

CTI-Client: FAQ / Tipps

CTI-Lizenz: Bestandteile und Funktionsmerkmale

Bestandteile

Die CTI-Lizenz pro Teilnehmer beinhaltet:

- CTI-Client: Programm auf dem PC (Windows, Mac, Linux) für die "Fernsteuerung" und Abfrage der vPBX. Kann im CTI-Client- und Softphone-Modus betrieben werden.
- Smartphone-App (Android, iPhone): "Call-through" und Softphone auf dem Smartphone
- TAPI-Treiber (nur Windows): z. B. Nummern wählen aus dem Outlook heraus

Funktionsmerkmale

CTI-Client

- Download: Auf der vPBX unter "Downloads/Doku"
- läuft auf Windows, Mac, Linux
- Übliche Telefonfunktionen: Anrufe halten, verbinden etc.
- Anrufe aufzeichnen
- Notiz zu einem Gespräch hinzufügen
- Kontaktliste: Durchsuchen der Kontakte der vPBX
- Wahl des Status: "Verfügbar", "Nicht verfügbar" etc.
- Wahl der signalisierbaren Nummer
- Umleitungen konfigurieren
- Anrufliste
- Aufgabenliste
- Import der Kontakte aus Outlook
- Kann im Softphone-Modus betrieben werden, unterstützt werden USB-Headsets von Jabra und Plantronics
- Fax versenden
- Chatfunktion

Smartphone-App für Softphone oder "Call-through"

- App kann in den App-Shops von Google und Apple heruntergeladen werden. Es muss nach "wwmobile" gesucht werden.
- Call-through-Funktion: Ausgehende Anrufe über GSM via vPBX mit Signalisierung einer eigenen Nummer
- Anrufliste anzeigen
- Telefonstatus anzeigen
- Umleitungen konfigurieren

TAPI-Treiber (Telephony Application Programming Interface) für Anrufe aus Outlook

- Download: Auf der vPBX unter "Downloads/Doku"
- TAPI-Treiber muss in der Systemsteuerung unter "Telefon und Modem" unter "Erweitert" konfiguriert werden (= Zugangsdaten mit CTI-Passwort eingeben)
- Im Outlook muss bei den Anrufeinstellungen noch die richtige Linie gewählt werden.
- Unterstützte Funktionen:
 - Anruf starten
 - Anruf beenden
 - Anruf blind vermitteln
 - DTMF senden
 - ankommende Anrufe anzeigen

Inhalt:

- CTI-Lizenz: Bestandteile und Funktionsmerkmale
 - Bestandteile
 - Funktionsmerkmale
 - CTI-Client
 - Smartphone-App für Softphone oder "Call-through"
 - TAPI-Treiber (Telephony Application Programming Interface) für Anrufe aus Outlook
- CTI-Client den Zugriff auf Outlook ohne Meldung erlauben
- CTI- (Presence-) und Telefon-Stati
 - CTI- und App-Stati (Presence-Stati)
 - Telefon/Softphone/App-Stati
- App-Stati
- Definieren wer welche Sonderschaltung bedienen/sehen kann
- Externe Kontakte hinzufügen
- Sicherheitsmeldung bei jedem Starten des CTI-Clients
- CTI-Client und Plantronics Headset
- Telefonverknüpfung bei CTI-Client im Client-Modus (= Ansteuerung des zugehörigen Telefons)

CTI-Client den Zugriff auf Outlook ohne Meldung erlauben

<https://itler.net/outlook-ein-programm-versucht-auf-daten-von-outlook-zuzugreifen-meldung-deaktivieren/>

CTI- (Presence-) und Telefon-Stati

In der Ansicht "modern" sind die CTI-Stati links und die Telefonstati rechts zu sehen:

CTI- und App-Stati (Presence-Stati)

Hier steuert man über den CTI-Client und/oder das Smartphone-App, welchen Status man hat und ob sein Telefon/App läutet. Dieser Status ist nur dann aktiv, wenn der CTI-Client und/oder App läuft:

Status	Beschreibung
Offline	<ul style="list-style-type: none">• der PC ist abgeschaltet• der CTI-Client läuft nicht• es gibt keinen CTI-Client für diesen Teilnehmer• falls der Telefon-Statusanzeige, gibt es ein Telefon/App, welches für diesen Teilnehmer angemeldet ist und welches läutet, wenn jemand darauf anruft.
"Verfügbar"	Stati, welche über den (laufenden) CTI-Client gesetzt werden.
"Nicht verfügbar"	
etc.	

Telefon/Softphone/App-Stati

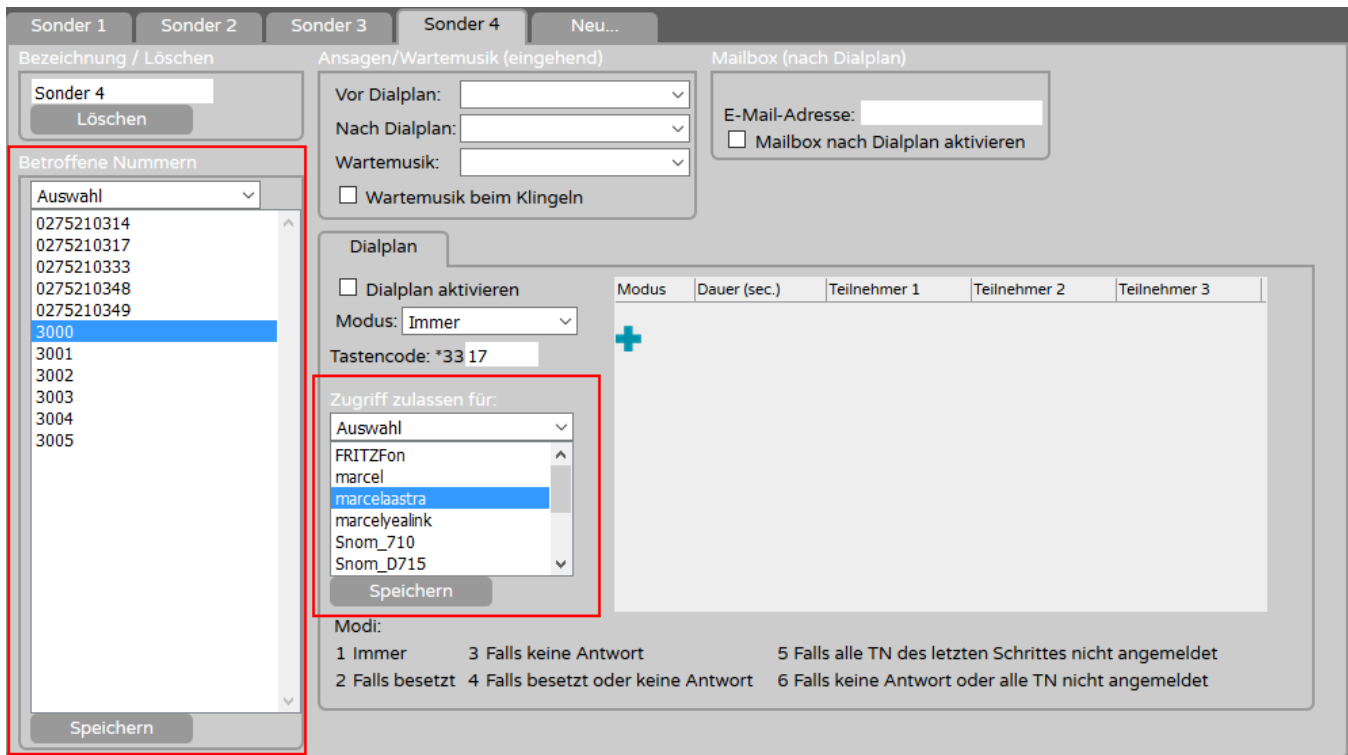
Zeigt an, ob für diesen Teilnehmer ein Telefon/Softphone/App angemeldet ist:

Status	Beschreibung
nichts	Es gibt kein Telefon/Softphone/App, welches für diesen Teilnehmer angemeldet ist.
	Das für diesen Teilnehmer angemeldete Telefon/Softphone/App läutet.
	Über das für diesen Teilnehmer angemeldete Telefon/Softphone/App telefoniert jetzt gerade jemand.
	Es gibt ein Telefon/Softphone/App, welches für diesen Teilnehmer angemeldet ist und welches läutet, wenn jemand darauf anruft. Wenn man will, dass kein Telefon/App läutet, muss der Presence-Status im CTI-Client/im App auf "nicht verfügbar" oder ähnlich gesetzt werden.

App-Stati

Definieren wer welche Sonderschaltung bedienen/sehen kann

Auf der vPBX, unter Sonderschaltungen haben Sie die Möglichkeit das Sie definieren können wer welche Sonderschaltung bedienen kann und auch am CTI Client sieht. Unter Sonderschaltung können Sie bei "Zugriff zulassen für" Alle oder Auswahl wählen und für jede Sonderschaltung definieren wer diese Bedienen darf. Dem entsprechend ist die Schaltung dann nur auf diejenigen CTI's sichtbar.



Externe Kontakte hinzufügen

Externe Kontakte im CTI auf dem Hauptfenster hinterlegen.

Klicken Sie im CTI-Client oben im Suchfeld rechts auf das "+". Es erscheint ein kleines Fenster "Kontakte hinzufügen / editieren". Daten Eintragen und auf Speichern klicken. Nun oben im Suchfeld den Namen eingeben -> es erscheint ein kleines Fenster mit den Kontakten, via Drag & Drop den Kontakt in die gewünschte Gruppe ziehen.

Sicherheitsmeldung bei jedem Starten des CTI-Clients

Beim Starten des CTI-Clients kommt jeweils mehrmals (anscheinend 10x) ein Popup-Fenster mit einer Sicherheitsmeldung. Anscheinend kommt das Popup auch dann mehrmals, wenn der Zugriff für immer gewährt wurde. Was kann hier dagegeben gemacht werden?

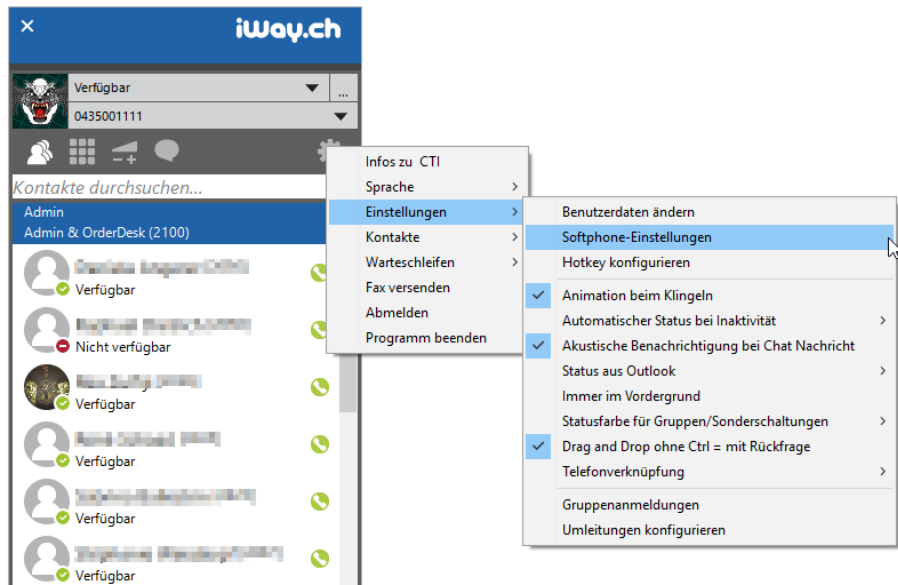
Diese Meldung kommt von Microsoft selbst und lässt sich seitens Client- Software unter keinen Umständen vermeiden. Die Meldung kommt beim Zugriff auf Objekte via OLE Schnittstelle, allerdings NUR DANN, wenn die Kombination aus Office Version, Windows Version und Virenschanner von Windows resp. Office als nicht sicher eingestuft wird oder Office so konfiguriert wurde, dass bei jedem Zugriff eine entsprechende Warnung erfolgt. Im Normalfall (modernes Office unter Windows 10) vertraut aber Microsoft sogar dem eigenen Virenschutz und fragt dann nicht nach. Aber eben: je nach Admin- Richtlinien etc. kann man das dann wieder aushebeln. Daher ist das Verhalten auch auf jedem Gerät unterschiedlich. Es gibt eine ganz einfache Methode, um die Meldung loszuwerden, resp.

Pro Start nur noch 1x anzeigen zu lassen: den Abgleich mit Outlook- Terminen deaktivieren! => beim Zugriff auf die Outlook-Kontakte wird zwar dieselbe Schnittstelle verwendet, dies allerdings nur einmalig beim Start des Clients. Der Zugriff auf die Termine erfolgt aber regelmässig, da man ja potentiell seit dem Start des Clients neue Termine eingetragen haben könnte.

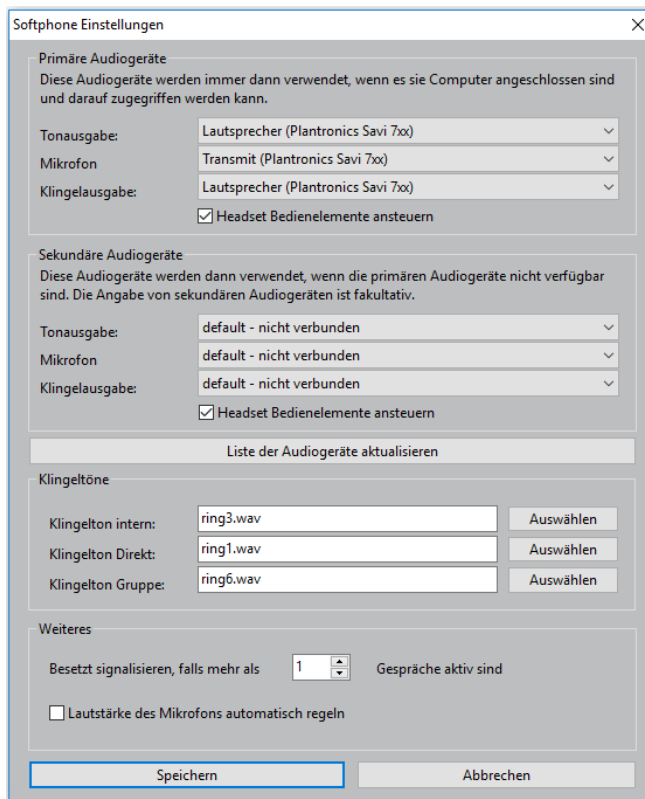
Also: entweder Abgleich mit Outlook-Terminen deaktivieren, oder aber die Windows-Installation so "flicken", dass Office einen gültigen und ausreichenden Virenschutz erkennt und somit die Meldung nicht mehr bringt. Nochmals: seitens Softwarehersteller hat man 0.00000% Einfluss auf das Verhalten! Sobald man diese Schnittstelle verwendet (egal, ob die Software signiert ist oder nicht) kommt diese Warnung.

CTI-Client und Plantronics Headset

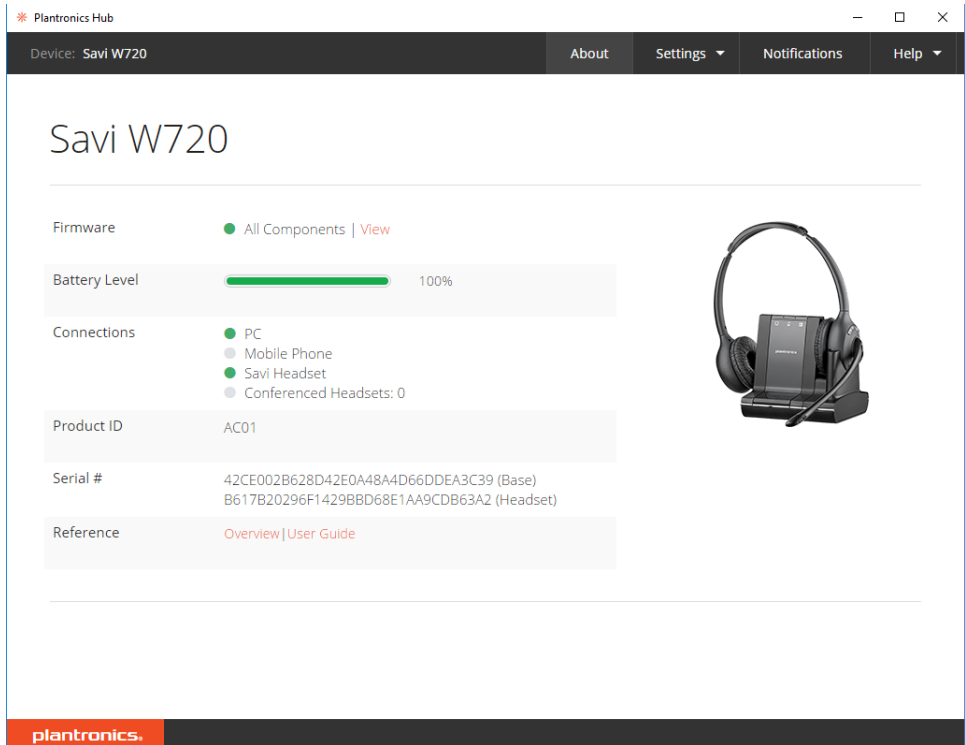
<p>CTI-Client als Softphone aktiviert</p>	
<p>Primäre Audiogeräte Einstellen: Aufs Zahnrad klicken Einstellungen Softphone- Einstellungen</p>	



Die Audiogeräte
Auswählen. "Headset
Bedienelemente ansteuern"
aktivieren



Downloaden und Installieren Sie die
Plantronics Hub Software für Ihr
Betriebssystem. Aktuelle Software:
<https://www.plantronics.com>



Klicken Sie auf Settings.

Audio Sensing

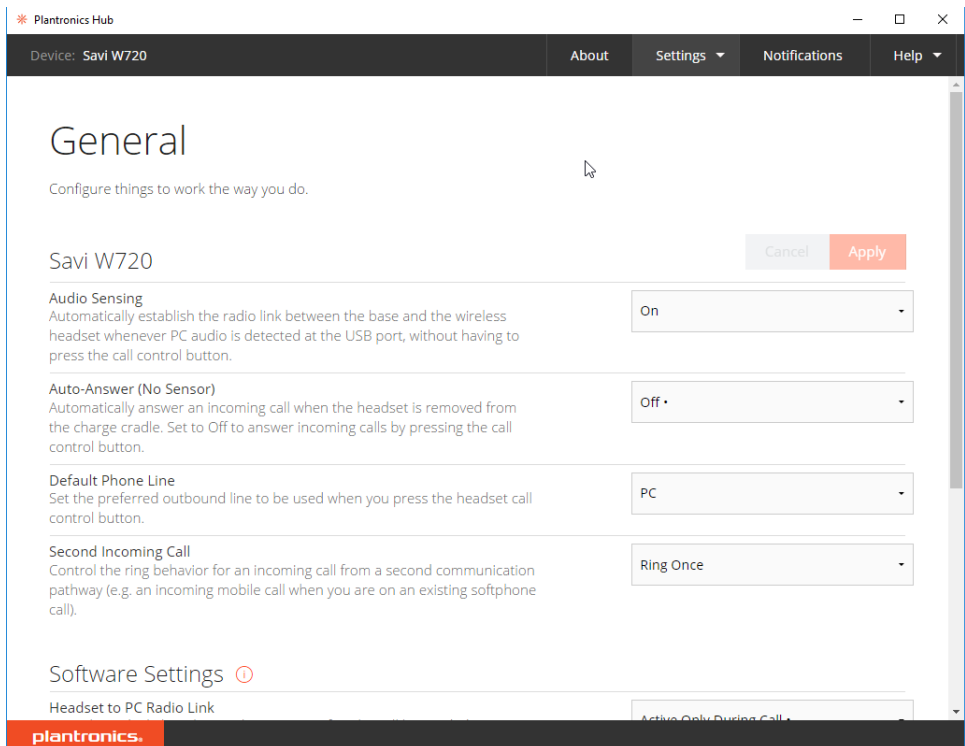
Stellen Sie die Funkverbindung zwischen der Basisstation und einem drahtlosen Headset automatisch her, wenn PC-Audio am USB-Anschluss erkannt wird, ohne die Anrufsteuerungstaste drücken zu müssen.

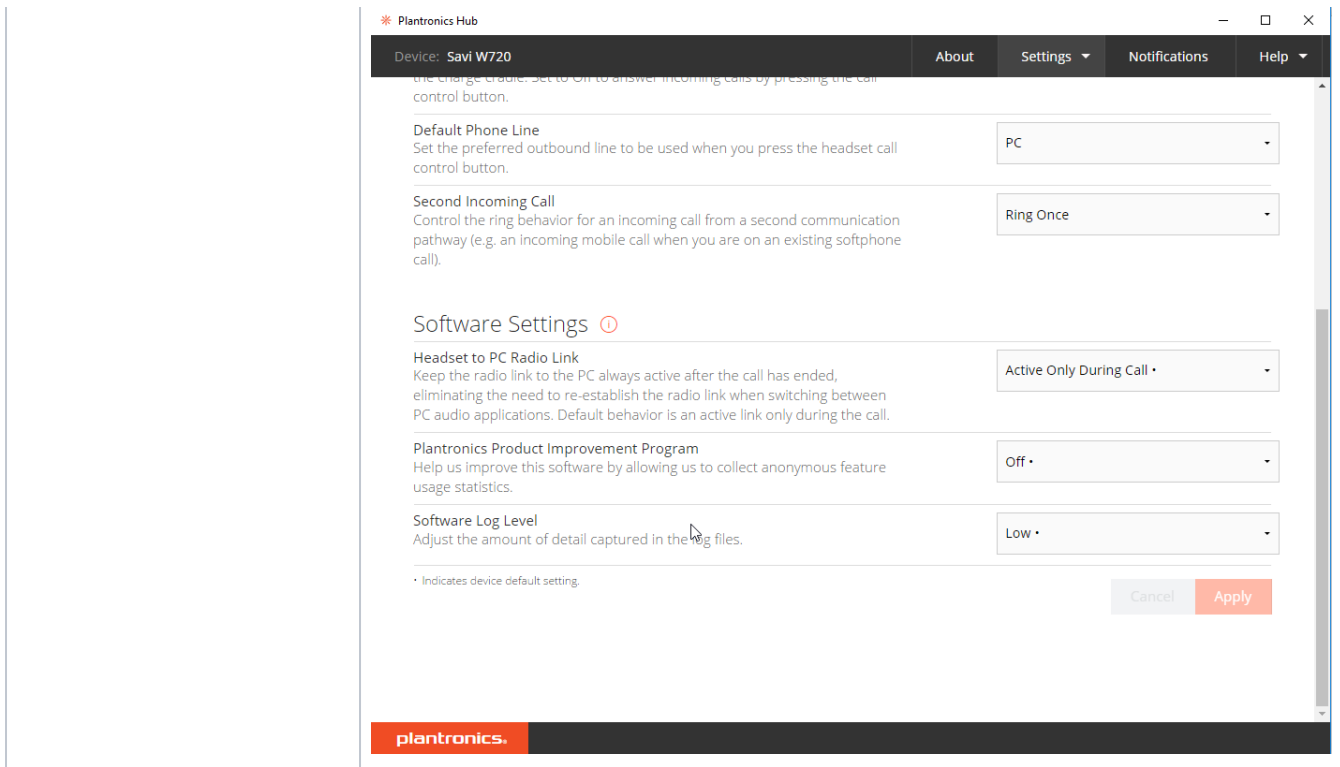
Auto-Answer (No Sensor)

Automatisches Beantworten eines eingehenden Anrufs, wenn das Headset aus der Ladestation entfernt wird. Wählen Sie Aus, um eingehende Anrufe durch Drücken der Anrufsteuerungstaste anzunehmen.

Default Phone Line

Stellen Sie die bevorzugte ausgehende Leitung ein, die verwendet werden soll, wenn Sie die Headset-Anrufsteuerungstaste drücken.





Telefonverknüpfung bei CTI-Client im Client-Modus (= Ansteuerung des zugehörigen Telefons)

Einstellung	"Keine direkte Ansteuerung"	MAC-Adresse (z. B. 00:00:00:00:00:00)
Für welche Telefone?	Für alle Telefone	Nur Yealink-Telefone
Art der Ansteuerung	SIP-Pakete	Yealink-Telefon-Web-AF
Funktionen	<ul style="list-style-type: none"> Anrufe aus dem CTI-Client auslösen 	<ul style="list-style-type: none"> Anrufe aus dem CT Ankommende Anru Anruf via PC in die erscheint)
Voraussetzungen / Bedingungen	<ul style="list-style-type: none"> Keine, da Ansteuerung per SIP 	<ul style="list-style-type: none"> Es funktioniert nur i Das Webinterface r

- In der Provisionieru



- werden)
- Das Admin-Passw
Authentisierung bei