

Q-106.271 - CTI Hintergrundinformationen

Q-106.271 - CTI Hintergrundinformationen

aus Tobit KB importiert - vom 07.10.2003 - [Beitrag bei Tobit](#)

Problem

Wie ist der Ablauf beim Aufruf der CTI (Telefonie) Funktion - welche Scripte sind beteiligt?

Antwort

Ablauf einer ausgehenden CTI Verbindung

Der Benutzer wählt im Tobit InfoCenter einen Adressbucheintrag und aktiviert die CTI Verbindung aus der Registerkarte »Telefon« oder »Info« per Mausklick auf dem Telefonsymbol oder dem Button "Verbinden mit". Der Benutzer kann allerdings auch aus einer eMail oder einem David Dokumenteninhaltes auf eine Rufnummer den Cursor setzen und die Tasten-Kombination STRG+D bestätigen. Als letzte Möglichkeit kann der Benutzer mit der rechten Maustaste auf einer Sprachnachricht den Punkt "RÜCKRUF" auswählen. Dadurch wird automatisch einen Auftrag erstellt und ein TLD angesprochen, welcher einen aktivierten Schalter »ECT« besitzt. Das Script CONNECT.DCC im Verzeichnis »DAVID\TLD\COMMON« wird für diesen Anruf benutzt. Auch wenn ein anderes Standardscript (z.B. TLD.DCC)antwortet, wird für diesen CTI Anruf nur das Script CONNECT.DCC aktiviert. Dieses Script wird die lokale Nebenstelle des jeweiligen David Benutzers anrufen und anschliessend diese Nebenstelle mit der gewünschten ausgewählten Nummer an die Telefonanlage weitergeben und ist anschliessend für die nächste CTI Verbindung verfügbar. Die Telefonanlage wird die Verbindung zwischen den beiden Teilnehmer erstellen.

Port, Script und Tobit InfoCenter

In der Port Konfiguration von David muss bei jedem ISDN TLD, das die CTI Funktionalität bieten soll, der "Unterstützte Dienst" "ECT" aktiviert sein. Sämtliche Programmschritte, die zum Herstellen einer ausgehenden CTI Telefonverbindung notwendig sind, werden in einem David Script mit dem Namen CONNECT.DCC erwartet. Dieses Script befindet sich im Verzeichnis »DAVID\TLD\COMMON« auf dem David Server und wird automatisch abgearbeitet. Die darin verwendete Wave-Datei befindet sich ebenfalls in diesem Verzeichnis und trägt den Namen CONNECT.WAV.

Sollte sich in dem o.g. Verzeichnis kein Script mit dem Namen CONNECT.DCC befinden, so kann die CTI Funktionalität nicht genutzt werden!

Die Nebenstellenummer des David Benutzer Telefones muss im Tobit InfoCenter über »Optionen -> Einstellungen -> Erweitert -> Lokale Nebenstelle« eingetragen werden.

Das Script CONNECT.DCC

Das Script CONNECT.DCC wird - sobald in der Port Konfiguration unter Dienste den Schalter »ECT« aktiviert worden ist - für eine Verbindung per CTI aktiviert. Dieser Dienst ist bei der Installation unter Windows standardmäßig aktiviert. Das Script CONNECT.DCC prüft, ob die Rufnummer aus einem Adressbucheintrag mit einem Ausrufzeichen anfängt. Ist dies der Fall, wird zuerst die gewünschte Nummer angerufen. Ansonsten wird die Telefonnummer des David Benutzers zuerst angerufen. Diese Nummer muss im Tobit InfoCenter unter »Optionen -> Einstellungen -> Erweitert -> Lokale Nebenstelle« eingetragen werden. Wenn diese angerufene Nummer abnimmt, wird die Datei CONNECT.WAV aufgespielt und die zweite Nummer angerufen. Falls diese Nummer abnimmt werden die beiden Gegenstellen miteinander verbunden.

Hinweis:

Die zweite und tatsächliche Weiterverbindung zwischen dem David Benutzer und der Telefonnummer aus dem Adressbuch wird komplett von der Telefon Anlage übernommen. Das heißt, dass das Script mit Hilfe des Objektes »ECT Connect« die zweite anzurufende Telefonnummer übergibt. Bei diesem Objekt »ECT Connect« ist die Option "Auf zweite Verbindung warten" auf "Nein" gesetzt.

Was passiert wenn...

Wenn ein externer Anruf von dem Port entgegengenommen wird, führt dieser Port die Datei TLD.DCC oder die mit dem Parameter »SCRIPT« (TLD.INI) angegebene Script-Datei aus. Sofern die erste angerufene Nummer nicht antwortet wird der Versuch je nach dem Wert des Parameters »TIMEOUT« (per Default auf 60 Sekunden= in der Datei TLD.INI abgebrochen und die Nachricht wird im Ausgangsbuch mit dem Status »BELEGT« erscheinen. Wenn die erste angerufene Nummer den Anruf ablehnt, wird eine Nachricht mit dem Status »KEINE ANTWORT« im Ausgangsbuch eingetragen werden. Wurde der Dienst »ECT« bei keinem Port freigeschaltet, bleibt der für eine CTI Verbindung erstellte Auftrag als »UNBEARBEITET« im Auftragsbuch liegen.