



Integration in DATEV CRM

Die DATEV-Spezifikation für CTI stellt die folgenden Anforderungen (kurz zusammengefasst):

- CTI muss die **COM-Klasse** enthalten, um die IDatevCtiControl und IDatevCtiHistory Schnittstellen realisieren zu können;
- Zu Beginn muss CTI ein **COM-Objekt** dieser Klasse erstellen und es in der Windows Systemtabelle **ROT** (Running Object Table) **registrieren**;
- Nach Abschluss der Arbeiten muss CTI das Objekt wieder **aus der ROT entfernen**.

DATEV CRM registriert seinerseits das Objekt, welches die IDatevCtiNotification Schnittstelle realisiert zu Beginn in der ROT und löscht es nach Abschluss der Arbeiten wieder.

Wenn **DATEV CRM-Methoden** über CTI aufgerufen werden, sucht CTI das von DATEV registrierte COM-Objekt aus der ROT heraus und arbeitet mit ihm.

Wenn DATEV wiederum auf **CTI-Methoden** zurückgreifen muss, sucht DATEV das von CTI registrierte COM-Objekt aus der ROT heraus und arbeitet mit ihm.
Sollte das Objekt nicht gefunden werden, meldet DATEV einen Fehler.

DATEV CRM ist zwar nicht im Stande das „externe“ CTI zu starten, arbeitet aber mit dem CTI dessen COM-Objekt aktuell in der ROT registriert ist.

Aus diesem Grund muss WILDIX CTI als .exe-Datei bereitgestellt werden, COM-Objekte zur Anrufsteuerung enthalten und vom Nutzer (oder via Autostart) während der Arbeit mit DATEV CRM ausgeführt werden.

Handhabung von Anrufen

Ausgehender Anruf an einen Kontakt

Der Nutzer muss nur einen Kontakt in DATEV wählen und auf die Anrufen-Taste drücken. DATEV reicht die Parameter des Kontaktes an das COM-Objekt im CTI weiter und initialisiert so den Anruf. In diesem Moment öffnet WILDIX CTI das folgende Dialogfeld:



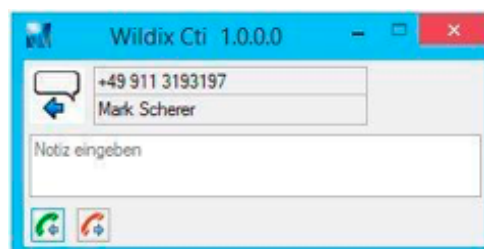
Die "Auflegen"-Taste ist nicht aktiv.

WILDIX CTI stellt via TAPI und dem COM-Objekt von DATEV die Verbindung zum Kontakt her und reicht die Informationen zum Anruf an DATEV weiter.

Unter Umständen ist es notwendig, weitere Informationen hinzuzufügen, wie z.B. Zeit des Anrufs, Dauer des Anrufs, etc.

Eingehender Anruf von einem Kontakt

TAPI erkennt einen eingehenden Anruf und reicht diesen zur Weiterverarbeitung an WILDIX CTI weiter. WILDIX CTI ermittelt anhand der Rufnummer die ID des Kontaktes in DATEV, füllt die Felder des Dialogfensters und bringt es zur Anzeige.



Der DATEV-Nutzer kann den Anruf entgegennehmen oder ablehnen.

WILDIX CTI reicht die Informationen zum Anruf über das COM-Objekt an DATEV weiter.