

# MODUL "TK-Connect"

# TELEFONANLAGEN BETREIBEN MIT H&H

AB VERSION 13.0.1.142 ODER HÖHER

# Inhalt

1.	Vorwort	03
2.	Einrichtung	04
2.1.	Einrichtung in der H&H Software	04
	Prüfung / Schaffung der Voraussetzungen für die Einrichtung von H&H TK-Connect	04
3.	Bedienung und Funktion	09
3.1.	Grundlegende Funktionen	09
3.2.	Eingehende Anrufe	09
3.3.	Anrufe aus H&H starten	10
4.	Weiterführende Informationen	10
A	Anhang	11



# **H&H TK-Connect**

### **TELEFONANLAGEN BETREIBEN MIT H&H**

### 1. Vorwort

Grundlage für den Einsatz von H&H TK-Connect ist das H&H Software - Basismodul.

Hinweis für TK-Anlagenbetreiber bzw. TK-Anlagenhersteller: Technische Spezifikationen und Informationen zum Betrieb von TK-Anlagen mit H&H finden Sie im Anhang A am Ende dieses Handbuchs.

#### Funktionsbeschreibung:

Mit H&H ist es möglich mit TK-Anlagen nach außen zu kommunizieren und in H&H auf Anrufe reagieren und Informationen zum Anrufenden sichtbar zu machen.

#### Voraussetzungen:

Vorausgesetzt werden grundlegende Kenntnisse im Umgang mit MS Windows und der H&H Softwarelösung (Basismodul). Grundlagen und der Umgang mit dem Basismodul der H&H Software finden Sie im Handbuch "Basismodul -First Steps".



# **H&H TK-Connect**

### 2. Einrichtung

#### 2.1. Einrichtung in der H&H Software

#### Prüfung / Schaffung der Voraussetzungen für die Einrichtung von H&H TK-Connect

**Schritt 1:** - Download der Dateien. Auf der Internetseite von H&H Software können Sie unter "*Die Software >> Die Aufbaumodule >> H&H TK-Connect*" ( oder unter dem Direktlink: https://www.hundh-software.de/hh-tk-connect/ ) die Telephony Binaries.zip, welche die folgenden Dateien enthält, downloaden:

- Interact.exe
- HH\_00094 (Ini-Eintrag [Telephony\_CTI,Phone Book Exort Path] erzeugen).xml.DATA.cdf.xml
- HH\_00095 (Ini-Eintrag [Telephony\_CTI,Phonecall Command] erzeugen).xml.DATA.cdf.xml

Schritt 2: - Prüfen Sie, ob die DATA.cdf Dateien schon importiert wurden: Öffnen Sie dazu die H&H Software. Gehen Sie dann auf den Menüpunkt HILFE - INFO und klicken auf den Button "Alle" (Abb. 001).

Es öffnet sich die "Übersicht über alle importierten DATA.CDF's" Abb. 002). Scrollen Sie bis zur Indexnummer 94 und 95. Sind diese vorhanden, fahren Sie mit **Schritt 4** fort.

Falls die beiden oder einer der beiden Einträge, mit der Index-Nummer 94 und 95 noch nicht vorhanden sind, fahren Sie bitte mit **Schritt 3** fort.

Schritt 3: - DATA.cdf's importieren: Öffnen Sie dazu den H&H Programmordner und



001

🚀 Info zu H&H Software

HEH

System: H&H Software

Datenbank: HHSW

Last DATA.CDF

EXE: Version 13.0.1.142 / CDL: Idx00387.cd

Last DATA.CUF: Name: HH\_00094 (Ini-Eintrag [Telephony\_CTI','Phone Book Export Path'] erzeugen).xml Index: 94 CDF Date: 17.12.2019 / Load Date: 21.01.2020

Description: Ini-Eintrag ['Telephony/CTI','Phone Book Export Path'] erzeugen.Pfad zum Ordner in welcher Alle

BLZ: Gültig ab: 05.12.2011 / Import: 21.11.2011

suchen Sie die Datei: CDL.exe, klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen im Kontextmenü den Eintrag "Als

Abb.

100000	🙀 ADL, CDL, CDF - Compiler (DB:HHSW , DSN:HHSW) 🛛 — 🔲 🛛 🛛
	File Hilfe
	Import
	Close
1000	
1000	
1100	
119668	
10000000	

Administrator ausführen" (Abb. 003).

Es öffnet sich der CDL Compiler (Abb. 004).

Wählen Sie im Menü "File" den Punkt "*Import…*" und rechts unten im Dateidialogfenster den Filter "DATA-CDF" (Abb.

06	Neuer	Urdner		8 *	u e
	10 1	Name	Änderungsdatum	Тур	Größe
		HH_00094 (Ini-Eintrag ('Telephony_CTI', 'Phone Book Export Path') erzeugen).xm	17.12.2019 17:50	XML-Dokument	
5		HH_00095 (Ini-Eintrag ['Telephony_CTI', 'Phonecall Command'] erzeugen).aml.D	21.01.2020 11:29	XML-Dokument	
i l		12			



005). Jetzt wählen Sie die entsprechende CDL Datei (Abb. 006) und klicken auf "*Öffnen*".

Die Datei wird nun verarbeitet. Eine Sicherheits-



abfrage "ob Sie den Eintrag erzeugen" wollen, beantworten Sie mit "Ja" (Abb. 007).



Nach der Verarbeitung öffnet sich das Fenster "Erledigt" (Abb. 008), welches Sie mit

"Ok." schliessen. Wiederholen Sie diesen Vorgang für jede weitere DATA.cdf Datei, welche Sie importieren wollen.

**Schritt 4:** - Exportverzeichnis anlegen. *Hintergrund:* Im Exportverzeichnis werden alle Kontakte, welche Telefonnummern enthalten, als Telefonbuch im CSV-Format (Phonebook\_HHSW.txt) hinterlegt. Über dieses Telefonbuch bekommt die Telefonanlage alle Infos zur Interaktion.

Öffnen Sie dazu den Arbeitsplatz (C:) und legen Sie unter C:\ einen neuen Ordner, mit dem Namen "**TelephonyCTI**", an.

Wechseln Sie nun in diesen Ordner und klicken in die Adressleiste (Abb. 009) und kopieren sich den Pfad. Wechseln

	ne Einstellu	ingen		
	e Eige <b>nscha</b>	ften		
	temeinstellung	en Systemeinstell	ungen 2	
b. 010	and an	Records Drafts	Existen	Lieferbard
Abl		Barcode Profile	Felertage	Lieterbed

Book Export Path", in welches Sie den kopierten Pfad einfügen (Tastenkombination: Strg + V) (Abb. 012). Bestätigen Sie dies mit Klick auf den Button "*Speichern*".



Wie ins Abb. 013 zu sehen, befindet sich nun der Wert im Schlüssel "Phone Book Export Path".

Schliessen Sie nun H&H komplett. Starten Sie H&H nun neu und sie werden sehen, dass im Export Pfad eine neue Datei "Phonebook\_HHSW.txt" angelegt wurde (Abb. 0014).

>> Wichtiger Hinweis: Der Export und die Aktualisierung des Telefonbuchs erfolgt nur einmal am Tag, während des Starts der H&H Software, und nur wenn ein gültiger Exportpfad in der Systemeinstellungen INI (siehe oben)



Sie im Anschluss ins H&H und öffnen in der Toolbox (Menü Fenster -> Toolbox) die "Systemeinstellungen 2" (Abb. 010) und suchen Sie den Eintrag "**Telephony/** CTI" und öffnen Sie den Eintrag "*Phone Book Export Path*" per Doppelklick (Abb. 011).

Es öffnet sich das Fenster "Telephony/CTI.Phone





gefunden wurde. -> Dieser Pfad muss bei JEDEM CLIENT (welcher mit der Telefonanlage interagieren möchte) angelegt werden und gleich sein!



**Schritt 5:** - Interact.exe kopieren: Zum Schluss der Einrichtung müssen Sie nun noch die "Interact.exe" in das Hauptverzeichnis, neben die H&H Software.exe, legen. Der Speicherort der Datei ist zwingend so vorgeschrieben.

Schritt 6: - Um den korrekten Zugriff auf Interact.exe zu ermöglichen, müssen folgende zwei Vorraussetzungen erfüllt sein:

- Zugriff einer Telefonanlage auf die Interact.exe im Administratormodus ermöglichen
- Benutzerkontensteuerung für Interact.exe deaktivieren

Schritt 6.1: - Zugriff einer Telefonanlage auf die Interact.exe im Administratormodus ermöglichen.

Dazu gehen Sie wie folgt vor:

Im Dateiexplorer mit der rechten Maustaste auf die Datei Interact.exe klicken und im nun erscheinenden Kontextmenü "Eigenschaften" auswählen.

Infragistics2	<u>L</u> öschen <u>U</u> mbenennen
lnfragistics2	Eigenschaften
Interact.exe	
1 Element ausgewählt (18,5 KB)	



Im sich nun öffnenden Eigenschaftenfenster (Abb. 015) wählen Sie die Registerkarte "*Kompatibilität*" und setzen den Haken bei "**Programm als Administrator ausführen**". Mit "*Übernehmen*" bestätigen.

Danach klicken Sie auf den Button "*Einstellungen für alle Benutzer ändern*" und setzen den Haken auch bei "**Programm als Administrator ausführen**" (Abb. 016).

Beide Fenster mit "Übernehmen" bestätigen und anschliessend verlassen Sie das .



#### Schritt 6.2: - Benutzerkontensteuerung für Interact.exe deaktivieren:

Drücken Sie die Windows-Starttaste unten links und wählen Sie den Eintrag "*Einstellungen*" (Abb. 019). Es öffnet sich "Windows-Einstellungen" (Abb. 020).



Geben Sie oben im Suchfeld "Systemsteuerung" ein und drücken auf das Kontextmenü "Systemsteuerung".

	Einstellun	gen			-	
			Windows-Einstellungen			
			Systemsteuerung Systemsteuerung	×		
Abb. 020	旦	System Anzeige, Benachrichtigungen, Sound, Stromversorgung	Geräte Bluetooth, Drucker, Maus	[	Telefon Android-Smartphone o iPhone verknüpfen	

Wählen Sie die Kategorie "Benutzerkonten" (Abb. 021).

	Systemsteaching whice systemsteachain	Jacon en c		
	← → · ↑ 🔯 > Systemsteuerung	Alle Systemsteuerungselemente >	V O Systemsteuerung durchsu X	S
	Einstellungen des Computers a	Anzeige: Kleine Symbole 🔻		
	Anmeldeinformationsverwaltung	R Arbeitsordner	읍 Autodesk-Plot-Manager	
71	Rutomatische Wiedergabe	🍇 Benutzerkonten	RitLocker-Laufwerkverschlüsselung	
ADD. U	🕲 Center für erleichterte Bedienung	Dateiversionsverlauf	Datum und Uhrzeit	

Anschließend wählen Sie die Option "*Einstellungen der Benutzerkontensteuerung ändern*" wie in der Abb. 022 zu sehen.





H&H Software Handbuch - Modul "TK-Connect" - Telefonanlagen betreiben mit H&H

www.hundh.de

Im neuen Fenster "Einstellungen für Benutzerkonten" stellen Sie den Regler auf die unterste Stufe, um die Benutzerkontensteuerung abzuschalten.

	Einstellungen f ür Benutzerkontensteuerung	_		×
	Benachrichtigungen über Änderungen am Computer auswählen Mithilfe der Benutzerkontensteuerung kann verhindert werden, dass potenziell schädliche Programme Änderungen an Ihrem Computer vornehmen.			
	Weitere Informationen zu den Einstellungen für die Benutzerkontensteuerung			
	<ul> <li>In folgenden Situationen nie benachrichtigen:         <ul> <li>Appsversuchen, Software zu installieren oder Änderungen am Computer vorzunehmen.</li> <li>Ich ändere Windows-Einstellungen.</li> </ul> </li> <li>Ich ändere Windows-Einstellungen.</li> <li>Nicht empfohlen.</li> </ul>			
Abb. 023	O OK Abbree	hen	]	
Sp	peichern Sie Ihre Einstellungen abschließend mit " <i>OK</i> ".			

**Schritt 7:** - Befehl für den Ruf nach Aussen eintragen / kontrollieren / anpassen:

Um H&H eine Verbindung zu einer TK-Anlage zu ermöglichen, benötigt H&H einen speziellen, für die jeweilige TK-Anlage passenden, Befehl.



Diesen erhalten Sie generell vom Anlagenbetreiber. Wenden Sie sich dazu bitte an Ihren Anlagenbetreiber oder auch an uns. *Hinweis:* Beim Import der DATA.cdf wird der Befehl für die Anlage "TKSuite" als Beispiel gesetzt.

#### An diesem Beispiel TK-Anlage: TKSuite erläutern wir den Aufbau des Befehls:

Aufbau des Befehls: tksuite:{Number}?call	·····	Der Befehl von Ihrem TK-Betreiber beinhaltet einen
		Platzhalter für die zu wählende Rufnummer. Dieser
		Platzhalter ist in H&H immer mit <mark>{Number}</mark> zu
		befüllen.

Lautet also ein möglicher Befehl eines Anlagenbetreibers: **Call:0341123456:out**, dann ist 0341123456 durch den Platzhalter {Number} zu ersetzen -> **Call:{Number}:out** 

#### HINWEIS für TK-Anlagenbetreiber-/Hersteller: -> Siehe Anhang A1.2.

Sie haben nun die Einrichtung und Vorbereitung für den Einsatz des H&H TK-Connect Moduls abgeschlossen und können im nächsten Kapitel



H&H Software Handbuch - Modul "TK-Connect" - Telefonanlagen betreiben mit H&H

# 3. Bedienung & Funktionen

#### 3.1. Grundlegende Funktionen

Mit H&H TK-Connect ist es Anwendern der H&H Software, unter Nutzung einer TK-Anlage, möglich:

- Eingehende Anrufe als Kontakt aufrufen zu lassen
- Anrufe direkt aus H&H Kontaktmanager starten zu lassen



Damit haben sie bei eingehenden Anrufen, so-

fort alle relevanten Informationen zum Anrufenden im Kontaktmanager verfügbar und können schnell und einfach weitere Schritte, ohne lange Wartezeiten für den Anrufenden, realisieren.

System Solutiuons AG] [Anruf: 13:10 Uhr]

nente Kundenschriftverkehr Vertrieb Historie Benutzerdef. Felder

~

Abb. 026

und Steuerberatungsgesellschaft] (Anruf: 14:32 Uhr)

Adresse Ansprechpartner

Anrede /Anredetext: Frau

Da H&H TK-Connect bei jedem idendifiziertem Anruf ein Kontaktfenster startet, sehen Sie (falls sie nicht direkt ran gehen konnten) wer wann angerufen hat (Abb. 026), und können gleich über die Kontaktfenster reagieren und zurück rufen.

So lassen sich Anrufe nach außen,

Telefon / Fax	0351 - 22 44 33 6
Mobiltelefop	0177 - 00 99 88 77
Email Doppell	klick für Anruf sconsulting-halle.de
Internet Gehe zu	www.businessconsulting-halle.de

dank H&H TK-Connect, ebenfalls schnell und bequem starten. Dabei ist die Nutzung denkbar einfach.

Hauptansprechpartner - HAP

2

✓ Sehr geehrte Frau

Wie dies im Einzelnen funktioniert, erläutern wir in den kommenden Kapiteln.

#### 3.2. Eingehende Anrufe

Wird beim Anruf die Nummer des Kontaktes übermittelt und ist dieser Kontakt im H&H vorhanden (mit der entsprechenden Nummer (Telefon, Mobil, Fax), so geht im H&H bei Anruf ein Fenster mit dem Kontakt des Anrufenden auf.

Eine spezielle Bedienung ist hierbei nicht notwendig.

Reagieren Sie auf das sich öffnende Fenster nicht, dann bleibt es so lange geöffnet, bis Sie es entweder schliessen, oder H&H beenden. Somit können Sie auch auf verpasste Anrufe (es wird in der Fenstertitelleiste die Uhrzeit des eingehenden Anrufs angezeigt (Abb. 026)) später reagieren.



#### 3.3. Anrufe aus H&H starten

Um einen Anruf aus H&H zu starten, klicken Sie doppelt auf den Bezeichner neben der zu wählenden Rufnummer (z.B. "Mobiltelefon").

Diese Bezeichner mit Ruffunktion finden Sie an folgenden Stellen:

- Kontaktliste (rechts unten) (Abb. 028)
- Im Kontakt Hauptkontakt (Abb. 029)
- Im Kontakt Ansprechpartner (Abb. 030)

**Hinweis:** Sie erkennen "sensitive", also für die Telefoniefunktion vorbereitete Bezeichner daran, dass sie beim überfahren mit der Maus eine orangene Farbe annehmen.

Ein Anruf wird nur ausgelöst, wenn in dem Feld neben dem entsprechneden Bezeichner eine Nummer steht.

Abb. 028	Kopieren	Löschen	0123 - 456 789 00           0178 - 098 765 432           0178 765 432	Status Stol ir Anruf) Verlasses
Abb. 029	ervice GmbH	LKZ / PLZ / Ort Telefon / Fi Mobilte Doppel Email Geh Internet Geh	DE 98765 F ax 0123 - 456 789 00 klick für Anruf 18 765 43 e zu kunze@dss-ag.com e zu www.dss-ag.com	legensburg 2
\bb. 030	Auto	Telefon: Fax: Mobiltatefon: Email: Doppelkli Internet: Gehe z	0123 - 456 789 02 0123 - 456 789 09 0179 - 98 87 76 553 ck für Anruf	

### 4. Weiterführende Informationen

Um die gesamte Funktionalität von H&H zu erlernen, empfehlen wir unser professionelles Schulungsprogramm. Hier lernen Sie alle Funktionen, auch anhand von praktischen Beispielen, kennen. Wir empfehlen daher Ihnen und Ihren Mitarbeitern an einer entsprechenden Schulung teilzunehmen.

Mehr Informationen dazu unter: http://www.hundh-software.de/schulung-seminare/

#### Näheres zu den TK-Anlagen

Um die speziellen Eigenschaften zu erfahren und die Konfiguration Ihrer TK-Anlage vorzunehmen, setzen Sie sich bitte mit dem Anbieter Ihrer TK-Anlage zusammen.

#### **TK-Anlagen - Anbieter**

Anbieter von TK-Anlagen und Systemen, welche mit H&H kooperieren wollen, können sich gerne an uns wenden. Wir freuen uns auf Ihren Kontakt.



# A1 Anhang A

Ľ

#### A1.1. Aufbau der "Phonebook\_HHSW.txt" CSV Datei

Wie in Abbildung A001 zu sehen, hat die Datei folgenden Aufbau:

Format: CSV - Tabulator getrennt | Dateiendung: txt

Aufbau des Headers:

**Hinweis zu den Telefonnummern:** Telefon- /Fax- und Mobilnummern sind OHNE Sonderzeichen wie "-", "/", Leerzeichen o.ä. formatiert. Die Ziffern müssen als ein Block zu einer Nummer zusammen stehen. Der Aufbau stellt sich wie folgt dar: Landeskennzeichen z.B. 0049 für Deutschland, ohne nachfolgende Null, oder Ortsvorwahl ohne Landeskennzeichen, dafür mit führender Null.

Ph	onebook_HHSW.txt - Editor								
<u>D</u> atei	<u>B</u> earbeiten F <u>o</u> rmat <u>A</u> nsicht <u>H</u> i	lfe							
Konta	ktID Firma Name	Vorname	Telefon	Fax	Mobil	Email	PLZ	Ort	Strass
1	H&H Software GmbH	Gröger	Michael	0341442	4518	0341442	4520	017728	55139
2	Das Conzept Center	Opre	Marc	0341420	4974	0341	017670	806407	opre@co
4	Digital Dynamic GmbH	Schneid	nneider Susanne 012344			20509	012344420510		
85	Mayer-Schulze Produkt	ions GmbH	Wohnraum	design á	la cart	e	Mayer-	Schulze	Karl-He
86	Mayer-Schulze Produktions GmbH Wohnrau			design á la carte Grün			Grünwa	ld	Jessica
88	H&H Software F&E GmbH Opre Marc			0341442	4518	0341	017670	806407	opre@ht
89	Mayer-Schulze Produkt	ions GmbH	Wohnraum	design á	i la cart	e	Bond	James	0341123
91	Delta System Solutiuo	ns AG	Kunze	Harald	0123456	78900	012345	678909	0178098
92	Delta System Solutiuo	ns AG	Müller-	Seidel	Janine	0123456	78902	012345	678909
94	Kanzlei Hanke & Partner Hanke Rudolf			06999778855 069997788			8851	851 01719911332	
95	Kanzlei Hanke & Partn	er Kunze	Sabine	0699977	8858	0699977	8851		kunze@h
96	Berger Jenni	fer	0341321	654987		0166987	123654	jen.be	r2019@gma
97	Möbeldesign GmbH	Kowalsk	i	Jana	0351987	654321	035198	7654322	
98	Möbeldesign GmbH	Schneid	ler	Fritz	0351987	654321			schneid
99	Böhme Ullrich			0177998866553 boehme.ull@gr			ull@gma:	il.com	
	Tischlerei Stallgruber Stallgruber		uber	Josef 08141999888			08141999887		



#### A1.2. Aufruf der Interact.exe durch die TK-Anlage

Bei einem Anruf von außen, ruft die TK Anlage die "Interact.exe" auf, welche dann, anhand der übermittelten Rufnummer, den entsprechenden Kontakt in H&H öffnet.

#### Bitte beachten Sie zuvor, dass dies nur funktioniert wenn die H&H Software läuft!

Schematischer Ablauf der Interaktion zwischen TK-Anlage und H&H Software: Es geht ein Anruf von außen ein. Die TK-Anlage sucht anhand der Rufnummer in der CSV Datei "**Phonebook\_ HHSW.txt**, die entsprechende KontaktID heraus und startet die Interact.exe mit einem Parameteraufruf, welcher die KontaktID beinhaltet. Ausführbare Programmdatei Parameter

Interact.exe Contact:ID=00000:Open

Aufruf der Exe + Parameter:

KontaktID aus der CSV Datei.

*Hinweis:* Im Parameter dürfen KEINE Leerzeichen enthalten sein. Lediglich zwischen Exe und Parameter muss generell ein Leerzeichen stehen.

Die Interact.exe wird erst mit dem Aufruf gestartet und beendet sich nachdem der Aufruf erfolgt ist wieder (Adresse geöffnet wurde) und wartet auf den nächsten möglichen Aufruf.

Die Interact.exe wird erst mit dem Aufruf gestartet und beendet sich nachdem der Aufruf erfolgt ist wieder (Adresse geöffnet wurde) und wartet auf den nächsten möglichen Aufruf.



