

CTI Data Connector salesforce.com Edition

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
1	Service Pack 2.4.1	12
Part III	Teil I - Grundfunktionen lernen	14
1	Über Teil I	14
Part IV	Einleitung	16
1	Anwendung starten	16
2	Willkommen - Schnelleinstiegshilfe	16
3	Minimale Konfigurationseinstellungen	18
	Anzeige / Steuerung im System Tray	
•	Blaues Icon - Maus Klick links	
	Blaues Icon - Maus Klick rechts	
	Rotes Icon - Maus Klick links	21
	Rotes Icon - Maus Klick rechts	21
5	Erste Schritte	21
6	Navigation im Kontrollzentrum	21
7	Simulator	24
Part V	Telefonieren	27
1	Ausgehende Gespräche	27
	Format der Telefonnummer	27
	Notwendige Einstellungen für ausgehende Gespräche	
	Wählen mit dem Telefonbuch	
	Wählen per Tastenkürzel / Hotkey	
	Wählen im Browser	
	Wählen per Hyperlink Wählen per Zwischenablage	
	Wählen mit Liste Wahlwiederholung (ausgehende Gespräche)	
	Wahlwiederholung mit zuletzt verwendeter Nummer	
	Wählen mit Kurzwahl und Telefontastenfeld	
	Wählen mit Liste Anruf Historie (eingehende Gespräche)	36
	Wählen mit dem Telefonapparat	37
	Wählen mit einer EXE Datei	37
	Anzeige des Gesprächs per Desktopbenachrichtigung	
	Anzeige des Gesprächs mit Gesprächsdetails	
	Telefonnotiz und Wiedervorlagen	
2	Eingehende Gespräche	42
	Wie funktioniert die Ruferkennung	
	Notwendige Einstellungen für die Ruferkennung	44

	Anzeige des Gesprächs per Desktopbenachrichtigung	
2	Verpasste Anrufe (rotes Icon)	
3		
	Anruf Historie (eingehende Gespräche)	
4	Gespräch weiterleiten	
	Gesprächsweiterleitung mit Ankündigung	
	Gesprächsweiterleitung ohne Ankündigung	
Part VI	Konfigurationsassistent	53
1	Einführung	53
2	2 Sprache wählen	
3	TAPI Treiber, Tastaturkürzel, Experteneinstellungen und Browser Wahl	54
	TAPI Treiber	55
	Konfiguration Tastaturkürzel / Hotkeys	
	Wähloptionen für den Browser konfigurieren	
4	Experteneinstellungen	
	TAPI Konfiguration	
	Hilfe und Willkommen Entwicklungs-API	
	Diverse Einstellungen	
5	Konfiguration Telefonanlage und Rufidentifizierung	
	Einstellungen der Telefonanlage	69
	Wählregeln	
	Einstellung Ruferkennung	
6	Konfiguration der Datenbanken	
7	3	
8	Konfiguration der Rufanzeige	78
9	Konfiguration für besondere Systemumgebungen	79
Part VII	Dienstprogramme	82
1	Lizenzdaten anzeigen	82
2	Aktivierungsschlüssel einspielen	83
3	Telefonnummern aufbereiten	84
4	Aufbereitung der Telefonnummern am Server	85
5	Fehlerprotokoll	86
6	Telefonsimulator	86
Part VIII	Installation	89
1	Einzelplatzinstallation	89
	Installation der salesforce Desktop Integration - Connect für Office	89
	Installation der Anwendung auf einem PC	
	Minimale Konfigurationseinstellungen	
၁	Benutzerdefinierte Formel zum Wählen per Hyperlink anlegen Netzwerk Installation	
2	Installation der salesforce Desktop Integration - Connect für Office	

Alle Dateien auf dem Server installieren95		
SQL Datenbank anlegen97		
Server Setup	98	
Arbeitsplatz Setup	99	
Benutzerdefinierte Formel zum Wählen per Hyperlink anlegen	100	
Arbeitsplatz Setup verteilen	102	
cdcsfeconfig.dat - node [ClientConfigExt]	103	
CallerIDOw nerTel	103	
CallToEXE	103	
ClipboardWaitTime	103	
Daily Refresh	104	
DialDirectory	104	
DialViaFile	104	
Display Caller IDPBX	104	
DontRemoveCallWhenNumChanged	105	
DontShow Internal	105	
DontSignalMissedCalls	105	
Empty Caller IDPBX	105	
ExchangePWD	106	
ExchangeUID	106	
ExternalDigit	106	
ExternalMinLen	106	
FadeInbound	106	
FadeIntens	106	
FadeOutbound	107	
FadeTime	107	
FindLikeChecks	107	
FormatNumbers	107	
HelpType	107	
HotKey	108	
HotKeyEnabled	108	
HotKey Modifier	108	
lconw ithoutclient	108	
IncomingCutPostfix	108	
InternalNumberPrefix	108	
IPProviderPostfix	109	
Language	109	
LastsForceSession	109	
LastsForceUrl	109	
LastUser		
ListEntries		
LogTapi		
NoPermanentConnect		
OpenOutlookContact		
PresetIn		
PresetMode	110	
PresetOut		
RaiseNumberChangedEvents		
RegisterRequest		
SaveCallOnlyOnce		
SaveJobOnlyOnce		
SetupTransferTimeout		
sforce.Data Source		
of one of the OLEDP Details and December 1		

3

4

5

Part IX

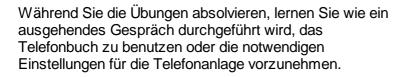
sforce.Jet OLEDB:System Database	112
sforce.Provider	112
SFORCE.PWD	112
SFORCE.UID	112
sforcePassw ord	112
sforceUser	112
Show Confirm	112
Show Inbound	112
Show InboundMode	112
Show Intro	112
Show Outbound	112
Show OutboundMode	112
Show QuickStart	113
Simulate	
SuppMultiHits	
Sw itchExtension	
TA PIDriver Fake Number	
TapiLine	
TapiLineName	
TSTapi	
UseCallTo	
WebDial	
Window s Dialer	
WizWasStarted	
WriteXMLAIw ays	
XMLDirectory	
XMLEncoding	
cdcsfeconfig.dat - node [ClientConfig]	
Version	
MaxVersion	
Citrix / Terminal Server	
Dateien auf dem Terminal Server installieren	115
Dateien auf dem lokalen PC installieren	116
Produkt aktivieren	117
Seriennummer kaufen	120
Online Aktivierung	
E-Mail Aktivierung	
Aktivierung abgeschlossen	
Software erneut installieren	
Häufigste Fragen zur Installation	
System Anforderungen - Betriebssystem	
System Anforderungen - TAPI Treiber	
Wo finde ich den TAPI Treiber?	
Wie aktiviere ich CTI Data Connector salesforce.com Edition	128
Teil II Erweiterte Funktionen	133
Ihre CTI Data Connector salesforce.com Edition Lizenz	133
Demoversion	
Lizenzdaten anzeigen	
Aktivierungsschlüssel einspielen	
Lizenz deaktivieren	
Lizenzvereinbarung	
_:_v:_v:_ tv: v:: v:: v:: v:: v:: v:: v:: v:: v::	

2 Praktische Tipps und FAQ	143
Wie kann ich dieses Tutorial ausdrucken?	143
Wie aktiviere ich CTI Data Connector salesforce.com Edition?	143
System Anforderungen - TAPI Treiber	146
Wo finde ich den TAPI Treiber?	147
Minimale Konfigurationseinstelllungen	149
Problemlösung - Ausgehende Gespräche	150
Notw endige Einstellungen für die Ruferkennung	151
Ausgehendes Gespräch - nie möglich	151
Ausgehendes Gespräch - falscher Präfix	152
Ausgehendes Gespräch - Wahl per Hyperlink funktioniert nicht	153
Ausgehendes Gespräch - Postfix wie # ist notwendig	154
Ausgehendes Gespräch - Problem mit interner Nummer	154
Ausgehendes Gespräch - Hotkey / Tastenkürzel funktioniert nicht	154
Problemlösung - Eingehende Gespräche	154
Notw endige Einstellungen für die Ruferkennung	155
Eingehendes Gespräch - wird nie signalisiert	155
Eingehendes Gespräch - falscher Präfix	156
Eingehendes Gespräch - Rufidentifizierung funktioniert nicht	156
Eingehendes Gespräch - benutze Adressen aus der Telefonanlage	157
Eingehendes Gespräch - falsche Adressinformationen werden angezeigt	157
Eingehendes Gepräch - Problem mit interner Nummer	157
Wie sende ich eine Log Datei?	157
Wie kann ich per Hotkey wählen?	158
Wie kann ich per Hyperlink wählen?	159
Wie kann ich die Wahl einer Telefonnummer beschleunigen?	159
Wie kann ich meine Versionsnummer überprüfen?	160
Wie deinstalliere ich CTI Data Connector salesforce.com Edition	160
Ich habe keine Antwort zu meinen Fragen gefunden	160
Index	161

Part

1 Dieses Tutorial benutzen

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





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.

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

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.

Dieses Tutorial ausdrucken

Das Online Tutorial ist auch als PDF Dokument verfügbar.

Sie können dieses Tutorial ausdrucken - auf diesen Link klicken

Verfügbare Updates / Service Packs Service Pack 2.4.1 12 (01.03.2009)

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 [138] 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 salesforce.com Edition Version: 2.4

Dieses Dokument wurde zuletzt geändert am: 24.07.2009

Part III

2 Softwareaktualisierungen

Aktuelle Informationen rund um CTI Data Connector salesforce.com Edition 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 salesforce.com Edition gibt.

Ihre aktuelle Versionsnummer finden Sie im Menü ? unter dem Menüpunkt Über CTI Data Connector salesforce.com Edition. Die aktuelle Versionsnummer ist 2.4.

Eine vollständige Änderungshistorie der letzten Updates finden Sie hier:

Änderungshistorie anzeigen

2.1 Service Pack 2.4.1

Das Service Pack wird **nicht** automatisch installiert. Sie sollten dies nur installieren, wenn Sie eine die in der Änderungshistorie beschriebene Änderung benötigen.

Änderungshistorie des Service Pack

Installation des Service Packs

- Klicken Sie hier um das Update herunterzuladen
- Kopieren Sie die Datei "cdcupdate241.exe" in den **Installationsordner** von CTI Data Connector salesforce.com Edition
- Starten Sie die Datei "cdcupdate241.exe" auf jedem Arbeitsplatz

Das Sercie Pack setzt eine gültige Installation vom Release 2.4 voraus.

Part IIII

3 Teil I - Grundfunktionen lernen

3.1 Über Teil I

CTI Data Connector salesforce.com Edition ist eine Anwendung, die im Hintergrund auf **ankommende und ausgehende** Telefongespräche reagiert. Voraussetzung dafür ist, das Ihr PC / Telefonanlage eine <u>TAPI Schnittstelle</u> besitzt. CTI Data Connector salesforce.com Edition 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 salesforce.com Edition 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 salesforce.com Edition 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 [18] beschrieben sind.

Part (1)

4 Einleitung

4.1 Anwendung starten

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



CTI Data Connector salesforce.com Edition 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

19 1.

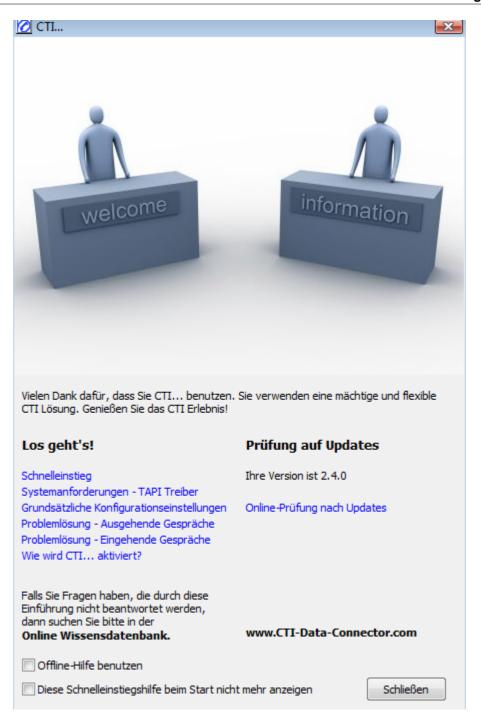
Sie müssen zuerst Ihren salesforce Anmeldename und Kennwort eingaben bevor Sie CTI Data Connector salesforce.com Edition. Wenn Sie einen Fehler erhalten müssen Sie wahrscheinlich zuerst die salesfsorce Desktop Integration, Office Edition installieren Details siehe Kapitel Office Edition installieren.

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 <u>Schnelleinstiegshilfe beim Starten anzeigen schnelleinstiegshilfe beim Starten anzeigen</u>



Wenn Sie keine Internet Verbindung haben, wählen Sie *Offline-Hilfe benutzen*. Diese Einstellung kann auch im Konfigurationsassistent, Experteneinstellungen, <u>Hilfe und Willkommen</u> and 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 schaft gestartet. Dort können viele individuelle Einstellungen getroffen werden. Folgende Einstellungen müssen jedoch konfiguriert sein, um eine Grundfunktionalität herzustellen:

- TAPI Treiber 55 dieser wird vom Telefonanbieter geliefert. Siehe auch Systemanforderungen TAPI Treiber 126
- Kennziffer, um ein Amt zu holen sowie die Mindestlänge der Telefonnummer, die ein Amt benötigt
- Schaltfläche Wählregeln 70 Konfiguriert Ländereinstellungen und Ortsvorwahl
- Schaltfläche Ordner ⁷⁶ Auswählen der Microsoft Outlook™ Kontakt Ordner für die Ruferkennung

Durch diese minimale Konfiguration können Sie ein- und ausgehende Gespräche führen. Den Konfigurationsassistent können Sie jederzeit durch Klick auf das <u>lcon</u> 19 , **rechte** Maustaste, Option Konfigurationsassistent 53 - neu starten.



Siehe auch

Wo finde ich den TAPI Treiber? 127 Systemanforderungen TAPI Treiber 126

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 salesforce.com Edition aktiv ist und auf einoder 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 49) durchführen
- mit einem **Doppelklick** links oder rechts das CTI Data Connector salesforce.com Edition Kontrollzentrum [21] starten

Während der Anzeige eines Anrufes durch die <u>Desktopbenachrichtigung</u> steht die Steuerung über das System Tray nicht zur Verfügung.

Wenn ein Anruf verpasst 46 wird, ändert sich das Icon in rot - 12

Icon mit Mauszeiger berühren

Wenn Sie mit dem Mauszeiger das Icon berühren, erscheint der Text CTI Data Connector salesforce.com Edition - 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 20
- Blaues Icon Maus Klick rechts 20
- Rotes Icon Maus Klick links 21
- Rotes Icon Maus Klick rechts 21

4.4.1 Blaues Icon - Maus Klick links

Einfacher Mausklick links auf das 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 49
- Während dem Gespräch: Gespräch halten, weiterleiten 49 oder trennen. Wird das Gespräch gehalten, erscheint die Option: Gespräch annehmen oder trennen

Doppelter Mausklick links auf das Icon

Es erscheint das Kontrollzentrum [21], 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 Icon

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

- CTI Data Connector salesforce.com Edition öffnen Startet das Kontrollzentrum 21
- Wahlwiederholung wählt die zuletzt angewählt Telefonnummer erneut
- <u>Wählen per Zwischenablage [33]</u> sucht in der Zwischenablage (STRG+C) eine Telefonnummer und wählt diese
- Kurzwah | 35 | öffnet den Dialog für die Kurzwahl
- Anruf Historie 36 (eingehende Gespräche) öffnet den Dialog für verpasste Anrufe
- Adresse suchen und wählen geht direkt in das <u>Telefonbuch</u> , um eine Adresse zu suchen
- Telefonnummern aufbereiten startet das <u>Dienstprogramm</u> [84] für die Telefonnummernaufbereitung
- Konfigurationsassistent 3 startet den Konfigurationsassistenten
- Fehlerprotokoll zeigt das Fehlerprotokoll 86 an
- Lizenzdaten anzeigen | 82 zeigt die Lizenzinformationen an
- Hilfe ruft dieses Tutorial auf. Die Art der Hilfe (Online / Offline s) kann im Konfigurationsassistent eingestellt werden

• Beenden - Beendet CTI Data Connector salesforce.com Edition vollständig

4.4.3 Rotes Icon - Maus Klick links

Ein doppelter Mausklick links auf das rote Icon öffnet die <u>Anruf Historie se Für verpasste Anrufe</u> 6.

4.4.4 Rotes Icon - Maus Klick rechts

Hier stehen die selben Optionen wie beim blauen Icon zur Verfügung.

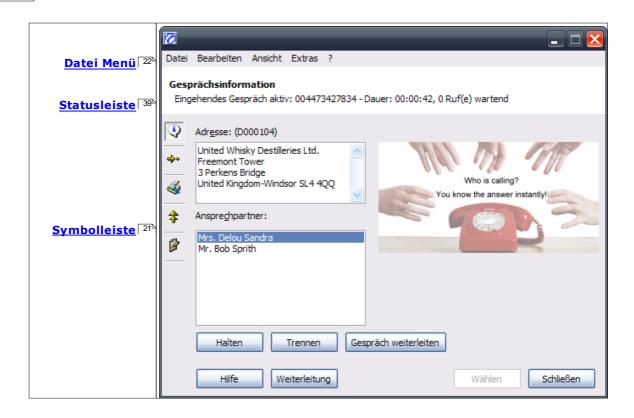
4.5 Erste Schritte

Nach dem <u>Start le von CTI Data Connector salesforce.com</u> Edition 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 30 durch. Dies sollte in allen Anwendungen funktionieren.

4.6 Navigation im Kontrollzentrum

Fast alle Funktionen können über das Datei Menü, <u>Symbolleisten lander die rechte</u> Maustaste (über das Symbol im System Tray) abgerufen werden.



Überblick über das Datei Menü

Datei

• Schließen: Schließt das Programmfenster, beendet aber nicht die Anwendung

•

• Beenden: Beendet CTI Data Connector salesforce.com Edition

Bearbeiten

Ausschneiden: Löscht die aktuelle Auswahl und fügt diese in die Zwischenablage ein

Kopieren: Kopiert aktuelle Auswahl in die Zwischenablage

Einfügen: Fügt den Inhalt der Zwischenablage in das aktuelle Feld ein

Löschen: Löscht die aktuelle Auswahl

Kurzwahl: Zeigt ein Untermenü zur Kurzwahlliste (nur verfügbar innerhalb der

Kurzwahl)

Liste: Zeigt ein Untermenü zur Wahlwiederholung 34 bzw. Anruferliste 36 (nur verfügbar

innerhalb einer dieser Listen)

Suchen: Zeigt das Telefonbuch 28 zur Suche an

Ansicht

- Gesprächsinformation: Zeigt Gesprächsinformationen 39 an
- **Telefon und Kurzwahl:** Zeigt das <u>Telefon und die Kurzwahlliste</u> (35) für ausgehende Gespräche
- Telefonbuch: Zeigt das Telefonbuch 28 zur Suche an
- Wahlwiederholung (ausgehende Gespräche): Zeigt die Wahlwiederholungsliste 34
- Anruf Historie (eingehende Gespräche): Zeigt die Anruf Historie 36

Extras

- **Lizenz Viewer:** Zeigt Ihre <u>erworbenen Lizenzen (sz</u>) an ermöglicht die Einspielung von Aktivierungsschlüssel, um neue Lizenzen hinzuzufügen
- **Telefonnummern aufbereiten:** Ruft die Funktion zur <u>Aufbereitung der</u> Telefonnummern [84] auf
- Konfigurationsassistent: Startet den Konfigurationsassistenten
 Startet den Konfigurationsassisten
 Startet den Konfiguration
 Startet den Konfiguration
 Startet den Konfiguration
- Immer im Vordergrund: Legt fest, ob CTI Data Connector salesforce.com Edition 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
- Salesforce Datenbank komprimieren: Die Salesforce Datenbank für die Ruferkennung komprimieren. Dies wird normalerweise automatisch durchgeführt

?

- **Hilfe:** Bietet eine **kontextsensitive** Hilfe (Hilfe zu der gerade angezeigten Bildschirmmaske) Konfigurationsoptionen
- Inhalt: Ruft dieses Tutorial auf
- CTI Data Connector salesforce.com Edition im Web: Führt zur Internetseite von CTI Data Connector salesforce.com Edition
- **Softwareservice:** Zeigt an, ob neue Updates 12 vorliegen
- CTI Data Connector salesforce.com Edition erwerben: Führt zum Bestellsystem, wo Sie zusätzliche Lizenzen erwerben können
- Mirage Computer Systems GmbH im Web: Führt zur Internetseite von Mirage Computer Systems GmbH
- **Uber:** Zeigt Informationen über die aktuell installierte Version an

4.7 Simulator

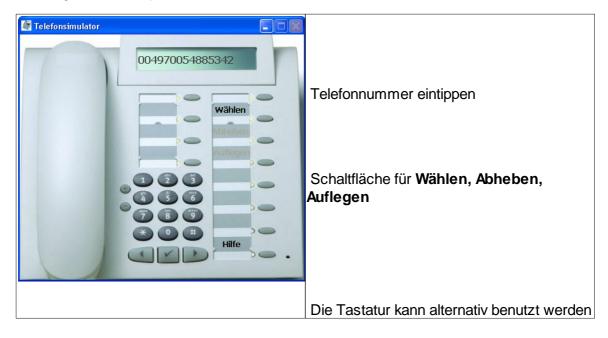
Sofern Sie kein TAPI fähiges Telefon verfügbar haben und CTI Data Connector salesforce.com Edition testen möchten, steht Ihnen ein Simulator zur Verfügung, der wie ein normales Telefon funktioniert.

Simulator aktivieren

Starten Sie den Konfigurationsassistenten und wählen Sie die Seite an, auf der der Telefoniedienstanbieter dem Telefoniedienstanbieter: <Telephone Simulator>. Beim nächsten Start von CTI Data Connector salesforce.com Edition 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 salesforce.com Edition 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 <u>Telefonbuch</u> von CTI Data Connector salesforce.com Edition eine Adresse und Ansprechpartner und wählen Sie durch Doppelklick auf die Telefonnummer. Alternativ können Sie eine <u>Telefonnummer markieren</u> und mit dem definierten <u>Tastaturkürzel</u> wählen
- CTI Data Connector salesforce.com Edition 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 salesforce.com Edition bietet viele Möglichkeiten, um ein ausgehendes Gespräch zu führen. Diese hängen teilweise auch von der Anwendung ab, die Sie benutzen. Die Option - Wählen per <u>Tastaturkürzel</u> (30) / Hotkey sollte in jeder Anwendung funktionieren.

Die nachfolgenden Optionen stehen zur Verfügung:

- Wählen mit dem Telefonbuch 28
- Wählen per Tastaturkürzel 30 / Hotkey
- Wählen im Browser 31
- Wählen per Hyperlink 159
- Wählen per **Zwischenablage** 33
- Wahlwiederholung 34 (Liste ausgehender Gespräche)
- Wahlwiederholung 35 mit der zuletzt verwendeten Telefonnummer
- Wählen per Kurzwahl 35
- Wählen per Telefon Tastenfeld 35
- Wählen per Anruf Historie 34 (Liste eingehender Gespräche)
- Wählen am Telefonapparat 37 die angewählte Adresse wird angezeigt 88

5.1.1 Format der Telefonnummer

Für CTI Data Connector salesforce.com Edition 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 salesforce.com Edition 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

Konfigurationseinstellungen

- Auswahl des richtigen TAPI Treibers 55
- Einstellungen der Telefonanlage [99]
- Wählregeln 70
- TAPI Konfiguration Provider Postfix 61
- Wählen per Tastenkürzel / Hotkey 30 Hotkey konfigurieren 56 und diese Option aktivieren 54
- Wählen im Browser 31 diese Option aktivieren 54
- Wählen per Hyperlink 59 diese Option aktivieren 54

Sofern interne Telefonnummern nicht korrekt gewählt werden prüfen Sie:

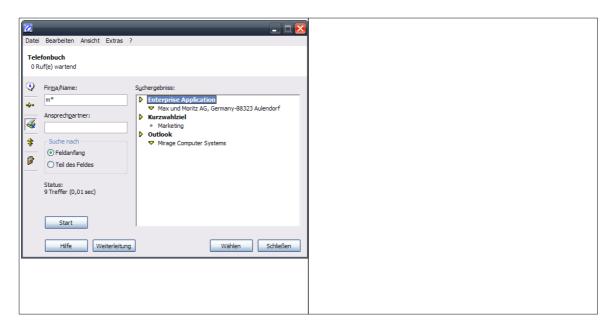
- TAPI Konfiguration Präfix für interne Nummern 61
- Mindestlänge der Telefonnummer die ein Amt benötigt

5.1.3 Wählen mit dem Telefonbuch

Hier kann in allen Datenbanken (die für Ihr <u>System konfiguriert</u> ⁷⁴ wurden) sowie Microsoft Outlook™ nach einer Firma oder einem Ansprechpartner gesucht werden.

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 salesforce.
 com Edition öffnen, dann das Symbol



Suche

Geben Sie im Feld *Firma/Name* oder im Feld *Ansprechpartner* den Suchbegriff ein und bestätigen Sie mit der Taste ENTER oder drücken Sie die Schaltfläche Start.

Beispiel: **M** sucht nach allen Firmen, deren Firmennamen mit M beginnt.

0 Die Suche bei Ansprechpartner ist nur nach dem Nachnamen möglich.

Suchoptionen

- Feldanfang bedeutet, dass der gesuchte Name mit dem Suchbegriff beginnen muss.
 Alle Namensbestandteile nach dem Suchbegriff werden ignoriert (entspricht Suche mit Suchbegriff*)
- Teil des Feldes bedeutet, dass der Suchbegriff als Teil innerhalb eines Namens auftreten kann. Dies entspricht Suche mit *Suchbegriff*. Die Suche nach Müller mit der Option Feldanfang (entspricht*Müller*) würde alle Firmen finden, bei denen das Wort Müller innerhalb des Firmennamens auftritt.

Anzeige

Alle gefundenen Adressen werden rechts im Fenster angezeigt. Es wird zusätzlich angezeigt, wo (Datenbank oder Microsoft Outlook™) gespeichert ist.

Klicken Sie auf das Symbol ▼, werden Ihnen zu der Adresse **alle Ansprechpartner** angezeigt.

Wählen

Klicken Sie auf den gewünschten Ansprechpartner. Durch einen **Doppelklick** oder mit

der **rechten Maustaste** werden alle Telefonnummern angezeigt, die zu diesem Ansprechpartner gespeichert sind. Klicken Sie auf eine Telefonnummer. Das Gespräch wird dann hergestellt.

Die Telefonnummer der Firmenzentrale wird immer zusätzlich mit angezeigt, gefolgt von der Bezeichnung (**Zentrale**). Hinweis: Dies steht nicht zur Verfügung wenn die Adresse aus Microsoft Outlook™ stammt.

Der Menüpunkt *Nummer eingeben* ermöglicht die Eingabe einer individuellen Telefonnummer für den Telefonanruf.

Schaltfläche Wählen

Markieren Sie einen Namen und drücken Sie Wählen. Sind mehrere Telefonnummern hinterlegt, erscheint eine Auswahl aller Nummern.

5.1.4 Wählen per Tastenkürzel / Hotkey

In nahezu jeder Anwendung kann eine Telefonnummer einfach **markiert** und mit dem in den <u>Konfigurationseinstellungen</u> 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 Destilleries Ltd. Freemont Tower 3 Perkins Bridge Windsor SL44QQ United Kingdom

Phone: ++44734273833

Siehe auch

Problemlösung - Tastaturkürzel / Hotkey funktioniert nicht
Konfiguration - Tastenkürzel für Wahl einer markierten Telefonnummer
Konfiguration - Wahl per Tastenkürzel / Hotkey aktivieren

4

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 salesforce.com Edition wählen
- Per Tastaturkürzel 30 / 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 salesforce.com Edition wählen**, direkt gewählt werden. Beide Funktionen (*Wahl im Browser*, *Wahl per Tastaturkürzel*) müssen in den Konfigurationseinstellungen [54] aktivieren werden.



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

Siehe auch

Wahl im Browser aktivieren 58

5.1.6 Wählen per Hyperlink

Sie können sofort mit der Option Wählen per Tastenkürzel / Hotkey wählen. Eine optimale Integration erhalten Sie jedoch mit der Funktion, wählen per Hyperlink innerhalb der Lead, Kontakte und Account Seite.

Vorteil

- Es wird nur ein Klick benötigt anstelle eine Telefonnummer zu markieren und eine Taste zu drücken
- Man kann aus jeder Listenansicht oder Auswertung wählen

Nachteil

• Sie müssen pro Telefonnummer in Salesforce.com ein Feld anlegen

Um diese Funktion nutzen zu können, müssen Sie ein neues benutzerdefiniertes Formel Feld anlegen. Dies wird hier beispielhaft anhand der Kontakt Seite erläutert.

- 1. Wählen Sie innerhalb von Salesforce, Setup, Anpassen, Kontakte, Felder
- 2. Legen Sie ein neues benutzerdefiniertes Formel Feld vom Typ Text an
- 3. Nennen Sie es "Hauptnummer wählen"
- 4. Verwenden Sie die folgende Syntax HYPERLINK("callto://"&{! Phone},"Zum Wählen klicken")
- 5. Ändern Sie das Layout der Kontakt Seite so, dass das neue Feld "Hauptnummer wählen" direkt unter dem Feld "Telefonnummer" steht.

Sie können die Mobiltelefonnummer mit einem weiteren Formel Feld mit dazunehmen. HYPERLINK("callto://"&{!MobilePhone},"Zum Wählen hier klicken")

Der Bildschirm könnte wie folgt aussehen:

E-Mail:	marketing@mirage-systems.de
Alternative E-Mail:	
Telefon:	+4970058832
Durchwahl:	
Hauptnummer wählen:	Zum Wählen hier klicken
Mobiltelefon:	+49160865432
Mobiltelefon wählen:	Zum Wählen hier klicken
Skype:	Miragecomputer

Jetzt können Sie noch die Felder für die Account und Lead Seite ergänzen

Account: HYPERLINK("callto://"&{!Phone}," Zum Wählen hier klicken ") Lead: HYPERLINK("callto://"&{!Phone}," Zum Wählen hier klicken ")

Intelligente Abfragen und Reports erstellen

Die neuen Felder können in jede Abfrage, Listenansicht oder Report aufgenommen werden. Damit kann direkt aus einer Abfrage wie : "Alle noch offenen Leads" gewählt werden.

Siehe auch

Wahl per Hyperlink aktivieren
Problemlösung - Wählen per Hyperlink funktioniert nicht
Konfiguration - Anwendung für die Wahl per Hyperlink

5.1.7 Wählen per Zwischenablage

CTI Data Connector salesforce.com Edition 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 mit der rechten Maustaste geklickt wird und die Option Wählen per Zwischenablage gewählt wird. CTI Data Connector salesforce.com Edition analysiert dann die Zwischenablage auf Telefonnummern und wählt die erste gefundene Telefonnummer.

Siehe auch

Problemlösung - Tastaturkürzel / Hotkey funktioniert nicht Konfiguration - Tastenkürzel für Wahl aus der Zwischenablage 56

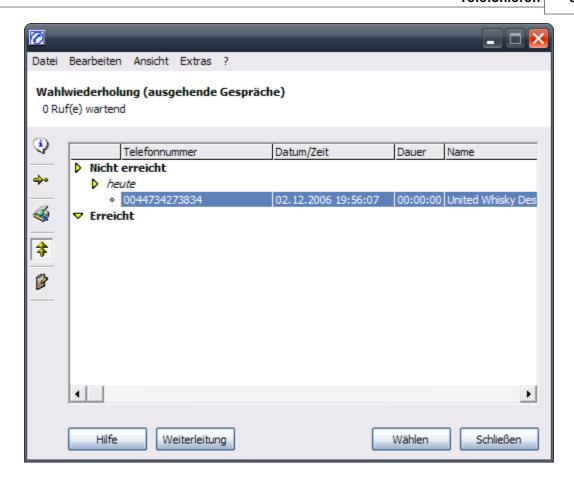
5.1.8 Wählen mit Liste Wahlwiederholung (ausgehende Gespräche)

Eine Wiederholung der **zuletzt** gewählten Telefonnummer ist über das <u>System Tray</u> 19¹, rechte Maustaste, Option *Wahlwiederholung* möglich. Früher gewählte Telefonnummern werden in der Ansicht Wahlwiederholung angezeigt und können dort erneut gewählt werden.

In dieser Ansicht werden alle **ausgegangenen Rufe** - zuerst gruppiert nach **Nicht erreicht**, danach sortiert nach Datum - angezeigt.

Ein Doppelklick auf einen Eintrag bzw. ein Klick auf die Schaltfläche *Wählen*, wählt den markierten Eintrag. Drücken Sie die Taste *Entf*, um einen Eintrag zu löschen. Verwenden Sie das *Menü Bearbeiten -> Eintrag in Kurzwahlliste übernehmen* bzw. rechte Maustaste um den Eintrag zur Kurzwahlliste sie hinzuzufügen.

Die Anzahl der Einträge kann in der Konfiguration eingestellt werden. Sobald die dort eingestellte maximale Anzahl erreicht ist, wird der älteste Eintrag gelöscht.



5.1.9 Wahlwiederholung mit zuletzt verwendeter Nummer

Diese Option ist nur verfügbar über rechten Mausklick, Option **Wahlwiederholung**. Die zuletzt verwendete Nummer wird gewählt.

5.1.10 Wählen mit Kurzwahl und Telefontastenfeld

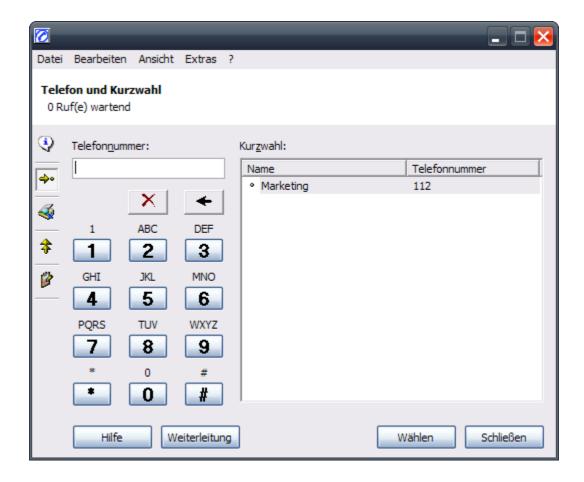
In dieser Ansicht kann durch Eingabe einer Telefonnummer in das Feld *Rufnummer* eine Telefonverbindung hergestellt werden. Es werden Vanity Nummern über die Eingabe durch das Telefontastenfeld unterstützt (Vanity = Wählen mit Buchstaben - Bsp: Hotline = 4685463).

Zusätzlich können beliebig viele Kurzwahlziele mit Name und Telefonnummer gespeichert werden. Durch Auswahl eines Eintrags wird die Telefonnummer in das Rufnummernfeld übernommen. Über das Menü *Bearbeiten -> Kurzwahl* bzw. mit der rechten Maustaste können Einträge hinzugefügt, bearbeitet, umbenannt und gelöscht werden. Drücken Sie die Schaltfläche *Wählen*, um die Telefonnummer zum wählen.

Kurzwahlnummern können direkt aus der Liste

- Wahlwiederholung 34 (ausgehende Gespräche)
- Anruf Historie 36 (eingehende Gespräche)

übernommen werden.

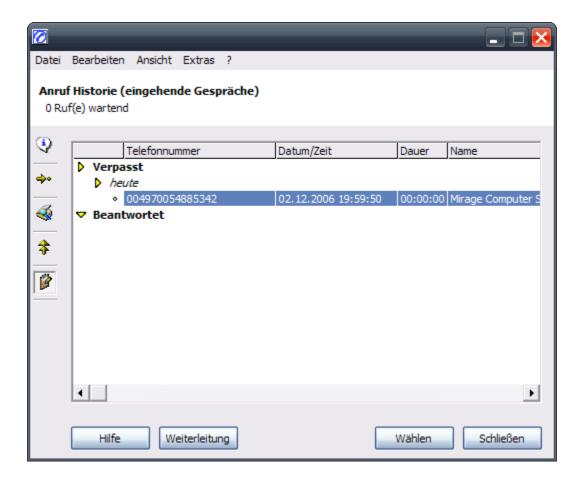


5.1.11 Wählen mit Liste Anruf Historie (eingehende Gespräche)

In dieser Ansicht werden alle **eingegangenen Rufe** - zuerst gruppiert nach **Verpasst / Beantwortet**, danach sortiert nach Datum - angezeigt.

Ein Doppelklick auf einen Eintrag bzw. ein Klick auf die Schaltfläche *Wählen*, wählt den markierten Eintrag an. Drücken Sie die Taste *Entf*, um einen Eintrag zu löschen. Verwenden Sie das *Menü Bearbeiten -> Eintrag in Kurzwahlliste übernehmen* bzw. rechte Maustaste um den Eintrag zur <u>Kurzwahlliste</u> hinzuzufügen.

Die Anzahl der Einträge kann in der Konfiguration eingestellt werden. Sobald die dort eingestellte maximale Anzahl erreicht ist, wird der älteste Eintrag gelöscht.



5.1.12 Wählen mit dem Telefonapparat

Sie können wir bisher auch die Telefonnummer direkt an Ihrem Telefonapparat eintippen. CTI Data Connector salesforce.com Edition erkennt dies automatisch und zeigt Ihnen die Adresse mit Ansprechpartner an. Es wird entweder die <u>Desktop Benachrichtigung</u> oder die Anzeige mit den Gesprächsinformationen perfent.

5.1.13 Wählen mit einer EXE Datei

Wenn Sie CTI Data Connector salesforce.com Edition direkt in eine Anwendung integrieren möchten, ist dazu ein Software Entwicklungskit verfügbar, das verschiedene Optionen (wie DLL, ActiveX, XML Datei) zum Wählen ermöglicht.

Die einfachste Integration ist eine Datei dial.exe mit Parameter Telefonnummer aufzurufen.

dial.exe Telefonnummer

Beispiel

dial.exe +49700/54885342

Die Telefonnummer wird automatisch formatiert 27 und alle Sonderzeichen werden entfernt.

5.1.14 Anzeige des Gesprächs per Desktopbenachrichtigung

Abhängig von der Konfiguration wird ein ein- oder ausgehendes Gespräch zunächst rechts unten langsam in einem transparentem Fenster eingeblendet (**Desktopbenachrichtigung**) oder es wird in salesforce die Adresse aus Leads, Accounts oder Kontakte direkt angezeigt.

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 einoder 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 in salesforce die Adresse aus Leads, Accounts oder Kontakte in einem neuen Browser Fenster angezeigt. Kann ein Kontakt eindeutig identifiziert werden, wird der Kontakt direkt angezeigt. Ist die Telefonnummer bei mehreren Kontakten hinterlegt, wird die Account Adresse angezeigt.

Sofern 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 78.

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

Hinweis

Bei Windows 98 kann die Desktopbenachrichtigung nicht transparent dargestellt werden.

Siehe auch

Konfiguration der Rufanzeige 78

5.1.15 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 78).

Alternativ kann der Bildschirm wie folgt geöffnet werden. Entweder:

- Rechter Mausklick auf das Telefon Icon CTI Data Connector salesforce.com
 Edition 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.

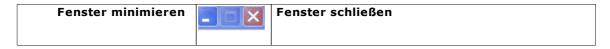


Die Beschriftung der Schaltflächen kann sich abhängig vom Rufstatus ändern. Bei eingehenden Rufen haben Sie die Möglichkeit durch Druck auf die Schaltfläche *Annehmen* das Gespräch anzunehmen (oder durch Abnehmen des Telefonhörers). Drücken Sie die Schaltfläche *Abweisen*, um das Gespräch abzuweisen. 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* 49, 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 salesforce.com Edition 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 78

5.1.16 Telefonnotiz und Wiedervorlagen

Diese Option ist nur verfügbar, wenn ein Gespräch aktiv ist und wenn diese konfiguriert wurde, da die Telefonnotiz einer anderen Anwendung übergeben werden muss.

Abhängig von der gewählten Datenbank besteht die Möglichkeit, Telefonnotizen und Wiedervorlagen zu speichern. Bei einer Adresse aus Microsoft Outlook™ erfolgt die Speicherung im **Journal** (Telefonnotiz) und in den **Aufgaben** (Wiedervorlage).

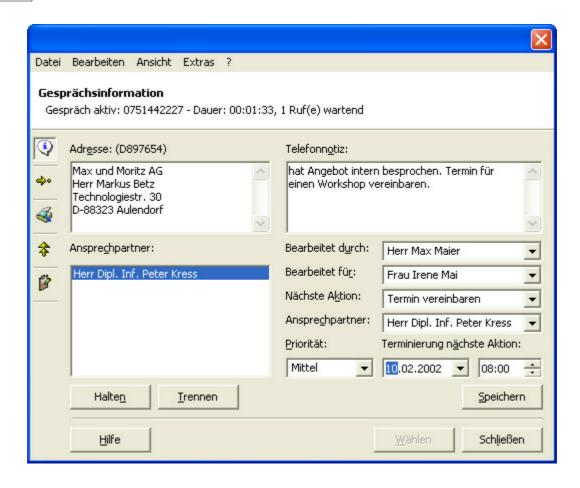
Folgende Informationen können für eine Telefonnotiz und eine optionale Wiedervorlage angegeben werden:

- Telefonnotiz: Ein beliebige Notiz, die zum aktuellen Gespräch gespeichert wird
- Bearbeitet durch: Autor der Telefonnotiz
- **Zugeordnet zu:** Für wen ist die Telefonnotiz/Wiedervorlage bestimmt?
- Nächste Aktion: Eine Auswahl der vorgefundenen weiteren Aktionen bzw. eine lernfähige Liste der letzten 10 angegebenen Aktionen. Diese Aktion wird mit der Wiedervorlage gespeichert
- **Ansprechpartner**: In der <u>Gesprächsinformation ausgewählter Ansprechpartner</u>. Dieser Ansprechpartner kann geändert werden und wird mit der Wiedervorlage gespeichert. (Ansprechpartner zur Wiedervorlage)
- Priorität: Die der Wiedervorlage zugeordnete Priorität
- Fälligkeit nächste Aktion: Datum und Zeit (Termin) für die Wiedervorlage

Speichern

Die Schaltfläche **Speichern** speichert die Telefonnotiz. Speichern wird auch ausgelöst, wenn Sie das Fenster schließen.

Wird in der Datenbank bei der Speicherung der Telefonnotiz mehr als ein Mandant vorgefunden (Adresse ist mehreren Mandanten zugeordnet), kann der Mandant zum Speichern der Telefonnotiz ausgewählt werden.



5.2 Eingehende Gespräche

CTI Data Connector salesforce.com Edition bietet eine ausgefeilte Ruferkennung. Die Ruferkennung sucht zunächst in der salesforce Datenbank und wenn dort kein Treffer gefunden wird, wird in Microsoft Outlook / Exchange (76) Kontakt Ordern gesucht, sofern diese konfiguriert wurden. Zunächst wird das Gespräch mit einer Desktopbenachrichtigung (38) angezeigt und auf Wunsch dann in salesforce die Adresse aus Leads, Accounts oder Kontakte direkt angezeigt.

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 <u>Format für internationale Rufnummern 27</u> eingehalten werden.

CTI Data Connector salesforce.com Edition konvertiert alle Rufnummern in ein internationales Standardformat - siehe dazu Rufnummern aufbereiten 84.

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 <u>Einstellung Telefonanlage</u> und <u>Einstellung Ruferkennung</u>.

lst die Telefonnummer ein Ortsgespräch und die Ortsvorwahl wird nicht übermittelt, wird automatisch eine Ortsvorwahl vorangestellt - siehe Wählregeln 70.

Adresse suchen

Suchschritt 1

Mit der wie oben beschrieben modifizierten Telefonnummer wird in der lokalen Kopie der salesforce Datenbank nach einem 100% Treffer gesucht. Kann die Telefonnummer exakt einem Kontakt, Lead oder Account zugeordnet werden, wird die Suche beendet und die Adresse mit einem Ansprechpartner per Desktopbenachrichtigung angezeigt.

Wird kein exakter Treffer gefunden, wird in Microsoft Outlook™ 76 oder dem Telefonbuch der Telefonanlage 73 gesucht (sofern konfiguriert).

Suchschritt 2

Von der Telefonnummer werden von rechts ausgehend nacheinander Ziffern abgeschnitten (siehe Konfiguration dazu 72). Kann die Telefonnummer exakt einem Account zugeordnet werden, wird die Suche beendet und der **Account mit allen Kontakten** angezeigt. Wird exakt ein Lead gefunden, wird der Lead angezeigt.

Wird kein exakter Treffer gefunden, wird in Microsoft Outlook™ 76 oder dem Telefonbuch der Telefonanlage 73 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 73 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 <u>Desktopbenachrichtigung</u> ³⁸ 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 <u>Problemlösung - Eingehende Gespräche</u> 154].

Adressen die für die Ruferkennung genutzt werden

- Konfigurierte Microsoft Outlook 76 Kontaktordner
- Konfigurierte <u>Datenbanken</u> 74
- Adressen aus der Telefonanlage 73 1

Konfigurationseinstellungen

- Auswahl des richtigen TAPI Treibers 55
- Einstellung Ruferkennung 72
- TAPI Konfiguration Eingehende Telefonnummer abschneiden ab 61
- TAPI Konfiguration Präfix eingehendes Gespräch ®
- TAPI Konfiguration Änderung der Telefonnummer während des Gesprächs nicht anzeigen

Sofern interne Telefonnummern nicht korrekt erkannt werden prüfen Sie:

- TAPI Konfiguration Präfix für interne Nummern 61
- Mindestlänge 69 der Telefonnummer die ein Amt benötigt

5.2.3 Anzeige des Gesprächs per Desktopbenachrichtigung

Abhängig von der Konfiguration wird ein ein- oder ausgehendes Gespräch zunächst rechts unten langsam in einem transparentem Fenster eingeblendet (
Desktopbenachrichtigung) oder es wird in salesforce die Adresse aus Leads, Accounts oder Kontakte direkt angezeigt.

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 einoder 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 in salesforce die Adresse aus Leads, Accounts oder Kontakte in einem neuen Browser Fenster angezeigt. Kann ein Kontakt eindeutig identifiziert werden, wird der Kontakt direkt angezeigt. Ist die Telefonnummer bei mehreren Kontakten hinterlegt, wird die Account

Adresse angezeigt.

Sofern 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

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

Hinweis

Bei Windows 98 kann die Desktopbenachrichtigung nicht transparent dargestellt werden.

Siehe auch

Konfiguration der Rufanzeige 78

5.2.4 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 <u>Anruf Historie</u> (eingehende Gespräche) öffnet den Dialog für verpasste Anrufe

Nachdem die Anruf Historie © geöffnet wurde, ändert sich die Farbe des Icons wieder zu blau 🔼.

1 Anonyme Anrufe erscheinen nicht als verpasste Anrufe.

5.3 Ruflisten

Mirage Computer Systems GmbH bietet Ruflisten für jeden PC. Anrufe können nur aufgezeichnet werden, wenn der PC eingeschalten ist.

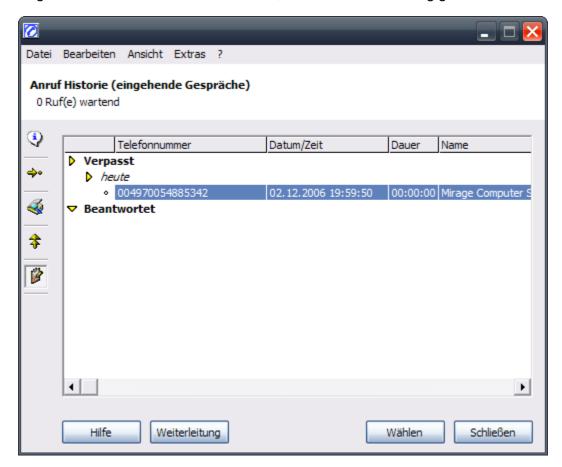
- Anruf Historie (eingehende Gespräche)
- Wahlwiederholung 34 (ausgehende Gespräche)

5.3.1 Anruf Historie (eingehende Gespräche)

In dieser Ansicht werden alle **eingegangenen Rufe** - zuerst gruppiert nach **Verpasst / Beantwortet**, danach sortiert nach Datum - angezeigt.

Ein Doppelklick auf einen Eintrag bzw. ein Klick auf die Schaltfläche *Wählen*, wählt den markierten Eintrag an. Drücken Sie die Taste *Entf*, um einen Eintrag zu löschen. Verwenden Sie das *Menü Bearbeiten -> Eintrag in Kurzwahlliste übernehmen* bzw. rechte Maustaste um den Eintrag zur Kurzwahlliste

Die Anzahl der Einträge kann in der Konfiguration eingestellt werden. Sobald die dort eingestellte maximale Anzahl erreicht ist, wird der älteste Eintrag gelöscht.



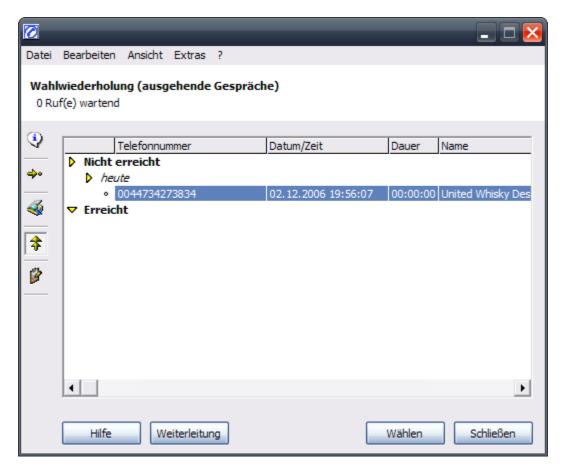
5.3.2 Wahlwiederholung (ausgehende Gespräche)

Eine Wiederholung der **zuletzt** gewählten Telefonnummer ist über das <u>System Tray</u> rechte Maustaste, Option *Wahlwiederholung* möglich. Früher gewählte Telefonnummern werden in der Ansicht Wahlwiederholung angezeigt und können dort erneut gewählt werden.

In dieser Ansicht werden alle **ausgegangenen Rufe** - zuerst gruppiert nach **Nicht erreicht**, danach sortiert nach Datum - angezeigt.

Ein Doppelklick auf einen Eintrag bzw. ein Klick auf die Schaltfläche *Wählen*, wählt den markierten Eintrag. Drücken Sie die Taste *Entf*, um einen Eintrag zu löschen. Verwenden Sie das *Menü Bearbeiten -> Eintrag in Kurzwahlliste übernehmen* bzw. rechte Maustaste um den Eintrag zur Kurzwahlliste

Die Anzahl der Einträge kann in der Konfiguration eingestellt werden. Sobald die dort eingestellte maximale Anzahl erreicht ist, wird der älteste Eintrag gelöscht.



5.4 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 salesforce.com Edition, **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 salesforce.com Edition, zur Verfügung.

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

5.4.1 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 21

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 50

5.4.2 Gesprächsweiterleitung ohne Ankündigung

Ein Gespräch ohne Ankündigung weiter zu leiten funktioniert wie folgt:

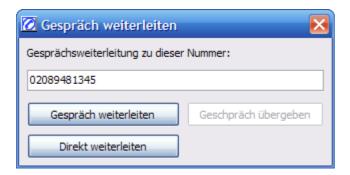
Die Telefonnummer wird eingegeben, das Gespräch wird sofort weitergeleitet und das laufende Gespräch beendet.

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 21

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 49

Part

6 Konfigurationsassistent

6.1 Einführung

Der Konfigurationsassistent für CTI Data Connector salesforce.com Edition 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 18 eingeben.

Wie wird der Konfigurationsassistent gestartet?

Den Konfigurationsassistenten starten Sie, indem Sie auf das ICON von CTI Data Connector salesforce.com Edition mit der rechten Maustaste klicken und die Option *Konfigurationsassistent* wählen oder im Kontrollzentrum ab den Menübefehl Extras -> Konfigurationsassistent wählen.

Überblick über alle Konfigurationsschritte

- Einführung <u>Auswahl der Sprache</u> [53], in der die Oberfläche von CTI Data Connector salesforce.com Edition erscheint
- Konfiguration des <u>TAPI Treibers</u> 55, <u>Tastaturkürzel</u> 56, <u>Experteneinstellungen</u> 59 und Browser Wahl Optionen 58
- Einstellungen der Telefonanlage [99] und Rufidentifizierung [72]
- Konfiguration der <u>Datenbanken</u> 74
- Konfiguration von Microsoft Outlook™ 76
- Konfiguration der Rufanzeige 78

6.2 Sprache wählen

Hier können Sie die Sprache der Anwendung wählen. 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 <u>TAPI Treiber stillen</u> und die Wähloptionen, die zur Verfügung stehen sollen.

- Wählen im Browser 58 aktivieren
- Wählen per Hyperlink 58 aktivieren
- Wählen per <u>Tastenkürzel / Hotkey</u> 56 aktivieren

Sofern verfügbar, kann der Dialog für die Experteneinstellungen 59 gestartet werden.



6.3.1 TAPI Treiber

Bestimmen Sie, welcher Telefoniedienstanbieter (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?

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

Mit dem Telefoniedienstanbieter <**Telephone Simulator**> kann CTI Data Connector salesforce.com Edition mit einem <u>Telefonsimulator</u> 24 getestet werden, wenn kein TAPI fähiges Telefon zur Verfügung steht.



Siehe auch

Wo finde ich diesen Bildschirm? 54 Systemanforderungen 126 TAPI Treiber Wo finde ich den TAPI Treiber? 127

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 <u>Tastenkürzel / Hotkey</u> 30 L. 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 33. 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 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? [54]
Problemlösung - Tastaturkürzel / Hotkey funktioniert nicht Wählen per Tastenkürzel / Hotkey [30].
Wählen per Zwischenablage [33]

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 31.

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 <u>Wählen per Hyperlink</u> 55 .

Die Wahl per Tastaturkürzel / Hotkey 56 ist ebenfalls im Browser möglich.

Siehe auch

Wo finde ich diesen Bildschirm? [54]
Problemlösung - Wählen per Hyperlink funktioniert nicht [154]
Konfiguration - Anwendung für die Wahl per Hyperlink [56]

6.4 Experteneinstellungen

CTI Data Connector salesforce.com Edition ermöglicht eine Vielzahl an zusätzlichen Einstellungen, die Einfluss auf die nachfolgenden Bereiche haben

- Handhabung eines Gesprächs
- 'Workaround' für TAPI Treiber Probleme
- Einstellungen zur Entwicklungsschnittstelle
- und andere spezielle Einstellungen
- **1** 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.



6.4.1 TAPI Konfiguration

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



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 **0**0734273830 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.

d 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 zufügen. 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

| To | 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 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 <u>0734273830@myprovider.com</u> 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 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 salesforce.com Edition so konfiguriert werden, dass alle Anforderungen an die Wahlhilfe zu CTI Data Connector salesforce.com Edition weitergeleitet werden. Damit kann für ausgehende Gespräche die Ruflogik von CTI Data Connector salesforce.com Edition 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? [157] um diese an den Support zu übermitteln.

Siehe auch

Wo finde ich diesen Bildschirm? [59]

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

① Die Offline Hilfe funktioniert bei Windows XP SP2 / Vista nur bei einer Einzelplatzinstallation.

Schnelleinstiegshilfe beim Starten anzeigen

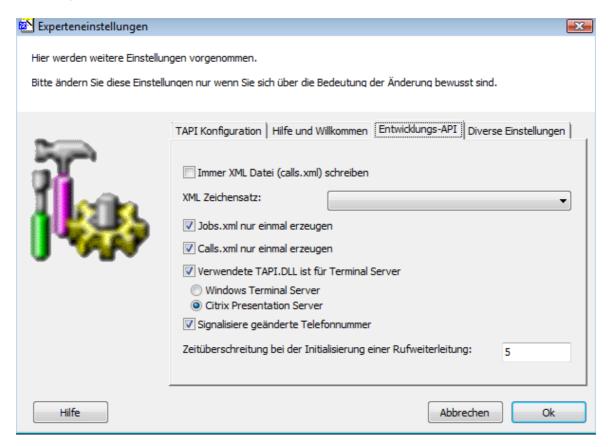
Wählen Sie diese Option, um die <u>Schnelleinstiegshilfe</u> bei jedem Programmstart angezeigt zu bekommen.

Siehe auch

Wo finde ich diesen Bildschirm? 59

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 <u>Desktopbenachrichtigung</u> 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 → kann nicht geändert werden.

Jobs.xml nur einmal erzeugen

Sofern gewählt, wird die jobs.xml nur einmal per Anruf erzeugt. Andernfalls wird die Datei jedes mal erzeugt, wenn die *Speichern* Schaltfläche gedruckt wird.

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 <u>Desktopbenachrichtigung</u> geklickt wird. Siehe auch: <u>Immer XML Datei</u> (calls.xml schreiben 64).

Verwendete TAPI.DLL ist für Terminal Server

Spezielle TAPI.DLL - benötigt Add-On für Terminal Server.

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

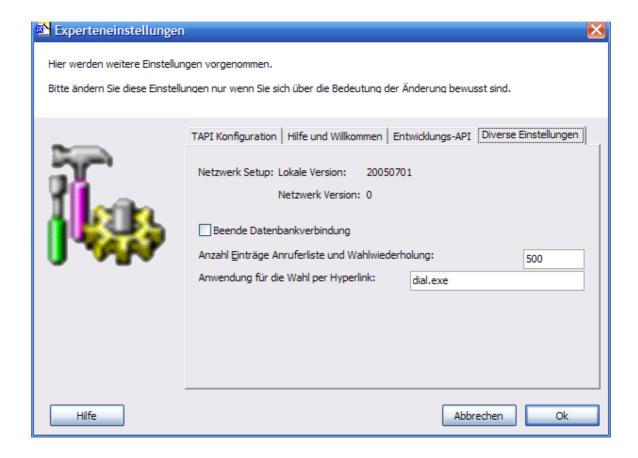
Timeout während der Initialisierung einer Rufweiterleitung

Diese Einstellung wird benutzt für die Funktion Gespräch weiterleiten 49. 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? 59

6.4.4 Diverse Einstellungen



Beende Datenbankverbindung

Wenn eine Access Datenbank in einer Mehrplatzinstallation verwendet wird und wenn nicht alle PCs CTI Data Connector salesforce.com Edition 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.

① Abhängig von der 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 Wahlweiderholung 4 und Anrufhistorie 5 fest.

Anwendung für die Wahl per Hyperlink

Legt fest welches Programm für die Windows Funktion **callto**: verwendet wird - siehe Wählen per Hyperlink 159.

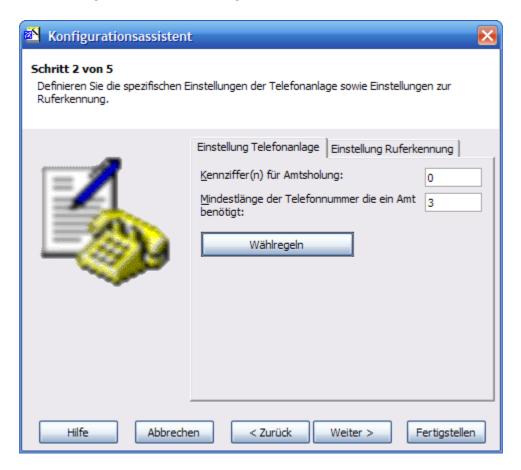
Dieses Kommando kann auch von anderen Anwendungen wie Skype verwendet werden. Sofern CTI Data Connector salesforce.com Edition diese Funktion benutzen soll, deaktivieren Sie in Skype: Skype mit callto: links verknüpfen. Der Standard Wert für CTI Data Connector salesforce.com Edition ist **dial.exe.**

Siehe auch

Wo finde ich diesen Bildschirm? 59

6.5 Konfiguration Telefonanlage und Rufidentifizierung

Dieser Bildschirm ermöglicht die Angabe von Einstellungen für die Telefonanlage und die Handhabung der Rufidentifizierung.



Siehe auch

Einstellungen der Telefonanlage | Se | Wählregeln | 70 | Einstellung Ruferkennung | 72 |

6.5.1 Einstellungen der Telefonanlage



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

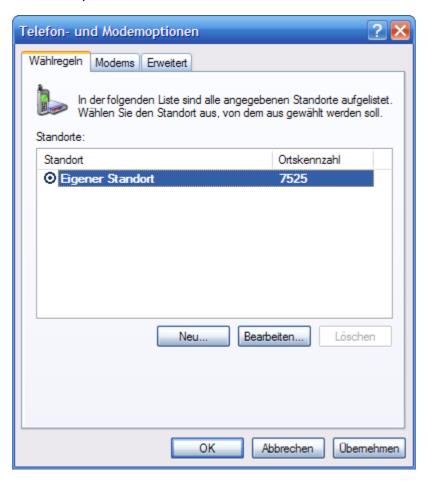
Wählregeln 70

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 salesforce.com Edition vorgenommen werden.

Beispiel

Ortskennzahl: 7525 - niemals **0**7525 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**.



Siehe auch

Wo finde ich diesen Bildschirm? 69

6.5.2 Einstellung Ruferkennung



Ruferkennung - Anzahl Nummern abschneiden

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

Beispiel

Eingehende Nummer: 07525253**830** . 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.

Interne Nummern ausblenden

Dadurch werden die <u>Gesprächsinformationen</u> ³⁸ für interne Telefongespräche nicht angezeigt. Über die oben eingestellte Konfiguration <u>Mindestlänge der Telefonnummer, für die ein Amt benötigt wird</u> ⁶⁹, 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 Anruferindentifizierung (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 Firmenname 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 salesforce.com Edition 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 salesforce.com Edition den Anrufername, der von der Telefonanlage übergeben wird, in der <u>Desktopbenachrichtigung</u> anzeigen, sofern in einer <u>Datenbank</u> oder <u>Outlook</u> 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.

Siehe auch

Wo finde ich diesen Bildschirm? [68]

6.6 Konfiguration der Datenbanken

Hier werden die Datenbanken konfiguriert, in denen CTI Data Connector salesforce.com Edition nach Adressen und Telefonnummern sucht. Die Profile sind vorgegeben und sollten nur vom Hersteller geändert werden. Es ist ein Software Development Kit verfügbar, damit eigene Profile erstellt werden können.

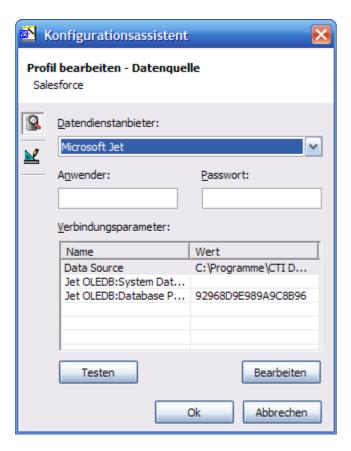
Für jede Datenbank muss definiert werden, wie auf die Datenbank zugegriffen werden kann. Diese Informationen sind in der Regel nur dem Systemadministrator bekannt.



CTI Data Connector salesforce.com Edition ist in der Lage, in mehreren Datenbanken nach Anrufern zu suchen. Dazu ist jede Datenbank in einem Profil zu definieren.

Konfiguration Datenbankzugriff

Über die Schaltfläche **Bearbeiten** wird das Konfigurationsfenster geöffnet.



Abhängig vom Datendienstanbieter (Microsoft Jet = Access, MS-SQL, Oracle, ODBC) sind jeweils andere Verbindungsparameter zu wählen.

Microsoft Jet - Access

Data Source: Pfad mit dem Namen der Accessdatenbank

JET OLEDB System Database: Pfad mit dem Namen der Systemdatenbank, sofern die

Accessdatenbank diese benötigt

JET OLEDB Database Password: Kennwort für die Systemdatenbank

ODBC DSN

DSN: ODBC Name wie unter System-DSN angegeben

Microsoft SQL Server

Data Source: Servername

Initial Catalog: Name der Datenbank

Oracle

Data Source: Pfad und Name der TNSnames.ora

Ist das Feld Anwender und Passwort leer, wird ein Integrated Login durchgeführt

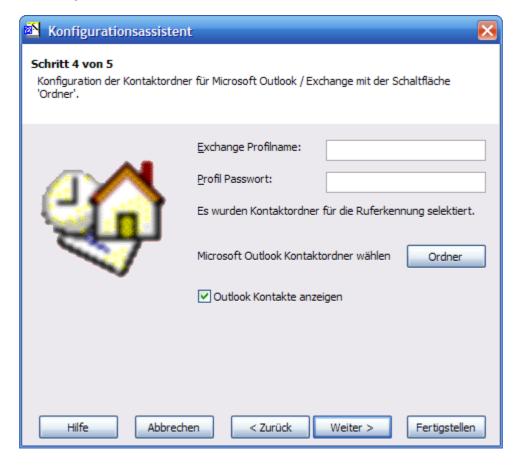
6.7 Konfiguration von MS Outlook / Exchange

Hier können Sie CTI Data Connector salesforce.com Edition 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.

Sie müssen *Outlook Kontakte anzeigen* wählen, um die Kontaktdaten eines Anrufers anzuzeigen, nachdem auf das Fenster Desktopbenachrichtigung Beklickt wurde.

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

Objective Sofern Exchange Ordner auf einem externen Server vorhanden sind, kann es ein paar Minuten gehen, bis das Fenster zur Auswahl der Ordner erscheint.



Auswahl einzelner Ordner

Sie können einen oder mehrere Ordner für die Rufidentifizierung wählen.



6.8 Konfiguration der Rufanzeige

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



Anzeige Ruf mit Gesprächsdetails

Sie können festlegen, ob das Fenster <u>Gesprächsdetails</u> von CTI Data Connector salesforce.com Edition 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.

• Es wird empfohlen, diese Option zu deaktivieren, wenn die Rufanzeige in salesforce erfolgt.

Anzeige Ruf mit Desktopbenachrichtigung

Ein- oder ausgehende Rufe können zuerst über ein <u>transparentes Fenster signalisiert</u> werden. Dies wird *Desktopbenachrichtigung* genannt. 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 werden die Daten in salesforce angezeigt.

Wenn Sie die Desktopbenachrichtigung abschalten, dann werden die Daten des Anrufers sofort in salesforce angezeigt.

Siehe auch

Anzeige des Gesprächs per Desktopbenachrichtigung Anzeige des Gesprächs mit Gesprächsdetails 39

6.9 Konfiguration für besondere Systemumgebungen

Hier kann CTI Data Connector salesforce.com Edition für besondere Systemumgebungen konfiguriert werden. Dies ist dann notwendig, wenn eine andere Anwendung nicht direkt mit CTI Data Connector salesforce.com Edition kommunizieren kann, weil diese z.B. auf einem Terminal Server oder in einem anderen Fensterbereich (wie Anwendung für IBM iSeries) läuft.



Konfiguration für Remote Anwendungen

Wird wählen über Datei aktiviert, wählt CTI Data Connector salesforce.com Edition automatisch, wenn die Datei **dial.xml** auf dem angegebenen Verzeichnis zur Verfügung steht. Dort muss die zu wählende Telefonnummer im folgenden Format enthalten sein.

<CDC>

<DialPhoneNumber>Telefonnummer/DialPhoneNumber>

</CDC>

Verzeichnis für eingehende Rufe

CTI Data Connector salesforce.com Edition kann die Gesprächsdaten in der Datei cdcsfecalls.XML zur Verfügung stellen. Diese wird normalerweise automatisch lokal auf ein benutzerspezifisches Verzeichnis erstellt. Es kann hier ein abweichendes Verzeichnis (auch auf einem Server) definiert werden.

Part

7 Dienstprogramme

7.1 Lizenzdaten anzeigen

Um die Lizenzdaten anzuzeigen, wählen Sie entweder

- rechter Maus Klick auf das lcon system Tray dann *Lizenzdaten anzeigen* oder
- innerhalb dem Kontrollzentrum 21 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* um eine Lizenz wieder freizugeben.

- Anzahl der Computer, die eine Lizenz besitzen
- <u>Demoversion [133]</u> 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 117 entweder aktiviert oder erforderlich

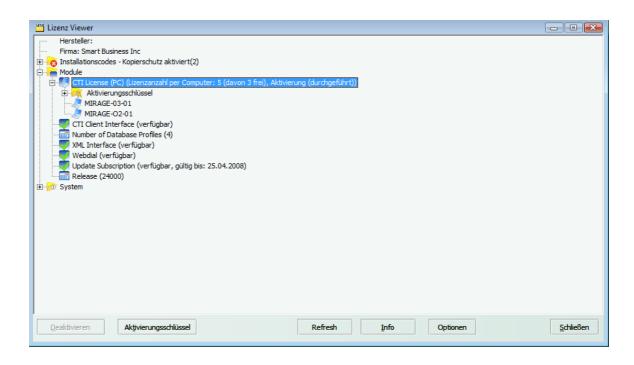
Update Subscription / Abonnement

Das Update Abonnement berechtigt zur Installation des neuesten Updates, solange das Abonnement noch nicht abgelaufen ist. Siehe Kapitel <u>Softwareaktualisierung</u> , wie ein Update downgeloaded 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.

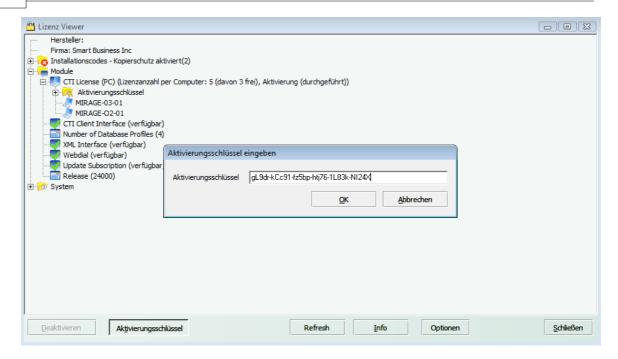
fZDdq-aDC95-e54DA-atR82-DL82k-NfC4v

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 82
- 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 Telefonnummern aufbereiten

Aufbereitung der Telefonnummern

Da die Telefonnummern, die in den Unternehmensdatenbanken in unterschiedlichen Formaten gespeichert sind, nicht für die <u>Rufnummererkennung</u> verwendet werden können, müssen diese zyklisch in ein internationales Format aufbereitet werden.

Dieses Programm läuft normalerweise auf dem Server je nach Anforderung 1 bis 2 mal am Tag und bereitet alle <u>zentralen Datenbanken [74]</u> (Profildatenbanken) auf. Siehe <u>Server Setup.</u>

Für die lokale Datenbank (Kurzwahlliste und Kontaktdaten aus Microsoft Outlook) (Kurzwahlliste und Kontaktdaten aus Microsoft Outlook) sowie bei Einzelplatzinstallationen auch die zentrale Datenbank) kann diese Aufbereitung nicht am Server erfolgen, sondern muss an jedem Arbeitsplatz gestartet werden. Dies kann automatisiert beim Programmstart von CTI Data Connector salesforce.com Edition überprüft werden. Wählen Sie dazu die Option Täglich aufbereiten. Während die Datenaufbereitung läuft, können zwar Gespräche geführt werden, eine Ruferkennung erfolgt jedoch nicht.

Sie starten das Programm für die Telefonnummernaufbereitung, wenn Sie auf dem ICON von CTI Data Connector salesforce.com Edition die rechte Maustaste klicken und

Telefonnummern aufbereiten wählen oder im Kontrollzentrum ²¹ den Menübefehl **Extras** -> **Telefonnummern aufbereiten** wählen.

Abhängig von der Art der Installation könnten Ihnen nicht alle Optionen zur Verfügung stehen.



• Wenn Sie dieses Programm nicht jeden Tag starten möchten, dann deselektieren Sie die Option *Täglich aufbereiten* und starten Sie das Programm von Zeit zu Zeit indem Sie die Schaltfläche *Start* wählen.

1 Eine Einzelplatzinstallation unterstützt nicht die Aufbereitung der Telefonnummern am Server und alle Daten müssen lokal formatiert werden.

7.4 Aufbereitung der Telefonnummern am Server

Eine Serverinstallation ist notwendig um die Telefonnummern der <u>Unternehmensdatenbanken</u> vur formatieren aus Microsoft Outlook™ werden immer lokal aufbereitet.

Die CTI Data Connector salesforce.com Edition 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 - salesforce.com Edition* mit dem Eintrag **CTI Data Connector salesforce.com Edition 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 Serverbetriebssystemes (Systemsteuerung, geplante Tasks). Als Parameter für diesen Task verwenden Sie folgendes Kommando:

cdcsfeSTARTER.EXE -R

Alternativ kann auch CTI Data Connector salesforce.com Edition 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" angegeben 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

Telefonnummern aufbereiten 84

7.5 Fehlerprotokoll

Bei fehlerhaften Datenbankzugriffen wird ein Fehlerprotokoll erstellt. Sie können dies abrufen, indem Sie auf das ICON im System Tray von CTI Data Connector salesforce. com Edition mit der rechten Maustaste klicken und die Option Fehlerprotokoll wählen oder im Kontrollzentrum ah 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 2 aktiviert werden kann.

7.6 Telefonsimulator

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

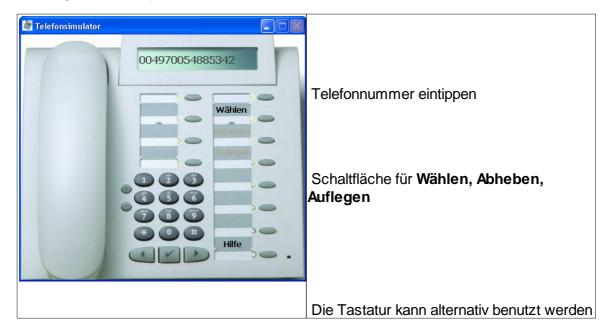
Simulator aktivieren

Starten Sie den Konfigurationsassistenten [53] und wählen Sie die Seite an, auf der der Telefoniedienstanbieter [54] gewählt werden kann. Wählen Sie hier den

Telefoniedienstanbieter: **Telephone Simulator>**. Beim nächsten Start von CTI Data Connector salesforce.com Edition 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 salesforce.com Edition 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 <u>Telefonbuch 28</u> von CTI Data Connector salesforce.com Edition eine Adresse und Ansprechpartner und wählen Sie durch Doppelklick auf die Telefonnummer. Alternativ können Sie eine <u>Telefonnummer markieren</u> 30 und mit dem definierten <u>Tastaturkürzel</u> 36 wählen
- CTI Data Connector salesforce.com Edition 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 salesforce.com Edition unterstützt eine <u>Einplatz</u>- und <u>Netzwerkinstallation</u> . Die Netzwerkinstallation bietet ein zentrales Bearbeiten der Konfigurationseinstellungen, Updates und Lizenzinformationen.

Eine Netzwerkinstallation wird bei mehr als 3 Arbeitsplätzen empfohlen.

- Einzelplatzinstallation 89
- Netzwerk Installation 94
- Produkt aktivieren 117
- Häufigste Fragen zur Installation 126
- 1 Jeder PC benötigt eine Seriennummer 20 um die Software zu aktivieren.

8.1 Einzelplatzinstallation

Die Installation besteht aus 5 Schritten:

- Installation der salesforce Desktop Integration, Office Edition Plug-in
- Installation der Anwendung auf einem PC 90
- Minimale Konfigurationseinstellungen 18
- Produkt aktivieren 117
- Benutzerdefinierte Formel zum Wählen per Hyperlink anlegen 32
- 0 Jeder PC benötigt eine Seriennummer

8.1.1 Installation der salesforce Desktop Integration - Connect für Office

CTI Data Connector salesforce.com Edition benötigt die Installation des **Connect für Office** Plug-In von salesforce.com. Wenn Sie dieses noch nicht installiert haben, wählen Sie in salesforce.com: Setup, Desktop Integration, **Connect für Office**, *Jetzt installieren*.

Falls die Installation nicht startet, wählen Sie: Alternativ können Sie hier klicken, um das Installationsprogramm auf Ihren Computer herunterzuladen

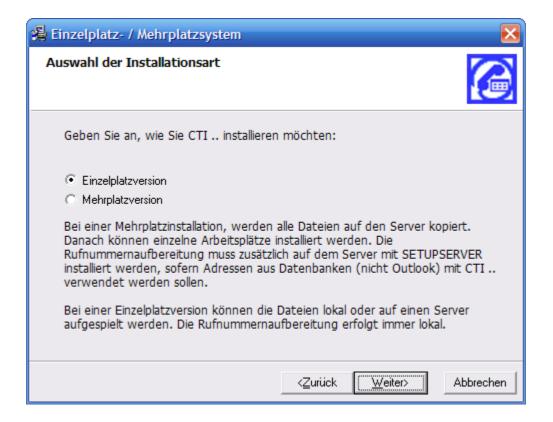
Onnect für Office ist nicht identisch mit Connect für Microsoft Outlook.



Sie müssen diese Komponente am Server installieren.

8.1.2 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 cdcsfe.xml und cdcsfe.lic Lese- und Schreibrechte
- Alle anderen Dateien Leserechte

Siehe auch

Einzelplatzinstallation - Allgemeine Informationen 89

8.1.3 Minimale Konfigurationseinstellungen

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

- TAPI Treiber 55 dieser wird vom Telefonanbieter geliefert. Siehe auch Systemanforderungen TAPI Treiber 126
- Kennziffer, um ein Amt zu holen sowie die Mindestlänge der Telefonnummer, die ein Amt benötigt
- Schaltfläche Wählregeln 70 Konfiguriert Ländereinstellungen und Ortsvorwahl
- Schaltfläche Ordner 76 Auswählen der Microsoft Outlook™ Kontakt Ordner für die Ruferkennung

Durch diese minimale Konfiguration können Sie ein- und ausgehende Gespräche führen. Den Konfigurationsassistent können Sie jederzeit durch Klick auf das <u>lcon</u> 19 , **rechte** Maustaste, Option Konfigurationsassistent 53 - neu starten.



Siehe auch

Wo finde ich den TAPI Treiber? 127 Systemanforderungen TAPI Treiber 126

8.1.4 Benutzerdefinierte Formel zum Wählen per Hyperlink anlegen

Sie können sofort mit der Option Wählen per Tastenkürzel / Hotkey wählen. Eine optimale Integration erhalten Sie jedoch mit der Funktion, wählen per Hyperlink innerhalb der Lead, Kontakte und Account Seite.

Vorteil

- Es wird nur ein Klick benötigt anstelle eine Telefonnummer zu markieren und eine Taste zu drücken
- Man kann aus jeder Listenansicht oder Auswertung wählen

Nachteil

• Sie müssen pro Telefonnummer in Salesforce.com ein Feld anlegen

Um diese Funktion nutzen zu können, müssen Sie ein neues benutzerdefiniertes Formel Feld anlegen. Dies wird hier beispielhaft anhand der Kontakt Seite erläutert.

- 1. Wählen Sie innerhalb von Salesforce, Setup, Anpassen, Kontakte, Felder
- 2. Legen Sie ein neues benutzerdefiniertes Formel Feld vom Typ Text an
- 3. Nennen Sie es "Hauptnummer wählen"
- 4. Verwenden Sie die folgende Syntax HYPERLINK("callto://"&{! Phone},"Zum Wählen klicken")
- 5. Ändern Sie das Layout der Kontakt Seite so, dass das neue Feld "Hauptnummer wählen" direkt unter dem Feld "Telefonnummer" steht.

Sie können die Mobiltelefonnummer mit einem weiteren Formel Feld mit dazunehmen. HYPERLINK("callto://"&{!MobilePhone},"Zum Wählen hier klicken")

Der Bildschirm könnte wie folgt aussehen:

E-Mail: marketing@mirage-systems.de
Alternative E-Mail:
Telefon: +4970058832
Durchwahl:
Hauptnummer wählen: Zum Wählen hier klicken
Mobiltelefon: +49160865432
Mobiltelefon wählen: Zum Wählen hier klicken
Skype: Miragecomputer

Jetzt können Sie noch die Felder für die Account und Lead Seite ergänzen

Account: HYPERLINK("callto://"&{!Phone}," Zum Wählen hier klicken ") Lead: HYPERLINK("callto://"&{!Phone}," Zum Wählen hier klicken ")

Intelligente Abfragen und Reports erstellen

Die neuen Felder können in jede Abfrage, Listenansicht oder Report aufgenommen werden. Damit kann direkt aus einer Abfrage wie : "Alle noch offenen Leads" gewählt werden.

Siehe auch

Wahl per Hyperlink aktivieren
Problemlösung - Wählen per Hyperlink funktioniert nicht
Konfiguration - Anwendung für die Wahl per Hyperlink

**Total Problem | Total Problem |

8.2 Netzwerk Installation

Die Netzwerkinstallation besteht aus folgenden Schritten:

- Installation der salesforce Desktop Integration, Office Edition Plug-in auf dem Server
- Alle Dateien auf dem Server installieren [95]
- Server Setup strum und Konfiguration der Rufnummernaufbereitung für den Server
- Arbeitsplatz Setup 99
- Arbeitsplatz Setup verteilen 102
- Produkt aktivieren 117
- Benutzerdefinierte Formel zum Wählen per Hyperlink anlegen 32
- **1** Die Netzwerkinstallation kann von jedem Arbeitsplatz aus gestartet werden. Nur das Server Setup muss auch direkt am Server gestartet werden.
- 1 Es wird nur eine Seriennummer benötigt. Die Seriennummer beinhaltet die Anzahl der PCs die installiert werden können.
- Wenn Sie mehr als 40.000 Leads, Kontakte oder Accounts in salesforce gespeichert haben, benutzen Sie eine <u>SQL Datenbank zum Datenabgleich</u> ^[97].

8.2.1 Installation der salesforce Desktop Integration - Connect für Office

CTI Data Connector salesforce.com Edition benötigt die Installation des **Connect für Office** Plug-In von salesforce.com. Wenn Sie dieses noch nicht installiert haben, wählen Sie in salesforce.com: Setup, Desktop Integration, **Connect für Office**, *Jetzt installieren*.

Falls die Installation nicht startet, wählen Sie: Alternativ können Sie hier klicken, um das Installationsprogramm auf Ihren Computer herunterzuladen

Onnect für Office ist nicht identisch mit Connect für Microsoft Outlook.



Sie müssen diese Komponente am Server installieren.

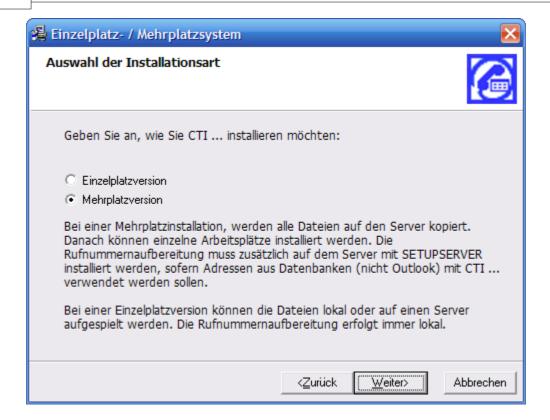
8.2.2 Alle Dateien auf dem Server installieren

Starten Sie die Installation vom Arbeitsplatz und nicht am 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 Lese- und Schreibrechte auf dieses Verzeichnis erhalten.

Editieren Sie die Datei *cdcsfeconf.dat* und prüfen Sie, ob der Pfad der Datenbank mit dem Namen des Shares oder UNC Dateinamen eingetragen ist.

sforce.Data Source=\\CTIapplication\ctisforce.mdb

Falls hier ein direkter Pfad wie C:\Programme\CTI Data Connector - salesforce.com Edition\ctisforce.mdb ändern Sie diesen Pfad in den UNC Dateinamen.

Siehe auch

Netzwerk Installation - allgemeine Informationen 94

8.2.3 SQL Datenbank anlegen

Dieser Schritt ist nur notwendig, wenn mehr als 40.000 Datensätze mit Telefonnummern gespeichert sind. Andernfalls wird für den Datenbankabgleich automatisch eine Access Datenbank verwendet.

Um eine bessere Geschwindigkeit für die Ruferkennung bei einer großen Anzahl von Telefonnummern zu erzielen, können die Telefonnummern aus salesforce mit einem lokalen SQL Server repliziert werden. Die folgenden Schritte beziehen sich auf den MS-SQL Server (nicht in Mirage Computer Systems GmbH enthalten). Kontaktieren Sie support@mirage-systems.de, wenn Sie einen anderen SQL Server benutzen wollen.

Die nachfolgenden Schritte sind in der angegebenen Reihenfolge notwendig.

■ Datenbank erstellen

Erstellen Sie eine Datenbank mit dem Namen *ctisforce*. Stellen Sie sicher dass Sie einen Benutzer anlegen (z.B. ctisforceuser) der Lese und Schreibrechte für die Tabellen hat.

■ Tabellen anlegen

Legen Sie die 4 Tabellen mit dem nachfolgenden Script an.

```
CREATE TABLE Account (
  Id VARCHAR(255) NOT NULL,
  Name VARCHAR(255),
  BillingStreet VARCHAR(255),
  BillingCountry VARCHAR(255),
  BillingPostalCode VARCHAR(50),
  BillingCity VARCHAR(255),
  Phone VARCHAR(50),
  MobilePhone VARCHAR(50),
  Url VARCHAR(255),
  IsLead BIT DEFAULT 0,
  PRIMARY KEY (Id)
);
CREATE TABLE Contact (
  Id VARCHAR(255) NOT NULL,
  AccountId VARCHAR(255),
  Salutation VARCHAR(255),
  Title VARCHAR(255),
  FirstName VARCHAR(255),
  LastName VARCHAR(255),
  AssistantPhone VARCHAR(50),
  HomePhone VARCHAR(50),
  MobilePhone VARCHAR(50),
  Phone VARCHAR(50),
  Url VARCHAR(255),
  PRIMARY KEY (Id)
);
```

```
CREATE TABLE CDCCti (
IDCti VARCHAR(50) NOT NULL,
IDXAdr VARCHAR(255),
IDXAsp VARCHAR(255),
Nummer VARCHAR(50),
PRIMARY KEY (IDCti)
);

CREATE TABLE CDCCtiHelp (
IDCti VARCHAR(50) NOT NULL,
IDXAdr VARCHAR(255),
IDXAsp VARCHAR(255),
Nummer VARCHAR(50),
PRIMARY KEY (IDCti)
);
```

Ändern der cdcsfe.xml.

Sichern Sie die Datei cdcsfe.xml file und editieren Sie diese. Ergänzen Sie in der Sektion <Profile> den nachfolgenden Eintrag.

```
<PROFILE>
...
...
<QuoteSQL>CHAR(39)</QuoteSQL>
</PROFILE>
```

Editieren Sie die Datei *cdcsfeconf.dat* und ersetzen Sie den Access Datenbank Namen mit dem Namen des SQL Servers. Dies ist der Default Wert, den jede Arbeitsstation beim Setup verwendet.

```
sforce.Data Source=SQL Servername sforce.Initial Catalog=Name der Datenbank
```

Entweder konfigurieren Sie einen ODBC Treiber oder verwenden Sie den Direktzugriff zum MS-SQL Server. Die Einstellungen nehmen Sie im Konfigurationsassistent, Konfiguration der Datenbanken 74, vor.

8.2.4 Server Setup

Eine Serverinstallation ist notwendig um die Telefonnummern der <u>Unternehmensdatenbanken</u> 74 zu <u>formatieren</u> 84 . Daten aus Microsoft Outlook™ werden immer lokal aufbereitet.

Die CTI Data Connector salesforce.com Edition 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* -

salesforce.com Edition mit dem Eintrag CTI Data Connector salesforce.com Edition 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 Serverbetriebssystemes (Systemsteuerung, geplante Tasks). Als Parameter für diesen Task verwenden Sie folgendes Kommando:

cdcsfeSTARTER.EXE -R

Alternativ kann auch CTI Data Connector salesforce.com Edition 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" angegeben 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 4 Telefonnummern aufbereiten 84

8.2.5 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 salesforce.com Edition
- Starten Sie **Setup.exe** am **Arbeitsplatz**
- Führen Sie den Schritt Minimalen Konfigurationseinstellungen 18 durch

Alle Einstellungen, die vom Administrator definiert wurden, werden automatisch

angewendet. Details siehe: Arbeitsplatz Setup verteilen 1021.

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 cdcsfe.xml und cdcsfe.lic Lese- und Schreibrechte
- Alle anderen Dateien Leserechte
- 133]. Jeder PC (nur Benutzer) benötigt eine CTI Lizenz

Siehe auch

Netzwerk Installation - allgemeine Informationen 94

8.2.6 Benutzerdefinierte Formel zum Wählen per Hyperlink anlegen

Sie können sofort mit der Option Wählen per Tastenkürzel / Hotkey wählen. Eine optimale Integration erhalten Sie jedoch mit der Funktion, wählen per Hyperlink innerhalb der Lead. Kontakte und Account Seite.

Vorteil

- Es wird nur ein Klick benötigt anstelle eine Telefonnummer zu markieren und eine Taste zu drücken
- Man kann aus jeder Listenansicht oder Auswertung wählen

Nachteil

• Sie müssen pro Telefonnummer in Salesforce.com ein Feld anlegen

Um diese Funktion nutzen zu können, müssen Sie ein neues benutzerdefiniertes Formel Feld anlegen. Dies wird hier beispielhaft anhand der Kontakt Seite erläutert.

- 1. Wählen Sie innerhalb von Salesforce, Setup, Anpassen, Kontakte, Felder
- 2. Legen Sie ein neues benutzerdefiniertes Formel Feld vom Typ Text an
- 3. Nennen Sie es "Hauptnummer wählen"
- 4. Verwenden Sie die folgende Syntax HYPERLINK("callto://"&{!

Phone},"Zum Wählen klicken")

5. Ändern Sie das Layout der Kontakt Seite so, dass das neue Feld "Hauptnummer wählen" direkt unter dem Feld "Telefonnummer" steht.

Sie können die Mobiltelefonnummer mit einem weiteren Formel Feld mit dazunehmen. HYPERLINK("callto://"&{!MobilePhone},"Zum Wählen hier klicken")

Der Bildschirm könnte wie folgt aussehen:

E-Mail: ı	marketing@mirage-systems.de
Alternative E-Mail:	
Telefon:	+4970058832
Durchwahl:	
Hauptnummer wählen:	Zum Wählen hier klicken
Mobiltelefon:	+49160865432
Mobiltelefon wählen:	Zum Wählen hier klicken
Skype: I	Miragecomputer
Skype: I	Miragecomputer

Jetzt können Sie noch die Felder für die Account und Lead Seite ergänzen

Account: HYPERLINK("callto://"&{!Phone}," Zum Wählen hier klicken ") Lead: HYPERLINK("callto://"&{!Phone}," Zum Wählen hier klicken ")

Intelligente Abfragen und Reports erstellen

Die neuen Felder können in jede Abfrage, Listenansicht oder Report aufgenommen werden. Damit kann direkt aus einer Abfrage wie : "Alle noch offenen Leads" gewählt werden.

Siehe auch

8.2.7 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 53
- Testen Sie ausgehende und eingehende Gespräche
- Wenn alles funktioniert, exportieren Sie die Einstellungen dieses Arbeitsplatzes

Konfigurationseinstellungen exportieren

- Beenden Sie CTI Data Connector salesforce.com Edition
- Öffnen Sie das Installationsverzeichnis am Server der Standard Ordner ist ... Programme\CTI Data Connector salesforce.com Edition
- Starten Sie das Programm Exportconfiguration.exe. Dies erstellt eine Datei cdcsfeconf.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 cdcsfeconf.dat
- Wenn ein Arbeitsplatz CTI Data Connector salesforce.com Edition startet, werden die Einstellungen automatisch angewendet, indem die Datei cdcsfeconf.dat gelesen wird
- **1** Alle persönlichen Einstellungen aller Arbeitsplätze werden überschrieben.

Wie funktioniert die Verteilung der Konfigurationseinstellungen?

Die Datei *cdcsfeconf.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 *cdcsfeconf.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 *cdcsfeconf.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 cdcsfeconfig.dat - node [ClientConfigExt] und cdcsfeconfig.dat - node [ClientConfig] (nur In Englisch verfügbar)

Siehe auch

Netzwerk Installation - allgemeine Informationen 94

8.2.7.1 cdcsfeconfig.dat - node [ClientConfigExt]

Enter topic text here.

8.2.7.1.1 CallerIDOw nerTel

Enter topic text here.

8.2.7.1.2 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

8.2.7.1.3 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)

8.2.7.1.4 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

8.2.7.1.5 DialDirectory

8.2.7.1.6 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

8.2.7.1.7 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 105

8.2.7.1.8 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

8.2.7.1.9 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

8.2.7.1.10 DontSignalMissedCalls

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

Value range

 $\overline{0}$ = Red Icon is displayed, if a call is missed

1 = Red Icon is not displayed

Default value: 0

8.2.7.1.11 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 105

8.2.7.1.12 ExchangePWD

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

8.2.7.1.13 ExchangeUID

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

8.2.7.1.14 ExternalDigit

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

Default value: Empty

8.2.7.1.15 ExternalMinLen

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

Default value: Empty

8.2.7.1.16 FadeInbound

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

Value range

0 = false

1 = true

Default value: 1

8.2.7.1.17 FadeIntens

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

Value range

0-255

Default value: 180

8.2.7.1.18 FadeOutbound

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

Value range

0 = false

1 = true

Default value: 1

8.2.7.1.19 FadeTime

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

Value range

0 -99

Default value: 10

8.2.7.1.20 FindLikeChecks

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

Value range

 $\frac{1}{0-4}$

Default value: 3

8.2.7.1.21 FormatNumbers

8.2.7.1.22 HelpType

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

Value range

0 = Online

1 = Offline

Default value: 0

8.2.7.1.23 HotKey

Hotkey in coded Format. See configuration, Configure Hotkey.

Value range

see configuration screen

Default value: 121 (F10)

8.2.7.1.24 HotKeyEnabled

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

Value range

0 = false

1 = true

Default value: 1

8.2.7.1.25 HotKeyModifier

8.2.7.1.26 Iconwithoutclient

This feature can only be use with the Development SDK.

8.2.7.1.27 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

8.2.7.1.28 InternalNumberPrefix

Prefix for internal number - see TAPI configuration

Default value: Empty

8.2.7.1.29 IPProviderPostfix

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

Default value: Empty

8.2.7.1.30 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.

8.2.7.1.31 LastsForceSession

8.2.7.1.32 LastsForceUrl

8.2.7.1.33 LastUser

This feature can only be use with the Development SDK.

8.2.7.1.34 ListEntries

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

Value range

0 - 1000

Default value: 500

8.2.7.1.35 LogTapi

Enable / Disable call logging . See configuration, TAPI configuration

Value range

0 = false

1 = true

Default value: 1

8.2.7.1.36 NoPermanentConnect

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

Value range

0 = No

1 = Yes

Default value: 0

1 Never use this option on the server

8.2.7.1.37 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

8.2.7.1.38 PresetIn

Enter topic text here.

8.2.7.1.39 PresetMode

Enter topic text here.

8.2.7.1.40 PresetOut

Enter topic text here.

8.2.7.1.41 >>> Raise Number Changed Events

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

8.2.7.1.42 RegisterRequest

Handle calls from Windows dialer - see Controlling CTI Application

Value range

0 = No

1 = Yes

Default value: 1

8.2.7.1.43 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

8.2.7.1.44 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

8.2.7.1.45 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

8.2.7.1.46 sforce.Data Source

Enter topic text here.

8.2.7.1.47 sforce.Jet OLEDB:Database Password

Enter topic text here.

8.2.7.1.48 sforce.Jet OLEDB:System Database

Enter topic text here.

8.2.7.1.49 sforce.Provider

Enter topic text here.

8.2.7.1.50 SFORCE.PWD

Enter topic text here.

8.2.7.1.51 SFORCE.UID

Enter topic text here.

8.2.7.1.52 sforcePassword

Enter topic text here.

8.2.7.1.53 sforceUser

Enter topic text here.

8.2.7.1.54 Show Confirm

Enter topic text here.

8.2.7.1.55 Show Inbound

Enter topic text here.

8.2.7.1.56 Show InboundMode

Enter topic text here.

8.2.7.1.57 Show Intro

Enter topic text here.

8.2.7.1.58 Show Outbound

Enter topic text here.

8.2.7.1.59 Show OutboundMode

Enter topic text here.

8.2.7.1.60 Show QuickStart

Display Welcome Screen - see Help and Welcome

Value range

0 = No

1 = Yes

Default value: 1

8.2.7.1.61 Simulate

Enter topic text here.

8.2.7.1.62 SuppMultiHits

Enter topic text here.

8.2.7.1.63 SwitchExtension

Enter topic text here.

8.2.7.1.64 TAPIDriverFakeNumber

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

Default value: Empty

8.2.7.1.65 TapiLine

Enter topic text here.

8.2.7.1.66 TapiLineName

Enter topic text here.

8.2.7.1.67 TSTapi

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

Value range

0 = No

1 = Yes

Default value: 0

8.2.7.1.68 UseCallTo

Enter topic text here.

8.2.7.1.69 WebDial

Enter topic text here.

8.2.7.1.70 Windows Dialer

Enter topic text here.

8.2.7.1.71 WizWasStarted

Enter topic text here.

8.2.7.1.72 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

8.2.7.1.73 XMLDirectory

Enter topic text here.

8.2.7.1.74 XMLEncoding

Enter topic text here.

8.2.7.2 cdcsfeconfig.dat - node [ClientConfig]

8.2.7.2.1 Version

Enter topic text here.

8.2.7.2.2 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 Mirage Computer Systems GmbH keine Zusatzlizenzen. Wenn der TAPI Treiber am lokalen PC installiert ist (der Telefonapparat ist direkt mit dem PC verbunden) und CTI Data Connector salesforce.com Edition läuft auf dem Citrix / Terminal Server, dann wird das **Terminal Server / Citrix Server Add-On** für CTI Data Connector salesforce.com Edition benötigt. Damit kommuniziert der lokale TAPI Treiber mit der Anwendung auf dem Terminal / Citrix Server.

Installation mit TAPI Server (ohne Terminal Server / Citrix Server Add-On)

Gehen Sie zunächst wie bei der Netzwerkinstallation beschrieben vor. Bei der Arbeitsplatzinstallation wählen Sie bei der Auswahl der Programmgruppe: CTI Data Connector salesforce.com Edition 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 ab durch.

Installation mit Terminal Server Add-On

Wenn der TAPI Treiber am lokalen PC installiert ist (der Telefonapparat ist direkt mit dem PC verbunden), dann benötigt der Installationsprozess ein zusätzliches Setup und eine Lizenz für das Add-On.

- Dateien auf dem Terminal Server installieren 115
- Dateien auf dem lokalen PC installieren 116

• 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 salesforce.com Edition am Terminal Server durch - Details dazu siehe Netzwerkinstallation [94].

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 sit 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 salesforce.com Edition 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 - <u>Dateien auf dem lokalen PC installieren 116</u>

8.3.2 Dateien auf dem lokalen PC installieren

Schritt 2

Jeder PC benötigt eine kleine Komponente von CTI Data Connector salesforce.com Edition, 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? [127]
System Anforderungen - TAPI Treiber [126]

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 1201.

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?
- **1** 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 salesforce.com Edition 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.

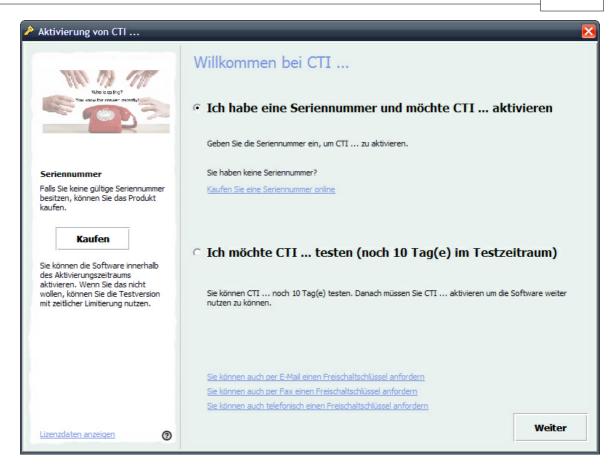
① Der Aktivierungsprozess kann von jedem PC aus gestartet werden auch wenn Sie eine Mehrplatzversion einsetzen (eine Aktivierung direkt am Server ist nicht möglich)

Wählen Sie die Aktivierungsmethode

Beim ersten Bildschirm wählen Sie entweder

- Ich habe eine Seriennummer und möchte CTI Data Connector salesforce.com Edition aktivieren. Es wird die Online Aktivierung durchgeführt. Das ist die empfohlene Aktivierungsmethode und sollte benutzt werden, wenn eine Internet Verbindung vorhanden ist
- Sie können auch per E-Mail einen Freischaltschlüssel anfordern. Diese Option benutzt die Aktivierung per E-Mail

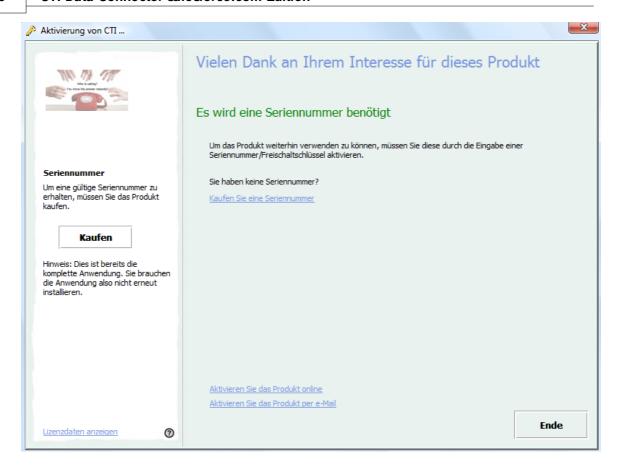
(Hinw eis: den Bildschirm den Sie sehen kann leicht von Ihrem Bildschirm abw eichen)



■ Meldung - Es wird eine Seriennummer benötigt

Erhalten Sie die Meldung, dass eine Seriennummer benötigt wird, wählen Sie eine der angezeigten Optionen

- Aktivieren Sie das Produkt Online 121
- Aktivieren Sie das Produkt per E-Mail 122





Video Tutorial Produktaktivierung

Siehe auch

Seriennummer kaufen 120 Online Aktivierung 121

E-Mail Aktivierung 122

Software erneut installieren 125

Ihre CTI Data Connector salesforce.com Edition Lizenz 133

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 Blöche 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 Online

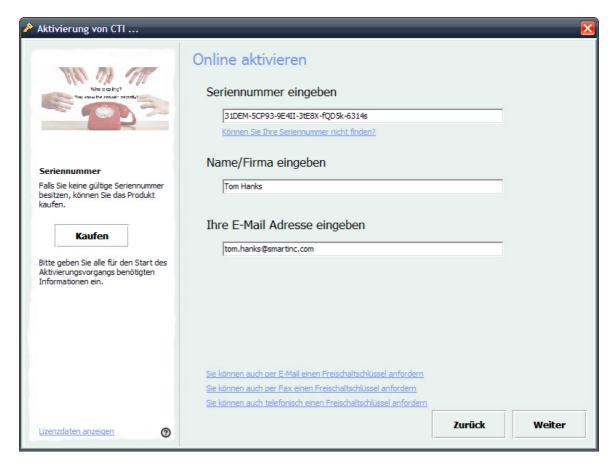
CTI Data Connector salesforce.com Edition aktivieren

Aktivieren Sie das Produkt Online 121 oder per E-Mail 122.

8.4.2 Online Aktivierung

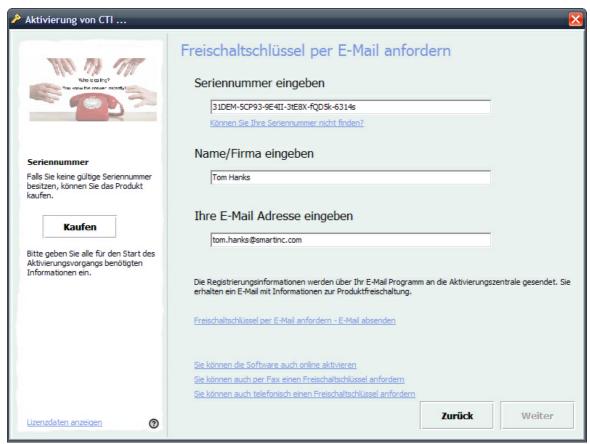
Die Online Aktivierung benötigt die <u>Seriennummer (120)</u>, Name/Firmenname und Ihre E-Mail Adresse. Drücken Sie die Schaltfläche *Weiter*. Danach wird die Lizenz Online überprüft und aktiviert. Es ist kein weiterer Schritt notwendig. CTI Data Connector salesforce.com Edition kann jetzt auf Ihrem PC / Server eingesetzt werden.

Sichern Sie Ihre Seriennummer. Diese wird für eine erneute Installation benötigt.



8.4.3 E-Mail Aktivierung

Die E-Mail Aktivierung benötigt die <u>Seriennummer 120</u>, Name/Firmenname und Ihre E-Mail Adresse.



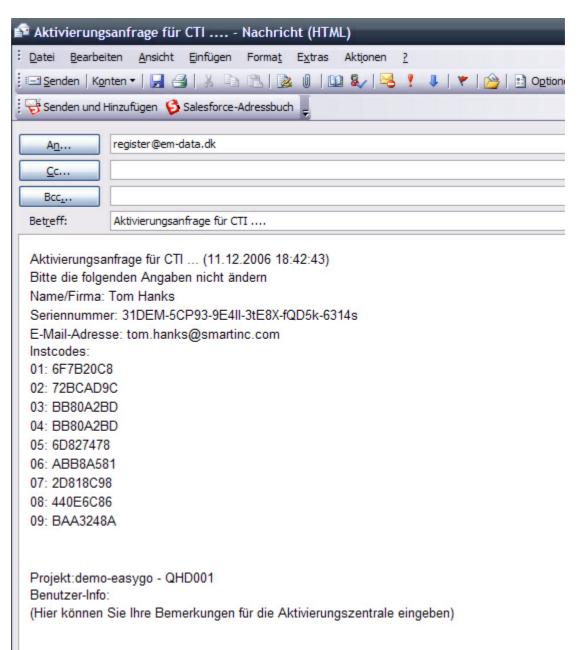
E-Mail Aktivierung

Freischaltschlüssel anfordern

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

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

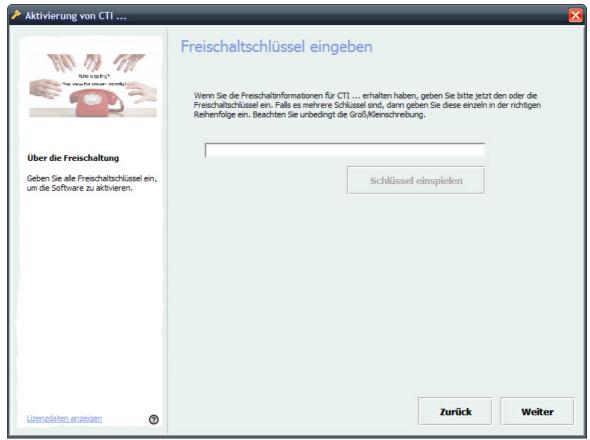
Drücken Sie **Absenden**, um das E-Mail zu unserem Aktivierungszentrum zu senden. Sie erhalten einen **Freischaltschlüssel** innerhalb von 2-3 Arbeitstagen.



E-Mail Aktivierung - E-Mail senden

Freischaltschlüssel eingeben

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

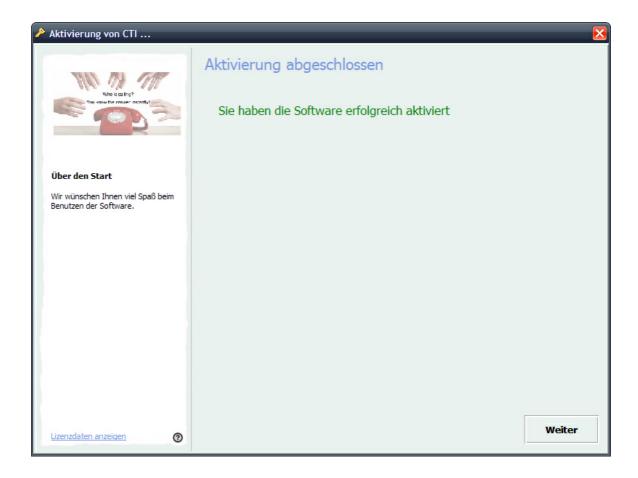


Freischaltschlüssel eingeben

125 Sichern Sie Ihre Seriennummer. Diese wird für eine <u>erneute Installation</u> benötigt.

8.4.4 Aktivierung abgeschlossen

Entweder nach der Online Aktivierung 121 oder nach der Eingabe des Freischaltschlüssels (siehe E-Mail 124), erscheint dieser Bildschirm um anzuzeigen, dass die Aktivierung erfolgreich abgeschlossen ist.



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 salesforce.com Edition und löschen Sie ggf. das **komplette Installationsverzeichnis.** Dann installieren Sie die Anwendung erneut - siehe <u>Wie aktiviere ich CTI Data Connector salesforce.com Edition?</u>

Siehe auch

Installation 89

8.5 Häufigste Fragen zur Installation

Dieses Kapitel behandelt die wichtigsten Fragen zur Installation.

- System Anforderungen TAPI Treiber 126
- Wo finde ich den TAPI Treiber 127?
- Wie aktiviere ich CTI Data Connector salesforce.com Edition? [117]

8.5.1 System Anforderungen - Betriebssystem

Windows NT bis Windows Vista 32bit und 64bit wird unterstützt. Jedes Windows System (besonders NT) benötigt das neueste Servicepack. Eine Serverinstallation von CTI Data Connector salesforce.com Editionist möglich, jedoch keine zwingende Voraussetzung.

8.5.2 System Anforderungen - TAPI Treiber

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**. Details zum TAPI Treiber finden Sie hier: Wo finde ich den TAPI Treiber?

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).

Für analog Telefone ohne Telefonanlage gibt es einen Adapter www.way2calls.com .

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

Im Bereich SIP Telefonie bieten Lancom (<u>www.lancom.de</u> VOIP Client) und Global IP Telecommunications Ltd.

(Ninja) <u>www.globalipphones.com</u> 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@miragesystems.de kontaktieren, wenn Sie den TAPI Treiber installiert haben und CTI Data Connector salesforce.com Edition ein Problem bei ein- oder ausgehenden Gespräche hat.

Windows NT bis Windows XP2 wird unterstützt. Jedes Windows System (besonders NT) benötigt das neueste Servicepack. Eine Serverinstallation von CTI Data Connector salesforce.com Edition ist möglich, jedoch keine zwingende Voraussetzung.

Siehe auch

Wo finde ich den TAPI Treiber? [127]
TAPI Treiber in CTI Data Connector salesforce.com Edition konfigurieren [55]

8.5.3 Wo finde ich den TAPI Treiber?

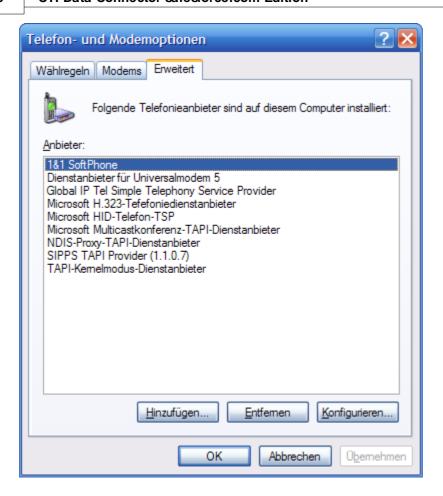
Telephony Application Programming Interface (TAPI) ist eine

Programmierschnittstelle für Telefonieanwendungen.

Anwendungen, die für TAPI geschrieben sind, lassen sich nur mit einem entsprechenden **TAPI Treiber** 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.

Siehe auch

Systemanforderungen 126- TAPI Treiber
TAPI Treiber in CTI Data Connector salesforce.com Edition konfigurieren 55

8.5.4 Wie aktiviere ich CTI Data Connector salesforce.com Edition

Innerhalb des Testzeitraums erscheint der Aktivierungsbildschirm bei jedem Programmstart. Sie benötigen eine Seriennummer, um das Produkt zu aktivieren - siehe Seriennummer kaufen 120.

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? 160
- **1** 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 salesforce.com Edition 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.

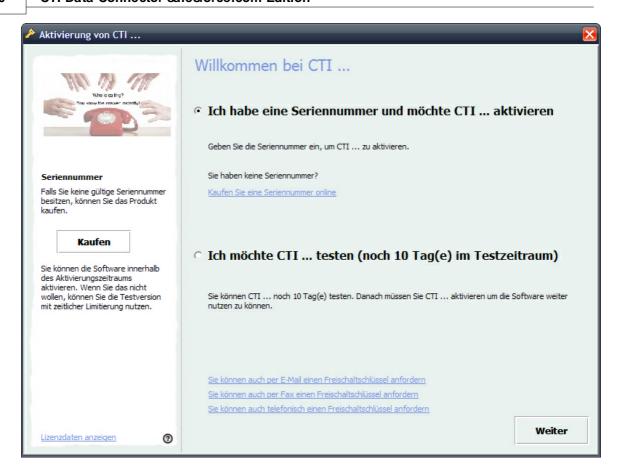
① Der Aktivierungsprozess kann von jedem PC aus gestartet werden auch wenn Sie eine Mehrplatzversion einsetzen (eine Aktivierung direkt am Server ist nicht möglich)

Wählen Sie die Aktivierungsmethode

Beim ersten Bildschirm wählen Sie entweder

- Ich habe eine Seriennummer und möchte CTI Data Connector salesforce.com Edition aktivieren. Es wird die Online Aktivierung durchgeführt. Das ist die empfohlene Aktivierungsmethode und sollte benutzt werden, wenn eine Internet Verbindung vorhanden ist
- Sie können auch per E-Mail einen Freischaltschlüssel anfordern. Diese Option benutzt die Aktivierung per E-Mail

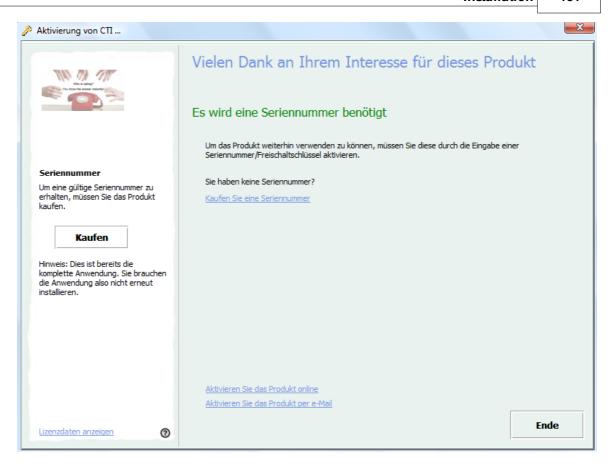
(Hinw eis: den Bildschirm den Sie sehen kann leicht von Ihrem Bildschirm abw eichen)



■ Meldung - Es wird eine Seriennummer benötigt

Erhalten Sie die Meldung, dass eine Seriennummer benötigt wird, wählen Sie eine der angezeigten Optionen

- Aktivieren Sie das Produkt Online 121
- Aktivieren Sie das Produkt per E-Mail 122





Video Tutorial Produktaktivierung

Siehe auch

Seriennummer kaufen 120 Online Aktivierung 121

E-Mail Aktivierung 122

Software erneut installieren 125

Ihre CTI Data Connector salesforce.com Edition Lizenz [133]

Part Live in the second second

9 Teil II Erweiterte Funktionen

Diese Lektionen führen in weitere Funktionen von Mirage Computer Systems GmbH ein. Sie sind überwiegend für Administratoren. Nachem Sie diese durchgearbeitet haben sind Sie vertraut mit folgenden Aufgaben:

- Lizenz Informationen Kapitel Ihre Mirage Computer Systems GmbH Lizenz [133]
- Praktische Tipps und FAQ 143
- Arbeitsplatz Setup verteilen 102

•

Manche Kapitel sind nur auf Englisch verfügbar

9.1 Ihre CTI Data Connector salesforce.com Edition Lizenz

CTI Data Connector salesforce.com Edition wird mit einem eigenen Lizenzdatei installiert - cdcsfe.lic. Die Lizenz ist eine Lizenz PRO PC / Computer. Nach der Aktivierung wird ein Kopierschutz angeschalten. Wir empfehlen die Lizenzdatei und alle Aktivierungsschlüssel 2 zu sichern.

- Sie müssen das Produkt aktivieren bevor Sie es ohne Einschränkungen der <u>Demoversion</u> 133 nutzen können - Siehe <u>Wie aktiviere ich CTI Data Connector</u> salesforce.com Edition 117
- Mehr zu Ihrer Lizenz erfahren Sie im Kapitel Lizenzdaten anzeigen 22
- Siehe Lizenzvereinbarung [138] zu Details der Nutzungsmöglichkeiten

Siehe auch

Demoversion 33 Lizendaten anzeigen 82 Aktivierungsschlüssel einspielen 83 Lizenz deaktivieren 136

Lizenzvereinbarung [138]

9.1.1 Demoversion

Die Demoversion hat folgende Einschränkungen:

• Zeitlimitierung - normalerweise 15 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 <u>lcon</u> im System Tray dann *Lizenzdaten anzeigen* oder
- innerhalb dem Kontrollzentrum 21 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* 136 um eine Lizenz wieder freizugeben.

- Anzahl der Computer, die eine Lizenz besitzen
- <u>Demoversion 133</u>] 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 117 entweder aktiviert oder erforderlich

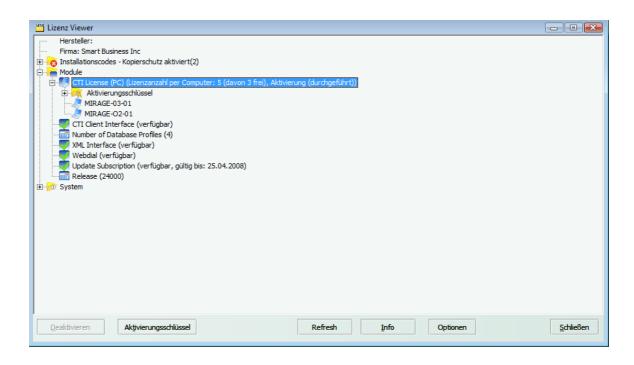
Update Subscription / Abonnement

Das Update Abonnement berechtigt zur Installation des neuesten Updates, solange das Abonnement noch nicht abgelaufen ist. Siehe Kapitel <u>Softwareaktualisierung</u> , 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.

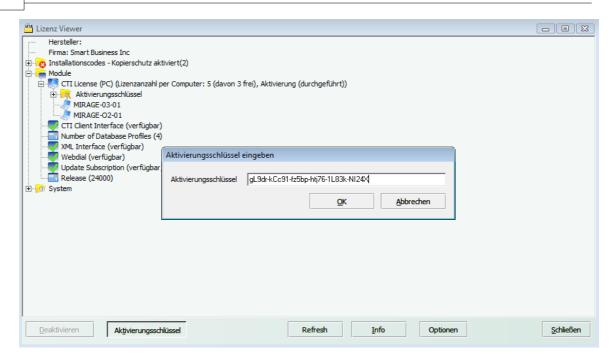
fZDdq-aDC95-e54DA-atR82-DL82k-NfC4v

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* 82
- Schaltfläche Aktivierungsschlüssel wählen
- Kopieren Sie den Aktivierungsschlüssel in die Zwischenablage (markieren, STRG+C = kopieren) und fügen Sie diesen ein (STRG+V=einfügen)

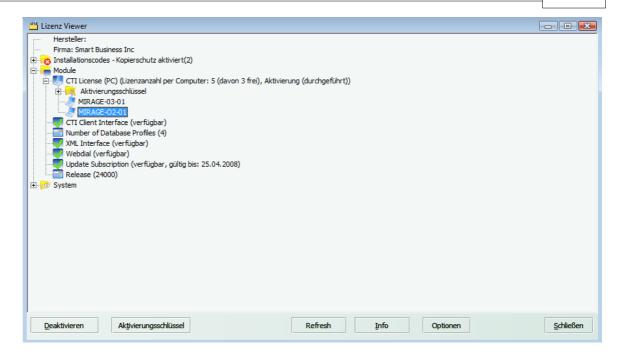
© Es kann sein, dass der Aktivierungsschlüssel Online abgeprüft wird. Dann ist eine Internetverbindung notwendig.



9.1.4 Lizenz deaktivieren

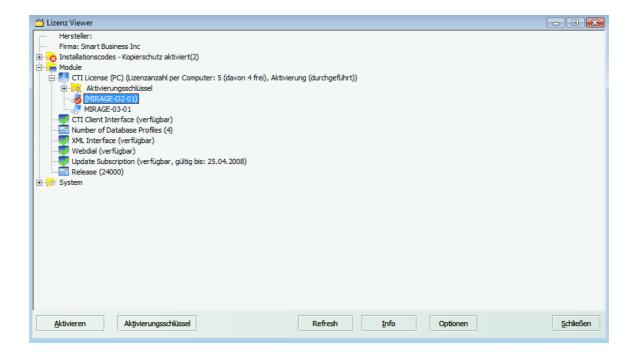
Sofern ein PC die Lizenz von CTI Data Connector salesforce.com Edition nicht mehr benötigt, kann diese deaktiviert werden. Die Lizenz steht dann wieder für einen anderen PC zur Verfügung.

- Start Bildschirm Lizenzdaten anzeigen 82
- 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 Lizenzvereinbarung

ENDBENUTZERVEREINBARUNG FÜR DAUERHAFTE 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 VERKÄUFERZURÜCKGEBEN.)

- 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 Organiser, einem Pager, einem programmierbaren Telefon oder einem anderen elektronischen Gerät zuinstallieren, 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 Rahmender Lizenz berechtigt, eine Kopie der Software anzufertigen, sofern dies ausschließlich für Sicherungs- oder Archivierungszweckeerfolgt. In diesem Fall muss die angefertigte Kopie jedoch alle Urheberrechtshinweise und sonstige Eigentumshinweise der Softwareenthalten.
- 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 (im folgenden 'neuer Nutzer') nur berechtigt, soweit sie selbst die Nutzung der Software vollständig aufgeben und vorhandene Kopien der Softwarezerstören und sie Mirage Computer Systems GmbH den Namen und die Anschrift des neuen Nutzers der Software mitteilen und der neue Nutzergegenüber Mirage Computer Systems GmbH schriftlich sein Einverständnis mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen erklärt hat. Die Software darf weder zurückentwickelt noch dekompiliert 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 Softwaremangelfrei, 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, DASSDIE 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 DERGEWÜNSCHTEN 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 Computersoftwaredokumentation' 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) Zweckegenutzt 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.ctidata-connector.com besuchen.

Stand: 01.8.2003 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 salesforce.com Edition?

Innerhalb des Testzeitraums erscheint der Aktivierungsbildschirm bei jedem Programmstart. Sie benötigen eine Seriennummer, um das Produkt zu aktivieren - siehe Seriennummer kaufen 120.

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?
- **1** 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 salesforce.com Edition 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.

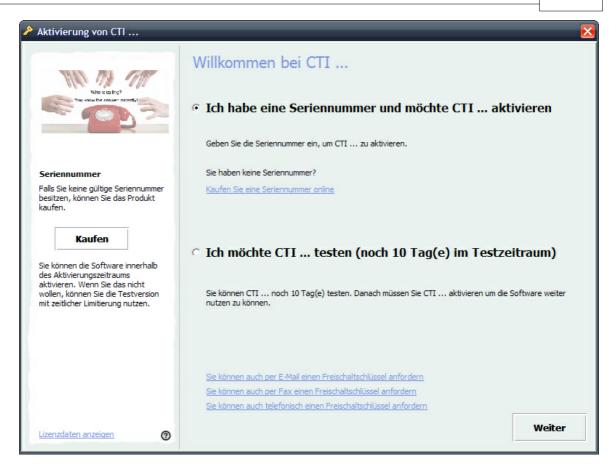
① Der Aktivierungsprozess kann von jedem PC aus gestartet werden auch wenn Sie eine Mehrplatzversion einsetzen (eine Aktivierung direkt am Server ist nicht möglich)

Wählen Sie die Aktivierungsmethode

Beim ersten Bildschirm wählen Sie entweder

- Ich habe eine Seriennummer und möchte CTI Data Connector salesforce.com Edition aktivieren. Es wird die Online Aktivierung durchgeführt. Das ist die empfohlene Aktivierungsmethode und sollte benutzt werden, wenn eine Internet Verbindung vorhanden ist
- Sie können auch per E-Mail einen Freischaltschlüssel anfordern. Diese Option benutzt die Aktivierung per E-Mail

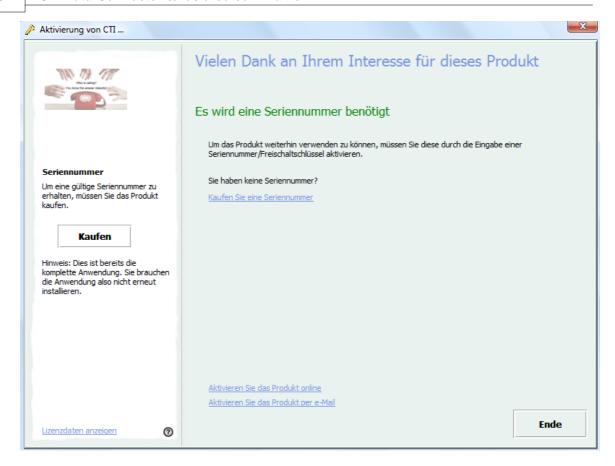
(Hinw eis: den Bildschirm den Sie sehen kann leicht von Ihrem Bildschirm abw eichen)



■ Meldung - Es wird eine Seriennummer benötigt

Erhalten Sie die Meldung, dass eine Seriennummer benötigt wird, wählen Sie eine der angezeigten Optionen

- Aktivieren Sie das Produkt Online 121
- Aktivieren Sie das Produkt per E-Mail 122





Video Tutorial Produktaktivierung

Siehe auch

Seriennummer kaufen
Online Aktivierung 121

E-Mail Aktivierung 122

Software erneut installieren 125

Ihre CTI Data Connector salesforce.com Edition Lizenz [133]

9.2.3 System Anforderungen - TAPI Treiber

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**. Details zum TAPI Treiber finden Sie hier: Wo finde ich den TAPI Treiber?

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).

Für analog Telefone ohne Telefonanlage gibt es einen Adapter www.way2calls.com .

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

Im Bereich SIP Telefonie bieten Lancom (<u>www.lancom.de</u> VOIP Client) und Global IP Telecommunications Ltd.

(Ninja) www.globalipphones.com 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@miragesystems.de kontaktieren, wenn Sie den TAPI Treiber installiert haben und CTI Data Connector salesforce.com Edition ein Problem bei ein- oder ausgehenden Gespräche hat.

Windows NT bis Windows XP2 wird unterstützt. Jedes Windows System (besonders NT) benötigt das neueste Servicepack. Eine Serverinstallation von CTI Data Connector salesforce.com Edition ist möglich, jedoch keine zwingende Voraussetzung.

Siehe auch

Wo finde ich den TAPI Treiber? [127]
TAPI Treiber in CTI Data Connector salesforce.com Edition konfigurieren [55]

9.2.4 Wo finde ich den TAPI Treiber?

Telephony Application Programming Interface (TAPI) ist eine

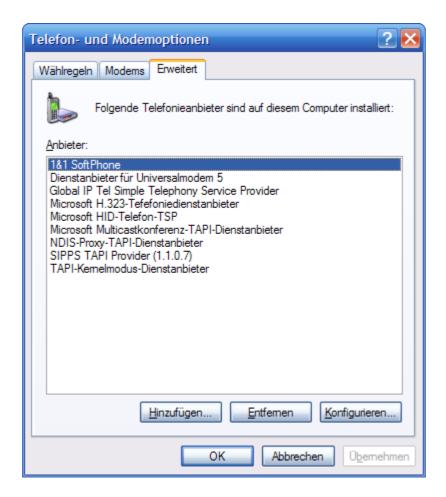
Programmierschnittstelle für Telefonieanwendungen.

Anwendungen, die für TAPI geschrieben sind, lassen sich nur mit einem entsprechenden **TAPI Treiber** 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.

Siehe auch

Systemanforderungen 126- TAPI Treiber
TAPI Treiber in CTI Data Connector salesforce.com Edition konfigurieren 55

9.2.5 Minimale Konfigurationseinstelllungen

Während der Installation wurde bereits der Konfigurationsassistent sing gestartet. Dort können viele individuelle Einstellungen getroffen werden. Folgende Einstellungen müssen jedoch konfiguriert sein, um eine Grundfunktionalität herzustellen:

- TAPI Treiber 55 dieser wird vom Telefonanbieter geliefert. Siehe auch Systemanforderungen TAPI Treiber 126
- Kennziffer, um ein Amt zu holen sowie die Mindestlänge der Telefonnummer, die ein Amt benötigt
- Schaltfläche Wählregeln 70 Konfiguriert Ländereinstellungen und Ortsvorwahl
- Schaltfläche Ordner ⁷⁶ Auswählen der Microsoft Outlook™ Kontakt Ordner für die Ruferkennung

Durch diese minimale Konfiguration können Sie ein- und ausgehende Gespräche führen. Den Konfigurationsassistent können Sie jederzeit durch Klick auf das lcon lechte Maustaste, Option Konfigurationsassistent sie - neu starten.



Siehe auch

Wo finde ich den TAPI Treiber? 127 Systemanforderungen TAPI Treiber 126

9.2.6 Problemlösung - Ausgehende Gespräche

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

- Notwendige Einstellungen für die Ruferkennung 28
- Ausgehende Gespräche nie möglich 151
- Ausgehende Gespräche falscher Präfix 152
- Ausgehende Gespräche Wahl per Hyperlink funktioniert nicht 1531
- Ausgehende Gespräche Postfix wie # notwendig 154
- Ausgehende Gespräche Problem mit internen Nummern 154
- Ausgehende Gespräche Hotkey / Tastenkürzel funktioniert nicht 154

Wenn das Problem nicht gefunden werden kann, kann CTI Data Connector salesforce. com Edition 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? 157

9.2.6.1 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

Konfigurationseinstellungen

- Auswahl des richtigen TAPI Treibers 55
- Einstellungen der Telefonanlage 🔊
- Wählregeln 70
- TAPI Konfiguration Präfix ausgehende Gespräche
- TAPI Konfiguration Provider Postfix 61
- TAPI Konfiguration Ignoriere Pseudo Nummer 2
- <u>Wählen per Tastenkürzel / Hotkey</u> 30 Hotkey <u>konfigurieren</u> 56 und diese <u>Option</u> aktivieren 54
- Wählen im Browser 31 diese Option aktivieren 54
- Wählen per Hyperlink 159 diese Option aktivieren 54

Sofern interne Telefonnummern nicht korrekt gewählt werden prüfen Sie:

- TAPI Konfiguration Präfix für interne Nummern 61
- Mindestlänge 69 der Telefonnummer die ein Amt benötigt

9.2.6.2 Ausgehendes Gespräch - nie möglich

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

- Starten Sie den Konfigurationsassistenten 53
- Gehen Sie zu der Seite, auf der Sie den TAPI Treiber 55 wählen können und wählen Sie den korrekten TAPI Treiber. Siehe auch Wo finde ich den TAPI Treiber? 127
- Drücken Sie die Schaltfläche Beenden
- Wählen Sie die Option Wählen mit Kurzwahl 35
- 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 <u>Ausgehendes Gespräch</u> - falscher Präfix [152].

Sofern die Wahl per Kurzwahl funktioniert, aber Sie können nicht per Hotkey / Tastenkürzel wählen, ändern Sie den Hotkey fin Konfigurationsassistenten.

Wenn die Wahl immer noch nicht funktioniert, senden Sie uns eine Log Datei 157.

9.2.6.3 Ausgehendes Gespräch - falscher Präfix

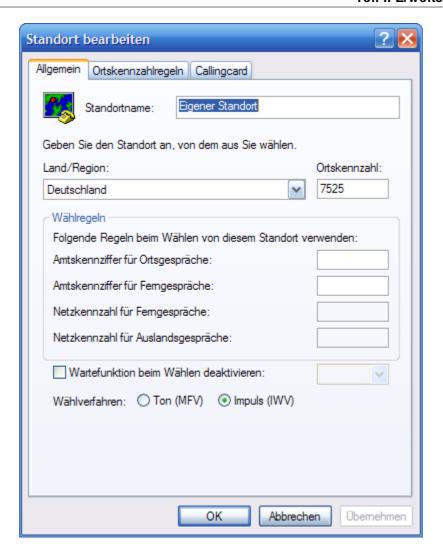
Sofern ausgehende Gespräche funktionieren, aber der **Präfix ist falsch** (falsche Nummern werden vorangestellt oder fehlen) oder die **Nummer hat ein falsches Format**, führen Sie die nachfolgenden Überprüfungen durch:

- Starten Sie den Konfigurationsassistenten 53
- Gehen Sie zur Seite Konfiguration Telefonanlage ®
- Wählen Sie die Schaltfläche Wählregeln 70.
- 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 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 ein. Wenn die größte INTERNE Telefonnummer eine Länge von 3 Zeichen hat, geben Sie hier 4 ein
- Aktivieren Sie die <u>Desktopbenachrichtigung</u> für **ausgehende** Gespräche, um jeden Anruf angezeigt zu bekommen
- Drücken Sie die Schaltfläche Beenden
- Wählen Sie die Option Wählen mit Kurzwahl 35
- 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, <u>TAPI Konfiguration</u> eingestellt werden. Prüfen Sie auch die Option <u>Ignoriere Pseudo Nummern</u> ez .

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

Wenn die Wahl immer noch nicht funktioniert, senden Sie uns eine Log Datei 157.



9.2.6.4 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 stillen Sie sicher, dass diese Funktion in Skype deaktiviert ist. Siehe hierzu: Experteneinstellungen, Diverse Einstellungen, Anwendung für die Wahl per Hyperlink s.

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

9.2.6.5 Ausgehendes Gespräch - Postfix wie # ist notwendig

Sofern ein Zeichen wie # **nach** jeder Telefonnummer ergänzt werden muss (Postfix), konfigurieren Sie diese Einstellungen in den *Experteneinstellungen*, <u>TAPI Treiber</u>.

9.2.6.6 Ausgehendes Gespräch - Problem mit interner Nummer

Überprüfen Sie die folgenden Einstellungen:

- Mindestlänge der Telefonnummer, die ein Amt benötigt dies ist die wichtigste Konfigurationseinstellung um festzulegen, ob es sich um eine interne oder externe Nummer handelt
- Aktivieren Sie die <u>Desktopbenachrichtigung</u> für **ausgehende** Gespräche, um jeden Anruf angezeigt zu bekommen
- Die Konfigurationseinstellung: <u>Interne Nummer</u> 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 am die Firmennummer und die Ortsvorwahl zu ergänzen

9.2.6.7 Ausgehendes Gespräch - Hotkey / Tastenkürzel funktioniert nicht

Wenn Sie mit einem <u>Hotkey / Tastenkürzel 30</u> wählen wollen und es passiert nichts, führen Sie die nachfolgenden Überprüfungen durch:

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

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
- Insbesondere wenn der Hotkey mal geht und mal nicht erhöhen Sie die Wartezeit für den Hotkey um die Zwischenablage zu lesen [57] in 10-er Schritten

9.2.7 Problemlösung - Eingehende Gespräche

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

- Notwendige Einstellungen für die Ruferkennung 41
- Eingehende Gespräche werden nie signalisiert 155
- Eingehendes Gespräch falscher Präfix 156
- Eingehendes Gespräch Rufidentifizierung funktioniert nicht 156
- Eingehendes Gespräch benutze Adressen aus der Telefonanlage 157
- Eingehendes Gespräch falsche Adressinformationen werden angezeigt 157
- Eingehendes Gespräch Problem mit interner Nummer 157

Wenn das Problem nicht gefunden werden kann, kann CTI Data Connector salesforce. com Edition 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? 1571

9.2.7.1 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

Adressen die für die Ruferkennung genutzt werden

- Konfigurierte Microsoft Outlook 76 Kontaktordner
- Konfigurierte Datenbanken 74
- Adressen aus der <u>Telefonanlage</u> 73

Konfigurationseinstellungen

- Auswahl des richtigen TAPI Treibers 55
- Einstellung Ruferkennung 72
- TAPI Konfiguration Eingehende Telefonnummer abschneiden ab [81]
- TAPI Konfiguration Präfix eingehendes Gespräch [60]
- TAPI Konfiguration Änderung der Telefonnummer während des Gesprächs nicht anzeigen 2

Sofern interne Telefonnummern nicht korrekt erkannt werden prüfen Sie:

- TAPI Konfiguration Präfix für interne Nummern 61
- Mindestlänge 69 der Telefonnummer die ein Amt benötigt

9.2.7.2 Eingehendes Gespräch - wird nie signalisiert

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

- Gehen Sie zu der Seite, auf der Sie den <u>TAPI Treiber 55</u> wählen können und wählen Sie den korrekten TAPI Treiber. Siehe auch Wo finde ich den TAPI Treiber? 127
- Aktivieren Sie die <u>Desktopbenachrichtigung</u> 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 156.

Wenn die Wahl immer noch nicht funktioniert, senden Sie uns eine Log Datei 157.

Siehe auch

Eingehendes Gespräch - Rufidentifizierung funktioniert nicht 156

9.2.7.3 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, <u>TAPI Konfiguration</u>, eingestellt werden.

9.2.7.4 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 72 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 76 haben
- Sofern Sie eine Einzelplatzinstallation haben, führen Sie zunächst das Programm Telefonnummern aufbereiten 84 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
- Wird die Telefonnummer mit einem falschen Präfix anzeigt (z.B. **00**70054885342) prüfen Sie die Lösung Eingehendes Gespräch falscher Präfix 156
- 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 ©
- Sofern nur interne Telefonnummern nicht identifiziert werden, prüfen Sie die Lösung Eingehendes Gespräch Problem mit interner Nummer

9.2.7.5 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 73

9.2.7.6 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* 72.

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

9.2.7.7 Eingehendes Gepräch - Problem mit interner Nummer

Überprüfen Sie die folgenden Einstellungen:

- Mindestlänge der Telefonnummer, die ein Amt benötigt dies ist die wichtigste Konfigurationseinstellung um festzulegen, ob es sich um eine interne oder externe Nummer handelt
- Aktivieren Sie die <u>Desktopbenachrichtigung</u> für **eingehende** Gespräche, um jeden Anruf angezeigt zu bekommen
- Die Konfigurationseinstellung: <u>Interne Nummer</u> 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 <u>Präfix für interne Nummern si</u> um die Firmennummer und die Ortsvorwahl zu ergänzen

9.2.8 Wie sende ich eine Log Datei?

Wenn das Problem nicht eingegrenzt werden kann, kann CTI Data Connector salesforce. com Edition 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 salesforce.com Edition (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 [59]
- Setzen Sie ein Häkchen beim Feld "Anrufprotokollierung aktivieren"

- Drücken Sie die Taste OK, dann Fertigstellen
- CTI Data Connector salesforce.com Edition 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 salesforce.com Edition (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 [59]
- 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

9.2.9 Wie kann ich per Hotkey wählen?

In nahezu jeder Anwendung kann eine Telefonnummer einfach **markiert** und mit dem in den <u>Konfigurationseinstellungen</u> 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 Destilleries Ltd Freemont Tower 3 Perkins Bridge Windsor SL44QQ United Kingdom

Phone: ++44734273833

Siehe auch

Problemlösung - Tastaturkürzel / Hotkey funktioniert nicht 154

Konfiguration - Tastenkürzel für Wahl einer markierten Telefonnummer 55

Konfiguration - Wahl per Tastenkürzel / Hotkey aktivieren 54

9.2.10 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::

Telefonnummer

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* ⁵⁴ aktiv sein.

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

Siehe auch

Wahl per Hyperlink aktivieren Problemlösung - Wählen per Hyperlink funktioniert nicht Konfiguration - Anwendung für die Wahl per Hyperlink

9.2.11 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 61.

9.2.12 Wie kann ich meine Versionsnummer überprüfen?

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

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

9.2.13 Wie deinstalliere ich CTI Data Connector salesforce.com Edition

Zur Deinstallation von CTI Data Connector salesforce.com Edition gehen Sie wie folgt vor:

- Wählen Sie Start, Systemsteuerung
- Software

Suchen Sie nach CTI Data Connector salesforce.com Edition 2.4 und wählen Sie entfernen.

9.2.14 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

Access Datenbank 66

Activation

by E-Mail 122

Online 121

Aktivierungsschlüssel einspielen 83, 135

Anruf Historie

Wählen 36, 47

Anwendung

starten 16

Application

Reinstallation 125

Aufbereitung

Telefonnummern 84

Augehende Gespäche 27 Einstellungen 28, 151

Browser

Wählen 31

Browseroptionen

Konfigurationsassistent 58

Buy Product

Buy Serial Number 120

Callto

Skype 66

Citrix 114

Datenbanken

Konfigurationsassistent 74

Deaktivieren

Lizenz 136

Deinstallieren 160

Demoversion 133

38, 45 Desktopbenachrichtigung

Konfigurationsassistent 78

Dial

EXE 37

Drucken

Tutoria 143

Tutorial 9

Eingehende Gespräche 42

Einstellungen 44, 155

Ruferkennung 42

Einstellungen

Ausgehende Gespäche 28, 151

Eingehende Gespräche 44, 155

E-Mail Activation 122

Entwicklungs-API

64 Konfigurationsassistent

Erste Schritte 21

Exchange 76

Experteneinstellungen

Konfigurationsassistent 59

Fehlerprotokoll 86

Freischaltschlüssel 122

Gespräch weiterleiten 49

> mit Ankündigung 49

ohne Ankündigung 50

Gesprächsanzeige

Desktopbenachrichtigung 38, 45

Details 39

Hilfe 16

Hilfe Einstellungen

Hilfe und Wilkommensbildschirm

Konfigurationsassistent

Hotkey konfigurieren 56 Wählen 30, 158	- L -
Hyperlink Wählen 159	Linke Maustaste 19 Lizenz Deaktivieren 136 Lizenzdaten anzeigen 82, 134
lcon 19	Log Datei 60, 157 - M -
Knowledge Base 16 Konfiguration Exchange 76 Outlook 76	Mandant 41 Meldungen Anrufer konnte nicht exakt identifiziert werden 157 Menü
Konfigurationsassistent Access Datenbank 66 Besondere Systemumgebung 79 Browseroptionen 58 Callto 66	Ansicht 21 Bearbeiten 21 Datei 21 Extras 21 Hilfe 21
Datenbanken 74 Desktopbenachrichtigung 78 Einführung 53 Einstellungen der Telefonanlage 69 Entwicklungs-API 64	Minimale Konfigurationseinstellung 18, 91, 149 Navigation 21
Exchange 76 Experteneinstellungen 59 Hilfe und Willkommensbildschirm 63 Hotkey 56	- O -
Konfiguration Telefonanlage und Rufidentifizierung 68 Outlook 76	Online Activation 121 Outlook 76
Rufanzeige 78 Ruferkennung 72 Skype 66 Sprache wählen 53 TAPI Konfiguration 60 TAPI Treiber 54, 55 Tastaturkürzel 56 Wählregeln 70	Postfix 154 Programm Version 16 Programmversion 21
Konigurationseinstellung Minimal 18, 91, 149 Kontrollzentrum 21 Kurzwahl 35	Rechte Maustaste 19 Reinstall Software 125 Releasenummer 21 Rufanzeige Konfigurationsassistent 78
	Ruferkennung Fingehende Gespräche 42

Telefonnummern aufbereiten 84 Ruferkennung Konfigurationsassistent am Server 72 85, 98 Ruflisten Telefontastatur 35 Anruf Historie 36, 47 Telefontastenfeld 35 Wahlwiederholung 34, 48 Terminal Server 114 Rufnummern aufbereiten Update 12, 16 Schnelleinstiegshilfe 16 Update Abonnement 82, 134 Serial Number 120 Update Subscription 82, 134 Service Pack 12 Updates Service Pack Simulator 24.86 Skype Callto 66 Software Update Softwareaktualisierung 12 Verpasste Anrufe 46 Starten der Anwendung 16 Version 16 Support 160 System Tray Linke Maustaste 19 Rechte Maustaste 19 Wählen Anruf Historie 36, 47 Systemanforderungen Betriebssystem 126 **Browser** 31 TAPI Driver 126, 146 Hotkey 30. 158 Hyperlink 159 Kurzwahl 35 Tastenkürzel 30, 158 Telefonapparat 37 **TAPI** Driver 126, 146 Telefonbuch **TAPI** Konfiguration Wahlwiederholung 34, 48 Konfigurationsassistent 60 Zwischenablage TAPI Treiber 54, 55 Wählregeln Tastaturkürzel Konfigurationsassistent 70 konfigurieren 56 Wahlwiederholung Tastenkürzel Wählen 34, 48 Wählen 30, 158 Welcome Screen 16 **Telefon Simulator** 24, 86 Wiedervorlage Telefonanlage Willkommen Bildschirm Einstellungen 16 Konfigurationsassistent 69 Wissensdatenbank 16, 160 Telefonapparat Wählen Telefonbuch Wählen 28 Zwischenablage

Wählen

41

Telefonnotiz

Telefonnummer Format 27