



**Die Komfort-Lösung
für computergestützte Telefonie mit
Microsoft Outlook**

Benutzerhandbuch

Version 2.1 (Build 10) vom 07.03.2002
©1999-2002 ESTOS - All rights reserved

1	Willkommen zu ESTOS ProCall	3
2	Hinweise zur Installation	4
3	TapiServer.....	4
4	Telefon Status Fenster	5
4.1	Hinweise zur Bedienung.....	7
4.2	Abgehende Telefonate.....	8
4.3	Ankommende Anrufe.....	9
4.4	Suche von Kontakten	9
4.5	Kontakte und Journaleinträge.....	10
4.6	Rufnummernformate.....	11
4.7	Hotkey Wahl	11
4.8	Zielwahl.....	12
4.9	Klänge verwenden	12
4.10	Gebühreninformation	13
4.11	Rufumleitung	13
5	Automatische Providerwahl.....	14
5.1	Liste der Ausnahmen.....	15
5.2	Liste der Provider.....	15
5.3	Liste der Vorwahlen	15
5.4	Liste der Zonen	15
6	Einstellungen	16
6.1	Einstellungen TapiServer	16
6.2	Einstellungen Gerät.....	17
6.3	Standort Einstellungen	17
6.4	Standort Einstellungen Telefonanlage.....	18
6.5	Standort Einstellungen Projekte/PIN.....	19
6.6	Einstellungen Gebühren.....	20
6.7	Einstellungen Allgemein.....	20
6.8	Benutzerdefinierte Aktionen	21
6.9	Einstellungen Journal	22
6.10	Einstellungen Journal Erweitert.....	23
6.11	Einstellungen Anrufe	24
6.12	Einstellungen Suche.....	24
6.13	Einstellungen Hotkey.....	25
6.14	Einstellungen Sound.....	25
6.15	Einstellungen Registrierung.....	25
6.16	Eigenschaften der Kontaktordner	26
6.17	Spezielle Hinweise ISDN Karten.....	27
6.18	Spezielle Hinweise Outlook 2000 / XP.....	27
6.19	Spezielle Hinweise Outlook 97 / 98	27
6.20	Spezielle Hinweise Exchange Server.....	28
6.21	Eigenschaften der Journaleinträge	28
6.22	E-Mail Vorlage anpassen.....	29
6.23	Registrierung	29
7	Hilfsprogramme	29
7.1	Benutzerdefinierte Formulare	30
7.2	Rufnummern kanonisch formatieren.....	30
7.3	Wählen im Internetbrowser.....	31
8	Fragen und Antworten.....	31
8.1	Fehler vom Telefon	31
8.2	Häufig gestellte Fragen.....	32
8.3	Fehler beim Programmstart.....	33
8.4	TAPI Treiber.....	33
8.5	Info über ESTOS ProCall	34



1 Willkommen zu ESTOS ProCall

Die Verbindung von Telefon und Computer ist ein wichtiger Bestandteil von effektiver Arbeit. Ob einfache Anwahl vom PC aus oder Identifikation des Anrufers - viele tägliche Aufgaben werden damit vereinfacht.

ESTOS ProCall ist eine CTI (Computer Telephony Integration) Software, die Ihnen diese Möglichkeiten bietet. Mit ESTOS ProCall verbinden Sie Telefon und Computer zu einer komfortablen Einheit. ESTOS ProCall setzt dazu auf die standardisierte TAPI Schnittstelle auf (siehe auch [TAPI Treiber](#)).

Die Software ist in folgenden Versionen erhältlich:

- Standard: Für Einzelplatz Installationen ohne Exchange Server
- Business: Für Einzelplatz Installationen mit Exchange Server (Alle Funktionen der Standard Version plus Exchange Server Zugriff)
- Enterprise: Für Netzwerk Installationen mit
- [TapiServer](#) (Alle Funktionen der Business Version plus TapiServer Zugriff)

Ist ESTOS ProCall installiert, so wird Ihrer Outlook Symbolleiste das  ESTOS ProCall Status Symbol, das  Anrufen Symbol sowie weitere Funktionen hinzugefügt.

Die wichtigsten Funktionen:

- Vollständige Outlook Integration
- Schelle Suche von Namen mit Namensteilen mit [Strg+Leertaste]
- Suchen von Rufnummern [Strg+Leertaste]
- Erkennen von Anrufern (durch CallerID)
- Anrufjournal
- Unbeantwortete Anrufe
- Anrufe planen
- Erweiterte Telefonfunktionen (Rückfrage, Makeln, Konferenz, Weiterleiten, Rufumleitung, ...)
- Projektkennziffern
- Wahlwiederholung nach Kontakten und Rufnummern
- Zielwahl
- Erkennen von gerufenen Nummern und umgeleiteten Anrufern (Mandanten)
- Klänge bei Anruf auch individuell für jeden Kontakt
- Automatische Providerwahl
- Serveranbindung mit ESTOS TapiServer

Um die wichtigsten Funktionen von ESTOS ProCall schnell nutzen zu können lesen Sie bitte das Kapitel [Hinweise zur Bedienung](#).

Für eine schnelle erfolgreiche Installation lesen Sie bitte die [Hinweise zur Installation](#).

2 Hinweise zur Installation

Zur Installation von ESTOS ProCall führen Sie das Setup aus. Sie benötigen einen Tapi Treiber für Ihr Telefon oder Ihre Telefonanlage.

Vorraussetzungen für die Installation:

- Tapi Treiber für Ihr Telefon (1st Party)
Ist Ihr Telefon direkt an Ihren Arbeitsplatz angeschlossen so installieren Sie den Treiber für das Telefon an Ihrem Arbeitsplatz.
- Tapi Treiber für Ihre Telefonanlage (3rd Party)
Ist Ihr Telefon nicht direkt an Ihren Arbeitsplatz angeschlossen so können Sie den Tapi Treiber der von Ihrer Telefonanlage zur Verfügung gestellt wird nutzen. Dieser Tapi Treiber ist auf einem Server installiert und wird von dort aus im Netzwerk verteilt. Zur Verteilung im Netzwerk können Sie z.B. den ESTOS TapiServer verwenden. Vor der Installation von ESTOS ProCall sollten Sie einen Tapi Treiber auf Ihrem Arbeitsplatz installiert haben.
- Windows Komponenten
Windows 2000, ME und XP enthalten alle Komponenten die für ESTOS ProCall notwendig sind. Für alle älteren Windows Versionen wird die Installation von Internet Explorer 5 (oder höher) empfohlen. Details finden Sie auch auf <http://www.estos.de/> unter Download.

Installation:

- ESTOS ProCall Setup ausführen
Führen Sie das Setup aus. Dazu sollten Sie als Administrator eingeloggt sein.
- Einstellungen für jeden Benutzer
Wird die Software zum ersten Mal gestartet, so müssen einige Einstellungen von jedem Benutzer individuell vorgenommen werden. Dabei legen Sie fest, welches Telefon (Tapi Line) Sie verwenden wollen, an welchem Standort Sie sich befinden und welche Datenbanken verwendet werden. Ein Wizard wird Sie durch die Installation führen. Benutzen Sie dort jeweils die Hilfe für die einzelnen Schritte.

3 TapiServer

Sie können ESTOS ProCall zusammen mit einem ESTOS TapiServer verwenden. Unter [Einstellungen TapiServer](#) können Sie die Verwendung mit dem TapiServer einschalten. Wird die Betriebsart TapiServer benutzt, so wird eine direkte TCP Verbindung zwischen ESTOS ProCall und ESTOS TapiServer aufgebaut.

Funktionen mit dem TapiServer:

- Tapi im Netzwerk:
Der TapiServer stellt Ihnen den Tapi Treiber für Ihre Telefonanlage im Netzwerk zur Verfügung. Sie können damit auf einfache Weise den Tapi Treiber an jedem Arbeitsplatz benutzen.
- Besetztlampenfeld:
Der TapiServer stellt Ihnen ein Besetztlampenfeld zur Verfügung, das Ihnen den Status der Telefone Ihrer Kollegen zeigt. Sie können auch Kurznachrichten an andere User verschicken und Rufe heranziehen.
- Offline Journal:
Sie können in ESTOS ProCall zusammen mit dem TapiServer eine Offline Journal Funktion benutzen. Ist Ihr Computer während Ihrer Abwesenheit ausgeschaltet oder wurde ESTOS ProCall beendet, so führt der TapiServer ein Journal über alle Anrufe und Gespräche. Diese werden beim nächsten Start von ESTOS ProCall vom Server geladen und stehen Ihnen als unbeantwortete Anrufe und Journaleinträge zur Verfügung. Diese Option erfordert spezielle Lizenzen für den TapiServer
- Zentrales Lizenzmanagement:
Die Lizenzen für ESTOS ProCall können von dem TapiServer verwaltet werden. Damit wird die Installation einfacher und Sie können die Lizenzen konkurrenzlos nutzen.
- Zentrale Konfiguration:
Der TapiServer stellt die Grundkonfiguration von ESTOS ProCall zur Verfügung. Damit müssen Sie nicht mehr alle Clients einzeln konfigurieren und die User können die Einstellungen nicht versehentlich verstellen.

4 Telefon Status Fenster


Dieses Fenster zeigt Ihnen den Status Ihres Telefongerätes an. Die Funktionsfähigkeit des Gerätes wird Ihnen durch einen kleinen grünen Punkt ● (Gerät bereit) bzw. durch einen roten Punkt ● (Gerät nicht bereit) angezeigt.


Sie können aus diesem Fenster wählen, ankommende Anrufer erkennen, und sehen unter Erweitert die zuletzt geführten Gespräche und Anrufe. Um die Anzeige der Journaleinträge an Ihren Bildschirm anzupassen, können Sie das Fenster in der Größe ändern.

Alle Elemente dieses Fensters unterstützen Tooltips: zeigen Sie mit der Maus auf ein Element und bewegen die Maus für eine Sekunde nicht, so wird Ihnen die Funktion dieses Elementes in einem kleinen gelben Fenster angezeigt.

Kontakt:

Dieses Feld dient zur Anzeige und zur Suche von Kontakten. Meldet Ihr Telefongerät eine Rufnummer, so wird hier der dazugehörige Kontakt angezeigt. Zur manuellen Suche von Kontakten geben sie den Anfang des zu suchenden Namens ein und drücken Strg+Leertaste. (Ctrl+Space) oder den Button Suchen / Öffnen. Wird bereits ein Kontakt in diesem Feld angezeigt, so können Sie diesen mit dem Button öffnen. Dieses Feld hat zwei Bedeutungen:


 Name eines Kontaktes: In diesem Fall werden in dem Feld Rufnummer alle Rufnummern dieses Kontaktes angezeigt.

 Wahlwiederholung: In diesem Fall werden in dem Feld Rufnummer die von Ihnen zuletzt benutzten Rufnummern angezeigt.


Rufnummer:

Dieses Feld dient zur Anzeige und zur Suche von Rufnummern. Meldet Ihr Telefongerät eine Rufnummer, so wird diese hier angezeigt. Zur manuellen Suche von Rufnummern geben sie den Anfang der zu suchenden Rufnummer ein und drücken Strg+Leertaste. (Ctrl+Space) oder den Button Rufnummer suchen

Die hier angezeigte Rufnummer wird bei Anruf beginnen gewählt. Die Rufnummer kann entweder normal (z.B. 089 1234567) oder kanonisch (z.B. +49 (89) 1234567) eingegeben werden. Die Kategorie der Rufnummer wird durch das Symbol dargestellt:


 Private Telefonnummer (zu Hause)

 Geschäftliche Telefonnummer (im Büro)





 Mobil Telefonnummer (Handy)

 Sonstige Telefonnummer


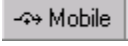


Provider:

Sie können Anrufe über Provider (Call by Call Anbieter) führen. Wählen Sie den Provider für das folgende Gespräch manuell aus oder lassen Sie den Provider durch aktivieren von  Provider automatisch wählen nach von Ihnen eingegebenen Regeln auswählen. Die Einstellungen dieser Regeln finden Sie unter Einstellungen/Gerät/Provider Einstellungen.... Siehe auch [Automatische Providerwahl](#) .


Optionen:

-  Adresse:
Wenn Ihr Tapi Treiber mehrere Adressen (MSN´s) zur Verfügung stellt, über die Sie abgehend wählen können, so wird dieser Button angezeigt und Sie können auswählen welche Adresse zur abgehenden Wahl verwendet wird.
-  Projekte / PINs:
Sofern Sie unter den Standort Einstellungen die Projekte eingeschaltet haben können Sie hier die Verwendung von Projekten ein und ausschalten. Ist der Button gedrückt, wird das Projekt für die abgehende Wahl benutzt. Drücken Sie auf den kleinen Pfeil um aus der Liste der konfigurierten Projekte das aktive auszuwählen.
-  Rufnummer unterdrücken:
Diese Funktion steht nur zur Verfügung wenn von Ihrem Tapi Treiber unterstützt. Ist diese Option eingeschaltet, so wird Ihre eigene Rufnummer unterdrückt.
-  Zielwahl:
Diese Funktion zeigt Ihnen die Liste der Zielwahl Rufnummern. In dem Menü können Sie die

Zielwahl Nummern auch einstellen. Sie können diese Funktion auch mit [Strg+Q] (Quickdial) erreichen. Siehe auch [Zielwahl](#).

-  Wahlwiederholung:
Diese Funktion zeigt Ihnen die Liste der zuletzt benutzten Rufnummern an. Sie können diese Funktion auch mit [Strg+R] (Redial) erreichen.
-  Rufumleitung:
Sofern Ihr Tapi Treiber diese Funktion unterstützt können Sie hier Rufumleitungen einrichten. Wird der Button gedrückt wird die Rufumleitung eingeschaltet. Drücken Sie auf den kleinen Pfeil um aus der Liste der konfigurierten Rufumleitungen die aktive auszuwählen.
-  Rufumleitung ausschalten:
Sofern Ihr Tapi Treiber diese Funktion unterstützt können Sie hier die aktive Rufumleitung ausschalten.
-  Lautstärkeregelung:
In Verbindung mit dem "AVM TAPI Services for CAPI" Treiber von AVM können Sie hier die Lautstärke für Mikrofon und Lautsprecher regeln.

Telefonsteuerung:

Sie können das Telefon hier bedienen. Die zur Verfügung stehenden Funktionen hängen vom aktuellen Zustand des Telefons ab. Wird gerade kein Gespräch geführt, so können Sie einen neuen Anruf beginnen. Während eines aktiven Gesprächs stehen Ihnen weitere Funktionen zur Verfügung. Wird auf einem Button das Symbol  angezeigt, so wird ein Menü geöffnet das Ihnen die verschiedenen Möglichkeiten zur Auswahl stellt, wie die Funktion ausgeführt werden soll.


- Anruf beginnen:
Es wird die Rufnummer gewählt, die im Rufnummern Feld steht. Dabei werden die Optionen verwendet (Projekt, Adresse, ...)
- Beenden: Beenden des Telefongesprächs:
Wird hier das Symbol  angezeigt, so haben Sie die Möglichkeit bei zwei aktiven Gesprächen die Gesprächspartner zu verbinden (Gespräch übergeben).
- Annehmen:
Beantworten des ankommenden Anrufs.
- Heranholen:
Wenn gerade ein Anruf in Ihrer Anrufergruppe signalisiert wird, so können Sie das Gespräch heranholen.
- Rückfrage:
Wenn Sie sich in einem Gespräch befinden, so können Sie eine Rückfrage einleiten. Wird hier das Symbol  angezeigt, so öffnet sich ein Menü aus dem Sie direkt eine Rufnummer auswählen können wohin die Rückfrage eingeleitet werden soll. Sie können auch direkt eine Rufnummer in das Rufnummern Feld oben im Fenster eingeben. Diese Rufnummer wird dann mit im Menü angezeigt.
- Makeln:
Wenn Sie zwei aktive Gespräche haben und keine weitere Rückfrage möglich ist so wird direkt das Makeln zwischen den zwei Gesprächen angeboten.
- Konferenz:
Wenn Sie zwei aktive Gespräche haben und eine Konferenz möglich ist, so wird Ihnen diese Funktion angeboten.
- Weiterleiten:
Wenn ein ankommender Anruf weitergeleitet werden kann ohne daß Sie den Anruf annehmen, so wird Ihnen diese Funktion angeboten. Wird hier das Symbol  angezeigt, so öffnet sich ein Menü aus dem Sie direkt eine Rufnummer auswählen können wohin die Weiterleitung erfolgen soll.
- Journal:
Während eines Gesprächs haben Sie hier die Möglichkeit direkt einen Journaleintrag für das Gespräch anzulegen. In dem Journaleintrag können Sie sich Notizen zu dem Gespräch machen.
- Automatische Wahlwiederholung:
Ist ein Anruf besetzt so wird Ihnen die automatische Wahlwiederholung angeboten. Die Anzahl der Versuche und die Pause zwischen den Versuchen stellen Sie in Einstellungen Gerät ein.
- Rückruf bei besetzt:
Ist ein Anruf besetzt so wird Ihnen der Rückruf bei besetzt angeboten.
- DTMF Töne senden:
Wird während eines Gesprächs der Button  angezeigt, so können Sie DTMF Töne damit wählen.

Anrufe:

Im unteren Teil des Fensters sehen Sie einen Auszug aus dem Posteingang. Hier werden nicht alle Outlook E-Mails, sondern nur unbeantwortete Telefongespräche angezeigt. Für eine Erklärung der einzelnen Knöpfe benutzen Sie die Tooltips.

Journal:

Im unteren Teil des Fensters sehen Sie einen Auszug aus dem Journal. Hier werden nicht alle Outlook Journaleinträge, sondern nur Telefongespräche angezeigt. Sie haben mehrere Filterkriterien zur Auswahl, die die Anzeige der Journaleinträge festzulegen. Alle neuen Anrufe und Gespräche werden als nicht gelesene Nachrichten mit dem Symbol abgelegt. Wenn Sie die Einträge das erste Mal öffnen, so sind diese nicht mehr ungelesen. Verwenden Sie auch das Kontextmenü (rechte Maustaste) um das Journal zu bedienen.

 Ankommende Anrufe (ungelesen)

 Ankommende Anrufe (gelesen)

 Abgehende Anrufe (ungelesen)

 Abgehende Anrufe (gelesen)

Aufgaben:

Im unteren Teil des Fensters sehen Sie einen Auszug aus den Aufgaben. Hier werden nicht alle Outlook Aufgaben, sondern nur zu erledigende Telefongespräche angezeigt. Für eine Erklärung der einzelnen Knöpfe benutzen Sie die Tooltips.

Anmerkungen:

Achtung: Nicht jeder Tapi Treiber implementiert alle Funktionen. Welche Funktionen genutzt werden können hängt von Ihrem Tapi Treiber und Ihrem Telefon ab. Insbesondere Rückfrage, Konferenz, Rufumleitung und Weiterleiten sind nicht in allen Treibern implementiert.

Siehe auch [Kontakte und Journaleinträge](#)

4.1 Hinweise zur Bedienung

Dieser Abschnitt soll Ihnen helfen, ESTOS ProCall möglichst effektiv zu benutzen. Um den vollen Umfang nutzen zu können sollten Sie die folgenden Kapitel lesen:

[Das Telefon Status Fenster](#) Dieses Fenster dient zur Bedienung des Telefons, zur Suche von Namen oder Rufnummern.

[Ankommende Anrufe](#) Ankommende Anrufe werden im Telefon Status Fenster mit Rufnummer und falls verfügbar mit Namen angezeigt

[Abgehende Telefonate](#) Sie haben verschiedene Möglichkeiten ein abgehendes Gespräch vom PC aus aufzubauen. In diesem Kapitel werden Ihre Möglichkeiten beschrieben.

[Suchen von Kontakten](#) Um möglichst effektiv Ihre Adresskartei nutzen zu können haben Sie mit ESTOS ProCall die Möglichkeit schnell Rufnummern und Namen zu suchen.

[Rufnummern Formatierung](#) Es wird empfohlen die Rufnummern in einem bestimmten Format einzugeben, dieses Kapitel beschreibt die empfohlene Eingabe.

[Hotkey Wahl](#) Sie können systemweit eine Tastenkombination definieren, die Sie egal wo Sie eine Telefonnummer auf dem PC haben direkt anwählen können.


[Klänge verwenden](#) Sie können bei Anrufen bestimmte Klänge (Wave Dateien) abspielen. Diese können auch individuell für jeden Kontakt getrennt festgelegt werden.

[Gebühreninformation](#) Einige Geräte unterstützen die Weitergabe der Gebühren an den PC. Dieser Abschnitt listet die unterstützten Geräte.


[Standort Einstellungen](#) Um eine korrekte Funktion sicherzustellen müssen Sie die Parameter Ihres Standorts festlegen.

4.2 Abgehende Telefonate


Anrufen eines Kontaktes aus dem Kontakt Ordner:

Selektieren Sie den Kontakt im Kontakt Ordner und drücken auf das  "Kontakt anrufen Symbol. Der Name des Kontaktes wird nun in das Telefon Status Fenster übernommen und im Feld Name angezeigt. Die Rufnummern des Kontaktes werden in der Auswahl Rufnummer mit Kategorien angezeigt. Wählen Sie die entsprechende Rufnummer aus und drücken Sie Anruf beginnen um den Anruf zu starten. Diese Funktion können Sie auch mit dem Wählen-Hotkey benutzen. Siehe auch [Hotkey Wahl](#).

Rückruf aus dem Journal:

Selektieren Sie den Journaleintrag in dem Journal Ordner und drücken auf das  "Kontakt anrufen Symbol. Diese Funktion steht nur dann zur Verfügung, wenn der Journaleintrag auf einen Kontakt zeigt, und eine Rufnummer verfügbar ist. Der Name des Kontaktes wird nun in das Telefon Status Fenster übernommen und im Feld Name angezeigt. Die Rufnummern des Kontaktes werden in der Auswahl Rufnummer mit Kategorien angezeigt. Drücken Sie Anruf beginnen um den Anruf zu starten. Diese Funktion können Sie auch mit dem Wählen-Hotkey benutzen. Siehe auch [Hotkey Wahl](#).


Rückruf aus dem Posteingang:

Selektieren Sie die E-Mail im Posteingang und drücken auf das  "Kontakt anrufen Symbol. Diese Funktion steht nur dann zur Verfügung, wenn die E-Mail auf einen Kontakt zeigt, und eine Rufnummer verfügbar ist. Der Name des Kontaktes wird nun in das Telefon Status Fenster übernommen und im Feld Name angezeigt. Die Rufnummern des Kontaktes werden in der Auswahl Rufnummer mit Kategorien angezeigt. Drücken Sie Anruf beginnen um den Anruf zu starten. Diese Funktion können Sie auch mit dem Wählen-Hotkey benutzen. Siehe auch [Hotkey Wahl](#).


Wahl aus dem Telefon Status Fenster:

Sie können in dem [Telefon Status Fenster](#) auch direkt eine Rufnummer wählen. Geben Sie einfach eine Rufnummer ein und drücken Sie Anruf beginnen oder die Eingabetaste. Wollen Sie einen Kontakt oder eine Rufnummer suchen, um diese anzurufen, so sehen Sie unter [Suchen von Kontakten](#) .

Zielwahl:

Sie können häufig benutzte Rufnummern als Zielwahl programmieren. Im [Telefon Status Fenster](#) benutzen Sie dazu das Symbol  . Diese Funktion zeigt Ihnen die Liste der Zielwahl Rufnummern. In dem Menü können Sie die Zielwahl Nummern auch einstellen. Sie können diese Funktion auch mit [Strg+Q] (Quickdial) erreichen. Siehe auch [Zielwahl](#).

Benutzen der Wahlwiederholung:

Sie haben zwei Listen von Einträgen, die sie zur Wahlwiederholung verwenden können. Zum einen werden in dem Feld Kontakt die zuletzt benutzten Namen angezeigt, zum zweiten können Sie indem Sie in dem Feld Kontakt Wahlwiederholung auswählen die zuletzt benutzten Rufnummern verwenden (Symbol ). Zur schnellen Benutzung der Wahlwiederholung können Sie auch auf der Tastatur Strg+R drücken (Redial).

Rückruf zu einem unbeantworteten Anruf:

Verwenden Sie das Kontextmenü (rechte Maustaste) auf das Journal im [Telefon Status Fenster](#). Sie können dort Anrufen: <Rufnummer> benutzen um die Rufnummer direkt zu wählen. Selektieren Sie Kontakt übernehmen um den Kontakt in das Eingabefeld (oben im Fenster) zu übernehmen. Öffnen Sie den Journaleintrag und drücken dort auf das Anrufen Symbol. Diese Funktion können Sie auch mit dem Wählen-Hotkey benutzen. Siehe auch [Hotkey Wahl](#).

Erweiterte Funktionen:

Sie können bei abgehenden Telefonaten bestimmte erweiterte Funktionen wie Rufnummernunterdrückung (CLIR) oder Automatische Providerwahl benutzen. Sehen Sie dazu unter [Telefon Status Fenster](#).

Journaleinträge:

Journaleinträge für abgehende Telefonate können Sie genauso benutzen wie für ankommende Anrufe. Siehe auch [Ankommende Anrufe](#).

Hotkey Wahl:

Sie können mit der Hotkey Wahl aus allen Anwendungen abgehende Anrufe starten. Markieren Sie

einfach die Rufnummer und drücken den Wählen-Hotkey. Nähere Informationen finden Sie unter [Hotkey Wahl](#).

4.3 Ankommende Anrufe

Anzeigen eines Anrufs:

Wird ein ankommender Anruf erkannt, so wird Ihnen im [Telefon Status Fenster](#) angezeigt, daß Ihr Telefongerät klingelt. Sollte Ihr Gerät ein Annehmen des Anrufs am PC erlauben, so können Sie den Anruf mit Anruf annehmen entgegennehmen. Diese Funktion können Sie auch mit dem Wählen-Hotkey benutzen. Siehe auch [Hotkey Wahl](#).

Anzeige der Rufnummer:

Wird die Rufnummer des Anrufers übermittelt, so wird diese im Feld Rufnummer angezeigt. Wird keine Rufnummer übermittelt, so wird unbekannt angezeigt. Es kann folgende Ursachen haben, wenn die Rufnummer nicht angezeigt wird:

1. Ihr Telefon unterstützt keine Anzeige der Rufnummer.
2. Die Rufnummer des Anrufers kann nicht übermittelt werden. (kein digital vermittelter Anschluss)
3. Die Rufnummer wird vom Anrufer unterdrückt. (CLIR)

Anzeige des Kontaktes:

Wird eine Rufnummer angezeigt, so versucht ESTOS ProCall den zu der Rufnummer gehörenden Kontakt zu finden. Die Rufnummern können in beliebigem Format eingegeben sein, es wird jedoch empfohlen für die Eingabe das kanonische Rufnummernformat zu verwenden. Siehe auch [Rufnummern Formatierung](#).

Die Suche nach der Rufnummer erfolgt in allen Telefonnummernfeldern Ihrer Kontakte. Sie können festlegen, welche Ordner nach der Rufnummer durchsucht werden. Siehe auch [Einstellungen Suche](#).

Öffnen eines Journaleintrags während des Gesprächs:

Die Journaleinträge dienen zur Protokollierung der Anrufe und Gespräche. Sie können in den Journaleinträgen auch Notizen zu dem Gespräch ablegen. Benutzen Sie den 'Journal' Button im [Telefon Status Fenster](#) während eines Gesprächs angezeigt wird. Es wird der Journaleintrag zu dem aktuellen Gespräch geöffnet. Wenn dieser noch nicht existiert wird er angelegt. Ist schon ein Journaleintrag vorhanden, so können Sie auch in der Liste mit den Journaleinträgen doppelklicken.

Unbeantwortete Anrufe:

Ankommende Anrufe, die von Ihnen nicht entgegengenommen werden konnten werden als unbeantwortete Anrufe bezeichnet. Sie können automatisch Journaleinträge für diese Anrufe erstellen lassen (siehe [Einstellungen Journal](#)). Sie können sich die unbeantworteten Anrufe auch als E-Mail zustellen lassen (siehe [Einstellungen Anrufe](#)).

4.4 Suche von Kontakten

Suchen von Kontakten (Namen und Rufnummern):

Die beiden Felder Kontakt und Rufnummer in dem [Telefon Status Fenster](#) dienen nicht nur zur Anzeige, sondern auch zur Suche von Kontakten. Geben Sie einen Teil einer Rufnummer oder eines Namens ein und drücken anschließend die Tasten Strg+Leertaste (oder Strg+Space), so werden alle Kontakte nach der Eingabe durchsucht. Wird genau ein Kontakt gefunden, so wird dieser sofort angezeigt. Werden mehrere mögliche Kontakte gefunden, so erscheint eine Auswahlliste. Bei der Suche von Namen können Sie auch * (für beliebige Anzahl von beliebigen Zeichen) und ? (für ein beliebiges Zeichen) benutzen. Sie finden damit z.B. mit Ste*an sowohl Stefan als auch Stephan.

Suche von Rufnummern:

Bei der Suche von Rufnummern durchsucht ESTOS ProCall alle verfügbaren Ordner, die Kontakte enthalten. Es werden dabei alle Rufnummernfelder verwendet, die Ihnen zur Verfügung stehen. Faxnummern werden nicht berücksichtigt. Es kann dazu notwendig sein, daß Sie das Passwort, das zum Zugriff auf bestimmte Ordner eingerichtet werden kann, beim Start von Outlook eingeben müssen. Rufnummern werden in allen eingegebenen Formaten gefunden (wählbare Rufnummern und kanonische Rufnummern). Rufnummern müssen immer mit Vorwahl eingegeben werden! Die Ordner, die bei dieser Suche verwendet werden, können Sie unter [Einstellungen Suche](#) festlegen. Dauert diese Suche bei Ihnen sehr lange, so sollten Sie dort nur die häufig verwendeten Kontakte Ordner auswählen.

Kontakt wird nicht gefunden:

Wird der gewünschte Kontakt nicht gefunden, so sollten Sie überprüfen, ob die entsprechenden Ordner bei der Suche berücksichtigt werden. Siehe auch [Einstellungen Suche](#) . Wurde eine Rufnummer nicht gefunden, so sollten Sie noch das Eingabeformat berücksichtigen (Siehe auch [Rufnummern Formatierung](#)).

Benutzen von Exchange Server Ordnern:

Die Ordner, die Ihnen von einem Exchange Server zur Verfügung gestellt werden, benutzen Sie genauso wie die lokal angelegten Daten. Beachten Sie jedoch, daß die Suche nach Telefonnummern über das Netzwerk langsamer ist als der Zugriff auf lokale Daten. Die Benutzung von Exchange Server Verzeichnissen erfordert die Business Version.

4.5 Kontakte und Journaleinträge

Zuordnen eines Kontaktes zu einem Journaleintrag:

Wird bei einem Telefonat der Kontakt zu der Telefonnummer gefunden, so wird der zugehörige Journaleintrag dem Kontakt zugeordnet. Ist bei einem Anruf keiner oder nicht der gewünschte Kontakt gefunden worden, so können Sie dem zugehörigen Journaleintrag auch später noch einen Kontakt zuordnen. Wählen Sie dazu in dem [Telefon Status Fenster](#) in dem Feld Kontakt den zugehörigen Eintrag aus. Markieren Sie nun in der Liste mit den Journaleinträgen den gewünschten Eintrag und benutzen das Kontextmenü (rechte Maustaste) Kontakt ändern zu:. Die Liste wird daraufhin aktualisiert und der Journaleintrag ist nun dem gewünschten Kontakt zugeordnet. Öffnen Sie dazu den Journaleintrag und suchen im Feld Kontakt den Namen des Kontaktes den Sie zuweisen wollen. Die Suche in dem Feld Kontakt erfolgt wie im [Telefon Status Fenster](#).

Anzeigen der bisherigen Telefonate für einen Kontakt:

Öffnen Sie den Kontakt, zu dem Sie die bisherigen Anrufe und Gespräche sehen wollen. Wählen Sie den Reiter Journal in dem Kontaktfenster. Wählen Sie nun Alle Journaleinträge anzeigen oder Telefongespräche anzeigen um in der Liste die gewünschten Informationen anzuzeigen. Sie können z.B. während eines Telefongesprächs, sobald in dem Telefon Status Fenster der gefundene Kontakt angezeigt wird, diesen direkt mit Suchen/Öffnen anzeigen.

Projektbezogene Auswertung von Telefongesprächen:

Legen Sie Kategorien an, die Ihren Projekten entsprechen. Ordnen Sie Ihre Kontakte diesen Kategorien (Projekten) zu. Alle Journaleinträge die sich auf einen Kontakt beziehen erben nun die Kategorien (Projekte) von dem zugehörigen Kontakt. Sie können nun das Outlook Journal nach Kategorien geordnet anzeigen (Ansicht/Aktuelle Ansicht/Nach Kategorien).

Journaleinträge:

Das Journal dient zur Protokollierung ihres Arbeitsablaufs. Die Anrufe werden ebenfalls in dem Journal abgelegt (Spezielle Einstellungen dazu finden Sie unter [Einstellungen Journal](#)). Im Journal werden, sofern verfügbar, auch die [Gebühreninformation](#) abgelegt. Speziell für den Betrieb am Exchange Server wird noch in dem Feld "User" der aktuelle Benutzer gespeichert, der den Journaleintrag angelegt hat. (Siehe auch [Spezielle Hinweise Exchange Server](#)). Eine Beschreibung der in den Journaleinträgen verwendeter Felder finden Sie unter [Eigenschaften der Journaleinträge](#).

Zuordnung von Kontakten zu Journaleinträgen:

Jedem Journaleintrag wird, wenn möglich, ein Kontakt zugeordnet. Es wird dazu die Rufnummernsuche verwendet. Bei der Anzeige des Journals sehen sie, wenn vorhanden den zugeordneten Kontakt und können diesen auch direkt öffnen.

Zuordnung von Journaleinträgen zu Kontakten:

Jeder Kontakt hat ein persönliches Journal, das Sie in dem Reiter Journal sehen können, wenn Sie den Kontakt öffnen. Es werden hier alle diejenigen Journaleinträge angezeigt, die in dem Standard Journalordner gefunden werden.

Achtung: Die Zuordnung von Journaleinträgen zu Kontakten erfolgt bei Outlook 97/98 nur dann, wenn der Journaleintrag sich in dem Standard Journal Ordner befindet. Abhängig von Ihrer Konfiguration kann es sein, daß diese Anzeige nur dann erfolgt, wenn sich auch der Kontakt in dem Standard Kontakte Ordner befindet (Siehe auch [Spezielle Hinweise Outlook 97/98](#)).

Erstellen eines neuen Kontaktes:

Wird eine Rufnummer angezeigt, zu der kein Kontakt gefunden werden kann, so können Sie dazu einen

neuen Kontakt erstellen. Drücken Sie dazu auf den Button Kontakt neu.... Sie können angeben, in welchem Kontaktordner der neue Kontakt angelegt werden soll und in welchem Feld die Rufnummer eingetragen wird. Achten Sie auf eine korrekte Formatierung der Rufnummer (Siehe auch [Rufnummernformate](#)).

4.6 Rufnummernformate

Rufnummern sollten möglichst immer im sogenannten Kanonischen Rufnummernformat eingetragen werden. Werden die Rufnummern nicht in diesem Format eingetragen, so kann die Nummer bei abgehenden Gesprächen nicht immer korrekt formatiert werden. ESTOS ProCall kann mit allen gängigen Rufnummernformaten korrekt arbeiten (sie können die Rufnummer z.B. auch als 030-1234567 oder (030) 1234567 eingeben). Es wird jedoch trotzdem empfohlen das kanonische Rufnummernformat zu verwenden. Sie sollten die Rufnummern in jedem Fall mit Vorwahl angeben.

Kanonisches Rufnummernformat:

Eine kanonische Rufnummer beginnt immer mit einem +. Anschließend folgt die Landeskennziffer, ein Leerzeichen, die Vorwahl ohne führende Null in Klammern, ein Leerzeichen und anschließend die Rufnummer.

Eine Rufnummer in München (Deutschland) sollte also folgendermaßen eingetragen werden:
+49 (89) 12345678

Durchwahlnummern an Anlagenanschlüssen:

Firmen haben oft Anlagenanschlüsse, die sich aus einer Anschlussnummer und einer Durchwahl zusammensetzen. Die Durchwahl des Teilnehmers können Sie mit einem "-" von der Anschlussnummer abtrennen.

Die Durchwahl für einen Teilnehmer 67 an der Anschlussnummer 12345 kann dann folgendermaßen formatiert werden:
+49 (89) 12345-67

Anmerkungen in Telefonnummernfeldern:

Optional können Sie am Ende der Rufnummer noch Kommentare einfügen, die Sie mit einem "^" (Zirkumflex) abtrennen. Um beispielsweise die Erreichbarkeit auf dieser Rufnummer mit einzugeben schreiben Sie:

+49 (89) 12345678 ^ von 9 bis 18 Uhr

Wichtig: Ihre Anmerkungen müssen mit dem Zeichen ^ abgetrennt werden!! Das Zeichen ^ finden Sie auf der deutschen Tastatur ganz links oben unter der Escape Taste. Geben Sie nach dem drücken der Taste noch ein Leerzeichen ein.

4.7 Hotkey Wahl

Hinter dem Begriff Hotkey verbirgt sich hier die Möglichkeit, systemweite Tastenkombinationen zu definieren, die es ermöglichen Rufnummern aus nahezu allen Programmen heraus zu wählen bzw. ein Gespräch zu beenden (Hörer auflegen). Die Tastenkombination definieren Sie unter [Einstellungen Hotkey](#).

Wählen einer Rufnummer:

Markieren Sie die zu wählende Rufnummer mit der Maus und drücken den Wählen-Hotkey. Die markierte Rufnummer wird dann mit dem eingestellten TAPI Gerät gewählt. Ist keine Nummer markiert, so wird aus der gesamten Zeile, in der sich der Cursor befindet die Rufnummer extrahiert (die Rufnummer sollte dabei möglichst am Ende der Zeile stehen und nicht direkt an weitere Ziffern anschließen). Den Hotkey können Sie auch in Outlook selbst verwenden. So können Sie auch jede Rufnummer in einem Kontakt wählen indem Sie die Rufnummer markieren. Verwenden Sie den Hotkey auch um einen Kontakt in das Telefon Status Fenster zu übernehmen. Den Rückruf aus dem Journal können Sie auch mit dem Hotkey starten.

Annehmen eines ankommenden Anrufs:

Im Falle eines ankommenden Anrufs können Sie diesen mit dem Wählen-Hotkey annehmen. Diese Funktion muss unter [Einstellungen Hotkey](#) aktiviert werden.

Beenden der Verbindung:

Um das aktive Gespräch zu beenden drücken Sie den Auflegen-Hotkey.

Anmerkung:

Das Wählen mit dem Hotkey verwendet die Windows Zwischenablage. Der Inhalt der Zwischenablage kann dabei verändert werden. Berücksichtigen Sie diese Einschränkung bei der Benutzung dieser Funktion.

Ist die Option [Automatische Providerwahl](#) aktiviert, so wird der entsprechende Provider bei der Wahl berücksichtigt.


4.8 Zielwahl

Unter Zielwahl versteht man fest programmierte Rufnummern, die häufig verwendet werden. Die Zielwahl erreichen Sie im [ESTOS ProCall Status Fenster](#) unter dem Symbol →*.

Die Zielwahl stellt Ihnen 30 Einträge zur Verfügung, die Sie mit Namen und Rufnummer belegen können. Die Einstellungen der Zielwahl erreichen Sie im selben Menü unter Einstellungen...

Für die Namen und Rufnummern können Sie je 35 Zeichen eingeben.

Türöffner

Ist Ihr Gerät an einer Telefonanlage angeschlossen, so können Sie hier die Kennziffern zur betätigung des Türöffners eingeben. Ist hier eine Kennziffer eingetragen, so wird Ihnen im [ESTOS ProCall Status Fenster](#) das Symbol  angezeigt. An einer Siemens Hicom mit einem Türöffner an Nebenstelle 120 wäre die Kennziffer z.B. *61120. Lesen Sie die Bedienungsanleitung Ihrer Telefonanlage im die richtigen Kennziffern hier einzutragen.

4.9 Klänge verwenden

Sie können bestimmte Klänge (Sounds) verwenden, die bei Anrufen abgespielt werden. Sie können einen Klang festlegen, der generell bei allen Anrufen abgespielt wird. Des Weiteren können Sie auch individuell für jeden Kontakt eine Wav Datei angeben, die bei Anruf abgespielt wird. Die Einstellungen finden Sie unter [Einstellungen Sound](#) .

Klänge bei allen Anrufen:

Wenn Sie eine Datei festgelegt haben, die bei jedem Anruf abgespielt werden soll, so wird diese Datei abgespielt, solange das Telefon klingelt. Wenn Sie das Gespräch annehmen, oder der Anrufer auflegt, wird das Abspielen unterbrochen.

Sound individuell für jeden Kontakt:

Wollen Sie eine individuelle Datei für jeden angerufenen Kontakt abspielen, so können Sie jedem Kontakt eine wave Datei (Dateiendung wav) als Anhang (Attachment) zuweisen. Befindet sich eine wave Datei im Anhang eines Kontaktes, so wird die erste gefundene Datei abgespielt.

Einem Kontakt können Sie eine wav Datei als Anhang hinzufügen, indem Sie den Kontakt öffnen, die gewünschte Datei im Explorer markieren und in das Beschreibungsfeld des Kontaktes ziehen. Sie können auch das Menü Einfügen/Datei benutzen.

Wurde die wav Datei als Anhang eingefügt, so sollten Sie folgendes Symbol sehen:



Um individuelle Klänge bei Anruf für jeden Kontakt abspielen zu lassen beachten Sie auch die [Einstellungen Sound](#).

Anmerkungen:

Sie können die wav Datei auf zwei Arten einfügen:

- Als Daten: In diesem Fall wird die wav Datei mit Ihrem Kontakt gespeichert. Diese Variante sollten Sie nur bei kleinen wav Dateien (bis zu einigen 100 kByte Größe) verwenden.
- Als Referenz: In diesem Fall wird die wave Datei nicht mit Ihrem Kontakt gespeichert, sondern lediglich eine Verknüpfung zu der wave Datei auf der Festplatte erstellt. Diese Variante sollten Sie bei großen Dateien (ab einigen 100 kByte Größe) verwenden. Achtung: Die wave Datei auf der Festplatte darf dann nicht gelöscht werden. Sollte der Kontakt auf einem Exchange Server abgelegt sein, so funktioniert dieser Link nur, falls der Pfad zu der wave Datei von allen Computern im Netzwerk unter dem selben Dateinamen erreichbar ist.

4.10 Gebühreninformation

Wenn der Tapi Treiber für Ihr Gerät Gebühreninformationen liefert, so werden diese auch von ESTOS ProCall angezeigt und in das Journal aufgenommen.

Die Gebühreninformationen für Ihre abgehenden Gespräche werden von ESTOS ProCall im Telefon Status Fenster mit dem \$Symbol angezeigt und im Journal in dem Feld Gebühren abgelegt. Sollte das \$Symbol nicht angezeigt werden, so unterstützt der Tapi Treiber für Ihr Telefon diese Funktion nicht.


Die Anpassung der Gebühreninformationen an die Funktionsweise Ihres Tapi Treibers finden Sie in [Einstellungen Gebühren](#).

Eine Aufstellung der in den Journaleinträgen verwendeten Felder finden Sie unter [Eigenschaften der Journaleinträge](#).


Anmerkung:

Die Gebühren während des Gesprächs benötigen das entsprechende Leistungsmerkmal AOCD. Dieses Leistungsmerkmal müssen Sie evtl zusätzlich bei Ihrem Netzbetreiber beantragen. Die Anzeige der Gebühren während des Gesprächs wird nicht von allen Geräten unterstützt.

4.11 Rufumleitung

Wenn der verwendete Tapi Treiber diese Funktion unterstützt, so können Sie vom PC aus eine Rufumleitung im Telefon setzen. Dazu wird Ihnen im [Telefon Status Fenster](#) der Button  angeboten. Auf dem Button steht immer der Name der Rufumleitung, die Sie gerade ausgewählt haben. Sie können die Rufumleitung einschalten, indem Sie den Button drücken. Daneben finden Sie einen Button um die Rufumleitung auszuschalten. Sie können sich mehrere Rufumleitungen festlegen, wie z.B. auf Ihr Mobiltelefon oder Ihre Voicemailbox. Diese Rufumleitungsprofile legen Sie in der Einstellungen für die Rufumleitung fest. Diese Einstellungen erreichen Sie im Menü an dem Rufumleitungsbutton.

Rufumleitung Status


Die aktuell eingestellte Rufumleitung wird Ihnen falls von dem Tapi Treiber unterstützt neben dem Symbol  angezeigt.

Rufumleitung einrichten

Sie können mehrere Profile für die Rufumleitung einrichten. Die Einstellungen finden Sie im Kontextmenü des Rufumleitungs Button.

- Name
Vergeben Sie für jede Rufumleitung einen Namen, der im Menü und auf dem Rufumleitung Button angezeigt wird.
- Optionen
Stellen Sie hier die Art der Rufumleitung ein. Es sind insgesamt 12 verschiedene Arten von Rufumleitungen möglich. Welche Optionen hier verfügbar sind hängt von Ihrem Telefon bzw. dem verwendeten Tapi Treiber ab. Die häufigste verwendete Rufumleitung dürfte wohl alle Anrufe umleiten sein.
- Rufnummer
Geben Sie hier die Rufnummer ein zu der die Rufumleitung eingerichtet werden soll. Die Rufnummer wird ohne Amtsholung eingegeben.

5 Automatische Providerwahl

Die automatische Providerwahl ermöglicht Ihnen die Benutzung von Call by Call Telefondiensteanbietern automatisch, je nachdem welche Rufnummern sie anrufen. Die Verwendung der automatischen Providerwahl aktivieren Sie im [Telefon Status Fenster](#) mit dem Symbol .

Sie haben die Möglichkeit die automatische Providerauswahl entweder selbst zu konfigurieren oder bereits optimierte Einstellungen vom Internet zu laden.

Least-Cost-Routing mit Vorwahlen und Zonen:
Treffen Sie dazu folgende Einstellungen:

[Liste der Provider](#)

[Liste der Vorwahlen](#)

[Liste der Zonen und Zuordnung der Vorwahlen zu den Providern](#)

[Liste der Ausnahmen](#)

Die Providerauswahl geschieht dabei nach folgenden Kriterien:

1. Ausnahmen vergleichen
Die Rufnummer wird mit den Vorwahlen verglichen, die in der Liste der Ausnahmen gespeichert sind. Wird hier eine passende Vorwahl gefunden, so wird kein Provider verwendet.
2. Vorwahlen vergleichen
Die Rufnummer wird mit den Vorwahlen verglichen. Dabei wird die Länge der Vorwahlen berücksichtigt. Wird eine passende Vorwahl gefunden, so steht die Zone fest, zu der die Rufnummer zugeordnet wird. Nun wird aus der Liste der Zonen die gefundene Zone ermittelt und der zu dieser Zone gehörige Providernamen ermittelt. Nun wird die Vorwahlnummer des gefundenen Providers vorne an die Rufnummer angehängt.
3. Standard Zonen auswerten
Wurde keine passende Vorwahl gefunden, so wird geprüft, ob die Rufnummer eine internationale Rufnummer oder eine nationale Rufnummer ist. Ist es eine nationale Rufnummer, so wird die Rufnummer der Zone "National" zugeordnet. Ist die Rufnummer eine internationale Rufnummer, so wird Sie der Zone "International " zugeordnet. Es wird nun der zu der gefundenen Zone eingestellte Providernamen ermittelt. Nun wird die Vorwahlnummer des gefundenen Providers vorne an die Rufnummer angehängt.

Als Beispiel wurde beim ersten Start der Software eine Liste von Providern, eine Liste von Vorwahlen und eine Liste von Zonen angelegt. Diese Starteinstellung können Sie durch den Button "Standard zurücksetzen" in der Provider Optionen einstellen. Achtung: Dabei gehen alle Einstellungen verloren, die Sie in den Vorwahlen, Providern und Zonen eingetragen haben.

Unter Import werden dabei folgende Dateien unterstützt:

- ESTOS ProCall Least Cost Routing Dateien, die Sie aus ESTOS ProCall exportiert haben.
- Agfeo TK-LCR Least Cost Routing Dateien (kompatibel zu den Agfeo Telefonanlagen).

Least-Cost-Routing mit XDial Profil:

Diese Option ermöglicht Ihnen die Verwendung von speziellen Dateien, die von der Firma Xdial auf dem Internet angeboten werden. Diese Einstellungen müssen immer über das Internet aktualisiert werden, um immer die aktuellen Preise der Anbieter berücksichtigen zu können. Die Dateien bekommen Sie direkt bei <http://www.estos.de/lcr/>

Die Providerauswahl geschieht dabei nach folgenden Kriterien:

1. Ausnahmen vergleichen
Die Rufnummer wird mit den Vorwahlen verglichen, die in der Liste der Ausnahmen gespeichert sind. Wird hier eine passende Vorwahl gefunden, so wird kein Provider verwendet.

2. Regeln der XDIAL Datei auswerten

Bei der Auswertung der Daten, die in der XDIAL Datei berücksichtigt sind kommen folgende Parameter zur Wirkung: Der Standort, den Sie bei der Erstellung der XDIAL Datei auf dem Internet angegeben haben. Die angerufene Nummer, der Wochentag, die Uhrzeit. Entsprechend wird der gefundene Provider vorne an die Rufnummern angehängt.

5.1 Liste der Ausnahmen

Die Liste der Ausnahmen umfasst die Vorwahlen mit denen keinesfalls ein Provider verwendet werden soll. Dazu gehören alle Sonderrufnummern, die einen besonderen Gebührentakt abrechnen.

Die Liste wird zu Beginn mit den in Ihrem Land bekannten Sonderrufnummern gefüllt. Die sind z.B. für Deutschland 0800 (Freecall) sowie 0190 und 0180 Rufnummern.

Siehe auch [Automatische Providerwahl](#) .

5.2 Liste der Provider

Die Liste der Provider umfasst alle Call by Call Provider, die Sie manuell oder durch Autoproviderwahl verwenden wollen. Die Liste dient auch zur korrekten Anzeige von Rufnummern, da bei der Suche in der Datenbank der evtl. vorgewählte Provider nicht mitgesucht werden darf.

Die Liste enthält jeweils den Namen des Providers sowie die Vorwahlziffern. Es sind keine identischen Namen für zwei Provider zulässig.

Sie können auch Textdateien importieren, die eine Liste von Providernamen und Vorwahlziffern enthalten.

Siehe auch [Automatische Providerwahl](#).

5.3 Liste der Vorwahlen

Die Liste der Vorwahlen umfasst alle Vorwahlen, für die Sie besondere Regeln für die automatische Providerwahl vergeben wollen. Dies bedeutet nicht, daß Sie alle Vorwahlen hier eingeben müssen, lediglich diejenigen, die nicht wie alle anderen behandelt werden sollen.

Es wird empfohlen, daß Sie hier alle Vorwahlen eintragen, die sich in Ihrem Nahbereich (d.h. günstiger Tarif bei der Telekom) befinden. Ihre eigene Vorwahl wurde dabei schon beim ersten Programmstart hier mit einer Zugehörigen Zone eingetragen.

Die Liste enthält jeweils die Ziffern der Vorwahl sowie den Namen der Zone zu der diese Vorwahl gehören soll. Es sind keine identischen Vorwahlen in der Liste zulässig.

Sie können auch Textdateien importieren, die eine Liste von Providernamen und Vorwahlziffern enthalten.

Siehe auch [Automatische Providerwahl](#).

5.4 Liste der Zonen

Die Liste der Zonen umfasst alle Zuordnungen von Vorwahlen zu Providern, sowie zwei spezielle Zonen, die alle diejenigen Vorwahlen (national sowie international) abdecken, die nicht in der Vorwahlliste eingetragen sind.

Die Liste enthält jeweils den Namen der Zone sowie den zugehörigen Provider der zu dieser Zone gehören soll. Es sind keine identischen Namen in der Liste zulässig.

Die drei verschiedenen Arten von Zonen:

1. Die Standardzone National:
Die Standardzone National: Diese wird verwendet, wenn die zu wählende Rufnummer eine nationale Rufnummer (im eigenen Land) ist und in der Liste der Vorwahlen nicht gefunden wird.
2. Die Standardzone International:
Diese wird verwendet, wenn die zu wählende Rufnummer eine internationale Rufnummer (nicht im eigenen Land) ist und in der Liste der Vorwahlen nicht gefunden wird.
3. Alle weiteren Zonen:
Diese sind frei definierbar und ordnen bestimmten Vorwahlen einen Provider zu. So können Sie z.B. eine "Lokale Zone" anlegen, die allen denjenigen Vorwahlen zugeordnet wird, die in Ihrer näheren Umgebung sind und in die Telekom Nahzone (günstige Gebühren) fallen. Des Weiteren können Sie eine "Mobil Zone" einrichten, der Sie z.B. alle Handy Vorwahlen zuordnen.

Sie können zusätzlich bestimmte Zeiten definieren, zu denen andere Provider verwendet werden. Hierbei haben Sie noch die Möglichkeit nach Wochentagen oder Wochenenden zu unterscheiden.

Die Tarife, die von den unterschiedlichen Providern abgerechnet werden variieren zum Teil sehr stark. Informieren Sie sich am besten im Internet über die momentan günstigsten Tarife. Sie erhalten diese Informationen z.B. bei <http://www.billigertelefonieren.de>.

Siehe auch [Automatische Providerwahl](#).

6 Einstellungen

Die Einstellungen von ESTOS ProCall erreichen Sie im Menü Extras unter Telefon Einstellungen... oder im [Telefon Status Fenster](#) unter Einstellungen.

- [Einstellungen TapiServer](#)
Hier stellen Sie den Betriebsmodus für die Verwendung des TapiServer ein.
- [Einstellungen Gerät](#)
Hier finden Sie die Einstellungen, die das verwendete Telefon bzw. Telefonanlage betreffen.
- [Einstellungen Standort](#)
Hier können Sie die Parameter des aktuellen Standorts festlegen.
- [Einstellungen Allgemein](#)
In den allgemeinen Einstellungen können Sie festlegen ob z.B. das Telefon Status Fenster automatisch bei ankommenden Anrufen angezeigt werden soll.
- [Einstellungen Journal](#)
Hier können Sie angeben, in welchen Fällen Journaleinträge automatisch erstellt werden, und welche Outlook Ordner dazu verwendet werden sollen.
- [Einstellungen Suche](#)
Legen Sie hier fest, welche Ordner für die Suche von Rufnummern und Namen verwendet werden.
- [Einstellungen Anrufe](#)
Legen Sie hier fest, wohin unbeantwortete Anrufe zugestellt werden.
- [Einstellungen Hotkey](#)
Hier können Sie die Tastenkombinationen definieren, die systemweit zum Wählen oder Auflegen verwendet werden können.
- [Einstellungen Sound](#)
Hier können Sie die festlegen, welche Klänge bei ankommenden Anrufen verwendet werden.
- [Einstellungen Registrierung](#)
Diese Einstellungen finden Sie unter Info. Hier wird der Registriercode eingegeben, den Sie auf der ESTOS ProCall CD Hülle oder im Falle einer Online Bestellung auf der Rechnung finden.

6.1 Einstellungen TapiServer

Sie können ESTOS ProCall zusammen mit einem ESTOS TapiServer verwenden. Details über die zusätzlichen Funktionen finden Sie unter [ESTOS TapiServer](#)

Betriebsart keine Serveranbindung:

- Dies ist die Einstellung wenn Sie ESTOS ProCall ohne einen Tapi Server verwenden oder keine ESTOS ProCall Lizenzen auf dem TapiServer installiert haben.

Betriebsart TapiServer:

- Dies ist die Einstellung wenn Sie ESTOS ProCall mit einem Tapi Server verwenden wollen. Wenn Sie ESTOS ProCall Enterprise Lizenzen auf dem TapiServer haben sollten Sie diese Einstellung verwenden.
- Server:
Geben Sie hier den Hostnamen oder die IP Adresse des ESTOS TapiServer ein. Sie können auch mit 'Suchen' einen TapiServer im lokalen Subnetz finden.
- Port:
Geben Sie hier den TCP Port ein über den die Verbindung zum Server hergestellt wird. Wenn Sie den TapiServer über 'Suchen' gefunden haben steht hier automatisch der richtige Port. Der Standard Port ist die 7201.
- Benutzer:
Hier steht der Benutzername mit dem Sie sich am TapiServer anmelden. Über den Benutzernamen melden Sie sich am TapiServer an. Der Benutzername muß im TapiServer eingerichtet sein.
- Standort Einstellungen des Servers verwenden:
Ist diese Option eingeschaltet werden einige Einstellungen wie z.B. der Standort vom TapiServer verwendet. Diese können dann zentral im TapiServer Administrator eingestellt werden.
- Geräte Einstellungen des Servers verwenden:
Ist diese Option eingeschaltet wird das von Ihnen auf dem Server konfigurierte Gerät verwendet. Dazu muß der TapiServer Tapi Client TSP installiert sein.

6.2 Einstellungen Gerät

Gerät und Adresse

- Gerät:
Wählen Sie hier das Gerät (die TAPI Line/ das Telefon) aus, mit der Sie telefonieren wollen. Sollte das Gerät diese Funktion unterstützen, so werden Ihnen ankommende Anrufe auch mit Rufnummer des Anrufers gemeldet.
- Abgehend immer diese Adresse benutzen:
Wollen Sie alle abgehenden Anrufe mit einer bestimmten Adresse (MSN) durchführen, so wählen Sie diese Option und selektieren die entsprechende Adresse in der Auswahlliste. Ist diese Option aktiv, so ist die Adresse im [Telefon Status Fenster](#) nicht mehr selektierbar.

Geräte Optionen:

- Gerät erweitert:
Gerät meldet nationale Rufnummern ohne führende 0:
Einige Tapi Treiber melden ankommende Rufnummern nicht komplett. Statt 0815112263 meldet das Gerät 815112263. Aktivieren Sie diese Einstellung, wenn die angezeigten Rufnummern eine 0 zuwenig aufweisen. Dies betrifft in erster Linie "AVM Capi Services for Capi" und "Codis phoneboard+".
Nach Ende des Gesprächs automatisch auflegen:
Ist die Option angewählt, so wird nach Gesprächsende das Telefon angewiesen, aufzulegen. Diese Option sollten Sie nur dann verwenden, wenn Ihr Telefon nicht automatisch bei Gesprächsende auflegt. Nicht alle Geräte unterstützen diese Option.
- Gebühren Einstellungen:
Unter den [Einstellungen Gebühren](#) können Sie festlegen, wie die Gebühren angezeigt werden.
- Geräte Einstellungen:
Hier können Sie spezielle Einstellungen für Ihr Gerät vornehmen. Diese Einstellungen sind nicht Teil von ESTOS ProCall sondern werden von Ihrem Geräte Treiber zur Verfügung gestellt.
- Wahlwiederholung:
Hier können Sie die Intervalle für die automatische Wahlwiederholung einstellen.

6.3 Standort Einstellungen

Die Standort Einstellungen enthalten alle notwendigen Informationen, um eine korrekte Wahl und eine korrekte Anzeige von Rufnummern zu ermöglichen.

Wenn Sie eine Telefonanlage verwenden oder Ihr Telefon an eine Telefonanlage angeschlossen ist sind diese Einstellungen besonders wichtig, da sonst keine externen Rufnummern gewählt werden können und die Anzeige der Rufnummern nicht korrekt funktioniert.

Land / Region:

Wählen Sie hier aus der Liste das Land aus, in dem Sie sich befinden.

Vorwahl:

Geben Sie hier die Vorwahl Ihres Ortsnetzes ein. Dies ist z.B. 030 für Berlin oder 089 für München oder 01 für Zürich (Schweiz).

Standort verwendet Telefonanlage:

Ist diese Option ausgewählt, so sollten Sie in dem Dialog unter Details die [Standort Einstellungen Telefonanlage](#) vornehmen.

Provider verwenden:

Ist diese Option ausgewählt, so können Sie Call by Call Provider manuell oder automatisch verwenden. Die Einstellungen zu den Providern finden Sie unter [Automatische Providerwahl](#) .

Projekte / PINs verwenden:

Ist diese Option ausgewählt, so können Sie Projektkennziffern, spezielle Amtsholung oder privatgespräche mit PIN festlegen. Die Einstellungen finden Sie unter [Einstellungen Standort Projekt](#) .

Vanity Rufnummern auflösen:

Hier können Sie festlegen, ob Sie Vanity Nummern verwenden wollen. Geben Sie die Vorwahlen ein, die für Vanity Nummern verwendet werden sollen.

Was ist eine Vanity-Rufnummer?

Der Abdruck von Buchstaben auf der Tastatur der Telefonapparate eröffnet die Möglichkeit, Nummern zu beantragen, deren alphanumerische Umsetzung einen bestimmten Namen oder Begriff ergibt. Dies nennt man dann "Vanity"-Nummer. "Vanity"-Rufnummern können in verschiedenen Teilbereichen (0700, 0800, 0180...) genutzt werden. Das sind also Rufnummern, die als Text geschrieben werden. Ein Beispiel dafür ist 0800HANSMEIER.

6.4 Standort Einstellungen Telefonanlage

Abgehende PC Wahl:

Eine Amtskennziffer ist die Ziffer, die Sie am Telefon wählen müssen, um ein externes Gespräch zu führen. Auch bei automatischer Amtsholung am Telefon kann die Eingabe dieser Ziffer am PC erforderlich sein. Normalerweise sind alle drei Amtskennziffern identisch und sollten eine '0' enthalten.

- Amtskennziffer Ortsgespräche:
Geben Sie hier die Amtskennziffer ein, die Sie für Gespräche im eigenen Ort benötigen.
- Amtskennziffer Inland:
Geben Sie hier die Amtskennziffer ein, die Sie für Gespräche im eigenen Land benötigen.
- Amtskennziffer Ausland:
Geben Sie hier die Amtskennziffer ein, die Sie für Gespräche ins Ausland benötigen.

Telefonanlage:

- Maximale Länge interner Rufnummern:
Geben Sie hier die Anzahl der Ziffern ein, die Ihre internen Rufnummern lang sind. Wenn Ihre internen Rufnummern z.B. 121 sind, so geben Sie hier eine 3 ein.
- Anschlussnummer (Anlagenanschluss):
Wenn Sie einen Anlagenanschluss mit durchwahlen haben, so geben Sie hier die Stammnummer des Anlagenanschlusses ein. Wenn Sie z.B. die Rufnummer +49 (30) 12345-222 haben, so ist die Anschlussnummer die 12345. Wenn Sie einen Mehrgeräteanschluss haben oder nicht wissen was hier gemeint ist, lassen Sie das Feld leer.

Rufnummern Formatierung:

- **Amtskennziffern ankommend entfernen:**
Geben Sie hier die Amtskennziffern ein, die bei ankommenden Anrufen von der Rufnummer entfernt werden sollen. Damit eine Rufnummer in der Datenbank gefunden werden kann muss die Amtskennziffer - falls von dem Tapi Treiber gemeldet - abgeschnitten werden. Hier geben Sie in der Regel die selbe Amtskennziffer ein wie bei PC Wahl. Sie können mehrere Amtskennziffern mit Komma getrennt angeben. Sie erkennen, ob Sie hier etwas eintragen sollen, indem Sie bei einem ankommenden Anruf in der ESTOS ProCall Status Anzeige eine 0 zuviel vorne an der Rufnummer angezeigt bekommen.
- **Amtskennziffern abgehend entfernen:**
Geben Sie hier die Amtskennziffern ein, die bei abgehenden Anrufen, die am Telefon geführt werden von der Rufnummer entfernt werden sollen. Damit eine Rufnummer in der Datenbank gefunden werden kann muss die Amtskennziffer - falls von dem Tapi Treiber gemeldet - abgeschnitten werden. Hier geben Sie in der Regel die selbe Amtskennziffer ein wie bei PC Wahl. Sie können mehrere Amtskennziffern mit Komma getrennt angeben. Sie erkennen, ob Sie hier etwas eintragen sollen, indem Sie am Telefon ein abgehendes Gespräch einleiten und in der ESTOS ProCall Status Anzeige eine 0 zuviel vorne an der Rufnummer angezeigt wird.

6.5 Standort Einstellungen Projekte/PIN

Die Kennziffern haben zwei Aufgaben:

1. Kennziffern, die an Ihrer Telefonanlage Funktionen oder Leistungsmerkmale einleiten bevor Sie einen Anruf beginnen. Werden die Kennziffern an die Telefonanlage geschickt, so können Sie bestimmte Regeln festlegen, wie diese Kennziffern am PC verwendet werden und bei der abgehenden Wahl am Telefon von der Rufnummer entfernt werden.
2. Kennziffern, die ins Journal aufgenommen werden uns später für eine Abrechnung nach Projektkennziffern dienen.

Diese Kennziffern kommen beispielsweise bei der gezielten MSN Belegung, bei der Einleitung von Privatgesprächen an Telefonanlagen oder zur Wahl einer Projektkennziffer zum Einsatz. Sie können die hier mehrere Kennziffern festlegen und mit Namen benennen. Diese können dann im [Telefon Status Fenster](#) verwendet werden. Die Kennziffern werden in jedem Fall mit ins Journal gespeichert. Bei Verwendung eines TapiServer wird diese Kennziffer auch im Protokoll auf dem Server gespeichert.

Syntax:

- **Name:**
Der angezeigte Name für die Kennziffer.
- **Kennziffer:**
Die Kennziffer, die vor der eigentlichen Rufnummer gewählt wird. Die Zusammensetzung bei einer abgehenden Rufnummer ist Projektkennziffer-Amtsholung-Provider-Vorwahl-Rufnummer. Die Kennziffer hat zwei Besonderheiten: Die Kennziffer kann '?' enthalten. In diesem Fall werden Sie nach Eingabe der fehlenden Ziffern gefragt wenn Sie diese Kennziffer beim wählen verwenden. Die Kennziffer kann ein 'X' am Ende haben. Dieses X bedeutet, daß hier noch die Amtsholung an die Kennziffer angestellt wird. Hat eine Kennziffer ein 'X' am Ende, so wird die Amtsholung angefügt jenach dem ob eine interne oder externe Rufnummer angerufen wird.
- **Optionen:**
Nur für Journal: Diese Kennziffer wird nicht zum Telefon geschickt, sondern lediglich im Journal gespeichert. Standard: Diese Kennziffer wird sowohl für die abgehende Wahl als auch zur Formatierung von Rufnummern bei der Wahl direkt am Telefon verwendet.
Nur zum wählen verwenden: Diese Kennziffer wird ausdrücklich nicht bei der Formatierung von Rufnummern bei der Wahl direkt am Telefon verwendet.
Nur Präfix abschneiden: Diese Kennziffer wird ausdrücklich nicht bei der abgehenden Wahl verwendet.

Beispiele für die Verwendung:

- **Nur für das Journal:**
Sie wollen Projektkennziffern zu Gesprächen zuordnen. Legen Sie einen Eintrag an den Sie z.B. 'Projekt Test' nennen und geben Sie dem die Kennziffer '12345'. Als Option wird 'Nur für Journal' ausgewählt.
- **Gezielte Amtholung:**
Angenommen Sie haben eine normale Amtholung mit einer '0' und ein weiteres Amt, das Sie mit

der '80' erreichen. Legen Sie einen Eintrag an, den Sie 'Amt2' nennen. Als Rufnummer geben Sie die 80 ein. Als Option stellen 'Wählen und entfernen' oder 'Nur wählen' ein, je nachdem ob Ihre Telefonanlage die gesonderte Amtholung Ihnen auch wieder in der Rufnummer mitteilt.

- Projekt Kennziffer wählen:
Angenommen Sie können die Projektkennziffer '4444' am Telefon mit den Kombination *604444# wählen. Legen Sie einen Eintrag an, den Sie 'Aktuelles Projekt' nennen. Als Rufnummer geben Sie die *604444#X ein. Das X bedeutet, daß nach der Projektkennziffer noch eine Amtholung erfolgen muß. Damit können Sie dann auch interne Gespräche mit dieser Projektkennziffer führen.
- Privatgespräch 1.Beispiel:
Angenommen Sie können am Telefon ein Privatgespräch mit Ihrer persönlichen PIN '1234' durch die Kombination *601234# wählen. Legen Sie einen Eintrag an, den Sie 'Privat' nennen. Als Rufnummer geben Sie die *60????#X ein. Das X bedeutet, daß nach der Kennziffer noch eine Amtholung erfolgen muß. Damit können Sie dann auch interne Gespräche mit dieser Kennziffer führen. Die ???? bedeuten, daß Sie noch eine 4 Stellige PIN eingeben müssen. Wenn Sie im [Telefon Status Fenster](#) mit dieser Einstellung dann wählen werden Sie zur Eingabe dieser PIN aufgefordert. Sie können selbstverständlich die PIN für das Privatgespräch auch direkt hier eingeben also *601234# (wenn kein anderer Zugang zu Ihrem Computer hat).
- Privatgespräch 2.Beispiel:
Angenommen Sie können am Telefon ein Privatgespräch mit Ihrer persönlichen PIN '1234' durch die Kombination 51234 wählen. Nach Eingabe der PIN müssen Sie keine Amtsholung mehr wählen. Legen Sie einen Eintrag an, den Sie 'Privat' nennen. Als Rufnummer geben Sie die 5???? ein. Diesmal wurde kein X verwendet (keine Amtsholung mehr nach der Kennziffer). Die ???? bedeuten, daß Sie noch eine 4 Stellige PIN eingeben müssen. Wenn Sie im [Telefon Status Fenster](#) mit dieser Einstellung dann wählen werden Sie zur Eingabe dieser PIN aufgefordert. Sie können selbstverständlich die PIN für das Privatgespräch auch direkt hier eingeben also 51234 (wenn kein anderer Zugang zu Ihrem Computer hat).

6.6 Einstellungen Gebühren

Wählen Sie hier aus, ob die Gebühren von dem TAPI Treiber Ihres Gerätes in Einheiten oder als Währungsbetrag signalisiert werden. Wenn die Gebühren in Einheiten übermittelt werden, müssen Sie den Betrag pro Gebühreneinheit eingeben. Dieser Betrag wird mit den Gebühreneinheiten multipliziert, um die Gebührensomme zu berechnen.

Werden die Gebühren als Betrag übermittelt, so können Sie mit Hilfe des Multiplikators den Betrag in eine andere Währung umrechnen. Die in Europa durch den EURO festgelegten Wechselkurse sind direkt im Menü hinterlegt.

Sie können hier auch die in der Software verwendete Währung angeben. Es werden hier auch alle angefallenen Gebühren seit der letzten Zurücksetzung angezeigt.

6.7 Einstellungen Allgemein

Ankommende Anrufe:

- ESTOS ProCall Fenster anzeigen:
Ist diese Option ausgewählt, so wird das [Telefon Status Fenster](#) bei jedem ankommenden Anruf angezeigt und aktiviert.
- Kurzinfofenster (Sprechblase) anzeigen:
Ist diese Option ausgewählt, so wird eine Sprechblase am Rand des Bildschirms eingeblendet und dort die Rufnummer und der Name angezeigt.
- Gefundene Kontakte automatisch öffnen:
Ist diese Option ausgewählt und wird bei einem ankommenden Anruf ein zugehöriger Kontakt gefunden, so wird dieser automatisch geöffnet.
- Erstellten Journaleintrag automatisch öffnen:
Ist diese Option ausgewählt und wird bei einem ankommenden Anruf ein zugehöriger Journaleintrag automatisch erstellt, so wird dieser automatisch geöffnet. Für die Optionen, wann ein Journaleintrag automatisch erstellt wird siehe auch: [Einstellungen Journal](#) .

Abgehende Anrufe:

- ESTOS ProCall Fenster öffnen:
Ist diese Option ausgewählt, so wird das [Telefon Status Fenster](#) bei jedem abgehenden Anruf angezeigt und aktiviert. Dies geschieht, auch wenn von einem anderen Programm aus gewählt wird.
- Kurzinfofenster (Sprechblase) anzeigen:
Ist diese Option ausgewählt, so wird eine Sprechblase am Rand des Bildschirms eingeblendet und dort die Rufnummer und der Name angezeigt.
- Gefundene Kontakte automatisch öffnen:
Ist diese Option ausgewählt und wird bei einem abgehenden Anruf ein zugehöriger Kontakt gefunden, so wird dieser automatisch geöffnet.
- Erstellten Journaleintrag automatisch öffnen:
Ist diese Option ausgewählt und wird bei einem abgehenden Anruf ein zugehöriger Journaleintrag automatisch erstellt, so wird dieser automatisch geöffnet. Für die Optionen, wann ein Journaleintrag automatisch erstellt wird siehe auch: [Einstellungen Journal](#) .

Benutzerdefinierte Aktionen:

Mit den benutzerdefinierten Aktionen können Sie Programme starten um eine weitere Auswertung von z.B. ankommenden Anrufen durchzuführen. Siehe [Benutzerdefinierte Aktionen](#).

Erweiterte Einstellungen:

- Bei Ruhe ESTOS ProCall Fenster schliessen: Ist diese Option ausgewählt, so wird das ESTOS ProCall Fenster nach einem Gespräch automatisch geschlossen oder minimiert. Die Zeitspanne ist einstellbar.
- Kontakte automatisch schließen: Hier können Sie angeben, ob Kontakte, die automatisch geöffnet wurden auch automatisch wieder geschlossen werden sollen. Wenn Sie an den Einträgen Änderungen vorgenommen haben, so werden Sie gefragt, ob Sie die Änderungen speichern wollen.
- Journaleinträge automatisch schließen: Hier können Sie angeben, ob Journaleinträge, die automatisch geöffnet wurden auch automatisch wieder geschlossen werden sollen. Wenn Sie an den Einträgen Änderungen vorgenommen haben, so werden Sie gefragt, ob Sie die Änderungen speichern wollen.
- Ergebnisfenster nach abgehendem Gespräch anzeigen: Ist diese Option aktiv, so wird Ihnen nach einem abgehenden Gespräch eine Auswahl angeboten, ob das Gespräch erfolgreich war, oder ob Sie eine Aufgabe anlegen wollen um das Gespräch später noch einmal zu versuchen.

Mandanten:

Diese Einstellungen dienen zur Auswertung der gerufenen Nummer bei ankommenden Anrufen. Zur Suche nach diesen Rufnummern kann ein Datenbank Ordner ausgewählt werden. Die Rufnummern der Kontakte in diesem Ordner müssen exakt mit den angezeigten Rufnummern übereinstimmen. Die Auswertung der gerufenen Nummer können Sie zur Unterscheidung von verschiedenen Firmen verwenden, wenn Sie sich je nach gerufener Nummer anders melden müssen (z.B. Sekretariatsservice).

- Kontakte zu gerufener Nummer suchen: Verwenden Sie diese Option wenn an Ihrem Telefon mehrere Nummern signalisiert werden und Sie unterscheiden wollen welche Nummer angerufen wurde.
- Kontakte zu umleitender Nummer suchen: Verwenden Sie diese Option, wenn bei Ihnen Anrufe ankommen, die z.B. von einem Ansage vor Abfrage System oder einem ACD System zu Ihnen umgeleitet werden. Die umleitende Nummer ist die Rufnummer die den Anruf umgeleitet hat.
- Kontakte zu umgeleiteter Nummer suchen: Verwenden Sie diese Option, wenn bei Ihnen Anrufe ankommen, die z.B. von einem Ansage vor Abfrage System oder einem ACD System zu Ihnen umgeleitet werden. Die umgeleitete Nummer ist die Rufnummer zu der der Anruf umgeleitet wurde..
- Gefundenen Kontakt automatisch öffnen: Ist diese Option aktiv, so wird ein gefundener Kontakt automatisch geöffnet. In diesem Kontakt, der dann z.B. einer Firma entspricht für die Sie sich melden können Sie entsprechend den Meldungstext hinterlegen.

6.8 Benutzerdefinierte Aktionen

Benutzerdefinierte Aktionen dienen zur Ausführung von Programmen bei bestimmten Anruf Aktionen. Dem zu startenden Programm können dabei einige Informationen als Kommandozeile übergeben werden. In den meisten Fällen wird es sich dabei um von Ihnen selbst entwickelte Applikationen handeln, die zusätzliche Funktionen ausführen wenn z.B. ein Anruf ankommt.

In der Liste werden Ihnen alle konfigurierten Aktionen angezeigt. Sie können neue Aktionen hinzufügen, bearbeiten oder löschen.

Name der Aktion

Vergeben Sie hier einen Namen der angezeigt wird. Dieser Name ist nur zu Ihrer Information

Ausführen wenn

- Ankommender Anruf: Die Aktion wird ausgeführt wenn ein ankommender Anruf ansteht
- Gespräch verbunden: Die Aktion wird ausgeführt wenn ein Gespräch zustande kommt dies passiert sowohl bei ankommenden als auch bei abgehenden Gesprächen
- Gespräch beendet: Die Aktion wird ausgeführt wenn ein Gespräch zu ende ist. Dies passiert sowohl bei ankommenden als auch bei abgehenden Gesprächen und unabhängig, ob das Gespräch verbunden war.

Applikation

Geben Sie hier den Pfad zu der Anwendung ein, die Sie ausführen wollen. Sie können auch ein Dokument angeben das geöffnet werden soll. Hier werden auch die Felder berücksichtigt, die eingefügt werden können (siehe Kommandozeile)

Kommandozeile

Geben Sie hier ein welche Kommandozeile dem Programm übergeben werden soll. Es können hier bestimmte Felder eingefügt werden, die vor dem Start des Programms durch die aktuellen Werte des Anrufs ersetzt werden. Es sind folgende Felder verfügbar:

<NUMBER>	Die Rufnummer
<CONTACTNAME>	Der Name wenn einer gefunden wurde
<MSN>	Die gerufene Nummer
<MSNNAME>	Der Name falls verfügbar
<REDIRECTION>	Die Rufnummer auf die weitergeleitet wurde
<REDIRECTIONNAME>	Der Name falls verfügbar
<REDIRECTING>	Die Rufnummer die weitergeleitet hat
<REDIRECTINGNAME>	Der Name falls verfügbar
<ORIGIN>	Die Richtung des Anrufs: 1 für Abgehend alle anderen bedeuten ankommend
<CONTACTENTRYID>	Die Datenbank oder Outlook EntryID des Kontaktes falls einer gefunden wurde
<CONTACTENTRYIDSTORE>	Die Datenbank oder Outlook EntryID des Messagestore in dem der Kontakt gefunden wurde

Verzeichnis

Das Verzeichnis in dem die Anwendung gestartet werden soll

Starten

Hier können Sie angeben wie das Programm gestartet werden soll (maximiert, minimiert oder normal). Nicht jede Anwendung wertet dieses Kommando aus!

Aktion ist aktiv

Die Aktion wird nur dann ausgeführt wenn sie hier aktiviert ist.

6.9 Einstellungen Journal

Ordner für das Journal verwenden:

Geben Sie hier an, in welchem Ordner das Telefonjournal geschrieben wird. Es wird empfohlen, den Standard Journal Ordner zu verwenden, um die Zuordnung von Journaleinträgen zu Kontakten sicherzustellen. Der Standard Journalordner wird beim ersten Start automatisch ausgewählt. Mit dem Button Standard können Sie den Outlook Standard Journalordner wählen.

Ankommend:

Journal für alle Anrufe (nicht verbunden) erstellen: Ist diese Option ausgewählt, so werden alle ankommenden Anrufe im Journal protokolliert.

Journal für alle Gespräche (verbunden) erstellen:

Ist diese Option ausgewählt, so werden alle ankommenden Gespräche im Journal protokolliert. Sollen nur die ankommenden Gespräche und nicht alle Anrufe protokolliert werden, so müssen Sie Journal für alle Gespräche auswählen und Journal für alle Anrufe nicht auswählen.

Abgehend:

Journal für alle Anrufe (nicht verbunden) erstellen: Ist diese Option ausgewählt, so werden alle abgehenden Anrufe im Journal protokolliert.

Journal für alle Gespräche (verbunden) erstellen:

Ist diese Option ausgewählt, so werden alle abgehenden Gespräche im Journal protokolliert. Sollen nur die abgehenden Gespräche und nicht alle Anrufe protokolliert werden, so müssen Sie Journal für alle Gespräche auswählen und Journal für alle Anrufe nicht auswählen.

Erweiterte Einstellungen:

Die erweiterten Journaleinstellungen erlauben die individuelle Konfiguration, wo Telefon Journaleinträge für bestimmte Kontaktordner erstellt werden. Um individuelle Einstellungen für verschiedene Kontaktordner zuzulassen, müssen Sie die Erweiterten Einstellungen aktivieren und unter [Einstellungen Journal erweitert](#) die Option Einstellungen der Kontaktordner individuell verwenden einschalten. Beachten Sie dabei auch die Einschränkungen von Outlook 97 / 98 (Siehe [Spezielle Hinweise Outlook 97/98](#)).

Anmerkung:

Siehe auch [Kontakte und Journaleinträge](#).

6.10 Einstellungen Journal Erweitert

Die erweiterten Journal-Einstellungen geben Ihnen die Möglichkeit mehrere Journalordner zu verwenden. Dieses Vorgehen ist besonders zusammen mit einem Exchange Server sinnvoll, wenn mehrere Teilnehmer einer Arbeitsgruppe auf eine gemeinsame Liste von Kontakten auf dem Server zugreifen. Beachten Sie bitte die Einschränkungen von Outlook 97/98 (Siehe [Spezielle Hinweise Outlook 97/98](#)).

Wenn kein Kontakt gefunden, keinen Journaleintrag erstellen:

Ist diese Option angewählt, so werden prinzipiell keine Journaleinträge erstellt, wenn der Anrufer nicht identifiziert werden konnte. Dies ist der Fall, wenn die Rufnummer unbekannt war oder die Rufnummer nicht in den Kontakten gefunden wurde.

Standard Telefonjournal verwenden:

Ist diese Option angewählt, so werden alle Journaleinträge in dem Journalordner erstellt, der unter [Einstellungen Journal](#) angegeben ist.

Einstellungen der Kontaktordner individuell verwenden:

Wird ein Kontakt gefunden, so werden für die Erstellung des Journaleintrags die Einstellungen des Kontaktordners verwendet in dem der Kontakt gefunden wurde. Sie können die Eigenschaften für jeden Kontaktordner individuell angeben. Wählen Sie dazu im Outlook einen Kontaktordner aus und verwenden rechte Maustaste Eigenschaften. Siehe auch [Eigenschaften der Kontaktordner](#) .

Weitere Journalordner anzeigen:

Im Telefon Status Fenster wird unter Erweitert eine Liste von Journaleinträgen angezeigt. In dieser Liste wird immer der Journalordner angezeigt, der unter [Einstellungen Journal](#) angegeben ist. Sie können hier zusätzliche Journalordner angeben, die im Telefon Status Fenster angezeigt werden.

Anmerkungen:

Werden die erweiterten Einstellungen benutzt, so werden Journaleinträge erst erstellt, nachdem der Kontakt zu der Rufnummer gefunden wurde (oder eben nicht gefunden wurde).
Siehe auch [Spezielle Hinweise Exchange Server](#).

6.11 Einstellungen Anrufe

Unbeantwortete Anrufe sind Anrufe, die nicht von Ihnen beantwortet wurden. Sie können hier einstellen, wie diese Anrufe angezeigt und abgelegt werden.

Im Posteingang ablegen:

Die unbeantworteten Anrufe werden in Ihrem Posteingang als E-Mail abgelegt.

Versenden an E-Mail Adresse:

Sie können die E-Mail auch an eine weitere Adresse verschicken. Wenn Sie z.B. einen E-Mail to SMS Gateway installiert haben, so senden Sie die Mail einfach an Ihr mobiltelefon über diesen SMS Gateway.

Kurzinfo Fenster anzeigen:

Ist diese Einstellung aktiv, so werden Ihnen mit einer Sprechblase an der Taskleiste neue Anrufe (im Posteingang) und neue E-Mails angezeigt

Mail Vorlage:

Sie können hier eine Vorlage angeben, die für die E-Mails (sowohl Ablage im Posteingang als auch E-Mail versenden) verwendet wird. Die E-Mail Vorlage enthält einige spezielle Tags, die beim Versenden der Mail durch die Informationen des Anrufs ersetzt werden. Eine Beschreibung der Felder in der Mail Vorlage finden Sie unter [Anpassen der E-Mail Vorlage](#).

6.12 Einstellungen Suche

Hier können Sie optional angeben in welchen Ordnern Rufnummern und Kontakte gesucht werden. Wenn Sie beispielsweise mit einem Exchange Server arbeiten, der sehr große Datenmengen verwaltet, so sollten Sie nur diejenigen Ordner zur Suche verwenden, die häufig verwendete Kontakte enthalten. Sie können so einige Ordner von der Suche ausnehmen. Sie können auch die Reihenfolge festlegen, in der die Ordner durchsucht werden.

Es stehen Ihnen hier je nach Registrierung alle oder nur die lokalen Ordner zur Verfügung.



Suche von Rufnummern bei Anruf:

Damit ist die Suche von Rufnummern gemeint, die von Ihrem Telefongerät gemeldet werden. Dies sind sowohl abgehende als auch ankommende Anrufe. Wenn Sie festlegen wollen in welchen Ordnern die Suche stattfinden soll, so aktivieren Sie Nur in bestimmten Ordnern suchen und geben unter Details an, welche Ordner durchsucht werden sollen und in welcher Reihenfolge. Die Suche von Rufnummern bei Anruf geschieht asynchron, d.h. Sie können die Fenster weiter bedienen, während die Suche stattfindet. Wird ein Kontakt zu der Rufnummer gefunden, so wird die Suche abgebrochen. Es wird also der Kontakt gefunden, der sich in dem ersten Ordner der Suchreihenfolge befindet.

Suche von Kontakten und Nummern im Eingabefeld:

Damit ist die Suche von Rufnummern und Namen gemeint, die Sie im [Telefon Status Fenster](#) in den Eingabefeldern Kontakt und Rufnummer suchen können. Wenn Sie festlegen wollen in welchen Ordnern die Suche stattfinden soll, so aktivieren Sie Nur in bestimmten Ordnern suchen und geben unter Details an, welche Ordner durchsucht werden sollen und in welcher Reihenfolge. Die Direktsuche findet synchron statt, d.h. Sie müssen warten bis die Suche fertig ist, bis Sie das Fenster weiter bedienen können.

Festlegen der Ordner und Reihenfolge:

Die Ordner, die Sie unter Details festlegen werden in der angezeigten Reihenfolge von oben nach unten durchsucht. Sie können die Reihenfolge  nach oben und  nach unten verschieben. Wollen Sie alle verfügbaren Kontakte Ordner in die Liste aufnehmen, drücken Sie Alle.

Erweiterte Suchoptionen:

Bei der Suche nach Namen im Eingabefeld können Sie auch benutzerdefinierte Felder verwenden. Sie können hier eines der vordefinierten Outlook Felder oder ein benanntes benutzerdefiniertes Feld vom Typ Text angeben. Die vordefinierten Felder haben alle die Bezeichnung 'Item.xxxxxx'. Für die benutzerdefinierten Felder geben Sie direkt den Feldnamen an (z.B. 'Kundennummer'). Mit der Option 'Gesamter Feldinhalt muß übereinstimmen können Sie die Suche in diesen Feldern auf genaue Treffer einschränken. Werden mehrere Kontakte gefunden, so wird in der Liste der gefundenen Einträge Spalten für die benutzerdefinierten Felder hinzugefügt.

Rufnummernsuche in Firma:

Wird bei einem ankommenden Anruf kein Kontakt gefunden, so wird nach passenden Kontakten in der selben Firma gesucht. Dazu wird nach Rufnummern gesucht, die evtl. nur eine andere Nebenstelle in der selben Firma haben. Sie können hier festlegen bis zu wieviele Ziffern am Ende der Rufnummer ignoriert werden. Die Ergebnisse dieser inexakten Suche werden Ihnen auf dem Bildschirm angezeigt. Dieses Fenster wird nach der eingestellten Timeout Zeit wieder ausgeblendet. Wenn einer der angezeigten Kontakte der richtige ist, so können Sie diesen auswählen und OK drücken. Achtung: Die Suchgeschwindigkeit sinkt mit der Anzahl der zu ignorierenden Ziffern. Es werden immer maximal 50 Treffer angezeigt.

6.13 Einstellungen Hotkey

Hinter dem Begriff Hotkey verbirgt sich hier die Möglichkeit, systemweite Tastenkombinationen zu definieren, die es ermöglichen Rufnummern aus nahezu allen Programmen heraus zu wählen bzw. ein Gespräch zu beenden (Hörer auflegen). Die Tastenkombination definieren Sie in diesem Optionsdialog.

Tastenkombination für das Wählen:

Hier legen Sie den Hotkey zum Wählen einer Rufnummer fest. Tippen Sie die Tastenkombination (evtl. auch mit den Sondertasten Alt, Strg und Shift). Mit der Taste Entfernen (Entf) löschen Sie den Hotkey.

Diesen Hotkey auch zum Annehmen benutzen:

Ist diese Einstellung ausgewählt, so können Sie mit dem Hotkey, der zum Wählen benutzt wird auch ein Gespräch annehmen, sofern Ihr Telefon diese Funktion unterstützt.

Tastenkombination für das Auflegen:

Hier legen Sie den Hotkey zum beenden der aktiven Verbindung fest. Tippen Sie die Tastenkombination (evtl. auch mit den Sondertasten Alt, Strg und Shift). Mit der Taste Entfernen (Entf) löschen Sie den Hotkey.

Anmerkung:

Zur Bedienung siehe auch [Hotkey Wahl](#)

Das Wählen mit dem Hotkey verwendet die Windows Zwischenablage. Der Inhalt der Zwischenablage kann dabei verändert werden. Berücksichtigen Sie diese Einschränkung bei der Benutzung dieser Funktion.

6.14 Einstellungen Sound

Hier können Sie Einstellen, welche Klänge bei ankommenden Anrufen abgespielt werden. Sie können jedem Kontakt einen individuellen Sound zuordnen, der abgespielt wird, wenn der Kontakt anruft.

Wave Datei abspielen:

Hier legen Sie fest, ob bei jedem Anruf ein bestimmter Sound abgespielt wird. Geben Sie den Dateinamen an, der abgespielt werden soll. Mit 'Anhören' können Sie den Sound anhören. Es werden nur Standard Wave Dateien abgespielt. Evtl. ist es notwendig die Dateien, die Sie verwenden wollen noch in das entsprechende Format zu konvertieren.

Individuelle Klänge für gefundene Kontakte abspielen:

Ist diese Einstellung ausgewählt und wird bei einem ankommenden Anruf ein Kontakt gefunden, so wird eine spezielle Datei abgespielt, die dem Kontakt zugeordnet ist. Es wird die erste wav Datei verwendet, die dem Kontakt als Attachment angefügt ist. Siehe auch [Klänge verwenden](#).

6.15 Einstellungen Registrierung

Diese Software ist sowohl als Shareware als auch als Teil eines im Handel erwerblichen Produktes verfügbar. In beiden Fällen ist die Eingabe eines Registriercodes erforderlich, um einen ungestörten Betrieb zu gewährleisten. Ist kein Registriercode eingetragen, so können Sie die Software 30 Tage lang kostenlos uneingeschränkt testen.

Die Software ist in mehreren Versionen erhältlich:

- **Standardversion:**
Die Registrierung gestattet Ihnen die Verwendung dieser Software auf einem Computer. Diese Version hat keinerlei Einschränkungen, Sie können damit jedoch nicht auf einen Microsoft Exchange Server zugreifen.
- **Business Version:**
Die Registrierung gestattet Ihnen die Verwendung dieser Software auf einem Computer. Diese Version erlaubt den Zugriff auf alle lokalen und zusätzlich zur Standardversion auch auf Microsoft Exchange Server Verzeichnisse.
- **Enterprise Version:**
Der Funktionsumfang entspricht der Business version. Zusätzlich haben Sie noch Funktionen, die zusammen mit dem TapiServer möglich sind. Der Lizenzierung der Clients findet durch den TapiServer statt. Siehe [TapiServer](#).

Name (Registriernamen):

Sollten Sie das Programm im Handel erworben haben, so tragen Sie hier bitte Ihren eigenen Namen ein. Sollten Sie das Programm als Shareware registriert haben, so tragen Sie bitte den Registriernamen exakt so ein, wie er Ihnen auf der Rechnung mitgeteilt wurde.

Registriercode:

Geben Sie hier den Registriercode ein (z.B. XXXX-12345-12345). Sollten Sie das Programm als Shareware registriert haben, so finden Sie den Registriercode auf der Rechnung.

Status der Registrierung:

Hier wird angezeigt, ob der Registriercode gültig ist. Ist kein Registriercode eingetragen, so wird Ihnen noch die verbleibende Testzeit angezeigt.

Es wird hier auch angezeigt, ob Sie eine Standard oder eine Business Version registriert haben.

Siehe auch: [Registrierformular](#).

6.16 Eigenschaften der Kontaktordner

In den Eigenschaften der Kontaktordner können Sie festlegen wie Telefon Journaleinträge für Kontakte in diesem Ordner erstellt werden. Um diese Einstellungen zu verwenden, müssen Sie unter [Einstellungen Journal erweitert](#) die Option Einstellungen der Kontaktordner individuell verwenden einschalten. Beachten Sie dabei auch die Einschränkungen von Outlook 97 / 98 (Siehe [Spezielle Hinweise Outlook 97/98](#)).

Verwendet Einstellungen des Benutzers (Standard):

Ist diese Einstellung aktiv, so werden für Kontakte in diesem Kontaktordner die Einstellungen verwendet, die unter [Einstellungen Journal](#) festgelegt sind. Telefon- Journaleinträge für Kontakte werden also nach den dort festgelegten Regeln erstellt.

Diesen Journalordner verwenden:

Ist diese Einstellung aktiv, so gelten besondere Regeln für die Kontakte in diesem Kontaktordner. Es gelten die hier angegebenen Regeln für die Erstellung von Telefon Journaleinträgen.

Ordner für das Journal verwenden:

Geben Sie hier an, in welchem Ordner das Telefonjournal geschrieben wird. Der Journalordner sollte nach Möglichkeit im selben "MessageStore" ausgewählt werden. Ein privater Kontaktordner sollte also auch ein privates Journal benutzen. Mit dem Button Standard können Sie den Outlook Standard Journalordner wählen.

Ankommend:

Journal für alle Anrufe (nicht verbunden) erstellen:

Ist diese Option ausgewählt, so werden alle ankommenden Anrufe für Kontakte in diesem Ordner im Journal protokolliert.

Journal für alle Gespräche (verbunden) erstellen:

Ist diese Option ausgewählt, so werden alle ankommenden Gespräche für Kontakte in diesem Ordner im Journal protokolliert. Sollen nur die ankommenden Gespräche und nicht alle Anrufe protokolliert werden, so müssen Sie Journal für alle Gespräche auswählen und Journal für alle Anrufe nicht auswählen.

Abgehend:

Journal für alle Anrufe (nicht verbunden) erstellen:

Ist diese Option ausgewählt, so werden alle abgehenden Anrufe für Kontakte in diesem Ordner im Journal protokolliert.

Journal für alle Gespräche (verbunden) erstellen:

Ist diese Option ausgewählt, so werden alle abgehenden Gespräche für Kontakte in diesem Ordner im Journal protokolliert. Sollen nur die abgehenden Gespräche und nicht alle Anrufe protokolliert werden, so müssen Sie Journal für alle Gespräche auswählen und Journal für alle Anrufe nicht auswählen.


Anmerkungen:

Siehe auch [Spezielle Hinweise Exchange Server](#) .

6.17 Spezielle Hinweise ISDN Karten

In Verbindung mit einem TAPI Treiber für Ihre ISDN-Karte können Sie über Ihre Soundkarte telefonieren. Für ISDN Karten mit 32-Bit CAPI Treiber können den "AVM TAPI Services for CAPI" Treiber von AVM verwenden. Sie bekommen ihn unter <http://www.avm.de> .

ISDN-Karte in Verbindung mit "AVM TAPI Services for CAPI" Treiber von AVM:

Haben Sie diesen Treiber als Gerät gewählt, so können Sie mit dem Button  die Lautstärke für Mikrofon und Lautsprecher regeln. Hinweise zur optimalen Einstellung finden Sie in der Dokumentation der AVM ISDN TAPI Services for CAPI.

6.18 Spezielle Hinweise Outlook 2000 / XP

Bei der Verwendung von Outlook 2000 / XP sollten Sie folgende Punkte beachten:

Personalisiertes Journal:

Bei der Anzeige des persönlichen Journals (Kontakt öffnen - Reiter Aktivitäten anzeigen) wird der (oder die) für diesen Kontakt festgelegten Journalordner von Outlook benutzt, um die zu diesem Kontakt gehörigen Journaleinträge zu suchen. Sie können für jeden Kontaktordner separat festlegen, welche Journalordner für diese Zuordnung benutzt werden. Wählen Sie dazu Eigenschaften des entsprechenden Kontaktordners. Sie sollten in allen Kontaktordnern den Journalordner angeben, in dem das Telefonjournal angelegt wird. (Wie unter [Einstellungen Journal](#) eingestellt).

Gemeinsames Journal auf dem Exchange Server:

Wollen Sie ein gemeinsames Journal für alle Arbeitsplätze anlegen, so sollten Sie einen öffentlich zugänglichen Journalordner auf dem Exchange Server anlegen, diesen unter [Einstellungen Journal](#) einstellen und für alle Kontaktordner dieses Journal angeben.

6.19 Spezielle Hinweise Outlook 97 / 98

Bei der Verwendung von Outlook 97 oder Outlook 98 ergeben sich kleine Einschränkungen:

- Die Integration in die Formulare von Outlook kann nur über benutzerdefinierte Formulare erfolgen. Siehe [Benutzerdefinierte Formulare](#)
- Bei der Anzeige des persönlichen Journals (Kontakt öffnen - Reiter Journal anzeigen) wird nur der Standard Journalordner von Outlook benutzt, um die zu diesem Kontakt gehörigen Journaleinträge zu suchen.
Wünschen Sie so eine Anzeige, so müssen Sie unter [Einstellungen Journal](#) den Standard Journalordner benutzen. Dies impliziert, daß kein gemeinsames Journal auf dem Exchange Server für mehrere Arbeitsplätze erstellt werden kann.
- Anzeige der Kontakte im Journal:
In einem Journaleintrag wird der zugehörige Kontakt sowohl in dem Feld Kontakt als auch im Textfeld als Verweis angelegt. Das Öffnen des Kontaktes ist jedoch nur durch Doppelklick auf den Verweis möglich.

6.20 Spezielle Hinweise Exchange Server

Der Zugriff auf einen Exchange Server ist nur mit der Business Version von ESTOS ProCall möglich.

Gemeinsames Journal auf dem Exchange Server:

Wollen Sie ein gemeinsames Journal für alle Arbeitsplätze anlegen, so sollten Sie einen öffentlich zugänglichen Journalordner auf dem Exchange Server anlegen, der von den öffentlichen Kontaktordnern als Telefon Journalordner benutzt wird. Stellen Sie in den Eigenschaften der öffentlichen Kontaktordner unter [Eigenschaften der Kontaktordner](#) den öffentlichen Journalordner ein. Beachten Sie, daß dazu unter [Einstellungen Journal](#) die erweiterten Einstellungen aktiv sein müssen. (Achtung: siehe [Spezielle Hinweise Outlook 97 / 98](#) und [Spezielle Hinweise Outlook 2000 / XP](#)).

Spezielle Felder im Journal:

Die Telefon-Journaleinträge erhalten von ESTOS ProCall ein zusätzliches benutzerdefiniertes Feld "User", in dem der Benutzername gespeichert wird, der den Journaleintrag angelegt hat. Damit ist eine sofortige Identifikation des Benutzers möglich, der diesen Journaleintrag erzeugt hat bzw. das entsprechende Telefonat geführt hat.

Gemeinsame Kontakte auf dem Exchange Server:

Wollen Sie gemeinsame Kontakte für alle Arbeitsplätze anlegen, so sollten Sie einen öffentlich zugänglichen Kontaktordner auf dem Exchange Server anlegen. Fragen Sie den Administrator Ihres Exchange Servers. (Siehe auch [Spezielle Hinweise Outlook 97 / 98](#) und [Spezielle Hinweise Outlook 2000 / XP](#)).

6.21 Eigenschaften der Journaleinträge

Bei der Anzeige des Journals in Outlook können die verwendeten Spalten festgelegt werden. ESTOS ProCall erstellt zusätzlich zu den Standard Feldern eine Reihe von zusätzlichen Informationen, die im Journal angezeigt werden können.

Bei der automatischen Erstellung von Journaleinträgen werden folgende Eigenschaften des Journaleintrags verwendet:

- Typ des Journaleintrags (Type):
Als Typ wird bei allen Journaleinträgen "PhoneCall" verwendet, was bei einem deutschen Outlook zu der Anzeige "Telefonanruf" führt.
- User (Benutzerdefiniertes Feld vom Typ Text (olText):
In diesem Feld wird der Namen des Benutzers gespeichert, der den Journaleintrag angelegt hat. Damit ist bei der Mehrplatzbenutzung möglich, anzuzeigen, wer diesen Journaleintrag erzeugt hat bzw. das entsprechende Telefongespräch geführt hat.
- PhoneJournal (Benutzerdefiniertes Feld vom Typ Zahl (olNumber):
Dieses Feld erhält als Wert bei Journaleinträgen die automatisch generiert wurden immer den Wert 1. Damit ist eine eindeutige Unterscheidung möglich, welche Journaleinträge von ESTOS ProCall erzeugt wurden.
- Provider (Benutzerdefiniertes Feld vom Typ Text (olText):
In diesem Feld wird der benutzte Provider (Zugangsnummer) abgelegt.
- ProjectPIN (Benutzerdefiniertes Feld vom Typ Text (olText):
In diesem Feld wird die verwendete Projekt Kennziffer abgelegt.
- MSN (Benutzerdefiniertes Feld vom Typ Text (olText):
In diesem Feld wird die für den Anruf verwendete MSN abgelegt. Die MSN ist die Rufnummer, die bei ankommenden Anrufen vom Anrufer gewählt wurde.
- Duration (Benutzerdefiniertes Feld vom Typ Text (olText):
In diesem Feld wird die Dauer des Gesprächs abgelegt. Die Genauigkeit beträgt eine Sekunde. Das Format ist hh:mm:ss.
- Startzeit des Telefongesprächs (Start):
Dieses Feld enthält die Startzeit des Telefongesprächs. Kam kein Gespräch zustande enthält dieses Feld die Uhrzeit, zu dem der Anruf gestartet wurde (Beginn des Klingelns / der Wahl).
- Stoppzeit des Telefongesprächs (End):
Dieses Feld enthält die Uhrzeit, zu der das Gespräch beendet wurde. Kam kein Gespräch zustande, so enthält dieses Feld den selben Wert wie Start.
- Gebühreninformation (BillingInformation):
Dieses Feld enthält die Gebühreninformationen als Text (das Format beträgt: "[Währung]

0.000"). Die Gebühreninformation ist nur bei wenigen Tapi Treibern verfügbar. Siehe auch [Gebühreninformation](#) .

- **Subject:**
Dieses Feld enthält drei Komponenten, die nacheinander in dieses Feld vom Typ Text eingefügt werden. Zunächst bedeutet -> abgehend, <- bedeutet ankommend. "Anruf" bedeutet nicht verbunden, "Gespräch" bedeutet verbunden. In eckigen Klammern [0301234567] steht die Rufnummer.

6.22 E-Mail Vorlage anpassen

Unbeantwortete Anrufe können als E-Mail verschickt werden (siehe [Einstellungen Anrufe](#)).

Sie können diese E-Mail anpassen um z.B. Ihr eigenes Firmen CI zu integrieren. Dazu sind in der Mail Vorlage bestimmte Felder definiert, die beim Versand der E-Mail mit den Informationen über den Anruf gefüllt werden. Ein Beispiel, das alle verfügbaren Felder enthält finden Sie im Unterverzeichnis Templates.

Dynamisches Feld	Inhalt
<DISCONNECTCAUSE>	Grund des Verbindungsendes z.B. Weitergeleitet
<NUMBERLINK>	Rufnummer als html Link formatiert, um per Mausklick gewählt zu werden (siehe Wählen im Internetbrowser)
<NUMBER>	Rufnummer nur Text
<CONTACTLINK>	Kontakt Name als html Link formatiert, um per Mausklick den Kontakt sofort zu öffnen (siehe Wählen im Internetbrowser)
<CONTACTNAME>	Kontakt Name nur Text
<DATE>	Datum und Uhrzeit des Anrufs
<REDIRECTION>	Rufnummer Weitergeleitet an
<REDIRECTING>	Rufnummer Weitergeleitet von
<MSN>	MSN (Adresse)
Statisches Feld	Inhalt
<LBLHEADING>	Je nach Sprache Unbeantworteter Anruf
<LBLNUMBER>	Je nach Sprache Rufnummer
<LBLCONTACT>	Je nach Sprache Kontakt
<LBLDATE>	Je nach Sprache Datum
<LBLREDIRECTION>	Je nach Sprache Weitergeleitet an
<LBLREDIRECTING>	Je nach Sprache Weitergeleitet von
<LBLMSN>	Je nach Sprache MSN

6.23 Registrierung

Sie können ESTOS ProCall 30 Tage uneingeschränkt testen. Anschließend ist die Eingabe eines Registriercodes (Lizenzschlüssel) erforderlich.

Sollten Sie das Programm im Handel erworben haben, so finden Sie den Registriercode auf der CD oder CD Hülle.

Um die Software zu kaufen wenden Sie sich an Ihren Händler oder Großhändler.

7 Hilfsprogramme

Mit ESTOS ProCall werden weitere Programme installiert:

ESTOS ProCall Support Tools

Das Programm CallTool.exe, finden Sie in dem ESTOS ProCall Verzeichnis (normalerweise unter C:\Programme\ESTOS ProCall\). Dieses Programm bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

1. Benutzerdefinierte Formulare registrieren
Um in Outlook benutzerdefinierte Formulare zu verwenden müssen diese in Outlook installiert werden, und den bestehenden Kontakten zugewiesen werden. Diese Aufgabe kann CallTool für Sie übernehmen. Siehe [Benutzerdefinierte Formulare](#).
2. Rufnummern kanonisch formatieren
Es wird empfohlen alle Rufnummern in Outlook kanonisch einzugeben (Siehe [Rufnummernformate](#)). Um Rufnummern von bereits bestehenden Kontakten kanonisch zu formatieren, können Sie ebenfalls CallTool verwenden. Siehe [Rufnummern kanonisch formatieren](#).

Internet Wahlhilfe

Das Programm Dialit32.exe stellt Ihnen die Wahl von Rufnummern im Internetbrowser zur Verfügung. Siehe auch [Wählen im Internetbrowser](#).

7.1 Benutzerdefinierte Formulare

Outlook bietet Ihnen die Möglichkeit selbst entworfene Formulare zu verwenden. ESTOS ProCall liefert ein solches benutzerdefiniertes Formular mit, das Ihnen ermöglicht, direkt aus dem Kontakt das ESTOS ProCall Status Fenster zu benutzen. Dazu wird das Standard Wählen Icon durch eine Funktion ersetzt, die das Telefon Status Fenster öffnet. Dieses Formular ist nur notwendig wenn Sie Outlook 97/98 besitzen oder direkt neben den Rufnummernfeldern einen Knopf zum wählen haben wollen. Mit Outlook 2000 und XP haben Sie immer in allen Outlook Formularen direkt eine Integration von ESTOS ProCall.

Zur Einrichtung eines benutzerdefinierten Formulars sind folgende Schritte notwendig:

1. Installieren des Formulars
Mit ESTOS ProCall wird ein Formular "CallContact.oft" in dem ESTOS ProCall Verzeichnis unter Templates (normalerweise C:\Programme\ ESTOS ProCall \Templates\ installiert. - Doppelklicken Sie die Datei.- Das Formular wird geöffnet, bestätigen Sie "Makros aktivieren"- Wählen Sie im Menü des Formulars Extras / Formulare / Formular veröffentlichen unter...- Veröffentlichen Sie das Formular in der Standard Formular Bibliothek oder in der Formular Bibliothek der Organisation (aus dem Exchange Server) Verwenden Sie als Name unter dem das Formular veröffentlicht wird "CallContact". Der Klassennamen unter dem das Formular dann angesprochen werden kann lautet jetzt "IPM.Contact.CallContact".- Schließen Sie das Formular wieder.
2. Registrieren des Formulars für neue Kontakte:
Um für neue Kontakte ein bestimmtes Formular zu verwenden, müssen Sie dies für jeden Ordner, der Kontakte enthält, festlegen.- Starten Sie Outlook.- Wählen Sie einen Kontaktordner aus.- Verwenden Sie das Kontextmenü "Eigenschaften" des Ordners. Verwenden Sie die Einstellung "Bereitstellen in diesem Ordner mit" und wählen Sie hier "CallContact" aus. Gegebenenfalls müssen Sie unter Formulare... in der entsprechenden Bibliothek das Formular auswählen.
3. Formular für bestehende Kontakte zuordnen:
Um ein neues Formular für bereits bestehende Kontakte zu verwenden, müssen Sie diesen Kontakten einzeln das neue Formular zuordnen. Um diesen Vorgang zu beschleunigen können Sie das Programm " ESTOS ProCall Support Tools" (CallTool.exe) verwenden, das Sie in dem ESTOS ProCall Verzeichnis finden.- Starten Sie CallTool.exe- Wählen Sie "Benutzerdefiniertes Formular einrichten..."- Unter Suchen/In allen Ordnern der Klasse sollte IPM.Contact stehen, dieses Feld gibt an, welche Ordner (in diesem Falle Kontakt Ordner) durchsucht werden sollen.- Unter Suchen/Alle Kontakte mit diesem Formular sollte IPM.Contact stehen, dieses Feld gibt an, welches Formular die Kontakte bisher verwendet haben (in diesem Fall das Formular Kontakt).- Unter Ersetzen/Ersetzen durch das Formular sollte IPM.Contact.CallContact stehen, dieses Feld gibt an, welches Formular die Kontakte in Zukunft verwenden sollen. (In diesem Fall das neue Formular CallContact).- Drücken Sie "Ausführen". Sie können nun für jeden Ordner, der zu den eingegebenen Kriterien passt einzeln bestätigen, ob in diesem Ordner das neue Formular zugewiesen werden soll.

7.2 Rufnummern kanonisch formatieren

Rufnummern sollten in Outlook möglichst kanonisch eingegeben werden. Dieses Format ermöglicht die sofortige Zuordnung, zu welchem Land und welcher Stadt die Telefonnummer gehört. Siehe auch [Rufnummernformate](#) .

Um bestehende Kontakte mit nicht kanonisch formatierten Rufnummern korrekt zu formatieren können Sie das Programm "ESTOS ProCall Support Tools" (CallTool.exe) verwenden, das Sie in dem ESTOS ProCall Verzeichnis finden.

Dieses Programm verwendet eine Liste von Ländern und Vorwahlen, anhand derer die Rufnummern formatiert werden. Das Programm versucht eine Rufnummer zu erkennen und diese kanonisch abzulegen. Es werden nur Rufnummern formatiert, die eindeutig erkannt werden können.

1. Starten sie CallTool.exe
2. Drücken Sie auf Rufnummern formatieren
3. Drücken Sie auf Vorschau Dabei werden Sie für jeden Ordner gefragt, ob Sie diesen nach Rufnummern durchsuchen wollen
4. Drücken Sie Ausführen, wenn Sie alle in der Liste angezeigten Kontakte wie angezeigt formatieren wollen. Achtung: Diese Aktion kann nicht rückgängig gemacht werden. Überprüfen Sie also genau, ob die in der Liste angezeigten Rufnummern auch korrekt formatiert wurden. Drücken Sie erst dann auf Ausführen.

7.3 Wählen im Internetbrowser

Mit ESTOS ProCall wird ein weiteres Programm Dialit32.exe installiert. Dieses Programm hat keine Bedienoberfläche und benötigt keine Konfiguration. Es muß einmalig gestartet werden (was bei der Installation bereits erfolgt ist) um sich am System anzumelden.

Das Programm ermöglicht es Rufnummern, die als HTML Link formatiert sind im Internet Browser zu wählen. Es wird dazu immer die Windows Standard Telefonie Anwendung verwendet.

Die HTML Links müssen folgendermassen formatiert sein:

```
<a href="phone:0301234567">0301234567 anrufen</a>  
oder auch  
<a href="phone:+49 (30) 12345-67">Jetzt anrufen!</a>
```

Ob das Programm korrekt installiert ist können Sie hier testen:
[Jetzt +49 \(30\) 1234567 anrufen!](#)

8 Fragen und Antworten

In diesem Kapitel sollen Antworten auf häufig gestellte Fragen sowie Lösungen für einige auftretende Fehler gegeben werden.

[Fehler beim Programmstart](#) : Dieser Abschnitt beschreibt die möglichen Fehlermeldungen, die beim Programmstart auftreten können.

[Fehler vom Telefon](#) : Dieser Abschnitt beschreibt die möglichen Fehlermeldungen, die bei der Bedienung Ihres Telefons auftreten können.

[Häufig gestellte Fragen](#) : Dieser Abschnitt beantwortet häufig gestellte Fragen, die im Zusammenhang mit ESTOS ProCall auftreten.

Besuchen Sie auch unser Online Support Forum mit weiteren Fragen und Antworten unter <http://www.estos.de/suuport/faq/>.

8.1 Fehler vom Telefon

Dieser Abschnitt beschreibt die möglichen Fehlermeldungen, die bei der Bedienung eines Telefons vom PC aus auftreten können. Diese Meldungen kommen direkt aus dem Tapi Treiber für Ihr Gerät und enthalten nicht unbedingt die eigentliche Ursache des Problems. Nicht jedes Gerät unterstützt alle Möglichkeiten der Bedienung vom PC aus. Es ist daher möglich, daß Sie bei der Anwahl eine Fehlermeldung erhalten und die Wahl nicht durchgeführt werden kann.

Die Operation ist fehlgeschlagen. Zu wenig Ressourcen.

Dieser Fehler besagt, daß der Tapi Treiber selbst keine Angaben machen kann warum die Aktion fehlgeschlagen ist. Mögliche Fehler sind: Es kann kein weiteres Gespräch aufgebaut werden weil bereits ein Gespräch existiert oder der Treiber kann dem Telefon gerade keine Befehle schicken.

Ein Parameter für den Aufruf ist nicht gültig:

Dieser Fehler kann mehrere Ursachen haben:

1. Sie haben eine Adresse angegeben, die von dem Gerät nicht unterstützt wird. Dieser Fehler tritt nicht auf, wenn Sie nur Adressen benutzen, die in der Liste der verfügbaren Adressen aufgelistet sind.
2. Sie haben Rufnummernunterdrückung (CLIR) ausgewählt, das Gerät unterstützt jedoch keine Rufnummernunterdrückung.
3. Das Gerät unterstützt keine Sprachverbindungen. Benutzen Sie einen Treiber, der Sprachverbindungen (INTERACTIVE VOICE) unterstützt.

Die angegebene Adresse ist ungültig für das benutzte Gerät:

Die ausgewählte Adresse kann nicht verwendet werden:

Sie haben eine Adresse angegeben, die von dem Gerät nicht unterstützt wird. Dieser Fehler tritt nicht auf, wenn Sie nur Adressen benutzen, die in der Liste der verfügbaren Adressen aufgelistet sind.

Das Gerät wird benutzt, die Funktion kann gerade nicht ausgeführt werden:

Das Gerät unterstützt vermutlich nur ein Gespräch gleichzeitig. Beenden Sie das Gespräch, bevor Sie einen weiteren Anruf tätigen.

8.2 Häufig gestellte Fragen

Dieser Abschnitt beantwortet häufig gestellte Fragen, die im Zusammenhang mit ESTOS ProCall auftreten.

Wo finde ich die neueste Version von ESTOS ProCall, und was hat sich daran geändert??

Die neueste ESTOS ProCall Software finden Sie immer unter <http://www.estos.de> im Bereich Download. Die Änderungen an der Software sind ebenfalls auf diesen Internetseiten dokumentiert.

Ein ständig aktualisiertes FAQ finden Sie im Supportbereich unter <http://www.estos.de/support/faq/>

Mit welchen Telefonen oder Telefonanlagen funktioniert ESTOS ProCall?

Prinzipiell mit allen Geräten für die es einen Tapi Treiber gibt. Wir haben eine Liste der uns bekannten Geräte unter <http://www.estos.de/support/> zusammengestellt.

Das Telefon Status Fenster wird nicht angezeigt, es kommt eine Fehlermeldung über Common Controls, was soll ich tun?

ESTOS ProCall benötigt bestimmte Windows Komponenten, die bei einem Original Windows 95 nicht vorhanden sind. Sie können entweder einen Internet Explorer oder die Datei 401comupd.exe installieren. Diese Datei finden Sie entweder aus der ESTOS ProCall CD unter Software\Windows Update oder aus unseren Internet Seiten im Bereich Support.

Ich habe mein Telefon an einer Telefonanlage angeschlossen. Es werden die Rufnummern immer mit einer 0 zuviel angezeigt. Was kann ich tun?

Stellen Sie unter Einstellungen / Standort die Amtskennziffer ein, die zuviel gemeldet wird. Wird die Rufnummer dann richtig angezeigt werden auch die Kontakte gefunden. Siehe auch [Standort Einstellungen](#).

Die Rufnummer wird nicht gefunden, der Name wird nicht angezeigt. Es existiert aber ein Kontakt mit dieser Rufnummer. Was kann ich tun?

Sie können unter [Einstellungen Suche](#) festlegen, welche Ordner durchsucht werden sollen. Sind alle gewünschten Ordner ausgewählt? Haben Sie die Rufnummer mit Vorwahl in Ihren Kontakten eingegeben? Haben Sie die Amtskennziffern in den [Standort Einstellungen](#) richtig eingestellt?

Die angezeigten Zeiten im Telefon Status Fenster stimmen um eine Stunde nicht mit denen im Journal überein. Was kann ich tun?(--Betrifft nur Win98--)

Überprüfen Sie, ob Sie in Ihrem System "Automatisch Sommerzeit/Winterzeit umschalten" unter

Einstellungen / Systemsteuerung / Datum Uhrzeit / Zeitzone eingestellt haben. ESTOS ProCall benötigt zur korrekten Darstellung der Uhrzeiten diese Einstellung.

An meiner Telefonanlage können Leistungsmerkmale (Wie Privatgespräche o.ä.) durch Eingabe von bestimmten Ziffern eingeleitete werden. Die Ziffern sollen nicht angezeigt werden. Was kann ich tun?

Verwenden Sie die [Standort Einstellungen Projekt](#) . Hier können Sie bestimmte Ziffernfolgen aus der Rufnummer ausblenden.

8.3 Fehler beim Programmstart

Nach dem Start der Software wird der TAPI Treiber für Ihr Telefongerät initialisiert und die Überwachung des Gerätes gestartet.

Beim Öffnen der Leitung können Fehler gemeldet werden, wenn die Kommunikation mit dem Gerät nicht möglich ist. Im folgenden sind die häufigsten Meldungen erklärt:

Das Gerät ist nicht angeschlossen oder der Treiber funktioniert nicht korrekt!

Diese Meldung des TAPI Treibers besagt, daß der Treiber die Schnittstelle zum Gerät zwar öffnen konnte, an dieser Schnittstelle jedoch kein Telefon angeschlossen ist, bzw. dieses nicht antwortet. Stellen Sie sicher, daß das Gerät mit den korrekten Kabeln angeschlossen ist. Siehe auch [Geräte installation und Anschlusshinweise](#).

Das Gerät ist nicht angeschlossen oder eine Komponente kann nicht gefunden werden!

Diese Meldung des TAPI Treibers besagt, daß der Treiber die Schnittstelle zum Gerät zwar öffnen konnte, an dieser Schnittstelle jedoch kein Telefon angeschlossen ist, bzw. dieses nicht antwortet. Stellen Sie sicher, daß das Gerät mit den korrekten Kabeln an der angegebenen seriellen Schnittstelle angeschlossen ist. Im Falle von ascom ISDN Telefonen mit PC-Dialer (EuriTel Pro TSP) beachten Sie bitte die [Geräte installation und Anschlusshinweise](#).

Die Schnittstelle zum Gerät ist belegt und kann nicht geöffnet werden!

Diese Meldung des TAPI Treibers besagt, daß der Treiber die Schnittstelle zum Gerät (z.B. die serielle Schnittstelle) nicht öffnen kann. Die Schnittstelle wird vermutlich bereits von einer anderen Applikation verwendet. Überprüfen Sie die auf Ihrem Computer installierte Software und stellen Sie sicher, daß keine andere Software diese serielle Schnittstelle benutzt. Dies kann z.B. bei Fax Programmen oder Palm Synchronisations Software der Fall sein.

Das Gerät unterstützt nicht das benötigte 'Interactive Voice'!

Das ausgewählte Gerät unterstützt keine ankommenden Anrufe. Wenden Sie sich an den Hersteller des TAPI Treibers für Ihr Telefon.

8.4 TAPI Treiber

Zum Betrieb dieser Software ist ein TAPI Treiber für Ihr Telefon oder TK-Anlage notwendig, der die Funktion interactive Voice unterstützt.

Eine ausführliche und aktuelle Liste von dieser Software unterstützten Treiber finden Sie auf dem Internet unter: <http://www.estos.de/support/>.

Ein TAPI Treiber ist eine Systemkomponente, die vom Hersteller Ihres Telefons oder Ihrer Telefonanlage zur Verfügung gestellt wird (kostenlos oder auch kostenpflichtig).

Der TAPI Treiber stellt die Verbindung zwischen der CTI Software und dem Telefonendgerät her. Jeder TAPI Treiber unterstützt unterschiedliche Funktionen, je nach Implementierung. Es sind nicht immer alle Funktionen am PC verfügbar, die Sie am Telefon selbst ausführen können.

8.5 Info über ESTOS ProCall

ESTOS ProCall ist ein Produkt der ESTOS GmbH, Alpspitzstr. 34, D-82319 Starnberg.

Produkt Updates finden Sie unter <http://www.estos.de>

Häufig gestellte Fragen und Antworten, sowie Support erhalten Sie unter <http://www.estos.de>

Support per E-Mail erhalten Sie unter support@estos.de

Microsoft und Microsoft Outlook sind entweder eingetragene Warenzeichen oder Warenzeichen der Microsoft Corporation in den Vereinigten Staaten von Amerika.