situation haben, dass viele Adressen mit dem Zusatz *Anrufer konnte nicht exakt identifiziert werden* angezeigt werden, hängt dies mit der Funktion, *Telefonnummern für die Ruferkennung abzuschneiden*, zusammen. Reduzieren Sie die Anzahl der Stellen, um die die Telefonnummer abgeschnitten wird - siehe Einstellung *Ruferkennung* [Anzahl Stellen abschneiden](#)^[76].

- Innerhalb Europa - benutzen Sie 3 oder 2
- In USA / Kanada - immer 0 benutzen

9.2.8.7 Eingehendes Gespräch - Problem mit interner Nummer

Überprüfen Sie die folgenden Einstellungen:

- [Mindestlänge der Telefonnummer, die ein Amt benötigt](#)^[73] - dies ist die wichtigste Konfigurationseinstellung um festzulegen, ob es sich um eine interne oder externe Nummer handelt
- Aktivieren Sie die [Desktopbenachrichtigung](#)^[80] für **eingehende** Gespräche, um jeden Anruf angezeigt zu bekommen
- Die Konfigurationseinstellung: [Interne Nummer](#)^[76] darf **nicht markiert** sein, damit der Anruf in der Desktopbenachrichtigung angezeigt wird.
- Wenn die Nummer z.B. mit 12 signalisiert wird aber die interne Telefonnummer ist in der Datenbank mit der vollständigen Telefonnummer wie 07342/7383-12 gespeichert, dann siehe [Präfix für interne Nummern](#)^[65] um die Firmennummer und die Ortsvorwahl zu ergänzen

9.2.9 Fehler - Call Center Adapter

Mögliche Fehlermeldungen

Die nachfolgenden Fehler können auftreten . Wenn Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, **loggen Sie sich immer aus Salesforce aus**.

- ☐ Rote Fehleranzeige: Error connecting to the salesforce.com AppExchange API - das Softphone wird nicht angezeigt



Wenn Sie diesen Fehler erhalten, kontaktieren Sie den Support von salesforce um die API Funktion zu aktivieren. Die API ist standardmäßig bei einem Testaccount sowie bei der Professional Edition abgeschaltet .

Hinweis: Die API wird nicht mehr benötigt wenn Sie die Version 3.0.5 (Release 2/2012) von CTI Data Connector Office Edition 3.0 installieren. Kontaktieren support@mirage-systems.de um das Update zu erhalten.

Wenn Sie Enterprise Edition oder höher einsetzen siehe: [API is not enabled for this Organization or Partner](#)¹³¹

- ☐ Rote Fehleranzeige: An Adapter for your Call Center was not found or could not be started. Please contact your Salesforce.com administrator to rectify this issue



Diese Meldung bedeutet, dass die Salesforce Adapter DLL nicht registriert werden konnte

- Wenn Sie CTI Adapter anderer Hersteller installiert haben, **deinstallieren** Sie diese und **löschen den Adapter in salesforce**
- Beenden Sie CTI Data Connector Office Edition 3.0 ([blaues Icon](#)²², rechte Maustaste, Beenden)
- Installieren Sie CTI Data Connector Office Edition 3.0 als **Windows Administrator** erneut
- Wenn der Fehler immer noch auftritt senden Sie uns eine [Log Datei](#)¹³⁴

- ❑ Rote Fehleranzeige: API is not enabled for this Organization or Partner

Setzen Sie die Professional Edition oder einen Test Account ein siehe: [Error connecting to the salesforce.com AppExchange API - das Softphone wird nicht angezeigt](#)¹³¹

Hinweis: Die API wird nicht mehr benötigt wenn Sie die Version 3.0.6 (Released 1/2012) von CTI Data Connector Office Edition 3.0 installieren. Kontaktieren support@mirage-systems.de um das Update zu erhalten.

Setzen Sie die Enterprise Edition oder höher ein, prüfen Sie das **Profil** (Setup, Benutzer verwalten, Profile), das dem Benutzer zugeordnet ist. Dort gibt es eine Option: **API-aktiviert**. Diese muss angehakt sein. Prüfen Sie ebenfalls, ob die Option: **Callcenter** mit der Option *Sichtbar* angehakt ist.

- ❑ Rote Fehleranzeige: Unable to start the salesforce.com Office Toolkit

DLLs sind nicht korrekt installiert. Installieren Sie CTI Data Connector Office Edition 3.0 als **Windows Administrator** erneut

Hinweis für Administratoren. Die Datei **SF_MSApi4.dll** ist nicht korrekt registriert. Diese befindet sich auf dem Verzeichnis c:\programme\CTI Data Connector for salesforce 3.0\call center adapter und kann auch manuell mit regsvr32 registriert werden

- ❑ Rote Fehleranzeige: Unable to start the softphone XML subsystem



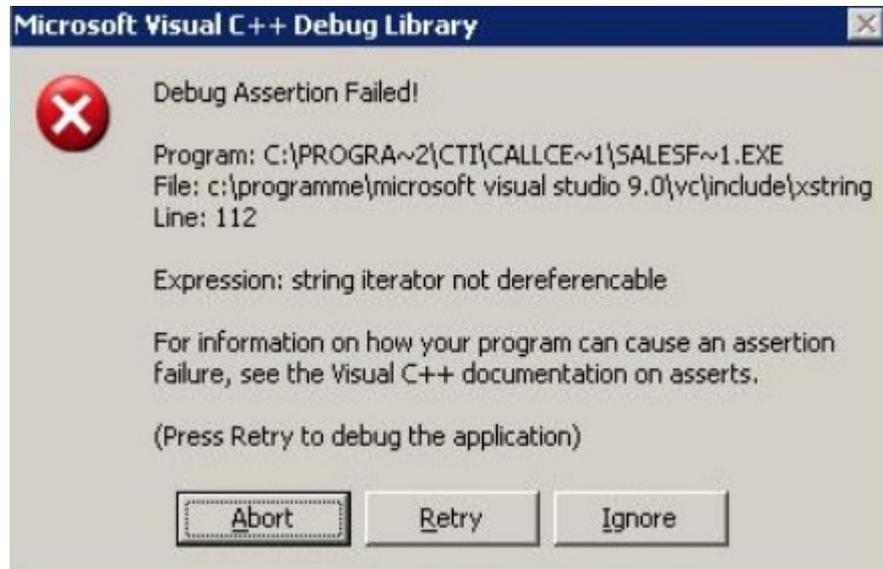
Dieser Fehler bedeutet, dass das XML Subsystem, MSXML6, nicht installiert ist oder nicht korrekt registriert wurde. Suchen Sie nach "Unable to start the Softphone XML subsystem." in der Salesforce Hilfe, um weitere Informationen zu erhalten.

- [Download MSXML6 Parser](#) . Nach der Installation Windows neu starten

Hinweis für Administratoren. Die Datei **msxml6.dll** fehlt oder ist nicht korrekt registriert. Diese befindet sich auf dem Verzeichnisc:\windows\system32 und kann auch manuell mit regsvr32 registriert werden

- Microsoft Visual C++ Debug Library

Error Message



Diese Meldung bedeutet, dass mehrere Salesforce Adapter DLL auf dem System installiert sind

- Wenn Sie CTI Adapter anderer Hersteller installiert haben, **deinstallieren** Sie diese und **löschen den Adapter in salesforce**
- Beenden Sie CTI Data Connector Office Edition 3.0 ([blaues Icon](#)^[22], rechte Maustaste, Beenden)
- Installieren Sie CTI Data Connector Office Edition 3.0 als **Windows Administrator** erneut
- Wenn der Fehler immer noch auftritt senden Sie uns eine [Log Datei](#)^[134]

- Das SoftPhone wird im Firefox oder Safari nicht angezeigt

[Siehe Browser Support](#)^[99]

- Telefon Symbol ist grau

Rechts neben der Telefonnummer erscheint ein **graues** Symbol  anstelle eines grünen Symbols  oder der Text: *Click-to-dial ist deaktiviert* wird beim Klick auf eine Telefonnummer angezeigt

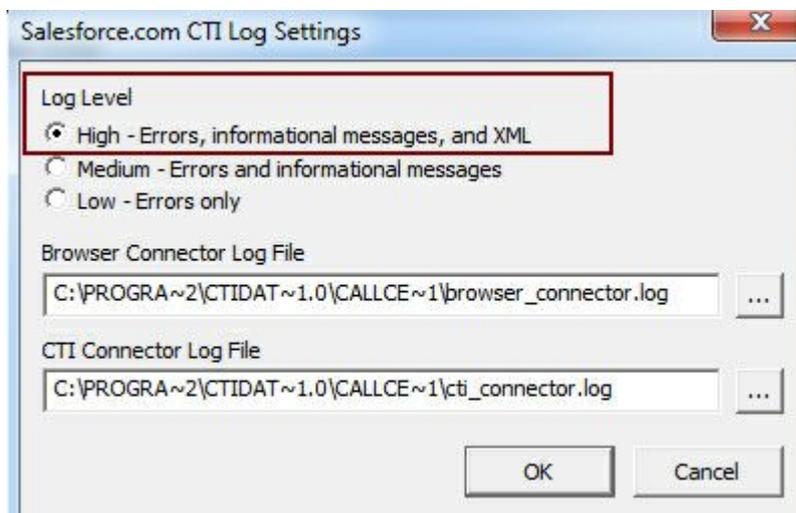
Prüfen Sie ob das rote Salesforce Symbol  sichtbar ist. Siehe dazu auch System Tray icon.

- ☐ Das Symbol ist NICHT sichtbar
Wenn das Icon nicht erscheint beenden Sie CTI Data Connector Office Edition 3.0 und starten erneut. Ist das Icon immer noch nicht sichtbar
 - Prüfen Sie ob ein Fehler in einer [roten Box erscheint](#)¹³¹
 - Wenn nein installieren Sie CTI Data Connector Office Edition 3.0 als **Windows Administrator** erneut
 - Wenn der Fehler immer noch auftritt senden Sie uns eine [Log Datei](#)¹³⁴

- ☐ Das Symbol ist sichtbar
 - Prüfen Sie ob ein [API Fehler erscheint](#)¹³¹
 - Wenn der Fehler immer noch auftritt senden Sie uns eine [Log Datei](#)¹³⁴

Wenn ein Fehler nicht gelöst werden kann, senden Sie uns eine Log Datei.

- Auf das rote Salesforce Symbol  mit der rechten Maustaste klicken. Dann **Logging...** wählen. Siehe dazu auch System Tray icon.
- Die Option **High** - Errors, informational messages, and XML anwählen



- Beenden Sie CTI Data Connector Office Edition 3.0 ([blaues Icon](#)²², rechte Maustaste, Beenden) und danach **erneut starten**
- Senden Sie beide Log Dateien (browser_connector.log und cti_connector.log) an Support@mirage-systems.de. Die Dateien finden Sie im Verzeichnis 3.0\call center adapter.

9.2.10 Wie sende ich eine Log Datei?

Wenn das Problem nicht eingegrenzt werden kann, kann CTI Data Connector Office Edition 3.0 alle Ereignisse des TAPI Treibers aufzeichnen. Oft verursachen eine falsche Implementierung des TAPI Treibers oder fehlende Funktionen wie Rufweiterleitung Probleme. Unser Support Team kann die Logdatei analysieren.

Um uns die die Log Datei zusenden zu können, führen Sie folgende Schritte durch:

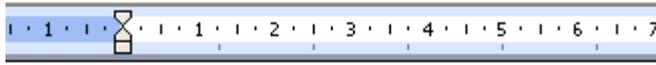
- Starten Sie den Konfigurationsassistenten (CTI Data Connector Office Edition 3.0 (Symbol, rechter Mausklick, Konfigurationsassistent)
- Blättern Sie zu Schritt 1 (abhängig von der Programmversion kann es auch eine andere Seite sein) und wählen Sie die Schaltfläche [Experteneinstellungen](#)^[62]
- Setzen Sie ein Häkchen beim Feld **„Anrufprotokollierung aktivieren“**
- Drücken Sie die Taste *OK*, dann *Fertigstellen*
- CTI Data Connector Office Edition 3.0 startet. **Jetzt stellen Sie den Vorgang nach, der nicht richtig funktioniert** – testen Sie z.B. mit Ihrem Handy
- Alles wird in einer Logdatei aufgezeichnet.
- Starten Sie den Konfigurationsassistenten (CTI Data Connector Office Edition 3.0 (Symbol, rechter Mausklick, Konfigurationsassistent)
- Blättern Sie zu Schritt 1 (abhängig von der Programmversion kann es auch eine andere Seite sein) und wählen Sie die Schaltfläche [Experteneinstellungen](#)^[62]
- Wählen Sie die Schaltfläche **Logdatei absenden**. Ihr E-Mail Programm wird geöffnet. Fügen Sie eine ausführliche Beschreibung des Problems mit Angabe der Telefonnummer, die nicht korrekt funktioniert, hinzu. Senden Sie die E-Mail ab.
- **Entfernen** Sie das Häkchen beim Feld **„Anrufprotokollierung aktivieren“**
- Drücken Sie die Taste *OK*, dann *Fertigstellen*

9.2.11 Wie kann ich per Hotkey wählen?

In nahezu jeder Anwendung kann eine Telefonnummer einfach **markiert** und mit dem in den [Konfigurationseinstellungen](#)^[60] definierten Tastaturkürzel gewählt werden. **Die Standardbelegung ist die Taste F10.**

Markieren Sie die Telefonnummer in der Anwendung, indem Sie die linke Maustaste drücken und den Mauszeiger nach rechts ziehen. Wenn Sie das Ende der Telefonnummer erreicht haben, lassen Sie die linke Maustaste los und drücken F10.

Im Beispiel unten ist mitten in einem Text eine Telefonnummer markiert. Dies kann dann mit dem definierten Tastaturkürzel direkt gewählt werden.



United Whiskey Distilleries Ltd.
Freemont Tower
3 Perkins Bridge
Windsor
SL44QQ
United Kingdom

Phone: ++44734273833

Siehe auch

[Problemlösung - Tastaturkürzel / Hotkey funktioniert nicht](#)¹⁶⁴

Konfiguration - [Tastenkürzel für Wahl einer markierten Telefonnummer](#)⁶⁰

Konfiguration - [Wahl per Tastenkürzel / Hotkey aktivieren](#)⁵⁷

9.2.12 Wie kann ich per Hyperlink wählen?

In Browser Anwendungen kann auch mit einem Hyperlink gewählt werden. Dazu muss jedoch die entsprechende Anwendung geändert werden. Die Wahl per Hyperlink ermöglicht ein schnelles Wählen, da nur auf den Link geklickt werden muss.

Um diese Funktion nutzen zu können, fügen Sie in Ihrer Anwendung den folgenden Befehl ein::

```
<a href="callto://Telefonnummer">Telefonnummer</a>
```

wobei die Telefonnummer durch die richtige Telefonnummer ersetzt werden muss.

```
<a href="callto://+4970054885342">+4970054885342</a>
```

Auf dem Bildschirm sieht dies dann wie folgt aus: +4970054885342

Um diese Funktion zu aktivieren, muss im Konfigurationsassistent [Wählen per Hyperlink aktivieren](#)⁵⁷ aktiv sein.



Diese Funktion ist in allen Browsern (z.B. Internet Explorer oder Firefox) möglich.

Siehe auch

[Wahl per Hyperlink aktivieren](#)^[61]

[Problemlösung - Wählen per Hyperlink funktioniert nicht](#)^[163]
Konfiguration - [Anwendung für die Wahl per Hyperlink](#)^[60]

9.2.13 Wie kann ich die Wahl einer Telefonnummer beschleunigen?

Oft kann durch die Angabe eines zusätzlichen Zeichens die Wahl einer Telefonnummer beschleunigt werden. Dies ist insbesondere bei IP Telefonen oder Softphones der Fall.

Die Konfiguration des zusätzlichen Zeichens (z.B. #) erfolgt im Konfigurationsassistent, Experteneinstellungen, [Provider Postfix](#)^[65].

9.2.14 Wie kann ich meine Versionsnummer überprüfen?

Rechter Maus Klick auf das Icon und dann CTI Data Connector Office Edition 3.0 öffnen wählen. Wählen Sie den Menüpunkt ?, **Über CTI Data Connector Office Edition 3.0**. Dort finden Sie die exakte Versionsnummer.

Eine Prüfung auf das neueste Update können Sie über den Menüpunkt ?, **Softwareservice** durchführen.

9.2.15 Wie deinstalliere ich CTI Data Connector Office Edition 3.0

Zur Deinstallation von CTI Data Connector Office Edition 3.0 gehen Sie wie folgt vor:

- Wählen Sie Start, Systemsteuerung
- Software

Suchen Sie nach CTI Data Connector Office Edition 3.0 3.0 und wählen Sie entfernen.

9.2.16 Ich habe keine Antwort zu meinen Fragen gefunden

Wenn Sie keine Antwort zu Ihren Fragen im Tutorial gefunden haben, gefunden haben dann stöbern Sie in er umfangreichen Wissensdatenbank.

[Online Wissensdatenbank](#)

Index

- # -

164

- A -

Access Datenbank 70
 Activation
 by E-Mail 121
 Online 119
 Aktivierungsschlüssel einspielen 86, 141
 Anruf Historie
 Wählen 38
 Anwendung
 starten 16
 Application
 Reinstallation 125
 Ausgehende Gespräche 28
 Einstellungen 29, 161

- B -

Browser
 Wählen 34
 Browser Support 99
 Browseroptionen
 Konfigurationsassistent 61
 Buy Product 119
 Buy Serial Number 119

- C -

Callto
 Skype 70
 Citrix 112

- D -

Deaktivieren
 Netzwerklicenz 142
 Deinstallieren 174
 Demoversion 139

Desktopbenachrichtigung 41, 46
 Konfigurationsassistent 80

Drucken
 Tutoria 152
 Tutorial 9

- E -

Eingehende Gespräche 44
 Einstellungen 46, 165
 Ruferkennung 44
 Einstellungen
 Ausgehende Gespräche 29, 161
 Eingehende Gespräche 46, 165
 E-Mail Activation 121
 Entwicklungs-API
 Konfigurationsassistent 68
 Erste Schritte 23
 Exchange 78
 Experteneinstellungen
 Konfigurationsassistent 62

- F -

Fehler
 Salesforce 130, 168
 Fehlerprotokoll 88
 Firefox 99
 Freischaltsschlüssel 121

- G -

Gespräch weiterleiten 50
 mit Ankündigung 51
 ohne Ankündigung 52
 Gesprächsanzeige
 Desktopbenachrichtigung 41, 46
 Details 42, 48

- H -

Hilfe 17
 Hilfe Einstellungen 67
 Hilfe und Willkommensbildschirm
 Konfigurationsassistent 67
 Hotkey
 konfigurieren 60

Hotkey
Wählen 34, 172

Hyperlink
Wählen 35, 173

- I -

Icon 16, 20
Internet Explorer 99

- K -

Knowledge Base 17

Konfiguration
Exchange 78
Outlook 78

Konfigurationsassistent
Access Datenbank 70
Browseroptionen 61
Callto 70
Desktopbenachrichtigung 80
Einführung 55
Einstellungen der Telefonanlage 73
Entwicklungs-API 68
Exchange 78
Experteneinstellungen 62
Hilfe und Willkommensbildschirm 67
Hotkey 60
Konfiguration Telefonanlage und Rufidentifizierung 72
Outlook 78
Rufanzeige 80
Ruferkennung 76
Skype 70
Sprache wählen 56
TAPI Konfiguration 63
TAPI Treiber 57, 58
Tastaturkürzel 60
Wählregeln 74

Konfigurationseinstellung
Minimal 19, 94, 159

Kontrollzentrum 23

Kurzwahl 37

- L -

Linke Maustaste 20

Lizenz
Deaktivieren 142
Transfer 135, 144

Lizenzdaten anzeigen 85, 140

Log Datei 63, 172

- M -

Meldungen
Anrufer konnte nicht exakt identifiziert werden 167

Menü
Ansicht 23
Bearbeiten 23
Datei 23
Extras 23
Hilfe 23

Minimale Konfigurationseinstellung 19, 94, 159

- N -

Navigation 23

- O -

Online Activation 119
Outlook 78

- P -

Postfix 164
Programm Version 17
Programmversion 23

- R -

Rechte Maustaste 20
Reinstall Software 125
Releasenummer 23
Rufanzeige
Konfigurationsassistent 80

Ruferkennung
Eingehende Gespräche 44
Konfigurationsassistent 76

Ruflisten
Anruf Historie 38

- S -

Salesforce
 Fehler 130, 168
Schnelleinstiegshilfe 17
Serial Number 119
Simulator 25, 88
Skype
 Callto 70
Software Update 12
Softwareaktualisierung 12
Starten der Anwendung 16
Support 174
Symbol 16
System Tray
 Linke Maustaste 20
 Rechte Maustaste 20
Systemanforderungen
 Betriebssystem 125
 TAPI Driver 125, 155

- T -

TAPI Driver 125, 155
TAPI Konfiguration
 Konfigurationsassistent 63
TAPI Treiber 57, 58
Tastaturkürzel
 konfigurieren 60
Tastenkürzel
 Wählen 34, 172
Telefon Simulator 25, 88
Telefonanlage
 Einstellungen 73
 Konfigurationsassistent 73
Telefonapparat
 Wählen 41
Telefonbuch
 Wählen 30
Telefonnummer
 Format 29
Telefonnummern aufbereiten
 am Server 87
Telefontastatur 37
Telefontastenfeld 37
Terminal Server 112

Transfer
 Lizenz 135, 144

- U -

Update 12, 17
Update Abonnement 85, 140
Update Subscription 85, 140

- V -

Verpasste Anrufe 50
Version 17

- W -

Wählen
 Anruf Historie 38
 Browser 34
 Hotkey 34, 172
 Hyperlink 35, 173
 Kurzwahl 37
 Tastenkürzel 34, 172
 Telefonapparat 41
 Telefonbuch 30
 Zwischenablage 36
Wählregeln
 Konfigurationsassistent 74
Welcome Screen 17
Willkommen Bildschirm 17
Wissensdatenbank 17, 174

- Z -

Zwischenablage
 Wählen 36