Outlook-Integration mit Telephony Service Provider

Versionshinweis:
Dieser Artikel gilt ab Version 5.0 des UCware Servers.
Für die Outlook-Integration älterer Versionen lesen Sie den Artikel allgemein.

In diesem Artikel erfahren Sie, wie Sie Telefon-Funktionen Ihres UCware Servers in Microsoft Outlook integrieren und benutzen.

Ab Version 5.0 des UCware Servers steht dafür der **UCware Telephony Service Provider (TSP)** zur Verfügung. Dieser ersetzt das UCware Outlook Add-In, das nicht mehr weiterentwickelt wird.

Hinweise für bisherige Nutzer des Outlook- Add-Ins:

Der UCware Telephony Service Provider unterstützt momentan die Rufnummerneingabe sowie das Starten und Beenden von Anrufen über die **Kontakte-**Seite von Outlook. Die Adressbuch-Synchronisation übernimmt der UCware Server ab Version 5.0 über einen eigenen Dienst. Die Anzeige von und Interaktion mit eingehenden Anrufen übernimmt der UCware UCC-Client. Rufnummern im Text einer E-Mail können mit Drag-and-Drop im UCC-Client eingegeben werden. Noch schneller wählen Sie markierte Rufnummern über ein globales Tastaturkürzel.

Die folgenden Features des Add-Ins werden vom TSP **nicht** übernommen:

- Menüband im Start-Tab
- Anzeige aller Rufnummern des zu einer E-Mail gehörigen Kontakts
- Quick-Dial-Button in Kontakten und E-Mails
- Anrufen über Kontextmenü bei E-Mails
- Anrufannahme

Nach der Installation des UCware TSP können Sie Anrufe bequem über Outlook starten – selbst wenn der UCware UCC-Client nicht auf Ihrem Arbeitsplatzrechner installiert ist.

Dieser Artikel richtet sich an System-Administratoren und Endanwender bei Partnern und Endkunden der UCware GmbH.

Bereitstellung

Um die Telefon-Funktionen Ihres UCware Servers in Outlook zu integrieren, müssen Sie diesen einmalig an die Outlook-Installation des jeweiligen Benutzers anbinden. Installieren und konfigurieren Sie dazu den **UCware Telephony Service Provider (TSP)** wie in den folgenden Abschnitten beschrieben.

Installation vorbereiten

Um einen schnellen und reibungslosen Ablauf zu gewährleisten, bereiten Sie die Installation wie folgt vor:

- **Lesen Sie die diesen Artikel vollständig, bevor Sie mit der Installation beginnen.**
- Stellen Sie sicher, dass Ihr UCware Server erreichbar ist.
- Wenn Ihre UCware vor dem Update auf Version 5 weder für das TAPI noch für das Outlook Add-In lizensiert war, kontaktieren Sie vorab unseren Vertrieb für den Erwerb eines neuen Lizenzschlüssels.
    - Laden Sie den neuen Lizenzschlüssel in diesem Fall unter **System > Lizenz > Lizenz hochladen** im UCware Server hoch.
- Aktivieren Sie auf dem UCware Server unter **Administration > Lizenzverwaltung** die Option TAPI/Outlook für den jeweiligen Benutzer.
- Stellen Sie sicher, dass der jeweilige Benutzer an einem Tischtelefon angemeldet ist.
- Halten Sie die folgenden Daten bereit:
    - **IP-Adresse** Ihres UCware Servers
    - **API-Port** Ihres UCware Servers (http: 80, https: 443)
    - **Benutzername**, an dessen Outlook-Installation der UCware Server angebunden werden soll

    - **Passwort** des Benutzers
- Laden Sie den **Setup-Assistenten** für den UCware TSP von unserem Portal herunter:

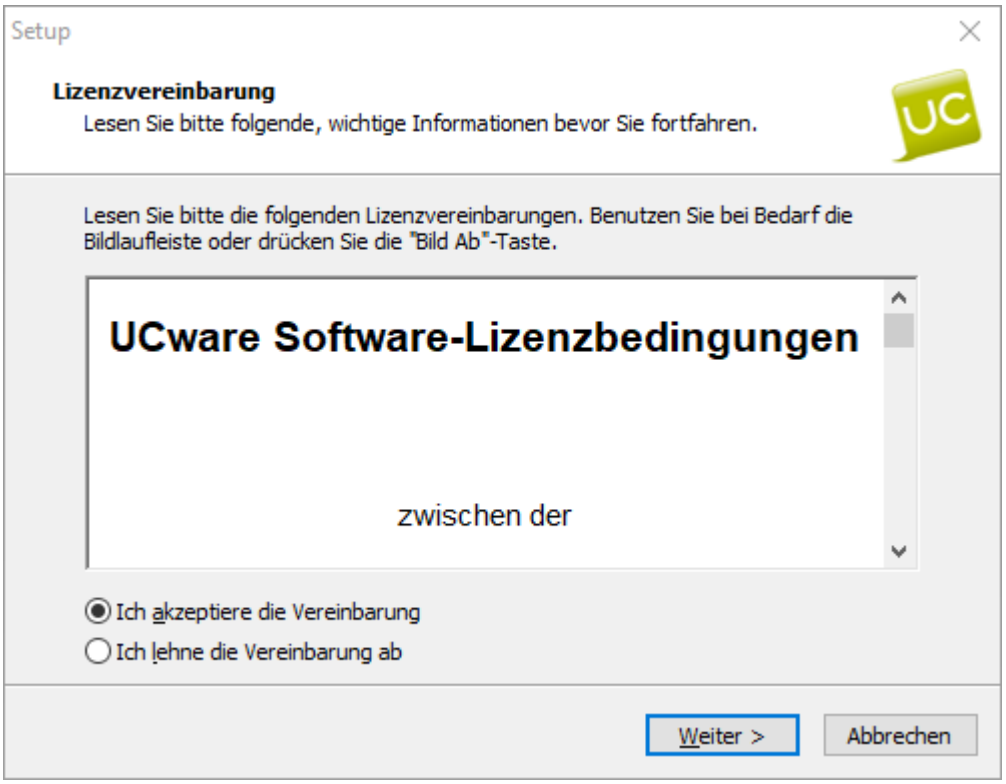
  https://portal.ucware.com/software.html.

TSP installieren und konfigurieren

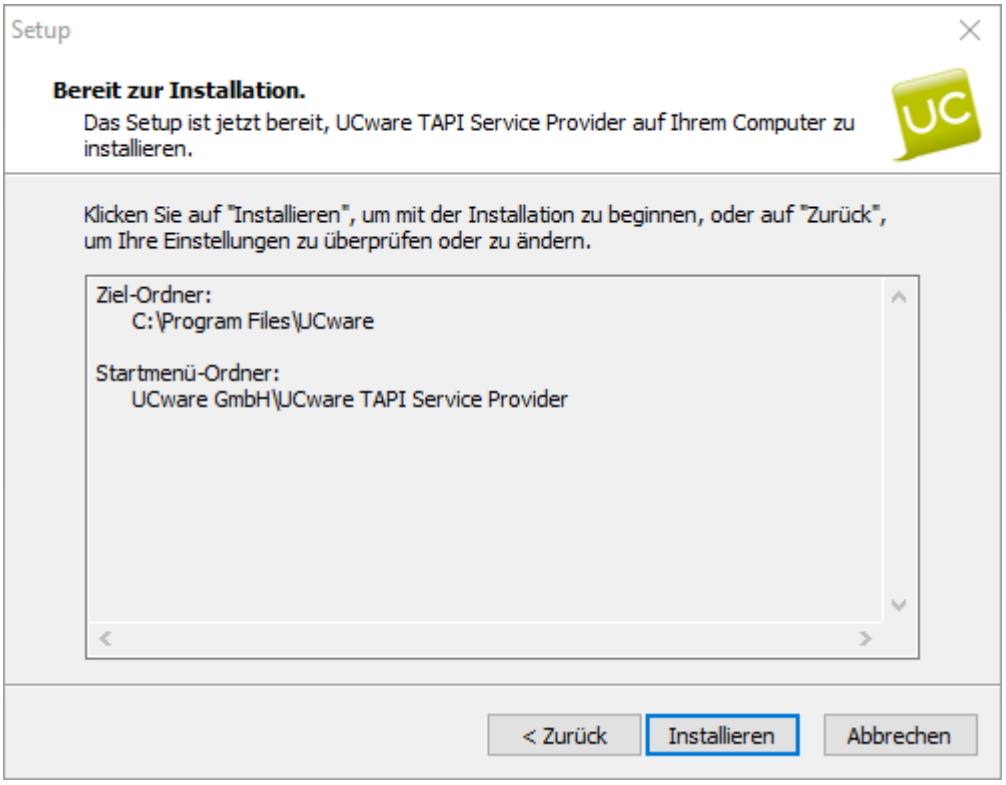
Hinweis:
Für die Installation des UCware TSP benötigen Sie in der Regel Administratoren-Rechte.

Um den UCware TSP zu installieren, gehen Sie wie folgt vor:

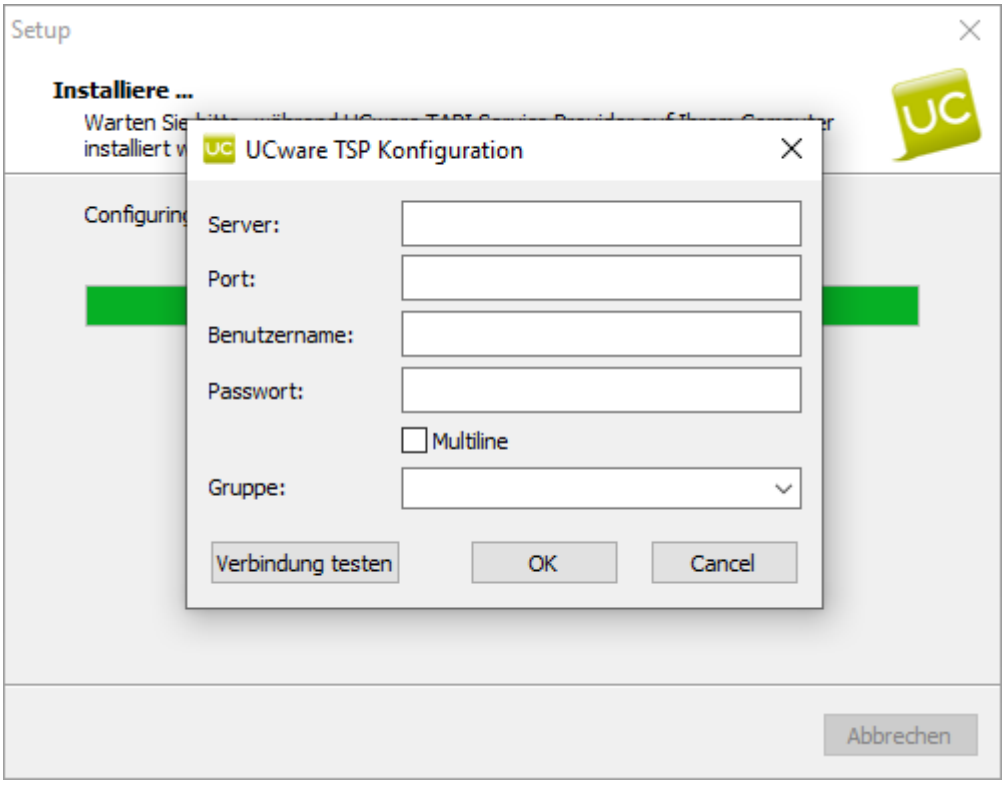
1. Führen Sie die heruntergeladene Setup-Datei per Doppelklick aus.
   Ein neues Fenster mit dem Setup-Assistenten öffnet sich:



2. Wenn Sie die Lizenzvereinbarungen gelesen und akzeptiert haben, klicken Sie auf **Weiter**.
   Im Setup-Assistenten werden das Installationsverzeichnis und der Pfad des Startmenü-Eintrags angezeigt:



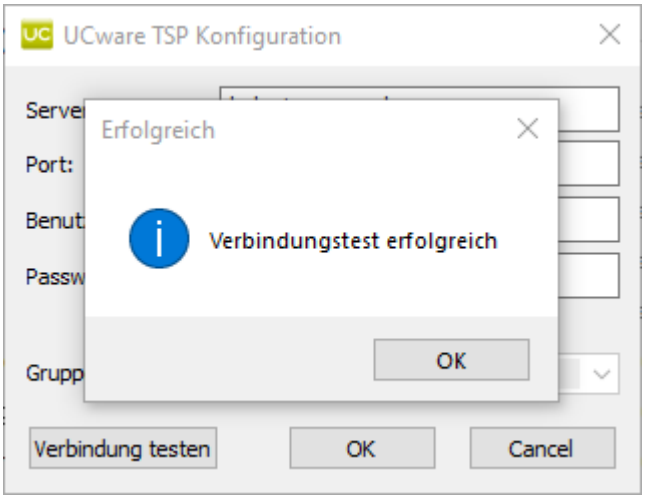
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
   Der Installationsfortschritt wird angezeigt.
   Nach Abschluss der Installation wird automatisch der Konfigurationsdialog angezeigt:



4. Geben Sie die folgenden Daten ein:
   - **IP-Adresse** Ihres UCware Servers
   - **API-Port** Ihres UCware Servers (http: 80, https: 443)
   - **Benutzername**, an dessen Outlook-Installation der UCware Server angebunden werden soll
   - **Passwort** des Benutzers

5. Entfernen Sie ggf. den Haken vor **Multiline**.

6. Um die korrekte Anbindung des UCware Servers an die Outlook-TAPI zu überprüfen, klicken Sie auf **Verbindung testen**.
Wenn der UCware TSP korrekt installiert und konfiguriert ist, wird die folgende Meldung als Pop-up angezeigt:



7. Um die Installation und Konfiguration des UCware TSP abzuschließen, klicken Sie im Pop-up und im Konfigurationsdialog nacheinander auf **OK**.

8. Um den Setup-Assistenten zu schließen, klicken Sie auf **Fertigstellen**.

Der **UCware Telephony Service Provider (TSP)** ist nun installiert und konfiguriert. Damit stehen die Telefon-Funktionen des UCware Servers über Outlook zur Verfügung.

Um die Konfiguration des UCware TSP bei Bedarf zu anzupassen, rufen Sie den Setup-Assistenten über das Windows-Startmenü erneut auf.

Benutzung

Wenn Sie den **UCware Telephony Service Provider (TSP)** installiert und konfiguriert haben, können Sie über Outlook auf die Telefon-Funktionen Ihres UCware Servers zugreifen.

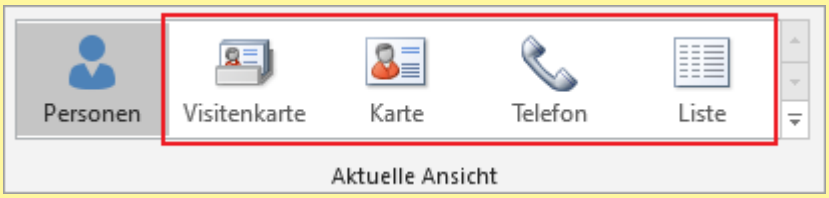
Zuvor müssen Sie einmalig die Wählparameter in Outlook konfigurieren.

Wählparameter für Deutschland konfigurieren

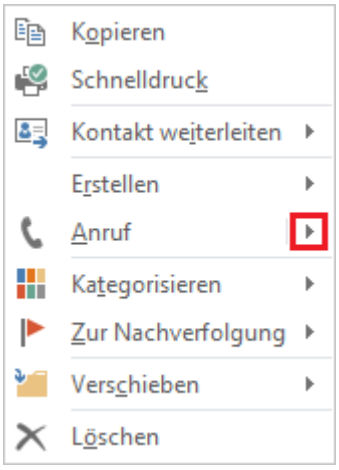
Um die Wählparameter in Outlook für Standorte in Deutschland zu konfigurieren, gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie in Outlook die Detailseite **Kontakte**:

Hinweis:
Die Anruf-Funktion steht in der **Personen-**Ansicht der Detailseite nicht zur Verfügung. Um die Seitenansicht zu wechseln, klicken Sie daher im Menüband unter **Aktuelle Ansicht** auf eine der folgenden Optionen:

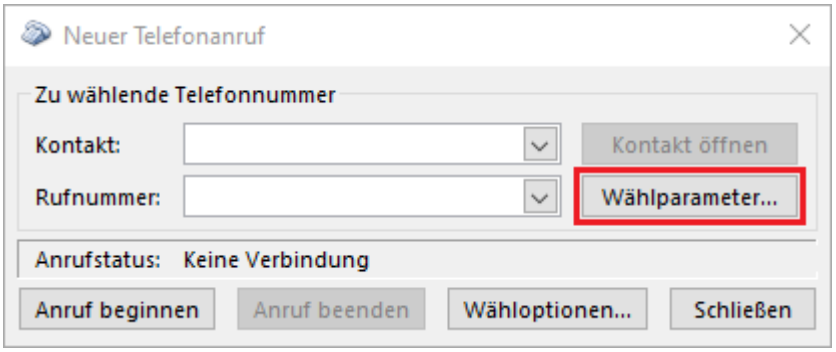


2. Klicken Sie mit der **rechten** Maustaste auf einen beliebigen Kontakt.
Das Kontext-Menü wird angezeigt:

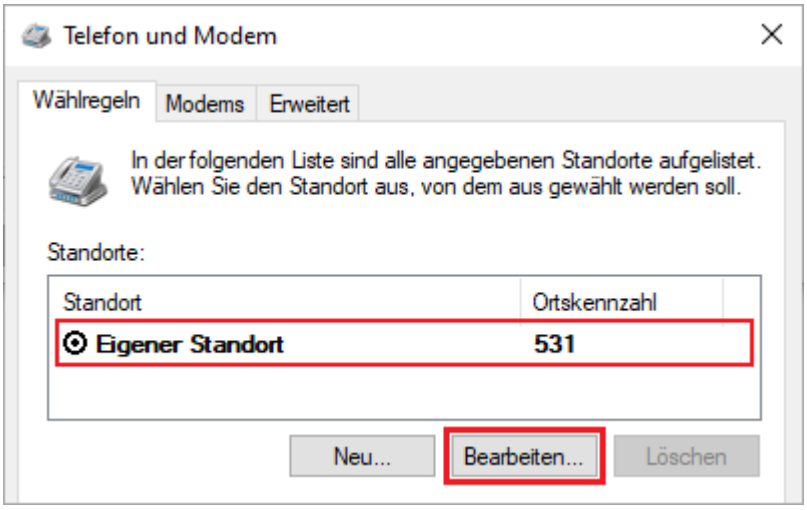


3. Klicken Sie im Kontext-Menü auf den kleinen Pfeil neben **Anruf**.
Ein Untermenü wird angezeigt:

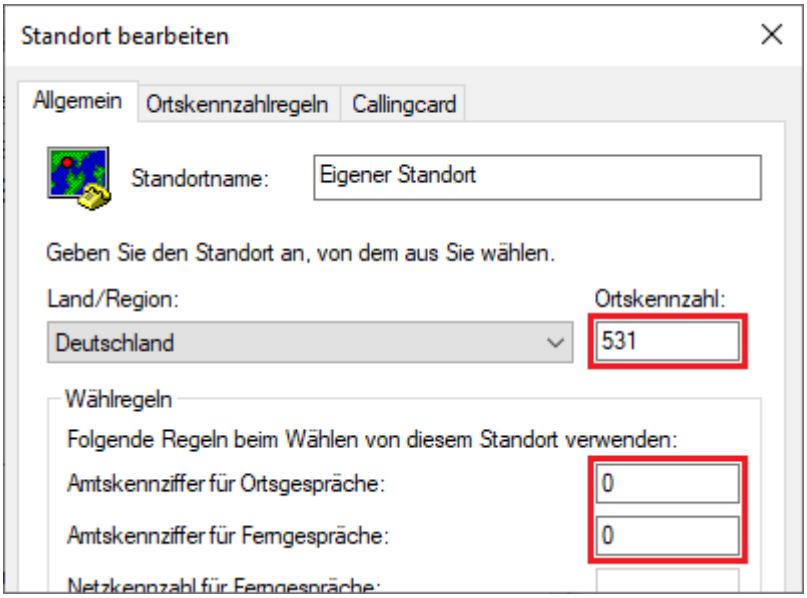
4. Klicken im Untermenü auf **Neuer Telefonanruf...**
Das gleichnamige Fenster wird angezeigt:



5. Klicken Sie auf **Wählparameter...** Das Fenster **Telefon und Modem** wird angezeigt:



6. Klicken Sie auf den Eintrag **Eigener Standort** und danach auf **Bearbeiten...**
Das Fenster **Standort bearbeiten** wird angezeigt:



7. Geben Sie für einen Standort in Deutschland die folgenden Werte ein:
   - **Ortskennzahl:** Ihre Ortsvorwahl (ohne vorangestellte Amts-Null)
   - **Amtskennziffer für Ortsgespräche:** 0
   - **Amtskennziffer für Ferngespräche:** 0
8. Um die Änderungen zu speichern und zum Fenstern **Neuer Telefonanruf** zurückzugelangen, klicken Sie in den Fenstern **Standort bearbeiten** sowie **Telefon und Modem** jeweils auf **OK**.

Die Wählparameter in Outlook sind für Ihren Standort konfiguriert.

Über das geöffnete Fenster **Neuer Telefonanruf** können Sie Ihren ersten Anruf über Outlook starten.

Kontakt anrufen

Hinweis:
Damit Outlook Rufnummern korrekt an den UCware Server weiterreichen kann, speichern Sie Rufnummern von Outlook-Kontakten idealerweise im sogenannten **kanonischen Format**:

- **Schema:** `+Ländervorwahl (Ortsvorwahl) Ortsanschluss - Durchwahl`

- **Beispiel:** +49 (531) 38822 - 0

In diesem Fall sind die Klammern obligatorisch. Leerzeichen und Trennstriche **hinter** der Klammer können wegfallen oder beliebig ergänzt werden.

Alternativ nutzen Sie das folgende, im Schriftverkehr sehr gebräuchliche Format:

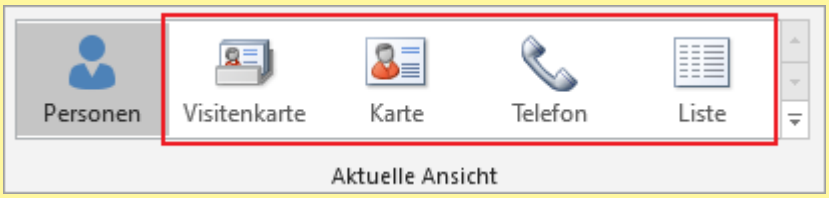
- **Schema:** 0 `Ortsvorwahl` `Ortsanschluss` - `Durchwahl`
- **Beispiel:** 0 531 38822 - 417

In diesem Fall können Leerzeichen und Trennstriche wegfallen oder an beliebiger Stelle ergänzt werden.

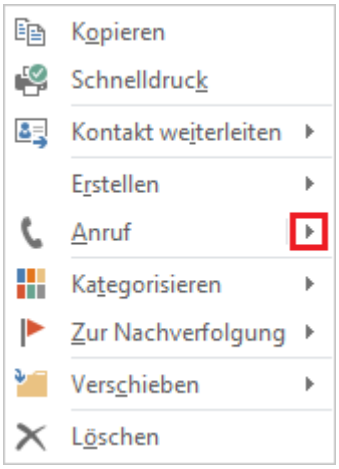
Um einen Kontakt aus Outlook heraus anzurufen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie in Outlook die Detailseite **Kontakte**:

Hinweis:
Die Anruf-Funktion steht in der **Personen-**Ansicht der Detailseite nicht zur Verfügung. Um die Seitenansicht zu wechseln, klicken Sie daher im Menüband unter **Aktuelle Ansicht** auf eine der folgenden Optionen:



2. Klicken Sie mit der **rechten** Maustaste auf den Kontakt, den Sie anrufen möchten.
Das Kontext-Menü wird angezeigt:



3. Klicken Sie im Kontext-Menü auf den kleinen Pfeil neben **Anruf**.
Ein Untermenü mit den in Outlook eingetragenen Rufnummern des Kontakts wird angezeigt:

4. Klicken Sie auf die Rufnummer, über die Sie den Kontakt anrufen möchten.
Das Fenster **Neuer Telefonanruf** wird angezeigt:

Der ausgewählte Kontakt und seine Ruffnummer sind bereits eingetragen.

5. Klicken Sie auf **Anruf beginnen**.
   Ihr Tischtelefon baut die Sprechverbindung auf und zeigt dies mit dem Freiton an.

Hinweis:
Beim Verbindungsaufbau und im Gesprächs können Sie den Hörer bei Bedarf auf dem Telefon belassen. In diesem Fall hören Sie den Freiton bzw. den Gesprächspartner über den Telefon-Lautsprecher.

6. Um den Anruf zu beenden, legen Sie den Hörer auf oder klicken Sie im Fenster **Neuer Telefonanruf** auf **Anruf beenden**.

Mit Rufnummerneingabe anrufen

Hinweis:
Damit Outlook Rufnummern korrekt an den UCware Server weiterreichen kann, geben Sie Rufnummern idealerweise im sogenannten **kanonischen Format** ein:

- **Schema:** +`Ländervorwahl` (`Ortsvorwahl`) `Ortsanschluss` - `Durchwahl`
- **Beispiel:** +49 (531) 38822 - 0

In diesem Fall sind die Klammern obligatorisch. Leerzeichen und Trennstriche **hinter** der Klammer können wegfallen oder beliebig ergänzt werden.

Alternativ nutzen Sie das folgende, im Schriftverkehr sehr gebräuchliche Format:

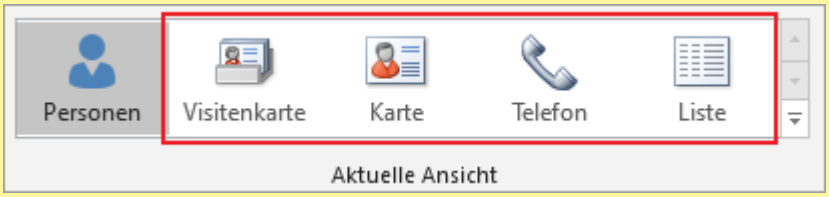
- **Schema:** 0 `Ortsvorwahl` `Ortsanschluss` - `Durchwahl`
- **Beispiel:** 0 531 38822 - 417

In diesem Fall können Leerzeichen und Trennstriche wegfallen oder an beliebiger Stelle ergänzt werden.

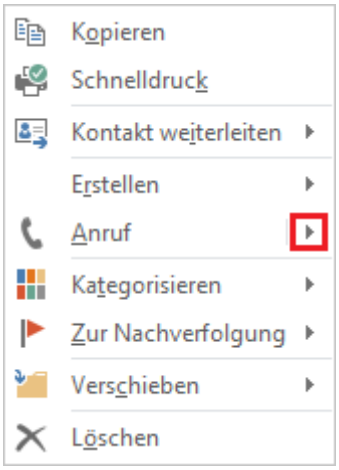
Um eine nicht in Ihren Outlook-Kontakten verzeichnete Rufnummer anzurufen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie in Outlook die Detailseite **Kontakte**:

Hinweis:
Die Anruf-Funktion steht in der **Personen-**Ansicht der Detailseite nicht zur Verfügung. Um die Seitenansicht zu wechseln, klicken Sie daher im Menüband unter **Aktuelle Ansicht** auf eine der folgenden Optionen:



2. Klicken Sie mit der **rechten** Maustaste auf einen beliebigen Kontakt.
   Das Kontext-Menü wird angezeigt:



3. Klicken Sie im Kontext-Menü auf den kleinen Pfeil neben **Anruf**.
   Ein Untermenü mit den in Outlook eingetragenen Rufnummern des Kontakts wird angezeigt:

   Wenn Sie bereits Anrufe über Outlook gestartet haben, können Sie die entsprechenden Rufnummern hier unter **Erneut wählen** mit einem Klick anrufen.

4. Klicken Sie auf **Neuer Telefonanruf**.
   Das gleichnamige Fenster wird angezeigt:

   Standardmäßig werden hier der Name und die Rufnummer des zuletzt ausgewählten Kontakts angezeigt.

5. Klicken Sie ins Feld **Rufnummer** und geben Sie die gewünschte Rufnummer ein.

Hinweis:
Das Feld **Kontakt** muss dazu nicht verändert werden. Durch die Eingabe einer neuen Rufnummer werden Ihre in

Outlook gespeicherten Kontaktdaten an dieser Stelle nicht verändert.

6. Klicken Sie auf **Anruf beginnen**.
   Ihr Tischtelefon baut die Sprechverbindung auf und zeigt dies mit dem Freiton an.

Hinweis:
Beim Verbindungsaufbau und im Gesprächs können Sie den Hörer bei Bedarf auf dem Telefon belassen. In diesem Fall hören Sie den Freiton bzw. den Gesprächspartner über den Telefon-Lautsprecher.

7. Um den Anruf zu beenden, legen Sie den Hörer auf oder klicken Sie im Fenster **Neuer Telefonanruf** auf **Anruf beenden**.

From:
https://wiki.ucware.com/ - **UCware-Dokumentation**

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/installationshandbuch/tsp_outlook?rev=1667309272

Last update: **18.03.2023 14:47**