

Tapi-Anbindung

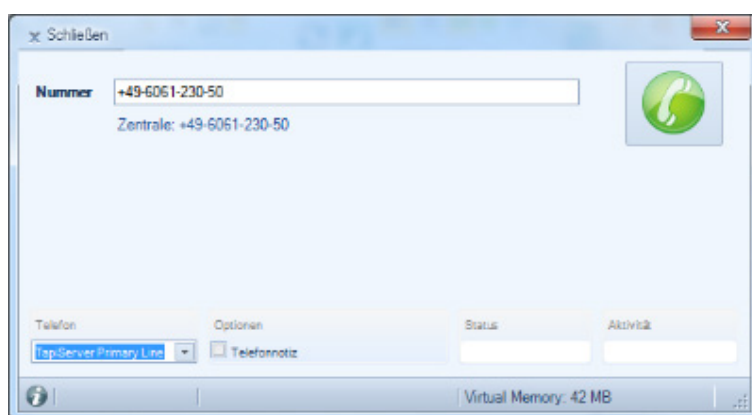
Mit der TAPI Schnittstelle haben Sie die Möglichkeit eine TAPI fähige Telefonanlage mit work4all zu nutzen. So können Sie Anrufe direkt aus work4all heraus tätigen oder eingehende Anrufe erkennen lassen.

Grundsätzliche Bedingungen

Um in work4all die TAPI Schnittstelle nutzen zu können müssen Sie zunächst die entsprechenden TAPI Treiber unter Windows installieren. Diese bekommen Sie im Normalfall über den Hersteller Ihrer Telefonanlage.

work4all konfigurieren

Um mit work4all über TAPI zu telefonieren, rufen Sie einen beliebigen Kunden/Lieferanten auf und klicken anschließend auf die Telefonschaltfläche im oberen Bereich. Die Maske öffnet sich:



Wählen Sie nun über die Schaltfläche **Telefon** die entsprechende TAPI-Line aus. Wie diese genau benannt ist, hängt von dem verwendeten TAPI-Treiber ab. Nachdem Sie die richtige Auswahl getroffen haben, können Sie auf die **grüne Wählen-Schaltfläche** klicken um das Telefonat zu starten.

Haben Sie die Wahl einmal getroffen merkt sich work4all für Ihren Arbeitsplatz die Einstellung, so dass Sie beim nächsten Wählvorgang die Auswahl nicht erneut treffen müssen.

Hinweis:

Bitte beachten Sie, dass das Wählverhalten abhängig von der Konfiguration Ihrer Telefonanlage und Ihrem TAPI Treiber ist. Eine fehlerhafte Konfiguration oder ein fehlerhafter Treiber können z.B. dafür sorgen, dass die falsche Nebenstelle zu wählen beginnt.

Vorwahl Telefonanlage

Da die meisten Telefonanlagen so konfiguriert sind, dass eine zusätzliche „Amts-Null“ vorgewählt werden muss, ist die Vorwahl dieser Null in work4all per Standard aktiviert. Somit übergibt work4all statt der eingetragenen Rufnummer **+49-2234-6903-0** automatisch die Nummer **002234-6903-0** an die Telefonanlage.

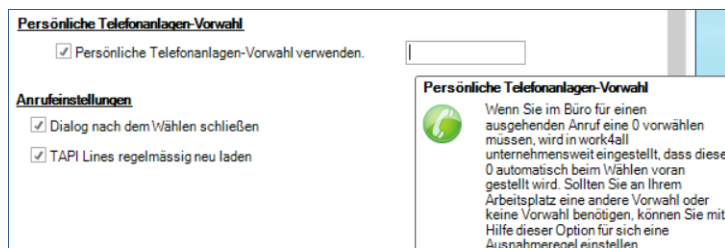
Diese Einstellung lässt sich für alle Benutzer in den **Generellen Einstellungen** unter **Allgemeines > Werte allgemein** deaktivieren:

Tapi-Anbindung

Name	Wert2	Funktion
Vorwahl Telefonanlage	LEERZEICHEN	Es wird <u>keine</u> Amts-Null mehr vorgewählt.

Um das Verhalten zu deaktivieren ist es wichtig, dass in das Feld **Wert2** ein **Leerzeichen** eingetragen wird. Der Wert im Feld **Wert1** spielt dabei keine Rolle.

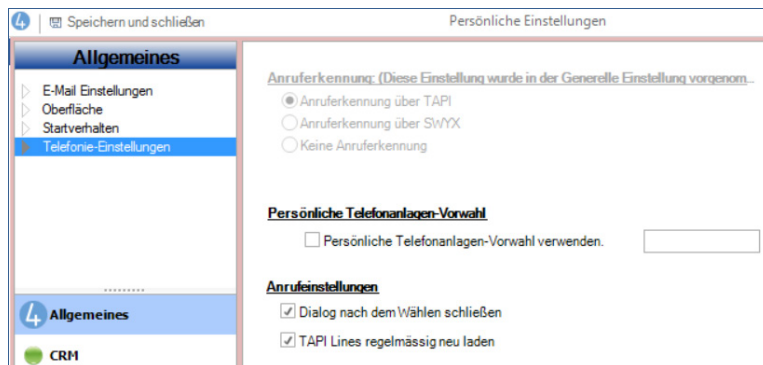
Wen Sie eine **zusätzliche NULL** vorwählen müssen, stellen Sie das in den Persönlichen Einstellungen ein.



Anruferkennung

Um die Anruferkennung für work4all zu konfigurieren müssen Sie zunächst wie zuvor beschrieben, einmal die richtige TAPI-Line im **Telefonwahl-Dialog** ausgewählt und work4all anschließend neugestartet haben.

Weiterhin muss in den **Persönlichen Einstellungen** unter **Allgemeines** die Anruferkennung auf die Option **Anruferkennung über TAPI** eingestellt sein.



Tipp:

Sie können statt der **persönlichen Einstellung** auch eine **generelle Einstellung** anlegen, damit diese Einstellungen nicht von jedem Benutzer gemacht werden müssen.

Name	Wert 1	Wert 2
Anruferkennung Konfiguration	1 (für TAPI)	

Mit dieser Einstellung ist die Anruferkennung für alle Benutzer auf TAPI fest eingestellt.

Tapi-Anbindung

Zusätzliche Null bei eingehenden Anrufen

Bei manchen Telefonanlagen kommt es vor, dass bei eingehenden Anrufen eine zusätzliche Null mit übergeben wird. Zum Beispiel 00049222469030. Dadurch funktioniert die Anruferkennung in work4all nicht. Um die Null zu entfernen, müssen Sie folgenden Eintrag in den Generellen Einstellungen vornehmen:

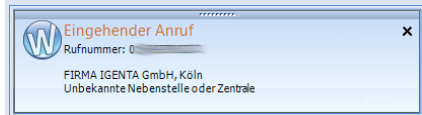
Name	Wert1	Funktion
Eingehende Anrufe mit doppelter null	-1	Zusätzliche Null wird bei eingehenden Anrufen entfernt.

Anruferkennung der Nebenstelle oder der Zentrale

work4all erkennt bei eingehenden Telefonaten auch Nummern, die nicht von einem bekannten Telefon, sondern von einer Nebenstelle eines bekannten Kunden oder Lieferanten ankommen.

Beispiel:

Ihr Kontakt hat die Rufnummer 0221-948623-20, ruft aber von der Nebenstelle -32 an. Die Anruferkennung versucht nun zunächst, die wirkliche Durchwahlnummer zu erkennen. Das schlägt fehl, deshalb wird zunächst versucht, die Nummer 0221-948623-2 zu finden. Dies klappt auch nicht, anschließend die 0221-948623-. Aufgrund der internen Ähnlichkeitssuche funktioniert dieser Versuch und findet so zu mindestens die Firma. Dies wird dann auch entsprechend angezeigt:



Interne Durchwahlen

Sollten Ihre Durchwahlen beim internen Weiterleiten nicht korrekt angezeigt werden, definieren Sie bitte die Länge der internen Durchwahlen. Dazu gibt es folgende Generelle Einstellung:

Name	Wert1
länge interner durchwahlen	Länge der Durchwahlen

Bei Wert1 tragen Sie die Ziffer für die Anzahl der Stellen ein, z. B. eine 3 für 3stellige Durchwahlen.

Problembhebung

„Ich habe alle Einstellungen gemacht, jedoch sehen Kunden die falsche Durchwahl wenn ich über work4all wähle“

- Dies kann an der TAPI Line Konfiguration liegen. Je nach TAPI Treiber kann hier festgelegt werden, mit welcher Durchwahl/Nebenstelle die TAPI-Line verbunden ist.

„Immer wenn ich auf Wählen klicke, beginnt mein Telefon zu wählen, hört aber sofort wieder auf“

- Dies kann daran liegen, dass der Telefonwahl-Dialog sich per Standard nach dem Wählen schließt. Einige TAPI Treiber schließen dann auch die Verbindung wieder. Hierzu gibt es die Option „Dialog nach dem Wählen schließen“ in den persönlichen Einstellungen.

„Ich kann zwar in work4all wählen, jedoch funktioniert die Anruferkennung nicht“

- Einige TAPI Treiber sind nicht in der Lage mehrere Programme über Ereignisse wie eingehende Anrufe zu informieren. Prüfen Sie daher ob noch andere Software auf Ihrem Rechner auf z.B. eingehende Anrufe reagiert und schließen diese.
- Nicht jeder TAPI Treiber ist in der Lage Anruferkennung durchzuführen. Es kann sein das der TAPI Treiber diese Funktion einfach nicht unterstützt.
- Versuchen Sie die **Generelle Einstellung** wie oben beschrieben für die Anruferkennung zusätzlich zu setzen.
- Es gibt Software (wie z.B. Estos ProCall), die auf eingehende Anrufe reagiert. Diese geben das Signal zum Teil nicht an work4all weiter. In diesem Fall müssen Sie die Software deinstallieren, wenn Sie die Anruferkennung in work4all nutzen möchten.

