

Datev-Anbindung an CTI

Anbindung der ZMSD-Stammdaten an OSITRON CTI 4 Server

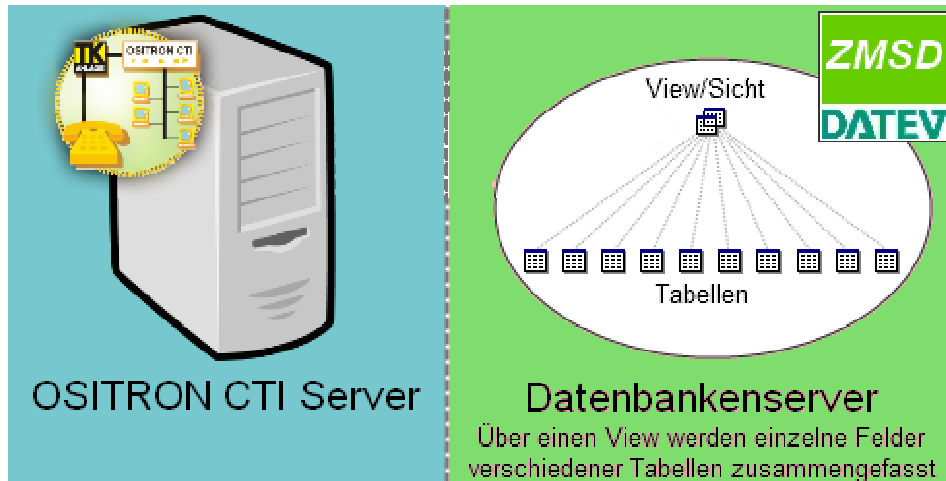
Inhalt

1.	Einleitung	3
2.	Voraussetzungen.....	4
3.	Erstellen der Sicht	6
4.	Anbindung der Sicht an OSITRON CTI.....	11
5.	Anbindung testen.....	24

Einleitung

Diese musterhafte Anleitung beschreibt die Anbindung der Adressdatenbestände aus der Zentralen Mandanten Stammdaten-Verwaltung (ZMSD) von DATEV an OSITRON CTI 4.

Die hier dargestellte Anbindung wird serverseitig vollzogen, so dass ausgewählte Datenbestände auf Basis der Gegenstellen-Rufnummer auf der Serverseite im zentralen Journal sowie auf der Clientseite im CTI-Statusfenster, im CTI-Journal und, abhängig gegebener Zugriffsberechtigungen, auch im CTI Kontakt-Center dargestellt werden.



Voraussetzungen

In der OSITRON CTI Software lassen sich Tabellen oder Sichten (Views) als OSITRON CTI Adressbücher einrichten, um eine Rückwärtsauflösung bestehender Stammdaten zu erzielen.

Es wird hierbei davon ausgegangen, dass sich die DATEV ZMSD-Datenbank auf einem Microsoft SQL Server 2000, 2005 oder 2008 befindet. Sollte dies nicht der Fall sein, erkundigen Sie sich bestenfalls bei Ihrer DATEV-Betreuung über die Möglichkeit, eine ODBC-Verbindung zur ZMSD-Datenbank aufbauen zu können.

Die Anbindung eines Adressbuches an OSITRON geschieht grundsätzlich über die Microsoft ODBC-Schnittstelle, so dass auf dem Computer, auf dem die Anbindung stattfinden soll, ein entsprechender ODBC-Treiber installiert sein muss. Auf den herkömmlichen Windows-Betriebssystemen ist bereits ein ODBC-Treiber für MSSQL-Server vorinstalliert. Es empfiehlt sich jedoch entsprechend dieser Anleitung, einen nativen ODBC-Treiber, passend zur eingesetzten Version des MSSQL-Servers, zu verwenden.

Weitere Informationen zu Microsofts ODBC-Schnittstelle erhalten Sie unter der Internetseite <http://support.microsoft.com/kb/110093>.

Außerdem werden Zugangsdaten zum Adressdatenbestand der ZMSD benötigt.

Zum einen werden die Zugangsdaten des SQL-Benutzers SA benötigt, um die Sicht zu erstellen, zum anderen wird ein SQL-Benutzer (nicht die Windows Authentifizierung) benötigt, welcher für die Anbindung an OSITRON CTI verwendet werden soll. In dieser Anleitung wird ausschließlich das MSSQL-Login SA verwendet. Das Passwort des SA-Logins wird bei der Installation der Datenbank automatisch durch die Datev-Routine generiert. Ein neues Passwort muss schriftlich bei Datev beantragt werden und könnte einige Tage andauern.

Da die Datenbankstrukturen moderner Datenbankanwendungen normalisiert aufgebaut sind, müssen die aufzulösenden Datenbankfelder aus verschiedenen Tabellen zu einer Sicht zusammengefasst werden. Hierfür kann z.B. Microsofts Verwaltungskonsole ‚Microsoft SQL Server Management Studio‘ eingesetzt werden.

Weitere Informationen über das Verwenden von Microsoft SQL Server Management Studio erhalten Sie unter der folgenden Internetseite: <http://msdn.microsoft.com/de-de/library/ms174173.aspx>.

Weitere Informationen zu den Grundlagen zur Datenbanknormalisierung können Sie unter anderem unter der folgenden Internetseite finden: <http://support.microsoft.com/kb/283878/de>.

Stellen Sie bitte sicher, dass die korrekte Rufnummer der Gegenstelle bei ein- und ausgehenden Telefonaten signalisiert im OSITRON CTI Statusfenster dargestellt wird.

Dafür muss die Konfiguration der Windows Standorteinstellungen, die unter den *Telefon- und Modemoptionen* in der Windows *Systemsteuerung* zu finden sind, wie folgt korrekt eingestellt werden:

- Es muss ein *Standardstandort* mit den Standardeinstellungen existieren. Der Standardstandort wird in der Liste der Standorte dick markiert.
- In diesem Standort muss als *Ortskennzahl* die lokale Vorwahl ohne führende Null eingetragen werden.
- Außerdem muss als *Amtskennziffer* die jeweilige Amtskennziffer der Telefonanlage angegeben werden.

Hierbei ist wichtig, dass die signalisierte Rufnummer in OSITRON CTI so angezeigt wird, wie Sie sie ohne Amtskennziffer am Telefonendgerät wählen würden. Zum Beispiel ist die signalisierte Rufnummer 0223469700 korrekt, während die Rufnummer 00223469700 oder die 223469700 nicht korrekt ist.

Bei Telefonaten innerhalb des eigenen Ortes oder außerhalb des Landes wird ausschließlich vom Telefonanbieter (TAPI-Treiber oder Telefonanlage) bestimmt, ob die entsprechende Vorwahl signalisiert wird oder nicht. Sollten bei genannten Telefonaten unerwartete Resultate bezüglich der Vorwahl auftreten, so kontaktieren Sie hier bitte Ihren Telefonbetreuer.

Außerdem müssen die den Kontakten zugeordneten Rufnummern im kanonischem Format vorliegen.

Das international gültige kanonische Rufnummernformat hat folgende Form:

+<Landeskennzahl>(<Vorwahl ohne Null>)<Anschluss><Bindestrich oder Punkt> <Durchwahl>

Beispiel:

+49 (2234) 6070-100

+49 (2234) 6970.100

Erstellen der Sicht

Da die in der DATEV-Datenbank hinterlegten Rufnummern, die als Basis zur Rückwärtsauflösung von OSITRON CTI verwendet werden sollen, sich in anderen Tabellen befinden wie die meisten darzustellende Namensfelder (wie z.B. Vor- und Nachname), muss eine Zusammenfassung dieser Daten durchgeführt werden.

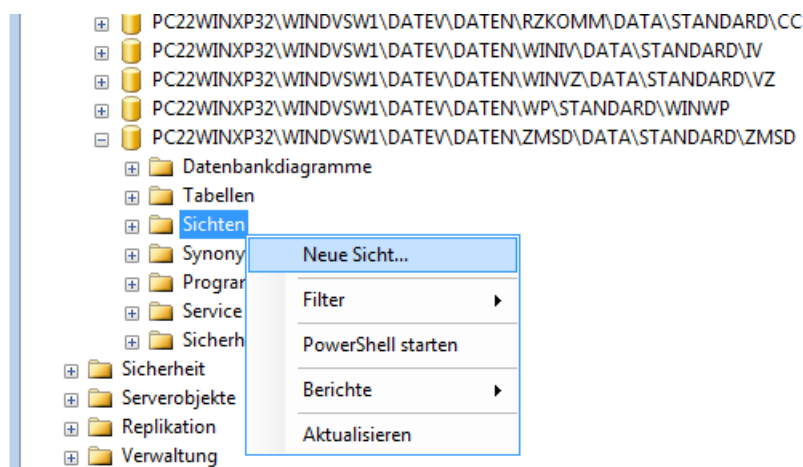
Dies kann auf Seiten der DATEV-Datenbank über die Microsoft SQL Server Management Studio-Konsole in Form einer Sicht geschehen.

Öffnen Sie die Microsoft SQL Server Management Studio-Konsole und geben Sie die Zugangsdaten zur DATEV-Datenbankinstanz an:

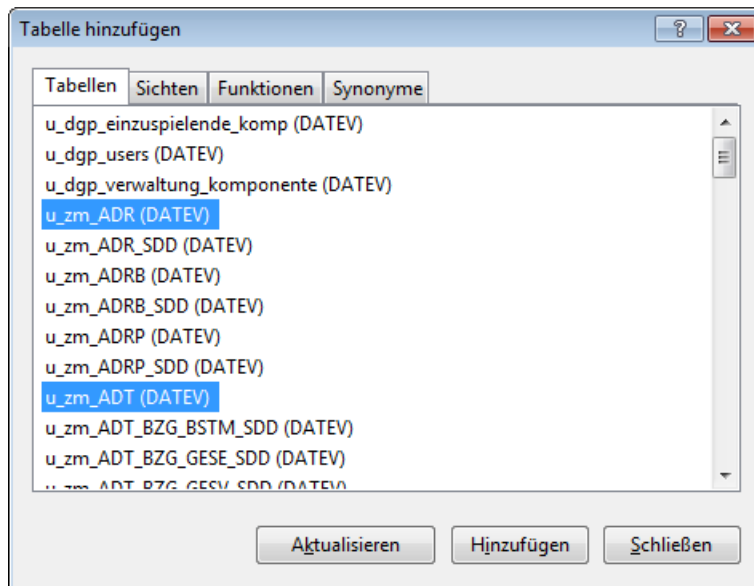


Öffnen Sie den Knoten Datenbanken und anschließend den dort enthaltenen Knoten der ZMSD-Datenbank. In diesem Fall lautet die Datenbank **PC22WINXP32\WINDVSW1\DATEV\DATEN\ZMSD\DATA\STANDARD\ZMSD**.

Erstellen Sie nun eine neue Sicht in der ZMSD-Datenbank, indem Sie mit der rechten Maustaste auf den Eintrag *Sichten* klicken und im Kontextmenü auf *Neue Sicht* erstellen klicken:

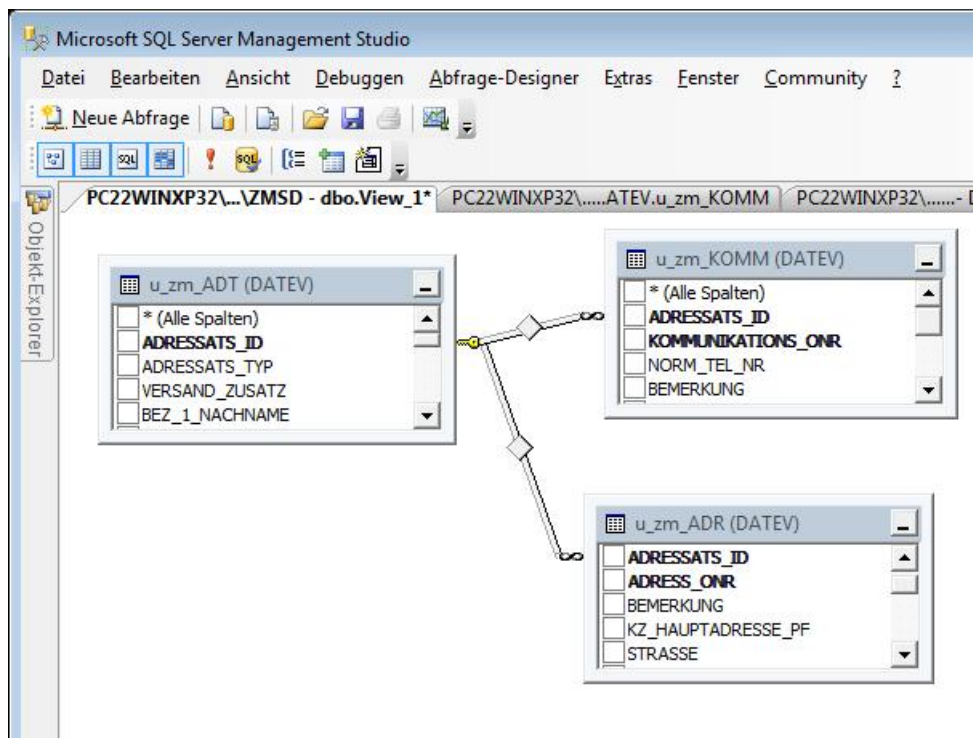


Im folgenden Dialog können Sie die Tabellen auswählen, die für die Sicht herangezogen werden sollen. Halten Sie die STRG-Taste gedrückt, um mehrere Tabellen zu markieren und markieren Sie die Tabellen u_zm_ADT, u_zm_ADR und u_zm_KOMM.

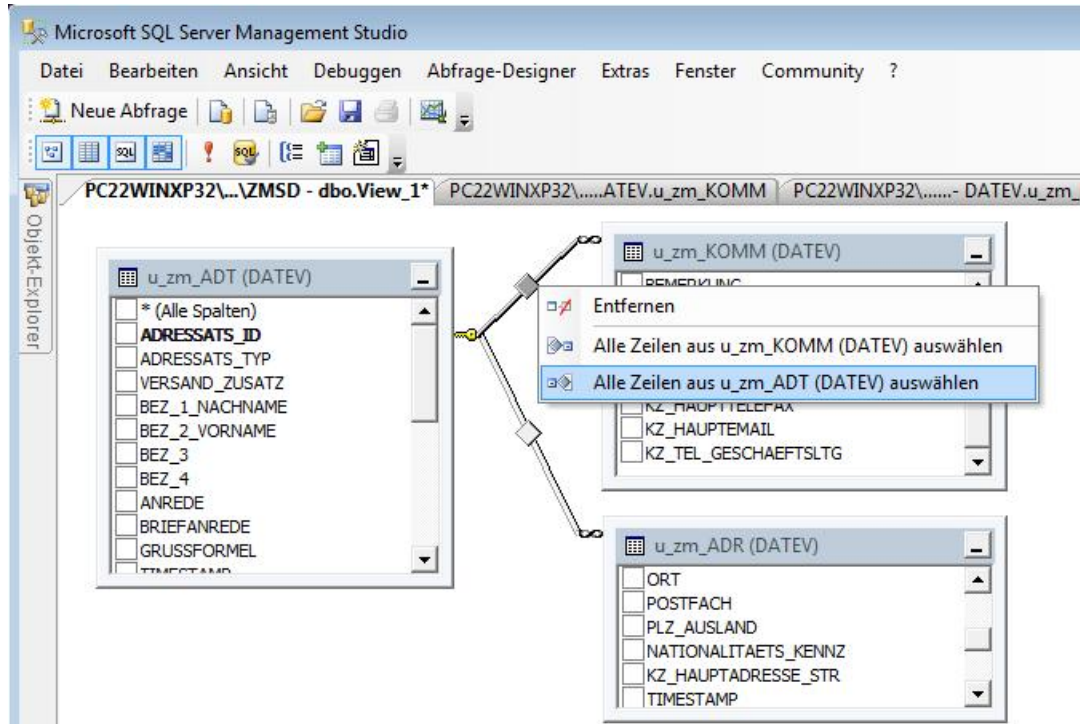


Klicken Sie nach der Auswahl der genannten Tabellen auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

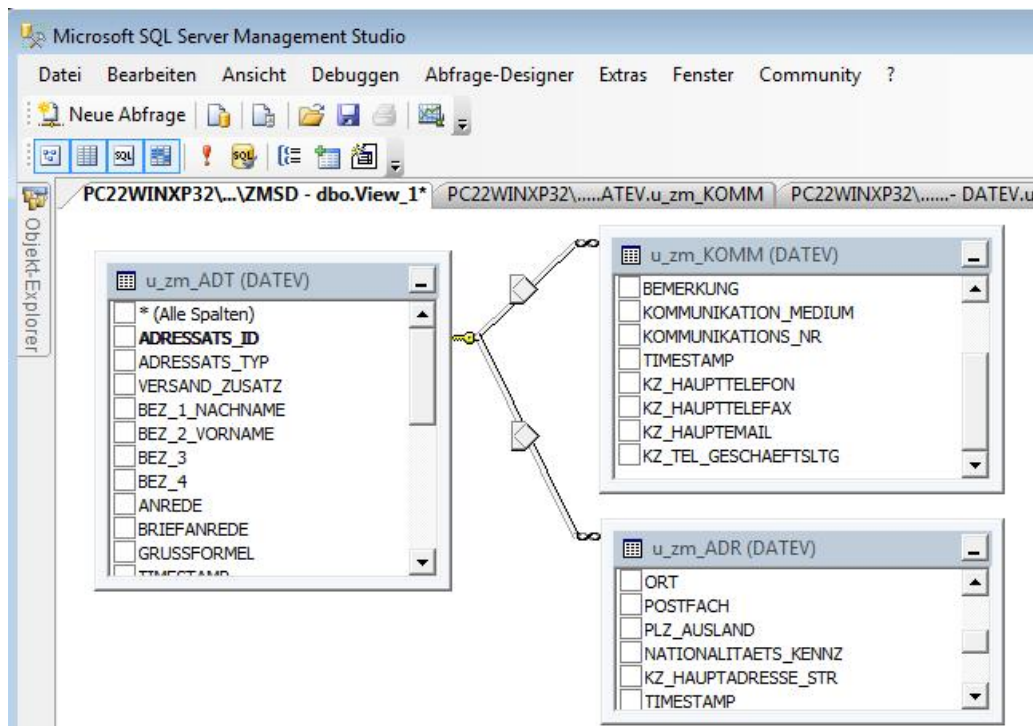
Sie sehen jetzt in der SQL Server Management Konsole die Entwurfsansicht der soeben erzeugten Sicht. Im oberen Bereich sind die hinzugefügten Tabellen zu sehen:



Die Verknüpfungen der drei Tabellen werden automatisch generiert. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Verknüpfung zwischen dem Feld ADRESSATS_ID der Tabelle u_zm_ADR und dem Feld ADRESSATS_ID der Tabelle u_zm_KOMM und klicken Sie auf den Eintrag *Alle Zeilen aus u_zm_ADT (DATEV)* auswählen:



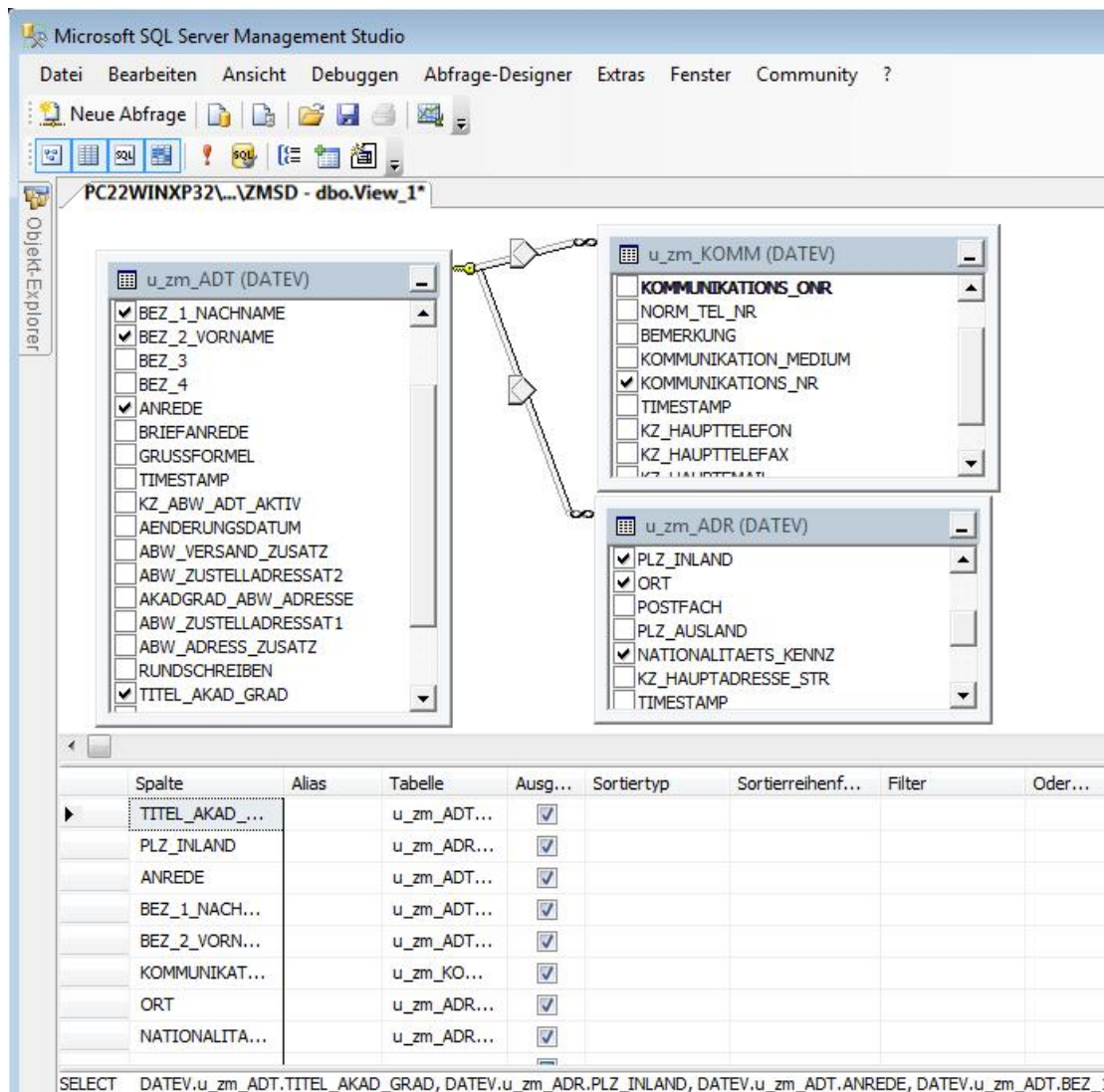
Führen Sie den gleichen Vorgang für die Verknüpfung von u_zm_ADT und u_zm_ADR durch. Der Sichtentwurf sollte jetzt in etwa wie folgt aussehen:



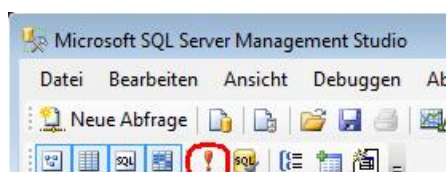
Jetzt müssen die Felder der Tabellen ausgewählt werden, welche über die Sicht angezeigt werden sollen. Zum einen ist dies das Feld der Rufnummer, zum anderen die Namensfelder, welche dem CTI-Anwender dargestellt werden sollen auf Basis der Rufnummer. Sie können dies durch Klicken auf die Kontrollkästchen neben den Feldbezeichnungen durchführen.

Klicken Sie demnach entsprechend unseres Musterbeispiels in der Tabelle u_zm_ADT auf die Kontrollkästchen der Felder BEZ_1_NACHNAME, BEZ_2_VORNAME, ANREDE und TITEL_AKAD_GRAD, in der Tabelle u_zm_KOMM auf KOMMUNIKATIONS_NR und in der Tabelle u_zm_ADR auf PLZ_INLAND, ORT und NATIONALITAETS_KENNZ.

Sie können jetzt erkennen, dass die angeklickten Feldbezeichnungen in der Liste des unteren Bereiches erscheinen:



Um die erstellte Sicht zu testen, können Sie in der Symbolleiste auf das Symbol *SQL Ausführen* klicken, welches als rotes Ausrufezeichen symbolisiert ist.

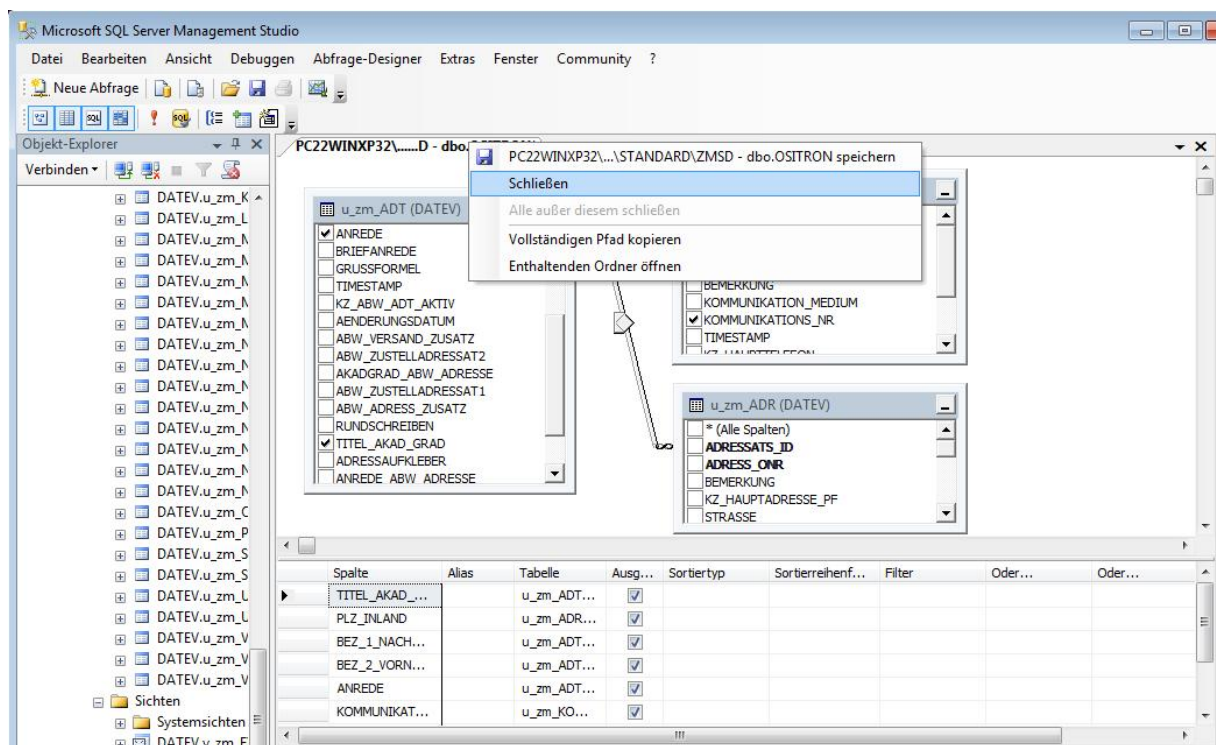


Nachdem Sie die Schaltfläche angeklickt haben, sollten Sie im rechts-unteren Bereich das Ergebnis der Ausführung sehen, und zwar in Form von Daten aus der ZMSD-Datenbank:

	TITEL_AKAD_G...	PLZ_INLAND	BEZ_1_NACHN...	BEZ_2_VORNAME	ANREDE	KOMMUNIKATI...	ORT	NATIONALIT
▶	Dr.	50226	Weber	Heiner	Herr	1	Frechen	D

1 von 1 | Die Zelle ist schreibgeschützt.

Klicken Sie jetzt im oberen Bereich mit der rechten Maustaste auf die Registerkarte der Sicht und klicken Sie auf *Schließen*:

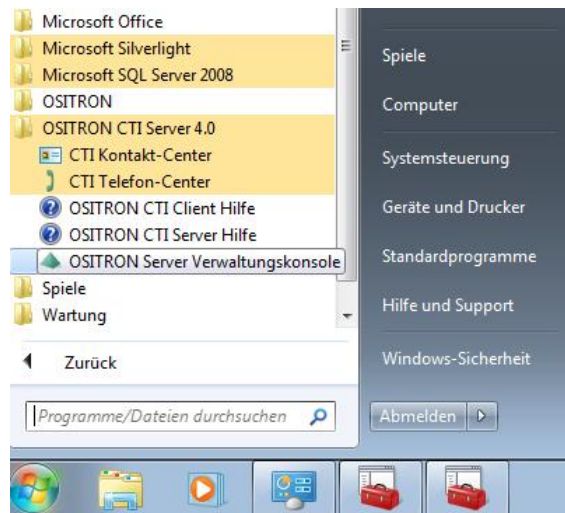


Speichern Sie die Sicht unter dem Namen OSITRON. Die Erstellung der Sicht ist damit abgeschlossen.

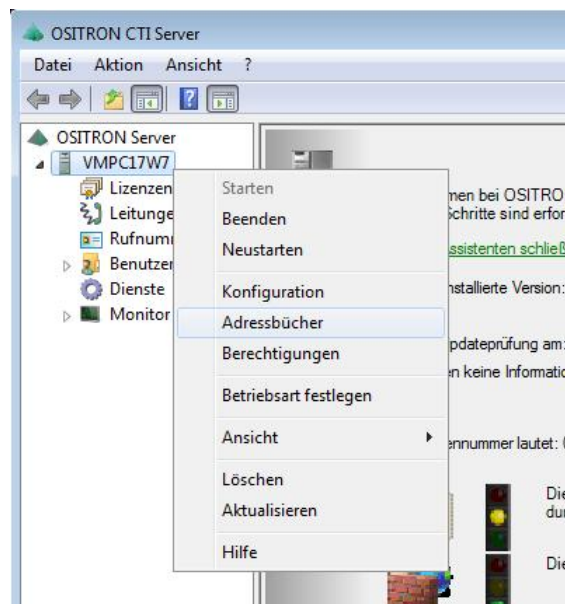
Anbindung der Sicht an OSITRON CTI

Damit OSITRON CTI auf die erstellte Sicht auf die DATEV ZMSD-Daten zugreifen kann, muss im OSITRON CTI Server ein Adressbuch eingerichtet werden.

Dies können Sie über die OSITRON CTI Server Verwaltungskonsole erledigen. Die Verwaltungskonsole befindet sich standardmäßig nach der Installation des OSITRON CTI Servers im *Startmenü* → *Alle Programme* → *OSITRON CTI Server 4* → *OSITRON Server Verwaltungskonsole*:



In der OSITRON Server Verwaltungskonsole klicken Sie bitte mit der rechten Maustaste auf den Hauptknoten, der den Computernamen des Servercomputers als Bezeichnung trägt und klicken Sie im darauffolgenden Kontextmenü auf den Eintrag *Adressbücher*.

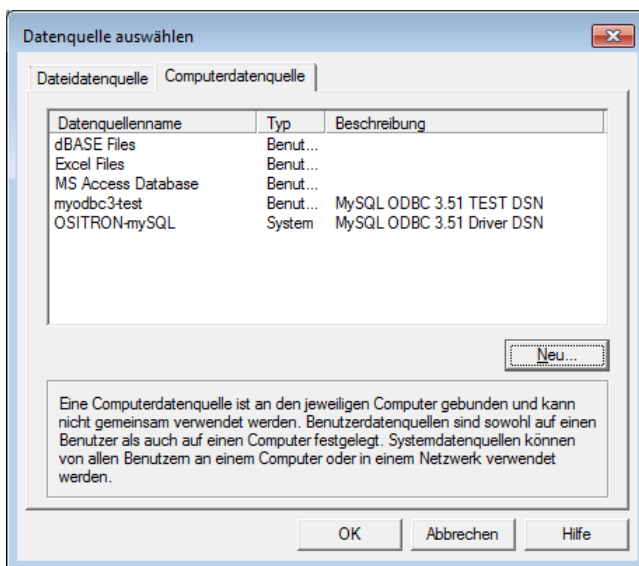


Es öffnet sich der Konfigurationsdialog für die Anbindung von serverseitigen Adressbüchern, also der Anbindung an die soeben erstellte Sicht auf die DATEV ZMSD-Datenbestände.

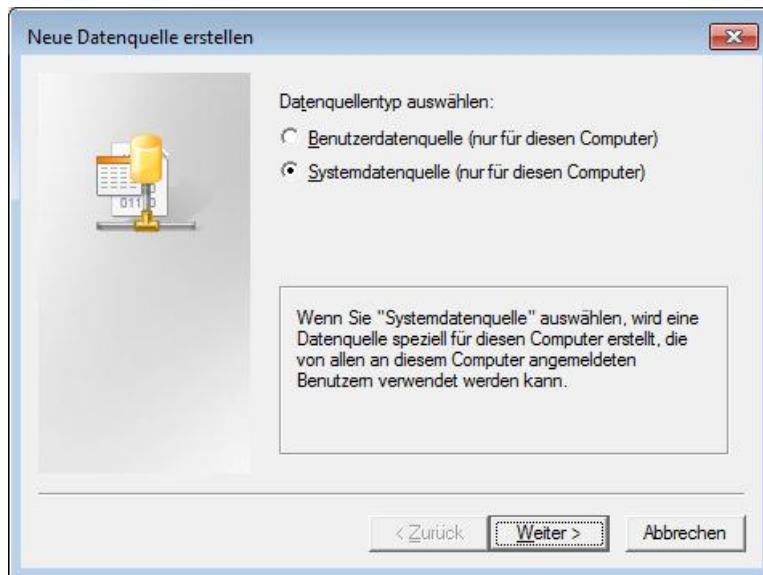
Sie erhalten einen Dialog, indem eine Auflistung aktuell eingerichteter Adressbücher dargestellt wird. An dieser Stelle lässt sich ebenso die DeTeMedien-Telefonbuch-CD für die Rückwärtsauflösung hinzufügen. Klicken Sie in dem Adressbuch-Konfigurationsdialog auf die Schaltfläche *Neu*, um ein Adressbuch hinzuzufügen:



Sie erhalten nun einen Dialog, indem die ODBC-Datenquelle ausgewählt werden soll. Klicken Sie auf die Registerkarte *Computerdatenquelle* und anschließend auf die Schaltfläche *Neu*.

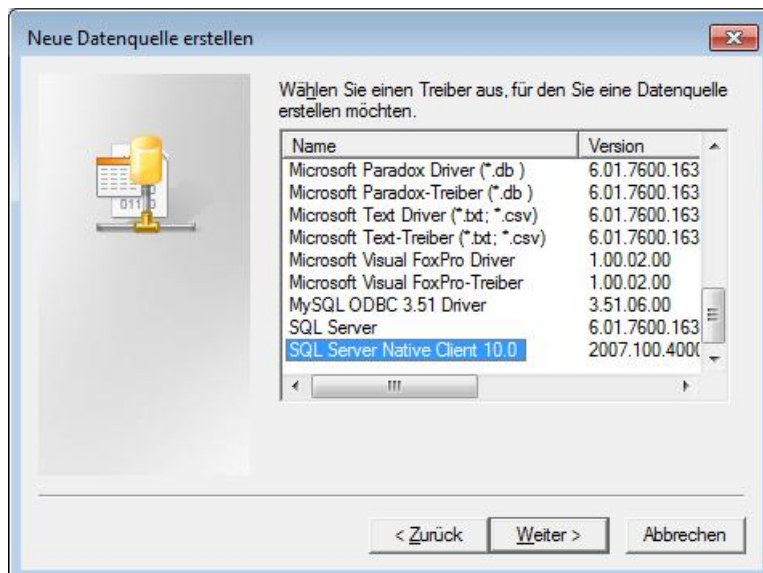


Sie werden über einen Assistenten durch die Einrichtung der Datenquelle geleitet. Wählen Sie im ersten Dialog des Assistenten die Option *Systemdatenquelle (nur für diesen Computer)* aus und bestätigen Sie die Ansicht über die Schaltfläche *Weiter*.

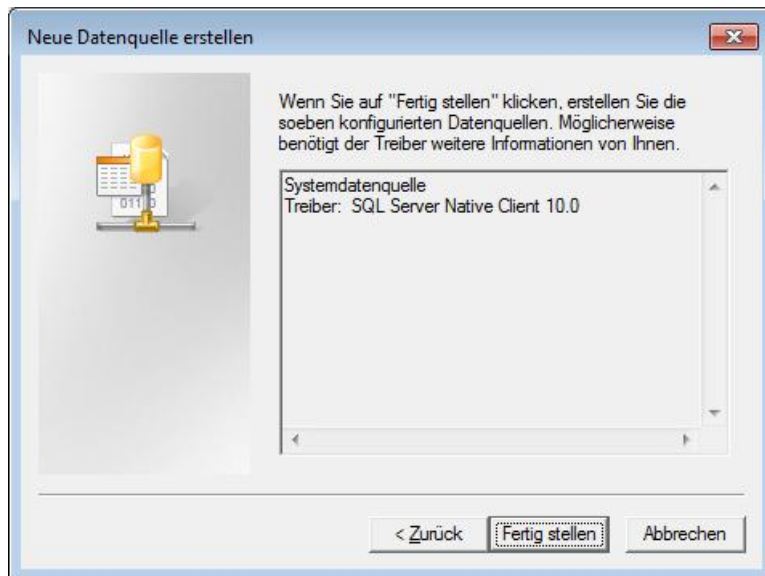


Sie erhalten eine Liste aller installierten ODBC-Treiber zur Auswahl. Ausschlaggebend zur Auswahl des korrekten ODBC-Treibers ist die zugrundeliegende Datenquelle. In diesem Fall muss ein ODBC-Treiber ausgewählt werden, der mit der eingesetzten Version des Microsoft SQL Servers kompatibel ist, auf dem sich die DATEV ZMSD-Datenbank befindet.

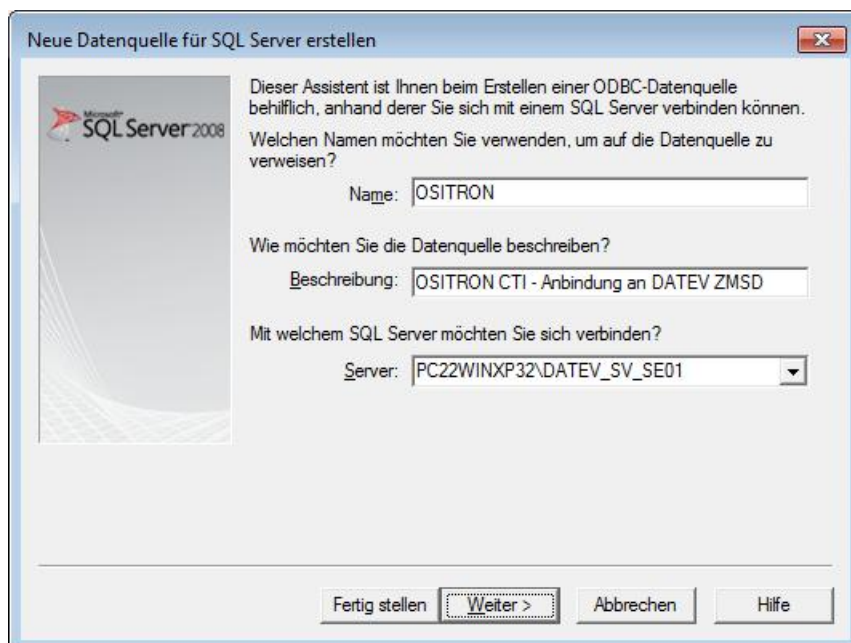
Wählen Sie den Eintrag *SQL Server Native Client 10.0* von Microsoft aus und bestätigen Sie Ihre Eingabe mit der *Weiter*-Schaltfläche:



Sie erhalten eine Übersicht über die im Assistenten bis dato angegebenen Informationen. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fertig stellen*:



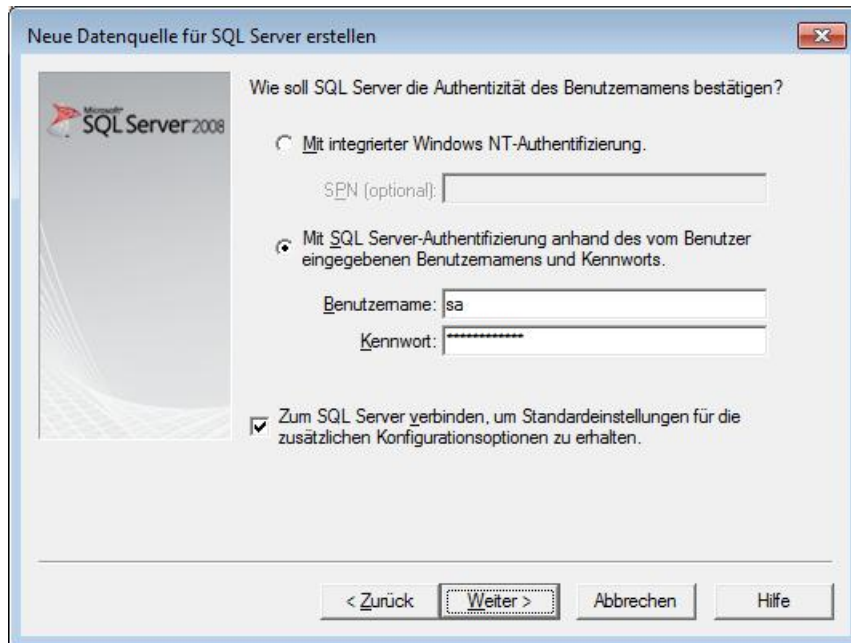
Nun erhalten Sie einen Dialog, der zum einen einen eindeutigen Namen für die ODBC-Verbindung erwartet sowie den Server. Geben Sie als Namen *OSITRON*, als *Beschreibung OSITRON CTI – Anbindung an DATEV ZMSD* sowie den Hostnamen und die Instanz des MSSQL Servers, auf dem sich die DATEV ZMSD-Datenbank befindet an. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche *Weiter*:



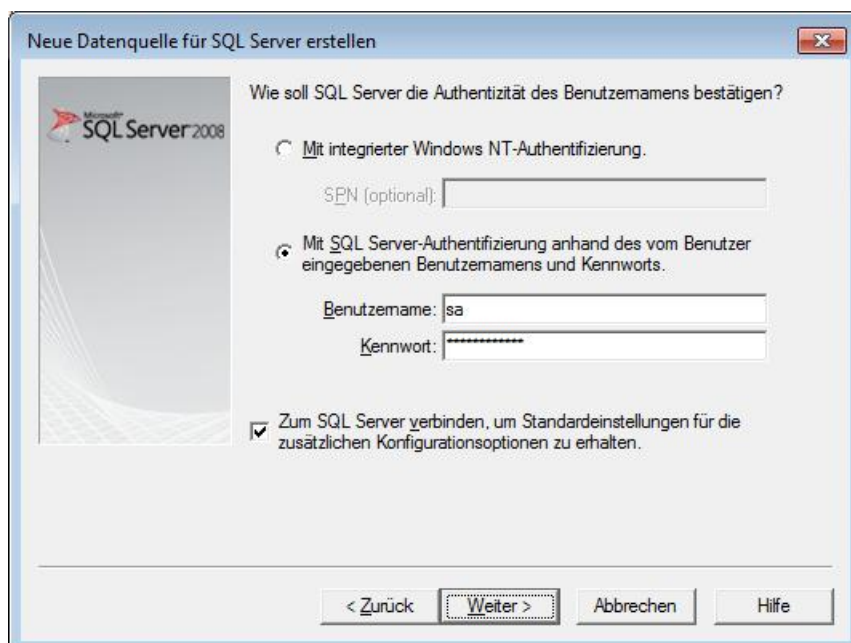
In der darauffolgenden Maske wird die Benutzer-Authentifizierung für die DATEV ZMSD-Datenquelle gefordert.

Wichtig: Klicken Sie an dieser Stelle auf die Einstellung *Mit SQL Server-Authentifizierung anhand des vom Benutzer eingegebenen Benutzernamens und Kennworts*, damit die Authentifizierung über einen MSSQL-Benutzer stattfindet.

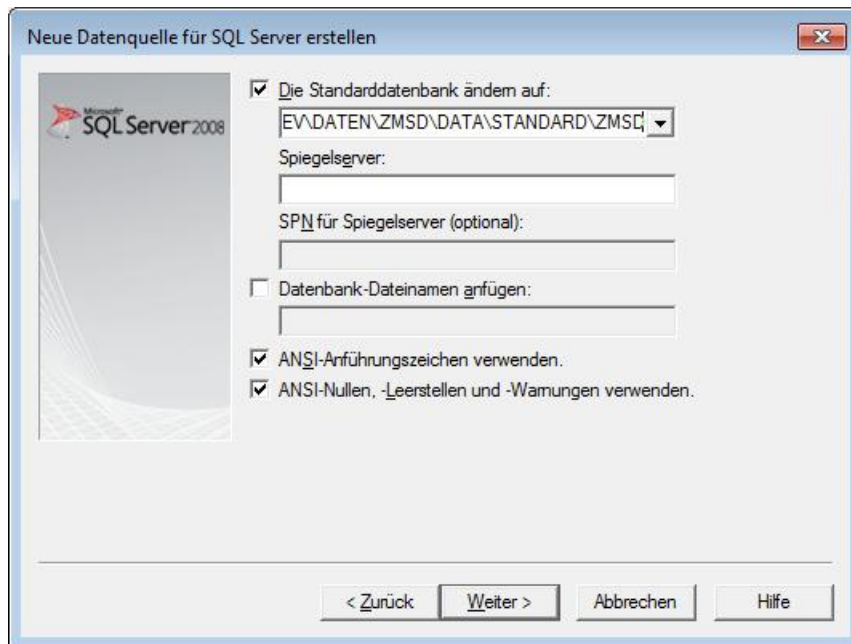
Geben Sie als Benutzernamen sa ein und das entsprechende Kennwort des sa-Benutzers:



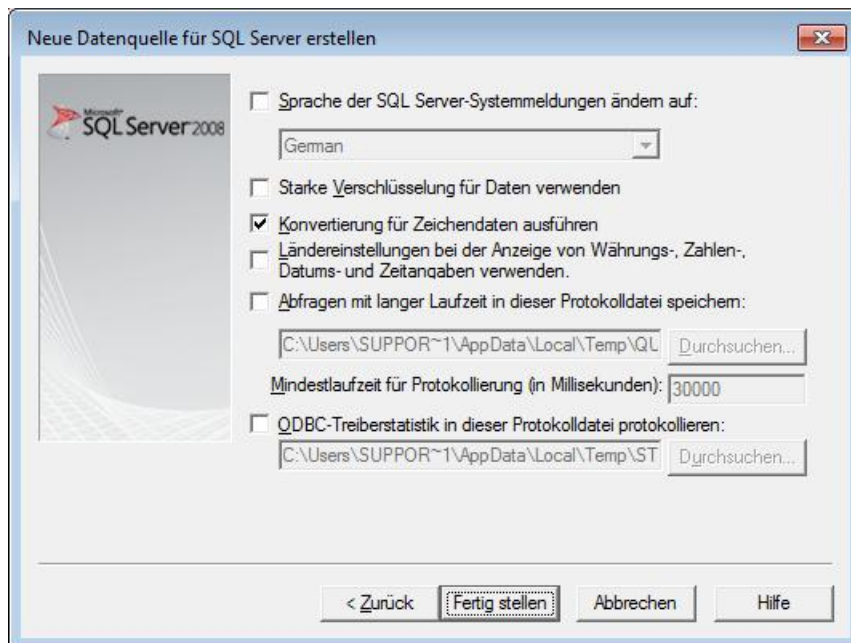
Bedenken Sie, dass der Benutzer sa in der Regel ein administratives Konto ist und erweiterte Berechtigungen auf die DATEV Datenbank haben könnte. Demnach würden wir an dieser Stelle empfehlen, für diese Anbindung ein dediziertes Benutzerkonto zu generieren, welcher entsprechend zugeschnittene Nur-Lese-Berechtigungen auf die ZMSD-Tabellen erhält, jedoch nicht in die ZMSD-Datenbank schreiben kann. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Weiter*.



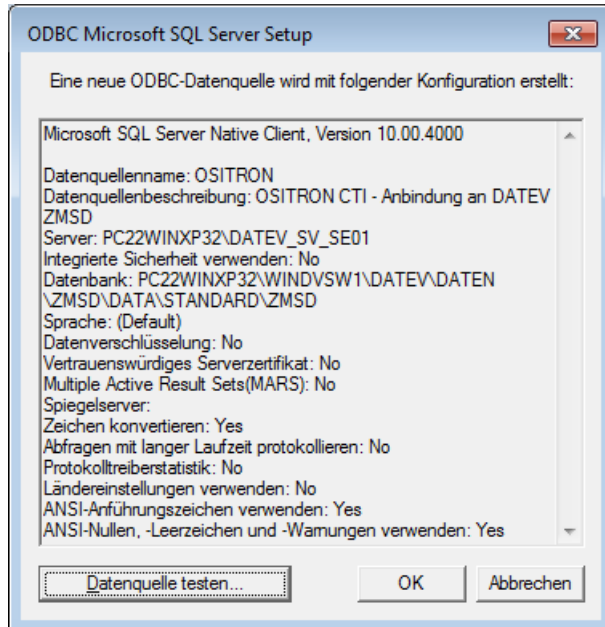
Im nächsten Dialog muss die Standarddatenbank geändert werden auf die ZMSD-Datenbank. Es sollte also im oberen Bereich des Dialoges die Datenbank ...**DATE\DATEN\ZMSD\DATA\STANDARD\ZMSD** ausgewählt werden:



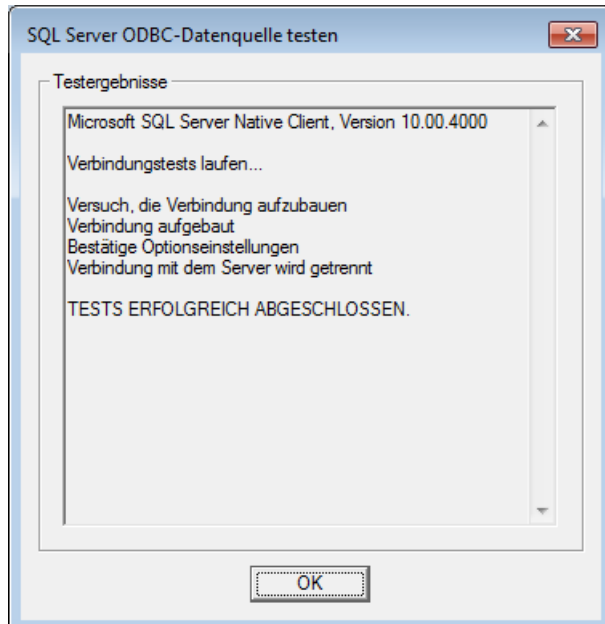
Alle weiteren Einstellungen sind detailliertere Parameter zur Datenquelle. In der Regel sind die vordefinierten Standardeinstellung korrekt, so dass Sie diesen Dialog mit Weiter und den nächsten Dialog mit *Fertig stellen* bestätigen können:



Im letzten Dialog erhalten Sie eine Übersicht über die im Assistenten bis dato angegebenen Informationen zur Einrichtung der ODBC-Datenquelle. Hier kann auch ein Verbindungstest zur Datenquelle ausgeführt werden, um die angegebenen Werte auf Funktionalität zu überprüfen. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datenquelle testen*:

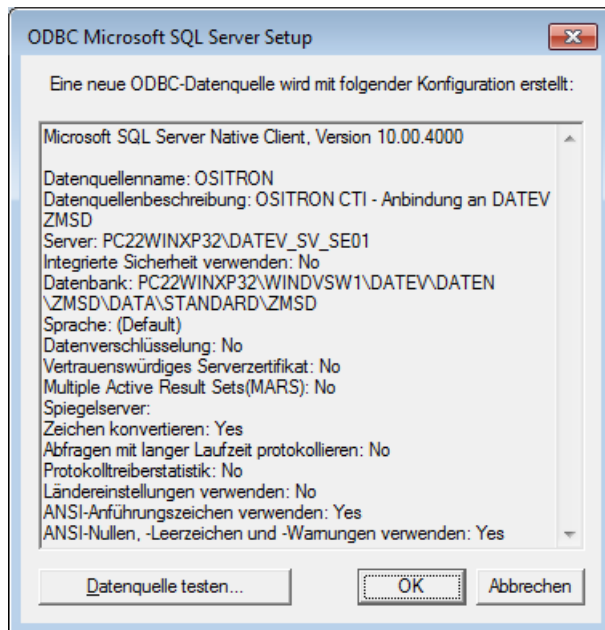


Sollte die Verbindung erfolgreich aufgebaut werden, wird Ihnen dies mitgeteilt:

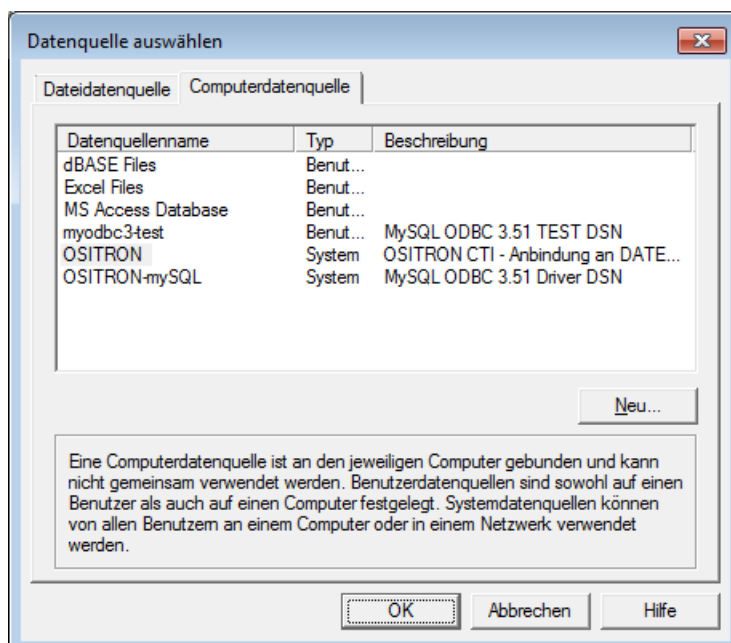


Sollte der Test fehlschlagen, prüfen Sie bitte die soeben getätigten DATEV ZMSD-Verbindungsinformationen oder fragen Sie notfalls den Betreuer Ihrer DATEV-Datenbank.

Klicken Sie in diesem Testergebnis-Dialog auf die Schaltfläche *OK* und bestätigen Sie die Eingaben der Datenquelle über die Schaltfläche *OK*:

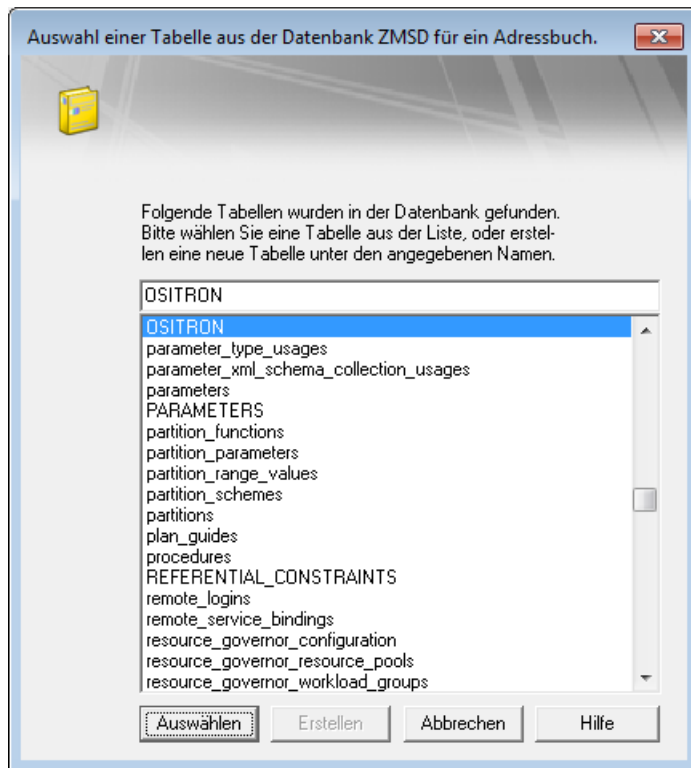


In der Liste der Computerdatenquellen erscheint jetzt die neue ODBC-Datenquelle mit dem angegebenen Namen *OSITRON*. Auch dieser Dialog ist mit *OK* zu bestätigen:



Sie werden jetzt zu einer Eingabe des Kennwortes zum angegebenen Benutzernamen gebeten. Diese Benutzerangabe bezieht sich auf die soeben durchgeführte MSSQL-Benutzerauthentifizierung.

Anschließend erhalten Sie eine Liste aller verfügbaren Tabellen und Sichten der DATEV ZMSD-Datenquelle. Unter anderem enthält die Liste die erstellte Sicht namens OSITRON. Markieren Sie somit den Eintrag OSITRON und bestätigen Sie den Dialog über die Schaltfläche *Auswählen*.

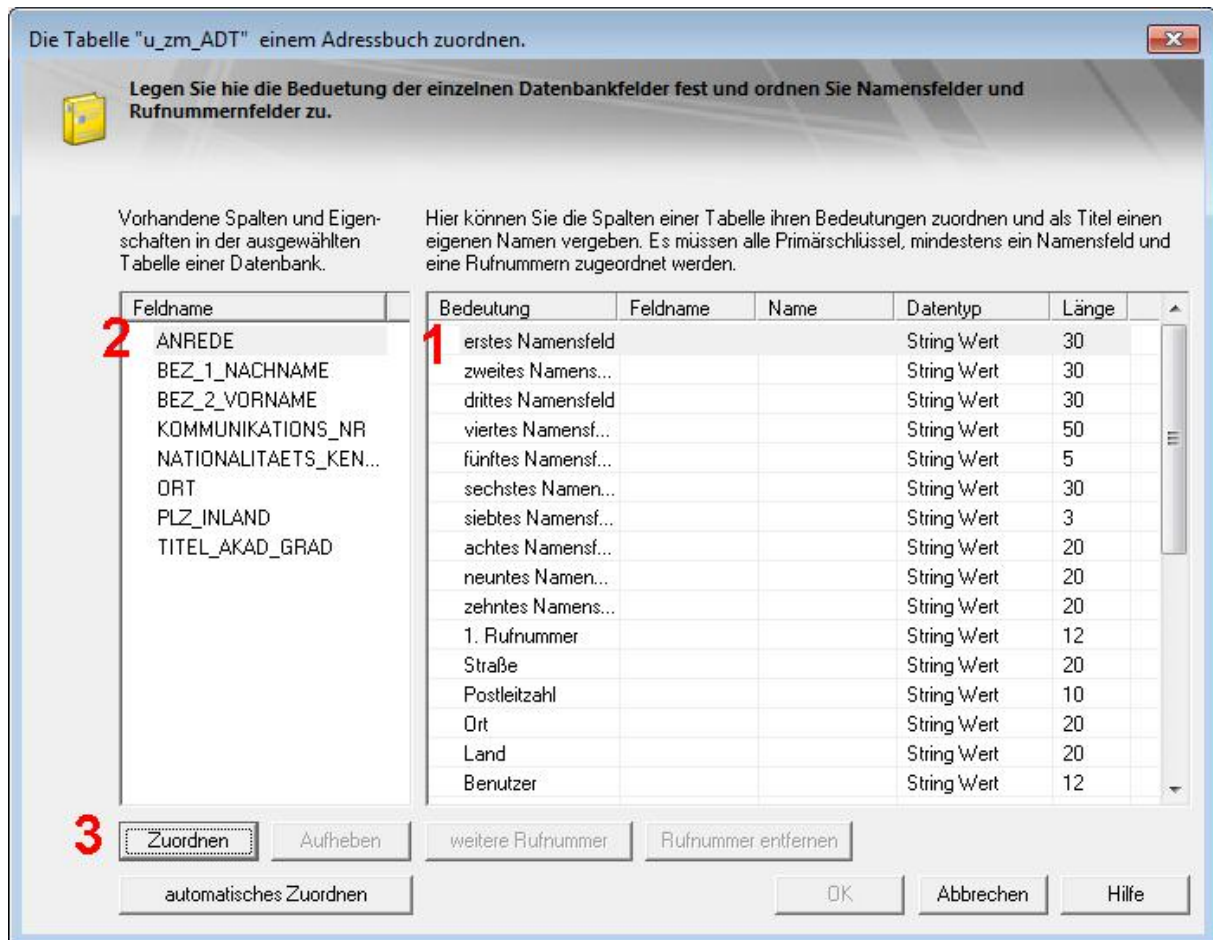


Sie gelangen nun zum Dialog, indem die Feldzuordnungen der maximal zehn Namensfelder, welche dem CTI-Anwender dargestellt werden sollen sowie der Rufnummernfeldern, welche von OSITRON zur Datensatz-Identifizierung dient.

Im linken Bereich sind die Felder aufgelistet, welche durch die Sicht OSITRON sichtbar sind.

Wichtig: Sollten an dieser Stelle Felder nicht zu sehen sein, welche Sie jedoch zur Sicht OSITRON hinzugefügt haben, stellen Sie bitte sicher, dass das Feldformat der nicht sichtbaren Felder Text bzw. String sein ist.

Markieren Sie zur Zuordnung der Felder zuerst auf *erstes Namensfeld* im rechten Bereich des Dialoges. Klicken Sie anschließend auf die Feldbezeichnung *ANREDE* im linken Bereich. Sie haben somit die zuzuordnenden Felder markiert. Klicken Sie, um die Zuordnung durchzuführen, auf die Schaltfläche *Zuordnen*:

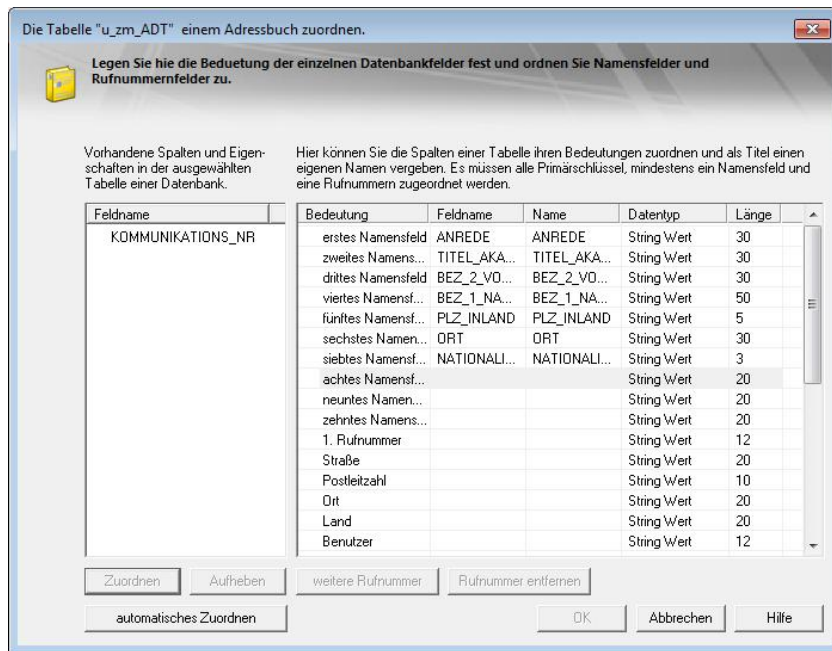


Nach der Zuordnung der Felder wird im rechten Bereich automatisch die Feldbezeichnung zugeordnet.

Außerdem springt die Datensatzmarkierung im rechten Bereich automatisch auf den nächsten Eintrag. Klicken Sie jetzt im linken Bereich auf die Feldbezeichnung *TITEL_AKAD_GRAD* (2) und anschließend auf die Schaltfläche *Zuordnen* (3).

Ordnen Sie im gleichen Stile wie beschrieben die restlichen Namensfelder in der Reihenfolge *BEZ_1_VORNAME*, *BEZ_2_NACHNAME*, *PLZ_INLAND*, *ORT* und *NATIONALITAETS_KENNZ* zu den Namensfeldern hinzu.

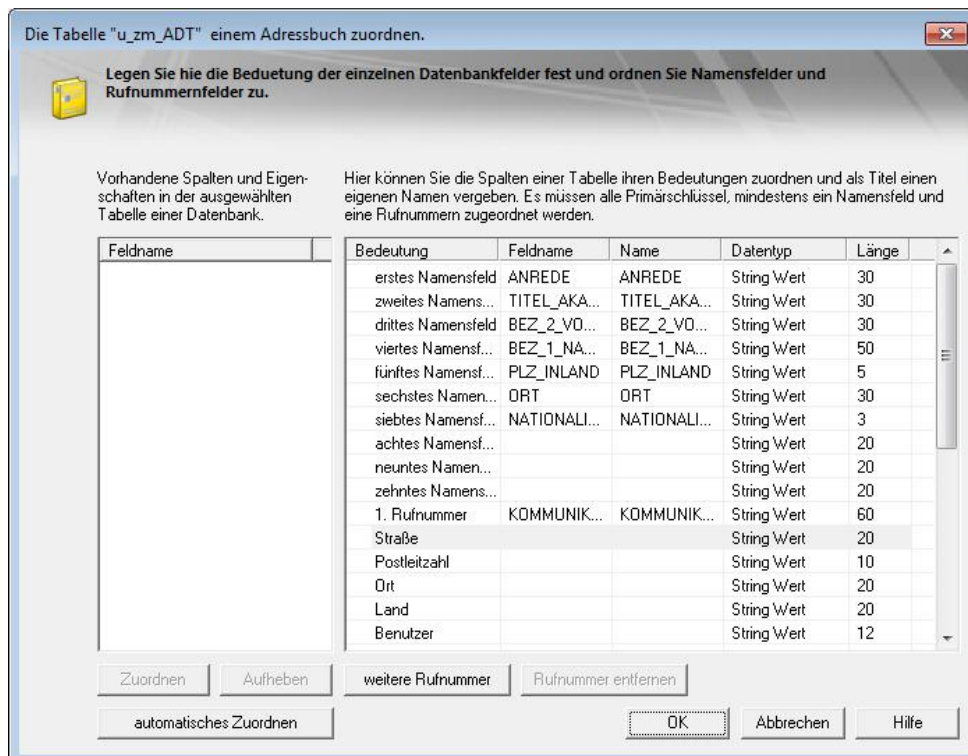
Der Dialog sollte anschließend wie folgt ausschauen:



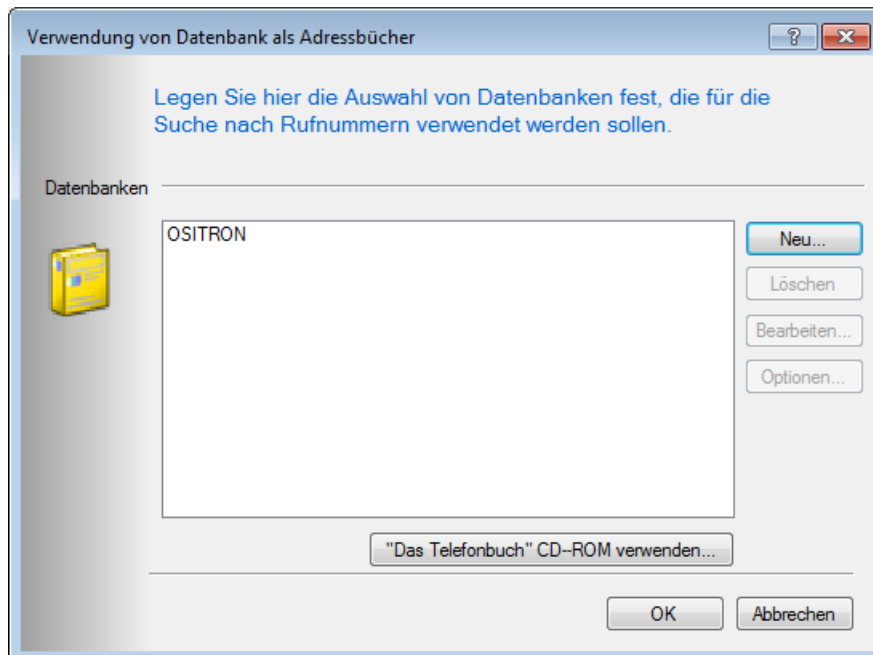
Die Zuordnung der Namensfelder ist beendet. Markieren Sie zur Zuordnung der Rufnummernfelder im rechten Bereich des Dialoges den Eintrag **1. Rufnummer (1)**, im linken Bereich auf die Feldbezeichnung **KOMMUNIKATIONS_NR (2)** und dann auf die Schaltfläche **Zuordnen (3)**.

Sollten weitere Rufnummernfelder hinzugefügt werden, können Sie dies über die Schaltfläche **weitere Rufnummer** sowie dem oben beschriebenen Weg erledigen.

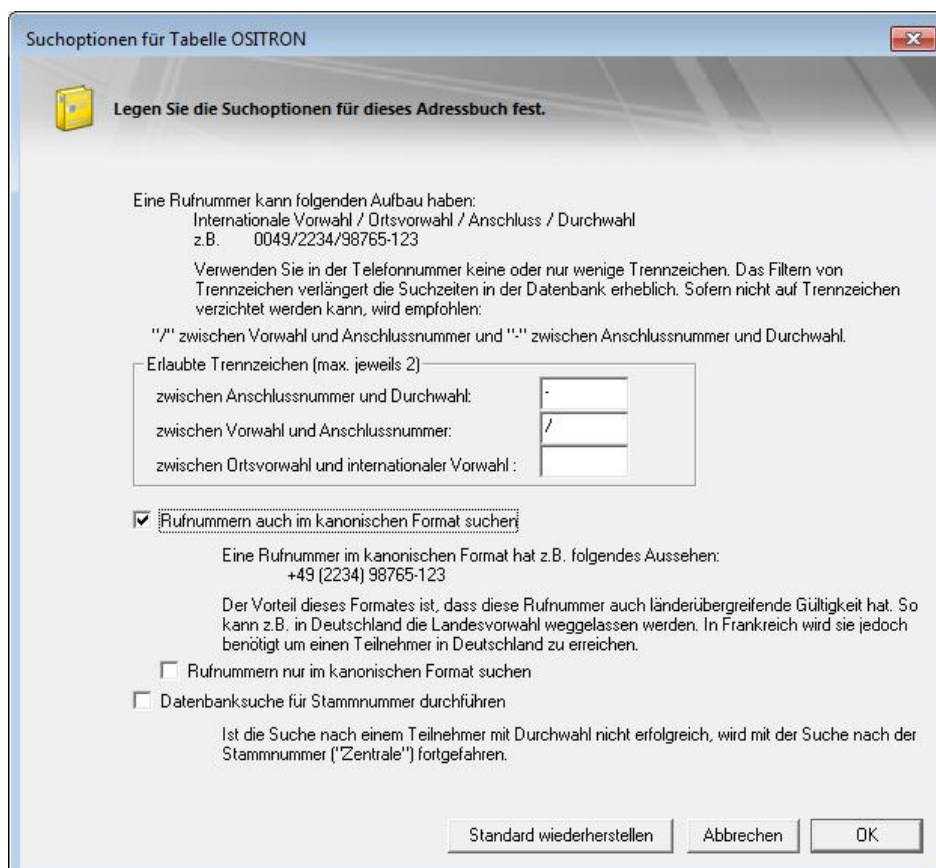
Die Feldzuordnung ist damit fertiggestellt und kann über die Schaltfläche **OK** bestätigt und geschlossen werden:



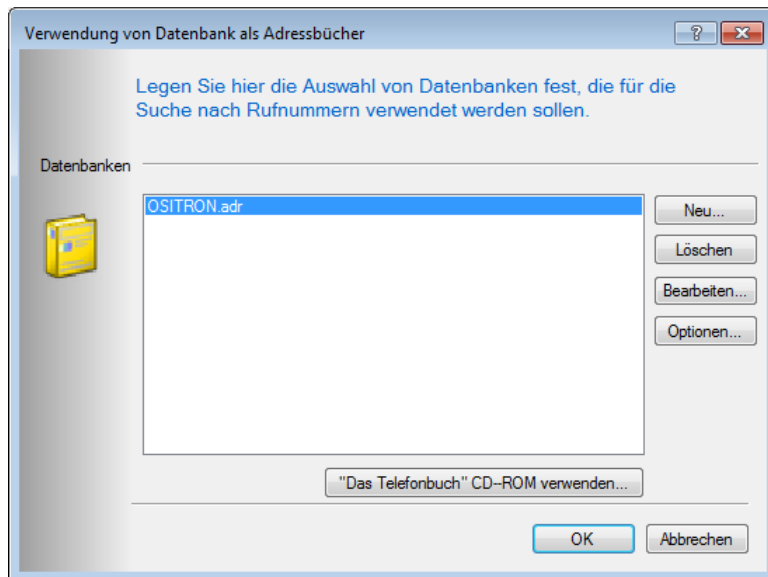
Nach Klicken auf die Schaltfläche **OK** sind Sie in der Liste der für OSITRON konfigurierten serverseitigen Adressbücher. Sie sollte jetzt mit dem Eintrag **OSITRON** ergänzt worden sein:



Markieren Sie den erstellten Eintrag **OSITRON** und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche **Optionen**. Im Dialog **Suchoptionen für Tabelle OSITRON** aktivieren Sie bitte den Haken neben **Rufnummern auch im kanonischen Format suchen**, damit Rufnummern auch im kanonischem Format gesucht werden, bestätigen den Dialog mit der Schaltfläche **OK**:



Die darauffolgende Übersicht der OSITRON Adressbücher bestätigen Sie auch über die *OK*-Schaltfläche:



Die DATEV ZMSD-Datenbank ist nun für den OSITRON CTI Server zur Rückwärtssuche von Kontaktinformationen angebunden.

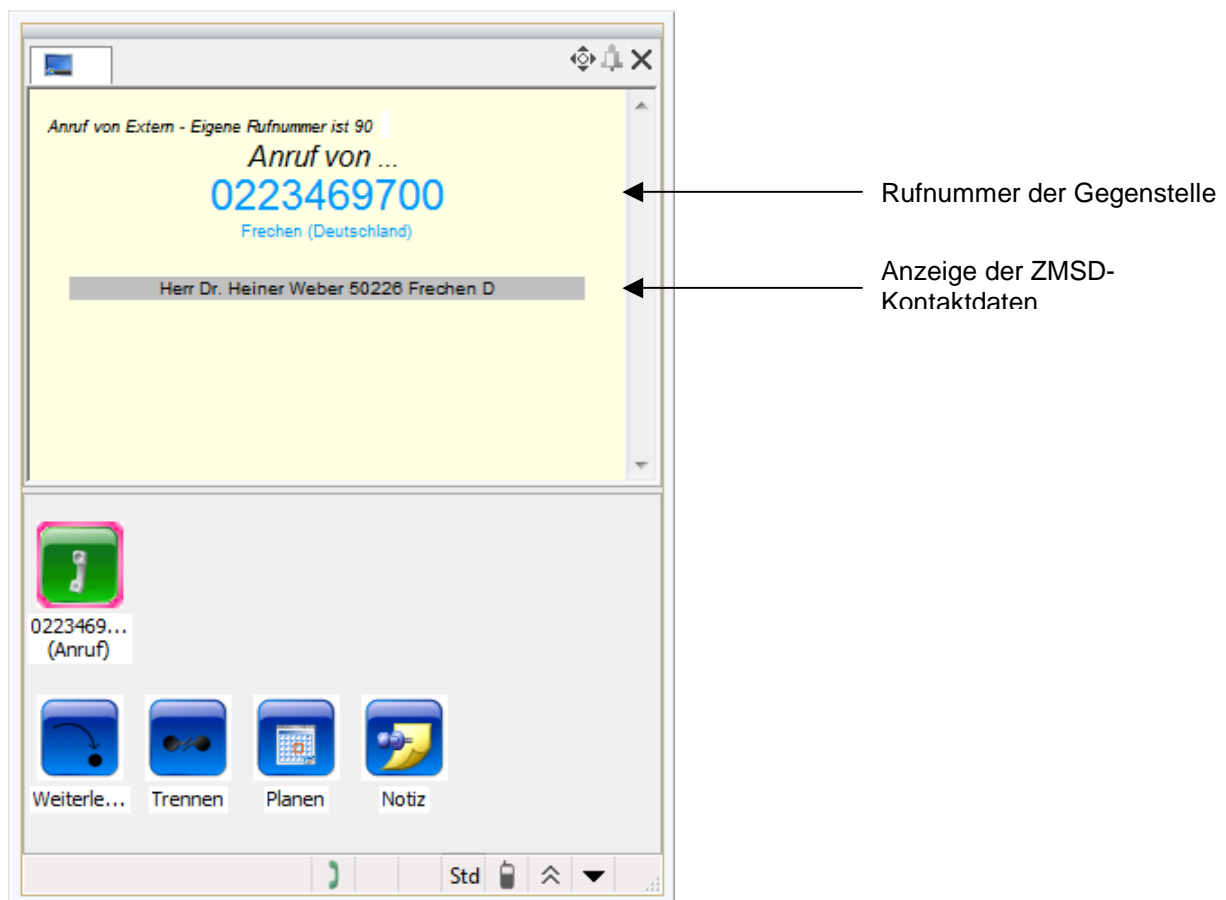
Anbindung testen

Sie können jetzt den OSITRON CTI Client ausführen. Der OSITRON CTI Client ist auch auf der Serverseite ausführbar.

Starten Sie das CTI Phone-Center über das Startmenü → Alle Programme → OSITRON CTI * → CTI Telefon-Center und wählen Sie über das Kontextmenü des CTI Telefon-Centers → Menüpunkt Leitungen eine TAPI-Leitung aus.

Führen Sie jetzt einen Anruf an eine mögliche Rufnummer aus, welche in der ZMSD-Tabelle enthalten ist. In diesem Beispiel wird der Anruf eingehend durchgeführt.

Sie sollten im CTI Statusfenster jetzt sowohl die Rufnummer der Gegenstelle, als auch die entsprechenden Kontaktinformationen der eingerichteten DATEV ZMSD-Sicht OSITRON:



Sollte der Testanruf eingehend durchgeführt und nicht aufgebaut worden sein, erhalten Sie den Anrufversuch im Statusfenster dargestellt:



← Rufnummer der Gegenstelle

← Anzeige der ZMSD-Kontaktdaten

Sollten Sie an dieser Stelle kein Statusfenster sehen oder keine Auflösung der Kontaktdaten der ZMSD sehen, stellen Sie bitte die grundsätzliche serverseitige Konfiguration mit Hilfe der *OSITRON CTI Server Hilfe* im Startmenü → *Alle Programme* → *OSITRON CTI Server 4* sicher.