

Für die Telefonie steht in DokuWork eine Anbindung an verschiedene SoftPhones bereit. Neben der Windows-Wählhilfe (keine Anrufüberwachung möglich) kann u.a. auch die kostenfreie Freeware Phoner (<u>www.phoner.de</u>) verwendet werden oder die leistungsfähigere aber kostenpflichtige PhoneSuite (<u>www.phonesuite.de</u>). Mit beiden Soft-Phones ist eine Anrufüberwachung zur Erkennung des Anrufers möglich.

Neben der bisherigen Lösung mit Phoner gibt es seit Anfang 2015 eine weitere (allerdings kostenpflichtige) CTI-Lösung. Mit dem Einsatz der PhoneSuite ist es künftig unerheblich, ob ein ausgehendes Telefonat aus DokuWork heraus angestoßen wird oder ob man den Anruf direkt im SoftPhone anwählt. Um einen Anrufer zu identifizieren, benötigt PhoneSuite die zusätzliche FonLook Überwachung nicht.

Ist der Anrufer in den DokuWork eigenen Kontaktdaten hinterlegt, lässt sich der Kontakt sofort bei Eingang des Anrufs per Mausklick in DokuWork öffnen und schon während des Gesprächs kann eine Gesprächsnotiz erfasst werden. Bei Bedarf lässt sich das Telefonat anschließend in den DokuWork eigenen Workflow einspeisen. Diese Funktionalität gilt sowohl für die Verwendung von Phoner, als auch für die Verwendung der PhoneSuite.

Installation und Einrichtung der Phoner- und PhoneSuite-Anbindung an DokuWork sind hier beschrieben. Konfiguration und Inbetriebnahme der beiden SoftPhones (abhängig von der Hardware) ist hingegen nicht Teil dieser Beschreibung. Informationen zur Konfiguration von Phoner oder PhoneSuite entnehmen Sie bitte den jeweiligen Herstellerbeschreibungen.

1.) Anbindung PhoneSuite :

1.a) Download und Installation der PhoneSuite

Nur die Professional Version der PhoneSuite ist für die DokuWork-Anbindung verwendbar (ActiveX Unterstützung notwendig). Je Telefon-Arbeitsplatz beträgt die Lizenzgebühr derzeit 42 EUR zzgl. MwST (Stand 01/2015).

Download von der Hersteller-Website (auch als 30 Tage Testversion) : <u>http://www.phonesuite.de/download-de/phonesuite_setup_3x.zip</u>

Bei der Installation muss unbedingt die Verwendung von ActiveX gesetzt sein !



1.b) Einbindung der DokuWork-Kontakte in PhoneSuite :

DokuWork[®]

Die Einbindung der DokuWork Kontakte in PhoneSuite dient der Erkennung des Anrufers, vor allem dann, wenn DokuWork nicht aktiv ist. Weiterhin kann auch ohne laufende DokuWork-Instanz ein Anruf ausgeführt werden (Suchfunktion in PhoneSuite). Mit PhoneSuite selbst angewählte Anrufe sind in DokuWork ebenfalls protokolliert (Journalanbindung).

Es handelt sich hierbei nicht um eine sogenannte Importlösung, bei der die (DokuWork) Kontaktdaten nur dann aktuell sind, wenn sie gerade eingelesen wurden, sondern um eine dauerhafte Anbindung der DokuWork-Datenbank in die PhoneSuite per ODBC.

Für PhoneSuite wird demnach ein ODBC Zugriff an DokuWork benötigt. Hierzu erstellen Sie eine Benutzer-DSN, die einen der vorhandenen 32 bit MS Access Treiber verwendet.

Neue Datenquelle erstellen ×				
	Wählen Sie einen Treiber aus, für den Sie eine Dater erstellen möchten.	nquelle		
	Name	<u>\</u>		
	Driver da Microsoft para arquivos texto (*.txt; *.csv)	e		
	Driver do Microsoft Access (*.mdb)	e		
	Driver do Microsoft dBase (*.dbf)	E		
	Driver do Microsoft Excel(*xls)	E		
	Driver do Microsoft Paradox (*.db)	E		
	Microsoft Access dBASE Driver (".dbf, ".ndx, ".mdx, Microsoft Access dBASE Driver (".dbf, ".ndx, ".mdx,			
	Microsoft Access Driver (Imdb)	۲× [
	<	>		
	< Zurück Fertig stellen Abbr	echen		

	ODBC Microsoft Access Setup	×
Datenquellenname: Beschreibung:	DokuWorkPhoneSuite	ОК
Datenbank		Abbrechen
Datenbank: C:\	\DOWdatMySQL.mdb	Hilfe
Auswahlen	Erstellen Repaneren Komprimieren	Erweitert
- Systemdatenbank -		
Keine		
O Datenbank:		
	Systemdatenbank	Optionen>>

Benennen Sie die DSN mit einem passenden Namen (z.B. DokuWorkPhoneSuite).

Die einzubindende Datenbank liegt im Datenpfad von DokuWork. Der Pfad ist in den Programmeinstellungen hinterlegt.

Bei MySQL basierten Datenhaltungen lautet der Dateiname immer

"DOWdatMySQL.mdb",

in den MS Access basierten Systemen üblicherweise

"DOWdat02.mdb"

oder

"DOWdat2010.mdb".

In den MySQL basierenden Systemen lässt sich alternativ auch eine bereits vorhandene DokuWork-DSN verwenden. In dem Fall wird direkt auf die MySQL Datenbank zugegriffen.



Ist die Benutzer DSN angelegt, lässt sich die DokuWork-Kontakttabelle mit folgender Menüfunktion im laufenden PhoneSuite-Programm einbinden (nicht alle Screens sind hier gezeigt):

Telefonbuch ==> Neu ==> Neue Ordner Verknüpfung ==> Outlook, ODBC, Textdateien ...

Als Typ der Datenquelle wählen Sie in der Liste "ODBC" aus und klicken auf "weiter".

	Neue Ordner-Verknüpfung	- 🗆 🛛
Name und Inhalt		
Name des Ordners:		
DokuWork-Kontakte		
Inhalt des Ordners:		
Telefonbuch	✓ geschäftlich und privat ✓	
Hit	< Zuruck Weiter > Fertigstelle	Abbrechen

Geben Sie Namen und Inhalt des Ordners an und klicken Sie auf "**weiter**".

Date	enquelle	e auswahlen		
ateidatenquelle Computerdate	nquelle			
Datenquellenname	Тур	Beschreibung		^
dBASE Files	Benut			
DokuWork	Benut	DokuWork		
DokuWorkPhoneSuite	Benut	DokuWorkPhoneSuite		
Excel Files	Benut			
Excel-Dateien	Benut			
Miamaatt Aaaaaa Dotophoole	Doput		_	~
<			>	

Wählen Sie anschließend die zuvor erstellte DSN aus (hier = "**DokuWorkPhoneSuite**").

ODBC-Manager öffnen. Einstellungen... ODBC-Datenquelle Auswählen... ODBC; DSN=DokuWorkPhoneSuite; DBQ=C:\DokuWork-Daten\DOWdatMySQL.mdb; DriverId=25; FIL=MS Access; MaxBufferSize=2048; PageTimeout=5; enthaltene Tabellen v Wählen Sie eine der enthaltenen Tabellen aus ODBCeinstellung Spalten der selektierten Tabelle: tblFehlerNetSend AdressIndex (VARCHAR, Länge=255, Typ EntryID (VARCHAR, Länge=255, Type=12 Application (VARCHAR, Länge=50, Type= tblbenutzer tbldokument Application (VARCHAR, Lange=50, 1ype= Attachments (VARCHAR, Länge=255, Typ Mileage (VARCHAR, Länge=255, Type=12) Importance (VARCHAR, Länge=255, Type=12) ActualWork (VARCHAR, Länge=255, Type Paren (VARCHAR, Länge=255, Type=12) Owner (VARCHAR, Länge=50, Type=12) Owner (VARCHAR, Länge=50, Type=12) tblfirmendaten tbloutlookaufgabe tbloutlookemail tbloutlookemailabruf tbloutlookemailkonten tbloutlookkontaktdetail tbloutlookkontaktwebsite Creation Time (DATETIME, Länge=19, Typ tbloutlooknotiz OwnerLastModification (VARCHAR, Länge LastModification (DATETIME, Länge=19, tbloutlooktermin

Leerzeichen abschneiden

Daten formatieren:

UTF-8 Kodierung

Die anzubindende Tabelle ist in der Datenbank benannt als "**tblOutlookKontakt".**

Klicken Sie anschließend auf "**weiter**".

Falls ein Kennwort für die Tabelleneinbindung verlangt wird, geben Sie bitte folgendes ein : "sks-AO-2000"

DokuWork®

Spaltenname	Anzeige	Format	Format-Beschr	^
AdressNummer	AdressNum	Text	variable Länge i	
AdressKennzahl	AdressKen	Zahl	32 Bit; INTEGER	
AdressKennzeichen	AdressKen	Text	variable Länge i	
Kategorie	Kategorie	Text	variable Länge i	
Branche	Branche	Text	variable Länge i	
Anrede	Anrede	Text	variable Länge i	- 14
✓ Vomame	Vomame	Text	variable Länge i	
✓ Nachname	Nachname	Text	variable Länge i	
Fima	Firma	Text	variable Länge i	
StrassePrivat	StrassePrivat	Text	variable Länge i	
PostfachPrivat	PostfachPri	Text	variable Länge i	
PlzPostfachPrivat	PlzPostfac	Text	variable Länge i	
PLZPrivat	PLZPrivat	Text	variable Länge i	
OrtPrivat	OrtPrivat	Text	variable Länge i	
 LandPrivat	LandPrivat	Text	variable Länge i	
StrasseGeschäft	StrasseGes	Text	variable Länge i	
 PostfachGeschäft	PostfachG	Text	variable Länge i	
PlzPostfachGeschäft	PlzPostfac	Text	variable Länge i	
PLZGeschäft	PI ZGeschäft	Text	variable Länge i	
	OrtGeschäft	Text	variable Länge i	
	LandGesc	Text	variable Länge i	
	Strasse And	Text	variable Länge i	
	PostfachA	Text	variable Länge i	
	PlzPostfac	Text	variable Länge i	
	PI ZAndere	Text	variable Länge i	
	OrtAndere	Text	variable Länge i	
	LandAndere	Text	variable Länge i	
	Standarda	Zahl	32 Bit: INTEGER	
	Ansprechp	Text	variable Länge i	
	Funktion An	Text	variable Länge i	
Ansprechpartner2	Ansprechp	Text	variable Länge i	
Eunktion Ansprechpartner2	Funktion An	Text	variable Länge i	
	Ansprechp	Text	variable Länge i	
European Ansprechpartner3	Funktion An	Text	variable Länge i	
Haunt Telefon Geschäft	HauntTelef	Text	variable Länge i	
	Anschluss	Text	variable Länge i	
	SonstigesT	Text	variable Länge i	
	Anschluss	Text	variable Länge i	
✓ TelefonGeschäft1	TelefonGe	Text	variable Länge i	
AnschlussGeschäft 1	Anechluse	Tevt	variable Länge i	
✓ TelefonGeschäft?	TelefonGe	Tevt	variable Länge i	
AnschlussGeschäft?	Anechluse	Tevt	variable Länge i	
Telefon Privat 1	Telefon Priv	Tevt	variable Länge i	
	Apeobluse	Text	variable Länge i	
	Telefon PRi	Text	variable Länge i	
	Apeobluse	Text	valiable Länge i	
	Funktelefon	Text	valiable Länge i	
		Tevt	variable Länge i	
	Autotelefon	Text	variable Länge i	
	Anschluss	Text	variable Länge i	
	Mobiltelefon	Text	variable Länge i	
	Anschluss	Text	variable Länge i	~

Klicken Sie auf den Button "**keine**" um alle (vorbelegten) Haken in der Liste zu entfernen.

Danach wählen Sie die folgenden Einträge an :

AdressNummer Vorname Nachname Ansprechpartner Ansprechpartner2 Ansprechpartner3 HaupttelefonGeschäft SonstigesTelefon TelefonGeschäft1 TelefonGeschäft2 TelefonPrivat1 TelefonPRivat2 Funktelefon Autotelefon Mobiltelefon **TelefaxGeschäft TelefaxPrivat TelefaxSonstiges** Email 1 Email2 Email3

Schließen Sie die Auswahl ab mit Klick auf "**weiter**".

DokuWork®

Spaltenname	Format	N.	Тур	Kategorie
AdressNummer	Text		🔎 ID 💽	
Vomame	Text	Ν	\delta Vomame	
Nachname	Text	Ν	\delta Name	
Ansprechpartner	Text		Anspr.Partner	geschäftlich
Ansprechpartner2	Text		Anspr.Partner	geschäftlich
Ansprechpartner3	Text		Anspr.Partner	geschäftlich
HauptTelefonGeschäft	Text		🕻 Telefon	geschäftlich
SonstigesTelefon	Text		🕻 Telefon	geschäftlich
TelefonGeschäft1	Text		🕻 Telefon	geschäftlich
TelefonGeschäft2	Text		🕻 Telefon	geschäftlich
TelefonPrivat1	Text		🕻 Telefon	privat
TelefonPRivat2	Text		🕻 Telefon	privat
Funktelefon	Text		Handy	geschäftlich
Autotelefon	Text		Handy	geschäftlich
Mobiltelefon	Text		Handy	geschäftlich
TelefaxGeschäft	Text		🖶 Fax	geschäftlich
TelefaxPrivat	Text		🖶 Fax	privat
TelefaxSonstiges	Text		🖶 Fax	geschäftlich
EMail1	Text		🖂 EMail	geschäftlich
EMail2	Text		🖂 EMail	geschäftlich
EMail3	Text		🖂 EMail	geschäftlich

Stellen Sie die Werte in der Spalte "**Typ**" so ein, wie hier gezeigt und klicken auf "**weiter**".

Cache aktivieren

Cache-Datei:

c:\users\sk\documents\phonesuite_cti_client_data\folders\tbloutlookkontakt\content

Einstellungen zur Aktualisierung des Daten-Cache...

Schließen Sie alle Eingaben mit Klick auf den Button "**weiter**" vollständig ab.

Für die Anwahl eines Kontakts und für die Anruferkennung stehen in PhaneSuite jetzt die aktuellen DokuWork Kontakte bereit.

Datei Telefonbuch Termine Extras Optionen Fenster ?					
🔷 Telefonbuch		吕 PhoneStack			
Image: Constraint of the second state Image: Constraint of the second state <t< td=""><td>) ¢</td><td>Image: 1286072 Image: The second se</td><td>Amt:</td></t<>) ¢	Image: 1286072 Image: The second se	Amt:		
C 06157-99000 C 0172-7410660 C Kraft Kraft & Seidel Bauträger GmbH C Kraft & Seidel Grundstücks GbR C Kraft, Liesel		Zeit Mo 05.01.2015 Mo 05.01.2015 Sa 03.01.2015 Mi 31.12.2014 1	MSN		

1.c) Installation des SQLlite Treibers für die PhoneSuite-Anbindung :

DokuWork[®]

Bei Verwendung der PhoneSuite können in DokuWork auch dann Anrufe protokolliert werden, wenn DokuWork nicht aktiv ist. Das gilt im Gegensatz zur Verwendung mit Phoner auch für ausgehende Anrufe, die aus der PhoneSuite heraus angewählt wurden. DokuWork prüft deshalb bei jedem Programmstart nach, ob im Journal der PhoneSuite neue Anrufe protokolliert sind. Die Journaldaten der PhoneSuite sind in einer SQLlite Datenbank hinterlegt, so dass ein ODBC Treiber installiert werden muss, um auf das Journal zugreifen zu können.

Ist der Treiber nicht vorhanden, wird beim DokuWork-Programmstart ein entsprechender Fehlerhinweis angezeigt, der sich nur beseitigen lässt, indem der SQLlite Treiber installiert wird oder wenn Sie alternativ in DokuWork die Verwendung der PhoneSuite abschalten.

	Fehler beim Journal-Import (PhoneSuite)	×
0	Beim Journal-Import der PhoneSuite Anwendung ist eine ActiveX Störung aufgetreten. Vermutlich ist der SQLlite 3.0 Treiber auf dem System nicht vorhanden. Zur Abschaltung dieser Fehlermeldung installieren Sie bitte alle notwendigen Bestandteile oder schalten Sie die Nutzung von PhoneSuite in DokuWork bitte ab (Einstellung Telefonanlage = Windows-Wählhilfe statt PhoneSuite)	
	ОК	

So lange der SQLlite Treiber nicht Bestandteil der PhoneSuite Installation ist, muss er von Hand nachinstalliert werden.

Download : http://www.dokuwork.com/dokuwork-download/sqliteodbc.exe

1.d) Einstellung der Telefonanlage in DokuWork für die Verwendung von PhoneSuite :

Abschließend ist in den Telefoneinstellungen von DokuWork noch PhoneSuite einzustellen :

Telefon ==> Einstellung Telefonanlage

-8	Einstellung	gen Telefonanlage	>
Telefonanlage			
O Windows	- Wählhilfe v OISDN	verwenden 💿 Phone 🔵 TAPI (Modem)	Suite O Phoner
Pfad zum Telefo C:\Program File	onprogramm: es (x86)\Phon	eSuite_CTI_Client\phone	suite.exe

Eine Kurzbeschreibung über die Funktionsweise der Telefonie ist dem Kapitel 3 dieser Kurzanleitung zu entnehmen.

DokuWork[®]

2.) Anbindung Phoner :

2.a) Download und Installation von Phoner

Bisher wurde Phoner von DokuWork automatisch mit installiert. Künftig ist das nicht mehr der Fall.

Laden Sie die aktuelle Version deshalb bitte direkt von der Website des Herstellers : <u>http://www.phoner.de/download_de.htm</u>

Als Zielpfad der Phoner-Installation geben Sie <u>zwingend</u> den Pfad an, in dem die DokuWork-Programminstallation vorhanden ist (=Standort der Programmverknüpfung "**DokuWork**-**2010.exe**"). Üblicherweise ist das der Pfad "**C:\Program Files (x86)\DokuWork**".

6	Setup - Phoner – 🗆 🗙			
	Ziel-Ordner wählen Wohin soll Phoner installiert werden?			
	Das Setup wird Phoner in den folgenden Ordner installieren.			
	Klicken Sie auf "Weiter", um fortzufahren. Klicken Sie auf "Durchsuchen", falls Sie einen anderen Ordner auswählen möchten.			
	C:\Program Files (x86)\DokuWork\Phoner Durchsuchen			

Anschließend wird die Phoner-Installation bis zum Ende durchgeführt.

2.b) Anrufüberwachung für Phoner einrichten

Im Gegensatz zur PhoneSuite muss die Anrufüberwachung zusätzlich eingerichtet sein. Das von DokuWork mit installierte Programm "**FonLook.exe**" übernimmt diesen Dienst. Die Anrufüberwachung mit FonLook ist auch dann aktiv, wenn DokuWork nicht läuft.

Kurioserweise lassen sich mit Phoner keine Gespräche annehmen, wenn es per ActiveX Befehl (z.B. aus FonLook heraus) gestartet wird. D.h. die Phoner-Instanz muss bereits vor FonLook gestartet sein. Der Autostart-Ordner von Windows lässt sich nicht so einstellen, dass die dort eingefügten Programme in einer vorgegebenen Reihenfolge gestartet werden können (erst Phoner, dann FonLook). Die Startreihenfolge erfolgt willkürlich.

Es wird also eine Batch-Datei benötigt, die den korrekten Autostart von Phoner und FonLook regelt. Führen Sie dazu in DokuWork folgende Menüfunktion aus : Extras ==> Administrierung ==> Telefonüberwachung in Autostart

Alternativ öffnen Sie bitte den Windows-Texteditor und kopieren Sie die drei folgenden Textzeilen über die Zwischenablage in das Textfenster des Editors (Pfade ggf. anpassen) :

start C:\Program Files (x86)\DokuWork\Phoner\Phoner.exe /minimize ping -n 30 localhost start C:\Program Files (x86)\DokuWork\FonLook.exe

Speichern Sie die Textdatei im Batch-Format in das DokuWork Programmverzeichnis, z.B. : "C:\Program Files (x86)\DokuWork\FonLook.**bat**". Verknüpfen oder kopieren Sie die neu erstellte Batch-Datei (FonLook.bat) in den Autostart-Ordner und die Telefonüberwachung wird bei jedem Neustart zusammen mit Phoner aktiviert.

2.c) Einstellung der Telefonanlage in DokuWork für die Verwendung von Phoner :

Abschließend ist in den Telefoneinstellungen von DokuWork noch Phoner einzustellen :

Telefon ==> Einstellung Telefonanlage

]	Einstellun	gen Telefonanlage	
Telefonanlage			
O Window	s - Wählhilfe v	verwenden OPhon	eSuite
	ISDN	TAPI (Modem)	Phoner
Alle Anrufe werden mit der von DokuWork mitgelieferten Telefonanwendung PHONER geführt (im Daten-Verzeichnis unter PHONER). Die Pfadangaben zum Daten-Verzeichnis von DokuWork MÜSSEN VON JEDEM ARBEITS- PLATZ AUS GLEICH SEIN !!!			
Falls Sie eine 1+1 SoftPhone Leistungsumfa	andere Telefon e, dann können ang der Telefon	isoftware verwenden, z.E Sie in DokuWork nicht (anbindung nutzen.	3. FritzFon oder den gesamten
<u>S</u> chließen	✓ Journaleintr Wählpräfix:	räge in Phoner automati	sch löschen

Eine Kurzbeschreibung über die Funktionsweise der Telefonie ist dem nachfolgenden Kapitel (3) zu entnehmen.

3.) Funktionsbeschreibung der Telefonie bei Verwendung von Phoner oder PhoneSuite :

3.a) Beschreibung eines eingehenden Anrufs :

Die Anruferkennung mit Phoner und FonLook zeigt den Anrufer in einem separaten Fenster an (FonLook). Ist dem Anrufer in DokuWork kein Kontakt zugeordnet, wird nur die Telefonnummer des Anrufers angezeigt.

Telefon (TAPI CA	🖥 Telefon (TAPI CAPI SIP Überwachung lokal) 🛛 💽 🗔 🔀				
Eingehender Anruf :	(6157) 8501	33			
	SK ImmoSoft 0	imbH			
	64319 Ptungstad	t B			
Ziel:	990002	U C K R U V Kantakt in DakuWark öthren			
 Fenster nach 30 Sekunden ausblenden Überwachung erfolgt zerkral am Server 		<u>R</u> eenden			

Parallel dazu öffnet sich Phoner (hier nicht gezeigt) und das eingehende Gespräch lässt sich annehmen. Es werden also immer zwei unabhängige Fenster geöffnet (Phoner + FonLook).

Bei Verwendung der PhoneSuite wird der eingehende Anruf hingegen in der PhoneSuite direkt erkannt und mit der ggf. vorhandenen Kontaktzuordnung angezeigt.



In beiden Fällen (Phoner und PhoneSuite), wird der eingehende Anruf in der Telefonliste der DokuWork-Startseite (mittig unten) ebenfalls sofort angezeigt. DokuWork muss hierzu bereits zu Beginn des Telefonats gestartet sein.

T 00:00:49 06	5157-990000	DokuWork GmbH	<u>~</u>
루 11.01 10:59	1286072	DokuWork GmbH	
루 09.01 15:58	0831584747		
7 09.01 12:32	07732-9406680) Matt Verwaltungen GmbH	
7 09.01 12:14	07732-9406680) Matt Verwaltungen GmbH	-

DokuWork[®]

Ein Klick auf den Namen des Kontakts öffnet das DokuWork Kontaktformular und damit alle gespeicherten Informationen zum Kontakt (Mail, Dokumente, Notizen, Termine usw.). Der Klick auf die grüne Zeitanzeige öffnet die Texterfassung zum laufenden Telefonat. Ein Klick auf die schwarzen Zeitfelder öffnet hingegen das jeweilige Detailformular des Anrufs (hier nicht gezeigt). Notizeinträge aus PhoneSuite selbst lassen sich nicht verarbeiten, weil die Notizen dort nicht dem jeweiligen Anruf zugeordnet sind.



"Verpasste" Anrufe, also Telefonate die ohne geöffnete DokuWork Instanz eingegangen sind, werden sowohl bei Phoner als auch mit PhoneSuite aus den jeweiligen Journallisten sofort beim Programmstart in DokuWork nachgetragen.

3.b) Beschreibung eines ausgehenden Anrufs :

Die Durchführung eines Telefonats ist von verschiedenen Stellen aus DokuWork heraus möglich. Üblicherweise wird ein Kontakt ausgewählt und dann auf die gewünschte Telefonnummer doppelgeklickt (hier nicht gezeigt).

Ausgehende Anrufe über Phoner müssen zwingend aus DokuWork heraus angewählt werden. Mit Phoner selbst angewählte Telefonate werden in DokuWork nicht gespeichert. Bei Verwendung von PhoneSuite ist es hingegen gleichgültig, von wo aus der Anruf gewählt wird.



Telefonat aus DokuWork über Phoner (Anrufsteuerung und Texterfassung in DokuWork) :



Telefonat aus DokuWork über PhoneSuite :

1286072 1286072	1286072 CLIR	Œ	1	2	3	4.8
	1286072 X DokuWork GmbH		4	5	6	11
			7	8	9	99
	✓×∞♀↗ஃஃ ★ ◙ ▣ ᇣ ⊠ ଓ 酋		*	0	#	

Aus- und eingehende Anrufe werden bei Verwendung von PhoneSuite gleich behandelt. D.h. der Text zur Gesprächsnotiz wird auf der Startseite (mittig unten) von DokuWork erfasst, indem man auf die grüne Zeitanzeige klickt. Die Anrufsteuerung erfolgt in PhoneSuite.

Speichern	
Während des Anrufs lassen sich hier sofort die Informationen	^
zum Gespräch eintragen	
Weitere Zuweisungen (Wiedervorlage, Workflow usw.) sind	
erst nach dem Ende des Gesprächs möglich	¥

<u>Hinweis</u> : die Einrichtung der Telefonie ist von vielen Faktoren abhängig, so dass wir diese Leistung nur nach tatsächlichem Zeitaufwand abrechnen können. Im Rahmen der Telefonie-Einrichtung lässt sich das PhoneSuite Programm auch von uns mit liefern.

Bensheim, 11.01.2015

DokuWork GmbH

Nachtrag vom 21.12.2015 :

DokuWork®

PhoneSuite Anbindung der Telefonnummern aus dem Kontakt-Detailbereich :

Bis einschließlich Version 15.114 war es nicht möglich, die Telefonnummern aus dem Detailbereich (Liste "**Weitere Zuordnungen**" unten im Kontaktformular) der Kontakte an PhoneSuite bekannt zu machen. Das hat zur Folge, dass nur Anrufer erkannt wurden, deren Telefonnummern im Hauptbereich des Kontakts zugewiesen sind (sechs reguläre Telefonnummern, drei Mobil- und drei Faxnummern).

Mit Einführung der DokuWork Version 15.115 lassen sich jetzt auch Anrufe erkennen, deren Telefonnummern in der Liste (Weitere Zuordnungen) zugewiesen sind.

1.) Automatische Ausgabe der Detail-Telefonnummern :

Einstellungen Telefonanlage	In den Eir
Telefonanlage	"Im Zeitini
O Windows - Wählhilfe verwenden PhoneSuite	PhoneSuite
○ VOIP ○ ISDN ○ TAPI (Modem) ○ Phoner Pfad zum Telefonprogramm: C:\Program Files (x86)\PhoneSuite_CTI_Client\phonesuite.exe	Im Datenve eine (jeweil ausgegebe Suite verwe
Schließen Im Zeitintervall der Datensicherung Rufnummern an PhoneSuite ausgeben (DetailAP)	

In den Einstellungen Telefonanlage ist der Eintrag zu setzen "Im Zeitintervall der Datensicherung Rufnummern an PhoneSuite ausgeben".

Im Datenverzeichnis wird damit eine (jeweils aktuelle) Textdatei ausgegeben, die sich in Phone-Suite verwenden lässt.

2.) Einbindung der Textdatei in PhoneSuite :

Starten Sie PhoneSuite und führen Sie anschließend die Menüfunktion "**Telefonbuch ==> Neu** ==> Neue Ordner Verknüpfung ==> Outlook, ODBC, Textdateien ..." aus.

Als Datenquelle geben Sie "Textdatei" an und klicken anschließend auf den Button "Weiter".

Der Name des Ordners sollte "**DokuWork-Detail**" lauten, der Inhalt des Ordners als "**Telefonbuch**" deklariert sein und als "**geschäftlich und privat**".

Die Datei wird aus dem neuen Verzeichnis gewählt, z.B. "**e:\dokuwork-daten\phonesuite***rufnummern-detailap\dokuwork-detailap.csv*". Der Standort ist abhängig vom DokuWork-Datenverzeichnis. Die Eigenschaften der Spalten sind voreingestellt. Zum Abschluss bitte auf den Button "Fertigstellen" klicken.

Neue Ordner-Verknüpf	ung					- 🗆 ×		
Eigenschaften der Datenfelder (Spalten)								
			-					
Spaltenname	Format	N.	lyp	Kategorie		Die Spaltentypen wurden		
ID	Text		🔊 ID			Spaltennamen ermittelt.		
Tel	Text		C Telefon	privat				
Name	Text	N	🍏 Name			Bitte passen Sie nicht oder falsch		
						erkannte Spaltentypen und Kategorien an.		
						Spalte "N" = Namensbestandteil: Spalten die als		
						"Namensbestandteil" markiert		
						sind, werden bei der Anzeige und Sortierung der Datensätze		
						gesondert behandelt.		
						Der Inhalt der markierten Spalten wird als Datensatz-Name		
						verwendet und im Telefonbuch,		
						der Eingabezeile und im Rutjournal angezeigt.		
1								
					-			
Hilfe	< Z	urück	Fertigstellen	Fertigstellen		Abbrechen		

Ab sofort stehen die weiteren Telefonnummern zur Verwendung in PhoneSuite bereit.

