

Q-103.193 - Systemvoraussetzungen für die Sprach-Dienste

Q-103.193 - Systemvoraussetzungen für die Sprach-Dienste

aus Tobit KB importiert - vom 15.06.2005 - [Beitrag bei Tobit](#)

Problem

Was sind die Systemvoraussetzungen für die Sprach-Dienste?

Antwort

Um die Sprach-Dienste der David Information Server Engine einsetzen zu können, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein:

- **Telefonanschluss**

Prinzipiell ist für die Nutzung der Sprach-Dienste ein ISDN-Anschluss notwendig. Lediglich wenn Sie über eine Brooktrout-Karte verfügen, die Merkmale des ISDN auch im analogen Telefonnetz verfügbar macht, kann auch ein analoger Telefonanschluss verwendet werden. Wenn Sie die Anrufbeantworterfunktionen nutzen möchten und personalisierte Ansagetexte sowie eine direkte Verteilung eingehender Sprachnachrichten in die persönlichen Archives der entsprechenden Benutzer wünschen, so müssen Sie über eine ausreichende Anzahl von Durchwahlnummern verfügen.

- **Kommunikationshardware**

Der DvISE Server muss entweder über eine CAPI-kompatible ISDN-Karte oder über eine Brooktrout Karte mit dem Telefonnetz verbunden sein. Selbstverständlich ist es erforderlich, dass die für das eingesetzte Betriebssystem notwendigen Treiber vorhanden und korrekt geladen sind. Die verwendete Kommunikationshardware muss für den Empfang und den Versand von Sprachnachrichten geeignet sein und Dateien im WAV-Format übertragen können. Darüber hinaus sollte die Karte die bittransparente Datenübertragung und die DTMF-Signaltongenerierung unterstützen.

Die eingesetzte Telefonanlage sollte über die Fähigkeit verfügen, ursprünglich gewählte Durchwahlnummern (DDI oder MSN) über die ISDN-Karte an DvISE zu übergeben. Diese Informationen können dann für die interne Verteilung bei Nutzung des Phone Access oder des Anrufbeantworters genutzt werden.

- **DvISE Ports**

Es muss mindestens ein korrekt installierter CSS-Port zur Verfügung stehen. Jeder CSS Port, über den Sprach-Dienste genutzt werden sollen, muss für den Dienst »Voice« eingerichtet sein. Falls Sie auch die synthetische Sprachausgabe nutzen möchten, ist zusätzlich der Dienst »TMail« zu wählen. Die aktivierten Dienste eines Ports können in der Port-Konfiguration am DvISE ServiceLayer NLM bzw. DvISE Administrator überprüft und ggf. geändert werden. Ist bei keinem der Ports der Voice-Dienst aktiviert, können die Sprachfunktionen nicht genutzt werden.

- **Script**

Über sogenannte Scripts wird das Verhalten des Systems bei ein- oder ausgehenden Anrufen bestimmt. Abhängig von dem aktuell aktiven Script stehen unterschiedliche Funktionen zur Verfügung. Um z.B. Anrufbeantworterfunktionen oder die automatische Spracherkennung nutzen zu können, muss dieses Script die entsprechenden Elemente enthalten. DvISE beinhaltet ein Standard-Script, das direkt nach der Installation automatisch aktiv ist. Dieses Script bietet sowohl einen komfortablen Anrufbeantworter, der auf individuelle Anforderungen angepasst werden kann, als auch sämtliche Funktionen, die für den Phone Access benötigt werden.

Nach einer neuen Installation ist dieses Standard-Script als TLD.DCC Datei im Verzeichnis »DAVID\TLD\COMMON« verfügbar. Nach einem UpDate ist es als IVR.DCC Datei verfügbar und muss zur Aktivierung als TLD.DCC kopiert werden.

Im Lieferumfang von DvISE befinden sich weitere Scripts für unterschiedliche Einsatzzwecke. Diese Scripts sind auf dem DvISE Server unter dem Verzeichnis »DAVID\TLD\COMMON« gespeichert. Sie sind an der Dateiendung *.DCC zu erkennen. Die Datei mit dem Namen TLD.DCC ist das aktuell aktive Script, das standardmäßig bei einem ein- oder ausgehenden Anruf ausgeführt wird.

Das Standard-Script, das direkt nach der DvISE-Installation aktiv ist, bietet Funktionen für die meisten Einsatzzwecke. Die Anpassung an persönliche Anforderungen geschieht im Allgemeinen über das Tobit InfoCenter. Hierzu existieren z.B. bestimmte Archives unterhalb von »Archive - System - DvISE - Datenbanken«.

Um eines der Beispielscripts als Standard-Script zu verwenden, benennen Sie die entsprechende Datei lediglich in TLD.DCC um. Vergessen Sie dabei nicht, eine Sicherheitskopie des zuvor verwendeten Standard-Scripts anzulegen, um dieses nicht durch Überschreiben zu verlieren. Nach dem Umbenennen ist das neue Script sofort aktiv und wird beim nächsten Anruf direkt verwendet.

Das Abändern von Scripts oder das Erstellen komplett neuer Scripts ist ausschließlich bei Einsatz des »Extended Telephony Module« möglich, das optional erhältlich ist. Nur dann ist der DvISE Communication Controller nutzbar, der ein komfortables Werkzeug zur Bearbeitung bzw. Erstellung von Scripts darstellt.

Hinweis:

Die Extended Telephony Services for David erweitern Ihren David-Server um interessante Telephony-Funktionen. Beachten Sie, dass die Nutzung der Extended Telephony Services for David nur mit David V8 Corporate Edition, David XL oder David MX möglich ist.