

TAPI-Test mit Phone.exe

Juni 2012

Inhalt

1.	Einleitung	2
2.	Test mit interner Nebenstelle, abgehend	2
3.	Test mit interner Nebenstelle, eingehend	2
4.	Test mit externer Rufnummer, abgehend	2
5.	Test mit externer Rufnummer, eingehend	3

1. Einleitung

Wenn TeamCall Express Probleme damit hat ein Telefon anzusteuern, dann kann dies unter Umständen auf ein Problem des installierten TAPI-Treibers der Telefonanlage hindeuten.

In diesem Dokument beschreiben wir eine Möglichkeit, die TAPI-Installation auf dem TeamCall Express Rechner zu testen. Hierfür verwenden wir ein kostenloses Testprogramm von JulMar.

2. Test auf installierten TAPI-Treiber

Laden Sie bitte das TAPI Softphone Paket von JulMar herunter:

http://www.julmar.com/tapi/tapi_soft_phone.zip

Wenn Sie das Zip-Paket entpacken, finden Sie dort ein Programm namens Phone.exe.

Starten Sie Phone.exe, und prüfen Sie, ob im Ausklappmenü „Device“ des Abschnitts „Session“ die erwarteten TAPI-Leitungen sichtbar sind und ob hier auch eine Leitung für das Telefon enthalten ist, für das es Probleme gab.

Wenn Sie dort keine Leitungen Ihrer Telefonanlage sehen, gibt es ein generelles Problem mit dem TAPI-Setup, das nichts mit Software von ilink zu tun hat. Möglicherweise ist zum Beispiel der TAPI-Treiber der Telefonanlage nicht installiert. Wenden Sie sich in diesem Fall für technischen Support bitte an den Lieferanten Ihrer Telefonanlage oder des TAPI-Treibers.

Wenn Sie dort nur eine Leitung Ihrer Telefonanlage sehen, so handelt es sich bei dem von Ihnen verwendeten TAPI-Treiber um einen Single-Line-Treiber. TeamCall Express benötigt hingegen einen so genannten 3rd-Party-Multi-Line-TAPI-Treiber. Wenden Sie sich in diesem Fall bitte an den Lieferanten Ihrer Telefonanlage oder des TAPI-Treibers und erkundigen Sie sich, ob es einen solchen Treiber für Ihre Telefonanlage gibt.

Wenn Sie hingegen mehrere Leitungen Ihrer Telefonanlage sehen, dann sieht es im ersten Schritt schon mal nicht schlecht aus.

3. Suche der TAPI-Leitung Ihres Telefons

Nun prüfen Sie, ob es eine TAPI-Leitung gibt, die Ihrem Telefon zugeordnet ist. Üblicherweise ist dies an der Durchwahlnummer erkennbar.

Wenn es keine Leitung für Ihr Telefon gibt, dann ist dies meistens eine Konfigurationsfrage im TAPI-Treiber oder in der Telefonanlage. Oft müssen zum Beispiel die von

TeamCall Express anzusteuern den Leitungen in der Telefonanlage für die CTI-Nutzung freigeschaltet werden. Wenden Sie sich in diesem Fall zwecks Konfigurationshinweisen bitte an den Lieferanten Ihrer Telefonanlage oder des TAPI-Treibers.

Wenn eine TAPI-Leitung für Ihr Telefon vorhanden ist, können Sie nun noch die folgenden weiteren Tests vornehmen.

4. Test mit interner Nebenstelle abgehend

1. Starten Sie Phone.exe
2. Wählen Sie eine Leitung/Nebenstelle unter „Device“
3. Klicken Sie auf „Start Session“
4. Tragen Sie eine andere Nebenstelle in das Textfeld „Phone #:“ ein
5. Klicken Sie auf „Make Call“
Klingelt die angerufene Nebenstelle, war der Test erfolgreich.
6. Klicken Sie auf „Hang Up“, um aufzulegen

5. Test mit interner Nebenstelle eingehend

1. Rufen Sie mit einem anderen Telefon die Nebenstelle an, die Sie unter 4. ausgewählt haben
2. Erscheint beim Klingeln eine Nummer unter „Caller ID“ im Programm-Fenster? Falls eine Nummer erscheint, war der Anruftest erfolgreich. Wichtig kann sein, in welchem Format die Rufnummer angezeigt wurde, z. B. inklusive Amtsholungs-Null oder ohne
3. Klicken Sie auf „Hang Up“, um aufzulegen

6. Test mit externer Rufnummer abgehend

1. Tragen Sie eine externe Rufnummer, z. B. Mobiltelefon, in dem Format, in dem es gewählt werden kann, in das Textfeld „Phone #:“ ein
2. Klicken Sie auf „Make Call“
3. Klingelt es bei der extern gewählten Rufnummer, war der Test erfolgreich
4. Klicken Sie auf „Hang Up“, um aufzulegen

7. Test mit externer Rufnummer eingehend

1. Wählen Sie mit einem Telefon über von extern, bzw. über Amt (z. B. Mobiltelefon) die Nebenstelle an, die Sie unter 4. ausgewählt haben
2. Erscheint beim Klingeln eine Nummer unter „Caller ID“ im Programm-Fenster? Falls eine Nummer erscheint, war der Anrufstest erfolgreich. Wichtig kann sein, in welchem Format die Rufnummer angezeigt wurde, z. B. inklusive Amtsholungs-Null oder ohne
3. Legen Sie auf
4. Klicken Sie auf „End Session“
5. Beenden Sie „Phone.exe“

ilink Kommunikationssysteme GmbH
Charlottenstraße 4
10969 Berlin
+49 (30) 285 26-0
support@ilink.de