Q-100.998 - Systemvoraussetzungen für die Nutzung der Telefonie-Dienste (CTI - Dienste)

Inhaltsverzeichnis

- 1 Problem
- 2 Antwort

1 Problem

Welche Anforderungen werden benötigt um die Telefonie-Dienste "CTI" (ComputerTelephony Intergration) zu nutzen?

2 Antwort

Telefonanschluss
Für die Nutzung der Telefonie-Dienste müssen Sie über einen oder mehrere ISDN-Anschlüsse sowie über eine geeignet ausgestattete Telefonanlage verfügen.

Kommunikationshardware
Die Telefonanlage muss auf dem verwendeten S0-Bus das Vermitteln per
»ECT-Connect« unterstützen. Dies ist gewährleistet, wenn die TK-Anlage die **»Supplementary Services«** nach ETSI-Standard unterstützt. Gleiches gilt für den CAPI-Treiber der eingesetzten ISDN-Karte, der ebenfalls ein ECT-Connect unterstützen muss. Außerdem sollte die Telefonanlage über die Fähigkeit verfügen, ursprünglich gewählte Durchwahlnummern (MSN) über die ISDN-Karte an DvISE zu übergeben, um diese Informationen für die interne Verteilung nutzen zu können.

DvISE Ports
Mindestens einer der installierten ISDN-Ports muss für den Dienst **»ECT«** eingerichtet sein. Die aktivierten Dienste eines Ports können in der DvISE Port-Konfiguration am Server überprüft und ggf. geändert werden. Ist bei keinem der Ports der ECT-Dienst aktiviert, können die Telefonie-Dienste nicht genutzt werden.

Tobit InfoCenter
An jeder Arbeitsstation, über welche die Telefonie-Dienste genutzt werden sollen, muss in der Konfiguration des Tobit InfoCenters unterhalb von »Optionen -> Einstellungen -> Benutzerprofil« die Nummer des lokalen Telefonanschlusses, vorangestellt ein **»*«**, (um eine Amtsholung für diese interne Nummer zu unterbinden), angegeben werden (Beispiel *123). Mit dieser Nummer wird bei Nutzung der Telefonie Dienste standardmäßig verbunden.

Hinweis:
Telefonie-Dienste,
die David Information Server Engine bietet in ihrer höchsten Ausbaustufe David Professional auch die Nutzung von CTI Diensten. CTI ist die Abkürzung für »Computer Telephony Intergration« und beschreibt die Schnittstelle zwischen Computer und Telefon auf Basis existierender Standards wie zum Beispiel TAPI. David Professional ersetzt dabei nicht die Telefonanlage bzw. das Telefon, sondern nutzt eine oder mehrere im DvISE Server installierte ISDN-Karten als Vermittlungszentrale. Dabei ist der Server im Normalfall direkt mit der Telefonanlage verbunden. Bereits vorhandene Telefone können weiterbenutzt werden.

Quelle: Tobit · 30.01.2006