

# **[DvRELATIONS]**

**Customer Relations für Tobit® David®  
Version 5.0**

**Handbuch für Installation und Konfiguration**

<b>1</b>	<b>LIZENZBEDINGUNGEN .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>SYSTEMVORAUSSETZUNGEN .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>INSTALLATION UND KONFIGURATION .....</b>	<b>5</b>
3.1	Server Installation .....	5
3.2	Lizenzierung .....	6
3.3	Registerkarte Allgemein.....	7
3.4	Registerkarte Include/Exclude .....	9
3.5	Registerkarte Kontaktaufbau .....	10
3.6	Registerkarte Telefonie.....	11
3.7	Registerkarte Benachrichtigungen.....	15
3.8	Registerkarte Service .....	16
3.9	Registerkarte Monitor .....	18
3.10	Betriebsarten des Servers .....	18
3.11	Automatisiertes Erzeugen und Updaten der CRM-Kontakte.....	19
3.12	Erzeugen von CRM-Kontakten aus Adressbüchern .....	20
3.13	Anpassung der Liste der Dokumenttypen.....	20
3.14	Anpassung der Dokumentvorlagen.....	21
3.15	Client und TAPIClient Installation und Konfiguration .....	22
<b>4</b>	<b>SUPPORT / KONTAKT .....</b>	<b>28</b>

# 1 Lizenzbedingungen

Indem der Lizenznehmer das SOFTWAREPRODUKT installiert, kopiert oder anderweitig verwendet oder gebraucht, erklärt er sein Einverständnis mit diesen LIZENZBEDINGUNGEN der SyntaX Software. Falls der Lizenznehmer diesen Bestimmungen nicht zustimmt, ist er nicht berechtigt, das SOFTWAREPRODUKT zu installieren und/oder in einer anderen Form zu verwenden.

SyntaX Software behält sich sämtliche Eigentums- und Schutzrechte, insbesondere alle Urheber-, Patent- und Markenrechte sowie Geschäftsgeheimnisse und sonstige Schutzrechte an dem SOFTWAREPRODUKT vor, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Bilder, Fotografien, Animationen, Video, Audio, Musik, Text und "Applets", die in dem SOFTWAREPRODUKT enthalten sind, den gedruckten Begleitmaterialien und jeder Kopie des SOFTWAREPRODUKTS. Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt, die SOFTWARE vollständig oder teilweise zu verändern oder daraus abgeleitete Produkte anzufertigen. Der Lizenznehmer darf keine Urheberrechtshinweise, sonstige Eigentumsrechtshinweise oder Etiketten von den Produkten entfernen.

Aus diesem Grund ist der Lizenznehmer verpflichtet, das SOFTWAREPRODUKT wie jedes andere durch das Urheberrecht geschützte Material zu behandeln. Der Lizenznehmer ist berechtigt, den originalen Datenträger zu kopieren, vorausgesetzt, er bewahrt das Original ausschließlich für Sicherungs- und Archivierungszwecke auf. Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt, die das SOFTWAREPRODUKT begleitenden gedruckten Materialien zu vervielfältigen.

Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt, das SOFTWAREPRODUKT zurückzuentwickeln (Reverse Engineering), zu dekompileieren oder zu disassemblieren, es sei denn und nur insoweit, wie das anwendbare Recht, ungeachtet dieser Einschränkung dies ausdrücklich gestattet. Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt, das SOFTWAREPRODUKT zu vermieten, zu verleasen oder zu verleihen.

SyntaX Software bietet dem Lizenznehmer möglicherweise Supportleistungen in Verbindung mit dem SOFTWAREPRODUKT ("Supportleistungen"). Die Supportleistungen können entsprechend den Bestimmungen, die im Benutzerhandbuch, der Dokumentation im "Online"-Format und/oder anderen von SyntaX Software zur Verfügung gestellten Materialien beschrieben sind, genutzt werden. SyntaX Software ist berechtigt, die technischen Daten, die der Lizenznehmer SyntaX Software als Teil der Supportleistungen zur Verfügung stellt, für geschäftliche Zwecke, einschließlich der Produktunterstützung und -entwicklung, zu verwenden. SyntaX Software verpflichtet sich, solche technischen Daten ausschließlich anonym im Sinne des Datenschutzes zu verwenden.

## **Haftung:**

**ÜBER DIE HIER ANGEgebenEN GEWÄHRLEISTUNGEN HINAUS, ÜBERNIMMT SYNTAX SOFTWARE KEINE WEITERGEHENDE GEWÄHRLEISTUNG FÜR SYNTAX SOFTWARE PRODUKTE. DIE AUSWAHL, INSTALLATION, UND VERWENDUNG DER FÜR DIE VORGESEHENEN ZWECKE GEEIGNETEN SOFTWARE UND DAS ERZIELEN DER GEWÜNSCHTEN ERGEBNISSE LIEGEN ALLEIN IN DER VERANTWORTUNG DES LIZENZNEHMERS. IN DEN BEGLEIT-MATERIALIEN (DOKUMENTATIONEN etc.) ENTHALTENE SPEZIFIKATIONEN UND LEISTUNGSMERKMALE STELLEN AUSDRÜCKLICH KEINE IM SINNE VON § 463 BGB ZUGESICHERTE EIGENSCHAFT DAR, SOFERN SIE NICHT AUSDRÜCKLICH VON SYNTAX SOFTWARE ALS SOLCHE BEZEICHNET WERDEN.**

Das SOFTWAREPRODUKT und die dazugehörige Dokumentation wird wie angegeben zur Verfügung gestellt, ohne jede Gewährleistung oder Bedingungen jeglicher Art, sei sie ausdrücklich oder konkludent, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf, jeder konkludenten Gewährleistung und Bedingung im Hinblick auf Handelsüblichkeit, Eignung für einen bestimmten Zweck oder Nichtverletzung von Rechten Dritter. Das gesamte Risiko, das bei der Verwendung oder Leistung des SOFTWAREPRODUKTS entsteht, verbleibt beim Lizenznehmer.

Soweit gesetzlich zulässig, sind SyntaX Software oder deren Lieferanten in keinem Fall haftbar für irgendwelche Folge-, zufälligen, direkten, indirekten, speziellen, strafrechtlichen oder anderen Schäden welcher Art auch immer (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Schäden für entgangenen Gewinn, Geschäftsunterbrechung, Verlust von geschäftlichen Informationen oder andere Vermögensschäden), die aus diesem Vertrag oder der Verwendung des SOFTWAREPRODUKTS oder der Tatsache, dass es nicht verwendet werden kann, resultieren, selbst wenn SyntaX Software auf die Möglichkeit solcher Schäden hingewiesen worden ist.

Darüber hinaus haftet SyntaX Software für entstandene Schäden nur insoweit, als SyntaX Software Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt. Weiterhin haftet SyntaX Software bis zur Höhe des typischerweise voraussehbaren Schadens auch für solche Schäden, die SyntaX Software oder Ihren Erfüllungsgehilfen in Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht verursacht haben.

Der Lizenznehmer ist verpflichtet, in angemessenen Abständen, jedoch mindestens einmal am Tag, Sicherungskopien seiner sämtlichen Daten anzufertigen. Eine Verletzung dieser Pflicht gilt als erhebliches Mitverschulden.

SyntaX Software's gesamte Haftung ist beschränkt auf den höheren der beiden Beträge für den tatsächlich für das SOFTWAREPRODUKT gezahlten Preis oder € 100,-. Die Vereinbarung dieser Haftungshöchstgrenze ist für SyntaX Software Grundvoraussetzung für den Abschluss dieses Vertrages.

Diese Haftungsbeschränkung gilt im Hinblick auf alle Schadensersatzansprüche, unabhängig von ihrem Rechtsgrund, insbesondere auch im Hinblick auf vorvertragliche und nebenvertragliche Ansprüche. Die Haftungsbeschränkung schränkt eine gesetzliche, zwingende Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz oder eine Haftung für zugesicherte Eigenschaften nicht ein, soweit die zugesicherte Eigenschaft den Lizenznehmer gerade vor dem eingetretenen Schaden schützen sollte.

Salvatorische Klausel:

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Lizenzbedingungen unwirksam oder nichtig sein oder werden, so berührt dies die Gültigkeit der übrigen Lizenzbedingungen nicht.

## 2 Systemvoraussetzungen

Generell gelten die gleichen Systemvoraussetzungen wie für David unter Windows. Zusätzlich sind folgende Voraussetzungen zu beachten:

Hauptspeicher	mindestens 512 Mbyte
Plattenspeicher für Server und Client	ca. 20 Mbyte
Betriebssysteme	Windows 2000, Windows XP, Windows 2003, Windows 2008 sowohl 32 als auch 64 bit
.NET Framework	.NET Framework Version 2.0 – 3.5 Redistributable Package erforderlich .NET Framework Version 2.0 – 3.5 SDK alternativ möglich Eine parallele Installation verschiedener Framework Versionen ist möglich. Einen Link zur benötigten Version finden Sie im DvRELATIONS Download Bereich unter <a href="http://www.dv-tools.de">www.dv-tools.de</a> .
David	Windows, Support für David ab Version 6.6 SP 5a

## 3 Installation und Konfiguration

### 3.1 Server Installation

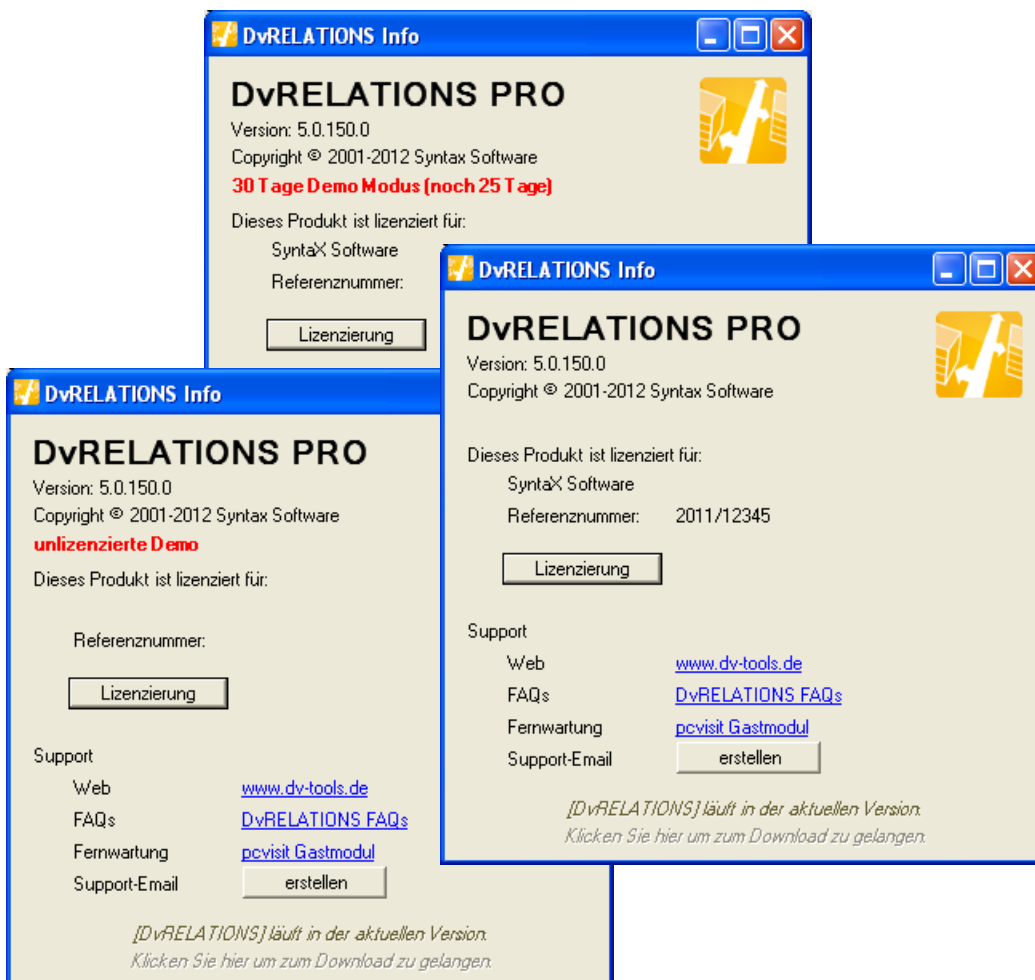
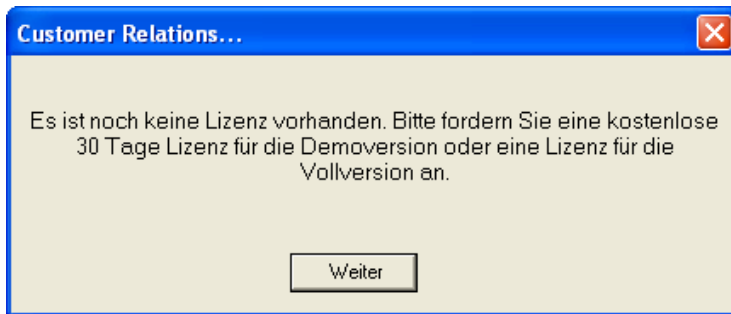
1. Legen Sie an beliebiger Stelle im Tobit Archive System das DvRELATIONS-Basisarchiv (rechte Maustaste, **Neues Archive...**) mit einem beliebigen Namen z.B. **DvRELATIONS, Customer Relations for DvISE** an.
2. Führen Sie auf dem Server die **Setup.exe** aus. Folgen Sie den Schritten der Installation. Der DvRELATIONS-Server wird unter **C:\Programme(x86)\DvRELATIONSsrv** installiert und das Client Setup wird unter **David\Clients\Dvrelations\Setup** abgelegt.
3. Starten Sie den David-Servicelayer neu, damit die durch DvRELATIONS vorgenommenen Änderungen in der **david.ini** wirksam werden. Ohne diesen Neustart kann der DvRELATIONS-Service zwar konfiguriert werden, aber es werden keine Nachrichten zugeordnet.
4. Starten Sie auf dem David-Server den DvRELATIONS Administrator (**Start → Programme → DvRELATIONS → DvRELATIONS Admin**) und führen Sie die Lizenzierung durch.



**Ohne Lizenz können Sie den DvRELATIONS-Server zwar konfigurieren aber weitere Funktionen des Servers stehen nicht zur Verfügung. Zum Testen können Sie eine kostenlose 30 Tage Testlizenz anfordern. Wählen Sie dazu bei der Lizenzierung „Registrierung Demo“.**

## 3.2 Lizenzierung

Starten Sie den DvRELATIONS Administrator ohne gültige Lizenz, können Sie eine Demo-Lizenz anfordern. Zur Lizenzierung folgen Sie bitte den Angaben des Lizenzprogramms und geben Sie die geforderten Daten ein. Anschließend wird eine Email mit Ihren Lizenzdaten an die Firma Syntax Software versendet. Aus Ihren Daten wird ein gültiger Lizenzschlüssel in Form einer Lizenzdatei generiert und per Email an die von Ihnen angegebene Adresse gesendet.



### 3.3 Registerkarte Allgemein

Starten Sie den DvRELATIONS Administrator.

Allgemein

Basispfad  
Pfad

Nachrichtenmarkierung  
Markierung  ... vorhandene Markierung überschreiben   
Zuordnung in den Kommentar der Nachricht schreiben

Automat. Anlegen/Zuordnen  
Automatik aktiv   
Pfad

automat. Dokumentenzuordnung  
Zuordnung aktiv   
Pfad   
min. Wortlänge  verarbeitete Dokumente löschen

Adressgruppen  
Pfad   
 Adressgruppe über alle DvRELATIONS-Kontakte automatisch anlegen und aktualisieren

David Server  
David Version >= 10  Nachrichten von Systemuser ignorieren

- **Basispfad:** Wählen Sie als DvRELATIONS-Basisarchiv das in Schritt 1 Kapitel 3.1 angelegte Archiv.
- **Nachrichtenmarkierung:** Wünschen Sie die Markierung der automatisch zugeordneten Nachrichten wählen Sie ein Icon aus. Das Häkchen für „*vorhandene Markierung überschreiben*“ setzen Sie, damit Nachrichten die bereits eine Markierung besitzen und jetzt zugeordnet werden, die angegebene Markierung erhalten. Adressen, die in DvRELATIONS-Kontakten verlinkt sind, werden im Original ebenfalls markiert, sobald sie vom Service eingelesen wurden. Mit der Option „*Zuordnung in den Kommentar der Nachricht schreiben*“ wird in die Kommentardatei der Original-Nachricht geschrieben, wann sie welchem DvRELATIONS-Kontakt zugeordnet wurde. Den Kommentar einer Nachricht können sie im David Client im Titel der Vorschau oder über das Kontextmenü einer Nachricht öffnen.
- **automat. Anlegen/Zuordnen:** Werden Nachrichten mit unbekanntem Empfängern und Absendern verarbeitet, können dazu passende DvRELATIONS-Kontakte und Adressen angelegt werden. Diese Kontakte können auf Wunsch in einem speziellen Archiv oder im Basisarchiv angelegt werden. Bei einer versendeten Nachricht wird die Empfängeradresse, bei einer empfangenen die Absenderadresse als Kontaktnamen und als Vorlage für die automatisch erzeugte Adresse verwendet. Für diese Option können Sie auf der Registerkarte 'Include/Exclude' (siehe 3.4) auch Filtereinstellungen vornehmen.
- **automat. Dokumentenzuordnung:** DvRELATIONS kann externe Dokumente automatisch DvRELATIONS-Kontakten zuordnen. Dazu wird ein bestimmtes Verzeichnis überwacht. Der Dateiname wird an allen Stellen mit Leerzeichen in einzelne Wörter getrennt und die einzelnen Wörter mit der Adressdatenbank verglichen. Bei Übereinstimmung wird dieses Dokument in den DvRELATIONS Kontakt kopiert. Abgearbeitete Dokumente werden in ein bak Unterverzeichnis verschoben, es sei denn die Option „*verarbeitete Dokumente löschen*“ ist aktiv. Wörter, die kleiner als die angegebene Wortlänge sind, werden ignoriert.

Hinweis:

Im Adresseintrag der jeweiligen Kontaktadresse kann jedes Feld außer E-Mail mit einem „Keyword“ versehen werden.

- **Adressgruppen:** Wählen Sie ein Basisarchiv, in dem Sie mit dem Kontextmenü DvRELATIONS-Adressen in unterschiedlichen Adressgruppen zusammenfassen können. Dieses Basisarchiv darf nicht dem DvRELATIONS-Basispfades entsprechen und sich auch nicht unterhalb des Archives befinden, da andernfalls die Funktionalität des Kontextmenüs innerhalb der DvRELATIONS-Archive beschnitten wird. Über die Option „Adressgruppe über all DvRELATIONS-Kontakte automatisch anlegen und aktualisieren“ wird automatisch eine Adressgruppe „**Alle Adressen**“ erzeugt, in der alle DvREALTIONS-Adressen enthaltenen sind. Diese Adressgruppe wird vom Service selbstständig aktualisiert. Die Adressgruppen-Funktion steht nur in der DvRELATIONS-PRO-Version zur Verfügung.
- **David Server:** Setzen Sie das Häkchen wenn Sie David 10 einsetzen.

Folgende Felder werden in den Adressen abgefragt:

Felder	> David 10	<= David 10
eMail	X	X
eMail2	X	X
eMail3		X
PhoneRadio		X
PhonePager		X
PhoneCallback		X
PersonalNumber		X
PhoneCar		X
FaxNumber	X	X
FaxNumber2	X	X
FaxOther		X
SMSNumber	X	X
PhoneOffice	X	X
PhoneOffice2		X
PhoneMobile	X	X
PhoneCompany		X
PhonePrimary		X
PhonePrivate	X	X
PhonePrivate2		X
PhoneISDN		X
PhoneAssistant		X
PhoneOther		X
LocalExtension		X

- **Nachrichten von Systemuser ignorieren:** In den Standard-Einstellungen werden auch die Nachrichten folgender Absender von DvRELATIONS zugeordnet:

DVISE GRABBING SERVER, DAVID GRABBING SERVER, DVISE SERVICELAYER, DAVID SERVICELAYER, DVISE TLD001, DAVID TLD001, DVISE TLD002, DAVID TLD002, DVISE TLD003, DAVID TLD003, DVISE TLD004, DAVID TLD004, DVISE TLD005, DAVID TLD005, DVISE WEBBOX, DAVID WEBBOX, DVISE REPLICA, DAVID REPLICA, DVISE POSTMAN, DAVID POSTMAN, SETUP, DAVID MIS, DVISE MIS, DAVID SYSTEM USER, DVISE SYSTEM USER, DAVID DISCUSSIONSERVER, DAVID MAIL ACCESSSERVER, DAVID PBXPENSE, DAVID SHOWINTERFACE SERVICES, DAVID TVINDEX, DAVID VIDEO CAPTURE, DVISE CLIPINC. 001

Setzen Sie das Häkchen, wenn sie Nachrichten von diesen Absendern nicht zuordnen lassen wollen.

### 3.4 Registerkarte Include/Exclude

The screenshot shows a configuration window titled 'Include/Exclude'. It is organized into four main sections, each with a title bar and a list area with scroll arrows on the right side. 1. 'Adressen': Contains two lists, 'Includeliste' and 'Excludeliste'. A checkbox next to 'Includeliste' is checked. 2. 'automat. Anlegen/Zuordnen': Contains two lists, 'Includeliste' and 'Excludeliste'. Both checkboxes are unchecked. 3. 'Adressfilter': A single large list area. 4. 'Excludeliste Betreff': A single large list area.

#### Adressen:

- **Includeliste:** Diese Liste kann optional aktiviert werden. Sie tragen in die Liste alle eigenen Mailadressen, Telefon- und Faxnummern ein, die für die automatische Zuordnung durch DvRELATIONS verwendet werden sollen. Bei jeder Nachricht wird vor der Zuordnung geprüft, ob der Absender oder Empfänger auf dieser Liste enthalten ist. Sollte dies nicht der Fall sein, wird diese Nachricht ignoriert, ansonsten wird im nächsten Schritt versucht eine passende Zuordnung zu einem DvRELATIONS Kontakt zu finden. Das Verwenden von Wildcards zum Beispiel \*@syntaxsoft.de und \*3841223829 ist möglich.

Beispiel:

Die Korrespondenz der Support Mitarbeiter soll zugeordnet werden, die Korrespondenz der anderen nicht.

- **Excludeliste:** In dieser Liste können Sie interne Benutzer angeben, deren Nachrichten generell nicht den DvRELATIONS-Kontakten zugeordnet werden sollen. Das Verwenden von Wildcards zum Beispiel \*@syntaxsoft.de und \*3841223829 ist möglich.

Beispiel:

Dies könnten Mitarbeiter der Geschäftsleitung sein, die eine Zuordnung Ihrer Korrespondenz nicht wünschen.

#### Automat. Anlegen/Zuordnen:

- **Includeliste:** Verwenden Sie auf der Registerkarte 'Allgemein' (siehe 3.3) die Option 'Automat. Anlegen/Zuordnen', können Sie diese Funktion hier auf spezielle Absender bzw. Empfänger einschränken. Bei einer versendeten Nachricht wird die Absender-, bei einer empfangenen die Empfängeradresse überprüft.
- **Excludeliste:** Ähnlich der Includeliste lässt sich auch hier die AutoCreate-Funktion einschränken, so dass keine Kontakte anhand von Nachrichten mit spezieller Empfänger- bzw. Absenderadresse automatisch angelegt werden.

#### Adressfilter:

Dieser Filter stellt ein Sicherheitsmerkmal dar. Es bezieht sich auf die unterhalb des **DvRELATIONS**-Basisarchivs angelegten Adressdaten. Über diesen Filter können Sie verhindern, dass interne Mitarbeiter als **DvRELATIONS**-Kontakte angelegt werden und damit deren gesamte Korrespondenz „mitgeschnitten“ wird. Konfigurieren Sie hier in jedem Fall Ihre internen Domänen und Ihre Faxnummern unter Verwendung von Wildcards, zum Beispiel \*@syntaxsoft.de und \*3841223829. Unterhalb des **DvRELATIONS**-Basisarchivs angelegte Adressen, die diesem Filter entsprechen, werden bei der Zuordnung ignoriert.

#### Excludeliste Betreff:

In diese Liste können Sie Wörter bzw. Wortgruppen eintragen. Wenn diese im Betreff vorkommen, dann wird die Nachricht nicht zugeordnet.

## 3.5 Registerkarte Kontaktaufbau

Kontaktaufbau

Aufbau eines CRM-Kontaktes

	Archive Name	Anzeigen als	Farbe	
IN	#04#Eingang	Eingang		...
OUT	#05#Ausgang	Ausgang		...
HISTORY	#07#Verlauf	Eingang		...
CALENDAR	#06#Termine	Kalender		...
DOCS	#01#Dokumente	Link		...
LINKS	#02#Ordner	Link		...
NOTES	#03#Notizen	Vorgabe		...
CUSTOM1		Vorgabe		...
CUSTOM2		Vorgabe		...
CUSTOM3		Vorgabe		...
CUSTOM4		Vorgabe		...

Anlegen über Kontextmenü

Erweiterte Konfigurationsmöglichkeiten beim Anlegen eines neuen Kontaktes

Externer Zugang

Remote Access aktivieren

Die Zugriffseinstellungen werden vom DvRELATIONS-Basisarchive geerbt.

- Aufbau eines CRM-Kontaktes:** Sie können zu jedem Unterarchiv eines CRM Kontaktes den angezeigten Namen, die Art der Anzeige und die Farbe auswählen. Über ein vorangestelltes #xx# lässt sich Davidüblich (siehe David Dokumentation) die Sortierung beeinflussen. Zusätzlich zu den vordefinierten Archiven können weitere 4 kundenspezifische Subarchive angelegt werden. Wird zu einem Subarchiv kein Name angegeben, ist dieses nicht im David Client sichtbar. Möchten Sie nachträglich ein Subarchiv anzeigen, erzeugen Sie mit dem David Client ein neues Archiv mit einem Namen wie z.B. *Name{CUSTOM1}*. Beachten Sie bitte, dass Änderungen an dieser Konfiguration nur bei neu angelegten CRM Kontakten wirken. Bereits existierende Kontakte werden nicht geändert.
- Anlegen über Kontextmenü:** Wählen Sie diese Option, wenn Sie beim Anlegen eines neuen Kontaktes über das Kontextmenü erweiterte Einstellungen am neuen Kontakt vornehmen wollen. Über den erweiterten Konfigurationsdialog haben Sie die Möglichkeit direkt eine Adresse und Schlagwörter für die Betreff- und Dokumentenzuordnung (siehe 3.3) anzulegen.
- Externer Zugang:** Aktivieren Sie dieses Häkchen, wenn Sie den Fernzugriff auf die gesamte CRM-Struktur ermöglichen möchten. Dafür ist es notwendig, dass das DvRELATIONS-Basisarchive manuell für den Fernzugriff freigegeben wurde. Dazu erstellen Sie am besten eine Verknüpfung zum DvRELATIONS-Basisarchive im persönlichen Archive der entsprechenden Benutzer. Die Einstellungen auf das Basisarchive werden auf alle Kontakte übertragen. Wenn Sie die Option deaktivieren, wird der Remote Access über die gesamte CRM-Struktur deaktiviert, inklusive dem DvRELATIONS-Basisarchive. Diese Funktion steht nur in der DvRELATIONS-PRO-Version zur Verfügung.



**Bitte beachten Sie, dass Sie den DvREALTIONS Administrator mit ausreichend Rechten über Ihre CRM-Struktur starten, damit beim Speichern der Einstellungen der externe Zugang auf alle Kontakte eingestellt werden kann.**

### 3.6 Registerkarte Telefonie

Über die Registerkarte **Telefonie** können in zwei weiteren Registerkarten Telefonie-Einstellungen, Eigenschaften des TAPIClients und in der DvRELATIONS-PRO-Version zusätzlich die Anbindung an eine Datenbank konfiguriert werden:

- **Telefonie:** Wenn Sie aus dem David Client heraus mit dem TAPIClient telefonieren wollen, wählen Sie hier die Funktion aus. Bitte beachten Sie, dass die Telefoniefunktion anschließend im TAPIClient separat aktiviert werden muss (siehe 3.15).

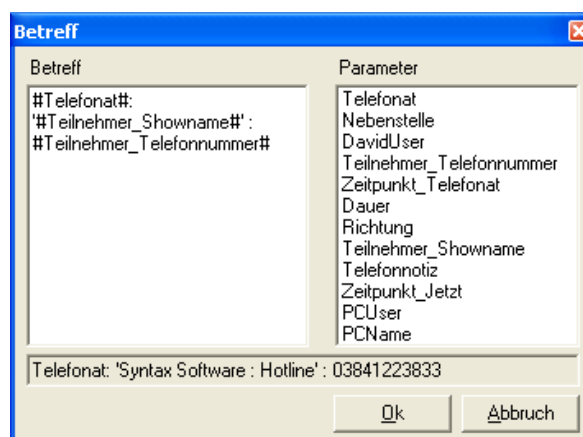
Zuvor ist es notwendig, dass Sie im David.Administrator einen entsprechenden Port einrichten. Es ist ausreichend, wenn dieser senden (TX-Modus) kann. Wichtig ist allerdings, dass der Port für eine Ruf-Umleitung (ECT Connect) zur Verfügung steht. Aktivieren Sie dazu in der Registerkarte 'Dienste' das entsprechende Kontrollkästchen.

Port	Bezeichnung	Status	RX-Modus	Anzahl RX	TX-Modus	Anzahl TX	Fehler
P000	David PostMan (0/5)	up	RX	0	-E----B	0	0%
P001	AWM-GmbH - PORT 001 FAX	up	RX	0	F-----	0	0%
P002	DvRELATIONS - PORT 002 ECT	up	--	0	----X-	0	0%

- **Vorwahlnummern:** Unabhängig davon ob Sie die Telefoniefunktion des TAPIClient nutzen oder nicht, geben Sie hier Ihre Länder- und Ortsvorwahl an. Achten Sie dabei bitte auf das richtige Format mit führender Null.
- **Sonderzeichenfilter:** Unabhängig davon ob Sie die Telefoniefunktion des TAPIClient nutzen oder nicht, geben Sie hier die Anzahl der Ziffern an, die ein Eintrag in einem Telefonnummern-Feld einer DvRELATIONS-Adresse mindestens haben muss, um gegebenenfalls Sonderzeichen auszufiltern, so dass die Telefonnummer eindeutig für die Zuordnung von Telefonaten und Faxen interpretiert werden kann. Da in den entsprechenden Feldern der DvRELATIONS-Adressen auch Nicht-Telefonnummern enthalten sein können (z.B. ein Such-Keyword für die Dokumentenzuordnung, vgl. 3.3), werden die Einträge für die Zuordnung nur dann von Sonderzeichen befreit, wenn Sie mindestens die angegebene Anzahl an Ziffern besitzt. Werden keine Angaben gemacht bzw. eine Mindestlänge von 0 angegeben, werden nur Einträge zuverlässig als Telefonnummern interpretiert, die zu mindestens 50 Prozent aus Ziffern bestehen.
- **Terminalserver:** Wählen Sie diese Option, wenn der TAPIClient auf einem Terminalserver zum Einsatz kommen soll. Andernfalls wird unterbunden, dass der TAPIClient mehrmals gleichzeitig auf einem Host-Rechner gestartet werden kann.
- **Anruferster:** Hier können Sie einstellen, dass das Speichern von Telefonnotizen an den TAPIClients erzwungen werden soll. Außerdem können Sie interne Telefonate von dieser Speicherpflicht ausschließen. (siehe 3.15)

Über die Schaltfläche **Verzeichnis der Vorlagen für Telefonnotizen öffnen** gelangen Sie direkt in das Verzeichnis **David\Clients\DvRELATIONS\DefaultNotizen**, in dem Sie Telefonie-Standardtexte für alle User verwalten können. (siehe **TAPIClient Monitor**)

Weiter können Sie den Aufbau des Standard-Betreffs für die Telefonnotizen konfigurieren:



Sie können dabei aus verschiedenen Parametern wählen, die Sie per Drag&Drop in das Textfeld ziehen können. Diese werden von DvRELATIONS beim Telefonat automatisch durch entsprechende Werte ersetzt. Neben den Parametern können Sie auch Freitext verwenden. In der Vorschau sehen Sie, wie der Betreff bei Ihrer aktuellen Auswahl aussehen wird.

- Der Parameter 'Telefonat' steht für das Wort 'Telefonat'. Er wird im Englischen mit 'Call' übersetzt.
- Der Parameter 'Telefonnotiz' fügt den Text der Telefonnotiz in den Betreff ein. Beachten Sie dabei, dass der Betreff einer Nachricht in David eine bestimmte Länge nicht überschreiten kann. Bei einem Zeilenumbruch innerhalb der Notiz, wird nur Text bis zu diesem Umbruch in den Betreff eingefügt.

- **Interne Durchwahl:** Geben Sie bitte hier die Länge Ihrer internen Durchwahlnummern an, damit der TAPIClient zwischen internen und externen Telefonaten unterscheiden kann.

## DvRELATIONS PRO:

Über die Registerkarte **Datenbank** können die Einstellungen zum Speichern von Telefonnotizen in die Datenbank gemacht werden:

The screenshot shows the 'Datenbank' configuration window. It has two tabs: 'Allgemein' and 'Datenbank'. The 'Datenbank' tab is active. There are two main sections, both with checked checkboxes. The first section is 'Telefonnotizen in Datenbank speichern'. It has a 'Connection String' field with the text 'Driver={SQL Server};Server=SERVER;Database=Datenbank1;Uid=sa;P'. Below it is an 'Insert' section with an 'SQL-Befehl' field containing the following SQL code: 

```
INSERT INTO TELEFON_DVRELATIONS
(PCUser, Computer, Zeitpunkt, Notiz, Dauer)
VALUES
(#PCUser#, #PCName#, #Zeitpunkt_Telefonat#, #Telefonnotiz#,
#Dauer#)
```

 The second section is 'Telefonnotizen mit Sonderparameter in Datenbank speichern'. It has a 'Parametername' field with the text 'PersNr'. Below it is a 'Select Parameter' field with the following SQL code: 

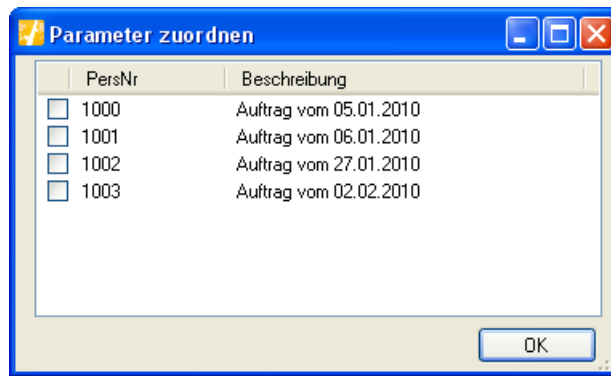
```
SELECT AuftragsNr, AuftragsBeschr FROM Auftraege WHERE
PNr=#Teilnehmer_Personalnummer#
```

 Below that is an 'SQL-Befehl' field with the following SQL code: 

```
INSERT INTO TELEFON_DVRELATIONS
(PCUser, Computer, Zeitpunkt, Notiz, Dauer, Auftrag)
VALUES
(#PCUser#, #PCName#, #Zeitpunkt_Telefonat#, #Telefonnotiz#,
#Dauer#, #Param0#)
```

 To the right of these sections is a 'Parameter' list box containing the following items: Nebenstelle, DavidUser, Teilnehmer\_Telefonnummer, Zeitpunkt\_Telefonat, Dauer, Richtung, Teilnehmer\_Showname, Teilnehmer\_Personalnummer, Telefonnotiz, Zeitpunkt\_Jetzt, PCUser, PCName, Param0.

- **Telefonnotizen in Datenbank speichern:** Aktivieren Sie dieses Feld, wenn die Informationen aus den Telefonnotizen beim Speichern zusätzlich auch in eine Datenbank geschrieben werden sollen.
- **Connection String:** Geben Sie hier den ODBC-Connection String an, mit dem eine Verbindung zur Datenbank hergestellt werden kann.  
**Beispiel:** Driver={SQL Server}, Server=Server1; Database=Datenbank1; Uid=sa; Pwd=passwort
- **Insert:** Geben Sie hier den SQL-Befehl zum Einfügen der Daten in die Datenbank an. Dabei stehen Ihnen in der Liste rechts unterschiedliche Parameter zur Verfügung, die Sie per Drag&Drop in das Textfeld ziehen können. Bitte beachten Sie, dass die Parameter durch '#' eingeschlossen sein müssen, damit Sie programmintern durch die entsprechenden Werte zur Laufzeit ersetzt werden können.
- **Telefonnotizen mit Sonderparameter in Datenbank speichern:** Aktivieren Sie dieses Feld, wenn neben den Informationen aus der Telefonnotiz ein weiterer Wert, der zur Laufzeit aus der Datenbank abgefragt wird, in die Datenbank gespeichert werden soll.
- **Parametername:** Geben Sie hier einen frei wählbaren Namen für den zusätzlichen Parameter an.
- **Select:** Geben Sie hier den SQL-Befehl zur Abfrage des zusätzlichen Parameters aus der Datenbank an. Beim Speichern der TAPIClient-Telefonnotiz kann der Benutzer daraufhin einen Wert auswählen, der beim Insert als Parameter mit in die Datenbank eingefügt werden kann. Als Übergabewert dient dabei der Wert der ersten Spalte. Haben Sie mehr als einen Wert in der Select-Anweisung abgefragt, werden alle weiteren Werte im Auswahldialog als zweite Spalte zur Auswahlerleichterung angezeigt. Wird kein Parameter ausgewählt, wird für das Speichern der Telefonnotiz der Insert-Befehl ohne Verwendung eines zusätzlichen Parameters (siehe oben) verwendet.



- **Insert:** Geben Sie hier den SQL-Befehl zum Einfügen der Daten in die Datenbank an. Dabei steht Ihnen in der Liste rechts auch der zusätzliche Parameter zur Verfügung.
- **Parameter:** Folgende Parameter stehen zur Verfügung:

Parameter	Beschreibung	Format
Nebenstelle	Lokale Nebenstelle des Clients	String
DavidUser	Lokaler Benutzername	String
Teilnehmer_Telefonnummer	Rufnummer des anderen Teilnehmers	String
Zeitpunkt_Telefonat	Beginn des Telefonats	DateTime
Dauer	Dauer des Telefonats in Sekunden	Integer
Richtung	Richtung des Telefongesprächs (Kommend/Gehend)	String
Teilnehmer_Showname	Angezeigter Name des ausgewählten Teilnehmers	String
Teilnehmer_Personalnummer	Personalnummer aus der Adresskarte des ausgewählten Teilnehmers	Integer
Telefonnotiz	Text der Telefonnotiz	Text
Zeitpunkt_Jetzt	Zeitpunkt im Moment der Speicherung	DateTime
PCUser	Benutzername der aktuellen Windowsanmeldung	String
PCName	NetBIOS-Name des lokalen Computer	String
Param0	Zusätzlicher Parameter	String

## 3.7 Registerkarte Benachrichtigungen

Über die Registerkarte **Benachrichtigungen** kann eine Benachrichtigung für bestimmte Systemereignisse konfiguriert werden:

Benachrichtigungen

Eintrag System/DvRSE/Ereignisse

Service Start/Stop

Email

allgemeine Fehler

Lizenzfehler

automat. Kontakt angelegt

bei neuer Version

Absender für Benachrichtigungen

Empfänger von Benachrichtigungen

Email an Support

bei Programmfehler

Betreff

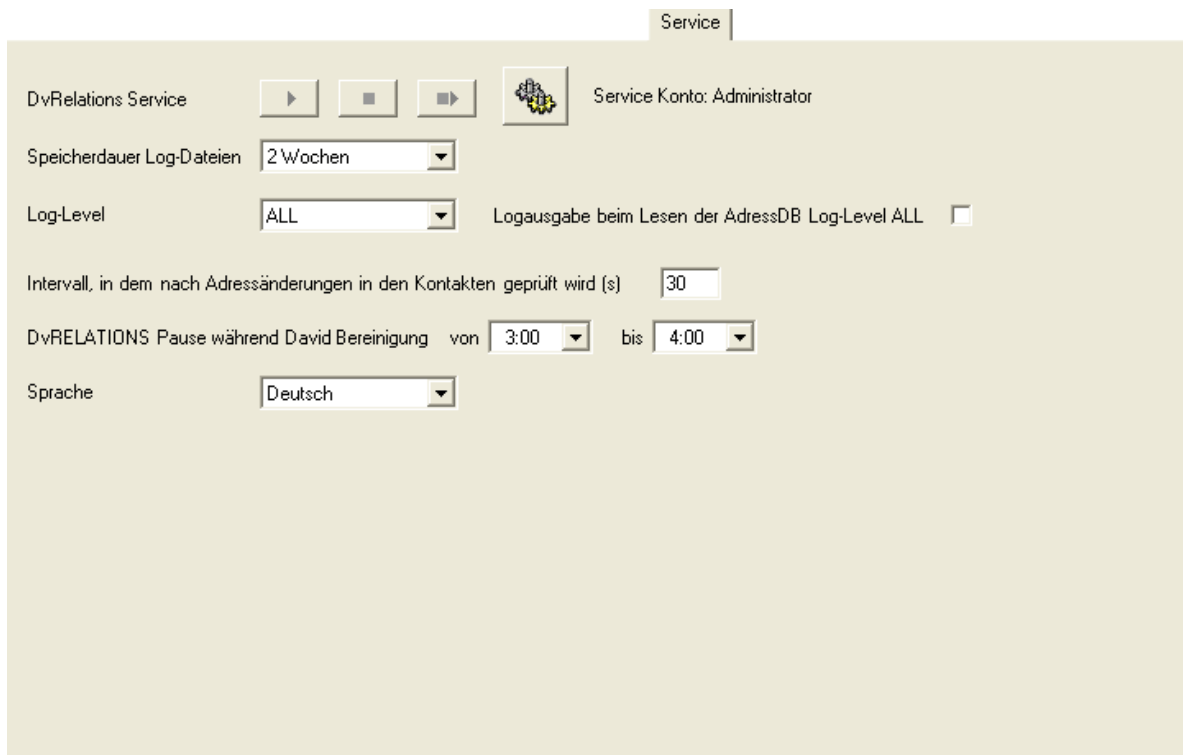
Absender

Liste der Empfänger

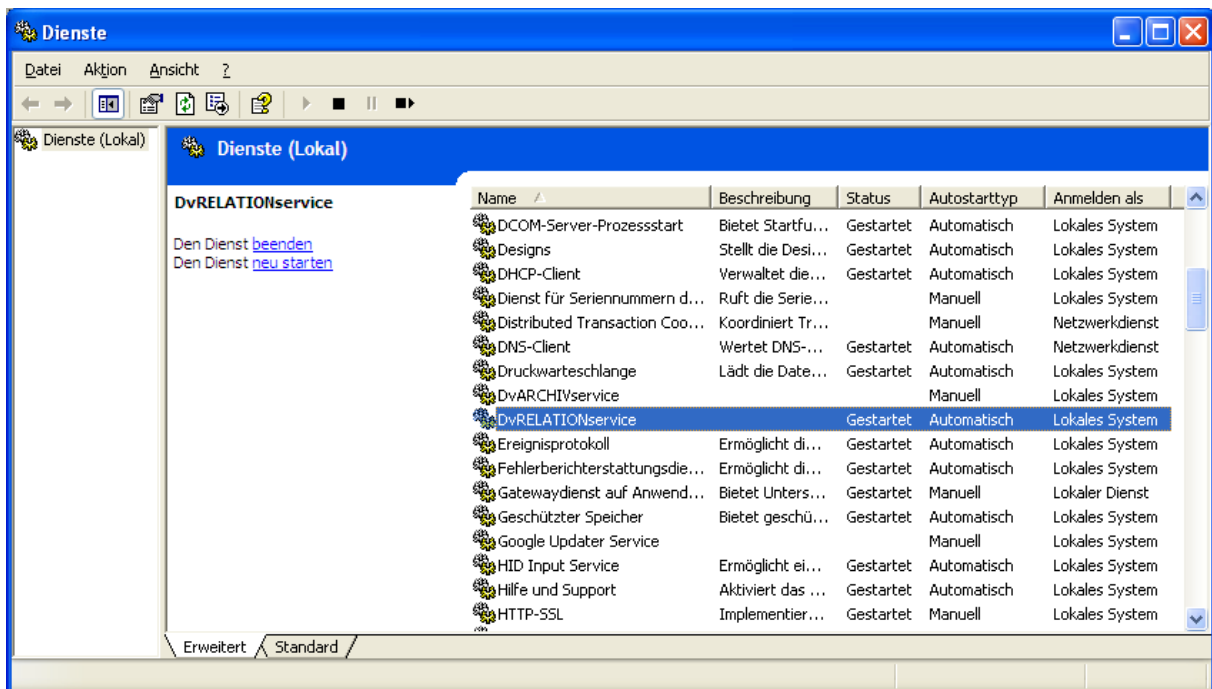
- **allgemeine Fehler, Lizenzfehler:** Aktivieren Sie diese Felder für eine mögliche Fehlerbenachrichtigung
- **automat. Kontakt angelegt:** Aktivieren Sie dieses Feld, wenn Sie eine Benachrichtigung wünschen, wenn ein DvRELATIONS Kontakt automatisch angelegt wurde.
- **bei neuer Version:** Aktivieren Sie dieses Feld, wenn Sie eine Benachrichtigung wünschen, wenn ein Update oder eine neue Version von DvRELATIONS verfügbar ist.
- **Bei Programmfehler:** Aktivieren Sie dieses Feld, wenn Sie eine Benachrichtigung wünschen, wenn ein interner Fehler festgestellt wurde. Die Fehler finden Sie auch in der Logdatei zwischen zwei Zeilen mit mehreren '#'. Besonders in der Phase der Inbetriebnahme ist es empfehlenswert, diese Option zu aktivieren und die fehlerfreie Arbeit von DvRELATIONS zu kontrollieren. Sollte ein Fehler auftreten, kann man dann mit den Informationen in der zugesendeten Mail den zugehörigen Bereich in der Logdatei auf die Fehlerursache hin analysieren.
- **Absender für Benachrichtigungen** bzw. **Absender:** Tragen Sie hier einen Absender ein, den DvRELATIONS für den Versand von Benachrichtigungen und Fehlermeldungen verwenden soll. Dies ist im Normalfall eine gültige E-Mail Adresse.  
**Beispiel:** admin@firma.de
- **Empfänger von Benachrichtigungen** bzw. **Liste der Empfänger:** Tragen Sie hier einen gültigen Empfänger bzw. eine Liste mit gültigen Empfängern ein, an den (die) DvRELATIONS Benachrichtigungen und Fehlermeldungen versenden soll(en). Dies ist im Normalfall eine gültige E-Mail Adresse. Für externe Benutzer ist hierfür natürlich eine funktionsfähige Konfiguration des David Postman erforderlich.  
**Beispiel:** technik@firma.de
- **Betreff:** Tragen Sie hier den Betreff ein, mit dem Emails an den Support geschickt werden.
- **Test:** Mit den Buttons **Test** können Sie einen Test der jeweiligen Email-Benachrichtigung durchführen.

### 3.8 Registerkarte Service

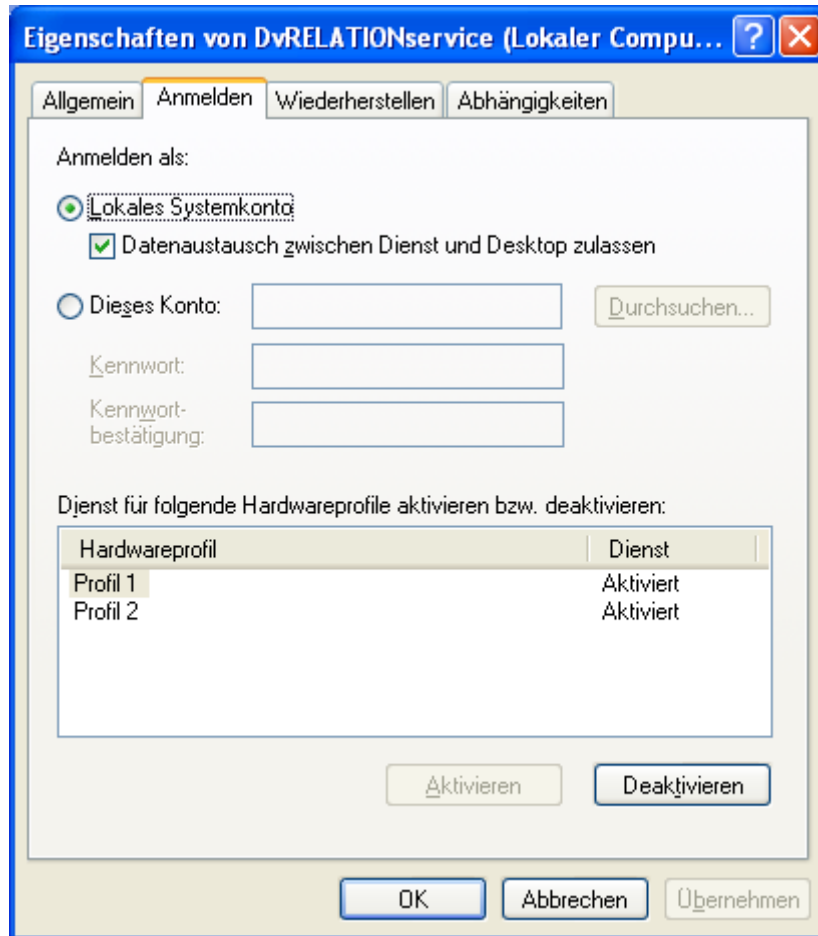
Über die Registerkarte **Service** wird der DvRELATIONS Service konfiguriert und gesteuert:



- **DvRELATIONS Service:** Über die entsprechenden Schaltflächen können Sie die Funktionen **Start**, **Stopp** und **Neustart** des DvRELATIONS Service ausführen.
- **Dienste:** Durch Klicken auf den Button mit dem Dienste-Symbol rufen Sie den Dialog **Dienste** des Betriebssystems auf:



Wählen Sie den Eintrag **DvRELATIONS Service** und öffnen sie die Eigenschaften und wechseln Sie bitte zur Registerkarte **Anmelden**:

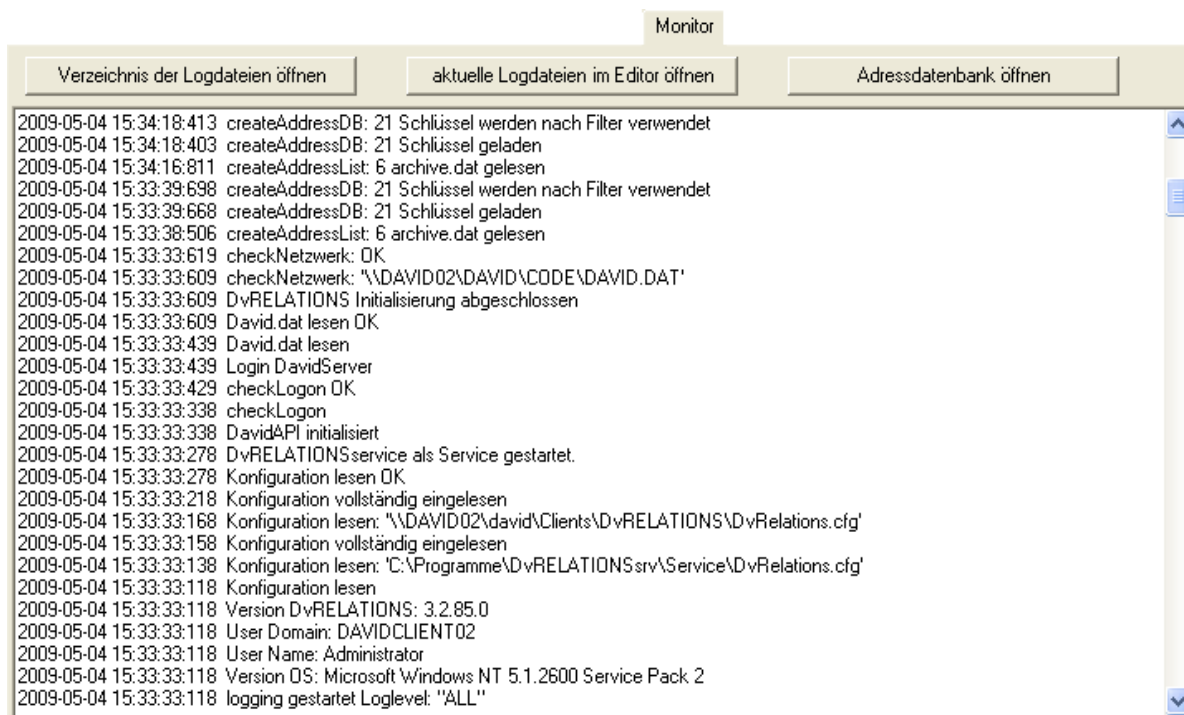


Unter **Anmelden als** wählen Sie bitte die Option **Dieses Konto** aus und tragen den von Ihnen angelegten **DvRELATIONS Service Account** bzw. den Administrator mit dem zugehörigen Passwort ein. Alternativ kann der Service auch mit dem lokalen Systemkonto laufen. Ist die Aktion Datenaustausch zwischen Dienst und Desktop zulassen aktiviert, erscheint bei Servicestart im Systemtray ein Icon und ein Servicefenster mit der Logausgabe kann geöffnet werden. Starten Sie bitte anschließend den DvRELATIONS Service.

- **Speicherdauer Log-Dateien:** Alle Logdateien die älter sind als der hier eingestellte Wert werden gelöscht.
- **Log-Level:** Der Log-Level definiert die Menge an Informationen, die in die Logdatei geschrieben werden.
  - OFF - es werden keine Ausgaben im Monitor bzw. in der Logdatei vorgenommen
  - ERROR - schreibt Fehler in den Monitor und in die Logdatei
  - WARN - zusätzlich zu ERROR, werden Warnungen ausgegeben
  - INFO - zusätzlich zu WARN, werden normale Ablaufinformationen ausgegeben (empfohlene Defaulteinstellung)
  - ALL - zusätzlich zu INFO, werden detaillierte Angaben zum normalen Ablauf ausgegeben  
- zusätzlich können Logausgaben für das Einlesen der Adressdaten erzeugt werden. Da in diesem Fall sehr umfangreiche Ausgaben erfolgen können, sollte dieser Punkt nur kurzzeitig aktiviert werden.
- **Pause während David Bereinigung:** Im angegebenen Zeitraum stoppt DvRELATIONS. Während der Bereinigung des TAS durch den Servicelayer werden die jeweils bearbeiteten Dateien für externen Zugriff gesperrt. Es kann dabei zu Zugriffskonflikten mit dem DvRELATIONS Service kommen. Um dies zu vermeiden, konfigurieren Sie bitte hier den Zeitraum der Bereinigung.
- **Sprache:** Sie können sich die Programmoberfläche des DvRELATIONS Administrators in deutscher und englischer Sprachen anzeigen lassen. Die Spracheinstellungen für die Clients nehmen Sie bitte in der TAPIClient Konfiguration (siehe 3.15) vor.

## 3.9 Registerkarte Monitor

Über die Registerkarte **Monitor** kann der DvRELATIONS Service überwacht werden:



Im Anzeigebereich werden die letzten Zeilen der Logdatei dargestellt. Die vollständige Logdatei log.txt liegt im Programmverzeichnis von DvRELATIONS im Unterverzeichnis **log** (David\Apps\DvRELATIONS\Code\log). Es wird täglich eine neue Logdatei erzeugt. Die alte Datei wird mit dem Tagesdatum als Dateinamen abgelegt.

Mit den obigen Buttons „Verzeichnis der Logdateien öffnen“ und „aktuelle Logdatei im Editor öffnen“ können Sie direkt in das Verzeichnis der Logdateien wechseln oder sich die aktuelle Logdatei anzeigen lassen.

Über den Button „Adressdatenbank öffnen“ – erhalten Sie eine Übersicht Ihrer Einträge in der Adress-, Include- und Excludeliste sowie im Adressfilter.

Die folgenden Funktionen erreichen Sie über das Kontextmenü des Anzeigebereichs. Klicken Sie dazu mit der rechten Maustaste in den weißen Bereich des Monitors:

- **Online:** Mit dieser Funktion schalten Sie den Monitor online oder offline.
- **Alles markieren:** Markiert den gesamten Inhalt des Anzeigebereiches.
- **Kopieren:** Kopiert den markierten Bereich in die Windows Zwischenablage.

## 3.10 Betriebsarten des Servers

Der DvRELATIONS-Server kann als Anwendung oder als Dienst betrieben werden. Beim Betrieb als Anwendung steht das System-Tray-Icon zur Verfügung. Der DvRELATIONS-Server kann durch Doppelklick auf das System-Tray-Icon und über dessen Kontextmenü geöffnet und geschlossen werden. Zur Lizenzierung und Konfiguration des DvRELATIONS-Servers verwenden Sie den DvRELATIONS Administrator. Nach erfolgreicher Lizenzierung und Konfiguration können Sie DvRELATIONS als Dienst laufen lassen. Das System-Tray-Icon steht jedoch nur beim Betrieb als Anwendung zur Verfügung oder als Service bei Verwendung der Lokalen Systemanmeldung mit aktivierter Option Datenaustausch .... Wird der Dienst gestartet, während DvRELATIONS-Server als Anwendung läuft, beendet sich dieser nach ca. 10 Sekunden selbständig. Wird die Anwendung gestartet während der DvRELATIONS-Server als Dienst läuft, wird eine Fehlermeldung ausgegeben.

### Demo-Modus:

- Der DvRELATIONS-Server läuft als Dienst nur mit einer gültigen Lizenz. Mit dem DvRELATIONS Administrator kann eine Demo Lizenz angefordert werden. Mit dieser Lizenz kann DvRELATIONS innerhalb von 30 Tagen im vollen Funktionsumfang (PRO-Version) getestet werden.

### 3.11 Automatisiertes Erzeugen und Updaten der CRM-Kontakte

Es ist möglich, CRM Kontakte und die dazugehörigen Adressen automatisch zu erzeugen. Dazu werden eine oder mehrere formatierte Textdateien im Verzeichnis **DavidApps\Dvrelations\Import** abgelegt. Nach dem Import werden diese Dateien in Abhängigkeit der Konfiguration gelöscht oder als BAK Datei abgelegt. Die Importdatei besteht aus folgenden Zeilen:

1. vollständiger **UNC Pfad** zum DvRELATIONS Basisverzeichnis in eckigen Klammern; Der Pfad muss mit `\\` beginnen!
2. (optional) Schlüsselwort **DEL** in eckigen Klammern; wenn diese Option vorhanden ist, werden vor dem Erzeugen der Adressen bei einem existierenden CRM Kontakt die vorhandenen Adressen komplett gelöscht. Eventuell bereits zugeordnete Nachrichten, Dokumente usw. bleiben erhalten.
3. Liste der Spaltennamen der Adressinformationen in eckigen Klammern; die Reihenfolge ist bis auf die fixe erste Spalte *Kunden\_NR* variabel; die Namen der Spalten dürfen nicht geändert werden; die erste Spalte enthält den physikalischen Verzeichnisnamen für den Kontakt und muss die Anforderungen von Windows an Verzeichnisnamen entsprechen. Wir empfehlen möglichst nur 8 Zeichen zu verwenden. Die erste Spalte muss für alle Adressen mit demselben SHOWNAME identisch sein. Die erste Spalte darf nicht Default heißen.
4. Datenzeilen enthalten exakt so viele Spalten wie Spaltennamen angegeben wurden. Die einzelnen Spalten werden durch Semikolon getrennt. In den Daten selbst dürfen keine Semikolon enthalten sein.

Die CRM Kontakte werden mit dem SHOWNAME angelegt. Sollte der CRM Kontakt bereits existieren wird nur eine neue Adresse hinzugefügt. Pro CRM Kontakt können beliebig viele Adressen erzeugt werden.

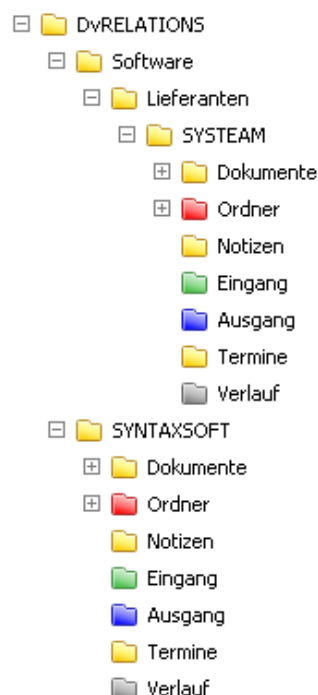
Im Folgenden ist ein Beispiel abgebildet. Diese Importdatei finden Sie auch als Beispiel im Programmverzeichnis unter dem Namen „NUMMERNBUCH.TXT“. Vor der Verwendung passen Sie bitte den Pfad zum DvRELATIONS-Basisverzeichnis an.

Die Spalten *KUNDEN\_NR* und *SHOWNAME* müssen in jedem Fall definiert werden.

```
[\\vpc1\ david\ archive\ DvRELATIONS]
[DEL]
[Kunden_NR, SHOWNAME, Hierarchie, ADR_NACHNAME, ADR_VORNAME, ADR_ANGEZEIGTER_NAME, ADR_ANREDE, ADR_TI
TEL, ADR_GEBURTSDATUM, ADR_FIRMA, ADR_STRASSE, ADR_PLZ, ADR_ORT, ADR_WEB_SITE, ADR_TEL_GESCHAEFTLIC
H, ADR_TEL_PRIVAT, ADR_TEL_MOBIL, ADR_FAX, ADR_2_FAX, ADR_EMAIL, ADR_2_EMAIL, ADR_SMS_PAGER, ADR_KOM
MENTAR, ADR_KATEGORIE, ADR_PERSNR, ADR_3_EMAIL, ADR_2_TEL_GESCHAEFTLICH, ADR_LAND]
11611; SYNTAXSOFT;; Hagendorf; Olaf;; Sehr geehrter Herr;;; Syntax Software; Schweinsbruecke
9; 23966; Wismar; www.syntaxsoft.de; +49 3841 2238-13;;; +49 3841 2238-
29;; ohagendorf@syntaxsoft.de;;; ;;;
11611; SYNTAXSOFT;; Satow; Joern;; Sehr geehrter Herr;;; Syntax Software; Schweinsbruecke
9; 23966; Wismar; www.syntaxsoft.de; +49 3841 2238-11;;; +49 3841 2238-29;; jsatow@syntaxsoft.de
;;; ;;;
11709; SYSTEM; Software\Lieferanten; Fischer; Jobst-Peter;; Sehr geehrter Herr;;; System
GmbH; Seelandstraße 14 - 16; 23569; Lübeck; www.system.cc; +49 451 300-
250;;; jpf@system.cc;;; ;;;
```

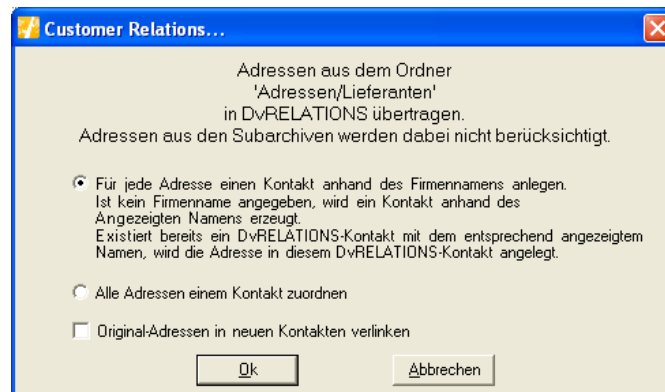
Mit diesem Beispiel werden zwei DvRELATIONS Kontakte angelegt. Der erste im Verzeichnis `\\vpc1\ david\ archive\ DvRELATIONS\11611` mit dem Showname SYNTAXSOFT und 2 Adressen und der zweite im Verzeichnis `\\vpc1\ david\ archive\ DvRELATIONS\*\*11709` mit dem Showname SYSTEM und einer Adresse.

Bitte beachten Sie, dass in der Spalte 'Hierarchie', in der Sie die Shownames der entsprechenden Unterordner angeben können, `\` und `/` Ordernamen voneinander trennen und somit Shownames mit diesen Schriftzeichen nicht möglich sind.



### 3.12 Erzeugen von CRM-Kontakten aus Adressbüchern

Möchten Sie aus bereits bestehenden Adressbucheinträgen CRM-Kontakte erzeugen, können Sie dies auch über das Kontextmenü auf einfache Weise realisieren. Wählen Sie dazu einfach das Adressbuch aus und rufen das Kontextmenü auf.



Sie haben die Möglichkeit für jede Adresse einen Kontakt anhand des Firmennamens anzulegen. Ist kein Firmenname angegeben, wird ein CRM-Kontakt mit dem Angezeigten Namen erstellt. Existiert bereits ein CRM-Kontakt mit dem entsprechenden Namen, wird kein zusätzlicher CRM-Kontakt angelegt, sondern nur die Adresse dem bestehenden Kontakt zugeordnet. Dabei wird nicht geprüft ob in dem Kontakt schon ein Adresseintrag existiert.

Alternativ ist es auch möglich alle Adressen eines Adressbuches einem bereits existierenden CRM-Kontakt zuzuordnen.

Aktivieren Sie den Haken „*Original-Adressen in neuen Kontakten verlinken*“, wenn in den automatisch erzeugten Kontakten statt Kopien der Original-Adressen Links auf diese angelegt werden sollen.

### 3.13 Anpassung der Liste der Dokumenttypen

Die Liste der im Archiv **Dokumente** über das DvRELATIONS–Kontextmenü erzeugbaren Dokumenttypen kann individuell angepasst werden.



Dazu muss die Datei **document.cfg** im lokalen Programmverzeichnis der DvRELATIONS–Clients editiert werden. Die zu verwendende Syntax lautet wie folgt:

**<Dokumenttyp>,<Template-Datei>**

#### **Beschreibung:**

Dokumenttyp: im DvRELATIONS– Menü angezeigter Dokumenttyp  
Template-Datei: leerer Parameter: Neue, leere Datei mit der entsprechenden Endung wird erzeugt  
Pfad zu einer Datei: Angegebene Datei wird kopiert und umbenannt (z. B. für Excel notwendig)

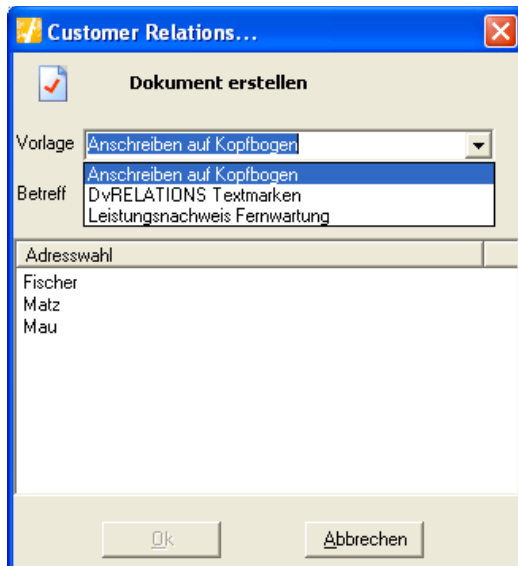
#### **Beispiel:**

.txt,  
.docx,  
.xlsx,%windir%\shellnew\EXCEL12.xlsx  
.pptx,%windir%\shellnew\PWRPNT12.PPTX

### 3.14 Anpassung der Dokumentvorlagen

Die integrierte Word-Schnittstelle von DvRELATIONS arbeitet mit Dokumentvorlagen, in denen Textmarken für die Übergabe von Adressdaten aus David-Adressen hinterlegt sind. Die Adresseinträge müssen sich dazu direkt im Stammverzeichnis der DvRELATIONS-Kontakte befinden. Verknüpfungen auf Adressen in anderen Archiven sind möglich.

Die Liste der im Archiv **Dokumente** über das DvRELATIONS-Kontextmenü auswählbaren Dokumentenvorlagen kann individuell angepasst werden.



Die Dokumentvorlagen für die Verwendung mit DvRELATIONS werden im Verzeichnis **David\Clients\Dvrelations\Vorlagen** abgelegt. Hier finden Sie auch Beispielvorlagen.

Für das erste bis zehnte Vorkommen eines jeden Adressfeldes im Text gibt es eine separate durchnummerierte Textmarke (*Textmarke0* bis *Textmarke9*). Verwenden Sie für das erste Vorkommen eines bestimmten Adressdatenfeldes in der Vorlage *Textmarke0* für das zweite Vorkommen *Textmarke1* und so weiter. In der Tabelle unten sind die Textmarken 0 und 1 für alle Variablen aufgeführt.

Führen Sie die Beispielvorlage **DvRELATIONS Textmarken.dot** über das DvRELATIONS-Kontextmenü eines DvRELATIONS-Kontakts aus, werden die vorhandenen Textmarken ersetzt. Um die Textmarken vollständig lesen zu können, sollten Sie dieses Dokument separat mit Word öffnen.

Bedeutung	Textmarke 0	Textmarke 1
Angezeigter Name	DisplayName0	DisplayName1
Betreff	Betreff0	Betreff1
Anrede	Salutation0	Salutation1
Titel	Title0	Title1
Vorname	FirstName0	FirstName1
Vorname 2	MiddleInitial0	MiddleInitial1
Nachname	LastName0	LastName1
Firma	Company0	Company1
Straße	Street0	Street1
Postleitzahl	ZipCode0	ZipCode1
Stadt	City0	City1
Bundesland	State0	State1
Land	Country0	Country1
Geburtstag	BirthDay0	BirthDay1
Telefon Büro	PhoneOffice0	PhoneOffice1
Telefon Mobil	PhoneMobile0	PhoneMobile1
Telefon Privat	PhonePrivate0	PhonePrivate1
Fax	FaxNumber0	FaxNumber1
Fax 2	AltFaxNumber0	AltFaxNumber1

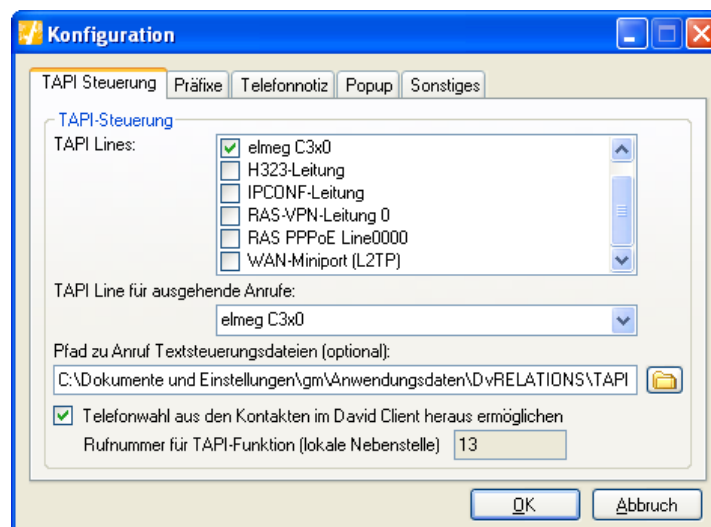
Bedeutung	Textmarke 0	Textmarke 1
E-Mail	Email0	Email1
E-Mail 2	AltEMail0	AltEMail1
SMS	SMSNumber0	SMSNumber1
Voicebox	VoiceBox0	VoiceBox1
WebSite	WebSite0	WebSite1
Notizen	Notes0	Notes1

### 3.15 Client und TAPIClient Installation und Konfiguration

1. Bei der Installation von DvRELATIONS wird das Client-Setup im Verzeichnis **David\Clients\Dvrelations\Setup** abgelegt. Starten Sie zur Installation des DvRELATIONS-Clients in diesem Verzeichnis die **Setup.exe**.
2. Folgen Sie der Installation. Das Setup bindet DvRELATIONS im David Client als Kontextmenü ein. Die von DvRELATIONS verwendeten Word-Vorlagen liegen nach der Installation zentral unter **David\Clients\Dvrelations\Vorlagen**.
3. Nach der Installation des Clients finden Sie unter **Start → Programme → DvRELATIONS** den TAPIClient. Starten Sie den TAPIClient. In der Taskleiste finden Sie das Symbol des TAPIClients. Über das Kontextmenü des TAPIClients können Sie die Konfiguration vornehmen, nach Kontakten suchen, sich den Monitor und Informationen zu DvRELATIONS anzeigen lassen.

#### TAPIClient Konfiguration

TAPI-Steuerung:

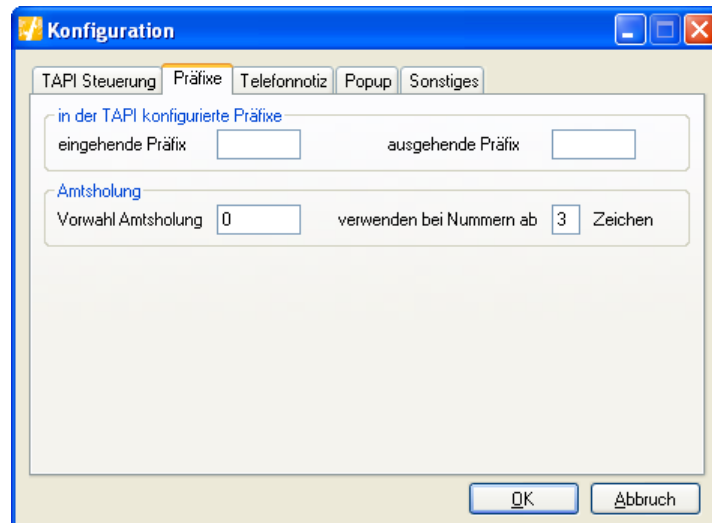


- **TAPI Lines** - Wählen Sie eine oder mehrere TAPI Lines aus.
- **TAPI Line für ausgehende Anrufe** - Wenn Sie mehrere TAPI Lines nutzen, können Sie aus der Liste eine TAPI Line für die ausgehenden Anrufe wählen.
- **Pfad zu Anruf Textsteuerdateien** - Sie können dem TAPICLIENT eine Steuerdatei übergeben, wenn Sie die TAPI Schnittstelle nicht verwenden und trotzdem den TAPICLIENT benutzen möchten. Die Textsteuerdateien sind folgendermaßen aufgebaut:

Dateiname:  
 tapixxx.txt xxx beliebige Zeichen  
 Beispiele Dateinhalt:  
 K0987654321  
 G0987654321  
 Erläuterung:  
 K – Kommender Anruf  
 G – Gehender Anruf  
 0987654321 – Telefonnummer

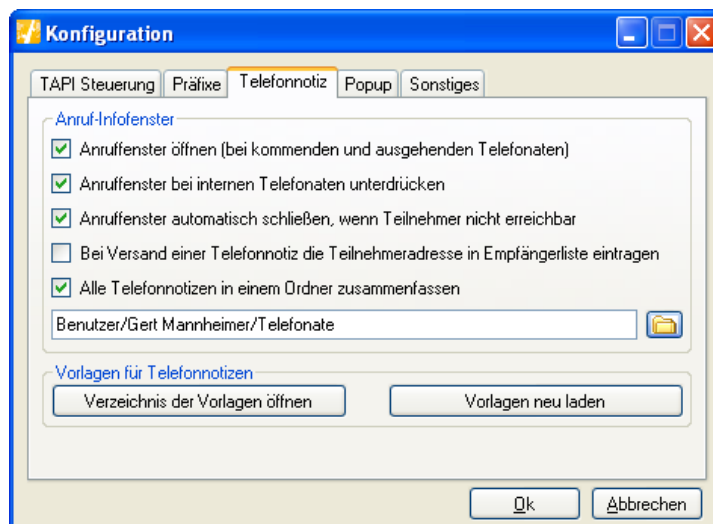
- **Telefonwahl aus den Kontakten im David Client heraus ermöglichen** - Aktivieren Sie dieses Feld, wenn an dem Arbeitsplatz die im DvRELATIONS Administrator aktivierte Telefoniefunktion aus dem David Client heraus nutzen möchten. Achten Sie dabei in den Einstellungen im David Client auf die angegebene Rufnummer für die TAPI-Funktion. Diese darf nur als numerischer Wert angegeben werden, ohne führendes Sonderzeichen wie '\*'.

Präfixe:



- **In der TAPI konfigurierte Präfixe** - Um eine fehlerfreie Zuordnung von Kontaktdaten zu einer Telefonnummer zu gewährleisten, tragen Sie hier gegebenenfalls die eingehende bzw. ausgehende Präfix ein, mit der Ihre Telefonanlage arbeitet.
- **Amtsholung** - Lässt sich an Ihrer TAPI eine Vorwahl für die automatische Amtsholung nicht einstellen, können Sie das hier nachholen. Um die Vorwahl nicht bei kurzen internen Rufnummern zu verwenden, lässt sich hier auch einstellen, ab welcher Telefonnummernlänge die eingestellte Vorwahl verwendet werden soll.

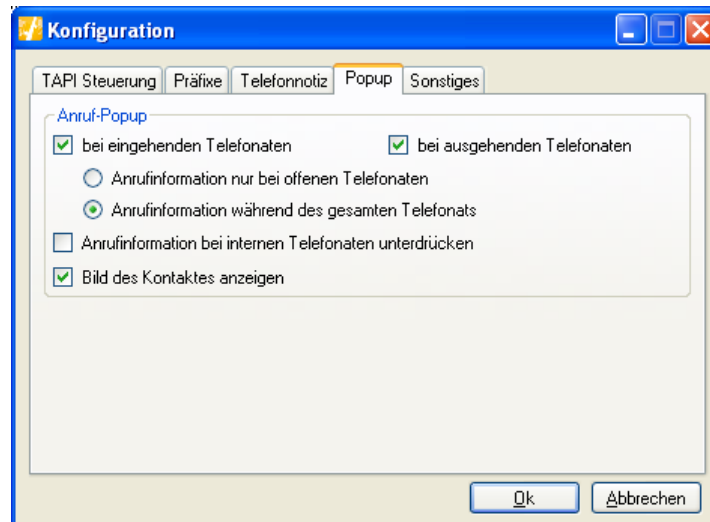
Telefonnotiz:



- **Anruferfenster öffnen** - Deaktivieren Sie dieses Feld, wenn das Anruferfenster bei einem Telefonat nicht automatisch geöffnet werden soll.
- **Anruferfenster bei internen Telefonaten unterdrücken** - Aktivieren Sie dieses Feld, wenn das Anruferfenster bei einem internen Telefonat nicht automatisch geöffnet werden soll.
- **Anruferfenster automatisch schließen, wenn Teilnehmer nicht erreichbar** - Aktivieren Sie dieses Feld, wenn das Anruferfenster bei nicht erreichbarem Teilnehmer automatisch geschlossen werden soll.
- **Bei Versand einer Telefonnotiz die Teilnehmeradresse in Empfängerliste eintragen** - Aktivieren Sie dieses Feld, wenn beim Versenden einer Email mit der Telefonnotiz, die Emailadressen der Teilnehmer automatisch aus den Kontakten in die Empfängerliste eingetragen werden sollen.

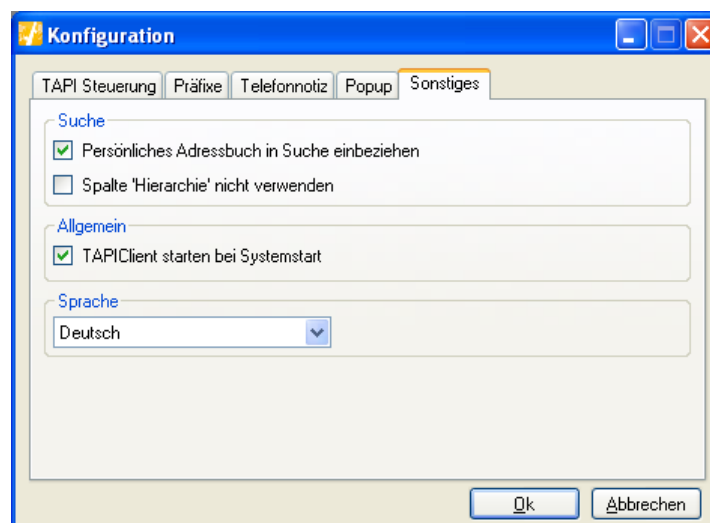
- **Alle Telefonnotizen in einem Ordner zusammenfassen** – Aktivieren Sie dieses Feld, wenn alle angelegten Telefonnotizen nicht nur den DvRELATIONS-Kontakten zugeordnet werden sollen, sondern auch in einem persönlichen oder globalen Archive aufgelistet werden sollen.
- **Verzeichnis der Vorlagen öffnen:** Über diese Schaltfläche gelangen Sie direkt in das Verzeichnis `%APPDATA%\DvRELATIONS\DefaultNotizen`, in dem Sie nutzerspezifische Telefonie-Standardtexte verwalten können. (siehe **TAPIClient Monitor**)
- **Vorlagen neu laden:** Nach Änderungen an den Dateien mit den Standardtexten auf dem Server oder dem Client können Sie diese über die Schaltfläche neu einlesen. Ansonsten werden die Texte nur einmalig bei Start des TAPIClients geladen.

Popup-Fenster:



- **Anruf-Popup:** Geben Sie hier an, ob sich bei ein- und/oder ausgehenden Telefonaten ein Popup-Fenster öffnet, das die Telefonnummer und den dazugehörigen DvRELATIONS-Kontakt anzeigt. Sie können einstellen, ob das Popup nur bei offenen Telefonaten angezeigt wird oder während des gesamten Telefonats geöffnet bleibt. Wenn das Pop-upfenster bei internen Telefonaten nicht geöffnet werden soll, aktivieren Sie den Haken „Anrufinformation bei internen Telefonaten unterdrücken“.
- **Bild des Kontaktes anzeigen:** Aktivieren Sie dieses Feld, wenn in dem Popup-Fenster neben Telefonnummer und Kontaktname auch das im DvRELATIONS-Kontakt hinterlegte Bild angezeigt werden soll.

Sonstiges:

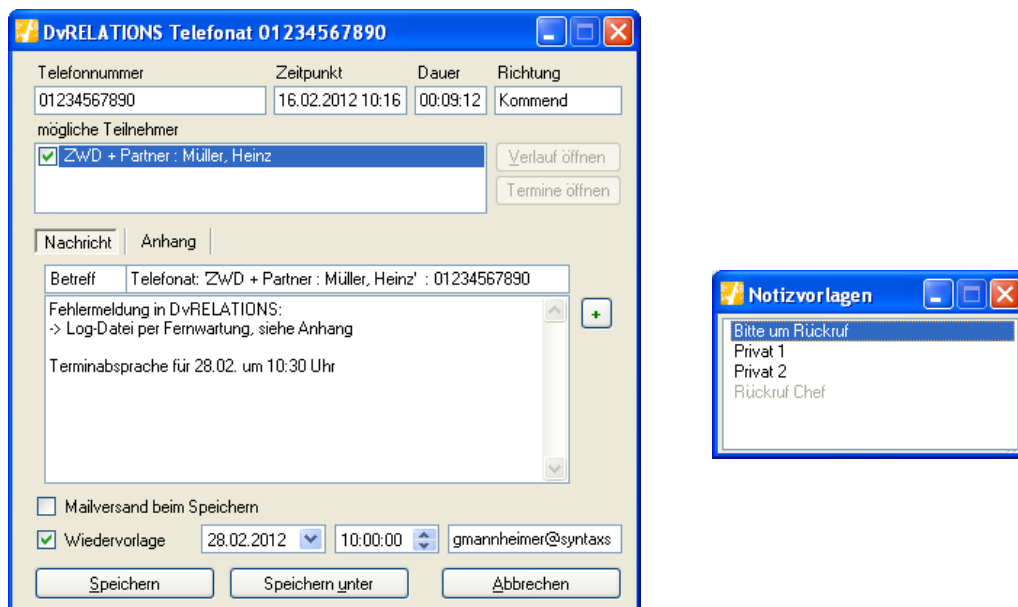


- **Persönliches Adressbuch** - Aktivieren Sie dieses Feld damit Sie bei der TAPIClient Suche neben den DvRELATIONS-Kontakten auch Ihr persönliches Adressbuch durchsuchen können.

- **Spalte 'Hierarchie' nicht verwenden** - Aktivieren Sie dieses Feld, wenn Sie bei der TAPIClient Suche nur nach den Namen des DvRELATIONS-Kontaktes (Archive-Name) und der Adresse suchen wollen, nicht aber nach der übergeordneten Archive-Struktur (Hierarchie).
- **Autostart** - Aktivieren Sie dieses Feld damit der TAPIClient bei einem Systemstart automatisch gestartet wird.
- **Sprache:** Hier können Sie die Sprache, in der der TAPIClient und das DvRELATIONS-Kontextmenü angezeigt werden soll, einstellen.

## Anruf Infofenster

Bei jedem Telefonat öffnet sich ein Infofenster, in das Notizen eintragen und DvREALTIONS-Kontakten zugeordnet werden können. Über die Schaltfläche (+) neben dem Notizfeld lassen sich dabei auch zuvor definierte Standardtexte einfügen. Der Betreff der Notiz lässt sich nach Beendigung des Telefonats ändern, sobald Sie eine Notiz eingetragen haben.



Die Standardtexte können sowohl für alle User definieren als auch clientspezifisch. Dazu legen Sie bitte auf dem Server in dem Verzeichnis **David\Clients\DvRELATIONS\DefaultNotizen** bzw. auf dem Client im Nutzerverzeichnis **%APPDATA%\DvRELATIONS\DefaultNotizen** entsprechende Textdateien an. Der Dateiname wird in dem Auswahlfenster angezeigt, der Inhalt in das Anrufenster übertragen.

Zusätzlich zur Notiz können Sie auch einen Anhang anfügen. Dies können Sie entweder über die Schaltfläche (+), über die Tastenkombination **Strg + V** oder per **Drag and Drop** auf das Notizfenster realisieren.

Mit der Checkbox „Mailversand beim Speichern“ wird die Notiz zusätzlich als E-Mail verschickt. Außerdem können Sie die Telefonnotiz an sich selbst und/oder andere Empfänger als Wiedervorlage zusenden. Dafür müssen Sie den entsprechenden Haken aktivieren und den Empfänger und den Versandtermin in die entsprechenden Felder eintragen. Defaultwerte sind die aktuelle Zeit und die eigene Email-Adresse.

## Anruf Popup

Das Popup-Fenster öffnet sich automatisch bei jedem Anruf in der rechten unteren Ecke des Bildschirms und zeigt die Telefonnummer des Gesprächspartners und den dazugehörigen DvRELATIONS-Kontakt an. Außerdem werden das hinterlegte Kontakt-Bild und die Informationen, die im freien Textfeld des DvRELATIONS-Adresseintrages angegeben sind im Popup-Fenster angezeigt.

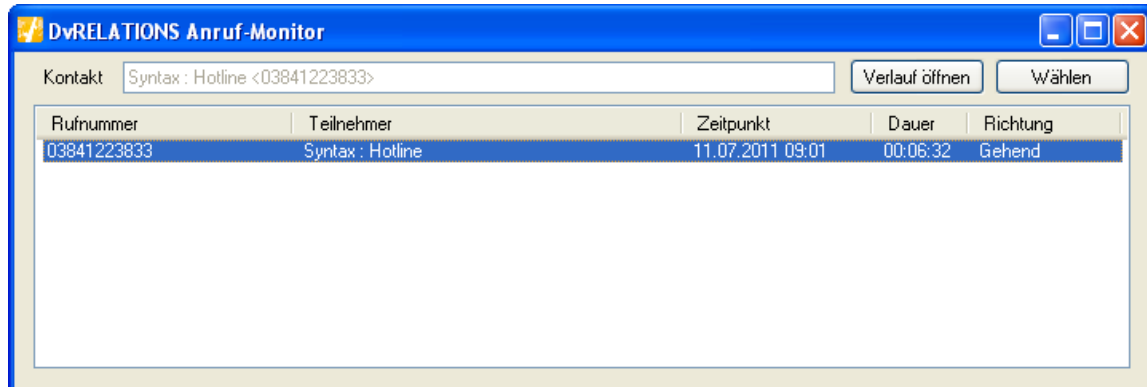
Es ist einstellbar, ob das Fenster nur in der Wählphase oder während des gesamten Telefonats angezeigt wird.



## TAPIClient Monitor

Im TAPI Monitor werden alle geführten Telefonate aufgelistet. Mit Wahl eines Telefonates wird die Rufnummer oben angezeigt und ein Teilnehmer kann (wenn vorhanden) ausgewählt werden. Anschließend wird der Button „Verlauf öffnen“ aktiv und die Anzeige des entsprechenden DvRELATIONS-Kontaktes ist möglich. Sie haben außerdem die Möglichkeit über das Textfeld nach einem beliebigen Namen oder einer Telefonnummer innerhalb Ihrer [DvRELATIONS]-Kontakte zu suchen.

Weiterhin kann direkt aus dem TAPIClient Monitor gewählt werden, dazu geben Sie die Rufnummer oben ein und klicken auf den Button „Wählen“. Über das Kontextmenü, das Sie per Rechtsklick auf eine Zeile erreichen, ist es zudem möglich, nachträglich zu einem Telefonat eine Telefonnotiz anzulegen.

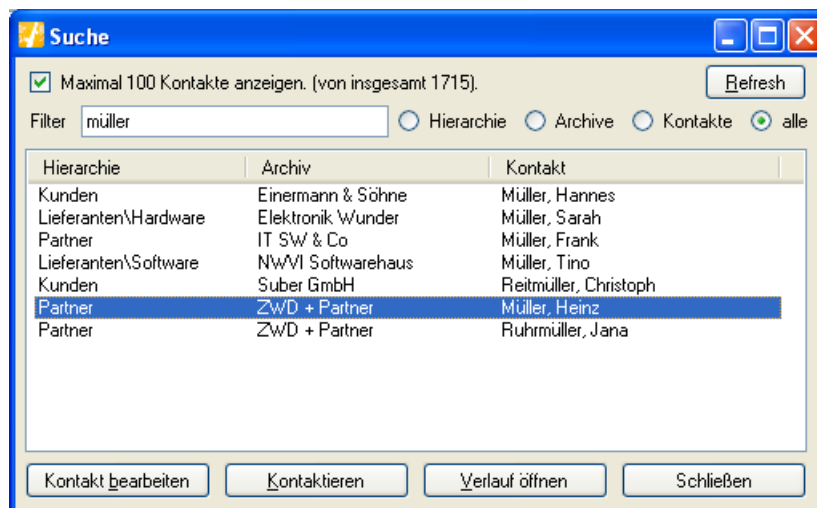


## TAPIClient Favoriten

In der Liste der Favoriten werden Ihnen die zehn Kontakte, mit denen Sie in den letzten 14 Tagen am häufigsten telefoniert haben in sortierter Reihenfolge angezeigt. Über das Kontextmenü, das Sie über die rechte Maustaste erreichen, können Sie entweder einen Kontakt dieser Liste anrufen oder den entsprechenden DvRELATIONS-Verlauf öffnen.

## TAPIClient Suche

Die Suche erlaubt Ihnen in DvRELATIONS-Kontakten und je nach Konfiguration auch in Ihren persönlichen Adressbüchern nach Kontaktnamen zu suchen.



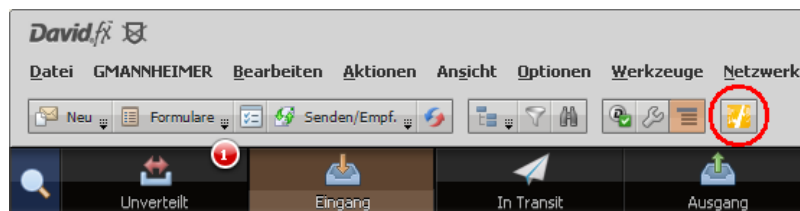
Über die Button „Kontakt bearbeiten“ können Sie den entsprechenden Adresseintrag im David Client bearbeiten.

Per Doppelklick oder „Kontaktieren“ gelangen Sie zu einer Auswahl möglicher Telefonnummern und Email-Adressen, die Sie durch Klicken auf das entsprechende Feld direkt anwählen können. Außerdem können Sie hier bei entsprechenden Rufnummern Telefonnotizen anlegen (📝).



Über die Schaltfläche „Verlauf öffnen“ gelangen Sie in den entsprechenden DvRELATIONS-Verlauf im David Client.

Sie erreichen die Suche nicht nur über das Kontextmenü des TAPIClients sondern auch direkt über Ihren David Client. Beim erstmaligen Start des TAPIClients wird die DvRELATIONS-Suche in der Schnellstartleiste verlinkt:



Sollte das Icon im David Client nicht zur Verfügung stehen, überprüfen Sie bitte zunächst ob eine Verknüpfung mit der DvRELATIONS-Suche unter **Persönlich – System – Anwendungen** existiert. Existiert das genannte Archiv, jedoch keine Verknüpfung zur Suche, können Sie über die Option **Suche im David Client verlinken** unter **Start –Programme – DvRELATIONS** diese Verknüpfung nachträglich anlegen.

Ist die Verknüpfung vorhanden, erscheint das vermisste Icon mitunter in dem Moment, wenn sie dieses Archiv öffnen.

Existiert das Archiv **Anwendungen** unter **Persönlich – System** nicht, wird das Einbinden von externen Programmen in den David Client von Ihrer David-Version vermutlich noch nicht unterstützt.

### TAPIClient Info

Das Info Fenster gibt Auskunft über Ihre Version von DvRELATIONS. Bei auftretenden Fragen finden Sie hier Hilfestellungen und einen direkten Link zu unserer Website. Zusätzlich ist es möglich eine Support-Email zu verschicken. Darin befinden sich alle wichtigen Daten zu Ihrer Version, Lizenz und Logdateien.



## 4 Support / Kontakt

Support für DvRELATIONS erhalten Sie über die DvTools Webseite. Hier bieten wir News, FAQs und Informationen rund um DvRELATIONS. Zusätzlich erreichen Sie SyntaX Software telefonisch oder per E-Mail unter folgenden Adressen:

### Downloads:

Download von DvRELATIONS und aktualisierten Versionen dieses Handbuchs.

Internet: [www.dv-tools.de](http://www.dv-tools.de)

### Support:

Internet: [www.dv-tools.de](http://www.dv-tools.de)

E-Mail: [dv@syntaxsoft.de](mailto:dv@syntaxsoft.de)

Telefon: 03841 / 22 38 - 33

Fax: 03841 / 22 38 - 29

### Registrierung:

E-Mail: [dv@syntaxsoft.de](mailto:dv@syntaxsoft.de)

### SyntaX Software

Inh. Jörn Satow

Schweinsbrücke 9

23966 Wismar

[info@syntaxsoft.de](mailto:info@syntaxsoft.de)

[www.syntaxsoft.de](http://www.syntaxsoft.de)