

Anhang 69: Zusatzmodul für KuferSQL: Telefon-Anbindung und CTI-Integration

Mit Klick auf eine Telefonnummer in BASys wird diese Nummer zur Wahl an Ihr Telefon übertragen. Eingehende Anrufe öffnen automatisch den dazugehörigen Datensatz.

Gliederung dieser Dokumentation:

1.	Einstellungen	Seite 2
2.	Wählen mit KuferSQL	
	- wo steht die direkte Telefonanbindung zur Verfügung	Seite 4
	- aus folgenden Menüpunkten kann ein Telefonlisteneintrag erzeugt werden	Seite 6
3.	Eingehende Anrufe	Seite 10
4.	Die Telefonliste / to-do-Liste	Seite 11
5.	Weitere Funktionen in BASys	Seite 16
6.	Technische Voraussetzungen	Seite 17

1. Einstellungen

Die **Freischaltung der Telefonanbindung** erfolgt in den Zentralen Einstellungen unter dem Reiter „Extras“ mit Hilfe der Hotline.



In den Zentralen Einstellungen bzw. in der Benutzerverwaltung kann angegeben werden, wie mit eingehenden Anrufen zu verfahren ist: wahlweise gar nicht oder an vier verschiedenen Stellen am Bildschirm kann dabei ein Fenster geöffnet werden, mit dem bei einer bekannten Telefonnummer der Anrufer namentlich angezeigt wird und ein Durchgriff auf sein Stammdatenfenster möglich ist.

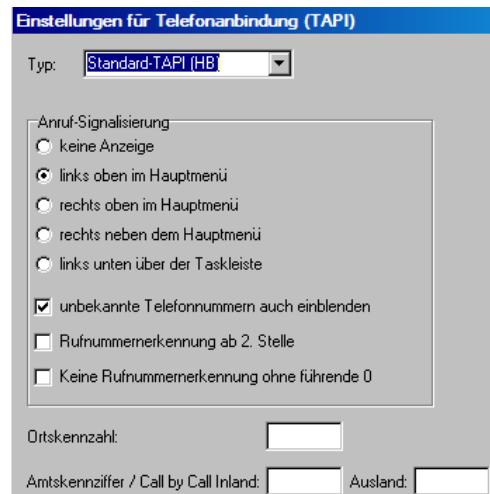
Ebenso kann vorbelegt werden, ob unbekannte Telefonnummern auch eingeblendet werden sollen.

Die Rufnummernerkennung bei eingehenden Anrufen kann optional ab der 2. Stelle der Nummer erfolgen. Dies wird von allen Telefonanlagen benötigt, die vor allen Rufnummern eine 0 einfügen.

Die Rufnummernerkennung bei Anrufen ohne führende 0 kann deaktiviert werden. Dies wird bei allen Telefonanlagen benötigt, die die Telefonnummer bei internen Anrufen ohne führende Null übergeben.

Call by Call-Vorwahlen für das Ausland und Inland können hinterlegt werden.

Damit Ortsgespräche, die von der Telefonanlage ohne Ortskennzahl übergeben werden, den Stammdaten richtig zugeordnet werden können, muss in den Einstellungen für die Telefonanbindung die Ortskennzahl hinterlegt werden.



Wichtiger Hinweis: Die bisher in BASys verfügbare Telefonanbindung konnte nicht von allen Anwendern optimal eingesetzt werden, da es mit diversen TAPI-Treibern zu Problemen gekommen ist. Daher wurden mit Stand ab 2009 in BASys neue (bessere) Komponenten für die Ansteuerung der TAPI-Schnittstelle integriert.

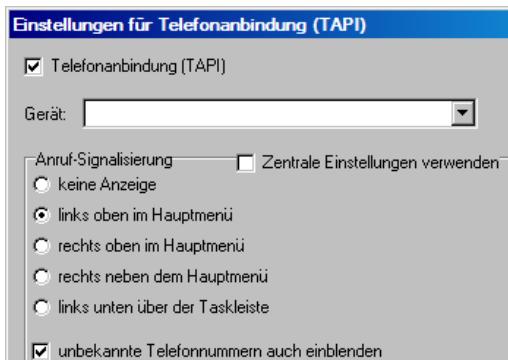
In den Zentralen Einstellungen kann in den Einstellungen zur Telefonanbindung gewählt werden, welche TAPI-Komponenten von BASys verwendet werden sollen. Folgende Optionen stehen zur Auswahl:

"Standard-TAPI (HB)"

"Alte TAPI (DC)"

Für alle Anwender, die die Telefonanbindung bereits einsetzen, wird automatisch die alte TAPI, für Neufreischaltungen die neue TAPI voreingestellt. Zur Verwendung der neuen TAPI-Komponenten wird eine KuferSQL Version 3.30 benötigt. Im Programmverzeichnis von KuferSQL muss sich die Datei Tapi_hb.dll befinden. Diese kann bei Bedarf bei der Hotline angefordert werden.

Hinweis zur Aktivierung: Folgende Änderungen betreffen alle Anwender unabhängig davon, ob sie mit neuer oder alter TAPI - Schnittstelle arbeiten: Die Aktivierung der Telefonanbindung erfolgt **je Benutzer**. In den Zentralen Einstellungen wird die Telefonanbindung nur noch generell freigeschalten. **Nach der Aktivierung für einen Benutzer muss KuferSQL neu gestartet** und anschließend dem Benutzer ein Tapi-Gerät zugeordnet werden. Erst dann kann die Telefonanbindung verwendet werden.



2. Wählen mit KuferSQL

2.1. Wo steht die direkte Telefonanbindung zur Verfügung?

In folgenden Menüpunkten in BASys kann die zu wählende Telefonnummer direkt via TAPI-Schnittstelle auf die Telefonanlage übermittelt werden:

- Info / Telefon / to-do-Liste
- Datei / Stammdaten / 1. Seite
- Datei / Kursbelegung / Detailbildschirm
- Datei / Kursbelegung / Extras

Die **Telefon- bzw. to-do-Liste** führt übersichtlich und nach Datum/Uhrzeit sortiert alle zu führenden Telefonate auf:



Hier kann mit Klick auf den Button "Telefon" die markierte Telefonnummer sofort angewählt werden.

In den **Stammdaten** kann mit einem simplen Doppelklick auf eine Telefonnummer diese direkt via TAPI-Schnittstelle auf die Telefonanlage übermittelt werden.

Tel., Fax, eMail, Web, ...			Warning!				
Telefon	08631/5478		T	1			
Dienstlich	08631/67842		T	2			
Fax	08631/57894		F	3			
Fax	08631/12345		F	4			
E-Mail	dorn@webb.de		E	5			
Mobilteil	017012345678		M	6			
E-Mail	th.dorn@webb.de		E	N	7		

In den **Belegungsdetails** kann mit einem Doppelklick auf die gewünschte Telefonnummer der Teilnehmer direkt angewählt werden.

angemeldet: Frohnwieser, Herman (Nr. 472) im Kurs I0824

Adresse Frohnwieser Herman Daxenbergergasse 11 84478 Waldkraiburg	Tel1: 08638/58926 KR SPK MUEHLDORF INN Tel2: 08638/36875 BLZ: 71151020 Mobil: 0180/123121123 Kto.: 689565	Gebührendetails Nachtr. Ermäßigung Nachlass Zahlungseingang Lastschrift Rücklastschrift Rücküberweisung Bar-Erstattung Status ändern TN - Wechseln Anmeldekarrete ← →
Bemerkungen / weitere Daten Intern: <input type="text"/> Extern: <input type="text"/>		Gebühr 80,00 Saldo 0,00 Bezahlt 80,00 Zahlart R <input type="checkbox"/> Tage anwesend: 2
Abweichende Kontoangaben Familienpass Bank <input type="text"/> BLZ <input type="text"/> Konto <input type="text"/> Kto-Inhaber <input type="text"/> <input type="button"/> Betrag 0,00		
Kurs Historie Dokumente Firma Kinder Mehrfacha. Feedback Termine	Teilnehmer Journal W Express Mitarbeiter	Aufenthalt

In der **Kursbelegung** sind unter **Extras** folgende Buttons verfügbar:

Teilnehmer: der aktuell angewählte Teilnehmer wird angerufen, bei mehreren hinterlegten Telefonnummern erscheint ein Auswahlfenster.



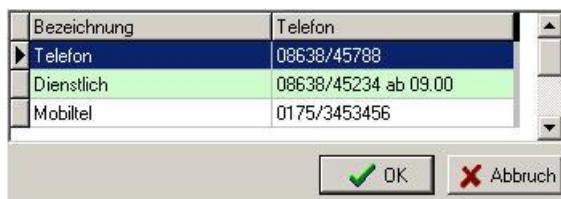
Dozent / en: der zuständige Dozent wird angerufen, bei mehreren Dozenten / Nummern erscheint ein Auswahlfenster.

Hinweis: Beim Doppelklick auf eine Telefonnummer wird die zu wählende Telefonnummer auch automatisch in die Zwischenablage von Windows kopiert. Somit kann die Telefonnummer prinzipiell auch ohne großen Aufwand in Telefonprogramme eingefügt werden, die keine direkte TAPI-Verbindung unterstützen.

2.2. Aus folgenden Menüpunkten kann ein Telefonlisteneintrag erzeugt werden:

- Datei / Stammdaten / Telefon
- Kursbelegung / Extras / Telefonliste
- Datei / Kurse / Ausfall
- Datei / Kurse / Kurstage / Bearbeiten / Ausfall

Um noch zu führende Telefonate auf eine to-do-Liste legen zu können, kann aus jedem Stammdatenbildschirm heraus eine Vormerkung für diese Telefonate erzeugt werden:



Nach Auswahl der gewünschten Telefonnummer wird ein entsprechender Eintrag in der Telefonliste erzeugt:

Telefonlisten-Eintrag neu anlegen

Datum:	23.04.2007	Uhrzeit:	12:00	<input type="button" value="↑"/>	<input type="button" value="↓"/>	<input type="button" value="↑"/>	<input type="button" value="↓"/>	<input type="button" value="TN"/>	<input type="button" value="Doz."/>	<input type="button" value="Adr."/>	<input type="checkbox"/> Fix-Termin	Priorität: 2
Referenz:	DOZ: Borstell, Jürgen 84524 Neuötting											
Ansprechp.:	Telefon											
Telefon:	08671/656		Erreichbarkeit:	ab 9:30 Uhr								
Grund:	Fahrtkostenabrechnung: Angabe der Kilometer fehlt											
Bemerkung:	<input type="text" value="bitte darauf hinweisen, dies auch in Zukunft zu übermitteln"/> <div style="float: right;"><input type="button" value="🔍"/></div>											
<div style="float: right; margin-top: -20px;"> Status <input type="radio"/> nicht angerufen <input type="radio"/> nicht erreicht <input type="radio"/> auf AB gesprochen <input checked="" type="radio"/> Nachricht hinterlassen <input type="radio"/> ruft zurück <input type="radio"/> erledigt </div>												
<div style="float: right; margin-top: -20px;"> Eintragungs-Datum: 23.04.2007 Eintragender: MS Bearbdatum: Bearbeiter: </div>												
<input type="button" value="Telefon"/> Änderung des zuständigen Mitarbeiters: MS <input type="button" value="MS"/> <input type="button" value="🔍"/> <input type="button" value="Erledigt/Löschen"/> <input type="button" value="Erledigt"/> <input type="button" value="X"/>												

Die Telefon- bzw. to-do-Liste führt dann übersichtlich und nach Datum/Uhrzeit sortiert alle zu führenden Telefonate auf:

Telefonliste / to-do-Liste

Datum/Uhrzeit	Referenz	Ansprechp...	Telefon/Erreich...	Grund/Bemerkung	Status	P...	
+ □ 23.04. 09:00	TN: Andress Michael 81476 München	Telefon	08631/43524	Kurs I1111, Ausfall: Samb...	nicht angeruf.	0	<input type="button" value="Erf."/>
+ □ 23.04. 12:00	DOZ: Borstell, Jürgen 84524 Neuötting	Telefon	08671/656	Fahrtkostenabrechnung: ...	Nachricht hi...	2	<input type="button" value="Erf."/>
+ □ 19.04. 14:00	DOZ: Borstell, Jürgen 84524 Neuötting	Telefon	08671/656		nicht angeruf.	0	<input type="button" value="Erf."/>

Kursbelegung / Extras / Telefonliste:

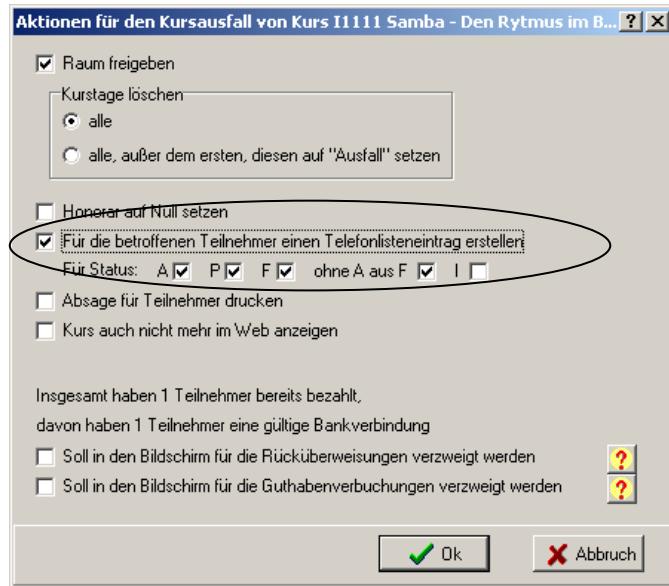
Der Button **Telefonliste** unter Extras erzeugt einen Telefonlisteneintrag für alle markierten Teilnehmer in der Kursbelegung.



Sind mehrere Teilnehmer markiert, wird ein Fenster geöffnet, in welches die wichtigsten Daten eingetragen werden können. Außerdem kann ein Haken gesetzt werden, ob automatisch die erste Telefonnummer gewählt wird.



Der Status wird für alle Einträge gleich gesetzt.

Datei / Kurse / Ausfall und Datei / Kurse / Kurstage / Bearbeiten / Ausfall:

Wird ein Kurs bzw. ein einzelner Kurstag auf Ausfall gesetzt, kann festgelegt werden, wie die Teilnehmer benachrichtigt werden sollen. Wird die Option „Für die betroffenen Teilnehmer einen Telefonlisteneintrag erstellen“ gewählt, wird in die Zeile für den Grund die Kursnummer und der Titel mit dem Vermerk „Ausfall“ automatisch übernommen.



3. Eingehende Anrufe

Anruf-Signalisierung

Die Telefon-Anbindung von KuferSQL an TAPI-fähige Telefone bzw. Telefonanlagen funktioniert in zwei Richtungen:

- wählen aus KuferSQL heraus
- eingehende Anrufe identifizieren und den Daten von KuferSQL zuordnen

Erhalten Sie eingehende Anrufe, so versucht KuferSQL die damit übermittelte Telefonnummer im Datenbestand zu finden und blendet folgenden Mini-Bildschirm auf dem Bildschirm ein (falls gewünscht):



Ein Klick auf "D" für Dozent, "T" für Teilnehmer oder "A" für Adressen öffnet die jeweilige Datenmaske.

Hinweis: In den Zentralen Einstellungen bzw. in der Benutzerverwaltung kann angegeben werden, wie mit eingehenden Anrufen zu verfahren ist: wahlweise gar nicht oder an vier verschiedenen Stellen am Bildschirm kann dabei ein Fenster öffnen, mit dem bei einer bekannten Telefonnummer der Anrufer namentlich angezeigt wird und ein Durchgriff auf sein Stammdatenfenster möglich ist.

4. Die Telefonliste / to-do-Liste

Mit der Telefonliste wird der erste Schritt von KuferSQL zum computergestützten Telefonieren (CTI) gegangen. In der Telefonliste lassen sich durchzuführende Telefonate mit Teilnehmern, Dozenten oder Adressen für den einzelnen Benutzer planen und abarbeiten. Dabei kann die in den Stammdaten angegebene Telefonnummer automatisch über das Telefonsymbol unten in der Bedienleiste (neben dem Kopierschalter) eingetragen werden.

Jeder Eintrag der Telefonliste kann mit einem Bearbeitungs-Status und einer Priorität belegt werden. Durchgriffe auf die Stammdatenbereiche sind möglich.

Aus folgenden Menüpunkten kann ein Telefonlisteneintrag erzeugt werden:

- Datei / Stammdaten / Telefon
- Kursbelegung / Extras / Telefonliste
- Datei / Kurse / Ausfall
- Datei / Kurse / Kurstage / Ausfall

Telefonliste / to-do-Liste						
Datum/Uhrzeit	Referenz	Ansprechp...	Telefon/Erreich...	Grund/Bemerkung	Status	P...
23.04. 09:00	TN: Andreas Michael 81476 München	Telefon	08631/43524	Kurs I1111, Ausfall: Samb...	nicht angeruf.	0
23.04. 12:00	DOZ: Borstell, Jürgen 84524 Neuötting	Telefon	08671/656	Fahrtkostenabrechnung: ...	Nachricht hi...	2
19.04. 14:00	DOZ: Borstell, Jürgen 84524 Neuötting	Telefon	08671/656		nicht angeruf.	0
19.04. 14:00	TN: Andel, Melanie 84453 Altötting	Telefon	08671/342344	Kurs I0824, Leichtes Aero...	nicht angeruf.	0
19.04. 14:00	TN: Friedrich, Beate 84503 Altötting	Telefon	08671/465768	Kurs I0824, Leichtes Aero...	erledigt	0
19.04. 14:00	TN: Fa. Meier und Söhne 80336 München	Telefon	089/34543-34	Kurs I0824, Leichtes Aero...	nicht angeruf.	0
19.04. 14:00	TN: Anderdorfer, Jutta 84478 Waldkirburg	Telefon	08638/454588	Kurs I0824, Leichtes Aero...	auf AB gesp.	0

In der Telefonliste werden alle Einträge mit folgenden Spalten aufgelistet:

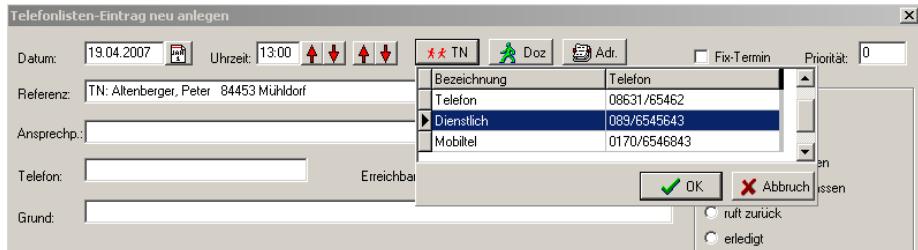
- Datum / Uhrzeit
- Referenz – Durchgriff auf die Stammdaten möglich
- Ansprechpartner
- Telefon / Erreich.
- Grund / Bemerkung – automatischer Eintrag der zuständigen Kursnummer bei Generierung aus der Belegung bzw. bei Kursausfall

- Statuskennzeichen
 - nicht angerufen
 - nicht erreicht
 - auf Anrufbeantworter (AB) gesprochen
 - Nachricht hinterlassen
 - ruft zurück
 - erledigt
- Priorität

Sollte ein Eintrag noch nicht gelesen sein, kann man das im Hauptmenü an dem Infozeichen in der rechten Spalte sehen.

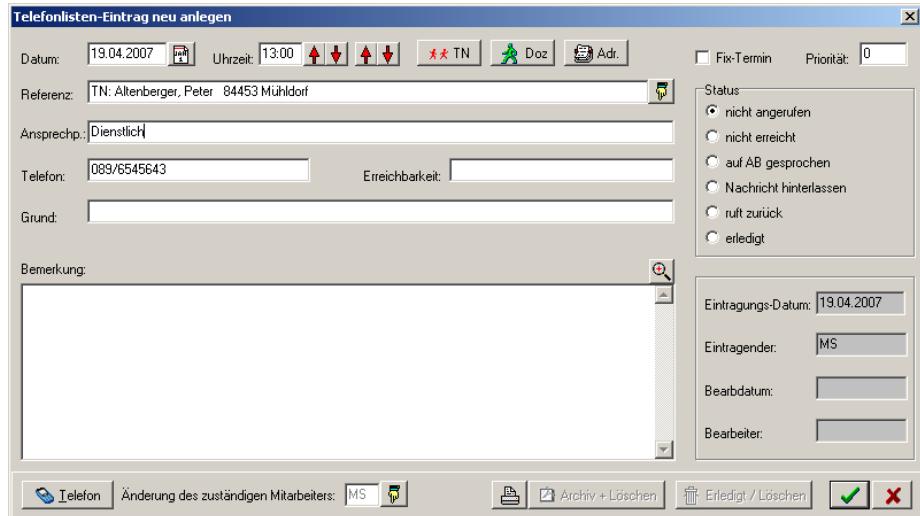
Neu:

Ein neuer Telefonlisteneintrag kann manuell mit Daten gefüllt werden oder über die Durchgriffe (TN, Doz, Adr.) mit Telefonnummern aus den jeweiligen Stammdaten versehen werden.



Sind mehrere Telefonnummern in den ausgewählten Stammdaten vorhanden, klappt ein Auswahlfenster auf.

Mit „OK“ wird die gewählte Nummer und die Bezeichnung / bei Adressen der Ansprechpartner in die vorgesehene Zeile übernommen.



Für jeden Eintrag kann die Erreichbarkeit, ein Grund und eine Bemerkung eingetragen werden. Im Feld für die Bemerkung kann mit der Tastenkombination „Strg + D“ das Kürzel des Logins, das Datum und die Uhrzeit eingefügt werden.

Der Termin kann als Fix-Termin gekennzeichnet werden. Die Priorität kann manuell abgeändert werden.

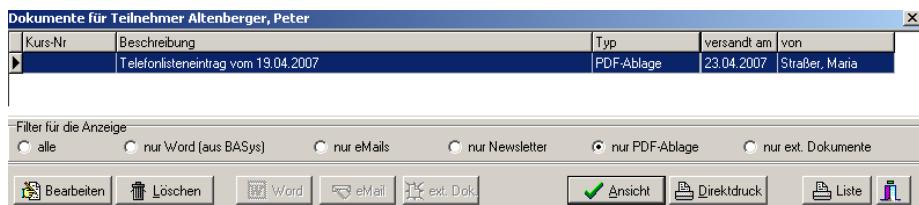
Bei der Neuanlage wird der Status auf „nicht angerufen“ gesetzt. Das Eintragungsdatum und das Kürzel des Bearbeiters werden automatisch gesetzt.

Die Zuständigkeit eines Eintrags kann auf einen anderen Mitarbeiter oder eine Gruppe transformiert werden. Der Eintrag ist immer nur beim eingetragenen Mitarbeiter sichtbar. Beim Verschieben auf einen anderen Mitarbeiter erhält der Eintrag automatisch für diesen Mitarbeiter den Status „nicht gelesen“.

Damit können z.B. nicht vollständig abtelefonierte Listen beim „Schichtwechsel“ auf den nachfolgenden Mitarbeiter übertragen werden.

Über die Gruppenfunktionalität sind als öffentlich gekennzeichnete Einträge anderen Benutzern dieser Gruppe frei zugänglich. Als privat gekennzeichnete Einträge sind nur dem zuständigen Benutzer zugängig.

Mit der Schaltfläche „**Archiv + Löschen**“ kann ein Eintrag aus der Telefonliste gelöscht und als PDF in der PDF-Ablage des jeweiligen Teilnehmers, Dozenten oder einer anderen Adresse gespeichert werden. Dazu muss für den Eintrag eine Referenz zu den jeweiligen Stammdaten eingetragen sein.



Die PDF-Ablage ist ein kostenpflichtiges Zusatzmodul, das in BASys in den Zentralen Einstellungen unter Extras mit Hilfe der Hotline freigeschaltet werden kann.

Der Button „**Erledigt / Löschen**“ löscht alle markierten Einträge aus der Liste.

Bearbeiten:

Wird ein bestehender Eintrag bearbeitet, werden das Bearbeitungsdatum und der Bearbeiter mit den aktuellsten Daten gefüllt.

Wird der Eintrag mit dem grünen Haken geschlossen, wird dieser als gelesen markiert.

Verschieben:

Ein Telefonlisteneintrag kann entweder im Detailfenster (s. o.) auf einen anderen Mitarbeiter übertragen werden oder über den Schalter „**Verschieben**“ im Hauptmenü. Hier werden alle markierten Einträge gemeinsam verschoben. Es muss dafür nur der gewünschte neu zuständige Mitarbeiter ausgewählt werden.



Drucken:

Druckt alle markierten Einträge übersichtlich in einer Liste aus.

VHS Demohausen Telefonlisten-Einträge						Stand: 26.04.2007	Seite: 1
Zeitpunkt	Referenz	Grund/Bemerkung	Ansprechpartner	Telefon/Erreichbarkeit	Status	Priorität	
23.04. 09:00	TN: Andreas Michael 81476 München	Kurs I1111, Aufst.: Samba - Den Rytmus im Blut	Telefon	08631/43524	nicht angeruf.	0	
23.04. 12:00	DÖZ Borstell, Jürgen 84524 Neudötting	Fahrtkostenabrechnung: Angabe der Kilometer fehlt	Telefon	08671/656	Nachricht hinterl.	2	
		bitte darauf hinweisen, dies auch in Zukunft zu übermitteln			ab 9:30 Uhr		
26.04. 12:00	TN: Antholzner, Maria 84478 Waldkirchburg	Kurs I0005, Rückenstreckung	Telefon	08636/63157	nicht angeruf.	0	

Filter:

Eingeschränkt auf:	<input type="checkbox"/> den Zeitraum Gestern <input type="checkbox"/> Heute <input type="checkbox"/> Woche	Status: <input type="checkbox"/> nicht angerufen <input type="checkbox"/> ruft zurück <input type="checkbox"/> nicht erreicht <input type="checkbox"/> erledigt	Priorität: von: <input type="text"/> bis: <input type="text"/>	Filter setzen Filter löschen
--------------------	---	---	--	------------------------------------

Die Einträge in der Telefonliste können nach folgenden Kriterien gefiltert werden:

- den Zeitraum (Datum von ... bis..., gestern, heute, Woche)
- Status (nicht gelesen, nicht erreicht, ruft zurück, erledigt)
- Priorität (von ... bis...)

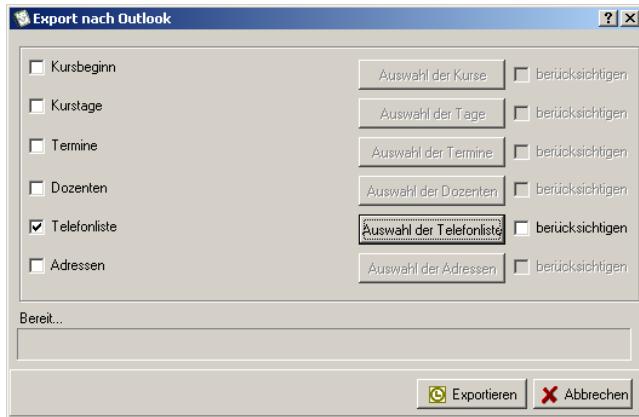
Alle gelesen:

Der Button „Alle gelesen“ setzt alle markierten Einträge im Hauptmenü auf gelesen.

5. Weitere Funktionen

Export der Telefonliste nach Outlook:

Unter Extras / Exporte von Daten können die Kursbeginn-Daten, die Termine, die Kurstage, die Dozenten und die anderen Adressen nach Outlook exportiert werden.



Der Export nach Outlook wurde um einen zusätzlichen Schalter erweitert. Dieser ermöglicht es nun, die Telefonliste nach Outlook zu exportieren.



Die Auswahl der zu exportierenden Einträge kann über das Datum und den Status erfolgen. Hinweis: Vor dem Export sollten alle vorhandenen Einträge in Outlook manuell entfernt werden.

6. Technische Voraussetzungen:

- Ein TAPI-fähiges Telefon mit einer Verbindung zum Client-Rechner, entweder direkt per Kabel (USB, seriell) oder über die TK-Anlage zum Server (Netzwerk).
- Ein installierter und konfigurierter Telephony Service Provider (TSP) unter Windows, der möglichst konform zu TAPI 2.0 oder TAPI 3.0 sein sollte.

Am einfachsten lässt sich die Funktionsfähigkeit der Telefonanbindung mit der Windows-Wählhilfe testen. Wenn diese funktioniert, sollte auch die CTI-Anbindung aus BASys funktionieren.

Hinweis: die Telefon-Anbindung in KuferSQL kann unverbindlich und kostenfrei für Ihre Tests freigeschalten werden, wenn Sie prüfen wollen, ob die Anbindung an Ihre Telefonanlage problemlos funktioniert.