

Benutzerhandbuch Cloud Telefonanlage CTI Integrationen



Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung]	4
2	Vorausse	tzungen	4
2	.1. ecot	el Softclients	4
	211	Registrierung von CALLTO und TEL Protokoll	4
	2.1.1.	Finrichten eines Hotkeys	4
	2.1.3.	Action URL konfigurieren	6
2	2 Web	n-Browser	7
2.	.2. WOL		7
	2.2.1.	Microsoft Edge	/
	2.2.2.	Google Chrome	ہ 8
2	2.2.J.		0
Ζ.	.s. Lize	112011	9
3.	Zertifizier	te TAPI Integrationen	9
3.	.1. CRN	1-Systeme	9
	3.1.1.	Bitrix24	9
	3.1.1.1	Kontaktinformation	9
	3.1.1.2	Ausgehende Anrufe	. 10
	3.1.2.	Freshdesk	. 10
	3.1.2.1	Kontaktinformation	. 10
	3.1.2.2	Ausgehende Anrufe	. 10
	3.1.3.	Hubspot	. 10
	3.1.3.1	Kontaktinformation	. 10
	3.1.3.2	Ausgehende Anrufe	. 11
	3.1.4.	Salestorce	. 11
	3.1.4.1	Kontaktinformation	. 11
	3.1.4.Z	Ausgenenue Anrule	. 13 1/I
	3.1.5.	Kontaktinformation	. 14 14
	3.1.5.2	Ausgehende Anrufe	. 14
	3.1.6.	WeClapp	. 14
	3.1.6.1	Kontaktinformation	. 14
	3.1.6.2	Ausgehende Anrufe	. 15
	3.1.7.	Zammad	. 15
	3.1.7.1	Kontaktinformation	. 15
	3.1.7.2	Ausgehende Anrufe	. 15
	3.1.8.	Zendesk	. 15
	3.1.8.1	Kontaktinformation	. 15
	3.1.8.2	Ausgehende Anrufe	. 16
	3.1.9.	Zoho	. 16
	3.1.9.1	Kontaktinformation	. 16
	3.1.9.2	Ausgenende Anrute	. 16
	3.1.10. 2 1 10 ²	LOMEDO	. 10
	3.1.10.	1 Kunakumunatum	. 10
2	0 Anti	Coom Sustame und Telefonbücher	. 17
3.	.Z. Anu	-Spam-Systeme und Teleionbucher	. 17
	3.2.1.	tellows	. 17
	3.2.2.	Google G-Suite	. 1/
4.	TAPI-Sch	nnittstelle	. 17
4	1. Desk	top Control & Desktop Operator	. 17
			/



5. esto	os ECSTA	18
5.1.	Download des ecotel cloud.phone Treibers	18
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	19
5.5.	Einrichtung & Support durch ecotel	19



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
- ek-soft DIALit

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					
← Einste	llungen			_	×
命 Sta	andard-Apps nacl	h Pro	otokoll auswählen		
SYNUWPC URL:synuw	PL pcpl		Synaptics Touchpad		
SYNUWPS URL:synuw	ICKCPL ostickcpl		Synaptics TrackPoint		
TEL URL:tel Pro	tocol	ၜႜႜႜ	DesktopControl Dialer		
WEBCAL URL:Outloc	k Internetkalender hinzufügen	+	Standard wählen		1
WEBCALS URL:Outloc	k Internetkalender hinzufügen	∘₹	Outlook		

2.1.2. Einrichten eines Hotkeys

Um einen ausgehenden Anruf aus einem Drittsystem 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«

O DesktopOperator	Einstellungen	_] – 🗆 🗙
DesktopOperator Kontakte Ansicht Hilfe	Allgemein Audio Er	ing weitert	Ø Geräte	
Anwesend & VolP	Favoriten	Strg+5		fe
Anrufe Anrufliste Features	Features Handbuch	Strg+4 F1		
▼ Meine Rufe t _a 0	Kontakt hinzufügen	Strg+N		
	Kontakte	Strg+2		
	Kontakte synchronisieren	Strg+S		
King and a part	Kontaktgruppen-Verwaltung	Strg+G		iten Krankenhäuse > 🕮
Keine ankommenden Rute	Markierte Nummer anrufen	Strg+F12		
	Neue Chatgruppe	Strg+Alt+6	Bearbeiten	а
	Ruf annehmen	Strg+Alt+A		>
	Ruf beenden	Strg+Alt+E		rank
► Alle Rufe 📞 0/0	Ruf halten/aufnehmen	Strg+Alt+H		ihrer >
► Warteschlange Kundense ! 🔮 0/0/3 📞 0/0 💽	Ruf stummschalten	Strg+Alt+M		AB :



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«

DesktopOperator		- 🗆 X
DesktopOperator Kontakte Ansicht Hilfe		
Einstellungen Ctrl+,	D Namen oder Nummer eingeben	
Action URL Ctrl+; Abmelden Ctrl+Shift+Q	Gehaltene Rufe	Weitergeleitete Rufe
Beenden Alt+F4		
▼ Meine Rufe		
Keine ankommenden Rufe	Q Suche in Kontakte # Kontakte VA Software Test Engineer >	te Persönliche Favoriten Krankenhäuse >
Alle Rufe Contract Contrative Contract Contract Contract Contract Contract	MA Auszubildende	FA Geschäftsführer

Action URL	- 0	
 Anwendungsereignisse 	▼ Variablen	
Anwendung gestartet	\$call.call_id \$call.cause	
Anwendung beendet	\$call.duration	
	\$call.local_number	
	\$call.remote_display	
- benatzereregnisse	\$call.remote_number	
Präsenzstatus geändert	Scontact.company	
<u> </u>	\$contact.extension	
< Rufstatus geändert	\$contact.first_name	
-	\$contact.job_title	
	\$contact.last_name	
Rufereignisse	\$contact.mobile_nun	ibe
D	\$contact.work_numb	er
Eingehender Ruf	\$software.product_na	arrie
	\$software.version	
	\$user.main_number	
Status	× \$user.presence	
Bereich Externe Rufe 💌	\$user.server	
Astian Tura	\$user.sip_uri	
Action Typ Anwendung ausfuhren	\$user.username	
URL R		

Folgende Einstellungen müssen vorgenommen werden:

- Status → aktivieren
- Bereich \rightarrow 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 Drittsystem mittels 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



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.



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.



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.



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 Aktvierung der Features im Teilnehmer / Seat voraus.

Die Nutzung von estos und ek-soft CSTA setzt neben den - direkt bei estos oder ek-soft zu beauftragenden Lizenzen - auch Lizenzen vom Typ »CSTA Lizenz« 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

Unterstütze 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

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



Beispieleintrag für Firefox: C:\ProgramFiles\MozillaFirefox\firefox.exe 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

Unterstütze 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.re mote_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).

Beispieleintrag für Firefox:

C:\ProgramFiles\MozillaFirefox\firefox.exe 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

Unterstütze 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)



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).

Beispieleintrag 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

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

Unterstütze 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

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:

New Lightning Bu	Indle	×
Name:	Search	
Description:		
Application Config	uration	
Create bundle wit	h any of the following configurations (optional) Dependency App	
		Submit

• 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>

File - E	Edit • Debug • Test • Workspace • Help • < >			
Search	X Search.app X			
1•	<aura:application></aura:application>	Search		»
2	<aura:attribute <="" name="search" td=""><td></td><td>Preview</td><td></td></aura:attribute>		Preview	
3	<aura:handler name="init" td="" val<=""><td></td><td></td><td></td></aura:handler>			
4	Redirecting to search results	Ctrl + Shift + 1	APPLICATION	
5		Ctrl + Shift + 2	CONTROLLER	
-	() dui d'appricación)	Ctrl + Shift + 3	HELPER	Create
		Ctrl + Shift + 4	STYLE	Create
		Ctrl + Shift + 5	DOCUMENTATION	Create
		Ctrl + Shift + 6	RENDERER	Create
		Ctrl + Shift + 7	SVG	Create
		Bu	ndle Version Setting	5



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;

} })

Search	Search.app SearchController.js			
1 .	({	Search		22
2 •	myAction : function(componen		Preview	
4	van searchQuery = compon	Ctrl + Shift + 1	APPLICATION	
-	var searchquery = comport	Ctrl + Shift + 2	CONTROLLER	
2		Ctrl + Shift + 3	HELPER	Create
6	// Convert search query	Ctrl + Shift + 4	STYLE	Create
7	<pre>var stringToEncode = '{"</pre>	Ctrl + Shift + 5	DOCUMENTATION	Create
8	<pre>var encodedString = btoa</pre>	Ctrl + Shift + 6	RENDERER	Create
9		Ctrl + Shift + 7	SVG	Create
10	// Redirect user (this o	Bu	ndle Version Settin	js
11	window.location = "/one/			60
12	}			
13	1)			

Speichern

File 🕶	Edit - Debug - T	est - Workspace	Help < < >
N	lew	Þ	ler.js 🙁
0	pen	CTRL+O	
0	pen Resource	CTRL+SHIFT+O	tion(componen
o	pen Lightning Resourc	es CTRL+SHIFT+A	rch query fro
0)pen Log	CTRL+G	uery = compon
0	open Raw Log	CTRL+SHIFT+G	a a male average
D	ownload Log	CTRL+ALT+G	Search query
S	ave	CTRL+S	String = btoa
S	ave All	CTRL+SHIFT+S	Ŭ
D	Save all open	resources. ELETE	user (this o
с	llose	CTRL+/	tion = "/one/
с	lose All	CTRL+ALT+/	

Beispieleintrag 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

Unterstütze 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&advanc ed=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.

Beispieleintrag für Firefox:

C:\ProgramFiles\MozillaFirefox\firefox.exe <SUGARCRM_URL>/index.php?action=UnifiedSearch&module=Home&search_form=false&advanced=false&qu ery_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

Unterstütze 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?quicksearchSt ring=\$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. vhadibrvkfxzbcp).

Beispieleintrag für Firefox: C:\ProgramFiles\MozillaFirefox\firefox.exe weclapp.com/webapp/view/common/SearchResult.page?quicksearchString=\$call.remote_number



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

3.1.7. Zammad

Unterstütze 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.

Beispieleintrag 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

Unterstütze 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

Der richtige Pfad für den Platzhalter <BROWSER> ist unter Punkt 2.2 beschrieben. Der Platzhalter < ZENDESK_URL> verweist auf die persönliche Zendesk Installation.

Beispieleintrag für Firefox: C:\ProgramFiles\MozillaFirefox\firefox.exe https://<ZENDESK_URL>.zendesk.com/agent/search/1?type=user&q=\$call.remote_number



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

3.1.9. Zoho

Unterstütze 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

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).

Beispieleintrag für Firefox: C:\ProgramFiles\MozillaFirefox\firefox.exe 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

Unterstütze 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

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



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

Unterstütze 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

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

3.2.2. Google G-Suite

Unterstütze 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 oder das Produkt DIALit der Firma ek-soft zu verwenden (vgl. Punkt **5** und **6**).

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
- Gehaltenen 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.

Add Line Password Service Domain
Spin Lines Username estos-01 Password escassa Service Domain Inbss-100769.ctrx-ecotel.de Test connection Ines • Connection successfully established Advanced

5.4. Weitere Einstellungen auf der Kundenseite

ECSTA for Comm	nuni5 Voice Application	n Server		×	ECSTA for C	ommuni5 \	oice Application Server			×
1 <u>1</u> 1	leitungen				200	Leitunge	in			
Verbindung	2 Rufnumme	r 🔺	Name	0	Verbindung	0=	2 Rufnummer 🔺	Name	2	0
Leitungen G Standort K Erweitert	Geben Sie hir Nummern en	Geben Sie hier die Leitungen an, die der Treiber zur Verfügung stellen soll. Die Nummern entsprechen den internen Rufnummern der Geräte, der angegebene Name wird zur Darstellung der Leitungen verwendet.			Leitungen Standort Erweitert	Leitungen Leitungen Optonen zum Auslesen der Leitungen Optonen zum Auslesen der Leitungen Standort Erweitert Präfix (für alle Nebenstellen) Kopfnummer z.s. +49894444 Erweitert Präfix (für alle Nebenstellen) Kopfnummer z.s. 10				X
(i) Info	Hinzufügen	Entfernen CK	Abbrechen Übernehn	Eigenschaften Extras V	(ĵ) Info		Hinzufügen Entfert	Auslesen	Abbrechen Eige Ex	nschaften tras •

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

6. ek-soft – DIALit

Die CTI-Lösung DIALit von ek-soft 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 ek-soft Produkt finden Sie hier.

6.1. DIALit Konfiguration beim Kunden

Hinweis: Bitte beachten Sie, dass die Einrichtung, Administration und der Benutzersupport nicht im Leistungsumfang von ecotel enthalten sind. Bitte wenden Sie sich hierzu an den Hersteller.

Nach der Installation der DIALit JServer Serverkomponenten, fügen Sie einen Comuni5 Connector Richtung ecotel Backbone hinzu. Klicken Sie dafür auf "New Connector" und geben bei Host "localhost" Port 5116 ein und markieren "communi".



Anschließend öffnen sich weitere Einstellungen, in denen Sie die folgenden Eintragungen vornehmen:

Name: ist optional und nur bei heterogenen Installationen interessant

CTIgate server: ist voreintragen und muss nur bei sehr komplexen Installationen geändert werden. **CSTA connection:** Der Host wird von ecotel vorgegeben und ist in der Regel: **cstad.sip-ecotel.de oder cstaf.sip-ecotel.de**. Auch User, Passwort und die Domain erhalten Sie von ecotel.

🌍 CTIgate Connector Admin			-		×
RAVE TO EXIT					;;
Connector 10 - TAPI Connector 20 - Test / Integral Mumber correction List of lines LDAP connect LDAP connect LDAP query 1 Connector 30 - TAPI Connector 30 - TAPI Connector 30 - TAPI Connector 50 - ACM Number correction List of lines Connector 70 - Unify Number correction List of lines Connector 70 - Unify Number correction List of lines Connector 70 - Unify	Name: CTIgate serv Host: CSTA connec Host: User: Password: Domain:	er localhost tion cstad.sip-ecotel.de ek-soft-02 ############# Inbes-101256.ctrx.ecotel.de	Port	: 5116	
List of lines	Lines Read from Read from Read from Reload:	m list m active directory m list and from active directory 22:50 hh:mm	Rela	pad now	

Nun können Sie in der "List of lines" Ihre benötigten Nebenstellen hinzufügen bzw. importieren.

Hinweis: Bei der Eingabe der Rufnummer darf kein führendes Plus (+) genutzt werden.

CTIgate Connector Admin	-		×
SAVE TRAVE EXIT		C	3
Connector 10 - TAPI Connector 20 - Test / Integral Number correction			
List of lines	Extension	Add	
LDAP query 1	4925466443235	Edit	
Connector 30 - TAPI Connector 40 - Mödle 15 / Integral	4925466443261		_
Number correction	4925466443262	Remove	
List of lines Connector 50 - ACM		Import	
Number correction		import	
List of lines			
Connector 70 - Unify			
Number correction			
List of lines Connector 80 - Community			
List of lines			