

Telefon-Anbindung

Einrichtung Telefonanlagen

Stand: 14.06.2012

Inhalt

Einrichtung Telefonanlagen	2
Allgemein	2
Telefonanlage einrichten	3
STARFACE	4
ESTOS	4
Optionen.....	4
Telefonanlage in den Benutzereinstellungen freigeben.....	5
ESTOS	5
Benutzerspezifische Voreinstellungen.....	6
STARFACE	6
Installation und Konfiguration des ESTOS-TAPI-Servers.....	7
Voraussetzungen	7
Installation der Serversoftware mit Einrichtungsassistent	7
Konfiguration des installierten TAPI-Servers	10

Einrichtung Telefonanlagen

Ab Version 8.4 bietet TOPIX:8 Schnittstellen zu folgenden Telefonanlagen bzw. entsprechender Middleware:

- STARFACE - getestet mit Version 4.0
- ESTOS-TAPI-Server - getestet mit Version V2.2.28.1220

Allgemein

Die Kommunikation mit den Telefonanlagen findet über http bzw. https statt.

Systemvoraussetzungen:

TOPIX:8 ab Version 8.4

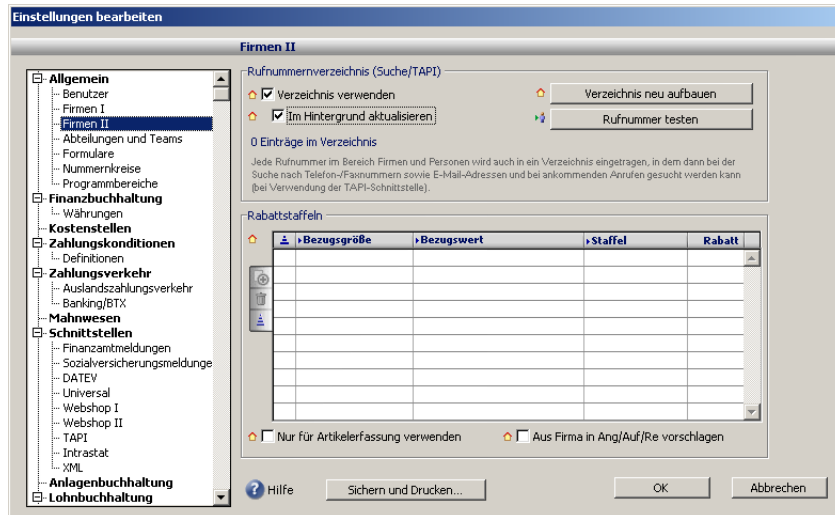
nur ESTOS: aktiver Webservice-(SOAP-)Server (Standard-Port 7205 o.a.)

Weitere Voraussetzungen für die Kommunikation mit ESTOS-TAPI-Server entnehmen Sie bitte den Spezifikationen zu diesem Produkt.

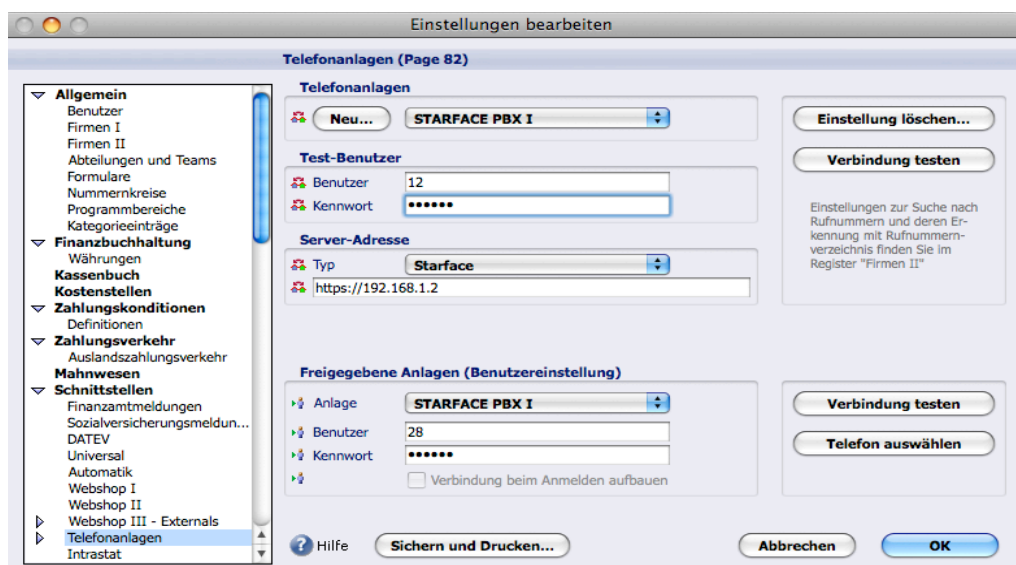
Telefonanlage einrichten

Für die Einrichtung von Telefonanlagen benötigen Sie Administrator-Rechte in TOPIX:8. Für die Verwaltung benutzerspezifischer Einstellungen zu Telefonanlagen benötigen Sie außerdem Zugriffsrechte für die Benutzerverwaltung.

1. Im Menü *TOPIX8/Datei > Einstellungen... > Allgemein > Firmen II* die Optionen *Verzeichnis verwenden* und *Im Hintergrund aktualisieren* markieren.



2. Im Menü *TOPIX8/Datei > Einstellungen... > Telefonanlagen* wählen



3. Mit Klick auf **Neu...** einen Namen für eine neue Telefonanlage vergeben
4. Anschließend Benutzernamen und Kennwort für einen Test-Benutzer vergeben
Andere Benutzer können vom jeweiligen Arbeitsplatz die Verbindung zur Telefonanlage mit diesem Test-Benutzer testen.
5. Außerdem den Typ der Anlage wählen und die Web-Adresse zur Schnittstelle der Telefonanlage eingeben
Für die verschlüsselte Kommunikation via SSL:
6. https als Protokoll in der Adresse angeben
7. Für den Zugriff über https sind ggf. weitere Einstellungen am Telefonanlagen-Server notwendig.
7. Für die Kommunikation zwischen der Starface-Telefonanlage und dem TOPIX-Server müssen in den Grundeinstellungen (*TOPIX8/Datei > Einstellungen > Kommunikation > Internet I*) der Webserver und der HTTP-Port aktiviert sein, da die Starface-Anlage über diese direkt mit dem TOPIX-Server kommuniziert. Andernfalls werden eingehende Anrufe in TOPIX nicht angezeigt.

STARFACE

Benutzername und Kennwort entsprechen denen eines STARFACE-Kontos, welches für den jeweiligen Benutzer an der Anlage eingerichtet wurde.

Die Adresse zur Schnittstelle der Anlage braucht nur im Format "<protokoll>://<adresse>:<port>" angegeben zu werden.

ESTOS

Der Benutzername entspricht dem Benutzernamen eines Kontos, welches am ESTOS-TAPI-Server eingerichtet wurde.

Die Adresse zur Schnittstelle der Anlage wird im Format

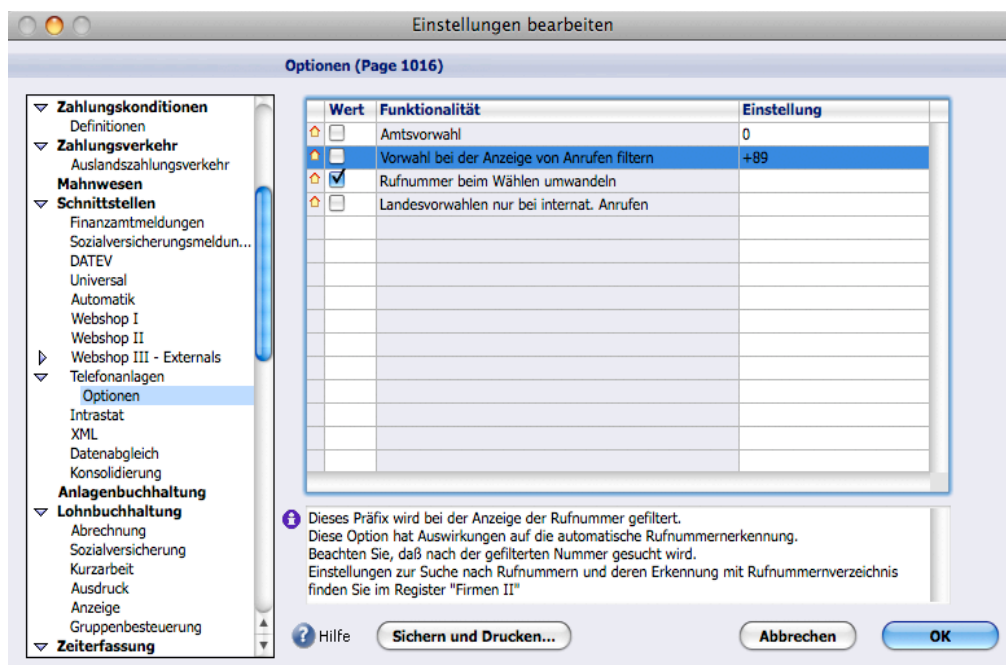
"<protokoll>://<adresse>:<port>/restricted/esoapserver" angegeben, z.B.

"http://192.168.1.2:7205/restricted/esoapserver"

Optionen

Für die jeweils in den *Einstellungen* ausgewählte Telefonanlage können in der hierarchischen Liste unter *Schnittstellen* (Vorwahl-) *Optionen* angegeben werden.

- Amtsvorwahl:
die Vorwahl, die automatisch vor eine zu wählende Rufnummer gesetzt wird
- Vorwahl bei der Anzeige von Anrufen filtern:
eine Vorwahl, die aus der Rufnummer eines eingehenden Gespräches entfernt wird
- Rufnummer beim Wählen umwandeln:
es wird immer mit der internationalen Landesvorwahl gewählt
- Landesvorwahlen nur bei internationalen Anrufen:
die Landesvorwahl wird nicht bei nationalen Anrufen gewählt



Telefonanlage in den Benutzereinstellungen freigeben

1. Im Menü *Ablage/Datei* > *Benutzer* den jeweiligen Benutzer wählen
2. In der Bereichsleiste *Zugriffsrechte* wählen und auf das Register *Telefonanlagen* klicken
3. Vor den Namen der jeweiligen Telefonanlage den Haken setzen, um diese für den Benutzer freizugeben

Anschließend können Sie weitere Einstellungen wie Benutzername und Kennwort der jeweils ausgewählten Anlage für den Benutzer vorgeben. Diese Einstellungen können davon unabhängig vom jeweiligen Benutzer selber in den Voreinstellungen geändert werden. Benutzer können so ihr Kennwort selber ändern und bspw. bei Anwesenheit in anderen Geschäftsstellen die jeweilige Telefonanlage verwenden.

Sofern die Option *Benutzer darf Verbindung mit der Anlage beenden* aktiv ist, kann der Benutzer selbst entscheiden, ob die Verbindung zur eingestellten Standardanlage beim Anmelden an TOPIX:8 automatisch hergestellt werden soll.

Anderenfalls ist für das automatische Anmelden des Benutzers an der Telefonanlage die Option *Verbindung beim Anmelden aufbauen* entscheidend.

ESTOS

Für die Kommunikation mit ESTOS-TAPI-Server muss die Kennung der Nebenstelle des jeweiligen Benutzers korrekt angegeben werden. Diese Angabe ist ebenso beim Testen der Verbindung über die Voreinstellungen entscheidend. Sie wird nicht für die Kommunikation mit STARFACE benötigt.

Benutzerspezifische Voreinstellungen

Jeder Benutzer kann in den Telefonanlagen-Voreinstellungen aus den jeweils freigegebenen Anlagen die an seinem TOPIX:8-Arbeitsplatz zu verwendende Telefonanlage festlegen. Ebenso kann er seine Anmeldedaten selber ändern.

STARFACE

Mit STARFACE können mehrere Apparate einem Benutzerkonto zugeordnet werden. Mit welchem Apparat gewählt werden soll, kann der Benutzer selber festlegen. Mit Klick auf Telefon auswählen öffnet sich eine Auswahlliste, aus der der entsprechende Apparat gewählt werden kann. Die Bezeichnung des Apparates wird anschließend unterhalb der Schaltfläche angezeigt. Wurde noch kein Apparat festgelegt, wird automatisch mit dem ersten Apparat in den Einstellungen des Benutzers der Telefonanlage gewählt.

Installation und Konfiguration des ESTOS-TAPI-Servers

Voraussetzungen

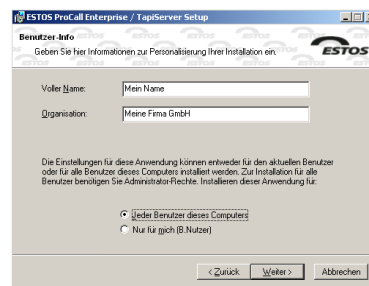
- Die TAPI-Treiber des Telefonanlagenherstellers müssen auf dem Windows-Rechner installiert sein, auf dem der ESTOS TAPI-Server installiert werden soll.
Diese können Sie hier herunterladen: http://www.topix.de/estos/procall2.2.28.1629de_01.zip
- Die zu verwendenden TAPI-Leitungen der Telefonanlage müssen unter Windows in „Start > Einstellungen > Systemsteuerung > Telefon und Modemoptionen“ verfügbar und aktiviert sein.
- Eine TOPIX:8-Serverversion mit TAPI-Lizenz muss installiert sein.

Installation der Serversoftware mit Einrichtungsassistent

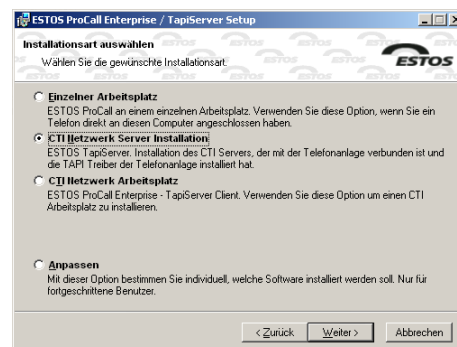
1. Starten der Installation mit dem Installationsprogramm setup.exe.

2. Im Folgenden die Lizenzbedingungen akzeptieren, Installationsort auswählen, usw...

3. Namen eingeben.



4. Installationsart wählen: **CTI Netzwerk Server Installation.**



5. **Benutzernamen und Kennwort** für den TAPI-Server **vergeben** und notieren.



6. Standard-Einstellungen belassen und mit **Weiter** fortfahren.

The screenshot shows the 'Server Einstellungen' (Server Settings) window. It contains three sections: 'Remote - TAPI Treiber', 'Administration', and 'CTI Monitor'. Each section has a 'TCP Port' field (all set to 7200) and a 'Binden auf IP Interface' dropdown (all set to 'alle verfügbaren'). A warning icon and text at the bottom state: 'Diese Einstellungen sollten nicht verändert werden'. Navigation buttons at the bottom are '< Zurück', 'Weiter >', 'Abbrechen', and 'Hilfe'.

7. Lizenz **TapiServer individuell Testen** wählen (die Eingabe der tatsächlich benötigten Lizenzen kann später erfolgen).

The screenshot shows the 'Lizenzmodell' (License Model) window. It asks 'Wie wollen Sie den TapiServer betreiben?' (How do you want to run the TapiServer?). There are three radio button options: 'TapiServer kostenlos' (selected), 'TapiServer mit Lizenzen', and 'TapiServer individuell Testen'. Below the options, there is a text box for 'Verbleibende Tage zum Test:' with the value '45'. Navigation buttons at the bottom are '< Zurück', 'Weiter >', 'Abbrechen', and 'Hilfe'.

8. Mit **Weiter** fortfahren.

The screenshot shows the 'Lizenz Einstellungen' (License Settings) window. It displays a table of licenses. The table has two columns: 'Lizenz' and 'Details'. The 'Lizenz' column lists various components, and the 'Details' column shows the number of licenses for each. The total is 'Kostenlos 25 Lizenzen testen (noch 45 Tage)'. Navigation buttons at the bottom are '< Zurück', 'Weiter >', 'Abbrechen', and 'Hilfe'.

Lizenz	Details
ProCall Arbeitsplatz	25
Leitungen	25
Remote TAPI Treiber Multiline	25
Remote TAPI Treiber Standard	25
CTI Monitor	25
Protokoll	25
Offline Journal	OK
Benutzerverwaltung Active Directory	OK

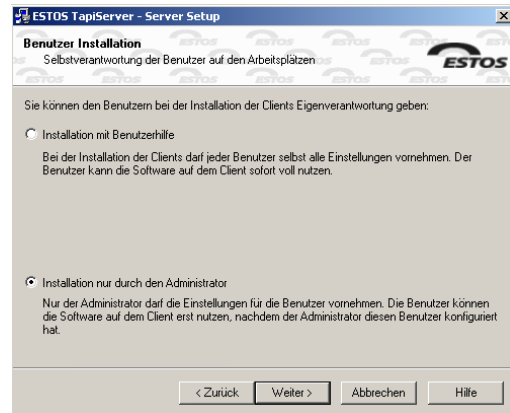
9. TapiServer Benutzerverwaltung wählen.

The screenshot shows the 'Benutzerverwaltung' (User Management) window. It asks 'Integrierte oder externe Benutzerverwaltung konfigurieren?' (Configure integrated or external user management?). There are two radio button options: 'TapiServer Benutzerverwaltung' (selected) and 'Externe Benutzerverwaltung mit Active Directory Server'. Below the options, there are input fields for 'Active Directory Server', 'Benutzername', 'Kennwort', and 'BaseDN (Optional)'. Navigation buttons at the bottom are '< Zurück', 'Weiter >', 'Abbrechen', and 'Hilfe'.

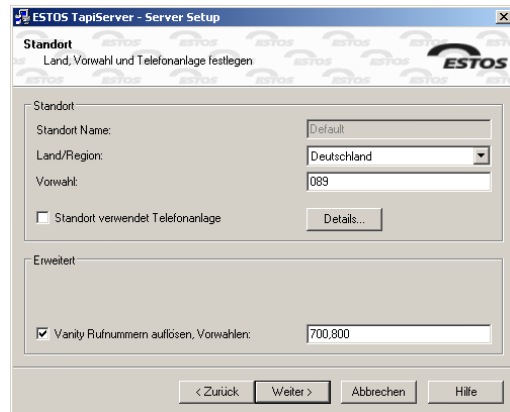
10. Individuelle Anmeldung wählen.

The screenshot shows the 'Benutzer Anmeldung' (User Login) window. It asks 'Einstellungen für die Benutzer Authentisierung' (Settings for user authentication). There are three radio button options: 'Individuelle Anmeldung' (selected), 'Windows Benutzername (Standard)', and 'Domänen Authentisierung'. Below the options, there is a text box for 'Jeder Benutzer kann ein individuelles Login angeben...'. Navigation buttons at the bottom are '< Zurück', 'Weiter >', 'Abbrechen', and 'Hilfe'.

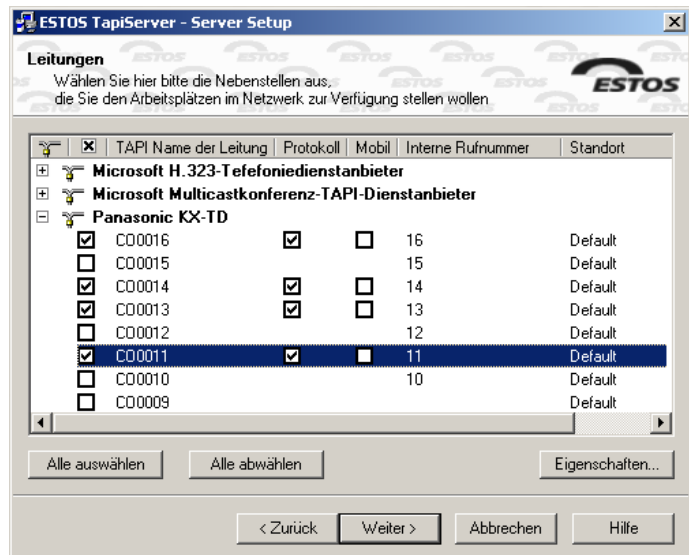
11. Installation nur durch den Administrator wählen.



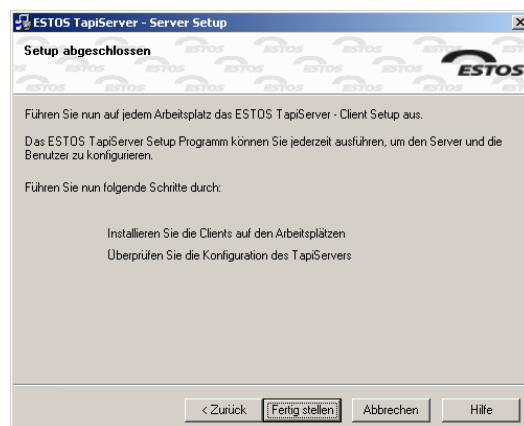
12. Vorwahl Ihres Ortes eintragen und die Option **Standort verwendet Telefonanlage** abwählen.



13. Wählen Sie hier die Telefon-Leitungen, die per TAPI gesteuert werden sollen, und haken Sie diese in der ersten Spalte an. Der TAPI-Treiber der Telefonanlage muss natürlich installiert sein, und die Leitungen in der TAPI-Konfiguration der Telefonanlage müssen eingerichtet/aktiviert sein, damit diese hier auswählbar sind.

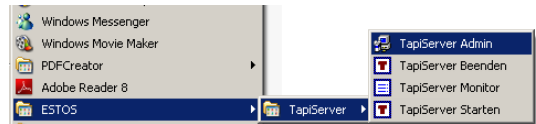


14. Installation **Fertig** stellen.

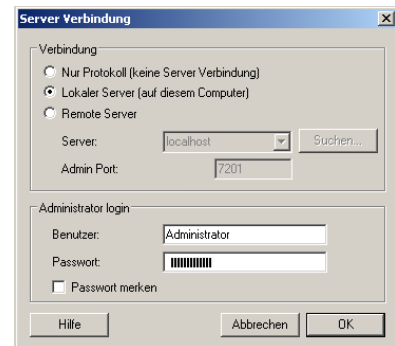


Konfiguration des installierten TAPI-Servers

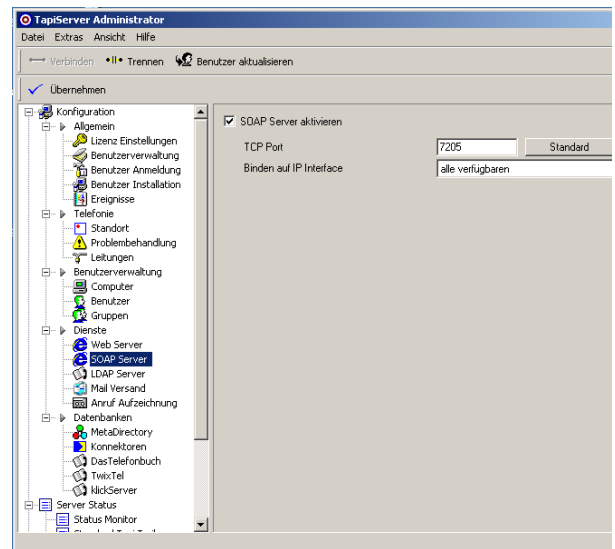
1. TAPI-Server Admin starten.



2. Zuvor gewählte Benutzerdaten und Passwort eingeben.

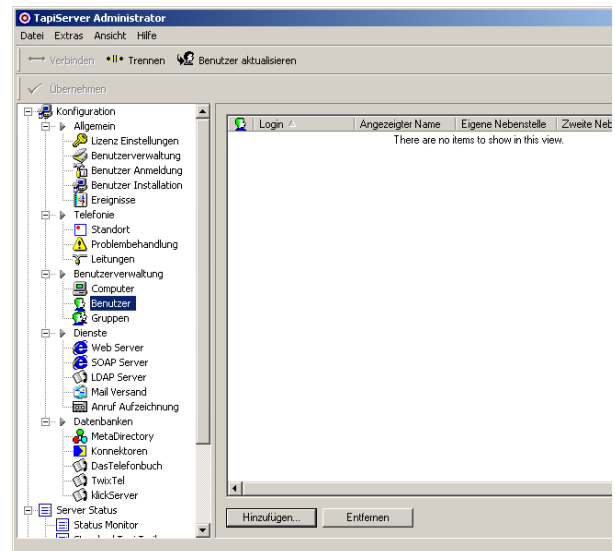


3. Unter **Dienste > SOAP Server** wechseln rechts **SOAP-Server aktivieren**.



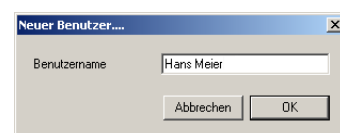
4. Unter **Benutzerverwaltung > Benutzer** wechseln.

5. Rechts unten mit **Hinzufügen** nacheinander alle Benutzer einrichten.



6. **Benutzernamen** vergeben.

Diese müssen später in der Benutzerverwaltung von TOPIX:8 eingegeben werden.



7. CTI Kennwort vergeben.

Es kann für jeden Benutzer ein individuelles Passwort vergeben werden. In diesem Fall muss dies für jeden Benutzer in der Benutzerverwaltung von TOPIX:8 eingegeben werden. Alternativ verwendet man ein Passwort für alle TOPIX:8-Benutzer, dann muss dieses in TOPIX:8 nur einmal global eingegeben werden. Hierzu muss im TAPI-Server bei jedem Benutzer das selbe CTI-Kennwort eingegeben werden.

8. Bei **Angezeigter Name** bitte noch mal den Benutzernamen wiederholen.

9. Unter **Eigenes Telefon** bitte mit ... die zu verwendende Leitung auswählen, die der Nebenstelle des Benutzers entspricht. Benutzer ist für CTI eingerichtet muss angehakt sein.

So müssen alle benötigten Benutzer angelegt werden. Bitte darauf achten, dass jede Leitung nur bei einem Benutzer vergeben ist.

Mit dem TAPI-Server Monitor kann der Status des Servers kontrolliert werden, außerdem kann er damit gestartet und gestoppt werden. Der TAPI-Server registriert sich als automatisch startender Dienst in der Windows-Dienstverwaltung und steht somit nach einem Rechner-Neustart automatisch zur Verfügung.

Einstellungen für Benutzer "Hans Meier"

Allgemein | Benutzer Rechte | Weitere Nebenstellen | Mitglied von | Status

Benutzername (Login): Hans Meier

CTI Kennwort: Brp02hre

Angezeigter Name: Hans Meier

E-Mail Adresse:

Eigenes Telefon: 11 ...

Zweites Telefon: ...

Mobil Telefon (Handy):

Mailbox Rufnummer:

Recording Server (extern):

☒ Benutzer ist für CTI eingerichtet

OK Abbrechen Hilfe

Login	Angezeigter Name	Eigene Nebens...	Zweite Nebenstelle
Hans Meier	Hans Meier	11	
Cornelia Fritz	Cornelia Fritz	12	

TapiServer Monitor

ESTOS TapiServer: gestartet

Stop Start

V2.2.28.550 auf 127.0.0.1

	Aktiv	Lizenzen
Tapi Clients (Standard):	0	25
Tapi Clients (Multiline):	0	25
ProCall Clients:	0	0
Monitor Clients:	0	25
Tapi Leitungen:	27	50
Aktive Gespräche:	1	