



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
- 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 beim Betriebssystem Novell. Dies gilt auch für MS-Windows-Betriebssysteme bis Windows XP bzw. Server 2003. Falls beim Einsatz von neueren Betriebssystemen der Anrufer identifiziert und angezeigt werden soll, wird die Ergänzung KH-PopUp benötigt.

2. Generelle Installation

- 2.1 Starten Sie das Programm setup.exe.

Alle notwendigen Dateien werden in die richtigen Verzeichnisse kopiert.

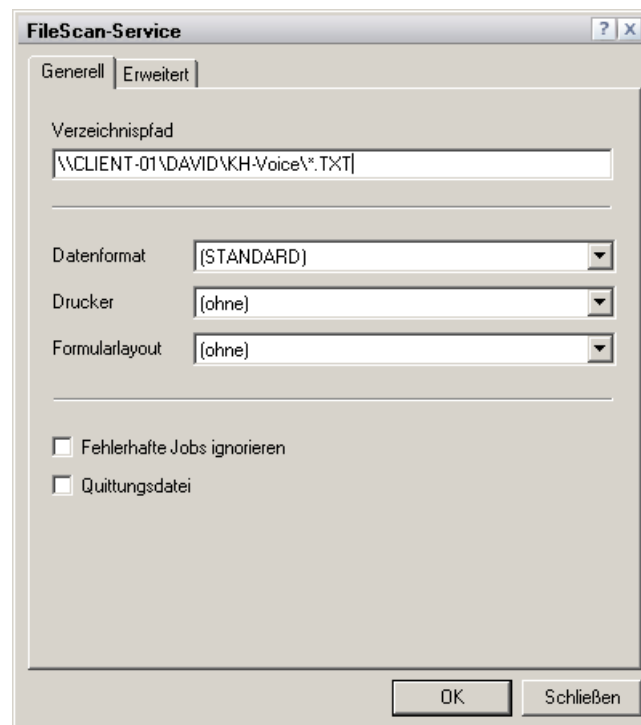
Nach der Installation befindet sich das Skript kh-anruf.dcc im Verzeichnis ...\\David\\Tld\\Common und das Programm kh-anruf.exe im Installations-Verzeichnis mit einer Verknüpfung auf dem Desktop. Die Programm-Datei kh-license.dll wird in das Verzeichnis ...\\David\\Code kopiert.

- 2.2 Am Server starten Sie das Programm kh-anruf.exe vom Desktop oder vom Installations-Verzeichnis. Es wird im David.Client (David InfoCenter) automatisch der Ordner System -> KH-Anrufbeantworter - V.2/1 mit den notwendigen Unterordnern erstellt.



- 2.3 Überprüfen Sie, ob das Verzeichnis ...\\David\\KH-Voice angelegt wurde. Richten Sie im DvAdmin/Service Layer 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 und TMail

- 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).
- 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-Anrufbeantworter 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).

Bürokommunikation digitalisieren

KH Klaus Hübner, Joseph-König-Str. 14, D-78224 Singen
Telefon: +49 7731 948019 Telefax: +49 7731 948020
info@kh-orgloesungen.de www.kh-orgloesungen.de



Seite 3

The screenshot shows the 'david information server' interface. The top menu bar includes 'Datei', 'Bearbeiten', 'Aktionen', 'Ansicht', 'Optionen', 'Werkzeuge', 'Netzwerk', 'Fenster', and 'Hilfe'. Below this is a toolbar with icons for 'Neu', 'Bild', 'Formulare', 'Netz', 'Navigator', and 'Scannen und speichern'. The main window is divided into several sections:

- Finden:** A search bar and a list of results. The first result is 'KH-Anrufbeantworter' with a date of '14:00 Sa 03.05.2003' and status 'Dokument'.
- Navigator:** A tree view on the left showing a hierarchy of folders: 'Ressourcen', 'Feiertage', 'Formulare', 'Applikationen', 'Include', 'Reha-Dokumente', 'Weckzeiten', 'Zaehlerstaende', 'News', 'Projektplanung', and 'Stile'. A red arrow points from the 'Applikationen' folder to the 'KH-Anrufbeantworter' message.
- Message Content:** The right pane shows the content of the selected message. It includes a header with 'KH-Anrufbeantworter' and 'klaus.huebner@kh-orgloesungen.de'. The body contains HTML and CSS code for a form, including a title, a style block, and input fields.

```
##IF STARTUP="ALLGEMEIN"##  
  
<HTML>  
<HEAD>  
<TITLE>KH-Anrufbeantworter</TITLE>  
</HEAD>  
<!--  
BODY ( font-family: VERDANA, ARIAL, HELVETICA, SANS-SERIF; font-size: 9pt; )  
  
A:link { color: #000000; text-decoration: none }  
A:visited { color: #000000; text-decoration: none }  
A:active { color: #000000; text-decoration: none }  
A:hover { color: #000000; text-decoration: none }  
  
#input { border-style: solid; border-color:#C0C0C0; border-width:1px; }  
#input-noborder { border-style: solid; border-color:#C0C0C0; border-width:0px; }  
#inputarea { overflow: auto; font-family:Tahoma; border-style: solid; border-color:#C0C0C0; border-width:1px; }
```



2.8 Konfigurieren Sie den Anrufbeantworter durch Anklicken des Dokuments **Allgemein** im Archive **System -> KH-Anrufbeantworter**.

The screenshot shows a window titled 'KH-Anrufbeantworter' with a standard Windows title bar (minimize, maximize, close buttons). Inside the window, the 'Allgemein' tab is selected, and the KH logo is in the top right corner. The configuration fields are as follows:

max. Anzahl Stellen der internen Tel-Nummern	<input type="text"/>
Tapi-Datei erstellen	Nein <input type="button" value="v"/>
MSN's des David-Server	<input type="text"/>
Länderkennzeichen	<input type="text"/>
Ortsvorwahl	<input type="text"/>
Info senden einleiten	<input type="text"/>
Info senden abschliessen	<input type="text"/>
Verteilkennung mitsenden	Nein <input type="button" value="v"/>
Info löschen einleiten	<input type="text"/>
Info löschen abschliessen	<input type="text"/>
Telefon-Nr mitsenden	Ja <input type="button" value="v"/>

At the bottom left of the form area is an 'OK' button. At the bottom of the window, the copyright notice reads: '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 interne Telefon-Nummer in Ihrem Hause 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 Verteilkennung (Called Number) gehört (siehe 3.5) und dem Inhalt der Anrufernummer (Calling Number) erstellt. Dort können dann andere CRM-Programme die notwendigen Informationen zum Ermitteln des Anrufers abholen.



- MSN's des David-Server : Wollen Sie automatisch auch zu internen Nummern verbinden, die ebenfalls an den Anrufbeantworter angeschlossen sind, tragen Sie die MSN's des David-Server, getrennt durch ; oder , 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 Orts-vorwahl mit auf das Smartphone übertragen werden.
- Info senden einleiten : Soll am Empfängertelefon angezeigt werden, dass ein Anrufer eine Nachricht hinterlas-sen hat, geben Sie hier die Zeichenfolge ein, die diese Funktion in Ihrer TK-Anlage ein-leitet. 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) er-setzt 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" anzu-wählen, um die eingegangene Nachricht direkt abzuhören. Bei Siemens-TK-Anlagen wird damit z.B. die Zuordnung des Empfängertelefons übermittelt, um nach dem Abhören die Infor-mation wieder automatisch zu löschen.
- Info löschen einleiten/abschliessen : siehe analog Info senden
Ist in der Zeichenfolge ein # (Doppelkreuz), muss dieses durch ein % (Prozentzeichen) er-setzt werden!!!



- Telefon-Nr mitsenden : Bei Siemens-TK-Anlagen ist hier Nein einzustellen.
- Bestätigen Sie die Eingaben mit OK.

2.9 Wechseln Sie zum Formular Warteschleife.

The screenshot shows a software window titled 'KH-Anrufbeantworter' with a standard Windows-style title bar (minimize, maximize, close buttons). Inside the window, the title 'Warteschleife' is displayed next to a logo. The form contains the following fields and options:

Nummer der Zentrale	<input type="text"/>
Ansage vor Melden	ein <input type="button" value="v"/>
Abteilung 1	keine Abteilung <input type="button" value="v"/>
Nr Abteilung 1	<input type="text"/>
Abteilung 2	keine Abteilung <input type="button" value="v"/>
Nr Abteilung 2	<input type="text"/>
Abteilung 3	keine Abteilung <input type="button" value="v"/>
Nr Abteilung 3	<input type="text"/>
Warteschleifenposition ansagen	Nein <input type="button" value="v"/>
Nachrichten aufzeichnen bei Zentrale zulassen	Ja <input type="button" value="v"/>
<input type="button" value="OK"/>	

At the bottom of the window, the copyright notice reads: 'Copyright © 2014 KH Klaus Hübner, D-78224 Singen. All rights reserved.'

Dabei bedeuten:

- Nummer der Zentrale
Hier wird die Nummer der Zentrale eingetragen, die DAVID für einen Verbindungsaufbau zur Zentrale anwählen soll.
- Ansage vor Melden
Der eingehende Anruf wird direkt an die Nummer der Zentrale verbunden.
- Abteilung 1 - 3
Wählen Sie die Abteilung aus, zu der bei der jeweiligen Auswahl verbunden werden soll. Bei **Abteilung 1** muss eine Abteilung **ausgewählt** werden, wenn die **Weitervermittlungsfunktion aktiv** sein soll.



- Nr Abteilung 1 - 3
Tragen Sie die Telefonnummer der jeweiligen Abteilung ein, zu der das Skript bei der entsprechenden Auswahl verbinden soll.
- Warteschleifenposition ansagen
Wenn Sie wollen, dass der Anrufer beim Anruf der Nummer der Zentrale seine Position in der Warteschleife erfahren soll, wählen Sie Ja.
- Nachrichten aufzeichnen bei Zentrale zulassen
Wenn der Anrufer bei Anruf der Nummer der Zentrale die Möglichkeit haben soll, eine Nachricht zu hinterlassen, wählen Sie Ja.
- Bestätigen Sie die Eingaben mit OK.

2.10 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.



- 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 2/1**. Dabei sind die ersten beiden Blöcke Ihre David-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 Lizenznummer benötigen wir bei Bestellung die ersten beiden Blöcke Ihrer David-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 3.5).

- 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**.

- 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 dieser Verteilkennung grundsätzlich ein- bzw. ausgeschaltet sein soll.
- Wenn PopUp-Anzeigen bei allen Arbeitsplätzen angezeigt werden sollen, bei denen der KH-PopUp-Client installiert ist, wählen Sie Ja.
- Bei dem Einsatz von Smartphones muss für die Synchronisation der eingegangenen Anrufe der Standardeingangsordner verlegt werden, da sie sonst bei der Löschung im Smartphone auch im David-Server gelöscht werden. Der Pfad zu dem Standardeingangsordner wird für diesen Fall hier ausgewählt und eingetragen.

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).

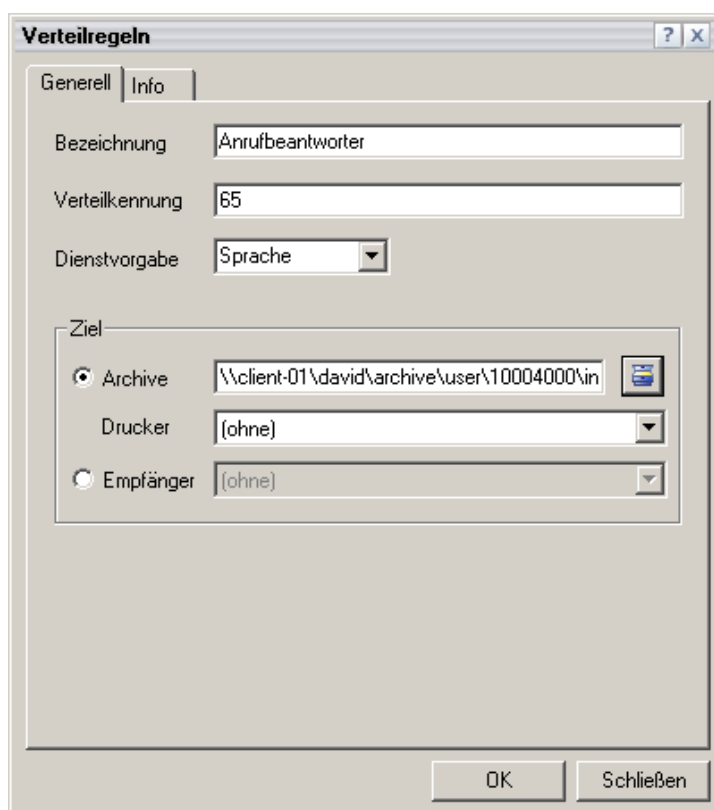
3.5 Im DvAdmin/Service Layer unter Datenbanken -> Verteilung -> Verteilregeln Regeln anlegen mit:

Bezeichnung : frei wählbar

Verteilkennung : <Durchwahlnummer des Teilnehmers>

Archive : Archiv, in dem die Sprachnachrichten für den Teilnehmer gespeichert werden sollen.

Dienstvorgabe : **Sprache**





Für die Durchwahlnummer der **Zentrale** lautet die Verteilregel:

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

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.

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

Telefon-Nummer : <Nummer des Telefons oder der Gruppe, die aus der persönlichen Warteschleife angerufen werden soll>
Verteilkennung : <Nummer des Telefons am David-S0-Bus lt. Verteilkennung in der Verteilregel> (siehe 3.5)



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

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

3.7 **Eventuelle Fehler bei der Konfiguration des Skript finden Sie im Archive System -> DvISE (David) -> Ereignisse bzw. Fehlermeldungen.**

Achten Sie darauf, daß **Dateien zusammenfassen** bei den Archiven des Skript nicht aktiviert ist.

3.8 **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 aus dem Setup-Verzeichnis.**

3.9 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 der Nummer der Zentrale, erhält der Anrufer während der Geschäftszeit die Möglichkeit, sich zu den eingestellten Abteilungen (siehe 2.10) verbinden zu lassen oder eine Nachricht zu hinterlassen (siehe 2.9). Ausserhalb der Geschäftszeit oder an Feiertagen ist der Anrufbeantworter sofort 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 angerufen wird, in der Konfiguration der Verteilkennung bei Zugelassene CLI (siehe 2.12) 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

Singen, im Februar 2019