

TeamCall Express 2: Installation und Konfiguration

Mai 2013

Inhalt

1.	Einleitung	2
2.	Vorbereiten der Installation	2
3.	TeamCall Express installieren	8
4.	TeamCall Express konfigurieren	9
5.	TeamCall Express deinstallieren	17

1. Einleitung

In diesem Dokument beschreiben wir die Installation von TeamCall Express. TeamCall Express ist eine Windows-Software, die mit Telefonanlagen über TAPI-Funktionen kommuniziert. Sie wird benötigt, damit zum Beispiel die 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 Computer-Modell sein. Es muss auch kein PC sein, auf dem ausschließlich TeamCall Express läuft.

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>).

Zusätzlich zu diesem Dokument können Sie auch auf die Windows-Hilfefunktion von TeamCall Express zurückgreifen. Die Hilfefunktion öffnen Sie über den Knopf „Hilfe“ im Fenster „TeamCall Express - Einstellungen“.

2. Vorbereiten der Installation

Softwarevoraussetzungen

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

Windows-PC

Sie benötigen einen Windows-PC mit Windows 2000 Professional SP 4, XP, 2003 Server oder 2008 Server, der ununterbrochen laufen kann und gegen unbeabsichtigtes Ausschalten gesichert ist. Dieser Computer muss an das Netzwerk angeschlossen und von allen Client-Computern erreichbar sein.

Telefonanlage

- Die Telefonanlage muss TAPI-fähig sein und über einen Multiline-TAPI Treiber verfügen. Multiline-TAPI ist auch unter den Begriffen 3rd-Party TAPI oder LAN-TAPI bekannt.
- Aktuelle Multiline-TAPI-Treiber der Anlage 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.

Sonstige Vorbereitungen

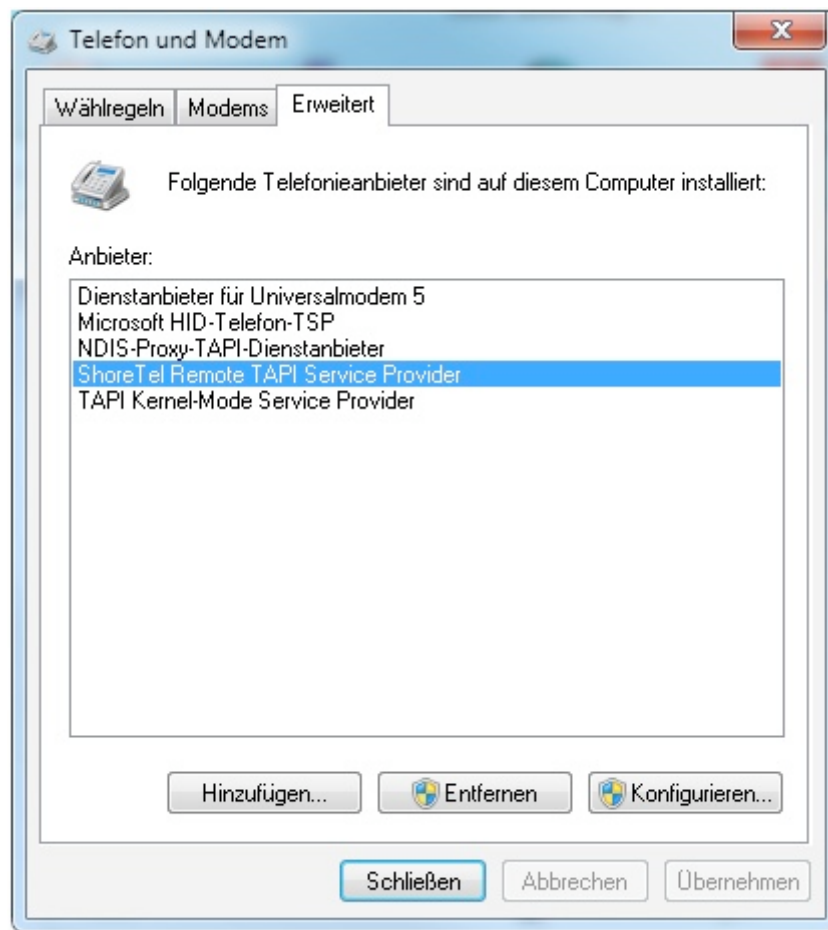
Den Windows-PC mit der Telefonanlage verbinden

Verbinden Sie den Windows-PC mit der Telefonanlage. Hierzu verfügen viele Telefonanlagen über eine Verbindungsmöglichkeit über USB zum PC. Die meisten modernen Telefonanlagen verfügen jedoch über eine Netzwerkschnittstelle. Die Verbindung über das Netzwerk ist zu bevorzugen. 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 Treiber, damit Computer-Telefonie ermöglicht werden kann, zum Beispiel einen TAPI-Treiber.

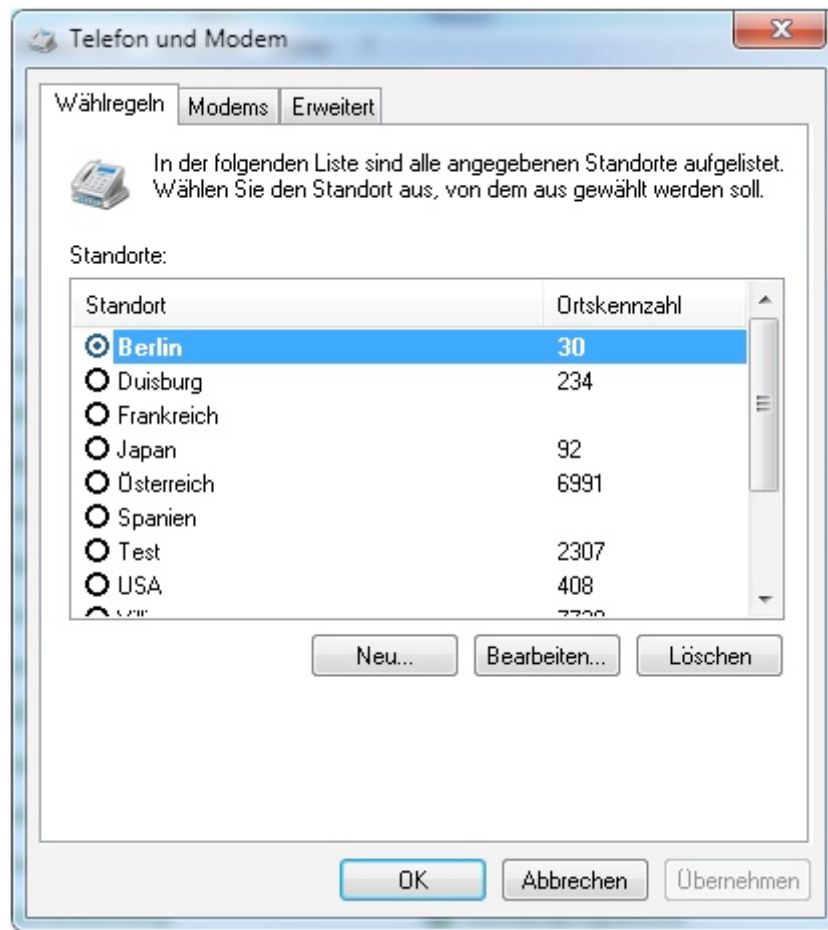
Wenn der TAPI-Treiber bereits installiert ist, finden Sie ihn unter **Start | Systemsteuerung | Telefon- und Modemoptionen** unter **Erweitert**.



Wir empfehlen Ihnen unbedingt, 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.

Einstellungen zum Standort

Im Reiter **Wählregeln** müssen Sie den Standort konfigurieren bzw. einen neuen Standort hinzufügen. Um einen Standort zu bearbeiten, wählen Sie ihn in der Liste **Standorte:** und klicken auf **Bearbeiten....** Um einen Standort hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu....**



Wählen Sie aus dem Auswahlmenu **Land/Region** Ihr Land, zum Beispiel Deutschland und tragen Sie in das Feld Ortskennzahl die Vorwahl ohne die erste Null ein. Für Berlin zum Beispiel statt „030“ „30“.

In die Felder **Amtskennziffer für Ortsgespräche:** und **Amtskennziffer für Ferngespräche:** tragen Sie jeweils eine Null (0) ein, wenn Sie für das Rauswählen (Amtsholung) erforderlich ist. Wenn keine Null für das Rauswählen (Amtsholung) erforderlich ist, können beide Felder leer bleiben. Ausführliche Informationen zur Veränderung von Rufnummern durch unterschiedliche Komponenten finden Sie unten unter „Veränderungen von Rufnummern“.

Standort bearbeiten

Allgemein Ortskennzahlregeln Callingcard

 Standortname: Berlin

Geben Sie den Standort an, von dem aus Sie wählen.

Land/Region: Deutschland Ortskennzahl: 30

Wählregeln

Folgende Regeln beim Wählen von diesem Standort verwenden:

Amtskennziffer für Ortsgespräche: 0

Amtskennziffer für Ferngespräche: 0

Netzkennzahl für Ferngespräche:

Netzkennzahl für Auslandsgespräche:

Wartefunktion beim Wählen deaktivieren:

Wählverfahren: Ton (MFV) Impuls (IwV)

OK Abbrechen Übernehmen

Veränderungen von Rufnummern

Rufnummern können von einer Reihe von Komponenten, zum Beispiel der Telefonanlage, den Wähleinstellungen der Windows Telefon- und Modemoptionen, den „TAPI“-Einstellungen von TeamCall Express und der verwendeten Client-Software verändert werden. Grundsätzlich müssen zwei Formen der Rufnummernsignalisierungen unterschieden werden: Signalisierungen **von** der Telefonanlage (Events) und Signalisierungen **an** die Telefonanlage (Requests). Events und Requests werden bei der Veränderung der Rufnummer unterschiedlich behandelt und durchlaufen andere Komponenten, die jeweils die Rufnummer verändern können.

Events

Kommt eine Rufnummer von der Telefonanlage, durchläuft sie die folgenden Komponenten nacheinander, die jeweils die Rufnummer verändern können:

1. Telefonanlage: Hier kann die Rufnummer über die Anlagenkonfiguration verändert werden.
2. TAPI-Subsystem: Hier kann die Rufnummer über die TAPI-Treiber-Einstellungen verändert werden.
3. TeamCall Express TAPI-Einstellungen: Hier kann die Rufnummer über die TeamCall Express TAPI-Einstellungen verändert werden, die unten unter „4. TeamCall Express konfigurieren“ beschrieben werden.
4. TeamCall Express Dialplan: Hier kann die Rufnummer über die TeamCall Express Dialplan-Einstellungen verändert werden, die unten unter „4. TeamCall Express konfigurieren“ beschrieben werden.
5. Client: Hier kann die Rufnummer über die verwendete Client-Software verändert werden.

Wichtig: Die Einstellungen unter „Wählregeln“ im Standort der Windows Telefon- und Modemoptionen werden bei Events nicht verwendet.

Requests

Wird eine Rufnummer an die Telefonanlage signalisiert, durchläuft sie die folgenden Komponenten nacheinander, die jeweils die Rufnummer verändern können:

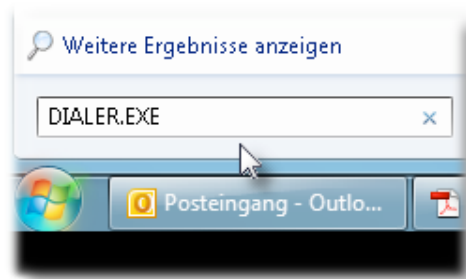
1. Client: Hier kann die Rufnummer über die verwendete Client-Software verändert werden
2. TeamCall Express Dialplan: Hier kann die Rufnummer über die TeamCall Express Dialplan-Einstellungen verändert werden, die unten unter „4. TeamCall Express konfigurieren“ beschrieben werden.

3. TeamCall Express Rufnummernumwandlung durch eine Windows-Konvertierungsfunktion auf Basis der Einstellungen des aktiven Standortes (siehe Standort-Konfiguration im Reiter „Wählregeln“ der Windows Telefon- und Modemoptionen).
4. TAPI-Subsystem: Hier kann die Rufnummer über die TAPI-Treiber-Einstellungen verändert werden.
5. Telefonanlage: Hier kann die Rufnummer über die Anlagenkonfiguration verändert werden.

Wichtig: Die Einstellungen in den TeamCall Express TAPI-Einstellungen werden bei Requests nicht verwendet.

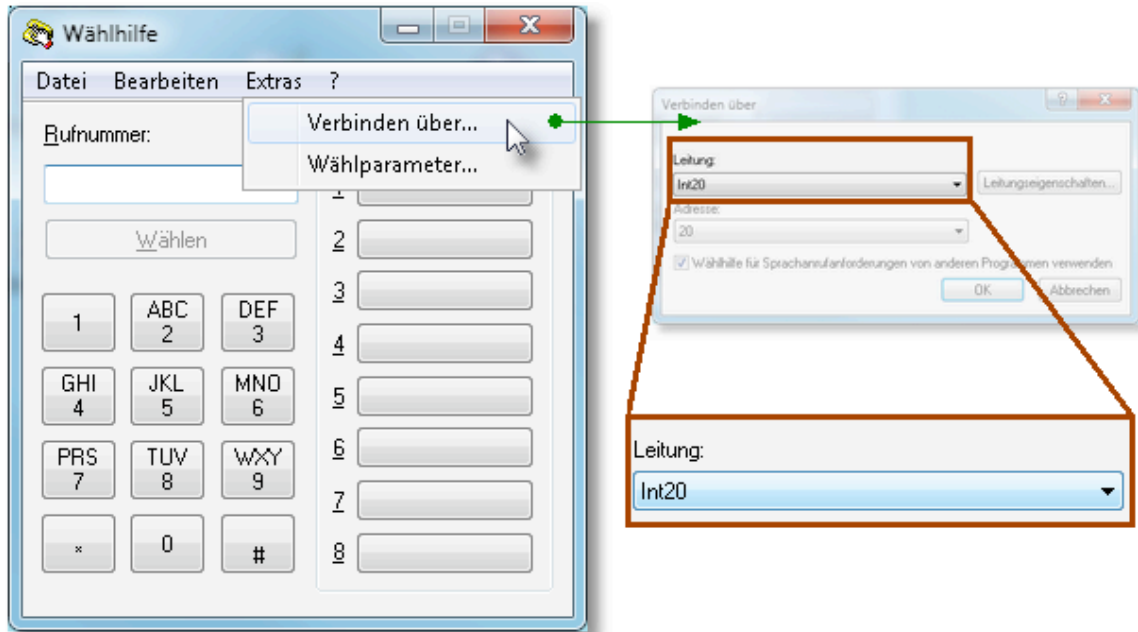
Den TAPI-Treiber mit dem Programm „Wählhilfe“ testen

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.exe“ eingeben und auf OK klicken.



Die Telefonleitung konfigurieren

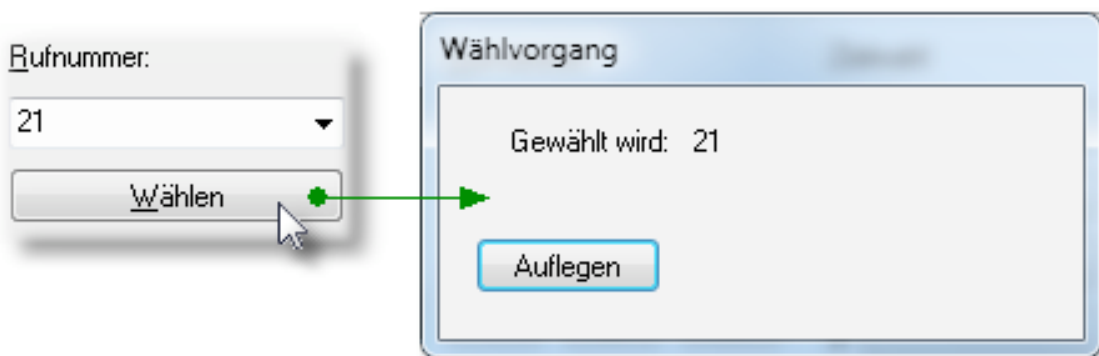
Um einen Anruf mit dem Programm „Wählhilfe“ zu tätigen, müssen Sie zunächst die TAPI-Telefonleitung wählen (im Beispiel unten die Int20), von der der Anruf erfolgen soll. Um die Telefonleitung zu konfigurieren, wählen Sie **Extras | Verbinden über...** Im Fenster „Verbinden über“ können Sie die Leitung 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.



3. 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 öffnen Sie die TeamCall Express-Einstellungen im Startmenü unter **Alle Programme** unter **TeamCall Express**.

Konfigurieren Sie TeamCall Express wie unten im Abschnitt „4. TeamCall Express konfigurieren“ beschrieben. Nach der Konfiguration fahren Sie mit Punkt 5. fort.

5. Sie können jetzt ihre Anti-Virus-Programme wieder einschalten und den Lernen-Modus der Firewall ausschalten.
6. Starten Sie den Rechner neu.
7. Wenn das Windows-Anmeldefenster zu sehen ist, sind noch nicht alle Systemdienste gestartet. TeamCall Express und das TAPI-System sollten einigen Minuten nach Erscheinen des Anmeldefensters zur Verfügung stehen.

4. TeamCall Express konfigurieren

Im Fenster Einstellungen können Sie aus den Menüpunkten im linken oberen Bildschirmbereich wählen, die in einer thematisch gruppierten Baumstruktur sichtbar sind. Rechts erscheinen die Einstellungen und Dateiinformationen zum gewählten Menüpunkt.

Die für die Installation maßgeblichen Menüpunkte sind **Telefonie I TAPI** und **Telefonie I TCE**. Hier installieren Sie die Lizenz und nehmen eventuell Modifikationen an ein- und ausgehenden Telefonnummern vor. Nachdem Sie die Einstellungen der beiden Menüpunkte vorgenommen haben, ist die Konfiguration in der Regel abgeschlossen und Sie können mit der Installation oben im Abschnitt „3. TeamCall Express installieren“ fortfahren.

Vorgenommene Einstellungen werden jeweils nur übernommen und aktiv, wenn Sie auf „Übernehmen“ klicken.

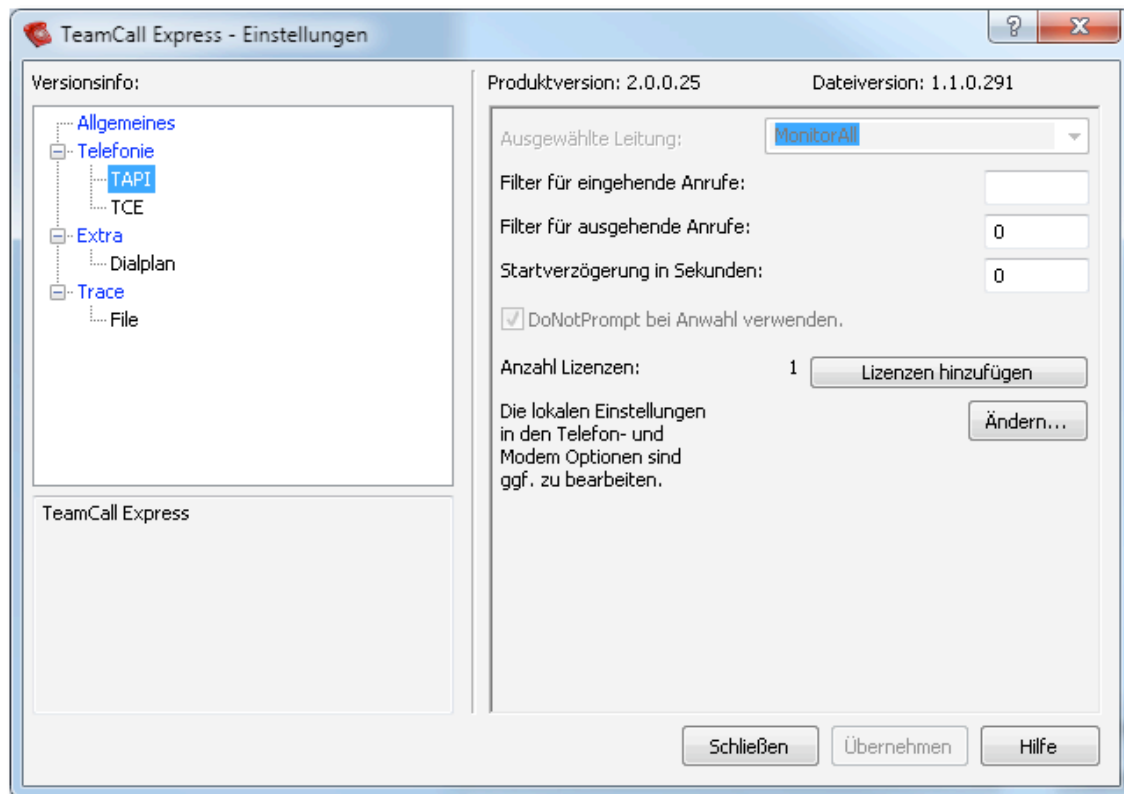
Telefonie: TAPI

Lizenz

Klicken Sie im Menü **Telefonie I TAPI** 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“.

Alternativ kann eine Lizenzdatei auch in den Programmordner hinterlegt werden. Es dauert in beiden Fällen mindestens 5 Minuten bis die neue Lizenzdatei eingelesen wurde und verwendet werden kann. Nach Neustart des TeamCall Express-Dienstes wird die neue Lizenz umgehend aktiv. Wie Sie TeamCall Express neu starten, lesen Sie unten unter „Start- und Stopp von TeamCall Express“.

Die Anzahl der installierten Lizenzen steht hinter „Anzahl Lizenzen“, im Beispiel unten also 1.



Filter für Anrufe

Die meisten Anrufer im geschäftlichen Bereich übertragen Rufnummern. Je nach Telefonanlage kann bei der signalisierten Rufnummer eine „0“ vorangestellt sein. Diese Rufnummern werden von der Anlage signalisiert (Events). Diese Rufnummernevents können eingehende und ausgehende Rufnummern betreffen. Diese Rufnummern können über die Filter für Anrufe verändert werden.

Die Ziffern, die in den Feldern „Filter für eingehende Anrufe“ bzw. „Filter für ausgehende Anrufe“ eingetragen werden, werden am Anfang der Telefonnummer abgeschnitten.

Beispiel für eingehende Anrufe: Eingehende Rufnummern werden mit einer führenden Null von der Anlage signalisiert, die bei der Anzeige nicht erwünscht ist. Diese Null kann

von der Rufnummer durch Eingabe der „0“ in das Feld „Filter für eingehende Anrufe“ entfernt werden.

Normalerweise können diese Felder jedoch leer bleiben.

Ausführliche Informationen zur Veränderung von Rufnummern finden Sie oben unter „Veränderungen von Rufnummern“ im Kapitel „Vorbereiten der Installation“.

Vorgenommene Einstellungen zur Filterung von Rufnummern werden übernommen und aktiv, wenn Sie auf „Übernehmen“ klicken.

Startverzögerung

In das Feld „Startverzögerung in Sekunden“ können Sie eine Sekundenanzahl eingeben, um die der Start von TeamCall Express verzögert werden soll. Das kann in ganz seltenen Fällen dann nötig sein, wenn TeamCall Express schneller startet, als die TAPI und sich TeamCall Express und TAPI nicht synchronisieren können.

Vorgenommene Einstellungen zur Startverzögerung werden übernommen und aktiv, wenn Sie auf „Übernehmen“ klicken.

Ausgewählte Leitung

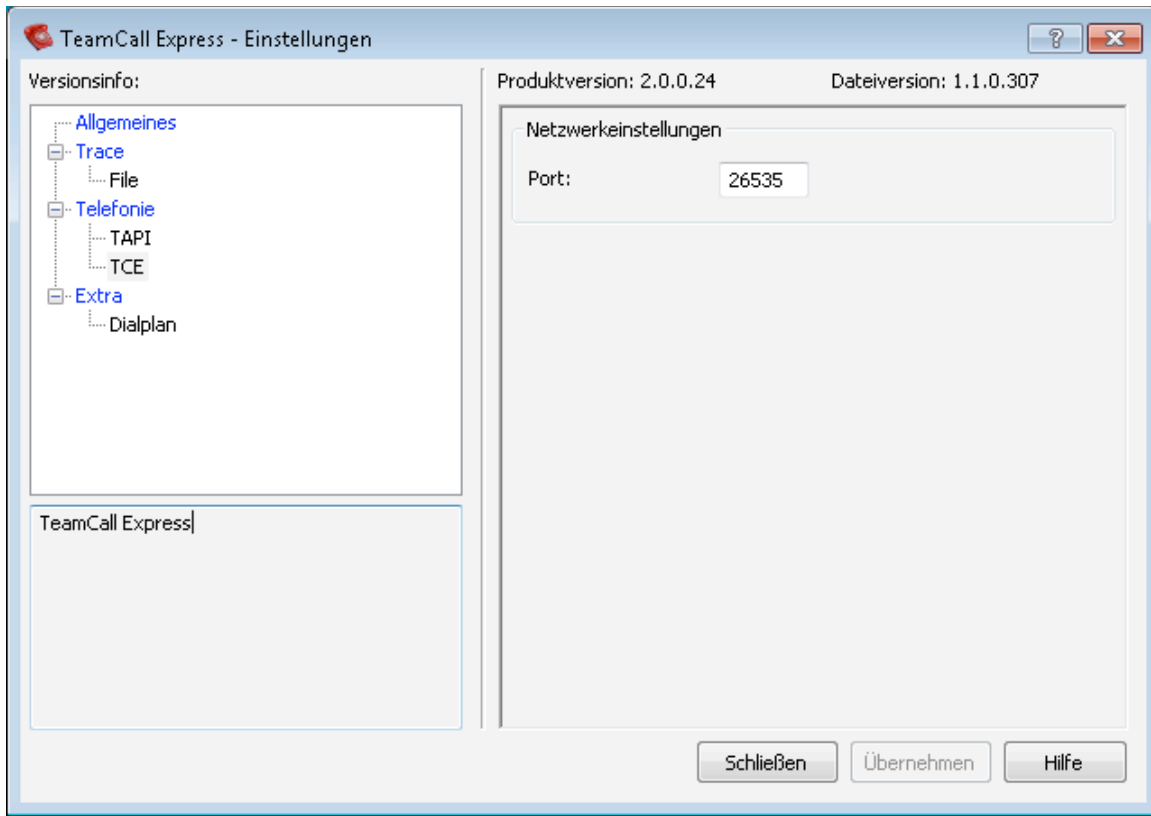
Die ausgewählte TAPI-Leitung kann nicht eingestellt werden, da TeamCall Express alle vom TAPI-Treiber angebotenen Leitungen verwendet.

Beachten Sie, dass einzelne TAPI-Leitungen eventuell in der Telefonanlage oder in der Konfiguration des TAPI-Treibers zur Verwendung durch CTI-Anwendungen freigeschaltet werden müssen, ehe sie für TeamCall Express verfügbar sind.

Telefon- und Modemoptionen

Um bequem die Windows Telefon- und Modemoptionen zu öffnen, klicken Sie auf „Öffnen...“ unter „Systemsteuerung „Telefon und Modem““.

Telefonie: TCE

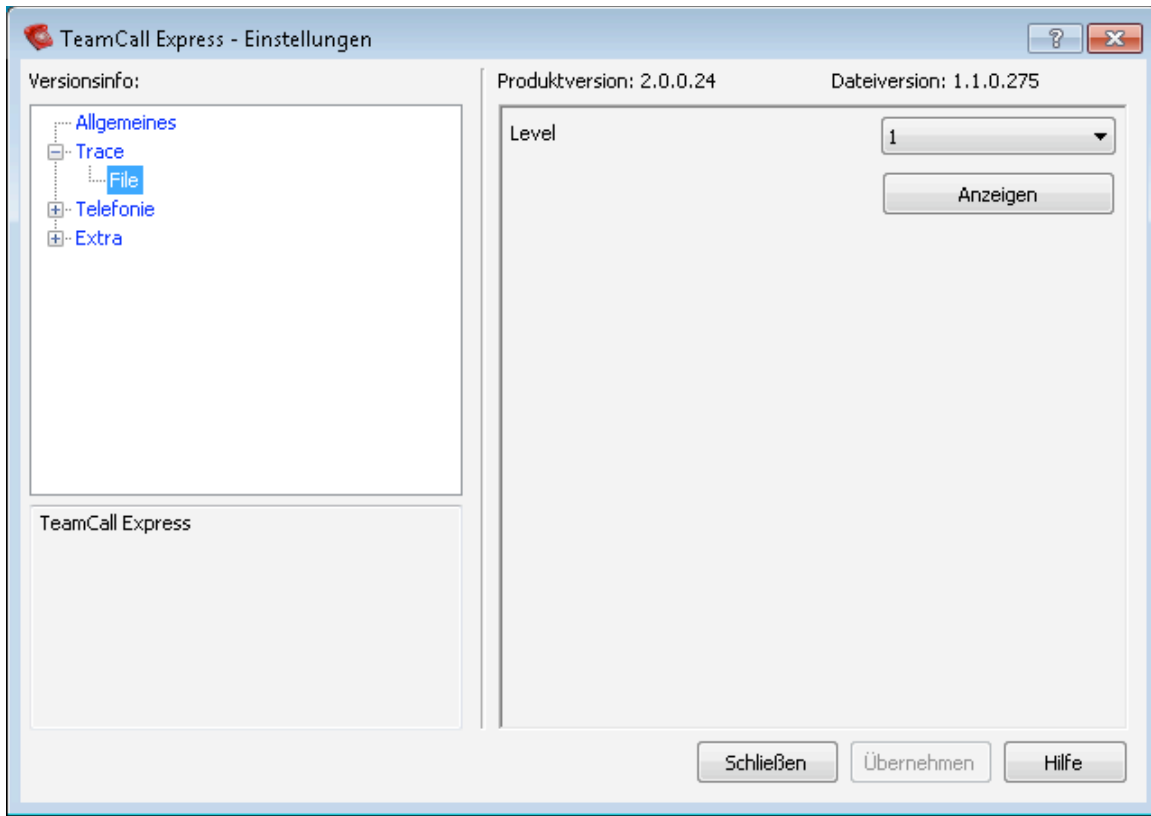


Netzwerkeinstellungen

TeamCall Express muss zur Kommunikation mit direct einen Port öffnen. TeamCall Express schlägt als Standardport „26535“ vor. Der Port sollte nur in Ausnahmefällen geändert werden. Dieser Port muss von den Rechnern, die auf TeamCall Express zugreifen erreichbar sein. Häufig blockieren Firewalls oder Anti-Virensoftware bestimmte Ports.

Wenn Sie den Port ändern und auf „Übernehmen“ klicken, wird die Änderung unmittelbar aktiv.

Trace: File



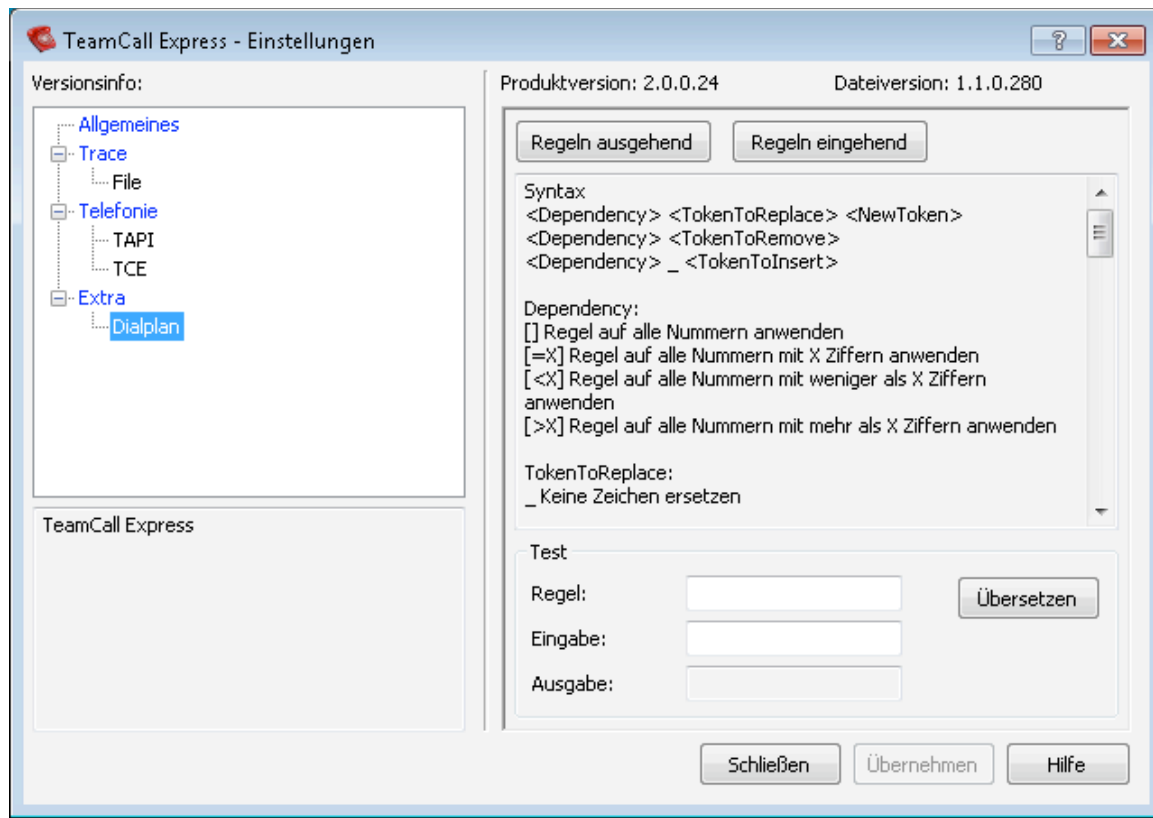
Level

TeamCall Express erzeugt nach Wunsch eine Protokolldatei. Den Detaillierungsgrad können Sie selbst einstellen. Bei der Einstellung „0“ wird nichts aufgezeichnet und bei „5“ zeichnet TeamCall Express so viele technische Informationen wie möglich auf, um ein eventuelles Fehlverhalten besser eingrenzen zu können. Wir empfehlen, die Einstellung „1“ zu verwenden.

Mit einem Klick auf „Anzeigen“ öffnen Sie ein Windows-Explorer-Fenster mit dem Ordner, in dem die Logdateien von TeamCall Express abgelegt werden. Alle Logdateien haben die Endung .LOG und werden numeriert. Im Supportfall werden wir Sie in der Regel bitten, uns die Logdateien mit den höchsten Nummern per E-Mail an support@ilink.de zu schicken.

Vorgenommene Einstellungen werden jeweils nur übernommen und aktiv, wenn Sie auf „Übernehmen“ klicken und den TeamCall Express Dienst neu starten. Wie Sie TeamCall Express neu starten, lesen Sie unten unter „Start- und Stopp von TeamCall Express“.

Extra: Dialplan



Mit den Einstellungsmöglichkeiten unter „Dialplan“ können Sie komplexe Ersetzungsregeln für Rufnummern erstellen, die nur in besonderen Ausnahmefällen erforderlich sein können.

Ausführliche Informationen zur Veränderung von Rufnummern durch unterschiedliche Komponenten neben den hier beschriebenen Dialplan-Ersetzungsregeln finden Sie oben unter „Veränderungen von Rufnummern“ im Kapitel „Vorbereiten der Installation“.

Das Modul konvertiert Rufnummern und kann in Fällen verwendet werden, in denen die Rufnummern vor der Übertragung an die Telefonanlage modifiziert werden müssen oder in denen die Telefonanlage die Rufnummern der Anrufer nicht korrekt signalisiert.

Das Modul arbeitet auf Basis von anwenderdefinierten Regeln, mit denen Rufnummern bearbeitet werden. Es gibt zwei Arten von Regeln:

1. Ausgehende Regeln für Nummern, die zur Anlage geschickt werden
2. Eingehende Regeln modifizieren Nummern, die von der Anlage übermittelt werden (z.B. die Anrufernummer)

Die Regeln werden in Textdateien gespeichert, es gibt je eine Regel-Datei für ausgehen-

de und für eingehende Regeln. Pro Zeile steht immer eine Regel, Zeilen sind durch CR-LF (Carriage Return / Line Feed) getrennt. Die Regeln können kombiniert werden. Sie werden in der Reihenfolge der Spezifikation angewendet. Jedes Ergebnis wird als Eingabe für die folgende Regel verwendet.

Die Modulbeschreibung enthält die Beschreibung der Regelsyntax. Es ist über die Felder unten möglich, die Regeln vorab zu testen. Beim Laden des Plugins führt dieses einen Selbsttest durch. Fehler werden im zentralen Logfile gespeichert.

Anwendung des Moduls

Syntax

<Dependency> <TokenToReplace> <NewToken>

<Dependency> <TokenToRemove>

<Dependency> _ <TokenToInsert>

Dependency:

[] apply rule to all numbers

[=X] apply rule to numbers with X characters

TokenToReplace:

_ do not replace any characters

XXX_ replace characters XXX if the number begins with XXX

_XXX replace characters XXX if the number ends with XXX

NewToken:

(not empty) replace with the given text

(empty) replace with empty string

TokenToRemove:

_ do not remove any characters

XXX_ remove characters XXX if the number begins with XXX

_XXX remove characters XXX if the number ends with XXX

TokenToInsert:

(empty) do not insert anything

XXX_ insert characters XXX as prefix

_XXX insert characters XXX as suffix

Examples:

Insert characters

[] _ _ 0 // insert a 0 suffix in all numbers (e.g. 1111 -> 11110)

[=3] _ _ 0 // insert a 0 suffix in all numbers with 3 characters
(e.g. 111 -> 1110 but 2222 -> 2222)

[>3] _ 0 _ // insert a 0 prefix in all numbers with more than 3
characters (e.g. 03028526555 -> 003028526555 but 111 -> 111)

Remove characters

[<5] 0 _ // remove a 0 prefix if the number has less than 5 charac-
ters (e.g. 0201 -> 201 but 03028526555 -> 03028526555)

[] + _ // remove all + prefixes (e.g. +4933201 -> 4933201)

Replace characters

[>4] + _ 00 // replace a + prefix in all numbers with more than 4
characters (e.g. +493028526555 -> 00493028526555)

[>3] +9 _ 0 // replace a +9 prefix in all numbers with more than
3 characters (e.g. +493028526555 -> 03028526555)

[>4] _ 0 XXX // replace a 0 suffix in all numbers with more than 4
characters (e.g. +4930285260 -> +493028526XXX)

The rules can be combined. They are applied in order of specification. Each rule's output is used as input for the following rule.

Example:

```
[ ] +49_ 0 // replace the german prefix with 0
```

```
[>4] _ 0_ // insert a 0 prefix for all numbers longer than 4 characters
```

Results:

```
+493028526555 -> 003028526555
```

Vorgenommene Einstellungen werden jeweils nur übernommen und aktiv, wenn Sie auf „Übernehmen“ klicken und den TeamCall Express Dienst neu starten. Wie Sie TeamCall Express neu starten, lesen Sie unten unter „Start- und Stopp von TeamCall Express“.

Starten und Stoppen von TeamCall Express

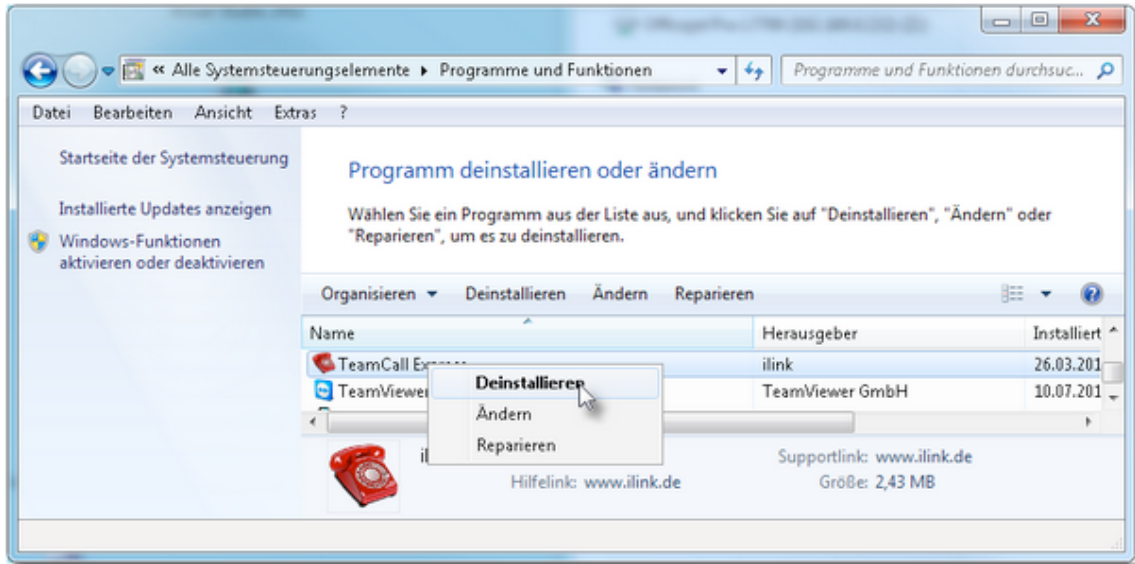
TeamCall Express läuft als Dienst, der auch in der Windows Diensteübersicht angezeigt wird. Der TeamCall Express-Dienst startet automatisch, wenn Windows gestartet wird.

Um den TeamCall Express Dienst neu zu starten, öffnen Sie die Windows-Dienste-Übersicht, indem Sie unter **Start | Ausführen** `services.msc` eingeben und auf OK klicken. Klicken Sie in der rechten Tabelle mit der Übersicht aller Dienste mit der rechten Maustaste auf TeamCall Express und wählen „Neu starten“.

5. TeamCall Express deinstallieren

Die Deinstallation weicht abhängig von der eingesetzten Windowsversion unter Umständen etwas ab. Wir beschreiben die Deinstallation unter Windows 7.

Unter **Start | Systemsteuerung | Programme und Funktionen** 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 „Deinstallieren“.



ilink Kommunikationssysteme GmbH
Charlottenstraße 4
10969 Berlin
+49(30)28526-0
support@ilink.de