

OSITRON CTI Outlook 2010 Add-In

Installation, Konfiguration und Bedienung

Inhalt

1. Vorbereitung	3
2. Installation	4
3. Installation auf Terminal-Server	4
4. Konfiguration	6
Eingehende Anrufe	7
Ausgehende Anrufe	8
Kontakte suchen	8
Telefonie Journal	8
Sonstiges	9
5. Bedienung	11
Anwählen der Rufnummern im Outlook-Kontakt	11
Anrufer-Identifikation	13
Journal	13

1. Vorbereitung

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 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

Sie sollten zudem sicherstellen, dass auch im Outlook die korrekte TAPI-Leitung ausgewählt wurde, damit auch die Anwahl über die *Microsoft Wählhilfe* gegeben ist. Öffnen Sie hierzu einen Kontakteordner und bewegen Sie den Mauszeiger im Ribboneintrag *Kommunizieren* auf *Weitere -> Anruf* und klicken Sie im Anruf-Kontextmenü auf den Eintrag *Neuer Telefonanruf*. Im darauffolgenden Dialog klicken Sie auf die Schaltfläche *Wähloptionen* und definieren Sie dort im unteren Bereich Ihre verwendete TAPI-Leitung.

2. Installation

Für die Inbetriebnahme des OSITRON CTI Outlook Add-Ins gehen Sie bitte auf jedem Computer wie folgt vor:

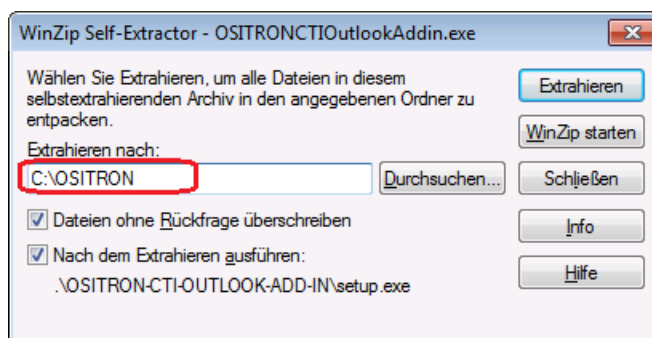
- OSITRON CTI und Microsoft Outlook muss installiert sein.
- Laden Sie sich das aktuelle OSITRON CTI Outlook Add-In auf der Seite <http://www.ositron.de/de/ositron-cti-addins.html> herunter.
- Beenden Sie bitte sowohl OSITRON CTI 4 als auch Microsoft Outlook.
- Führen Sie die heruntergeladene Datei aus. Sie benötigen keine lokalen Administratorrechte.
- Sie werden durch die Installationsroutine geführt. Hier werden keine besonderen Angaben benötigt.

Sie können jetzt Microsoft Outlook wieder starten. Das CTI Telefon-Center wird durch das angebundene Add-In automatisch mitgestartet.

3. Installation auf Terminal-Server

Die Installation des CTI Outlook-Add-Ins auf einem oder mehreren Terminal-Servern ist zu diesem Zeitpunkt mit dem wie folgt beschriebenen Workaround möglich. Gehen Sie dabei wie folgt beschrieben vor:

- OSITRON CTI und Microsoft Outlook muss auf den Terminal-Servern installiert sein.
- Laden Sie sich das aktuelle OSITRON CTI Outlook Add-In auf der Seite <http://www.ositron.de/de/ositron-cti-addins.html> herunter.
- Melden Sie sich auf dem Terminal-Server mit einem Benutzer an, welcher das CTI-Produkt mit CTI Outlook Add-In nutzen soll, an. Sie benötigen keine lokalen Administratorrechte.
- Führen Sie die Datei OSITRONCTIOutlookAddin.exe aus und geben Sie im Dialog ‚WinZip Self-Extractor‘ einen Pfad ein, welcher allen Terminal-Server-Benutzern zur Verfügung steht. In diesem Fall wird das Verzeichnis C:\OSITRON verwendet. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche *Extrahieren*:



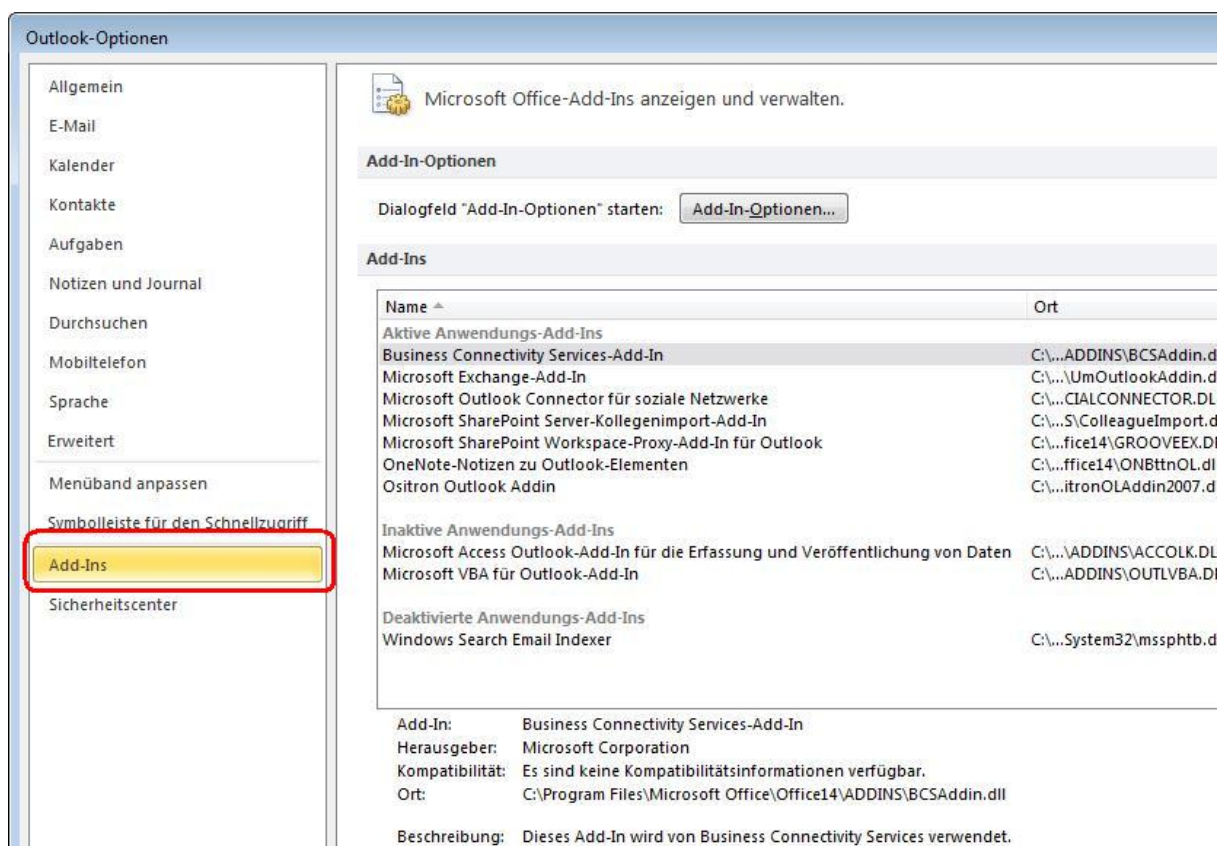
- Sie werden durch die Installationsroutine geführt. Hier werden keine besonderen Angaben benötigt.
- Das CTI Outlook-Add-In ist somit für den aktuell angemeldeten Benutzer aktiv.
- Sie haben jetzt die Möglichkeit, CTI Outlook Add-In für andere Benutzer zur Verfügung zu stellen. Hierfür gibt es zwei Möglichkeiten.
- **Möglichkeit 1**
 - Klicken Sie über die Softwareverwaltung (unter Systemsteuerung → Programme und Funktionen auf aktuellen Windows Betriebssystemen) per Rechtsklick auf *OSITRON CTI Outlook 4*, wählen Sie den Eintrag *Reparieren* aus und bestätigen Sie die Reparatur-Dialoge.
 - Nach Neustart von Microsoft Outlook und OSITRON CTI steht dem entsprechenden Benutzer das CTI Outlook Add-In zur Verfügung.
- **Möglichkeit 2**
 - Exportieren Sie bitte unter dem Benutzer, unter dem Sie das CTI Outlook Add-In installiert haben, den Windows Registrierungsschlüssel *HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Office\Outlook\Addins\OutlookAddin.OsiAddin*. Es wird daraufhin eine Datei mit der Endung *.reg* erstellt, welche die Informationen des CTI Outlook Add-Ins enthält.
 - Führen Sie pro betreffendem Anwender entweder manuell oder automatisch mit Windows-Mitteln diese exportierte *.reg*-Datei aus.
 - Nach Neustart von Microsoft Outlook und OSITRON CTI steht dem entsprechenden Benutzer das CTI Outlook Add-In zur Verfügung.

4. Konfiguration

Sobald das CTI Outlook Add-In aktiviert ist, werden bei Anrufen aufgrund der Rufnummer der Gegenstelle und der für die Suche aktivierten Kontaktordner automatisch die entsprechenden Kontaktinformationen im CTI Statusfenster angezeigt. Außerdem werden die Kontaktinformationen im CTI Journal im Feld *Teilnehmer* protokolliert.

Alle weiteren Konfigurationen des CTI Add-Ins unter Outlook 2010 werden im Vergleich zu den CTI Add-Ins für Outlook 2000-2007 nicht mehr in der Registerkarte *Telefonie* in den Outlook-Optionen durchgeführt, sondern über die Outlook Add-Ins-Konfiguration.

Diese erreichen Sie in Outlook in der Hauptansicht unter dem Menüpunkt *Datei* → *Optionen* → *Add-Ins*. Sie erhalten daraufhin eine Übersicht der vorhandenen Outlook Add-Ins:



Outlook-Optionen

Allgemein
E-Mail
Kalender
Kontakte
Aufgaben
Notizen und Journal
Durchsuchen
Mobiltelefon
Sprache
Erweitert
Menüband anpassen
Symbolleiste für den Schnellzugriff
Add-Ins
Sicherheitscenter

Microsoft Office-Add-Ins anzeigen und verwalten.

Add-In-Optionen

Dialogfeld "Add-In-Optionen" starten:

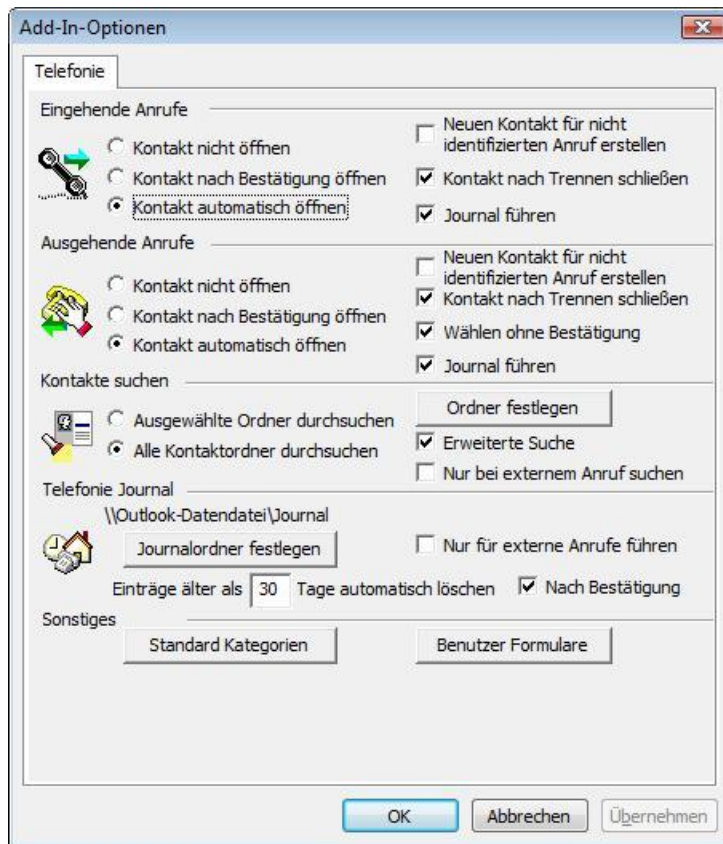
Add-Ins

Name	Ort
Aktive Anwendungs-Add-Ins	
Business Connectivity Services-Add-In	C:\...ADDINS\BCSAddin.d
Microsoft Exchange-Add-In	C:\...\UmOutlookAddin.d
Microsoft Outlook Connector für soziale Netzwerke	C:\...CIALCONNECTOR.DL
Microsoft SharePoint Server-Kollegenimport-Add-In	C:\...S\ColleagueImport.d
Microsoft SharePoint Workspace-Proxy-Add-In für Outlook	C:\...ffice14\GROOVEEX.DI
OneNote-Notizen zu Outlook-Elementen	C:\...ffice14\ONBttnOL.dl
Ositron Outlook Addin	C:\...itronOLAddin2007.d
Inaktive Anwendungs-Add-Ins	
Microsoft Access Outlook-Add-In für die Erfassung und Veröffentlichung von Daten	C:\...ADDINS\ACCOLK.DL
Microsoft VBA für Outlook-Add-In	C:\...ADDINS\OUTLVBA.DI
Deaktivierte Anwendungs-Add-Ins	
Windows Search Email Indexer	C:\...System32\mssphtb.d

Add-In: Business Connectivity Services-Add-In
Herausgeber: Microsoft Corporation
Kompatibilität: Es sind keine Kompatibilitätsinformationen verfügbar.
Ort: C:\Program Files\Microsoft Office\Office14\ADDINS\BCSAddin.dll
Beschreibung: Dieses Add-In wird von Business Connectivity Services verwendet.

Symbolbild: Outlook Add-Ins

In der Übersicht klicken Sie im oberen Bereich auf die Schaltfläche *Add-In-Optionen*, um in die Optionen des CTI Outlook 2010 Add-Ins zu gelangen:



Symbolbild: Konfigurationsdialog des CTI Outlook Add-Ins

Im dargestellten Konfigurationsdialog des CTI Outlook Add-Ins können Sie verschiedene Konfigurationen vornehmen. Diese werden an dieser Stelle erläutert:

Eingehende Anrufe

Im Bereich *Eingehende Anrufe* können Sie einstellen, welche Aktionen bei eingehenden Anrufen stattfinden sollen.

Im linken Bereich haben Sie zur Auswahl, ob bei eingehenden Anrufen auf Basis der Rufnummer der Gegenstelle der entsprechende Kontakt entweder nicht geöffnet wird, ob er erst nach Bestätigung geöffnet werden soll oder ob er automatisch geöffnet werden soll.

Möglich ist dies natürlich nur, wenn die Rufnummer der Gegenstelle im entsprechenden Kontakt hinterlegt ist.

Im rechten Bereich haben Sie die Möglichkeit, einen aufgrund der signalisierten Rufnummer keinem zuzuordnenden Outlook-Kontakt erstellen zu lassen.

Außerdem können Sie an dieser Stelle einstellen, ob der durch den Anruf geöffnete Kontaktdialog automatisch geschlossen werden soll, wenn der entsprechende Anruf beendet wurde.

Auch lässt sich hier einstellen, ob für eingehende Anrufe eine Protokollierung in das ausgewählte Journal durchgeführt werden soll. Im weiter unten beschriebenen Bereich *Telefonie Journal* wird unter anderem erläutert, wie Sie ein bestimmtes Outlook-Journal hierfür auswählen können.

Ausgehende Anrufe

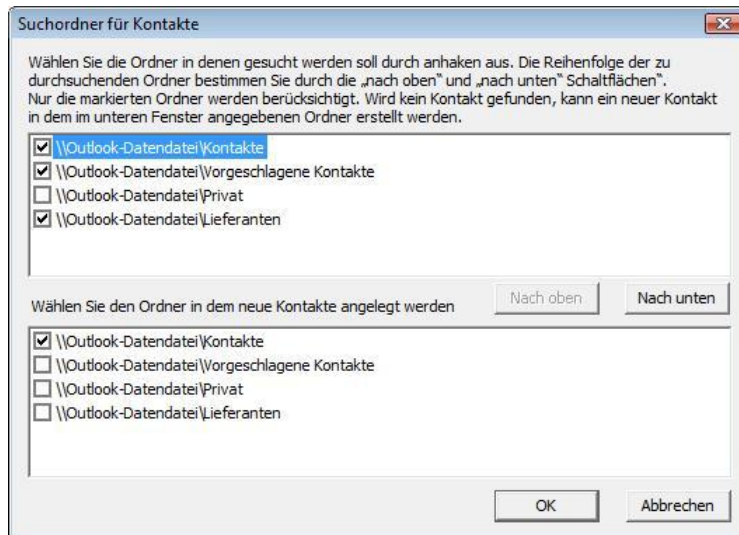
Die Optionen, die Sie unter *Ausgehenden Anrufen* vorfinden, beziehen sich natürlich nur auf ausgehende Anrufe und enthalten entsprechen die gleichen Konfigurationsmöglichkeiten wie unter *Eingehende Anrufe*.

Für die ausgehenden Anrufen können Sie zusätzlich noch definieren, ob vor der Wahl über das CTI Outlook Add-In ein Bestätigungsdialo folgen soll oder nicht.

Kontakte suchen

Im Bereich *Kontakte suchen* können Sie definieren, ob nur ausgewählte Outlook-Kontaktordner zur Kontaktidentifizierung herangezogen werden soll oder aber alle vorhandenen Kontaktordner. Dies betrifft auch eventuell vorhandene öffentliche Kontaktordner.

Wenn Sie nur *Ausgewählte Kontaktordner durchsuchen* aktiviert haben, können Sie über die nebenstehenden Schaltfläche die Kontaktordner auswählen, welche für die Kontaktidentifizierung herangezogen werden und in welchem Kontaktordner neue Kontakte angelegt werden sollen, sollte die entsprechende Option im Bereich *Ein- bzw. Ausgehende Anrufe* aktiviert sein:



Symbolbild: Suchordner für Kontakte

Die *Erweiterte Suche* ist ein Begriff aus dem Outlook Object Model. Ohne die erweiterte Suche ruft das CTI Outlook Add-In eine einfache Find()-Funktion für die Suche nach Kontakten aus. Die erweiterte Suche ruft eine asynchrone Abfrage auf. Die erweiterte Suche bietet sich bei großen Mengen von Kontakten an. Die einfache Suche ist bei kleinen Kontaktmengen schneller.

Sie können im Bereich *Kontakte suchen* zudem einstellen, ob für die Kontaktidentifizierung nur externe Rufnummern verwendet werden oder ob auch interne Rufnummern für die Auflösung beachtet werden sollen.

Telefonie Journal

Im Bereich *Telefonie Journal* können Sie Einstellungen zur Führung von Gesprächen im Outlook Journal einstellen.

Die Schaltfläche *Journalordner festlegen* befähigt Sie, einen der im Outlook vorhandenen Kontakteordner auszuwählen, welcher für die Protokollierung von Anrufen verwendet wird.

Sie haben weiterhin über das Kontrollkästchen *Nur für externe Anrufe führen* die Möglichkeit, die Outlook-Journalführung nur bei externen Anrufen zu verwenden.

Im unteren Bereich können Sie einstellen, wie alt Outlook-Journaleinträge, die über das CTI Add-In generiert wurden, mindestens sein müssen, damit diese entfernt werden. Der Eintrag 0 würde das automatische Löschen älterer Journaleinträge deaktivieren. Zusätzlich können Sie für diesen Vorgang über das Kontrollkästchen *Nach Bestätigung* definieren, ob vor dem Löschen älterer Einträge ein Bestätigungsdialog erfolgen soll.

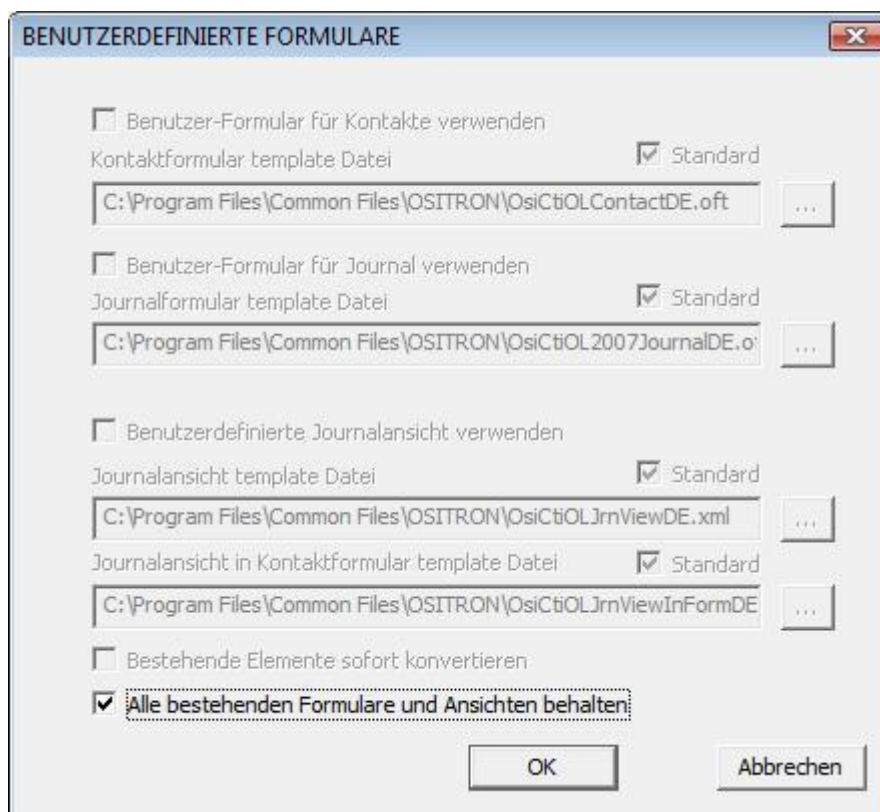
Sonstiges

Unter dem Bereich *Sonstiges* können Sie optional *Standard Kategorien* und *Benutzer Formulare* konfigurieren.

Die *Standard Kategorien* können Sie dafür verwenden, damit bestimmte Kontakteinträge oder Journaleinträge besonders hervorgehoben werden.

Möglich ist dies im CTI Outlook Add-In für nicht gefundene und über das Add-In automatisch erstellte und für nicht gefundene, aber in einer eventuell angebundenen Telefonbuch-CD gefundene Kontakte. Dies betrifft auch Journaleinträge, welche anhand solcher Kontakte erstellt wurden.

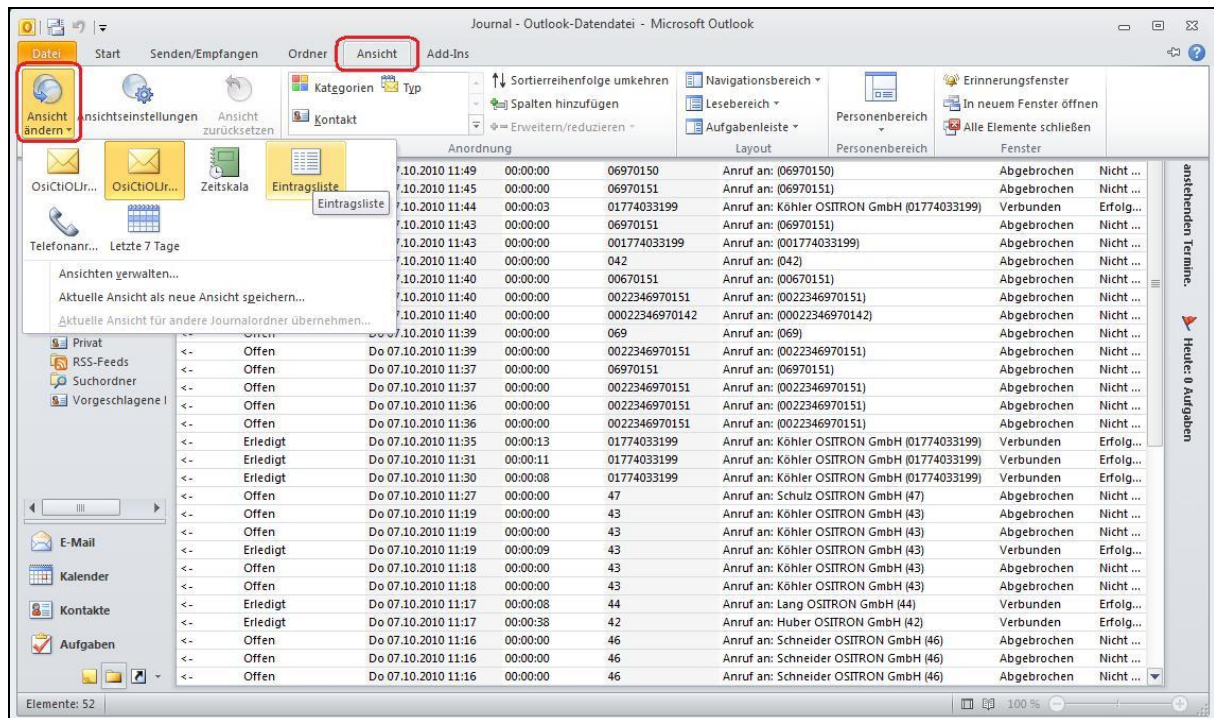
Sie können Standard-Outlook-Formulare über den Dialog *Benutzerdefinierte Formulare* mit angepassten Formularen ergänzen, um die Ansicht zu optimieren. Deaktivieren Sie hierzu das Kontrollkästchen *Alle bestehenden Formulare und Ansichten behalten* und aktivieren Sie die Formulare, welche mit Formularoptimierungen ergänzt werden sollen.



Symbolbild: Benutzerdefinierte Formulare

Sie können im entsprechenden Formular mit dem Outlook Ribbonmenü-Eintrag *Ansicht* jederzeit zwischen den vordefinierten Standardformularansichten und den angepassten Ansichten wechseln.

Als Beispiel hierzu kann die Ansicht für die benutzerdefinierten Journalansicht wie folgt abgebildet geändert werden:



Symbolbild: Ansicht-Menü in der Journalansicht

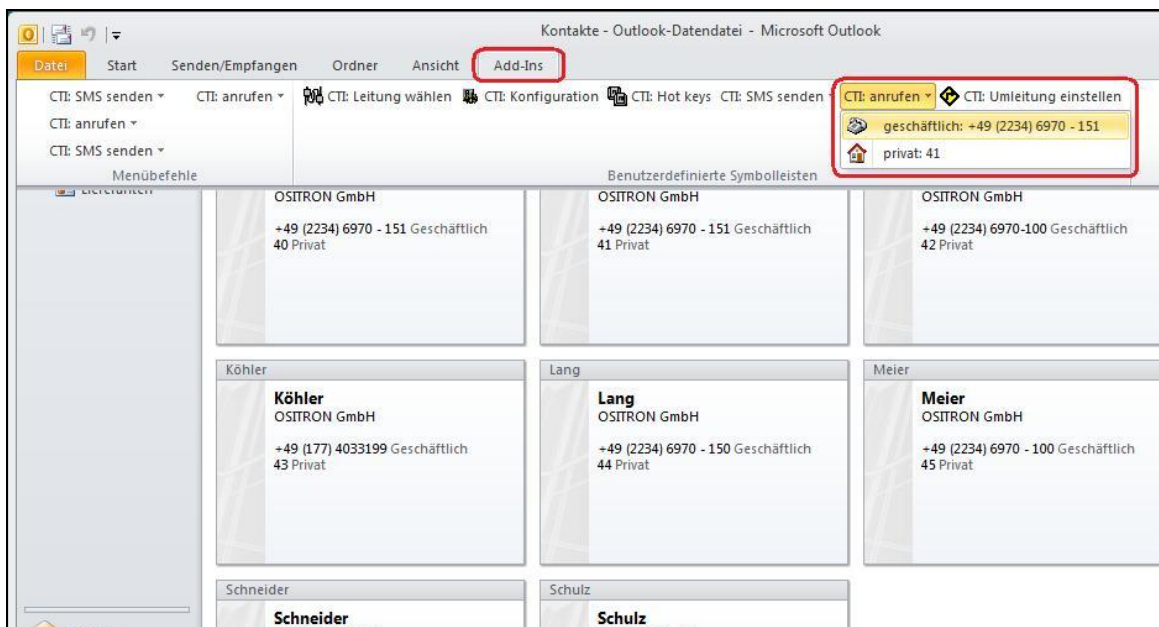
5. Bedienung

Das CTI Outlook Add-In erweitert Ihr vorhandenes Microsoft Outlook um die komfortablen Funktionen von OSITRON CTI. Neben dem Anwählen von Rufnummern der Outlook-Kontakte, erhält der Bediener entsprechende Kontaktinformationen zum Anruf dargestellt. Außerdem werden die Kontaktinformationen sowohl im CTI- als auch im Outlook-Journal zur späteren Einsicht festgehalten.

Anwählen der Rufnummern im Outlook-Kontakt

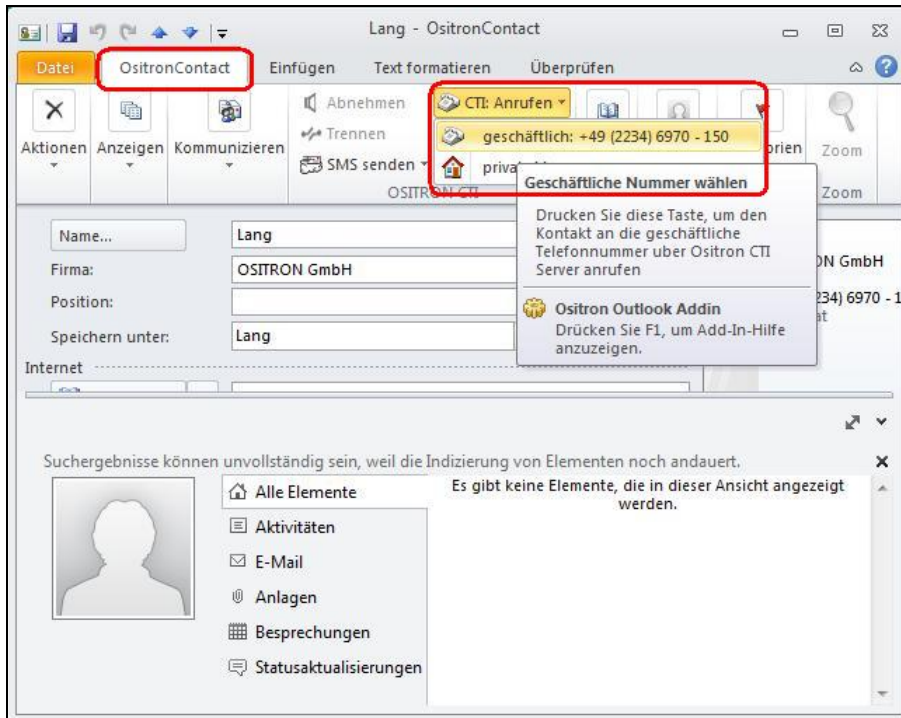
Es gibt verschiedene Möglichkeiten, um eine vorhandene Rufnummer von einem bestimmten Outlook-Kontakt aus anzuwählen. Voraussetzung hierfür ist, dass die Rufnummer im kanonischem Format vorliegt.

- Eine gehende Wahl lässt sich durchführen, indem Sie in einem beliebigen Kontaktordner einen Kontakt markieren und Sie anschließend über das Outlook-Menü *Add-Ins* → *CTI: anrufen* die entsprechende Rufnummer auswählen:



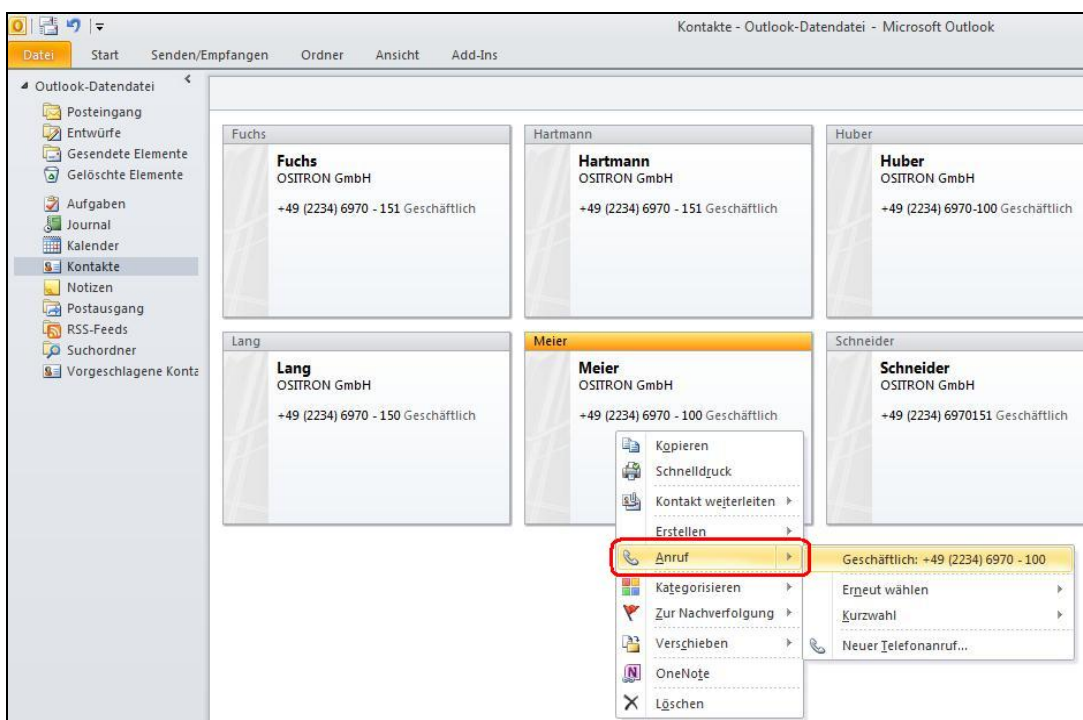
Symbolbild: Wählen

- Eine gehende Wahl lässt sich auch über einen geöffneten Kontakt ausführen. Klicken Sie hierfür im Formular des geöffneten Kontaktes im Menü *OsitronContact* → *CTI: Anrufen* auf die entsprechende Rufnummer:



Symbolbild: Wählen

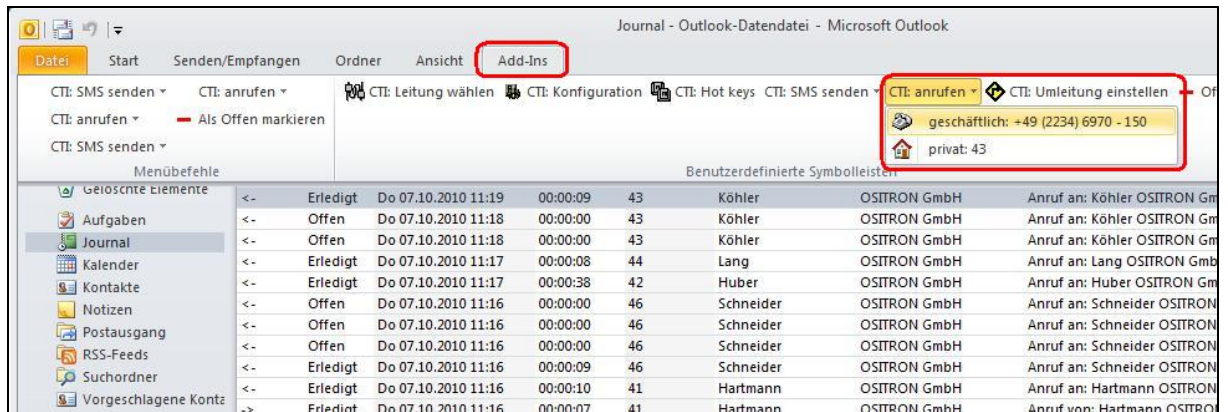
- Sie können eine gehende Wahl über das Kontextmenü eines ausgewählten Kontaktes ausführen. Klicken Sie hierfür im Kontextmenü auf den Eintrag *Anruf* und anschließend auf eine der aufgelisteten Rufnummern:



Symbolbild: Wählen

Beachten Sie, dass die hier aufgeführte Wähl-Möglichkeit über die Windows Wählhilfe durchgeführt wird.

- Eine gehende Wahl aus einem markierten Anruf-Eintrag des Outlook-Journals lässt sich durchführen, indem auf den Menüpunkt *Add-Ins* → *CTI: anrufen* und anschließend auf eine der aufgelisteten Rufnummern geklickt wird:



Symbolbild: Wählen

Anrufer-Identifikation

Entsprechend der Konfigurationseinstellungen werden gefundene Kontaktinformationen an folgenden Stellen angezeigt:

- Outlook: Es wird das entsprechende Kontaktfenster geöffnet, wenn die Einstellungen hierfür im CTI Outlook Add-In gegeben sind.
- Outlook: Die Kontaktinformationen erscheinen mitsamt des Anrufeintrages im dafür konfigurierten Outlook-Journal.
- CTI: Das standardmäßig aktive CTI-Statusfenster, welches bei jeder Telefonaktion angezeigt wird, enthält die Kontaktinformationen im unteren Bereich.
- CTI: Sie können die Kontaktinformationen auch im CTI-Journal nachlesen. Sie werden dort im Feld *Teilnehmer* angezeigt.

Journal

Standardmäßig ist in einer Outlook Ordner-Datei ein Journalordner enthalten. Der Journalordner heißt Journal. Sie können jedoch weitere Journalordner über Outlook anlegen.

Sie können ein bestimmtes Journal über die Ordnerliste von Outlook auswählen und somit die Protokollierungen einsehen.

Es werden nur Anrufe protokolliert, wenn sowohl CTI als auch Outlook korrekt konfiguriert gestartet ist.

Die Anruf-Protokollierung im Outlook-Journal ist unabhängig von der Protokollierung es Journals in der CTI-Anwendung.

Welches Journal für die Protokollierung in Outlook verwendet wird und auf welche Art und Weise das Journal Einträge darstellt, hängt von der unter *Konfiguration* beschriebenen Konfiguration des CTI Outlook Add-Ins ab.