



Installation und Benutzung

1. Voraussetzungen

- 1.1 Alle DAVID-Versionen ab Version 6.6 ff.
- 1.2 ISDN-Anschluß mit unterschiedlicher Telefon- und Fax-Nummer für 2 Firmen
- 1.3 TK-Anlage und ISDN-Karte, die den ECT (Explicit Call Transfer) unterstützen
- 1.4 Gleichzeitige Signalisierung des eingehenden Anrufs am Telefon und am David-S0-Bus durch die TK-Anlage
- 1.5 Aktivieren des Nachrichtendienst bei MS-Windows- oder Novell-Betriebssystem

2. Generelle Installation

- 2.1 Speichern Sie die Datei KH-Anruf.zip im Root-Verzeichnis Ihrer DAVID-Installation und entpacken Sie diese mit Winzip (kostenlos bei <http://www.winzip.de> erhältlich) und „Pfadangaben verwenden“.

Danach finden Sie im:

Verzeichnis KH-Anruf:

- kh-anruf.exe -> Formulare und Formularsteuerung für die Konfiguration

Verzeichnis ...\\David\\Code:

- kh-license.dll -> Programmdatei zur Ermittlung der Lizenz-Nummer

Verzeichnis ...\\DAVID\\TLD\\COMMON:

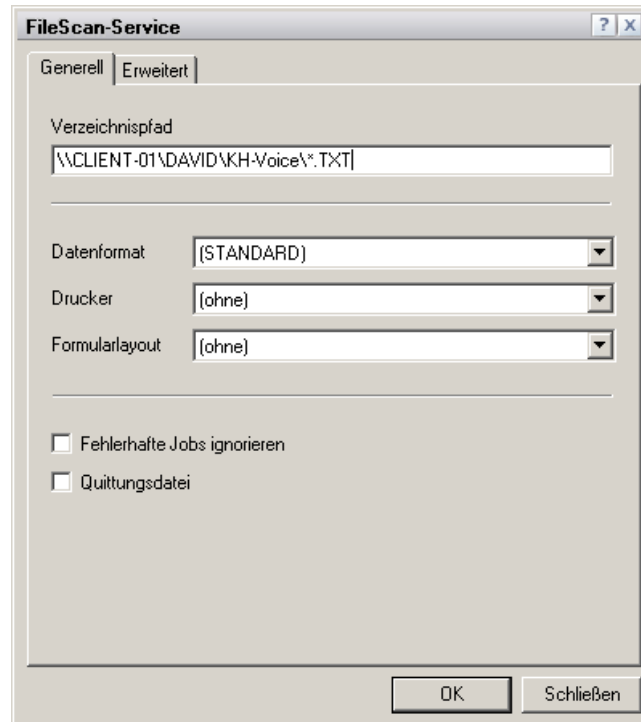
- KH-Anruf.dcc -> Anrufbeantworter-Skript

- 2.2 Starten Sie das Programm kh-anruf.exe im Verzeichnis KH-Anruf mit ENTPACKEN.



- 2.3 Erstellen Sie unterhalb des Verzeichnis ...\\David das neue Verzeichnis KH-Voice. Richten Sie unter Konfiguration -> Services -> FileScan Services auf dieses Verzeichnis einen Service ein mit:

Verzeichnispfad : \\<Servername>\\DAVID\\KH-VOICE*.TXT
Datenformat : Standard



- 2.4 Aktivieren Sie im DvAdmin/Service Layer -> Konfiguration bei den Ports 001 - XXX:

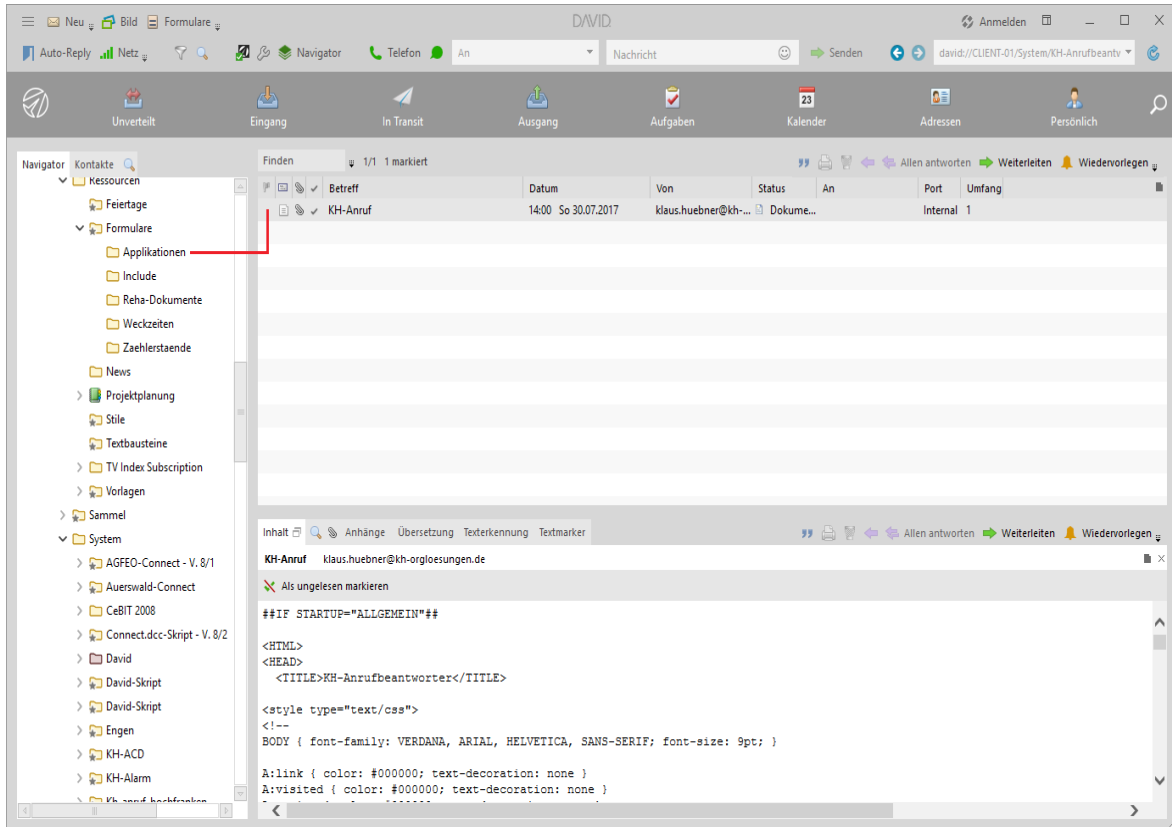
Voice-Mail

- 2.5 Entfernen Sie in den TLD.INI's Ihrer Ports das Semikolon vor dem Parameter OPTIMIZED und setzen Sie den Wert auf 2 (Optimized=2). Entfernen Sie dort ebenfalls das Semikolon vor dem Parameter FaxTxScript und setzen Sie den Wert auf True (FaxTxScript=True).
- 2.6 **Wollen Sie den Skript-Namen KH-Anruf.dcc beibehalten, tragen Sie den Namen in die TLD.INI bei Script=... Ihres Fax- usw. Ports ein. Ansonsten ändern Sie ihn in TLD.DCC (das bestehende Skript vorher umbenennen!!!). **Löschen Sie in jedem Fall in den Verzeichnissen Ihrer Ports ...\\DAVID\\TLD\\PORT\\XXX (XXX steht für die Portnummern) jeweils die Datei WORK.DCC. Diese werden beim nächsten Start des Skripts wieder automatisch hergestellt.****

Starten Sie anschliessend die Ports und den Service Layer neu!!!



- 2.7 Gehen Sie im **Tobit InfoCenter** zu dem Archiv: **System -> KH-Anrufbeantworter**. Darunter finden Sie das Archive **Applikationen**. Kopieren Sie das Dokument KH-Anruf in das Archive **Ressourcen -> Formulare -> Applikationen** (Dokumentsymbol mit der linken Maustaste festhalten, die Taste <Strg> gedrückt halten und das Dokument mit der Maus in das Archive ziehen).





2.8 Zur Konfiguration der allgemeinen Einstellungen wählen Sie das Dokument Allgemein:

KH-Anrufbeantworter

Allgemein

MSN's des David-Server

Länderkennzeichen

Ortsvorwahl

Info senden einleiten

Info senden abschliessen

Verteilkennung mitsenden

Info löschen einleiten

Info löschen abschliessen

Telefon-Nr mitsenden

Copyright © 2012 KH Klaus Hübner, D-78224 Singen.
All rights reserved.

- MSN's des David-Server : Wollen Sie automatisch auch zu internen Nummern weiterverbinden, die ebenfalls an den Anrufbeantworter angeschlossen sind, tragen Sie die MSN's des David-Server getrennt durch ; ein.
- Länderkennzeichen : Tragen Sie das Länderkennzeichen für Ihr Land ein (z.B. +49 für Deutschland, +41 für Schweiz oder +43 für Österreich).
- Ortsvorwahl : Kommt der Anrufer aus dem eigenen Vorwahl-netz, wird dessen Ortsvorwahl evtl. nicht übertragen. Soll aber auch ein Rückruf mit dem Smartphone möglich sein, muss die Ortsvorwahl mit auf das Smartphone übertragen werden.



- Info senden einleiten : Soll am Empfängertelefon angezeigt werden, dass ein Anrufer eine Nachricht hinterlassen hat, geben Sie hier die Zeichenfolge ein, die diese Funktion in Ihrer TK-Anlage einleitet. Z.B. bei AGFEO-TK-Anlagen *91, bei Siemens TK-Anlagen 7568 (75 ist dabei die Substitution für *).
Ist in der Zeichenfolge ein # (Doppelkreuz), muss dieses durch ein % (Prozentzeichen) ersetzt werden!!!
- Info senden abschliessen : Geben Sie hier ein, womit die Befehlsfolge abgeschlossen werden soll. Z.B. bei AGFEO-TK-Anlagen 1%, bei Siemens TK-Anlagen 8
Ist in der Zeichenfolge ein # (Doppelkreuz), muss dieses durch ein % (Prozentzeichen) ersetzt werden!!!
- Verteilkennung mitsenden : Wählen Sie Ja, wenn die in der Verteilregel im DvISE Administrator/Service Layer bei Datenbanken -> Verteilung -> Verteilregeln eingetragene Verteilkennung mit übertragen werden soll. Dies ermöglicht z.B. bei AGFEO-TK-Anlagen durch Betätigen der NEXT-Taste sofort die Funktion "Mailbox anrufen" anzuwählen, um die eingegangene Nachricht direkt abzuhören. Bei Siemens-TK-Anlagen wird damit z.B. die Zuordnung des Empfängertelefons übermittelt, um nach dem Abhören die Information wieder automatisch zu löschen.
- Info löschen einleiten/abschliessen : siehe analog Info senden
Ist in der Zeichenfolge ein # (Doppelkreuz), muss dieses durch ein % (Prozentzeichen) ersetzt werden!!!
- Telefon-Nr mitsenden : Bei Siemens-TK-Anlagen ist hier Nein einzustellen.

2.9 Wählen Sie das Dokument **Geschäftszeiten**. Bei geschlossen 1 - geschlossen 5 tragen Sie Urlaubsdaten im Format TT.MM.JJJJ;TT.MM.JJJJ ein. Dabei ist die 1. Eingabe das Datum von und die 2. Eingabe Datum bis. Bei einem Anruf der Nummer der Zentrale in dieser Zeit erfolgt die Ansage:
„Wir haben bis zum <TT.MM.> geschlossen ...“ Sind das Anruferdatum und das Datum bis identisch, wird „Wir haben heute geschlossen...“ abgespielt.

Tragen Sie für jeden Arbeitstag die Geschäftszeiten im Format HMM;HHMM;HHMM;HHMM ein. Dabei wird z.B. 0900;1200;1330;1730 wie folgt ausgewertet:

Bei einer Anrufzeit zwischen 09:00 Uhr und 12:00 Uhr bzw. zwischen 13:30 Uhr und 17:30 Uhr erfolgt bei einem Anruf der Nummer der Zentrale während der Geschäftszeit die Ansage:

„Leider sind zur Zeit alle Plätze der Zentrale belegt.....“

Ausserhalb dieser Zeiten wird die Ansage:

„Sie rufen leider ausserhalb unserer Geschäftszeiten an.....“ abgespielt.



KH-Anrufbeantworter

Geschäftszeiten Firma 2

geschlossen 1: 02.01.2004;05.01.2004

geschlossen 2:

geschlossen 3:

geschlossen 4:

geschlossen 5:

Montag: 0930;1200;1400;1830

Dienstag: 0930;1200;1400;1830

Mittwoch: 0930;1200;1400;1830

Donnerstag: 0930;1200;1400;2000

Freitag: 0930;1200;1400;2000

Samstag: 0900;1600

Sonntag:

Copyright © 2003 KH Klaus Hübner, D-78224 Singen.
All rights reserved.

- 2.10 Konfigurieren Sie den Anrufbeantworter durch Anklicken der Dokumente **Konfiguration-Fa-1** bzw. **Konfiguration-Fa-2** im Archive System -> KH-Anrufbeantworter.



KH-Anrufbeantworter

Konfiguration Firma 1

max. Anzahl Stellen der internen Tel-Nummern:

Tapi-Datei erstellen: Nein

Copyright © 2017 KH Klaus Hübner, D-78224 Singen.
All rights reserved.



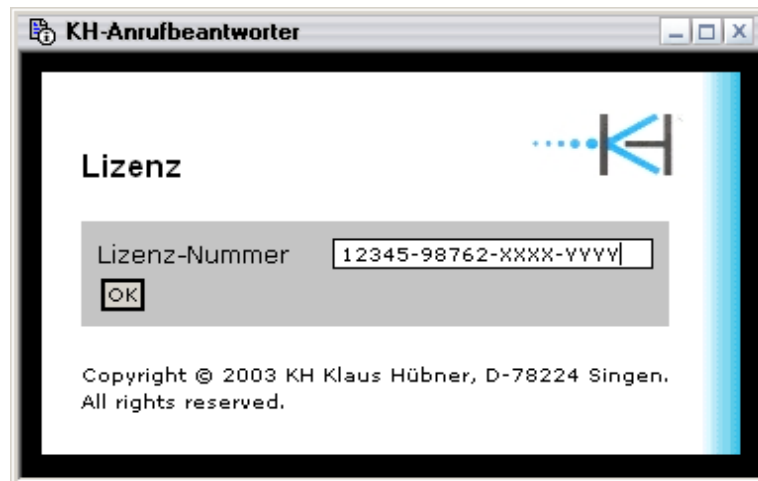
Dabei bedeuten:

- max. Anzahl Stellen ... : Tragen Sie hier ein, wie viele Stellen die grösste Telefon-Nummer in der jeweiligen Firma hat.
- Tapi-Datei erstellen : <Nein/Ja>

Wenn Ja, wird im Verzeichnis ...\\David\\clients\\windows\\tapi eine Datei mit dem Namen der Telefonnummer, die lt. Anrufer-Info zu der Verteilung (Called Number) gehört (siehe 3.6) und dem Inhalt der Anrufernummer (Calling Number) erstellt. Dort können dann andere CRM-Programme die notwendigen Informationen zum Ermitteln des Anrufers abholen.

- Bestätigen Sie die Eingaben mit OK.

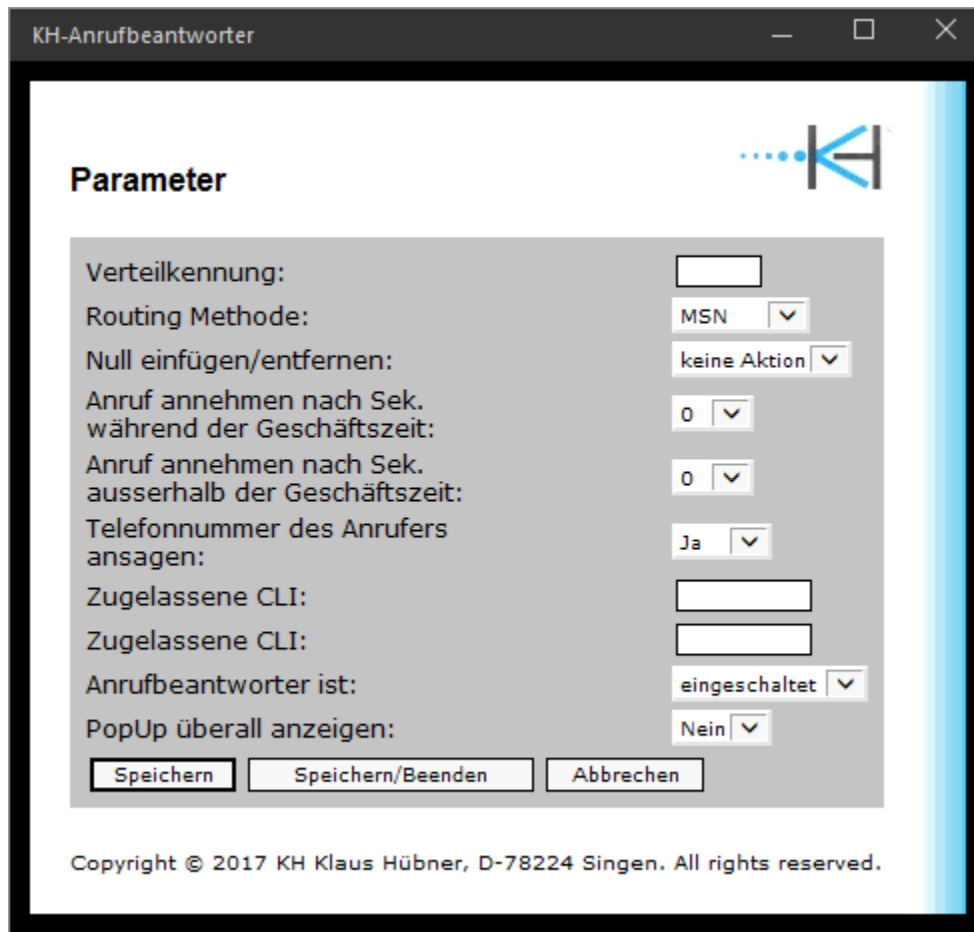
2.11 Lizenznummer



Die Lizenznummer für die 30-tägige Testversion erhalten Sie durch Anruf der Telefonnummer **+49 7731 970545** mit anschliessender **Auswahl 1/4**. Dabei sind die ersten beiden Blöcke Ihre David-Start-Lizenznummer. Die mit XXXX und YYYY bezeichneten Blöcke werden Ihnen von uns zur Verfügung gestellt. Für den Einsatz der endgültigen Version ist nur der Austausch der Lizenznummer notwendig. **Zur Ermittlung Ihrer endgültigen Lizenznummer benötigen wir bei Bestellung die ersten beiden Blöcke Ihrer David-Start-Lizenznummer.**



2.12 Parameter



Tragen Sie bei dem Formular Parameter ein:

- Die bei Verteilkennung einzutragende Nummer finden Sie im Communication Monitor des TLD bei **Called Number** (siehe 3.6).

- Routing Methode : <MSN/Redirect>

Wird der Anrufbeantworter auf Grund der am Telefon eingestellten **Umleitung zu** aktiv, wählen Sie **Routing Methode : Redirect**

- Null einfügen/entfernen : <keine Aktion/einfügen/entfernen>

Überträgt die TK-Anlage die führende Null der Anrufernummer nicht an DAVID, wählen Sie **einfügen**, erscheint in DAVID eine Null zuviel **entfernen**.



- Wenn Sie den Anrufbeantworter **nicht mit Umleitung zu** an Ihrem Telefon **einschalten**, tragen Sie bei
- Anruf annehmen nach Sek. während bzw. ausserhalb der Geschäftszeit die Zeit ein, die das Skript anhalten soll, damit der Angerufene Zeit hat, den Anruf anzunehmen. Als sinnvoll hat sich ein Wert zwischen 15 und 20 (-> ca. 3 - 4 Mal klingeln) herausgestellt.
- Soll bei der Fernabfrage die evtl. übertragene Telefonnummer des Anrufers auch vorgelesen werden, wählen Sie Ja, ansonsten Nein.
- Bei Zugelassene CLI eingetragene Telefonnummern bewirken, dass das Skript sofort in den Abfragemodus des Anrufbeantworters geht, wenn von einer dieser Nummern angerufen wird. Interne Rufnummern werden mit einem führenden * (Stern) eingetragen.
- Bei dem nächsten Punkt kann angegeben werden, ob der Anrufbeantworter bei diesem Archive grundsätzlich ein- bzw. ausgeschaltet sein soll. Dies gilt nicht für Anrufe der Nummer der Zentrale.
- **Bei** PopUp überall anzeigen gilt: MS-Windows => Es kann festgelegt werden, ob der eingehende Anruf nur bei dem betroffenen Benutzer (einzeln) oder bei allen Benutzern (Alle) angezeigt werden soll

Die eingegebenen Werte werden im Archiv Parameter gespeichert und können dort geändert werden.



- 2.13 Gehen Sie zum Archive **Feiertage**. Statt einen neuen Termin einzutragen (Kontextmenü mit rechter Maustaste), wählen Sie den Punkt **Feiertage importieren**. Dann erscheint:



Wählen Sie das entsprechende Land.

Falls die Import-Funktion nicht zur Verfügung steht, können die Daten manuell eingegeben werden. Neujahr, 1. Mai oder 3. Oktober u.a. werden z.B. als ganztägiger Serientermin eingetragen.

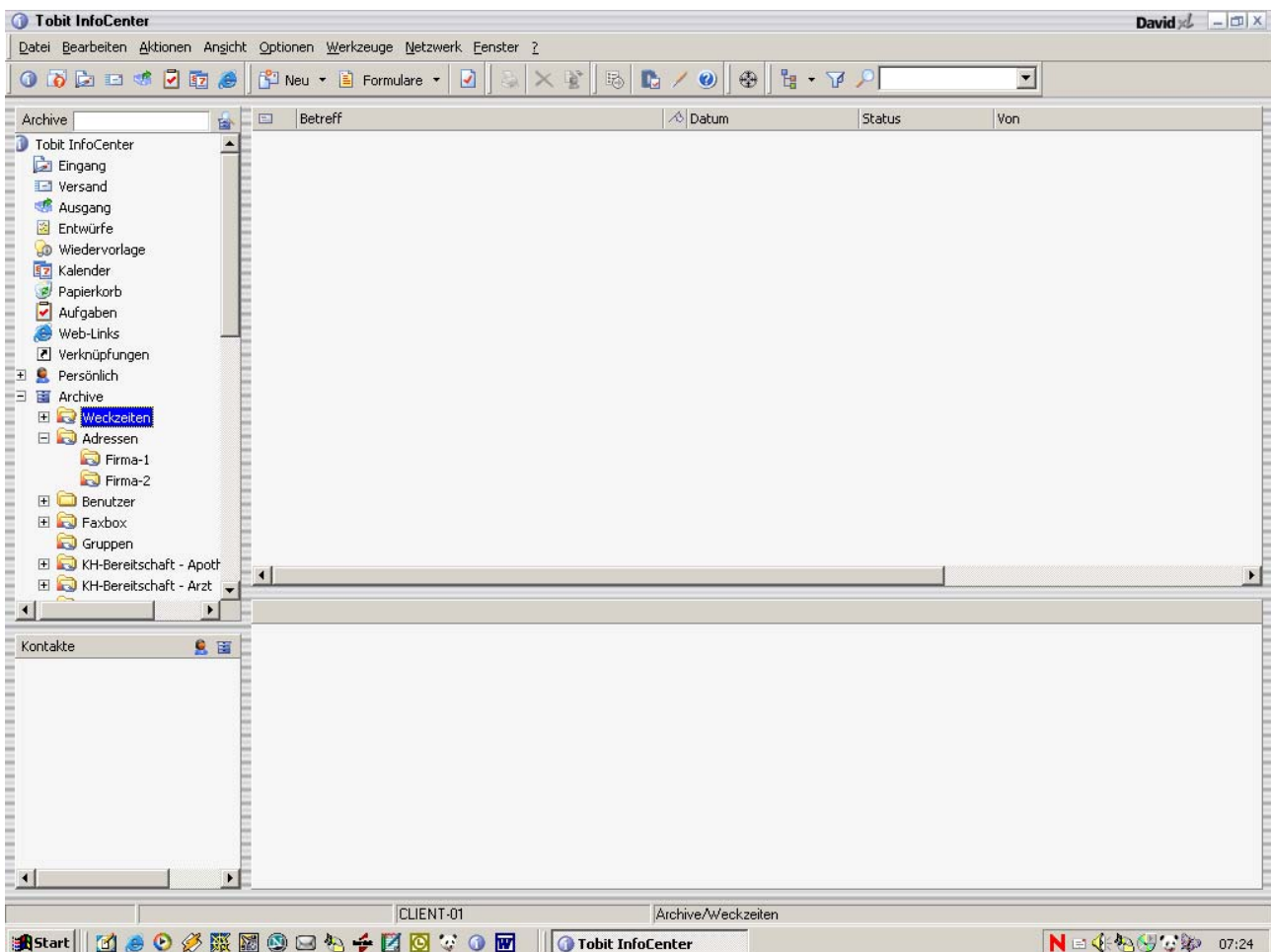
- 2.14 Geben Sie im Tobit InfoCenter beim allgemeinen Adress-Archiv den REMOTE ACCESS frei (Archive -> Adressen -> rechte Maustaste -> Eigenschaften -> Zugang -> Haken bei Remote Access aktivieren).

3. Benutzerkonfiguration

- 3.1 Wenn Sie wollen, können Sie im Tobit InfoCenter unterhalb des jeweiligen Benutzer-Eingangs-Archives ein neues Archive anlegen, in dem die Aufzeichnungen des Anrufbeantworters gespeichert werden. Dasgleiche gilt analog für den Fax-Eingang.
- 3.2 Geben Sie in jedem Fall bei **dem** Benutzer-Eingangs-Archive den Remote Access frei (Benutzer-Archive -> rechte Maustaste -> Eigenschaften -> Zugang -> Haken bei Remote Access aktivieren), **in dem** die Nachricht des Anrufers gespeichert wird.
- 3.3 Bei Passwort tragen Sie eine **Zahl** (keine Buchstaben!!!) ein.



- 3.4 Geben Sie den Remote Access bei dem persönlichen Adress-Archive des Benutzers frei (Persönlich -> Adressen -> rechte Maustaste -> Eigenschaften -> Zugang -> Haken bei Remote Access aktivieren).
- 3.5 Erstellen Sie unterhalb des Archives Adressen 2 Archive mit den Namen Firma-1 und Firma-2, aktivieren Sie den REMOTE ACCESS und wählen Sie bei Anzeigen als Adresse aus (rechte Maustaste -> Eigenschaften). Aktivieren Sie zusätzlich bei dem Archive Adressen den REMOTE ACCESS.



- 3.6 Im DvAdmin/Service Layer unter Datenbanken -> Verteilung -> Verteilregeln Regeln anlegen mit:

Bezeichnung : <Firma-Nummer> AB ..., zu der dieser Teilnehmer gehört.
Verteilkennung : <Durchwahlnummer des Teilnehmers>
Archive : Archiv, in dem die Sprachnachrichten für den Teilnehmer gespeichert werden sollen.
Dienstvorgabe : **Sprache**

Verteilregeln

Generell | Info

Bezeichnung: 2 AB Benutzer 1

Verteilkennung: 65

Dienstvorgabe: Sprache

Ziel:

☒ Archive: \\client-01\david\archive\user\10008000\in

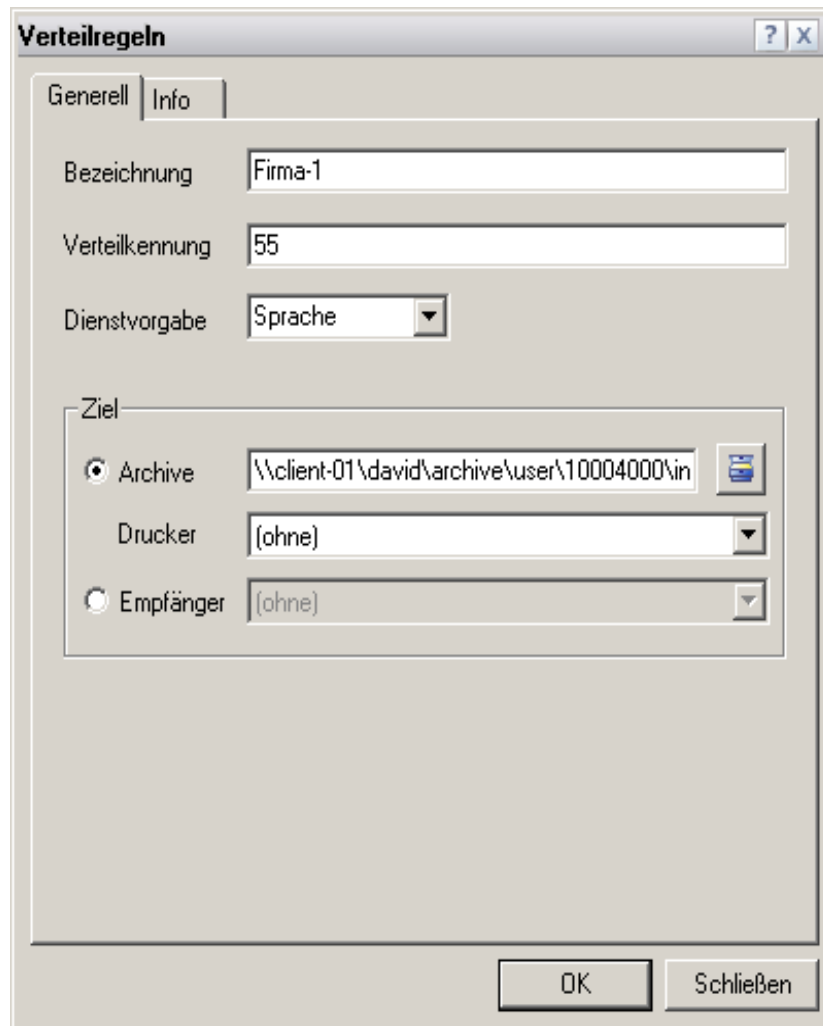
☐ Drucker: [ohne]

☐ Empfänger: [ohne]

OK Schließen

Für die Durchwahlnummern der **Zentralen der beiden Firmen** lauten die Verteilregeln:

Bezeichnung : **Firma**-<Firma-Nummer>
Verteilkennung : <Durchwahlnummer der Zentrale von <Firma-Nummer>>
Archive : Archiv, in dem die Sprachnachrichten für die Zentrale gespeichert werden sollen.
Dienstvorgabe : **Sprache**



Verteilregeln

Generell Info

Bezeichnung Firma-1

Verteilkennung 55

Dienstvorgabe Sprache

Ziel

☒ Archive \\client-01\david\archive\user\10004000\in

Drucker (ohne)

☐ Empfänger (ohne)

OK Schließen

Für die Verteilung von Anrufen der **privaten Telefonnummer** lautet die Verteilregel:

Bezeichnung : **privat**
Verteilkennung : <Durchwahlnummer der privaten Nummer>
Archive : Archiv, in dem die Sprachnachrichten für die private Nummer gespeichert werden sollen.
Dienstvorgabe : **Sprache**



Verteilregeln

Generell | Info

Bezeichnung: privat

Verteilkennung: 71

Dienstvorgabe: Sprache

Ziel:

☒ Archive: \\client-01\david\archive\user\10004000\in

Drucker: (ohne)

☐ Empfänger: (ohne)

OK Schließen

Für den Faxeingang wird benötigt:

Bezeichnung : **leer lassen**
Verteilkennung : <Faxnummer des Teilnehmers>
Archive : Archiv, in dem die Faxmitteilungen für den Teilnehmer gespeichert werden sollen.
Dienstvorgabe : **Fax**

Die bei Verteilkennung bzw. Routing String jeweils einzutragende Nummer finden Sie auch im Communication Monitor des TLD bei **Called Number**.



- 3.7 Im Tobit InfoCenter tragen Sie im Formular Archive -> System -> KH-Anrufbeantworter -> Anrufer-Info ein:

Telefon-Nummer : <Nummer des Telefons>

Verteilkennung : <Nummer des Telefons am David-S0-Bus lt. Verteil-
kennung in der Verteilregel> (siehe 3.8)

Computer- Login-Name : MS-Windows => Name des zu dieser Verteilkennung
gehörigen Computers, an dem die
Anrufer-Info angezeigt werden soll

Novell => Login-Name des Benutzers

KH-Anrufbeantworter

Anrufer-Info

Telefon-Nummer: 12

Verteilkennung: 32

Computer-, Login-Name: CLIENT-04

Speichern Speichern/Beenden

Copyright © 2004 KH Klaus Hübner, D-78224 Singen.
All rights reserved.

Die erfassten Daten werden im Archive System -> KH-Anrufbeantworter -> Anrufer-Info gespeichert und können dort geändert bzw. gelöscht werden.

- 3.8 Eventuelle Fehler bei der Konfiguration des Skript finden Sie im Archive System -> David (DvISE) -> Ereignisse (Fehlermeldungen).
- 3.9 Wenn im Communication-Monitor des ISDN-Port die Meldung
Loading ...\\david\\code\\kh-license.dll failed
erscheint, installieren Sie auf dem Server das Programm
vcredist_x86.exe.
- 3.10 Bei anderen nicht dokumentierten Fehlern:

Geben Sie dem Benutzer Administrator Vollzugriff auf das Verzeichnis David und starten Sie alle von Ihnen benötigten DvISE-Dienste mit dem Benutzer Administrator.



4. Ansagedateien

- 4.1 Die Ansagedateien befinden sich als Dateianhang der Dokumente im Archive
Archive -> System -> KH-Anrufbeantworter -> Sprachdateien.
- 4.2 **Die persönliche Ansage wird in der Datei ANSAGE.WAV, die sich im Eingangsverzeichnis des jeweiligen Benutzers befindet, erwartet.**
Den Pfad für dieses Benutzerverzeichnis erhalten Sie, wenn Sie im Tobit InfoCenter -> persönliches Anrufbeantworter-Archive -> rechte Maustaste -> Eigenschaften -> Archive-Symbol anklicken. Dort können Sie auch persönliche Dateien mit den Namen **MORGEN.WAV** für **Guten Morgen**, **MITTAG.WAV** für **Guten Tag** und **ABEND.WAV** für **Guten Abend** speichern.

Falls Sie diese Dateien mit einem anderen Programm erstellen wollen, müssen sie im Format 8 kHz, 16-Bit-Mono gespeichert werden.

5. Benutzung

- 5.1 Erfolgt ein Anruf auf die Nummern der Zentralen, erhält der Anrufer während der Geschäftszeit den Hinweis, dass im Moment niemand erreichbar (siehe 2.12) ist, er aber eine Nachricht hinterlassen kann.
Ausserhalb der Geschäftszeit ist sofort der Anrufbeantworter aktiv.
- 5.2 Bei dem Anruf auf einer anderen Durchwahlnummer wird nicht nach Geschäftszeiten unterschieden. Dort wird nur ausgewertet, ob der Anrufbeantworter ein- bzw. ausgeschaltet ist (siehe 2.12).
- 5.3 Zur Einleitung der Fernabfrage des Anrufbeantworters rufen Sie Ihre Telefonnummer an. Ist die Telefonnummer des Telefons, von dem Sie anrufen, in der Konfiguration des Anrufbeantworter-Eingangs-Archive bei Zugelassene CLI (siehe 3.4) eingetragen, wird sofort in den Abfragemodus umgeschaltet. Im anderen Fall drücken Sie während der Ansage an Ihrem Telefon eine Zifferntaste. Eventuell müssen Sie dazu Ihr Telefon auf Tonwahl umstellen. Folgen Sie anschliessend den jeweiligen Ansagen.

Zur Beantwortung weiterer Fragen stehen wir gerne zur Verfügung.

Viel Erfolg und viel Spass wünscht Ihnen

Klaus Hübner

Singen, im August 2017