

# XPHONE CONNECT - CATCH CRM - INTEGRATION

MANUAL

Stand: 22.06.2023, Version 1.02



# INHALTSVERZEICHNIS

1. Überblick .....	3
2. Installation auf einem Arbeitsplatz .....	3
2.1. Deployment .....	3
2.2. Script anpassen .....	3
2.3. Test der Client Scripts .....	3
2.4. Server Einstellungen .....	4
2.5. Test der Server Einstellungen .....	4
2.6. Aktivierung der Phone-Proxy Schnittstelle .....	4
3. Installation im Netzwerk .....	5
3.1. Deployment auf den Arbeitsplätzen .....	5
3.2. Deployment im Netzwerk .....	5
3.3. Test der Client Scripts .....	5
3.4. Server Einstellungen .....	5
3.5. Test der Server Einstellungen .....	6
3.6. Aktivierung der Phone-Proxy Schnittstelle .....	6
4. Logging .....	6

# 1. ÜBERBLICK

In diesem Dokument geht es um die Integration von XPhone Connect mit dem CRM System „CATCH“ von Prof4Net (<https://www.prof4.net/>).

Die Integration erfolgt clientseitig im XPhone Connect Client mit Hilfe von Dashboard-Scripts. Diese Scripts rufen Methoden der von CATCH bereitgestellten Schnittstelle „Phone-Proxy“ auf. Diese Schnittstelle ist im beiliegenden Dokument „Catch CRM Phone Proxy.pdf“ beschrieben.

Auf diese Weise wird CATCH von XPhone über Telefonanrufe informiert. Diese Information enthält ausschließlich Rufnummern. Die Zuordnung der Rufnummern zu Kontakten findet vollständig in CATCH statt.

Als Benutzerkennung in CATCH soll die Büro-Telefonnummer des XPhone Benutzers im E.164 Format mit führendem „+“ ohne weitere Sonderzeichen („+4989xxx“) verwendet werden.

Wie Sie die Dashboard-Scripts in XPhone konfigurieren und auf die Arbeitsplätze verteilen, erfahren Sie in den folgenden Kapiteln.

Es wird ein XPhone Connect Client Version ab Version 8 vorausgesetzt.

## 2. INSTALLATION AUF EINEM ARBEITSPLATZ

### 2.1. Deployment

Kopieren Sie diese drei Dateien aus dem Ordner „..\Dashboard-Script-Library\NotifyCatchCRM\“ des Installationspakets

[c4bScriptLibrary.vbs](#)

[NotifyCatchCRM.bat](#)

[NotifyCatchCRM\\_EndCall.bat](#)

in das Verzeichnis „C:\Program Files (x86)\Common Files\C4B\Applink“ auf dem Benutzer-Arbeitsplatz.

### 2.2. Script anpassen

Öffnen Sie die Datei NotifyCatchCRM.bat mit einem Texteditor und passen Sie die URL für den Phone-Proxy des CATCH CRM Systems passend für Ihre Umgebung an.

```
.....
xps.DebugMode = True                                'True | False
.....
BaseUrl = "http://crmserver/crm/ws_phone_proxy/"
.....
```

Lassen Sie zunächst die Einstellung „xps.DebugMode“ auf „True“ stehen. In diesem Betriebsmodus können Sie die Installation gefahrlos testen, ohne dass echte Aufrufe in das CATCH System stattfinden.

### 2.3. Test der Client Scripts

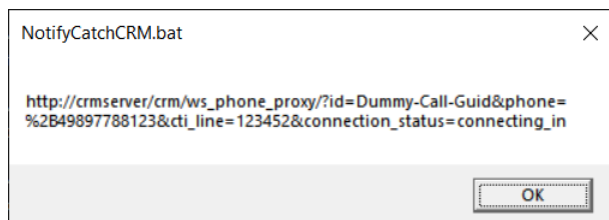
Das Script NotifyCatchCRM.bat enthält integrierte Testfunktionen, die über Kommandozeilen-Parameter angesprochen werden. Es gibt die drei Parameter „Connected“, „RingingIn“ und „RingingOut“.

Im Modus „xps.DebugMode = True“ erscheint jeweils eine MessageBox mit der erzeugten URL für die Phone-Proxy Schnittstelle.

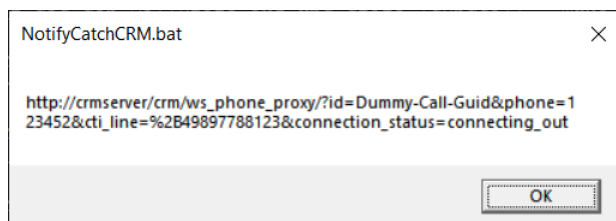
NotifyCatchCRM.Bat Connected



NotifyCatchCRM.Bat RingingIn



NotifyCatchCRM.Bat RingingOut



## 2.4. Server Einstellungen

Öffnen Sie in der XPhone Server Web-Administration „Connect Client“ – Einstellungen für die Konfigurationsgruppe, in der sich die Benutzer befinden, für die die CATCH Integration aktiviert werden soll.

Öffnen Sie die „Erweiterten Einstellungen“ und fügen die folgenden Einträge hinzu („Speichern“ nicht vergessen):

Erweiterte Einstellungen	
NAME	WERT
EndCall.ActionString	Name=NotifyCatchCRM_EndCall.Bat
EndCall.Enable	1
StartCall.ActionString	Name=NotifyCatchCRM.Bat
StartCall.Enable	1

## 2.5. Test der Server Einstellungen

Rufen Sie nun die Nummer des XPhone Users an, auf dessen Arbeitsplatz die CATCH Integration installiert ist. Bei gestartetem XPhone Client sollten nun die schon bekannten MessageBoxen erscheinen, diesmal mit den zum Anruf passenden Parametern.

Wiederholen Sie den Test mit einem ausgehenden Anruf.

## 2.6. Aktivierung der Phone-Proxy Schnittstelle

Wenn alle Tests erfolgreich waren, schalten Sie jetzt den Debug-Modus im Dashboard-Script aus. Dazu setzen Sie den Wert von „xps.DebugMode = False“ und speichern das Script ab.

Beim nächsten Anruf dieses Users sollte sich das kleine Popup-Fenster rechts unten in der CATCH CRM Web-Oberfläche öffnen.

Bitte beachten Sie, dass Sie sich in CATCH anmelden müssen, wenn die CATCH Webanwendung noch nicht im Browser geöffnet ist. Lassen Sie das Browser-Fenster geöffnet, damit Sie die Anmeldedaten nicht immer wieder neu eingeben müssen.

### 3. INSTALLATION IM NETZWERK

Diese Installationsart hat den Vorteil, dass nachträgliche Änderungen in den Dashboard-Scripts an zentraler Stelle im Netzwerk erfolgen, ohne dass sie auf die Benutzer-Arbeitsplätze verteilt werden müssen.

Sie müssen lediglich einmalig zwei Dateien auf den Arbeitsplätzen installieren.

#### 3.1. Deployment auf den Arbeitsplätzen

Kopieren Sie diese beiden Dateien aus dem Ordner „..\Dashboard-Script-Library\“ des Installationspakets

[c4bScriptLibrary.vbs](#)

[BatchProxy.bat](#)

in das Verzeichnis „C:\Program Files (x86)\Common Files\C4B\Applink“ auf dem Benutzer-Arbeitsplatz.

#### 3.2. Deployment im Netzwerk

Legen Sie einen freigegebenen Ordner im Netzwerk an, auf den die XPhone Benutzer Lesezugriff haben. Der Ordner sollte über einen eindeutigen UNC Namen erreichbar sein, zum Beispiel „\\**NETWORKSHARE**“.

Kopieren Sie diese drei Dateien aus dem Ordner „..\Dashboard-Script-Library\NotifyCatchCRM\“ des Installationspakets

[c4bScriptLibrary.vbs](#)

[NotifyCatchCRM.bat](#)

[NotifyCatchCRM\\_EndCall.bat](#)

in das Netzwerk-Verzeichnis „\\**NETWORKSHARE**“.

#### 3.3. Test der Client Scripts

Wie in Kapitel 2, dieses Mal aber ausgeführt im Ordner „\\**NETWORKSHARE**“.

#### 3.4. Server Einstellungen

Öffnen Sie in der XPhone Server Web-Administration „Connect Client“ – Einstellungen für die Konfigurationsgruppe, in der sich die Benutzer befinden, für die die CATCH Integration aktiviert werden soll.

Öffnen Sie die „Erweiterten Einstellungen“ und fügen die folgenden Einträge hinzu („Speichern“ nicht vergessen):

Erweiterte Einstellungen	
NAME	WERT
EndCall.ActionString	Name=BatchProxy.Bat Params=BatchFileName=\\NETWORKSHARE\NotifyCatchCRM_EndCall.Bat
EndCall.Enable	1
StartCall.ActionString	Name=BatchProxy.Bat Params=BatchFileName=\\NETWORKSHARE\NotifyCatchCRM.Bat
StartCall.Enable	1

StartCall.ActionString:

Name=BatchProxy.Bat|Params=BatchFileName=\\NETWORKSHARE\NotifyCatchCRM.Bat

EndCall.ActionString:

Name=BatchProxy.Bat|Params=BatchFileName=\\NETWORKSHARE\\NotifyCatchCRM\_EndCall.Bat

## 3.5. Test der Server Einstellungen

Wie in Kapitel 2.

## 3.6. Aktivierung der Phone-Proxy Schnittstelle

Wie in Kapitel 2.

## 4. LOGGING

Die Dashboard-Scripts schreiben während des Betriebs eine Log-Datei im Standard-Logverzeichnis des XPhone Connect Clients.

Die Logs werden immer dann erzeugt, wenn für den Benutzer das clientseitige Logging des XPhone Connect Clients aktiviert ist.

Die Log-Datei hat den Namen „XPhoneConnect\_WSH\_<Datum>.txt“. Es wird also pro Tag eine neue Logdatei angefangen. Logdateien, die älter als 5 Tage sind, werden automatisch gelöscht.

```
2023-04-26 16:04:51.419 INF NotifyCatchCRM.bat Test: URL = http://crmserver/crm/ws_phone_proxy/?id=Dummy-Call-Guid&connection_status=connected
2023-04-26 16:07:00.787 INF NotifyCatchCRM.bat Test: URL = http://crmserver/crm/ws_phone_proxy/?id=Dummy-Call-Guid&phone=%2B49897788123&cti_line=123452&connection_status=connecting_in
2023-04-26 16:08:02.774 INF NotifyCatchCRM.bat Test: URL = http://crmserver/crm/ws_phone_proxy/?id=Dummy-Call-Guid&phone=123452&cti_line=%2B49897788123&connection_status=connecting_out
```

Die Dashboard-Scripts lassen sich bei Bedarf auch so modifizieren, dass in keinem Fall eine Logdatei geschrieben wird.

Dazu löschen Sie in der Datei NotifyCatchCRM.bat diese Zeilen:

```
if (oXMLHTTP.status <> 200) then
  xps.Log.ERROR "Status = ERROR: " & oXMLHTTP.Status & ", URL = " & URL & ", " & info
else
  xps.Log.INFO "Status = OK, URL = " & URL & ", " & info
end if
```