

# OSITRON CTI 4

**Erstellen und Ausführen eines Powerdialer-Auftrages anhand eines Excel-Dokumentes**

## Inhalt

1. Vorbereitung .....	3
2. Das Ziel .....	5
3. Vorbereitung des Excel-Arbeitsblattes .....	6
4. Erstellung des CTI Adressbuches.....	8
5. Erstellung des CTI Powerdialer-Auftrages .....	14
6. Konfiguration des Powerdialer-Auftrages .....	16
7. Starten des Powerdialer-Auftrages .....	18

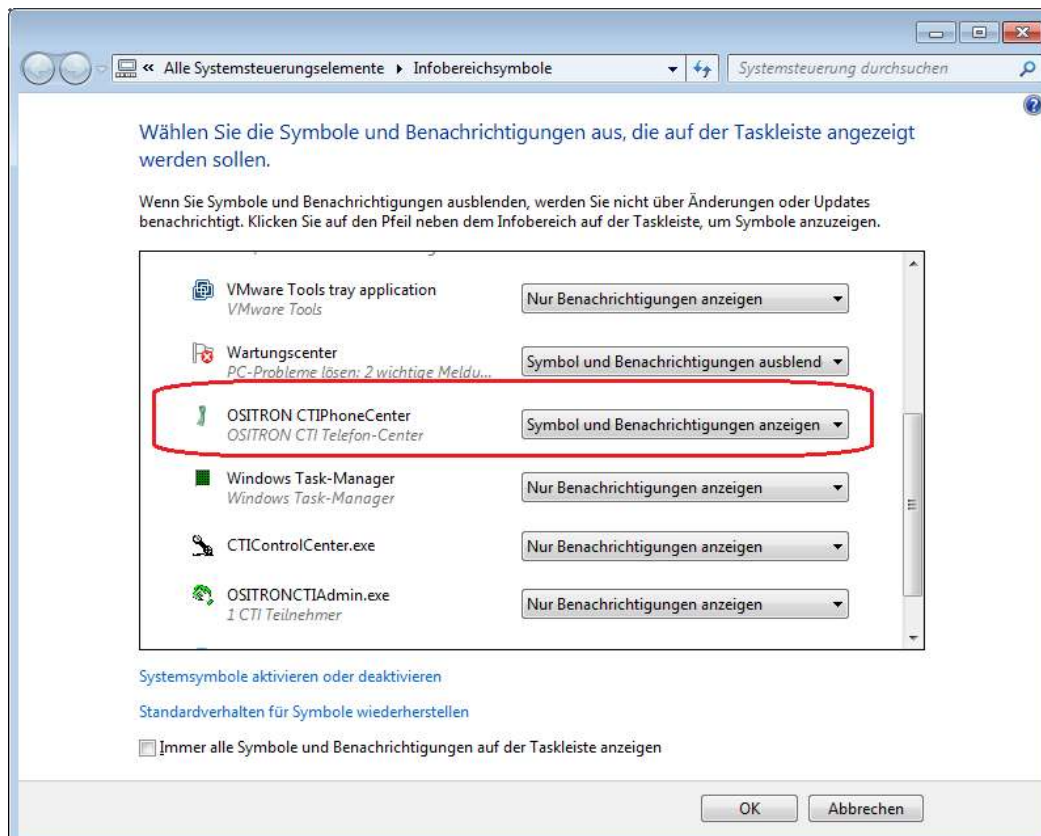
## 1. Vorbereitung

Starten Sie das CTI Telefon-Center über das Windows Startmenü → *Alle Programme* → *OSITRON CTI \** → *CTI Telefon-Center*.

Sollte das Symbol unter Windows 7 nicht zu sehen sein, klicken Sie in der Taskleiste bitte auf das *Ausgeblende Symbole einblenden*-Symbol und anschließend auf *Anpassen...*



Setzen Sie die Einstellung für *OSITRON CTIPhoneCenter* auf *Symbol und Benachrichtigungen anzeigen* und bestätigen Sie den Dialog über die *OK*-Schaltfläche:

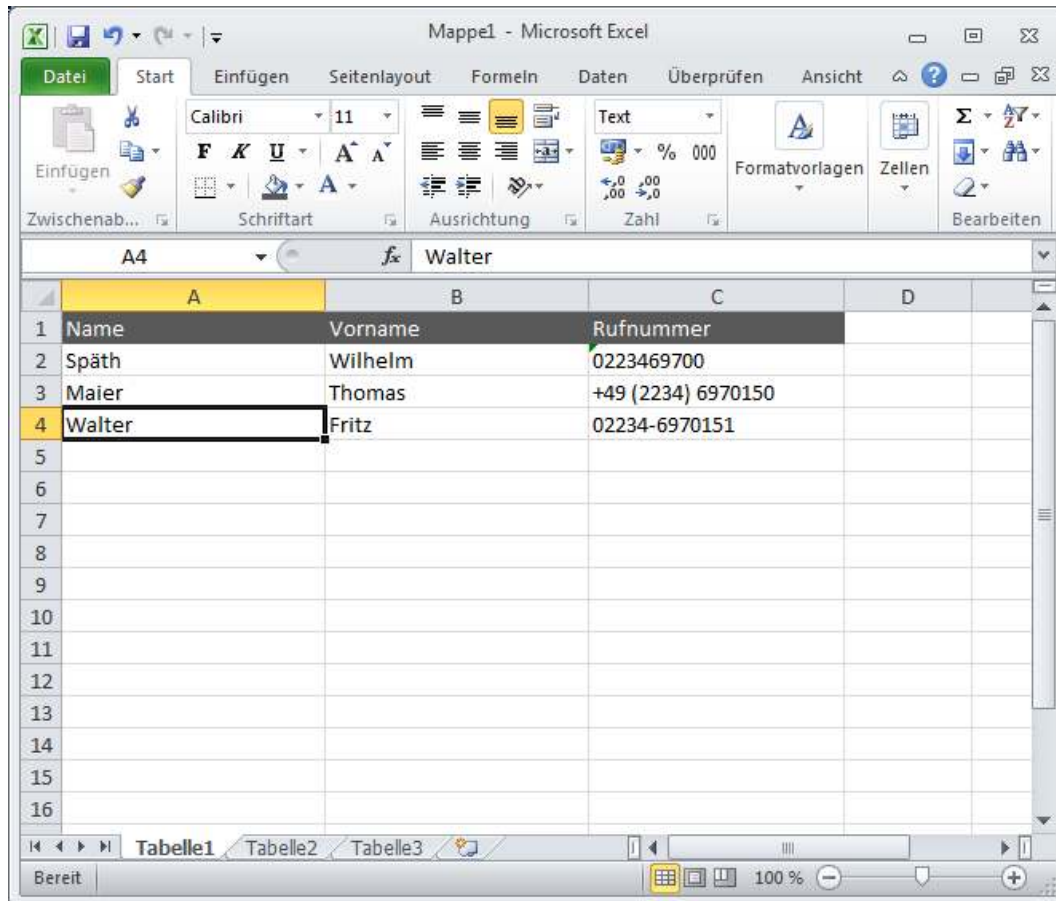


Sie sollten jetzt im SystemTray der Windows Taskleiste das Symbol des CTI Telefon-Centers erkennen:



Stellen Sie bitte sicher, dass eine ausgehende Wahl über OSITRON CTI möglich ist und die korrekte Rufnummer der Gegenstelle im OSITRON CTI Statusfenster signalisiert wird.

Erstellen oder öffnen Sie eine Excel-Arbeitsmappe, welche zeilenweise mit Rufnummern gefüllt ist.  
Ein Beispiel:



The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet with the following data:

	A	B	C	D
1	Name	Vorname	Rufnummer	
2	Späth	Wilhelm	0223469700	
3	Maier	Thomas	+49 (2234) 6970150	
4	Walter	Fritz	02234-6970151	
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				

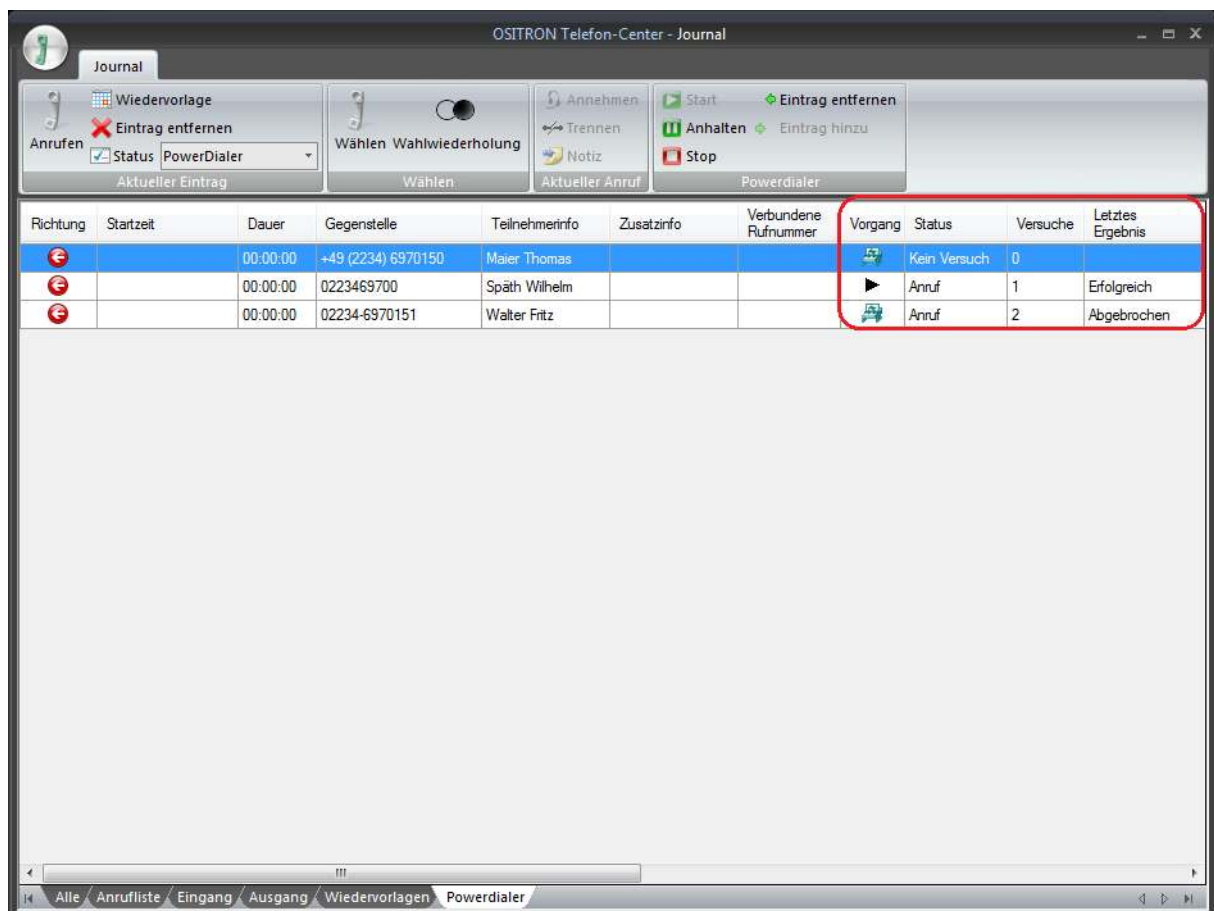
## 2. Das Ziel

Anhand der OSITRON CTI Software sollen jetzt sämtliche Rufnummern, welche im Excel-Arbeitsblatt enthalten sind, automatisiert angewählt werden.

Die Anwahlen werden unmittelbar nacheinander ausgeführt, wobei eine anpassbare Vorbereitungs- und Nachbearbeitungszeit die Dauer zwischen den Anwahlen beeinflusst.

Zusätzlich werden Ihnen ausgewählte Felder des Excel-Arbeitsblattes (in diesem Beispiel der Vor- und Nachname) während des Anwählens im CTI Statusfenster angezeigt.

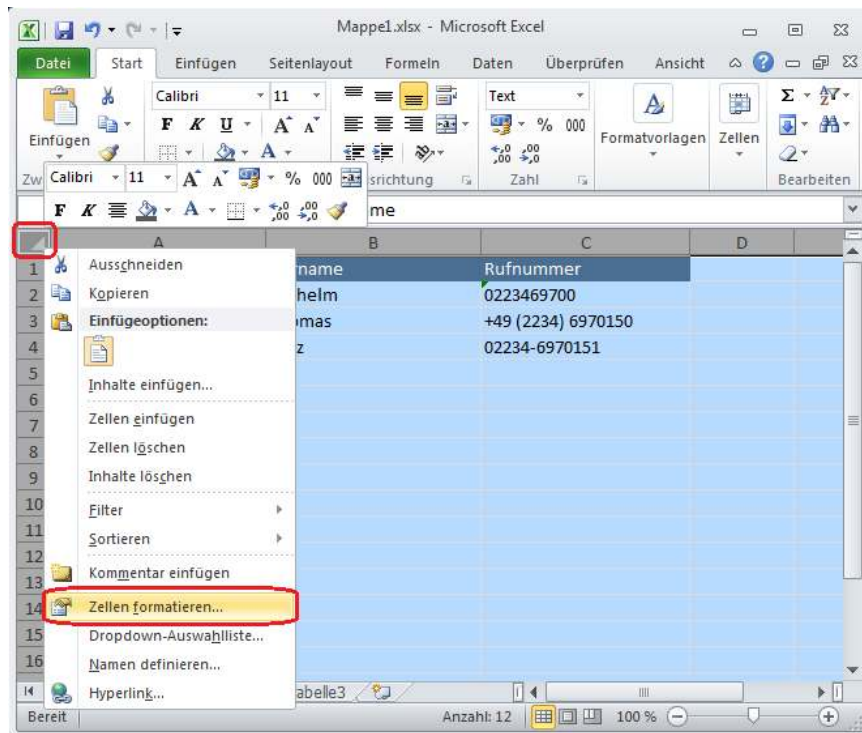
Im CTI Journal können Sie den aktuellen Stand des CTI Powerdialers betrachten. Hierzu gibt es vorab ein kleines Beispiel:



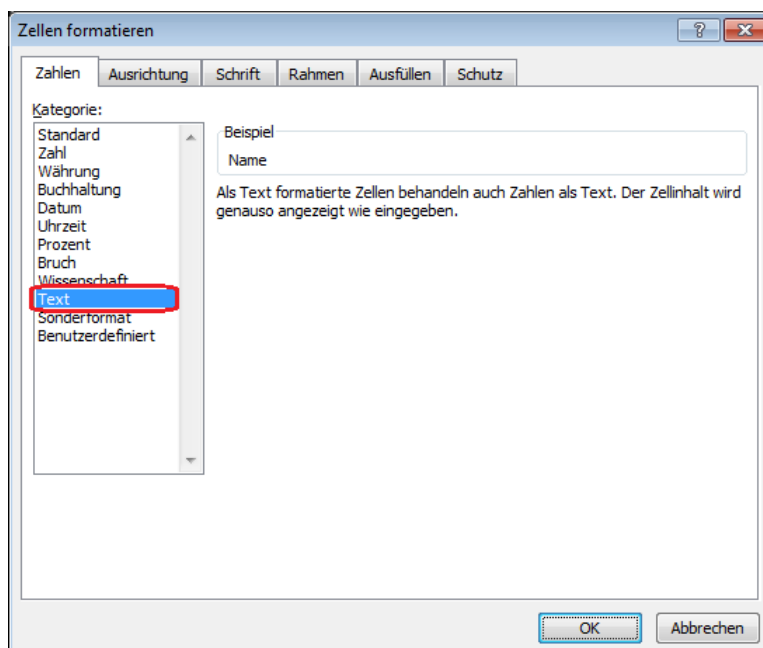
Richtung	Startzeit	Dauer	Gegenstelle	Teilnehmerinfo	Zusatzinfo	Verbundene Rufnummer	Vorgang	Status	Versuche	Letztes Ergebnis
☎		00:00:00	+49 (2234) 6970150	Maier Thomas			☎	Kein Versuch	0	
☎		00:00:00	0223469700	Späth Wilhelm			▶	Anruf	1	Erfolgreich
☎		00:00:00	02234-6970151	Walter Fritz			☎	Anruf	2	Abgebrochen

### 3. Vorbereitung des Excel-Arbeitsblattes

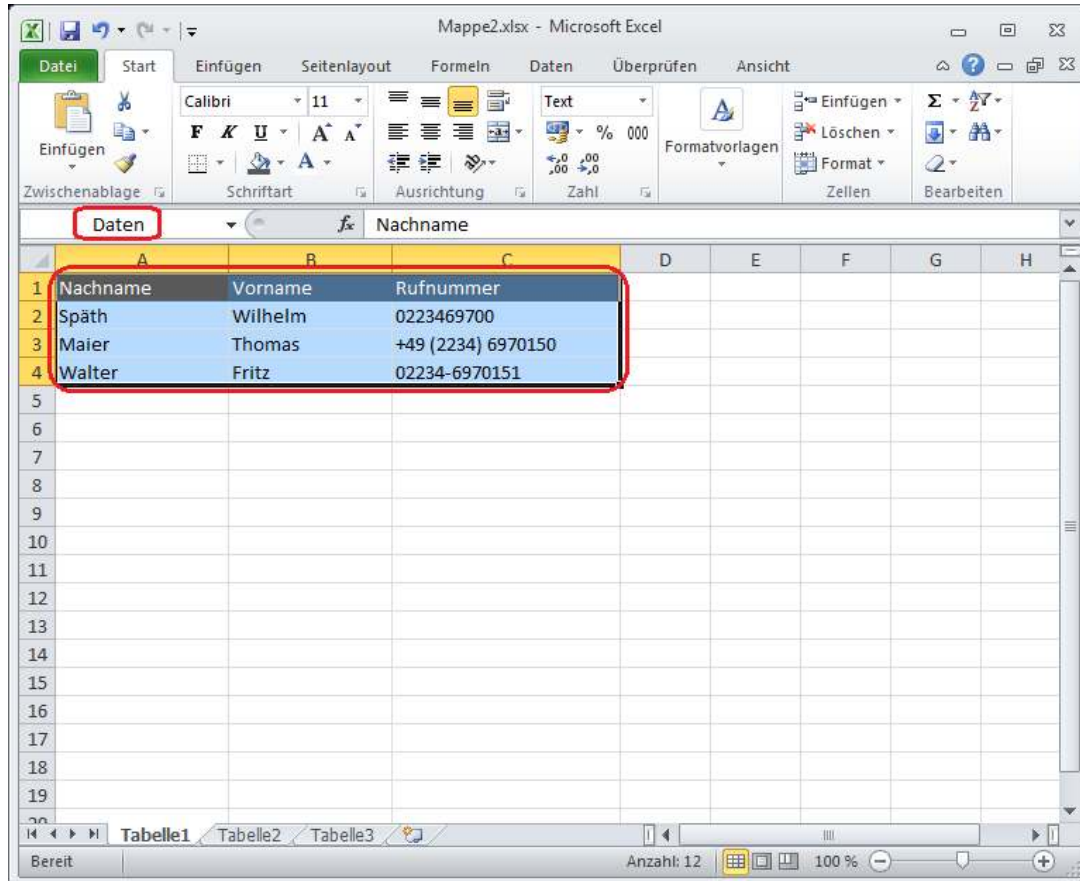
Öffnen Sie die Excel-Datei und setzen Sie das Format sämtlicher Felder, welche als Rufnummern und als Namensfelder für die CTI Powerdialer-Funktionalität verwendet werden sollen, auf Text. Sie können direkt das komplette Excel-Arbeitsblatt in das Text-Format überführen, indem Sie im freien Bereich links neben den Spalten- und über den Zeilenüberschriften einen Rechtsklick ausführen und auf den Kontextmenüeintrag *Zellen formatieren* klicken:



Im Dialog *Zellen formatieren* klicken Sie bitte unter der Registerkarte *Zahlen* auf den *Kategorie*-Eintrag *Text* und bestätigen Sie den Dialog über die *OK*-Schaltfläche:



Damit die Excel-Tabelle als CTI Adressbuch hinzugefügt werden kann, muss im Excel-Arbeitsblatt der Bereich markiert und benannt werden. Markieren Sie alle Zellen inklusive Überschriften, welche als CTI Adressbuch verwendet werden sollen und geben Sie im Namensfeld *Daten* ein, um dem markierten Bereich einen Namen zu geben:

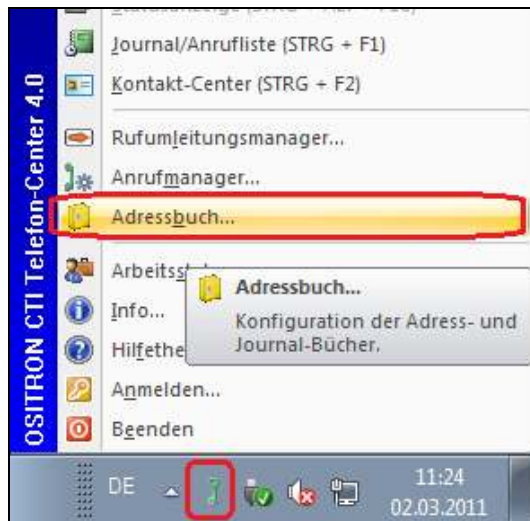


Speichern und schließen Sie die Excel-Datei.

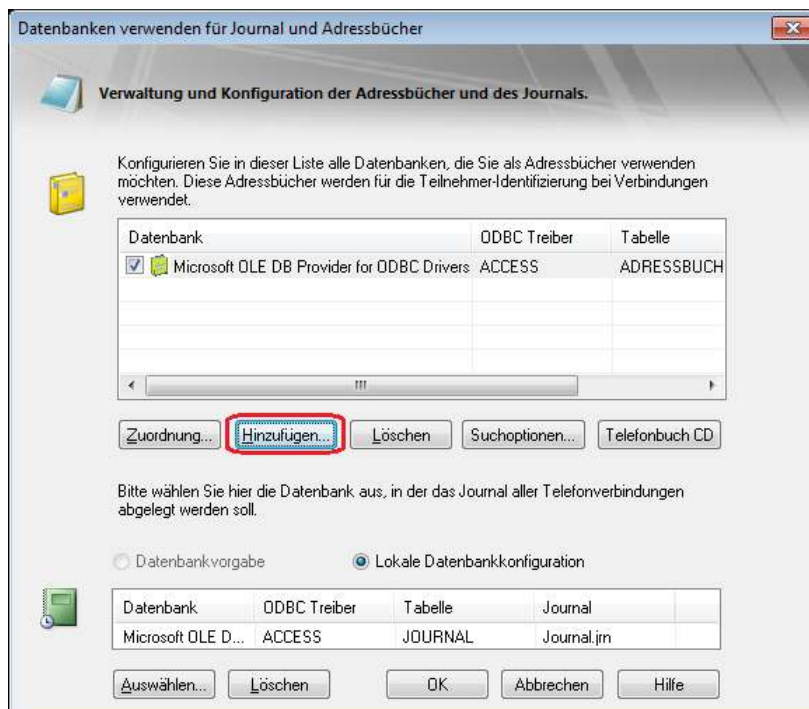
## 4. Erstellung des CTI Adressbuches

Damit der soeben markierte *Daten*-Bereich des Excel-Arbeitsblattes als CTI Powerdialer verwendet werden kann, muss er vorerst als CTI Adressbuch eingefügt werden.

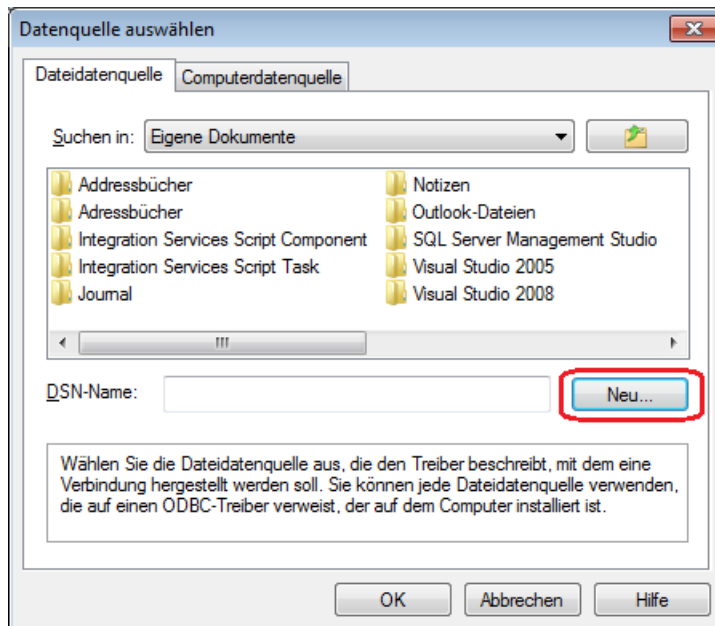
Klicken Sie also mit der rechten Maustaste auf das *CTI Telefon-Center* und im Kontextmenü auf *Adressbuch*, um die Konfiguration der Adress- und Journalbücher zu öffnen:



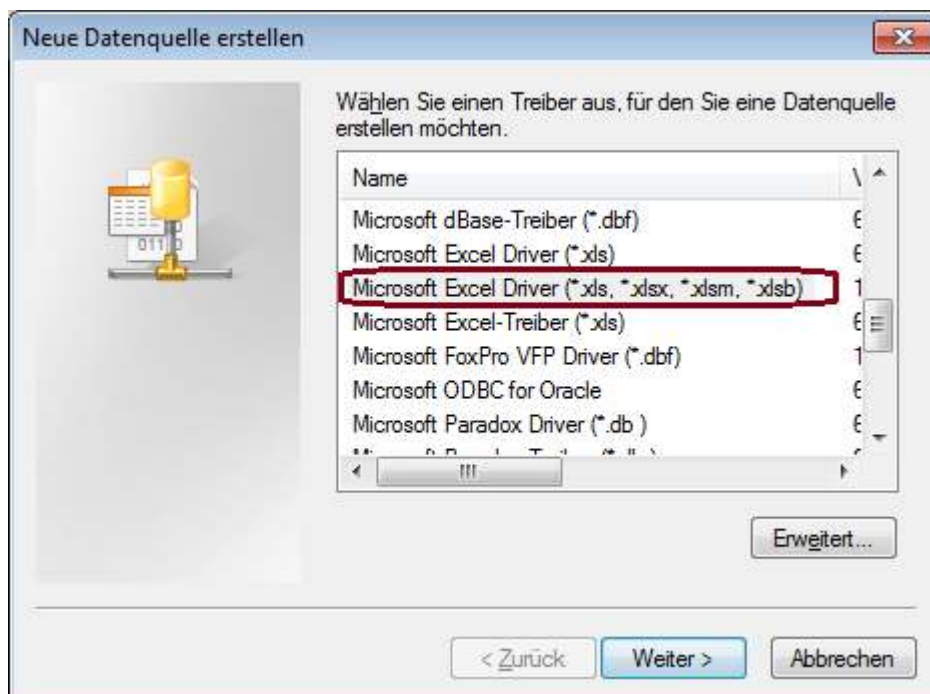
Im oberen Bereich des sich daraufhin öffnenden Konfigurationsdialoges können Sie CTI Adressbücher hinzufügen, im unteren Bereich können Sie Ihr Journal ändern. Klicken Sie demnach bitte im oberen Bereich auf die Schaltfläche *Hinzufügen*:



Daraufhin öffnet sich der Dialog *Datenquelle auswählen*. Die Datenquelle, die ausgewählt werden soll, ist natürlich die Excel-Datei. Klicken Sie demnach bitte unter der Registerkarte *Dateidatenquelle* auf die Schaltfläche *Neu*:



Da die Datenquelle, welche als CTI Adressbuch hinzugefügt werden soll, ein Excel-Dokument ist, wählen Sie bitte im Dialog *Neue Datenquelle erstellen* in der Liste den Eintrag *Microsoft Excel Driver (\*.xls, \*.xlsx, \*.xlsm, \*.xlsb)* und klicken Sie auf die Schaltfläche *Weiter*.



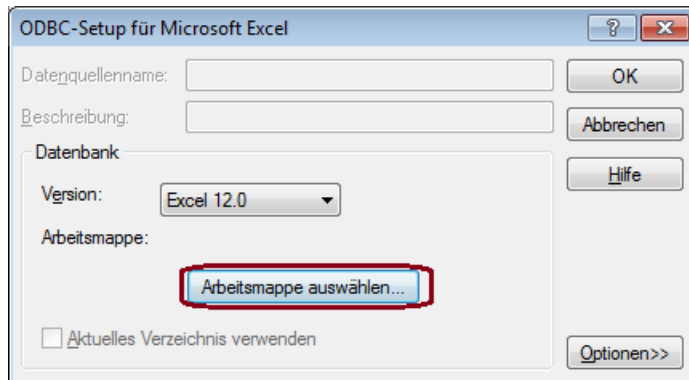
**Hinweis:**

Sollten Sie diesen Eintrag nicht auffinden, so öffnen Sie bitte die entsprechende Excel-Datei, klicken in Excel im Menü auf *Datei* → *Speichern unter*, geben im unteren Bereich des *Speichern unter*-Dialoges als Dateitype *Excel 97-2003-Arbeitsmappe (\*.xls)* ein und Speichern die Datei.

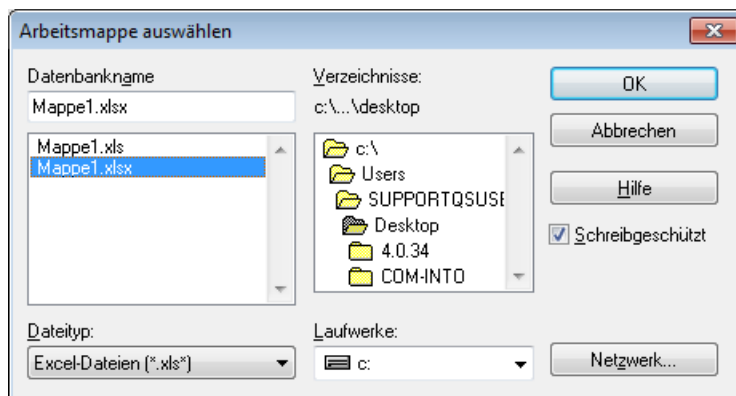
**Wählen Sie jetzt im Dialog *Neue Datenquelle* erstellen in der Liste den Eintrag *Microsoft Excel-Treiber (\*.xls)* aus.**

Im *Neue Datenquelle erstellen*-Dialog geben Sie jetzt den Namen der Datenquelle *Powerdialer* ein, klicken Sie bitte auf *Weiter* und anschließend auf *Fertig stellen*.

Im erscheinenden *ODBC-Setup für Microsoft Excel* klicken Sie bitte auf die Schaltfläche *Arbeitsmappe auswählen...*:



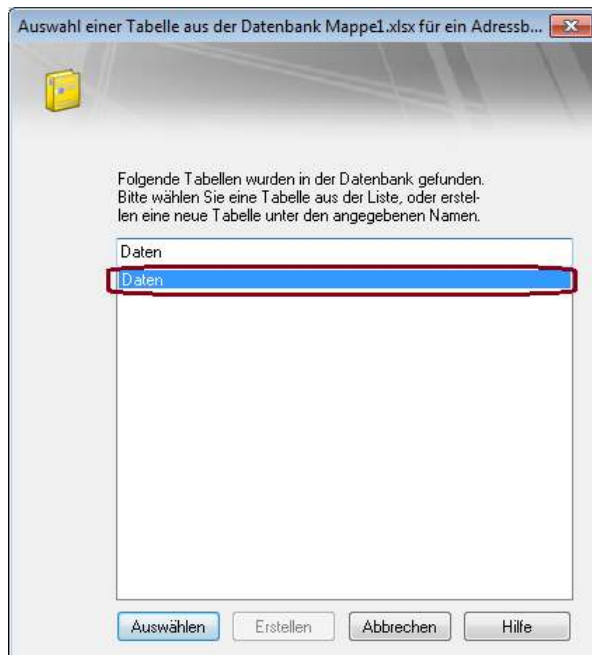
... und wählen bitte die entsprechende Excel-Datei aus:



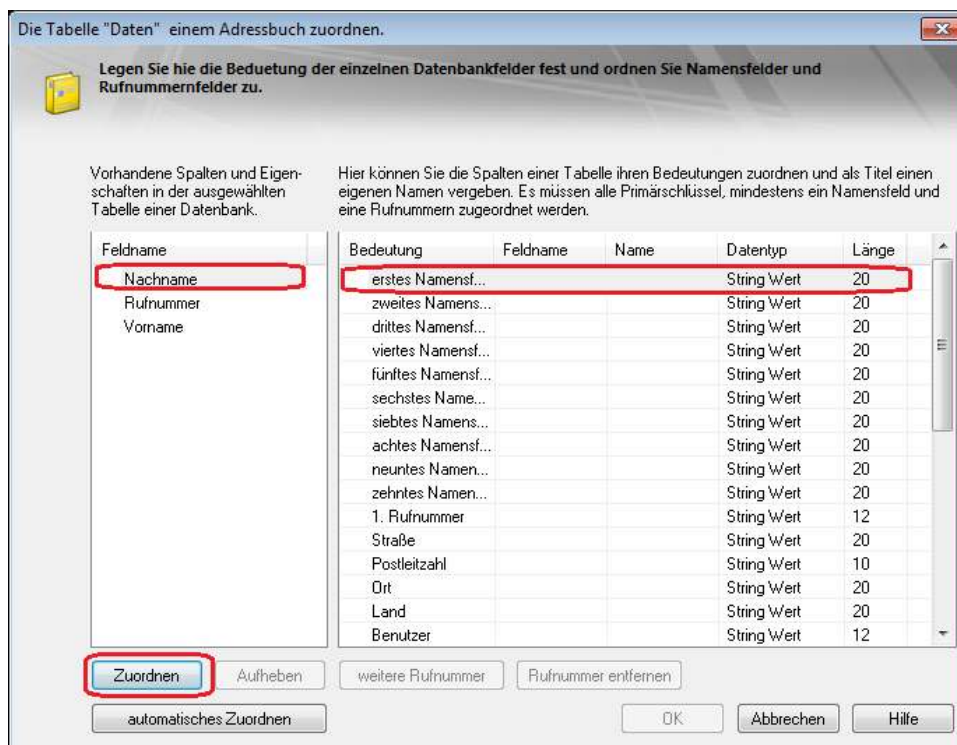
Nach der Bestätigung des Dialoges über die *OK*-Schaltfläche klicken Sie bitte im *ODBC-Setup für Microsoft Excel*-Dialog erneut auf die Schaltfläche *OK*.

Im *Datenquelle auswählen*-Dialog sehen Sie jetzt die soeben erstellte Datei *Powerdialer.dsn*. Wählen Sie diese Datei aus und klicken Sie wiederum auf die *OK*-Schaltfläche.

Sie erhalten daraufhin eine Liste, welche lediglich einen Eintrag enthalten sollte. Dies ist der Name *Daten* des im Excel-Dokument markierten Bereiches. Markieren Sie diesen Eintrag über einen Linksklick und bestätigen Sie die Auswahl über die Schaltfläche *Auswählen*:

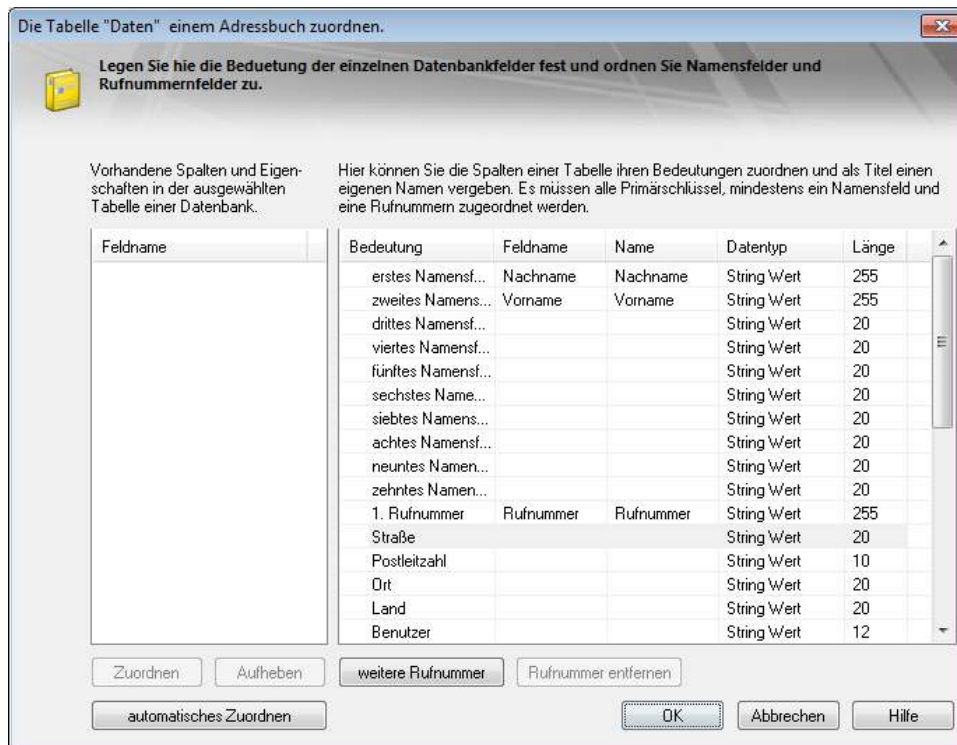


Ordnen Sie jetzt die Feldüberschriften mit den Namens- und Rufnummernfeldern zu. Klicken Sie hierfür zuerst auf den Eintrag *erstes Namensfeld* im rechten Bereich des Dialoges, anschließend auf den Eintrag *Nachname* im linken Bereich und dann auf die Schaltfläche *Zuordnen*:

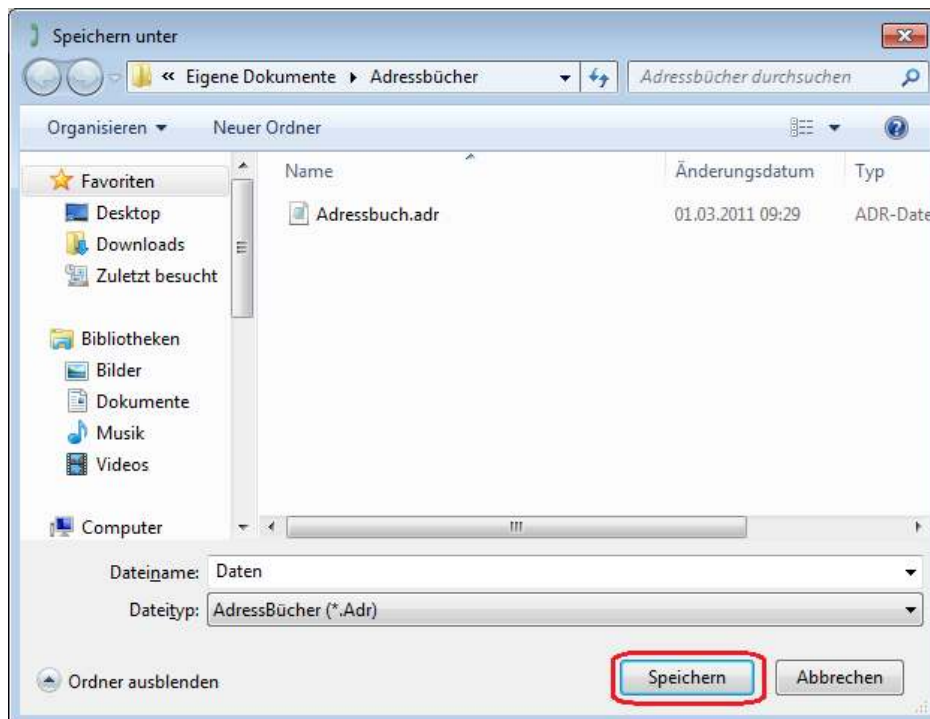


Klicken Sie jetzt im rechten Bereich auf *zweites Namensfeld*, danach im linken Bereich auf *Vorname* und anschließend auf die Schaltfläche *Zuordnen*.

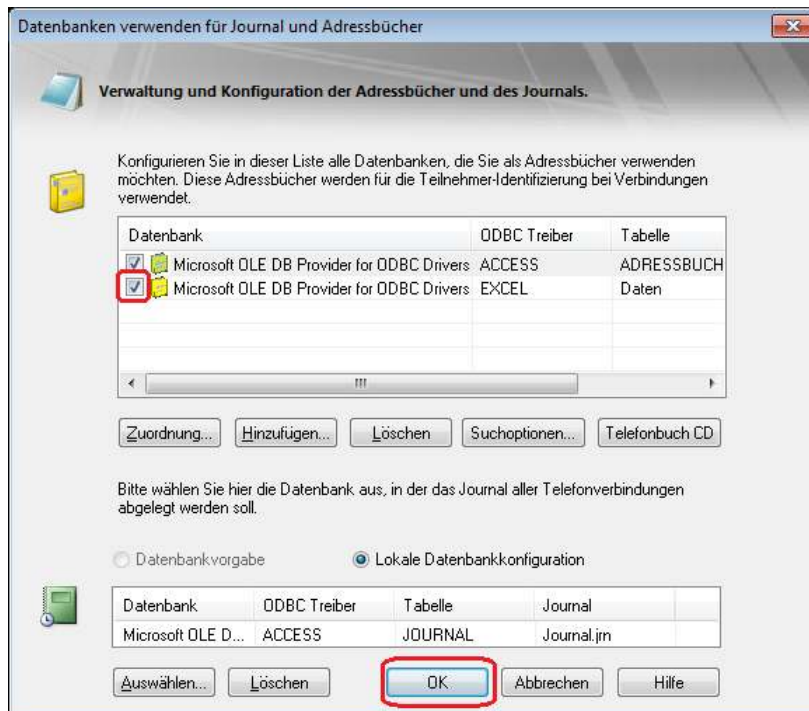
Als dritte Zuordnung ordnen Sie bitte im rechten Bereich die *1. Rufnummer* mit dem Feld *Rufnummer* im linken Bereich des Dialoges in der gleichen Weise zu. Den wie folgt abgebildeten Dialog können Sie über die *OK*-Schaltfläche bestätigen:



Jetzt speichern Sie bitte die soeben durchgeführte Konfiguration über die Schaltfläche *Speichern* des nächsten Dialoges:



Sie werden nun wieder in den Dialog *Datenbanken verwenden für Journal und Adressbücher* geführt. Aktivieren Sie an dieser Stelle das Kontrollkästchen des soeben erzeugten Eintrages mit dem Tabellennamen *Daten* und klicken Sie auf *OK*:

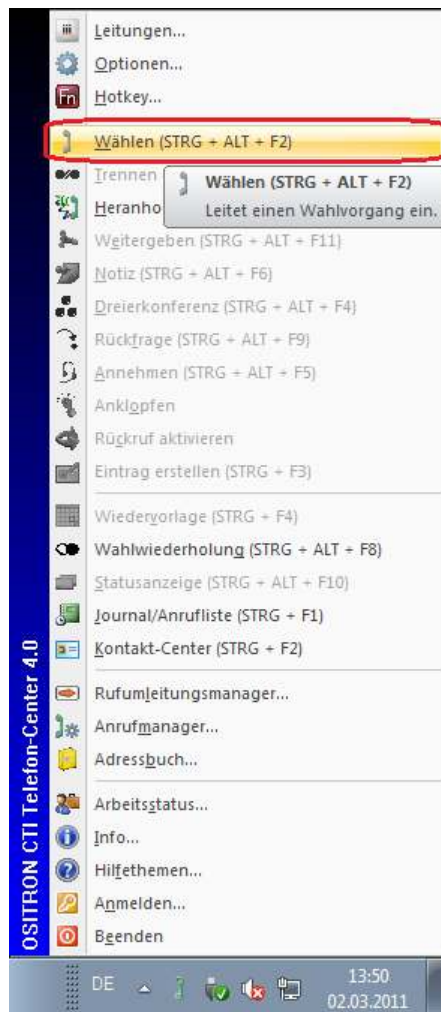


Die Excel-Tabelle steht Ihnen nun als CTI Adressbuch zur Verfügung

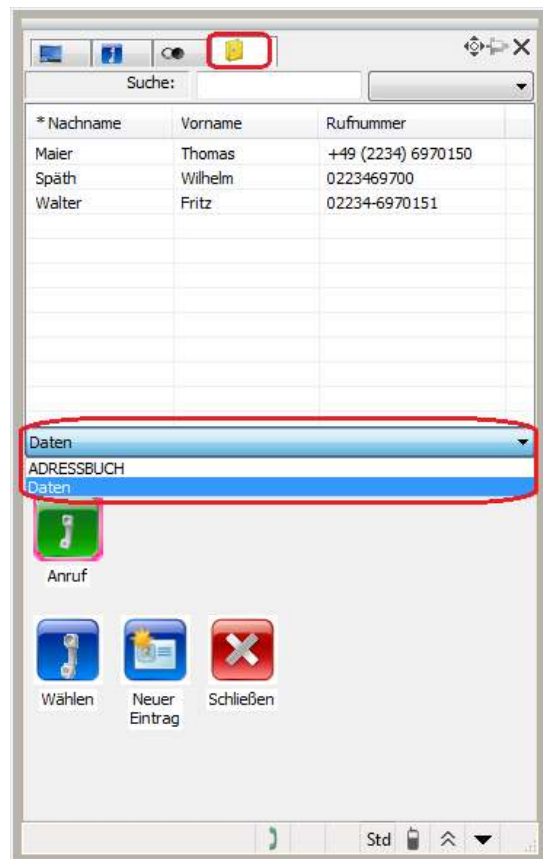
## 5. Erstellung des CTI Powerdialer-Auftrages

Es besteht nun eine Verbindung von OSITRON CTI zu Ihrer Excel-Datei in Form des soeben erzeugten CTI Adressbuches. Sie haben jetzt zum einen die Möglichkeit, eine ausgehende Wahl über das eingerichtete CTI Adressbuch auszuführen oder aber aus mehreren bzw. allen Rufnummern des soeben erstellten CTI Adressbuches einen Powerdialer-Auftrag erstellen.

Öffnen Sie hierfür das Kontextmenü des CTI Telefon-Centers, klicken Sie auf den Menüeintrag *Wählen...*:

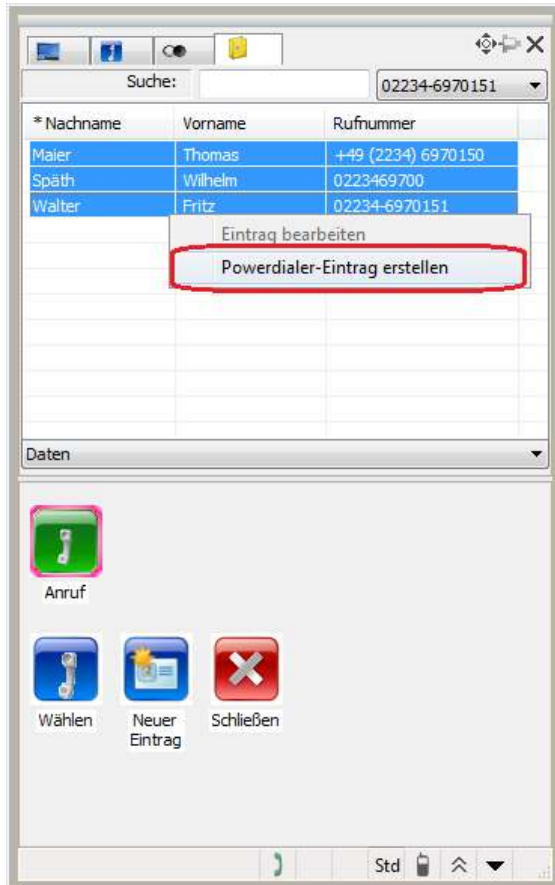


... und klicken Sie bitte im erscheinenden CTI Wähldialog auf die gelbe Adressbuch-Registerkarte. Wählen Sie das Adressbuch *Daten* über die entsprechende Dropdown-Liste aus:



Es werden jetzt tabellarisch alle Einträge angezeigt, welche Sie in der Excel-Datei markiert und als *Daten* benannt hatten.

Markieren Sie alle Adressbucheinträge, welche im Powerdialer-Auftrag übernommen werden sollen. Klicken Sie jetzt mit der rechten Maustaste auf einen markierten Adressbucheintrag und klicken Sie auf *Powerdialer-Eintrag erstellen*:

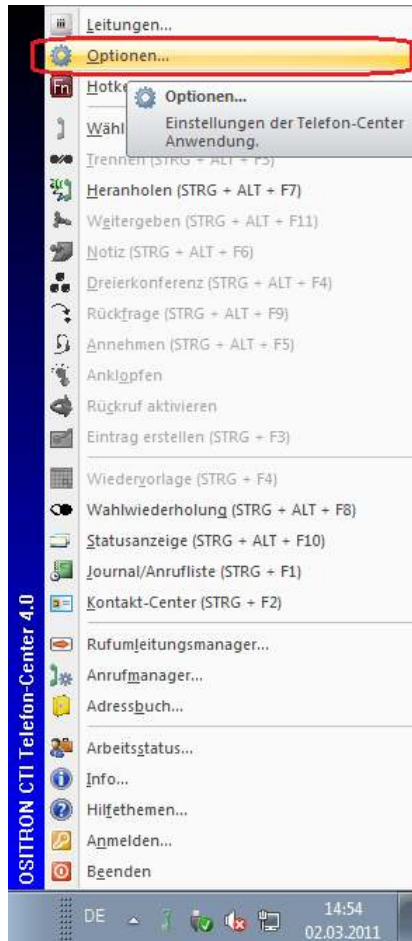


Sie haben den CTI Powerdialer-Auftrag erfolgreich erstellt und können den Wähldialog über die Schaltfläche *Schließen* schließen.

## 6. Konfiguration des Powerdialer-Auftrages

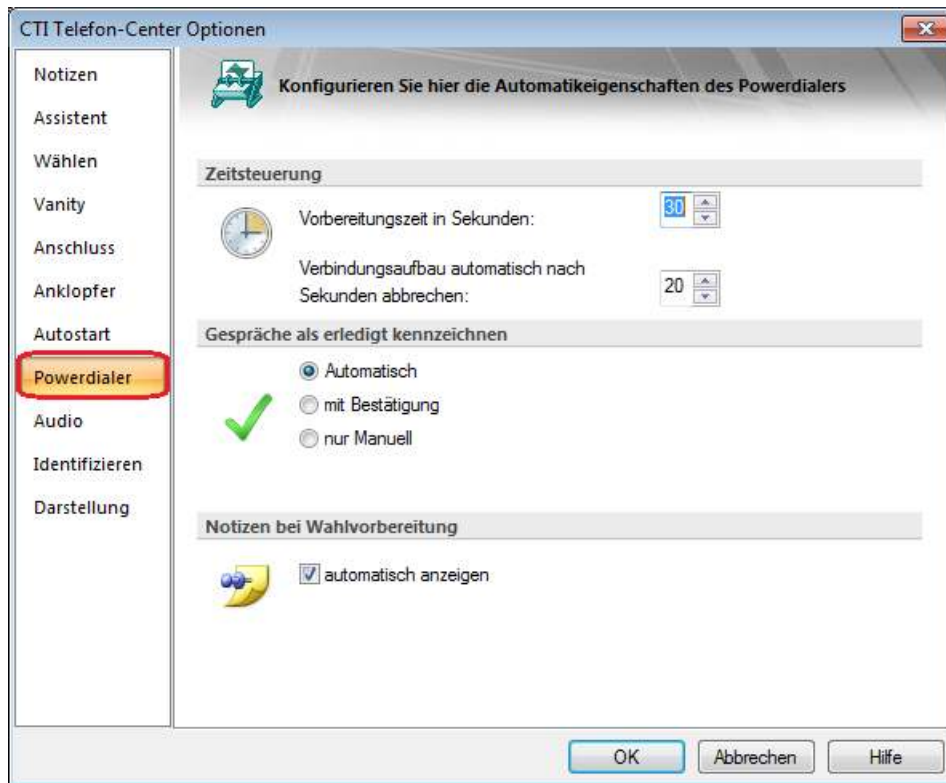
Bevor Sie den erstellten CTI Powerdialer-Auftrag ausführen, sollten Sie die Konfiguration des Powerdialers sicherstellen. Diese Konfiguration werden nicht nur für den soeben erstellten Powerdialer-Auftrag, sondern global für alle Powerdialer-Aufträge angewandt.

Klicken Sie bitte im Kontextmenü des CTI Telefon-Centers auf den Menüpunkt *Optionen,...*:



... um in die Konfigurationsmaske des CTI Telefon-Centers zu gelangen. An dieser Stelle können diverse meist individuelle Konfigurationseinstellungen durchführen.

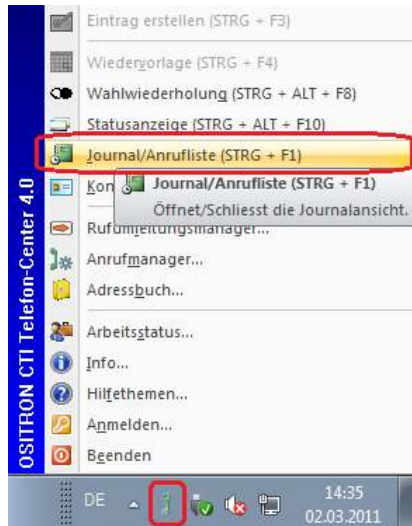
In diesem Dialog *CTI Telefon-Center Optionen* klicken Sie bitte im linken Bereich auf den Eintrag *Powerdialer*.



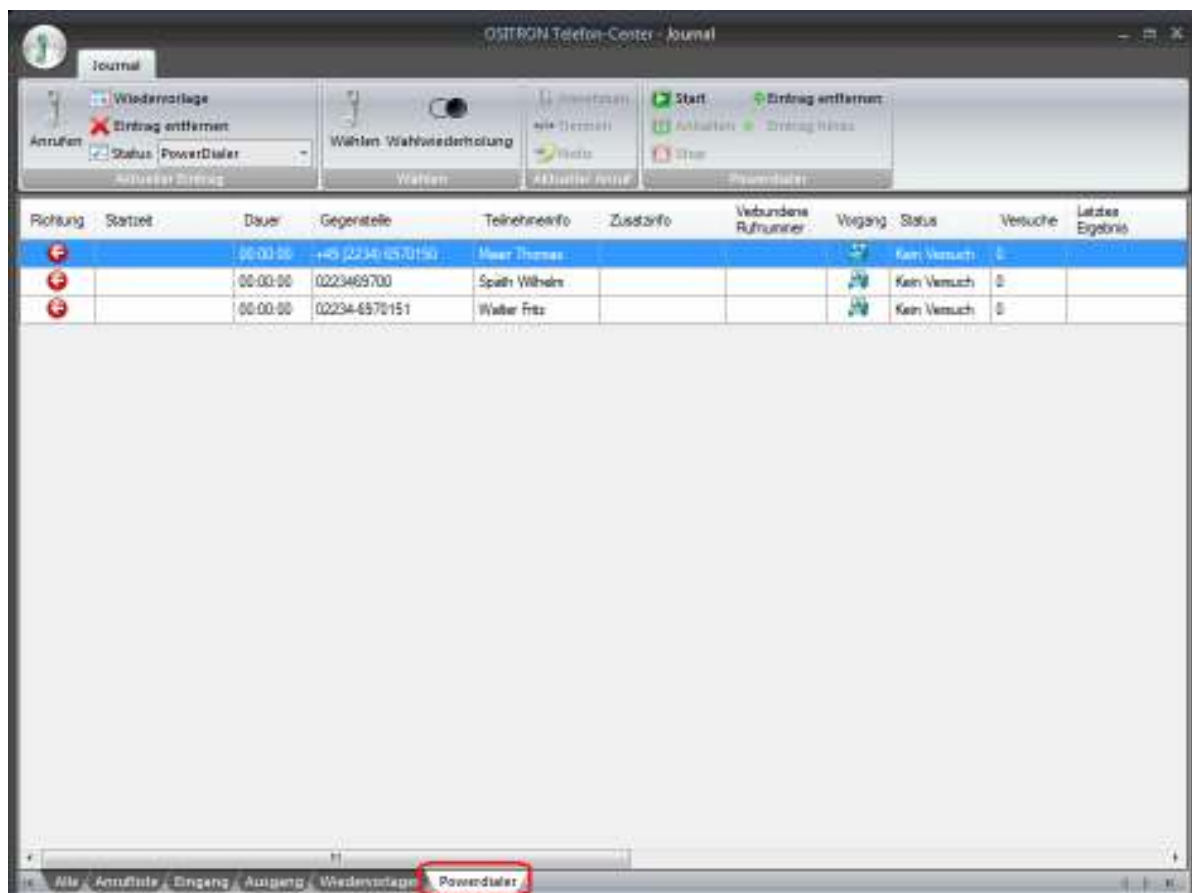
Weitere Informationen erhalten Sie in Ihrer OSITRON CTI Client Hilfe, welche Sie über das Windows Startmenü → *Alle Programme* → *OSITRON CTI \** → *OSITRON CTI Client Hilfe* unter dem Punkt *Telefon-Center* → *Telefon-Center konfigurieren* → *Powerdialer konfigurieren* öffnen können.

## 7. Starten des Powerdialer-Auftrages

Der CTI Powerdialer-Auftrag steht Ihnen nun zur Verfügung. Sie können den Powerdialer-Auftrag wie folgt starten. Klicken Sie im Kontextmenü des CTI Telefon-Centers auf den Eintrag *Journal/Anrufliste* (STRG + F1):



Daraufhin öffnet sich ein neues Formular namens *OSITRON Telefon-Center - Journal*. Sie können sich den CTI-Powerdialer betrachten, in dem Sie im unteren Bereich des Journals auf *Powerdialer* klicken:



Sie können den erstellten CTI Powerdialer nun starten, indem Sie in der im oberen Bereich des Formulars befindlichen Multifunktionsleisten-Eintrag *Powerdialer* → *Start* anklicken:



Sobald Sie den Powerdialer-Auftrag starten, erscheint bei standardmäßiger Konfiguration das CTI Statusfenster und informiert Sie über den aktuellen Stand des Powerdialer-Auftrages.

In diesem Fall wird während der Vorbereitungszeit der Status *Wahlvorbereitung* im CTI Statusfenster angezeigt, bevor die Wahl letztendlich an die dargestellte Rufnummer durchgeführt wird:



Anschließend wird die Nachbearbeitungszeit dargestellt und der nächste Powerdialer-Eintrag wird verarbeitet.

Sie können im CTI Journal den aktuellen Stand des CTI Powerdialer-Auftrages erkennen:



Im oberen Bereich können Sie den aktuellen Powerdialer-Auftrag *Anhalten* bzw. *Stoppen*.