

Für die Telefonie steht in DokuWork eine Anbindung an verschiedene SoftPhones bereit. Neben der Windows-Wählhilfe (keine Anrufüberwachung möglich) kann u.a. auch die kostenfreie Freeware Phoner ([www.phoner.de](http://www.phoner.de)) verwendet werden oder die leistungsfähigere aber kostenpflichtige PhoneSuite ([www.phonesuite.de](http://www.phonesuite.de)). Mit beiden Soft-Phones ist eine Anrufüberwachung zur Erkennung des Anrufers möglich.

Neben der bisherigen Lösung mit Phoner gibt es seit Anfang 2015 eine weitere (allerdings kostenpflichtige) CTI-Lösung. Mit dem Einsatz der PhoneSuite ist es künftig unerheblich, ob ein ausgehendes Telefonat aus DokuWork heraus angestoßen wird oder ob man den Anruf direkt im SoftPhone anwählt. Um einen Anrufer zu identifizieren, benötigt PhoneSuite die zusätzliche FonLook Überwachung nicht.

Ist der Anrufer in den DokuWork eigenen Kontaktdaten hinterlegt, lässt sich der Kontakt sofort bei Eingang des Anrufs per Mausklick in DokuWork öffnen und schon während des Gesprächs kann eine Gesprächsnotiz erfasst werden. Bei Bedarf lässt sich das Telefonat anschließend in den DokuWork eigenen Workflow einspeisen. Diese Funktionalität gilt sowohl für die Verwendung von Phoner, als auch für die Verwendung der PhoneSuite.

Installation und Einrichtung der Phoner- und PhoneSuite-Anbindung an DokuWork sind hier beschrieben. Konfiguration und Inbetriebnahme der beiden SoftPhones (abhängig von der Hardware) ist hingegen nicht Teil dieser Beschreibung. Informationen zur Konfiguration von Phoner oder PhoneSuite entnehmen Sie bitte den jeweiligen Herstellerbeschreibungen.

## 1.) Anbindung PhoneSuite :

### 1.a) Download und Installation der PhoneSuite

Nur die Professional Version der PhoneSuite ist für die DokuWork-Anbindung verwendbar (ActiveX Unterstützung notwendig). Je Telefon-Arbeitsplatz beträgt die Lizenzgebühr derzeit 42 EUR zzgl. MwSt (Stand 01/2015).

Download von der Hersteller-Website (auch als 30 Tage Testversion) :  
[http://www.phonesuite.de/download-de/phonesuite\\_setup\\_3x.zip](http://www.phonesuite.de/download-de/phonesuite_setup_3x.zip)

**Bei der Installation muss unbedingt die Verwendung von ActiveX gesetzt sein !**

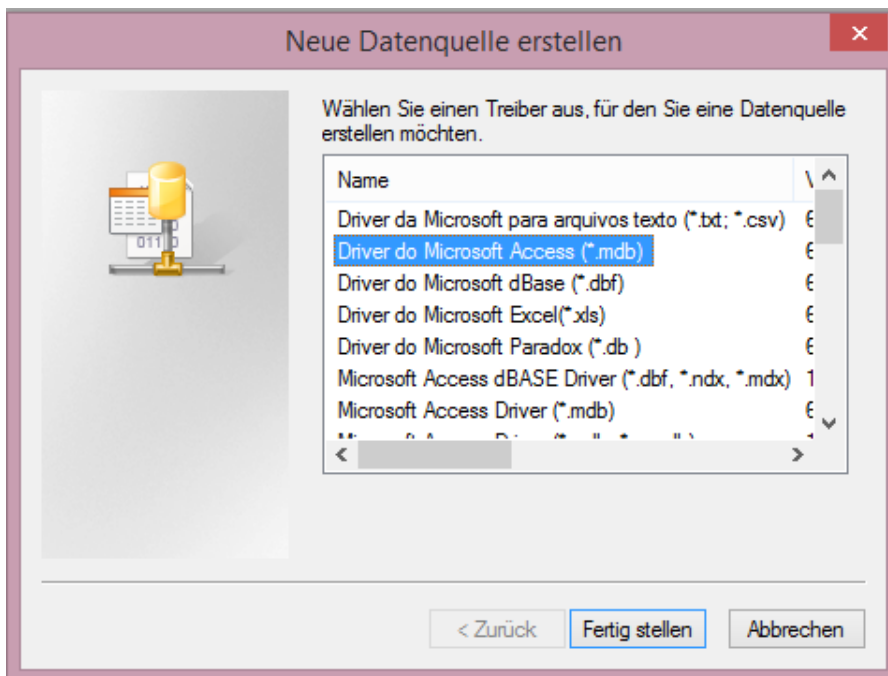


### 1.b) Einbindung der DokuWork-Kontakte in PhoneSuite :

Die Einbindung der DokuWork Kontakte in PhoneSuite dient der Erkennung des Anrufers, vor allem dann, wenn DokuWork nicht aktiv ist. Weiterhin kann auch ohne laufende DokuWork-Instanz ein Anruf ausgeführt werden (Suchfunktion in PhoneSuite). Mit PhoneSuite selbst angewählte Anrufe sind in DokuWork ebenfalls protokolliert (Journalanbindung).

Es handelt sich hierbei nicht um eine sogenannte Importlösung, bei der die (DokuWork) Kontaktdaten nur dann aktuell sind, wenn sie gerade eingelesen wurden, sondern um eine dauerhafte Anbindung der DokuWork-Datenbank in die PhoneSuite per ODBC.

Für PhoneSuite wird demnach ein ODBC Zugriff an DokuWork benötigt. Hierzu erstellen Sie eine Benutzer-DSN, die einen der vorhandenen 32 bit MS Access Treiber verwendet.



Benennen Sie die DSN mit einem passenden Namen (z.B. DokuWorkPhoneSuite).

Die einzubindende Datenbank liegt im Datenpfad von DokuWork. Der Pfad ist in den Programmeinstellungen hinterlegt.

Bei MySQL basierten Datenhaltungen lautet der Dateiname immer

„**DOWdatMySQL.mdb**“,

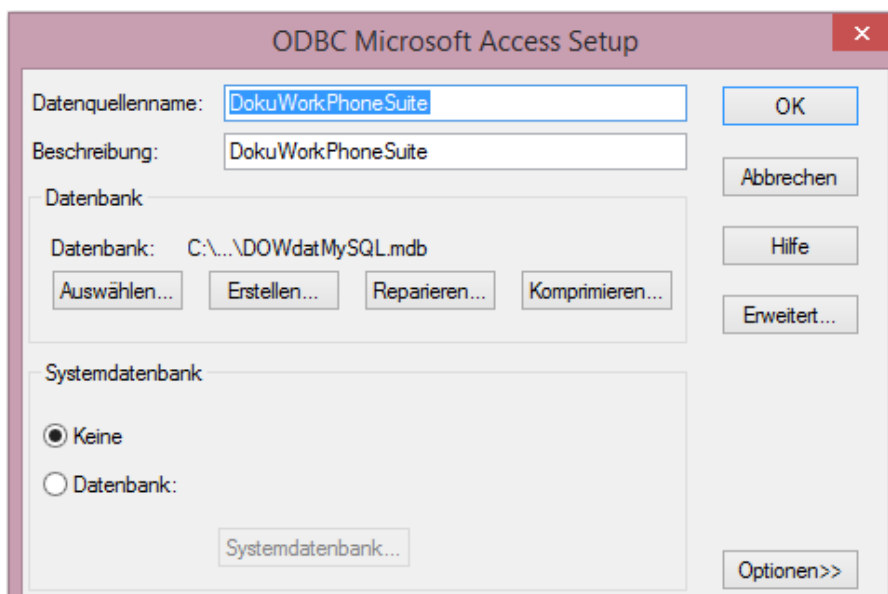
in den MS Access basierten Systemen üblicherweise

„**DOWdat02.mdb**“

oder

„**DOWdat2010.mdb**“.

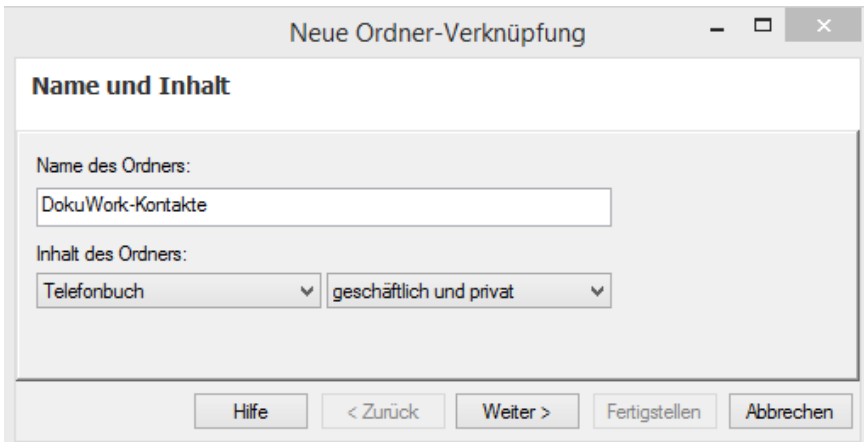
In den MySQL basierenden Systemen lässt sich alternativ auch eine bereits vorhandene DokuWork-DSN verwenden. In dem Fall wird direkt auf die MySQL Datenbank zugegriffen.



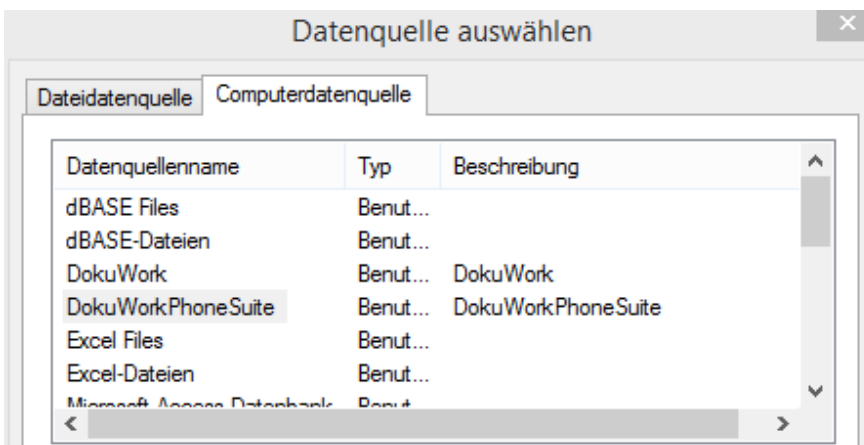
Ist die Benutzer DSN angelegt, lässt sich die DokuWork-Kontakttable mit folgender Menüfunktion im laufenden PhoneSuite-Programm einbinden (nicht alle Screens sind hier gezeigt):

Telefonbuch ==> Neu ==> Neue Ordner Verknüpfung ==> Outlook, ODBC, Textdateien ...

Als Typ der Datenquelle wählen Sie in der Liste „**ODBC**“ aus und klicken auf „**weiter**“.

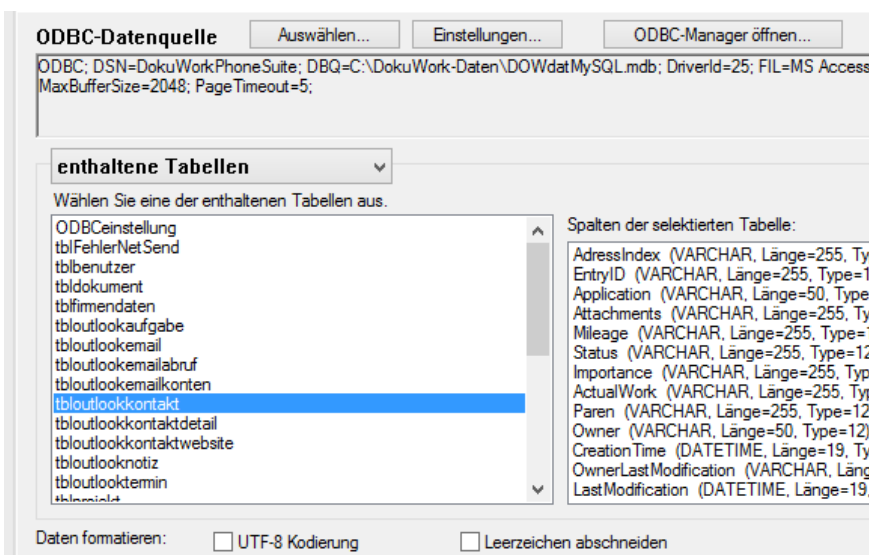


Geben Sie Namen und Inhalt des Ordners an und klicken Sie auf „**weiter**“.



Datenquellename	Typ	Beschreibung
dBASE Files	Benut...	
dBASE-Dateien	Benut...	
DokuWork	Benut...	DokuWork
<b>DokuWorkPhoneSuite</b>	Benut...	DokuWorkPhoneSuite
Excel Files	Benut...	
Excel-Dateien	Benut...	
Microsoft Access Datenbank	Benut...	

Wählen Sie anschließend die zuvor erstellte DSN aus ( hier = „**DokuWorkPhoneSuite**“).



ODBC; DSN=DokuWorkPhoneSuite; DBQ=C:\DokuWork-Daten\DOWdatMySQL.mdb; DriverId=25; FIL=MS Access; MaxBufferSize=2048; PageTimeout=5;

**enthaltene Tabellen**

Wählen Sie eine der enthaltenen Tabellen aus.

enthaltene Tabellen	Spalten der selektierten Tabelle:
ODBCeinstellung	AdressIndex (VARCHAR, Länge=255, Typ
tblFehlerNetSend	EntryID (VARCHAR, Länge=255, Type=12
tblbenutzer	Application (VARCHAR, Länge=50, Type=
tbldokument	Attachments (VARCHAR, Länge=255, Typ
tblfirmendaten	Mileage (VARCHAR, Länge=255, Type=1;
tbloutlookaufgabe	Status (VARCHAR, Länge=255, Type=12)
tbloutlookemail	Importance (VARCHAR, Länge=255, Type
tbloutlookemailabruf	ActualWork (VARCHAR, Länge=255, Typ
tbloutlookemailkonten	Parent (VARCHAR, Länge=255, Type=12)
<b>tbloutlookkontakt</b>	Owner (VARCHAR, Länge=50, Type=12)
tbloutlookkontaktdetail	CreationTime (DATETIME, Länge=19, Typ
tbloutlookkontaktwebsite	OwnerLastModification (VARCHAR, Länge
tbloutlooknotiz	LastModification (DATETIME, Länge=19,
tbloutlooktermin	
tblsicherheit	

Daten formatieren:  UTF-8 Kodierung  Leerzeichen abschneiden

Die anzubindende Tabelle ist in der Datenbank benannt als „**tblOutlookKontakt**“.

Klicken Sie anschließend auf „**weiter**“.

Spaltenname	Anzeige	Format	Format-Beschr...
<input checked="" type="checkbox"/> AdressNummer	AdressNum...	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> AdressKennzahl	AdressKen...	Zahl	32 Bit; INTEGER
<input type="checkbox"/> AdressKennzeichen	AdressKen...	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> Kategorie	Kategorie	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> Branche	Branche	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> Anrede	Anrede	Text	variable Länge i...
<input checked="" type="checkbox"/> Vorname	Vorname	Text	variable Länge i...
<input checked="" type="checkbox"/> Nachname	Nachname	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> Firma	Firma	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> StrassePrivat	StrassePrivat	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> PostfachPrivat	PostfachPri...	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> PlzPostfachPrivat	PlzPostfac...	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> PLZPrivat	PLZPrivat	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> OrtPrivat	OrtPrivat	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> LandPrivat	LandPrivat	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> StrasseGeschäft	StrasseGes...	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> PostfachGeschäft	PostfachG...	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> PlzPostfachGeschäft	PlzPostfac...	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> PLZGeschäft	PLZGeschäft	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> OrtGeschäft	OrtGeschäft	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> LandGeschäft	LandGesc...	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> StrasseAndere	StrasseAnd...	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> PostfachAndere	PostfachA...	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> PlzPostfachAndere	PlzPostfac...	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> PLZAndere	PLZAndere	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> OrtAndere	OrtAndere	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> LandAndere	LandAndere	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> Standardadresse	Standarda...	Zahl	32 Bit; INTEGER
<input checked="" type="checkbox"/> Ansprechpartner	Ansprechp...	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> FunktionAnsprechpartner	FunktionAn...	Text	variable Länge i...
<input checked="" type="checkbox"/> Ansprechpartner2	Ansprechp...	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> FunktionAnsprechpartner2	FunktionAn...	Text	variable Länge i...
<input checked="" type="checkbox"/> Ansprechpartner3	Ansprechp...	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> FunktionAnsprechpartner3	FunktionAn...	Text	variable Länge i...
<input checked="" type="checkbox"/> Haupt TelefonGeschäft	Haupt Telef...	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> Anschluss	Anschluss	Text	variable Länge i...
<input checked="" type="checkbox"/> Sonstiges Telefon	Sonstiges T...	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> AnschlussSonstiges Telefon	Anschluss...	Text	variable Länge i...
<input checked="" type="checkbox"/> TelefonGeschäft 1	TelefonGe...	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> AnschlussGeschäft 1	Anschluss...	Text	variable Länge i...
<input checked="" type="checkbox"/> TelefonGeschäft 2	TelefonGe...	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> AnschlussGeschäft 2	Anschluss...	Text	variable Länge i...
<input checked="" type="checkbox"/> TelefonPrivat 1	TelefonPriv...	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> AnschlussPrivat 1	Anschluss...	Text	variable Länge i...
<input checked="" type="checkbox"/> TelefonPRivat 2	TelefonPRi...	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> AnschlussPrivat 2	Anschluss...	Text	variable Länge i...
<input checked="" type="checkbox"/> Funktelefon	Funktelefon	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> AnschlussFunktelefon	AnschlussF...	Text	variable Länge i...
<input checked="" type="checkbox"/> Autotelefon	Autotelefon	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> AnschlussAutotelefon	Anschluss...	Text	variable Länge i...
<input checked="" type="checkbox"/> Mobiltelefon	Mobiltelefon	Text	variable Länge i...
<input type="checkbox"/> AnschlussMobiltelefon	Anschluss...	Text	variable Länge i...

Klicken Sie auf den Button „**keine**“ um alle (vorbelegten) Haken in der Liste zu entfernen.

Danach wählen Sie die folgenden Einträge an :

AdressNummer  
 Vorname  
 Nachname  
 Ansprechpartner  
 Ansprechpartner2  
 Ansprechpartner3  
 HaupttelefonGeschäft  
 SonstigesTelefon  
 TelefonGeschäft1  
 TelefonGeschäft2  
 TelefonPrivat1  
 TelefonPRivat2  
 Funktelefon  
 Autotelefon  
 Mobiltelefon  
 TelefaxGeschäft  
 TelefaxPrivat  
 TelefaxSonstiges  
 Email1  
 Email2  
 Email3

Schließen Sie die Auswahl ab mit Klick auf „**weiter**“.

Spaltenname	Format	N.	Typ	Kategorie
Adressnummer	Text		ID	
Vorname	Text	N	Vorname	
Nachname	Text	N	Name	
Ansprechpartner	Text		Anspr.Partner	geschäftlich
Ansprechpartner2	Text		Anspr.Partner	geschäftlich
Ansprechpartner3	Text		Anspr.Partner	geschäftlich
Haupt TelefonGeschäft	Text		Telefon	geschäftlich
Sonstiges Telefon	Text		Telefon	geschäftlich
TelefonGeschäft 1	Text		Telefon	geschäftlich
TelefonGeschäft2	Text		Telefon	geschäftlich
TelefonPrivat 1	Text		Telefon	privat
TelefonPRivat2	Text		Telefon	privat
Funktelefon	Text		Handy	geschäftlich
Autotelefon	Text		Handy	geschäftlich
Mobiltelefon	Text		Handy	geschäftlich
TelefaxGeschäft	Text		Fax	geschäftlich
TelefaxPrivat	Text		Fax	privat
TelefaxSonstiges	Text		Fax	geschäftlich
E-Mail 1	Text		E-Mail	geschäftlich
E-Mail 2	Text		E-Mail	geschäftlich
E-Mail 3	Text		E-Mail	geschäftlich

Stellen Sie die Werte in der Spalte „Typ“ so ein, wie hier gezeigt und klicken auf „weiter“.

Cache aktivieren

Cache-Datei:

c:\users\sk\documents\phonesuite\_cti\_client\_data\folders\tbloutlookkontakt\content

Einstellungen zur Aktualisierung des Daten-Cache...

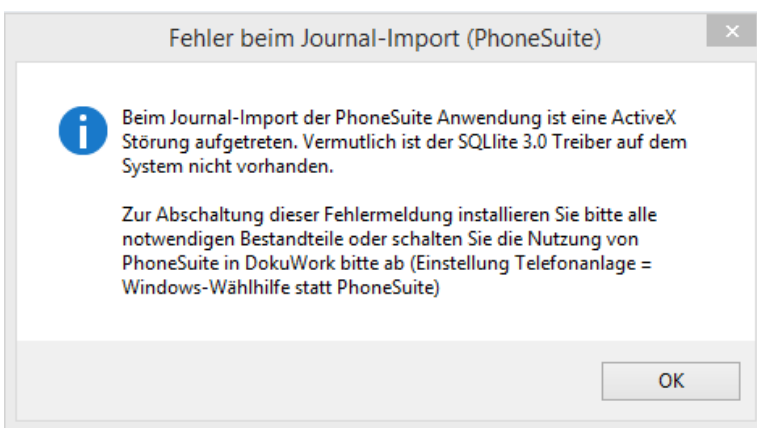
Schließen Sie alle Eingaben mit Klick auf den Button „weiter“ vollständig ab.

Für die Anwahl eines Kontakts und für die Anruferkennung stehen in PhoneSuite jetzt die aktuellen DokuWork Kontakte bereit.

### 1.c) Installation des SQLite Treibers für die PhoneSuite-Anbindung :

Bei Verwendung der PhoneSuite können in DokuWork auch dann Anrufe protokolliert werden, wenn DokuWork nicht aktiv ist. Das gilt im Gegensatz zur Verwendung mit Phoner auch für ausgehende Anrufe, die aus der PhoneSuite heraus angewählt wurden. DokuWork prüft deshalb bei jedem Programmstart nach, ob im Journal der PhoneSuite neue Anrufe protokolliert sind. Die Journaldaten der PhoneSuite sind in einer SQLite Datenbank hinterlegt, so dass ein ODBC Treiber installiert werden muss, um auf das Journal zugreifen zu können.

Ist der Treiber nicht vorhanden, wird beim DokuWork-Programmstart ein entsprechender Fehlerhinweis angezeigt, der sich nur beseitigen lässt, indem der SQLite Treiber installiert wird oder wenn Sie alternativ in DokuWork die Verwendung der PhoneSuite abschalten.



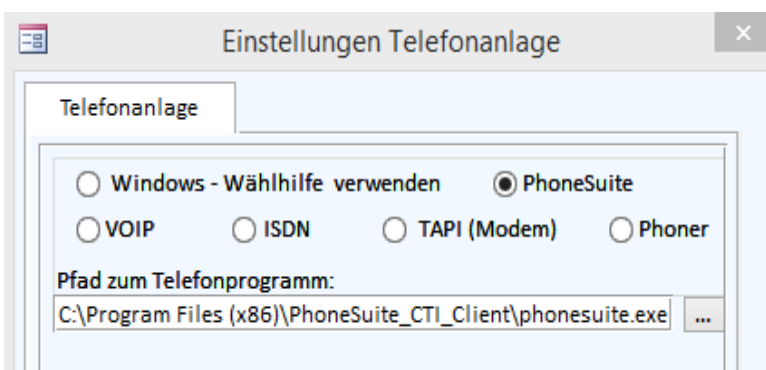
So lange der SQLite Treiber nicht Bestandteil der PhoneSuite Installation ist, muss er von Hand nachinstalliert werden.

Download : <http://www.dokuwork.com/dokuwork-download/sqliteodbc.exe>

### 1.d) Einstellung der Telefonanlage in DokuWork für die Verwendung von PhoneSuite :

Abschließend ist in den Telefoneinstellungen von DokuWork noch PhoneSuite einzustellen :

Telefon ==> Einstellung Telefonanlage



Eine Kurzbeschreibung über die Funktionsweise der Telefonie ist dem Kapitel 3 dieser Kurzanleitung zu entnehmen.

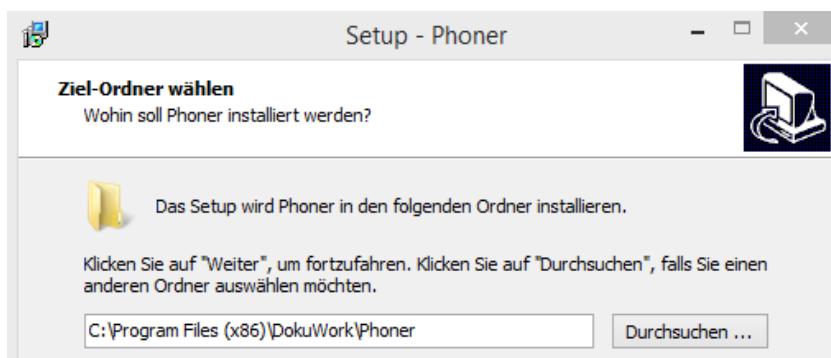
## 2.) Anbindung Phoner :

### 2.a) Download und Installation von Phoner

Bisher wurde Phoner von DokuWork automatisch mit installiert. Künftig ist das nicht mehr der Fall.

Laden Sie die aktuelle Version deshalb bitte direkt von der Website des Herstellers :  
[http://www.phoner.de/download\\_de.htm](http://www.phoner.de/download_de.htm)

Als Zielpfad der Phoner-Installation geben Sie **zwingend** den Pfad an, in dem die DokuWork-Programminstallation vorhanden ist (=Standort der Programmverknüpfung „**DokuWork-2010.exe**“). Üblicherweise ist das der Pfad „**C:\Program Files (x86)\DokuWork**“.



Anschließend wird die Phoner-Installation bis zum Ende durchgeführt.

### 2.b) Anrufüberwachung für Phoner einrichten

Im Gegensatz zur PhoneSuite muss die Anrufüberwachung zusätzlich eingerichtet sein. Das von DokuWork mit installierte Programm „**FonLook.exe**“ übernimmt diesen Dienst. Die Anrufüberwachung mit FonLook ist auch dann aktiv, wenn DokuWork nicht läuft.

Kurioserweise lassen sich mit Phoner keine Gespräche annehmen, wenn es per ActiveX Befehl (z.B. aus FonLook heraus) gestartet wird. D.h. die Phoner-Instanz muss bereits vor FonLook gestartet sein. Der Autostart-Ordner von Windows lässt sich nicht so einstellen, dass die dort eingefügten Programme in einer vorgegebenen Reihenfolge gestartet werden können (erst Phoner, dann FonLook). Die Startreihenfolge erfolgt willkürlich.

Es wird also eine Batch-Datei benötigt, die den korrekten Autostart von Phoner und FonLook regelt.

Öffnen Sie bitte den Windows-Texteditor und kopieren Sie die drei folgenden Textzeilen über die Zwischenablage in das Textfenster des Editors (Pfade ggf. anpassen) :

```
start C:\Program Files (x86)\DokuWork\Phoner\Phoner.exe /minimize
ping -n 15 localhost
start C:\Program Files (x86)\DokuWork\FonLook.exe
```

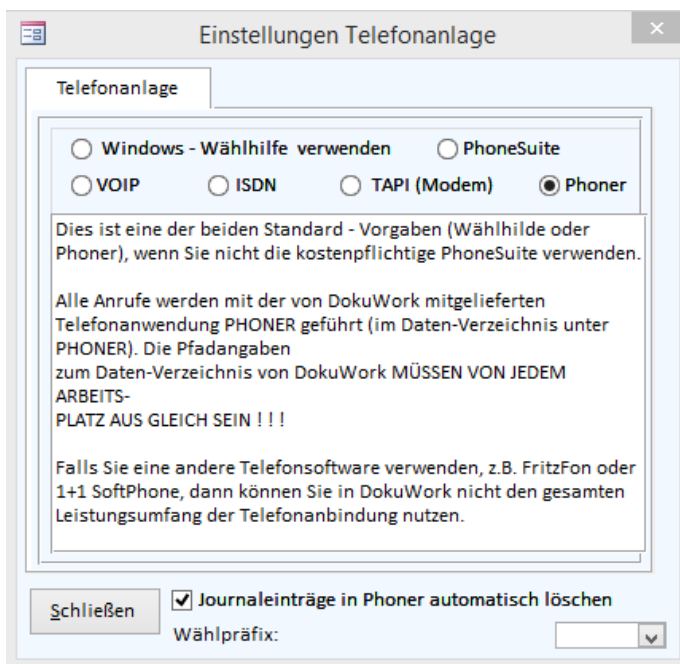
Speichern Sie die Textdatei im Batch-Format in das DokuWork Programmverzeichnis, z.B. :  
 „C:\Program Files (x86)\DokuWork\FonLook.**bat**“.

Verknüpfen oder kopieren Sie die neu erstellte Batch-Datei (FonLook.bat) in den Autostart-Ordner und die Telefonüberwachung wird bei jedem Neustart zusammen mit Phoner aktiviert.

### 2.c) Einstellung der Telefonanlage in DokuWork für die Verwendung von Phoner :

Abschließend ist in den Telefoneinstellungen von DokuWork noch Phoner einzustellen :

Telefon ==> Einstellung Telefonanlage



Eine Kurzbeschreibung über die Funktionsweise der Telefonie ist dem nachfolgenden Kapitel (3) zu entnehmen.

## **3.) Funktionsbeschreibung der Telefonie bei Verwendung von Phoner oder PhoneSuite :**

### 3.a) Beschreibung eines eingehenden Anrufs :

Die Anruferkennung mit Phoner und FonLook zeigt den Anrufer in einem separaten Fenster an (FonLook). Ist dem Anrufer in DokuWork kein Kontakt zugeordnet, wird nur die Telefonnummer des Anrufers angezeigt.



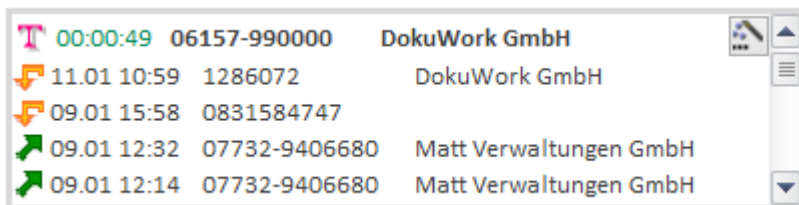


Parallel dazu öffnet sich Phoner (hier nicht gezeigt) und das eingehende Gespräch lässt sich annehmen. Es werden also immer zwei unabhängige Fenster geöffnet (Phoner + FonLook).

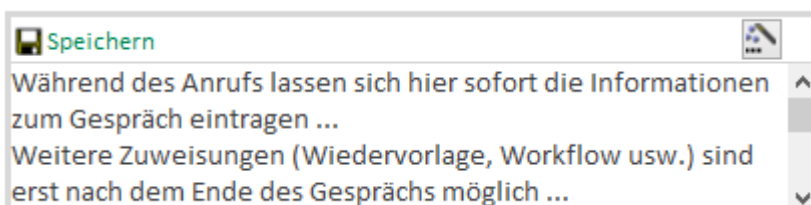
Bei Verwendung der PhoneSuite wird der eingehende Anruf hingegen in der PhoneSuite direkt erkannt und mit der ggf. vorhandenen Kontaktzuordnung angezeigt.



In beiden Fällen (Phoner und PhoneSuite), wird der eingehende Anruf in der Telefonliste der DokuWork-Startseite (mittig unten) ebenfalls sofort angezeigt. DokuWork muss hierzu bereits zu Beginn des Telefonats gestartet sein.



Ein Klick auf den Namen des Kontakts öffnet das DokuWork Kontaktformular und damit alle gespeicherten Informationen zum Kontakt (Mail, Dokumente, Notizen, Termine usw.). Der Klick auf die grüne Zeitanzeige öffnet die Textfassung zum laufenden Telefonat. Ein Klick auf die schwarzen Zeitfelder öffnet hingegen das jeweilige Detailformular des Anrufs (hier nicht gezeigt). Notizeinträge aus PhoneSuite selbst lassen sich nicht verarbeiten, weil die Notizen dort nicht dem jeweiligen Anruf zugeordnet sind.



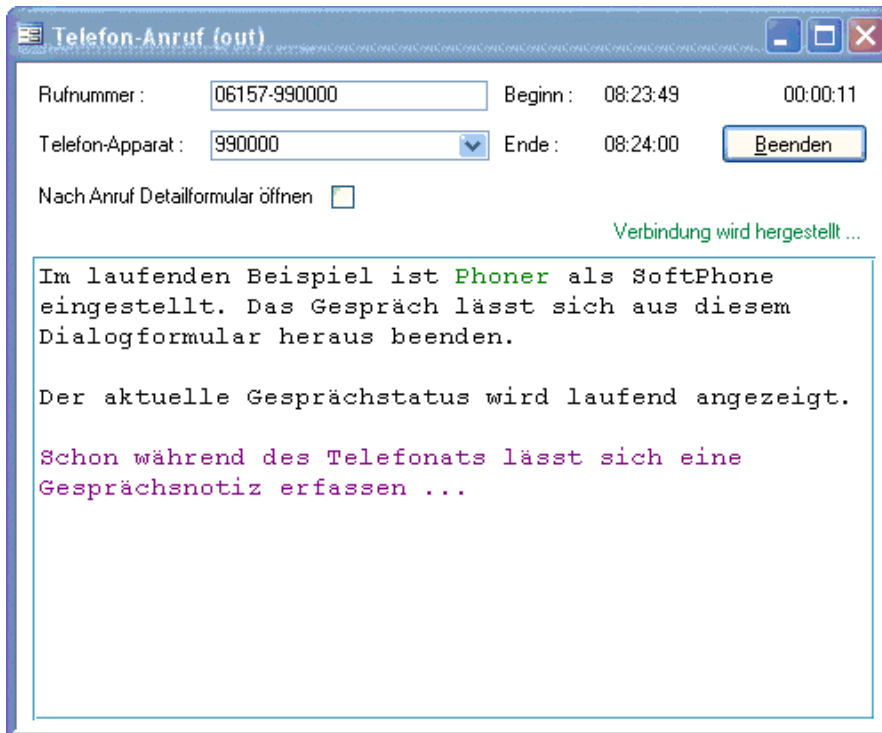
„Verpasste“ Anrufe, also Telefonate die ohne geöffnete DokuWork Instanz eingegangen sind, werden sowohl bei Phoner als auch mit PhoneSuite aus den jeweiligen Journallisten sofort beim Programmstart in DokuWork nachgetragen.

### 3.b) Beschreibung eines ausgehenden Anrufs :

Die Durchführung eines Telefonats ist von verschiedenen Stellen aus DokuWork heraus möglich. Üblicherweise wird ein Kontakt ausgewählt und dann auf die gewünschte Telefonnummer doppelgeklickt (hier nicht gezeigt).

Ausgehende Anrufe über Phoner müssen zwingend aus DokuWork heraus angewählt werden. Mit Phoner selbst angewählte Telefonate werden in DokuWork nicht gespeichert. Bei Verwendung von PhoneSuite ist es hingegen gleichgültig, von wo aus der Anruf gewählt wird.

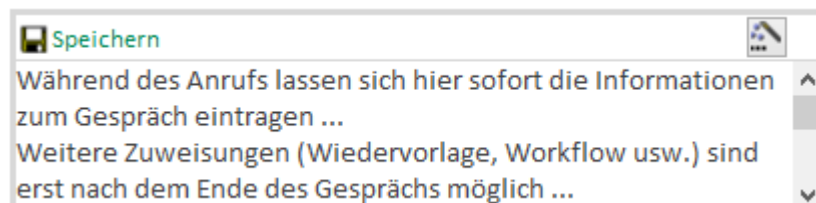
Telefonat aus DokuWork über Phoner (Anrufsteuerung und Texterfassung in DokuWork) :



Telefonat aus DokuWork über PhoneSuite :



Aus- und eingehende Anrufe werden bei Verwendung von PhoneSuite gleich behandelt. D.h. der Text zur Gesprächsnotiz wird auf der Startseite (mittig unten) von DokuWork erfasst, indem man auf die grüne Zeitanzeige klickt. Die Anrufsteuerung erfolgt in PhoneSuite.



Hinweis : die Einrichtung der Telefonie ist von vielen Faktoren abhängig, so dass wir diese Leistung nur nach tatsächlichem Zeitaufwand abrechnen können. Im Rahmen der Telefonie-Einrichtung lässt sich das PhoneSuite Programm auch von uns mit liefern.

Bensheim, 11.01.2015

DokuWork GmbH