



die controlling management software
der Architekten und Ingenieure

untermStrich Connector 4VX

Handbuch

© 2019 untermStrich® Software GmbH


07/2019

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|----|
| 1. Einleitung | 2 |
| 2. Installation | 3 |
| 2.1 Systemanforderungen | 3 |
| 2.2 Setup | 4 |
| 2.3 Connector 4VX einrichten | 6 |
| 3. untermStrich SYNC | 9 |
| 3.1 Einstellungen | 10 |
| 3.2 Outlook-Kategorien | 15 |
| 3.3 Auto-Sync | 15 |
| 3.4 Synchronisation starten | 16 |
| 3.5 Hinweise zum Löschen | 17 |
| 3.6 Serientermine | 17 |
| 4. untermStrich TAPI | 18 |
| 4.1 Vorbereitungen | 18 |
| 4.2 Einstellungen | 21 |
| 4.3 Anrufmonitor | 24 |
| 4.4 Anruf-Protokollierung deaktivieren | 24 |

1. Einleitung

Der *untermStrich Connector 4VX* ist eine Zusatzkomponente für die untermStrich-Software. Dieser muss auf den Arbeitsplätzen installiert werden, auf denen folgende Funktionalitäten benötigt werden:

- *untermStrich SYNC* (Outlook-Synchronisation)
- *untermStrich TAPI* (Telefonie-Schnittstelle)  Nicht für Terminalserver geeignet!
- einige Funktionen im Bereich *Dokumente*

2. Installation

2.1 Systemanforderungen

- Betriebssystem: Windows 7
Windows 8 / Windows 8.1
Windows 10
Windows Server 2008 R2
Windows Server 2012 / Windows Server 2012 R2
 - ⓘ Hinweis: Das Programm benötigt Microsoft .NET Framework 4 (ist bereits in den Betriebssystemen integriert).

- Das Browser Add-On *Dragon NaturallySpeaking* führt zu Fehlern bei der Nutzung des Connector 4VX.

- untermStrich: ab Version 12.1.6

2.2 Setup

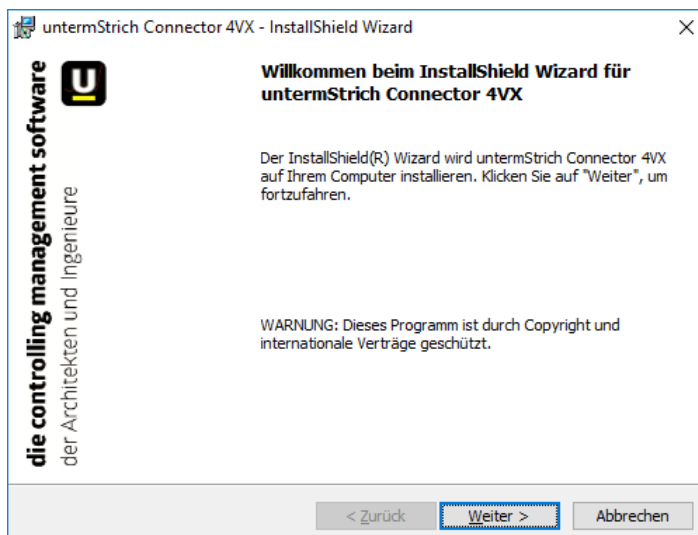
Mit dem untermStrich Connector 4VX-Setup werden folgende Programme installiert:

- *untermStrich SYNC* (Outlook-Synchronisation)
- *untermStrich TAPI* (Telefonie-Schnittstelle) **!** Nicht für Terminalserver geeignet! Verwenden Sie die Server-Version von *untermStrich TAPI*, wenn der Connector 4VX auf einem Terminalserver installiert wird.

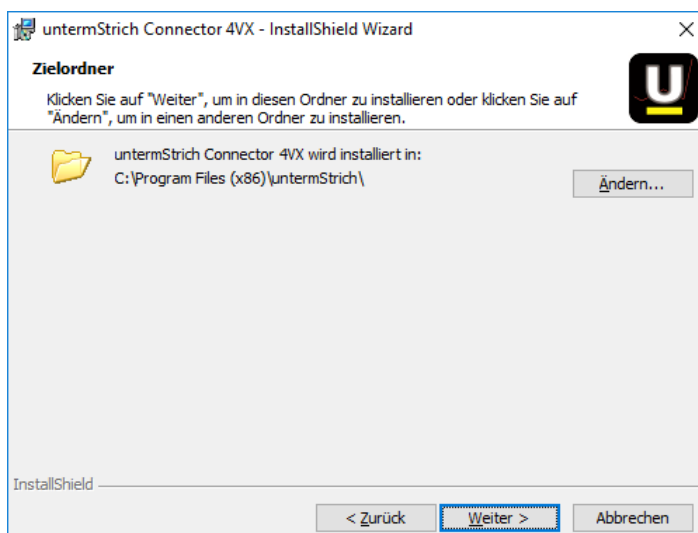
i Diese Funktionalitäten gibt es auch als Server-Version. Weitere Informationen finden Sie im untermStrich-Kundenbereich:

<http://kunden.untermstrich.com/version-12.html>

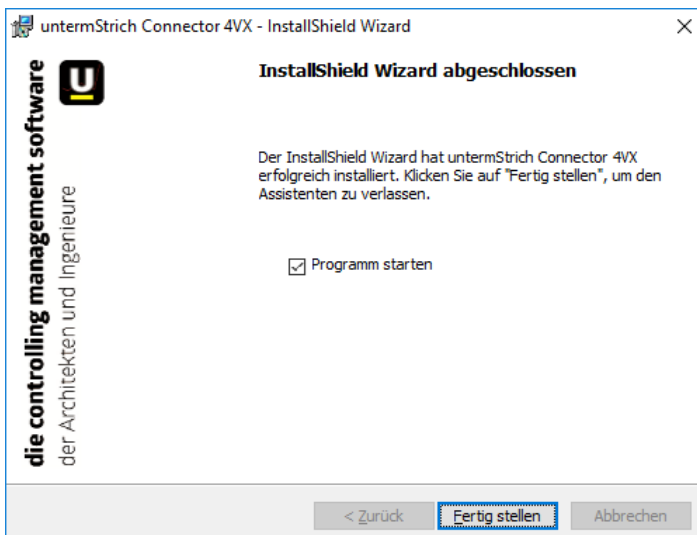
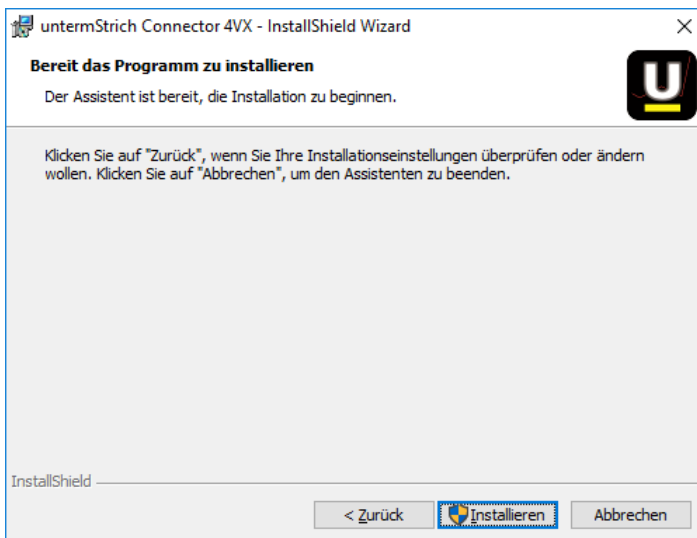
Mit Doppelklick auf die Datei *untermStrich Connector 4VX Setup.exe* wird das Installationsprogramm gestartet.



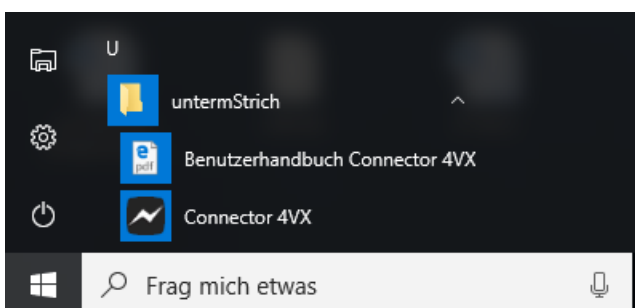
Im nachfolgenden Dialog können Sie mit Klick auf die Schaltfläche *Ändern...* gegebenenfalls einen anderen Zielordner auswählen.



Nach Klick auf die Schaltfläche *Weiter* > kann im folgenden Dialog die Installation gestartet werden (Schaltfläche *Installieren* anklicken).



Es befinden sich nun die folgenden Verknüpfungen im Windows-Startmenü:



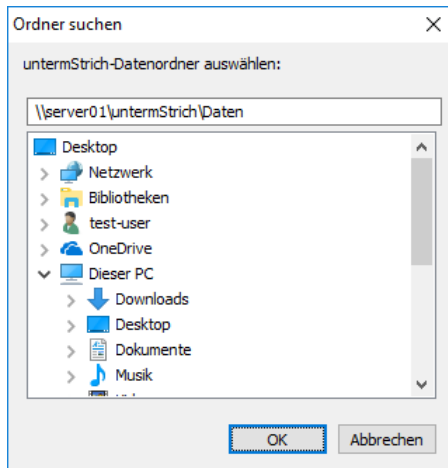
- ❏ Das Installationsprogramm hat den Connector 4VX auch in den Windows-Autostartordner eingetragen. Dieser wird somit beim Starten von Windows automatisch ausgeführt.

2.3 Connector 4VX einrichten

Wenn der untermStrich Connector 4VX gestartet ist, wird in der Windows-Taskleiste das entsprechende Infobereich-Symbol angezeigt:

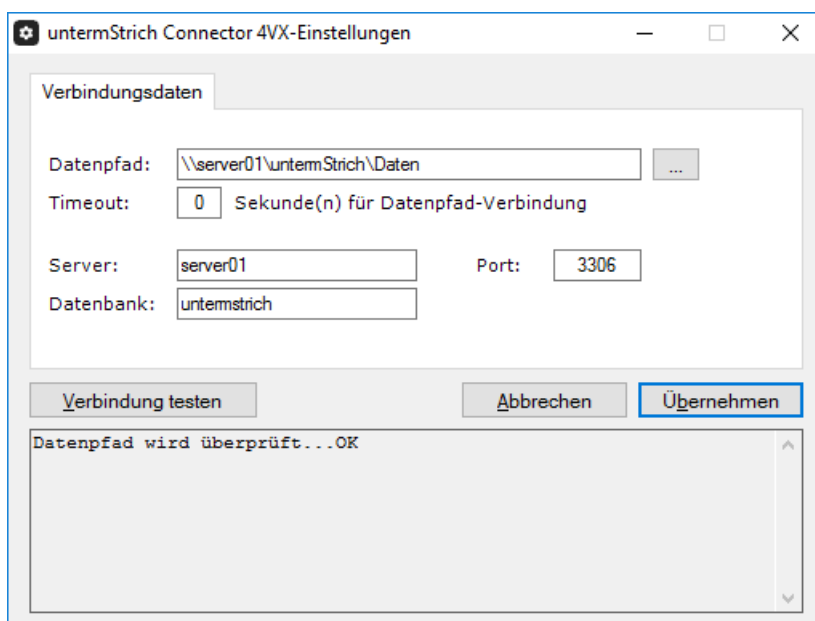


Bei der ersten Anmeldung in der untermStrich-Software wird ein Dialogfenster angezeigt, in dem der untermStrich-Datenordner ausgewählt werden muss.



Im oberen Bereich können Sie direkt den Pfad zum Datenordner eingeben. Tragen Sie hier einen UNC-Pfad (also kein gemapptes Netzlaufwerk) ein. Bestätigen Sie anschließend die Pfadangabe mit der Schaltfläche *OK*.

Sie können, falls erforderlich, den Datenpfad mit dem Programm *untermStrich Connector 4VX-Einstellungen* ändern. Dieses befindet sich im Programmordner des Connectors. Führen Sie die Datei *settings.exe* aus. Es öffnet sich folgendes Fenster, in dem Sie den Datenpfad ändern können:



I Prinzipiell ist es möglich, den Connector ohne Datenpfad zu betreiben. Dies ist aber nicht empfohlen.

Wenn Sie keinen Datenpfad angeben, sind einige Funktionen im Bereich *Dokumente* sowie die Update-Funktionalität des Connectors nicht verfügbar. *untermStrich TAPI* (Telefonie-Schnittstelle) und *untermStrich SYNC* (Outlook-Synchronisation) sind auch ohne Datenpfad verfügbar.

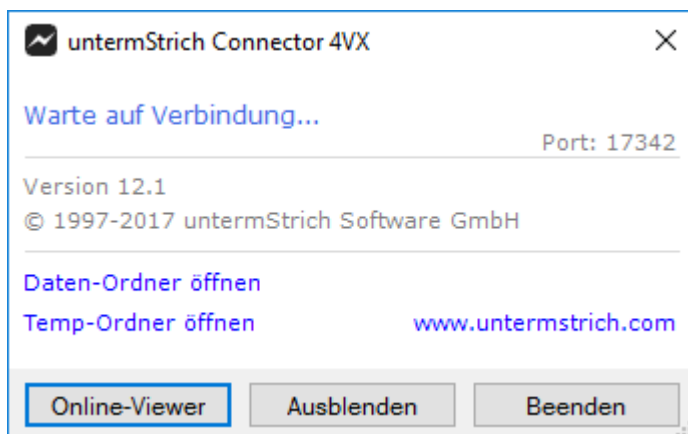
Nach Eingabe des Datenpfades werden automatisch die Daten für die MySQL-Verbindung angezeigt. **ACHTUNG:** Diese MySQL-Verbindungsdaten (Server, Port und Datenbank) sind globale Einstellungen. Ändern Sie diese nur dann, wenn dies erforderlich ist!

Sie können die Verbindung zur untermStrich-Datenbank testen, indem Sie auf die Schaltfläche *Verbindung testen* klicken.

Wenn der *untermStrich Connector 4VX* mittels VPN auf den Datenordner zugreifen soll kann es vorkommen, dass der Zugriff (nach dem Anmelden in der untermStrich-Software) nicht sofort verfügbar ist. In diesem Fall wird das Dialogfenster für die Datenpfad-Auswahl angezeigt. Sie können dies verhindern, indem Sie den Wert für *Timeout* erhöhen.

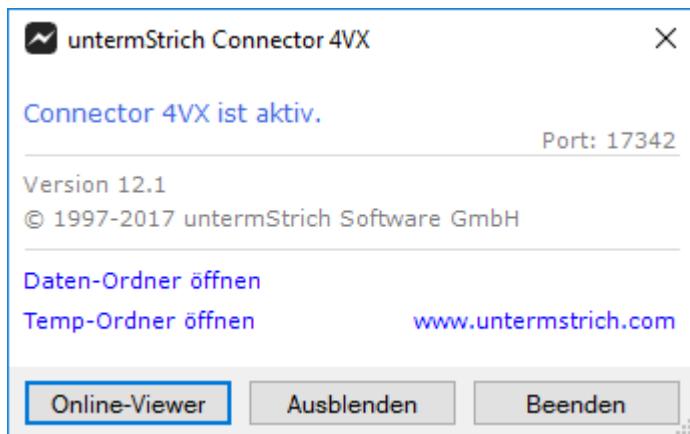
Mit Klick auf die Schaltfläche *Übernehmen* werden die Einstellungen gespeichert und das Fenster geschlossen.

Mit Klick auf das Infobereich-Symbol des untermStrich Connectors 4VX öffnet sich folgendes Fenster:



Im oberen Bereich wird angezeigt, ob der Connector mit der untermStrich-Software verbunden ist. Nur wenn der Connector 4VX aktiv ist, können die Connector-Funktionalitäten verwendet werden.

Der Connector 4VX wird erst aktiv, nachdem sich der Benutzer in der untermStrich-Software angemeldet hat.



Wird der Connector nicht aktiv, müssen Sie die Einstellungen dieses Benutzers in der untermStrich-Software überprüfen und gegebenenfalls ändern (Modul *Benutzer* starten und in der Registerkarte *Connector / Dateiverwaltung* die Einstellungen für *Methode*, *Connector Adresse* und *Connector Port* überprüfen). Wenn Sie HTTPS nutzen, benötigen Sie die untermStrich Browser-Erweiterung für den entsprechenden Web-Browser.

Weitere Informationen finden Sie in der untermStrich-Onlinehilfe:

<https://webservices.untermstrich.com/h2/de:user:start>

Zusätzlich wird auch der Connector-Port angezeigt. Der Standard-Port ist 17342. Soll ein anderer Port verwendet werden (wenn z.B. der Connector auf einem Terminalserver installiert wird), können Sie diesen gegebenenfalls ändern.

Weitere Informationen finden Sie in der untermStrich-Onlinehilfe:

https://webservices.untermstrich.com/h2/de:faq:terminal_server

Um festzustellen, welche Version des Connectors installiert ist, wird diese hier angezeigt.

Sie sollten den *untermStrich Connector 4VX* regelmäßig auf Aktualisierungen überprüfen.

Informationen zum Connector-Update:

<http://kunden.untermstrich.com/version-12.html>

Im unteren Bereich gibt es eine Möglichkeit, den Daten- und Temporär-Ordner (des angemeldeten Benutzers in Windows) zu öffnen. Wird der Link *Daten-Ordner öffnen* nicht angezeigt, dann wird der Connector ohne Datenpfad betrieben.

Mit Klick auf die Schaltfläche *Online-Viewer* können Sie das Programm für den Online-Support starten.


3. untermStrich SYNC

Mit diesem Programm können Adressen, Termine und Aufgaben mit Microsoft Outlook synchronisiert werden.

 Alternativ dazu gibt es eine Server-Version von *untermStrich SYNC*:

<http://kunden.untermstrich.com/version-12.html>

untermStrich SYNC kann mit folgenden Microsoft Outlook Versionen verwendet werden: Microsoft Outlook 2007 / 2010 / 2013 / 2016 / 2019

 Der Windows-Benutzer, der die Synchronisation ausführt, benötigt volle Zugriffsberechtigung auf die zu synchronisierenden Outlook-Ordner!

 Der *untermStrich Connector 4VX* muss gestartet und aktiv sein.

Modul *SYNC 4VX* starten:

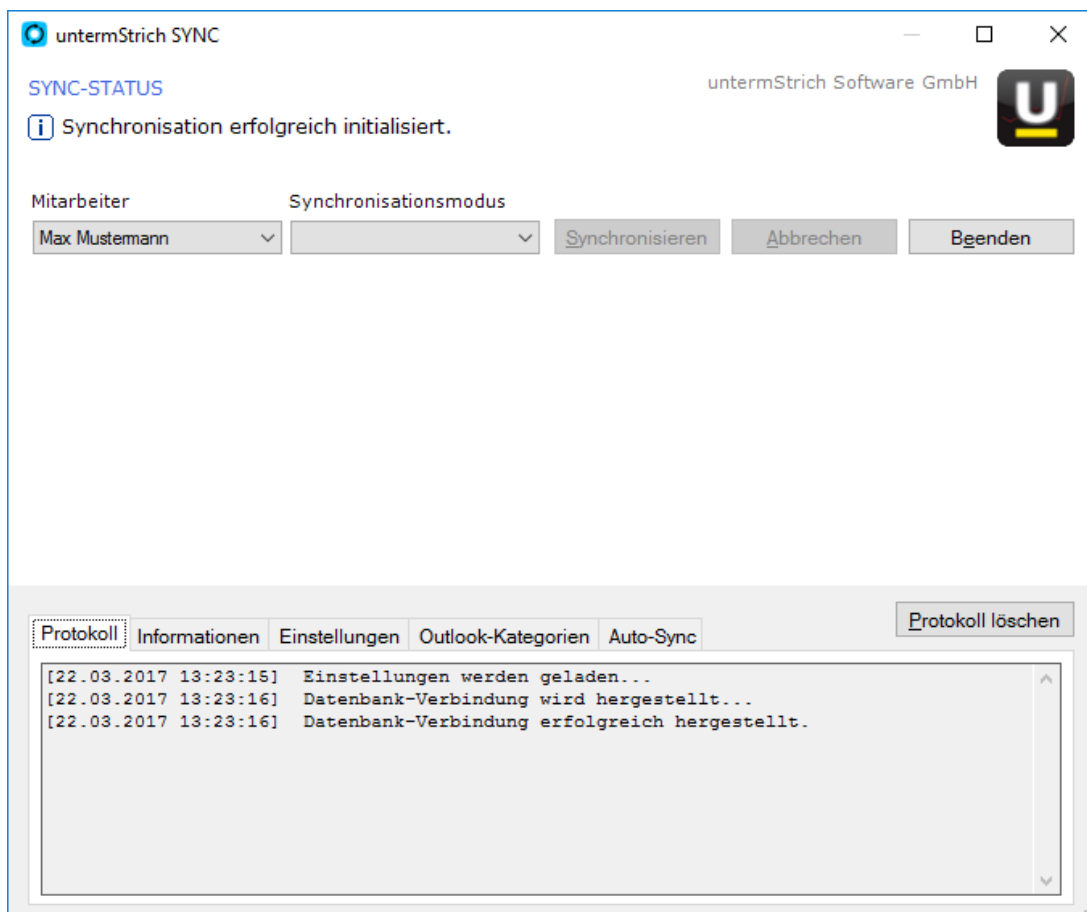
untermStrich Version X2



untermStrich Version X3

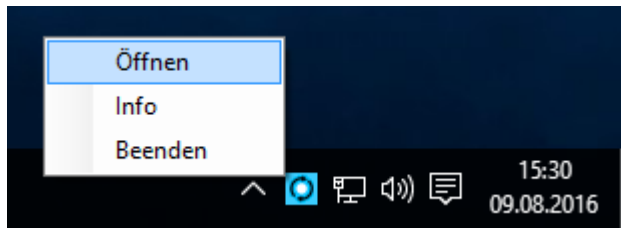


Nach dem Starten von *untermStrich SYNC* wird das entsprechende Symbol im Infobereich in der Windows-Taskleiste angezeigt und es öffnet sich folgendes Fenster:



Wenn Sie das SYNC-Fenster schließen, wird dieses nicht geschlossen, sondern nur ausgeblendet.

Sie können das Fenster mit einem Klick auf das Infobereich-Symbol wie folgt wieder einblenden:



Mit Klick auf den Menüpunkt *Öffnen* wird das SYNC-Statusfenster einblendet.

Im SYNC-Statusfenster werden im oberen Bereich die Synchronisations-Aktivitäten angezeigt.

Im unteren Bereich werden in der Registerkarte *Protokoll* die Haupt-Aktivitäten mitprotokolliert (diese Protokollierung erfolgt nur temporär und wird gelöscht, wenn das Programm beendet wird). Sie können das Protokoll jederzeit löschen, indem Sie auf die Schaltfläche *Protokoll löschen* klicken.

In der Registerkarte *Informationen* finden Sie eine Zusammenfassung der aktuellen untermStrich SYNC Einstellungen:

| Element | Wert |
|--|--------------|
| Server | server01 |
| Port | 3306 |
| Datenbank | untermstrich |
| Adresskategorie | Sonstige |
| Projekt | 00000 Intern |
| Projekte mit Projektnummer synchronisieren | Nein |
| Zeitdifferenz für Datenabgleich (Sekunden) | 15 |

3.1 Einstellungen

In der Registerkarte *Einstellungen* werden allgemeine Synchronisations-Einstellungen vorgenommen. Einige Einstellungen können nur dann geändert werden, wenn Sie die erforderliche Berechtigung (die im Modul *Team* in der Registerkarte *Sicherheit* für das Modul SYNC 4VX zugewiesen ist) haben.

Berechtigungen für Modul SYNC 4VX:

- *gesperrt*: Modul SYNC 4VX ist deaktiviert.
- *Mitarbeiter*: Einstellungen sind deaktiviert. Outlook-Kategorien können exportiert werden. Verknüpfung für Auto-Sync kann erstellt werden (nur für Synchronisationsmodi des aktuell angemeldeten Benutzers). Es können nur eigene, bereits eingerichtete Synchronisationsmodi synchronisiert werden.

- *Verwaltung:* Wie Berechtigung *Mitarbeiter*. Zusätzlich können Synchronisationsmodi erstellt und geändert werden (nur für den aktuell angemeldeten Benutzer).
- *Unternehmer:* Alle Berechtigungen mit Ausnahme der Adressfeldzuteilung. Es können Synchronisationsmodi auch für andere Benutzer erstellt bzw. geändert und mit diesen auch synchronisiert werden.
- *Unternehmer Plus:* Alle Berechtigungen.

Protokoll Informationen **Einstellungen** Outlook-Kategorien Auto-Sync Protokoll löschen

Adresskategorie: Sonstige (für Synchronisation ohne Benutzerinteraktion)

Projekt: 00000 Intern (für Synchronisation ohne Benutzerinteraktion)

Projekte mit Projektnummer synchronisieren

Zeitdifferenz für Datenabgleich (Sekunden) 15

Abbrechen Übernehmen Synchronisationsmodus Adressfeldzuteilung

Adresskategorie:

Diese Adresskategorie wird bei Adressen (Kontakte), bei denen keine Adresskategorie zugeordnet ist, automatisch zugewiesen (wird für die Auto-Sync benötigt wenn die Option *Synchronisation ohne Benutzerinteraktion* aktiviert ist).

Projekt:

Dieses Projekt wird bei Termine und Aufgaben, bei denen kein Projekt zugeordnet ist, automatisch zugewiesen (wird für die Auto-Sync benötigt wenn die Option *Synchronisation ohne Benutzerinteraktion* aktiviert ist).

Projekte mit Projektnummer synchronisieren:

Mit Aktivierung dieser Option werden die Projekte in Outlook (diese werden in Outlook als Kategorien dargestellt), die bei Termine und Aufgaben zugeordnet sind, mit Projektnummern synchronisiert. Wird diese Option deaktiviert, wird nur die Projektbezeichnung synchronisiert. Gibt es Projekte mit identischer Projektbezeichnung, muss diese Option aktiviert werden.

Zeitdifferenz für Datenabgleich (Sekunden):

Wenn Outlook im Cache-Modus betrieben wird kann es vorkommen, dass sich das Änderungsdatum eines Outlook-Objektes (Kontakt, Termin oder Aufgabe) kurz nach dem Datenabgleich nochmals verändert. Bei der nächsten Synchronisation würde in diesem Fall dasselbe Objekt wieder synchronisiert werden, obwohl dies aber nicht notwendig wäre und die Synchronisation wird dadurch langsamer. Gibt man hier einen höheren Wert an, kann die Performance der Synchronisation erhöht werden. Die Standard-Einstellung ist 15 Sekunden. Diese sollte nur dann verändert werden wenn Outlook im Cache-Modus betrieben wird!

Synchronisationsmodus:

Mit Klick auf die Schaltfläche *Synchronisationsmodus* öffnet sich folgendes Fenster:

Einstellungen

Synchronisationsmodus Mitarbeiter Outlook-Profil Profil-Kennwort

Adressen

Synchronisationsordner ...

Neue Adressen von Outlook

Bereits synchronisierte Daten vergleichen

Neue Adressen von untermStrich

Eigene Projektbeteiligte von untermStrich

Adresskategorie

Termine

Synchronisationsordner ...

Neue Termine von Outlook

Bereits synchronisierte Daten vergleichen

Neue Termine von untermStrich

Aufgaben

Synchronisationsordner ...

Neue Aufgaben von Outlook

Bereits synchronisierte Daten vergleichen

Neue Aufgaben von untermStrich

Speichern **Neu** Löschen Schließen

Mit Klick auf die Schaltfläche *Neu* wird ein neuer Synchronisationsmodus erstellt:

Synchronisationsmodus erstellen

Synchronisationsmodus-Bezeichnung:

Abbrechen **Übernehmen**

Für die Bezeichnung des Synchronisationsmodus sollte der Name des Mitarbeiters verwendet werden. Nach Klick auf die Schaltfläche *Übernehmen* können Sie die Synchronisations-Einstellungen für diesen Synchronisationsmodus vornehmen.

! Im Eingabefeld *Mitarbeiter* muss der entsprechende Mitarbeiter ausgewählt werden. Wird hier kein Mitarbeiter angegeben, dann ist dieser Synchronisationsmodus nicht aktiv und kann auch nicht für eine Synchronisation ausgewählt werden.

Wird ein Outlook-Profil verwendet, muss im Feld *Outlook-Profil* die Bezeichnung des Profils eingetragen werden. Ist das Outlook-Profil mit einem Kennwort geschützt, kann dieses im Feld *Profil-Kennwort* eingegeben werden.

Synchronisationsordner müssen nicht zwingend angegeben werden. Wenn Sie keinen *Synchronisationsordner* auswählen, wird der entsprechende Standard-Outlookordner für die Synchronisation verwendet.

Wenn Sie Termine oder Aufgaben synchronisieren, werden automatisch die beteiligten Adressen mit dem Adressen-Synchronisationsordner (dieser muss ein lokaler Outlook-Kontakte-Ordner sein) synchronisiert.

The screenshot shows the 'Einstellungen' (Settings) window. At the top, there are four fields: 'Synchronisationsmodus' (Mustermann), 'Mitarbeiter' (Max Mustermann), 'Outlook-Profil' (empty), and 'Profil-Kennwort' (empty). Below this are three sections: 'Adressen', 'Termine', and 'Aufgaben'. Each section has a 'Synchronisationsordner' field (e.g., 'M.Mustermann\Kontakte', 'M.Mustermann\Kalender', 'M.Mustermann\Aufgaben') and several checkboxes for synchronization options. For 'Adressen', options include 'Neue Adressen von Outlook', 'Bereits synchronisierte Daten vergleichen', 'Neue Adressen von untermStrich', 'Eigene Projektbeteiligte von untermStrich', 'Adresskategorie', 'Änderungen anzeigen', 'Daten von Outlook sind gültig', 'Daten von untermStrich sind gültig', 'Auch inaktive Adressen vergleichen', and 'Inaktive/gelöschte Adressen aus Outlook entfernen'. For 'Termine' and 'Aufgaben', options include 'Neue Termine/Aufgaben von Outlook', 'Bereits synchronisierte Daten vergleichen', 'Neue Termine/Aufgaben von untermStrich', 'Neue private Termine/Aufgaben nicht synchronisieren', and 'Änderungen anzeigen'. Each of these sections also has a 'Tage' field set to 60. At the bottom, there are four buttons: 'Speichern', 'Neu', 'Löschen', and 'Schließen'.

Mit Klick auf die Schaltfläche *Speichern* werden die Einstellungen gespeichert. Wenn Sie alle benötigten Synchronisationsmodi erstellt haben, können Sie dieses Fenster schließen.

Adressfeldzuteilung:

Mit Klick auf die Schaltfläche *Adressfeldzuteilung* öffnet sich folgendes Fenster:

- !** Werden folgende Einstellungen geändert, müssen alle Outlook-Kontakte-Ordner, die bereits zuvor synchronisiert wurden, geleert werden!

Feldzuteilungen für den Abgleich der Adressen

| untermStrich Felder | Zugeweilte Outlook Felder | Felder von Outlook |
|---------------------|----------------------------|-------------------------------|
| Name / Firma | Nachname | Abrechnungsinformationen |
| Firmenzusatz | Firma | Abteilung |
| Anrede | Anrede | Adresse geschäft.: Postfach |
| Titel / Mastertitel | Namenszusatz | Adresse geschäft.: Region |
| Vorname | Vorname | Adresse Privat: Land |
| Ansprechpartner | Position | Adresse Privat: Ort |
| Straße | Adresse geschäft.: Strasse | Adresse Privat: Plz |
| Straße 2 | | Adresse Privat: Postfach |
| Plz | Adresse geschäft.: Plz | Adresse Privat: Region |
| Ort | Adresse geschäft.: Ort | Adresse Privat: Strasse |
| Land | Adresse geschäft.: Land | Autotelefon |
| Telefon 1 | Telefon geschäftlich | Benutzerfeld 1 |
| Telefon 2 | Telefon geschäftlich 2 | Benutzerfeld 2 |
| Mobil | Mobiltelefon | Benutzerfeld 3 |
| Fax | Fax geschäftl. | Benutzerfeld 4 |
| Modem | ISDN | Beruf |
| URL | Webseite | Beschreibung |
| E-Mail | E-Mail | Büro |
| UID-Nr. | | E-Mail 2 |
| | | E-Mail 3 |
| | | Empfohlen von |
| | | Fax privat |
| | | FTP-Seite |
| | | Funkruf |
| | | Geburtstag |
| | | Geschlecht |
| | | Haupttelefon |
| | | Hobbies |
| | | Homepage geschäft.: |
| | | Homepage privat |
| | | Internet Frei/Gebucht-Adresse |
| | | Jahrestag |
| | | Kinder |
| | | Konto |
| | | Nachrichtenklasse |
| | | Name Assistent |

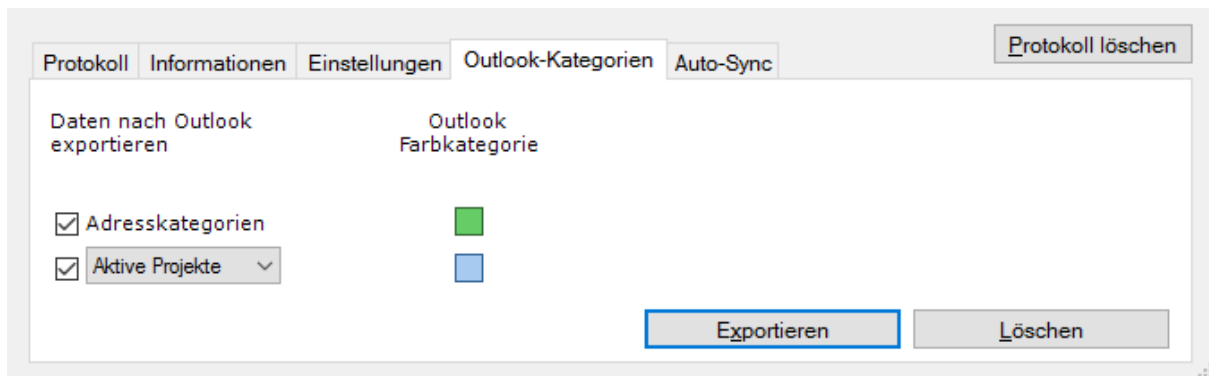
Beschreibung übertragen (nur von untermStrich nach Outlook)
 Beschreibung übertragen (nur bei neuen Adressen von Outlook nach untermStrich)
 Wenn ein Ansprechpartner vorhanden ist soll dieser mit dem Outlookfeld 'Nachname' synchronisiert werden

Speichern Abbrechen

Sie können nun die Feldzuteilung für den Abgleich der Adressen vornehmen. Im linken Bereich sind die untermStrich-Datenfelder mit den zugeweilten Outlook-Felder und im rechten Bereich die verfügbaren Outlook-Felder aufgelistet. Die Feldzuordnung erfolgt per Drag & Drop (Outlook-Feld per Drag & Drop in den linken Bereich ziehen und dem untermStrich-Feld zuordnen).

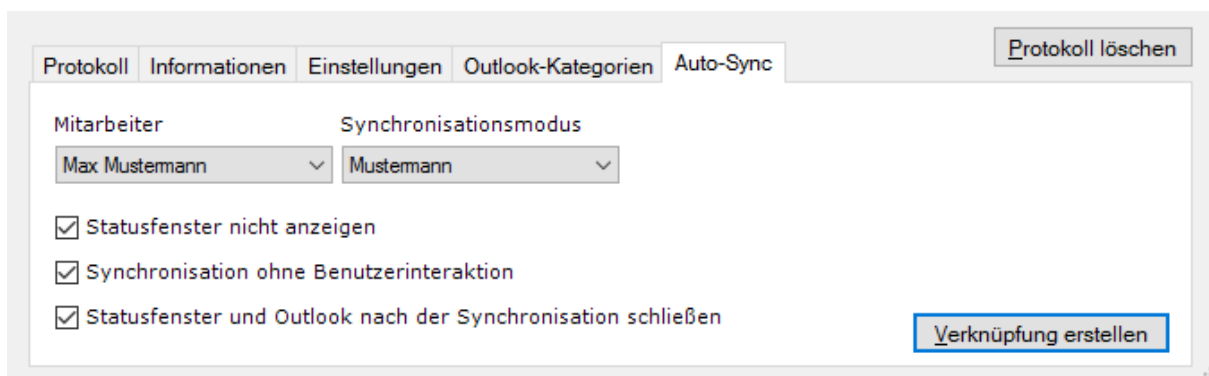
- i** Es wird empfohlen, die abgebildete Einstellung zu verwenden (auf die Schaltfläche *Standardfeldzuteilung* klicken und anschließend die Option *Wenn ein Ansprechpartner vorhanden ist soll dieser mit dem Outlookfeld Nachname synchronisiert werden* aktivieren).

In der Registerkarte *Outlook-Kategorien* können Sie Adresskategorien und Projekte nach Outlook übertragen.



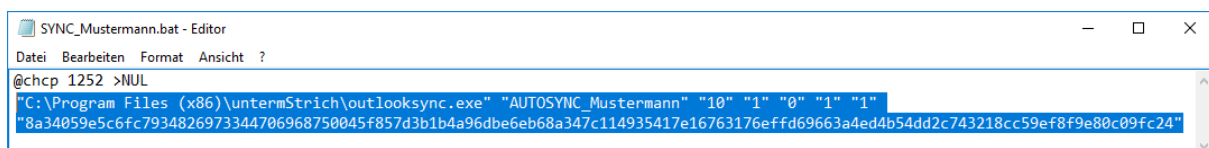
Wählen Sie hier aus, welche Daten Sie nach Outlook exportieren wollen und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche *Exportieren*.

3.3 Auto-Sync



In der Registerkarte *Auto-Sync* können Sie eine Start-Datei für einen beliebigen Synchronisationsmodus erstellen. Das Ausführen dieser Datei startet den Synchronisierungsvorgang, ohne dass Sie sich zuerst in untermStrich anmelden und das Modul Sync 4VX starten müssen.

- i** Sie können mit Hilfe der Windows-Aufgabenplanung die Outlook-Synchronisation automatisch starten. Öffnen Sie dazu die erstellte Datei mit einem Texteditor.



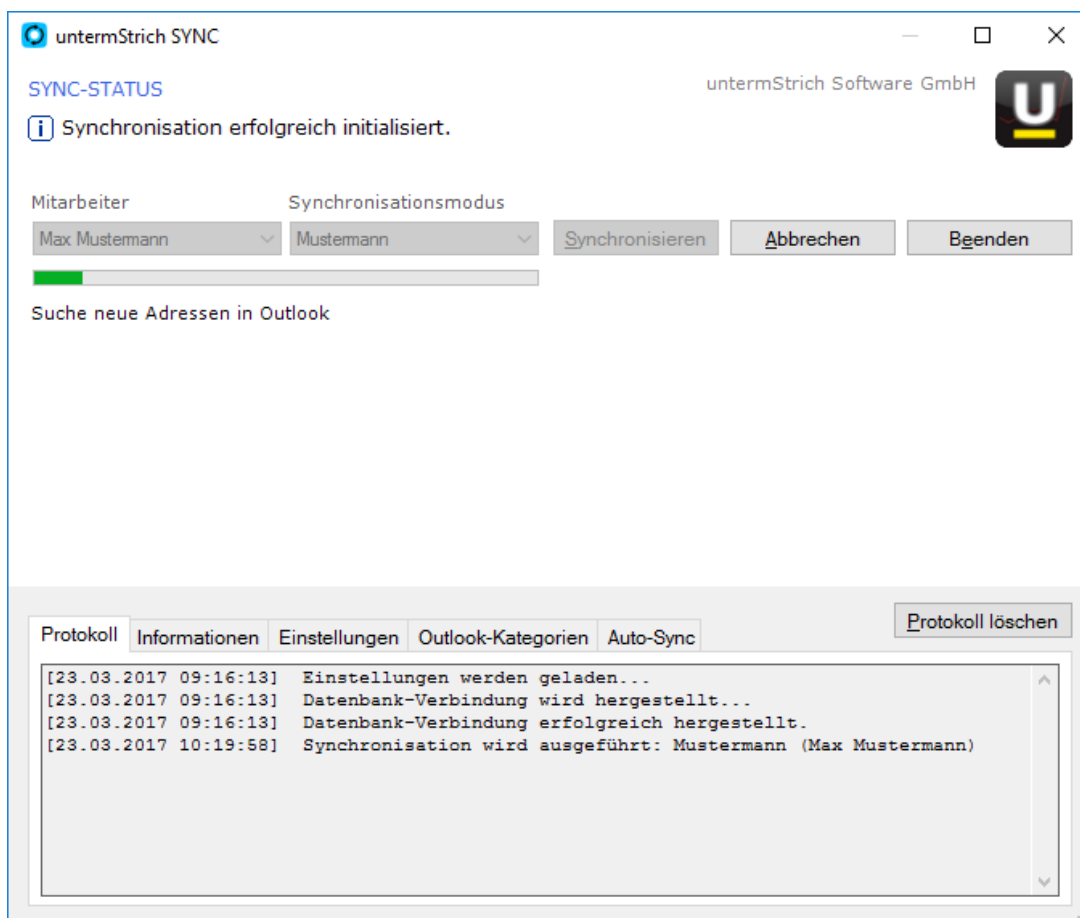
Erstellen Sie in der Windows-Aufgabenplanung eine neue Aufgabe und verwenden Sie den Kommandozeilenbefehl für das Ausführen des Programms (bei *Aktionen - Programm starten*).

- !** Wenn Sie beim Synchronisationsmodus ein Outlook-Profil angegeben haben, wird ein eventuell bereits geöffnetes Outlook automatisch geschlossen!

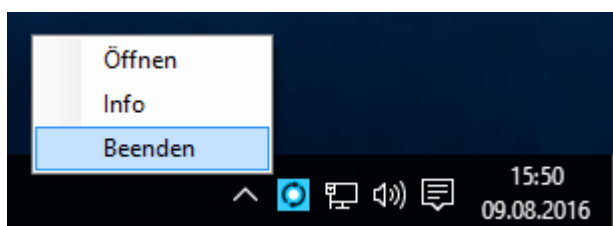
3.4 Synchronisation starten

- ! Vor dem ersten Ausführen der Synchronisation müssen Sie eine Sicherung der untermStrich-Datenbank (Dump der MySQL-Datenbank) erstellen! Sind in den zu synchronisierenden Outlook-Ordnern bereits Daten vorhanden, müssen auch diese gesichert werden! Erfolgte die Synchronisation nicht wunschgemäß, können Sie die gesicherten Daten in diesem Fall wiederherstellen.

Wählen Sie den gewünschten Synchronisationsmodus aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Synchronisieren*.



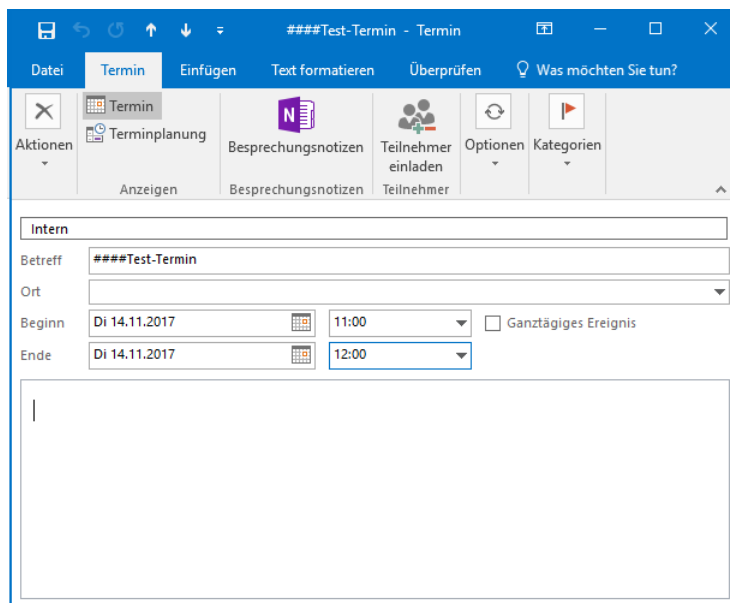
Soll das Programm beendet bzw. eine laufende Synchronisation abgebrochen werden, kann dies im unterm Strich SYNC-Fenster mit der Schaltfläche *Beenden* oder im Infobereich-Symbol mit Klick auf den Menüpunkt *Beenden* durchgeführt werden:



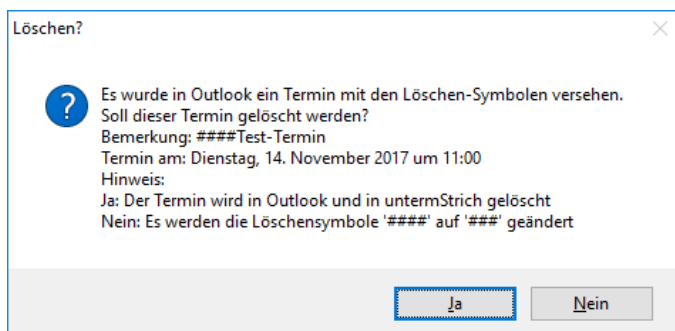
3.5 Hinweise zum Löschen

Wenn Sie bereits synchronisierte *Adressen (Kontakte)* in **Outlook löschen**, werden diese bei der Synchronisation **nicht** in *untermStrich* gelöscht. Sie können deshalb Adressen nur in *untermStrich* löschen.

Möchten Sie *Termine* oder *Aufgaben* in **Outlook löschen**, müssen diese mit den Löschen-Symbolen gekennzeichnet werden, indem Sie vier #-Zeichen (####) vor dem Betreff-Text einfügen:



Bei der Synchronisation wird folgende Meldung angezeigt. Mit Klick auf die Schaltfläche *Ja* wird der Termin **in Outlook und in untermStrich gelöscht**. Handelt es sich um einen periodischen Termin, bleiben alle anderen Termine dieser Serie unverändert.




3.6 Serientermine

Serientermine, die **in Outlook** eingegeben wurden, werden **nicht synchronisiert**. Diese müssen daher in *untermStrich* (als periodische Termine) erstellt werden. Bei der Synchronisation werden dann Einzel-Termine dieser Serie in Outlook erstellt. Periodische Termine sollten nur in *untermStrich* **geändert** werden (Auswahlmöglichkeit welche Termine dieser Serie geändert werden sollen). Wird ein periodischer Termin in Outlook geändert, bleiben alle anderen Termine dieser Serie unverändert.

4. untermStrich TAPI

untermStrich TAPI ist eine TAPI-basierende Telefonsoftware zur Anrufer-Identifizierung und Protokollierung für ein- und ausgehende Anrufe, die im untermStrich Connector 4VX integriert ist. Diese muss auf jedem Arbeitsplatz eingerichtet werden.

-  Alternativ dazu gibt es eine Server-Version von *untermStrich TAPI*:
<http://kunden.untermstrich.com/version-12.html>

Wenn ein Anruf eingeht, vergleicht *untermStrich TAPI* die eingehende Rufnummer mit allen vorhandenen Rufnummern in den untermStrich-Kontakten (Modul Adressen). Wird die Rufnummer gefunden, zeigt der CRM-Butler in der untermStrich-Software den entsprechenden Kontakt an und es erfolgt eine Protokollierung des Gesprächs zu diesem Kontakt (mit Rufnummer, Beginn- und Endzeit des Anrufs, Dauer des Gesprächs und untermStrich-Benutzer). So wissen Sie vor dem Abnehmen, wer Sie anruft.

Wie die eingehenden Anrufe werden auch ausgehende Telefonate in gleicher Weise erfasst.

4.1 Vorbereitungen

Folgende Einstellungen müssen für *untermStrich TAPI* in der *untermStrich-Software* beachtet werden:

Bei den untermStrich-Benutzern muss eine Nebenstelle (DW) und ein Standort angegeben werden. Diese Eingaben können Sie im Modul *Team* in der Registerkarte *Grunddaten* tätigen.

Folgende globale Telefoneinstellungen sind im Modul *Konfiguration* im Bereich *System - Telefon* vorzunehmen bzw. zu überprüfen:

Wählprefix:

Für die Externwahl kann eine Amtsnummer erforderlich sein, wenn Sie keine automatische Amtsholung in der Telefonanlage eingestellt haben. Ist dies der Fall, können Sie hier die Amtsnummer eintragen.

Prefix bei eingehenden Anrufen entfernen:

Es kann vorkommen, dass die Amtsnummer (Prefix) am Beginn der Rufnummern bei externen Gesprächen in der Protokollierung zusätzlich angefügt wird. Mit Aktivierung dieser Option wird diese aus den Rufnummern entfernt.

Beim Zugriff des TAPI-Clients auf den untermStrich REST-Service ungültige Zertifikate akzeptieren:

Wird für die untermStrich-Software *SSL* verwendet, kann der Connector eine Verbindung zur REST-Schnittstelle nur dann erfolgreich herstellen, wenn das *SSL-Zertifikat* gültig ist. Sie können eine Verbindung aber auch mit ungültigem oder abgelaufenem Zertifikat herstellen, indem Sie diese Option aktivieren.

In der untermStrich-Software sollten folgende Butler installiert werden (im Modul *Konfiguration - Allgemein - Butler Aktualisierung / Installation*):

- CRM (Anzeige der Anrufprotokollierung inklusive Kontakthistorie)
<https://webservices.untermstrich.com/h2/de:basics:basics:butler:crm>
- untermStrich Realtime Server (für die Echtzeitanzeige der Anrufe)
Der Realtime Server wird ab der untermStrich-Version 12.10 nicht mehr benötigt.
https://webservices.untermstrich.com/h2/de:basics:basics:butler:realtime_server

Eingehenden Anruf in einem Popup-Fenster anzeigen:

Eingehende Anrufe können in einem Fenster angezeigt werden, auch wenn das Browser-Fenster im Hintergrund oder minimiert ist. Dazu müssen Sie auf jedem Rechner die *Desktop Notification* konfigurieren:
Modul *Benutzer* in der Registerkarte *Termin-, Aufgabenerinnerung und Mitteilungen*.

Diese Funktionalität wird von Google Chrome, Firefox und Safari unterstützt.

- ! Beachten Sie unbedingt die Informationen zu Google Chrome, wenn Sie *untermStrich* ohne "https:" nutzen:
https://webservices.untermstrich.com/h2/de:faq:notification_chrome

Zusätzlich muss der *untermStrich Realtime Server* gestartet sein (*wird ab der untermStrich-Version 12.10 nicht mehr benötigt*).

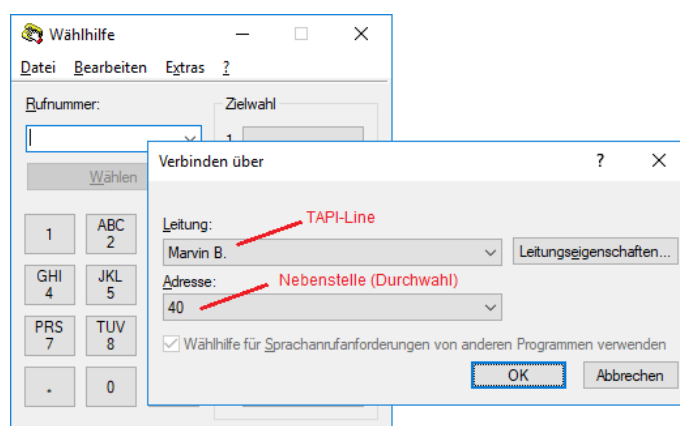
TAPI-Leitung (TAPI-Line):

Auf den Arbeitsplätzen muss **eine** *TAPI-Line* mit der entsprechenden Nebenstelle funktionsfähig eingerichtet sein.

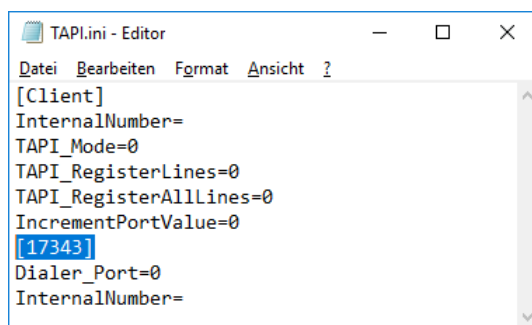
- ! Es darf mit der entsprechenden Nebenstelle nur **eine** TAPI-Line existieren!

- i *Es ist nicht bei jeder auf dem Markt befindlichen Telefonanlage, die nach Angabe des Herstellers die TAPI-Schnittstelle unterstützt, sichergestellt, dass jede einzelne Funktion ordnungsgemäß läuft. Die untermStrich Software GmbH ist darauf angewiesen, dass die TAPI-Funktionen vom jeweiligen TK-Anlagen-Hersteller dem Standard entsprechend implementiert sind.*

Mit der Windows-Wählhilfe (dialer.exe) kann überprüft werden, ob die TAPI-Line korrekt eingerichtet ist:



- ❗ Die Verwendung von *TLS 1.1* oder *TLS 1.2* erfordert *Microsoft .NET Framework 4.5* oder höher.
- ❗ Wenn ein *Proxyserver* eingesetzt wird, darf die untermStrich-URL diesen nicht verwenden. In diesem Fall muss die untermStrich-URL in den Proxy-Ausnahmen des Browsers und in Windows eingetragen werden.
- ❗ Der *untermStrich Connector 4VX* muss gestartet und aktiv sein.
- ❗ Wird der *untermStrich Connector 4VX* mit einem *Port* gestartet (wenn z.B. mehrere untermStrich-Datenbanken gleichzeitig verwendet werden), ist die TAPI-Funktionalität standardmäßig inaktiv. Wenn Sie *untermStrich TAPI* aktivieren möchten, müssen Sie in der Datei *TAPI.ini* (diese befindet sich im Ordner *C:\ProgramData\untermStrich Software GmbH\TAPI*) für den entsprechenden Connector-Port (im Screenshot blau markiert) einen beliebigen, freien *Dialer-Port* angeben.



```
TAPI.ini - Editor
Datei Bearbeiten Format Ansicht ?
[Client]
InternalNumber=
TAPI_Mode=0
TAPI_RegisterLines=0
TAPI_RegisterAllLines=0
IncrementPortValue=0
17343
Dialer_Port=0
InternalNumber=
```

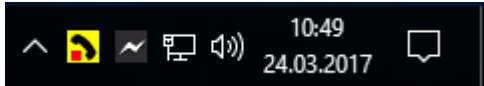
Der Dialer-Port kann auch automatisch vergeben werden, indem Sie den Wert für *Dialer_Port* auf 0 setzen und einen Wert für *IncrementPortValue* angeben. Der Dialer-Port ist dann die Summe aus *Connector-Port* und *IncrementPortValue*.

Jeder Port (Connector- und Dialer-Port) darf nur einmal vergeben werden. Deshalb sollte, wenn der Dialer-Port automatisch generiert wird, für *IncrementPortValue* ein hoher Wert (z.B. 500) angegeben werden, damit sich die Ports nicht überschneiden und eindeutig sind.

- ❗ *untermStrich TAPI* mittels *Connector 4VX* kann nicht gleichzeitig mit der *untermStrich TAPI Server-Version* verwendet werden. Wird *untermStrich TAPI Server* bereits eingesetzt, und Sie möchten stattdessen die Telefonie-Funktionalität des Connectors (also lokal auf den Arbeitsplätzen) nutzen, müssen Sie *untermStrich TAPI Server* deinstallieren und die Option *TAPI Server* beim entsprechenden Firmenstandort (in der untermStrich-Software im Modul *Konfiguration* im Bereich *Team - Firmenstandorte*) deaktivieren.

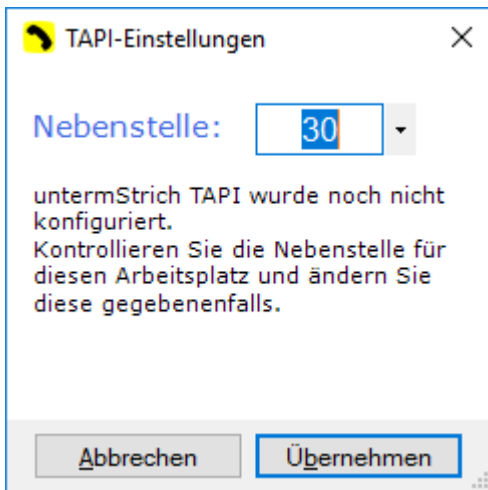
4.2 Einstellungen

untermStrich TAPI wird automatisch gestartet, wenn sich ein Benutzer in der untermStrich-Software anmeldet. Es wird das entsprechende Infobereich-Symbol in der Windows-Taskleiste angezeigt (wenn mindestens eine TAPI-Line in Windows eingerichtet ist).

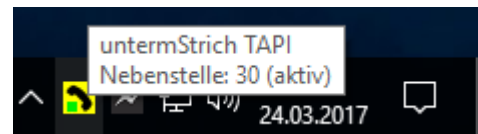
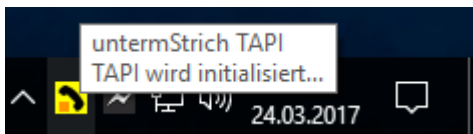


Beim ersten Start wird ein Dialogfenster angezeigt, in dem die Nebenstelle für diesen Arbeitsplatz ausgewählt werden muss. Es wird die Nebenstelle des angemeldeten untermStrich-Benutzers vorgeschlagen (wenn eine TAPI-Line mit dieser Nebenstelle in Windows existiert).

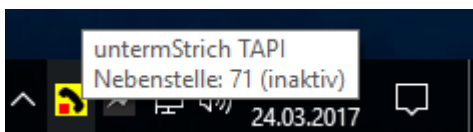
Wenn auf dem Arbeitsplatz keine TAPI-Funktionalität verwendet werden soll, dann können Sie die Nebenstelle löschen, damit diese Meldung beim nächsten Mal nicht mehr angezeigt wird.



Nach Klick auf die Schaltfläche *Übernehmen* wird die entsprechende TAPI-Line initialisiert. Dies ist im Infobereich-Symbol erkennbar.



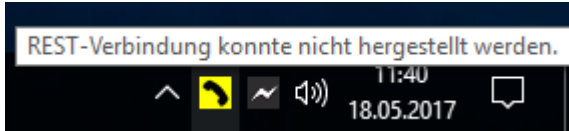
Im Tooltip des Infobereich-Symbols wird nach erfolgter Initialisierung der TAPI-Line die Nummer der Nebenstelle angezeigt. Zusätzlich wird in Klammern angezeigt, ob die Anrufprotokollierung aktiv oder inaktiv ist.



Wenn die Anrufprotokollierung inaktiv ist, obwohl die TAPI-Line korrekt initialisiert wurde, kann zwar ein Anruf aus der untermStrich-Software getätigt werden, es erfolgt jedoch keine Protokollierung der Anrufe (weder eingehende, noch ausgehende

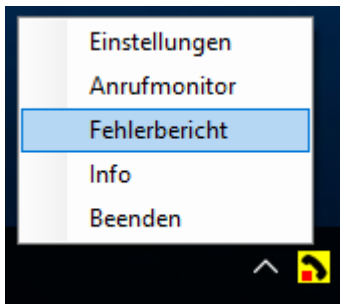
Anrufe werden protokolliert). In diesem Fall ist keine Nebenstelle (DW) beim derzeit angemeldeten untermStrich-Benutzer angegeben.

Wenn die TAPI-Line nicht korrekt initialisiert wurde, muss überprüft werden, ob diese in Windows funktionsfähig eingerichtet ist.



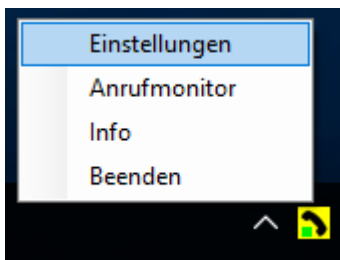
Wenn Sie *SSL* verwenden und das *SSL-Zertifikat* nicht gültig ist, kann keine *REST-Verbindung* hergestellt werden (siehe *4.1 Vorbereitungen*).

Die Verwendung von *TLS 1.1* oder *TLS 1.2* erfordert *Microsoft .NET Framework 4.5* oder höher. Wenn ein *Proxyserver* eingesetzt wird, darf die untermStrich-URL diesen nicht verwenden. In diesem Fall muss die untermStrich-URL in den Proxy-Ausnahmen des Browsers und in Windows eingetragen werden.

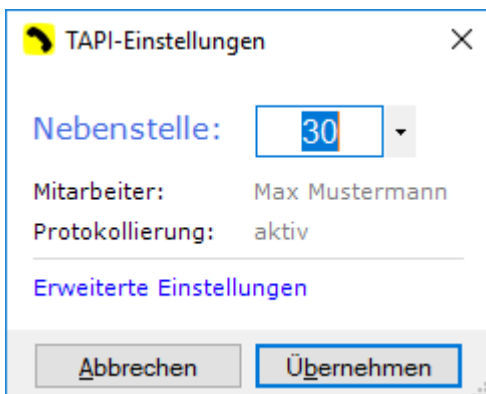


Liefert die Anrufprotokollierung einen Fehler, wird ein zusätzlicher Menüpunkt eingeblendet. Mit Klick auf den Menüpunkt *Fehlerbericht* erhalten Sie eine detaillierte Problembeschreibung.

Sie können die Nebenstelle (TAPI-Line) nachträglich ändern, indem Sie auf den Menüpunkt *Einstellungen* im Infobereich-Symbol klicken:

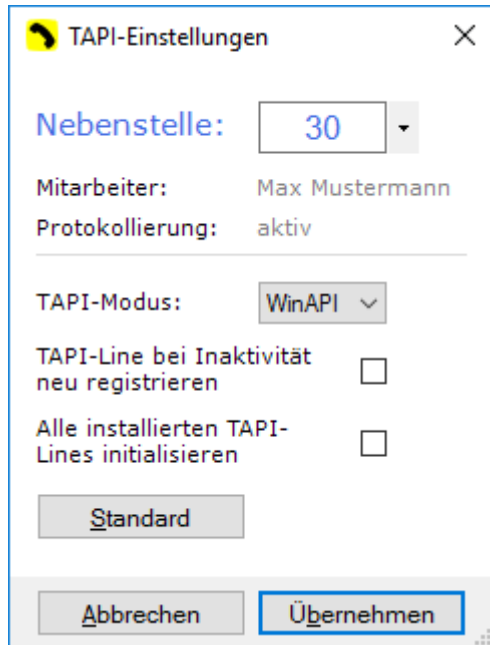


In den TAPI-Einstellungen wird die Nebenstelle, der untermStrich-Benutzer (für den die Anrufprotokollierung erfolgt) und der Status der Protokollierung angezeigt.



Mit Klick auf *Erweiterte Einstellungen* werden weitere TAPI-Einstellungen angezeigt.

- ! Wurde der *untermStrich Connector 4VX* mit einem *Port* gestartet, sind diese Einstellungen nicht zugänglich.



Sollte die TAPI-Line mit den Standard-Einstellungen nicht korrekt funktionieren, können Sie diese Werte verändern. Mit Klick auf die Schaltfläche *Standard* werden diese Werte wieder auf den Originalzustand zurückgesetzt.

TAPI-Modus:

untermStrich TAPI kann entweder mittels *WinAPI* oder *COM* betrieben werden. Die Standard-Einstellung ist *WinAPI*.

TAPI-Lines bei Inaktivität neu registrieren:

Diese Option sollte nur dann aktiviert werden, wenn dies der TAPI-Treiber erfordert. Wenn eingehende bzw. ausgehende Anrufe nach mehreren Gesprächen nicht mehr protokolliert werden, muss diese Einstellung aktiviert werden.

Alle installierten TAPI-Lines initialisieren:

Bei einigen TK-Anlagen ist es erforderlich, alle TAPI-Lines zu überwachen, um alle TAPI-Ereignisse (dazu gehört u.a. das Heranholen eines Gesprächs) korrekt auswerten zu können. Wird diese Option aktiviert, werden alle in Windows eingerichteten TAPI-Lines initialisiert.

- i Wenn Sie im Eingabefeld *Nebenstelle* die *Pfeil-Taste nach unten* betätigen oder auf die Schaltfläche neben dem Eingabefeld klicken, erhalten Sie eine Auflistung aller TAPI-Leitungen, die auf dem Arbeitsplatz installiert sind.

Mit Klick auf die Schaltfläche *Übernehmen* wird untermStrich TAPI mit den entsprechenden Einstellungen neu initialisiert.

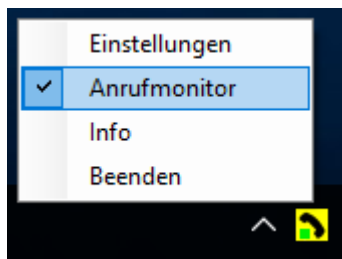
4.3 Anrufmonitor

Der Anrufmonitor dient zur Überprüfung der TAPI-Funktionalität. Es werden keine Kontaktdaten angezeigt!

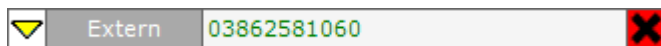
Die Anzeige der Kontaktdaten erfolgt im *CRM-Butler*. Für die die Adressdaten-Anzeige in einem Benachrichtigungsfenster siehe *4.1 Vorbereitungen*.

Sie können ein- und ausgehende Anrufe (Rufnummern) zum Testen der TAPI-Funktionalität in einem Fenster anzeigen lassen, indem Sie den Anrufmonitor aktivieren (Menüpunkt *Anrufmonitor*).

! Wurde der *untermStrich Connector 4VX* mit einem *Port* gestartet, ist dieser Menüpunkt nicht sichtbar.



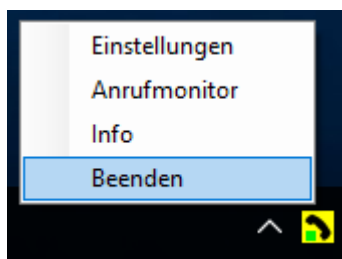
Wenn ein Anruf erfolgt, wird der Anrufmonitor eingeblendet:



Das linke Symbol zeigt an, ob es sich um einen eingehenden (Pfeil nach unten) oder ausgehenden (Pfeil nach oben) Anruf handelt. Zusätzlich wird der Typ des Anrufs (Intern oder Extern) und die Rufnummer angezeigt.

4.4 Anruf-Protokollierung deaktivieren

Wenn sich der Benutzer in der untermStrich-Software abmeldet, bleibt die Anruf-Protokollierung weiterhin aktiv. Sie können diese deaktivieren, indem Sie auf den Menüpunkt *Beenden* im Infobereich-Symbol klicken:



untermStrich Software GmbH
Mittergasse 11-15
8600 Bruck an der Mur
Österreich

untermStrich Software GmbH
Unter den Linden 10
10117 Berlin
Deutschland

Allgemein: office@untermstrich.com
Support: support@untermstrich.com

www.untermstrich.com