

Einrichtung der AGFEO Telefonanlage für



Die einfache Telefonie-Integration für
Microsoft Outlook©

Version 7

1. EINLEITUNG	3
2. AUSGEHENDE TELEFONIE	3
2.1. VORAUSSETZUNGEN	3
2.2. INFODESK PHONE KONFIGURATION.....	3
3. EINGEHENDE TELEFONIE	4
3.1. VORAUSSETZUNGEN	4
3.2. KONFIGURATION AM CLIENT IM AGFEO-DASHBOARD	4
3.3. WEITERE CLIENTS EINRICHTEN	5
4. SUPPORT / KONTAKT.....	7

1. Einleitung

Das vorliegende Handbuch ist ein Administratoren-Handbuch und setzt Kenntnisse über AGFEO und Infodesk Phone voraus.

Dieses Handbuch beschreibt die Telefonie – Integration einer AGFEO TK-Anlage für ausgehende Wahl und eingehende Signalisierung mit der Softwarefamilie Infodesk:

1. Infodesk Phone für hoch performante Anzeige von Adressdaten des eingehenden Anrufs aus Outlook oder öffentlichen / freigegebenen Ordnern des Exchange Servers sowie ausgehende Wahl aus Outlook
2. Infodesk Contacts für eine leistungsfähige Adressverwaltung / CRM-Lösung. Integriert in Outlook / Exchange inklusive Infodesk Phone
3. Outlook Infodesk als komplette Vorgangsbearbeitung und Dokumentenmanagement inklusive Infodesk Contacts und Infodesk Phone

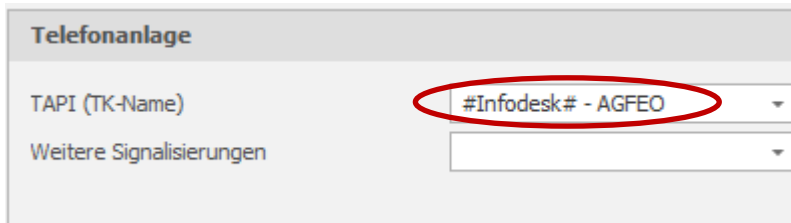
2. Ausgehende Telefonie

2.1. Voraussetzungen

- Installierte AGFEO TK-Suite am Client

2.2. Infodesk Phone Konfiguration

1. Öffnen Sie die Infodesk Phone© Benutzer Konfiguration.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü unter TAPI (TK-Name) den Eintrag „#Infodesk# - AGFEO“:



The screenshot shows a configuration window titled 'Telefonanlage'. It contains two dropdown menus. The first dropdown menu is labeled 'TAPI (TK-Name)' and has the option '#Infodesk# - AGFEO' selected. This option is circled in red. The second dropdown menu is labeled 'Weitere Signalisierungen' and is currently empty.

3. Schließen und speichern Sie die Konfiguration.

Mit diesen Einstellungen funktioniert die ausgehende Wahl über das AGFEO – Systemprotokoll „tksuite:RUFNUMMER?call“

3. Eingehende Telefonie

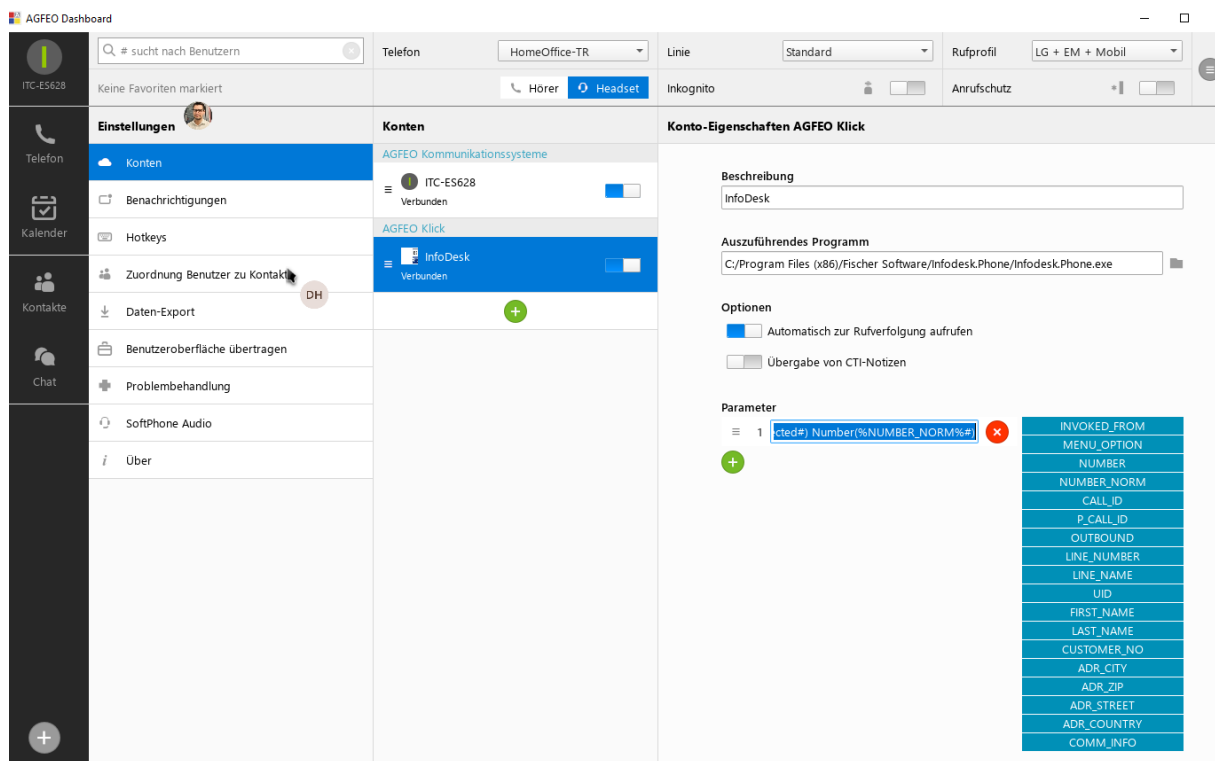
3.1. Voraussetzungen

- Infodesk Phone ab Version 7.8
- AGFEO TK-Suite Professional oder
- AGFEO TK-Suite Client ES (bis Firmware v2.4) oder
- AGFEO Dashboard ab Firmware v3.c
- eine AGFEO-Klick-Lizenz

3.2. Konfiguration am Client im AGFEO-Dashboard

Öffnen Sie Ihr AGFEO-Dashboard an einem Client und gehen zum Menüpunkt „Konten“. Legen Sie hier ein neues Konto mit dem Namen „Infodesk“ an und nehmen die folgenden Einstellungen vor:

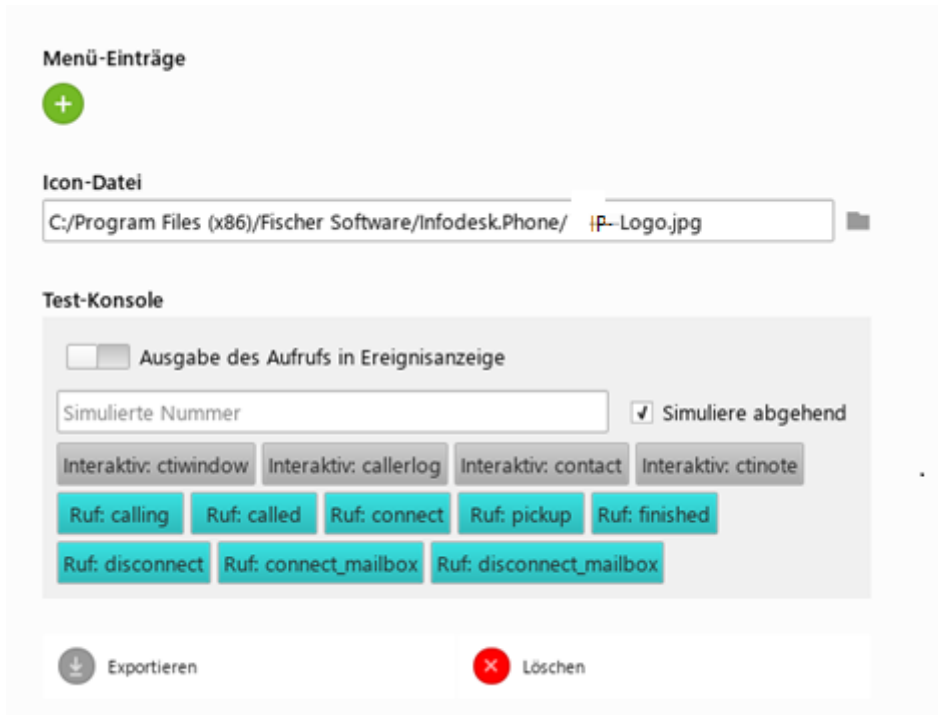
- Unter „Auszuführendes Programm“ geben Sie den Pfad zu Infodesk Phone an:
„C:/Program Files (x86)/Fischer Software/Infodesk.Phone/Infodesk.Phone.exe“
- Aktivieren Sie die Option: „Automatisch zur Rufverfolgung anrufen“.
- Als Parameter tragen Sie folgende Zeichenfolge ein:
„SetCallState State(Connected#) Number(%NUMBER_NORM%#)“



The screenshot shows the AGFEO Dashboard configuration window. The 'Konten' (Accounts) section is active, showing a list of accounts. A new account named 'InfoDesk' is being configured. The 'Auszuführendes Programm' (Executing Program) field is set to 'C:/Program Files (x86)/Fischer Software/Infodesk.Phone/Infodesk.Phone.exe'. The 'Optionen' (Options) section has 'Automatisch zur Rufverfolgung anrufen' (Automatically call for call tracking) checked. The 'Parameter' field is set to 'SetCallState State(Connected#) Number(%NUMBER_NORM%#)'. A dropdown menu is open, showing a list of parameters to select from, including 'INVOKED_FROM', 'MENU_OPTION', 'NUMBER', 'NUMBER_NORM', 'CALL_ID', 'P_CALL_ID', 'OUTBOUND', 'LINE_NUMBER', 'LINE_NAME', 'UID', 'FIRST_NAME', 'LAST_NAME', 'CUSTOMER_NO', 'ADR_CITY', 'ADR_ZIP', 'ADR_STREET', 'ADR_COUNTRY', and 'COMM_INFO'.

Unter „Icon-Datei“ geben Sie den Pfad zum IP-Logo ein. Das IP-Logo für die AGFEO-Klick-Integration findet sich ab Infodesk Phone Version 7.9 unter:

„C:\Program Files (x86)\Fischer Software\Infodesk.Phone\IP-Logo.jpg“.



The screenshot shows a configuration window with the following sections:

- Menü-Einträge:** A green plus sign icon.
- Icon-Datei:** A text input field containing the path "C:/Program Files (x86)/Fischer Software/Infodesk.Phone/IP-Logo.jpg".
- Test-Konsole:** A control panel with:
 - A checkbox labeled "Ausgabe des Aufrufs in Ereignisanzeige" (unchecked).
 - A text input field labeled "Simulierte Nummer".
 - A checkbox labeled "Simuliere abgehend" (checked).
 - Four buttons: "Interaktiv: ctwindow", "Interaktiv: callerlog", "Interaktiv: contact", and "Interaktiv: ctinote".
 - Five buttons: "Ruf: calling", "Ruf: called", "Ruf: connect", "Ruf: pickup", and "Ruf: finished".
 - Three buttons: "Ruf: disconnect", "Ruf: connect_mailbox", and "Ruf: disconnect_mailbox".
- At the bottom: "Exportieren" (with a download icon) and "Löschen" (with a red X icon).

Hinweis: Bei Fragen zur Einrichtung wenden Sie sich bitte an Ihren AGFEO-Partner zur Unterstützung.

3.3. Weitere Clients einrichten

Um ein Infodesk Konto auf weiteren Clients einzurichten, müssen Sie die Konto-Datei aus dem eingerichteten Client exportieren und dann auf den anderen Clients wieder importieren.

Sie können die fertige Konto-Datei „InfoDesk-Script.dashboard-account“ auch aus unserem Downloadbereich herunterladen: <https://x.infodesk.de/tools/InfoDesk-AGFEO-Script.zip>

Der Inhalt der Datei sieht wie folgt aus:

```
{
  "accountTypeld" : "agfeoklick",
  "data" : {
    "createdTs" : "2021-02-05T15:31:53",
    "description" : "InfoDesk",
    "diagnosis" : false,
    "enableNotes" : false,
    "iconFileName" : "C:/Program Files (x86)/Fischer Software/Infodesk.Phone/IP-Logo.jpg",
    "invokeOnStateChange" : true,
    "menuOptions" : [],
    "shellArgs" : [ "SetCallState State(Connected#) Number(%NUMBER_NORM%#)" ],
    "shellCmd" : "C:/Program Files (x86)/Fischer Software/Infodesk.Phone/Infodesk.Phone.exe",
    "shortName" : "",
    "userId" : ""
  },
  "tag" : ""
}
```

4. Support / Kontakt

Technischen Support für Produkte der Infodesk- Familie erhalten Sie:

- per E-Mail über das Infodesk Phone® Icon in der Taskleiste -> Support -> Supportanfrage oder
- telefonisch unter +49 (30) 306 125 – 40 (Mo. – Fr. 9 – 13 Uhr) oder
- online via Internet per Fernwartung (nach vorheriger Anmeldung per Mail / Telefon)

Bitte beachten Sie, dass Supportanfragen grundsätzlich kostenpflichtig sind. Supportanfragen während der 30-tägigen Test- oder Einführungsphase werden nicht berechnet.

Kontakt:

Fischer Software GmbH & Co. KG – Berlin
Softwareentwicklung für Outlook / Exchange
Klärwerkstraße 1a
13597 Berlin
Tel: +49 (30) 306 125-40
Kernzeiten: Mo – Fr von 9 bis 13 Uhr
Internet: <http://www.FischerSoftware.de>
E-Mail: Support@fischersoftware.de

Kennen Sie auch den „großen Bruder“ von Infodesk Phone?



Outlook Infodesk – das Informations-, Adress- und Dokumentenmanagementsystem auf der Basis von Microsoft Outlook® und Exchange Server®. Mit **Outlook Infodesk** erweitern Sie Outlook zu einer echten CRM / Team – Anwendung incl. eines einfachen Dokumentenmanagements.

Infodesk setzt dort an, wo Outlook aufhört:

- E-Mail-Versand nachvollziehbar dokumentiert
- Zusammenfassung aller ein- und ausgehenden Informationen zu einem Thema / Projekt (E-Mails, Dateien, Notizen etc.) in einem Vorgang
- Delegation an andere Kollegen, Nachverfolgung
- Erweiterte Adressverwaltung mit Unterstützung von Titeln und Anreden, Mehrsprachigkeit
- Automatisierung von Serienmails und –briefen

Fordern Sie noch heute Ihre kostenlose Online Demo via Mail an: support@fischersoftware.de