

In diesem Kapitel ist die Installation und die Nutzung der IVM-Telefonschnittstelle beschrieben

▷ *Handhabung der Telefonschnittstelle*

Installation der Telefonschnittstelle

Technische Voraussetzungen

Die Telefonanlage muss mit dem Netzwerk/Computer verbunden sein und über die genormte TAPI-Schnittstelle verfügen.

Die Anbindung an einen Terminalserver ist ebenfalls möglich.

Erforderliche Software

Zunächst wird die (speziell an IVM angepasste) TAPI Master®-Software – bestehend aus einer Server- und einer Client-Komponente – mit Hilfe des Herstellers installiert. Die Dateien des gesamten Pakets (Client und Server) befinden sich i. d. R. in einem freigegebenen Ordner auf dem Server. Die Client-Software sollte – der Einfachheit halber – nicht auf jedem einzelnen Arbeitsplatzrechner installiert werden, sondern kann von überall her aus dem zentralen freigegebenen Ordner des Servers gestartet werden.

Einrichtung des zentralen TAPI-Masters

Über die Umgebungsvariable TAMA_IVMCALL auf den Arbeitsplatzrechnern (oder in der Umgebung der Terminalserver-Sitzung) wird dem IVM der zentrale TAPI Master®-Ordner bekanntgegeben. Beispiel: TAMA_IVMCALL=T:\TAPIMASTER
In diesem Ordner muss insbesondere das Programm FCTISCUT.EXE vorhanden sein, mit dessen Hilfe die IVM-Software Anrufe tätigen kann (der TAPI Master®-Client muss gestartet sein).

Einrichtung der lokalen Ablageverzeichnisse

Mit der Umgebungsvariable TAMA_IVM auf den Arbeitsplatzrechnern (oder in der Umgebung der Terminalserver-Sitzung) wird ein Ordner auf dem lokalen Arbeitsplatz (oder benutzerlokal auf dem Terminalserver) festgelegt, in dem der TAPI Master®-Client bei eingehenden Anrufen eine Textdatei namens TELNR.IVM mit der Telefonnummer des Anrufers erzeugt. Beispiel:

TAMA_IVM=C:\TMP Das IVM-Zentralmenü greift dort die eingehenden Anrufe ab.

Handhabung der Telefonschnittstelle

Aus IVM heraus die Telefonanlage ansteuern und telefonieren

▲ Übersicht ▲

Abb.1: Vertragsübersicht eines Kunden mit automatischen Anrufmöglichkeiten

Akt.	F	Poliziennummer	SP	Beginn	Ablauf	AVL	VR	VRK	VM	Zw	Prämie	Untersparte/Kennz.
I	33123784	IND	01.01.2005	01.01.2014	J	23F	ZUR	1	1	1	10.325,63	Feuer-Industrie
I	ind100	IND	01.01.2009	01.01.2014	J	1	AZ	1	1	1	1.140,00	
I	N7823456171	GEH	01.01.2007	01.01.2014	J	4	DBV	1	1	1	3.605,68	Wohn-/Geschäftsgeb.
I	5034732564	INH	01.01.2011	01.01.2014	J	1	AZ	1	1	1	2.278,38	Inhaltsvers.
V	8023759145	M	01.01.2011	01.01.2014	J	1	AZ	1	1	1	870,37	Maschinen AMB
I	33678682	HV	01.07.2011	01.01.2014	J	23	ZUR	1	1	1	872,60	Holzbearbeitung
Unterübersicht												
I	44892301	LV	01.06.2002	01.06.2020	N	22	ZUR	1	1	1	1.500,00	Direktversicherung

Durch Klicken auf den [Telefonhörer-Button] wählt die TAPI Master®-Software automatisch die rechts daneben angegebene Telefonnummer.

Das Telefonieren ist aus allen Bereichen der IVM-Software möglich, in welchen Rufnummern angezeigt werden.

Auch sonstige Felder, in denen eine Telefonnummer gespeichert ist, wie zum Beispiel in einem Bemerkungsfeld, können angesprochen werden.

Durch Betätigen der rechten Maustaste erscheint ein entsprechendes Kontextmenü.

Eingehende Anrufe identifizieren

▲ Übersicht ▲

Eingehende Anrufe werden automatisch im IVM-Zentralmenü aufgelistet und die zugehörige IVM-Adresse mit Name und Ort wird angezeigt.

Abb.2: Zentralmenü mit Liste der zuletzt eingegangenen Anrufe

Normale Höhe	Maximierte Höhe	Links	Mitte	Rechts
			+49261123676	Klaus Meyer, 56046 Koblenz 10:38
			+4959342638463	Schneider GmbH, 36543 Grünhen 10:56
			+49268997901	Holl & Partner, 56269 Dierdorf 11:22

Hinweis zu Markierungen

Ein dickes **blaues Fragezeichen** zeigt an, dass es keine eindeutige Zuordnung der Eingangs-Telefonnummer gibt. In diesem Fall gelangt man wie bisher in die Übersichtsmaske der Suchfunktion. Auch von dort kann man nun über einen neuen Button einen Ansprechpartner oder eine weitere Adresse direkt aufrufen.

Eine **rote Telefonnummer** und ein dickes rotes Fragezeichen deuten eine nicht vorhandene oder nicht vollständig übereinstimmende Telefonnummer an.

Bei eingehenden Anrufen über die TAPIMaster-Schnittstelle werden die gefundenen Ansprechpartner sowie weiteren Adressen zu Kunden, Versicherern usw. im Zentralmenü angezeigt und können von dort direkt aufgerufen werden. Die Übersicht der eingegangenen Aufrufe im Zentralmenü enthält Schaltflächen (Buttons) mit denen sowohl der Kunde, Versicherer usw., als auch seine zugehörigen Ansprechpartner und weiteren Adressen direkt aufgerufen werden.

