

# DATEV Connector for STARFACE



## Kostenloses Insider-Webinar

Die nächsten Webinar-Termine stehen fest! Sind Sie schon angemeldet? [Jetzt kostenlos anmelden!](#)

## Mehrwerte

Der **DATEV Connector for STARFACE** verbindet Ihre DATEV-Installation mit Ihrer STARFACE - egal, ob Sie DATEV lokal betreiben oder mit DATEVasp gehostet. Sie können dank dieser Integration direkt aus DATEV heraus Ihre Kontakte anrufen und verpassen nie wieder einen Anruf. Sobald Sie ein Telefonat starten oder Ihr Telefon klingelt, registriert dies unsere Anwendung und bietet Ihnen direkt die Möglichkeit, Gesprächsnotizen zu machen.

## Installation

Die Installation läuft in zwei Schritten ab. Zum Einen benötigen Sie das STARFACE-Modul, zum anderen die Windows-Anwendung.

### STARFACE-Modul

Beachten Sie für die Installation unsere [Anleitung zur Installation von Modulen](#).

### Windows-Anwendung

Die msi-Datei wird mit Administratorenrechten durch Doppelklick gestartet. Es folgt der Installationsdialog mit einigen Fragen zum Installationsort u.Ä. In aller Regel können die Standardeinstellungen beibehalten werden. Nach der Installation steht die Anwendung allen Benutzern des Systems zur Verfügung.



Für DATEVasp beantragen Sie die Installation der Software einfach über Ihren Kundenberater bzw. den DATEVasp-Support.

## Konfiguration

### STARFACE-Modul



#### Wichtig!

Bitte beachten Sie zwingend den korrekten Namen der Modulkonfiguration!

Erstellen Sie eine Modulkonfiguration mit dem Namen **DATEVConnectorforSTARFACE** (ohne Leerzeichen). Im Reiter *Lizenz* tragen Sie den Lizenzschlüssel ein, den Sie von uns erhalten haben.

### Windows-Anwendung

#### Verbindungseinstellungen

Um die STARFACE erreichen zu können, muss die IP-Adresse bzw. der Hostname hinterlegt werden, d.h. das gleiche, was Sie auch im Browser zur STARFACE-Web-Oberfläche eingeben, allerdings ohne *http://*. Die beiden Ports 5222 und 443 können beibehalten werden. Sie müssen nur geändert werden, wenn durch eine Firewall o.Ä. ein Port-Forwarding mit anderen Ports konfiguriert wurde.



Wenn Sie DATEVasp nutzen, ist es u.U. eine gute Idee, die öffentlichen Ports anders zu setzen. Allerdings werden die Daten, wenn Sie möchten, alle verschlüsselt übertragen, sodass dort keine Gefahr liegt.

Setzen Sie als nächstes Ihre STARFACE-Login-ID und Ihr Passwort ein, sodass die Verbindung für Sie aufgebaut werden kann. Auf Wunsch können die den Datenverkehr verschlüsselt übertragen.

#### Einstellungen zu Anrufrufen

Für die Übertragung der Anrufrufen zu DATEV lassen sich ein paar Einstellungen treffen, die das Arbeitsverhalten deutlich beeinflussen. Eine sehr wichtige darunter ist, ob die Anrufrufen direkt, also ohne weiteren Klick, an DATEV übertragen werden sollen. Ist der Haken nicht gesetzt, übertragen Sie die Anrufinformationen durch den automatischen Anrufrufen nach belieben selbst. Ist diese Option ausgewählt, tauchen Anrufe im DATEV Arbeitsplatz bereits auf, bevor sie angenommen wurde. Haben Sie sich für diesen Weg entschieden, stehen Ihnen vier Feineinstellungen zur Verfügung:

1. Übertragen Sie Anruferdaten nur bei einem Treffer in den DATEV Stammdaten. Dadurch verhindern Sie Einträge in DATEV für Telefonate, die mit Ihrem Kundenstamm nicht zusammenhängen. Manuell können Sie natürlich weiterhin die Daten übernehmen, indem Sie im Anruferdialog die Daten entsprechen übertragen.
2. Ignorieren Sie interne Anrufe bei der automatischen Übertragung. Sofern Sie die Anzeige interner Anrufe nicht völlig unterbinden (s. u.), öffnet sich mit dieser Option zwar der Anruferdialog, die Daten werden aber nicht automatisch übermittelt.
3. Weiterhin können Sie die automatische Übertragung aller Anrufe in Abwesenheit unterbinden, indem Sie nur erfolgreich beendete Telefonate übertragen.
4. Normalerweise wird der Anruferdialog automatisch geöffnet. Übertragen Sie die Anrufe jedoch automatisch, möchten Sie den Anruferdialog u.U. gar nicht sehen. Entfernen Sie den Haken hier, um den **DATEV Connector for STARFACE** still im Hintergrund zu halten.

Wenn eine Rufnummer in DATEV und STARFACE aufgelöst wurde, oder in DATEV sogar mehrfach aufgelöst wurde, wird ein Auswahldialog angezeigt, um den richtigen Kontakt zu verknüpfen. Ist die Option zur Priorisierung von DATEV-Stammdaten gesetzt, wird in dem Fall, dass es genau einen DATEV-Treffer gab, dieser direkt ausgewählt, selbst wenn STARFACE den Anrufer auch aufgelöst hatte.

Und letztlich können Sie einstellen, dass interne Anrufe gar nicht zu DATEV übertragen werden sollen. Für diese Anrufe öffnet sich entsprechend auch kein Anruferdialog.

## Allgemeine Einstellungen

Setzen Sie das Häkchen hier, um den **DATEV Connector for STARFACE** beim Start von Windows automatisch mitzustrarten.

## Verwendung

Der **DATEV Connector for STARFACE** läuft weitestgehend im Hintergrund. Mit jedem ein- und ausgehenden Anruf (entsprechend Ihren Einstellungen) wird jedoch ein Fenster geöffnet, in dem Sie die Möglichkeit haben, Gesprächsnotizen direkt zu notieren. Mit einem Klick auf den DATEV-Button werden diese Notizen zusammen mit Anruferdaten an den DATEV Arbeitsplatz übertragen.

Wurde die Anrufernummer mehrfach erkannt, wird je nach Einstellungen erst ein Auswahlmenü angezeigt, um den richtigen DATEV-Adressaten auszuwählen. So kann selbst eine Firmenrufnummer (bspw. die Durchwahl -0 eines Unternehmens) dem richtigen Ansprechpartner zugeordnet werden.

Weiterhin wird DATEV Arbeitsplatz pro und DATEV Telefonie Basis benötigt. Beachten Sie dazu auch die [Hinweise von DATEV](#).

## Downloads

| Datum      | Produktversion | Modulversion | Getestet mit Starface-Version | Getestet mit DATEV Arbeitsplatz Version | Download   | Changelog   | Hinweise   |
|------------|----------------|--------------|-------------------------------|---|--|---|--|
| 04.07.2018 | 2.0.8          | 15           | 6.0.2.11                      |   | <a href="#">DATEV_Connector_for_STARFACE_2.0.8.zip</a>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offline-Lizenzmechanismus für SF 6.0</li> </ul>  |  |
| 10.04.2017 | 2.1.9          | 17           | 6.4.2                         |   | <a href="#">DATEV_Connector_for_STARFACE_2.1.9.zip</a>   |   |  |
| 23.11.2017 |                | 19           |                               |   | <a href="#">DATEV_Connector_for_STARFACE_2.3.4.zip</a>   |   |  |
| 24.01.2018 | 2.3.4          | 20           | 6.4.3.28                      |   | <a href="#">DATEV_Connector_for_STARFACE_2.3.4.zip</a>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hilfe-Tab: Update Impressum</li> </ul>   |  |
| 16.04.2018 | 2.3.5.1        | 20           | 6.4.3.34                      |   | <a href="#">DATEV_Connector_for_STARFACE_2.3.5.1.zip</a> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwendung des neuen Offline-Lizenzmechanismus 1.7.1</li> <li>• Bugfix: Mehrfach-Wählversuche werden ab sofort verhindert</li> <li>• Bugfix: Lizenzdateien wurden unberechtigt abgewiesen</li> </ul> |  |
| 21.06.2018 | 2.3.7.1        | 21           | 6.5.0.30 - 6.5.1.9            | 9.25                                    | <a href="#">DATEV_Connector_for_STARFACE_2.3.7.1.zip</a> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Herstellerinformationen der Modul-Manufaktur angepasst (keine Funktionsänderungen/Bugfixes)</li> </ul>   | Windows-Anwendung muss pro Benutzer neu konfiguriert werden! |

|            |          |    |                    |                   |  |  |  |
|------------|----------|----|--------------------|-------------------|--|--|--|
| 02.11.2018 | 2.3.7.3  | 21 | 6.5.0.30 - 6.6.0.* | 9.25              | <a href="#">DATEV_Connector_for_STARFACE_2.3.7.3.zip</a> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Feature: alternativ mit TAPI-Line (1st Party) nutzbar statt STARFACE UCI</li> <li>■ Bugfix: die aktivierte Checkbox "nur erfolgreiche Anrufe übertragen" verhindert nun nicht mehr die Übertragung sämtlicher Anrufe nach DATEV.</li> </ul>   |  |
| 19.08.2019 | 2.4.1    | 21 | 6.7.0.*            | 9.25              | <a href="#">DATEV_Connector_for_STARFACE_2.4.1.zip</a>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wiederherstellung der Kompatibilität mit STARFACE 6.7.0.*</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Alte Windows-Software-Version muss zuvor deinstalliert werden.</li> <li>■ Das Betriebssystem muss anschließend neu gestartet werden.</li> <li>■ Die Programm-Einstellungen bleiben erhalten.</li> </ul> |
| 21.08.2019 | 2.4.2    | 21 | 6.7.0.*            | 9.25              | <a href="#">DATEV_Connector_for_STARFACE_2.4.2.zip</a>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bugfix: Das Fenster zur Auswahl der Kontaktquelle (DATEV oder STARFACE) erscheint bei <u>Direkt</u>anrufen eines STARFACE Users wieder zuverlässig erst bei gleichzeitigem Auffinden der Anrufernummer in beiden Quellen.</li> </ul>  |  |
| 28.08.2019 | 2.4.3    | 21 | 6.7.0.*            | 9.25, 9.26        | <a href="#">DATEV_Connector_for_STARFACE_2.4.3.zip</a>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bugfix: Bei erkanntem Anrufer laut DATEV Stammdaten wird nun korrekt als Datenquelle "DATEV_Adressaten" an den "DATEV Arbeitsplatz" übergeben.</li> </ul>   |  |
| 11.09.2019 | 2.4.4.1  | 21 | 6.7.0.*            | 9.25, 9.26, 10.11 | <a href="#">DATEVConnectorforSTARFACE_2.4.4.1.zip</a>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bugfix: Das Fenster zur Auswahl der Kontaktquelle (DATEV oder STARFACE) erscheint nun auch bei eingehenden <u>Gruppen</u>anrufen wieder zuverlässig erst bei gleichzeitigem Auffinden der Anrufernummer in beiden Quellen.</li> <li>■ Stabilitätsverbesserung: TAPI-Line-Unterstützung (Frontend) entfernt.</li> </ul>  |  |
| 13.09.2019 | 2.6 Beta | 21 | 6.7.0.*            | 10.11             | <a href="#">DATEVConnectorforSTARFACE_2.6_Beta.zip</a>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Feature: neue Checkbox "Erstbesten Kontakt wählen" ermöglicht es bei mehreren Kontakten mit identischer Anrufernummer in selber Datenquelle (STARFACE oder DATEV) automatisch eine zufällige Auswahl zu treffen und so ein Popup des Kontaktauswahlfensters zu vermeiden.</li> <li>■ Feature: neue Checkbox "Schließen nach Gespräch" schließt Popup-Fenster zur Eingabe der Gesprächsnotizen automatisch bei Anrufende.</li> <li>■ Feature: neue Checkbox "Stammdaten priorisieren" ermöglicht das Bevorzugen der Datenquelle "DATEV", falls der gefundene Kontakt ebenfalls in der Datenquelle "STARFACE" gefunden wurde. So wird ein Popup des Kontaktauswahlfensters vermieden.</li> <li>■ Bugfix: TAPI-Line-Unterstützung (vollständig) entfernt, somit Vermeidung von TAPI-relevanten Fehlermeldungen.</li> <li>■ Bugfix: die Anrufernummer wird nun wieder zuverlässig an DATEV übergeben.</li> <li>■ Bugfix: die aktivierte Checkbox "Nur bei Treffer in DATEV Stammdaten" ist wieder nutzbar und blockiert nicht mehr die grundsätzliche Anrufübergabe an DATEV</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alte Windows-Software-Version muss zuvor deinstalliert werden.</li> <li>• Das Betriebssystem muss anschließend neu gestartet werden.</li> <li>• Die Programm-Einstellungen bleiben erhalten.</li> </ul> |

# Logging

## Windows-Anwendung

siehe C:\Users\<WINDOWS-BENUTZERNAME>\AppData\Roaming\DatevConnector\logs.

## STARFACE-Modul

siehe Tab "Allgemein" der Modulkonfiguration. Bitte Loglevel zuvor auf "TRACE" setzen und Modulkonfiguration speichern. Erst ab jetzt werden erweiterte Logs gespeichert!

## FAQ

| Frage/Problem   | Antwort/Lösung   |
|---|--|
| Funktioniert der Datev Connector auch auf einem lokalen Windows Terminalserver?   | Ja   |
| Die Windows-Anwendung meldet "Keine Verbindung möglich" bzw. "Zugangsdaten nicht korrekt".  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bitte prüfen Sie die korrekte Schreibweise des Modulkonfigurations-Namens ("<b>DATEVConnectorforSTARFACE</b>").</li><li>▪ Bitte prüfen Sie auch, dass sich am Ende dieses Modulkonfigurations-Namens kein Leerzeichen eingeschlichen hat.</li><li>▪ Bitte prüfen Sie, ob Benutzername und Passwort korrekt im DATEV Connector Client hinterlegt sind.</li><li>▪ Bitte prüfen/deaktivieren Sie temporär alle:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ (Transparenten) Proxy-Server</li><li>▪ Firewalls (wenn DATEV Connector Client und STARFACE in verschiedenen Netzen sind)</li><li>▪ Desktop-Firewalls</li></ul></li></ul> |
| Die Anrufe werden nur manchmal in die DATEV übertragen.   | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bitte stellen Sie sicher, dass die interne (und nicht die externe/öffentliche) IP-Adresse (im LAN) der STARFACE im DATEV Connector konfiguriert ist.</li><li>▪ Bitte prüfen Sie die Verwendung der korrekten Ports in der Windows Anwendung:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ XMPP: 5222</li><li>▪ SSL: 443</li></ul></li></ul>  |
| Beim Start erscheint die Fehlermeldung "Registering Buddy failed: 262631".<br><br>Eingehende Anrufe werden zwar im DATEV Arbeitsplatz aufgeführt, jedoch kein Anrufername angezeigt.<br><br>Bei Klick auf den grünen Hörer im DATEV Arbeitsplatz wird kein ausgehender Anruf initiiert. | Es ist bereits eine andere Software über dieselbe Telefonie-Schnittstelle mit der DATEV-Software verbunden (etwa ein UC Client eines anderen Softwareherstellers). Bitte deinstallieren /stoppen Sie diese alternative Software und starten Sie den DATEV Connector für STARFACE erneut.   |
| Die in DATEVasp installierte DATEV Connector Windows-Software verbindet sich nicht mit der STARFACE Cloud.  | DATEVasp verbietet externe Verbindungen und ist damit nicht mit STARFACE Cloud kompatibel. Auf Anfrage erlaubt DATEVasp jedoch die Verbindung zu lokalen DATEVnet-Hosts (wie z.B. eine lokale STARFACE Telefonanlage im DATEVnet des Kunden vor Ort).  |
| Wer installiert die Windows DATEV Connector Software in der DATEVasp-Umgebung?  | Bitte wenden Sie sich an den jeweiligen DATEV-Betreuer des Endkunden. Dieser vermittelt.   |
| Der DATEV Connector Windows-Client zeigt die Fehlermeldung "Im Datenserver ist ein Ausnahmefehler aufgetreten. bei Datev.Sdd.Data.ClinetPlugIn.ServerAccessBase...".  | Bitte versuchen Sie den DATEV Arbeitsplatz PRO klassisch für den angemeldeten Windows-Nutzer zu starten. Vermutlich bestätigt eine Fehlermeldung wie "Für den angemeldeten Windows-Benutzer '<BENUTZER-ID>' wurde kein passender DATEV-Benutzer gefunden.", dass die Anwendung zunächst korrekt konfiguriert werden muss, bevor der DATEV Connector sich mit dem DATEV Arbeitsplatz PRO verbinden kann.  |
| Der DATEV Connector Windows-Client verbindet sich zwar mit der STARFACE, zeigt jedoch bei eingehenden Anrufen kein Pop-up-Fenster für Gesprächsnotizen.   | Prüfen Sie, ob die installierte DATEV Connector Version mit der eingesetzten STARFACE Version kompatibel ist. Beispiel: DATEV Connector 2.4.4.1 ist <u>nicht</u> mit STARFACE 6.6.0.* kompatibel.  |

|  |  |
|--|--|
| <p>Der DATEV Connector WIndows-Client meldet "...OLE_E_NOTRUNNING... bei TAPI3Lib.TAPIClass.initialize...".</p>                        | <p>Bitte deinstallieren Sie die aktuelle Version, starten das Betriebssystem neu, installieren den neuesten DATEV Connector Windows-Client und starten das Betriebssystem nochmals neu.</p>  |
| <p>Der DATEV Connector Windows Client kann sich erfolgreich mit STARFACE verbinden, zeigt jedoch kein Popup bei eingehendem Anruf.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prüfen Sie bitte, ob das STARFACE Recht "UCI" für den jeweiligen STARFACE Benutzer aktiviert ist.</li> <li>▪ Prüfen Sie bitte, ob der Parameter "UseTapiLine" in der Datei <i>%AppData%/DatevConnector/user.config</i> auf "False" konfiguriert ist und starten Sie den DATEV Connector Windows-Client danach neu.</li> </ul> |

## Weitere Informationen

- [DATEV Connector im STAR.place](#)
- <http://www.datev.de/portal/ShowPage.do?pid=dpi&nid=146273>
- <http://www.datev.de/dnlexos/mobile/document.aspx?consumer=webApp&document=0903062>
- <http://www.datev.de/dnlexos/mobile/document.aspx?consumer=webApp&document=0903257>
- <http://www.datev.de/dnlexos/mobile/document.aspx?consumer=webApp&document=0904064>

## Haben wir Ihnen geholfen?

Konnten Sie mit dieser Dokumentation alle Ihre Fragen zum Produkt klären und es wie gewünscht in Betrieb nehmen? Wir freuen uns über Ihre Verbesserungsvorschläge - sowohl zum Produkt, als auch zu unserer Dokumentation. [Schreiben Sie uns eine formlose E-Mail oder rufen Sie uns an.](#) Vielen Dank!