



Benutzerhandbuch Cloud Telefonanlage
CTI Integrationen

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	4
2.	Voraussetzungen.....	4
2.1.	ecotel Softclients	4
2.1.1.	Registrierung von CALLTO und TEL Protokoll	4
2.1.2.	Einrichten eines Hotkeys	5
2.1.3.	Action URL konfigurieren	6
2.2.	Web-Browser	7
2.2.1.	Microsoft Edge	7
2.2.2.	Mozilla Firefox	7
2.2.3.	Google Chrome	8
2.3.	Lizenzen	8
3.	Zertifizierte TAPI Integrationen	8
3.1.	CRM-Systeme	9
3.1.1.	Bitrix24	9
3.1.1.1	Kontaktinformation	9
3.1.1.2	Ausgehende Anrufe	9
3.1.2.	Freshdesk	9
3.1.2.1	Kontaktinformation	9
3.1.2.2	Ausgehende Anrufe	10
3.1.3.	Hubspot	10
3.1.3.1	Kontaktinformation	10
3.1.3.2	Ausgehende Anrufe	10
3.1.4.	Salesforce	10
3.1.4.1	Kontaktinformation	10
3.1.4.2	Ausgehende Anrufe	13
3.1.5.	SugarCRM	13
3.1.5.1	Kontaktinformation	13
3.1.5.2	Ausgehende Anrufe	13
3.1.6.	WeClapp	14
3.1.6.1	Kontaktinformation	14
3.1.6.2	Ausgehende Anrufe	14
3.1.7.	Zammad	14
3.1.7.1	Kontaktinformation	14
3.1.7.2	Ausgehende Anrufe	15
3.1.8.	Zendesk	15
3.1.8.1	Kontaktinformation	15
3.1.8.2	Ausgehende Anrufe	15
3.1.9.	Zoho	15
3.1.9.1	Kontaktinformation	15
3.1.9.2	Ausgehende Anrufe	16
3.1.10.	tomedo	16
3.1.10.1	Kontaktinformation	16
3.1.10.2	Ausgehende Anrufe	16
3.2.	Anti-Spam-Systeme und Telefonbücher	16
3.2.1.	tellows	16
3.2.2.	Google G-Suite	16
4.	TAPI-Schnittstelle	17
4.1.	Desktop Control & Desktop Operator	17

5.	estos ECSTA.....	17
5.1.	Download des ecotel cloud.phone Treibers	17
5.2.	Konfiguration der ECSTA Middleware	18
5.3.	estos Konfiguration beim Kunden	18
5.3.1.	estos Konfiguration bei einem ecotel cloud.phone Nutzer	18
5.4.	Weitere Einstellungen auf der Kundenseite	18
5.5.	Einrichtung & Support durch ecotel	18

1. Einleitung

ecotel cloud.phone bietet die Integration in diverse Drittsysteme an.
Die kann über 3 Wege erfolgen:

- Zertifizierte TAPI-Integrationen
- ecotel TAPI
- estos ECSTA

2. Voraussetzungen

2.1. ecotel Softclients

Für die Integration in Drittsysteme werden ecotel cloud.phone Desktop Clients benötigt:

- Desktop Control (Bestandteil der Lizenz »Client Complete« und im Seat best bereits enthalten)
- Desktop Operator (Bestandteil der Lizenz »Client Complete+« oder als Einzellizenz »Desktop Operator« zum Seat best)

2.1.1. Registrierung von CALLTO und TEL Protokoll

Während der Installation des Desktop Client registrieren sich diese automatisch für die Protokolle »CALLTO« und »TEL«.

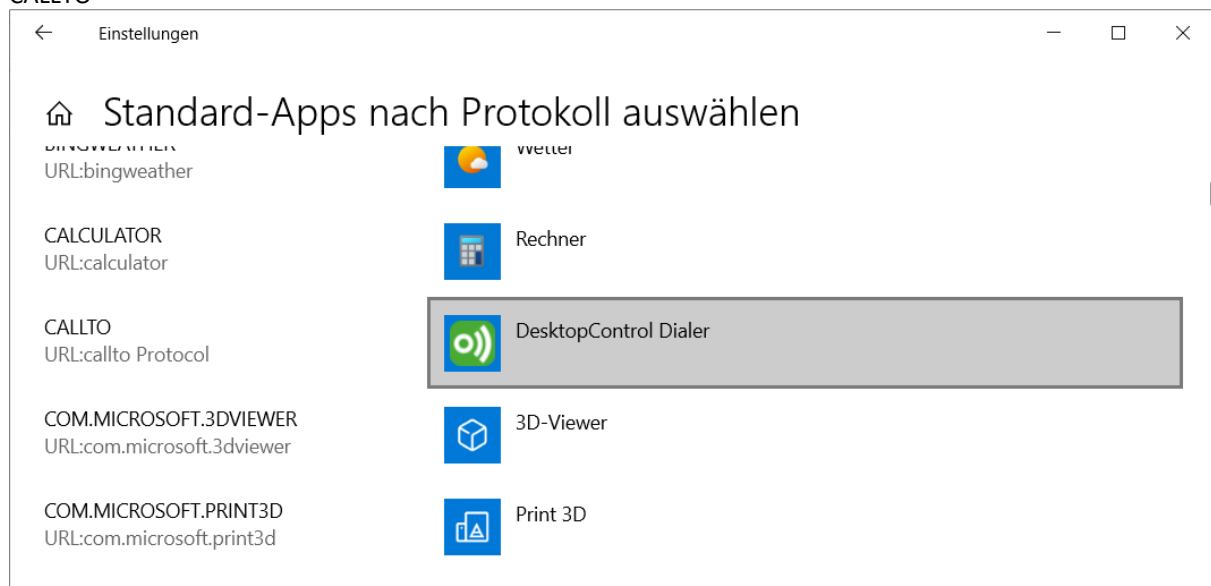
Diese Einstellungen sind ein Teil der Systemeinstellungen des PC-Betriebssystems und können dort ggf. verändert werden.

Beispiel Microsoft Windows 10:

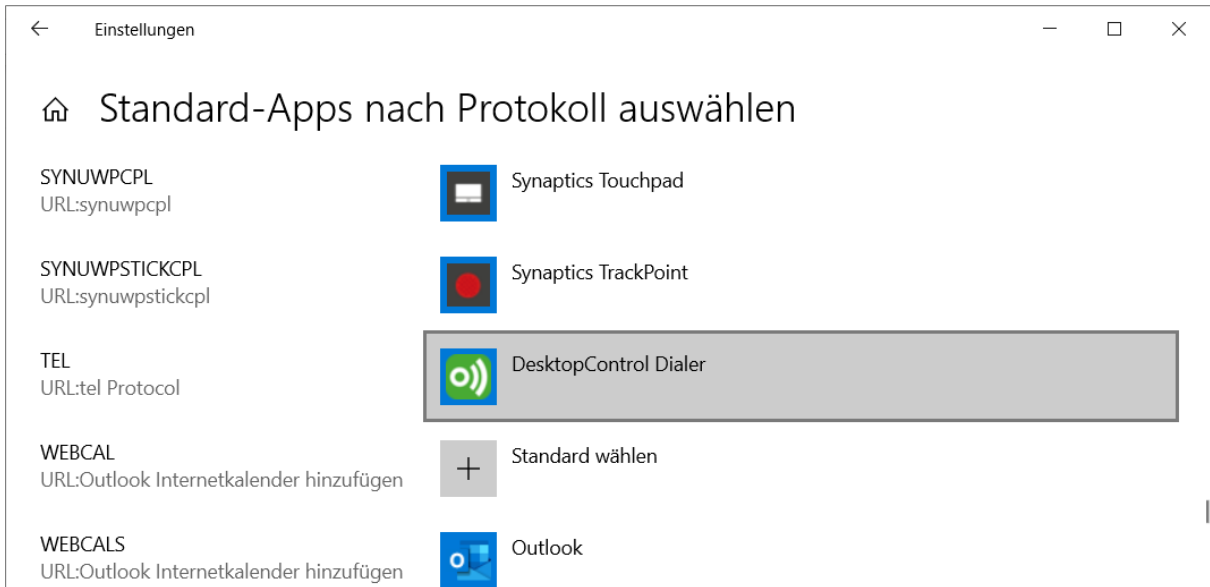
Hinweis: Die folgende Darstellung ist als Leitfaden zu verstehen und können durch Versionsänderungen des Betriebssystems abweichen.

Über den Pfad »**Einstellungen / Apps / Standard-Apps / Standard-Apps nach Protokoll auswählen**« können die Standardeinstellungen für CALLTO und TEL für den Desktop Client (Desktop Control / Desktop Operator) geprüft und verändert werden:

CALLTO



TEL



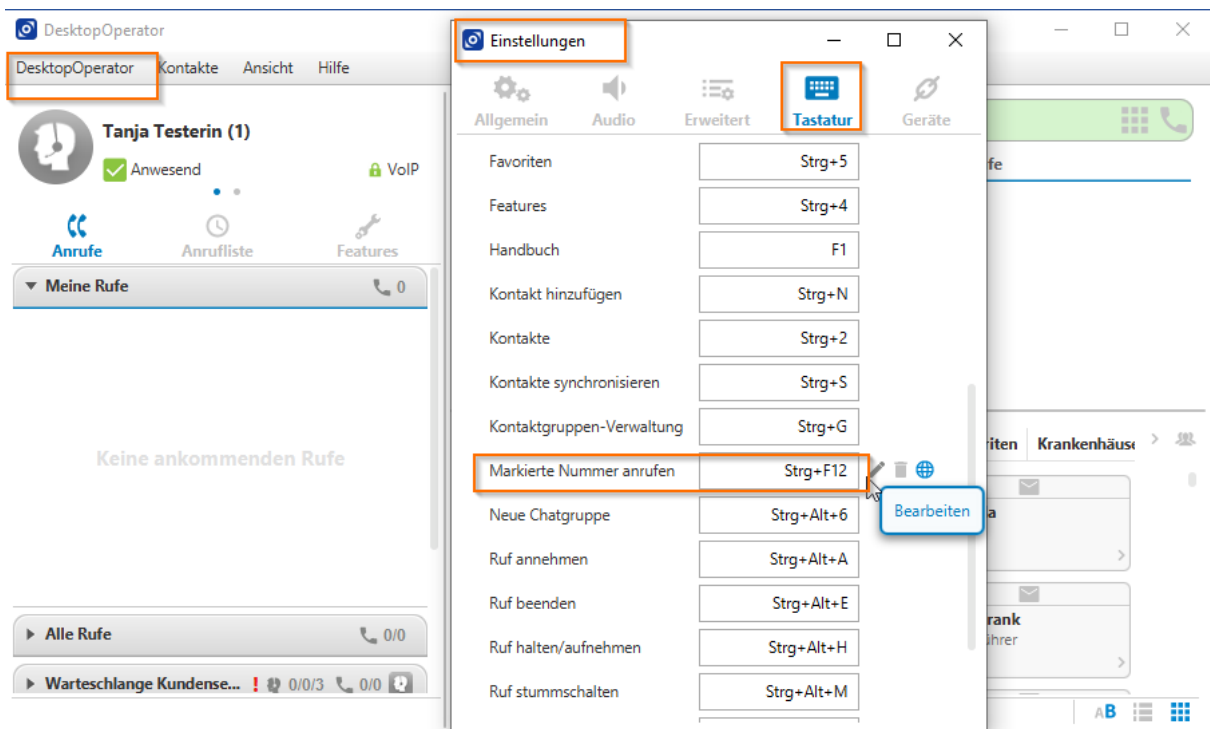
2.1.2. Einrichten eines Hotkeys

Um einen ausgehenden Anruf aus einem Dittsystem zu ermöglichen, bietet ecotel cloud.phone auch einen Hotkey an. Diese Funktion ermöglicht eine - zuvor markierte Rufnummer - über den Desktop Client (Desktop Control / Desktop Operator) anzurufen. Hierbei werden alle nicht wählbaren Zeichen automatisch entfernt und die Nummer »normalisiert«.

Die Einrichtung des Hotkeys erfolgt direkt im Desktop Client.

Beispiel Desktop Operator:

Pfad: »Desktop Operator / Einstellungen / Tastatur / Markierte Nummer anrufen«

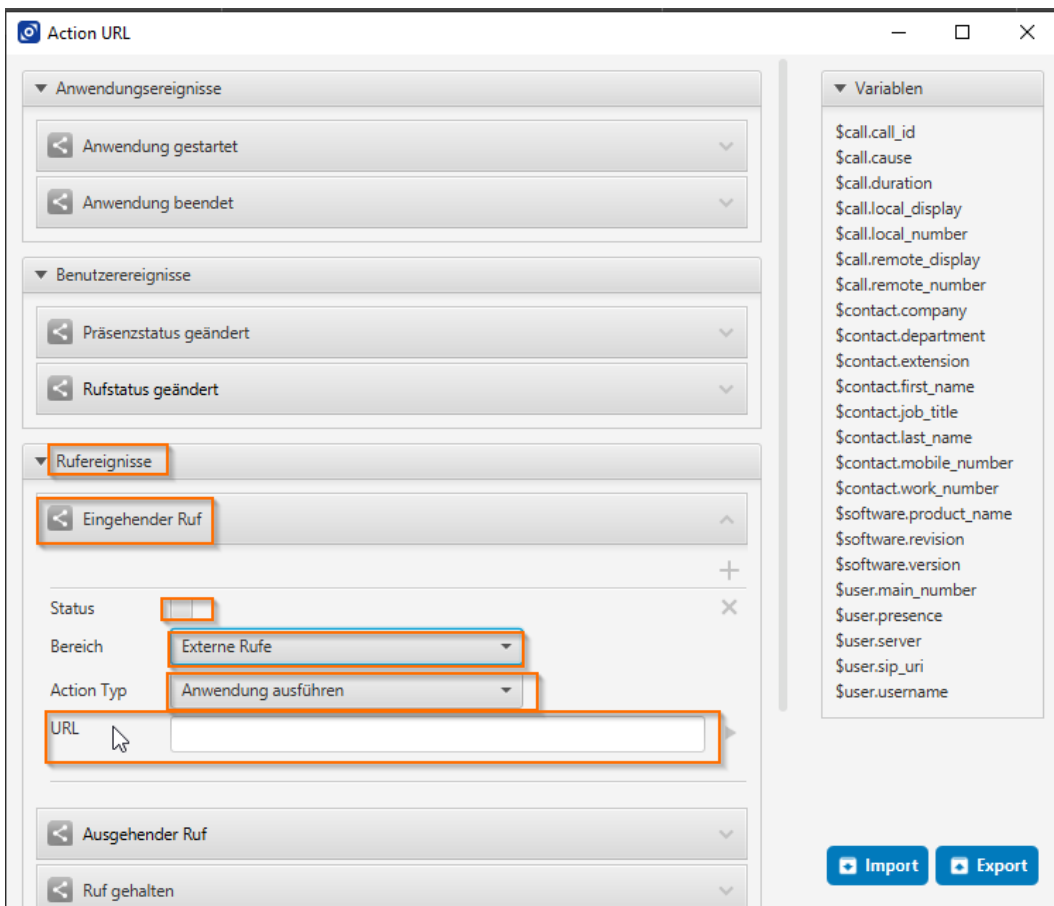
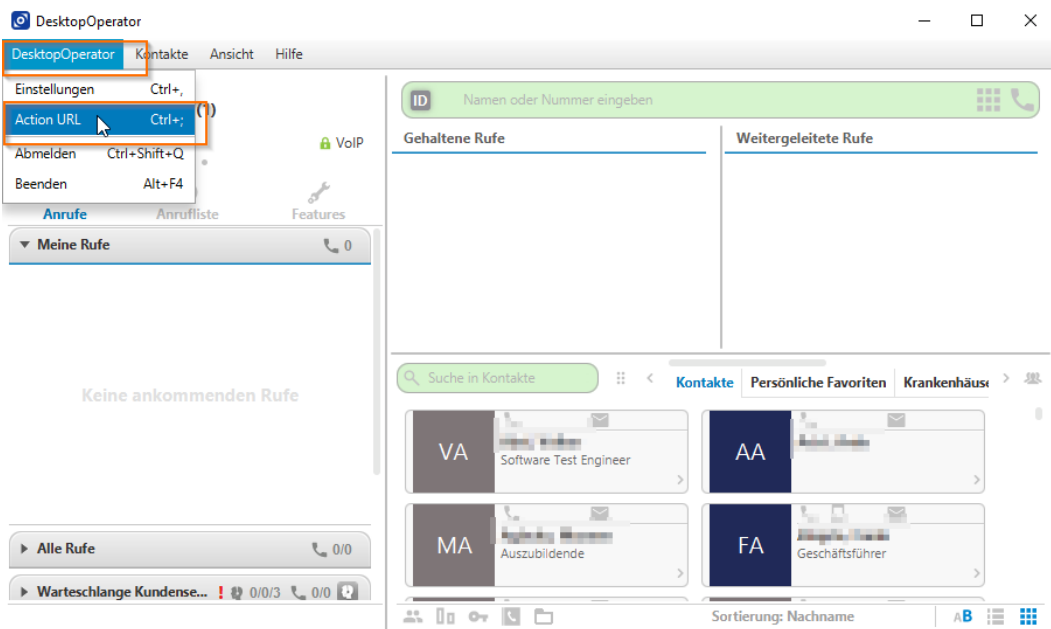


2.1.3. Action URL konfigurieren

Im Desktop Client müssen Action URL Einstellungen vorgenommen werden.

Beispiel Desktop Operator:

Pfad: »Desktop Operator / Action URL / Rufereignisse / Eingehender Anruf«



Folgende Einstellungen müssen vorgenommen werden:

- Status → aktivieren
- Bereich → externe Anrufe
- Action Typ → Anwendung ausführen
- URL → »APPLICATION_URL« der jeweiligen Anwendung (vgl. Punkt 3)

2.2. Web-Browser

Für die Integration in die ecotel cloud.phone Desktop Clients wird der Dateipfad des Standard Web-Browsers benötigt. In dieser Anleitung wird auf diesen mit dem Platzhalter <BROWSER> verwiesen.

Soll aus einem Drittsystemmittels CALLTO und TEL Protokoll ein ausgehender Anruf initiiert werden, ist die Konfiguration wie in Punkt 2.1.1 beschrieben durchzuführen. Der Web-Browser wird hierbei ein Popup-Fenster für jeden Anruf zeigen, welches bei den meisten Browsern deaktiviert werden kann.

Hinweis: Die folgende Darstellung ist als Leitfaden zu verstehen und können durch Versionsänderungen des Betriebssystems abweichen.

2.2.1. Microsoft Edge

Beispiel <BROWSER> = "C:\Program Files (x86)\Microsoft\Edge\Application\msedge.exe"

Das Popup bei ausgehenden Anrufen kann durch Bestätigung der Einstellung deaktiviert werden.

Diese Website versucht, DesktopControl Dialer zu öffnen.

<https://communi5technologiesgmbh-dev-ed.lightning.force.com> möchte diese Anwendung öffnen.

communi5technologiesgmbh-dev-ed.lightning.force.com immer erlauben, Links dieser Art in der zugehörigen App zu öffnen

Öffnen

Abbrechen

2.2.2. Mozilla Firefox

Beispiel <BROWSER> = "C:\Program Files\Mozilla Firefox\firefox.exe"

Das Popup bei ausgehenden Anrufen kann durch Bestätigung der Einstellung deaktiviert werden.

Dieser Website erlauben, den tel-Link zu öffnen?

Sie müssen eine Anwendung auswählen.

<https://communi5technologiesgmbh-dev-ed.lightning.force.com> immer erlauben, tel-Links zu öffnen

Anwendung wählen

Abbrechen

Wählen Sie eine Anwendung, um den tel-Link zu öffnen.

DesktopControl Dialer

Andere Anwendung auswählen Durchsuchen...

Diese Anwendung immer verwenden, um tel-Links zu öffnen
Dies kann in den Firefox-Einstellungen geändert werden.

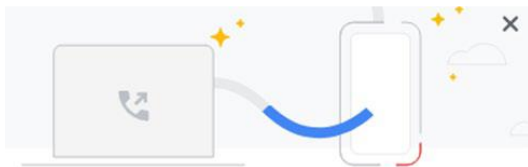
Link öffnen

Abbrechen

2.2.3. Google Chrome

Beispiel <BROWSER> = "C:\Program Files (x86)\Google\Chrome\Application\chrome.exe"

Das Popup bei ausgehenden Anrufen kann nach aktuellem Kenntnisstand nicht deaktiviert werden.



Make a call from

 DesktopControl Dialer

To send a number from here to your Android phone,
sign in to Chrome on both devices.

Weitere Informationen das im Web:

<https://bugs.chromium.org/p/chromium/issues/detail?id=1214094>

2.3. Lizenzen

Die Nutzung der ecotel cloud.phone Desktop Clients (Desktop Control / Desktop Operator) setzt entsprechende Lizenzen in der Cloud Telefonanlage und die Aktivierung der Features im Teilnehmer / Seat voraus.

Die Nutzung von estos ECSTA setzt neben den - direkt bei estos zu beauftragenden Lizenzen - auch Lizenzen vom Typ »ECSTA für estos« in der Cloud Telefonanlage voraus.

3. Zertifizierte TAPI Integrationen

Bei den zertifizierten TAPI-Integrationen wird in folgende Systemkategorien unterschieden:

- CRM-Systeme
- Anti-Spam-Systeme und Telefonbücher
- CTI Software

3.1. CRM-Systeme

Hinweis: Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernimmt ecotel keine Gewähr für die beschriebenen Funktionen.

3.1.1. Bitrix24

Unterstützte Funktionen:

- Kontaktinformation bei eingehenden Anrufen
- Ausgehender Anruf aus Applikation

3.1.1.1 Kontaktinformation

- *APPLICATION_URL* in das Feld URL eintragen (vgl. Punkt 2.1.3)
- *APPLICATION_URL* =
<BROWSER>[https://<BITRIX24_URL>/crm/contact/list/?apply_filter=Y&with_preset=Y&FIND=\\$call.remote_number](https://<BITRIX24_URL>/crm/contact/list/?apply_filter=Y&with_preset=Y&FIND=$call.remote_number)

Der richtige Pfad für den Platzhalter <BROWSER> ist unter Punkt 2.2 beschrieben.

Der Platzhalter <BITRIX24_URL> verweist auf die persönliche Bitrix Installation z.B. b24-c3fraef.bitrix24.de

Beispielintrag für Firefox:

C:\ProgramFiles\MozillaFirefox\firefox.exe

[https://<BITRIX24_URL>/crm/contact/list/?apply_filter=Y&with_preset=Y&FIND=\\$call.remote_number](https://<BITRIX24_URL>/crm/contact/list/?apply_filter=Y&with_preset=Y&FIND=$call.remote_number)

3.1.1.2 Ausgehende Anrufe

Es können alle Nummern, durch einen Klick auf diese, über den ecotel cloud.phone Desktop Client angerufen werden.

Hierzu muss das CALLTO Protokoll gemäß Punkt 2.1.1 konfiguriert sein.

Das Bitrix Telefon muss für das CALLTO Protokoll deaktiviert werden (ggf. ist dafür Kontakt zum Bitrix Support erforderlich).

3.1.2. Freshdesk

Unterstützte Funktionen:

- Kontaktinformation bei eingehenden Anrufen
- Ausgehender Anruf aus Applikation

3.1.2.1 Kontaktinformation

- *APPLICATION_URL* in das Feld URL eintragen (vgl. Punkt 2.1.3)
- *APPLICATION_URL* = <BROWSER>
[https://<FRESHDESK_URL>.freshdesk.com/a/search/customers?sortBy=relevance&term=\\$call.remote_number](https://<FRESHDESK_URL>.freshdesk.com/a/search/customers?sortBy=relevance&term=$call.remote_number)

Der richtige Pfad für den Platzhalter <BROWSER> ist unter Punkt 2.2 beschrieben.

Der Platzhalter < FRESHDESK_URL> verweist auf die persönliche Freshdesk Installation (Helpdesk Name).

Beispielintrag für Firefox:

C:\ProgramFiles\MozillaFirefox\firefox.exe

[https://<FRESHDESK_URL>.freshdesk.com/a/search/customers?sortBy=relevance&term=\\$call.remote_number](https://<FRESHDESK_URL>.freshdesk.com/a/search/customers?sortBy=relevance&term=$call.remote_number)

3.1.2.2 Ausgehende Anrufe

Es können alle Nummern, durch einen Klick auf diese, über den ecotel cloud.phone Desktop Client angerufen werden.

Hierzu muss das TEL Protokoll gemäß Punkt 2.1.1 konfiguriert sein.

3.1.3. Hubspot

Unterstützte Funktionen:

- Kontaktinformation bei eingehenden Anrufen
- Ausgehender Anruf aus Applikation

3.1.3.1 Kontaktinformation

- *APPLICATION_URL* in das Feld URL eintragen (vgl. Punkt 2.1.3)
- *APPLICATION_URL* =
<BROWSER>[https://app.hubspot.com/contacts/<HUBSPOT_URL>/contacts/list/view/all/?globalSearchQuery=\\$call.remote_number&query=\\$call.remote_number](https://app.hubspot.com/contacts/<HUBSPOT_URL>/contacts/list/view/all/?globalSearchQuery=$call.remote_number&query=$call.remote_number)

Der richtige Pfad für den Platzhalter <BROWSER> ist unter Punkt 2.2 beschrieben.

Der Platzhalter < HUBSPOT_URL > verweist auf die persönliche HUBSPOT Installation (z.B. 35276967).

Beispielintrag für Firefox:

C:\ProgramFiles\MozillaFirefox\firefox.exe

[https://app.hubspot.com/contacts/<HUBSPOT_URL>/contacts/list/view/all/?globalSearchQuery=\\$call.remote_number&query=\\$call.remote_number](https://app.hubspot.com/contacts/<HUBSPOT_URL>/contacts/list/view/all/?globalSearchQuery=$call.remote_number&query=$call.remote_number)

3.1.3.2 Ausgehende Anrufe

Es können alle Nummern, durch einen Klick auf diese, über den ecotel cloud.phone Desktop Client angerufen werden.

Hierzu muss das TEL Protokoll gemäß Punkt 2.1.1 konfiguriert sein.

3.1.4. Salesforce

Unterstützte Funktionen:

- Kontaktinformation bei eingehenden Anrufen
- Ausgehender Anruf aus Applikation

3.1.4.1 Kontaktinformation

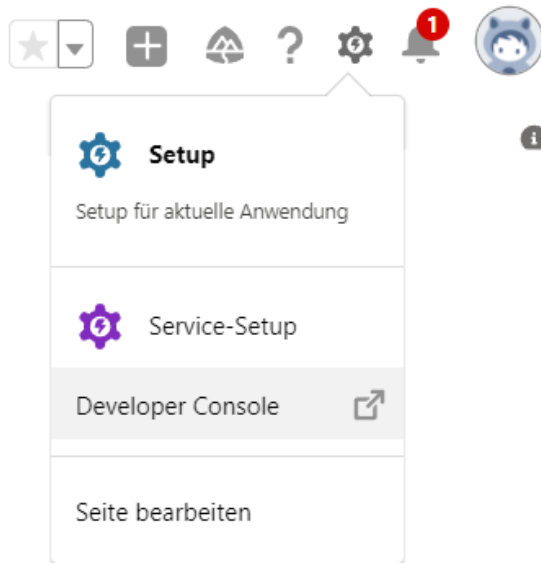
- *APPLICATION_URL* in das Feld URL eintragen (vgl. Punkt 2.1.3)
- *APPLICATION_URL* = <BROWSER>
[https://<SALESFORCE_URL>/c/Search.app?search=\\$call.remote_number](https://<SALESFORCE_URL>/c/Search.app?search=$call.remote_number)

Der richtige Pfad für den Platzhalter <BROWSER> ist unter Punkt 2.2 beschrieben.

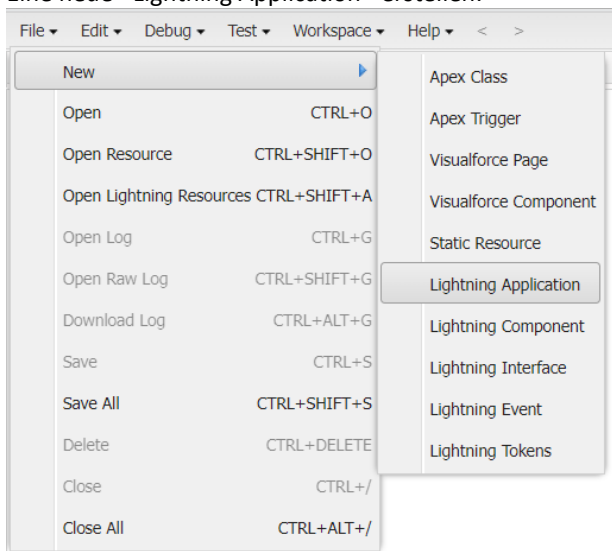
Der Platzhalter < SALESFORCE_URL > verweist auf die persönliche Salesforce Installation (z.B. mycompany.lightning.force.com).

In der »APPLICATION_URL« wird auf eine „Search.app“ verwiesen. Diese muss in Ihrer Salesforce Lightning Instanz von einem Administrator durch folgende einfache Schritte erstellt werden:

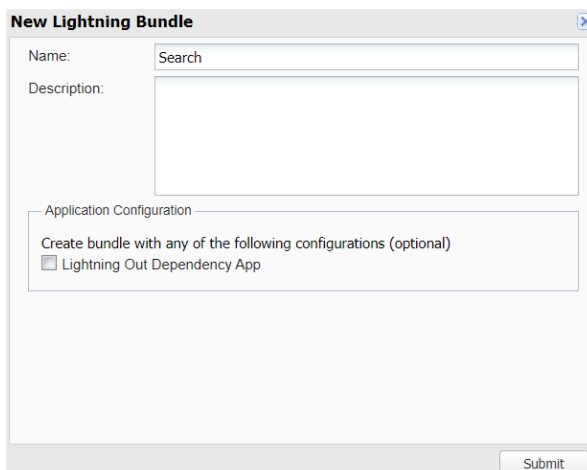
- »Developer Console« über Einstellungen öffnen:



- Eine neue »Lightning Application« erstellen:

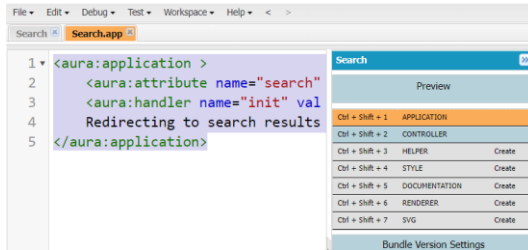


- Als Namen »Search« vergeben:



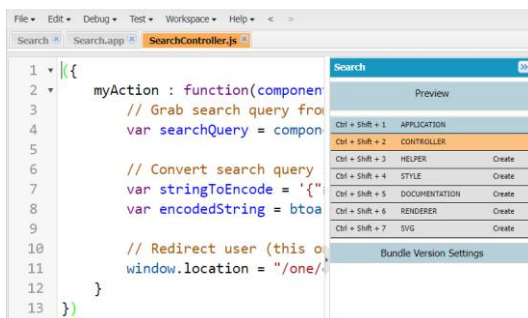
- Folgenden Application Code hinzufügen:

```
<aura:application >
<aura:attribute name="search" type="String" />
<aura:handler name="init" value="{!this}" action="{!c.myAction}"/>
Redirecting to search results for {!v.search}
</aura:application>
```

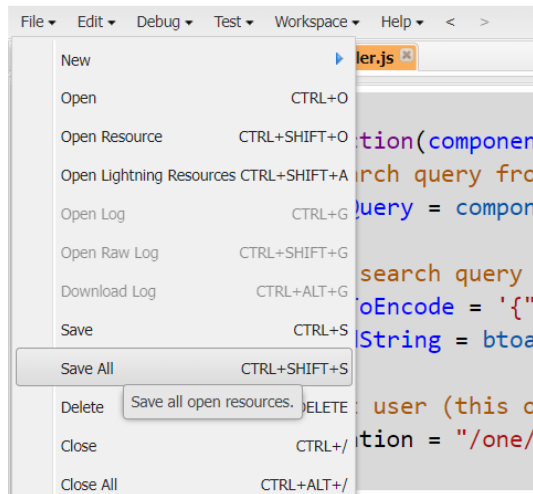


- Controller Code hinzufügen:

```
{{
myAction : function(component, event, helper) {
// Grab search query from URL
var searchQuery = component.get("v.search");
// Convert search query into SF expected format
var stringToEncode = '{"componentDef":"forceSearch:search","attributes":{"term":"' +
searchQuery +
"', "scopeMap":{"type":"TOP_RESULTS"},"context":{"disableSpellCorrection":false,"SEARCH_ACTIVI
TY":{"term":"' + searchQuery + '"}}}}';
var encodedString = btoa(stringToEncode);
// Redirect user (this only works from Lightning App, won't work from components)
window.location = "/one/one.app?source=alohaHeader#" + encodedString;
}
}}
```



- Speichern



Beispielintrag für Firefox:

C:\ProgramFiles\MozillaFirefox\firefox.exe

https://<SALESFORCE_URL>/c/Search.app?search=\$call.remote_number

3.1.4.2 Ausgehende Anrufe

Es können alle Nummern, durch einen Klick auf diese, über den ecotel cloud.phone Desktop Client angerufen werden.

Hierzu muss das TEL Protokoll gemäß Punkt 2.1.1 konfiguriert sein.

3.1.5. SugarCRM

Unterstützte Funktionen:

- Kontaktinformation bei eingehenden Anrufen
- Ausgehender Anruf aus Applikation

3.1.5.1 Kontaktinformation

- *APPLICATION_URL* in das Feld URL eintragen (vgl. Punkt 2.1.3)
- *APPLICATION_URL* = <BROWSER>
<SUGARCRM_URL>/index.php?action=UnifiedSearch&module=Home&search_form=false&advanced=false&query_string=\$call.remote_number

Der richtige Pfad für den Platzhalter <BROWSER> ist unter Punkt 2.2 beschrieben.

Der Platzhalter < SUGARCRM_URL> verweist auf die persönliche SugarCRM Installation.

Beispielintrag für Firefox:

C:\ProgramFiles\MozillaFirefox\firefox.exe

<SUGARCRM_URL>/index.php?action=UnifiedSearch&module=Home&search_form=false&advanced=false&query_string=\$call.remote_number

3.1.5.2 Ausgehende Anrufe

Ausgehende Anrufe können über die Protokolle CALLTO und TEL erfolgen.

Hierzu müssen die CALLTO und TEL Protokolle gemäß Punkt 2.1.1 konfiguriert sein.

Zusätzlich kann im Desktop Client ein Hotkey für »Markierte Nummer anrufen« eingerichtet werden (vgl. Punkt 2.1.2).

3.1.6. WeClapp

Unterstützte Funktionen:

- Kontaktinformation bei eingehenden Anrufen
- Ausgehender Anruf aus Applikation

3.1.6.1 Kontaktinformation

- *APPLICATION_URL* in das Feld URL eintragen (vgl. Punkt 2.1.3)
- *APPLICATION_URL* = <BROWSER>
`https://<WECLAPP_URL>.weclapp.com/webapp/view/common/SearchResult.page?quicksearchString=$call.remote_number`

Der richtige Pfad für den Platzhalter <BROWSER> ist unter Punkt 2.2 beschrieben.

Der Platzhalter < WECLAPP_URL> verweist auf die persönliche WeClapp Installation (z.B. vhadibrvkfxzbcq).

Beispielintrag für Firefox:

C:\ProgramFiles\MozillaFirefox\firefox.exe

`weclapp.com/webapp/view/common/SearchResult.page?quicksearchString=$call.remote_number`

3.1.6.2 Ausgehende Anrufe

Im Desktop Client kann ein Hotkey für »Markierte Nummer anrufen« eingerichtet werden (vgl. Punkt 2.1.2).

3.1.7. Zammad

Unterstützte Funktionen:

- Kontaktinformation bei eingehenden Anrufen
- Ausgehender Anruf aus Applikation

3.1.7.1 Kontaktinformation

- *APPLICATION_URL* in das Feld URL eintragen (vgl. Punkt 2.1.3)
- *APPLICATION_URL* = <BROWSER>
`https://<ZAMMAD_URL>.zammad.com/#search/$call.remote_number`

Der richtige Pfad für den Platzhalter <BROWSER> ist unter Punkt 2.2 beschrieben.

Der Platzhalter < ZAMMAD_URL> verweist auf die persönliche Zammad Installation.

Beispielintrag für Firefox:

C:\ProgramFiles\MozillaFirefox\firefox.exe

`https://<ZAMMAD_URL>.zammad.com/#search/$call.remote_number`

3.1.7.2 Ausgehende Anrufe

Es können alle Nummern, durch einen Klick auf diese, über den ecotel cloud.phone Desktop Client angerufen werden.

Hierzu muss das TEL Protokoll gemäß Punkt 2.1.1 konfiguriert sein.

3.1.8. Zendesk

Unterstützte Funktionen:

- Kontaktinformation bei eingehenden Anrufen
- Ausgehender Anruf aus Applikation

3.1.8.1 Kontaktinformation

- *APPLICATION_URL* in das Feld URL eintragen (vgl. Punkt 2.1.3)
- *APPLICATION_URL* = <BROWSER>
[https://<ZENDESK_URL>.zendesk.com/agent/search/1?type=user&q=\\$call.remote_number](https://<ZENDESK_URL>.zendesk.com/agent/search/1?type=user&q=$call.remote_number)

Der richtige Pfad für den Platzhalter <BROWSER> ist unter Punkt 2.2 beschrieben.

Der Platzhalter <ZENDESK_URL> verweist auf die persönliche Zendesk Installation.

Beispielintrag für Firefox:

C:\ProgramFiles\MozillaFirefox\firefox.exe

[https://<ZENDESK_URL>.zendesk.com/agent/search/1?type=user&q=\\$call.remote_number](https://<ZENDESK_URL>.zendesk.com/agent/search/1?type=user&q=$call.remote_number)

3.1.8.2 Ausgehende Anrufe

Im Desktop Client kann ein Hotkey für »Markierte Nummer anrufen« eingerichtet werden (vgl. Punkt 2.1.2).

3.1.9. Zoho

Unterstützte Funktionen:

- Kontaktinformation bei eingehenden Anrufen
- Ausgehender Anruf aus Applikation

3.1.9.1 Kontaktinformation

- *APPLICATION_URL* in das Feld URL eintragen (vgl. Punkt 2.1.3)
- *APPLICATION_URL* = <BROWSER>
[https://crm.zoho.eu/crm/<ZOHO_URL>/search?searchword=\\$call.remote_number](https://crm.zoho.eu/crm/<ZOHO_URL>/search?searchword=$call.remote_number)

Der richtige Pfad für den Platzhalter <BROWSER> ist unter Punkt 2.2 beschrieben.

Der Platzhalter <ZOHO_URL> verweist auf die persönliche Zoho Installation (z.B. org20087506781).

Beispielintrag für Firefox:

C:\ProgramFiles\MozillaFirefox\firefox.exe

[https://crm.zoho.eu/crm/org20087506481/search?searchword=\\$call.remote_number](https://crm.zoho.eu/crm/org20087506481/search?searchword=$call.remote_number)

3.1.9.2 Ausgehende Anrufe

Es können alle Nummern, durch einen Klick auf diese, über den ecotel cloud.phone Desktop Client angerufen werden.

Hierzu muss das CALLTO Protokoll gemäß Punkt 2.1.1 konfiguriert sein.

3.1.10. tomedo

Unterstützte Funktionen:

- Kontaktinformation bei eingehenden Anrufen
- Ausgehender Anruf aus Applikation

3.1.10.1 Kontaktinformation

- *APPLICATION_URL* in das Feld URL eintragen (vgl. Punkt 2.1.3)
- *APPLICATION_URL* = <BROWSER>
[https://tomedo.de//agent/search/1?type=user&q=\\$call.remote_number](https://tomedo.de//agent/search/1?type=user&q=$call.remote_number)

Der richtige Pfad für den Platzhalter <BROWSER> ist unter Punkt 2.2 beschrieben.

Der Platzhalter < TOMEDO_URL > verweist auf die persönliche tomedo Installation.

Beispieleintrag für Firefox:

C:\ProgramFiles\MozillaFirefox\firefox.exe

[https://tomedo.de//agent/search/1?type=user&q=\\$call.remote_number](https://tomedo.de//agent/search/1?type=user&q=$call.remote_number)

3.1.10.2 Ausgehende Anrufe

Im Desktop Client kann ein Hotkey für »Markierte Nummer anrufen« eingerichtet werden (vgl. Punkt 2.1.2).

3.2. Anti-Spam-Systeme und Telefonbücher

3.2.1. tellows

Unterstützte Funktionen:

- Kontaktinformation, Spam-Score und Seriosität des Anrufers bereits beim Klingeln anzeigen

Einrichtung:

- *APPLICATION_URL* in das Feld URL eintragen (vgl. Punkt 2.1.3)
- *APPLICATION_URL* = <BROWSER> [https://www.tellows.de/num/\\$call.remote_number](https://www.tellows.de/num/$call.remote_number)

Der richtige Pfad für den Platzhalter <BROWSER> ist unter Punkt 2.2 beschrieben.

3.2.2. Google G-Suite

Unterstützte Funktionen:

- Kontaktinformation bei eingehenden Anrufen

Einrichtung:

- *APPLICATION_URL* in das Feld URL eintragen (vgl. Punkt 2.1.3)
- *APPLICATION_URL* = <BROWSER> https://contacts.google.com/search/\$call.remote_number

Der richtige Pfad für den Platzhalter <BROWSER> ist unter Punkt 2.2 beschrieben.

4. TAPI-Schnittstelle

Die ecotel cloud.phone Desktop Clients bieten eine TAPI Schnittstelle (TSP – TAPI Service Provider) zur Integration in Drittsysteme an.

Die TAPI Schnittstelle kann nicht unter einem Terminalserver betrieben werden. Hierzu ist das Produkt ECSTA der Firma estos zu verwenden (vgl. Punkt 5).

4.1. Desktop Control & Desktop Operator

Über die Desktop Clients »DesktopControl« & »DesktopOperator« kann mit TAPI-fähigen Applikationen, wie Outlook, telefoniert werden.

Die Desktop Clients unterstützen eine Leitung und verwenden den in den Desktop Client jeweils eingestellten Rufmodus.

Die unterstützte TAPI Version ist 2.2 oder höher. Unterstützt werden Outlook-Versionen ab 2003.

Folgende Betriebssysteme werden unterstützt:

- Windows 7 (32- und 64-Bit)
- Windows 8/8.1 (32- und 64-Bit)
- Windows 10 (32- und 64-Bit)

Unter Windows Server kann TAPI nicht sinnvoll genutzt werden, da hier alle Benutzer gemeinsam auf die gleiche TAPI-Leitung zugreifen. Rufe können damit den Benutzern nicht eindeutig zugewiesen werden.

Folgende Funktionen werden unterstützt:

- Anrufe tätigen
- Anrufe empfangen
- Anrufe ablehnen
- Bestehenden Ruf halten
- Gehaltene Ruf wieder aufnehmen

5. estos ECSTA

Die estos ECSTA Serie ermöglicht als Middleware die Kommunikation zwischen ecotel cloud.phone und der Microsoft Windows Welt. Durch die Umsetzung des Anlagenprotokolls CSTA in den Microsoft TAPI-Standard entstehen zahlreiche Mehrwerte für eine verbesserte Kommunikation.

Weitere Informationen zum estos Produkt finden Sie [hier](#).

5.1. Download des ecotel cloud.phone Treibers

Der ecotel cloud.phone Treiber (Hersteller: Communi5) kann auf der Webseite des Herstellers heruntergeladen werden:

<https://www.estos.de/produkte/ecsta-serie/ecsta-fuer-communi5-voice-application-server>

5.2. Konfiguration der ECSTA Middleware

Die Beschreibung der Konfiguration der ECSTA Middleware für ecotel cloud.phone (Communi5 Voice Application Server), kann ebenfalls auf der Webseite des Herstellers heruntergeladen werden:

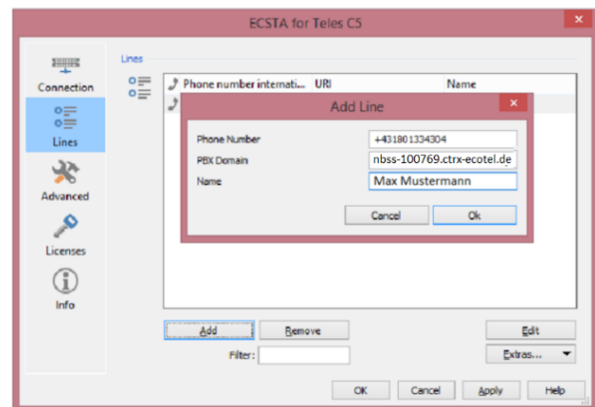
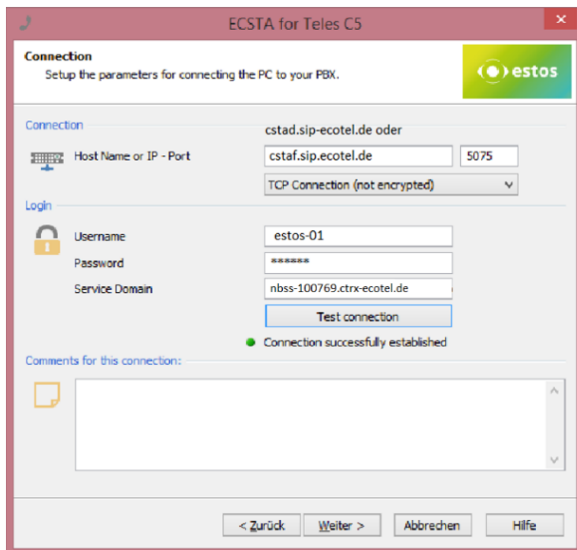
<https://www.estos.de/produkte/ecsta-serie/ecsta-fuer-communi5-voice-application-server>

5.3. estos Konfiguration beim Kunden

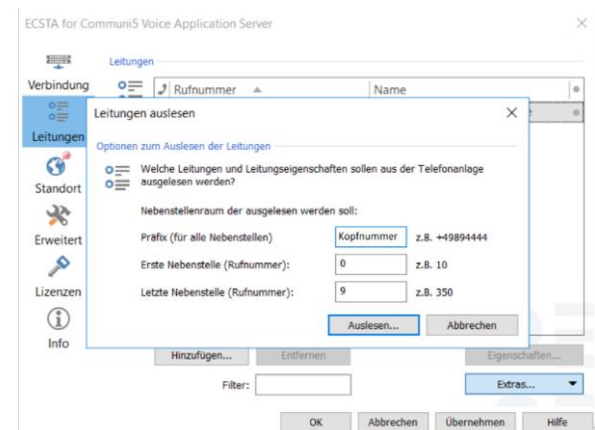
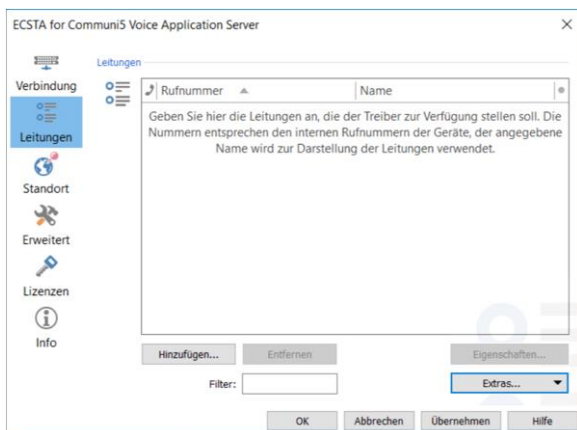
Zur Konfiguration wird die **IP-Adresse** bzw. der **DNS-Name** und der **Port des CSTA-Gateways** benötigt.

5.3.1. estos Konfiguration bei einem ecotel cloud.phone Nutzer

In unserem Beispiel wurde der Name *cstaf.sip-ecotel.de* (ecotel SBC's) und Port *5075* angewendet. Verwenden Sie bitte zur Authentifizierung den Benutzernamen und das Passwort des eingerichteten CSTA-Gateways, gemäß dem Beispiel *estos-01@nbss Site* und dem konfigurierten Passwort.



5.4. Weitere Einstellungen auf der Kundenseite



5.5. Einrichtung & Support durch ecotel

Für die Einrichtung oder Fragen zu ECSTA für estos, wenden Sie sich bitte an das ecotel Support-Team:

telefonisch unter ☎ **0800 – 03268 35** oder per E-Mail an ✉ **noc@ecotel.de**