

Handbuch - Telefonanbindung (PBX)

Brainformatik GmbH

2024-04-05

1	Allgemein	1
2	Asterisk	3
2.1	AGI Konfiguration auf dem Asterisk Server	3
2.2	Administration	5
2.3	Benutzereinstellungen	7
3	Starface	8
3.1	Administration	8
3.2	Benutzereinstellungen	10
4	Sipgate	11
4.1	Administration	11
4.2	Benutzereinstellungen	13

KAPITEL 1

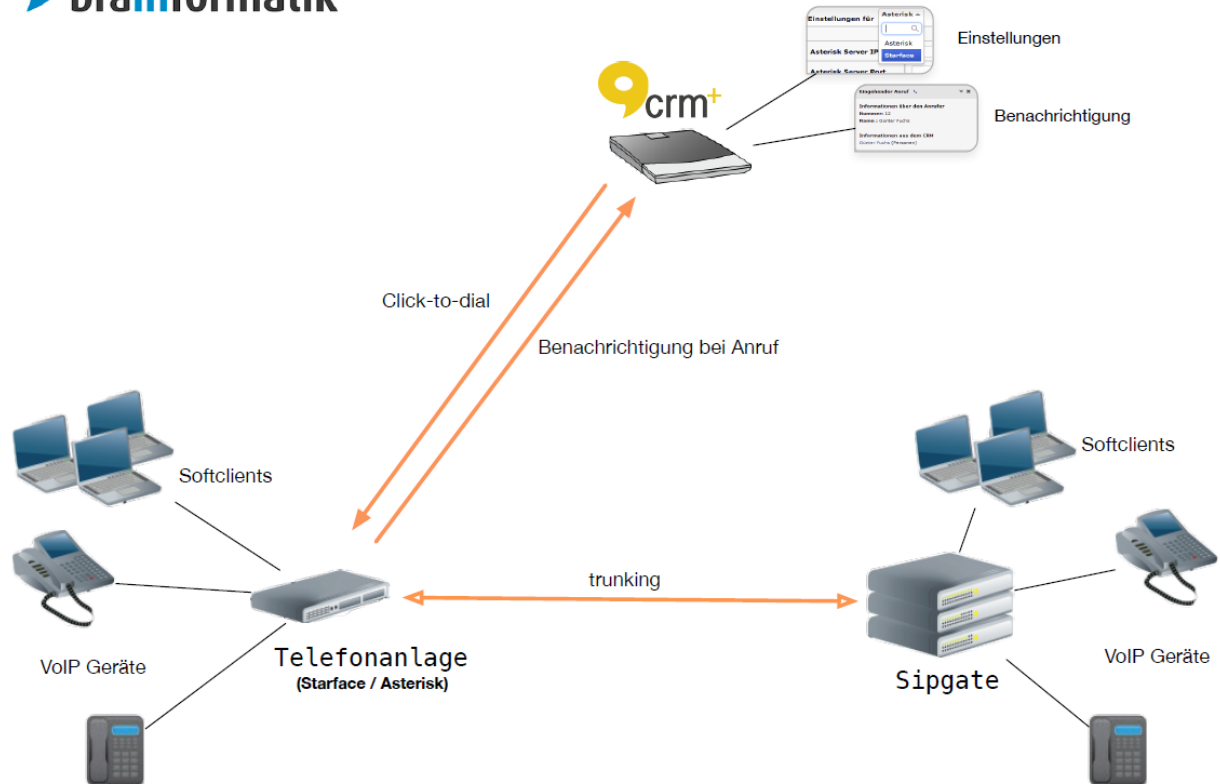
Allgemein

An CRM+ kann eine *Asterisk*-, *Starface*- oder *Sipgate*-Telefonanlage angebunden werden, um z.B. direkt aus CRM+ Anrufe zu tätigen als auch die Anrufliste zu protokollieren.

Vorteile:

- Per Klick Kontakte, Organisationen, Leads, Partner oder Lieferanten anrufen (Outbound).
- Eingehende Anrufe werden als Popup mit entsprechenden Kontaktdaten angezeigt (Inbound).
- Anrufliste mit Anrufer, Anruflänge und Anrufstatus (In- & Outbound).

Bemerkung: Es ist zwingend erforderlich, dass die genutzte Telefonanlage IP-Telefonie (VoIP) unterstützt!



Die grundlegenden Einstellungen in CRM+ werden unter Globale Einstellungen - Modulmanager - PBX Manager vorgenommen.

Nach Auswahl der genutzten Telefonanlage (*Asterisk/Starface/ Sipgate*) werden im PBX Manager die jeweils benötigten Verbindungseinstellungen eingetragen.

Bemerkung: Mittels des Add-ons „Softphone Connector“ besteht die Möglichkeit, auch ein Softphone- oder Software-Telefon an das CRM anzubinden.

Voraussetzung hierfür ist, dass das verwendete Softclient-System (Softphone- oder Software-Telefon) in der Lage ist, eine URL aufrufen zu können.

Weitere Informationen zu diesem Add-on siehe Abschnitt Softphone Connector.

Asterisk

Bemerkung: Falls eine Asterisk-Telefonanlage genutzt werden soll, ist zu beachten, dass diese seitens CRM+ nur bis Version 1.8 unterstützt wird!

2.1 AGI Konfiguration auf dem Asterisk Server

Bemerkung: In CRM+ in den Einstellungen für Asterisk steht ein sogenanntes „AGI Script“ zum Download bereit, welches in die Asterisk-Telefonanlage eingebunden werden muss.

Download AGI Script:

Einstellungen für
Download AGI Script

Asterisk
▼

Asterisk Server IP	<input style="width: 95%;" type="text"/>
Asterisk Server Port	<input style="width: 95%;" type="text"/>
Asterisk Benutzername	<input style="width: 95%;" type="text" value="admin"/>
Asterisk Passwort	<input style="width: 95%;" type="password" value="....."/>
Asterisk Version	<input style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 4px;" type="text" value="1.4"/>
SIP Kontext	<input style="width: 95%;" type="text"/>
PSTN Kontext	<input style="width: 95%;" type="text"/>
Default Kontext	<input style="width: 95%;" type="text"/>

Aktualisieren

Auf dem Asterisk Server müssen, sofern nicht vorhanden, noch die folgenden Pakete nachinstalliert werden:

- Perl Asterisk::AGI - <http://asterisk.gnuinter.net/files/>
- Perl LWP::Simple
- Perl LWP::Protocol::https

Auf dem Asterisk Server muss die Datei "ident.agi" hinterlegt sein. Auf einem Debian Server wäre dies z.B. unter "/usr/share/asterisk/agi-bin/".

In der Datei "ident.agi" muss in Zeile 34 der Platzhalter "add_your_url_to_the_crm" durch die Webadresse des CRM Systems ersetzt werden (z. B. "<http://mein-name.brain-app.com>").

Zum Testen der Pakete und des Skripts folgenden Befehl ausführen: `perl ident.agi`

Bemerkung: Es darf kein Fehler bzgl. fehlender Bibliotheken auftreten!

In der Asterisk Konfiguration muss das AGI Skript so eingebunden werden, dass bei eingehenden Anrufen zusätzlich dieses Script aufgerufen wird.

Hierzu muss folgende Zeile in die Konfigurationsdatei (normal ist dies die Datei "extension.conf") hinzugefügt werden: `exten = <extention>,n,AGI,ident.agi`

Bemerkung: Die Zeile kann je nach Asterisk Konfiguration variieren. Wichtig ist, dass im AGI Kontext folgende Werte gesetzt sind: `*_agi_callerid: <eingehende_rufnummer> *_agi_extension: <nebenstel-`

le_zu_der_der_anrufweitergeleitet_werden_soll>

Um dies nicht für jede Nebenstelle konfigurieren zu müssen, sollten die Wahlregeln/-definitionen so dynamisch wie möglich gestaltet werden, so dass das AGI Skript immer die korrekten Werte übermittelt bekommt.

In CRM+ muss nun unter "Modulmanager - PBX Manager" eine Verbindung zum Asterisk Server hergestellt werden. Hierzu benötigt man am Asterisk Server einen berechtigten Benutzer. Diese Verbindung wird benötigt, um einen Anruf aus CRM+ heraus tätigen zu können.

2.2 Administration

In diesem Abschnitt wird erläutert, welche Einstellungsmöglichkeiten der Administrator hat. Diese Einstellungen gelten systemweit, d.h. sie betreffen alle Benutzer des CRM+ Systems.

Die Einstellungen der Asterisk Schnittstelle sind zu finden unter Globale Einstellungen - Modulmanager - PBX Manager - PBX Manager Einstellungen - Einstellungen für Asterisk.

2.2.1 Einrichtung der Endpunkte

In den Einstellungen für Asterisk kann der Administrator die entsprechenden Pflichtfelder eintragen. Folgende Felder sind verfügbar:

- Asterisk Server IP
- Asterisk Server Port
- Asterisk Benutzername
- Asterisk Passwort
- Asterisk Version (1.4/1.6./1.8)
- SIP Kontext
- PSTN Kontext
- Default Kontext

Einstellungen für
Asterisk

Asterisk Server IP

Asterisk Server Port

Asterisk Benutzername admin

Asterisk Passwort

Asterisk Version 1.4

SIP Kontext

PSTN Kontext

Default Kontext

Aktualisieren

Mit einem Klick auf „Aktualisieren“ wählt man Asterisk als die aktive Schnittstelle aus.

Wenn Asterisk aktiviert ist, erhalten die Benutzer unter „Meine Einstellungen“ die Möglichkeit, ihre Asterisk Kontodaten für die Authentifizierung zu hinterlegen.

Wurden die Einstellungen zu Asterisk nicht vorgenommen, sehen die Benutzer diese Einstellungsmöglichkeiten nicht.

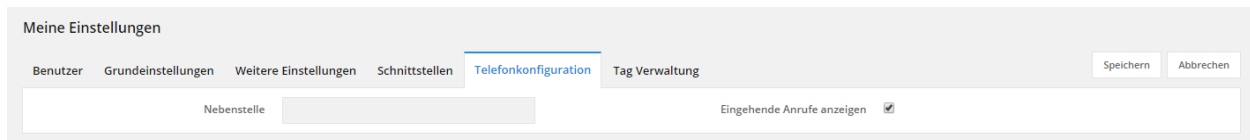
Warnung: Mit einem Klick auf „Löschen“ (Icon „Papierkorb“ oben rechts) wird Asterisk als Schnittstelle deaktiviert. Je nach Anzahl der bereits aktiven Asterisk Konten, kann es zur fehlerhaften Speicherung der Verlaufeinträge im PBX Manager kommen. Diese werden nicht mehr gespeichert und/oder zeigen eine Anrufsignalisierung als Popup verzögert an.

2.3 Benutzereinstellungen

Jeder Benutzer, der die Telefonanbindung nutzen möchte, muss seine Asterisk-Daten in Meine Einstellungen - Telefonkonfiguration eintragen.

2.3.1 Hinterlegung der Daten

Der Einstellungspunkt „Telefonkonfiguration“ stellt sich wie folgt dar:



The screenshot shows a web interface for user settings. At the top, it says 'Meine Einstellungen'. Below this are several tabs: 'Benutzer', 'Grundeinstellungen', 'Weitere Einstellungen', 'Schnittstellen', 'Telefonkonfiguration' (which is highlighted), and 'Tag Verwaltung'. On the right side, there are two buttons: 'Speichern' and 'Abbrechen'. The main content area contains a text input field labeled 'Nebenstelle' and a checkbox labeled 'Eingehende Anrufe anzeigen' which is checked.

- **Nebenstelle:** Durchwahl eines Endgerätes (VOIP Telefon, Softclient, o.ä.)
- **Eingehende Anrufe anzeigen:** Eingehende Anrufe werden als Popup (unten rechts in CRM+) angezeigt. Diese beinhalten weitere Informationen zu evtl. gefundenen Daten/Datensätzen.

3.1 Administration

In diesem Abschnitt wird erläutert, welche Einstellungsmöglichkeiten der Administrator hat. Diese Einstellungen gelten systemweit, d.h. sie betreffen alle Benutzer des CRM+ Systems.

Die Einstellungen der Starface Schnittstelle sind zu finden unter Globale Einstellungen - Modulmanager - PBX Manager - PBX Manager Einstellungen - Einstellungen für Starface.

3.1.1 Einrichtung der Endpunkte

In den Einstellungspunkten „Starface Server“ und „CRM+“ kann der Administrator die entsprechenden Pflichtfelder wie Host, Port und Protokoll eintragen:

The screenshot shows a configuration window titled "Einstellungen für Starface". At the top right, there is a trash icon. The window is divided into two sections: "Starface Server" and "CRM". Each section has input fields for "Host", "Port" (set to 80), and "XML-RPC Pfad" (set to /xml-rpc). There is also a checkbox for "HTTPS" which is currently unchecked. At the bottom center, there is a button labeled "Aktualisieren".

Mit einem Klick auf "Aktualisieren" wählt man Starface als die aktive Schnittstelle aus.

Wenn Starface aktiviert ist, erhalten die Benutzer unter „Meine Einstellungen“ die Möglichkeit, ihre Starface Kontodaten für die Authentifizierung zu hinterlegen.

Wurden die Einstellungen zu Starface nicht vorgenommen, sehen die Benutzer diese Einstellungsmöglichkeiten nicht.

Warnung: Mit einem Klick auf „Löschen“ (Icon „Papierkorb“ oben rechts) wird Starface als Schnittstelle deaktiviert. Je nach Anzahl der bereits aktiven Starface Konten, kann es zur fehlerhaften Speicherung der Verlaufseinträge im PBX Manager kommen. Diese werden nicht mehr gespeichert und/oder zeigen eine Anrufsignalisierung als Popup verzögert an.

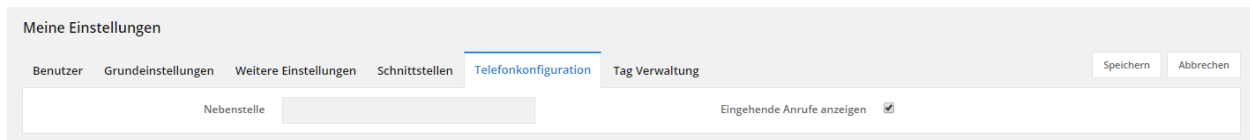
Bemerkung: Es wird empfohlen, soweit möglich, das HTTPS Protokoll und den Port 443 zu benutzen.

3.2 Benutzereinstellungen

Jeder Benutzer, der die Telefonanbindung nutzen möchte, muss seine Starface-Daten in Meine Einstellungen - Telefonkonfiguration eintragen.

3.2.1 Hinterlegung der Daten

Der Einstellungspunkt „Telefonkonfiguration“ stellt sich wie folgt dar:



The screenshot shows the 'Meine Einstellungen' (My Settings) page. The 'Telefonkonfiguration' (Phone Configuration) tab is selected. The page contains a text input field labeled 'Nebenstelle' (Extension) and a checkbox labeled 'Eingehende Anrufe anzeigen' (Show Incoming Calls) which is checked. There are 'Speichern' (Save) and 'Abbrechen' (Cancel) buttons in the top right corner.

- **Nebenstelle:** Durchwahl eines Endgerätes (VOIP Telefon, Softclient, o.ä.)
- **Eingehende Anrufe anzeigen:** Eingehende Anrufe werden als Popup (unten rechts in CRM+) angezeigt. Diese beinhalten weitere Informationen zu evtl. gefundenen Daten / Datensätzen.
- **Login ID:** Starface Login-ID
- **Password:** Starface Passwort

Bemerkung: Für die Verwendung wird ein Benutzerkonto bei [Sipgate](#) und [Sipgate.io](#) vorausgesetzt!

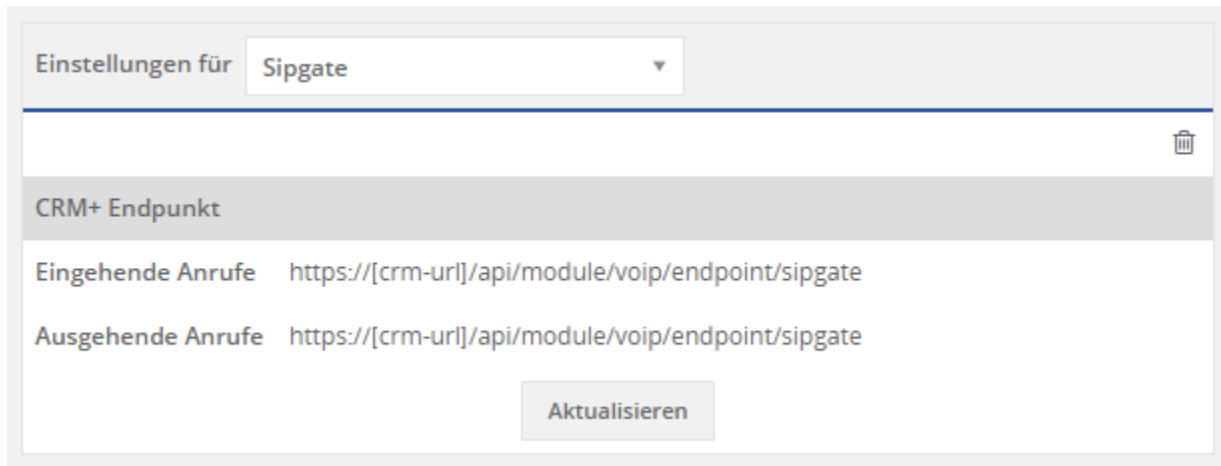
4.1 Administration

In diesem Abschnitt wird erläutert, welche Einstellungsmöglichkeiten der Administrator hat. Diese Einstellungen gelten systemweit, d.h. sie betreffen alle Benutzer des CRM+ Systems.

Die Einstellungen der Sipgate Schnittstelle sind zu finden unter Globale Einstellungen - Modulmanager - PBX Manager - PBX Manager Einstellungen - Einstellungen für Sipgate.

4.1.1 Auslesen der Endpunkte

Im Bereich „CRM+ Endpunkt“ kann der Administrator die angezeigten URLs (CRM+ Endpunkte) auslesen. Diese müssen in „Sipgate.io“ entsprechend dessen Benennung hinterlegt werden:



The screenshot shows a web interface for configuring CRM+ endpoints. At the top, there is a dropdown menu labeled 'Einstellungen für' with 'Sipgate' selected. Below this is a table with the following content:

CRM+ Endpunkt	
Eingehende Anrufe	https://[crm-url]/api/module/voip/endpoint/sipgate
Ausgehende Anrufe	https://[crm-url]/api/module/voip/endpoint/sipgate

At the bottom of the table is a button labeled 'Aktualisieren'. A trash icon is visible in the top right corner of the table area.

Bemerkung: Im Screenshot ist als Teil der URL [crm-url] ersichtlich. Dieser Teil der URL wird in allen CRM+ Systemen mit der korrekten URL dargestellt und wurde im Screenshot nur aufgrund der beispielhaften Darstellung so gewählt.

Mit einem Klick auf „Aktualisieren“ wählt man Sipgate als eine aktive Schnittstelle aus.

Wenn Sipgate aktiviert ist, erhalten die Benutzer unter „Meine Einstellungen“ die Möglichkeit, Ihre Sipgate Kontodaten für die Authentifizierung zu hinterlegen.

Wurden die Einstellungen zu Sipgate nicht vorgenommen, sehen die Benutzer diese Einstellungsmöglichkeiten nicht.

Warnung: Mit einem Klick auf „Löschen“ (Icon „Papierkorb“ oben rechts) wird Sipgate als Schnittstelle deaktiviert. Je nach Anzahl der bereits aktiven Sipgate Konten kann es zu fehlerhaften Speicherung der Verlaufseinträge im PBX Manager kommen. Diese werden nicht mehr gespeichert und/oder zeigen eine Anrufsignalisierung als Popup verzögert an.

4.2 Benutzereinstellungen

Jeder Benutzer, der die Telefonanbindung nutzen möchte, muss seine Siptgate-Daten in Meine Einstellungen - Telefonkonfiguration eintragen.

4.2.1 Hinterlegung der Daten

Der Einstellungspunkt „Telefonkonfiguration“ stellt sich wie folgt dar:

The screenshot shows the 'Meine Einstellungen' (My Settings) page with the 'Telefonkonfiguration' (Phone Configuration) tab selected. The page contains several input fields and a checkbox:

- SIP-ID / Durchwahl**: A text input field.
- Eingehende Anrufe anzeigen**: A checkbox that is checked.
- Login Id (E-Mail-Adresse)**: A text input field.
- Benutzerkennung (Vorname Nachname)**: A text input field.

At the top right of the settings area, there are two buttons: 'Speichern' (Save) and 'Abbrechen' (Cancel).

- **SIP-ID / Durchwahl:** SIP-ID/Durchwahl eines Endgerätes (VOIP Telefon, Softclient, o.ä.). Die SIP-ID sollte der Durchwahl vorgezogen werden.
- **Eingehende Anrufe anzeigen:** Eingehende Anrufe werden als Popup (unten rechts in CRM+) angezeigt. Diese beinhalten weitere Informationen zu evtl. gefundenen Daten/Datensätzen.
- **Login Id (E-Mail-Adresse):** Siptgate E-Mail-Adresse
- **Password:** Siptgate Passwort
- **Benutzerkennung (Vorname Nachname):** Vorname und Nachname des Benutzers bei Siptgate