

KeyLink B.V. Keylink CTI Server - Quick Installation Manual - Dutch

Product(en):	KeyLink CTI software
Versie:	4.15.2
Document Versie:	1.46
Datum:	22 september 2015
Auteur:	Technical Support

Overzicht

Dit document geeft instructie t.b.v. installatie van KeyLink CTI Server v4, 2014 release 1 op een MDS Opera, Panasonic, Siemens, TAPI, of Unify Platform.

Voor extra informatie of vragen kunt u contact opnemen met uw leverancier.



Inhoudsopgave

0	VERZICH	IT	
IN	IHOUDS	OPGAVE	2
1	INST	ALLATIE VAN DE KEYLINK CTI SERVER	
	1.1 <i>1.1.1</i> <i>1.1.2</i> 1.2 <i>1.2.1</i>	VOORAFGAAND AAN DE INSTALLATIE Specificaties KeyLink software Landinstellingen op de CTI Server PC DE KEYLINK CTI SERVER SOFTWARE INSTALLATIE Firewall configuratie	
2	CON	FIGURATIE VAN DE KEYLINK CTI SERVER	
	2.1 2.2 2.3 <i>2.3.1</i> <i>2.3.2</i> <i>2.3.4</i> <i>2.3.5</i> 2.4 <i>2.4.1</i> <i>2.4.2</i> <i>2.4.3</i>	 WAAR BEVINDEN ZICH DE BESTANDEN VAN DE KEYLINK CTI SERVER ? DE WEBCONFIGURATIE TOOL CONFIGURATIE VAN DE VERBINDING MET DE TELEFOONCENTRALE MDS Gateways Opera IP PBX /KPN Vox Davo Panasonic TDA (CTI-LINK) TDE of NCP - CSTA via TCP/IP Siemens HiPath 2xxx, 3xxx en/of OpenScape Office CSTA (v24 of TCP/IP) TAPI koppeling Unify OpenScape Business CONFIGUREREN VAN DE NUMMERHERKENNING Het configureren van de herkenning van externe telefoonnummers Nummerherkenning m.b.v. een ODBC koppeling Nummers corrigeren voor herkenning 	12 14 15 15 17 21 27 30 35 35 35 42 43
	2.5 2.5.1 2.5.2 2.5.3 2.5.4 2.5.5 2.6	CONFIGUREREN VAN DE KEYLINK GEBRUIKERS Handmatig toevoegen van een template of gebruiker Overige gebruiker instellingen Een template toewijzen aan een gebruiker Toevoegen gebruikers m.b.v. LDAP Active Directory Gebruikers toevoegen m.b.v. de KeyLinkCTI client CONFIGUREREN VAN DE WEB DIRECTORY	44 44 46 47 48 48 49 50
	2.7 2.8	Configureren van de standaard terugbelnotitie Macro's instellen	51 52
	2.9	QUICK OVERVIEW	



1 Installatie van de KeyLink CTI Server

1.1 Voorafgaand aan de installatie

1.1.1 Specificaties KeyLink software

Zie voor een actueel overzicht http://keylinkcti.com/techniek

1.1.2 Landinstellingen op de CTI Server PC

De CTI server software maakt ook gebruik van het Windows (32-bit) register om internationale telefoonnummer formaten te berekenen. Deze registerwaarden zijn niet standaard beschikbaar op een nieuw systeem.

Via het Windows Configuratiescherm "Telefoon- en modemopties" kunt u een locatie toevoegen:

i Locatie bewerken	×	
Algemeen Regels voor netnummers Telefoonkaart		
Naam van locatie: Mijn locatie		
Geef de locatie op waar u vandaan belt.		
L <u>a</u> nd/regio:	Netn <u>u</u> mmer:	
Nederland	035	
Bij bellen vanaf deze locatie de volgende regels gebrui	ken:	
Kies voor een buitenlijn voor lokale gesprekken:	0	
Kies voor een buitenlijn voor interlokale gesprekken: 0		
Kies deze cijferreeks voor interlokale gesprekken:		
Kies deze <u>ci</u> jferreeks voor internationale gesprekken:		
Wisselgesprek uitschakelen door het kiezen van:		
Kiezen met: 💿 T <u>o</u> on 💿 <u>P</u> uls		
OK Annulere	en Toepa <u>s</u> sen	

Vul in iedergeval het land en het netnummer in. Dan worden de registerwaarden automatisch door Windows aangemaakt.

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Telephony\Country List



1.2 De KeyLink CTI Server software installatie

Voordat de installatie gestart wordt moet u in het bezit zijn van de KeyLink USB dongle inclusief bijbehorende licentiebestand

De installatie van de KeyLink CTI Server kan worden gestart door het volgende bestand uit te voeren:

{CD-ROM}:\Installation\KeyLinkCTI Server\Setup.exe

Belangrijk

Als er gebruik gemaakt wordt van een USB dongle, de dongle pas **tijdens** de installatie van de CTI server software in het USB-slot aanbrengen. Tijdens de installatie wordt hierom gevraagd.

De InstallShield Wizard wordt gestart:

😸 KeyLink CTI Server - InstallShield Wizard 📃 💽		
KEYLINK CTI SOFTWARE	Welcome to the InstallShield Wizard for KeyLink CTI Server	
	The InstallShield(R) Wizard will install KeyLink CTI Server on your computer. To continue, click Next.	
	WARNING: This program is protected by copyright law and international treaties.	
< <u>B</u> ack <u>Next</u> > Cancel		



😸 KeyLink CTI Server - InstallShield Wizard 🛛 💽		
License Agreement		
Please read the following license agreement carefully.		
DIT IS EEN OVEREENKOMST TUSSEN LLEN KEYLINK BV te		
Naarden, Nederland (HIERNA TE NOEMEN 'KEYLINK'), DOOR DE		
SOFTWARE' (ZOALS GEDEFINIEERD IN DEZE OVEREENKOMST)		
TE INSTALLEREN EN/OF TE GEBRUIKEN, AANVAARDT U ALLE		
VOORWAARDEN EN BEPALINGEN VAN DEZE OVEREENKOMST.		
Daza Kayl ink Licenticevereenkemet met Findgehruikere hebeert bij		
een Keyl ink softwarenroduct en het bijbehorende materiaal ter uitleg		
I accept the terms in the license agreement		
\bigcirc I <u>d</u> o not accept the terms in the license agreement		
InstallShield		
< <u>B</u> ack <u>N</u> ext > Cancel		

Selecteer: "I accept the terms in the license agreement" als deze licentie overeenkomst door u wordt geaccepteerd. Klikt vervolgens op Next.

😸 KeyLink (CTI Server - InstallShield Wizard
Destinati Click Nex	on Folder <t a="" change="" click="" different="" folder,="" folder.<="" install="" or="" td="" this="" to=""></t>
	Install KeyLink CTI Server to: C:\Program Files\KeyLink\KeyLinkCTIServer\
InstallShield -	
110001011010	< <u>B</u> ack <u>Next</u> Cancel

De folder waar de software in geïnstalleerd zal worden. Als dit aangepast moet worden klik dan op "Change.." .



😸 KeyLink CTI Server - InstallShield Wizard	—
Ready to Install the Program	
The wizard is ready to begin installation.	
If you want to review or change any of your installation settings, click Ba exit the wizard.	ack. Click Cancel to
Current Settings:	
Setup Type:	
Typical	
Destination Folder:	
C:\Program Files\KeyLink\KeyLinkCTIServer\	
User Information:	
Name: Demo	
Company:	
InstallShield	
< <u>B</u> ack Install	Cancel

Het installatie overzicht, klik op "install" om de installatie te starten

De "SafeNet USB SuperPro" (driver voor de hardware key) zal standaard altijd mee geïnstalleerd worden.



De installatie is uitgevoerd, klik op "Finish" om de installatie af te sluiten, er wordt automatisch een wizard gestart.



KeyLinkCTI Server Wizard	×
Insert USB dongle	KEYLINK CTI SOFTWARE
Reinsert/Insert the KeyLinkCTI USB dongle into an available USB port and check if the dongle is recognized as a "SafeNet USB Super Pro" license key. Mongle not found Scan or locate dongle file Dongle Id : Upgrade Id :	
< <u>B</u> ack <u>N</u> ext >	<u>C</u> ancel

Er wordt gevraagd om een "EasyLink.dongle" licentiefile OF KeyLink USB dongle. Wanneer u de "EasyLink.dongle" file in geeft heeft u geen dongle nodig.

Indien u gebruik maakt van een dongle

Controleer of de dongle herkend wordt als een "SafeNet USB SuperPro" dongle. Als de dongle niet wordt gevonden klik dan op scan op het opnieuw te proberen

U kunt controleren of de USB dongle in het systeem bekend is onder Windows Configuratiescherm -> Systeembeheer -> Computerbeheer -> Apparaatbeheer (Device Manager)





Wanneer de dongle wel herkend is, wordt dit in de Wizard aangeduidt met een groen vinkje en een dongle nummer:



Klik dan op Volgende (Next)



Belangrijk

Naast de hardware key wordt gebruik gemaakt van een software licentiebestand. Uw leverancier zal u dit bestand per mail toezenden. Het nummer dat in de naam van het licentiebestand wordt gebuikt moet overeen komen met het KeyLink dongle nummer dat op de hardware key staat.

Er wordt gevraagd om het CSX licentiebestand. U kunt middels "Browse.." knop het bestand opzoeken. Ook is het mogelijk om het licentiebestand binnen het venster te slepen.

KeyLinkCTI Server Wizard	—	
Insert USB Dongle	KEYLINK CTI SOFTWARE	
Import KeyLinkCTI license file		
Drag and drop the license file into this window, or click 'Browse' to open a file open dial	og.	
C:\Users\Erwin\Desktop\EasyLink.1111.0.csx Browse		
The license file has been imported to: C:\Program Files\KeyLink\KeyLinkCTIServer\Data\EasyLink.1111.0.csx		
Pbx type : Panasonic		
Pbx Interface : CSTA		
Click "Install" to proceed with the installation of the required services		
<u>B</u> ackInstal	I <u>C</u> ancel	

Het bestand wordt gekopieerd naar de "data" map van de KeyLink CTI Server installatie folder. Daarnaast wordt het type telefooncentrale en interface getoond. Controleer of dit correct is.

Klik op "Install" om door te gaan.



Alle KeyLink services worden nu geregistreerd en geactiveerd. Ook wordt er een shortcut naar de "KeyLinkCTIServer Configuration" op het bureaublad geplaatst.

KeyLinkCTI Server Wizard		
Insert USB Dongle		KEYLINK CTI SOFTWARE
Installation complete		
All KeyLink CTI Services installed and running		
Browse to administration web page		
	<u>B</u> ack <u>F</u> inis	h <u>C</u> ancel

Het vinkje "Browse to administration web page" staat aangevinkt, klik op Finish om automatisch de KeyLinkCTIServer Configuration te openen.

Het configureren van de CTI server wordt in het hoofdstuk "Configuratie van de KeyLink CTI Server " uitgelegd.



1.2.1 Firewall configuratie

De KeyLink CTI software opent, afhankelijk van de gewenste modules en functionaliteit een aantal netwerk TCP/IP poorten. Deze poorten moeten worden vrij geschakeld binnen de Firewall om de software juist te laten werken. De poorten kunnen eventueel worden aangepast tijdens de installatiesetup of in de configuratie van de betreffende service.

Overzicht standaard poorten:

Service	TCP/IP Poort
KeyLink Application	4100
KeyLink Configuration	4400
KeyLink File Streamer	4101
KeyLink TapiBridge Server	4300
EasyLink V24 Bridge	7001
KeyLink Web Directory	(Default) 4401
MySQL Database	3306
Apache web service	(Default) 80



2 Configuratie van de KeyLink CTI Server

2.1 Waar bevinden zich de bestanden van de KeyLink CTI Server ?

Standaard locatie **Bin** folder: C:\Program Files\Keylink\KeyLinkCTIServer\bin

Naam

Functie

KeyLinkApplicationService.exe KeyLinkConfigurationService.exe KeyLinkCtiEventService.exe KeyLinkDatabaseService.exe KeyLinkFileStreamerService.exe KeyLinkMessageService.exe KeyLinkPbxLinkService.exe KeyLinkRecognitionService.exe KeyLinkRelayService.exe KeyLinkTapiBridgeClientService.exe KeyLinkTapiBridgeServerService.exe KeyLinkUserIntelService.exe KeyLinkWebDirectoryService.exe EasyLinkV24BridgeService.exe LAN verbinding met KeyLink CTI Clients / SDK CTI Server webconfiguratie CTI Event afhandeling Live en historische rapportage KeyLink CTI Clients file download service Berichten server (verbindt alle KeyLink services) Verbinding telefooncentrale d.m.v. CSTA 3 via TCP/IP Herkenning van relaties, toestellen en agenten Routering van berichten naar clients Verbinding toestel of telefooncentrale d.m.v. TAPI Server voor alle TapiBridge Clients Gebruiker configuratie Telefoonboek functie via de browser CSTA TCP/IP COM-poort omzetter

De configuratie van de CTI Server bevindt zich in de **ini** folder.

Standaard locatie ini folder:	C:\Program Files\Keylink\KeyLinkCTIServer\Ini
Naam	Functie
ComLink.ini	Configuratie KeyLinkPbxLinkService / KeyLinkTapiBridgeServerService
DNA.ini	Configuratie KeyLinkConfigurationService
FileStreamer.ini	Configuratie KeyLinkFileStreamerService
Gyrus.ini	Configuratie KeyLinkRecognitionService
Operator.ini	Configuratie KeyLinkClientOperatorService
Parahippocampus.ini	Configuratie KeyLinkDatabaseService
SpinalCord.ini	Configuratie KeyLinkMessageService
TapiBridge.ini	Configuratie KeyLinkTapiBridgeClientService
UserIntel.ini	Configuratie KeyLinkUserIntelService
Users.ini	Wordt door meerdere services gebruikt
VisualCortex.ini	Configuratie KeyLinkCtiEventService
* V24Bridge.ini	Configuratie EasyLinkV24BridgeService t.b.v. CSTA verbinding via COM poort
Wernicke.ini	Configuratie KeyLinkRelayService
Webdirectory.ini	Configuratie KeyLinkWebDirectoryService



De web bestanden van de configuratie tool bevinden zich in de **html** folder.

Standaard locatie html folder: C:\Program Files\Keylink\KeyLinkCTIServer\Html

Het licentiebestand / export bestanden CTI Server bevinden zich in de Data folder

Standaard locatie Data folder: C:\Program Files\Keylink\KeyLinkCTIServer\Data

KeyLink CTI Client en gebruikers bestanden bevinden zich in de **Files** folder files

Standaard locatie Files folder: C:\Program Files\Keylink\KeyLinkCTIServer\Files

De setup installatie bestanden worden opgeslagen in de **Install** folder.

Standaard locatie Install folder: C:\Program Files\Keylink\KeyLinkCTIServer\Install

De log bestanden worden, afhankelijk van ingesteld log niveau, opgeslagen in de **IOLog** en **Log** folder.

 Standaard locatie Log folder:
 C:\Program Files\Keylink\KeyLinkCTIServer\Log

 C:\Program Files\Keylink\KeyLinkCTIServer\IOLog



2.2 De webconfiguratie tool

Na de installatie verschijnt op het bureaublad de "KeyLink CTI Server Configuration" snelkoppeling. Deze verwijst naar een webconfiguratie tool op <u>http://localhost:4400</u>. Met deze tool kan de KeyLink CTI Server software geconfigureerd worden. Het is ook mogelijk om deze tool te benaderen vanaf dezelfde of een andere pc via <u>http://servernaam:4400</u>

Dit werkt alleen m.b.v. de Windows Internet Explorer v 6 en hoger. Het moet mogelijk zijn om "cookies" te accepteren. Maak bijvoorkeur de <u>http://servernaam:4400</u> een "Trusted Site" binnen de Windows Internet Explorer.

Standaard login voor deze webtool is

Gebruikersnaam:	admin
Wachtwoord:	admin



Тір

Er kunnen handmatig CTIServer weblogin gebruikers worden toegevoegd / gewijzigd in de "Users" sectie van de "DNA.ini" configuratie file (C:\Program Files\Keylink\KeyLinkCTIServer\ini\DNA.ini).

Voorbeeld:

[Users] gebruikersnaam=wachtwoord

Let op: een herstart van de "KeyLink Configuration Service" is hierbij noodzakelijk



2.3 Configuratie van de verbinding met de telefooncentrale

Het instellen van de verbinding met de telefooncentrale verschilt per platform. In de volgende hoofdstukken wordt uitgelegd hoe

2.3.1 MDS Gateways Opera IP PBX /KPN Vox Davo

2.3.1.1 Technische informatie

KeyLinkCTI Server maakt verbinding met de MDS Opera IP centrale via TCP/IP en communiceert CSTA Phase 3 protocol. Er moet een licentie in de MDS centrale aanwezig zijn die het mogelijk maakt via CSTA te communiceren. De standaard CSTA IP poort van de MDS centrale is 5003.

2.3.1.2 Configuratie centrale ten behoeve van CSTA

Om gespreksinformatie van de PBX te ontvangen maakt de CTI Server CSTA monitorpunten aan op devices van de Opera centrale. Je kunt monitorpunten aanmaken op netlijnen (notatie LXX) en toestellen. CSTA monitorpunten worden automatisch afgemeld bij het sluiten van de CSTA sessie.

2.3.1.3 Uitlezen configuratie en namen via CSTA

Open de KeyLinkCTIServer Configuration, log in en ga naar "Advanced Configuration" Klik bij "Pbx Link Service" op de "Configure" knop om de CSTA verbinding met de telefooncentrale te configureren. Stel daar een naam en de juiste IP instellingen in.

	_	Configuration
MDS Opera	Configuration settings for Link '11111	
	🔦 Link settings	
	Status:	Enabled
	Display Name:	MDS Opera
	PBX Type:	Opera IP PBX
	TCP/IP settings	
	IP Address:	192.168.10.116
	IP Port:	5003
	IP Ping Enabled:	True
	Connect	
	Connection State:	Disconnected
	System Check State:	okay
	Reconnect Time:	n.a.
	Scanning	
	Scan Sequence:	L1-L32,10-99
	Scan PBX	
	Monitoring	

Klik vervolgens op "Connect" om de CSTA verbinding tot stand te brengen.



Wanneer de verbinding "Established" is, kun je gegevens lezen uit de MDS centrale Geeft een scan reeks op voor netlijnen en toestellen, hierbij is LXX een netlijn reeks Scanning

Scan Sequence:	L1-L32,10-99
Scan PBX	
Druk op "Scan PBX" om gegev	vens op te vragen.
Scanning	
Scan Sequence:	Scanning 90% completed

De Scan PBX functie controleert of het device in de reeks bestaat, vraagt de naam op en maakt een CSTA monitorpunt aan.



Configuratie telefooncentrale te controleren.

Module			Started on	Version	Logleve
🔵 User Intelligence Service 🏾	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:19	v4.13.1.1020	2
Application Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:09	v4.13.1.1013	2
🔵 Web Directory	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:20	v4.13.1.1002	2
PBX Link Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:22	v4.13.1.1010	2
CTI Event Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:12	v4.13.1.1029	2
🔵 Relay Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:18	v4.13.1.1014	2
Recognition Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:17	v4.13.1.1015	2
🔵 Database Service 🛛	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:13	v4.13.1.1000	2
File Streamer Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:14	v4.13.1.1008	2

Na de PbxScan zijn automatisch de toestellen, groepen en netlijnen ingevuld.

Stel ook de juiste regio instellingen in, bijvoorbeeld 0 voor de buitenlijn en landcode



Region/Dialing Settings	
Area Access Code:	0
Country Access Code:	00
Extension Length:	5
Native Country Code:	31
Outbound Dial Prefix:	0

Controleer tot slot of de Translator status op "Enabled" staat, anders worden de toestel gebeurtenissen van deze telefooncentrale niet doorgegeven aan de andere modules.

Volgende stap: Configureren van Nummerherkenning

2.3.2 Panasonic TDA (CTI-LINK) TDE of NCP - CSTA via TCP/IP

2.3.2.1 Configuratie centrale ten behoeve van CSTA

Om gespreksinformatie van de PBX te ontvangen moet de CTI Server CSTA monitorpunten aanvragen bij de Panasonic centrale. Deze monitorpunten kunnen worden aangemaakt op de volgende onderdelen: toestellen, ICD groepen en netlijnen. Bij het stoppen van de CTI Server PBX Link service zullen alle monitorpunten worden afgemeld door de CSTA sessie te sluiten. Voor een goede werking van de KeyLinkCTI software is het noodzakelijk om op alle betrokken onderdelen een monitorpunt aan te maken.

Technische gegevens over CSTA

CSTA fase 3 is alleen beschikbaar op de Panasonic TDA systemen met en CTI LINK LAN TCP/IP verbinding. In TDE, NCP zit standaard een LAN poort met CSTA interface. De Panasonic centrale kan standaard maximaal één CSTA sessie/verbinding tegelijkertijd opzetten. Benodigde licenties voor de integratie met het communicatiesysteem (CSTA) zijn niet in alle gevallen standaard aanwezig en dienen dus separaat aangeboden te worden.

2.3.2.2 Uitlezen configuratie en namen via CSTA

Open de KeyLinkCTIServer Configuration, log in en ga naar "Advanced Configuration" Klik bij "Pbx Link Service" op de "Configure" knop om de CSTA verbinding met de telefooncentrale te configureren.

Quick Overview Standard Configured License Manager License Manager MPCRTART NOTICE - The advanced configuration allows the user to manually configure each part of the KeyLink CTI server. The advanced configuration allows the user to manually configure each part of the KeyLink CTI server. December 2012 December 2012 December 2012 Module Configure Onder Configure User Intelligence Service Configure Stop service Conderdag 3 januari 2013 11:58:19 vi.13.1.102 2 Onder Service Configure Stop service Conderdag 3 januari 2013 11:58:20 vi.13.1.101 2 Outder Service Configure Stop service Conderdag 3 januari 2013 11:58:20 vi.13.1.101 2 Outder Service Configure Stop service Conderdag 3 januari 2013 11:58:12 vi.13.1.101 2 Onderder Service Configure Stop service Conderdag 3 januari 2013 11:58:17 vi.13.1.101 2 Onderder Service Configure Stop service Conderdag 3 januari 2013 11:58:17 vi.13.1.101 2 <td colspan="</th> <th>KEYLINK CTI SOFTWARE</th> <th></th> <th><i>2</i> C</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th>	KEYLINK CTI SOFTWARE		<i>2</i> C					
MPORTANT NOTICE! - The advanced configuration allows the used to manually configure each part of the KeyLink CTI server. Advanced configuration allows the used to manually configure each part of the KeyLink CTI server. Development of the KeyLink CTI server. Advanced Configuration allows the used to manually configure each part of the KeyLink CTI server. Development of the KeyLink CTI server. Optiming the Service Service Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:19, v4:13.1:1010, 2, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0,	Quick Overview Standard Configuration	n Advanced	Configuration	License Manager				
Advanced Configuration Data A stated on Ceriser service Module Stap service donderdag 3 januari 2013 11:58:19 v4.13.1.1020 2 Onderdag 3 januari 2013 11:58:19 v4.13.1.1020 2 Application Service configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:19 v4.13.1.1020 2 PBX Link Service configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:20 v4.13.1.1010 2 PBX Link Service configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:12 v4.13.1.1010 2 Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:12 v4.13.1.1010 2 Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:12 v4.13.1.1010 2 Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:17 v4.13.1.1010 <th colspan<="" th=""><th>IMPORTANT NOTICE! - 1 The advanced configuration</th><th>The advanced com on should not be u</th><th>figuration allows used without exte</th><th>the user to manually configure each part ensive knowledge about the inner working</th><th>of the KeyLink CTI s of the KeyLink C</th><th>server. Ti server.</th><th></th></th>	<th>IMPORTANT NOTICE! - 1 The advanced configuration</th> <th>The advanced com on should not be u</th> <th>figuration allows used without exte</th> <th>the user to manually configure each part ensive knowledge about the inner working</th> <th>of the KeyLink CTI s of the KeyLink C</th> <th>server. Ti server.</th> <th></th>	IMPORTANT NOTICE! - 1 The advanced configuration	The advanced com on should not be u	figuration allows used without exte	the user to manually configure each part ensive knowledge about the inner working	of the KeyLink CTI s of the KeyLink C	server. Ti server.	
Module Started on Version Loglevel • User Intelligence Service Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:19 v4.13.1.1020 2 • Application Service Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:20 v4.13.1.1010 2 • Web Directory Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:22 v4.13.1.1010 2 • PEX Link Service Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:22 v4.13.1.1010 2 • CTI Event Service Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:12 v4.13.1.1014 2 • Relay Service Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:17 v4.13.1.1014 2 • Database Service Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:17 v4.13.1.1010 2 • Tile Streamer Service Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:13 v4.13.1.1004 2 • Database Service Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:14 v4.13.1.1008 2 <th></th> <th>A</th> <th>dvanced (</th> <th>Configuration</th> <th></th> <th></th> <th></th>		A	dvanced (Configuration				
CTIServer servicesModuleStarted onVersionLoglevelImage: Stop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:19v4.13.1.10202Application ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:09v4.13.1.10102Image: Web DirectoryConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:20v4.13.1.10102Image: BEX Link ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:12v4.13.1.10102Image: ConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:12v4.13.1.101022Image: ConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:12v4.13.1.101922Image: ConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:13v4.13.1.101422Image: ConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:17v4.13.1.101522Image: ConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:17v4.13.1.101022Image: ConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:13v4.13.1.101022Image: ConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:13v4.13.1.100022Image: ConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:14v4.13.1.100822Image: ConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:14v4.13.1.100822Image: ConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:14v4.13.1.1008 </td <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>DNA v4.13.1.1034</td>							DNA v4.13.1.1034	
ModuleStarted onVersionLoglevelUser Intelligence ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:19v4.13.1.10202Application ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:09v4.13.1.10132Web DirectoryConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:20v4.13.1.10102PBX Link ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:22v4.13.1.10102ChifigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:12v4.13.1.10102ChifigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:12v4.13.1.10192Relay ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:12v4.13.1.10142Recognition ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:17v4.13.1.10152Database ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:13v4.13.1.10002File Streamer ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:14v4.13.1.10002			CTIS	erver services				
• User Intelligence ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:19v4.13.1.10202• Application ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:09v4.13.1.10132• Web DirectoryConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:20v4.13.1.10102• PBX Link ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:22v4.13.1.10102• PBX Link ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:12v4.13.1.10102• CTI Event ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:12v4.13.1.10142• Relay ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:18v4.13.1.10142• Recognition ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:17v4.13.1.10152• Database ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:13v4.13.1.10002• File Streamer ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:14v4.13.1.10002	Module			Started on	Version	Loglevel		
Application ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:09v4.13.1.10132Web DirectoryConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:20v4.13.1.10022PBX Link ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:22v4.13.1.10102CTI Event ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:12v4.13.1.10102Relay ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:12v4.13.1.10142Recognition ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:17v4.13.1.10142Database ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:17v4.13.1.10152File Streamer ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:13v4.13.1.10002File Streamer ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:14v4.13.1.10082	User Intelligence Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:19	v4.13.1.1020	2		
Web DirectoryConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:20v4.13.1.10022PEX Link ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:22v4.13.1.10102CTI Event ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:12v4.13.1.10102Relay ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:18v4.13.1.10142Recognition ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:17v4.13.1.10152Database ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:13v4.13.1.10102File Streamer ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:14v4.13.1.10082	Application Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:09	v4.13.1.1013	2		
PBX Link ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:22v4.13.1.10102CTI Event ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:12v4.13.1.10192Relay ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:18v4.13.1.10142Recognition ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:17v4.13.1.10152Database ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:17v4.13.1.10102File Streamer ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:13v4.13.1.10002File Streamer ServiceConfigureStop servicedonderdag 3 januari 2013 11:58:14v4.13.1.10082	👄 Web Directory	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:20	v4.13.1.1002	2		
• CTI Event Service Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:12 v4.13.1.1029 2 Relay Service Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:13 v4.13.1.1014 2 Recognition Service Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:17 v4.13.1.1015 2 Database Service Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:13 v4.13.1.1000 2 File Streamer Service Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:14 v4.13.1.1000 2	PBX Link Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:22	v4.13.1.1010	2		
Relay Service Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:18 v4.13.1.1014 2 Recognition Service Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:17 v4.13.1.1015 2 Database Service Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:13 v4.13.1.1000 2 File Streamer Service Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:14 v4.13.1.1008 2	CTI Event Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:12	v4.13.1.1029	2		
Recognition Service Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:17 v4.13.1.1015 2 Database Service Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:13 v4.13.1.1000 2 File Streamer Service Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:14 v4.13.1.1008 2	Relay Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:18	v4.13.1.1014	2		
Database Service Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:13 v4.13.1.1000 2 File Streamer Service Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:14 v4.13.1.1008 2	Recognition Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:17	v4.13.1.1015	2		
File Streamer Service Configure Stop service donderdag 3 januari 2013 11:58:14 v4.13.1.1008 2	Database Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:13	v4.13.1.1000	2		
	File Streamer Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:14	v4.13.1.1008	2		
							_	

KEYLINK

Geef de verbinding een naam en voer het IP adres/poort van de telefooncentrale in. Voor Panasonic systemen geldt standaard TCP CSTA poort 33333 (De IP poort kan aangepast zijn in de configuratie van de telefooncentrale).

192.168.10.114
33333
True
Disconnected
okay
n.a.

Klik onderaan op "Connect"

Als de verbinding lukt, verandert de status naar "Established"

TCP/IP settings		
IP Address:	192.168.10.114	
IP Port:	33333	
IP Ping Enabled:	True	~
Connection State:	Established	
System Check State:	okay	
Reconnect Time:	n.a.	

Op dit moment krijgt de software nog geen toestel events door.



Door op de knop "Scan Pbx" te klikken, vraagt de telefooncentrale op welke apparaten er in de centrale bestaan en worden bijbehorende namen uit de telefooncentrale gelezen **Scanning**

<i>V</i> *		
Monitoring		
Devices Monitor:		
MonitorStop Crossrefs:	Never	~
Monitor Disabled:		
Monitor Enabled:		
Monitor Pending:		

Tijdens het scannen wordt de vooruitgang getoond:

Scanning	
Scan Sequence:	
Scan PBX	Scanning 90% completed

Vervolgens worden er ook monitorpunten aangemaakt

Scanning	
Scan Sequence:	Scanning 36% completed
Monitoring	
Devices Monitor:	201-206,211-234,300-303,19988481-19988488,21364736-21364767,223477
MonitorStop Crossrefs:	Never
Monitor Disabled:	
Monitor Enabled:	300-303
Monitor Pending:	201-206,211-218,19988481-19988488,21364736-21364767,22347776-22347

Tip!

Als er geen monitorpunten worden aangemaakt, ga dan naar Advanced Configuration -> CTI Event Service en zet de bijbehorende "Translator" op "Enabled"



Ga naar "Advanced Configuration" en klik bij "CTI Event Service" op de "Configure" knop om de device configuratie telefooncentrale te controleren.

k Overview	Standard Configuration	Advanced	Configuration	License Manager		
	IMPORTANT NOTICE! - T The advanced configuration	he advanced con In should not be i	tiguration allows used without exte	the user to manually configure each part ensive knowledge about the inner working	of the KeyLink CTI s of the KeyLink C	server. Ti server.
		A	dvanced (Configuration		
			CTIS	erver services		
	Module			Started on	Version	Loglevel
	😑 User Intelligence Service 🏾	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:19	v4.13.1.1020	2
	Application Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:09	v4.13.1.1013	2
	🔵 Web Directory	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:20	v4.13.1.1002	2
	PBX Link Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:22	v4.13.1.1010	2
	CTI Event Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:12	v4.13.1.1029	2
	🔵 Relay Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:18	v4.13.1.1014	2
	Recognition Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:17	v4.13.1.1015	2
	🔵 Database Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:13	v4.13.1.1000	2
	^	Configure	Stop service	dandardan 2 innuni 2042 44/59/44	v4 12 1 1009	2

Na de PbxScan zijn automatisch de toestellen, ICD groepen en netlijnen ingevuld.

U kunt een locatie naam (Location) invoeren, na aanpassen van de "Location" moeten alles KeyLink services gestopt en gestart worden.

Devices	
Location:	Amsterdam
Acd Group Devices:	300-303
Acd Group 300 Members:	201,202,203
Acd Group 301 Members:	201,202,203
Acd Group 302 Members:	201,202,203
Acd Group 303 Members:	201,202,203

Configureer ook de juiste regio instellingen, bijvoorbeeld 0 voor de buitenlijn en landcode

Region/Dialing Settings	
Area Access Code:	0
Country Access Code:	00
Extension Length:	5
Native Country Code:	31
Outbound Dial Prefix:	0

Controleer tot slot of de Translator status op "Enabled" staat, anders worden de toestel gebeurtenissen niet doorgegeven aan andere modules

Volgende stap: Configureren van Nummerherkenning



2.3.3 Siemens HiPath 2xxx, 3xxx en/of OpenScape Office CSTA (v24 of TCP/IP)

2.3.3.1 Configuratie centrale ten behoeve van CSTA

Om gespreksinformatie van de PBX te ontvangen moet de CTI Server CSTA monitorpunten aanvragen bij de PBX. Deze monitorpunten kunnen worden aangemaakt op de volgende onderdelen: toestellen, ACD/UCD groepen en netlijnen. Tijdens het afsluiten van de CTI Server zullen alle monitorpunten weer worden afgemeld door de CSTA sessie te sluiten. Voor een goede werking van de KeyLinkCTI software is het noodzakelijk om op alle betrokken onderdelen een monitorpunt aan te maken.

Technische gegevens over CSTA

Het benodigde protocol CSTA phase 3 is alleen beschikbaar op de Siemens HiPath, OpenOffice en OpenScape Office systemen. Benodigde licenties voor de integratie met het communicatiesysteem (CSTA) zijn niet in alle gevallen standaard aanwezig en dienen dus separaat aangeboden te worden.

Belangrijk

Het is niet mogelijk om de KeyLink CTI Server te gebruiken i.c.m. de Siemens Hicom. De Hicom type PBX biedt geen CSTA fase 3 interface.

CSTA Sessie

De KeyLinkCTI Server start een CSTA sessie met gebruiker AMHOST. Deze gebruiker is standaard aanwezig en moet bestaan om een CSTA sessie te kunnen starten.

Voorbeeld screenshot HiPath Manager E tool



0	Gebruikersgroepen							
		Gebruikersnaam	Autorisatiegebied	Nachtwoord	Ingericht	aatste aanmeldir		
	1	AMHOST	<geen></geen>	×	1. 1.00	17. 3.12		
	2	31994	Systeembeheer	×	1. 1.00	4. 1.13		
	3	×95	<geen></geen>	×	1. 1.00	1. 1.00		
	4	18140815	Ontwikkeling	×	1. 1.00	7. 4.10		
	5	0800064FF6F8	<geen></geen>	×	12. 3.10	0. 0.00		

Monitorpunten

Voor HiPath 3xxx V4.0 en hoger geldt een beperking op het aantal monitorpunten ingesteld door Siemens over IP.



37xx	:	maximaal 700 CSTA monitor punten
35xx	:	maximaal 200 CSTA monitor punten
33xx,32xx	:	maximaal 70 CSTA monitor punten

Serieel gelden dezelfde beperkingen met een maximum van 254 CSTA monitorpunten.

De hoogste overdracht snelheid waarmee CSTA opdrachten naar de PBX gestuurd mogen worden, is 50 ms over IP en 100 ms over V24 (serieel). De stabiliteit van een CSTA applicatie is mede afhankelijk van de belasting van het system. De PBX kan maximaal 1300 BHCA (busy hour call attempts) aan. Als er veel telefoonverkeer is adviseren wij altijd te koppelen over HG1500 of een V24 verbinding.

Belangrijk

Belangrijk: Een CSTA verbinding via de LIM Module werkt wel, maar wordt afgeraden en niet ondersteund.

Monitorpunt op toestellen:

Zorg er voor dat alle te monitoren toestellen een intern nummer hebben.

Monitorpunt op netlijnen:

Zorg er voor dat alle netlijnen worden gemonitoord en een intern nummer hebben. Siemens HiPath: Probeer alle netlijnen in een reeks te plaatsen bijvoorbeeld: 7801 t/m 7830. Siemens OpenOffice OpenScape: Probeer alle netlijnen in een reeks te plaatsen bijvoorbeeld: #701 t/m #708.

Monitorpunt op ACD/UCD groepen:

Als een ACD/UCD groep moet worden gemonitoord moet deze een intern nummer hebben.

Voorbeeld ACD/UCD groep Siemens HiPath:: Groep #201 (eerste ACD/UCD groep) De PBX heeft maximaal 150 groepen (het maximaal aantal groepen kan anders zijn per type PBX)

Ga naar "Groepen-/groepsschakelingen", sorteer de groepen op "Standaard sorteren". De ACD/UCD groepen zijn bijvoorbeeld de laatste 60 groepen. Als er bijvoorbeeld maximaal 150 groepen zijn, komt #201 overeen met regel 91 (150 - 59 = 91). Vul hier een intern nummer in. Dit wordt het nummer waar op een monitorpunt kan worden aangemaakt. Het aantal ACD/UCD Groepen kunt u terugvinden onder "UCD Groepen".

Belangrijk

Als er geen intern nummer wordt gegeven aan de ACD/UCD groep, is het voor de CTI server niet mogelijk om het aantal wachtende en de wachttijden van deze groep weer te geven.

2.3.3.2 Koppeling via v.24



Voor het realiseren van een CSTA koppeling met de HiPath via v.24 wordt er gebruik gemaakt van de "EasyLink V24 Bridge". Deze service koppelt met een COM poort en zet deze om naar een IP poort. De CTI Server software wordt vervolgens gekoppeld via deze IP poort op dezelfde wijze als met een PBX koppeling via LAN.

Om de v24 koppeling te configureren, stop de "EasyLink V24 Bridge" service en configureer het bestand te vinden in "C:\Program Files\Keylink\KeyLinkCTIServer\ini\V24Bridge.ini"

	rt (standaard 7001) waarover CSTA wordt gecommuniceerd
V24Port=1 COM	Poort (standaard op COM1)
V24BaudRate=19200 Baudr	ate van de telefooncentrale (standaard 19k2)

Informatie over de benodigde kabel voor HiPath systemen:



Deze informatie is afkomstig uit het HiPath 3000 service manual van Siemens.



2.3.3.3 Uitlezen configuratie en namen via CSTA

Open de "KeyLinkCTIServer Configuration" en ga naar "Advanced Configuration". Klik bij "Pbx Link Service" op de "Configure" knop om de CSTA verbinding met de telefooncentrale te configureren.

KEYLINK CTL SOFTWARE							
Quick Overview Standard Configuration Advanced Configuration License Manager							
IMPORTANT NOTICE! - The advanced configuration allows the user to manually configure each part of the KeyLink CTI server. The advanced configuration should not be used without extensive knowledge about the inner workings of the KeyLink CTI server.							
Advanced Configuration							
DNA v4.13.1.1034							
			CTIS	erver services			
	Module			Started on	Version	Loglevel	
	😑 User Intelligence Service 🌘	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:19	v4.13.1.1020	2	
	Application Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:09	v4.13.1.1013	2	
	Web Directory	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:20	v4.13.1.1002	2	
	PBX Link Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:22	v4.13.1.1010	2	
	CTI Event Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:12	v4.13.1.1029	2	
	Relay Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:18	v4.13.1.1014	2	
	Recognition Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:17	v4.13.1.1015	2	
	Database Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:13	v4.13.1.1000	2	
	😑 File Streamer Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:14	v4.13.1.1008	2	

Geef de verbinding een naam (Display Name) en voer het IP adres/poort van de telefooncentrale in. Voor Siemens Hipath 2xxx/3xxx geldt standaard poort 7001, bij OpenOffice, OpenScape MX/LX is dit IP poort 8800.

Als er gebruik gemaakt wordt van de V.24 Bridge, moet het IP adres en de IP poort worden ingesteld op de machine waarop de EasyLink v24 Bridge service draait. Als deze service op dezelfde machine geïnstalleerd is, kunt u "localhost" gebruiken. Zie ook hoofdstuk 2.3.1.2

🔦 Link settings	
Status:	Enabled
Display Name:	KeyLink
PBX Type:	HiPath3000
TCP/IP settings	
IP Address:	192.168.10.114
IP Port:	7001
IP Ping Enabled:	True
Connect	
Connection State:	Disconnected
System Check State:	okay
Reconnect Time:	n.a.

De status "Snoozing" (oranje) betekent dat er geen verbinding tot stand komt, de server is in slaap stand en probeert automatisch opnieuw te verbinden. Om het IP adres te wijzigen klik eerst op "Disconnect".



Als de verbinding tot stand gekomen is verandert de status naar "Established" (groen) .Op dat moment krijgt de software nog geen toestel events door.

TCP/IP settings	
IP Address:	192.168.10.67
IP Port:	7001
IP Ping Enabled:	True 🔻
X Disconnect	
Connection State:	Established
System Check State:	okay
Reconnect Time:	n.a.

Onder het kopje "Scanning" kunt u aangeven in welke reeksen **toestelnummers, acd/ucd groep nummers en netlijnen nummers** er bestaan en zichtbaar moeten worden in de software.

Door op de knop "Scan Pbx" te klikken, controleert de telefooncentrale welke nummers uit de reeks bestaan en de bijbehorende namen uit de telefooncentrale gelezen

Scanning		
Scan Sequence:	100-300,7801-7830	
Scan PBX		
Monitoring		
Devices Monitor:		
MonitorStop Crossrefs:	Never	•
Monitor Disabled:		
Monitor Enabled:		
Monitor Pending:		

Tijdens het scannen wordt de vooruitgang getoon	ruitaana aetoono	de vooruito	nen wordt	scannen	s het	Tiidens	
---	------------------	-------------	-----------	---------	-------	---------	--

Scanning		
Scan Sequence:	100-300,7801-7830	
Scan PBX	Scanning 17% completed	
Monitoring		
Devices Monitor:	101-103,112,113,130,136,141-143,145-151,230-244,246-249,7801-7814	
MonitorStop Crossrefs:	Never	~

Vervolgens worden er ook monitorpunten aangemaakt

C		i.e.	
SCa	inn	iinc	
_			

100-300,7801-7830	
101-103,112,113,130,136,141-143,145-149,230-244,246-249,7801-7814	
Never	~
249,7805,7806	
101-103,112,113,130,136,141-143,145-149,230-244,246-248,7801-7804,780	07-70
150,151	
	100-300,7801-7830 101-103,112,113,130,136,141-143,145-149,230-244,246-249,7801-7814 Never 249,7805,7806 101-103,112,113,130,136,141-143,145-149,230-244,246-248,7801-7804,780 150,151

Tip!

Als er geen monitorpunten worden aangemaakt, ga dan naar Advanced Configuration -> CTI Event Service en zet de bijbehorende "Translator" op "Enabled". Scan dan vervolgens opnieuw



Ga naar "Advanced Configuration" en klik bij "CTI Event Service" op de "Configure" knop om de device configuratie telefooncentrale te controleren.

KEYLINK	E							
Quick Overview	Standard Configuratio	Advanced	Configuration	License Manager				
	IMPORTANT NOTICE! - The advanced configuration allows the user to manually configure each part of the KeyLink CTI server. The advanced configuration should not be used without extensive knowledge about the inner workings of the KeyLink CTI server.							
		A	dvanced (Configuration				
							DNA v4.13.1.103	
			CTIS	erver services				
	Module			Started on	Version	Loglevel		
	👄 User Intelligence Service 🏾	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:19	v4.13.1.1020	2		
	Application Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:09	v4.13.1.1013	2		
	🔵 Web Directory	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:20	v4.13.1.1002	2		
	😑 PBX Link Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:22	v4.13.1.1010	2		
	😑 CTI Event Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:12	v4.13.1.1029	2		
	😑 Relay Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:18	v4.13.1.1014	2		
	Recognition Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:17	v4.13.1.1015	2		
	😑 Database Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:13	v4.13.1.1000	2		
	😑 File Streamer Service 🛛	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:14	v4.13.1.1008	2		

Na de PbxScan zijn automatisch toestellen, acdgroepen en netlijnen alvast ingevuld. Cornetlijnen en S0 bussen moeten handmatig worden ingevoerd. In de meeste gevallen zullen de cornetlijn nummers tussen de netlijnnummers staan. Verplaats deze cornetlijnen van de "Trunk Devices" naar de "Cornet Devices".

U kunt een locatie naam (Location) invoeren, na het aanpassen van de "Location" moeten alles services gestopt en gestart worden. Ook moet u handmatig per ACD groep de agent nummers configureren:

		Configuration
Amsterdam	Configuration settings for Translator	'22431'.
	 Translator settings 	
	Disabled:	False
	ComLink Id:	22431
	Devices	
	Location:	Amsterdam
	Acd Group Devices:	130,141,147-149
	Acd Group 130 Members:	
	Acd Group 141 Members:	
	Acd Group 147 Members:	
	Acd Group 148 Members:	
	Acd Group 149 Members:	
	Extension Devices:	101-103,112,113,136,142,143,145,146,230,235-237,240-243,246-249
	S0 Devices:	
	Trunk Devices:	7801-7808
	Cornet Trunk Devices:	
	Untyped Devices:	150,151,231-234,238,239,244,7809-7814

U kunt een reeks agentnummers invoeren, bijvoorbeeld: 100-110,112,200-210



Stel ook de juiste regio instellingen in, bijvoorbeeld 0 voor de buitenlijn en landcode

Region/Dialing Settings	
Area Access Code:	0
Country Access Code:	00
Extension Length:	5
Native Country Code:	31
Outbound Dial Prefix:	0

Controleer tot slot of de Translator status op "Enabled" staat, anders worden de toestel gebeurtenissen van deze telefooncentrale niet doorgegeven aan de andere modules.

Volgende stap: <u>Configureren van Nummerherkenning</u>

2.3.4 TAPI koppeling

2.3.4.1 Installatie van de TAPI Service Provider

Voorafgaand aan de configuratie van de KeyLink CTI Server, installeert u eerst de door de fabrikant geleverde TAPI driver. Dit kan een 1st Party TAPI driver of een 3rd Party TAPI driver zijn. Bij 1st party TAPI wordt vaak maar één of twee toestellen gemonitord en is het toestel soms ook middels een directe koppeling verbonden aan de computer. Bij 3rd Party TAPI wordt één koppeling met de telefooncentrale gerealiseerd waarbij alle toestellen via deze koppeling worden gemonitord. 3rd Party TAPI is noodzakelijk voor CTI in Terminal Server / Citrix omgevingen. In sommige gevallen heeft u (software)licenties nodig om TAPI te kunnen gebruiken.

2.3.4.2 TapiBridge Client

De TapiBridge Client software maakt een verbinding met de TAPI en communiceert deze informatie naar de TapiBridge Server. Tijdens de KeyLink CTI Server - TAPI installatiesetup worden zowel de TapiBridge Client als de TapiBridge Server services op het systeem geïnstalleerd. U kunt dan direct de 3rd party TAPI driver installeren op de CTI Server PC om zo alle toestellen te monitoren. Er is geen additionele PC nodig voor de TAPI koppeling, tenzij de fabrikant van de centrale adviseert de TAPI driver op een apart systeem te installeren. Bij een 1st party TAPI koppeling of een 3rd party TAPI koppeling vanaf een ander systeem, installeert u de TapiBridge Client (losse setup) en verbindt u deze via TCP/IP met de TapiBridge Server op de CTI Server PC.

2.3.4.3 TapiBridge Server configuratie

In de CTI Server web configuratie Quick Overview, ziet u hoeveel TAPI Bridge clients (Tapibridges) er zijn verbonden met de TapiBridge server. Ook is zichtbaar hoeveel apparaten (LineDevices) gevonden zijn en hoeveel er hiervan geopend / gemonitord (LineDevices Monitored) worden.

Telephone systems					
Name	Info	Tapibridges	LineDevices	LineDevices Monitored	
🔵 TapiBridge	established	1	8	5	
			8	5	

Open de KeyLinkCTIServer Configuration, log in en ga naar "Advanced Configuration" Klik bij "Pbx Link Service" op de "Configure" knop om de CSTA verbinding met de telefooncentrale te configureren.





Geef de TAPI koppeling een naam. Standaard wordt geprobeerd om alle TAPI lijnen te openen, deze instelling kan worden gewijzigd naar "false" om handmatig aan te geven welke lijnen te openen. Een geopende lijn wordt groen weergegeven. Dit is vooral noodzakelijk wanneer u een beperkte TAPI licentie hebt.

Monitoring

Max Open LineDevices: Double Device Ids:	1000 None
Open All LineDevices:	False
Open LineDevices Device Ids To Be Omitted:	
Device lds To Be Opened: LineNames To Be Omitted:	700-730 Swyx
LineNames To Be Opened:	

TapiBridge LineDevice info

DeviceId	DeviceName	ProviderInfo	IPAddress	TAPIBridgeld
729	Cisco Line: [keylink_idle] (729)	CiscoTSP001.TSP: Cisco IP PBX Service Provider Ver. 4.1 (1.4)ES06	127.0.0.1	00F08280
728	Cisco Line: [keylink_Hunt] (728)	CiscoTSP001.TSP: Cisco IP PBX Service Provider Ver. 4.1 (1.4)ES06	127.0.0.1	00F08280
CORRADO	Swyx Line	Swyx Telephony System Service Provider	127.0.0.1	00F08280
723	Cisco Line: [SEP000DEDFB00DB] (723)	CiscoTSP001.TSP: Cisco IP PBX Service Provider Ver. 4.1 (1.4)ES06	127.0.0.1	00F08280
1725	Cisco Line: [SEP000821D1BC91] (1725)	CiscoTSP001.TSP: Cisco IP PBX Service Provider Ver. 4.1 (1.4)ES06	127.0.0.1	00F08280
725	Cisco Line: [SEP000A8A5C5A4A] (725)	CiscoTSP001.TSP: Cisco IP PBX Service Provider Ver. 4.1 (1.4)ES06	127.0.0.1	00F08280
725	Cisco Line: [SEP00021EF18F3B] (725	CiscoTSP001.TSP: Cisco IP)PBX Service Provider Ver. 4.1 (1.4)ES06	127.0.0.1	00F08280

Let wel: De TAPI lijn monitoring wordt niet real-time bijgewerkt i.v.m. performance van het systeem. Na



het aanpassen van de monitor voorwaarden, moet u de "KeyLink TapiBridge Server" service of de "KeyLink TapiBridge Client" service opnieuw starten.

	-	Confi	guration				
MyTAPI connection	Configuration setting	s for Link '22431'.					
	🔏 Link settings						
	Status:	Enab	led		•	∽	
	Display Name:	МуТА	API connection				
	PBX Type:	TapiD	esk			_	
	Provider Info:						
	Behavour						
	Inbound Exclude:	Called	did				
	Inbound Order:	Conn	ectedid,Callerid				
	Outbound Exclude:	Caller	rid				
	Outbound Order:	Conn	ectedId,RedirectionId,CalledId				
	Use Call Params:	False	e		•	~	
	Monitoring						
	Max Open LineDevic	Yes: 1000					
	Double Device Ids:	None					
	Open All LineDevice	s:> True				~	
							Beschikbare lijnen
	TapiBridge LineDe	vice info					🖉 per TapiBridge
	DeviceId	DeviceName	ProviderInfo	IPAddress	TAPIBridgeld		Client
	729	Cisco Line: [keylink_ic (729)	IIe] CiscoTSP001.TSP: Cisco IP PBX Service Provider Ver. 4.1 (1.4)ES06	127.0.0.1	00F08280		
	728	Cisco Line: [keylink_H (728)	lunt] CiscoTSP001.TSP: Cisco IP PBX Service Provider Ver. 4.1 (1.4)ES06	127.0.0.1	00F08280		
	CORRADO	Swyx Line	Swyx Telephony System Service Provider	127.0.0.1	00F08280		Groop indian liin
	723	Cisco Line: [SEP000DEDFB00DB] (723)	CiscoTSP001.TSP: Cisco IP PBX Service Provider Ver. 4.1 (1.4)ES06	127.0.0.1	00F08280		gemonitoord.
	1725	Cisco Line: [SEP000821D1BC91] (1725)	CiscoTSP001.TSP: Cisco IP PBX Service Provider Ver. 4.1 (1.4)ES06	127.0.0.1	00F08280		
	725	Cisco Line: [SEP000A8A5C5A4A (725)	CiscoTSP001.TSP: Cisco IP PBX Service Provider Ver. 4.1 (1.4)ES06	127.0.0.1	00F08280		
	725	Cisco Line:	CiscoTSP001.TSP: Cisco IP	127.0.0.1	00F08280		

Ga naar "Advanced Configuration" en klik bij "CTI Event Service" op de "Configure" knop





In de CTI Event service verplaatst u de TAPI devices (toestellen) uit de "Untyped devices" die als type toestel moet worden gekenmerkt. Pas eventueel ook de regio instellingen aan. Controleer tot slot of de Translator status op "Enabled" staat, anders worden de toestel gebeurtenissen niet doorgegeven. U kunt een locatie naam (Location) invoeren, na aanpassen van de "Location" moeten alles KeyLink services gestopt en gestart worden.

		Configuration	
MyLocation	Configuration settings for Trans	slator '22431'.	
	Translator settings		
	Status:	Enabled	~
	ComLink Id:	22431	
	Devices		
	Location:	MyLocation	
	Extension Devices:	7	
	Untyped Devices:	723,725,726,728,729,1725,CORRADO	
	Region/Dialing Settings		
	Area Access Code:	0	
	Country Access Code:	00	
	Extension Length:	5	
	Native Country Code:	31	
	Outbound Dial Prefix:	0	
	Tweaks*		
	Inbound Number rules:		~
	Apply all Inbound rules:	False	~
	Outbound Number Rules:		~
	Apply all Outbound rules:	False	~

De instellingen met de centrale zijn nu voltooid.

Volgende stap: Configureren van Nummerherkenning

2.3.5 Unify OpenScape Business

2.3.5.1 Configuratie centrale ten behoeve van CSTA

Voordat de KeyLinkCTI Server software kan worden gekoppeld aan de OpenScape Business, moet de beschikbaarheid van een CSTA Phase III interface worden gecontroleerd.

In de OpenScape Business S centrale is de CSTA interface standaard aanwezig, voor OpenScape Business X3/X5/X8 is een Booster uitbreiding benodigd.

• OpenScape Business UC Booster Card

Plugin board for OpenScape Business X3/X5/X8 if UC Suite is to be used as a UC solution with up to 150 UC users. The value of 150 UC Suite clients for the UC Booster Card is provisional and is subject to the official release (final performance tests still pending).

OpenScape Business UC Booster Server

External UC server (Linux) for OpenScape Business X3/X5/X8 if UC Suite is to be used as a UC solution with up to 500 UC users. On the Linux server, the Linux Appliance for OpenScape Business should be used as the operating system. Can also be run in a virtual environment with VMware vSphere. (bron: OpenScape Business V1Administrator Documentation)



Voor meer informatie en beschikbaarheid neem contact op met de leverancier van uw Unify OpenScape Business. Op het moment van schrijven van dit document is de CSTA koppeling getest en geschikt bevonden voor een single-site omgeving (zonder backup).

Instellen CSTA poort en gebruiker AMHOST

De CSTA poort is via de OSBbiz Administration (Expert modus) te wijzigen. Ga naar "Telephony > Basic Settings > Port Management", wijzig hier de "CSP" poort instelling en klik OK.

De KeyLinkCTI Server maakt verbinding met gebruiker AMHOST, wachtwoord 77777. Deze gebruiker moet worden aangemaakt via "Middleware > CSTA Service Provider CSP". Let op: de gebruikersnaam AMHOST moet met hoofdletters worden geschreven.

2.3.5.2 Verbinding maken en uitlezen centrale

Open de "KeyLinkCTIServer Configuration" en ga naar "Advanced Configuration". Klik bij "Pbx Link Service" op de "Configure" knop om de CSTA verbinding met de telefooncentrale te configureren.



Geef de verbinding een naam (Display Name) en voer het IP adres/poort van de telefooncentrale in. Voor Unify OpenScape Business systemen is dit standaard IP poort 8800.

NB: In de KeyLinkCTI licentie staat als type centrale "OpenOffice". Dit zie je terug in de PBX link service en is juist, want het CSTA protocol komt overeen met de Siemens OpenOffice/OpenScape centrale.

De status "Snoozing" (oranje) betekent dat er geen verbinding tot stand komt, de server is in slaap stand en probeert automatisch opnieuw te verbinden. Om het IP adres te wijzigen klik eerst op "Disconnect".

Als de verbinding tot stand gekomen is verandert de status naar "Established" (groen) .Op dat moment krijgt de software nog geen toestel events door.

Keylink CTI Server - Quick Installation Manual - Dutch



TCP/IP settings	
IP Address:	192.168.10.67
IP Port:	8800
IP Ping Enabled:	True
X Disconnect	
Connection State:	Established
System Check State:	okay
D 17	

Onder het kopje "Scanning" kunt u aangeven in welke reeksen toestelnummers, ucd groep nummers en netlijnen nummers er bestaan en zichtbaar moeten worden in de software.

Door op de knop "Scan Pbx" te klikken, controleert de telefooncentrale welke nummers uit de reeks bestaan en de bijbehorende namen uit de telefooncentrale gelezen

scanning		
Scan Sequence:	100-300,7801-7830	
Scan PBX		
Monitoring		
Devices Monitor:		
MonitorStop Crossrefs:	Never	•
Monitor Disabled:		
Monitor Enabled:		
Monitor Pending:		

Tijdens het scannen wordt de vooruitgang getoond:

Scanning	
Scan Sequence:	

Scan Sequence:	100-300,7801-7830		
Scan PBX	Scanning 17% completed		
Monitoring			
Devices Monitor:	101-103,112,113,130,136,141-143,145-151,230-244,246-249,7801-7814		
MonitorStop Crossrefs:	Never	~	

Vervolgens worden er ook monitorpunten aangemaakt

Scanning	
Scan Sequence:	100-300,7801-7830
Scan PBX	
Monitoring	
Devices Monitor:	101-103,112,113,130,136,141-143,145-149,230-244,246-249,7801-7814
MonitorStop Crossrefs:	Never
Monitor Disabled:	249,7805,7806
Monitor Enabled:	101-103,112,113,130,136,141-143,145-149,230-244,246-248,7801-7804,7807-74
Monitor Pending:	150,151

Tip!

> Als er geen monitorpunten worden aangemaakt, ga dan naar Advanced Configuration -> CTI Event Service en zet de bijbehorende "Translator" op "Enabled". Scan dan vervolgens opnieuw

Ga naar "Advanced Configuration" en klik bij "CTI Event Service" op de "Configure" knop om de device configuratie te controleren.

CTI SOFTWAR	Ē						
Quick Overview	Standard Configuratio	n Advanced	Configuration	License Manager			
	IMPORTANT NOTICE! - 1 The advanced configuration	he advanced con on should not be (figuration allows to used without exten	he user to manually configure each part isive knowledge about the inner working	of the KeyLink CTI s of the KeyLink C	server. Ti server.	
Advanced Configuration							
							DNA v4.13.1.10
			CTISe	erver services			
	Module			Started on	Version	Loglevel	
	😑 User Intelligence Service [Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:19	v4.13.1.1020	2	
	Application Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:09	v4.13.1.1013	2	
	🔵 Web Directory	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:20	v4.13.1.1002	2	
	PBX Link Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:22	v4.13.1.1010	2	
	😑 CTI Event Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:12	v4.13.1.1029	2	
	😑 Relay Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:18	v4.13.1.1014	2	
	Recognition Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:17	v4.13.1.1015	2	
	😑 Database Service	Configure	Stop service	donderdag 3 januari 2013 11:58:13	v4.13.1.1000	2	
			Chara a service a	dandardan 2 inguni 2042 44/50/44		2	

Na de PbxScan zijn automatisch toestellen, acdgroepen en netlijnen alvast ingevuld. Controleer de juistheid hiervan.

U kunt een locatie naam (Location) invoeren, na het aanpassen van de "Location" moeten alles services gestopt en gestart worden. Ook moet u handmatig per ACD groep de agent nummers configureren:

		Configuration
Amsterdam	Configuration settings for Translat	tor '22431'.
	Translator settings	
	Disabled:	False
	ComLink ld:	22431
	Devices	
	Location:	→ Amsterdam
	Acd Group Devices:	130,141,147-149
	Acd Group 130 Members:	
	Acd Group 141 Members:	
	Acd Group 147 Members:	
	Acd Group 148 Members:	
	Acd Group 149 Members:	
	Extension Devices:	101-103,112,113,136,142,143,145,146,230,235-237,240-243,246-249
	S0 Devices:	
	Trunk Devices:	7801-7808
	Cornet Trunk Devices:	
	Untyped Devices:	150,151,231-234,238,239,244,7809-7814

U kunt een reeks agentnummers invoeren, bijvoorbeeld: 100-110,112,200-210



Stel ook de juiste regio instellingen in, bijvoorbeeld 0 voor de buitenlijn en landcode

Region/Dialing Settings	
Area Access Code:	0
Country Access Code:	00
Extension Length:	5
Native Country Code:	31
Outbound Dial Prefix:	0

Controleer tot slot of de Translator status op "Enabled" staat, anders worden de toestel gebeurtenissen van deze telefooncentrale niet doorgegeven aan de andere modules.

Volgende stap: <u>Configureren van Nummerherkenning</u>



2.4 Configureren van de nummerherkenning

2.4.1 Het configureren van de herkenning van externe telefoonnummers

Via "Advanced" configuration" kunt u de "Recognition Service" selecteren. Deze service verzorgt de herkenning van interne toestelnamen en relaties aan de hand van één of meerdere export TXT/CSV bestanden. (ISO-8859-1)



De database export dient als Text of CSV bestand te worden aangeleverd. Er dient minimaal één Telefoonnummer veld aanwezig te zijn. Meerdere telefoonnummer velden per record zijn ook mogelijk.

Tevens dient er een naamveld aanwezig te zijn, met daarin een bedrijfsnaam of contactpersoon. Indien de database voorzien is van een klantcodeveld of unieke code per record is het aanbevolen om deze mee te exporteren ten behoeve van herkenning/screenpop koppeling.

Hieronder volgt een voorbeeld van de eerste 2 records van een export bestand naar een text/csv bestand:

"035-6990230","Key-link B.V.","1322 AN","Naarden","Energiestraat 14c","C0001" "(067) 123 23 23","D.D. Pakhuis","1212 AZ","Goudrijk","Centenstraat 104","C0031"

In dit voorbeeld is:

- De TextDelimiter is een " (aanhalingsteken)
- De FieldSeparator is een , (komma)
- veld 1 = Search field (telefoonnummerveld)
- veld 2 = Name field (naamveld)
- veld 3 t/m 6 vrije Customvelden, waarvan veld 6 de klantcode omvat. (Custom field)

Voor de "TextDelimiter" en de "FieldSeparator" kunnen ook andere karakters gebruikt worden. Er is geen maximum gedefinieerd voor het aantal te exporteren velden per record. Het is verstandig het aantal velden zo klein mogelijk te houden. Per record dienen dezelfde velden op dezelfde plaats geëxporteerd te worden. En ieder record moet worden afgesloten met een LF (line feed) en CR (carriage return).



Klik op "Add NumberPool" om een nieuw herkenningsbestand te configureren.

Module connected			
Start Time:	donderdag 3 maart 2011 14:13:58		
Binary:	C:\Program Files\Keylink\KeyLinkCTIServer\bin\KeyLinkRecognitionService.exe		
Version:	v4.0.0.1003		
CPU Affinity Mask:	0000001		
Filter Log Level:	2		
IO Log Enabled:	False		
IO Log Folder:	C:\Program Files\Keylink\KeyLinkCTIServer\IOLog\		
Log Folder:	C:\Program Files\Keylink\KeyLinkCTIServer\Log\		
Ini File Name:	C:\Program Files\Keylink\KeyLinkCTIServer\Ini\Gyrus.ini		
	Configuration		
+ Add			

Er wordt een nieuwe numberpool toegevoegd.

		Configuration		
🕈 Add	Configuration settings for NumberPoo	Configuration settings for NumberPool '0004'.		🗊 Delete
NumberPool0000				
	Import CSV settings			
	Disabled:	True		~
	Display Name:	NumberPool0000		
	Kind:	Numbers		~
	Location Id:			
	Number settings			
	Country Access Code:	00		
	Country Code:	31		
	Area Access Code:	0		
	Area Code:	35		
	Convert Country Access Code:	True		~
	Convert Name Calling:	False		~
	CSV File settings			
	FileName:	MvDatabaseExport.txt		
	Auto Import Hour:			
	Cons Bad Records:	1000		
	Field Separator:	Comma (,)		~
	Text Delimiter:			
	Trim Left:	True		~
	Trim Right:	True		~
	Eliminate #0 strings:	False		~
	Name Column:			
	Number Column(s):			
	Numberrange* Column(s):			
	Other Column Names:			



Disabled:	Staat bij het aanmaken van de numberpool ingesteld op true , moet op false ingesteld worden om de herkenning te activeren.		
Display Name:	De naam van de database export.		
Kind:	 Het type export bestand. Agents (Het bestand bevat agentnamen) Devices (Het bestand bevat interne toestelnamen) Numbers (Het bestand bevat externe telefoonnummers, bijvoorbeeld een CRM exportbestand) 		
Location Id:	Alleen in multisite omgeving on het exportbestand gekoppeld	dient u aan te geven aan welke node is.	
Country Access Code:	Internationale toegangscode	(standaard "00")	
Country Code:	Internationale landcode	(standaard "31" voor NL)	
Area Access Code:	Regio toegangscode	(standaard "0")	
Area Code:	Regiocode	(bijvoorbeeld Amsterdam "20")	
Convert Country Access Code:	Standaard: True		
Convert Name Calling:	Standaard: False		
Import Filename:	Het volledige lokale pad inclu bestand.	isief bestandsnaam naar het export	
	Bijvoorbeeld: "C:\Program Files\Keylink\Key	LinkCTIServer\data\db.csv″	
Auto Import Hour:	De uren waarop het export bestand ingelezen wordt. Komma gescheiden waarden 0-23, bijvoorbeeld "2,10" leest om 2:00 uur en om 10:00 uur het bestand in.		
Cons Bad Records:	Standaard: 1000, als meer dan 1000 records in het exportbestand achter elkaar geen nummer of naam bevatten wordt de import gestopt.		
Import Field Separator:	Het scheidingsteken van de export		
Import Text Delimiter:	Veldbegrensingsteken indien aanwezig		
Import Trim Left:	Standaard: True		
Import Trim Right:	Standaard: True		
Name column:	Het kolomnummer waarin de bedrijfsnaam vermeldt staat		



Number column(s):	De kolomnummer(s) waarin telefoonnummers staan. De posities van de nummer velden komma gescheiden.
Numberrange column(s):	Kolomnummers waar telefoonnummer reeksen aangegeven staan. Voorbeeld reeks: "0123456000-0123456200" zal 200 nummers herkennen 0123456000 t/m 0123456200.
Other Column Names:	De namen van de overige kolommen door een komma gescheiden, zonder spaties in de naam en spaties achter de komma. Deze namen worden binnen de client configuratie weergegeven zodat gezien kan worden welk veld wordt weergegeven.

2.4.1.1 Stapsgewijs

Stel eerst een weergave naam (Display Name) in voor deze import. Geef dan aan om wat voor soort nummers/gegevens het gaat (Kind).

Als het om externe telefoonnummers/relaties gaat, stel dan ook de "number settings" in. Telefoonnummers uit de export worden zo juist omgezet naar een internationaal formaat.

Geef het volledige pad op naar het TXT/CSV bestand dat u wilt inladen. Houdt er rekening mee dat het bestand toegankelijk moet zijn voor de Recognition service, dus plaats het bestand bij voorkeur in de folder "C:\Program Files\Keylink\KeyLinkCTIServer\data\" of op een 64-bits systeem in "C:\Program Files (x86)\Keylink\KeyLinkCTIServer\data\".

Stel de uren in waarop het bestand automatisch wordt ingelezen (Auto Import Hour).

Open het CSV/TXT bestand met kladblok (notepad.exe) voor de volgende instellingen:

1. Import Field Separator. Het scheidingsteken dat wordt gebruikt in het TXT/CSV bestand.

In ons voorbeeld is het scheiding	n ons voorbeeld is het scheidingskeren een komma			
'035-6990230" <mark>,</mark> "Key-link B.V." <mark>,</mark> "1322 AN" <mark>,</mark> "Naarden" <mark>,</mark> "Energiestraat 14c" <mark>,</mark> "C0001"				
Field Separator:	Comma (,)	-		

2. Text Delimiter. De tekst delimiter (veld begrenzer) is optioneel en geeft het begin en einde van een veld aan. Wanneer er geen tekst delimiter is, laat u deze instelling leeg.

in ons voorbeeld is het scheidingskeren een dubbele quote			
035-6990230 <mark>","</mark> Key-link B.V. <mark>","</mark> 1322 AN <mark>","</mark> Naarden <mark>","</mark> Energiestraat 14c <mark>","</mark> C0001 <mark>"</mark>			
Text Delimiter:	u		

Let op dat een tekst delimiter alleen kan worden ingesteld wanneer ieder veld begint en eindigt met een "



ONJUIST:

035-6990230, Key-link B.V.", 1322 AN", Naarden, Energiestraat 14c["], C0001 Gebruik in dit geval geen tekstdelimiter, want dan worden de velden niet herkend.

Nadeel bij dit voorbeeld zonder tekstdelimiter: Wanneer de klant wordt herkend verschijnt "Key-link B.V." met quotes in de software.

3. Name Column: Geef aan welke kolom uit de export het naam veld bevat. Dit veld verschijnt bij een inkomende oproep als naam in de software/rapportage

In ons voorbeeld is kolom 2 de naam die we willen zien in de software "035-6990230","<mark>Key-link B.V.</mark>","1322 AN","Naarden","Energiestraat 14c","C0001"

2

Name Column:

4. Number Column(s): Geef aan welke kolom(men) uit de export telefoonnummer(s) bevat. Deze kolom mag niet dezelfde kolom zijn als het naam kolom. Voorbeeld

In ons voorbeeld is kolom 1 het telefoonnummer dat we willen herkennen software "035-6990230", "Key-link B.V.", "1322 AN", "Naarden", "Energiestraat 14c", "C0001"

5. Numberrange Column(s): Deze laten we buiten beschouwing

6. Other Column names: De namen van alle overige kolommen die niet als naam of nummer kolom worden gebruikt.

In ons voorbeeld is kolom 1 een telefoonnummer, kolom 2 de naam. "035-6990230","Key-link B.V.","<mark>1322 AN</mark>","<mark>Naarden</mark>","<mark>Energiestraat 14c</mark>","<mark>C0001</mark>"

Deze overige velden noemen we "Custom velden" kunnen we opvolgend van links naar rechts een label geven, bijvoorbeeld: Postcode, Plaats, Straat, KlantId

Opmerking: Labels moeten aan elkaar worden geschreven, mogen geen spatie of vreemde leestekens bevatten.

Other Column Names:

Postcode,Plaats,Straat,Klantld

Deze custom velden worden ook zichtbaar gemaakt in de software en kunnen worden gebruikt in de screenpop macro's / scripts.

Zie de volgende tabel:

Custom veld	ScriptEditor veld	Label
Custom1	ITEM3	Postcode
Custom2	ITEM4	Plaats
Custom3	ITEM5	Straat
Custom4	ITEM6	KlantId



Importeer het bestand handmatig door te klikken op "Import Now"

Import status	0	
State:	Ready	
Records:	4935	
Numbers:	6129	
Import Finished:	donderdag 3 maart 2011 14:11:08	
Details:	4 seconds elapsed; 4935 records, 6129 search keys, (previous import 0 records, 0 search keys)	^
		~
Import Now		

De service geeft aan hoeveel records en telefoonnummers er geïmporteerd zijn. Als een export bestand niet gewijzigd is zal deze niet opnieuw worden geïmporteerd als er op "Import Now" geklikt wordt.

Import status	0
State:	EmptyList
Records:	0
Numbers:	0
Import Started:	Wednesday 9 January 2013 16:07:21
Import Finished:	
Details:	
Import Now	

De melding "EmptyList" wordt weergegeven als het bestand niet op de aangegeven locatie staat of als deze geblokkeerd wordt door een andere applicatie (bijvoorbeeld MS Excel).



2.4.1.2 Voorbeeld configuratie

Locatie van het voorbeeld bestand:

C:\Program Files (x86)\Keylink\KeyLinkCTIServer\Data\db.txt

Opbouw van één record met een header:

"Telnr.1"; "Telnr.2"; "Telnr.3"; "Telnr.4"; "Naam"; "Klantcode"; "ContactPersoon" "012345676"; "012345677"; "012345678"; "0123456789"; "bedrijfsnaam"; "1000"; "Klaas Vaak"

🐪 Import CSV settings			
Status:	Enabled		
Display Name:	Database export		
Odbc Display Name:			
Kind:	Numbers		
Location:	KeyLink 👻		
Source:	3rdParty		
Number settings			
Country Access Code:	00		
Country Code:	31		
Area Access Code:	0		
Area Code:	35		
Convert Country Access Code:	True		
Alpha / Name Dialing:	False		
CSV File settings			
FileName:	C:\Program Files (x86)\Keylink\KeyLinkCTIServer\Data\db.txt		
Auto Import Hour:	1,13		
Cons Bad Records:	1000		
Field Separator:	Semicolon (;)		

Field Separator:	Semicolon (;)	-
Text Delimiter:	•	
Trim Left:	True	-
Trim Right:	True	-
Eliminate #0 strings:	False	
Name Column:	5	
	-	
Number Column(s):	1,2,3,4	
Numberrange* Column(s):		
Other Column Names:	Klantcode,ContactPersoon	



2.4.2 Nummerherkenning m.b.v. een ODBC koppeling

Het is ook mogelijk om m.b.v. een ODBC koppeling relaties te herkennen. Dit staat beschreven in het document "KeyLink ODBC Configuration Manual - Dutch.pdf"

Er wordt bij deze oplossing via een ODBC koppeling automatisch een CSV bestand aangemaakt en ingelezen door de CTI Server.



2.4.3 Nummers corrigeren voor herkenning

Voor herkenning is het van belang dat de telefooncentrale via CSTA/TAPI het juiste nummer door geeft aan de KeyLinkCTI Server. Dit is echter niet altijd het geval. Soms ontbreken er cijfers of worden er cijfers toegevoegd waardoor herkenning niet werkt.

Om de software toch te kunnen gebruiken, kunt u regels instellen. In de CTI Event service kunt u regels aanmaken voor inkomend (inbound) en uitgaand (outbound)

Tweaks*		
	8031*=0*	*
Inbound Number rules:		
		Ŧ
Apply all Inbound rules:	False	•
	00???????=0???????	*
Outbound Number Rules:		
		Ŧ
Apply all Outbound rules:	False	•

U kunt één of meer regels toevoegen. Extra regels komen onder elkaar te staan. Daarbij kunt u aangeven of een telefoonnummer aan 1 regel of aan alle regels (van boven naar beneden) moet voldoen.

Tweaks*		
Inbound Number rules:	8031*=0* 33*=*	*
		Ŧ
Apply all Inbound rules:	False	•

Wildcard	Betekenis
*	De rest van het telefoonnummer
?	Een willekeurig teken op een vaste positie

Voorbeeld 1:

Stel het nummer begint met 8031, bijvoorbeeld 8031356990230. Om de klanten te kunnen herkennen kunt u de regel 8031*=0* gebruiken om alle telefoonnummers die beginnen met 8031 te corrigeren naar het juiste formaat. Resulaat: 0356990230

Voorbeeld 2:

Stel sommige internationale nummers begint met 00, bijvoorbeeld 00031356990230. Maar soms bellen er klanten via een andere provider die wel goed worden weergegeven, bijvoorbeeld 0031201234567. U kunt het nummer dan alsnog corrigeren door gebruik te maken van de ? wildcard. Met de regel 00????????=0??????? Corrigeert u 00031356990230 naar 0031356990230 en blijft 0031201234567 ongemoeid.



2.5 Configureren van de KeyLink gebruikers

Gebruikers kunnen op drie manieren worden aangemaakt. Handmatig vanuit de Configuratie tool, import via LDAP Active Directory en vanuit de KeyLink CTI client. Bij de import via Active Directory en het aanmaken vanuit de client moet er eerst een template aanwezig zijn. Voor de configuratie van gebruikers ga dan **via "Advanced configuration" naar "User Intelligence Service".**

2.5.1 Handmatig toevoegen van een template of gebruiker

Een template gebruiker kan aangemaakt worden om nieuw aangemaakt gebruikers automatisch een voor gedefinieerde configuratie te geven. Deze template gebruikers kunnen gebruikt worden bij het aanmaken van gebruiker via LDAP Active Directory of via de KeyLink CTI client. Voor handmatig aanmaken van een gebruiker kan ook deze procedure worden gevolgd.

Maak een nieuwe template gebruiker aan met als naam "@Template". Door gebruik van het @ teken komt deze bovenaan de lijst te staan. De instellingen van de gebruiker "@Template" zullen later door de andere gebruikers worden overgenomen. Stel bijvoorbeeld een "Main Group" in om de nieuwe gebruikers in deze groep te plaatsen.

Voor een normale gebruiker kan ieder gewenste naam gebruikt worden i.p.v. @Template, probeer hier bijzondere tekens en spaties te vermijden.

		User Configuration		
Add users via LDAP	Configuration settings for user: @To	emplate	2	Delete @Template
1 🕈 Add manual user				
@Template	💞 User settings			
	Disable User? 3			
	Use As Template? 4			
	Full Name: 5	Template User		
	Group / Department: 6	General		
	Group / Department: 6	General		

- 1. Add manual user: Voeg een gebruiker toe
- 2. Delete <gebruiker>: Verwijder de gebruiker
- 3. Disable User: Gebruiker kan zich wel of niet aanmelden
- 4. Use As template: Gebruiker wel of niet als template instellen
- 5. Full Name: Als de Full Name niet is ingegeven wordt de de loginnaam getoond in de KeyLink CTI client
- 6. Group / Department: Naam van de afdeling, zorgt ook voor de indeling in de aanwezigheid



Licence settings		
Licence type: 7	Unified Communications Office	-
Licence Functionality:	4 😵 🐪 🔟 🕑 🤻 🍣	
Personal settings Chat Allowed: 8 Control Status Users : 9		

7. Licence type:

De licenties die door de gebruiker gebruikt gaan worden na aanmelden

8. Chat allowed:

De gebruiker kan wel of niet Chat berichten sturen 9. Control status users: De gebruiker kan wel of niet de status(berichten) van andere gebruikers aanpassen

Ook de KeyLink CTI client instellingen kunnen meegegeven worden als er gebruik gemaakt wordt van een template. Zet de optie "Use As Template" uit bij de template gebruiker. Het is nu mogelijk om als deze gebruiker aan te melden.



Configureer de client naar wens, met de juiste schermen, knoppen en functionaliteit



Meld vervolgens de gebruiker "@Template" weer af en/of sluit de client af.



Stel de gebruiker op de server in als "Template" gebruiker door het vinkje "Use As Template" te activeren.

	03	er configuration
Add User	Configuration settings for user: @Tem	plate
[1] (groupiato	🐉 User settings	
	Disable User?	
	Use As Template?	
	Full Name:	Tempate user
	Password:	
	Image:	
	Main Group:	General
	Groups:	

2.5.2 Overige gebruiker instellingen

De volgende instellingen hebben alleen invloed op een gebruiker en kunnen niet in een template worden opgenomen.

Use Flex Extension?	Never	•
Flex Extension:	- None -	
Primary Extension:	- None -	•
Secondary Extension:	- None -	•

Use Flex Extension:	Always: zorgt ervoor dat de gebruiker een toestel moet kiezen na dat hij zich heeft aangemeld. Manual: geeft de gebruiker de mogelijkheid om handmatig een ander toestelnummer te kiezen
Flex Extension:	Flex toestelnummer dat op dit moment aan de gebruiker is toegewezen
Primary Extension:	Eerste toestel van de gebruiker, hierop werkt de gesprekaansturing
Secondary Extension:	Tweede toestel van de gebruiker, alleen signalering

E-mail settings	
	Add new 🌳
E-mail settings:	Hier kan een e-mail adres aan de gebruiker worden gedefinceerd, deze wordt gebruikt voor de terugbelnotitie en het oproepen van de Outlook agenda in
	de aanwezigheid.

Configure multiple users	🐉 User devicelist
how Advanced User settings	



of

User devicelist:

Geeft een overzicht van de gerbuikers waarin de belangrijkste eigenschappen kunnen worden aangepast.

User Overview							
lser	Fullname	Group / Department	Primary Extension		Licence		
Template	Template User	General	- None -	-	Unified Communications Office	-	
	remplate even					· ·	
						· ·	
						•	
						1	
		G Back to User	Configuration]	

Voorbeeld van de "User devicelist"

Configure multiple users	🐉 User devicelist
Show Advanced User settings	

Show Advanced User settings: Laat geavanceerde gebruikers eigenschappen zien.

2.5.3 Een template toewijzen aan een gebruiker

Het is mogelijk om meerdere Templates aan te maken en te bepalen welke template voor een bewuste gebruiker gebruikt gaat worden. Ook is het mogelijk om zo'n template iedere keer als een gebruiker zich aanmeld toe te passen. Hierdoor kan een gebruiker wel zijn instellingen wijzigen maar worden deze weer terug gezet nadat hij of zij opnieuw zich aanmeld.

Zet het vinkje bij "Show Advanced User settings" aan, de geavenceerde gebruikers instellingen worden nu zichtbaar.

Onder het hoofdstuk "Personal setting" staat de optie "Use Settings".

Use Settings: Use Settings Locked?	@Template
Use settings:	Kies hier de template of gebruiker waarvan de instellingen moeten worden overgenomen.
Us Settings Locked:	vergrendel de "Use Settings" optie, ieder keer als deze gebruiker zich anmeld worden de instellingen terug gezet naar die van de geselecteerde gebruiker o template.



2.5.4 <u>Toevoegen gebruikers m.b.v. LDAP Active Directory</u>

Maak eerst een template gebruiker aan. Voeg gebruikers toe door te klikken op "Add users via LDAP"

	User Co
Add users via LDAP	Configuration settings for user: @Template
@Template	💞 User settings
	Disable User?

Klik vervolgens op "Start LDAP scan" om de Active Directory uit te lezen.

Active Directory					
Scan Active Directory:	Start LDAP scan				
Status:	idle				
Found Active Directory users:	n.a.				

Klik op "User Selection" om enkele gebruikers te kunnen toevoegen of klik op "Import all" om alle gevonden gebruikers toe te voegen.

Active Directory								
Scan Active Directory:	Start LDAP scan							
Status:	idle							
Found Active Directory users:	ound Active Directory users: 25							
	Import Users							
Use as template:	@Template							
Import All Users:	 Import all User Selection 							

Vink de toe te voegen gebruikers aan.

	Active Directory Userlist						
	User account	Fullname	Department (Maingroup)	E-mail			
	Appropriate Test	Advecting Territor					
 Image: A start of the start of	A476	Antis Terteris	40	ARTIQUESTIC: OF			
	DEL DEL MUTUR	benuruer.					
	NW1	Bran Second		Registration.			
	Leit	Latin can sim hel	Basic Orline	Lengersteinen			
	Dere:	Dere:	Dere:	terreliter/this are			

Selecteer de juiste template en druk op "Import Selected users"

Import Users					
Use as template:	@Template	•			
Import All Users:	Import Selected Users				



2.5.5 Gebruikers toevoegen m.b.v. de KeyLinkCTI client

Zorg dat er een template gebruiker configureerd is. Op het moment dat u op de werkplek een nieuwe gebruiker wil aanmaken, start u de KeyLinkCTI client op.

In het KeyLink CTI login scherm is er een knop "nieuwe gebruiker" bijgekomen.



Klik op de knop "Nieuwe gebruiker" om de gebruiker aan te maken.

De KeyLinkCTI client vult automatisch de Windows gebruikernaam in als gebruikersnaam. U selecteert de template "@Template" en vult zelf de volledige naam en toestelnummer in

Nieuwe gebruiker - K	eylink CTI 🛛 🔀
*Gebruikersnaam:	Frank
*Sjabloon:	@Template 💌
Volledige naam:	Frank Sinatera
Wachtwoord:	
Eerste toestel:	201 (MyLocation)
Tweede toestel:	~
	* verplichte velden
	OK Annuleren

Nadat op OK geklikt is, logt de gebruiker direct in en ontvangt deze de configuratie van de "@Template" template gebruiker.

	S Answer	Clear	Standby	Cor	sultation	Co Retrieve	() Transfe	Frank Type a status message 201 & 2 Search
						-	Call	No active calls
		_						No number
Keylink CII Clie	NK WARE							General 🛞
User	1	Frank ^{Frank Sinatera} General			English	Automatic login		Frank
Tiles	01 (Myl	.ocation)						Common numbers (A) Network administrator Lunchroom
Hotkeys	Licenses: Uni	fied Communica	tions Office	0	28-			



2.6 Configureren van de Web Directory

Via "Advanced configuration" kunt u de "Web Directory" service selecteren. Deze service geeft gebruikers de mogelijkheid om via de webbrowser een telefoonboek functie te benaderen.

Overview Standard	Configuration	Advanced Configuration License Manager						
IMPORTANT NOTICE! - The advanced configuration allows the user to manually configure each part of the KeyLink CTI server. The advanced configuration should not be used without extensive knowledge about the inner workings of the KeyLink CTI server.								
	Ļ	Advanced configuration - Web Directory						
		Module connected						
Start Time		Thursday 10 January 2013 15:25:27						
Binary		C:\Program Files (x86)\KeyLink\KeyLinkCTIServer\bin\KeyLinkWebDirectoryServic						
Version		v4.13.1.1002						
CPU Affinity Mas	k	0000001						
Filter Log Level		9						
IO Log Enabled		True 💌						
IO Log Folder		C:\Program Files (x86)\KeyLink\KeyLinkCTIServer\IOLog\						
Log Folder		C:\Program Files (x86)\KeyLink\KeyLinkCTIServer\Log\						
Ini File Name		C:\Program Files (x86)\KeyLinkKeyLinkCTIServer\Ini\WebDirectory.ini						
		Webserver configuration						
HTTP Port		4401						
Status								
RequestTimeOut		10000						

Standaard staat de http poort ingesteld op 4401, om te voorkomen dat de webdirectory een conflict krijgt met andere webapplicaties. U kunt deze poort aanpassen naar bijvoorbeeld poort 80.

Open de browser en ga naar <u>http://localhost:4401</u> of <u>http://<servernaam>:4401</u> U ziet nu de webdirectory zoekfunctie.

KEYLINK	Zoeken	0	
WEB DIRECTORY	Locken		

Wanneer u de Recognition service heeft geconfigureerd, kunt u zoeken op deel van een naam of telefoonnummer. Telefoonnummers alleen aaneengesloten, zonder leestekens.



2.7 Configureren van de standaard terugbelnotitie

Als u gebruik wilt maken van de standaard terugbelfunctie in de Aanwezigheid tegel, kunt u de tekst van de terugbelnotitie configureren op de server.

In de folder C:\Program Files\KeyLink\KeyLinkCTIServer\Files\Console" vindt u het bestand "Callback template.txt". Dit bestand wordt door alle KeyLinkCTI clients gebruikt. Open het bestand met kladblok (notepad).

Het bestand bevat een SUBJECT (onderwerp) en een BODY (inhoud) tag waarin u tekst kunt plaatsen. U kunt een aantal dynamische velden gebruiken in deze template:"

Dynamisch veld	Definitie
\$CustomerName	Naam van de beller
\$CustomerNumber	Telefoonnummer van de beller
\$CustomField1	Het eerste customveld van de herkenning
\$CustomField2	Het tweede customveld van de herkenning
\$CustomField3	Het derde customveld van de herkenning, etc.
\$MyName	De gebruiker waarmee de client is aangemeld.
\$MyFullName	De volledige naam (FullName) van de gebruiker
	waarmee de client is aangemeld.

Voorbeeld:

<SUBJECT>Terugbelbericht: \$CustomerName \$CustomerNumber</SUBJECT> <BODY>Beste \$UserFullName,

De volgende relatie wil door jou teruggebeld worden:

Naam: \$CustomerName Telefoon: \$CustomerNumber

Opmerkingen:

Overige velden die je kunt gebruiken voor een terugbelnotitie zijn: Customveld 1 = \$CustomField1 Customveld 2 = \$CustomField2 Customveld 3 = \$CustomField3 tot en met Customveld 20: \$CustomField20 Mijn naam = \$MyName Mijn volledige naam = \$MyFullName

Met vriendelijke groeten,

\$MyFullName</BODY>

U kunt ook per gebruiker een verschillende "Callback Template.txt" in de gebruiker-folder plaatsen: C:\Program Files (x86)\KeyLink\KeyLink\CTIServer\files\userdata\<gebruiker>



2.8 Macro's instellen

Macro's worden gebruikt voor uitbellen en screenpop functionaliteit. Standaard worden verschillende macro's meegeleverd en in de C:\Program Files\KeyLink\KeyLinkCTIServer\files\macro" folder geplaatst.

Er zijn verschillende typen macro's

Bestandsextensie	Туре
*.cbd	Belknop macro
*.kls	KeyLink ScriptEditor macro
*.pud	Standaard macro of maatwerk macro, soms met een gelijknamige ini
	configuratiebestand voor het wijzigen van instellingen.

Daarnaast heeft een macro een *.png afbeelding (16x16 pixels), waarmee deze zichtbaar wordt in de software (Toast).

Macro's die niet worden gebruikt kunt u in de subfolder "unused" plaatsen. De CTI server laadt alleen bestanden in de macro folder zelf. Zo kunt u makkelijk macro's herstellen/toevoegen.

Wanneer u wijzigingen toe voegt in de macro folder, moet u de CTI Server de opdracht geven deze folder opnieuw in te laden en privileges toe te kennen aan de gebruikers. Dit kan via de KeyLinkCTI Server Configuratie.

Ga naar "Advanced Configuration", "User Intelligence Service" en klik op de knop "Read macro's". Na het herstarten van de client is deze up to date.

KEYLINK		
CTI SOFTWARE		
Quick Overview	Standard Configuration Advanced C	Configuration License Manager
	IMPORTANT NOTICE! - The advanced c The advanced configuration should not be	onfiguration allows the user to manually configure each part of the KeyLink CTI server. used without extensive knowledge about the inner workings of the KeyLink CTI server.
	Advanced co	nfiguration - User Intelligence Service
		Module connected
Sta	art Time	Thursday 10 January 2013 15:25:26
Bin	nary	C:\Program Files (x86)\KeyLink\KeyLinkCTIServer\bin\KeyLinkUserIntelService.
Ver	rsion	v4.13.1.1020
CP	PU Affinity Mask	0000001
Filt	ter Log Level	9
101	Log Enabled	True
101	Log Folder	C:\Program Files (x86)\KeyLink\KeyLinkCTIServer\IOLog\
Log	g Folder	C:\Program Files (x86)\KeyLink\KeyLinkCTIServer\Log\
Ini	File Name	C:\Program Files (x86)\KeyLink\KeyLinkCTIServer\Ini\UserIntel.ini
		Configuration Options
Re	eload macro files from 'Macro' folder	Read Macro's
Co	onfigure multiple users	
Sh	now Advanced User settings	



2.9 Quick Overview

De "Quick Overview" is de startpagina van de CTI Server en geeft een overzicht van de status van de CTI Server.

KEYLINK								
CTI SOFTWARE							1	
Quick Overview Standard Configuration	Advanced Configuration Li	cense Manage	r					
Quick overview								
							2 1	DNA v4.13.1.1034
	CTIS		_					
	Module	Import File	5 Name					
		Active		-				
	User Intelligence Service	ice Active						
	CTI Event Service	Active						
	File Streamer Service	Active						
	Recognition Service	Active						
	Relay Service	Active						
	🔵 Database Service	Active						
	PBX Link Service	Active						
	Web Directory	Active						
	Activ	/e Users						
	U	ser info						
	User 🍂	if 😪 📢		<u>.</u>	<u>_</u>			
				-0	•			
	Bought licences 25	25 25 1 1	25 25 1 1	25	25			
	Retrick	, , 	 	1	2			
		• •	• •		×			
	- · · ·							
	Name State	ne system	S ican PBX					
	indifie State		Null PDA					
	KeyLink Established	<u>_</u>						
	Demo Established							1
Name	Recogni Import File Name	tion Impor	S ast Import					
Name	Inport the name		astimport					
PbxScan1	4901 C:\Pr\Data\PbxScan.14901.tx	t 🕂 1	hursday 10 J	January 20	13 15:25:27			
PbxScan1	4902 C:\Pr\Data\PbxScan.14902.tx	t 🐶 T	hursday 10 J	January 20	13 15:25:27			
Goldmine	C:\PrnkCTIServer\Data\db.txt	•	hursday 10 J	January 20	13 15:25:29			

- 1. Heartbeat Hieraan kunt u zien of de pagina wordt ververst (ajax)
- 2. Versie van de configuratie webinterface

Onder "CTIServer services" is zichtbaar welke Services actief zijn.

CTIServer services						
Module	Status					
PBX Link Service	Active					
Recognition Service	Active					
Application Service	Active					
CTI Event Service	Active					
Relay Service	Active					
File Streamer Service	Active					
Database Service	Active					
😑 User Intelligence Service	Active					



Onder **"Users"** is zichtbaar welke licenties aanwezig en in gebruik zijn. Welke gebruikers aangemeld zijn en met welke licenties.

Active Users							
		User i	nfo				
User		25	9	\mathbf{Z}	O	28	2
Bought licences	25	25	25	25	25	25	25
Used licences	2	2	2	2	2	2	2
JanKees Patrick	2	2	\$	2	V	V	V

Onder **"Telephone systems"** bij **CSTA** verbinding, is te zien hoeveel nodes er verbonden zijn en wat de status hiervan is.

Established:	CSTA sessie actief en verbonden
Connected:	Verbonden maar geen CSTA sessie actief
Disconnected:	Niet verbonden
Connecting:	Er wordt geprobeerd verbinding te maken
Snoozing:	Wacht enkele seconden voordat er weer geprobeerd wordt verbinding te maker

Als er geklikt wordt op het vergrootglas , zal opnieuw de centrale worden uitgelezen t.b.v. de interne namen. Nieuwe toestellen worden alleen toegevoegd als deze binnen de ingestelde scansequence vallen.

Telephone systems						
Name	State	Scan PBX				
🔵 KeyLink	Established					
😑 Demo	Established					

Onder **"Telephone systems"** bij **TAPI** verbinding, is te zien hoeveel TAPI Bridge clients (Tapibridges) er zijn verbonden met de TapiBridge server. Ook is zichtbaar hoeveel apparaten (LineDevices) gevonden zijn en hoeveel er hiervan geopend / gemonitord (LineDevices Monitored) worden.

Telephone systems							
Name	Info	Tapibridges	LineDevices	LineDevices Monitored			
🔵 TapiBridge	established	1	8	5			
			8	5			



Onder **"Recognition Imports"** is te zien welke CSV bestanden, wanneer geïmporteerd zijn. Door op het te klikken kan een import worden gestart. Als de import datum en tijd niet veranderd, kan het zijn dat het bestand niet gewijzigd is.

	Recognition Imports							
[Name	Import File Name	Last Import					
	PbxScan14901	C:\Pr\Data\PbxScan.14901.txt	•	Thursday 10 January 2013 10:01:14				
	PbxScan14902	C:\Pr\Data\PbxScan.14902.txt	.	Thursday 10 January 2013 10:01:13				
	Goldmine	C:\PrnkCTIServer\Data\db.txt	•	Thursday 10 January 2013 10:01:15				
	Agents KeyLink	C:\PrIServer\Data\Agents.txt	•	Thursday 10 January 2013 10:01:14				

Onder **"MySQL Database"** is te zien of er een verbinding is met de MySQL database, de database naam en hoeveel procent van de licenties in gebruik genomen zijn.

MySQL Database				
Host Name	Host Port	Database	State	Max. License In Use
😑 localhost	3306	Reports27112012	Connected	2%