

Q-103.213 - TAPI-Unterstützung

Q-103.213 - TAPI-Unterstützung

aus Tobit KB importiert - vom 06.08.2004 - [Beitrag bei Tobit](#)

Problem

Was beinhaltet die TAPI-Unterstützung und wie kann sie genutzt werden?

Antwort

TAPI (Telephony Applications Programming Interface) ist eine standardisierte Schnittstelle unter Windows 9x bzw. Windows NT/2000/XP, die das Ansprechen von Telefon-Endgeräten aus TAPI-unterstützenden Applikationen erlaubt. Sie kann genutzt werden, um Aufgaben wie die automatische Anwahl einer im Computer gespeicherten Nummer oder die Identifizierung des aktuellen Anrufers am PC vor dem Annehmen des Gespräches zu ermöglichen. So kann z.B. bei eingehenden Anrufen über eine TAPI-fähige Datenbank bereits beim ersten Klingeln ein Datenstammsatz des anrufenden Kunden mit allen relevanten Informationen (z.B. Name, Inhalte bisher geführter Gespräche etc.) am Bildschirm angezeigt werden. Über das David Telephony Service Provider Interface wird die TAPI-Unterstützung für DvISE bereitgestellt.

Systemvoraussetzungen

Um unter DvISE die TAPI-Dienste nutzen zu können, muss die Verbindung des DvISE Servers mit dem Telefonnetz über eine CAPI 2.0 basierende ISDN-Karte realisiert sein. Darüber hinaus muss diese Karte ebenso wie die eingesetzte Telefonanlage die Supplementary Services unterstützen.

Wenn Sie eine Brooktrout-Karte einsetzen, die Merkmale des ISDN auch im analogen Telefonnetz zur Verfügung stellt, können bestimmte TAPI-Funktionen auch mit dieser Karte genutzt werden. Lesen Sie in diesem Fall bitte die entsprechenden Hinweise in der Dokumentation dieser Karte.

In der DvISE Port-Konfiguration muss bei jedem ISDN Port, der die TAPI-Funktionalität bieten soll, der »Unterstützte Dienst« »ECT« aktiviert sein. Wenn die Benachrichtigung für eingehende Anrufe genutzt werden soll, muss das eingesetzte DvISE Script entsprechende Funktionen enthalten. Das Standard-Script, das direkt nach der Installation aktiv ist, verfügt über diese Funktionen, die jedoch explizit freigeschaltet werden müssen. Lesen Sie dazu die Hinweise in den folgenden Abschnitten.

Installation

Um die TAPI-Unterstützung zu installieren, starten Sie die Datei SETUP.EXE aus dem Verzeichnis »DAVID\CLIENTS\WINDOWS\TAPI« des DvISE Servers. Die Installation wird daraufhin automatisch durchgeführt. Überprüfen Sie nun, ob in der Systemsteuerung unter dem Punkt »Telefonie« Ihre Standortinformationen korrekt eingetragen sind. Sollten hier bislang noch keine Eintragungen vorgenommen worden sein, so werden Sie automatisch beim Öffnen dieses Menüpunktes dazu aufgefordert.

Wählen Sie anschließend die Registerkarte »Telefontreiber«, markieren Sie den Eintrag »DvISE Telephony Service Provider« und klicken Sie auf den Button »Konfigurieren...«. Stellen Sie nun sicher, dass unter dem Punkt »Lokale Nebenstelle« die korrekte interne Durchwahlnummer Ihres lokalen Telefons eingetragen ist (z.B. *333; das Sternchen »*« kennzeichnet diese Nummer als intern und verhindert damit eine evtl. Amtsholung). Konfigurieren Sie anschließend, wie das System bei eingehenden Anrufen reagieren soll, indem Sie unter dem entsprechenden Menüpunkt die gewünschten Funktionen aktivieren.

Die Wahlhilfe des Tobit InfoCenters greift nicht auf diese Daten aus der Windows-Systemsteuerung zurück, sondern liest die benötigten Informationen direkt aus der eigenen Konfiguration des Tobit InfoCenters aus. Daher ist es erforderlich, an allen Workstations, von denen die Wahlhilfe genutzt werden soll, die Telefonnummer der lokalen Nebenstelle in die Konfiguration des Tobit InfoCenters einzutragen. Wählen Sie hierzu den Punkt »Einstellungen« und fügen Sie die Nummer in das entsprechende Feld auf der Registerkarte »Benutzerprofil« ein.

Automatische Benachrichtigung bei eingehenden Anrufen

Bei eingehenden Anrufen kann automatisch eine Benachrichtigung erzeugt werden, welche neben dem Namen des Anrufers auch weitere wichtige Informationen wie beispielsweise die bisher mit dieser Person abgewickelte Korrespondenz o.ä. enthalten kann. Dieses kann in Verbindung mit einer entsprechenden TAPI-fähigen Applikation eines Drittanbieters erreicht werden. Natürlich ist das nur möglich, wenn von Seiten des Anrufers dessen eigene Rufnummer übergeben wird und wenn der eingehende Anruf über einen geeigneten DvISE Kommunikationsportangenommen wird.

Ist dies der Fall, so erzeugt David im Verzeichnis »DAVID\CLIENTS\WINDOWS\TAPI« auf dem Server eine ASCII-Datei, die als Dateinamen die interne Durchwahlnummer der gewählten Nebenstelle ohne Dateinamenerweiterung trägt. In dieser Datei ist die Telefonnummer des Anrufers abgelegt.

Ruft also beispielsweise ein Kunde, der die Telefonnummer 089 123456 besitzt, die Nebenstelle mit der lokalen Durchwahl (DDI) 333 an, so wird im o.g. Verzeichnis eine Datei mit dem Namen »333.« erstellt. Der Inhalt dieser Datei lautet 089 123456. Der »David Telephony Service Provider« scannt dieses Verzeichnis ständig nach solchen Dateien. Sobald eine Datei diesen Typs gefunden wird, werden die enthaltenen Informationen ausgelesen und über die TAPI-Schnittstelle zur Verfügung gestellt.

Um diese Funktion nutzen zu können, muss in der Konfiguration des David Telephony Service Providers (»Systemsteuerung/Telefonie/Telefontreiber«; vgl. Abschnitt »Installation«) die Funktion »Eingehende Anrufe an TAPI-Anwendungen melden« aktiviert sein. Eine weitere Voraussetzung ist der Einsatz eines entsprechenden DvISE Scripts. Das Standard-Script, das direkt nach der DvISE-Installation aktiv ist, beinhaltet die notwendigen Funktionen. Falls Sie eigene Anpassungen vornehmen wollen, können Sie dieses Script mit dem DvISE Communication Controller bearbeiten. Sie finden die TAPI-Funktionen in der Gruppe mit dem Namen »TAPI«.

Hinweis

Beachten Sie hierzu den folgenden KnowledgeBase Artikel:

- [KnowledgeBase Artikel 103.207](#)
Telefonie-Dienste