



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 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.

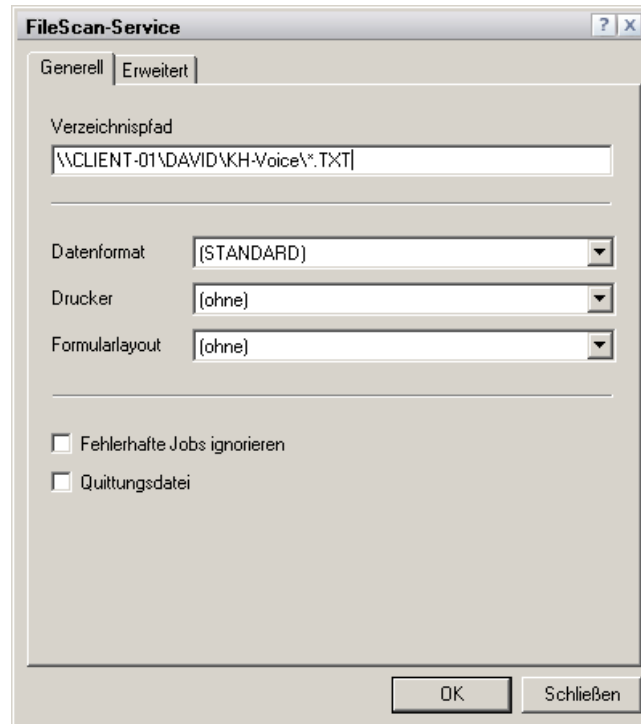
Nach der Installation befindet sich das Skript kh-anruf.dcc im Verzeichnis ...\\David\\Tld\\Common und das Programm kh-anruf.exe im Installations-Verzeichnis mit einer Verknüpfung auf dem Desktop. Die Programm-Datei kh-license.dll wird in das Verzeichnis ...\\David\\Code kopiert.

- 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.2/3 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:

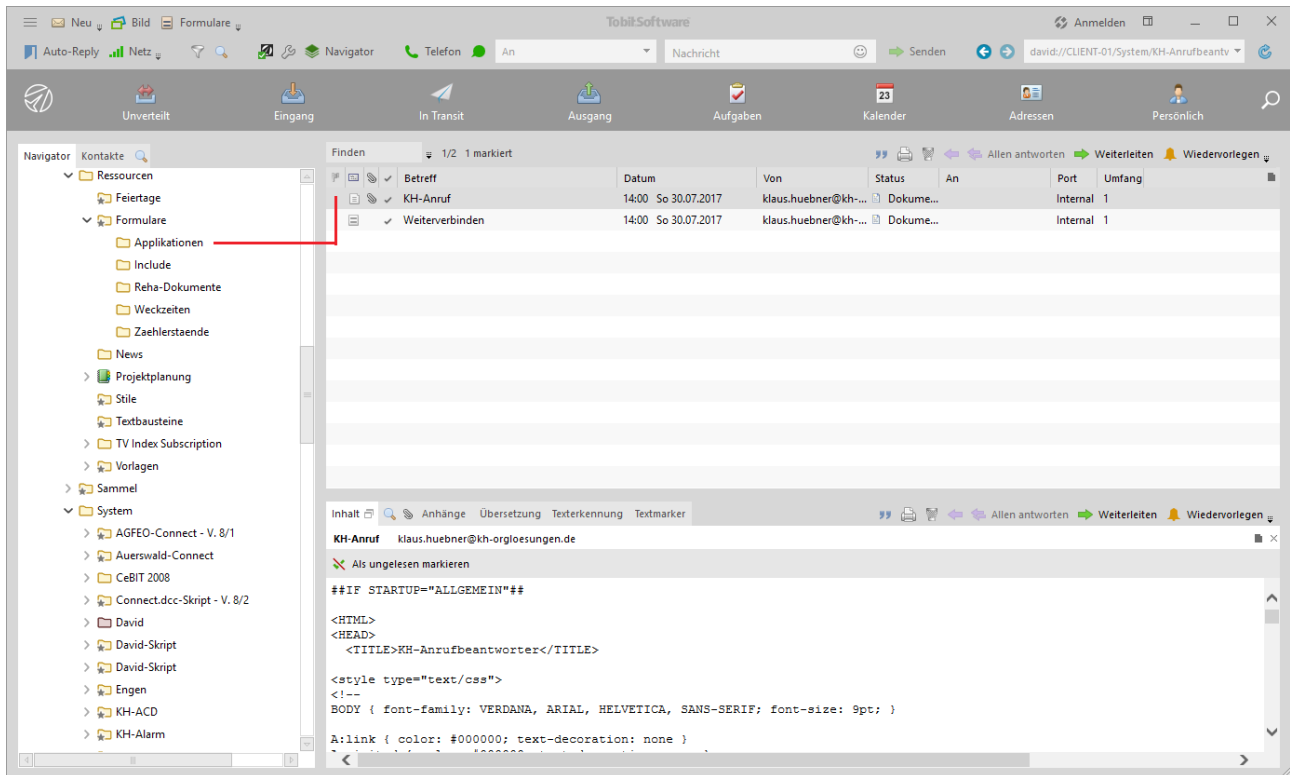
Voice-Mail

- 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:

The screenshot shows a window titled 'KH-Anrufbeantworter' with a standard Windows-style title bar (minimize, maximize, close buttons). The main content area is titled 'Allgemein' and features the KH logo in the top right corner. The settings are organized into several sections with labels and input fields:

- MSN's des David-Server**: A single-line text input field.
- Länderkennzeichen**: A single-line text input field.
- Ortsvorwahl**: A single-line text input field.
- Info senden einleiten**: A single-line text input field.
- Info senden abschliessen**: A single-line text input field.
- Verteilkennung mitsenden**: A dropdown menu currently showing 'Nein'.
- Info löschen einleiten**: A single-line text input field.
- Info löschen abschliessen**: A single-line text input field.
- Telefon-Nr mitsenden**: A dropdown menu currently showing 'Ja'.
- OK**: A button at the bottom left of the settings area.

At the bottom of the window, the following copyright notice is displayed: 'Copyright © 2017 KH Klaus Hübner, D-78224 Singen. All rights reserved.'

Dabei bedeutet:

- 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 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 einzu-



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

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.



- Nummer der Zentrale

Hier wird die Nummer der Zentrale eingetragen, die DAVID für einen erneuten Verbindungsaufbau zur Zentrale anwählen soll. **Falls diese Nummer einen Gruppenruf auslöst, darf die Nummer des DAVID-S0-Bus nicht in dieser Gruppe sein!!!**

- 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.

Der DAVID-S0-Bus darf ebenfalls nicht Mitglied eines Gruppenrufs sein!!!

- 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.

- Konfigurieren Sie analog die Eingaben im Formular Allgemein-Fa-2 für die Firma 2.

- 2.10 Wählen Sie das Dokument **Geschäftszeiten-Fa-1**. Bei geschlossen 1 - geschlossen 5 tragen Sie Urlaubsdaten der Firma 1 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 der Firma 1 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.

Tragen Sie die entsprechenden Daten auch bei dem Formular Geschäftszeiten-Fa-2 ein.

A screenshot of a software window titled 'KH-Anrufbeantworter'. The window has a red title bar and standard Windows window controls. Inside, the title 'Geschäftszeiten Firma 2' is displayed next to the KH logo. The form contains two sections: one for closing dates ('geschlossen 1' to 'geschlossen 5') and one for weekly hours ('Montag' to 'Sonntag'). Each entry has a text box containing time or date ranges. An 'OK' button is at the bottom left. A copyright notice is at the bottom.

KH-Anrufbeantworter

Geschäftszeiten Firma 2

geschlossen 1	02.01.2004;05.01.2004
geschlossen 2	
geschlossen 3	
geschlossen 4	
geschlossen 5	

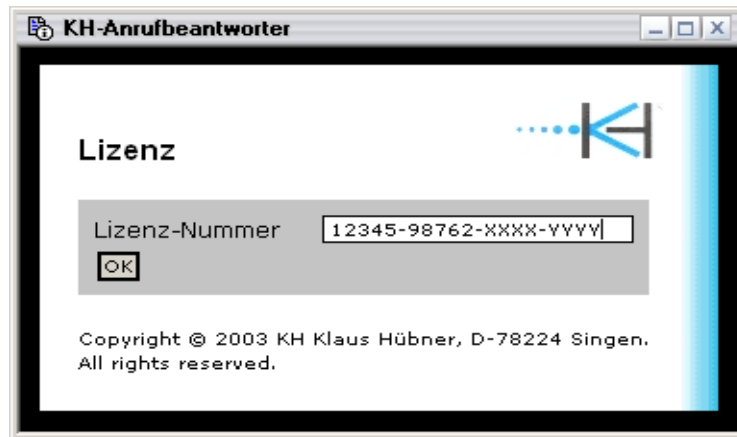
Montag	0930;1200;1400;1830
Dienstag	0930;1200;1400;1830
Mittwoch	0930;1200;1400;1830
Donnerstag	0930;1200;1400;2000
Freitag	0930;1200;1400;2000
Samstag	0900;1600
Sonntag	

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

- Bestätigen Sie die Eingaben mit OK.

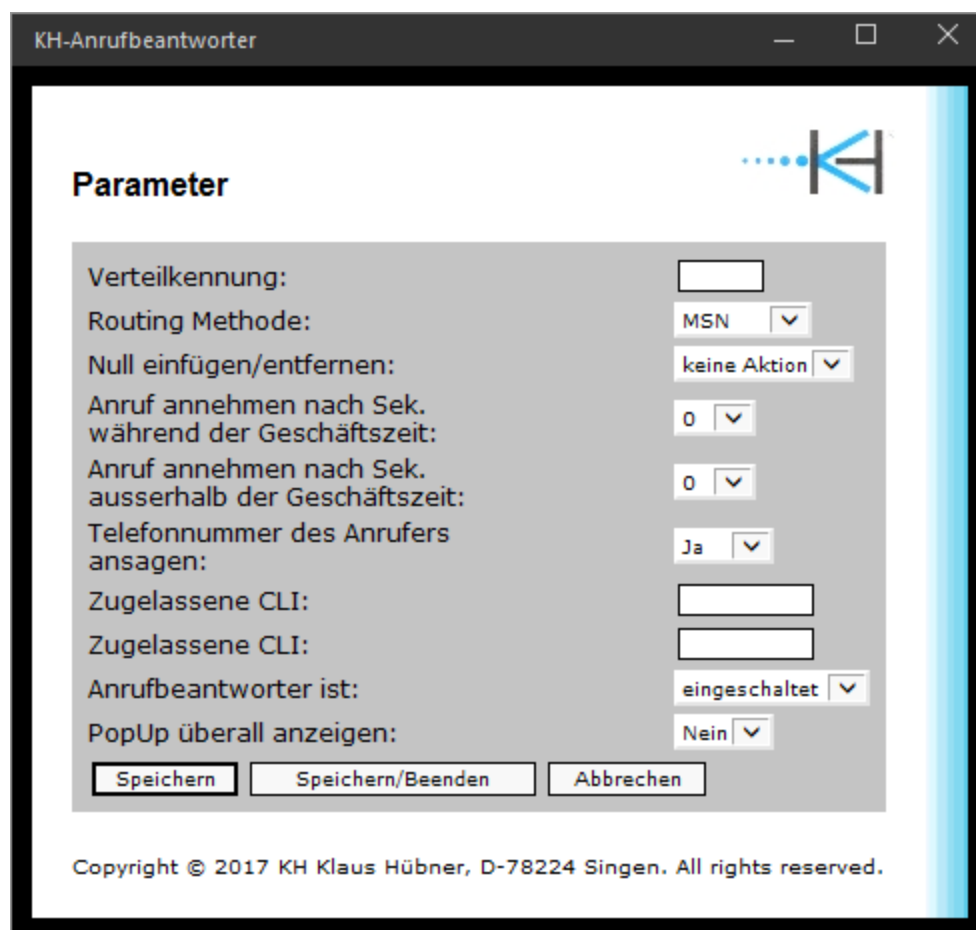


2.11 Lizenznummer



Die Lizenznummer für die 30-tägige Testversion erhalten Sie durch Anruf der Telefonnummer **+49 7731 970545** mit anschließender **Auswahl 2/4**. 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 Verteilerkennung einzutragende Nummer finden Sie im Communication Monitor des TLD bei **Called Number** (siehe 3.8).

- 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.

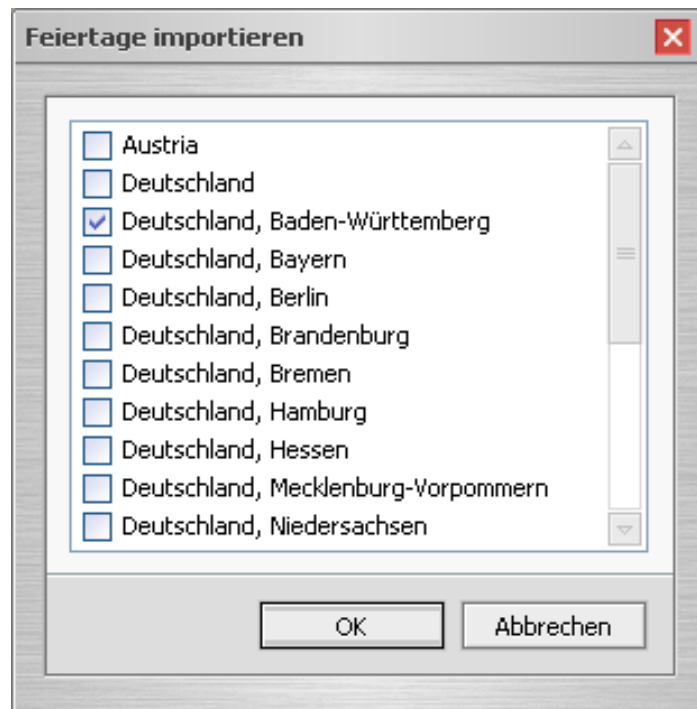
- Bei dem nächsten Punkt kann angegeben werden, ob der Anrufbeantworter bei diesem Archive grundsätzlich ein- bzw. ausgeschaltet sein soll. Dies gilt nicht für Anrufe der Nummer der Zentrale.

- **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.

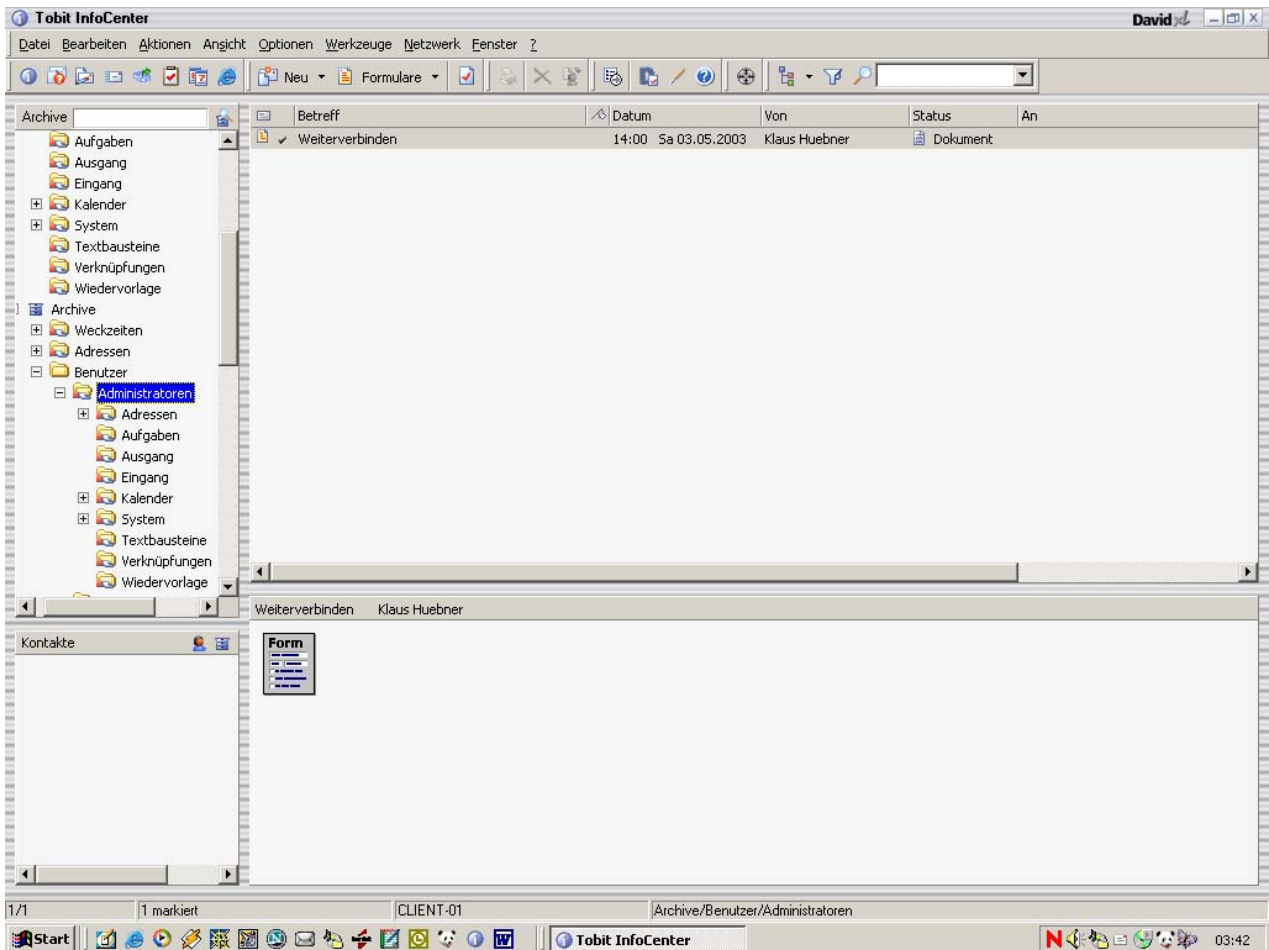
- 2.14 Geben Sie im Tobit InfoCenter beim allgemeinen Adress-Archiv den REMOTE ACCESS frei (Archive -> Adressen -> rechte Maustaste -> Eigenschaften -> Zugang -> Haken bei Remote Access aktivieren).

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 Das Formular Weiterverbinden aus dem Archive System -> KH-Anrufbeantworter -> Applikationen kopieren Sie bei jedem Benutzer in dessen Root-Archive.



Dabei ist darauf zu achten, dass auch die **Zentralen als Benutzer** eingerichtet sein müssen!!!

Anschliessend können die Weiterverbindungs-Zeiten und -Nummern für jeden einzelnen Benutzer getrennt festgelegt werden.



Es können bis zu 3 Zeiträume eingegeben werden: z.B.

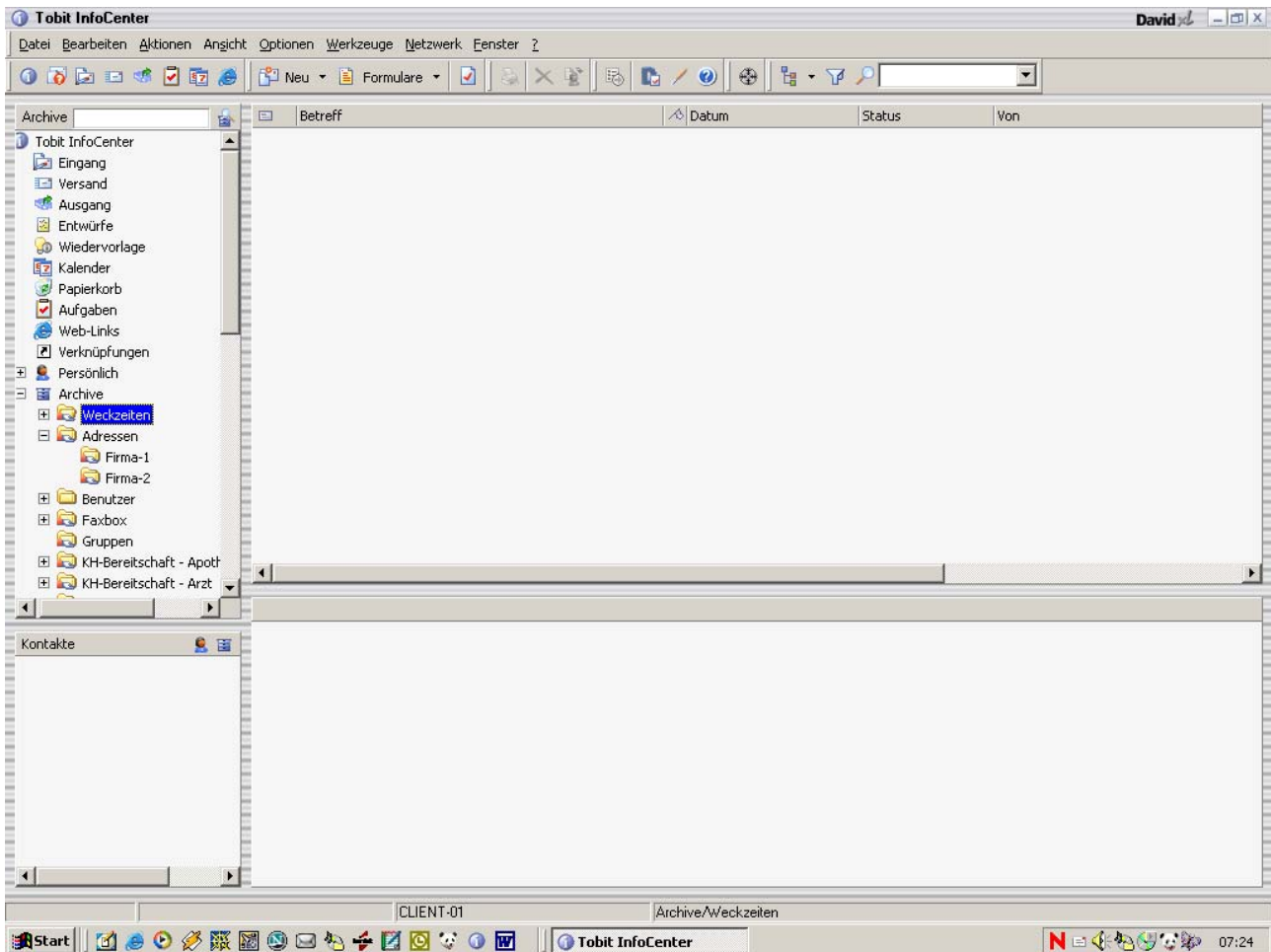
Zeitraum 1 : 0:00 Uhr - 09:00 Uhr

Zeitraum 2 : 12:00 Uhr - 13:30 Uhr

Zeitraum 1 : 18:00 Uhr - 24:00 Uhr

Zur Unterdrückung der automatischen Amtsholung muss die interne Nummer mit einem führenden Stern eingegeben werden. Ausserdem kann eingestellt werden, an welchem Tag das Weiterverbinden ein- bzw. ausgeschaltet sein soll.

- 3.6 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.



- 3.8 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

☐ Empfänger: (ohne)

Drucker: (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**.



- 3.9 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 Verteil-
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.

- 3.10 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.

- 3.11 Behebung anderer Fehler:
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 die Möglichkeit, sich zu den eingestellten Abteilungen
(siehe 2.9) verbinden zu lassen oder eine Nachricht zu hinterlassen
(siehe 2.10). Ausserhalb der Geschäftszeit oder an Feiertagen ist der
Anrufbeantworter sofort aktiv.
- 5.2 Bei dem Anruf auf einer anderen Durchwahlnummer wird nicht nach Geschäfts-
zeiten unterschieden. Dort wird nur ausgewertet, ob der Anrufbeantworter
ein- bzw. ausgeschaltet ist (siehe 2.12).
- 5.3 Ist Weiterverbinden bei einem Benutzer aktiv, so hat dies Vorrang vor allen
anderen Einstellungen.
- 5.4 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 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

Klaus Hübner

Singen, im August 2017