

Q-104.933 - Eingehende Anrufe im Tobit InfoCenter anzeigen

Q-104.933 - Eingehende Anrufe im Tobit InfoCenter anzeigen

aus Tobit KB importiert - vom 22.04.2003 - [Beitrag bei Tobit](#)

Problem

Ist es möglich einen eingehenden Anruf über das Tobit InfoCenter PC an den Benutzer zu melden, bevor der Benutzer das Gespräch annimmt?

Antwort

Bei einer Standardinstallation Ihres Tobit InfoCenters ist diese Funktion nicht implementiert. Jedoch ist es möglich eingehende Anrufe an eine TAPIanwendung eines Drittanbieters zu melden:

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«.

Weiterhin besteht die Möglichkeit eingehende Anrufe mittels eines DvISE Scripts im Tobit InfoCenter zu melden, diese Benachrichtigung kann über ein Kommunikationsmedium (z.Bsp. eMail) erfolgen. Beachten Sie jedoch das der Bereich Scriptprogrammierung nicht supported wird, nähere Information hierzu finden Sie im [KnowledgeBase Artikel Q-100.986](#).