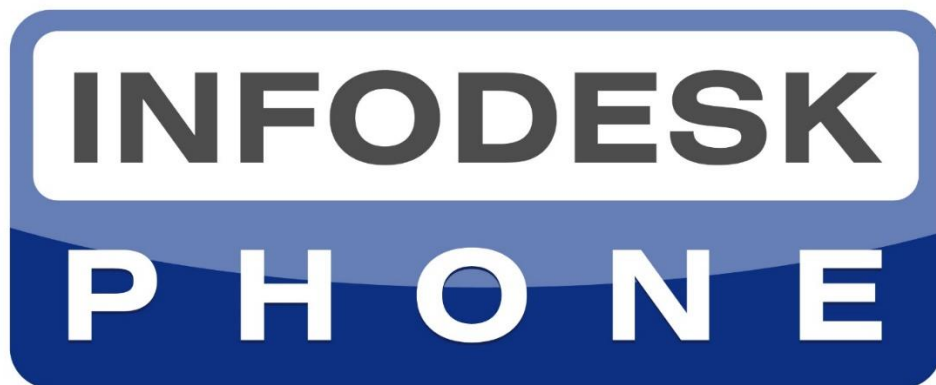


# Schnittstellenbeschreibung

für



**Die einfache Telefonie-Integration für  
Microsoft Outlook©**

1. EINFÜHRUNG .....	3
2. SCHNITTSTELLEN AUFRUF .....	3
3. FORMAT DES AUFRUFS .....	4
4. AUSGEHENDE WAHL .....	4
5. SIGNALISIERUNG .....	5
6. SUPPORT / KONTAKT.....	8

## 1. Einführung

Die Infodesk Phone Schnittstelle erlaubt das Starten und Signalisieren der Anrufe über Infodesk Phone.

Voraussetzung für die Benutzung der Schnittstelle ist Infodesk Phone Version 7.8 (oder höher).

Alle hier aufgeführten Aufrufe können ggf. mit künftigen Versionen geringfügig angepasst werden. Wenn wir Sie bei Anpassungen informieren sollen teilen Sie uns dies bitte mit.

## 2. Schnittstellen Aufruf

Die Schnittstelle von Infodesk Phone können Sie auf folgenden Wegen aufrufen:

- Aufruf via Windows-Protokoll „IPCall“
- Aufrufen der Infodesk.Phone.exe mit Parametern
- Erstellen einer Datei beliebigen Namens mit Parametern als Dateiinhalt im Verzeichnis  
*C:\Users\{Benutzer}\AppData\Roaming\Fischer Software\Infodesk Phone\MakeCallTransfileFolder*  
bzw.

*C:\Users\{Benutzer}\AppData\Local\Infodesk Phone\MakeCallTransfileFolder*

Das Verzeichnis hängt von den Einstellungen in der Globalen Konfiguration von Outlook Infodesk ab. Wenn Sie kein Outlook Infodesk haben, wird der erste Pfad mit „Roaming“ genutzt.

### 3. Format des Aufrufs

Bei einem parametrisierten Aufruf von Infodesk Phone ist die Parameter Zeichenfolge generell nach folgendem Schema zusammenzusetzen:

„Parametername(Wert#)[Leerzeichen]Parametername (Wert#) ...“

oder

„Schlüsselwort Parametername(Wert#)[Leerzeichen]Parametername (Wert#) ...“

**Wichtig: Bei allen Parameterwerten sind Leerzeichen durch Unterstriche zu ersetzen.**

Bspw. bei einer Telefonnummer „030\_306\_125-40“.

### 4. Ausgehende Wahl

Über die Infodesk Phone Schnittstelle können Sie Anrufe über Infodesk Phone starten.

Beispiele für die Parameter-Zeichenfolge:

- 03030612540
- Number(030\_306\_125-40#)
- Number(030/30612540#) FullName(Max\_Müller#)

Beispiel für den Aufruf der Schnittstelle mit dem Windows-Protokoll „IPCall“:

- ipcall:03030612540

#### Parameter

Schnittstelle für ausgehende Wahl akzeptiert folgende Parameter:

- Number (*Erforderlich!*)

Telefonnummer, die angerufen werden soll.

Der einfachste Aufruf ist die Übergabe der Nummer ohne Parametername. Die Nummer kann aber auch mit dem Parameternamen angegeben werden, wenn Sie es einheitlich gestalten wollen.

Die Nummern können auch im „skype:“ oder „teams:“ Format angegeben werden, z.B. „skype:max.mueller@web.de“ oder „teams:03030612540“.

- **Numbers**  
Hier können Sie mehrere Telefonnummern angeben, die im Dropdown der Wahlhilfe angezeigt werden. Geben Sie die Nummern getrennt durch Semikolon ohne Leerzeichen ein. Genauso wie bei „Number“ Parameter, können die Telefonnummern in verschiedenen Formaten angegeben werden.
- **NoAutoDial**  
Wenn Sie diesen Parameter nutzen, wird bei ausgehenden Telefonaten nur die Wahlhilfe geöffnet ohne automatisch einen Anruf zu starten.  
Hinweis: Diese Option ist automatisch aktiv, wenn Parameter Numbers verwendet wird.
- **OIContactID (Groß- und Kleinschreibung beachten)**  
Wird für die Kommunikation zu Outlook Infodesk genutzt (bspw. um einen Kontakt zu öffnen).
- **FullName (Groß- und Kleinschreibung beachten)**  
Name des Gesprächspartners.  
Wird in der Wahlhilfe, Anrufliste und im Anrufmonitor angezeigt. Ersetzen Sie im Namen die Leerzeichen durch Unterstriche. Beispiel: „Max Müller“ wird zu „Max\_Müller“.

## 5. Signalisierung

Die Infodesk Phone Schnittstelle erlaubt Ihnen, Anrufe über Infodesk Phone zu signalisieren.

Beispiele für die Parameter-Zeichenfolge:

- SetCallState State(Connected#) Number(030\_306\_125-40#)
- NewCall State(Dialing#) Number(030\_306\_125-40#)

Beispiel für den Aufruf der Schnittstelle mit dem Windows-Protokoll „IPCall“:

- ipcall:SetCallState State(Connected#) Number(030\_306\_125-40#)

## Schlüsselwörter

Anders als bei der ausgehenden Wahl ist ein führendes Schlüsselwort erforderlich:

- **SetCallState**  
Standardschlüsselwort.
- **NewCall**  
Alternatives Schlüsselwort.  
Im Unterschied zu „SetCallState“, erfolgt bei diesem Schlüsselwort keine Überprüfung, ob die Telefonnummer zu kurz ist (Interne Rufnummernlänge) oder bereits ein aktives Telefonat im Infodesk Phone angezeigt wird.

## Parameter

Schnittstelle für die Signalisierung akzeptiert folgende Parameter:

- **Status** (*Erforderlich!*)  
Status, der signalisiert werden soll.

Es gibt folgende Status:

- Dialing (Wählt)
  - Ringing (Klingelt)
  - Connected (Verbunden)
  - ConnectedIn (Verbunden eingehend)
  - ConnectedOut (Verbunden ausgehend)
  - Disconnected (Getrennt)
- **Number** (*Erforderlich!*)  
Telefonnummer, die angerufen werden soll.  
Der einfachste Aufruf ist die Übergabe der Nummer ohne Parametername. Die Nummer kann aber auch mit dem Parameternamen angegeben werden, wenn Sie es einheitlich gestalten wollen.

Die Nummern können auch im skype: oder teams: Format angegeben werden, z.B. „skype:max.mueller@web.de“ oder „teams:03030612540“.

- **OIContactID** (*Groß- und Kleinschreibung beachten*)  
Wird für die Kommunikation zu Outlook Infodesk genutzt (bspw. um einen Kontakt zu öffnen).
- **FullName** (*Groß- und Kleinschreibung beachten*)  
Name des Gesprächspartners.  
Wird in der Anrufliste und im Anrufmonitor angezeigt. Ersetzen Sie im Namen die Leerzeichen durch Unterstriche. Beispiel: „Max Müller“ wird zu „Max\_Müller“
- **MSN**  
Name der Telefonanlage.  
Leerzeichen sind durch Unterstriche zu ersetzen (bspw. „3CX TAPI“ wird zu „3cx\_TAPI“).  
Hinweis: Der MSN-Parameter soll bei allen Status gleich sein, d.h. wenn Sie bspw. beim Status „Dialing“ den MSN-Parameter mit dem Wert „3CX\_TAPI“ übergeben, müssen Sie beim Status „Connected“ auch den MSN-Parameter übergeben und zwar mit genau dem gleichen Wert „3CX\_TAPI“.

## 6. 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](mailto: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](mailto:support@fischersoftware.de) an.