

# **CTI Data Connector für Salesforce**

© 2012 Mirage Computer Systems GmbH

Version: 3.0

This document was updated: 13.06.2012

## **CTI Data Connector für Salesforce**

---

**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

<b>Part I Dieses Tutorial benutzen</b>	<b>9</b>
<b>Part II Softwareaktualisierungen</b>	<b>12</b>
1 Service Pack 3.0.5 .....	12
<b>Part III Teil I - Grundfunktionen lernen</b>	<b>17</b>
1 Über Teil I .....	17
<b>Part IV Einleitung</b>	<b>19</b>
1 Anwendung starten .....	19
2 Willkommen - Schnelleinstiegshilfe .....	20
3 Minimale Konfigurationseinstellungen .....	22
4 Anzeige / Steuerung im System Tray .....	23
Blaues Icon - Maus Klick links .....	24
Blaues Icon - Maus Klick rechts .....	25
5 Erste Schritte .....	25
6 Navigation im Kontrollzentrum .....	25
7 Simulator .....	28
<b>Part V Telefonieren</b>	<b>31</b>
1 Ausgehende Gespräche .....	31
Format der Telefonnummer .....	32
Notwendige Einstellungen für ausgehende Gespräche .....	32
Wählen innerhalb von Salesforce .....	33
Wählen per Tastenkürzel / Hotkey .....	35
Wählen im Browser .....	36
Wählen per Hyperlink .....	37
Wählen per Zwischenablage .....	39
Wahlwiederholung mit zuletzt verwendeter Nummer .....	39
Wählen mit dem Telefonapparat .....	39
2 Eingehende Gespräche .....	39
Video Tutorial .....	40
Wie funktioniert die Ruferkennung .....	41
Notwendige Einstellungen für die Ruferkennung .....	42
Salesforce SoftPhone .....	43
Verpasste Anrufe (rotes Icon) .....	45
3 Gespräch weiterleiten .....	46
Gesprächsweiterleitung mit Ankündigung .....	46
Gesprächsweiterleitung ohne Ankündigung .....	47
4 Service Cloud Konsole .....	48
5 Auswertungen .....	51

<b>Part VI Konfigurationsassistent</b>	<b>54</b>
1 Einführung .....	54
2 Sprache wählen .....	55
3 TAPI Treiber, Tastaturkürzel, Experteneinstellungen und Browser Wahl .....	56
TAPI Treiber .....	57
Konfiguration Tastaturkürzel / Hotkeys .....	59
Wähloptionen für den Browser konfigurieren .....	60
4 Experteneinstellungen .....	61
TAPI Konfiguration .....	62
Hilfe und Willkommen .....	66
Entwicklungs-API .....	67
Diverse Einstellungen .....	69
5 Konfiguration Telefonanlage und Rufidentifizierung .....	71
Einstellungen der Telefonanlage .....	72
Wählregeln .....	73
Einstellung Ruferkennung .....	75
<b>Part VII Dienstprogramme</b>	<b>79</b>
1 Lizenzdaten anzeigen .....	79
2 Aktivierungsschlüssel einspielen .....	80
3 Telefonnummern aufbereiten .....	81
4 Aufbereitung der Telefonnummern am Server .....	82
5 Fehlerprotokoll .....	83
6 Telefonsimulator .....	84
<b>Part VIII Installation</b>	<b>87</b>
1 Einzelplatz Installation .....	87
Call Center Adapter installieren .....	88
Mehrere Call Center Adapter installieren .....	96
Installation der Anwendung auf einem PC .....	96
Minimale Konfigurationseinstellungen .....	98
Browser Support .....	99
2 Netzwerk Installation .....	100
Call Center Adapter installieren .....	100
Alle Dateien auf den Server kopieren .....	108
Arbeitsplatz Setup .....	109
Browser Support .....	112
Arbeitsplatz Setup verteilen .....	113
cdcsfeconfig.dat - node [ClientConfigExt] .....	114
CallerIDow nerTel .....	114
CallToEXE .....	114
ClipboardWaitTime .....	114
DailyRefresh .....	115
DialDirectory .....	115
DialViaFile .....	115
DisplayCallerIDPBX .....	115
DontRemoveCallWhenNumChanged .....	116

DontShow Internal.....	116
DontSignalMissedCalls.....	116
EmptyCallerIDPBX.....	116
ExchangePWD.....	117
ExchangeUID.....	117
ExternalDigit.....	117
ExternalMinLen.....	117
FadeInbound.....	117
FadeIntens.....	117
FadeOutbound.....	118
FadeTime.....	118
FindLikeChecks.....	118
FormatNumbers.....	118
HelpType.....	118
HotKey.....	119
HotKeyEnabled.....	119
HotKeyModifier.....	119
Iconwithoutclient.....	119
IncomingCutPostfix.....	119
InternalNumberPrefix.....	119
IPProviderPostfix.....	120
Language.....	120
LastsForceSession.....	120
LastsForceUrl.....	120
LastUser.....	120
ListEntries.....	120
LogTapi.....	120
NoPermanentConnect.....	121
OpenOutlookContact.....	121
PresetIn.....	121
PresetMode.....	121
PresetOut.....	121
RaiseNumberChangedEvents.....	121
RegisterRequest.....	122
SaveCallOnlyOnce.....	122
SaveJobOnlyOnce.....	122
SetupTransferTimeout.....	122
sforce.Data Source.....	122
sforce.Jet OLEDB:Database Passw ord.....	123
sforce.Jet OLEDB:System Database.....	123
sforce.Provider.....	123
SFORCE.PWD.....	123
SFORCE.UID.....	123
sforcePassw ord.....	123
sforceUser.....	123
Show Confirm.....	123
Show Inbound.....	123
Show InboundMode.....	123
Show Intro.....	123
Show Outbound.....	123
Show OutboundMode.....	123
Show QuickStart.....	124
Simulate.....	124
SuppMultiHits.....	124

SwitchExtension.....	124
TAPIDriverFakeNumber.....	124
TapilLine.....	124
TapilLineName.....	124
TSTapi.....	124
UseCallTo.....	124
WebDial.....	125
WindowsDialer.....	125
WizWasStarted.....	125
WriteXMLAlways.....	125
XMLDirectory.....	125
XMLEncoding.....	125
cdcsfeconfig.dat - node [ClientConfig].....	125
Version.....	125
MaxVersion.....	125
<b>3 Citrix / Terminal Server .....</b>	<b>125</b>
Dateien auf dem Terminal Server installieren .....	126
Dateien auf dem lokalen PC installieren .....	127
<b>4 Produkt aktivieren .....</b>	<b>128</b>
Seriennummer kaufen .....	132
Online Aktivierung .....	132
E-Mail Aktivierung .....	134
Aktivierung abgeschlossen .....	137
Software erneut installieren .....	138
<b>5 Häufigste Fragen zur Installation .....</b>	<b>138</b>
System Anforderungen - Betriebssystem .....	138
System Anforderungen - TAPI Treiber .....	138
Wo finde ich den TAPI Treiber? .....	140
Wie aktiviere ich CTI Data Connector für Salesforce .....	141
Fehler - Call Center Adapter .....	144
<b>6 MAC OS X .....</b>	<b>148</b>
<b>7 Lizenz Transfer / Umzug auf neuen PC .....</b>	<b>150</b>

## **Part IX Teil II Erweiterte Funktionen 154**

<b>1 Ihre CTI Data Connector für Salesforce Lizenz .....</b>	<b>154</b>
Demoversion .....	154
Lizenzdaten anzeigen .....	155
Aktivierungsschlüssel einspielen .....	156
PC im Netzwerk deaktivieren .....	157
Lizenz Transfer / Umzug auf neuen PC .....	159
Lizenzvereinbarung .....	162
<b>2 Praktische Tipps und FAQ .....</b>	<b>167</b>
Wie kann ich dieses Tutorial ausdrucken? .....	167
Wie aktiviere ich CTI Data Connector für Salesforce? .....	167
System Anforderungen - TAPI Treiber .....	170
Wo finde ich den TAPI Treiber? .....	171
Ich kann den TAPI Treiber im Konfigurationsassistent nicht auswählen .....	173
Minimale Konfigurationseinstellungen .....	174
<b>Problemlösung - Ausgehende Gespräche</b> .....	<b>175</b>
Notwendige Einstellungen für die Ruferkennung.....	176
Ausgehendes Gespräch - nie möglich.....	176

---

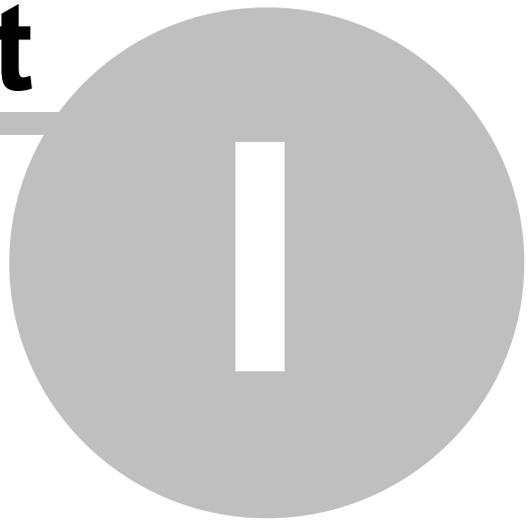
Ausgehendes Gespräch - falscher Präfix.....	177
Ausgehendes Gespräch - Wahl per Hyperlink funktioniert nicht.....	178
Ausgehendes Gespräch - Postfix wie # ist notw endig.....	179
Ausgehendes Gespräch - Problem mit interner Nummer.....	179
Ausgehendes Gespräch - Hotkey / Tastenkürzel funktioniert nicht.....	179
<b>Problemlösung - Eingehende Gespräche .....</b>	<b>180</b>
Notw endige Einstellungen für die Ruferkennung.....	180
Eingehendes Gespräch - wird nie signalisiert.....	181
Eingehendes Gespräch - falscher Präfix.....	181
Eingehendes Gespräch - Rufidentifizierung funktioniert nicht.....	181
Eingehendes Gespräch - benutze Adressen aus der Telefonanlage.....	182
Eingehendes Gespräch - falsche Adressinformationen werden angezeigt.....	182
Eingehendes Gespräch - Problem mit interner Nummer.....	182
<b>Fehler - Call Center Adapter .....</b>	<b>183</b>
<b>Wie sende ich eine Log Datei? .....</b>	<b>187</b>
<b>Wie kann ich per Hotkey wählen? .....</b>	<b>187</b>
<b>Wie kann ich per Hyperlink wählen? .....</b>	<b>188</b>
<b>Wie kann ich die Wahl einer Telefonnummer beschleunigen? .....</b>	<b>189</b>
<b>Wie kann ich meine Versionsnummer überprüfen? .....</b>	<b>189</b>
<b>Wie deinstalliere ich CTI Data Connector für Salesforce .....</b>	<b>189</b>
<b>Ich habe keine Antwort zu meinen Fragen gefunden .....</b>	<b>189</b>

## Index

190

**Part**

---



# 1 Dieses Tutorial benutzen

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

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

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

## Die Hilfe benutzen

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

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

## Dieses Tutorial ausdrucken

Das Online Tutorial ist auch als PDF Dokument verfügbar.

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

## Update

[Ein Update ist verfügbar](#) <sup>12</sup>



**Kürzlich hinzugefügt**

[Service Cloud Console](#) <sup>48</sup> (1/2012)

[Mehrere Call Center Adapter verwenden](#)<sup>[96]</sup> (12/2011)

## 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](#)<sup>[162]</sup> 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.

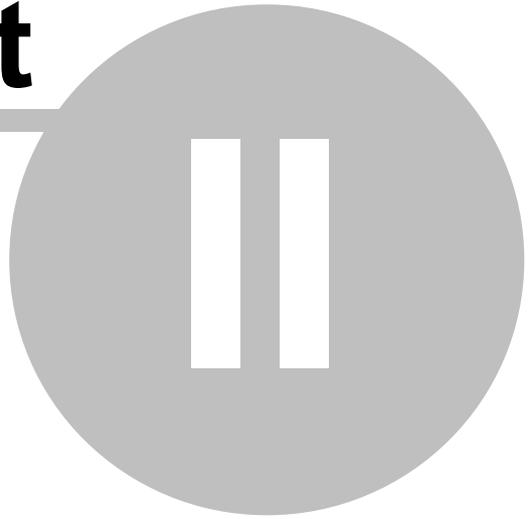
[www.cti-data-connector.com](http://www.cti-data-connector.com)

CTI Data Connector für Salesforce Version: 3.0.5

Dieses Dokument wurde zuletzt geändert am: 13.06.2012

**Part**

---



## 2 Softwareaktualisierungen

Aktuelle Informationen rund um CTI Data Connector für Salesforce finden Sie unter [www.cti-data-connector.com](http://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 für Salesforce gibt.

Ihre aktuelle Versionsnummer finden Sie im Menü ? unter dem Menüpunkt **Über CTI Data Connector für Salesforce**. Die aktuelle Versionsnummer ist **3.0.5**.

[Service Pack 3.0.5](#)<sup>[12]</sup>

### 2.1 Service Pack 3.0.5

#### Änderungshistorie Version 3.0.4 und 3.0.5

☐ [Vollständige Liste aller Änderungen - hier klicken](#)

**Call Center Adapter / SoftPhone**

- New Der CTI Adapter funktioniert jetzt mit der [Service Cloud](#)<sup>[48]</sup>
- New Die [Betreffzeile der Aktivität](#)<sup>[92]</sup> kann konfiguriert werden. Anstelle des Salesforce Standardwertes - Anruf 06.12.2011 13:28 Uhr - können Sie z.B. konfigurieren: **Eingehender Anruf 11:38 Uhr** (oder Datum / Uhrzeit).
- New Wenn ein Anruf **nicht erfolgreich** war (z.B. weil die Leitung besetzt ist), kann [konfiguriert](#)<sup>[92]</sup> werden, ob dies in der Aktivitätenhistorie dokumentiert werden soll
- New Für ein- und ausgehende Gespräche kann festgelegt werden, ob die Aktivität **automatisch gespeichert** werden soll oder nicht. In vorherigen Versionen erfolgte immer eine Speicherung
- New Die Nutzer der salesforce Professional Edition benötigen **keine API** mehr
- Changed **Erweiterte Ruferkennung** - unterschiedliche Schreibweisen werden erkannt - so würde z.B. +49(0)7525-529339, 00497525529.339 oder 07525/529339 in der Ruferkennung gefunden werden. Die Rufnummern werden abhängig von **Länderregeln** neu formatiert
- Changed [Interne Rufnummern](#)<sup>[76]</sup> können für die Ruferkennung an / ausgeschaltet werden
- Fixed Unterstützung der Ruferkennung bei **mehreren eingehenden Anrufen** zur selben Zeit
- Fixed Bei einigen Telefonanlagen konnten Events nicht richtig verarbeitet werden und das SoftPhone reagierte nicht oder hat sich nicht mehr beendet

## Konfigurationsassistent

- Changed Die Anzeige des TAPI Treibers erfolgt jetzt mit dem selben Namen wie in der Systemsteuerung
- Fixed Manche TAPI Treiber wurde nicht mit dem Namen sondern mit einer Leerzeile angezeigt

## Update Berechtigung

Das Service Pack setzt eine gültige Installation von CTI Data Connector für Salesforce Release 3.0 voraus.

## Wann sollten Sie das Update installieren?

- Wenn die Version 3.0 bis 3.0.3 installiert sollte das Update unbedingt installiert werden
- Wenn die Version 3.0.4 installiert ist, dann ist das Update nur notwendig,
  - wenn die Salesforce Professional Edition genutzt wird und die API nicht für andere Programme benötigt wird
  - wenn ein Problem bei Events des SoftPhones vorliegt

Die installierte Version finden Sie bei der Anzeige des Call Center Adapters (*Setup* >

Anwendungs-Setup > Anpassen > CallCenter > CallCenter). Prüfen Sie das Feld: **Config Version**.

Call Center

## CTI Data Connector - Call Center Adapter Version 3

All Call Centers » CTI Data Connector - Call Center Adapter Version 3

**Call Center Detail** Edit Delete Clone

---

**General Information**

Internal Name	CDCSFE
Display Name	CTI Data Connector - Call Center Adapter Version 3
Description	Integration in salesforce call center adapter for CTI Data Connector
CTI Connector ProgId	CDCSFEAdapter.CDCSFEAdapter.2
Version	3.0
<b>Config Version</b>	<b>3.0.4</b>

---

**Dialing Options**

Outside Prefix	0
Long Distance Prefix	0
International Prefix	00
Country Code	49

---

*Installierte Version - Call Center Adapter*

## Installation des Updates

Das Update erfordert eine **vollständige Neuinstallation**. Eine Deinstallation der bisherigen Version ist nicht notwendig. Der [Call Center Adapter](#)<sup>88</sup> muss **neu importiert und konfiguriert** werden.

- [Klicken Sie hier um das Update herunterzuladen](#)
- [Einzelpatz Installation](#)<sup>87</sup>
- [Netzwerk Installation](#)<sup>100</sup>

### Hinweis für Version 3.0 bis 3.0.3

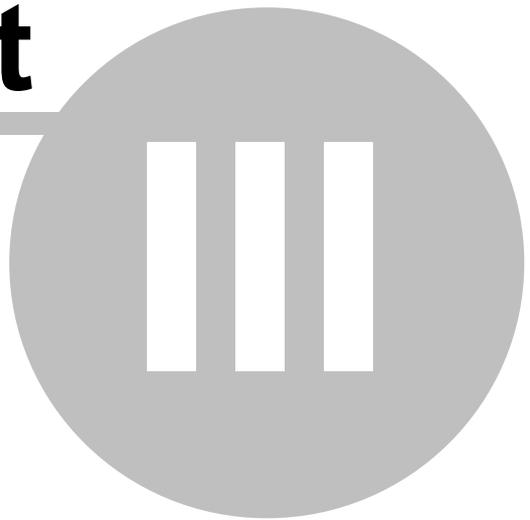
Sofern Sie die Version 3.0 bis 3.03 installiert haben, installiert sich das Update auf ein neues Programmverzeichnis.

**Kopieren Sie nach der Installation Ihre Lizenzdatei cdcse.lic von dem alten Verzeichnis** (normalerweise c:\programme\CTI Data Connector - salesforce.com Edition 3.0) **auf das neue Installationsverzeichnis** (normalerweise c:\programme\CTI Data Connector for Salesforce 3.0). Das alte Verzeichnis kann nach dem Update manuell gelöscht werden.



**Part**

---



## 3 Teil I - Grundfunktionen lernen

### 3.1 Über Teil I

CTI Data Connector für Salesforce ist eine Anwendung, die im Hintergrund auf **ankommende und ausgehende** Telefongespräche reagiert. Voraussetzung dafür ist, das Ihr PC / Telefonanlage eine [TAPI Schnittstelle](#)<sup>[138]</sup> besitzt. CTI Data Connector für Salesforce 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 für Salesforce 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 für Salesforce 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](#)<sup>[22]</sup> beschrieben sind.

**Part**

---

**IV**

## 4 Einleitung

### 4.1 Anwendung starten

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



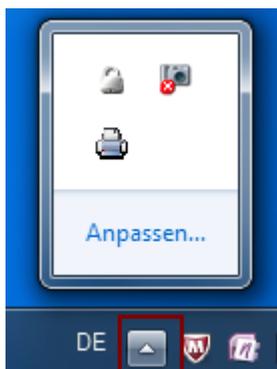
CTI Data Connector für Salesforce ist bereit und reagiert auf ein- und ausgehende Rufe. Das Icon im System Tray reagiert auf die **linke** und **rechte Maustaste**. Details dazu erfahren Sie im Kapitel [Anzeige / Steuerung im System Tray](#)<sup>23</sup>.



Sie müssen zuerst Ihren salesforce Anmeldename und Kennwort eingeben bevor Sie CTI Data Connector für Salesforce. Wenn Sie einen Fehler erhalten müssen Sie wahrscheinlich zuerst die salesforce Desktop Integration, Connect for Office installieren - Details siehe Kapitel Office Edition installieren.



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



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

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

Symbol und Benachrichtigungen anzeigen

Fügen Sie zusätzlich das rote salesforce Icon mit hinzu 

## 4.2 Willkommen - Schnelleinstiegshilfe

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

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

Der Bildschirm kann deaktiviert werden, indem Die *Schnelleinstiegshilfe beim Start nicht mehr anzeigen*, gewählt wird. Die Hilfe kann erneut angezeigt werden, indem im Konfigurationsassistent die Option [Schnelleinstiegshilfe beim Starten anzeigen](#)<sup>66</sup> gewählt wird.



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

### Los geht's!

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

### Prüfung auf Updates

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

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

[www.mirage-systems.de](http://www.mirage-systems.de)

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

Schließen



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



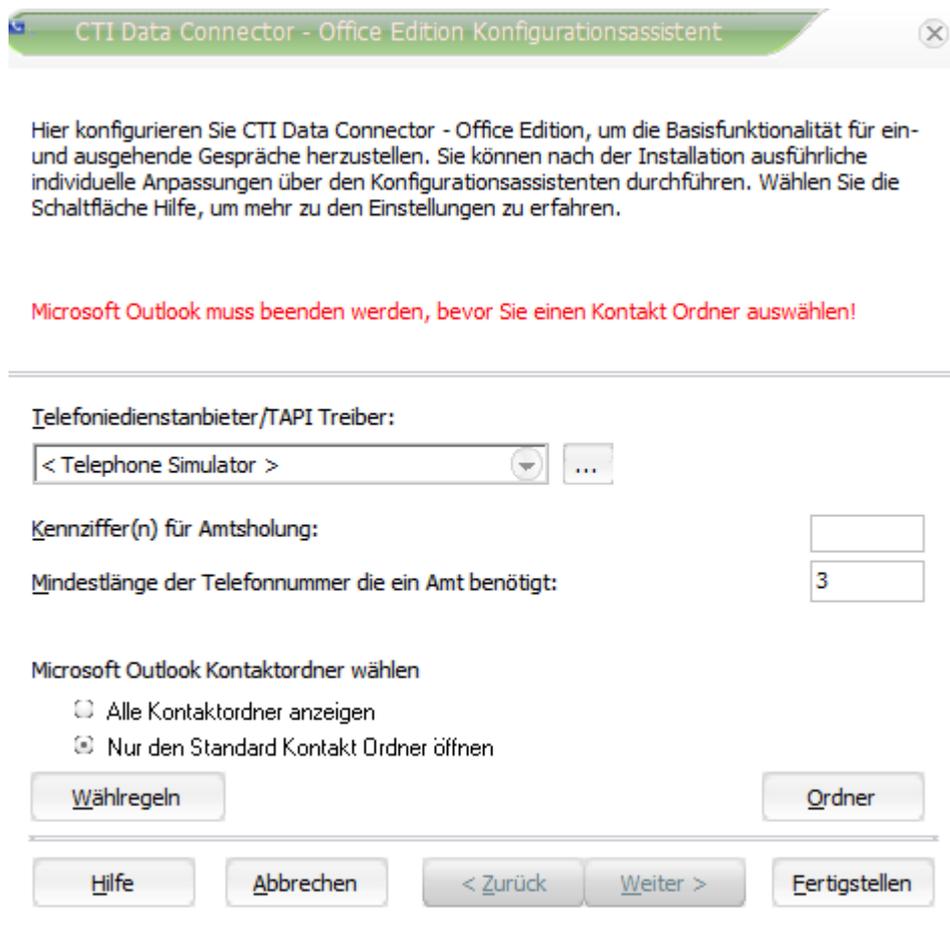
Abhängig von der Programmversion können auch nur ein Teil der Optionen zur Verfügung stehen.

### 4.3 Minimale Konfigurationseinstellungen

Während der Installation wurde bereits der [Konfigurationsassistent](#)<sup>[54]</sup> gestartet. Dort können viele individuelle Einstellungen getroffen werden. Folgende Einstellungen müssen jedoch konfiguriert sein, um eine Grundfunktionalität herzustellen:

- [TAPI Treiber](#)<sup>[57]</sup> - dieser wird vom Telefonanbieter geliefert. Siehe auch - [Systemanforderungen TAPI Treiber](#)<sup>[138]</sup>
- Kennziffer, um ein [Amt zu holen](#)<sup>[72]</sup> sowie die [Mindestlänge](#)<sup>[72]</sup> der Telefonnummer, die ein Amt benötigt
- Schaltfläche [Wählregeln](#)<sup>[73]</sup> - Konfiguriert Ländereinstellungen und Ortsvorwahl
- Die Auswahl: *Alle Kontaktordner anzeigen*, ermöglicht sowohl öffentliche als auch private Kontaktordner in die Ruferkennung mit einzubeziehen. Die Option: *Nur den Standard Kontakt Ordner öffnen*, zeigt ausschließlich die privaten Ordner an.
- Schaltfläche Ordner - Auswählen der Microsoft Outlook™ Kontakt Ordner für die Ruferkennung. Microsoft Outlook™ muss beendet werden, bevor eine Auswahl der Kontaktordner möglich ist.

Durch diese minimale Konfiguration können Sie ein- und ausgehende Gespräche führen. Den Konfigurationsassistent können Sie jederzeit durch Klick auf das [Icon](#)<sup>[23]</sup>, **rechte** Maustaste, Option [Konfigurationsassistent](#)<sup>[54]</sup> - neu starten.



### **Siehe auch**

[Wo finde ich den TAPI Treiber?](#)<sup>140</sup>  
[Systemanforderungen TAPI Treiber](#)<sup>138</sup>

## **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 für Salesforce aktiv ist und auf ein- oder ausgehende Gespräche wartet.



Sie können über das Icon Basisfunktionen steuern:

- mit einem **einfachen** Mausklick **rechts** Optionen auswählen wie Wahlwiederholung oder Dienstprogramme starten
- mit einem **einfachen** Mausklick **links** Telefonfunktionen (Gespräch annehmen, halten, auflegen, [weiterleiten](#)<sup>[46]</sup>) durchführen

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

## Icon mit Mauszeiger berühren

Wenn Sie mit dem Mauszeiger das Icon berühren, erscheint der Text CTI Data Connector für Salesforce - 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](#)<sup>[24]</sup>
- [Blaues Icon - Maus Klick rechts](#)<sup>[25]</sup>

### 4.4.1 Blaues Icon - Maus Klick links



#### Einfacher Mausklick links auf das blaue Icon

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

- **Beim Klingel:** Gespräch annehmen, ablehnen oder [weiterleiten](#)<sup>[46]</sup>
- **Während dem Gespräch:** Gespräch halten, [weiterleiten](#)<sup>[46]</sup> oder trennen. Wird das Gespräch gehalten, erscheint die Option: Gespräch annehmen oder trennen

## 4.4.2 Blaues Icon - Maus Klick rechts



### Einfacher Mausklick rechts auf das blaue Icon

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

- CTI Data Connector für Salesforce öffnen - Startet das [Kontrollzentrum](#)<sup>[25]</sup>
- Wahlwiederholung - wählt die zuletzt angewählt Telefonnummer erneut
- [Wählen per Zwischenablage](#)<sup>[39]</sup> - sucht in der Zwischenablage (STRG+C) eine Telefonnummer und wählt diese
- Kurzwahl - öffnet den Dialog für die Kurzwahl
- [Konfigurationsassistent](#)<sup>[54]</sup> - startet den Konfigurationsassistenten
- Fehlerprotokoll - zeigt das [Fehlerprotokoll](#)<sup>[83]</sup> an
- [Lizenzdaten anzeigen](#)<sup>[79]</sup> - zeigt die Lizenzinformationen an
- Hilfe - ruft dieses Tutorial auf. Die Art der Hilfe ([Online / Offline](#)<sup>[66]</sup>) kann im Konfigurationsassistent eingestellt werden
- Beenden - Beendet CTI Data Connector für Salesforce vollständig

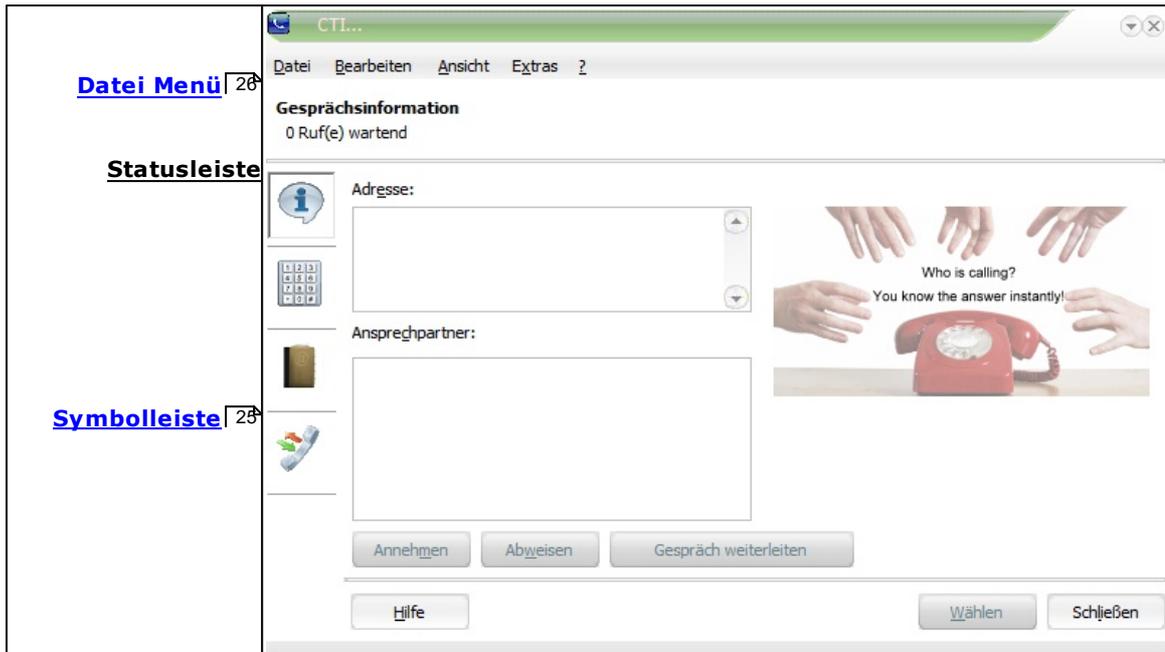
## 4.5 Erste Schritte

Nach dem [Start](#)<sup>[19]</sup> von CTI Data Connector für Salesforce 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](#)<sup>[35]</sup> durch. Dies sollte in allen Anwendungen funktionieren.

## 4.6 Navigation im Kontrollzentrum

Fast alle Funktionen können über das Datei Menü, [Symbolleisten](#)<sup>[25]</sup> oder die rechte 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 für Salesforce

### 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:** Nur innerhalb der Anrufliste verfügbar

**Suchen:** Zeigt das Telefonbuch zur Suche an

### Ansicht

- **Gesprächsinformation:** Zeigt Gesprächsinformationen an
- **Telefon und Kurzwahl:** Zeigt das Telefon und die Kurzwahlliste für ausgehende Gespräche

- **Telefonbuch:** Zeigt das Telefonbuch zur Suche an
- **Anrufliste** (eingehende / ausgehende Gespräche) : Zeigt die Anrufliste

## Extras

- **Telefonnummern aufbereiten:** Ruft die Funktion zur [Aufbereitung der Telefonnummern](#)<sup>[81]</sup> auf
- **Konfigurationsassistent:** Startet den [Konfigurationsassistenten](#)<sup>[54]</sup>
- **Fehlerprotokoll:** Zeigt ein [Protokoll](#)<sup>[83]</sup> der letzten Systemmeldungen an
- **Immer im Vordergrund:** Legt fest, ob CTI Data Connector für Salesforce 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 Rufnummererkennung komprimieren. Dies wird normalerweise automatisch durchgeführt

## ?

- **Hilfe:** Bietet eine **kontextsensitive** Hilfe (Hilfe zu der gerade angezeigten Bildschirmmaske) - [Konfigurationsoptionen](#)<sup>[66]</sup>
- **Inhalt:** Ruft dieses Tutorial auf
- **CTI Data Connector für Salesforce im Web:** Führt zur Internetseite von CTI Data Connector für Salesforce
- **Softwareservice:** Zeigt an, ob neue [Updates](#)<sup>[12]</sup> vorliegen
- **CTI Data Connector für Salesforce erwerben:** Führt zum Bestellsystem, wo Sie zusätzliche Lizenzen erwerben können
- **Mirage Computer Systems GmbH im Web:** Führt zur Internetseite von Mirage Computer Systems GmbH
- **Über:** Zeigt Informationen über die aktuell installierte Version an
  
- **Lizenzdaten anzeigen:** Zeigt Ihre [erworbenen Lizenzen](#)<sup>[79]</sup> an ermöglicht die Einspielung von Aktivierungsschlüssel, um neue Lizenzen hinzuzufügen

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

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

## 4.7 Simulator

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

### Simulator aktivieren

Starten Sie den [Konfigurationsassistenten](#)<sup>54)</sup> und wählen Sie die Seite an, auf der der [Telefoniedienstanbieter](#)<sup>56)</sup> gewählt werden kann. Wählen Sie hier den Telefoniedienstanbieter: **<Telephone Simulator>**. Beim nächsten Start von CTI Data Connector für Salesforce 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**

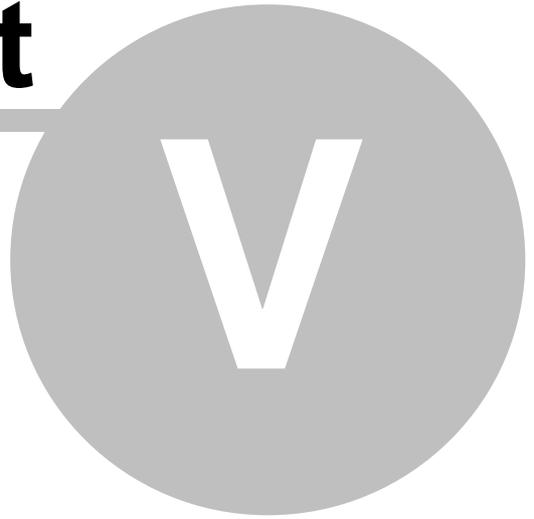
- CTI Data Connector für Salesforce führt die Rufnummererkennung durch und zeigt ein eingehendes Gespräch an
- Nehmen Sie das Gespräch an, indem Sie auf den Schaltfläche **Abheben** klicken
- Das Gespräch können Sie beenden, indem Sie auf den Schaltfläche **Auflegen** klicken

## Ein ausgehendes Gespräch simulieren

- Suchen Sie im Telefonbuch von CTI Data Connector für Salesforce eine Adresse und Ansprechpartner und wählen Sie durch Doppelklick auf die Telefonnummer. Alternativ können Sie eine [Telefonnummer markieren](#) <sup>35)</sup> und mit dem definierten [Tastaturkürzel](#) <sup>59)</sup> wählen
- CTI Data Connector für Salesforce 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

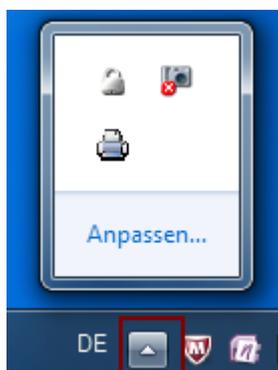
CTI Data Connector für Salesforce bietet viele Möglichkeiten, um ein ausgehendes Gespräch zu führen. Diese hängen teilweise auch von der Anwendung ab, die Sie benutzen. Die Option - Wählen per [Tastaturkürzel](#)<sup>[35]</sup> / Hotkey sollte in jeder Anwendung funktionieren.

Die nachfolgenden Optionen stehen zur Verfügung:

- [Wählen innerhalb von salesforce](#)<sup>[33]</sup>
- Wählen per [Tastaturkürzel](#)<sup>[35]</sup> / Hotkey
- Wählen im [Browser](#)<sup>[36]</sup>
- Wählen per [Hyperlink](#)<sup>[37]</sup>
- Wählen per [Zwischenablage](#)<sup>[39]</sup>
- [Wahlwiederholung](#)<sup>[39]</sup> mit der zuletzt verwendeten Telefonnummer
- Wählen am [Telefonapparat](#)<sup>[39]</sup> - die angewählte Adresse wird angezeigt



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



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



Symbol und Benachrichtigungen anzeigen

Fügen Sie zusätzlich das rote salesforce Icon mit hinzu 

### 5.1.1 Format der Telefonnummer

Für CTI Data Connector für Salesforce 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 für Salesforce 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](#)<sup>[175]</sup>

#### Konfigurationseinstellungen

- Auswahl des richtigen [TAPI Treibers](#)<sup>[57]</sup>
- [Einstellungen der Telefonanlage](#)<sup>[72]</sup> - insbesondere Kennziffer für Amtsholung
- [Wählregeln](#)<sup>[73]</sup>
- TAPI Konfiguration - [Präfix ausgehende Gespräche](#)<sup>[63]</sup>
- TAPI Konfiguration - [Provider Postfix](#)<sup>[64]</sup>
- TAPI Konfiguration - [Ignoriere Pseudo Nummer](#)<sup>[65]</sup>
- [Wählen per Tastenkürzel / Hotkey](#)<sup>[35]</sup> - Hotkey [konfigurieren](#)<sup>[59]</sup> und diese [Option aktivieren](#)<sup>[56]</sup>

- [Wählen im Browser](#)<sup>[36]</sup> - diese [Option aktivieren](#)<sup>[56]</sup>
- [Wählen per Hyperlink](#)<sup>[188]</sup> - diese [Option aktivieren](#)<sup>[56]</sup>

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

- TAPI Konfiguration - [Präfix für interne Nummern](#)<sup>[64]</sup>
- [Mindestlänge](#)<sup>[72]</sup> der Telefonnummer die ein Amt benötigt

### 5.1.3 Wählen innerhalb von Salesforce

Es gibt mehrere Möglichkeiten, um ein ausgehendes Gespräch zu führen (Voraussetzung - Installation Salesforce [call center adapter](#))<sup>[88]</sup>

#### Tätigen von Anrufen mittels Click-to-Dial

Alle Telefonnummer erhalten ein grünes Telefonsymbol .

Gehen Sie wie folgt vor, um mit Salesforce CRM Call Center einen Anruf unmittelbar über das Telefonfeld eines Kontakts, Leads, Accounts bzw. einer Aktivität zu tätigen:

- Suchen Sie die gewünschte Nummer für einen Kontakt, Lead, Account bzw. eine Aktivität.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche rechts neben der Nummer. Die Nummer wird automatisch über die erste offene SoftPhone-Leitung gewählt.

#### Hinweis

- Auf eine Nummer, auf die geklickt wurde, kann fünf Sekunden lang nicht erneut geklickt werden.
- Die Schaltfläche wird nicht neben Faxnummern angezeigt.

#### Das SoftPhone zum Wählen benutzen

Sie können eine Telefonnummer im SoftPhone eingeben

- Klicken Sie im SoftPhone auf den Namen der offenen Leitung, die Sie verwenden möchten. Durch diese Aktion wird das Wahlfeld für die betreffende Linie geöffnet.
- Geben Sie die gewünschte Telefonnummer ein, indem Sie auf die Nummernschaltflächen auf dem Wahlfeld klicken oder indem Sie Nummern über die Tastatur eintippen.
- Klicken Sie auf **Wählen**, oder drücken Sie die Eingabetaste auf der Tastatur.



## Tätigen von Anrufen mithilfe des Callcenter-Verzeichnisses

Gehen Sie wie folgt vor, um in Salesforce CRM Call Center einen Anruf mithilfe des Callcenter-Verzeichnisses zu tätigen:

- Klicken Sie im SoftPhone auf den Namen der offenen Leitung, die Sie verwenden möchten. Durch diese Aktion wird das Wahlfeld für die betreffende Linie geöffnet.
- Klicken Sie auf  neben dem Wahlfeld, um Ihr Callcenter-Verzeichnis zu öffnen.
- Verwenden Sie das Verzeichnis, um die Nummer zu suchen, die sie wählen möchten.
- Wenn Sie die Nummer gefunden haben, klicken Sie auf den der Nummer zugeordneten Namen, um die Nummer automatisch in das Wahlfeld einzutragen.
- Klicken Sie auf **Wählen**, oder drücken Sie die Eingabetaste auf der Tastatur.



Für mehr Informationen über den Salesforce *call center adapter* suchen Sie in der Salesforce online Hilfe nach: **call center adapter Überblick**

#### 5.1.4 Wählen per Tastenkürzel / Hotkey

In nahezu jeder Anwendung kann eine Telefonnummer einfach **markiert** und mit dem in den [Konfigurationseinstellungen](#)<sup>[59]</sup> definierten Tastaturkürzel gewählt werden. **Die Standardbelegung ist die Taste F10.**

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

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



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

Phone: ++44734273833

### **Siehe auch**

[Problemlösung - Tastaturkürzel / Hotkey funktioniert nicht](#)<sup>179</sup>  
Konfiguration - [Tastenkürzel für Wahl einer markierten Telefonnummer](#)<sup>59</sup>  
Konfiguration - [Wahl per Tastenkürzel / Hotkey aktivieren](#)<sup>56</sup>

## **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 für Salesforce wählen**
- Per [Tastaturkürzel](#)<sup>35</sup> / 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 für Salesforce wählen**, direkt gewählt werden. Beide Funktionen (*Wahl im Browser, Wahl per Tastaturkürzel*) müssen in den [Konfigurationseinstellungen](#)<sup>56</sup> aktivieren werden.



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

### **Siehe auch**

[Wahl im Browser aktivieren](#) <sup>60</sup>

## **5.1.6 Wählen per Hyperlink**

Sie können sofort mit der Option [Wählen per Tastenkürzel / Hotkey](#) <sup>35</sup> 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:	<a href="mailto:marketing@mirage-systems.de">marketing@mirage-systems.de</a>
Alternative E-Mail:	
Telefon:	+4970058832
Durchwahl:	
Hauptnummer wählen:	<a href="#">Zum Wählen hier klicken</a>
Mobiltelefon:	+49160865432
Mobiltelefon wählen:	<a href="#">Zum Wählen hier klicken</a>
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](#) <sup>60</sup>

[Problemlösung - Wählen per Hyperlink funktioniert nicht](#) <sup>178</sup>

Konfiguration - [Anwendung für die Wahl per Hyperlink](#) <sup>59</sup>

### 5.1.7 Wählen per Zwischenablage

CTI Data Connector für Salesforce 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](#)<sup>[23]</sup> mit der rechten Maustaste geklickt wird und die Option Wählen per Zwischenablage gewählt wird. CTI Data Connector für Salesforce analysiert dann die Zwischenablage auf Telefonnummern und wählt die erste gefundene Telefonnummer.

#### *Siehe auch*

[Problemlösung - Tastaturkürzel / Hotkey funktioniert nicht](#)<sup>[179]</sup>  
Konfiguration - [Tastenkürzel für Wahl aus der Zwischenablage](#)<sup>[59]</sup>

### 5.1.8 Wahlwiederholung mit zuletzt verwendeter Nummer

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

### 5.1.9 Wählen mit dem Telefonapparat

Sie können wie bisher auch die Telefonnummer direkt an Ihrem Telefonapparat eintippen. CTI Data Connector für Salesforce erkennt dies automatisch und zeigt Ihnen die Adresse mit Ansprechpartner an. Es wird entweder die Desktop Benachrichtigung oder die Anzeige mit den Gesprächsinformationen geöffnet.

## 5.2 Eingehende Gespräche

CTI Data Connector für Salesforce bietet eine ausgefeilte Ruferkennung.

Die Telefonnummer wird in Leads, Accounts und Kontakten gesucht. Die Daten des Anrufers werden im [SoftPhone](#)<sup>[43]</sup> angezeigt.

[Video Tutorial](#)<sup>[40]</sup>

## 5.2.1 Video Tutorial

Schauen Sie sich zunächst das Video an, wie die Ruferkennung funktioniert. Klicken Sie auf ein Bild um das Video zu starten.



### Video Tutorials

#### CTI Data Connector for salesforce



#### Incoming Calls

Listed on

appexchange™

#### CTI Data Connector for salesforce



#### Service Cloud Console

Listed on

appexchange™

## 5.2.2 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.

### Eingehende Telefonnummer analysieren und neu formatieren

Die von der Telefonanlage übermittelte Telefonnummer wird um die Landesvorwahl erweitert (falls keine Landesvorwahl enthalten ist) und um Sonderzeichen der Telefonanlage bereinigt - siehe Konfiguration [Einstellung Telefonanlage](#)<sup>[72]</sup> und [Einstellung Ruferkennung](#)<sup>[75]</sup>.

Ist die Telefonnummer ein Ortsgespräch und die Ortsvorwahl wird nicht übermittelt, wird automatisch eine Ortsvorwahl vorangestellt - siehe [Wählregeln](#)<sup>[73]</sup>.

Für interne Gespräch kann automatisch die Telefonnummer der Zentrale ergänzt werden - siehe [Präfix für interne Gespräche](#)<sup>[64]</sup>.

### 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™ oder dem [Telefonbuch der Telefonanlage](#)<sup>[77]</sup> gesucht (sofern konfiguriert).

#### Suchschritt 2

Von der Telefonnummer werden von rechts ausgehend nacheinander Ziffern abgeschnitten ([siehe Konfiguration dazu](#)<sup>[75]</sup>). 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™ oder dem [Telefonbuch der Telefonanlage](#)<sup>[77]</sup> 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](#)<sup>[76]</sup> nicht aktiviert ist)



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

Wurde die Desktopbenachrichtigung 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.

### 5.2.3 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](#)<sup>[180]</sup>.

#### Adressen die für die Ruferkennung genutzt werden

Salesforce Lead, Account, Kontakt

- Adressen aus der [Telefonanlage](#)<sup>[77]</sup>

#### Konfigurationseinstellungen

- Auswahl des richtigen [TAPI Treibers](#)<sup>[57]</sup>
- [Einstellung Ruferkennung](#)<sup>[75]</sup>

- TAPI Konfiguration - [Eingehende Telefonnummer abschneiden ab](#)<sup>[64]</sup>
- TAPI Konfiguration - [Präfix eingehendes Gespräch](#)<sup>[63]</sup>
- TAPI Konfiguration - [Änderung der Telefonnummer während des Gesprächs nicht anzeigen](#)<sup>[65]</sup>

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

- TAPI Konfiguration - [Präfix für interne Nummern](#)<sup>[64]</sup>
- [Mindestlänge](#)<sup>[72]</sup> der Telefonnummer die ein Amt benötigt

## 5.2.4 Salesforce SoftPhone

Eingehende Gespräche werden im salesforce SoftPhone am linken Rand des Bildschirms signalisiert.

### SoftPhone

Abhängig vom Anrufstatus, sind Schaltflächen verfügbar oder ausgeblendet - wie z.B. Schaltfläche um ein Gespräch zu Halten oder zu Beenden.

Die Felder, die im SoftPhone angezeigt werden, können im [SoftPhone Layout](#)<sup>[94]</sup> konfiguriert werden.



Sie können eine Telefonnotiz (Kommentar) erfassen, die **automatisch** als Aktivität zusammen mit dem *Anruftyp* (eingehend / ausgehend) und der *Dauer des Anrufs* gespeichert werden.

### Gesprächsbewertung (Call Wrap Up)

Nachdem das Gespräch beendet ist, können Sie den Anruf bewerten, indem ein *Ergebnis des Anrufs* ausgewählt wird. Diese Funktion muss in der [Call Center Adapter Konfiguration](#) <sup>[92]</sup> angeschaltet werden. Es wird zusammen mit der Telefonnotiz als Aktivität gespeichert und steht für Berichte zur Verfügung. Siehe: *Callcenter-Berichte* in salesforce.

Nachbearbeitung

Zeile 1 Öffnen

Aktuelles Anrufprotokoll

Thema Call 18.06.2011 14:38

Name Kontakt: Carl

Kommentare Interesse an CTI Data Connector. 25 Lizenzen.

Ergebnis des Anrufs

Angebot zusenden

Kein Interesse am Produkt

In Kampagne A aufnehmen

Fertig



Für mehr Informationen über den Salesforce *call center adapter* suchen Sie in der Salesforce online Hilfe nach: **call center adapter Überblick**

## 5.2.5 Verpasste Anrufe (rotes Icon)



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

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

Nachdem die Anrufliste geöffnet wurde, ändert sich die Farbe des Icons wieder zu



blau



Anonyme Anrufe erscheinen nicht als verpasste Anrufe.

## 5.3 Gespräch weiterleiten

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

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

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

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

Beide Optionen (mit und ohne Ankündigung) werden durch CTI Data Connector für Salesforce, **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 für Salesforce, zur Verfügung.



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

### 5.3.1 Gesprächsweiterleitung mit Ankündigung

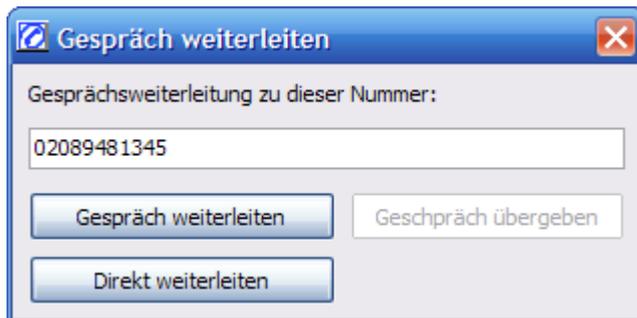
Wenn das weitergeleitete Gespräch ein Gespräch **mit Ankündigung** ist, wird der Gesprächspartner über das bevorstehende Gespräch informiert. Dies geschieht, indem der Anrufer auf eine Warteposition gestellt (Hold) und die gewünschte Nummer

angerufen wird. Sie können den anderen Gesprächspartner informieren. Wenn dieser das Gespräch annehmen möchte, wird das Gespräch an Ihn weiter verbunden.

Während eines laufenden Gesprächs stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Klick mit der **linken Maustaste** auf das Telefon Icon, Auswahl *Gespräch weiterleiten* oder
- die Schaltfläche *Gespräch weiterleiten* im [Kontrollzentrum](#) <sup>25</sup>

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](#) <sup>47</sup>

## **5.3.2 Gesprächsweiterleitung ohne Ankündigung**

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

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

Während eines laufenden Gesprächs stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Klick mit der **linken Maustaste** auf das Telefon Icon, Auswahl *Gespräch weiterleiten* oder
- die Schaltfläche *Gespräch weiterleiten* im [Kontrollzentrum](#)<sup>[25]</sup>

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](#)<sup>[46]</sup>

## **5.4 Service Cloud Konsole**

Die Service Cloud Konsole benötigt ein spezielles Setup innerhalb von Salesforce. Details dazu finden Sie in der Salesforce Hilfe.

Die Optionen des SoftPhones in der Service Cloud Konsole sind etwas abweichend von den Optionen der Standard Konfiguration in Salesforce.

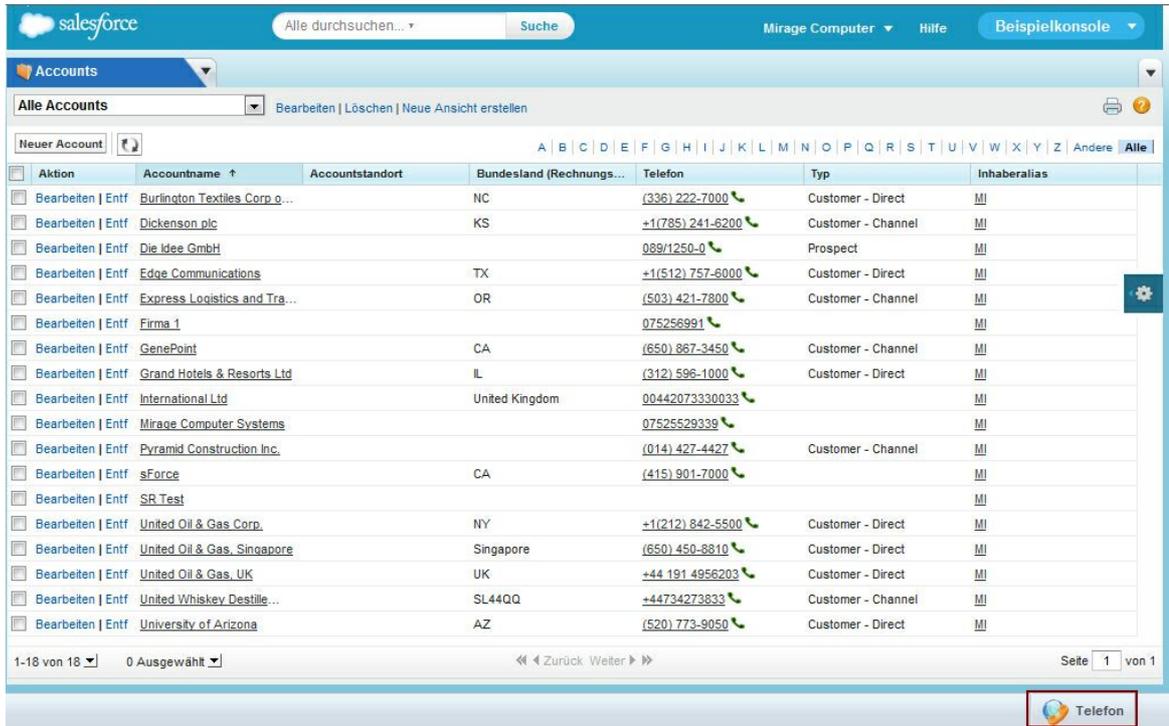


- [Video - Service Cloud Konsole](#)

### **Eingangsbildschirm - Service Cloud Konsole**

In der Service Cloud Konsole, ist das SoftPhone in der unten rechten Ecke 'versteckt'.

Klicken Sie auf das Symbol  um das SoftPhone anzuzeigen.



The screenshot shows the Salesforce Service Cloud Console interface. At the top, there is a search bar and navigation options. Below, a list of accounts is displayed with columns for 'Aktion', 'Accountname', 'Accountstandort', 'Bundesland (Rechnungs...', 'Telefon', 'Typ', and 'Inhaberalias'. A 'Phone' icon is visible in the bottom right corner of the console area.

Aktion	Accountname ↑	Accountstandort	Bundesland (Rechnungs...	Telefon	Typ	Inhaberalias
Bearbeiten   Entf	Burlington Textiles Corp o...		NC	(336) 222-7000	Customer - Direct	MI
Bearbeiten   Entf	Dickenson plc		KS	+1(785) 241-6200	Customer - Channel	MI
Bearbeiten   Entf	Die Idee GmbH			089/1250-0	Prospect	MI
Bearbeiten   Entf	Edge Communications		TX	+1(512) 757-6000	Customer - Direct	MI
Bearbeiten   Entf	Express Logistics and Tra...		OR	(503) 421-7800	Customer - Channel	MI
Bearbeiten   Entf	Firma 1			075256991		MI
Bearbeiten   Entf	GenePoint		CA	(650) 867-3450	Customer - Channel	MI
Bearbeiten   Entf	Grand Hotels & Resorts Ltd		IL	(312) 596-1000	Customer - Direct	MI
Bearbeiten   Entf	International Ltd		United Kingdom	00442073330033		MI
Bearbeiten   Entf	Mirage Computer Systems			07525529339		MI
Bearbeiten   Entf	Pyramid Construction Inc.			(014) 427-4427	Customer - Channel	MI
Bearbeiten   Entf	sForce		CA	(415) 901-7000		MI
Bearbeiten   Entf	SR_Test					MI
Bearbeiten   Entf	United Oil & Gas Corp.		NY	+1(212) 842-5500	Customer - Direct	MI
Bearbeiten   Entf	United Oil & Gas, Singapore		Singapore	(650) 450-8810	Customer - Direct	MI
Bearbeiten   Entf	United Oil & Gas, UK		UK	+44 191 4956203	Customer - Direct	MI
Bearbeiten   Entf	United Whiskey Destille...		SL44QQ	+44734273833	Customer - Channel	MI
Bearbeiten   Entf	University of Arizona		AZ	(520) 773-9050	Customer - Direct	MI

Service Cloud Konsole - Eingangsbildschirm

## Eingehender Anruf

Eingehende Anrufe werden im Salesforce SoftPhone auf der **rechten** Seite des Bildschirmes angezeigt. Die Account/Lead/Kontakt Detaildaten werden in einem **neuen TAB** angezeigt. Zu weiteren Details der SoftPhone Funktionalität siehe [Salesforce SoftPhone](#) <sup>43</sup>

The screenshot displays the Salesforce user interface. At the top, the Salesforce logo and navigation bar are visible, including a search bar and user information for 'Mirage Computer'. The main content area shows the 'Edge Communications' section for the contact 'Ms. Rose Gonzalez'. Below this, the 'Kontakt-Detail' section provides a comprehensive list of contact information, including name, account name, title, department, and various phone numbers. A 'Kontakt-Detail' sidebar on the right shows call-related information such as 'On a Call', 'Line 1 On Call', 'Caller ID', 'Duration', 'Contact', 'Department', 'Title', and 'Languages'. At the bottom, the 'Interaktionsprotokoll' (Interaction Log) section is active, showing a call record for 'Ms. Rose Gonzalez' with a subject of 'Anruf: 31.12.2011 17:28'. A 'Telefon' icon is located in the bottom right corner of the interface.

*Eingehendes Gespräch - SoftPhone*

## Interaktionsprotokoll

Die Besonderheit der Service Cloud Konsole ist das Interaktionsprotokoll. Sie geben die Telefonnotiz im Interaktionsprotokoll ein und nicht im SoftPhone. Wenn das Telefonat beendet wurde, werden die Daten automatisch als Aktivität gespeichert.

The screenshot shows the Salesforce 'Kontakt' (Contact) record for Ms. Rose Gonzalez. The 'Kontakt-Detail' section contains the following information:

Kontaktinhaber	Mirage Computer [Ändern]	Telefon	(512) 757-6000
Name	Ms. Rose Gonzalez	Telefon privat	
Accountname	Edge Communications	Mobiletelefon	(512) 757-9340
Titel	SVP, Procurement	Weitere Tel-Nr.	
Abteilung	Procurement	Fax	(512) 757-9000
Geburtsdatum	26.03.1959	E-Mail	rose@edge.com
Vorgesetzter	[Organigramm anzeigen]	Assistent	
Lead-Quelle	Trade Show	Telefon Assistent	
Postanschrift	313 Constitution Place Austin, TX 78767 USA	Weitere Anschrift	

Below the contact details is the 'Interaktionsprotokoll' (Interaction Log) section. It includes a form with the following fields:

- Name: Ms. Rose Gonzalez
- Thema: Anruf: 31.12.2011 17:28
- Bezug zu: Account: Edge Communication
- A text area for notes with the placeholder text 'Geben Sie hier Ihre Hinweise ein...'

Interaktionsprotokoll - Telefonnotiz eingeben

## 5.5 Auswertungen

Alle Telefonanrufe werden als Aktivität gespeichert und sind in salesforce Berichten verfügbar. Die Standard salesforce Call Center-Berichte können im Ordner: *Callcenter-Berichte* gefunden werden

The screenshot shows the 'Berichte' (Reports) page in Salesforce. The 'Callcenter-Berichte' folder is selected, and the following reports are listed:

Berichtsname	Beschreibung
Die Anrufe meines Teams in dieser Woche	Welche Anrufe haben meine Mitarbeiter diese Woche bearbeitet?
Meine heutigen Anrufe	Welche Anrufe habe ich heute bearbeitet?
Meine Anrufe in dieser Woche	Welche Anrufe habe ich in dieser Woche bearbeitet?

Sie können alle Arten von Berichten erstellen wie

- Eingehende Gespräche eines Tages oder Woche
- Anrufe, bei denen niemand erreicht wurde (Gesprächsdauer ist leer oder 0)
- Bericht mit den [Gesprächsergebnissen](#)<sup>44</sup>

Wenn Sie einen Bericht erstellen, wählen Sie die Kategorie: **Aktivitäten** und den Berichtstyp: **Aufgaben und Ereignisse**

Beispiel



**Part**

---

**VI**

## 6 Konfigurationsassistent

### 6.1 Einführung

Der Konfigurationsassistent für CTI Data Connector für Salesforce 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](#)<sup>[81]</sup>.

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](#)<sup>[22]</sup> eingeben.

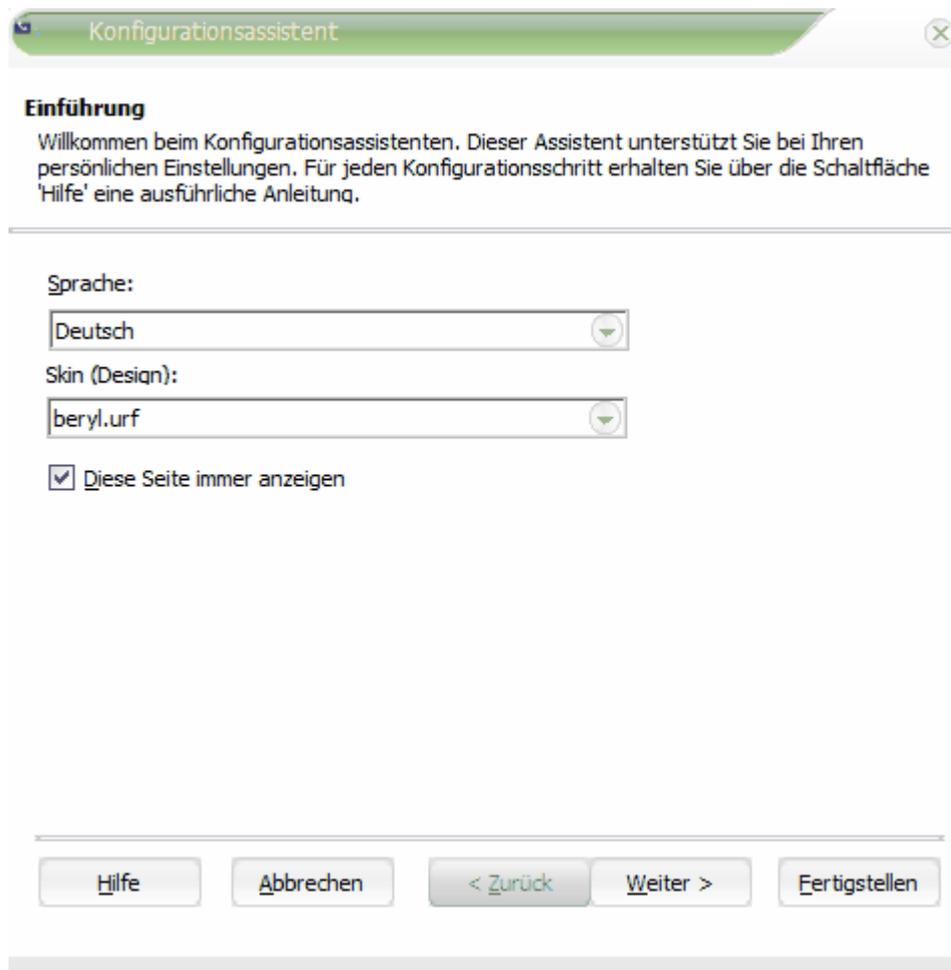
### Wie wird der Konfigurationsassistent gestartet?

Den Konfigurationsassistenten starten Sie, indem Sie auf das ICON von CTI Data Connector für Salesforce mit der rechten Maustaste klicken und die Option **Konfigurationsassistent** wählen oder im [Kontrollzentrum](#)<sup>[25]</sup> den Menübefehl **Extras -> Konfigurationsassistent** wählen.

### Überblick über alle Konfigurationsschritte

- Einführung - [Auswahl der Sprache](#)<sup>[55]</sup>, in der die Oberfläche von CTI Data Connector für Salesforce erscheint
- Konfiguration des [TAPI Treibers](#)<sup>[57]</sup>, [Tastaturkürzel](#)<sup>[59]</sup>, [Experteneinstellungen](#)<sup>[61]</sup> und [Browser Wahl Optionen](#)<sup>[60]</sup>
- Einstellungen der [Telefonanlage](#)<sup>[72]</sup> und [Rufidentifizierung](#)<sup>[75]</sup>

## 6.2 Sprache wählen



**Konfigurationsassistent**

**Einführung**

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

Sprache:  
Deutsch

Skin (Design):  
beryl.urf

Diese Seite immer anzeigen

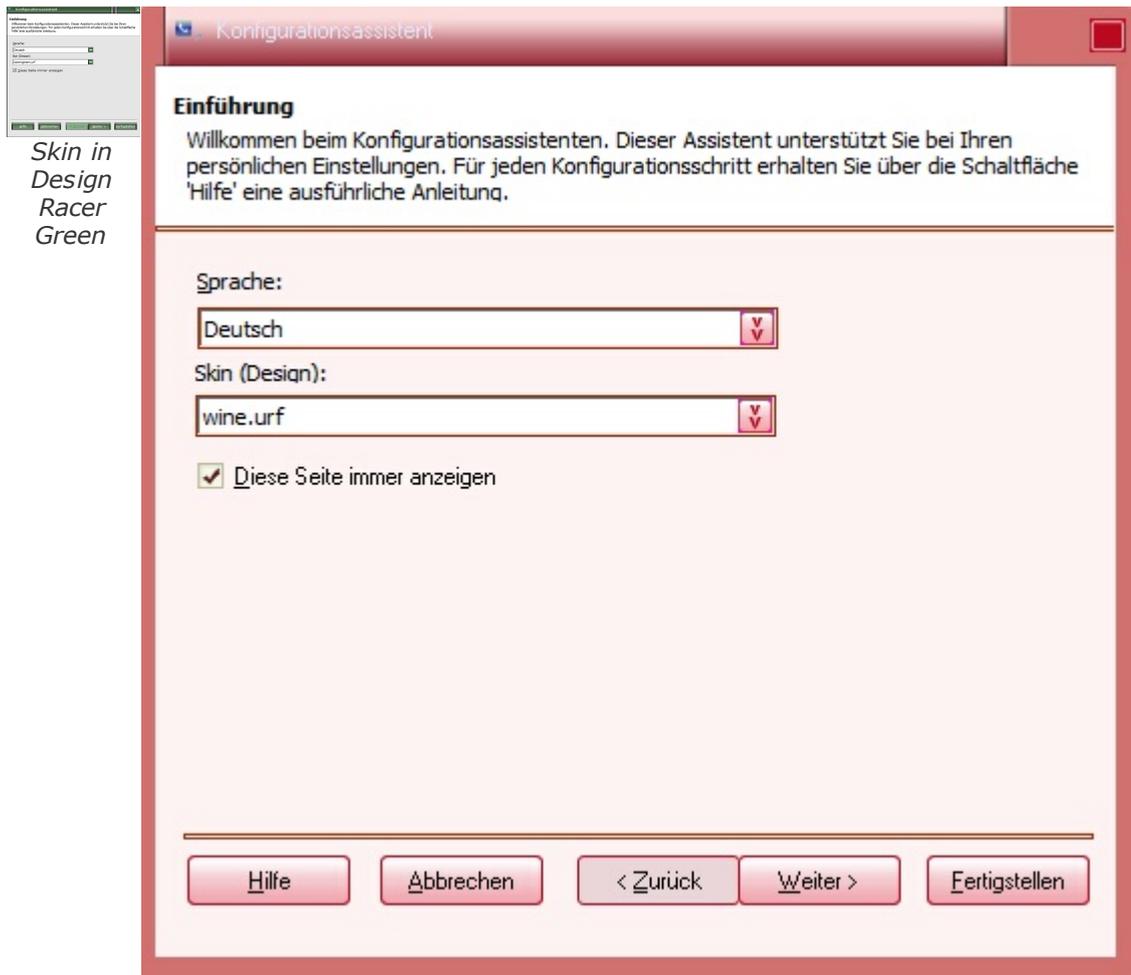
Hilfe Abbrechen < Zurück Weiter > Fertigstellen

### Sprache

Hier können Sie die Sprache der Anwendung wählen.

### Skin (Design)

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



*Skin in Design Racer Green*

*Skin in Design Wine*

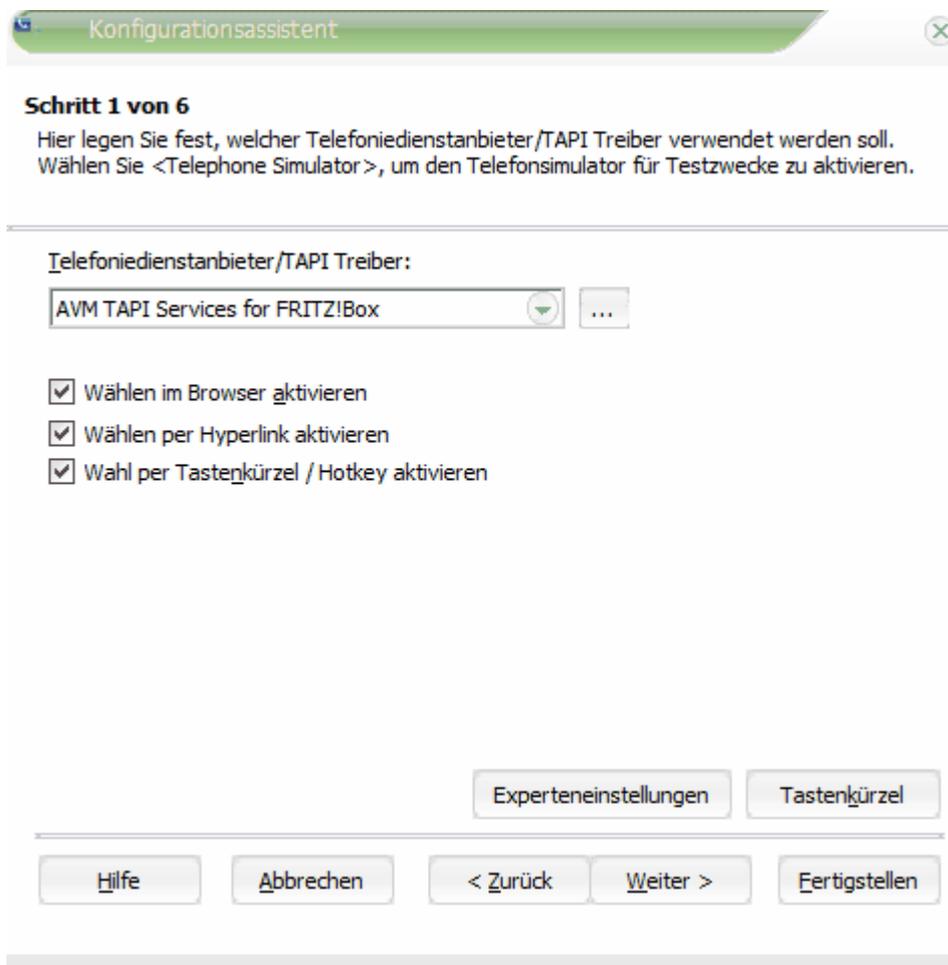
Sofern Sie diesen Bildschirm in Zukunft überspringen möchten, entfernen Sie das Häkchen bei *Diese Seite immer anzeigen*.

### 6.3 TAPI Treiber, Tastaturkürzel, Experteneinstellungen und Browser Wahl

Hier konfigurieren Sie den [TAPI Treiber](#)<sup>[57]</sup> und die Wähloptionen, die zur Verfügung stehen sollen.

- Wählen im [Browser](#)<sup>[60]</sup> aktivieren
- Wählen per [Hyperlink](#)<sup>[60]</sup> aktivieren
- Wählen per [Tastenkürzel / Hotkey](#)<sup>[59]</sup> aktivieren

Sofern verfügbar, kann der Dialog für die [Experteneinstellungen](#)<sup>[61]</sup> gestartet werden. Mit der Schaltfläche [Tastenkürzel](#)<sup>[59]</sup> definieren Sie die Wahl per [Tastenkürzel / Hotkey](#)<sup>[35]</sup>.



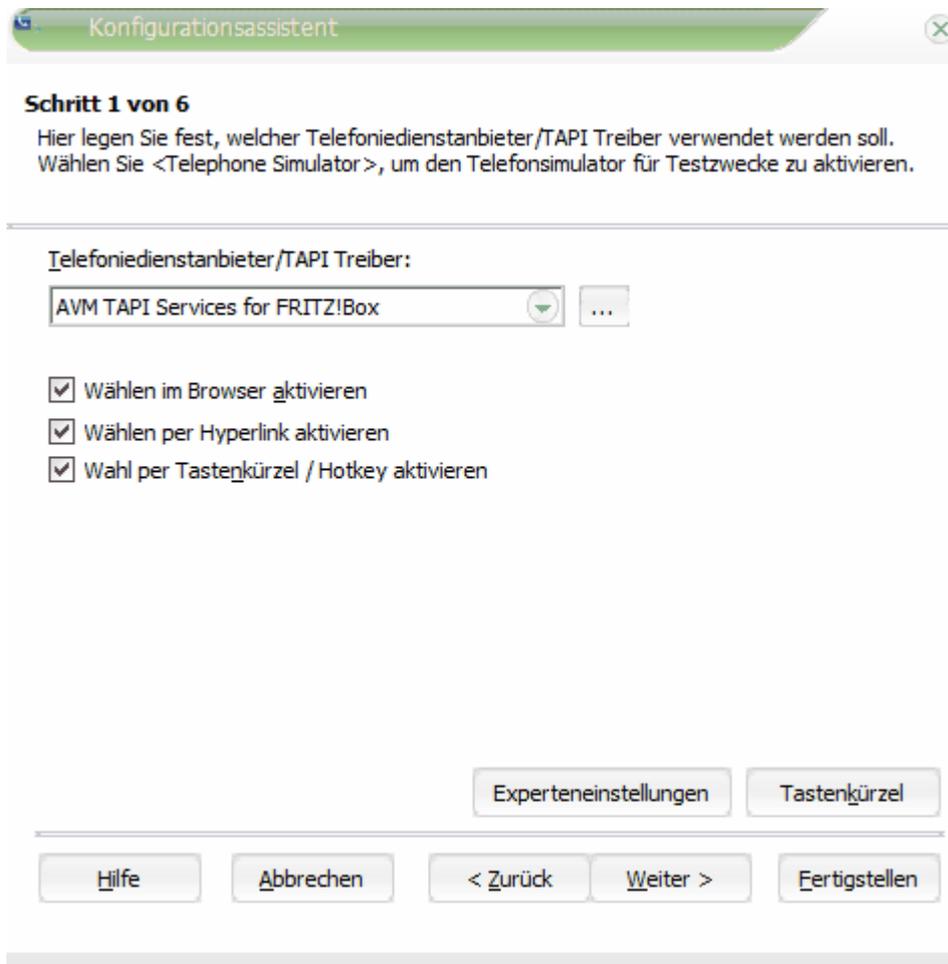
### 6.3.1 TAPI Treiber

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?](#)<sup>[140]</sup>

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

Mit dem Telefoniedienstanbieter <**Telephone Simulator**> kann CTI Data Connector für

Salesforce mit einem [Telefonsimulator](#) <sup>[28]</sup> getestet werden, wenn kein TAPI fähiges Telefon zur Verfügung steht.



c

### **Siehe auch**

[Wo finde ich diesen Bildschirm?](#) <sup>[56]</sup>

[Systemanforderungen](#) <sup>[138]</sup> TAPI Treiber

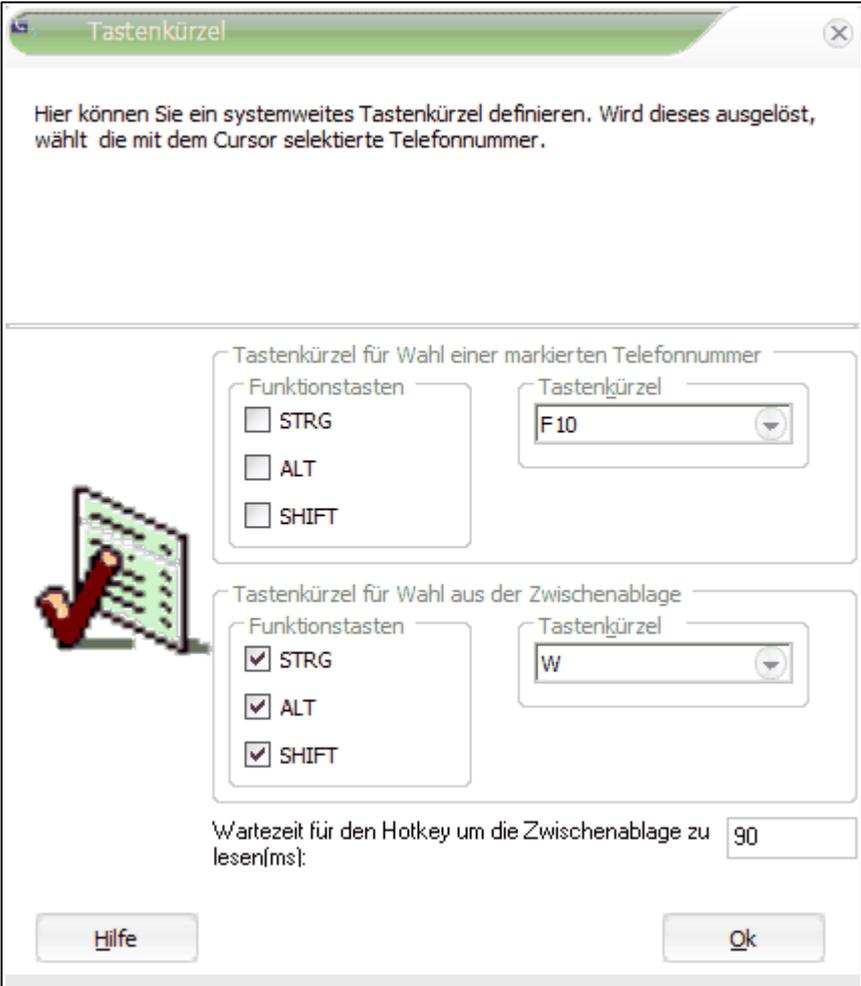
[Wo finde ich den TAPI Treiber?](#) <sup>[140]</sup>

## 6.3.2 Konfiguration Tastaturkürzel / Hotkeys

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

### Tastenkürzel für Wahl einer markierten Telefonnummer

Dieses Tastenkürzel erlaubt eine Wahl, indem eine Telefonnummer markiert wird und dann das Tastenkürzel gedrückt wird. Details siehe Wählen per [Tastenkürzel / Hotkey](#)<sup>35</sup>. 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](#)<sup>[39]</sup>. 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](#)<sup>[35]</sup> 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?](#)<sup>[56]</sup>

[Problemlösung - Tastaturkürzel / Hotkey funktioniert nicht](#)<sup>[179]</sup>

Wählen per [Tastenkürzel / Hotkey](#)<sup>[35]</sup>.

[Wählen per Zwischenablage](#)<sup>[39]</sup>

### 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](#)<sup>[36]</sup>.



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

#### Wählen per Hyperlink aktivieren

Diese Option erlaubt die Wahl mit Hilfe eines Hyperlinks. Details siehe [Wählen per Hyperlink](#)<sup>[188]</sup>.

Die Wahl per [Tastaturkürzel / Hotkey](#)<sup>[59]</sup> ist ebenfalls im Browser möglich.

### **Siehe auch**

[Wo finde ich diesen Bildschirm?](#)<sup>[56]</sup>

[Problemlösung - Wählen per Hyperlink funktioniert nicht](#)<sup>[179]</sup>

Konfiguration - [Anwendung für die Wahl per Hyperlink](#)<sup>[59]</sup>

## **6.4 Experteneinstellungen**

CTI Data Connector für Salesforce ermöglicht eine Vielzahl an zusätzlichen Einstellungen, die Einfluss auf die nachfolgenden Bereiche haben

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



Nur erfahrene Benutzer sollten diese Einstellungen verändern.

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

Konfigurationsassistent

**Schritt 1 von 6**

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

Telefoniediensteanbieter/TAPI Treiber:

AVM TAPI Services for FRITZ!Box

Wählen im Browser aktivieren

Wählen per Hyperlink aktivieren

Wahl per Tastenkürzel / Hotkey aktivieren

Experteneinstellungen

Tastenkürzel

Hilfe

Abbrechen

< Zurück

Weiter >

Fertigstellen

### 6.4.1 TAPI Konfiguration

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

Experteneinstellungen

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

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

Externes Gespräch - Präfix

Eingehend   Präfixe entfernen

Ausgehend   Präfixe voranstellen

Präfix für interne Nummern:

Provider Postfix:

Eingehende Telefonnummer abschneiden ab:

Ignoriere Pseudo-Nummer:

Änderung der Telefonnummer während des Gesprächs nicht anzeigen

Kontrollierende CTI Anwendung

Anrufprotokollierung aktivieren

Log Datei absenden

Hilfe Abbrechen Ok

## Externes Gespräch - Präfix

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

### Beispiel

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

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

### Beispiel

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



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

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

## Präfix für interne Nummern

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

### Beispiel

Für alle Mitarbeiter ist die komplette Telefonnummer in der Datenbank gespeichert, z.B. 07342/7383-12. Bei eingehenden Gesprächen wird nur die Durchwahl signalisiert, z.B. 12. Um jetzt den Namen des Anrufenden zu finden, muss der Präfix 7383 vor die Rufnummer gestellt werden. Zusätzlich wird der Ortsvorwahl, die bei [Ländereinstellungen](#) [73] konfiguriert ist, vorangestellt.

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

## Provider Postfix

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

### Beispiel

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

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

## Eingehende Telefonnummer abschneiden ab

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

### Beispiel

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

## Ignoriere Pseudo Nummer

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

### Beispiel

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

Konfigurieren Sie **879** als Pseudo Nummer.

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

### Beispiel

879;888;890

## Änderung der Telefonnummer während des Gesprächs nicht anzeigen

Wenn eine Telefonnummer während des Gesprächs wechselt (weil z.B. das Gespräch von der Zentrale vermittelt wurde), dann wird die neue Nummer automatisch in der Desktopbenachrichtigung 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 für Salesforce so konfiguriert werden, dass alle Anforderungen an die Wahlhilfe zu CTI Data Connector für Salesforce weitergeleitet werden. Damit kann für ausgehende Gespräche die Ruflogik von CTI Data Connector für Salesforce verwendet werden.

## Anrufprotokollierung aktivieren

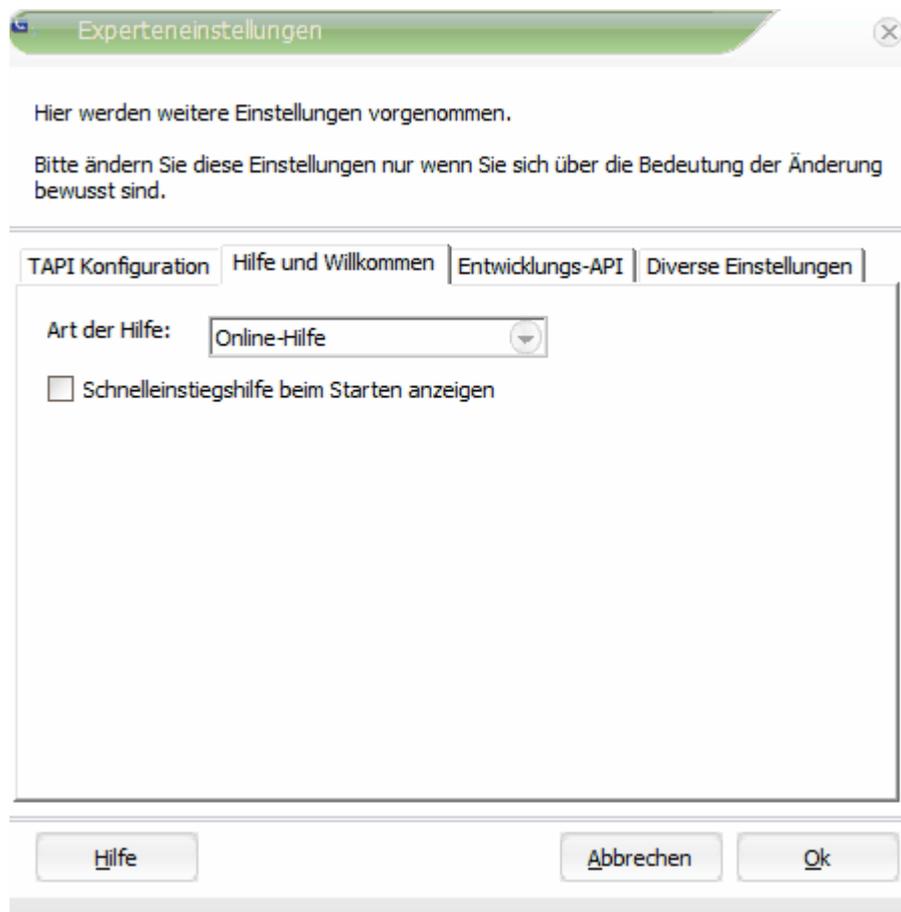
Diese Funktion ist nur für Service Zwecke vorgesehen. Alle Ereignisse des TAPI Treibers werden aufgezeichnet. Siehe [Wie sende ich eine Log Datei?](#)<sup>187</sup> um diese an den Support zu übermitteln.

### **Siehe auch**

[Wo finde ich diesen Bildschirm?](#)<sup>61</sup>

## 6.4.2 Hilfe und Willkommen

Der nachfolgende Bildschirm ermöglicht die Konfiguration der Hilfeeinstellung.



### Art der Hilfe

2 unterschiedliche Arten von Hilfe werden angeboten

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



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

### Schnelleinstiegshilfe beim Starten anzeigen

Wählen Sie diese Option, um die [Schnelleinstiegshilfe](#) <sup>20</sup> bei jedem Programmstart

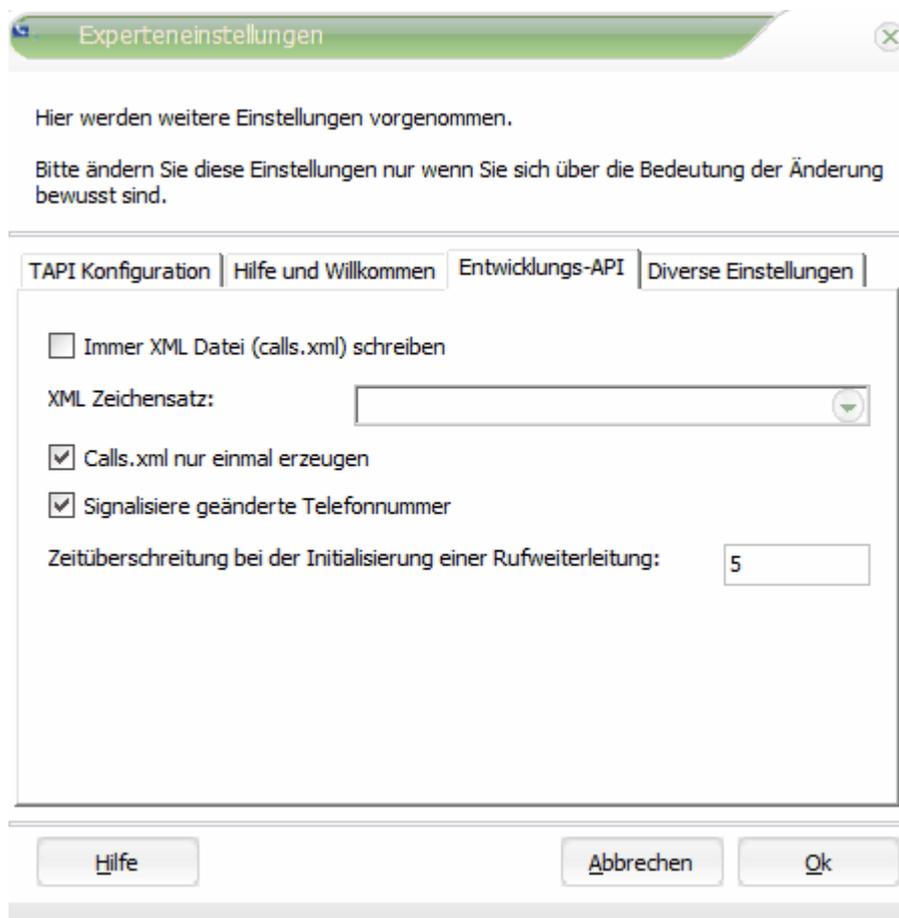
angezeigt zu bekommen.

### **Siehe auch**

[Wo finde ich diesen Bildschirm?](#)<sup>61</sup>

## **6.4.3 Entwicklungs-API**

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



### **Immer XML Datei (calls.xml) schreiben**

Die Standard Option ist, dass ein Ruf nur an ein externes Programm übermittelt wird, wenn auf die Desktopbenachrichtigung 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.

## Calls.xml nur einmal erzeugen

Sofern gewählt, wird die calls.xml nur einmal per Anruf erzeugt. Andernfalls wird die Datei für jedes TAPI Ereignis wie klingeln, Gespräch halten oder beenden erzeugt sofern **einmal** auf die Desktopbenachrichtigung geklickt wird. Siehe auch: [Immer XML Datei \(calls.xml schreiben<sup>\[67\]</sup>\)](#).

## 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<sup>\[65\]</sup>](#)

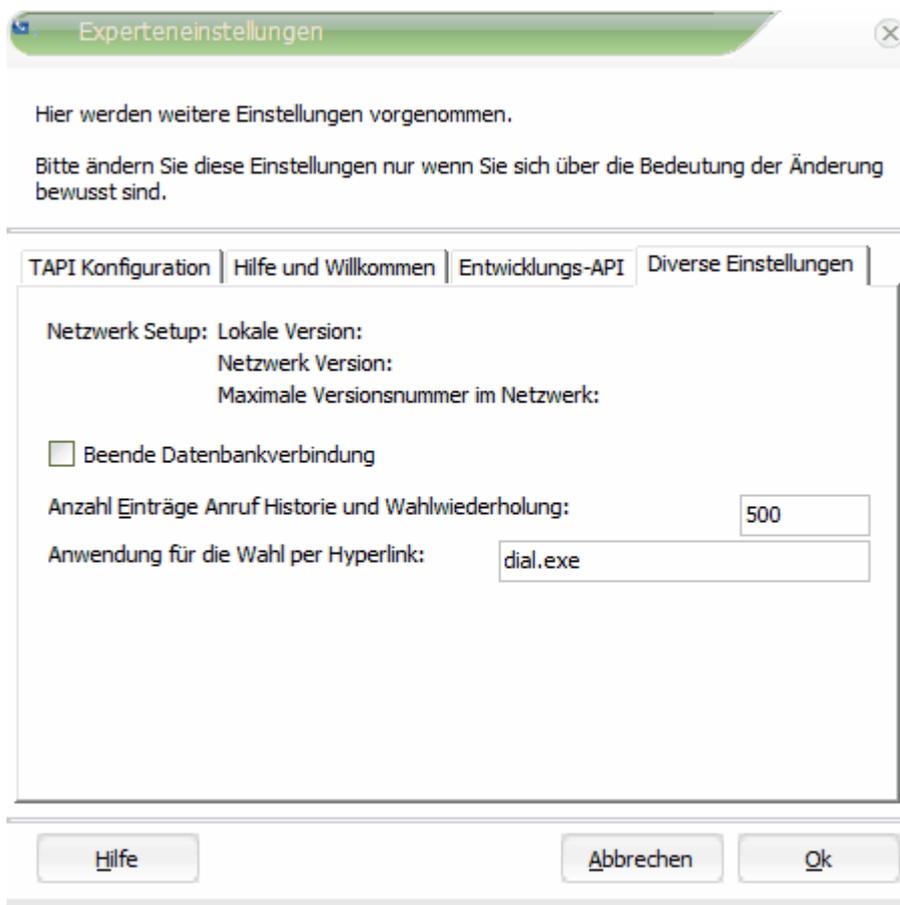
## Zeitüberschreitung der Initialisierung einer Rufweiterleitung

Diese Einstellung wird benutzt für die Funktion [Gespräch weiterleiten<sup>\[46\]</sup>](#). 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?<sup>\[61\]</sup>](#)

## 6.4.4 Diverse Einstellungen



Experteneinstellungen

Hier werden weitere Einstellungen vorgenommen.

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

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

Netzwerk Setup: Lokale Version:  
Netzwerk Version:  
Maximale Versionsnummer im Netzwerk:

Beende Datenbankverbindung

Anzahl Einträge Anruf Historie und Wahlwiederholung:

Anwendung für die Wahl per Hyperlink:

Hilfe Abbrechen Ok

### Beende Datenbankverbindung

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



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

## Anzahl Einträge in Anruferliste und Wahlwiederholung

Legen Sie die Anzahl der Einträge für die Anruferliste fest.

## Anwendung für die Wahl per Hyperlink

Legt fest welches Programm für die Windows Funktion **callto:** verwendet wird - siehe [Wählen per Hyperlink](#)<sup>[188]</sup>.

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

### *Siehe auch*

[Wo finde ich diesen Bildschirm?](#)<sup>[61]</sup>

## 6.5 Konfiguration Telefonanlage und Rufidentifizierung

Dieser Bildschirm ermöglicht die Angabe von [Einstellungen für die Telefonanlage](#)<sup>[72]</sup> und die Handhabung der [Rufidentifizierung](#)<sup>[75]</sup>.

Konfigurationsassistent

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

Einstellung Telefonanlage | Einstellung Rufenerkennung

Kennziffer(n) für Amtsholung: 0

Mindestlänge der Telefonnummer die ein Amt benötigt: 3

Wählregeln

Hilfe Abbrechen < Zurück Weiter > Fertigstellen

### Siehe auch

[Einstellungen der Telefonanlage](#)<sup>[72]</sup>

[Wählregeln](#)<sup>[73]</sup>

[Einstellung Rufenerkennung](#)<sup>[75]</sup>

## 6.5.1 Einstellungen der Telefonanlage

Konfigurationsassistent

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

Einstellung Telefonanlage | Einstellung Rufnummerkennung

Kennziffer(n) für Amtsholung:

Mindestlänge der Telefonnummer die ein Amt benötigt:

Wählregeln

Hilfe Abbrechen < Zurück Weiter > Fertigstellen

### 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

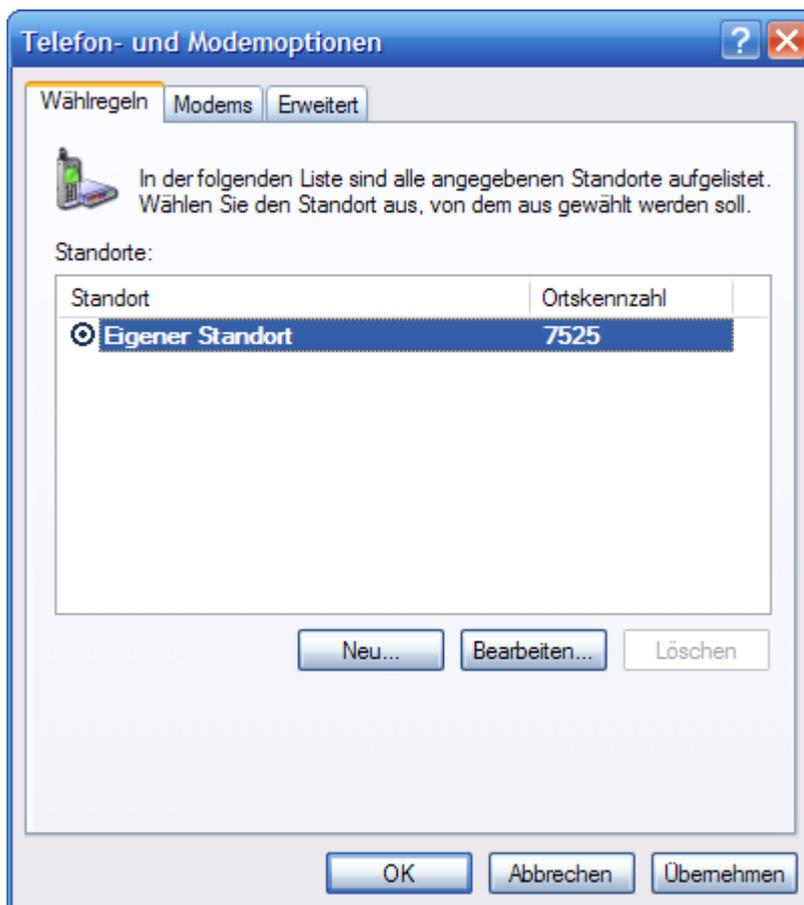
[Wählregeln](#)<sup>73</sup>

### 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 für Salesforce vorgenommen werden.

#### Beispiel

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



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

Standort bearbeiten

Allgemein Ortskennzahlregeln Callingcard

Standortname: Eigener Standort

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

Land/Region: Deutschland Ortskennzahl: 7525

Wählregeln

Folgende Regeln beim Wählen von diesem Standort verwenden:

Amtskennziffer für Ortsgespräche:

Amtskennziffer für Ferngespräche:

Netzkennzahl für Ferngespräche:

Netzkennzahl für Auslandsgespräche:

Wartefunktion beim Wählen deaktivieren:

Wählverfahren:  Ton (MFV)  Impuls (IWW)

OK Abbrechen Übernehmen

### **Siehe auch**

[Wo finde ich diesen Bildschirm?](#) <sup>72</sup>

## 6.5.2 Einstellung Ruferkennung

**Konfigurationsassistent**

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

**Einstellung Telefonanlage** | **Einstellung Ruferkennung**

Ruferkennung - Anzahl Stellen abschneiden:

Datenbanken in der festgelegten Reihenfolge vollständig durchsuchen  
 Nach jedem Abschneiden einer Ziffer erneute alle Datenbanken durchsuchen

Interne Nummern ausblenden  
 Verwende angerufene Rufnummer zur Rufidentifizierung  
 Mehrfachtreffer durch identische Telefonnummern unterdrücken  
 Anrufername aus der Telefonanlage anzeigen

Zeichenkette wenn die Nummer nicht übertragen wird:

Anzeige der Telefonnummer:  
 Nummer vom TAPI-Treiber unverändert anzeigen  
 Nummer im internationalen Format anzeigen

### Ruferkennung - Anzahl Nummern abschneiden

CTI Data Connector für Salesforce kann bei einem Anruf Stellen so lange abschneiden, bis eine passende Telefonnummer gefunden wird.

#### Beispiel

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

#### Optionen

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

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

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



Diese Option wird für salesforce nicht verwendet

## Interne Nummern ausblenden

Dadurch werden die Gesprächsinformationen für interne Telefongespräche nicht angezeigt. Über die oben eingestellte Konfiguration [Mindestlänge der Telefonnummer, für die ein Amt benötigt wird](#)<sup>[72]</sup>, wird ermittelt, ob es sich um ein internes oder externes Gespräch handelt.

## Verwende angerufene Rufnummer zur Rufidentifizierung

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

### Beispiel

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



Diese Option wird für salesforce nicht verwendet

## Anrufername aus der Telefonanlage anzeigen

Wenn die Telefonanlage ein eigenes Telefonbuch hat, dann kann CTI Data Connector für Salesforce den Anrufername, der von der Telefonanlage übergeben wird, in der Desktopbenachrichtigung anzeigen, sofern in einer Datenbank oder Outlook 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.



Diese Option wird für salesforce nicht verwendet

## Anzeige der Telefonnummer

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

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

### **Siehe auch**

[Wo finde ich diesen Bildschirm?](#) 

**Part**

---



## 7 Dienstprogramme

### 7.1 Lizenzdaten anzeigen

Um die Lizenzdaten anzuzeigen, wählen Sie entweder

- rechter Maus Klick auf das [Icon](#)<sup>[23]</sup> im System Tray - dann **Lizenzdaten anzeigen**

oder

- innerhalb dem [Kontrollzentrum](#)<sup>[25]</sup> 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](#)<sup>[157]</sup> um eine Lizenz wieder freizugeben.

- Anzahl der Computer, die eine Lizenz besitzen
- [Demoversion](#)<sup>[154]</sup> - 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](#)<sup>[128]</sup> - entweder aktiviert oder erforderlich

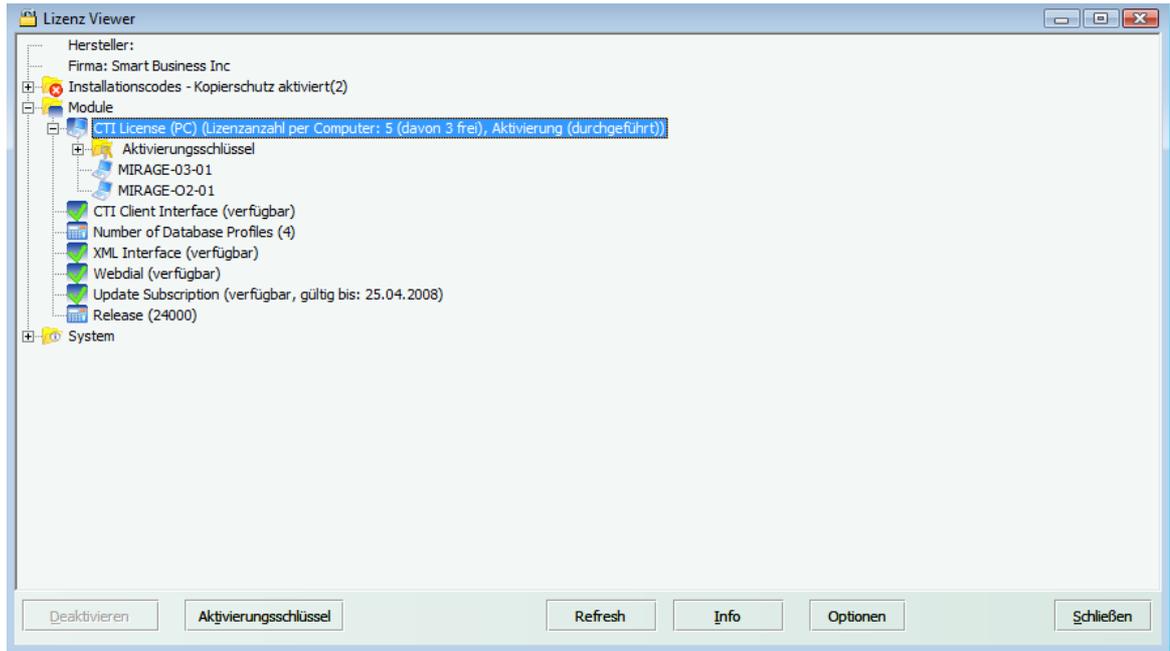
#### Update Subscription / Abonnement

Das Update Abonnement berechtigt zur Installation des neuesten Updates, solange das Abonnement noch nicht abgelaufen ist. Siehe Kapitel [Softwareaktualisierung](#)<sup>[12]</sup>, 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**

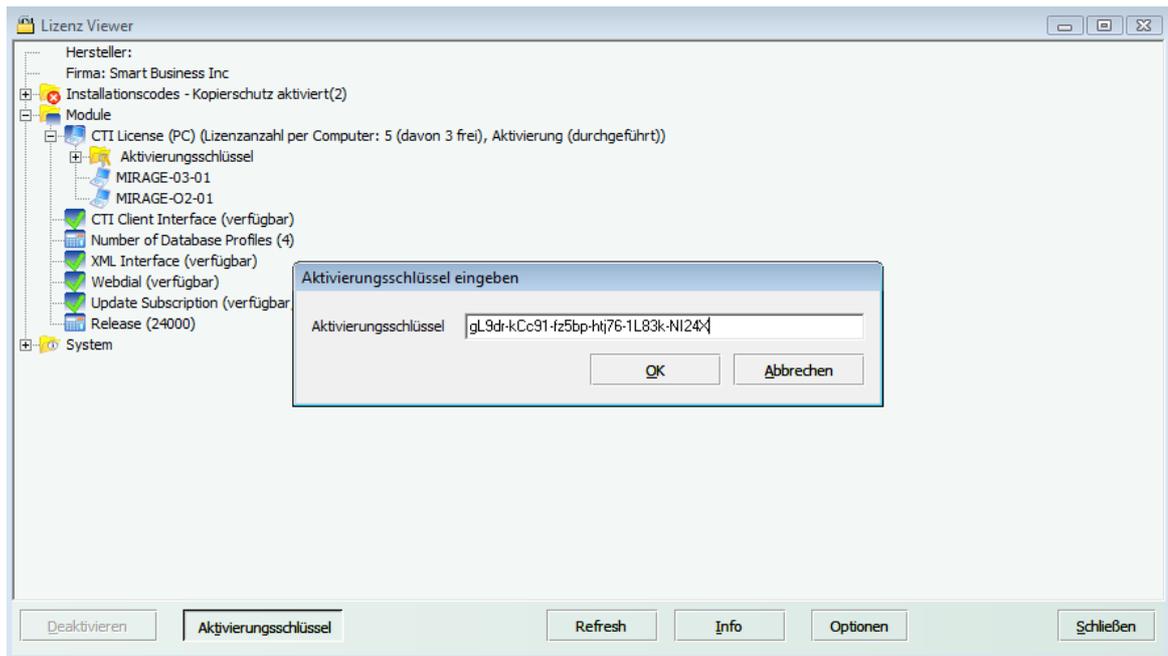
Es gibt 6 Blöcke mit je 5 Zeichen. Die Blöcke sind durch ein Bindestrich getrennt, um die Lesbarkeit zu erhöhen.

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

- Start Bildschirm [Lizenzdaten anzeigen](#)<sup>79</sup>
- 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 [Rufnummererkennung](#)<sup>[41]</sup> verwendet werden können, müssen diese zyklisch in ein internationales Format aufbereitet werden.

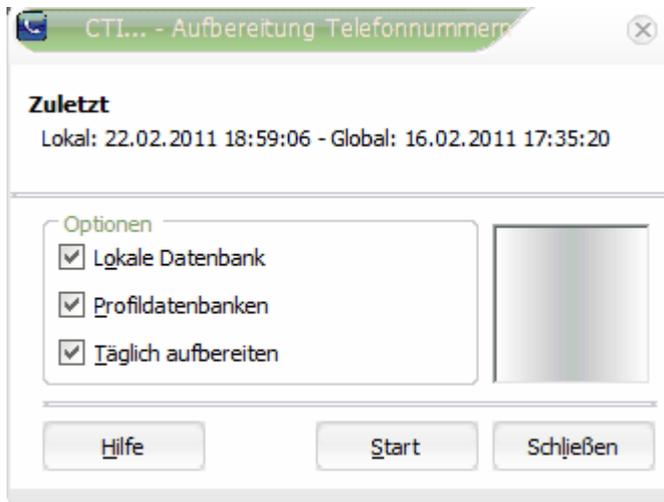
Dieses Programm läuft normalerweise auf dem Server je nach Anforderung 1 bis 2 mal am Tag und bereitet alle zentralen Datenbanken (Profildatenbanken) auf. Siehe [Server Setup](#).<sup>[82]</sup>

Für die lokale Datenbank (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 <%oemtitle%> überprüft werden. Wählen Sie dazu die Option Täglich aufbereiten. Während die Datenaufbereitung läuft, können zwar Gespräche geführt werden, eine Rufnummererkennung erfolgt jedoch nicht.

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

**Telefonnummern aufbereiten** wählen oder im [Kontrollzentrum](#)<sup>[25]</sup> 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.



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

## 7.4 Aufbereitung der Telefonnummern am Server

**Dieser Schritt muss auf dem Server ausgeführt werden**

Eine Serverinstallation ist notwendig um die Telefonnummern der Unternehmensdatenbanken zu [formatieren](#)<sup>[81]</sup>. Daten aus Microsoft Outlook™ werden immer lokal aufbereitet.

Die CTI Data Connector für Salesforce 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 für Salesforce* mit dem Eintrag **CTI Data Connector für Salesforce Telefonnummernaufbereitung** an. Starten Sie dieses Programm manuell um zu prüfen, ob die Telefonnummernaufbereitung funktioniert.

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

### **cdcsfeSTARTER.EXE -R**

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

## **Mögliche Parameter**

- R: Das Programm startet als "Einmal-Server" - die Telefonnummern werden einmalig neu gelesen, anschließend wird das Programm beendet
- Thh:mm: Startet als "Server". Die Telefonnummern werden zu der nach dem Parameter "T" angegebenen Uhrzeit neu gelesen (Bsp: -T08:00 = 8 Uhr)
- Mn: Startet als "Server". Die Telefonnummern werden im Zeitraum nach dem Parameter "M" angegebenen Minuten neu gelesen (Bsp: M180 = 180 Minuten)

### **Siehe auch**

[Netzwerk Installation - allgemeine Informationen](#)<sup>[100]</sup>  
[Telefonnummern aufbereiten](#)<sup>[81]</sup>

## **7.5 Fehlerprotokoll**

Bei fehlerhaften Datenbankzugriffen wird ein Fehlerprotokoll erstellt. Sie können dies abrufen, indem Sie auf das ICON im [System Tray](#)<sup>[23]</sup> von CTI Data Connector für Salesforce mit der rechten Maustaste klicken und die Option **Fehlerprotokoll** wählen oder im [Kontrollzentrum](#)<sup>[25]</sup> 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](#)<sup>[65]</sup> aktiviert werden kann.

## 7.6 Telefonsimulator

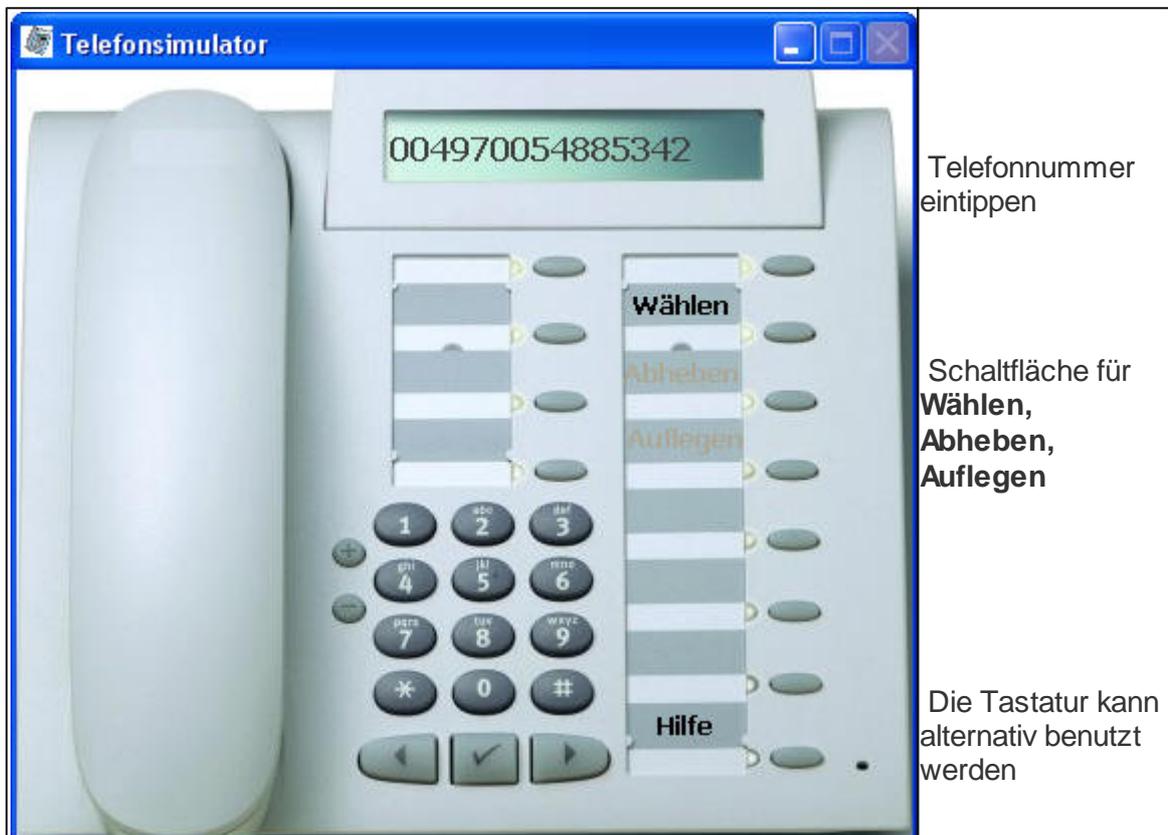
Sofern Sie kein TAPI fähiges Telefon verfügbar haben und CTI Data Connector für Salesforce testen möchten, steht Ihnen ein Simulator zur Verfügung, der wie ein normales Telefon funktioniert.

### Simulator aktivieren

Starten Sie den [Konfigurationsassistenten](#)<sup>54)</sup> und wählen Sie die Seite an, auf der der [Telefoniedienstanbieter](#)<sup>56)</sup> gewählt werden kann. Wählen Sie hier den Telefoniedienstanbieter: **<Telephone Simulator>**. Beim nächsten Start von CTI Data Connector für Salesforce 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

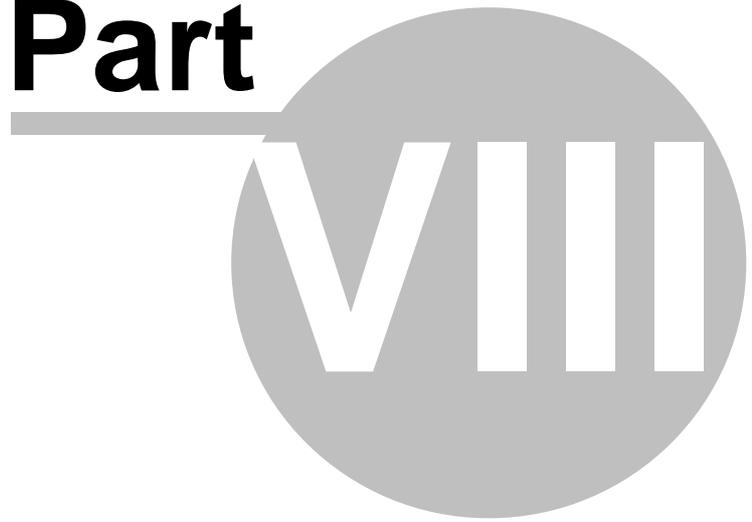
- Tippen Sie eine Telefonnummer (ohne internationale Vorwahl und ohne Sonderzeichen) im Display ein. Alternativ können Sie dazu auch den Nummernblock auf dem Simulator verwenden
- Drücken Sie den Schaltfläche **Wählen**

- CTI Data Connector für Salesforce führt die Rufnummererkennung durch und zeigt ein eingehendes Gespräch an
- Nehmen Sie das Gespräch an, indem Sie auf den Schaltfläche **Abheben** klicken
- Das Gespräch können Sie beenden, indem Sie auf den Schaltfläche **Auflegen** klicken

## Ein ausgehendes Gespräch simulieren

- Suchen Sie im Telefonbuch von CTI Data Connector für Salesforce eine Adresse und Ansprechpartner und wählen Sie durch Doppelklick auf die Telefonnummer. Alternativ können Sie eine [Telefonnummer markieren](#) <sup>35)</sup> und mit dem definierten [Tastaturkürzel](#) <sup>59)</sup> wählen
- CTI Data Connector für Salesforce 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 für Salesforce unterstützt eine [Einplatz-](#)<sup>[87]</sup> und [Netzwerkinstallation](#)<sup>[100]</sup>. Die Netzwerkinstallation bietet ein zentrales Bearbeiten der Konfigurationseinstellungen, Updates und Lizenzinformationen.

Eine Netzwerkinstallation wird bei mehr als 3 Arbeitsplätzen empfohlen.

- [Einzelplatzinstallation](#)<sup>[87]</sup>
- [Netzwerk Installation](#)<sup>[100]</sup>
- [Produkt aktivieren](#)<sup>[128]</sup>
- [Häufigste Fragen zur Installation](#)<sup>[138]</sup>



Jeder PC benötigt eine [Seriennummer](#)<sup>[132]</sup> um die Software zu aktivieren.

### 8.1 Einzelplatz Installation

Die Installation besteht aus 5 Schritten:

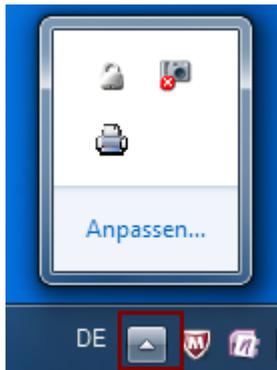
- [Installation Call Center Adapter](#)<sup>[88]</sup>
- [Installation der Anwendung auf einem PC](#)<sup>[96]</sup>
- [Minimale Konfigurationseinstellungen](#)<sup>[22]</sup>
- [Browser Support](#)<sup>[99]</sup>
- [Produkt aktivieren](#)<sup>[128]</sup>



Jeder PC benötigt eine Seriennummer



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



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

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

Symbol und Benachrichtigungen anzeigen

Fügen Sie zusätzlich das rote salesforce Icon mit hinzu 

### 8.1.1 Call Center Adapter installieren

Um den Call Center Adapter zu installieren und zu aktivieren, sind die nachfolgenden Schritte notwendig.

#### 1. Systemvoraussetzungen bezüglich Salesforce

Um den Call Center Adapter nutzen zu können, wird die *Professional*, *Enterprise*, *Developer* oder *Unlimited Edition* benötigt. Bei der **Professional Edition** und auch bei einer **Testversion** von salesforce ist als Standard die API für den Call Center Adapter deaktiviert.

Wenn Sie die Version 4 (Support für Safari, Firefox und Chrome) testen möchten, kontaktieren Support@mirage-systems.de um eine Beta Version zu erhalten.

Sofern Sie die *Team Edition* einsetzen, kontaktieren Sie Support@mirage-systems.de für eine alternative Lösung.

- ☐ Systemanforderungen für die Telefonanlage und Betriebssystem

#### Telefonanlage

Um mit einem Telefonsystem kommunizieren zu können, ist entweder ein CTI Server (Third Party Solution) oder ein Direktanschluß Telefonappart zum PC (First Party Solution) notwendig. Grundvoraussetzung für beide Varianten ist ein **TAPI Treiber 2.x (auch als TSP bezeichnet)**. Details zum TAPI Treiber finden Sie hier: [Wo finde ich den TAPI Treiber?](#) <sup>140</sup>

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

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

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

Manche SIP Telefonie wie Global IP Telecommunications Ltd. (Ninja) [www.globalipphones.com](http://www.globalipphones.com) bieten TAPI Unterstützung.

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

## Betriebssystem

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

Einige TAPI Treiber funktionieren nicht unter **64bit Betriebssystemen**. Sie können eine virtuelle Maschine mit 32bit Betriebssystem dazu verwenden. Ein Beispiel, wie dies funktioniert ist unter [MAC OS X<sup>148</sup>](#) beschrieben. Für Windows Vista oder Windows 7 64bit, können die selben virtuellen Maschinen verwendet werden.

## Salesforce

Es wird die Salesforce *Professional, Enterprise, Unlimited* oder *Developer Edition* für die Call Center Funktionalität benötigt. Sofern Sie die *Team Edition* einsetzen, kontaktieren Sie [Support@mirage-systems.de](mailto:Support@mirage-systems.de) für eine alternative Lösung.

## Siehe auch

[Wo finde ich den TAPI Treiber?](#) <sup>140</sup>

[TAPI Treiber in CTI Data Connector für Salesforce konfigurieren](#) <sup>57</sup>

## 2. Die Konfigurationsdatei für den Adapter herunterladen

Downloaden Sie die [adapter.xml](#) (rechter Mausklick, Speichern unter) Datei und speichern Sie diese auf der Festplatte.

## 3. Die Konfigurationsdatei zu salesforce hinzufügen

Wählen Sie: *Setup > Anwendungs-Setup > Anpassen > CallCenter > CallCenter*

Klicken Sie auf die Schaltfläche: **Importieren** und wählen Sie die Datei **adapter.xml** auf der lokalen Festplatte.

Startseite Chatter Kampagnen Leads Accounts Kontakte Opportunities Prognosen Verträge Kundenvorgänge Lösungen Produkte

**Persönliches Setup**

- Meine persönlichen Daten
- E-Mail
- Importieren
- Desktop-Integration
- Meine Chatter-Einstellungen

**Anwendungs-Setup**

- Anpassen**
  - Registerkartennamen und -bezeichnungen
  - Startseite

**Callcenter-Import**

Um Ihren ersten Callcenter-Datensatz für einen soeben installierten CTI-Adapter zu erstellen, müssen Sie die standardmäßige XML-Datei normalerweise nach dem Typ des CTI-Systems benannt, das der Adapter unterstützt (z. B. "Cisco\PCCEnterprise7x.xml"). [Beispieldefin](#)

Importieren Abbrechen

**Informationen zum Import eines neuen Callcenters**

Callcenter-Definitionendatei

Importieren Abbrechen

*Adapter.xml auswählen*

CTI Data Connector - Call Center Adapter wird zur Call Center Liste dazugefügt.

Startseite Chatter Kampagnen Leads Accounts Kontakte Opportunities Prognosen Verträge Kundenvorgänge Lösungen Produkte Berichte Dokumente Dashboards +

**Persönliches Setup**

- Meine persönlichen Daten
- E-Mail
- Importieren
- Desktop-Integration
- Meine Chatter-Einstellungen

**Anwendungs-Setup**

**Alle Callcenter**

Ein Callcenter entspricht einem einzelnen Computer-Telephony Integration (CTI)-System, das in Ihrem Unternehmen bereits vorhanden ist. Salesforce-Benutzer müssen einem Callcenter zugeordnet werden, t

Aktion	Name	Version	Erstelldatum
<a href="#">Bearbeiten</a>   <a href="#">Entf</a>	CTI Data Connector - Call Center Adapter	3.000	12.04.2011 19:40

*Call Center Liste*

## 4. Konfigurationseinstellungen für den Call Center Adapter

Wählen Sie den Call Center Adapter aus.

### Hinweis

#### Note

Wenn Sie Änderungen an den Konfigurationseinstellungen vornehmen, müssen Sie sich in Salesforce ausloggen und danach mit einem rechts Klick auf das blaue CTI Data Connector Icon die Option wählen: *SalesForce-Konfiguration neu laden*

### Wählregeln (Dialing Options)

Die *Dialing Options* sind abhängig von der Telefonanlage und vom Land zu konfigurieren

Call Center

## CTI Data Connector - Call Center Adapter Version 3

All Call Centers » CTI Data Connector - Call Center Adapter Version 3

**Call Center Detail** Edit Delete Clone

---

### General Information

Internal Name	CDCSFE
Display Name	CTI Data Connector - Call Center Adapter Version 3
Description	Integration in salesforce call center adapter for CTI Data Connector
CTI Connector ProgId	CDCSFEAdapter.CDCSFEAdapter.2
Version	3.0
Config Version	3.0.4

---

### Dialing Options

Outside Prefix	0
Long Distance Prefix	0
International Prefix	00
Country Code	49

---

*Call Center konfigurieren*

- *Outside Prefix* - (Kennziffer für Amtsholung) - z.B. 0
- *Long Distance Prefix* - Netzkennzahl für Ferngespräche. In Deutschland/Österreich/Schweiz ist dies 0 - z.B. **089**/1883993
- *International Prefix* - Netzkennzahl für Auslandsgespräche. In Deutschland/Österreich/Schweiz ist dies 00 - z.B. **0039** für Anruf nach Italien
- *Country Code* - Länderkennzeichen des eigenen Landes. In Deutschland ist dies **49**/ Österreich **43**/Schweiz **41** -



Pro Land, in dem Sie Call Center Benutzer haben, muss ein [eigener Adapter](#)<sup>96</sup> angelegt werden.

### Als Aufgabe speichern (Save as a task)

Jeder Anruf (ein- und ausgehend) kann **automatisch** als Aufgabe / Aktivität inklusive **Gesprächsdauer** und **Telefonnotiz** gespeichert werden.

#### **Save call as a task**

Subject of the task	{calltype} {time}
Autosave incoming calls (Y/N)	Y
Autosave outgoing calls (Y/N)	Y
Autosave unsuccessful calls (Y/N)	Y

- *Subject of the task* (Betreffzeile der Aufgabe) - konfiguriert die Betreffzeile. Es kann entweder ein Text wie ANRUF oder einer der nachfolgenden Variablen verwendet werden

{calltype} - fügt entweder den Text: *Eingehendes Gespräch* oder *Ausgehendes Gespräch* hinzu

{time} - fügt die Uhrzeit hinzu

{date} - fügt das Datum hinzu

#### **Aktivitätsverlauf**

Aktion	Thema
Bearbeiten   Entf	<u>Eingehender Anruf 7:34</u>

- *Autosave incoming calls (eingehendes Gespräch automatisch speichern)*: Y = Yes, N = No. Legt fest, ob ein eingehendes Gespräch automatisch gespeichert wird. Wenn eine Telefonnotiz eingetippt wird, wird das Gespräch immer gespeichert
- *Autosave outgoing calls (ausgehendes Gespräch automatisch speichern)*: Y = Yes, N = No. Legt fest, ob ein ausgehendes Gespräch automatisch gespeichert wird. Wenn eine Telefonnotiz eingetippt wird, wird das Gespräch immer gespeichert
- *Autosave unsuccessful calls (Nicht erfolgreiche Gespräche automatisch speichern)*: Y = Yes, N = No . Legt fest, ob ein nicht erfolgreiches Gespräch = Dauer des Anrufes 0 Sekunden, gespeichert werden soll. Wenn eine Telefonnotiz eingetippt wird, wird das Gespräch immer gespeichert

### Gesprächsbewertung (Call Wrap Up)

Die Gesprächsbewertung wird am Ende eines Telefonats im [SoftPhone](#)<sup>[44]</sup> angezeigt.

Die Optionen, die als Auswahl für eine Gesprächsbewertung zur Verfügung stehen, können mit Label 1 bis 10 festgelegt werden.

Call Wrap Up	
Call Wrap Up Enabled (Y/N)	Y
Label 1	Angebot zusenden
Value for report 1	Angebot zusenden
Label 2	Kein Interesse am Produkt
Value for report 2	Kein Interesse am Produkt
Label 3	In Kampagne A aufnehmen
Value for report 3	In Kampagne A aufnehmen
Label 4	
Value for report 4	

So erscheint es am Softphone

The screenshot shows the SoftPhone interface with the following elements:

- Header: "Nachbearbeitung" with a dropdown arrow.
- Buttons: "Zeile 1 Öffnen" (with a circular icon) and "Aktuelles Anrufprotokoll" (with a dropdown arrow).
- Call Details:
  - Thema: Call 18.06.2011 14:38
  - Name: Kontakt: Carl (with a dropdown arrow)
  - Kommentare: Interesse an CTI Data Connector. 25 Lizenzen.
- Call Evaluation Section (highlighted with a red box):
  - Ergebnis des Anrufs: A group of radio buttons with the label "Ergebnis des Anrufs" to the left.
  - Selected option:  Angebot zusenden
  - Other options:  Kein Interesse am Produkt,  In Kampagne A aufnehmen
  - Button: "Fertig" (with a mouse cursor over it)

Die ausgewählte Option wird mit der Notiz als Aktivität gespeichert. Als Text wird der Wert: **value for report** gespeichert. Als Text für die Auswertung kann entweder der selbe Text wie der Text des Labels verwendet werden oder ein anderer Wert.

Beispiel

Label: Angebot zusenden - Value for Report: *Angebot zusenden* . Der Text **Angebot zusenden** wird für die Auswertung gespeichert

Label: Angebot zusenden - Value for Report: *CODE-AS*. DerText: **CODE-AS** wird für die Auswertung gespeichert

Ein anderer Wert für die Auswertung macht z.B Sinn, wenn Sie verschiedene Adapter in unterschiedlichen Sprachen definieren aber für die Auswertung immer das selbe Ergebnis speichern möchten.

Siehe auch: [Auswertungen](#)<sup>51</sup>



Sofern Sie Felder abhängig von einem Telefongespräch automatisch verändern möchten, benutzen Sie einen Workflow in Salesforce. Dieser kann aufgrund eines der 3 Anruf spezifischen Felder (*Call Type, Call Result, Call Duration*), die in [Schritt 6](#)<sup>95</sup> beschrieben sind, ausgelöst werden.

Sofern Sie unterschiedliche Optionen **abhängig von Benutzergruppen** benötigen (z.B. Vertrieb und Support oder Sie haben mehrere Standorte), dann können Sie für diesen Zweck [mehrere Call Center Adapter](#)<sup>96</sup> installieren.

## 5. Benutzer zum Call Center dazufügen

Klicken Sie jetzt auf die Schaltfläche : **Call Center Benutzer Verwalten** und fügen Sie über die Schaltfläche: **Weitere Benutzer verwalten** die salesforce Benutzer hinzu, die die Computertelefonie nutzen sollen.

Callcenter  
CTI Data Connector - Call Center Adapter: Benutzer verwalten  
Alle Callcenter » CTI Data Connector - Call Center Adapter » Benutzer verwalten

Anzeigen:  Neue Ansicht erstellen

A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | Andere | **Alle**

Vollständiger Name ↑	Alias	Benutzername
Keine Datensätze zum Anzeigen.		

A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | Andere | **Alle**

[Benutzer hinzufügen](#) [Benutzer entfernen](#)

*Benutzer hinzufügen*

## 6. Softphone Layout einstellen

### Allgemeine Einstellungen

Mit dem Menüpunkt: **SoftPhone-Layouts** kann der salesforce Administrator die

Benutzeroberfläche des SoftPhones einstellen. Hier wird z.B. festgelegt, welche Felder auf dem SoftPhone erscheinen sollen oder allgemeine Einstellungen zur Rufanzeige. Diese Einstellungen sind für **alle Benutzer** gültig.



Nicht alle Funktionen, die hier konfigurierbar sind, werden von CTI Data Connector für Salesforce unterstützt.

## Benutzerspezifische Einstellungen

Jeder Benutzer kann unter: *Setup > Persönliches Setup > Call Center Einstellungen > Softphone Einstellungen* **persönliche** Einstellungen vornehmen.

## 7. Anzeige der Aktivitäten anpassen

Die Telefonanrufe werden als Aktivität gespeichert. Damit spezielle Felder wie Anrufdauer auch für den Benutzer sichtbar sind, können diese in die Seitenansicht der Aktivitäten aufgenommen werden.

Wählen Sie: *Setup > Anpassen > Aktivitäten > Aufgabenseitenlayouts*.

Fügen Sie dort die Felder:

- Anruftyp
- Ergebnis des Anrufs
- Dauer Anruf

hinzu.

The screenshot shows the 'Aufgabe-Detail' (Task Detail) page in Salesforce. At the top, there is a 'Hervorhebungsbereich' (Highlighting Area) with a text input field. Below this is the 'Aufgabe-Detail' section, which includes a 'Standardschaltflächen' (Standard Buttons) area with buttons for 'Bearbeiten', 'Löschen', 'Serie löschen', 'Folge-Aufgabe erstellen', and 'Folge-Ereignis erstellen'. The main content area is divided into two sections: 'Aufgabeninformationen' (Task Information) and 'Phone Call'. The 'Aufgabeninformationen' section lists fields such as 'Zugeordnet zu' (Assigned to: Beispiel Benutzer), 'Thema' (Subject: Beispiel Thema), 'Fälligkeitsdatum' (Due Date: 18.06.2011 14:56), 'Telefon' (Phone: 1-415-555-1212), and 'Priorität' (Priority: Beispiel Priorität). The 'Phone Call' section lists 'Anruftyp' (Call Type: Beispiel Anruftyp) and 'Dauer Anruf' (Call Duration: 36.971). The 'Ergebnis des Anrufs' (Call Result) field is also visible.

## Fehlerbehandlung

Sehen Sie dazu: [Fehler - Call Center Adapter](#)<sup>144</sup>



Für mehr Informationen über den Salesforce *call center adapter* suchen Sie in der Salesforce online Hilfe nach: **call center adapter Überblick**

Die Integration in salesforce benötigt eine der nachfolgenden salesforce Editionen: *Professional, Enterprise, Unlimited* oder *Developer Edition*.

#### 8.1.1.1 Mehrere Call Center Adapter installieren

Sofern Sie unterschiedliche Optionen **abhängig von Benutzergruppen** benötigen (z.B. Vertrieb und Support oder Sie haben mehrere Standorte), dann können Sie für diesen Zweck mehrere Call Center Adapter installieren.

Das gilt auch für Sprachen. Standard Felder werden automatisch in der Sprache des Benutzers angezeigt. Wenn Sie jedoch **benutzerdefinierte Felder** übersetzen möchten (wie z.B. bei der [Gesprächsbewertung](#)<sup>[92]</sup>), kann pro Sprache ein Adapter angelegt werden.

#### Den Adapter umbenennen

Klicken Sie auf Editieren und ändern Sie die Felder: *Internal Name* und *Display Name*.

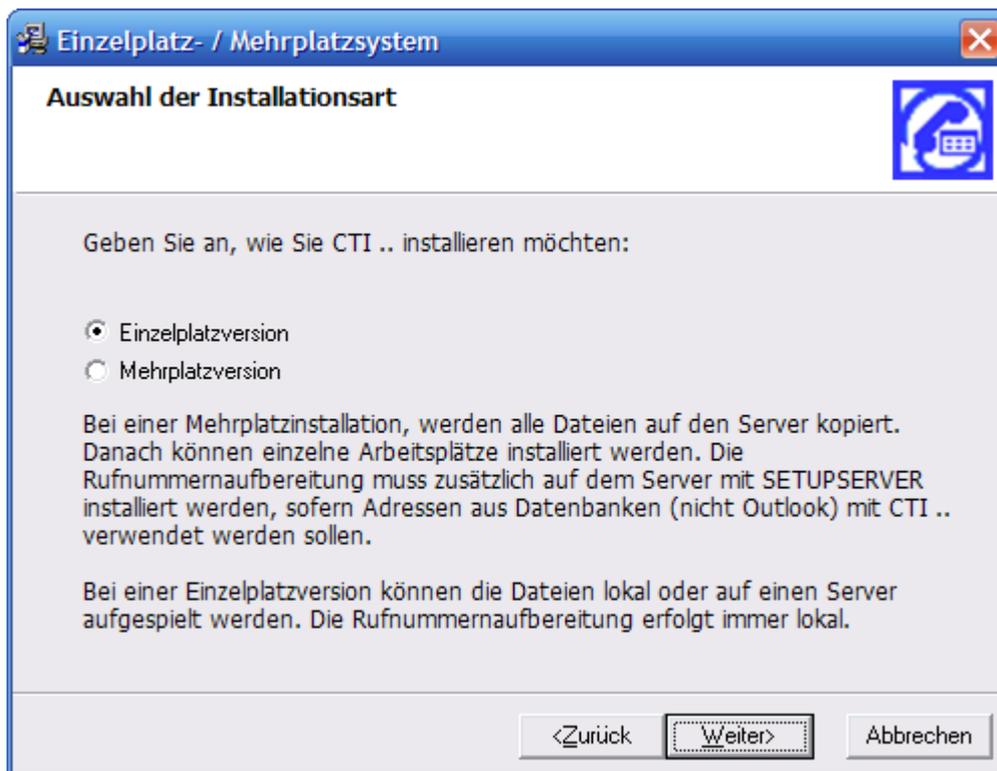
Call Center Detail		Edit	Delete	Clone
<b>General Information</b>				
Internal Name	CDCSFESales			
Display Name	CTI Data Connector - Call Center Adapter Version 3 - Sales			
Description	Integration in salesforce call center adapter for CTI Data Connector			

#### Neuen Adapter importieren

[Importieren Sie einen neuen Adapter](#)<sup>[90]</sup> und legen Sie danach die neuen Einstellungen fest.

#### 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](#) <sup>87</sup>

### 8.1.3 Minimale Konfigurationseinstellungen

Während der Installation wurde bereits der [Konfigurationsassistent](#)<sup>[54]</sup> gestartet. Dort können viele individuelle Einstellungen getroffen werden. Folgende Einstellungen müssen jedoch konfiguriert sein, um eine Grundfunktionalität herzustellen:

- [TAPI Treiber](#)<sup>[57]</sup> - dieser wird vom Telefonanbieter geliefert. Siehe auch - [Systemanforderungen TAPI Treiber](#)<sup>[138]</sup>
- Kennziffer, um ein [Amt zu holen](#)<sup>[72]</sup> sowie die [Mindestlänge](#)<sup>[72]</sup> der Telefonnummer, die ein Amt benötigt
- Schaltfläche [Wählregeln](#)<sup>[73]</sup> - Konfiguriert Ländereinstellungen und Ortsvorwahl
- Die Auswahl: *Alle Kontaktordner anzeigen*, ermöglicht sowohl öffentliche als auch private Kontaktordner in die Ruferkennung mit einzubeziehen. Die Option: *Nur den Standard Kontakt Ordner öffnen*, zeigt ausschließlich die privaten Ordner an.
- Schaltfläche Ordner - Auswählen der Microsoft Outlook™ Kontakt Ordner für die Ruferkennung. Microsoft Outlook™ muss beendet werden, bevor eine Auswahl der Kontaktordner möglich ist.

Durch diese minimale Konfiguration können Sie ein- und ausgehende Gespräche führen. Den Konfigurationsassistenten können Sie jederzeit durch Klick auf das [Icon](#)<sup>[23]</sup>, **rechte** Maustaste, Option [Konfigurationsassistent](#)<sup>[54]</sup> - neu starten.

CTI Data Connector - Office Edition Konfigurationsassistent

Hier konfigurieren Sie CTI Data Connector - Office Edition, um die Basisfunktionalität für ein- und ausgehende Gespräche herzustellen. Sie können nach der Installation ausführliche individuelle Anpassungen über den Konfigurationsassistenten durchführen. Wählen Sie die Schaltfläche Hilfe, um mehr zu den Einstellungen zu erfahren.

**Microsoft Outlook muss beenden werden, bevor Sie einen Kontakt Ordner auswählen!**

Telefoniedienstanbieter/TAPI Treiber:  
< Telephone Simulator > ...

Kennziffer(n) für Amtsholung:

Mindestlänge der Telefonnummer die ein Amt benötigt:

Microsoft Outlook Kontaktordner wählen

Alle Kontaktordner anzeigen  
 Nur den Standard Kontakt Ordner öffnen

### Siehe auch

[Wo finde ich den TAPI Treiber?](#)<sup>140</sup>  
[Systemanforderungen TAPI Treiber](#)<sup>138</sup>

## 8.1.4 Browser Support

Der Call Center Adapter funktioniert mit

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



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

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

## Installation Firefox Plug-In

- Firefox beenden
- Den Installer für das Firefox Plug-In herunterladen - [Hier klicken](#) (rechter Mausklick, Speichern unter)
- Speichern Sie die Datei in das **Installationsverzeichnis** von CTI Data Connector für Salesforce (z.B. ..Programme\CTI Data Connector für Salesforce\3.0)
- Doppel Klick auf **sf-firefox-plugin.exe**
- Firefox öffnet sich und ein Warnhinweis erscheint. Klicken Sie auf die Schaltfläche: *Jetzt Installieren*

## 8.2 Netzwerk Installation

Die Netzwerkinstallation besteht aus folgenden Schritten:

- [Installation Call Center Adapter](#) <sup>88</sup>
- [Alle Dateien auf den Server kopieren](#) <sup>108</sup>
- [Arbeitsplatz Setup](#) <sup>109</sup>
- [Browser Support](#) <sup>99</sup>
- [Arbeitsplatz Setup verteilen](#) <sup>113</sup>
- [Produkt aktivieren](#) <sup>128</sup>



Die Netzwerkinstallation kann von jedem Arbeitsplatz aus gestartet werden.



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

### 8.2.1 Call Center Adapter installieren

Um den Call Center Adapter zu installieren und zu aktivieren, sind die nachfolgenden Schritte notwendig.

#### 1. Systemvoraussetzungen bezüglich Salesforce

Um den Call Center Adapter nutzen zu können, wird die *Professional*, *Enterprise*, *Developer* oder *Unlimited Edition* benötigt. Bei der **Professional Edition** und auch bei einer **Testversion** von salesforce ist als Standard die API für den Call Center Adapter deaktiviert.

Wenn Sie die Version 4 (Support für Safari, Firefox und Chrome) testen möchten, kontaktieren Support@mirage-systems.de um eine Beta Version zu erhalten.

Sofern Sie die *Team Edition* einsetzen, kontaktieren Sie Support@mirage-systems.de für eine alternative Lösung.

- ☐ Systemanforderungen für die Telefonanlage und Betriebssystem

## Telefonanlage

Um mit einem Telefonsystem kommunizieren zu können, ist entweder ein CTI Server (Third Party Solution) oder ein Direktanschluß Telefonappart zum PC (First Party Solution) notwendig. Grundvoraussetzung für beide Varianten ist ein **TAPI Treiber 2.x (auch als TSP bezeichnet)**. Details zum TAPI Treiber finden Sie hier: [Wo finde ich den TAPI Treiber?](#)<sup>140</sup>

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

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

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

Manche SIP Telefonie wie Global IP Telecommunications Ltd. (Ninja) [www.globalipphones.com](http://www.globalipphones.com) bieten TAPI Unterstützung.

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

## Betriebssystem

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

Einige TAPI Treiber funktionieren nicht unter **64bit Betriebssystemen**. Sie können eine virtuelle Maschine mit 32bit Betriebssystem dazu verwenden. Ein Beispiel, wie dies funktioniert ist unter [MAC OS X](#)<sup>148</sup> beschrieben. Für Windows Vista oder Windows 7 64bit, können die selben virtuellen Maschinen verwendet werden.

## Salesforce

Es wird die Salesforce *Professional, Enterprise, Unlimited* oder *Developer Edition* für die Call Center Funktionalität benötigt. Sofern Sie die *Team Edition* einsetzen, kontaktieren Sie [Support@mirage-systems.de](mailto:Support@mirage-systems.de) für eine alternative Lösung.

### Siehe auch

[Wo finde ich den TAPI Treiber?](#) <sup>140</sup>

[TAPI Treiber in CTI Data Connector für Salesforce konfigurieren](#) <sup>57</sup>

## 2. Die Konfigurationsdatei für den Adapter herunterladen

Downloaden Sie die [adapter.xml](#) (rechter Mausklick, Speichern unter) Datei und speichern Sie diese auf der Festplatte.

## 3. Die Konfigurationsdatei zu salesforce hinzufügen

Wählen Sie: *Setup > Anwendungs-Setup > Anpassen > CallCenter > CallCenter*

Klicken Sie auf die Schaltfläche: **Importieren** und wählen Sie die Datei **adapter.xml** auf der lokalen Festplatte.

The screenshot shows the Salesforce 'Callcenter-Import' configuration page. The left sidebar has 'Anpassen' selected under 'Anwendungs-Setup'. The main content area is titled 'Callcenter-Import' and contains the following text: 'Um Ihren ersten Callcenter-Datensatz für einen soeben installierten CTI-Adapter zu erstellen, müssen Sie die standardmäßige XML-Datei normalerweise nach dem Typ des CTI-Systems benannt, das der Adapter unterstützt (z. B. "CiscotPCCEnterprise7x.xml"). [Beispieldefin](#)'. Below this text is a form with a file selection field containing 'Downloads\adapter.xml' and a 'Browse...' button. There are 'Importieren' and 'Abbrechen' buttons at the top and bottom of the form.

*Adapter.xml auswählen*

CTI Data Connector - Call Center Adapter wird zur Call Center Liste dazugefügt.

Startseite Chatter Kampagnen Leads Accounts Kontakte Opportunities Prognosen Verträge Kundenvorgänge Lösungen Produkte Berichte Dokumente Dashboards +

**Personliches Setup**

- Meine persönlichen Daten
- E-Mail
- Importieren
- Desktop-Integration
- Meine Chatter-Einstellungen

**Anwendungssatz**

### Alle Callcenter

Ein Callcenter entspricht einem einzelnen Computer-Telephony Integration (CTI)-System, das in Ihrem Unternehmen bereits vorhanden ist. Salesforce-Benutzer müssen einem Callcenter zugeordnet werden, t

Aktion	Name ↑	Version	Erstelldatum
Bearbeiten   Entf	CTI Data Connector - Call Center Adapter	3.000	12.04.2011 19:40

#### Call Center Liste

## 4. Konfigurationseinstellungen für den Call Center Adapter

Wählen Sie den Call Center Adapter aus.

### Hinweis

#### Note

Wenn Sie Änderungen an den Konfigurationseinstellungen vornehmen, müssen Sie sich in Salesforce ausloggen und danach mit einem rechts Klick auf das blaue CTI Data Connector Icon die Option wählen: *SalesForce-Konfiguration neu laden*

### Wählregeln (Dialing Options)

Die *Dialing Options* sind abhängig von der Telefonanlage und vom Land zu konfigurieren

Call Center

## CTI Data Connector - Call Center Adapter Version 3

[All Call Centers](#) » CTI Data Connector - Call Center Adapter Version 3

**Call Center Detail** Edit Delete Clone

---

### General Information

Internal Name	CDCSFE
Display Name	CTI Data Connector - Call Center Adapter Version 3
Description	Integration in salesforce call center adapter for CTI Data Connector
CTI Connector ProgId	CDCSFEAdapter.CDCSFEAdapter.2
Version	3.0
Config Version	3.0.4

---

### Dialing Options

Outside Prefix	0
Long Distance Prefix	0
International Prefix	00
Country Code	49

#### Call Center konfigurieren

- *Outside Prefix* - (Kennziffer für Amtsholung) - z.B. 0
- *Long Distance Prefix* - Netzkennzahl für Ferngespräche. In Deutschland/Österreich/Schweiz ist dies 0 - z.B. **0**89/1883993

- *International Prefix* - Netzkennzahl für Auslandsgespräche. In Deutschland/Österreich/Schweiz ist dies 00 - z.B. **0039** für Anruf nach Italien
- *Country Code* - Länderkennzeichen des eigenen Landes. In Deutschland ist dies **49**/Österreich **43**/Schweiz **41** -



Pro Land, in dem Sie Call Center Benutzer haben, muss ein [eigener Adapter](#)<sup>[96]</sup> angelegt werden.

### Als Aufgabe speichern (Save as a task)

Jeder Anruf (ein- und ausgehend) kann **automatisch** als Aufgabe / Aktivität inklusive **Gesprächsdauer** und **Telefonnotiz** gespeichert werden.

#### Save call as a task

Subject of the task	{calltype} {time}
Autosave incoming calls (Y/N)	Y
Autosave outgoing calls (Y/N)	Y
Autosave unsuccessful calls (Y/N)	Y

- *Subject of the task* (Betreffzeile der Aufgabe) - konfiguriert die Betreffzeile. Es kann entweder ein Text wie ANRUF oder einer der nachfolgenden Variablen verwendet werden

{calltype} - fügt entweder den Text: *Eingehendes Gespräch* oder *Ausgehendes Gespräch* hinzu

{time} - fügt die Uhrzeit hinzu

{date} - fügt das Datum hinzu

#### Aktivitätsverlauf

Aktion	Thema
<a href="#">Bearbeiten</a>   <a href="#">Entf</a>	<u>Eingehender Anruf 7:34</u>

- *Autosave incoming calls (eingehendes Gespräch automatisch speichern)*: Y = Yes, N = No. Legt fest, ob ein eingehendes Gespräch automatisch gespeichert wird. Wenn eine Telefonnotiz eingetippt wird, wird das Gespräch immer gespeichert
- *Autosave outgoing calls (ausgehendes Gespräch automatisch speichern)*: Y = Yes, N = No. Legt fest, ob ein ausgehendes Gespräch automatisch gespeichert wird. Wenn eine Telefonnotiz eingetippt wird, wird das Gespräch immer gespeichert
- *Autosave unsuccessful calls (Nicht erfolgreiche Gespräche automatisch speichern)*: Y = Yes, N = No. Legt fest, ob ein nicht erfolgreiches Gespräch

= Dauer des Anrufes 0 Sekunden, gespeichert werden soll. Wenn eine Telefonnotiz eingetippt wird, wird das Gespräch immer gespeichert

### Gesprächsbewertung (Call Wrap Up)

Die Gesprächsbewertung wird am Ende eines Telefonats im [SoftPhone](#)<sup>[44]</sup> angezeigt.

Die Optionen, die als Auswahl für eine Gesprächsbewertung zur Verfügung stehen, können mit Label 1 bis 10 festgelegt werden.

Call Wrap Up	
Call Wrap Up Enabled (Y/N)	Y
Label 1	Angebot zusenden
Value for report 1	Angebot zusenden
Label 2	Kein Interesse am Produkt
Value for report 2	Kein Interesse am Produkt
Label 3	In Kampagne A aufnehmen
Value for report 3	In Kampagne A aufnehmen
Label 4	
Value for report 4	

So erscheint es am Softphone

The screenshot shows a user interface for managing call records. At the top, there's a dropdown menu labeled 'Nachbearbeitung'. Below it, a button says 'Zeile 1 Öffnen'. A section titled 'Aktuelles Anrufprotokoll' contains fields for 'Thema' (Call 18.06.2011 14:38), 'Name' (Kontakt: Carl), and 'Kommentare' (Interesse an CTI Data Connector. 25 Lizenzen.). A red box highlights the 'Ergebnis des Anrufs' section, which has three radio button options: 'Angebot zusenden' (selected), 'Kein Interesse am Produkt', and 'In Kampagne A aufnehmen'. A 'Fertig' button is located below these options.

Die ausgewählte Option wird mit der Notiz als Aktivität gespeichert. Als Text wird der Wert: **value for report** gespeichert. Als Text für die Auswertung kann entweder der selbe Text wie der Text des Labels verwendet werden oder ein anderer Wert.

#### Beispiel

Label: Angebot zusenden - Value for Report: *Angebot zusenden* . Der Text **Angebot zusenden** wird für die Auswertung gespeichert

Label: Angebot zusenden - Value for Report: *CODE-AS*. DerText: **CODE-AS** wird für die Auswertung gespeichert

Ein anderer Wert für die Auswertung macht z.B Sinn, wenn Sie verschiedene Adapter in unterschiedlichen Sprachen definieren aber für die Auswertung immer das selbe Ergebnis speichern möchten.

Siehe auch: [Auswertungen](#)<sup>51</sup>



Sofern Sie Felder abhängig von einem Telefongespräch automatisch verändern möchten, benutzen Sie einen Workflow in Salesforce. Dieser kann aufgrund eines der 3 Anruf spezifischen Felder (*Call Type, Call Result, Call Duration*), die in [Schritt 6](#)<sup>95</sup> beschrieben sind, ausgelöst werden.

Sofern Sie unterschiedliche Optionen **abhängig von Benutzergruppen** benötigen (z.B. Vertrieb und Support oder Sie haben mehrere Standorte), dann können Sie für diesen Zweck [mehrere Call Center Adapter](#)<sup>96</sup> installieren.

## 5. Benutzer zum Call Center dazufügen

Klicken Sie jetzt auf die Schaltfläche : **Call Center Benutzer Verwalten** und fügen Sie über die Schaltfläche: **Weitere Benutzer verwalten** die salesforce Benutzer hinzu, die die Computertelefonie nutzen sollen.

Callcenter  
 CTI Data Connector - Call Center Adapter: Benutzer verwalten  
 Alle Callcenter » CTI Data Connector - Call Center Adapter » Benutzer verwalten

Anzeigen:

A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | Andere

Vollständiger Name	Alias	Benutzername
Keine Datensätze zum Anzeigen.		

A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | Andere

[Benutzer hinzufügen](#)

## 6. Softphone Layout einstellen

### Allgemeine Einstellungen

Mit dem Menüpunkt: **SoftPhone-Layouts** kann der salesforce Administrator die Benutzeroberfläche des SoftPhones einstellen. Hier wird z.B. festgelegt, welche Felder auf dem SoftPhone erscheinen sollen oder allgemeine Einstellungen zur Rufanzeige. Diese Einstellungen sind für **alle Benutzer** gültig.



Nicht alle Funktionen, die hier konfigurierbar sind, werden von CTI Data Connector für Salesforce unterstützt.

### Benutzerspezifische Einstellungen

Jeder Benutzer kann unter: *Setup > Persönliches Setup > Call Center Einstellungen > Softphone Einstellungen* **persönliche** Einstellungen vornehmen.

## 7. Anzeige der Aktivitäten anpassen

Die Telefonanrufe werden als Aktivität gespeichert. Damit spezielle Felder wie Anrufdauer auch für den Benutzer sichtbar sind, können diese in die Seitenansicht der Aktivitäten aufgenommen werden.

Wählen Sie: *Setup > Anpassen > Aktivitäten > Aufgabenseitenlayouts*.

Fügen Sie dort die Felder:

- Anruftyp
- Ergebnis des Anrufs
- Dauer Anruf

hinzu.

**Hervorhebungsbereich**

Hervorhebungsbereich für dieses Seitenlayout anpassen...

**Aufgabe-Detail**

Standardschaltflächen: Bearbeiten, Löschen, Serie löschen, Folge-Aufgabe erstellen, Folge-Ereignis erstellen

**Aufgabeninformationen** (Überschrift nur beim Bearbeiten sichtbar)

* Zugeordnet zu	Beispiel Benutzer	* Status	Beispiel Status
* Thema	Beispiel Thema	Name	Beispiel Kontakt
Fälligkeitsdatum	18.06.2011 14:56	Bezug zu	Beispiel Vertrag
☎ Telefon	1-415-555-1212	E-Mail	sarah.sample@company.com
* Priorität	Beispiel Priorität		

**Phone Call**

☎ Anruftyp	Beispiel Anruftyp	☎ Dauer Anruf	36.971
Ergebnis des Anrufs	Beispiel Ergebnis des Anrufs		

## Fehlerbehandlung

Sehen Sie dazu: [Fehler - Call Center Adapter](#)<sup>144</sup>



Für mehr Informationen über den Salesforce *call center adapter* suchen Sie in der Salesforce online Hilfe nach: **call center adapter Überblick**

Die Integration in salesforce benötigt eine der nachfolgenden salesforce Editionen: *Professional, Enterprise, Unlimited* oder *Developer Edition*.

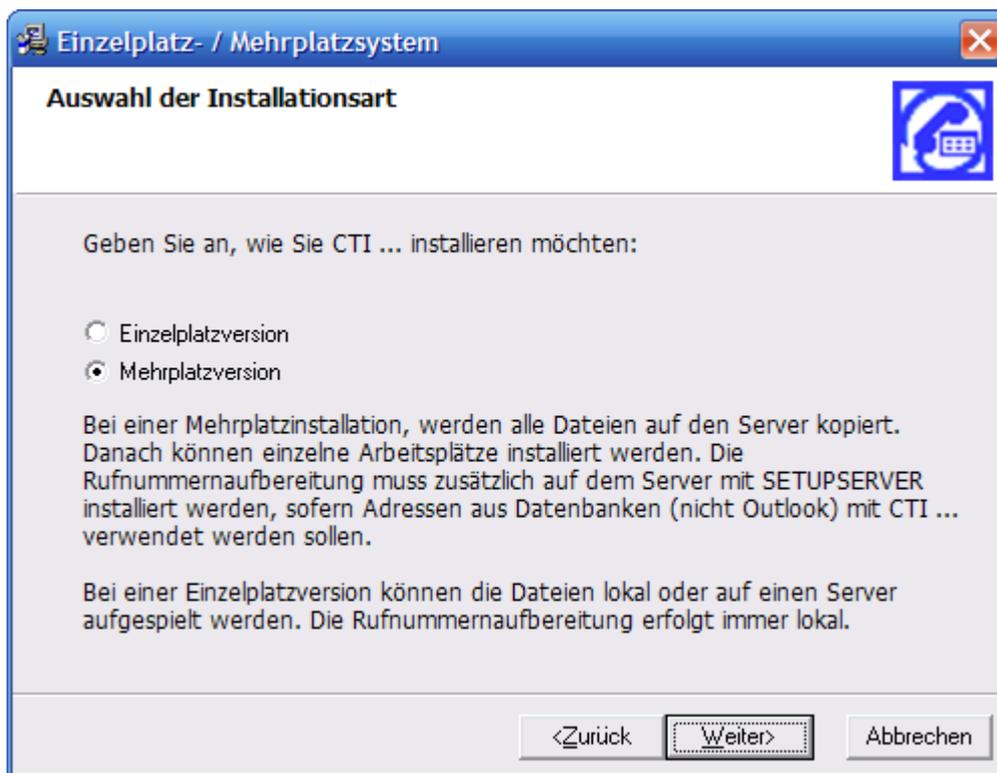
### 8.2.2 Alle Dateien auf den Server kopieren

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

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

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

Die Installation kann von jedem Arbeitsplatz aus gestartet werden.



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

### **Siehe auch**

[Netzwerk Installation - allgemeine Informationen](#)<sup>100</sup>

## **8.2.3 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 für Salesforce
- Starten Sie **Setup.exe** am **Arbeitsplatz**

- Führen Sie den Schritt [Minimalen Konfigurationseinstellungen](#)<sup>221</sup> durch

Alle Einstellungen, die vom Administrator definiert wurden, werden automatisch angewendet. Details siehe: [Arbeitsplatz Setup verteilen](#)<sup>113</sup>.

## 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

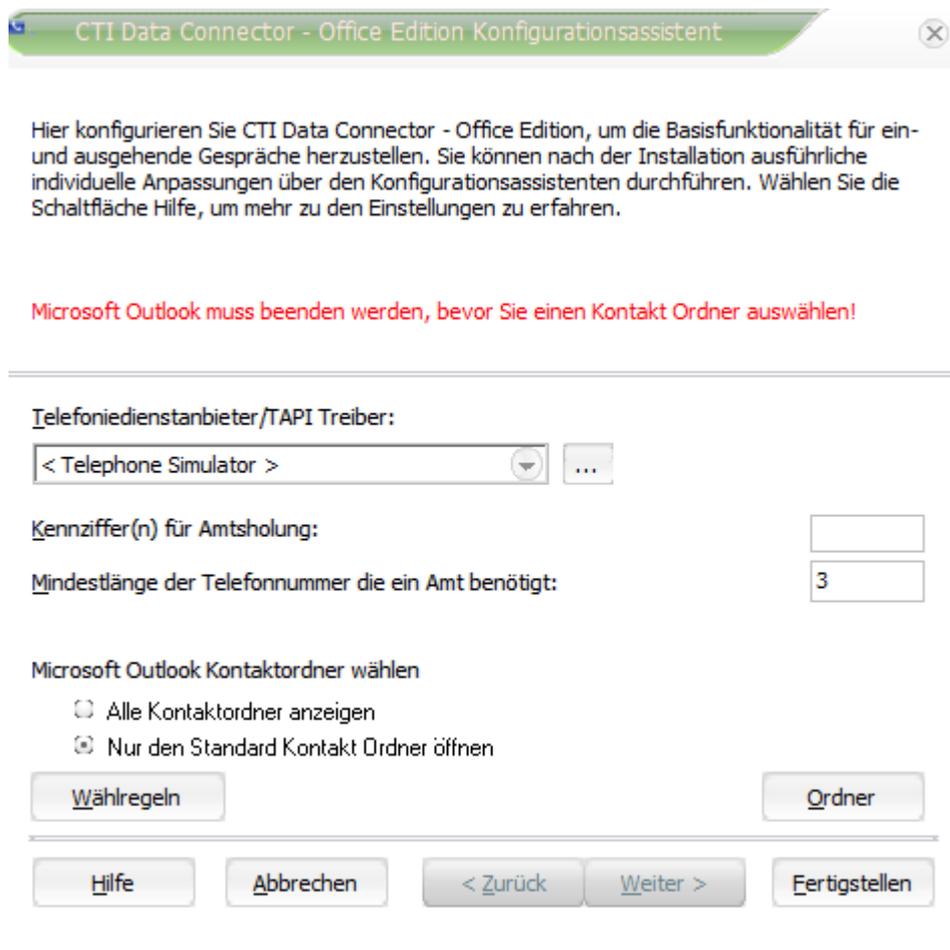


Jeder PC (nur Benutzer) benötigt eine [CTI Lizenz](#)<sup>154</sup>.

## Silent Setup

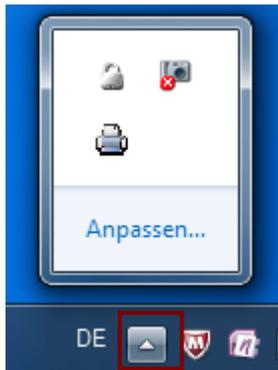
CTI Data Connector für Salesforce unterstützt ein 'Silent Setup' ohne dass eine Benutzerinteraktion notwendig ist. Nur am Ende des Setups muss der Benutzer den TAPI Treiber und den Microsoft Outlook™ Kontakt Ordner wählen.

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



## Symbol im System Tray

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



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

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

Symbol und Benachrichtigungen anzeigen

Fügen Sie zusätzlich das rote salesforce Icon mit hinzu 

**Siehe auch**

[Netzwerk Installation - allgemeine Informationen](#) 

## 8.2.4 Browser Support

Der Call Center Adapter funktioniert mit

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



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

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

### Installation Firefox Plug-In

- Firefox beenden
- Den Installer für das Firefox Plug-In herunterladen - [Hier klicken](#) (rechter Mausklick,

- Speichern unter)
- Speichern Sie die Datei in das **Installationsverzeichnis** von CTI Data Connector für Salesforce (z.B. ..Programme\CTI Data Connector für Salesforce\3.0)
- Doppel Klick auf **sf-firefox-plugin.exe**
- Firefox öffnet sich und ein Warnhinweis erscheint. Klicken Sie auf die Schaltfläche: *Jetzt Installieren*

## 8.2.5 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](#) <sup>54</sup>
- Testen Sie ausgehende und eingehende Gespräche
- Wenn alles funktioniert, exportieren Sie die Einstellungen dieses Arbeitsplatzes

## Konfigurationseinstellungen exportieren

- **Beenden** Sie CTI Data Connector für Salesforce
- Öffnen Sie das Installationsverzeichnis am Server - der Standard Ordner ist ..Programme\CTI Data Connector für Salesforce
- 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 für Salesforce startet, werden die Einstellungen automatisch angewendet, indem die Datei **cdcsfeconf.dat** gelesen wird



**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](#) 

**8.2.5.1 cdcsfeconfig.dat - node [ClientConfigExt]**

Enter topic text here.

**8.2.5.1.1 CallerIDOwnerTel**

Enter topic text here.

**8.2.5.1.2 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

**8.2.5.1.3 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)

#### 8.2.5.1.4 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

#### 8.2.5.1.5 DialDirectory

#### 8.2.5.1.6 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

#### 8.2.5.1.7 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](#)  116

## 8.2.5.1.8 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

## 8.2.5.1.9 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

## 8.2.5.1.10 DontSignalMissedCalls

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

Value range

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

1 = Red Icon is not displayed

Default value: 0

## 8.2.5.1.11 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](#)<sup>116</sup>

### 8.2.5.1.12 ExchangePWD

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

### 8.2.5.1.13 ExchangeUID

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

### 8.2.5.1.14 ExternalDigit

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

Default value: Empty

### 8.2.5.1.15 ExternalMinLen

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

Default value: Empty

### 8.2.5.1.16 FadelInbound

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

Value range

0 = false

1 = true

Default value: 1

### 8.2.5.1.17 FadelIntens

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

Value range

0-255

Default value: 180

#### 8.2.5.1.18 FadeOutbound

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

Value range

0 = false

1 = true

Default value: 1

#### 8.2.5.1.19 FadeTime

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

Value range

0 -99

Default value: 10

#### 8.2.5.1.20 FindLikeChecks

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

Value range

0 - 4

Default value: 3

#### 8.2.5.1.21 FormatNumbers

#### 8.2.5.1.22 HelpType

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

Value range

0 = Online

1 = Offline

Default value: 0

#### 8.2.5.1.23 HotKey

Hotkey in coded Format. See configuration, Configure Hotkey.

Value range

see configuration screen

Default value: 121 (F10)

#### 8.2.5.1.24 HotKeyEnabled

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

Value range

0 = false

1 = true

Default value: 1

#### 8.2.5.1.25 HotKeyModifier

#### 8.2.5.1.26 Iconwithoutclient

This feature can only be use with the Development SDK.

#### 8.2.5.1.27 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

#### 8.2.5.1.28 InternalNumberPrefix

Prefix for internal number - see TAPI configuration

Default value: Empty

## 8.2.5.1.29 IPProviderPostfix

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

Default value: Empty

## 8.2.5.1.30 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.

## 8.2.5.1.31 LastsForceSession

## 8.2.5.1.32 LastsForceUrl

## 8.2.5.1.33 LastUser

This feature can only be use with the Development SDK.

## 8.2.5.1.34 ListEntries

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

Value range

0 - 1000

Default value: 500

## 8.2.5.1.35 LogTapi

Enable / Disable call logging . See configuration, TAPI configuration

Value range

0 = false

1 = true

Default value: 1

#### 8.2.5.1.36 NoPermanentConnect

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

##### Value range

0 = No

1 = Yes

Default value: 0



Never use this option on the server

#### 8.2.5.1.37 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

#### 8.2.5.1.38 PresetIn

Enter topic text here.

#### 8.2.5.1.39 PresetMode

Enter topic text here.

#### 8.2.5.1.40 PresetOut

Enter topic text here.

#### 8.2.5.1.41 RaiseNumberChangedEvents

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

##### Value range

0 = No

1 = Yes

Default value: 1

## 8.2.5.1.42 RegisterRequest

Handle calls from Windows dialer - see Controlling CTI Application

Value range

0 = No

1 = Yes

Default value: 1

## 8.2.5.1.43 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

## 8.2.5.1.44 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

## 8.2.5.1.45 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

## 8.2.5.1.46 sforce.Data Source

Enter topic text here.

---

8.2.5.1.47 sforce.Jet OLEDB:Database Passw ord

Enter topic text here.

8.2.5.1.48 sforce.Jet OLEDB:System Database

Enter topic text here.

8.2.5.1.49 sforce.Provider

Enter topic text here.

8.2.5.1.50 SFORCE.PWD

Enter topic text here.

8.2.5.1.51 SFORCE.UID

Enter topic text here.

8.2.5.1.52 sforcePassw ord

Enter topic text here.

8.2.5.1.53 sforceUser

Enter topic text here.

8.2.5.1.54 Show Confirm

Enter topic text here.

8.2.5.1.55 Show Inbound

Enter topic text here.

8.2.5.1.56 Show InboundMode

Enter topic text here.

8.2.5.1.57 Show Intro

Enter topic text here.

8.2.5.1.58 Show Outbound

Enter topic text here.

8.2.5.1.59 Show OutboundMode

Enter topic text here.

## 8.2.5.1.60 Show QuickStart

Display Welcome Screen - see Help and Welcome

Value range

0 = No

1 = Yes

Default value: 1

## 8.2.5.1.61 Simulate

Enter topic text here.

## 8.2.5.1.62 SuppMultiHits

Enter topic text here.

## 8.2.5.1.63 Sw itchExtension

Enter topic text here.

## 8.2.5.1.64 TAPIDriverFakeNumber

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

Default value: Empty

## 8.2.5.1.65 TapiLine

Enter topic text here.

## 8.2.5.1.66 TapiLineName

Enter topic text here.

## 8.2.5.1.67 TSTapi

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

Value range

0 = No

1 = Yes

Default value: 0

## 8.2.5.1.68 UseCallTo

Enter topic text here.

#### 8.2.5.1.69 WebDial

Enter topic text here.

#### 8.2.5.1.70 Window sDialer

Enter topic text here.

#### 8.2.5.1.71 WizWasStarted

Enter topic text here.

#### 8.2.5.1.72 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

#### 8.2.5.1.73 XMLDirectory

Enter topic text here.

#### 8.2.5.1.74 XMLEncoding

Enter topic text here.

### 8.2.5.2 cdcseconfig.dat - node [ClientConfig]

#### 8.2.5.2.1 Version

Enter topic text here.

#### 8.2.5.2.2 MaxVersion

Enter topic text here.

## 8.3 Citrix / Terminal Server

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

## Installation mit TAPI Treiber installiert am Terminal Server

Gehen Sie zunächst wie bei der [Netzwerkinstallation](#)<sup>[100]</sup> beschrieben vor. Bei der [Arbeitsplatzinstallation](#)<sup>[109]</sup> wählen Sie bei der Auswahl der Programmgruppe: **CTI Data Connector für Salesforce 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](#)<sup>[109]</sup> durch.

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

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

- [Dateien auf dem Terminal Server installieren](#)<sup>[126]</sup>
- [Dateien auf dem lokalen PC installieren](#)<sup>[127]</sup>



Ein Citrix Server Add-On wird in Kürze verfügbar sein. Kontaktieren Sie bitte [Support@mirage-systems.de](mailto: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 für Salesforce am Terminal Server durch - Details dazu siehe [Netzwerkinstallation](#)<sup>[100]</sup>.

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](#)<sup>[80]</sup> 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 für Salesforce auf dem Terminal Server

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

Fahren Sie nun mit Schritt 2 fort - [Dateien auf dem lokalen PC installieren](#)<sup>127</sup>

### 8.3.2 Dateien auf dem lokalen PC installieren

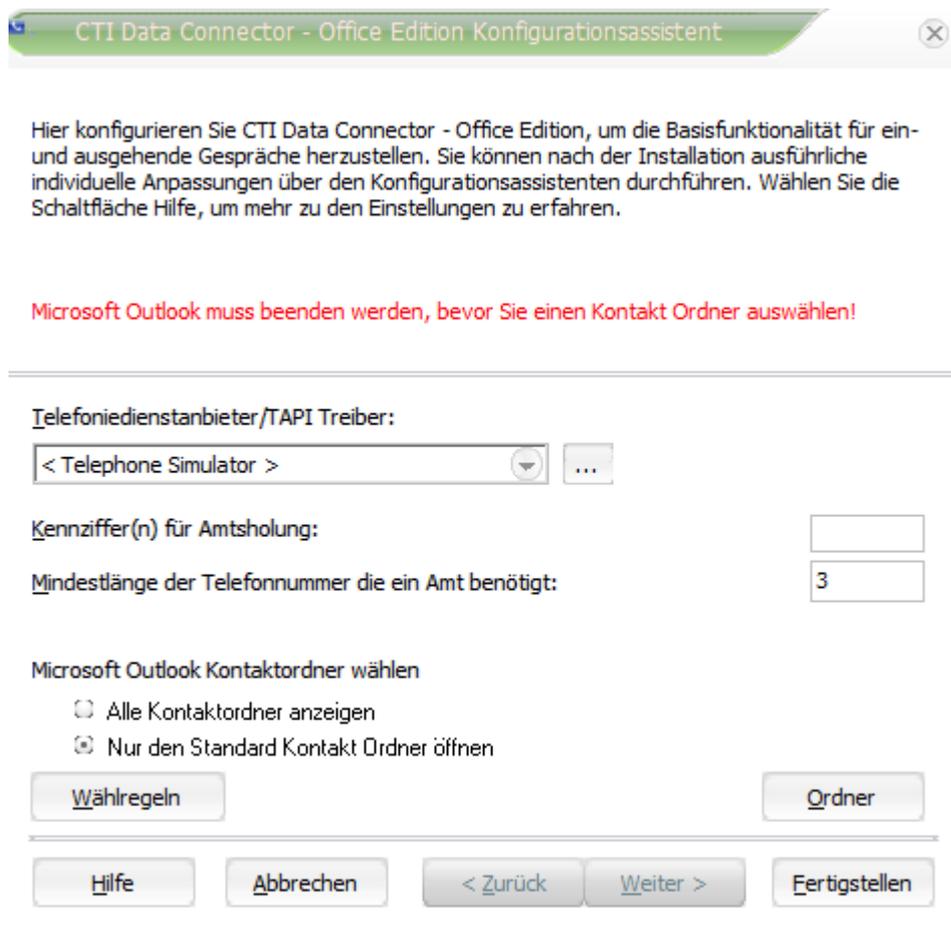
#### Schritt 2

Jeder PC benötigt eine kleine Komponente von CTI Data Connector für Salesforce, 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?](#)<sup>140</sup>  
[System Anforderungen - TAPI Treiber](#)<sup>138</sup>

## **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](#)<sup>132</sup>.

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?](#)<sup>189)</sup>



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

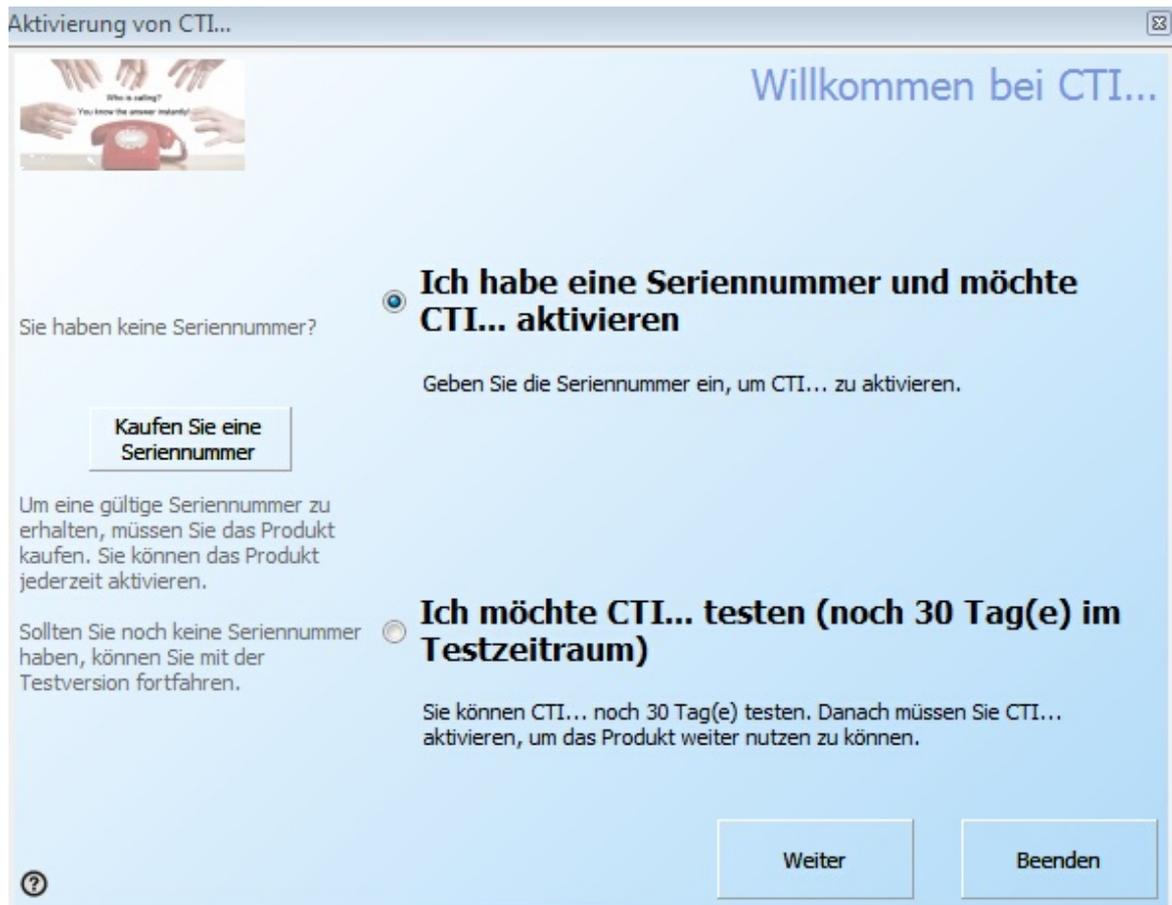


Der Aktivierungsprozess kann von jedem PC aus gestartet werden auch wenn Sie eine Mehrplatzversion einsetzen (eine Aktivierung direkt am Server ist nicht möglich)

## Wählen Sie die Aktivierungsmethode

Beim ersten Bildschirm wählen Sie *Ich habe eine Seriennummer und möchte CTI Data Connector für Salesforce aktivieren*. Es erscheint ein Bildschirm um zwischen [Online Aktivierung](#)<sup>132)</sup> oder [Aktivierung per E-Mail](#)<sup>134)</sup> zu wählen. Die Online Aktivierung ist die empfohlene Aktivierungsmethode und sollte benutzt werden, wenn eine Internet Verbindung vorhanden ist. die Aktivierung per E-Mail kann benutzt werden, wenn die Online Aktivierung blockiert wird.

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



- ☐ Meldung - Es wird eine Seriennummer benötigt

Erhalten Sie die Meldung, daß eine Seriennummer benötigt wird, können Sie mit der Schaltfläche *Weiter* zwischen [Online](#)<sup>[132]</sup> und [E-Mail Aktivierung](#)<sup>[134]</sup> wählen. Dazu wird eine Seriennummer benötigt. Ohne Seriennummer kann das Programm nur noch mit der Schaltfläche *Beenden* beendet werden.



[Video Tutorial Produktaktivierung](#)

### **Siehe auch**

[Seriennummer kaufen](#) <sup>132</sup>

[Online Aktivierung](#) <sup>132</sup>

[E-Mail Aktivierung](#) <sup>134</sup>

[Software erneut installieren](#) <sup>138</sup>

[Ihre CTI Data Connector für Salesforce Lizenz](#) <sup>154</sup>

### 8.4.1 Seriennummer kaufen

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

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

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

#### Eine Seriennummer kaufen

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

### CTI Data Connector für Salesforce aktivieren

Aktivieren Sie das Produkt [Online](#)<sup>132</sup> oder per [E-Mail](#)<sup>134</sup>.

### 8.4.2 Online Aktivierung

Die Online Aktivierung benötigt die [Seriennummer](#)<sup>132</sup>, Firma, Name, Land und Ihre E-Mail Adresse. Drücken Sie die Schaltfläche **Weiter**. Danach wird die Lizenz Online überprüft und aktiviert. Es ist kein weiterer Schritt notwendig. CTI Data Connector für Salesforce kann jetzt auf Ihrem PC / Server eingesetzt werden.



Sichern Sie Ihre Seriennummer. Diese wird für eine [erneute Installation](#)<sup>138</sup> benötigt.

Aktivierung von CTI... ✖



## Geben Sie bitte die Aktivierungsdaten ein

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

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

?

### 8.4.3 E-Mail Aktivierung

Die E-Mail Aktivierung benötigt die [Seriennummer](#)<sup>132</sup>, Firma, Name, Land und Ihre E-Mail Adresse.

Aktivierung von CTI...

Who is calling?  
You know the answer instantly!

Geben Sie bitte die Aktivierungsdaten ein

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

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

Kundennummer

Firma SmartInc Corp.

Anrede

Vorname Tom

Nachname Hanks

Land Germany

E-Mail Adresse tom.hanks@hotmail.com

Zurück Weiter Beenden

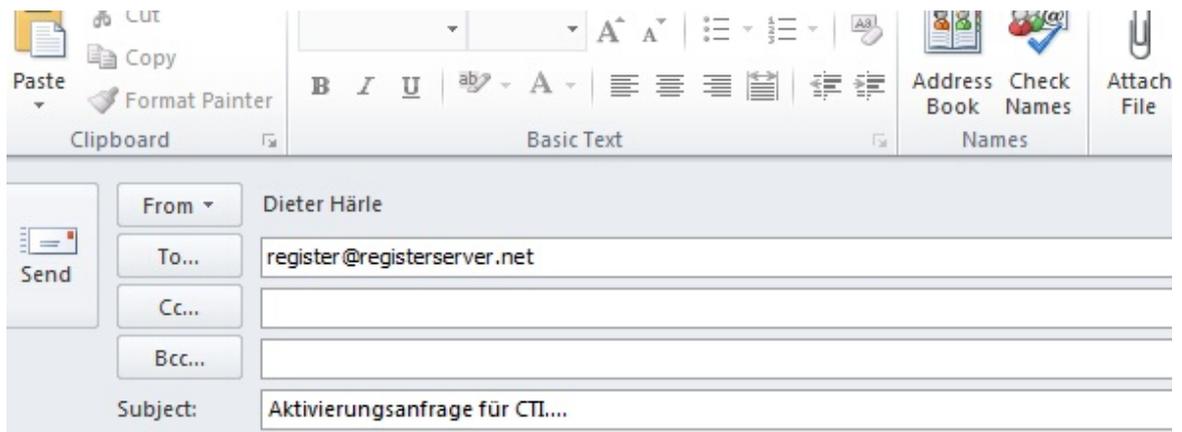
E-Mail Aktivierung

### Freischaltsschlüssel anfordern

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

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

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



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

Bitte die folgenden Angaben nicht ändern

Name/Firma: SmartInc Corp.

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

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

Installationscodes:

01: 495B90B8

02: CB433287

03: B6EABB6A

04: E1266C60

05: 394EB475

06: 9A983C03

07: DE278BD8

08: E60FC245

09: E5660DC8

10: 58B1B944

11:

12: E1266C60

Projekt: CDC-OE-EASYGO-301 - CDC02

Benutzer-Info:

(Hier können Sie Ihre Bemerkungen für die Aktivierungszentrale eingeben)

Registrierungsdaten:

Kundennummer:

Firma: SmartInc Corp.

Anrede:

*E-Mail Aktivierung - E-Mail senden*



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

## Freischaltsschlüssel eingeben

Nachdem Sie den Freischaltsschlüssel per E-Mail angefordert haben, erscheint der unten abgebildete Bildschirm bei jedem Programmstart. Geben Sie den Freischaltsschlüssel ein, den Sie per E-Mail oder Fax erhalten haben. Drücken Sie die Schaltfläche **Weiter**. Ist die Aktivierung erfolgreich, erscheint der Bildschirm [Aktivierung abgeschlossen](#)<sup>137</sup>.

Aktivierung von CTI...

Who is calling?  
You know the answer instantly!

### Freischaltsschlüssel eingeben

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

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

Schlüssel einspielen

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

Erneut aktivieren Weiter Beenden

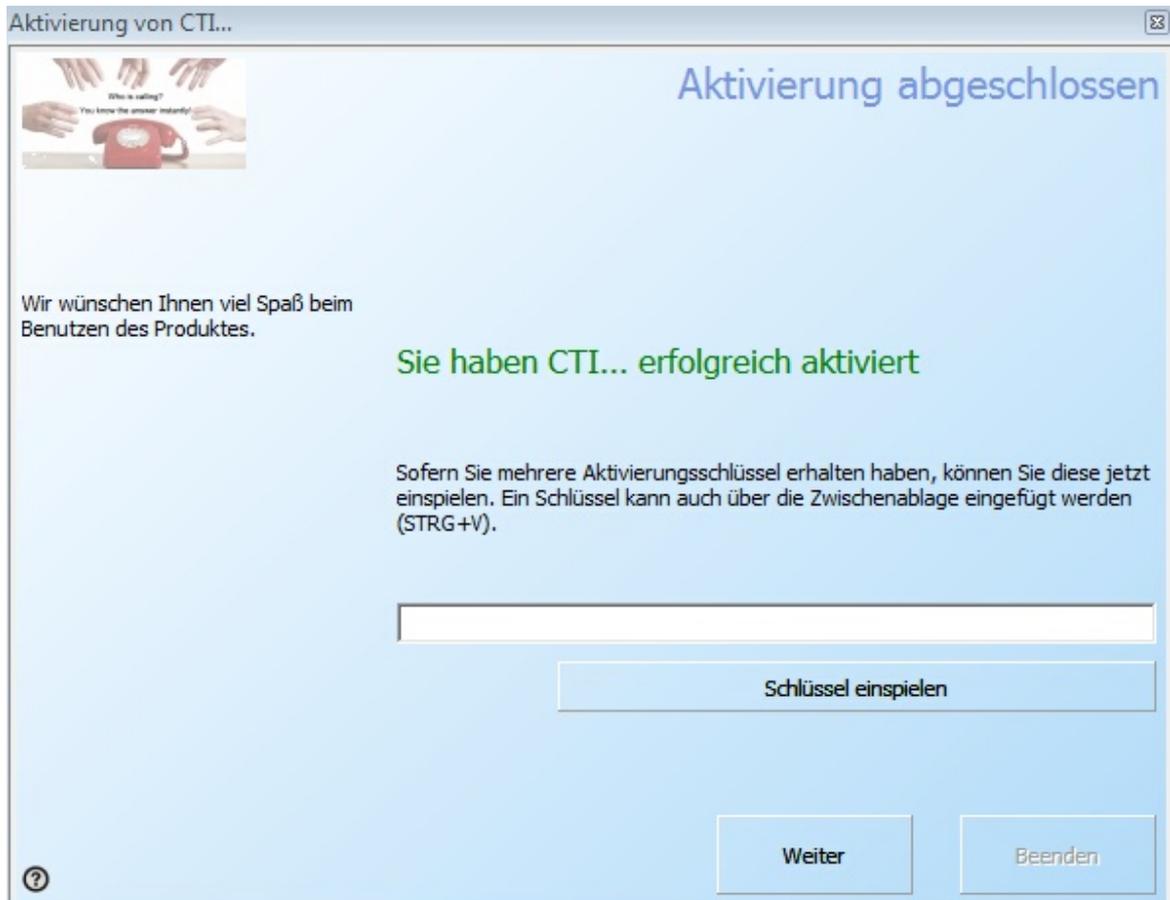
Freischaltsschlüssel eingeben



Sichern Sie Ihre Seriennummer. Diese wird für eine [erneute Installation](#)<sup>138</sup> benötigt.

#### 8.4.4 Aktivierung abgeschlossen

Entweder nach der [Online Aktivierung](#)<sup>132)</sup> oder nach der Eingabe des Freischaltsschlüssels (siehe [E-Mail](#)<sup>136)</sup>), erscheint dieser Bildschirm um anzuzeigen, dass die Aktivierung erfolgreich abgeschlossen ist.



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

### 8.4.5 Software erneut installieren

Sie können die Anwendung **auf dem selben PC / Server** so oft Sie möchten erneut installieren. Deinstallieren Sie zuerst CTI Data Connector für Salesforce und löschen Sie ggf. das **komplette Installationsverzeichnis**. Dann installieren Sie die Anwendung erneut - siehe [Wie aktiviere ich CTI Data Connector für Salesforce?](#)<sup>[128]</sup>

*Siehe auch*

[Installation](#)<sup>[87]</sup>

## 8.5 Häufigste Fragen zur Installation

Dieses Kapitel behandelt die wichtigsten Fragen zur Installation.

- [System Anforderungen - TAPI Treiber](#)<sup>[138]</sup>
- [Wo finde ich den TAPI Treiber](#)<sup>[140]?</sup>
- [Wie aktiviere ich CTI Data Connector für Salesforce?](#)<sup>[128]</sup>

### 8.5.1 System Anforderungen - Betriebssystem

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

Die Integration in salesforce benötigt eine der nachfolgenden salesforce Editionen: *Professional, Enterprise, Unlimited* oder *Developer Edition*.

### 8.5.2 System Anforderungen - TAPI Treiber

#### Telefonanlage

Um mit einem Telefonsystem kommunizieren zu können, ist entweder ein CTI Server (Third Party Solution) oder ein Direktanschluß Telefonapparat zum PC (First Party Solution) notwendig. Grundvoraussetzung für beide Varianten ist ein **TAPI Treiber 2.x (auch als TSP bezeichnet)**. Details zum TAPI Treiber finden Sie hier: [Wo finde ich den TAPI Treiber?](#)<sup>[140]</sup>

Wenn Sie ein Modem verwenden empfehlen wir, auf einen Telefonapparat zu wechseln,

der direkt am PC angeschlossen ist (via USB/seriell). TAPI Treiber für Modems haben meistens nur wenige Grundfunktionalitäten oder funktionieren gar nicht.

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

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

Manche SIP Telefonie wie Global IP Telecommunications Ltd. (Ninja) [www.globalipphones.com](http://www.globalipphones.com) bieten TAPI Unterstützung.

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

## Betriebssystem

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

Einige TAPI Treiber funktionieren nicht unter **64bit Betriebssystemen**. Sie können eine virtuelle Maschine mit 32bit Betriebssystem dazu verwenden. Ein Beispiel, wie dies funktioniert ist unter [MAC OS X<sup>148</sup>](#) beschrieben. Für Windows Vista oder Windows 7 64bit, können die selben virtuellen Maschinen verwendet werden.

## Salesforce

Es wird die Salesforce *Professional*, *Enterprise*, *Unlimited* oder *Developer Edition* für die Call Center Funktionalität benötigt. Sofern Sie die *Team Edition* einsetzen, kontaktieren Sie [Support@mirage-systems.de](mailto:Support@mirage-systems.de) für eine alternative Lösung.

### **Siehe auch**

[Wo finde ich den TAPI Treiber?<sup>140</sup>](#)

[TAPI Treiber in CTI Data Connector für Salesforce konfigurieren<sup>57</sup>](#)

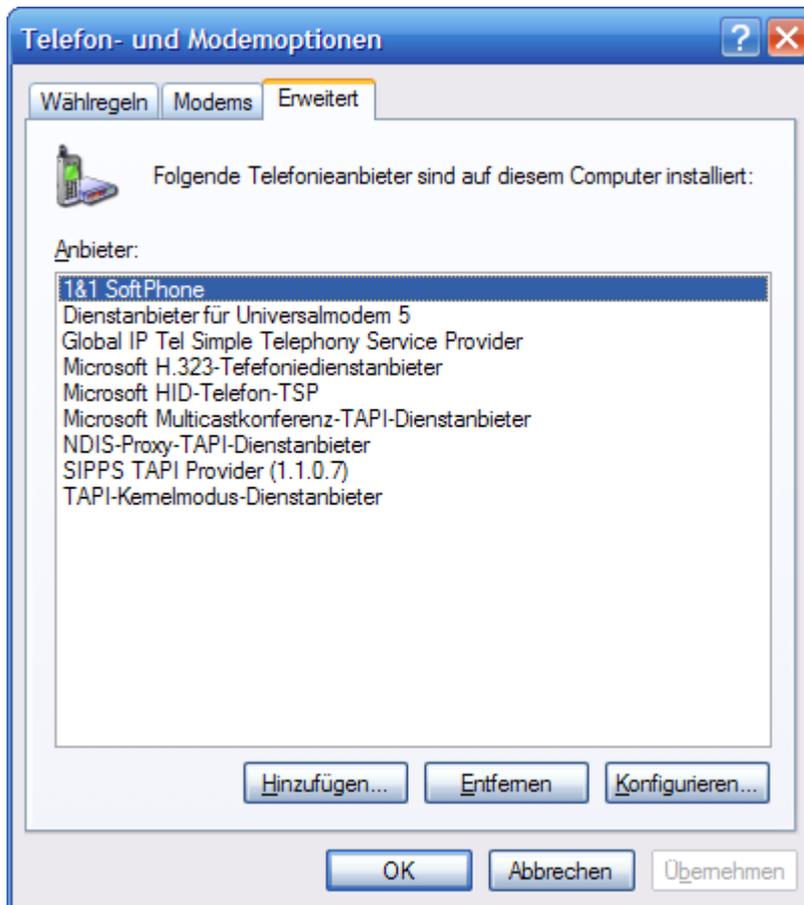
### 8.5.3 Wo finde ich den TAPI Treiber?

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

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

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

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



Es gibt eine Vielzahl von Treibern, die mit Windows ausgeliefert werden wie *NDIS Proxy*

*TAPI Dienstanbieter.* Suchen Sie nach einem Treiber mit dem Namen der **Telefonanlage**, des **Telefonherstellers** oder mit Ihrer **Direktdurchwahlnummer**. Wenn dieser Treiber fehlt, haben Sie wahrscheinlich nicht den korrekten TAPI Treiber für Ihre Telefonanlage.



Wenn Ihr TAPI Treiber hier nicht aufgeführt ist siehe: [Ich kann den TAPI Treiber im Konfigurationsassistent nicht auswählen](#)<sup>[173]</sup>

### **Siehe auch**

[Systemanforderungen](#)<sup>[138]</sup> TAPI Treiber  
[TAPI Treiber in CTI Data Connector für Salesforce konfigurieren](#)<sup>[57]</sup>

## **8.5.4 Wie aktiviere ich CTI Data Connector für Salesforce**

Innerhalb des Testzeitraums erscheint der Aktivierungsbildschirm bei jedem Programmstart. Sie benötigen eine Seriennummer, um das Produkt zu aktivieren - siehe [Seriennummer kaufen](#)<sup>[132]</sup>.

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?](#)<sup>[189]</sup>



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 für Salesforce einsetzen möchten. Die Seriennummer kann nicht zweimal benutzt werden.** Ihre Hardware Daten, Seriennummer, Name, E-Mail Adresse und einige

programmspezifische Daten werden zu unserem Aktivierungszentrum übertragen. Andere Daten, die auf Ihrem PC gespeichert sind, werden nicht übertragen.

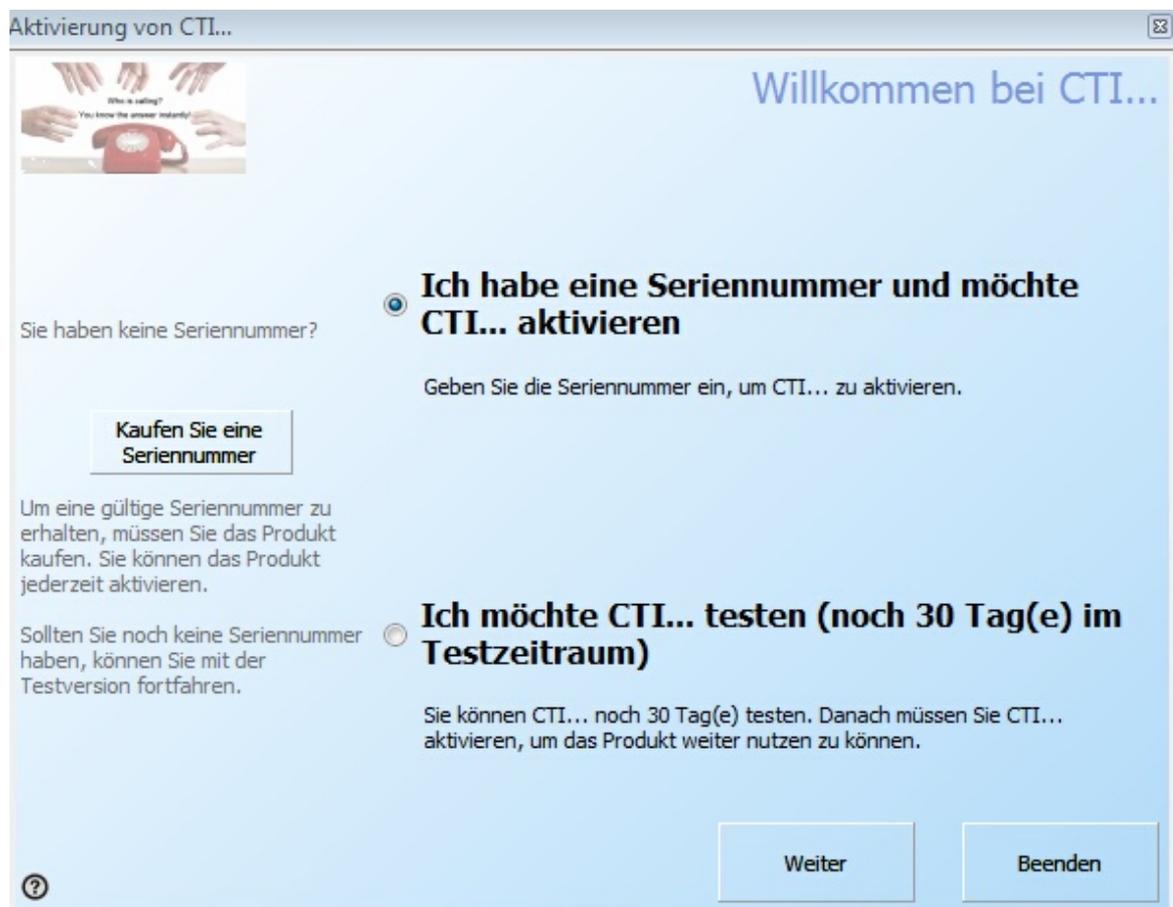


Der Aktivierungsprozess kann von jedem PC aus gestartet werden auch wenn Sie eine Mehrplatzversion einsetzen (eine Aktivierung direkt am Server ist nicht möglich)

## Wählen Sie die Aktivierungsmethode

Beim ersten Bildschirm wählen Sie *Ich habe eine Seriennummer und möchte CTI Data Connector für Salesforce aktivieren*. Es erscheint ein Bildschirm um zwischen [Online Aktivierung](#)<sup>[132]</sup> oder [Aktivierung per E-Mail](#)<sup>[134]</sup> zu wählen. Die Online Aktivierung ist die empfohlene Aktivierungsmethode und sollte benutzt werden, wenn eine Internet Verbindung vorhanden ist. die Aktivierung per E-Mail kann benutzt werden, wenn die Online Aktivierung blockiert wird.

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



☐ Meldung - Es wird eine Seriennummer benötigt

Erhalten Sie die Meldung, daß eine Seriennummer benötigt wird, können Sie mit der Schaltfläche *Weiter* zwischen [Online](#)<sup>132</sup> und [E-Mail Aktivierung](#)<sup>134</sup> wählen. Dazu wird eine Seriennummer benötigt. Ohne Seriennummer kann das Programm nur noch mit der Schaltfläche *Beenden* beendet werden.



[Video Tutorial Produktaktivierung](#)

### **Siehe auch**

[Seriennummer kaufen](#)<sup>132</sup>

[Online Aktivierung](#)<sup>132</sup>

[E-Mail Aktivierung](#)<sup>134</sup>

[Software erneut installieren](#)<sup>138</sup>

[Ihre CTI Data Connector für Salesforce Lizenz](#)<sup>154</sup>

## 8.5.5 Fehler - Call Center Adapter

### Mögliche Fehlermeldungen

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

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

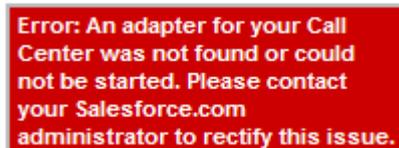


Wenn Sie diesen Fehler erhalten, kontaktieren Sie den Support von salesforce um die API Funktion zu aktivieren. Die API ist standardmäßig bei einem Testaccount sowie bei der Professional Edition abgeschaltet .

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

Wenn Sie Enterprise Edition oder höher einsetzen siehe: [API is not enabled for this Organization or Partner](#)<sup>145</sup>

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



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

- Wenn Sie CTI Adapter anderer Hersteller installiert haben, **deinstallieren** Sie diese und **löschen den Adapter in salesforce**
- Beenden Sie CTI Data Connector für Salesforce ([blaues Icon](#)<sup>25</sup>, rechte Maustaste, Beenden)
- Installieren Sie CTI Data Connector für Salesforce als **Windows Administrator** erneut
- Wenn der Fehler immer noch auftritt senden Sie uns eine [Log Datei](#)<sup>147</sup>

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

Setzen Sie die Professional Edition oder einen Test Account ein siehe: [Error connecting to the salesforce.com AppExchange API - das Softphone wird nicht angezeigt](#)<sup>144</sup>

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

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

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

DLLs sind nicht korrekt installiert. Installieren Sie CTI Data Connector für Salesforce als **Windows Administrator** erneut

Hinweis für Administratoren. Die Datei **SF\_MSApi4.dll** ist nicht korrekt registriert. Diese befindet sich auf dem Verzeichnis c:\programme\CTI Data Connector for salesforce 3.0\call center adapter und kann auch manuell mit regsvr32 registriert werden

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



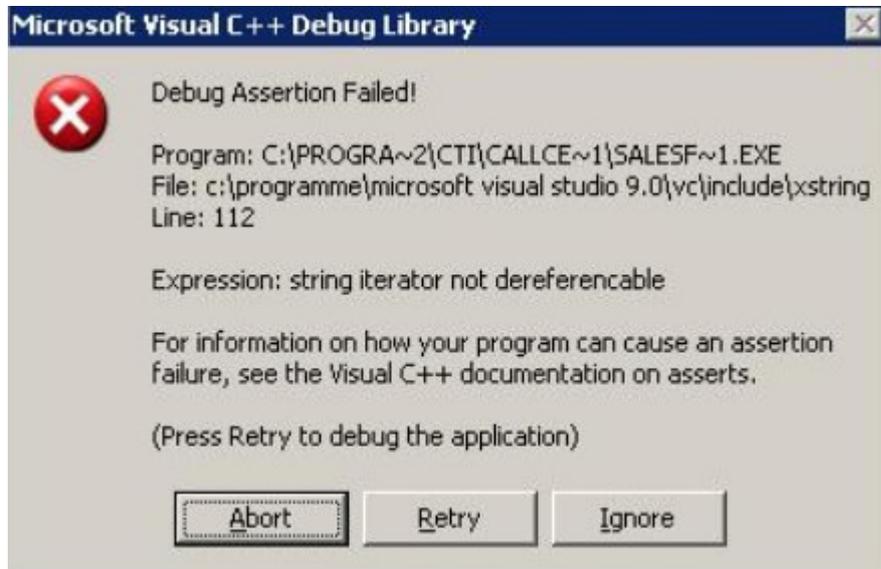
Dieser Fehler bedeutet, dass das XML Subsystem, MSXML6, nicht installiert ist oder nicht korrekt registriert wurde. Suchen Sie nach "Unable to start the Softphone XML subsystem." in der Salesforce Hilfe, um weitere Informationen zu erhalten.

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

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

- Microsoft Visual C++ Debug Library

Error Message



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

- Wenn Sie CTI Adapter anderer Hersteller installiert haben, **deinstallieren** Sie diese und **löschen den Adapter in salesforce**
- Beenden Sie CTI Data Connector für Salesforce ([blaues Icon](#)<sup>[25]</sup>, rechte Maustaste, Beenden)
- Installieren Sie CTI Data Connector für Salesforce als **Windows Administrator** erneut
- Wenn der Fehler immer noch auftritt senden Sie uns eine [Log Datei](#)<sup>[147]</sup>

- Das SoftPhone wird im Firefox oder Safari nicht angezeigt

[Siehe Browser Support](#)<sup>[99]</sup>

- Telefon Symbol ist grau

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

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

☐ Das Symbol ist NICHT sichtbar

Wenn das Icon nicht erscheint beenden Sie CTI Data Connector für Salesforce und starten erneut. Ist das Icon immer noch nicht sichtbar

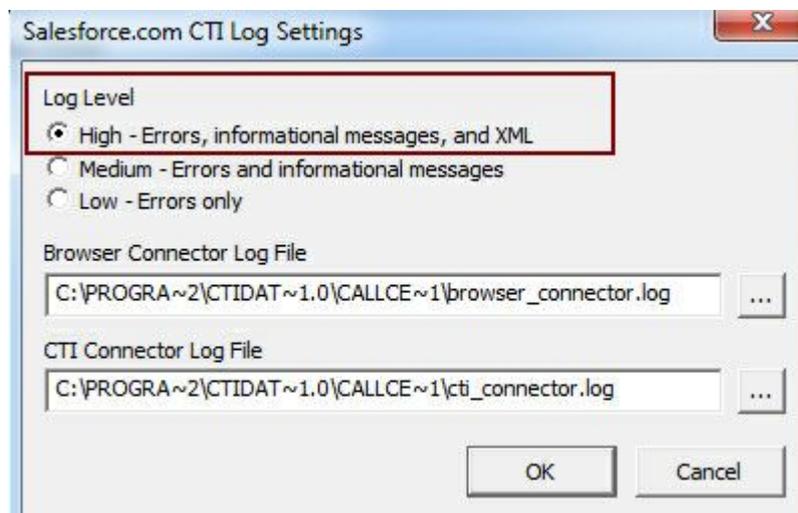
- Prüfen Sie ob ein Fehler in einer [roten Box erscheint](#)<sup>[144]</sup>
- Wenn nein installieren Sie CTI Data Connector für Salesforce als **Windows Administrator** erneut
- Wenn der Fehler immer noch auftritt senden Sie uns eine [Log Datei](#)<sup>[147]</sup>

☐ Das Symbol ist sichtbar

- Prüfen Sie ob ein [API Fehler erscheint](#)<sup>[144]</sup>
- Wenn der Fehler immer noch auftritt senden Sie uns eine [Log Datei](#)<sup>[147]</sup>

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

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



- Beenden Sie CTI Data Connector für Salesforce ([blaues Icon](#)<sup>[25]</sup>, rechte Maustaste, Beenden) und danach **erneut starten**
- Senden Sie beide Log Dateien (browser\_connector.log und cti\_connector.log) an Support@mirage-systems.de. Die Dateien finden Sie im Verzeichnis 3.0\call center adapter.

Die Integration in salesforce benötigt eine der nachfolgenden salesforce Editionen: *Professional, Enterprise, Unlimited* oder *Developer Edition*.

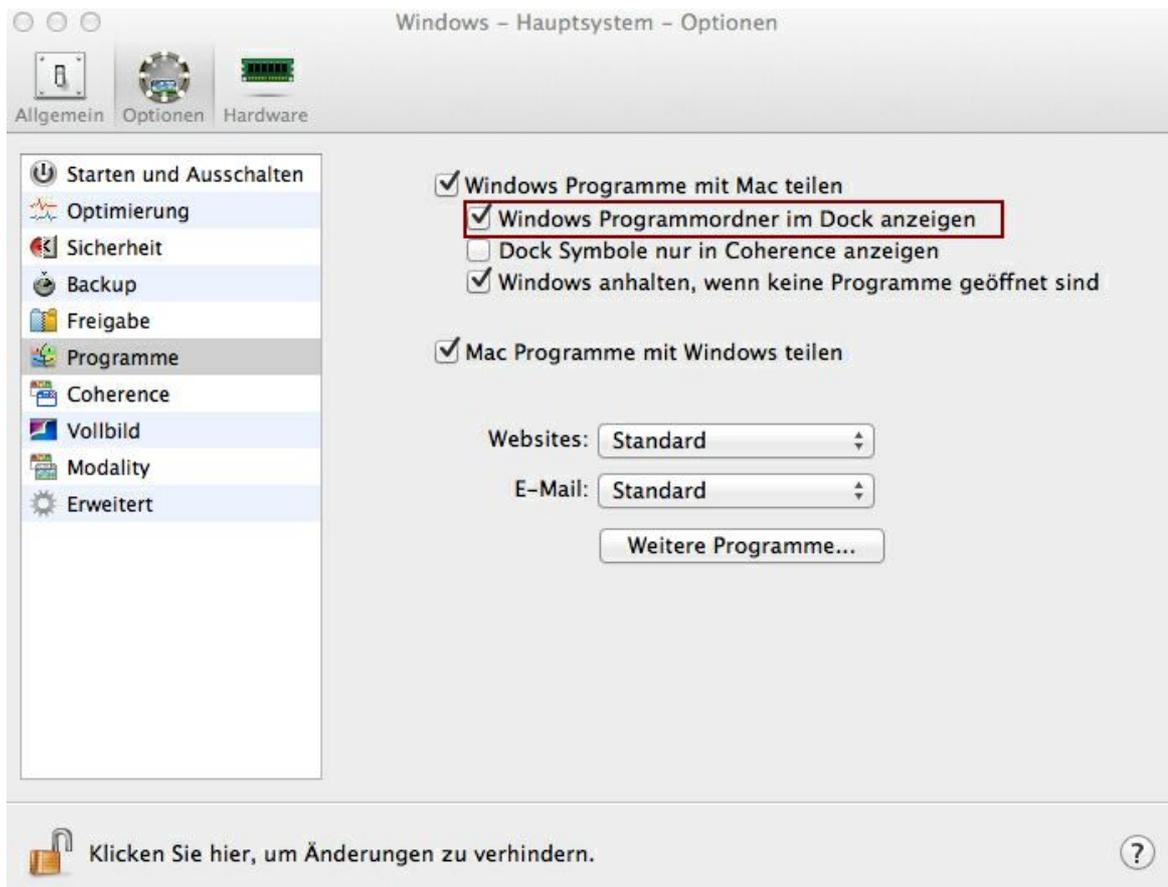
## 8.6 MAC OS X

CTI Data Connector für Salesforce kann auch unter MAC OS X in Kombination mit [Parallels Desktop für MAC](#) (empfohlen) oder VMware eingesetzt werden. Als Gastbetriebssystem wird Windows 7, 32bit empfohlen.

### Schritt 1 - Konfigurationseinstellungen in Parallels Desktop 7

Nachfolgend sind die optimalen Konfigurationseinstellungen aufgeführt  
Im MAC Dock können die Windows Programmordner angezeigt werden. Dann kann CTI Data Connector für Salesforce mit allen installierten Programmen direkt darüber über das

Symbol aufgerufen werden  gestartet werden



Windows Programmordner im Dock anzeigen

## Schritt 2 - CTI Data Connector für Salesforce in der virtuellen Maschine installieren

Öffnen Sie in Windows 7 den Datei Explorer (rechte Maustaste, Windows Explorer) und starten Sie die Installation.

Zuerst installieren Sie den [TAPI \(TSP\)](#)<sup>140</sup> Treiber in der virtuellen Maschine. Danach kann CTI Data Connector für Salesforce installiert werden

- [Einzelplatzinstallation](#)<sup>87</sup>
- [Netzwerk Installation](#)<sup>100</sup>

## Schritt 3 - Hinweise zum Arbeiten mit CTI Data Connector für Salesforce und der virtuellen Maschine

- Die virtuelle Maschine sollte im Coherence Modus betrieben werden. Windows ist dann

'unsichtbar' und CTI Data Connector für Salesforce erscheint wie ein **normales MAC OS X Programm**. Dazu innerhalb Parallels den Menüpunkt: **Darstellung, In Coherence wechseln** wählen

- Beim ersten Programmstart erscheint das Symbol von CTI Data Connector für Salesforce im Dock. Mit der rechten Maustaste **Optionen, Im Dock behalten** wählen. In Zukunft kann CTI Data Connector für Salesforce immer darüber gestartet werden



- Windows Internet Explorer muss von der virtuellen Maschine aus gestartet werden. Diesen ebenfalls ins Dock aufnehmen (rechte Maustaste **Optionen, Im Dock behalten**). Es kann nur dieser Browser in Kombination mit salesforce verwendet werden
- Alle Funktionen von CTI Data Connector für Salesforce mit der [linken oder rechten Maustaste](#)<sup>23</sup> sind **nicht** möglich. Der Konfigurationsassistent muss über den Windows



Ordner gestartet werden

## Schritt 4 - Weitere Arbeitsplätze installieren

Die virtuelle Maschine kann auf weiteren Arbeitsplätzen verwendet werden. Dazu müssen die Lizenzbestimmungen von Parallels und Windows beachtet werden.

## 8.7 Lizenz Transfer / Umzug auf neuen PC

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

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

### Hinweis

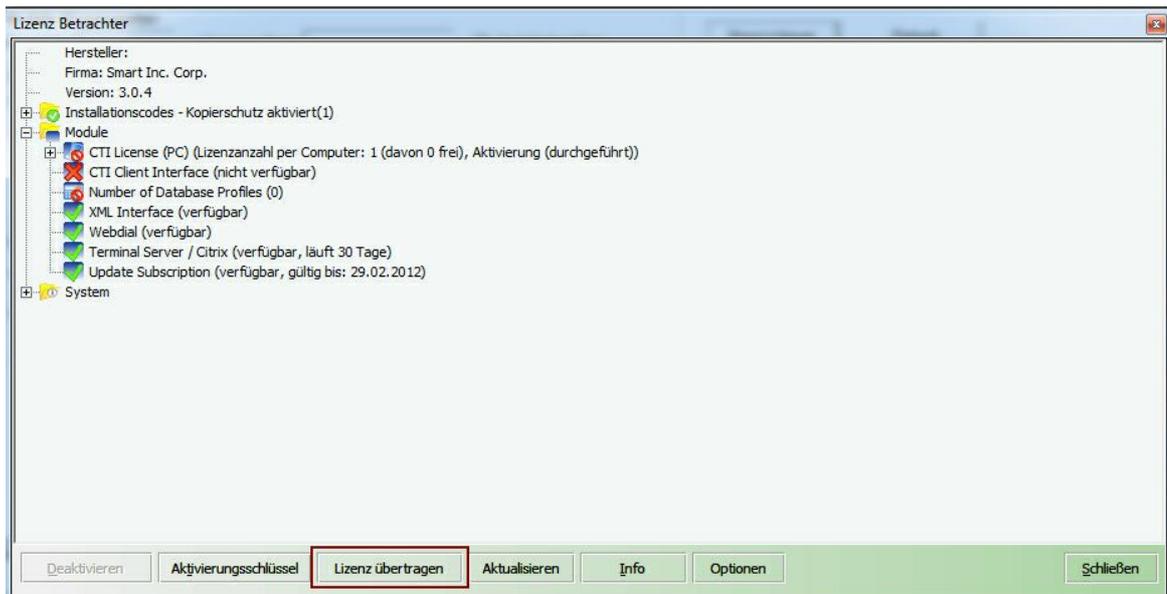
Die Funktion ist in einem **Mehrplatzsystem** nur verfügbar, wenn die Anwendung mit **cdcsfe -admin** aufgerufen wird um zu verhindern, dass unbeabsichtigt die Lizenz übertragen wird. Ein einzelner Arbeitsplatz innerhalb eines Netzwerkes kann immer ohne Online Verbindung deaktiviert werden - siehe [PC im Netzwerk deaktivieren](#)<sup>157</sup>.

## Schritt 1 - Lizenz Betrachter anzeigen

Blaues Icon  , rechter Mausklick **Lizenzdaten anzeigen**

## Schritt 2 - Lizenz übertragen

Auf die Schaltfläche **Lizenz übertragen** klicken.



*Schaltfläche - Lizenz Übertragen*

Danach erscheint ein Hinweis, dass die Lizenz deaktiviert wird.



*Hinweis - Lizenz Deaktivieren*

### Schritt 3 - CTI Data Connector für Salesforce auf neuem Rechner aktivieren

Sie können die Seriennummer auf einem neuen Rechner erneut verwenden, um CTI Data Connector für Salesforce zu aktivieren.



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

**Part**

---

**IX**

## 9 Teil II Erweiterte Funktionen

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

- Lizenz Informationen - [Kapitel Ihre CTI Data Connector für Salesforce Lizenz](#)<sup>[154]</sup>
- [Praktische Tipps und FAQ](#)<sup>[167]</sup>
- [Arbeitsplatz Setup verteilen](#)<sup>[113]</sup>
- 



Manche Kapitel sind nur auf Englisch verfügbar

### 9.1 Ihre CTI Data Connector für Salesforce Lizenz

CTI Data Connector für Salesforce wird mit einem eigenen Lizenzdatei installiert - **cdcsfe.lic**. Die Lizenz ist eine Lizenz **PRO PC / Computer**. Nach der Aktivierung wird ein Kopierschutz angeschaltet. Wir empfehlen die Lizenzdatei und alle [Aktivierungsschlüssel](#)<sup>[80]</sup> zu sichern.

- Sie müssen das Produkt aktivieren bevor Sie es ohne Einschränkungen der [Demoversion](#)<sup>[154]</sup> nutzen können - Siehe [Wie aktiviere ich CTI Data Connector für Salesforce](#)<sup>[128]</sup>
- Mehr zu Ihrer Lizenz erfahren Sie im Kapitel [Lizenzdaten anzeigen](#)<sup>[79]</sup>
- Siehe [Lizenzvereinbarung](#)<sup>[162]</sup> zu Details der Nutzungsmöglichkeiten

#### *Siehe auch*

[Demoversion](#)<sup>[154]</sup>  
[Lizenzdaten anzeigen](#)<sup>[79]</sup>  
[Aktivierungsschlüssel einspielen](#)<sup>[80]</sup>  
[Lizenz deaktivieren](#)<sup>[157]</sup>  
  
[Lizenzvereinbarung](#)<sup>[162]</sup>

#### 9.1.1 Demoversion

Die Demoversion hat folgende Einschränkungen:

- Zeitlimitierung - normalerweise 30 Tage

Alle anderen Funktionen der Anwendung sind nicht eingeschränkt.

### 9.1.2 Lizenzdaten anzeigen

Um die Lizenzdaten anzuzeigen, wählen Sie entweder

- rechter Maus Klick auf das [Icon](#)<sup>[23]</sup> im System Tray - dann **Lizenzdaten anzeigen**

oder

- innerhalb dem [Kontrollzentrum](#)<sup>[25]</sup> 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](#)<sup>[157]</sup> um eine Lizenz wieder freizugeben.

- Anzahl der Computer, die eine Lizenz besitzen
- [Demoversion](#)<sup>[154]</sup> - 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](#)<sup>[128]</sup> - entweder aktiviert oder erforderlich

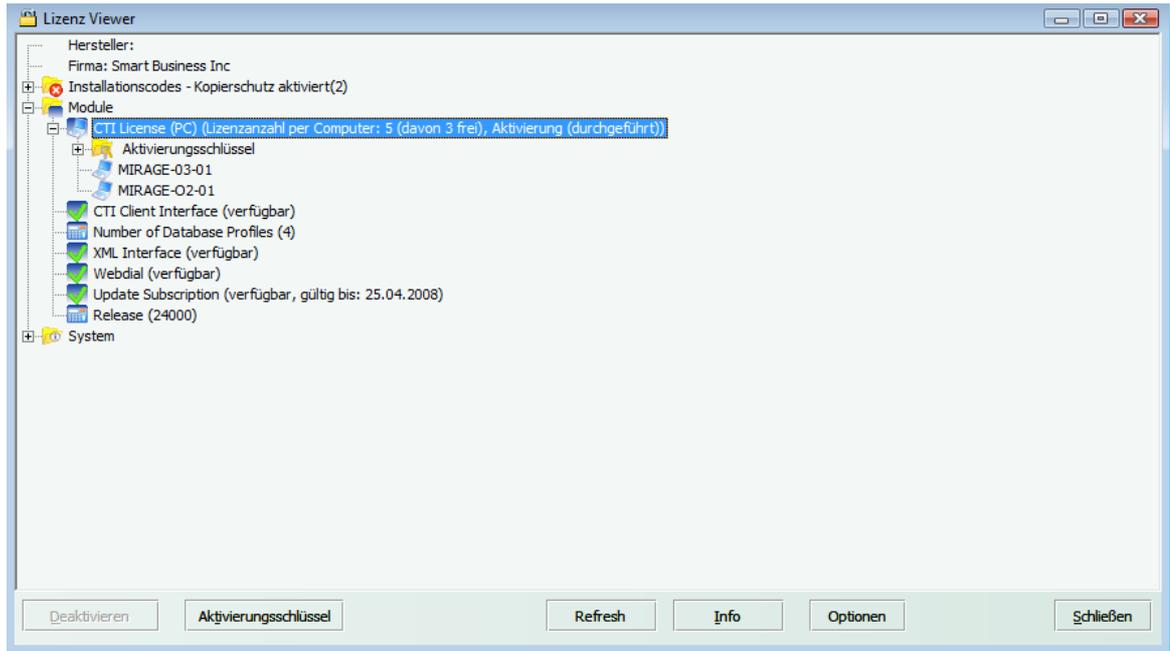
### Update Subscription / Abonnement

Das Update Abonnement berechtigt zur Installation des neuesten Updates, solange das Abonnement noch nicht abgelaufen ist. Siehe Kapitel [Softwareaktualisierung](#)<sup>[12]</sup>, 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**

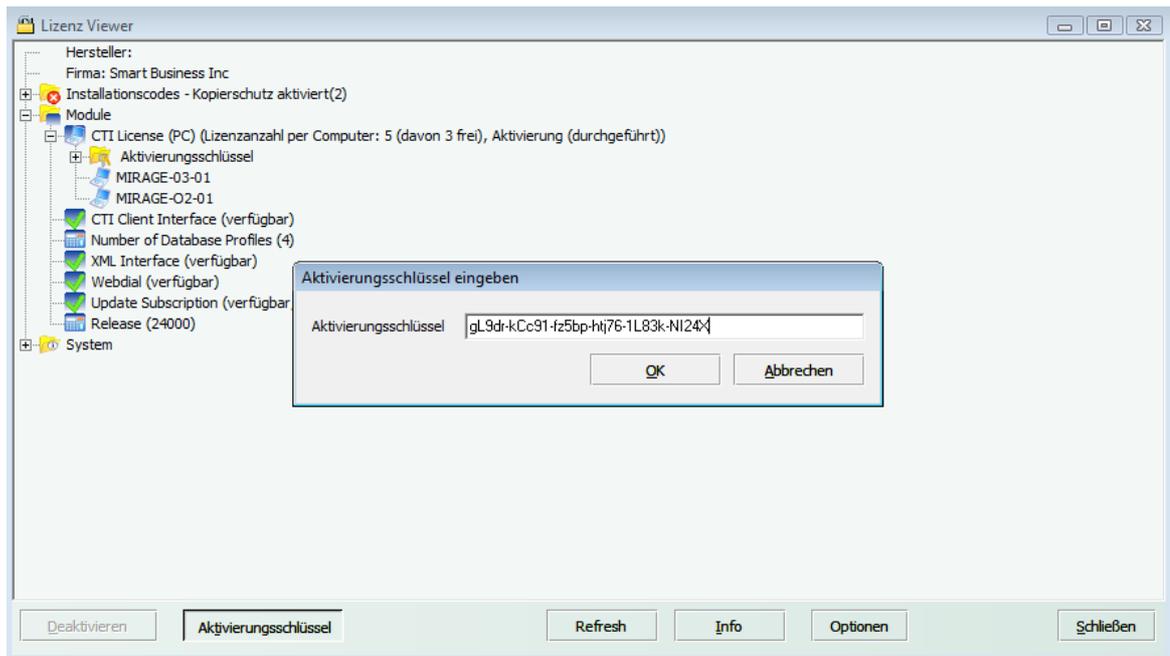
Es gibt 6 Blöcke mit je 5 Zeichen. Die Blöcke sind durch ein Bindestrich getrennt, um die Lesbarkeit zu erhöhen.

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

- Start Bildschirm [Lizenzdaten anzeigen](#) <sup>[79]</sup>
- Schaltfläche Aktivierungsschlüssel wählen
- Kopieren Sie den Aktivierungsschlüssel in die Zwischenablage (markieren, STRG+C = kopieren) und fügen Sie diesen ein (STRG+V=einfügen)



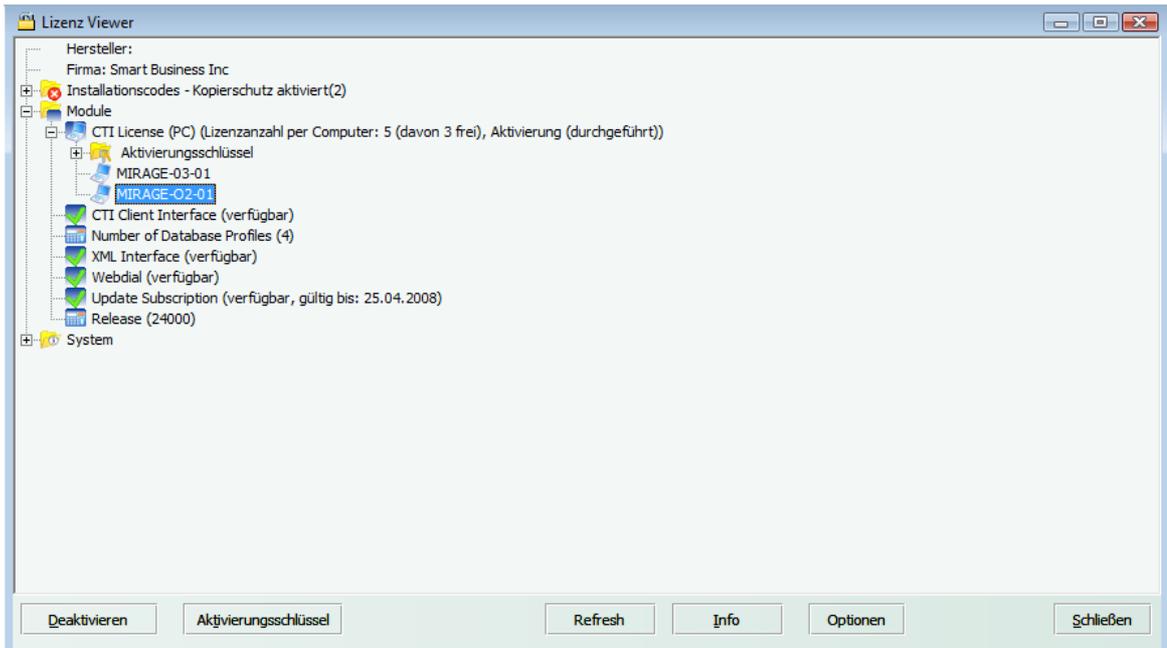
Es kann sein, dass der Aktivierungsschlüssel Online abgeprüft wird. Dann ist eine Internetverbindung notwendig.



#### 9.1.4 PC im Netzwerk deaktivieren

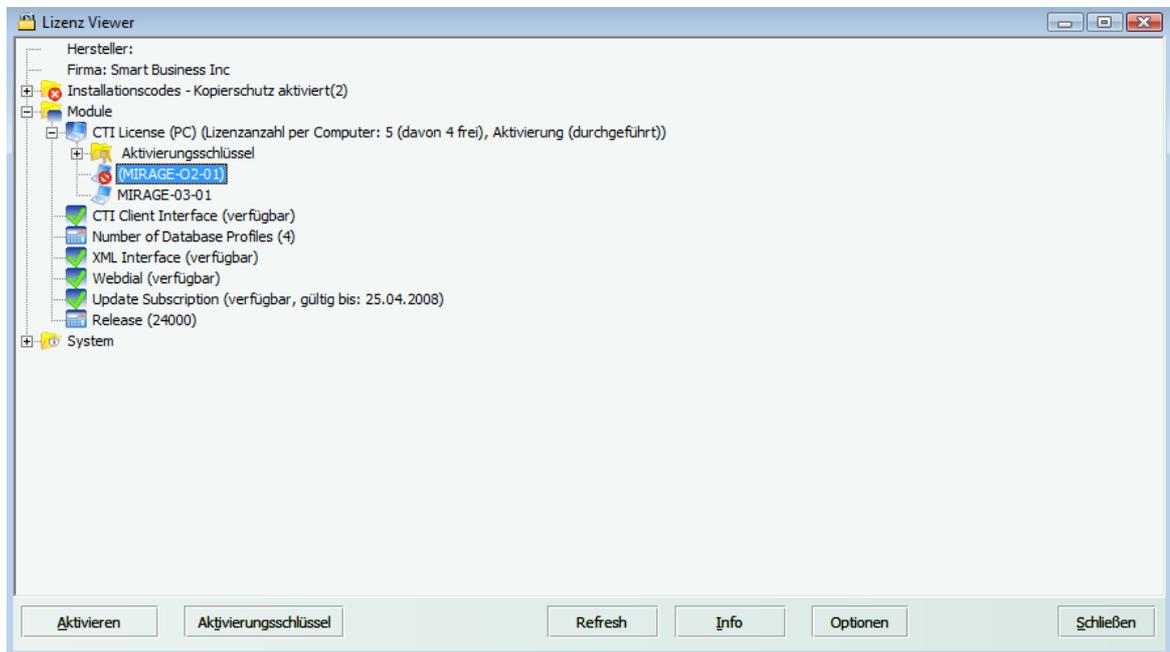
Sofern ein PC die Lizenz von CTI Data Connector für Salesforce nicht mehr benötigt, kann diese deaktiviert werden. Die Lizenz steht dann wieder für einen anderen PC zur Verfügung.

- Start Bildschirm [Lizenzdaten anzeigen](#)<sup>79</sup>
- Auf das + Zeichen bei CTI License klicken und den PC auswählen, dessen Lizenz deaktiviert werden soll
- Die Schaltfläche **Deaktivieren** drücken. Der Name des PCs wird dann in Klammern angezeigt - z.B. (PC-2)



## Lizenz wieder aktivieren

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



## 9.1.5 Lizenz Transfer / Umzug auf neuen PC

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

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

### Hinweis

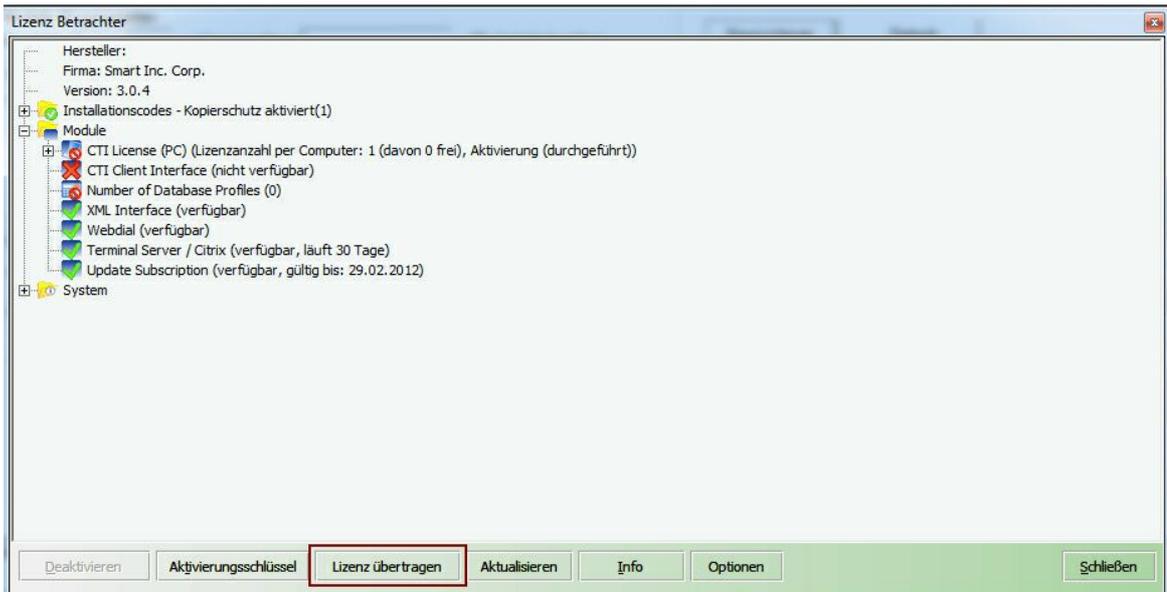
Die Funktion ist in einem **Mehrplatzsystem** nur verfügbar, wenn die Anwendung mit **cdcsfe -admin** aufgerufen wird um zu verhindern, dass unbeabsichtigt die Lizenz übertragen wird. Ein einzelner Arbeitsplatz innerhalb eines Netzwerkes kann immer ohne Online Verbindung deaktiviert werden - siehe [PC im Netzwerk deaktivieren](#)<sup>157</sup>.

## Schritt 1 - Lizenz Betrachter anzeigen

Blaues Icon , rechter Mausklick **Lizenzdaten anzeigen**

## Schritt 2 - Lizenz übertragen

Auf die Schaltfläche **Lizenz übertragen** klicken.



Schaltfläche - Lizenz Übertragen

Danach erscheint ein Hinweis, dass die Lizenz deaktiviert wird.



*Hinweis - Lizenz Deaktivieren*

### Schritt 3 - CTI Data Connector für Salesforce auf neuem Rechner aktivieren

Sie können die Seriennummer auf einem neuen Rechner erneut verwenden, um CTI Data Connector für Salesforce zu aktivieren.



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

## 9.1.6 Lizenzvereinbarung

### ENDBENUTZERVEREINBARUNG FÜR DAUERHAFTEN LIZENZ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 5. Gewährleistung und Gewährleistungsausschluss:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

data-connector.com besuchen.

Stand: Oktober 2010  
LA-DE-01082003

## 9.2 Praktische Tipps und FAQ

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

### 9.2.1 Wie kann ich dieses Tutorial ausdrucken?

#### Dieses Tutorial ausdrucken

Das Online Tutorial ist auch als PDF Dokument verfügbar.

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

### 9.2.2 Wie aktiviere ich CTI Data Connector für Salesforce?

Innerhalb des Testzeitraums erscheint der Aktivierungsbildschirm bei jedem Programmstart. Sie benötigen eine Seriennummer, um das Produkt zu aktivieren - siehe [Seriennummer kaufen](#)<sup>132</sup>.

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?](#)<sup>189</sup>



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**

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



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

## Wählen Sie die Aktivierungsmethode

Beim ersten Bildschirm wählen Sie *Ich habe eine Seriennummer und möchte CTI Data Connector für Salesforce aktivieren*. Es erscheint ein Bildschirm um zwischen [Online Aktivierung](#)<sup>132</sup> oder [Aktivierung per E-Mail](#)<sup>134</sup> zu wählen. Die Online Aktivierung ist die empfohlene Aktivierungsmethode und sollte benutzt werden, wenn eine Internet Verbindung vorhanden ist. die Aktivierung per E-Mail kann benutzt werden, wenn die Online Aktivierung blockiert wird.

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

Aktivierung von CTI...

Willkommen bei CTI...

Sie haben keine Seriennummer?

**Ich habe eine Seriennummer und möchte CTI... aktivieren**

Geben Sie die Seriennummer ein, um CTI... zu aktivieren.

**Ich möchte CTI... testen (noch 30 Tag(e) im Testzeitraum)**

Sie können CTI... noch 30 Tag(e) testen. Danach müssen Sie CTI... aktivieren, um das Produkt weiter nutzen zu können.

**Kaufen Sie eine Seriennummer**

Um eine gültige Seriennummer zu erhalten, müssen Sie das Produkt kaufen. Sie können das Produkt jederzeit aktivieren.

Sollten Sie noch keine Seriennummer haben, können Sie mit der Testversion fortfahren.

Weiter Beenden

- ☐ Meldung - Es wird eine Seriennummer benötigt

Erhalten Sie die Meldung, daß eine Seriennummer benötigt wird, können Sie mit der Schaltfläche *Weiter* zwischen [Online](#)<sup>[132]</sup> und [E-Mail Aktivierung](#)<sup>[134]</sup> wählen. Dazu wird eine Seriennummer benötigt. Ohne Seriennummer kann das Programm nur noch mit der Schaltfläche *Beenden* beendet werden.



[Video Tutorial Produktaktivierung](#)

### *Siehe auch*

[Seriennummer kaufen](#) <sup>132</sup>

[Online Aktivierung](#) <sup>132</sup>

[E-Mail Aktivierung](#) <sup>134</sup>

[Software erneut installieren](#) <sup>138</sup>

[Ihre CTI Data Connector für Salesforce Lizenz](#) <sup>154</sup>

## 9.2.3 System Anforderungen - TAPI Treiber

### Telefonanlage

Um mit einem Telefonsystem kommunizieren zu können, ist entweder ein CTI Server (Third Party Solution) oder ein Direktanschluß Telefonapparat zum PC (First Party Solution) notwendig. Grundvoraussetzung für beide Varianten ist ein **TAPI Treiber 2.x (auch als TSP bezeichnet)**. Details zum TAPI Treiber finden Sie hier: [Wo finde ich den TAPI Treiber?](#) <sup>140</sup>

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

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

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

Manche SIP Telefonie wie Global IP Telecommunications Ltd. (Ninja) [www.globalipphones.com](http://www.globalipphones.com) bieten TAPI Unterstützung.

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

### Betriebssystem

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

Einige TAPI Treiber funktionieren nicht unter **64bit Betriebssystemen**. Sie können eine virtuelle Maschine mit 32bit Betriebssystem dazu verwenden. Ein Beispiel, wie dies

funktioniert ist unter [MAC OS X](#)<sup>148</sup> beschrieben. Für Windows Vista oder Windows 7 64bit, können die selben virtuellen Maschinen verwendet werden.

## Salesforce

Es wird die *Salesforce Professional, Enterprise, Unlimited* oder *Developer Edition* für die Call Center Funktionalität benötigt. Sofern Sie die *Team Edition* einsetzen, kontaktieren Sie [Support@mirage-systems.de](mailto:Support@mirage-systems.de) für eine alternative Lösung.

### **Siehe auch**

[Wo finde ich den TAPI Treiber?](#)<sup>140</sup>

[TAPI Treiber in CTI Data Connector für Salesforce konfigurieren](#)<sup>57</sup>

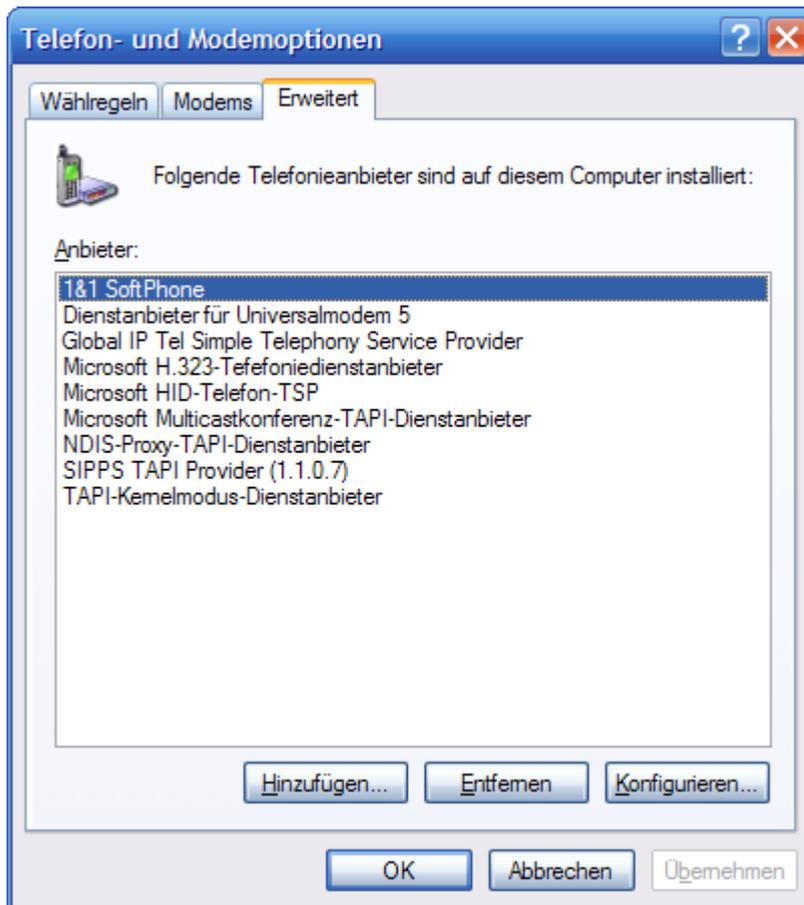
### 9.2.4 **Wo finde ich den TAPI Treiber?**

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

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

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

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



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



Wenn Ihr TAPI Treiber hier nicht aufgeführt ist siehe: [Ich kann den TAPI Treiber im Konfigurationsassistent nicht auswählen](#)<sup>173</sup>

### **Siehe auch**

[Systemanforderungen](#)<sup>138</sup> TAPI Treiber  
[TAPI Treiber in CTI Data Connector für Salesforce konfigurieren](#)<sup>57</sup>

## 9.2.5 Ich kann den TAPI Treiber im Konfigurationsassistent nicht auswählen

Wenn Sie den TAPI Treiber im [Konfigurationsassistent](#)<sup>[57]</sup> nicht auswählen können (er erscheint nicht in der Liste), dann prüfen Sie:

### Schritt 1: Telefon und Modem Optionen

Ist der TAPI Treiber innerhalb der [Telefon und Modem Optionen](#)<sup>[140]</sup> sichtbar? Typischerweise erscheint entweder der Name der Telefonanlage oder die Durchwahlnummer.

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

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

### Schritt 2: Den TAPI Treiber konfigurieren

Einige TAPI Treiber müssen konfiguriert werden - z.B. muss die IP Adresse der Telefonanlage oder ein Benutzername und Passwort eingegeben werden. Das kann über [Telefon und Modem Optionen](#)<sup>[140]</sup> eingestellt werden. Wählen Sie dort den Treiber und klicken Sie auf die Schaltfläche: *Konfigurieren*.

Prüfen Sie erneut, ob der TAPI Treiber im [Konfigurationsassistent](#)<sup>[57]</sup> ausgewählt werden kann.

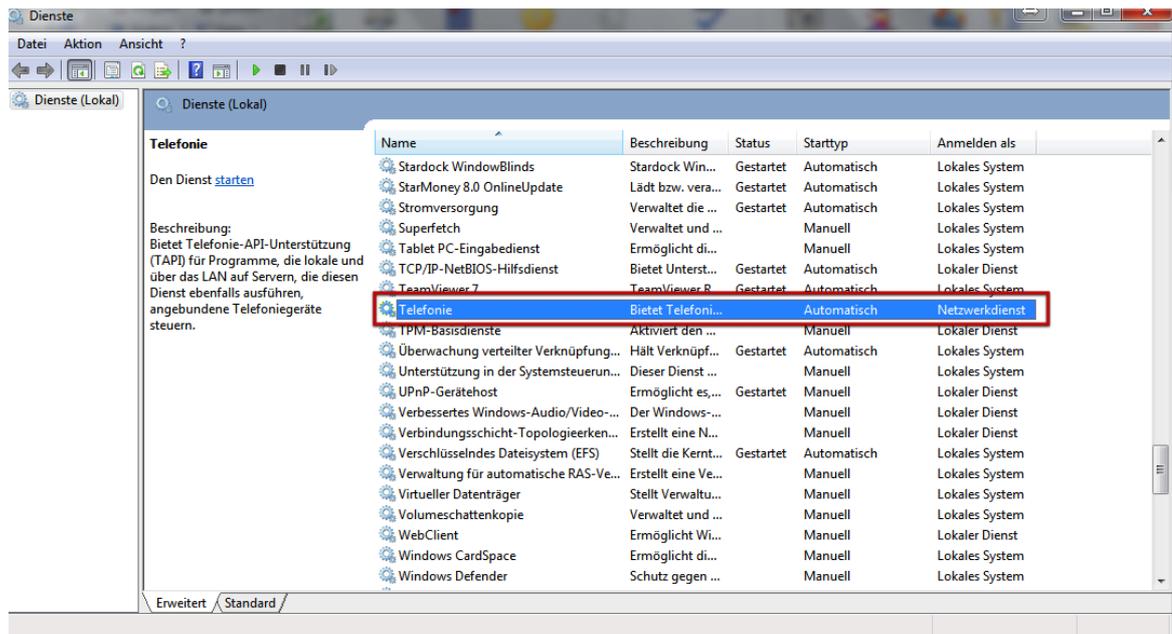
Wenn er immer noch nicht sichtbar ist, fahren Sie mit Schritt 3 fort.

### Schritt 3: Telefonie Dienst starten

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

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

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

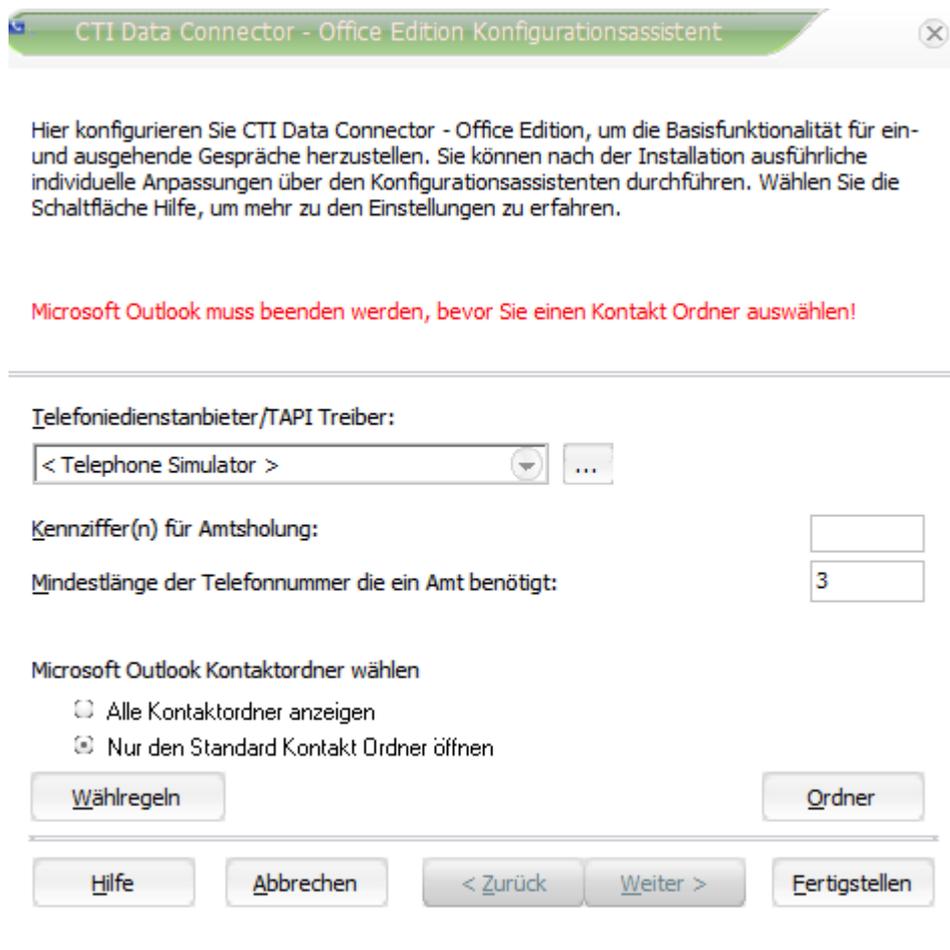


## 9.2.6 Minimale Konfigurationseinstellungen

Während der Installation wurde bereits der [Konfigurationsassistent](#)<sup>[54]</sup> gestartet. Dort können viele individuelle Einstellungen getroffen werden. Folgende Einstellungen müssen jedoch konfiguriert sein, um eine Grundfunktionalität herzustellen:

- [TAPI Treiber](#)<sup>[57]</sup> - dieser wird vom Telefonanbieter geliefert. Siehe auch - [Systemanforderungen TAPI Treiber](#)<sup>[138]</sup>
- Kennziffer, um ein [Amt zu holen](#)<sup>[72]</sup> sowie die [Mindestlänge](#)<sup>[72]</sup> der Telefonnummer, die ein Amt benötigt
- Schaltfläche [Wählregeln](#)<sup>[73]</sup> - Konfiguriert Ländereinstellungen und Ortsvorwahl
- Die Auswahl: *Alle Kontaktordner anzeigen*, ermöglicht sowohl öffentliche als auch private Kontaktordner in die Rufnummer mit einzubeziehen. Die Option: *Nur den Standard Kontakt Ordner öffnen*, zeigt ausschließlich die privaten Ordner an.
- Schaltfläche Ordner - Auswählen der Microsoft Outlook™ Kontakt Ordner für die Rufnummer. Microsoft Outlook™ muss beendet werden, bevor eine Auswahl der Kontaktordner möglich ist.

Durch diese minimale Konfiguration können Sie ein- und ausgehende Gespräche führen. Den Konfigurationsassistent können Sie jederzeit durch Klick auf das [Icon](#)<sup>[23]</sup>, **rechte** Maustaste, Option [Konfigurationsassistent](#)<sup>[54]</sup> - neu starten.



### Siehe auch

[Wo finde ich den TAPI Treiber?](#)<sup>140</sup>  
[Systemanforderungen TAPI Treiber](#)<sup>138</sup>

## 9.2.7 Problemlösung - Ausgehende Gespräche

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

- [Fehler - Call Center Adapter](#)<sup>144</sup>
- [Ich kann den TAPI Treiber im Konfigurationsassistent nicht auswählen](#)<sup>173</sup>
- [Notwendige Einstellungen für die Ruferkennung](#)<sup>32</sup>
- [Ausgehende Gespräche - nie möglich](#)<sup>176</sup>
- [Ausgehende Gespräche - falscher Präfix](#)<sup>177</sup>
- [Ausgehende Gespräche - Wahl per Hyperlink funktioniert nicht](#)<sup>178</sup>

- [Ausgehende Gespräche - Postfix wie # notwendig](#)<sup>[179]</sup>
- [Ausgehende Gespräche - Problem mit internen Nummern](#)<sup>[179]</sup>
- [Ausgehende Gespräche - Hotkey / Tastenkürzel funktioniert nicht](#)<sup>[179]</sup>

Wenn das Problem nicht gefunden werden kann, kann CTI Data Connector für Salesforce 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?](#)<sup>[187]</sup>

### 9.2.7.1 Notwendige Einstellungen für die Ruferkennung

Nachfolgend ist eine Liste aller Konfigurationseinstellungen, die einen Einfluss auf ausgehende Gespräche haben. Wenn diese nicht funktionieren überprüfen Sie die folgenden Einstellungen und prüfen Sie auch [Problemlösung - Ausgehende Gespräche](#)<sup>[175]</sup>

#### Konfigurationseinstellungen

- Auswahl des richtigen [TAPI Treibers](#)<sup>[57]</sup>
- [Einstellungen der Telefonanlage](#)<sup>[72]</sup> - insbesondere Kennziffer für Amtsholung
- [Wählregeln](#)<sup>[73]</sup>
- TAPI Konfiguration - [Präfix ausgehende Gespräche](#)<sup>[63]</sup>
- TAPI Konfiguration - [Provider Postfix](#)<sup>[64]</sup>
- TAPI Konfiguration - [Ignoriere Pseudo Nummer](#)<sup>[65]</sup>
- [Wählen per Tastenkürzel / Hotkey](#)<sup>[35]</sup> - Hotkey [konfigurieren](#)<sup>[59]</sup> und diese [Option aktivieren](#)<sup>[56]</sup>
- [Wählen im Browser](#)<sup>[36]</sup> - diese [Option aktivieren](#)<sup>[56]</sup>
- [Wählen per Hyperlink](#)<sup>[188]</sup> - diese [Option aktivieren](#)<sup>[56]</sup>

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

- TAPI Konfiguration - [Präfix für interne Nummern](#)<sup>[64]</sup>
- [Mindestlänge](#)<sup>[72]</sup> der Telefonnummer die ein Amt benötigt

### 9.2.7.2 Ausgehendes Gespräch - nie möglich

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

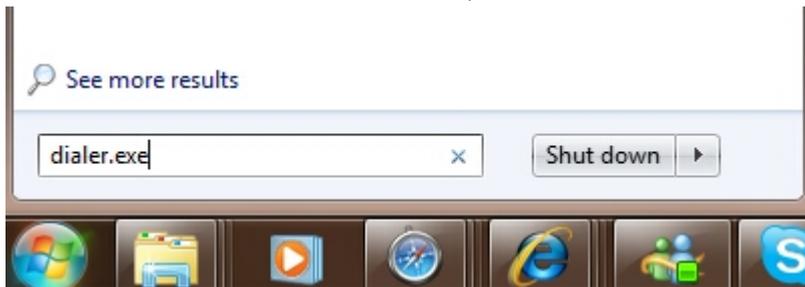
- Starten Sie den [Konfigurationsassistenten](#)<sup>[54]</sup>
- Gehen Sie zu der Seite, auf der Sie den [TAPI Treiber](#)<sup>[57]</sup> wählen können und wählen Sie den korrekten TAPI Treiber. Siehe auch [Wo finde ich den TAPI Treiber?](#)<sup>[140]</sup>
- Drücken Sie die Schaltfläche *Beenden*
- Wählen Sie die Option Wählen mit Kurzwahl

- Geben Sie eine Telefonnummer ein und drücken Sie die Taste *Wählen*

Wenn die Nummer gewählt wird, aber mit einem **falschen Präfix** (falsche Nummern werden vorangestellt oder fehlen) prüfen Sie die Lösung [Ausgehendes Gespräch - falscher Präfix](#)<sup>[177]</sup>.

Sofern die Wahl per Kurzwahl funktioniert, aber Sie können nicht per [Hotkey / Tastenkürzel](#)<sup>[35]</sup> wählen, [ändern Sie den Hotkey](#)<sup>[59]</sup> im Konfigurationsassistenten.

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



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

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

Funktioniert die Wahl in der Wählhilfe, [senden Sie uns eine Log Datei](#)<sup>[187]</sup>.

### 9.2.7.3 Ausgehendes Gespräch - falscher Präfix

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

- Starten Sie den [Konfigurationsassistenten](#)<sup>[54]</sup>
- Gehen Sie zur Seite [Konfiguration Telefonanlage](#)<sup>[72]</sup>
- Wählen Sie die Schaltfläche [Wählregeln](#)<sup>[73]</sup>.
- 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](#)<sup>[72]</sup>. 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](#)<sup>[72]</sup> ein. Wenn die größte INTERNE Telefonnummer eine Länge von 3 Zeichen hat, geben Sie hier 4 ein
- Aktivieren Sie die Desktopbenachrichtigung für **ausgehende** Gespräche, um jeden Anruf angezeigt zu bekommen
- Drücken Sie die Schaltfläche *Beenden*

- Wählen Sie die Option Wählen mit Kurzwahl
- Geben Sie eine Telefonnummer ein und drücken Sie die Taste *Wählen*

Sofern Die Nummer korrekt gewählt wird, aber die **Adressdaten werden nicht angezeigt**, versuchen Sie den Präfix für die Amtsholung abzuschneiden (z.B. 0 oder 9). Dies kann in den Experteneinstellungen, [TAPI Konfiguration](#)<sup>[62]</sup> eingestellt werden. Prüfen Sie auch die Option [Ignoriere Pseudo Nummern](#)<sup>[65]</sup>.

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

Wenn die Wahl immer noch nicht funktioniert, [senden Sie uns eine Log Datei](#)<sup>[187]</sup>.

Standort bearbeiten

Allgemein Ortskennzahlregeln Callingcard

Standortname: Eigener Standort

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

Land/Region: Deutschland Ortskennzahl: 7525

Wählregeln

Folgende Regeln beim Wählen von diesem Standort verwenden:

Amtskennziffer für Ortsgespräche:

Amtskennziffer für Ferngespräche:

Netzkennzahl für Ferngespräche:

Netzkennzahl für Auslandsgespräche:

Wartefunktion beim Wählen deaktivieren:

Wählverfahren:  Ton (MFV)  Impuls (IWW)

OK Abbrechen Übernehmen

#### 9.2.7.4 Ausgehendes Gespräch - Wahl per Hyperlink funktioniert nicht

Die Wahl per Hyperlink wird in allen Browsern unterstützt. Sie müssen diese Funktion innerhalb des Konfigurationsassistenten - [Wähloptionen für den Browser konfigurieren](#)<sup>[60]</sup> - aktivieren. Stellen Sie sicher, dass diese Funktion in Skype deaktiviert ist. Siehe hierzu: *Experteneinstellungen, Diverse Einstellungen, Anwendung für die Wahl per Hyperlink*<sup>[69]</sup>.

Um per Hyperlink in einem Browser wählen zu können, fügen Sie das nachfolgende Kommando in Ihre Anwendung ein:

```
<a href="callto://phonenumber">Wählen</a>
```

wobei die Telefonnummer durch die richtige Telefonnummer ersetzt werden muss wie

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

#### 9.2.7.5 Ausgehendes Gespräch - Postfix wie # ist notwendig

Sofern ein Zeichen wie # **nach** jeder Telefonnummer ergänzt werden muss (Postfix), konfigurieren Sie diese Einstellungen in den *Experteneinstellungen*, [TAPI Treiber](#).<sup>[64]</sup>

#### 9.2.7.6 Ausgehendes Gespräch - Problem mit interner Nummer

Überprüfen Sie die folgenden Einstellungen:

- [Mindestlänge der Telefonnummer, die ein Amt benötigt](#)<sup>[72]</sup> - dies ist die wichtigste Konfigurationseinstellung um festzulegen, ob es sich um eine interne oder externe Nummer handelt
- Aktivieren Sie die Desktopbenachrichtigung für **ausgehende** Gespräche, um jeden Anruf angezeigt zu bekommen
- Die Konfigurationseinstellung: [Interne Nummer](#)<sup>[75]</sup> 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](#)<sup>[64]</sup> um die Firmennummer und die Ortsvorwahl zu ergänzen

#### 9.2.7.7 Ausgehendes Gespräch - Hotkey / Tastenkürzel funktioniert nicht

Wenn Sie mit einem [Hotkey / Tastenkürzel](#)<sup>[35]</sup> wählen wollen und es passiert nichts, führen Sie die nachfolgenden Überprüfungen durch:

Prüfen Sie zuerst, ob Sie über Option Wählen mit Kurzwahl wählen können. Wenn dies auch nicht geht (das Telefon reagiert überhaupt nicht), dann gehen Sie zur Lösung [Ausgehendes Gespräch - nie möglich](#)<sup>[176]</sup>.

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](#)<sup>[59]</sup>
- Insbesondere wenn der Hotkey mal geht und mal nicht erhöhen Sie die [Wartezeit für den Hotkey um die Zwischenablage zu lesen](#)<sup>[60]</sup> in 10-er Schritten

## 9.2.8 Problemlösung - Eingehende Gespräche

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

- [Fehler - Call Center Adapter](#)<sup>[144]</sup>
- [Ich kann den TAPI Treiber im Konfigurationsassistent nicht auswählen](#)<sup>[173]</sup>
- [Notwendige Einstellungen für die Ruferkennung](#)<sup>[42]</sup>
- [Eingehende Gespräche werden nie signalisiert](#)<sup>[181]</sup>
- [Eingehendes Gespräch - falscher Präfix](#)<sup>[181]</sup>
- [Eingehendes Gespräch - Rufidentifizierung funktioniert nicht](#)<sup>[181]</sup>
- [Eingehendes Gespräch - benutze Adressen aus der Telefonanlage](#)<sup>[182]</sup>
- [Eingehendes Gespräch - falsche Adressinformationen werden angezeigt](#)<sup>[182]</sup>
- [Eingehendes Gespräch - Problem mit interner Nummer](#)<sup>[182]</sup>

Wenn das Problem nicht gefunden werden kann, kann CTI Data Connector für Salesforce 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?](#)<sup>[187]</sup>

### 9.2.8.1 Notwendige Einstellungen für die Ruferkennung

Nachfolgend ist eine Liste aller Konfigurationseinstellungen, die einen Einfluss auf die Ruferkennung haben. Wenn die Ruferkennung nicht funktioniert überprüfen Sie diese Einstellungen und prüfen Sie auch [Problemlösung - Eingehende Gespräche](#)<sup>[180]</sup>.

Adressen die für die Ruferkennung genutzt werden

Salesforce Lead, Account, Kontakt

- Adressen aus der [Telefonanlage](#)<sup>[77]</sup>

Konfigurationseinstellungen

- Auswahl des richtigen [TAPI Treibers](#)<sup>[57]</sup>
- [Einstellung Ruferkennung](#)<sup>[75]</sup>
- TAPI Konfiguration - [Eingehende Telefonnummer abschneiden ab](#)<sup>[64]</sup>
- TAPI Konfiguration - [Präfix eingehendes Gespräch](#)<sup>[63]</sup>
- TAPI Konfiguration - [Änderung der Telefonnummer während des Gesprächs nicht anzeigen](#)<sup>[65]</sup>

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

- TAPI Konfiguration - [Präfix für interne Nummern](#)<sup>[64]</sup>
- [Mindestlänge](#)<sup>[72]</sup> der Telefonnummer die ein Amt benötigt

### 9.2.8.2 Eingehendes Gespräch - wird nie signalisiert

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

- Starten Sie den [Konfigurationsassistenten](#)<sup>[54]</sup>
- Gehen Sie zu der Seite, auf der Sie den [TAPI Treiber](#)<sup>[57]</sup> wählen können und wählen Sie den korrekten TAPI Treiber. Siehe auch [Wo finde ich den TAPI Treiber?](#)<sup>[140]</sup>
- Aktivieren Sie die Desktopbenachrichtigung 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](#)<sup>[181]</sup>.

Wenn die Wahl immer noch nicht funktioniert, [senden Sie uns eine Log Datei](#)<sup>[187]</sup>.

#### **Siehe auch**

[Eingehendes Gespräch - Rufidentifizierung funktioniert nicht](#)<sup>[181]</sup>

### 9.2.8.3 Eingehendes Gespräch - falscher Präfix

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

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

Dies kann innerhalb der Experten Einstellungen, [TAPI Konfiguration](#)<sup>[62]</sup>, eingestellt werden.

### 9.2.8.4 Eingehendes Gespräch - Rufidentifizierung funktioniert nicht

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

- Wenn Sie eine falsche Adresse angezeigt bekommen, ändern Sie [Ruferkennung - Anzahl Nummern abschneiden](#)<sup>[75]</sup> 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 haben

- Sofern Sie eine Einzelplatzinstallation haben, führen Sie zunächst das Programm [Telefonnummern aufbereiten](#)<sup>[81]</sup> 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](#)<sup>[82]</sup> manuell starten
- Wird die Telefonnummer mit einem falschen Präfix angezeigt (z.B. **00**70054885342) - prüfen Sie die Lösung [Eingehendes Gespräch - falscher Präfix](#)<sup>[181]</sup>
- 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](#)<sup>[62]</sup>
- Sofern nur interne Telefonnummern nicht identifiziert werden, prüfen Sie die Lösung [Eingehendes Gespräch - Problem mit interner Nummer](#)<sup>[182]</sup>

#### 9.2.8.5 Eingehendes Gespräch - benutze Adressen aus der Telefonanlage

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

#### 9.2.8.6 Eingehendes Gespräch - falsche Adressinformationen werden angezeigt

Wenn Sie oft die Situation haben, dass viele Adressen mit dem Zusatz *Anrufer konnte nicht exakt identifiziert werden* angezeigt werden, hängt dies mit der Funktion, *Telefonnummern für die Ruferkennung abzuschneiden*, zusammen. Reduzieren Sie die Anzahl der Stellen, um die die Telefonnummer abgeschnitten wird - siehe Einstellung *Ruferkennung* [Anzahl Stellen abschneiden](#)<sup>[75]</sup>.

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

#### 9.2.8.7 Eingehendes Gespräch - Problem mit interner Nummer

Überprüfen Sie die folgenden Einstellungen:

- [Mindestlänge der Telefonnummer, die ein Amt benötigt](#)<sup>[72]</sup> - dies ist die wichtigste Konfigurationseinstellung um festzulegen, ob es sich um eine interne oder externe Nummer handelt
- Aktivieren Sie die Desktopbenachrichtigung für **eingehende** Gespräche, um jeden Anruf angezeigt zu bekommen
- Die Konfigurationseinstellung: [Interne Nummer](#)<sup>[75]</sup> 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](#)<sup>[64]</sup> um die Firmennummer und die Ortsvorwahl zu ergänzen

## 9.2.9 Fehler - Call Center Adapter

### Mögliche Fehlermeldungen

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

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



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

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

Wenn Sie Enterprise Edition oder höher einsetzen siehe: [API is not enabled for this Organization or Partner](#)<sup>145</sup>

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



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

- Wenn Sie CTI Adapter anderer Hersteller installiert haben, **deinstallieren** Sie diese und **löschen den Adapter in salesforce**
- Beenden Sie CTI Data Connector für Salesforce ([blaues Icon](#)<sup>25</sup>, rechte Maustaste, Beenden)
- Installieren Sie CTI Data Connector für Salesforce als **Windows Administrator** erneut
- Wenn der Fehler immer noch auftritt senden Sie uns eine [Log Datei](#)<sup>147</sup>

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

Setzen Sie die Professional Edition oder einen Test Account ein siehe: [Error connecting to the salesforce.com AppExchange API - das Softphone wird nicht angezeigt](#)<sup>144</sup>

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

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

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

DLLs sind nicht korrekt installiert. Installieren Sie CTI Data Connector für Salesforce als **Windows Administrator** erneut

Hinweis für Administratoren. Die Datei **SF\_MSApi4.dll** ist nicht korrekt registriert. Diese befindet sich auf dem Verzeichnis c:\programme\CTI Data Connector for salesforce 3.0\call center adapter und kann auch manuell mit regsvr32 registriert werden

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



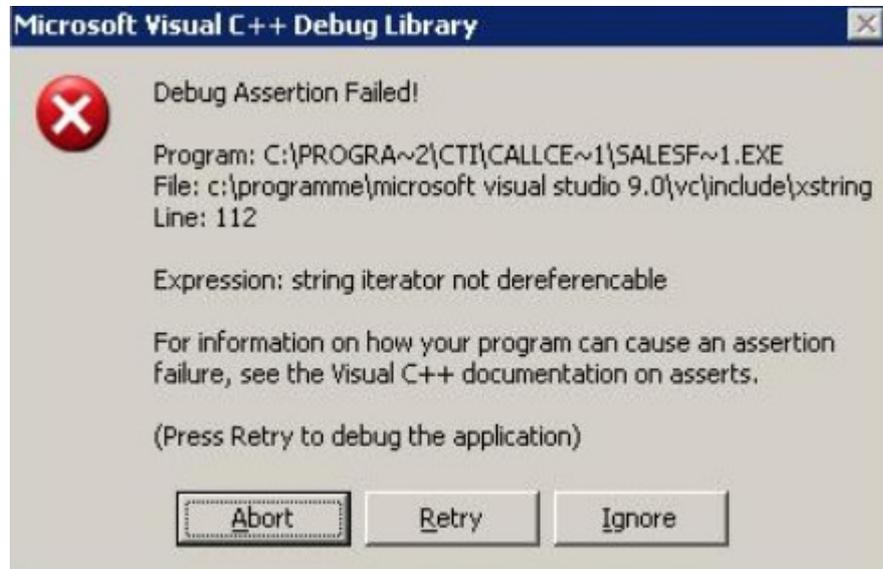
Dieser Fehler bedeutet, dass das XML Subsystem, MSXML6, nicht installiert ist oder nicht korrekt registriert wurde. Suchen Sie nach "Unable to start the Softphone XML subsystem." in der Salesforce Hilfe, um weitere Informationen zu erhalten.

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

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

- Microsoft Visual C++ Debug Library

Error Message



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

- Wenn Sie CTI Adapter anderer Hersteller installiert haben, **deinstallieren** Sie diese und **löschen den Adapter in salesforce**
- Beenden Sie CTI Data Connector für Salesforce ([blaues Icon](#)<sup>[25]</sup>, rechte Maustaste, Beenden)
- Installieren Sie CTI Data Connector für Salesforce als **Windows Administrator** erneut
- Wenn der Fehler immer noch auftritt senden Sie uns eine [Log Datei](#)<sup>[147]</sup>

- Das SoftPhone wird im Firefox oder Safari nicht angezeigt

[Siehe Browser Support](#)<sup>[99]</sup>

- Telefon Symbol ist grau

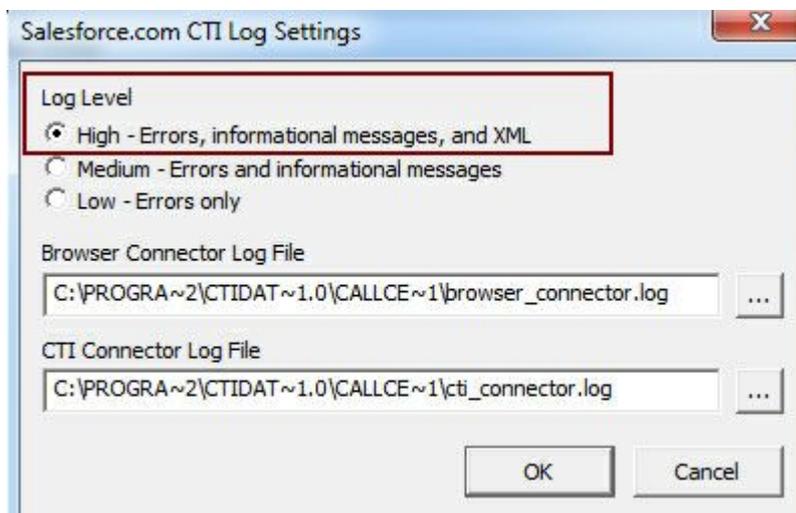
Rechts neben der Telefonnummer erscheint ein **graues** Symbol  anstelle eines grünen Symbols  oder der Text: *Click-to-dial ist deaktiviert* wird beim Klick auf eine Telefonnummer angezeigt

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

- ☐ Das Symbol ist NICHT sichtbar
  - Wenn das Icon nicht erscheint beenden Sie CTI Data Connector für Salesforce und starten erneut. Ist das Icon immer noch nicht sichtbar
    - Prüfen Sie ob ein Fehler in einer [roten Box erscheint](#)<sup>[144]</sup>
    - Wenn nein installieren Sie CTI Data Connector für Salesforce als **Windows Administrator** erneut
    - Wenn der Fehler immer noch auftritt senden Sie uns eine [Log Datei](#)<sup>[147]</sup>
- ☐ Das Symbol ist sichtbar
  - Prüfen Sie ob ein [API Fehler erscheint](#)<sup>[144]</sup>
  - Wenn der Fehler immer noch auftritt senden Sie uns eine [Log Datei](#)<sup>[147]</sup>

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

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



- Beenden Sie CTI Data Connector für Salesforce ([blaues Icon](#)<sup>[25]</sup>, rechte Maustaste, Beenden) und danach **erneut starten**
- Senden Sie beide Log Dateien (browser\_connector.log und cti\_connector.log) an Support@mirage-systems.de. Die Dateien finden Sie im Verzeichnis 3.0\call center adapter.

Die Integration in salesforce benötigt eine der nachfolgenden salesforce Editionen: *Professional, Enterprise, Unlimited* oder *Developer Edition*.

### 9.2.10 Wie sende ich eine Log Datei?

Wenn das Problem nicht eingegrenzt werden kann, kann CTI Data Connector für Salesforce 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 für Salesforce (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](#)<sup>[61]</sup>
- Setzen Sie ein Häkchen beim Feld **„Anrufprotokollierung aktivieren“**
- Drücken Sie die Taste *OK*, dann *Fertigstellen*
- CTI Data Connector für Salesforce 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 für Salesforce (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](#)<sup>[61]</sup>
- Wählen Sie die Schaltfläche **Logdatei absenden**. Ihr E-Mail Programm wird geöffnet. Fügen Sie eine ausführliche Beschreibung des Problems mit Angabe der Telefonnummer, die nicht korrekt funktioniert, hinzu. Senden Sie die E-Mail ab.
- **Entfernen** Sie das Häkchen beim Feld **„Anrufprotokollierung aktivieren“**
- Drücken Sie die Taste *OK*, dann *Fertigstellen*

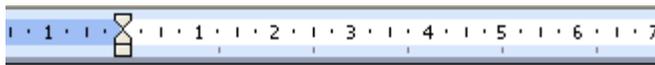
### 9.2.11 Wie kann ich per Hotkey wählen?

In nahezu jeder Anwendung kann eine Telefonnummer einfach **markiert** und mit dem in den [Konfigurationseinstellungen](#)<sup>[59]</sup> definierten Tastaturkürzel gewählt werden. **Die Standardbelegung ist die Taste F10.**

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

Im Beispiel unten ist mitten in einem Text eine Telefonnummer markiert. Dies kann dann

mit dem definierten Tastaturkürzel direkt gewählt werden.



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

Phone: ++44734273833

### **Siehe auch**

[Problemlösung - Tastaturkürzel / Hotkey funktioniert nicht](#)<sup>179</sup>

Konfiguration - [Tastenkürzel für Wahl einer markierten Telefonnummer](#)<sup>59</sup>

Konfiguration - [Wahl per Tastenkürzel / Hotkey aktivieren](#)<sup>56</sup>

## **9.2.12 Wie kann ich per Hyperlink wählen?**

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

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

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

wobei die Telefonnummer durch die richtige Telefonnummer ersetzt werden muss.

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

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

Um diese Funktion zu aktivieren, muss im Konfigurationsassistent [Wählen per Hyperlink aktivieren](#)<sup>56</sup> aktiv sein.



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

### **Siehe auch**

[Wahl per Hyperlink aktivieren](#)<sup>[60]</sup>

[Problemlösung - Wählen per Hyperlink funktioniert nicht](#)<sup>[178]</sup>

Konfiguration - [Anwendung für die Wahl per Hyperlink](#)<sup>[59]</sup>

### **9.2.13 Wie kann ich die Wahl einer Telefonnummer beschleunigen?**

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

Die Konfiguration des zusätzlichen Zeichens (z.B. #) erfolgt im Konfigurationsassistent, Experteneinstellungen, [Provider Postfix](#)<sup>[64]</sup>.

### **9.2.14 Wie kann ich meine Versionsnummer überprüfen?**

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

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

### **9.2.15 Wie deinstalliere ich CTI Data Connector für Salesforce**

Zur Deinstallation von CTI Data Connector für Salesforce gehen Sie wie folgt vor:

- Wählen Sie Start, Systemsteuerung
- Software

Suchen Sie nach CTI Data Connector für Salesforce 3.0 und wählen Sie entfernen.

### **9.2.16 Ich habe keine Antwort zu meinen Fragen gefunden**

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

[Online Wissensdatenbank](#)

# Index

## - # -

# 179

## - A -

Access Datenbank 69  
 Activation  
   by E-Mail 134  
   Online 132  
 Aktivierungsschlüssel einspielen 80, 156  
 Anwendung  
   starten 19  
 Application  
   Reinstallation 138  
 Aufbereitung  
   Telefonnummern 81  
 Ausgehende Gespräche 31  
   Einstellungen 32, 176  
 Ausgehendes Gespräch  
   Salesforce 33  
 Auswertungen  
   Salesforce 51

## - B -

Browser  
   Wählen 36  
 Browser Support 99, 112  
 Browseroptionen  
   Konfigurationsassistent 60  
 Buy Product 132  
 Buy Serial Number 132

## - C -

Callto  
   Skype 69  
 Citrix 125

## - D -

Deaktivieren  
   Netzwerklicenz 157  
 Deinstallieren 189  
 Demoversion 154  
 Drucken  
   Tutoria 167  
   Tutorial 9

## - E -

Eingehende Gespräche 39  
   Einstellungen 42, 180  
   Ruferkennung 41  
 Einstellungen  
   Ausgehende Gespräche 32, 176  
   Eingehende Gespräche 42, 180  
 E-Mail Activation 134  
 Entwicklungs-API  
   Konfigurationsassistent 67  
 Erste Schritte 25  
 Experteneinstellungen  
   Konfigurationsassistent 61

## - F -

Fehler  
   Call center Adapter 88, 100  
   Salesforce 144, 183  
 Fehlerprotokoll 83  
 Firefox 99, 112  
 Freischaltsschlüssel 134

## - G -

Gespräch weiterleiten 46  
   mit Ankündigung 46  
   ohne Ankündigung 47

## - H -

Hilfe 20  
 Hilfe Einstellungen 66  
 Hilfe und Willkommensbildschirm  
   Konfigurationsassistent 66

Hotkey  
konfigurieren 59  
Wählen 35, 187

Hyperlink  
Wählen 188

## - I -

Icon 19, 23  
Installation  
MAC OS X 148  
Internet Explorer 99, 112

## - K -

Knowledge Base 20  
Konfigurationsassistent  
Access Datenbank 69  
Browseroptionen 60  
Callto 69  
Einführung 54  
Einstellungen der Telefonanlage 72  
Entwicklungs-API 67  
Experteneinstellungen 61  
Hilfe und Willkommensbildschirm 66  
Hotkey 59  
Konfiguration Telefonanlage und Rufidentifizierung  
71  
Ruferkennung 75  
Skype 69  
Sprache wählen 55  
TAPI Konfiguration 62  
TAPI Treiber 56, 57  
Tastaturkürzel 59  
Wählregeln 73  
Konfigurationseinstellung  
Minimal 22, 98, 174  
Kontrollzentrum 25

## - L -

Linke Maustaste 23  
Lizenz  
Deaktivieren 157  
Transfer 150, 159  
Lizenzdaten anzeigen 79, 155  
Log Datei 62, 187

## - M -

MAC OS X 148  
Meldungen  
Anrufer konnte nicht exakt identifiziert werden  
182  
Menü  
Ansicht 25  
Bearbeiten 25  
Datei 25  
Extras 25  
Hilfe 25  
Minimale Konfigurationseinstellung 22, 98, 174

## - N -

Navigation 25

## - O -

Online Activation 132

## - P -

Postfix 179  
Programm Version 20  
Programmversion 25

## - R -

Rechte Maustaste 23  
Reinstall Software 138  
Releasenummer 25  
Ruferkennung  
Eingehende Gespräche 41  
Konfigurationsassistent 75  
Rufnummern aufbereiten 81

## - S -

Salesforce  
Auswertungen 51  
Fehler 144, 183  
Wählen 33  
Schnelleinstiegshilfe 20  
Serial Number 132

Service Cloud 48  
 Simulator 28, 84  
 Skype  
   Callto 69  
 Software Update 12  
 Softwareaktualisierung 12  
 Starten der Anwendung 19  
 Support 189  
 Symbol 19  
 System Tray  
   Linke Maustaste 23  
   Rechte Maustaste 23  
 Systemanforderungen  
   Betriebssystem 138  
   TAPI Driver 88, 100, 138, 170

## - T -

TAPI Driver 88, 100, 138, 170  
 TAPI Konfiguration  
   Konfigurationsassistent 62  
 TAPI Treiber 56, 57  
 Tastaturkürzel  
   konfigurieren 59  
 Tastenkürzel  
   Wählen 35, 187  
 Telefon Simulator 28, 84  
 Telefonanlage  
   Einstellungen 72  
   Konfigurationsassistent 72  
 Telefonapparat  
   Wählen 39  
 Telefonnummer  
   Format 32  
 Telefonnummern aufbereiten 81  
   am Server 82  
 Terminal Server 125  
 Transfer  
   Lizenz 150, 159

## - U -

Update 12, 20  
 Update Abonnement 79, 155  
 Update Subscription 79, 155

## - V -

Verpasste Anrufe 45  
 Version 20

## - W -

Wählen  
   Browser 36  
   Hotkey 35, 187  
   Hyperlink 188  
   Salesforce 33  
   Tastenkürzel 35, 187  
   Telefonapparat 39  
   Zwischenablage 39  
 Wählregeln  
   Konfigurationsassistent 73  
 Welcome Screen 20  
 Willkommen Bildschirm 20  
 Wissensdatenbank 20, 189

## - Z -

Zwischenablage  
   Wählen 39