

CONTACT TAPI

BENUTZERDOKUMENTATION

Stand: Januar 2024

INHALT

Einleitung	2
1.1 Kompatibilität	2
1.2 Lizenzierung	2
Contact TAPI Service Provider konfigurieren	3
2.1 Voraussetzungen	3
2.2 Konfiguration	3
2.2.1 Users	4
2.2.2 Advanced	4
2.2.3 Network	6
2.2.4 Info	6
Unterstützte Anruffunktionen	7
Unterstützte Anrufereignisse	8

1 EINLEITUNG

Der Contact TAPI Service Provider kann TAPI-kompatible Software mit Enreach Contact verbinden. Damit können Sie die Telefoniefunktionen von Enreach Contact von einem Windows-Computer oder -Server aus über Software von Drittanbietern steuern. Es umfasst grundlegende Funktionen wie Wählen, Annehmen und Auflegen von Anrufen. Aber auch zusätzliche Funktionen wie Konferenzen, Halten, Weiterleiten und Parken von Anrufen werden unterstützt.

Typische Anwendungsfälle, für die der Contact TAPI Service Provider genutzt werden kann, sind:

- Outlook-Kontakte direkt aus Outlook anwählen
- Wählen mit dem Standard-Wählprogramm von Microsoft Windows (Dialer.exe)
- Protokollierung eingehender Anrufe
- Wählen und Darstellen von Kontaktinformationen in CRM-Systemen (erfordert TAPI-kompatible Software von Drittanbietern)
- Support erweiterter Telefonie-Funktionen mit TAPI-kompatibler PC-Software von Drittanbietern

1.1 KOMPATIBILITÄT

Betriebssysteme

Der Contact TAPI Service Provider wird unterstützt von:

- Windows 8 und höher
- Windows Server 2012 und höher

Unterstützte Enreach Contact Endpunkte

- Enreach Contact Desktop
- Enreach Contact Mobile
- Mobiltelefone
- Tischtelefone

1.2 LIZENZIERUNG

Für die Nutzung des Contact TAPI Service Providers sind die folgenden Lizenzen erforderlich:

- Enreach Contact
Benutzer müssen das Contact TAPI Add-On gebucht haben. Benutzer ohne das Contact TAPI Add-On können nicht im Contact TAPI Service Provider registriert werden.
- Multiline TAPI
Um mehrere Benutzer zum Contact TAPI Service Provider hinzuzufügen, wird das Contact TAPI Add-On benötigt.

2 CONTACT TAPI SERVICE PROVIDER KONFIGURIEREN

Sie müssen den Contact TAPI Service Provider installieren und konfigurieren, um ihn nutzen zu können. Er ist als Microsoft Software Installer (msi)-Datei verfügbar.

2.1 VORAUSSETZUNGEN

Es gelten die folgenden Voraussetzungen:

- 1 Die neueste X64-Version von Microsoft Visual C++ Redistributable Die neueste Version kann von der folgenden Website heruntergeladen werden: <https://learn.microsoft.com/en-us/cpp/windows/latest-supported-vc-redist>.
2. Administratorrechte

2.2 KONFIGURATION

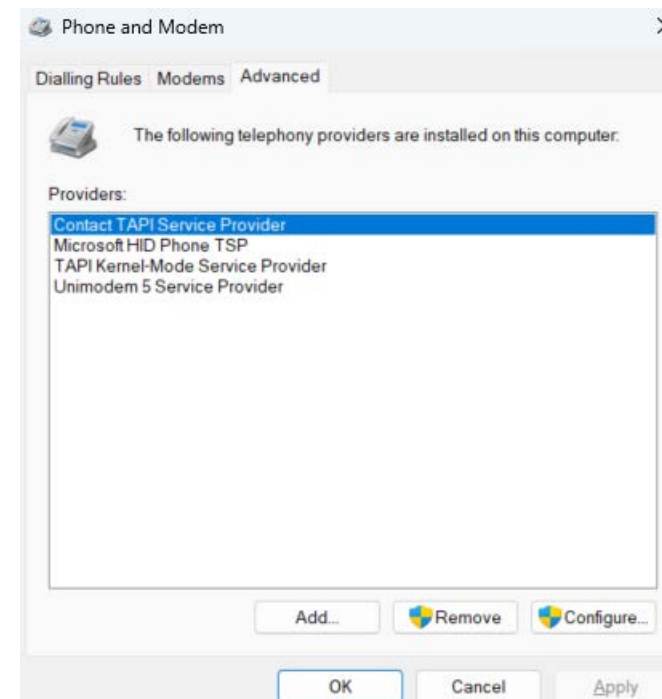
Nach erfolgreicher Installation muss der Contact TAPI Service Provider konfiguriert werden.



Bitte beachten Sie, dass für die Konfiguration des Contact TAPI Service Providers Windows-Administratorrechte erforderlich sind.

So öffnen Sie die Einstellungen des Contact TAPI Service Providers

- 1 Starten Sie den Windows-Suchdialog mit der Tastenkombination WIN + S.
- 2 Suchen Sie nach Telefon und Modem.
- 3 Öffnen Sie den Dialog Telefon und Modem.
- 4 Klicken Sie auf **Erweitert**.



- 5 Wählen Sie **Contact TAPI Service Provider** und klicken Sie auf Konfigurieren.
✓ Es erscheinen die Konfigurationsoptionen des Contact TAPI Service Providers mit den folgenden vier Registerkarten:

Registerkarte	Erläuterung
Users	Fügen Sie hier die Benutzer/Geräte hinzu, die gemonitored werden sollen.
Advanced	Auf dieser Registerkarte können Sie das Nummernformat für eingehende und ausgehende Anrufe ändern.
Network	Auf dieser Registerkarte können Sie optional einen Proxyserver konfigurieren.

Registerkarte	Erläuterung
Info	Auf dieser Registerkarte können Sie Versions- und Lizenzinformationen anzeigen und die Protokollstufe einstellen.
6 Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort: <i>Users</i> <i>Advanced</i> <i>Network</i> <i>Info</i>	

2.2.1 USERS

Sie können Benutzer und Geräte hinzufügen, die über den Contact TAPI Service Provider gemonitored werden müssen.

So fügen Sie Benutzer/Geräte hinzu

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte **Users** und auf **Add**, um einen neuen Benutzer hinzuzufügen.
✓ Der Dialog für die Benutzereinstellungen wird angezeigt.
- 2 Geben Sie den Benutzernamen und das Passwort des Benutzers ein. Es handelt sich dabei um dieselben Anmeldedaten, die auch für die Anmeldung bei Enreach Contact Desktop, Web oder Mobile verwendet werden.

- 3 Klicken Sie auf **OK**.
- 4 Wählen Sie unter **Outgoing Device** das Gerät des Benutzers aus, das Sie monitoren möchten. Wenn ein neuer Anruf über den Contact TAPI Service Provider gestartet wird, wird das ausgewählte Gerät für den Anruf verwendet.
- 5 Verwenden Sie die Option **Test Connection**, um zu überprüfen, ob die Anmeldedaten des Benutzers korrekt eingegeben wurden.
- 6 Klicken Sie auf **OK**, um die Einstellungen zu speichern.



Wenn der Benutzer nicht über die richtigen Lizenzen verfügt, kann er nicht gespeichert werden.

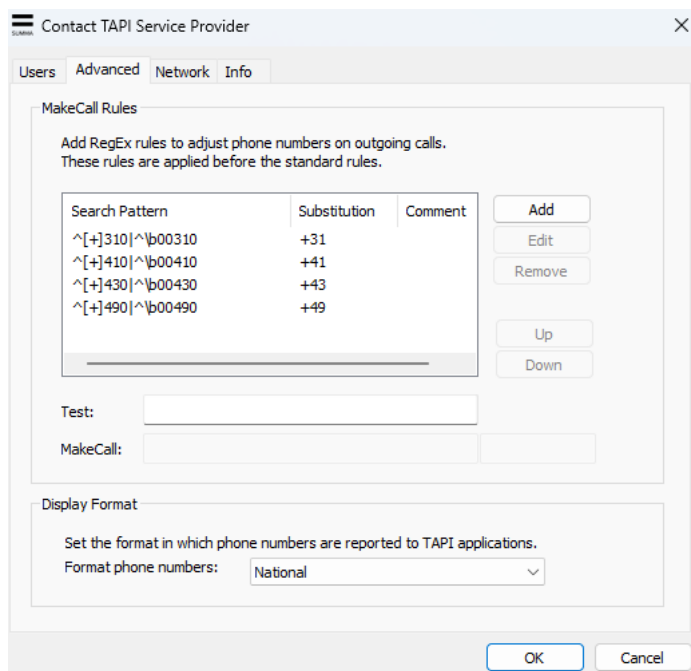
2.2.2 ADVANCED

Auf der Registerkarte **Advanced** können Sie das Format der Telefonnummern für eingehende und ausgehende Anrufe ändern.

Unter **MakeCall Rules** können Sie Regeln hinzufügen, die das Format der Telefonnummern beim Wählen ändern. Dies kann nützlich sein, wenn Ihre App z. B. Telefonnummern in einem anderen Format speichert und wählt, als Sie es wünschen. Sie können

- Neue Regeln hinzufügen
- Vorhandene Regeln bearbeiten

- Regeln löschen
- Legen Sie die Priorität der Regeln fest



So fügen Sie eine neue Regel hinzu

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte **Advanced**.
- 2 Klicken Sie auf **Add**, um eine neue Regel hinzuzufügen.
✓ Der Regel-Dialog erscheint.

The 'Rule' dialog box is shown. It has three input fields: 'RegEx Search Pattern' with the value '^([+]310|^b00310)', 'Replace' with the value '+31|', and an empty 'Comment' field. At the bottom right are 'OK' and 'Abbrechen' buttons.

Bezeichnung	Erläuterung
RegEx Search Pattern	Verwenden Sie reguläre Ausdrücke (ECMAScript), um die Suchmuster zu definieren.
Replace	Geben Sie den neuen Wert ein. <i>Beispiel</i> RegEx Search Pattern: ^([+]310 ^b00310 Replace: +31
Comment	Hier können Sie optional eine Notiz eingeben.

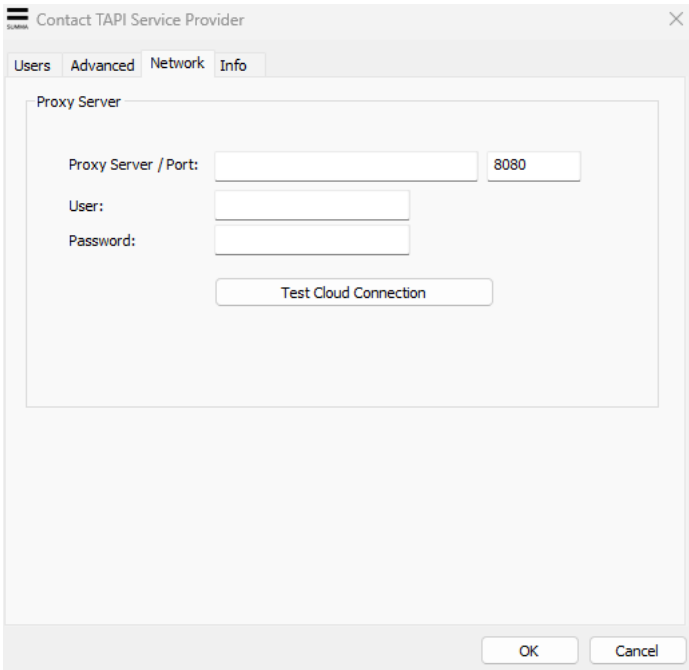
- 3 Testen Sie Ihre Ausdrücke, indem Sie Ihre Suchmuster in das Feld **Test** eingeben.
✓ Im Feld **MakeCall** können Sie sehen, welche Rufnummer beim Wählen verwendet wird.
- 4 Öffnen Sie das Dropdown-Menü **Format phone numbers** und wählen Sie das Format aus, in dem die Anrufer-ID eingehender Anrufe gesendet werden soll:
 - Local
 - National
 - International
- 5 Klicken Sie auf **OK**, um die Einstellungen zu speichern.

2.2.3 NETWORK

Wenn Sie einen Proxy-Server verwenden, können Sie die Proxy-Einstellungen auf der Registerkarte **Network** konfigurieren.

So konfigurieren Sie die Proxy-Einstellungen

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte **Network**.
✓ Die Registerkarte **Network** erscheint.



- 2 Geben Sie die folgenden Daten ein:

Bezeichnung	Erläuterung
Proxy-Server/Port	Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse und die Portnummer Ihres Proxyservers ein.
User	Geben Sie die Anmeldedaten für den Proxyserver ein.

Bezeichnung	Erläuterung
Password	Geben Sie die Anmeldedaten für den Proxyserver ein.

- 3 Klicken Sie auf **Test Cloud Connection**, um die Verbindung zu testen.
- 4 Klicken Sie auf **OK**, um die Einstellungen zu speichern.

2.2.4 INFO

Auf der Registerkarte Info finden Sie die Versionsnummer des Contact TAPI Service Providers.

Hier können Sie auch die Protokollstufe einstellen. Die Protokollstufe bestimmt, welche Informationen in der Logdatei protokolliert werden. Die Protokollstufe umfasst die Stufen Error, Warn, Info, Debug und Trace. Mit jeder Stufe werden weitere Informationen in die Logdatei aufgenommen.

Auf der Registerkarte Info wird auch angezeigt, wo sich die Logdatei auf Ihrem Computer befindet.

3 UNTERSTÜTZTE ANRUFFUNKTIONEN

Der Contact TAPI Service Provider unterstützt die folgenden Anruffunktionen:

Anruffunktion	Beschreibung
Answer	Eingehende Anrufe annehmen oder ablehnen (nur unterstützt, wenn Softphone als Gerät ausgewählt ist)
MakeCall	Neuen ausgehenden Anruf einleiten
DropCall	Auflegen/Beenden eines Anrufs
Hold	Unterbricht einen Anruf vorübergehend, damit die App das Leitungsgerät für andere Anrufe verwenden kann
Unhold	Zurückholen eines Anrufs, der zuvor auf Halten gelegt wurde
BlindTransfer/Transfer	Einen Blind Call Transfer an ein bestimmtes Ziel durchführen
SetupTransfer/Transfer	Führen Sie eine Weiterleitung mit Rückfrage durch. Wenn ein Anruf für die Weiterleitung aufgebaut wird, wird automatisch eine Rückfrage hergestellt, damit die Rufnummer des neuen Weiterleitungsziels des Anrufs gewählt werden kann. Der Teilnehmer, von dem die Verbindung ausgeht, kann diese Rückfrage nutzen, um einen Anruf zu tätigen, bevor er die Weiterleitung abschließt.
SwapHold	Umschalten zwischen der Rückfrage und dem ursprünglichen Anruf
Three-Way Conference	Aufbau eines Gesprächs mit drei Teilnehmern

Anruffunktion	Beschreibung
Redirect	Umleiten/Weiterleiten eines Anrufs an ein neues Ziel
Pickup	Annehmen eines Anrufs, der auf einer anderen Leitung/Nebenstelle läutet
Park	Einen Anruf parken
Unpark	Einen geparkten Anruf zurückholen

4 UNTERSTÜTZTE ANRUFEREIGNISSE

Der Contact TAPI Service Provider empfängt die folgenden Anrufergebnisse:

Bezeichnung	Erläuterung
Offering	Der Anruf wird angeboten und signalisiert das Eingehen eines neuen Anrufs
Dialtone	Der Anruf erhält ein Freizeichen vom Switch, was bedeutet, dass der Switch bereit ist, eine gewählte Rufnummer zu empfangen.
Dialling	Der Anrufer wählt während des Gesprächs Ziffern. Die gewählten Ziffern werden vom Switch erfasst. Beachten Sie, dass weder lineGenerateDigits noch TSPI_lineGenerateDigits die Leitung in den Wählzustand versetzen.
Proceeding	Der Wählvorgang ist abgeschlossen und der Anruf wird durch das Exchange Network oder das Telefonnetz weitergeleitet. Dies geschieht, nachdem der Wählvorgang abgeschlossen ist und bevor der Anruf den gewählten Teilnehmer erreicht, was durch Rückruf, Besetztzeichen oder Beantworten angezeigt wird.
Connected	Der Anruf wird aufgebaut und die Verbindung wird hergestellt. Während des Anrufs können Informationen zwischen der Quell- und der Zieladresse übertragen werden.
Hold	Der Anruf wird vom Switch ins Wartefeld gelegt. Dadurch wird die physische Leitung frei, so dass ein anderer Anruf die Leitung nutzen kann.

Bezeichnung	Erläuterung
HoldPendingTransfer	Der Anruf wird gerade gehalten und wartet darauf, an eine andere Nummer weitergeleitet zu werden.
Conferenced	Der Anruf ist Mitglied einer Konferenz und befindet sich im Verbindungsstatus.
Idle	Der Anruf existiert, wurde aber nicht verbunden. Es gibt keine Aktivität in dem Anruf, d.h. es ist derzeit kein Anruf aktiv. Ein Anruf kann nie aus dem Idle-Status herauskommen.