

Installation von direct und TeamCall Express

A. Einleitung

In diesem Dokument beschreiben wir die Installation von direct in Verbindung mit der Middleware-Komponente TeamCall Express. TeamCall Express ist eine Windows-Software, die mit Telefonanlagen über TAPI-Funktionen kommuniziert. Sie wird benötigt, damit die eigentliche Mac-Telefonie-Software "direct" mit der Telefonanlage zusammenarbeitet. TeamCall Express funktioniert mit vielen TAPI-fähigen Telefonanlagen.

TeamCall Express sollte auf einem Windows-Computer installiert werden, der mit der Telefonanlage verbunden ist (per Netzwerk oder USB). Weil TeamCall Express nur wenig Hardware-Ressourcen benötigt, muss es nicht das neueste Modell sein. Es muss auch kein PC sein, auf dem ausschließlich TeamCall Express läuft.

direct ist eine Computer-Telefonie-Software (CTI) für Mac OS X und kann auf dem Arbeitsplatzcomputer oder auf einem zentralen File-Server installiert werden.

Hauptsächlich geht es in diesem Dokument um die Installation von TeamCall Express unter Windows.

Das TeamCall Express-Installationspaket liefern wir als ZIP-Datei. Sollte Ihre Windows-Version keine ZIP-Dateien von Haus aus entpacken können, müssen Sie ein Entpacker-Tool benutzen, wie zum Beispiel WinZip (<http://www.winzip.com>).

B. Voraussetzungen

Um TeamCall Express und direct installieren zu können, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

Windows-PC

- Sie benötigen einen Windows-PC mit Windows 2000, 2003 Server oder XP, der ununterbrochen laufen kann und gegen unbeabsichtigtes Ausschalten gesichert ist. Dieser Computer muss an das Netzwerk angeschlossen und von allen Mac OS X-Computern erreichbar sein, auf denen direct installiert ist.

Telefonanlage

- Die Telefonanlage muss TAPI-fähig sein.
- Sie benötigen die aktuellen TAPI-Treiber der Anlage (möglichst 3rd-Party) für Ihre Windows-Version. Diese Treiber können Sie unter Umständen von der Webseite des Anlagenherstellers laden.
- Die Telefonanlage sollte möglichst einen aktuellen Softwarestand (Firmware) haben. Es ist nicht zwingend erforderlich, die Telefonanlagensoftware sofort zu aktualisieren, es reicht wenn Sie dies als mögliche Fehlerquelle wahrnehmen.

Mac

- Mac OS X 10.3.9 oder 10.4
- PowerPC oder Intel

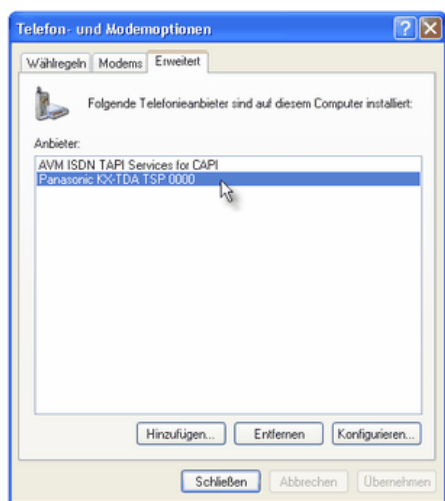
C. Vorbereitungen

Jetzt geht es los: Den Windows-PC mit der Telefonanlage verbinden

Verbinden Sie den Windows-PC mit der Telefonanlage verbinden. Die meisten Telefonanlagen verfügen über eine USB-, bzw. serielle Verbindungsmöglichkeit zum PC. Viele moderne Telefonanlagen verfügen auch schon über eine Netzwerkschnittstelle. Wenn Sie Schwierigkeiten damit haben sollten, wenden Sie sich an den Telefonanlagen-Händler.

Prüfen Sie, ob ein TAPI-Treiber installiert ist

Genau wie ein Drucker einen speziellen Treiber benötigt, um richtig zu drucken, benötigt auch die Telefonanlage einen sogenannten TAPI-Treiber. Wenn der TAPI-Treiber bereits installiert ist, finden Sie ihn unter **Start | Systemsteuerung | Telefon- und Modemoptionen**. Im Beispiel unten sehen Sie u. a. einen Treiber für eine Panasonic-Telefonanlage.

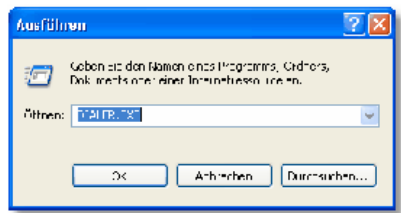


Wir empfehlen Ihnen dringend, den neuesten TAPI-Treiber für Ihre Telefonanlage zu installieren. Die Treiber von der Hersteller-CD sind meist veraltet. Sie können den Treiber unter Umständen von der Webseite des Anlagenherstellers laden oder über Ihren Telefonanlagen-Händler beziehen. Bei einigen Telefonanlagen ist es nach der Treiberinstallation notwendig, jede einzelne Telefonleitung zu konfigurieren. Wenn Sie sich hierbei unsicher sind, informieren Sie sich bei dem Händler oder Hersteller der Telefonanlage.

Den TAPI-Treiber mit dem Programm "Wählhilfe" testen

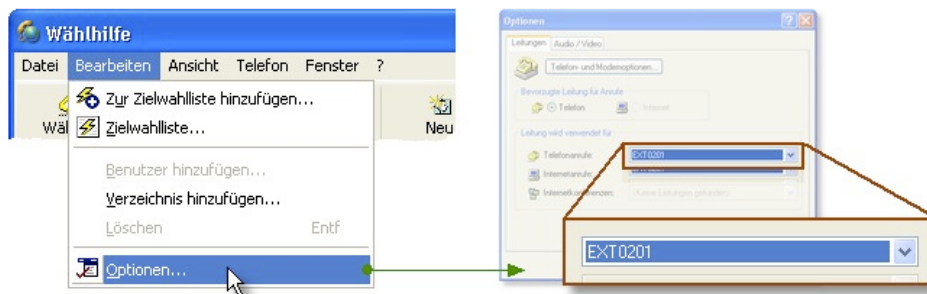
Um zu testen, ob die Kommunikation mit der Telefonanlage funktioniert und der TAPI-Treiber richtig installiert ist, sollten Sie einen Testanruf mit dem

Windows-Systemprogramm "Wählhilfe" machen. Starten Sie das Programm "Wählhilfe", indem Sie unter **Start | Ausführen** wählen, "dialer" eingeben und auf OK klicken.



Die Telefonleitung konfigurieren

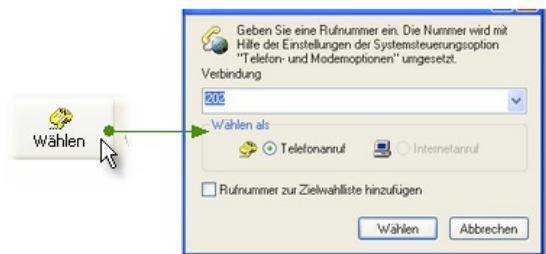
Um einen Anruf mit dem Programm "Wählhilfe" zu tätigen, müssen Sie zunächst die TAPI-Telefonleitung wählen (im Beispiel unten die EXT0201), von der der Anruf erfolgen soll. Um die Telefonleitung zu konfigurieren, wählen Sie **Bearbeiten | Optionen...** Im Fenster "Optionen" können Sie die Leitung auswählen.



Anruftest

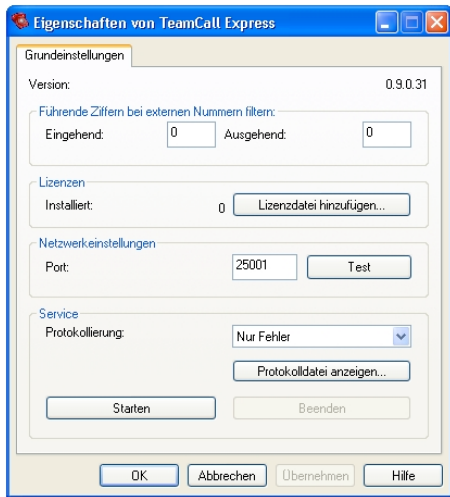
Durch Klick auf den Knopf "Wählen" öffnet sich ein Dialogfenster. Geben Sie die Nummer ein, die Sie anrufen möchten. Denken Sie bei externen Telefonnummern daran, die Ziffer voranzustellen, mit der Sie ein Amt bekommen, meistens eine "0". Sollte das angerufene Telefon klingeln, war der Test erfolgreich und Sie können mit der Installation von TeamCall Express fortfahren.

Sollte das angerufene Telefon nicht klingeln, ist der Test fehlgeschlagen. Der TAPI-Treiber funktioniert nicht einwandfrei. Da der TAPI-Treiber in den Zuständigkeitsbereich des Telefonanlagen-Händlers bzw. -Herstellers fällt, wenden Sie sich bitte an ihn.



D. TeamCall Express installieren

1. Deaktivieren Sie Anti-Virus-Programme oder versetzen Sie solche in einen "Lernen"-Modus.
2. Entpacken Sie die Datei TeamCallExpress.zip (z. B. durch Doppelklick)
3. Starten Sie die Installation von TeamCall Express durch Doppelklick der Datei TeamCallExpress.msi und folgen Sie den Anweisungen.
4. Nach der Installation erscheint ein Fenster mit den TeamCall Express-Einstellungen:

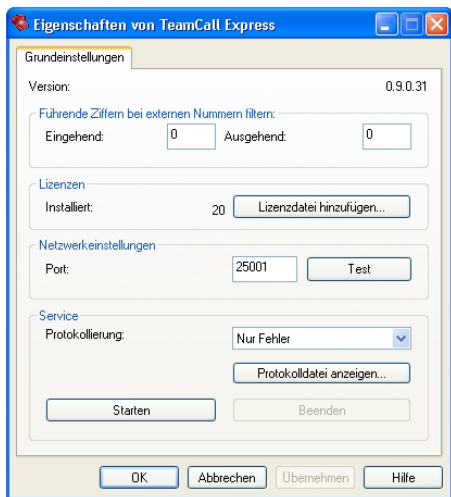


Sie können die TeamCall Express-Systemsteuerung jederzeit über **Start | Einstellungen | Systemsteuerung | TeamCall Express** erreichen.

Damit Sie Einstellungen in der Systemsteuerung von TeamCall Express vornehmen können, muss der TeamCall Express gestoppt sein. Sollte TeamCall Express laufen, ist der Knopf "Starten" im Bereich Service deaktiviert. Um TeamCall Express zu stoppen, klicken Sie auf "Beenden".

Klicken Sie auf "Lizenzdatei hinzufügen...", um Ihre TeamCall Express-Lizenzdatei zu installieren. Wählen Sie hierzu in dem Dialogfenster die Lizenzdatei (TeamCall...ilinklicense) und klicken Sie auf "Öffnen".

Die Anzahl der installierten Lizenzen steht hinter "Installiert", im Beispiel also 10.

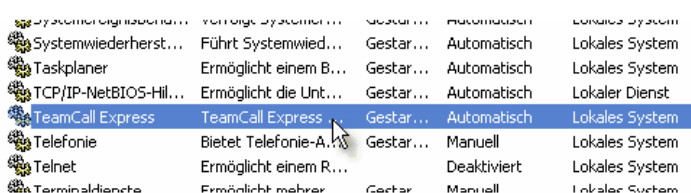


5.
Wir kommen auf die Einstellung zu "Führende Nummern bei externen Nummern filtern" später, nach der Installation von "direct" zurück.

6.
Netzwerkeinstellungen:
TeamCall Express muss zur Kommunikation mit direct einen Port öffnen. TeamCall Express schlägt automatisch einen freien Port vor. In den meisten Fällen wird dieser funktionieren. Um zu testen, ob ein bestimmter Port bereits verwendet wird, tragen Sie die gewünschte Portadresse in das Feld ein und klicken Sie auf "Test". Denken Sie unbedingt daran, TeamCall Express als vertrauenswürdig bei Anti-Virus und Firewall-Software zu registrieren.

7.
Service:
TeamCall Express erzeugt nach Wunsch eine Protokolldatei. Den Detaillierungsgrad können Sie selbst einstellen. Bei der Einstellung "Nur Fehler" werden nur Fehler aufgezeichnet, bei der Einstellung "Funktionsaufrufe" werden neben den Fehlern auch alle Funktionsaufrufe gespeichert und bei "Alles" zeichnet TeamCall Express so viele technische Informationen wie möglich auf, um ein eventuelles Fehlverhalten besser eingrenzen zu können. Wir empfehlen, die Einstellung "Keine Protokollierung" zu verwenden.

Mit dem Knopf "Starten", starten Sie den Dienst TeamCall Express und mit dem Knopf "Beenden" stoppen Sie ihn.



TeamCall Express läuft als Dienst, der auch in der Windows Diensteübersicht angezeigt wird. Der TeamCall Express-Dienst startet automatisch, wenn Windows gestartet wird. Wichtig ist, den TeamCall Express Dienst zu stoppen, bevor Sie den TAPI-Treiber entfernen.

8.
Sie können jetzt ihre Anti-Virus-Programme wieder einschalten und den Lernen-Modus der Firewall ausschalten.

9.
Starten Sie den Rechner neu

10.
Warten Sie nach dem Neustart 5 Minuten, damit sichergestellt ist, dass TeamCall Express vollständig mit dem TAPI-Treiber synchronisiert ist, bevor Sie direct benutzen können.

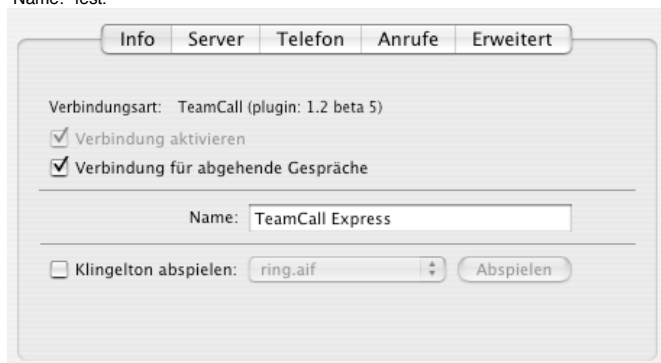
E. direct unter Mac OS X installieren

Dieses Dokument beschränkt sich in der Beschreibung auf die Kernelemente. Eine ausführliche Beschreibung der Funktionen von direct finden Sie in der Hilfe von direct. Falls Sie direct noch nicht installiert haben, installieren Sie nun direct, indem Sie die Datei direct.dmg doppelklicken und das direct-Programmsymbol in einen Programme-Ordner kopieren.

1. Öffnen Sie die Einstellungen von direct unter **direct | Einstellungen...** und klicken Sie auf "Verbindungen". Klicken Sie unten links auf den Plus-Knopf (+), um eine neue Verbindung einzurichten. Wählen Sie "TeamCall" aus dem Aufklappenmenü und klicken Sie auf OK.



1. Im Reiter "Info" wählen Sie "Verbindung aktivieren" und "Verbindung für abgehende Gespräche". Legen Sie einen Namen für die Verbindung im Feld "Name:" fest.



2. Im Reiter "Server" geben Sie unter "Server:" die IP-Adresse oder den Namen des Computers an, auf dem TeamCall Express installiert ist. Unter "Port" tragen Sie die in Schritt 6 oben unter "TeamCall Express installieren" festgelegte Portnummer ein,

Info Server **Telefon** Anrufe Erweitert

Server: 10.10.6.21
IP-Adresse Ihres Telefonieservers

Port: 5554
Port Ihres Telefonieservers

Benutzername:
Ihr Benutzername am Telefonieserver

Passwort:
Ihr Passwort am Telefonieserver

3. Im Reiter "Telefon" tragen Sie die passenden Nummern für Ihre Rufnummer ein. Im grauen Hilfetext unter den Feldern finden Sie Vorschläge für passende Einträge. Tragen Sie in das Feld "Eigene Durchwahl" nur dann etwas ein, wenn Ihre Durchwahlen mindestens zweistellig und maximal fünfstellig sind.

Info Server **Telefon** Anrufe Erweitert

Landesvorwahl: 49
Ihre Landesvorwahl ohne +, z. B. '49'

Ortsvorwahl: 30
Ihre Ortsvorwahl ohne 0, z. B. '30' oder '89'

Nummer Ihrer Telefonleitung: 28526
Nummer Ihrer Telefonleitung ohne Durchwahl

Eigene Durchwahl: 500
Durchwahl Ihres Telefons

4. Im Reiter "Anrufe" legen Sie fest, welchen konstanten Nummernteil direct bei Orts-, Fern- und Auslandsgesprächen mitwählen soll, z.B. die "0", um eine Amtsleitung zu bekommen, usw. Im grauen Hilfetext unter den Feldern finden Sie Vorschläge für passende Einträge.

Info Server **Telefon** **Anrufe** Erweitert

Amtsholung: 0
Vorwahl für Ortsgespräche, z. B. '0'

Vorwahl für Ferngespräche: 00
Vorwahl für Ferngespräche, z. B. '00'

Internationale Vorwahl: 000
Vorwahl für internationale Gespräche, z. B. '000'

☐ Ferngesprächsvorwahl immer mitwählen

5. Wir kommen nun zur Einstellung "Führende Nummern bei externen Nummern filtern" bei "TeamCall Express installieren" zurück.

Die meisten Anrufer im geschäftlichen Bereich übertragen Rufnummern. Je nach Telefonanlage kann bei der übertragenen Rufnummer eine "0" vorangestellt sein. Hier kann es bei ein- und ausgehenden Anrufen Unterschiede geben. Ein Beispiel: Sie rufen von der Nummer "0160123456" an, im „direct“ erscheint jedoch die "00160123456", also die Nummer mit einer 0 zu viel. In dem Fall kann TeamCall Express die zu viel gesendete "0" herausfiltern.

Um die Einstellungen zur Filterung durchzuführen, starten sie „direct“ auf einem Mac OS X Computer in Verbindung mit einem dort als TAPI-Leitung konfigurierten Telefon.

Rufen Sie von einem externen Anschluss, zum Beispiel Ihrem Mobiltelefon das Telefon an. Wenn direct jetzt eine Null zu viel angezeigt, z. B. 00160123456, dann tragen sie in den TeamCall Express-Systemsteuerungsoptionen unter „Führende Ziffern bei externen Nummern filtern“ unter "Eingehend" eine "0" ein, ansonsten lassen Sie das Feld leer.

Rufen Sie nun über direct den externen Anschluss, zum Beispiel ein Mobiltelefon, an. Wenn hier eine Nummer zu viel angezeigt wird, dann tragen Sie unter "Ausgehend" eine 0 ein, ansonsten lassen Sie dieses Feld leer.

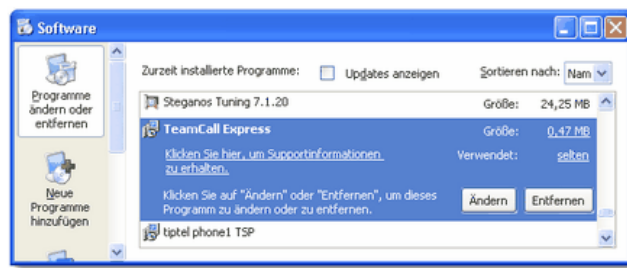
6. Lizenz installieren. Zur Installation der direct-Lizenz doppelklicken Sie die Datei direct[...].ilklicense. Das Fenster "Lizenzen hinzufügen" erscheint. Sie können die Lizenz entweder für den aktuellen Benutzer installieren oder für alle lokalen Benutzer. Wählen Sie hierfür die entsprechende Option. Sie benötigen pro Arbeitsplatz eine gesonderte Lizenzdatei. Die installierten Lizenzen können Sie unter **direct | Lizenzen...** einsehen.

F. TeamCall Express deinstallieren

Die Deinstallation weicht abhängig von der eingesetzten Windowsversion unter Umständen etwas ab. Wir beschreiben die Deinstallation unter Windows XP.

Unter **Start | Systemsteuerung | Software | Programme ändern oder entfernen** sehen Sie eine Liste der auf ihrem Computer installierten Software.

Um TeamCall Express zu deinstallieren, wählen Sie "TeamCall Express" aus der Liste und klicken auf "Entfernen".



ilink Kommunikationssysteme GmbH
Münzstraße 13
10178 Berlin
+49(30)28526-0
+49(30)28526-199 Fax
direct@ilink.de