

# Konfiguration des Softphones "PhoneSuite CTI Pro"

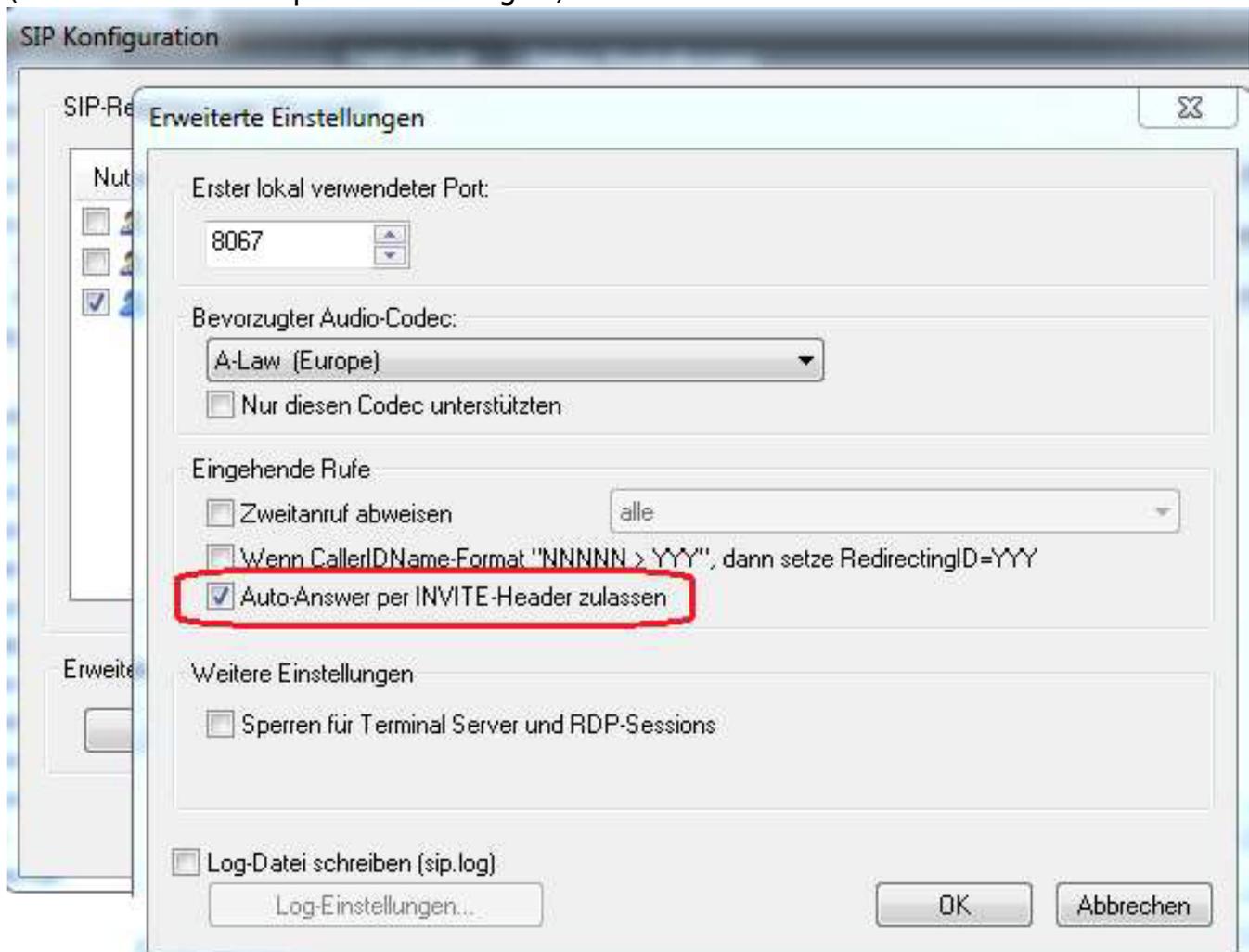
## Beschreibung:

Das "PhoneSuite CTI Pro" Softphone wird oft in Verbindung des CentreXX TAPI-Treibers von dem Hersteller "Deutsche Telefon Standard AG" (DTst.) verwendet. Um das gewünschte Verhalten zu erhalten sind im Softphone, im TAPI-Treiber sowie im Support bei DTst. Konfigurationen erforderlich.

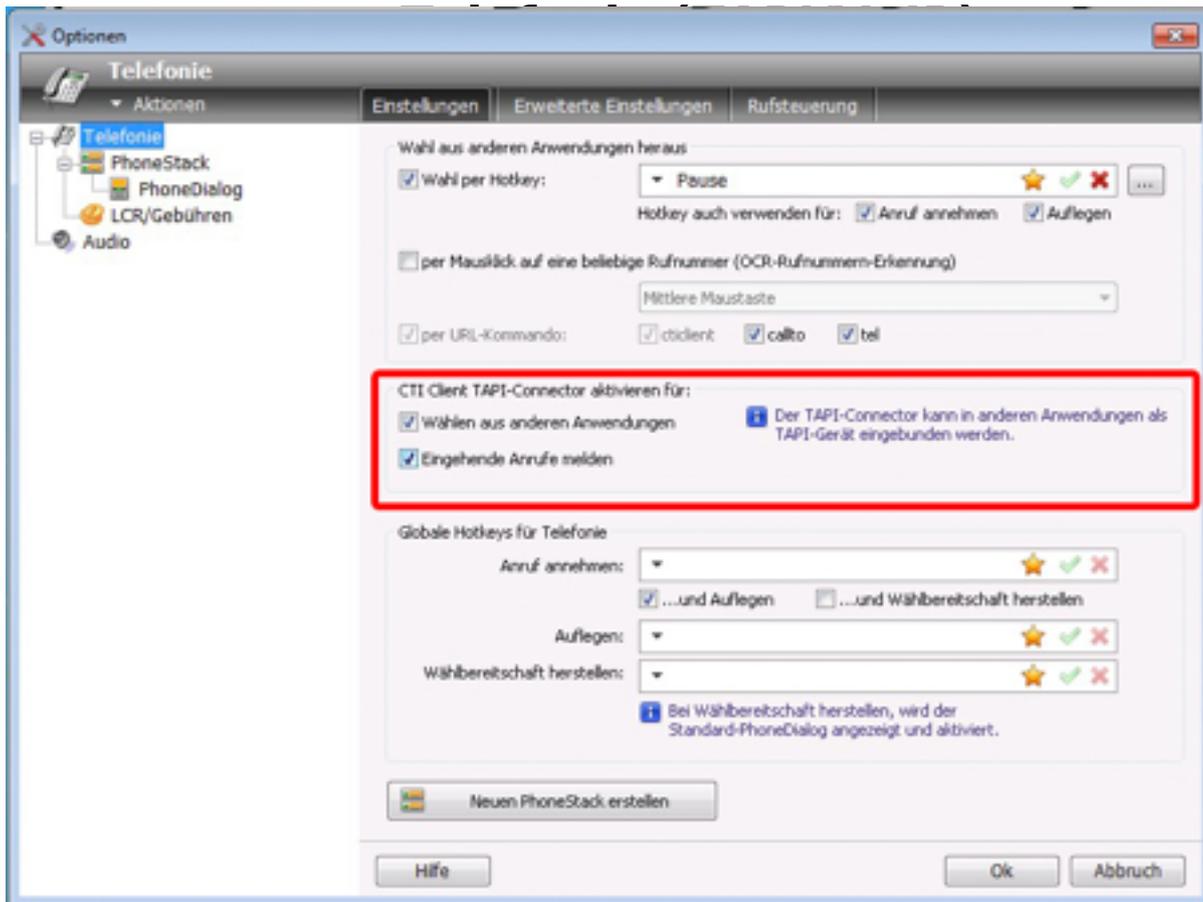
## Konfiguration im Softphone:

In der SIP-Konfiguration muss der Schalter „**Auto-Answer per INVITE-Header zulassen**“ aktiviert werden.

Sonst müssen Outbound Gespräche auch am Softphone aufgegeben werden (zusätzlich am Softphone bestätigen).



Bei "Optionen" -> "Telefonie" müssen die Einstellungen "**Wählen aus anderen Anwendungen**" und "**Eingehende Anrufe melden**" gesetzt werden:

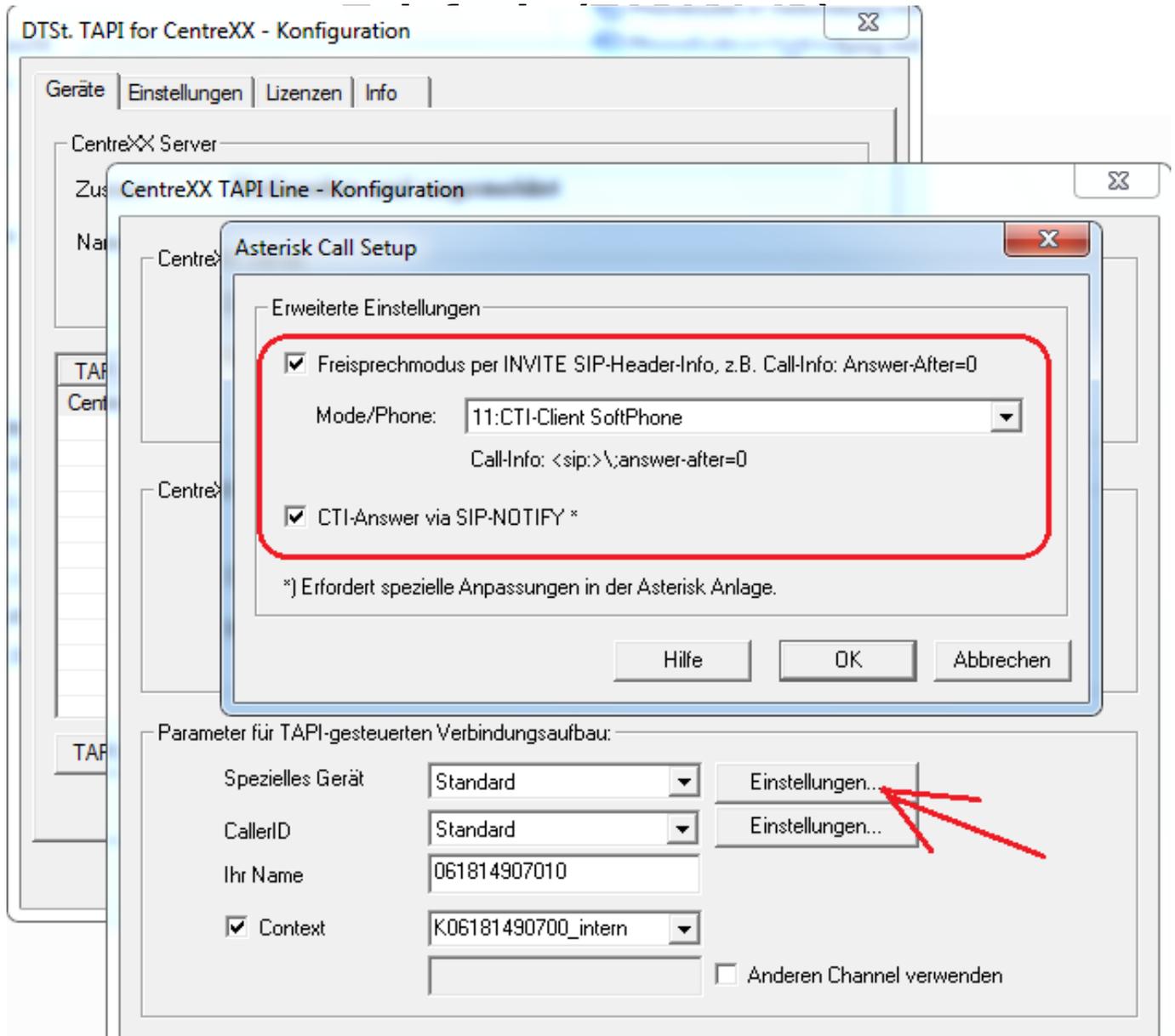


## Konfiguration im CentreXX TAPI-Treiber:

In den TAPI-Treiber Einstellungen (DTst. TAPI for CentreXX) müssen die zwei Schalter

„**Freisprechmodus per INVITE SIP-Header-Info**“ und „**CTI-Answer via SIP-NOTIFY**“ aktiviert sein.

Da sonst bei einem eingehenden Gespräch (Inbound) am Softphone das Gespräch angenommen werden muss



### Gesprächsergebnis "Besetzt":

Die Information, dass das Gesprächsergebnis „Besetzt“ ist wird korrekt jedoch wegen einer 10 sekundigen „Besetzt-Piepton“ Ansage verzögert zurückgegeben. Dieses Verhalten kann jedoch über eine Anfrage an den DTst. Support behoben und dadurch ein optimales Ergebnis erreicht werden.

### Gesprächsergebnis "Falsche Rufnummer":

Es wird eine Ansage wiedergegeben, ohne dass dabei eine CALLSTATE Rückmeldung erfolgt, welche von AG-VIP SQL verarbeitet werden kann. Dies wird als „nicht verbunden“ verarbeitet sofern die eingestellte Anwahlzeit in AG-VIP SQL erreicht wird. Dadurch wäre über den optionalen Schalter „Falsche Telefonnummer“ in AG-VIP

SQL der Benutzer in der Telefonie (TAPI/VoIP) angeschlossen werden.

Dies muss jedoch innerhalb der eingestellten maximalen Anwahlzeit geschehen, da sonst AG-VIP SQL das Ticket automatisch als „nicht verbunden“ einstuft.

DTst. hat in Aussicht gestellt, dass wie beim Gesprächsergebnis "Besetzt" dies durch eine Anfrage an den Support umgestellt werden kann, so dass anstatt einer Ansage der erforderliche CALLSTATE (WRONGNUMBER) zurückgegeben wird.

### **Allgemeiner Hinweis:**

Für die Nutzung der CTI-Funktion muss das PowerMenü (<http://power.dtst.de/>) von der entsprechenden Person 1x täglich mit den Authorisierungsdaten verwendet werden,

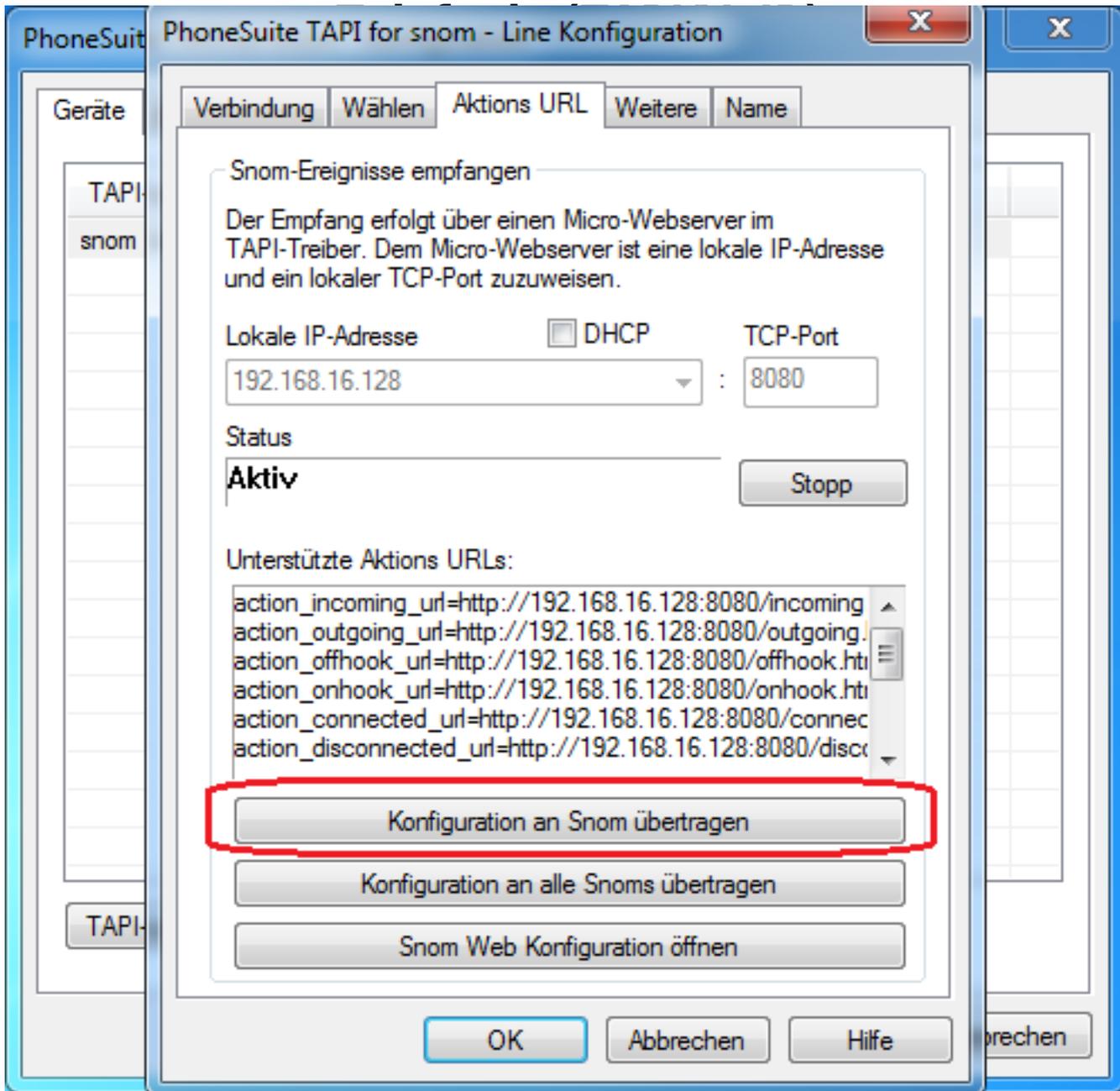
um die IP mit den Kontodaten zu verbinden.

Sollte eine feste IP Adresse bzw. eine DNS Auflösung verwendet werden, ist dies nur einmal für die gesamte Installation erforderlich.

### **Weitere Hinweise:**

Die "PhoneSuite TAPI for snom" kann in Verbindung mit Tischtelefonen der Typenreihe "snom" einfach eingerichtet werden.

Dazu müssen nur die „Aktions URLs“ von der "PhoneSuite" Konfiguration an das snom-Gerät übertragen werden.



Das snom verliert jedoch nach jedem Neustart (Reboot z.B. bei Stromausfall) die von der "PhoneSuite" übermittelten „Aktion URLs“, welche die TAPI-Funktionalität ermöglichen. Dies hat zur Folge, dass bei einem Neustart des snom Telefons immer die „Aktions URLs“ erneut an das snom übertragen werden müssen. Bei unseren Tests wurde ein snom300 verwendet. Neuere Modelle könnten diesen Nachteil evtl. nicht mehr besitzen (Anfrage an DTst.).

Eindeutige ID: #1345  
Verfasser: Peter Brandt [Grutzeck Software GmbH]  
Letzte Änderung: 2015-06-02 08:49