

# Telefonie-Integration (CTI)

in



# EGroupware

SMART ONLINE OFFICE



# CTI in EGroupware



- Integration zwischen EGroupware und Placetel initiieren
- EGroupware Benutzer zu Placetel übertragen inklusive Rufnummern, Durchwahl und ggf. MAC-Adresse des Telefons
- Placetel Weboberfläche: Verwaltung von Benutzern (Mitarbeitern), Rufnummern (Nebenstellen), VOIP-Zielen und IP-Endgeräten
- Placetel VOIP-Ziele in EGroupware administrieren
- Anruflisten in EGroupware und Placetel
- SIP Zugangsdaten und Änderungsoption für Benutzer in EGroupware und Placetel
- Weitergehende Funktionen und Fragen an die Experten von EGroupware und Placetel

# CTI in EGroupware



## Integration zwischen EGroupware und Placetel initiieren

- 1) Placetel Integration in Admin → EPL-Funktionen → CTI aktivieren
- 2) Placetel-Hauptbenutzer und Passwort eintragen und Button „Placetel Integration“ anklicken

The screenshot shows the 'CTI / Computer Telefon Integration' configuration page. It includes a dropdown menu for 'Benutztes Telefonsystem:' set to 'Placetel', a text input field for 'Placetel Administrator', a password field labeled 'Passwort', and a 'Placetel Integration' button.

EGroupware generiert dann die notwendigen Tokens für die Identifikation zwischen Placetel und EGroupware und trägt Sie auf beiden Seiten entsprechend ein.

- 3) Gruppenrufnummern z.B. für Zentrale einer EGroupware Gruppe zuordnen und Konfiguration speichern

# CTI in EGroupware



## Konfiguration und Einstellungen in EGroupware und Placotel

The screenshot displays the EGroupware administration interface. On the left is a navigation tree with 'ADMIN' at the top, followed by 'Admin' and 'Admin' sub-items. The 'Admin' sub-item is expanded, showing various configuration options. The main content area is titled 'Konfiguration der Anwendung' and contains the following settings:


- CTI / Computer Telefon Integration**
  - Benutztes Telefonsystem: Placotel
  - Placotel Administrator: [Empty field]
  - Password: [Empty field]
  - Placotel Integration: [Button]
- Ausgehende CTI / Anruf per Klick**
  - API Key zur Identifikation Ihres Kontos: [Empty field]
  - Fehlersuche einschalten: Nein
- Eingehende CTI / CRM Ansicht**
  - Webhook der von Ihrer Telefonanlage für eingehende Anrufe aufgerufen wird: [Empty field]
  - Telefonnummern um den angerufenen Benutzer zu identifizieren: Tel dienstl. x
  - Zugangsdaten für "Basic Authentication", wenn verwendet: [Empty field]
  - Password: [Empty field]
  - Geheimnis für den Signatur-Header, wenn verwendet: .....
  - Prefix für Durchwahlen (<= 4 Zeichen): 0221 999809
  - Zuweisen einer Durchwahl (z.B 0) an eine Gruppe um CRM Ansicht oder verpasste Anrufe allen Mitgliedern anzuzeigen: 7, Gruppe Sales, Eine auswählen ...
  - Wollen Sie die CRM Ansicht auch für ausgehende Anrufe anzeigen: Ja
  - Kategorien für Anrufe
    - Verpasster Anruf: Verpasster Anruf
    - Aktive Anrufe: Aktive Anrufe
    - Beendeter Anruf: Beendeter Anruf
  - Fehlersuche (Datei löschen um das Logging zu beenden): Zeige das Log der eingehenden CTI Requests

At the bottom of the configuration area are buttons for 'Speichern', 'Übernehmen', and 'Abbruch'.

# CTI in EGroupware



## Notify-API bei Placetel

**Notify API** API GRATIS

Über die Placetel Call Control-/Notify-API können Sie sich über Anrufe informieren lassen und direkt Einfluss auf den Anruf-Verlauf nehmen.

[Setup Anleitung](#)

**Call Control-/Notify-API** ▾

Call Control-/Notify-API aktivieren

URL Ihres API-Endpoints \*

Shared Secret für HMAC

**Letzte Antworten Ihres API-Endpoints**

[Anzeigen / Ausblenden](#)

**Notify für folgende Rufnummern aktivieren** ▾

[Alles/nichts auswählen](#)

0221 999809 34       0221 999809 35       0221 999809 36

# CTI in EGroupware



## EGroupware Benutzer zu Placetal übertragen inklusive Rufnummer, BLF oder VOIP-Ziel

Hinzufügen  Zantr Engineering  alle

Benutzername	Vorname	Name	E-Mail	Hauptgruppe
daniel.weissmueller	Daniel	Weissmueller	daniel.weissmueller@tutorial.egroupware.net	Kollegium
dennis.jenkins	Dennis	Jenkins	dennis.jenkins@tutorial.egroupware.net	Product Development
gabriele.harris	Gabriele	Harris	gabriele.harris@tutorial.egroupware.net	Sales
nicole.oster	Nicole	Oster	nicole.oster@tutorial.egroupware.net	Marketing
ruben.e.adams	Ruben. E	Adams	ruben.adams@tutorial.egroupware.net	Management
scott.f.hoffmann	Scott. F	Hoffmann	scott.f.hoffmann@tutorial.egroupware.net	Sales
sonya.fleming	Sonya	Fleming	sonya.fleming@tutorial.egroupware.net	Management
susan.meyer	Susan	Meyer	Susan.Meyer@tutorial.egroupware.net	Admins
sysop	Administrator	Systems	sysop@tutorial.egroupware.net	Admins

Placetal Benutzer oder Telefon hinzufügen

Telefonnummer  Typ  Telefonmodell

User	Aktelle Nummer	Telefonnummer	Neue Nummer	Ext.	MAC Adresse des Telefons
Weissmueller, Daniel	022199980567	022199980567	022199980567	12	00:00:00:00:00:00
Jenkins, Dennis	022199980567	022199980567	022199980567	13	00:00:00:00:00:00
Harris, Gabriele	01789400	Rufnummer unterdrücke	022199980567	400	00:00:00:00:00:00
Oster, Nicole	022199980567	022199980567	022199980567	10	00:00:00:00:00:00
Adams, Ruben. E	0178930021	Rufnummer unterdrücke	022199980567	300	00:00:00:00:00:00
Hoffmann, Scott. F	01789401	Rufnummer unterdrücke	022199980567	401	00:00:00:00:00:00
Fleming, Sonya	022199980567	022199980567	022199980567	14	00:00:00:00:00:00
Meyer, Susan		Rufnummer unterdrücke	022199980567		00:00:00:00:00:00
Systems, Administrator	022199980569	022199980569	022199980569	11	00:00:00:00:00:00

Placetal Benutzer oder Telefon hinzufügen

Telefonnummer   ändere die Telefonnummer im Adressbuch, wenn notwendig

Typ

Telefonmodell

User	Aktelle Nummer	Telefonnummer	Neue Nummer	Ext.	MAC Adresse des Telefons
Birgit Becker	06313165713	06313165713	06313165713	13	00:00:00:00:00:00

# CTI in EGroupware



## Placetel Weboberfläche

EGroupware GmbH  
Placetel PROFI

Überblick Administration Call Center Integrationen Aufträge / Orders Rufnummern aktivieren Customer Options SIM Karten verwalten Kundenstammdaten

**Ihre Telefonanlage**  
Übersicht und Schnelleinstieg

**Mitarbeiter**

- Neuen Mitarbeiter hinzufügen**  
Hier können Sie einen Mitarbeiter mit Telefonie und Endgerät anlegen.
- Mitarbeiter**  
Hier sehen Sie eine Auflistung Ihrer Mitarbeiter und können alle wichtigen Einstellungen vornehmen oder neue Mitarbeiter anlegen.

**Rufnummern**

- Rufnummern aktivieren**  
Aktivieren und deaktivieren Sie ihre bestehenden Rufnummern
- Rufnummern**  
Hier können Sie Ihre Rufnummern verwalten, neue Nummern bestellen oder bereits bestehende einfach aktivieren.




# CTI in EGroupware







## Placetel Weboberfläche

Ihre letzten Änderungen

**6 Mitarbeiter**


 Mitarbeiter erstellen

Zuletzt bearbeitet:





	<b>Birgit Becker</b> Administrator	Administrator	
	<b>Nathan Gray</b>	Mitarbeiter	

[alle Mitarbeiter](#)

**7 Rufnummern**


 Rufnummern aktivieren

Zuletzt bearbeitet:

	<b>0631 31657 31</b>	Weiterleitung	
	<b>0631 31657 17</b>	Weiterleitung	


[alle Rufnummern](#)

**9 VoIP-Ziele**

 VoIP-Ziel erstellen

Zuletzt bearbeitet:

**6 IP-Endgeräte**

 IP-Endgerät erstellen

Zuletzt bearbeitet:

# CTI in EGroupware



## Placetel Weboberfläche

The screenshot displays the Placetel web interface for user Birgit Becker. The interface is organized into several sections:

- Navigation Bar:** Includes tabs for Überblick, Administration, Call Center, Integrationen, Aufträge / Orders, Rufnummern aktivieren, Customer Options, SIM Karten verwalten, and Kundenstammdaten.
- Left Sidebar:** Lists navigation options such as Ihre Telefonanlage, Mitarbeiter, Rufnummern, Gruppen, IP Endgeräte, Routing, VoIP-Ziele, Ansagen, and Einstellungen.
- User Profile:** Displays the name "Birgit Becker" and login "bb@egroupware.org".
- Configuration Panels:**
  - Eingerichtete IP-Endgeräte:** Shows a device "Birgit Snom" with details like "Snom 360", "MAC-Adresse", and "VoIP-Ziel #: Birgit Becker".
  - Eingerichtete VoIP-Ziele:** Shows a target "Birgit Becker (13)" with status "ONLINE" and fields for "SIP-Benutzername", "SIP-Passwort", and "SIP-Server".
- Softphones and mobile Apps:** Displays icons for Windows, macOS, iPhone, and Android, with a "Download Softphone Download Link" button.
- Settings and Security:** Includes tabs for Allgemein, Berechtigungen, Callthrough-Einstellungen, Benutzer-Passwort, Darstellung, and Datenschutz.
- Registration Fields:** Contains input fields for "Login für das Placetel-Portal", "E-Mail Adresse für Benachrichtigungen", "Vorname", and "Nachname".
- User Information:** A section titled "Benutzer Stammdaten" with sub-sections for "Login und E-Mail Adresse" and "Haupt-VoIP-Ziel".

# CTI in EGroupware



## Placetel VOIP-Ziele in EGroupware administrieren

The screenshot displays the EGroupware administration interface. On the right, a table lists registered telephones with columns for 'Avatr', 'VoIP-Ziel', 'Benutzer', 'Adr', 'Alle Typen', 'Ausgehende Rufnummer', 'Ext.', and 'Registrierte Telefone'. The table contains several entries for Birgit Becker, including BLF (Besetzlamp) and Vorgabe (Call Forward) settings for various extensions.

Avatr	VoIP-Ziel	Benutzer	Adr	Alle Typen	Ausgehende Rufnummer	Ext.	Registrierte Telefone
Birgit Becker Mobil		Birgit Becker bb@egroupware.org	X	BLF (Besetzlamp)	06313165713	713	retsiger
				BLF (Besetzlamp)	0631316570	10	Placetel SIPIS
				Vorgabe	06313165731	31	snom360/8.4.32 Placetel SIPIS
			X	BLF (Besetzlamp)	06313165717	17	Z 5.4.12 v2.10.13.2-mod
				Vorgabe	0631316570	21	
			X	BLF (Besetzlamp)	06313165716	16	snom360/8.4.32 Placetel SIPIS Telephone 1.5.2
				Vorgabe	0631316570	12	
			X	BLF (Besetzlamp)	0631316570	14	snom360/8.4.32
				Vorgabe	0631316570	18	Linksys/SPA2102-3.3.6
				Fax	06313165726	26	Linksys/SPA2102-3.3.6
			X	BLF (Besetzlamp)	06313165713	13	snom360/8.4.32 snom360/8.4.32 Placetel SIPIS

On the left, a detailed view of a user's settings is shown. The user is Birgit Becker (bb@egroupware.org). The 'Funktionstasten / BLF' section shows two buttons: Button 1 is BLF for Ralf Becker (+491707815917), and Button 2 is BLF for Ingo Kreißelmeyer (+49xxxxxxxxx). The interface includes a search bar, a list of users, and various control buttons like 'Speichern', 'Übernehmen', 'Abbruch', and 'Löschen'.

# CTI in EGroupware



## **Anzeige eingehende, ausgehende und verpasste Anrufe im Kalender**

- Anrufe, die Sie nicht im Kalender sehen möchten, setzen Sie einfach auf gelöscht
- Sie sehen einen entgangenen Anruf oder eine Nachricht vom Anrufbeantworter, Sie hören den AB mit einem Klick ab und rufen direkt zurück
- Sie erstellen eine Stundenzetteldokumentation aus dem Anruf und verknüpfen diesen mit Ihrem Kunden oder Projekt
- Sie benötigen noch ein Angebot für den Kunden, auch hier sind sie mit einem Klick in der CRM-Ansicht, erstellen oder versenden ein Angebot und dokumentieren es direkt wieder für die Kollegen



# CTI in EGroupware



## Anrufliste mit Filteroptionen und Abhören Anrufbeantworter

Call log interface showing a list of calls with columns: Ric, Von, An, Benutzer, Kontakt, Started, Angenommen, Beendet, Dauer. A context menu is open over the row with 'Von: +49176.', 'An: +49631316570', 'Benutzer: Null Gruppe', and 'Kontakt: Gemeinnützige... GmbH:'. The menu options are: Anrufbeantworter abspielen, Anzeigen, Alle auswählen (Strg+A), In die Zwischenablage kopieren, Zur Zwischenablage hinzufügen, "Null Gruppe" kopieren, Einfügen, Stundenzettel, and InfoLog.

Ric	Von	An	Benutzer	Kontakt	Started	Angenommen	Beendet	Dauer
←	+49665	+496313165713	Birgit Becker		23.03.2021 14:57	14:57	15:07	0:10:14
↻	+496313165717	+496313165713	Hadi Nategh	EGroupware GmbH: Becker, Birgit	23.03.2021 13:15		13:40	0:24:30
→	+496313165713	+49201.	Birgit Becker		23.03.2021 12:52		12:55	0:03:51
←	+492018	+496313165713	Birgit Becker		23.03.2021 12:39		12:39	0:00:27
←	+49522	+496313165713	Birgit Becker	Darr. GmbH	23.03.2021 11:01	11:01	11:11	0:09:59
←	+49	+49631316570	Birgit Becker		23.03.2021 10:56	10:56	10:57	0:01:21
←	+43676.	+49631316570	Birgit Becker		23.03.2021 10:22	10:23	10:51	0:28:47
↻	+49631316570	+496313165713	Ingo Kreißelmeyer	EGroupware GmbH: Becker, Birgit	23.03.2021 09:39		09:40	0:00:34
▶	+49176.	+49631316570	Null Gruppe	Gemeinnützige... GmbH:	23.03.2021 09:07		09:08	0:01:12
←	+49	+496313165713	Birgit Becker	seilwerk GmbH:	23.03.2021 07:18		07:19	0:00:38
↻	+496313165716	+496313165713	Ralf Becker	Becker, Birgit	22.03.2021 18:33		18:40	0:06:56
↻	+496313165716	+496313165713	Ralf Becker	Becker, Birgit	22.03.2021 17:01		17:09	0:07:32
↻	+496313165716	+496313165713	Ralf Becker	Becker, Birgit	22.03.2021 16:37		16:42	0:05:08
↻	+496313165716	+496313165713	Ralf Becker	Becker, Birgit	22.03.2021 13:57		14:48	0:51:15
←	+49	+49631316570	Birgit Becker	mbH:	22.03.2021 13:07	13:07	13:28	0:20:40
←	+49	+49631316570	Birgit Becker	mbH:	22.03.2021 13:04	13:04	13:07	0:03:19
↻	+496313165716	+496313165713	Ralf Becker	Becker, Birgit	22.03.2021 12:29		12:31	0:01:52

# CTI in EGroupware



## Anrufliste in Placetel

**Anrufe**

Ihre Verbindungen in den letzten 7 Tagen

0 Angenommene Anrufe    0 Verpasste Anrufe    0 Blockierte Anrufe    0 Sprachnachrichten

Alle Ihre Verbindungen

Nachrichten filtern

TELEFONNUMMER    TYP    ZEITRAUM    Filter anwenden    CSV

<input type="checkbox"/>	Typ	Datum / Uhrzeit	Anrufende Nummer	Angerufene Nummer	Notizen und Tags
<input type="checkbox"/>	Sprachnachricht Abspielen   Download   00m 14s	06.05.2021 15:24 Uhr	0221 99980567	022199980569 0221 99980569	
<input type="checkbox"/>	Sprachnachricht Abspielen   Download   00m 04s	15.04.2021 15:14 Uhr	0631 3165713	022199980569 0221 99980569	
<input type="checkbox"/>	Sprachnachricht Abspielen   Download   00m 07s	15.04.2021 12:36 Uhr	0631 3165713	022199980567 0221 99980567	
<input type="checkbox"/>	Sprachnachricht Abspielen   Download   00m 10s	15.04.2021 12:27 Uhr	0631 3165713	022199980569 0221 99980569	
<input type="checkbox"/>	Angenommener Anruf	14.04.2021 14:35 Uhr	0631 3165713	022199980567 0221 99980567	

# CTI in EGroupware



## SIP Zugangsdaten und Änderungsoption für Benutzer in EGroupware und Placetel

SIP Zugangsdaten & Funktionstasten / BLF

stylite-placetel-sipUser: stylite-placetel-sipUser - Google Chrome

pole.egroupware.org/egroupware/index.php?menuaction=stylite.EGroupware...

Name

Typ

Beschreibung

Ausgehende Rufnummer

Durchwahl

Benutzer

SIP Zugangsdaten Vorwahlen IP-Endgeräte Registrierte Telefone

SIP-Kennung

SIP-Passwort

SIP-Server

Placetel Mobile Apps

Placetel Mobiltelefon iOS  
Placetel Mobiltelefon Android

Letzte Änderung 24.10.2016 18:29 angelegt 24.10.2016 10:16

SIP Zugangsdaten Vorwahlen IP-Endgeräte Registrierte Telefone

Birgit Snom Leibnizsti

Hilfe

Die Funktionstasten werden bei autoprovisionierten IP-Endgeräten nur dann aktiv, wenn das verbundene VoIP-Ziel vom Typ BLF ist! Placetel Hilfeseite

Funktionstasten / BLF

Direktwahl	▼	+491707815917	7
1	BLF	▼	Ralf Becker
Direktwahl	▼	+49xxxxxxxxxxx	8
2	BLF	▼	Ingo Kreißelmeyer
Direktwahl	▼	+49xxxxxxxxxxx	9
3	BLF	▼	Hadi Nategh
Direktwahl	▼	+49xxxxxxxxxxxxxxxx	10
4	Direktwahl	▼	+49xxxxxxxxxxxxxxxx
Direktwahl	▼	+49xxxxxxxxxxx	11
5	BLF	▼	Birgit Becker Mobil
Direktwahl	▼		12
6	Direktwahl	▼	



# CTI in EGroupware



## Weitergehende Funktionen und Fragen an die Experten von EGroupware und Placetel

- Live Demo EGroupware → Fragen sind Willkommen
- Präsentation Daniel Selbach - Sales Engineer Placetel
- Fragen, Anregungen, Feedback
- Interesse an Placetel oder EGroupware, sprechen Sie uns an:  
[info@egroupware.org](mailto:info@egroupware.org) oder Telefon +49 (631) 31657-0
- Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit