

EVOIPneo active for SIP



Administrationsanleitung für Systembetreiber

12.05.2020

Originalanleitung

Produktlinie neo, Version 6.x

Die beschriebenen Funktionen können mit folgenden ASC-Produkten verwendet werden:

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

EVOflex (länderspezifisch)

Im Partnerbereich unserer Webseite <http://www.asctechnologies.com> finden Sie immer die aktuellsten technischen Dokumente und Produktaktualisierungen.

Copyright © 2019 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

Windows ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Corporation. VMware® ist ein eingetragenes Markenzeichen von VMware, Inc. Alle anderen hier erwähnten Marken und Produktnamen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Hinweise	5
2	Einleitung	6
3	Systemvoraussetzungen	7
3.1	Hardwarekomponenten	7
3.1.1	Rekorder	7
3.2	Softwarekomponenten	7
3.3	Externe Komponenten	7
3.3.1	Unterstützte Telefonanlagen und Endgeräte	7
4	Installationsvoraussetzungen	9
4.1	Lizenzen	9
4.2	Informationen	9
5	Überblick Produkt installieren und konfigurieren	11
6	Installation	12
6.1	OpenScape Contact Center SDK-Runtime installieren (optional)	12
6.1.1	Basis-Setup	12
6.1.2	General Patch	12
6.2	Zertifikate für die TLS-Verschlüsselung installieren	12
6.2.1	Zertifikat in den Aufzeichnungsserver importieren	12
6.2.1.1	Kundenspezifisches Zertifikat in den Aufzeichnungsserver importieren	13
6.2.1.2	PBX-Zertifikat in den Aufzeichnungsserver importieren	14
6.2.2	Zertifikat in den SIP-Client importieren	15
6.2.2.1	TLS-Zertifikat vom Aufzeichnungsserver exportieren	15
6.2.2.2	TLS-Zertifikat in den SIP-Client importieren	16
7	Konfiguration	17
7.1	System Configuration	17
7.1.1	Applikation starten	17
7.1.2	Aufzeichnungslösung konfigurieren	18
7.1.2.1	Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Basic	18
7.1.2.2	Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Failover	77
7.1.2.3	Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Parallel Recording	137
7.1.2.4	Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Recording	197
7.1.2.5	Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Failover	258
7.1.2.6	Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Parallel Recording	319
7.1.2.7	Synchronisationsoptionen	380
7.1.2.8	Duplikate in parallelen Aufzeichnungsarchitekturen	384
7.1.2.9	Standby-Verwaltung für Failover-Architekturen	387
7.1.3	ASC-Konfigurationsdatei anpassen	392
7.1.3.1	Recording Module für RTCP anpassen	392
7.1.3.2	Aufzeichnungsbenachrichtigung konfigurieren	393

7.1.4	Aufzeichnungsbenachrichtigung konfigurieren	396
7.2	CTIconnect-Erweiterungen konfigurieren.....	398
7.2.1	OpenScape Contact Center konfigurieren (optional)	398
7.2.1.1	Benutzer für CTIconnect anlegen	398
7.2.2	Genesys T-Server konfigurieren (optional)	399
7.2.2.1	IP-Adresse und Port des Genesys T-Servers konfigurieren	399
7.2.2.2	IP-Adresse und Port des Genesys Configuration Servers konfigurieren	400
7.2.2.3	Switch-Instanz im Genesys Configuration Server konfigurieren	401
7.2.2.4	Benutzer für den Genesys Configuration Server erstellen	402
8	Troubleshooting.....	403
	Abbildungsverzeichnis.....	404
	Tabellenverzeichnis	415
	Glossar.....	418

Allgemeine Hinweise

ASC steht im Kontext dieses Dokuments für die ASC Technologies AG, deren Tochtergesellschaften, Niederlassungen und Vertriebsbüros. Deren aktuelle Übersicht kann auf der Webseite unter <https://www.asctechnologies.com> eingesehen werden.

ASC übernimmt keinerlei Gewähr für die Aktualität, Korrektheit, Vollständigkeit oder Qualität der in den Anleitungen bereitgestellten Informationen.

ASC kontrolliert regelmäßig den Inhalt der veröffentlichten Anleitungen auf Übereinstimmung mit der beschriebenen Hard- und Software. Dennoch können Abweichungen nicht ausgeschlossen werden. Notwendige Korrekturen sind in den nachfolgenden Auflagen enthalten.

Einige Aspekte der ASC-Technologie werden in allgemeiner Form beschrieben, um das Eigentum und die vertraulichen Informationen und/oder Geschäftsgeheimnisse von ASC zu schützen.

Die Softwareprogramme und Anleitungen von ASC sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte an den Anleitungen sind vorbehalten, auch die der Reproduktion und/oder Vervielfältigung in jeglicher Form, sei es fotomechanisch, drucktechnisch oder auf digitalen Datenträgern. Dies gilt auch für Übersetzungen. Nachdruck der Anleitungen, vollständig oder auszugsweise, ist nur mit schriftlicher Genehmigung von ASC gestattet.

Maßgebend ist, soweit nicht anders angegeben, der technische Stand zum Zeitpunkt der Auslieferung von Software, Geräten und Anleitungen durch ASC. Technische Änderungen ohne gesonderte Ankündigung bleiben vorbehalten. Bisherige Anleitungen verlieren ihre Gültigkeit.

Es gelten die Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen von ASC in ihrer jeweils gültigen Fassung.

Diese Anleitung beschreibt die Installation und Konfiguration der Aufzeichnungslösung in der Applikation System Configuration.



Grundlegende Informationen zur Bedienung der Applikation System Configuration finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen System Configuration*.

Die Aufzeichnungslösung EVOIP_{neo} active for SIP stellt die Funktionalität bereit, die für die aktive IP-Aufzeichnung von unverschlüsselten und verschlüsselten Konversationen in einem SIP-Umfeld erforderlich ist.

Zur Aufzeichnung von Konversationen wird der Aufzeichnungsserver als Teilnehmer in die Konferenz aufgenommen. Dies kann automatisch erfolgen, wenn dies am Telefon bzw. der PBX konfiguriert wurde oder manuell von einem Teilnehmer über die Tastensteuerung des Telefons initiiert werden.

Der Aufzeichnungsserver empfängt die aufzuzeichnenden Konversationsdaten als einen gemischten RTP-Datenstrom. Die Zusatzdaten werden aus der SIP-Signalisierung entnommen.

Da die Aufzeichnung durch die Konferenzschaltung gestartet wird, erhält der Aufzeichnungsserver keine Rufnummern der anderen Kommunikationsteilnehmer. Um dennoch an diese Informationen zu gelangen, können verschiedene SIP-Header als Informationsquelle konfiguriert werden.

Anhand der Kriterien, die im Recording Planner konfiguriert sind, trifft der Recording-Control-Dienst die Aufzeichnungsentscheidung. Der EVOIP_{neo}-Aufzeichnungsdienst zeichnet die entsprechenden Konversationsdaten auf und speichert sie auf dem Aufzeichnungsserver.

EVOIP_{neo} active for SIP

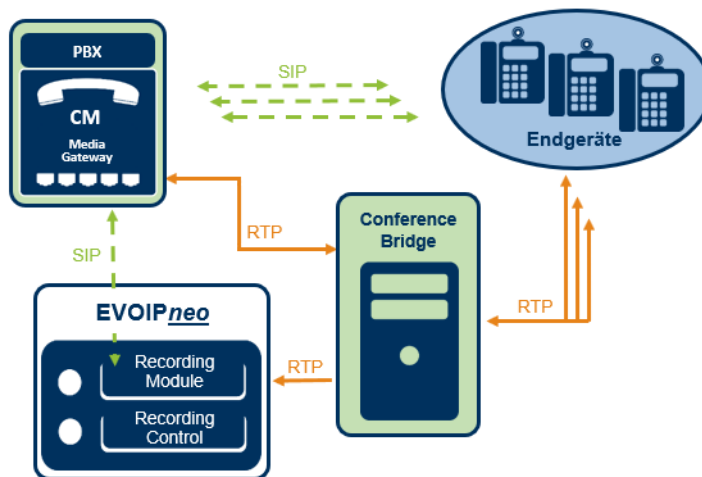


Abb. 1: Überblick über die Aufzeichnungslösung

3 Systemvoraussetzungen



Grundlegende Informationen zu den benötigten Hard- und Softwarekomponenten finden Sie in der Installationsanleitung *Installationsvoraussetzungen*.



Eine Liste der in dieser Aufzeichnungslösung unterstützten Codecs finden Sie in der Installationsanleitung *Installationsvoraussetzungen*.



Eine Liste der unterstützten Telefonanlagen und Endgeräte sowie deren unterstützte Versionen finden Sie auf ASC XCHANGE (<https://www.asc.de/partner>) in der aktuellen *neo Integration Overview*.

3.1 Hardwarekomponenten



Grundlegende Informationen zu den benötigten Hardwarekomponenten finden Sie in der Installationsanleitung *Installationsvoraussetzungen*.



Für die Verwendung der EVOIP_{neo}-Aufzeichnungssoftware kann die Hardware des Kunden genutzt werden. Alternativ können Sie die Rekorder von ASC einsetzen.

3.1.1 Rekorder

Für die Aufzeichnungslösung können wahlweise folgende Systeme genutzt werden:

- EVOLUTION_{neo} eco
- EVOLUTION_{neo}
- EVOLUTION_{neo} XXL



Bei Hybridsystemen (VoIP und TDM) ist die für die Aufzeichnungslösung erforderliche Software auf dem EVOLUTION_{neo}-Rekorder installiert. Bei erhöhtem Leistungsbedarf kann ein weiterer EVOLUTION_{neo}-Rekorder oder EVOIP_{neo}-Server hinzugefügt werden.

3.2 Softwarekomponenten

Für die Aufzeichnung benötigen Sie das Installationsmedium mit der Serversoftware *neo Suite*, die auf dem Aufzeichnungsserver installiert wird.

3.3 Externe Komponenten



Eine Liste der unterstützten Telefonanlagen und Endgeräte sowie deren unterstützte Versionen finden Sie auf ASC XCHANGE (<https://www.asc.de/partner>) in der aktuellen *neo Integration Overview*.

3.3.1 Unterstützte Telefonanlagen und Endgeräte

Unterstützt werden Telefonanlagen und Endgeräte, die SIP als Signalisierungsprotokoll nutzen. Folgende Standards werden unterstützt:

- RFC 2833/4733 (DTMF) optional
- RFC 3261 (SIP)
- RFC 3550 (RTP)
- RFC 3665 (SIP Basic Call Flow Examples)
- RFC 3711 (SRTP)
- RFC 4566 (SDP Session Description Protocol)

- RFC 4568 ([SDES](#))



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden die [SIP](#)-Authentifizierungsverfahren *basic* und *auth* unterstützt.

ASC übernimmt keine Garantie für die Funktionsfähigkeit von nicht getesteten Endgeräten.

4 Installationsvoraussetzungen



Informationen zu den verwendeten Standardports finden Sie in der Installationsanleitung *Installationsvoraussetzungen* im Kapitel *Communication Matrix*.



Falls Sie kundenspezifische Ports konfiguriert haben, müssen Sie diese in der Firewall zusätzlich freischalten.

4.1 Lizenzen

ASC

Lizenzname	Anzahl
EVOIP _{neo} Base license - active	1 Lizenz pro Aufzeichnungsserver
EVOIP _{neo} active for SIP	1 Lizenz pro gleichzeitiger Aufzeichnung

Tab. 1: Lizenzen von ASC



Abhängig von der eingesetzten Telefonanlage können weitere anlagenspezifische Lizenzen nötig sein.

OpenScape Contact Center (optional)

Lizenzname	Anzahl
CTI _{connect} for Unify OpenScape Contact Center	1 pro Aufzeichnungssystem
SDK Lizenz für OpenScape Contact Center von Unify	1 pro überwachte Business Unit Anzahl der SDK-Lizenzen

Tab. 2: Lizenzen für OpenScape Contact Center optional

Sparkassen FI ISP (optional)

Lizenzname	Anzahl
CTI _{connect} for Sparkassen FI ISP	1 pro Aufzeichnungssystem

Tab. 3: Lizenzen für Sparkassen FI ISP optional

Genesys T-Server (optional)

Lizenzname	Anzahl
CTI _{connect} for Genesys T-Server	1 pro Aufzeichnungssystem
Genesys Recording Connector	1 pro überwachte Aufzeichnungsressource
Genesys Universal SDK	1 pro Aufzeichnungsserver

Tab. 4: Lizenzen für Genesys

4.2 Informationen

Bevor Sie mit der Installation beginnen, stellen Sie sicher, dass Ihnen die folgende Information vorliegt:

- IP-Adresse des Aufzeichnungsservers
- SIP-Port des Aufzeichnungsservers



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden die SIP-Authentifizierungsverfahren *basic* und *auth* unterstützt.

Folgende Schritte sind durchzuführen:

1. neo-Software installieren
2. Telefonanlage und Conference-Bridge konfigurieren
 - Da die Konfiguration herstellerspezifisch ist, können die Schritte hier nicht erläutert werden. Die Konfiguration wird in der Regel vom Telekommunikationstechniker ausgeführt.
3. System Configuration konfigurieren
 - Aufzeichnungsarchitekturen anlegen und aktivieren
 - Im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul werden die Aufzeichnungsserver, die Aufzeichnungsarten sowie die Integrationstypen zugeordnet.
 - Server konfigurieren
 - Im Server-Modul wird die Verwendung des Servers konfiguriert.
Ein Server kann zur Archivierung, zum Import, Export, zur Wiedergabe, als Datenablage oder für die Audioanalyse verwendet werden.
 - PBX anlegen
 - Das Anlegen einer Telefonanlagenkonfiguration kann entweder über das PBX-Modul oder über die Konfiguration im Integrationen-Modul erfolgen.
 - Integration anlegen, konfigurieren und aktivieren
 - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren
Verknüpfung der Integration mit der zuvor angelegten Aufzeichnungsarchitektur
 - Globale Aufzeichnungseinstellungen
Konfiguration von Port und Transportprotokoll für SIP-Signalisierung
 - Aufzeichnungsserver konfigurieren
Konfiguration der Parameter des Aufzeichnungsservers, z. B. IP-Adresse, RTP-Empfangsport und Extensions
 - Erweiterung konfigurieren
Standardmäßig ist die Erweiterung deaktiviert.
Optional können Sie für diese Aufzeichnungslösung folgende Erweiterungen konfigurieren:
OpenScape Contact Center
Sparkassen FI ISP
Genesys T-Server
 - Sonstige Einstellungen konfigurieren
Optionale Konfiguration von Teilnehmerinformationen in ein Zusatzdatenfeld

6 Installation



Bitte stellen Sie **vor** der Installation der *neo*-Software sicher, dass die Installation und Konfiguration von Microsoft Windows gemäß unseren Vorgaben durchgeführt wurde.



Informationen zur Installation und Konfiguration von Microsoft Windows finden Sie in der jeweiligen Installationsanleitung für Systembetreiber *Konfiguration Windows Server 2012 R2*, *Konfiguration Windows Server 2016* oder *Konfiguration Windows Server 2019*.



Informationen zur Installation der *neo*-Software finden Sie in der Installationsanleitung für Systembetreiber *Installation der Aufzeichnungssoftware von ASC*.

6.1 OpenScape Contact Center SDK-Runtime installieren (optional)

Falls Sie die Software OpenScape Contact Center verwenden möchten, müssen Sie zusätzlich nachfolgende Komponenten installieren.

Überprüfen Sie welche Version des OpenScape Contact Center eingesetzt wird, z. B. V8 R2 GP03.

Installieren Sie dann das *Basis-Setup* für das Release und anschließend den passenden *General Patch*, im Beispiel GP03.

6.1.1 Basis-Setup

1. Entpacken Sie aus dem Installationspfad die ZIP-Datei, die zu der Version Ihres Servers passt, z. B. `\ASC\ASC Product Suite\thirdparty\OSCCRuntimeSDK\ SDK_Runtime_V8R2.zip`.
2. Starten Sie die ausführbare Installationsdatei `setup.exe` und folgen Sie den Anweisungen des Installationsassistenten.

6.1.2 General Patch

Starten Sie das Windows-Installer-Patch `OSCC80R2G03SDKRuntime.msp` unter `\ASC\ASC Product Suite\thirdparty\OSCCRuntimeSDK\`.

6.2 Zertifikate für die TLS-Verschlüsselung installieren

Damit die verschlüsselte Übertragung zwischen dem Aufzeichnungsserver und dem [SIP](#)-Trunk erfolgen kann, müssen beide Komponenten das Zertifikat des jeweils anderen Teilnehmers abgleichen und bestätigen können. Dazu ist es erforderlich, dass beide Zertifikate auf beiden Komponenten verfügbar sind.

Damit eine verschlüsselte Verbindung aufgebaut werden kann, müssen Sie folgende Schritte durchführen:

- [Kapitel "Zertifikat in den Aufzeichnungsserver importieren", S. 12](#)
- [Kapitel "Zertifikat in den SIP-Client importieren", S. 15](#)

6.2.1 Zertifikat in den Aufzeichnungsserver importieren

Damit der Aufzeichnungsserver das Zertifikat des [SIP](#)-Client bestätigen kann, muss das Zertifikat im Aufzeichnungsserver vorhanden sein.

Für den Import von [TLS](#)-Zertifikaten stehen 2 Möglichkeiten zur Verfügung:

- *Einspielen eines kundenspezifischen Zertifikates, siehe [Kapitel "Kundenspezifisches Zertifikat in den Aufzeichnungsserver importieren", S. 13](#)*
- *Einspielen des PBX-Zertifikates, das schon auf dem SIP-Client existiert, siehe [Kapitel "PBX-Zertifikat in den Aufzeichnungsserver importieren", S. 14](#)*

6.2.1.1 Kundenspezifisches Zertifikat in den Aufzeichnungsserver importieren

Falls Sie ein kundenspezifisches Zertifikat verwenden möchten, können Sie dieses mit dem Programm *certimporter.exe* in den Keystore des Aufzeichnungsservers einspielen.

1. Um das **TLS**-Zertifikat in den Aufzeichnungsserver zu importieren, wechseln Sie auf den Aufzeichnungsserver.
2. Öffnen Sie das Tool Certificate Import Tool im Ordner
C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\scripts.
 ⇒ Das Fenster Certificate Import Tool erscheint.

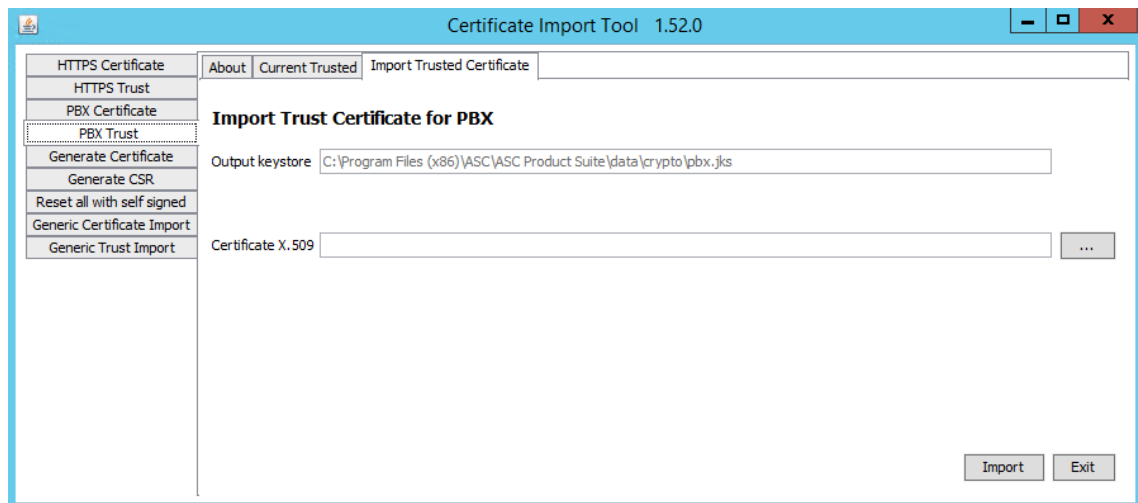



Abb. 2: Auswahl des Zertifikates

3. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *PBX Trust*.
 Mit dieser Funktion befüllen Sie den Keystore mit dem kundenspezifischen Zertifikat.
4. Wählen Sie die Registerkarte *Import Trusted Certificate*.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche  neben dem Feld *Certificate X.509*, um die Zertifikatsdatei auszuwählen.

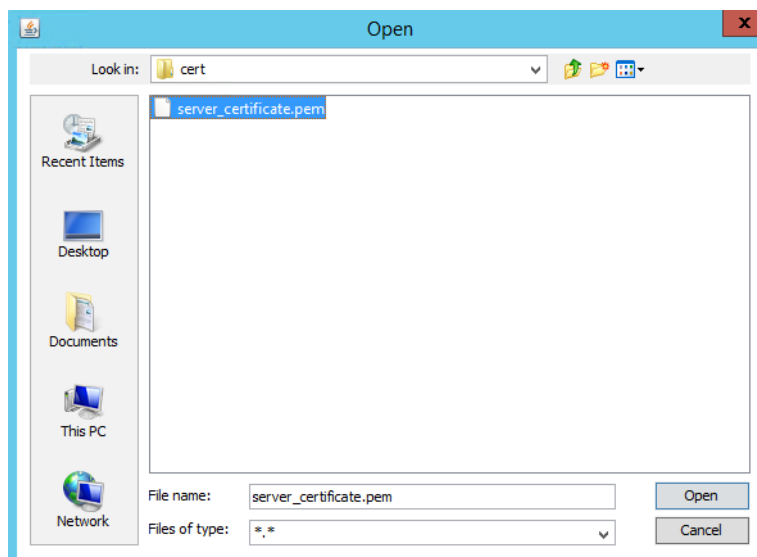


Abb. 3: Zertifikat importieren

6. Wählen Sie die Zertifikatsdatei *server_certificate.pem* aus, die Sie vom **SIP**-Client kopiert haben.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Open*.
 ⇒ Das Fenster zur Eingabe des Alias erscheint.

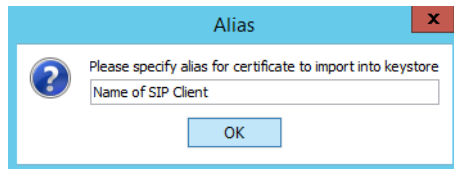


Abb. 4: Alias bestätigen

8. Geben Sie den Namen des **SIP**-Clients an.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, um den Alias zu bestätigen.
 - ⇒ Die Meldung über den erfolgreichen Import erscheint.

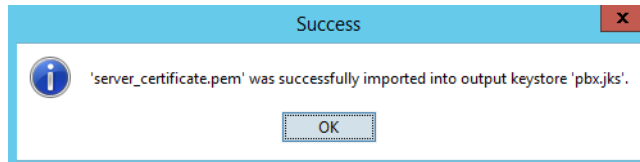


Abb. 5: Meldung - Erfolgreicher Import

10. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, um die Erfolgsmeldung zu bestätigen.
11. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Exit**, um das Programm **Certificate Import Tool** zu schließen.

6.2.1.2 PBX-Zertifikat in den Aufzeichnungsserver importieren

Mit dieser Funktion überschreiben Sie das mitgelieferte Zertifikat, das auf dem Aufzeichnungsserver liegt, mit dem Zertifikat des **SIP**-Client oder der **PBX**.

1. Kopieren Sie das Zertifikat, das auf dem **SIP**-Client oder der **PBX** liegt, auf den Aufzeichnungsserver.
2. Öffnen Sie das Tool *Certificate Import Tool* im Ordner *C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\scripts*.
 - ⇒ Das Fenster *Certificate Import Tool* erscheint.

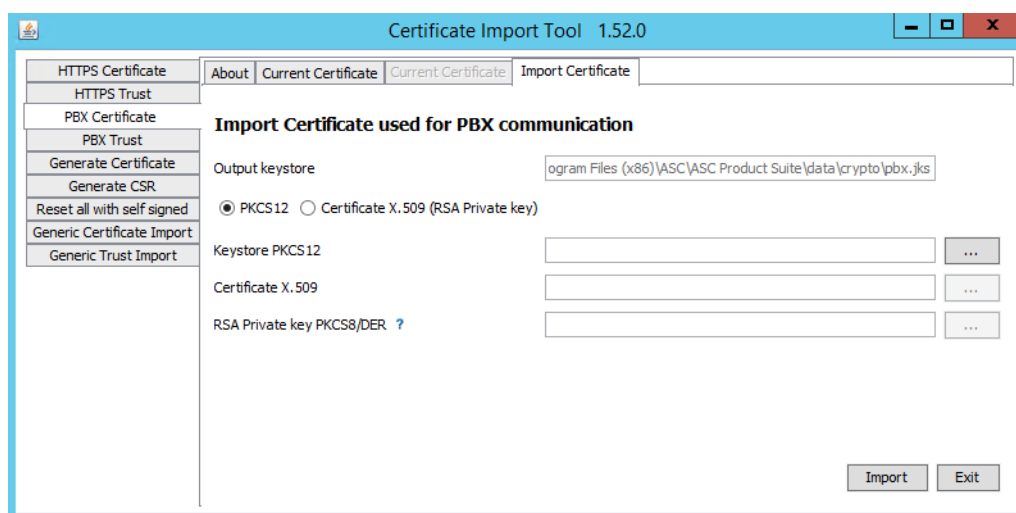


Abb. 6: Auswahl des Zertifikates

3. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *PBX Certificate*.
Mit dieser Funktion überschreiben Sie das mitgelieferte Zertifikat, das auf dem Aufzeichnungsserver liegt.
4. Wählen Sie die Registerkarte *Import Certificate*.
5. Wählen Sie das Format, in dem das Zertifikat vorliegt.

6. Klicken Sie auf die Schaltfläche ... neben dem entsprechenden Eingabefeld, um die Zertifikatsdatei auszuwählen.
7. Wählen Sie die entsprechende Zertifikatsdatei aus, die Sie vom SIP-Client kopiert haben.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Open*.
⇒ Das Fenster zur Eingabe des Alias erscheint.
9. Geben Sie den Alias des SIP-Clients an.
10. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um den Alias zu bestätigen.
⇒ Die Meldung über den erfolgreichen Import erscheint.
11. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um die Erfolgsmeldung zu bestätigen.
12. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Exit*, um das Programm *Certificate Import Tool* zu schließen.

6.2.2 Zertifikat in den SIP-Client importieren

Damit der SIP-Client das Zertifikat des Aufzeichnungsserver bestätigen kann, muss das Zertifikat des Aufzeichnungsservers im Zertifikatsmanagement des SIP-Clients vorhanden sein.

6.2.2.1 TLS-Zertifikat vom Aufzeichnungsserver exportieren

1. Um das Zertifikat vom Aufzeichnungsserver zu exportieren, wechseln Sie auf den Aufzeichnungsserver.
2. Öffnen Sie das Certificate Import Tool *certimporter.exe* im Ordner *C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\scripts*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

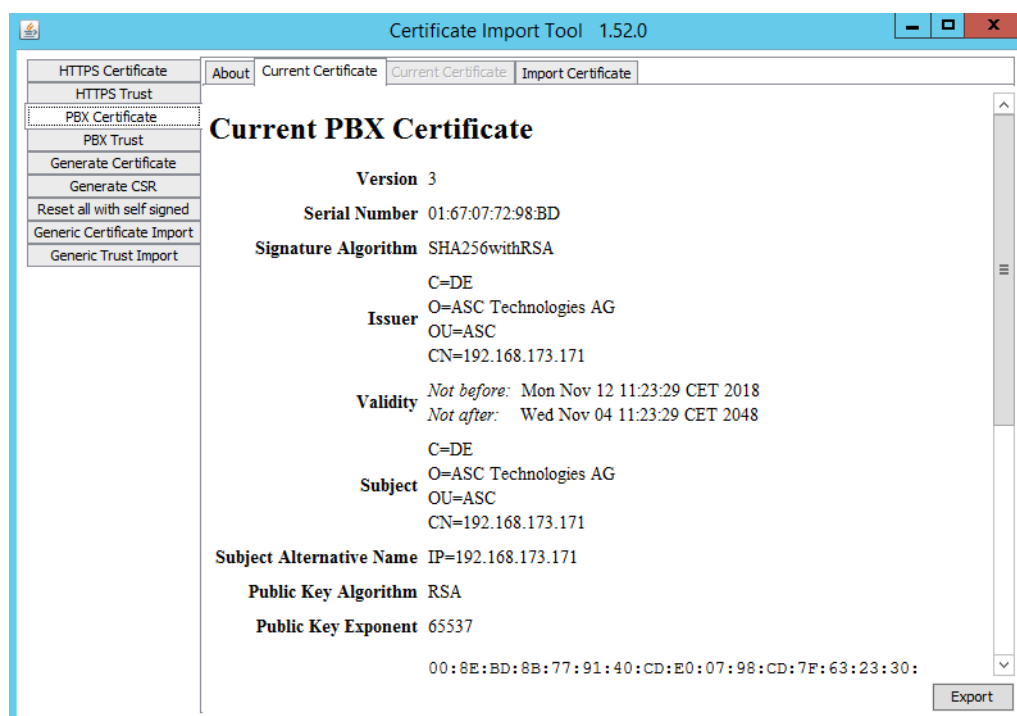
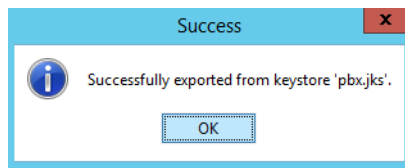


Abb. 7: PBX-Zertifikat vom Aufzeichnungsserver exportieren

3. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *PBX Certificate*.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte *Current Certificate*.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Export*, um das aktuelle Zertifikat zu exportieren.
6. Wählen Sie einen geeigneten Speicherort für das Zertifikat.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Save*.

⇒ Eine Erfolgsmeldung erscheint.



8. Nach dem Bestätigen können Sie das Zertifikat auf dem [SIP](#)-Client importieren.

6.2.2.2 TLS-Zertifikat in den SIP-Client importieren

Damit die verschlüsselte Verbindung zum Aufzeichnungsserver aufgebaut werden kann, müssen Sie das Zertifikat des Aufzeichnungsservers im Zertifikatsmanagement des [SIP](#)-Clients in den Truststore importieren.

7 Konfiguration

7.1 System Configuration



Grundlegende Informationen zur Bedienung der Applikation System Configuration finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen System Configuration*.

7.1.1 Applikation starten

Bei der Installationsroutine werden auf dem Desktop Verknüpfungen zu den *neo*-Programmen angelegt.

- Um die Applikation direkt auf dem Server zu starten, doppelklicken Sie auf die Verknüpfung System Configuration.
Um von einem Rechner über Web auf die Applikation zuzugreifen, geben Sie im Browser die folgende URL in die Adresszeile ein:
https://<System-IP>/SystemConfiguration.
Falls Sie kundenspezifische Ports konfiguriert haben, müssen Sie die Portangabe in die URL einfügen:
https://<System-IP>:<Port>/SystemConfiguration.

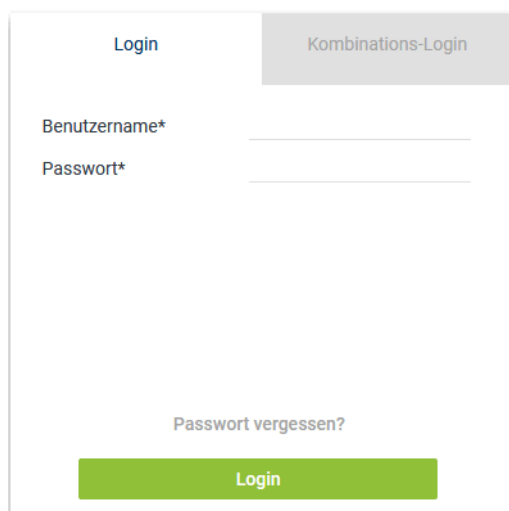


Abb. 8: System Configuration - Web-Oberfläche

Zur Installation und Konfiguration der Aufzeichnungslösungen müssen Sie sich als Systembetreiber anmelden.

Login-Daten für den Administrator des Systembetreibers:

Benutzername:	<i>system-admin</i>
<i>neo</i> -Version < 6.3	
Standard-Passwort:	<i>1</i>
<p>Wenn vor einer Softwareaktualisierung auf eine <i>neo</i>-Version ≥ 6.3 das Standard-Passwort <i>1</i> noch nie geändert wurde, muss beim nächsten Login das Passwort geändert oder durch erneute Eingabe bestätigt werden.</p> <p>Wenn vor einer Softwareaktualisierung auf eine <i>neo</i>-Version ≥ 6.3 das Standard-Passwort schon einmal geändert wurde, wird das geänderte Passwort beibehalten.</p>	
<i>neo</i> -Version ≥ 6.3	
Standard-Passwort:	<i>A\$c123</i>

Tab. 5: Login-Daten - Systembetreiber

2. Melden Sie sich an der Web-Oberfläche an.

⇒ Das Hauptfenster System Configuration erscheint.

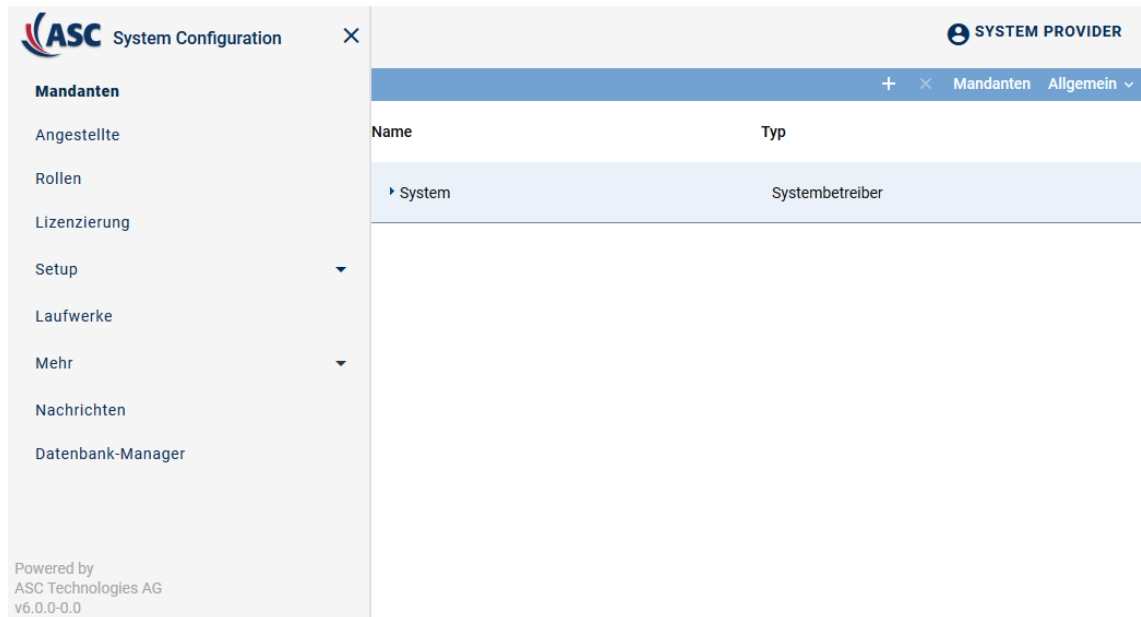


Abb. 9: System Configuration - Hauptansicht

7.1.2 Aufzeichnungslösung konfigurieren

Unterstützte Aufzeichnungsarchitekturen

In dieser Aufzeichnungslösung werden folgende Aufzeichnungsarchitekturtypen unterstützt:

- All-in-one Basic Recording
- All-in-one Failover
- All-in-one Parallel Recording
- Multi-Server Recording
- Multi-Server Failover
- Multi-Server Parallel Recording

7.1.2.1 Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Basic

7.1.2.1.1 Aufzeichnungsarchitektur anlegen

Beginnen Sie die Konfiguration im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul, da für die weitere Konfiguration eine aktivierte Aufzeichnungsarchitektur erforderlich ist.

Im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul werden die Aufzeichnungsserver, die Aufzeichnungsarten sowie die Integrationstypen zugeordnet.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Aufzeichnungsarchitekturen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

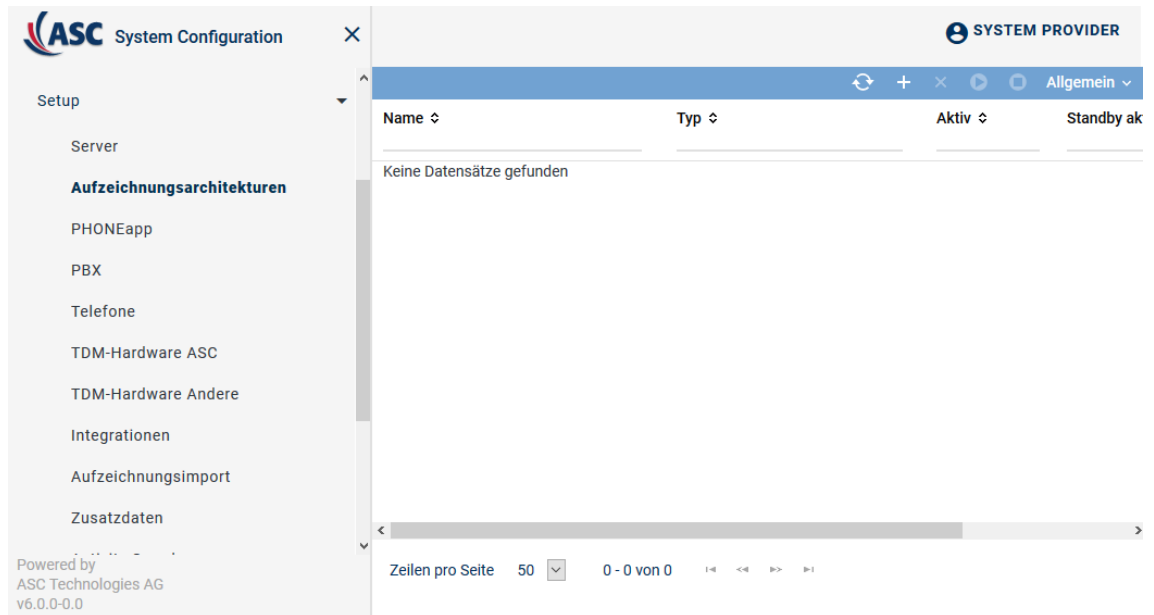




Abb. 10: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

Name	Name der Aufzeichnungsarchitektur
Typ	Typ der Aufzeichnungsarchitektur
Aktiv	<p>Zeigt an, ob die Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist und zur Aufzeichnung bereit ist.</p> <p>✓ = Aufzeichnungsarchitektur ist aktiv und zur Aufzeichnung bereit. Sie kann über das Symbol  (Deaktivieren) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiviert werden.</p>
Standby aktiv	<p>Zeigt an, ob in der Aufzeichnungsarchitektur für eine oder mehrere der Aufzeichnungskomponenten der Standby-Server aktiv ist.</p> <p>✓ = Mindestens 1 Standby-Server ist aktiv.</p> <p>✗ = Es ist kein Standby-Server aktiv bzw. es wurde kein Standby-Server definiert.</p>
Erstelldatum	Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde.
Aktualisiert	Datum, an dem die Einstellungen für die Aufzeichnungsarchitektur zuletzt aktualisiert wurden.



HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.




Symbolleiste des Aufzeichnungsarchitekturen-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 11: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul

	Aktualisieren	Aktualisiert die Hauptansicht.
	Erstellen	Legt eine neue Aufzeichnungsarchitektur an.

	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. Die Aufzeichnungsarchitektur wird aus der Liste der Hauptansicht entfernt. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen löschen, die inaktiv sind und die keiner Integration bzw. keinem Server für den Import zugeordnet sind.
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur.
	<i>Deaktivieren</i>	Deaktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen deaktivieren, die keiner aktiven Integration und keinem aktiven Import zugeordnet sind.
<i>Aufzeichnungsarchitekturen</i>	<i>Standbyverwaltung</i>	Der Menüpunkt ist nur verfügbar bei Aufzeichnungsarchitekturen mit Failover-Möglichkeiten. Über den Menüpunkt Standby-Verwaltung können Sie ein Fenster öffnen, in dem Sie für Architekturen mit Failover-Konzepten manuell festlegen können, welcher Server aktiv sein soll.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.


Aufzeichnungsarchitektur All-in-one Basic anlegen

Wenn die gesamte *neo*-Software auf einem Server installiert ist, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur vom Typ *All-in-one Basic Recording* anlegen.



Abhängig davon, welcher Aufzeichnungsarchitekturtyp gewählt wird, variieren die weiteren Konfigurationsschritte.

Die im Folgenden beschriebenen Konfigurationsschritte sind beispielhaft für die Aufzeichnungsarchitektur *All-in-one Basic Recording*.

- Um eine neue Aufzeichnungsarchitektur zu erstellen, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf das Symbol  (*Erstellen*).
⇒ Das Fenster *Neue Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

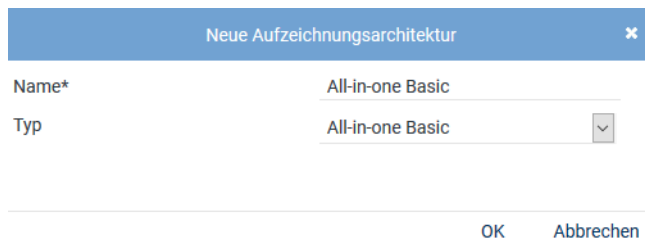


Abb. 12: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Basic Recording

2. Geben Sie in das Eingabefeld *Namen* einen sprechenden Namen für die Aufzeichnungsarchitektur ein.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Typ* den Aufzeichnungsarchitekturtyp *All-in-one Basic Recording* aus.
HINWEIS! In der Dropdown-Liste sind nur die unterstützten Aufzeichnungsarchitekturtypen verfügbar.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
 ⇒ Die Eingaben erscheinen jetzt in der Detailansicht.

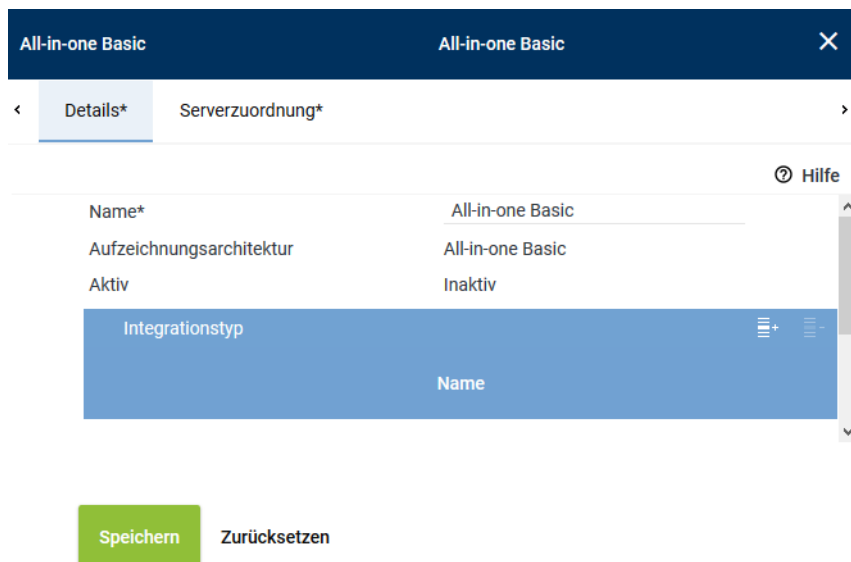



Abb. 13: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details

Integrationstyp hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Integrationstyp* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
 ⇒ Das Fenster *Integrationstyp* erscheint.

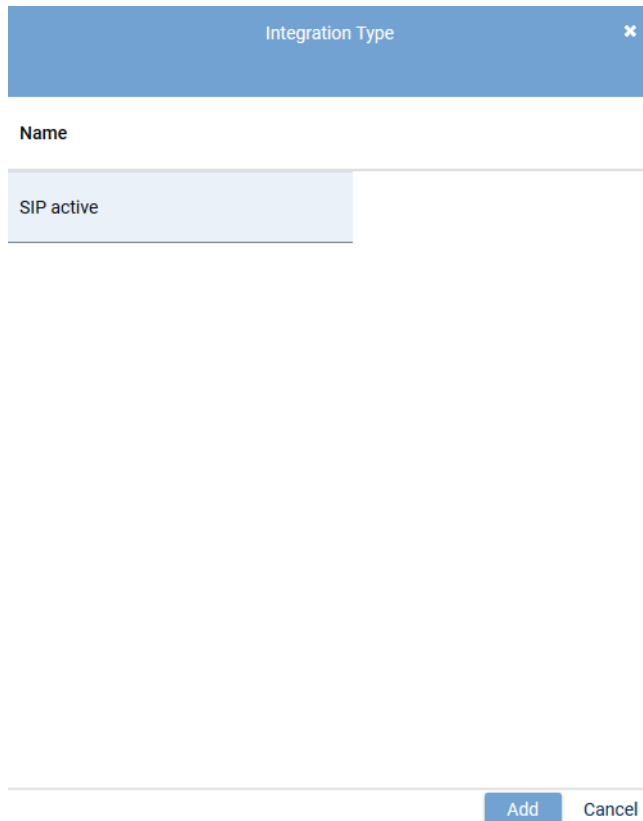


Abb. 14: Integrationstyp auswählen



Es werden nur Integrationstypen angezeigt, für die im System Lizenzen vorhanden sind und die den ausgewählten Architekturtyp unterstützen.



Sie können einer Aufzeichnungsarchitektur beliebig viele Integrationstypen zuordnen.

2. Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Integrationstypen *SIP active* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
 ⇒ Der Name des Integrationstyps erscheint nun in der Liste im Detailfenster.

Server zuordnen für All-in-one Basic

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Serverzuordnung*, um der Aufzeichnungsarchitektur einen Aufzeichnungsserver zuzuordnen.

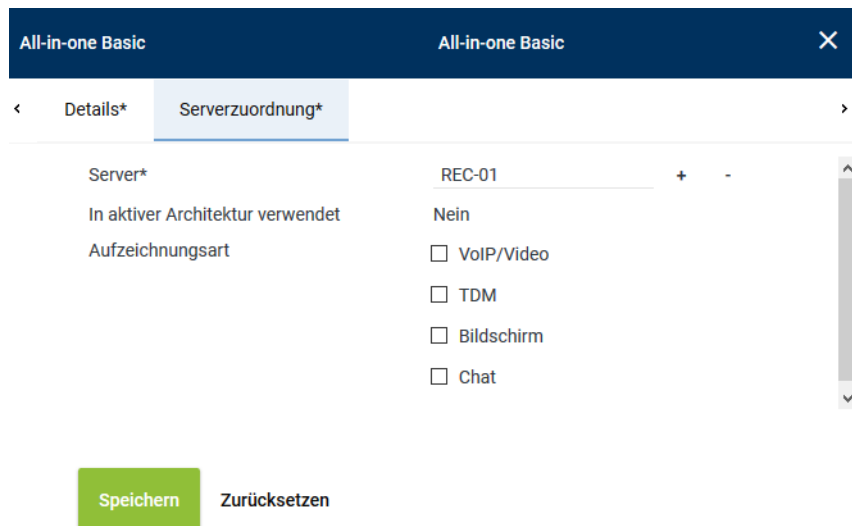


Abb. 15: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** neben dem Eingabefeld **Server**.
⇒ Das Fenster **Server** erscheint.

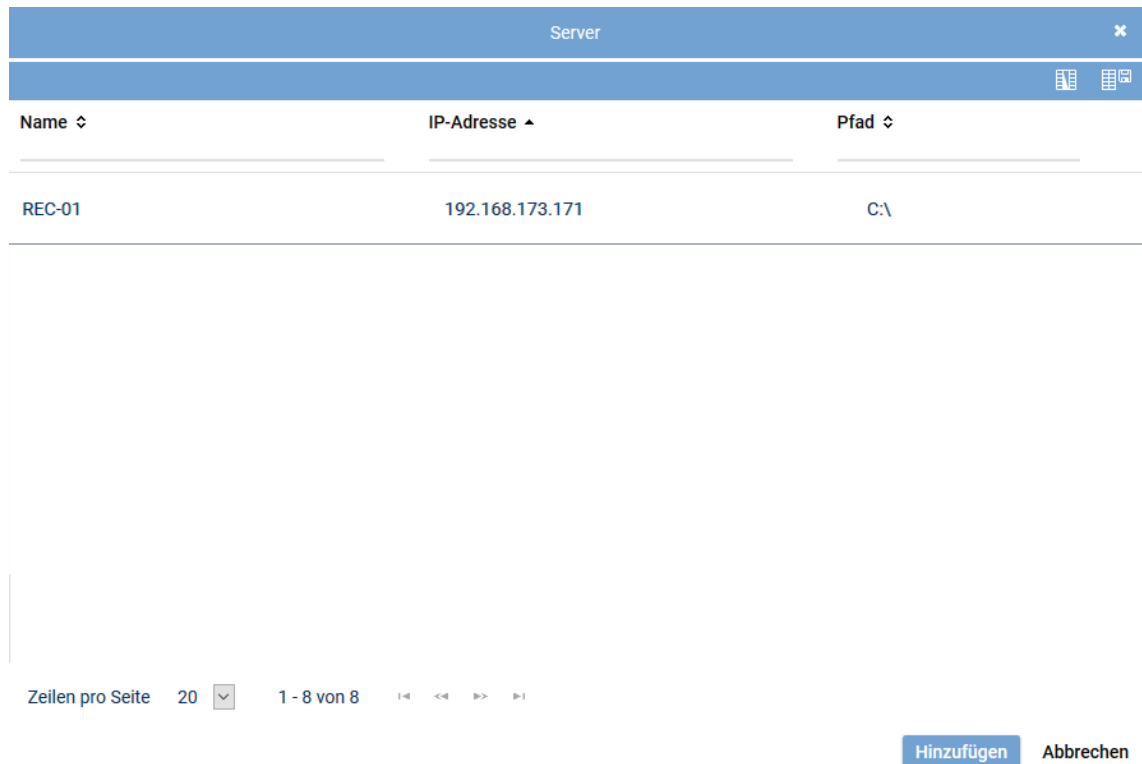


Abb. 16: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen

- Wählen Sie den Eintrag des entsprechenden Servers aus.



Ein Server kann zwar in mehreren Aufzeichnungsarchitekturen konfiguriert werden, aber Aufzeichnungsarchitekturen mit demselben Server können Sie nicht gleichzeitig aktivieren. Falls Sie mehrere Aufzeichnungsarchitekturen gleichzeitig aktivieren möchten, müssen Sie dafür verschiedene Server einsetzen.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
- Aktivieren Sie die Kontrollkästchen vor den Aufzeichnungsarten, für die Sie diesen Server verwenden möchten.

Aufzeichnungsart

☒ VoIP/Video

☐ TDM

☐ Bildschirm

☐ Chat




Speichern Zurücksetzen

Abb. 17: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren



Sie können mehrere Aufzeichnungsarten aktivieren, wenn die Integration dafür ausgelegt ist und Sie die entsprechenden Lizenzen eingespielt haben.

Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.
2. Markieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur in der Hauptansicht, damit das Symbol  (**Aktivieren**) in der Symbolleiste aktiv wird.
3. Um die Aufzeichnungsarchitektur zu aktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (**Aktivieren**).
⇒ In der Spalte **Aktiv** erscheint das Symbol  (**Aktiv**).





Aufzeichnungsarchitekturen			
Name ▾	Typ ▾	Aktiv	Standby aktiv ▾
All-in-one Basic	All-in-one Basic		

Abb. 18: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

4. Um die Aufzeichnungsarchitektur bei Bedarf zu deaktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (**Deaktivieren**).
⇒ In der Spalte **Aktiv** erscheint das Symbol  (**Inaktiv**).



Die Aufzeichnungsarchitektur muss aktiviert sein, damit die Konfiguration der Integration durchgeführt werden kann.



Bei einem Update wird die Aufzeichnungsarchitektur gestoppt und deaktiviert. Kontrollieren Sie nach dem Update, dass die Aufzeichnungsarchitektur wieder aktiviert ist.



Falls Sie nachträglich eine Erweiterung für die Integration installieren, müssen Sie nach dem Einspielen der Lizenz die Aufzeichnungsarchitektur deaktivieren und erneut aktivieren.

7.1.2.1.2 Server konfigurieren

Jeder Server in Ihrem Netzwerk, auf dem die neo-Software installiert ist, wird automatisch als Server des Aufzeichnungssystems erkannt und in der Hauptansicht des Server-Moduls angezeigt. Im Server-Modul können Sie die Verwendungszwecke der Server Ihres Aufzeichnungssystems konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt **Setup > Server**.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

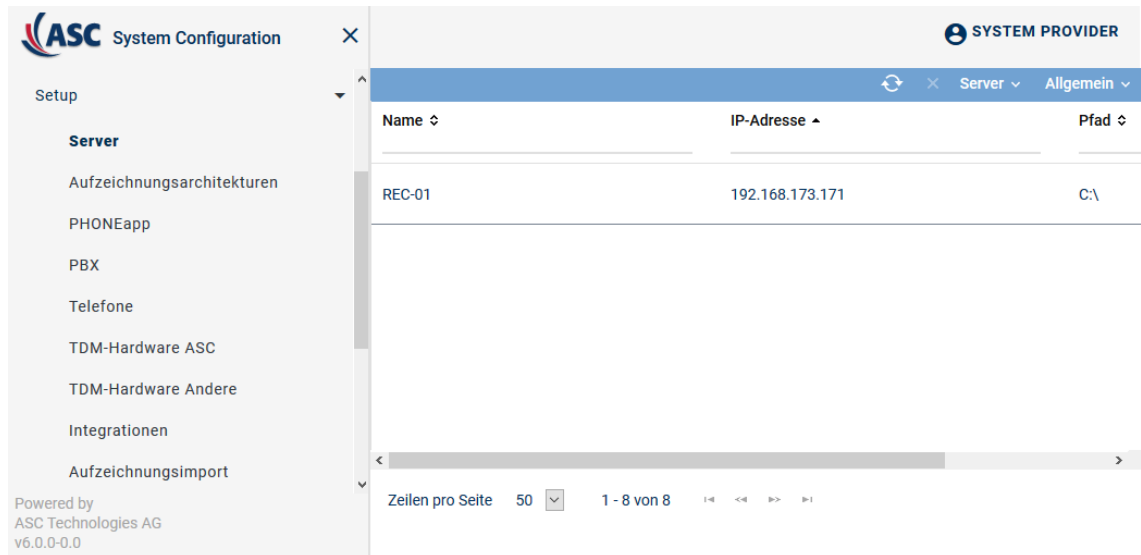


Abb. 19: Server - Hauptansicht

Je nach Konfiguration der Spalten werden folgende Informationen in der Hauptansicht angezeigt:

<i>Name</i>	Zeigt den Namen des Servers.
<i>IP-Adresse</i>	Zeigt die IP-Adresse des Servers.
<i>Pfad</i>	Zeigt den Pfad des Servers.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem der Server eingerichtet wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Einstellungen für den Server zuletzt aktualisiert wurden.



HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Server-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 20: Symbolleiste Server-Modul

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Serverkonfiguration. Diese Funktion ist dazu gedacht, die Serverkonfiguration zu löschen, wenn die Hardware eines Servers entfernt wurde und keine Verbindung mehr zum <i>neo</i> -System besteht.
<i>Server</i>	<i>Server-Standorte verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 26 .
	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können, siehe Kapitel "NTP-Server verwalten", S. 43 .
	<i>Synchronisationskonfigurationen verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Synchronisationskonfigurationen verwalten können.
<i>Allgemein</i>	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können:

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen.
<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle Suchfilter zurück, so dass in der Hauptansicht wieder alle Datensätze angezeigt werden.
<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

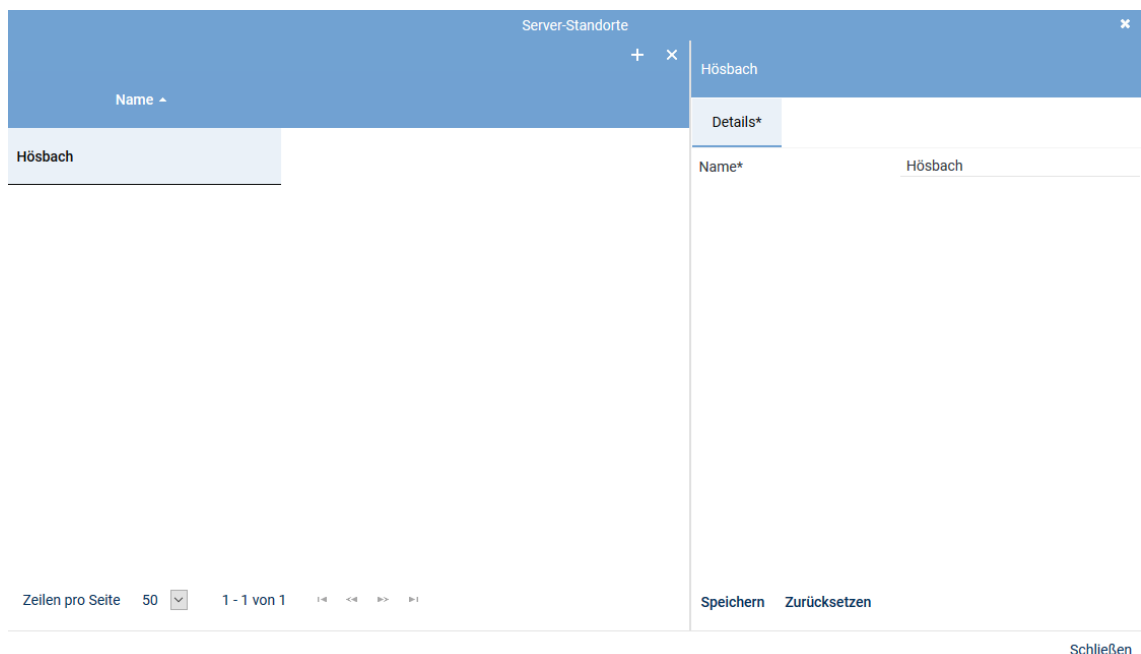
Server-Standorte verwalten

Sie können eine Liste der Server-Standorte anlegen und verwalten. In der Registerkarte *Details* können Sie diese Standorte den Servern zuordnen.

Server-Standort hinzufügen


1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.

⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.



Schließen

Abb. 21: Server-Standort hinzufügen

2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

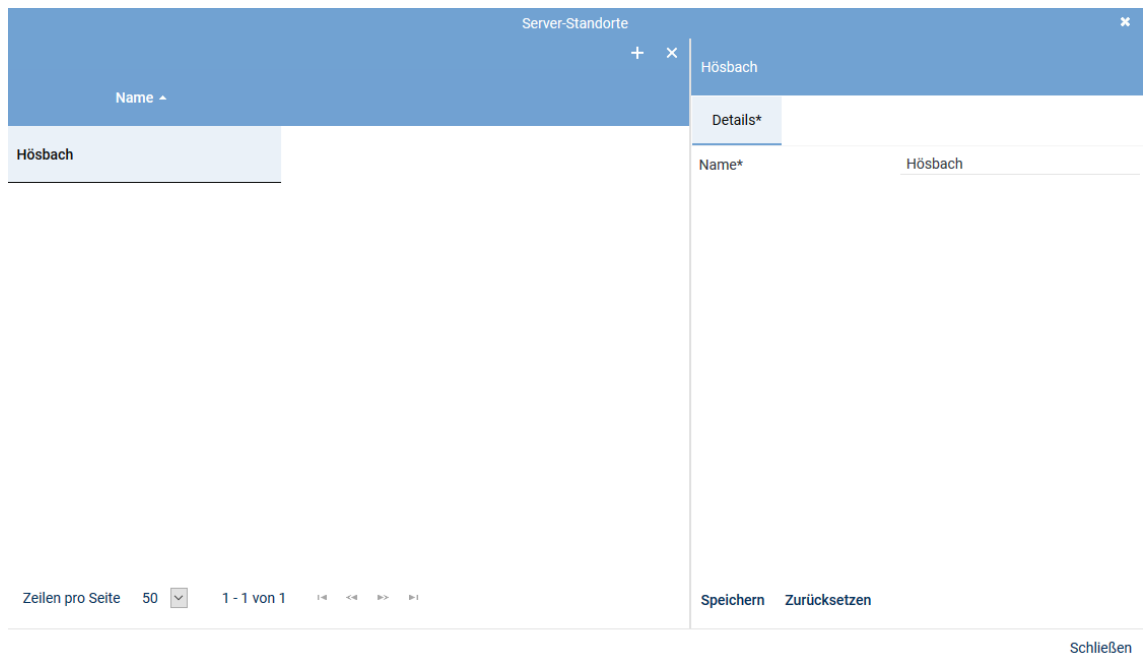
5. Um weitere Standorte anzulegen, wiederholen Sie die letzten 3 Schritte.
6. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Server-Standort löschen




Ein Server-Standort kann nur gelöscht werden, wenn er nicht zugeordnet ist. Um einen Server löschen zu können, müssen Sie vorher eventuelle Zuordnungen löschen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.
2. Wählen Sie den Standort aus, den Sie löschen möchten.



The screenshot shows a window titled "Server-Standorte" with a close button (x) in the top right corner. Below the title bar is a table with a header "Name" and a dropdown arrow. The table contains one entry: "Hörsbach". To the right of the table is a details panel with a tab labeled "Details*". Inside the details panel, there is a field labeled "Name*" with the value "Hörsbach". At the bottom of the window, there is a status bar with "Zeilen pro Seite" set to 50, "1 - 1 von 1", and navigation icons. On the right side of the status bar, there are buttons for "Speichern" and "Zurücksetzen". A "Schließen" button is located at the bottom right of the window.

Abb. 22: Server-Standort löschen

3. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters auf das Symbol  (*Löschen*).
4. Um weitere Standorte zu löschen, wiederholen Sie die letzten beiden Schritte.
5. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Registerkarte Details

1. Um den Server zu konfigurieren, wählen Sie in der Hauptansicht den Eintrag des entsprechenden Servers aus.
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.
Die Informationen *Name* und *Konfigurierte IP-Adresse* sind bei der Installation schon angegeben worden und werden hier nur angezeigt.

<
Details*
Verwendung*
Media Streamer
Wiedergabeserver-Adresszuordnung
>

Hilfe

Name	REC-01
Konfigurierte IP-Adresse	192.168.173.171
IP-Adresse*	192.168.173.171 <input type="button" value="v"/>
Server-Standort	Hörsbach <input type="button" value="v"/>

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 23: Server - Registerkarte Details

- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die IP-Adresse aus, die im System als Standard-Adresse des Servers verwendet werden soll.
- Wählen Sie in der Dropdown-Liste den *Server-Standort* aus. In der Dropdown-Liste werden alle Standorte angezeigt, die in der Standort-Verwaltung angelegt wurden.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, wenn die Eingaben korrekt sind.

Registerkarte Verwendung

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Verwendung*, um die Verwendungszwecke zu konfigurieren.



Da ein Server für mehrere Aufzeichnungslösungen verwendet werden kann, sind alle Verwendungszwecke aufgeführt. Beachten Sie, dass einige Verwendungszwecke für bestimmte Aufzeichnungslösungen nicht greifen. Bei einer Chat-Aufzeichnung können Sie beispielsweise die Audioanalyse oder eine Wiedergabe per Telefon nicht verwenden.

<
Details*
Verwendung*
Media Streamer
Wiedergabeserver-Adresszuordnung
>

API-Server	▶
Audioanalyse	▶
Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	▶
Datenverarbeitung	▶
Wiedergabe	▶
Virtualisierung	▶

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 24: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

API-Server ▼

☒ API-Server

API-Server-Name*

Speichererweiterungen

Pfad ↕	Server ↕
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Keine Datensätze gefunden

☐ Wiedergabe per Telefon

Abb. 25: Gruppenfeld API-Server

Der ASC API Server ist ein Dienst innerhalb der *neo*-Software.





Der ASC API Server muss auf jedem Server aktiviert sein, auf dem ein Recording-Control-Dienst läuft.


Der ASC API Server bietet nicht nur die Schnittstelle für die internen Module, auch die Client-Applikationen kommunizieren über diese Schnittstelle mit definierten Kommandos mit dem *neo*-System.

Der ASC API Server ist außerdem für die Wiedergabe über den WEB-Browser zuständig. Erst wenn der ASC API Server gestartet ist, kann der Wiedergabeserver aktiviert werden und der entsprechende ASC API Server kann für die Wiedergabe über die Web-Applikationen zugewiesen werden.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>API-Server</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den API-Server zu starten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>Damit der API-Server auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie die Einstellungen in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen, siehe Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung", S. 40.</p>
<i>API-Server-Name</i>	<p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des API-Servers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p>
<i>Liste Speichererweiterungen</i>	<p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen", S. 30. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speicherweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p>
<i>Wiedergabe per Telefon</i>	<p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden <i>neo</i>-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> Applikation POWERplay Pro Applikation POWERplay Instant Replay-Modul <p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angestellten-Modul oder im Telefone-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p> <p>HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer <i>PBX</i> zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer", S. 38. Dazu muss mindestens 1 <i>PBX</i> im System konfiguriert sein.</p>

Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
- Wählen Sie eine oder mehrere Speichererweiterungen aus.
Falls Sie mehrere Speichererweiterungen auswählen oder eine Auswahl zurücknehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Speichererweiterung für Wiedergabe				
Gerätetyp ↕	Name ↕	Pfad ↕	Freier Speicherplatz ↕	Server ↕
NAS	NAS 2	NAS 2		REC-02

Abb. 26: Speichererweiterung auswählen

- Um die ausgewählten Speichererweiterungen zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Gruppenfeld Audioanalyse

Audioanalyse

☒ Audioanalyse (SAES-Modus)

Audiodaten streamen von*

API Server 1

+

-

☐ Emotionserkennung

Audiodaten streamen von*

+

-

Abb. 27: Gruppenfeld Audioanalyse

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Audioanalyse</i>	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Server zur Audioanalyse zu verwenden. Die Audiodaten werden dann von dem konfigurierten Server zur Audioanalyse auf diesen Server gestreamt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Audiodaten streamen von Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste der verfügbaren Server den Server, von dem die Audiodaten zur Audioanalyse gestreamt werden sollen.
<i>Emotionserkennung</i>	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Emotionserkennung für die Audioanalyse zu aktivieren.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Die Mandanten können die Funktion der Emotionserkennung nutzen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p>

Tab. 6: Audioanalyse konfigurieren

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung ▼

☒ Aufzeichnungssteuerung/Monitoring

Aufzeichnungsarchitektur Bitte auswählen... ▼

☐ neo-Schlüsselverwaltung

Abb. 28: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aufzeichnungssteuerung/Monitoring</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie <i>CLIENT_{command}</i> oder eine API-Aufzeichnungssteuerung bzw. wenn Sie das <i>Monitoring</i> nutzen möchten. Die Funktion ist nur verfügbar, wenn eine Aufzeichnungsarchitektur konfiguriert und aktiviert ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, über die Sie die Steuerung nutzen möchten.
<i>neo-Schlüsselverwaltung</i>	<p>Die Funktion dient der kundenspezifischen Verschlüsselung der Aufzeichnungen. Um die Bedingungen für die Schlüsselverwaltung konfigurieren zu können, müssen Sie das Kontrollkästchen <i>Schlüsselverwaltung</i> aktivieren.</p> <p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn die Lizenz <i>ASC_KEY_MANAGEMENT</i> vorhanden ist.</p> <p>Weitere Informationen zur Konfiguration der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i> und in der Installationsanleitung <i>Installation Dongle Manager</i>.</p>

Tab. 7: Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren

Gruppenfeld Datenverarbeitung

Datenverarbeitung

☒ Datenablage

☒ Daten zur Wiedergabe transferieren

Zielserver

Name	IP-Adresse
Keine Datensätze gefunden	

☒ Daten zur Datenablage transferieren

Zielserver

Name	IP-Adresse
Keine Datensätze gefunden	

Zeitraum aktivieren ☒

von 11:59:36

bis 11:59:36

Empfängt Daten von

Name	Nur Wiedergabe
Keine Datensätze gefunden	



☒ Archivierung





☒ Export

☒ Import

Aufzeichnungsarchitektur Bitte auswählen...

Abb. 29: Gruppenfeld Datenverarbeitung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Datenablage</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben.
<i>Daten zur Wiedergabe transferieren</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten nur zur Wiedergabe auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server hinzufügen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Wiedergabe transferiert werden sollen. Die Daten werden auf dem Zielserver nicht gespeichert, sondern nur zum Zweck der Wiedergabe in einem Cache abgelegt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 34. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen ein API-Server und ein Replay Server konfiguriert wurde.</p>
<i>Daten zur Datenablage transferieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten zum Speichern auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste

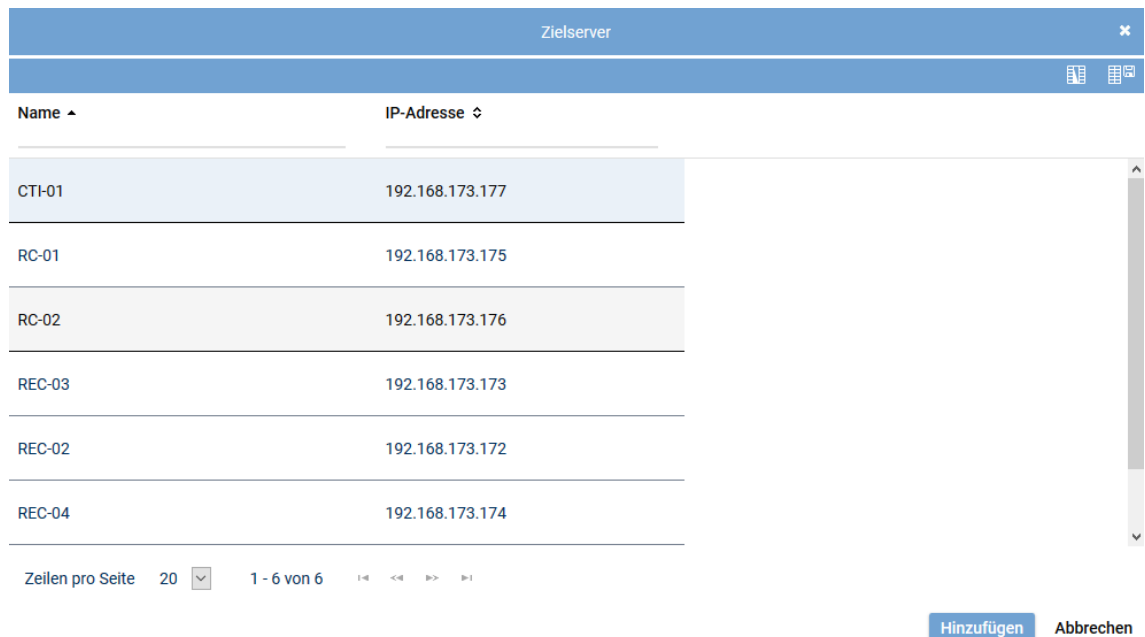
Parameter	Wert/Beschreibung
	<p>werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielsever kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielsever hinzufügen, siehe Kapitel "Zielsever zu einer Liste hinzufügen", S. 34. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielsever aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie den Transfer für einen bestimmten Zeitraum aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> Zeitraum aktivieren <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion aktiviert. Die Felder zur Eingabe der Zeitangabe werden aktiv. Wählen Sie über das Drehfeld-Steurelement die Uhrzeit für den Zeitraum von – bis aus. Zeitraum aktivieren <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. <p>HINWEIS! Für verteilte Systeme mit langsamer Netzwerkverbindung kann das Speicherintervall für den Datentransfer angepasst werden. Die Konfiguration des Speicherintervalls für den Datentransfer muss von einem ASC-Servicetechniker oder einer autorisierten Partnerfirma durchgeführt werden.</p>
<i>Empfängt Daten von</i>	<p>In dieser Tabelle werden die Server angezeigt, die Daten auf diesen Server transferieren.</p> <p>In der Spalte <i>Name</i> erscheint der Servername von dem transferiert wird.</p> <p>In der Spalte <i>Nur Wiedergabe</i> wird der Zweck des Transfers angezeigt:</p> <p> = Daten werden nur zur Wiedergabe transferiert.</p> <p> = Daten werden zur Datenablage transferiert.</p>
<i>Archivierung</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Archivierung</i> , wenn Sie den Server zur Archivierung nutzen möchten.
<i>Export</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Export</i> , um den Export von diesem Server zu ermöglichen.
<i>Import</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Import</i>, damit die importierten Daten auf diesen Server abgelegt werden können.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, die diese Funktion übernimmt. In der Dropdown-Liste werden alle Aufzeichnungsarchitekturen angezeigt, in denen die Funktion möglich ist. <p>HINWEIS! Falls Sie einen Server für die Importfunktion verwenden möchten, auf dem keine Aufzeichnung erfolgen soll, können Sie eine Architektur nur für den Import anlegen.</p>

Tab. 8: Datenablage konfigurieren

Zielsever zu einer Liste hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Zielsever* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).

- Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf den Sie Daten übertragen wollen. Falls Sie mehrere Server auswählen oder eine Auswahl zurückzunehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Name	IP-Adresse
CTI-01	192.168.173.177
RC-01	192.168.173.175
RC-02	192.168.173.176
REC-03	192.168.173.173
REC-02	192.168.173.172
REC-04	192.168.173.174

Zeilen pro Seite: 20 | 1 - 6 von 6 | < > >> >>>

Hinzufügen **Abbrechen**

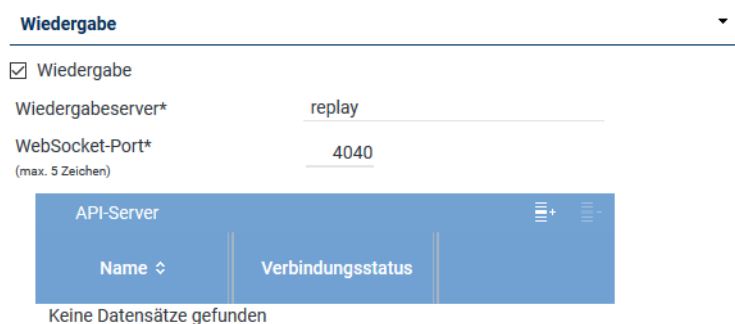
Abb. 30: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen die Funktion *Datenablage* aktiviert ist.

- Um die ausgewählten Server zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Gruppenfeld Wiedergabe



Wiedergabe

☒ Wiedergabe



Wiedergabeserver*

WebSocket-Port*
(max. 5 Zeichen)

API-Server	
Name	Verbindungsstatus
Keine Datensätze gefunden	

Abb. 31: Gruppenfeld Wiedergabe

Parameter	Wert/Beschreibung
Wiedergabe	Ein Wiedergabeserver kann über das integrierte <i>Replay-Feature</i> Aufzeichnungen wiedergeben. Zur Wiedergabe sind nur die Daten verfügbar, die entweder direkt auf diesem Server aufgezeichnet wurden oder die an diesen Server entweder zur Datenablage oder nur zur Wiedergabe transferiert wurden. Die Client-Rechner des Systems können sich zum Zweck der Wiedergabe zu einem Wiedergabeserver verbinden.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Wiedergabe</i>, um die Wiedergabefunktion auf den Playern und den Telefonen nutzen zu können.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p>
<i>Wiedergabeserver</i>	<p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie im Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> einen Anzeigenamen eingeben, unter dem der Server als Wiedergabeserver im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym. Da der Wiedergabeserver und der API-Server unterschiedlich sein können, können Sie die Pseudonyme auch unterschiedlich benennen.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene Wiedergabeserver systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des Wiedergabeservers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p> <p>Damit der Server, der zur Wiedergabe aktiviert ist, auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding zu erreichen ist, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i>.</p>
<i>WebSocket-Port</i> (max. 5 Zeichen)	Geben Sie hier den Port ein, über den die Daten zur Wiedergabe im POWERplay Web übertragen werden sollen.
<i>Liste</i> <i>API-Server</i>	<p>Hier können Sie API-Server hinzufügen, die der Wiedergabeserver nutzen kann. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf einem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen API-Server ausgedehnt.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 36. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen.

Tab. 9: Wiedergabe konfigurieren


Such- und Wiedergabefunktionen



Um die Such- und Wiedergabefunktionen über [LCR](#) und Wiedergabe per Telefon nutzen zu können, müssen Sie in der Applikation System Configuration im Angestellten-Modul die Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsberechtigungen einrichten. Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *Benutzerverwaltung* für Mandanten.

API-Server zu einer Liste hinzufügen

Der Wiedergabeserver benötigt die Dienste eines [API-Servers](#). Die Konfiguration sollte wie folgt erfolgen:

- Wenn der Wiedergabeserver auf einem Server mit einem lokalen **API-Server** läuft, muss dieser nicht unbedingt zugewiesen werden, da der Wiedergabeserver immer zuerst den lokalen **API-Server** anspricht.
 - Wenn der Wiedergabeserver auf einem separaten Server läuft, müssen Sie mindestens einen **API-Server** zuweisen, den der Wiedergabeserver ansprechen kann.
 - Wenn mehrere **API-Server** im Netzwerk zur Verfügung stehen, können Sie zusätzlich zum lokalen **API-Server** weitere **API-Server** zuweisen. Die zugewiesenen **API-Server** werden der Reihe nach abgearbeitet, deshalb sollte der lokale **API-Server** immer an erster Stelle stehen.
1. Um einen **API-Server** zuzuordnen, klicken Sie in der Symbolleiste der Liste **API-Server** auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
 2. Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf dem der **API-Dienst** läuft.




Abb. 32: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der **API-Dienst** installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 29](#).

3. Um die ausgewählten Server zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Gruppenfeld Virtualisierung



Abb. 33: Gruppenfeld Virtualisierung

Parameter	Wert/Beschreibung
VM-Unterstützung	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>VM-Unterstützung</i> , um die Lizenzierung in verschiedenen VM-Installationen nutzen zu können. Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn das System in einer VMware läuft und keine <i>TRUSTED_VIRTUALIZATION</i> -Lizenz eingespielt ist.

Parameter	Wert/Beschreibung
	Wenn Sie die Funktion <i>VM-Unterstützung</i> aktivieren, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Keystore/VM-Lizenzierung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration der Funktion finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i> .

Tab. 10: Virtualisierung konfigurieren



Für die *Virtualisierung* ohne eine Internetverbindung ist ein Dongle erforderlich, der die Systeminformationen enthält. Die erforderliche Applikation *Dongle Manager* zum Auslesen des Dongles muss auf dem Server installiert sein, an dem der Dongle angeschlossen ist.

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Registerkarte Media Streamer

- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Media Streamer*.

In dieser Registerkarte können Sie für die Funktionalitäten *Wiedergabe per Telefon* und *Last Call Repeat Facility* die Konfiguration des Media Streamers konfigurieren.



Die Registerkarte *Media Streamer* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe per Telefon* aktiviert ist.

<
Details*
Verwendung*
Media Streamer*
Wiedergabeserver-Adresszuordnung >

PBX +

PBX	PBX	<input type="text"/>
Extension*	123456	<input type="text"/>
(max. 18 Zeichen)		
Media Streamer IP-Adresse*	192.168.169.192	<input type="text"/>
Minimaler Port	24000	<input type="text"/>
Maximaler Port	24099	<input type="text"/>
Transportprotokoll	UDP	<input type="text"/>
Port für SIP-Signalisierung	5062	<input type="text"/>
Benutzername		<input type="text"/>
Passwort		<input type="text"/>
PBX-IP-Adresse		<input type="text"/>
PBX-Port	5060	<input type="text"/>
Registrierung erforderlich	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ablauf der SIP-Registrierung	3600	Sekunde(n)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 34: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

- Geben Sie folgende Parameter ein:

PBX **PBX**, der der Media Streamer zugeordnet werden soll.

	<p>Wählen Sie eine PBX aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle PBX angezeigt, die im System angelegt wurden.</p> <p>Falls noch keine PBX im System angelegt ist, können Sie über die blaue Leiste PBX eine PBX anlegen, siehe Kapitel "PBX anlegen", S. 45.</p>
<i>Extension</i>	<p>Extension, die dem Media Streamer zugewiesen werden soll. Dies ist ein Pflichtfeld, ohne diese Eingabe kann die Konfiguration nicht abgespeichert werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 8000 ein.</p>
<i>Media Streamer IP-Adresse</i>	<p>IP-Adresse, über die der Austausch der Audiodaten und die SIP-Kommunikation erfolgen soll.</p> <p>Wählen Sie eine IP-Adresse aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle IP-Adressen des Servers angezeigt.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie die IP-Adresse 169.254.254.100 in der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Minimaler Port</i>	Geben Sie hier den niedrigsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.
<i>Maximaler Port</i>	<p>Geben Sie hier den höchsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Ein Portbereich von 100 (z. B. 24000-24099) ist ausreichend für 50 Lizenzen. Der Portbereich sollte doppelt so groß sein wie die Anzahl der vorhandenen Lizenzen.</p>
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die SIP-Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie UDP aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Port für SIP-Signalisierung</i>	<p>Geben Sie hier den Port für die SIP-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: 5062</p>
<i>Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am SIP -Server ein.
<i>Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am SIP -Server ein.
<i>PBX-IP-Adresse</i>	<p>Geben Sie hier die IP-Adresse des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie die IP-Adresse 169.254.254.101 ein.</p>
<i>PBX-Port</i>	<p>Geben Sie hier den Port des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 5060 ein.</p>
<i>Registrierung erforderlich</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die SIP-Extension an dem SIP-Registrar der PBX angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = SIP-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = SIP-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Registrierung erforderlich</i>.</p>

Ablauf der SIP-Registrierung Geben Sie hier ein, nach welcher Zeitspanne die Registrierung erneut durchgeführt werden muss.

Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung*. In dieser Registerkarte können Sie die Wiedergabeserver-Adresszuordnung konfigurieren. Diese Adresszuordnung wird für Server benötigt, die zur Wiedergabe aktiviert sind, damit sie von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar sind.



Die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe* aktiviert ist.

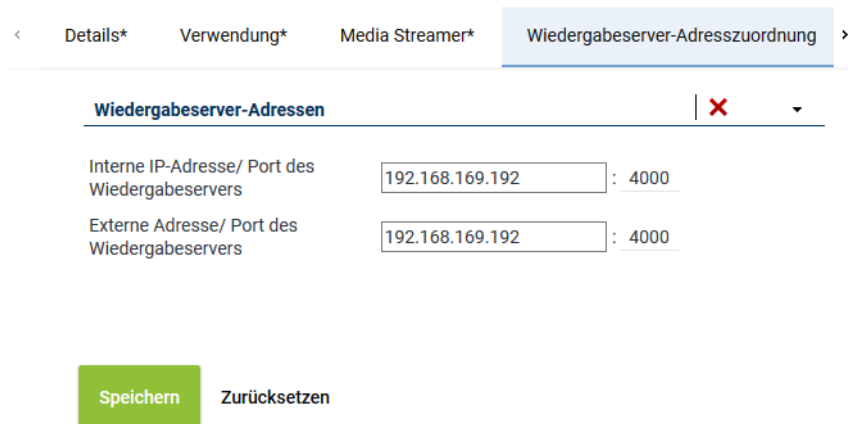



Abb. 35: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

Gruppenfeld Wiedergabeserver-Adressen

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

<i>Interne IP-Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie hier die Ziel- IP -Adresse und den Port des Wiedergabeservers ein, unter der das Replay-Modul intern zu erreichen ist.
<i>Externe Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie die URL oder die IP -Adresse und den Port ein, unter der das Replay-Modul über den Browser auch von extern zu erreichen ist. Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL-Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS-Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS-Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.

Falls Sie die Adressen entfernen möchten, klicken Sie auf das Symbol  in der Titelleiste des Gruppenfeldes.



Ist die Adresszuordnung konfiguriert, erhält das Replay-Modul die konfigurierte Adresse und den konfigurierten Port.

Ist die Adresszuordnung nicht konfiguriert, erhält das Replay-Modul die in der Registerkarte *Details* eingestellte IP-Adresse und den Standardport *4040*.



Damit die Benutzer des jeweiligen Mandanten über den Browser auf den Wiedergabeserver zugreifen können, muss im Mandanten-Modul ebenfalls eine interne Adresse bzw. auch eine externe IP-Adresse oder ein DNS-Name konfiguriert werden.



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Benutzerverwaltung Mandant*.

Registerkarte Schlüsselverwaltung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Schlüsselverwaltung*.

In dieser Registerkarte können Sie Einstellungen für die *neo*-Schlüsselverwaltung konfigurieren. Diese Registerkarte ist nur aktiv, wenn Sie die entsprechende Lizenz eingespielt haben und wenn Sie in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *neo-Schlüsselverwaltung* aktiviert haben.



Abb. 36: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

Schlüssel-Erzeugungsintervall	<p>Stellen Sie hier ein, ob ein Schlüssel automatisch oder manuell generiert werden soll. Wählen Sie zwischen folgenden Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Alle</i> Stellen Sie hier ein, in welchen Abständen ein neuer Schlüssel automatisch generiert werden soll. Mögliche Zeitspanne: 1 bis 365 Tage Standardwert: 365 Tage • <i>Schlüssel manuell erstellen</i> Stellen Sie hier ein, dass ein Schlüssel vom Mandant manuell generiert werden soll. <p>Alte Schlüssel, die nicht mehr zur Verschlüsselung verwendet werden, werden zunächst nur inaktiv. Sie bleiben aber in der Datenbank erhalten, da sie weiterhin zur Entschlüsselung alter Aufzeichnungen benötigt werden.</p>
Anwendung verzögern	<p>Stellen Sie hier bei Bedarf eine Zeitspanne ein, in der ein neuer Schlüssel noch nicht verwendet werden soll, nachdem er erzeugt wurde. Erst nach dieser Zeitspanne wird der Schlüssel tatsächlich zur Verschlüsselung verwendet.</p> <p>Mögliche Zeitspanne: 0 bis 14 Tage Standardwert: 0 Tage (neue Schlüssel werden sofort zur Verschlüsselung eingesetzt)</p>

	Durch eine Verzögerung können Sie sicherstellen, dass der Schlüssel durch ein Datenbank-Backup erfasst wurde, bevor er tatsächlich verwendet wird.
<i>Schlüssel-Ablaufzeitpunkt</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob inaktive Schlüssel nach der hier eingestellten Zeitspanne ungültig werden sollen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Schlüssel wird nie ungültig.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Schlüssel wird ungültig. Geben Sie im Eingabefeld die Zeitspanne ein, nach der der Schlüssel seine Gültigkeit verliert. Nach dieser Zeitspanne kann der Schlüssel nicht mehr verwendet werden. Sollen Aufzeichnungsdaten nach einem bestimmten Zeitraum zwingend gelöscht werden, bietet diese Option neben dem konfigurierten Löschozeitpunkt eine zusätzliche Sicherheit. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass Aufzeichnungsdaten manuell an einen Speicherort transferiert wurden, an dem der Löschomechanismus des Systems sie nicht finden kann.</p> <p>VORSICHT! Alle Aufzeichnungen, die mit einem ungültig gewordenen Schlüssel verschlüsselt wurden, sind unbrauchbar, können also nicht mehr abgespielt werden.</p>
<i>Im Fehlerfall automatisch...wechseln</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die einfache Schlüsselverwaltung angewendet werden soll, falls die <i>neo</i>-Schlüsselverwaltung nicht funktioniert (z. B. wenn der Dienst <i>DongleMan</i> ausfällt). Wenn Sie die Option nicht aktivieren, findet keine Aufzeichnung statt, solange die <i>neo</i>-Schlüsselverwaltung aktiviert ist, aber nicht funktioniert.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Im Fehlerfall wird ersatzweise die einfache Schlüsselverwaltung angewendet.</p> <p><input type="checkbox"/> = Im Fehlerfall findet keine Aufzeichnung statt, solange die <i>neo</i>-Schlüsselverwaltung aktiviert ist. Deaktivieren Sie in diesem Fall die Schlüsselverwaltung in der Registerkarte <i>Verwendung</i>.</p>



Zusätzlich zu den Einstellungen in dieser Registerkarte muss jeder Mandant, der die *neo*-Schlüsselverwaltung nutzen möchte, individuelle Einstellungen im Bereich seiner Benutzerverwaltung (Mandanten-Modul) vornehmen.



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Benutzerverwaltung Mandant*.

Registerkarte Keystore/Virtualisierung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Keystore/Virtualisierung*.

In dieser Registerkarte können Sie die Verbindungsdaten zum Dienst *DongleMan* für die *neo*-Schlüsselverwaltung und zur Authentifizierung der *VM* konfigurieren.



Falls Ihr System in einer virtuellen Umgebung installiert ist, muss die Applikation Dongle Manager außerhalb der *VM* lokal installiert und gestartet sein, damit der Zugriff auf den Dongle funktioniert. Der Dongle muss an dem Server angeschlossen sein, auf dem die *VM* installiert ist.



Detaillierte Informationen zur *neo*-Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung der Aufzeichnungen*.

< ergabeserver-Adresszuordnung
Schlüsselverwaltung
Keystore/Virtualisierung
>

Server-Adresse	192.168.169.192
Port	5180

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 37: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

Server-Adresse	<p>Geben Sie hier die Adresse des Servers für die Verbindung an.</p> <ul style="list-style-type: none"> Falls Sie sowohl die neo-Schlüsselverwaltung als auch die Virtualisierung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist. Falls Sie nur die Virtualisierung nutzen, können Sie die VM auch über das ASC License Management System authentifizieren. Tragen Sie in diesem Fall folgende Adresse ein: <i>licensing.asc.de</i> Falls Sie nur die neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers mit der Master-Passwort-Datenbank
Port	<p>Geben Sie hier den Port für die Verbindung an.</p> <p>Default-Wert: 5180</p>

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

NTP-Server verwalten

Das Aufzeichnungssystem arbeitet mit einer **NTP**-basierten Zeitsynchronisierung. Mit der Funktion *NTP-Server verwalten* können Sie mehrere **NTP**-Server definieren. Jeder Server im System erkennt alle im System konfigurierten **NTP**-Server und kann jeden beliebigen **NTP**-Server für die Zeitsynchronisierung nutzen. Dadurch kann sich jeder Server sofort mit einem anderen **NTP**-Server verbinden, falls seine aktuelle **NTP**-Server-Verbindung in Störung geht.




NTP-Server hinzufügen

- Wählen Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht den Menüpunkt *Server > NTP-Server verwalten*.
⇒ Das Fenster *NTP-Server* erscheint.



Abb. 38: NTP-Server hinzufügen

In der Liste werden die NTP-Server aufgelistet, die bei der Installation schon konfiguriert wurden.




2. Um einen Server hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*
3. Klicken Sie in der neu eingefügten Zeile auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
4. Tragen Sie die **IP-Adresse** oder den Namen des **NTP-Servers** in das Eingabefeld ein.
5. Um die Eingabe in der Zeile zu speichern, klicken Sie auf das Symbol  (*Speichern*).
Um die Eingabe in der Zeile zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol  (*Verwerfen*).
6. Um alle Änderungen an der Liste zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Änderungen zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

IP-Adresse bearbeiten

1. Wählen Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht den Menüpunkt *Server > NTP-Server verwalten*.
⇒ Das Fenster *NTP-Server* erscheint.



Abb. 39: IP-Adresse bearbeiten

2. Klicken Sie in der Zeile mit der **IP-Adresse**, die Sie bearbeiten möchten, auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
3. Ändern Sie den Eintrag im Eingabefeld.
4. Um die Änderung zu speichern, klicken Sie auf das Symbol  (*Speichern*).
Um die Änderung zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol  (*Verwerfen*).

5. Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Änderungen zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

NTP-Server entfernen

1. Wählen Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht den Menüpunkt *Server > NTP-Server verwalten*.
⇒ Das Fenster *NTP-Server* erscheint.

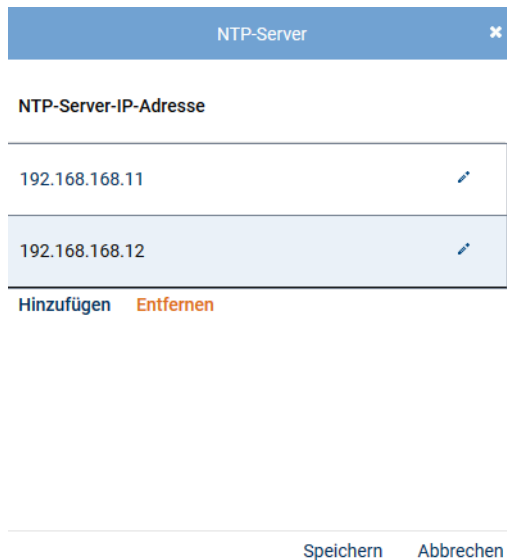


Abb. 40: NTP-Server entfernen

2. Wählen Sie in der Liste den **NTP**-Server aus, den Sie entfernen möchten.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.
⇒ Der NTP-Server wird aus der Liste gelöscht.
4. Um die Änderung zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Änderung zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.1.2.1.3 PBX anlegen

Die Konfiguration der PBX kann entweder über das PBX-Modul oder über das Integrations-Modul erfolgen.

In diesem Konfigurationsschritt werden die Parameter für die PBX konfiguriert, z. B. der Name, die Ortsvorwahl und die Nummer des Amtsanschlusses.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > PBX*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

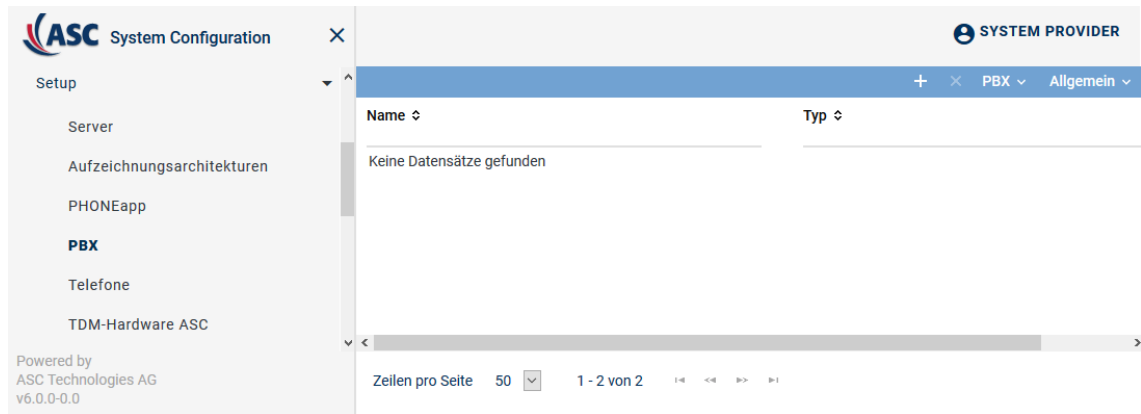




Abb. 41: Neue PBX anlegen

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.




Abb. 42: Symbolleiste PBX-Modul

	<i>Erstellen</i>	In der Detailansicht können Sie die Parameter der neuen PBX eingeben.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte PBX-Konfiguration. Eine PBX kann nur gelöscht werden, wenn sie in keiner Konfiguration verwendet wird.
<i>PBX</i>	<i>Telefonkonfiguration</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Telefone erstellen und konfigurieren können.
	<i>Ungenutzte Extensions verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Extensions löschen können, die in keiner Konfiguration verwendet werden.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Neue PBX erstellen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht des PBX-Moduls auf das Symbol  (*Erstellen*).
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.

SIP
×

< Details* PHONEapp-Konfiguration Web Service >

Name*

PBX-Typ

Maximale Länge der Extensions

Landesvorwahl

Ortsvorwahl*

Nummer des Amtsanschlusses*

SIP

Universal VoIP

4

☒ Aus Liste wählen
 Deutschland (49)
☐ Manuell eingeben

6021

5963

Non Phone IPs

Keine Datensätze gefunden
[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Zu ignorierende IPs

Keine Datensätze gefunden
[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Zu ignorierende MACs

Keine Datensätze gefunden
[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 43: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Name	Dieser <i>Name</i> dient als Kennung dieser PBX.
PBX-Typ	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Typ der PBX aus.
Maximale Länge der Extensions	Geben Sie die Anzahl der Ziffern der Extensions an, z. B. 4.
Landesvorwahl	Markieren Sie die Option zur Auswahl der Landesvorwahl: <ul style="list-style-type: none"> <i>Aus Liste wählen</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Länderkennung mit der jeweiligen Landesvorwahl aus. <i>Manuell eingeben</i> Falls die passende Landesvorwahl in der Dropdown-Liste nicht verfügbar ist, geben Sie diese 3-stellig manuell ein, z. B. für Sri Lanka 094.
Ortsvorwahl	Geben Sie die Ortsvorwahl ohne vorangehende 0 an, z. B. 6021.
Nummer des Amtsanschlusses	Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 5963. Geben Sie hier keine Extension an.

Tab. 11: PBX anlegen

Falls Sie die komplette Rufnummer anzeigen lassen möchten, wenn Sie z. B. mehrere Telefonanlagen benutzen, mehrere Ortsvorwahlnummern verwenden oder Mobiltelefone aufzeichnen möchten, müssen Sie folgende Parameter mit dem Wert *0* konfigurieren:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Maximale Länge der Extensions</i>	Geben Sie die Anzahl <i>0</i> als Länge der Extensions an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen.
<i>Ortsvorwahl</i>	Geben Sie als Ortsvorwahl die Zahl <i>0</i> an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen.
<i>Nummer des Amtsanschlusses</i>	Geben Sie als Nummer des Amtsanschlusses die Zahl <i>0</i> an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen.

Tab. 12: PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verworfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

7.1.2.1.4 Aufzeichnungsressourcen zuordnen

Bei Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten seine eigenen Aufzeichnungsressourcen zuordnen.

Die Zuordnung des Agenten zur Aufzeichnungsressource kann je nach Aufzeichnungsart über die Extension, über die PBX-Agenten-ID oder über die Chat-ID erfolgen. Sie können innerhalb eines Mandanten alle 3 Möglichkeiten konfigurieren.

Mandanten Extensions zuordnen

Wenn Sie eine Zuordnung anhand von Extensions treffen möchten, können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten Extensions zuweisen.



In 1-Mandanten-Systemen werden alle Extensions automatisch dem vom System angelegten Mandanten (1st-Tenant) zugeordnet. Die Zuordnung einer Extension zum Benutzer erfolgt im Angestellten-Modul.

Bei der Installation eines 1-Mandanten-Systems können Sie dieses Kapitel übergehen.



In Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten die Extensions manuell zuordnen, die ihm zur Verfügung stehen sollen. Dies gilt auch für Multi-Mandanten-Systeme, in denen nur 1 Mandant angelegt ist.

Die manuelle Zuordnung der Extensions ist erst möglich, wenn eine PBX angelegt wurde, da die Zuordnung der Extensions PBX-bezogen erfolgt.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

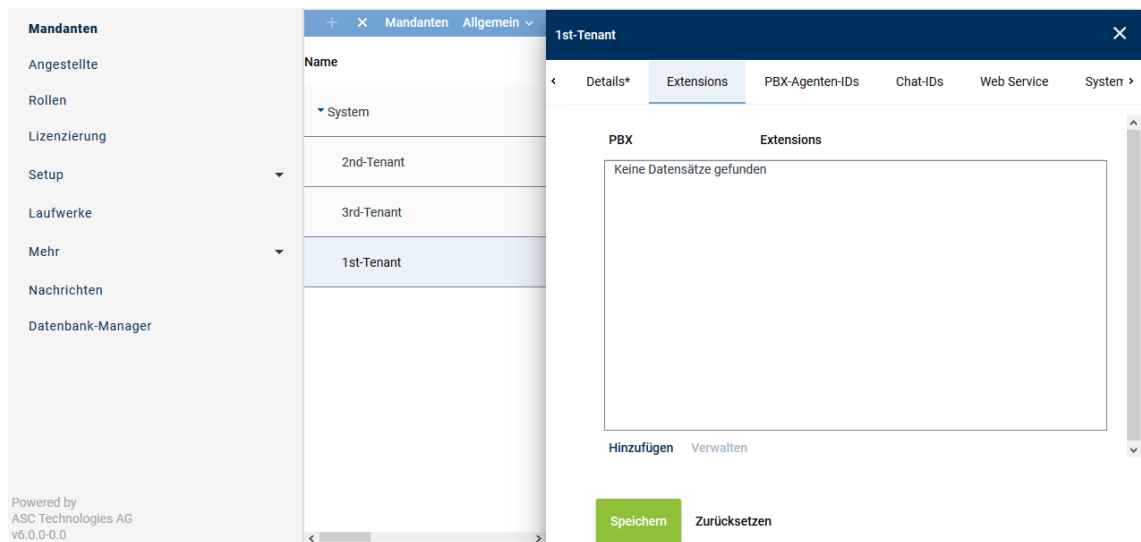


Abb. 44: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

Extensions hinzufügen

1. Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Extensions hinzufügen
✕

PBX

PBX

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche
getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;
4000-4100)

6000-6999

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 45: Mandanten Extensions zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die Extensions für diesen Mandanten konfiguriert sind.

Dateiimport	Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen CSV -Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.
	<i>Datei enthält eine Überschrift</i>

	<p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die CSV-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der CSV-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine CSV-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p>Dateiname</p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei Dateiname auf die Schaltfläche • Klicken Sie auf die Schaltfläche Datei auswählen. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche Öffnen. • Klicken Sie auf die Schaltfläche Datei hochladen.
Manuelle Eingabe	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p> <p>Geben Sie den Extension-Bereich mit Bindestrich an, der für diesen Mandanten reserviert ist, z. B. von 6000 bis 6999. Alphanumerische Eingaben mit Bindestrich werden nicht als Bereich erkannt, diese müssen einzeln eingegeben werden.</p> <p>Unterschiedliche Extensions und Extensions-Bereiche können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
Vorhandene Liste der Extensions ersetzen	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.</p>

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
6. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster **Ergebnis**.
Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fehlerbericht anzeigen**, um das Fenster **Fehlerbericht** zu öffnen.
Um das Fenster **Fehlerbericht** zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Schließen**.
Um das Fenster **Ergebnis** zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Schließen**.
7. Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche **Speichern**, um die Eingaben zu speichern.

Extensions entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (**PBX**), für die Sie zugewiesene Extensions entfernen möchten, aus der Liste aus.

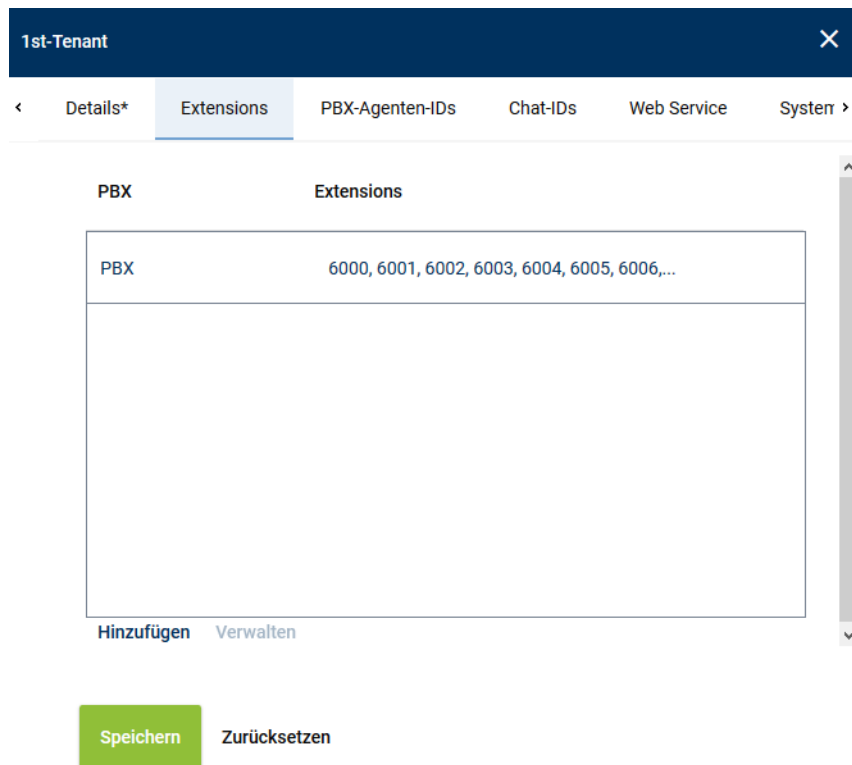


Abb. 46: Extensions entfernen

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Extensions aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere Extensions auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 47: Extensions auswählen

4. Um die ausgewählten Extensions zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*. Um den Vorgang abzubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.1.2.1.5 Zusatzdaten konfigurieren

Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die mit einem Protokoll zu einer Konversation mitgeliefert werden.

Damit die Felder zur Auswahl in der Dropdown-Liste erscheinen, müssen diese im Zusatzdaten-Modul konfiguriert werden.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Zusatzdaten*.

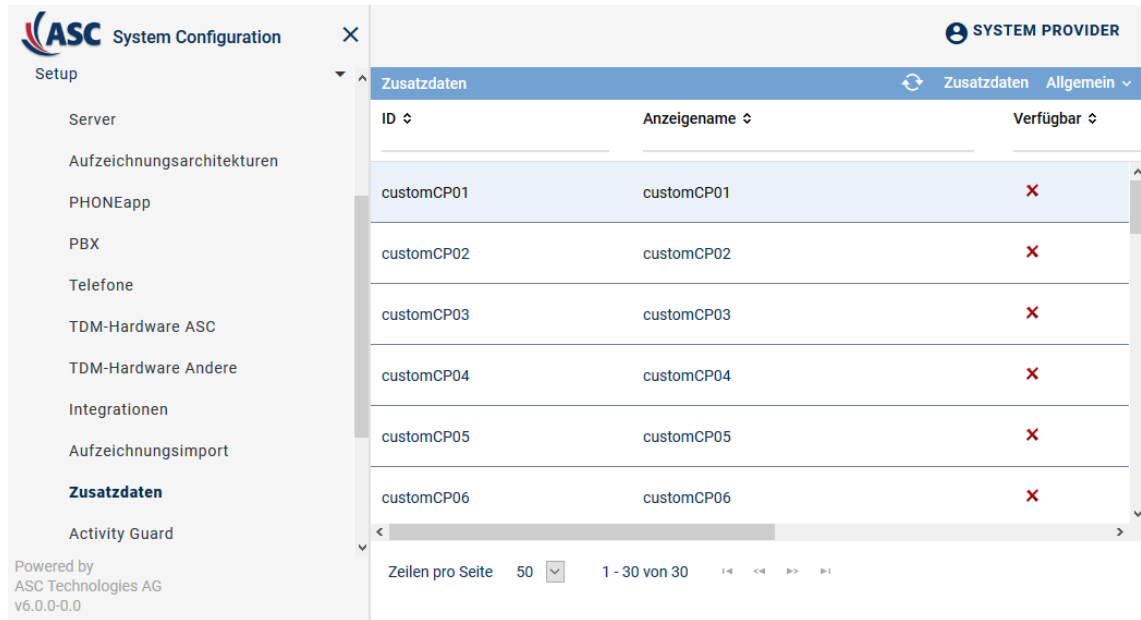


Abb. 48: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

2. Markieren Sie einen Datensatz.
⇒ In der Detailansicht erscheinen die Informationen, die Sie konfigurieren können.

Anzeigenamen ändern







Anzeigename ändern		
Sprache	Inhalt	
ar_SA	customCP01	
bg_BG	customCP01	
de_DE	Universal Call ID	 
en_GB	customCP01	
en_US	Comment	

Abb. 49: Zusatzdaten konfigurieren

1. Um den Anzeigenamen zu ändern, klicken Sie auf den Stift in der Zeile der Sprache, die Sie ändern möchten.
2. Geben Sie einen Anzeigenamen ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.

Verfügbarkeit

Verfügbarkeit	
Verfügbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Editierbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Externe Aufzeichnungssteuerung	<input checked="" type="checkbox"/>

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 50: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

1. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.
2. Um das Datenfeld in den Such- und Wiedergabe-Applikationen nachträglich editierbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Editierbar*.
3. Um das Datenfeld für die externe Aufzeichnungssteuerung nutzen zu können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Externe Aufzeichnungssteuerung*. Diese Option ist nur verfügbar, wenn im *Server-Modul* in der Registerkarte *Verwendung* die Aufzeichnungssteuerung aktiviert ist.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.



Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.



Zusatzdaten, die nicht mitgeliefert werden, stehen nicht zur weiteren Verwendung zur Verfügung.

7.1.2.1.6 Integration anlegen für All-in-one Basic

Im Integrationen-Modul werden die PBX-bezogenen Aufzeichnungseinstellungen konfiguriert.

Um eine Integration anlegen zu können, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur erstellt und aktiviert haben, damit Sie diese hier zuordnen können.

Abhängig von der Aufzeichnungslösung müssen Sie zusätzlich IP-Adressen, Ports, Protokolle, Sniffer-Karten, CTI-Verbindungsdaten, Telefone, Monitorpunkte und ggf. Erweiterungen konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Integrationen*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

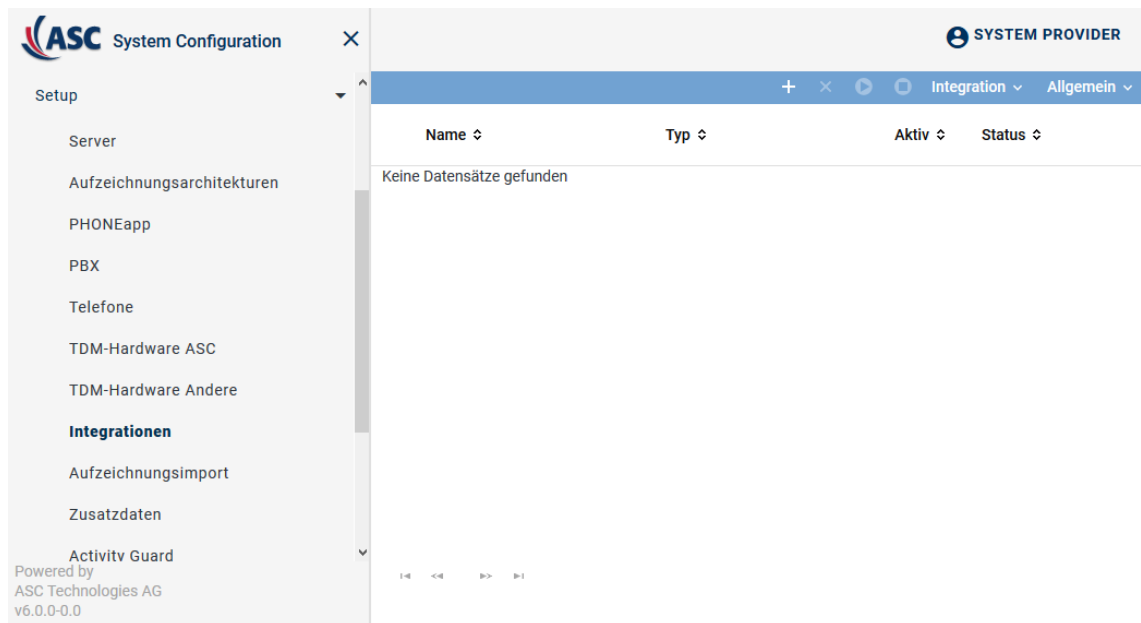








Abb. 51: Integrationen - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden folgende Informationen angezeigt:

Name	Name der Integration
Typ	Typ der Integration
Aktiv	Zeigt an, ob die Integration aktiviert ist und zur Aufzeichnung verwendet wird. <div>  = Integration ist aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  deaktiviert werden. </div> <div>  = Integration ist nicht aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  aktiviert werden. </div>
Status	Zeigt an, ob die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde. <div>  = Konfiguration ist vollständig </div> <div>  = Konfiguration ist unvollständig </div>

Symbolleiste des Integrations-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

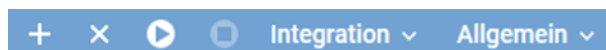







Abb. 52: Symbolleiste Integrationen-Modul

	<i>Erstellen</i>	Öffnet die Detailansicht, damit Sie eine neue Integration anlegen können.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur gelöscht werden, wenn sie deaktiviert ist.
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur aktiviert werden, wenn sie vollständig konfiguriert ist.
	<i>Deaktivieren</i>	Deaktiviert die ausgewählte Integration. Damit unterbrechen Sie die laufenden Aufzeichnungen.
<i>Integrationen</i>	<i>Grammatik importieren</i>	Über diesen Menüpunkt können Sie eine kundenspezifisch angepasste Grammatik importieren, die Sie dann im Konfigurationsschritt für die CTI-Verbindungsdaten konfigurieren können.

<i>Allgemein</i>	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.

Integrationstyp zuordnen

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*), um eine neue Integration zu erstellen.

⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Integrationstyp*.

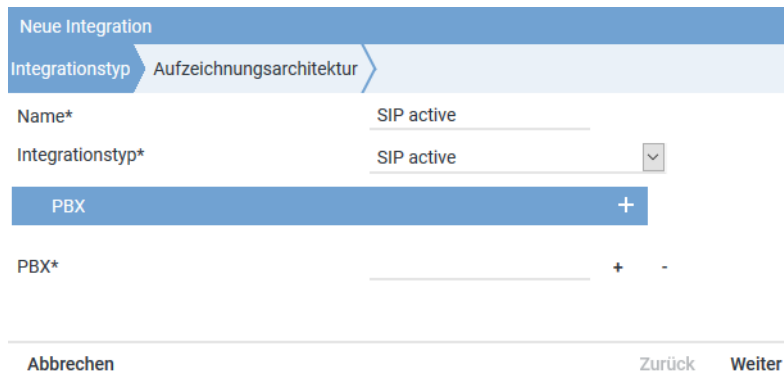



Abb. 53: Integrationstyp anlegen

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert
<i>Name</i>	Geben Sie in das Eingabefeld einen sprechenden Namen für die Integration ein. Dieser Name dient als Kennung dieser Integration im System.
<i>Integrationstyp</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste <i>Integrationstyp</i> den Eintrag <i>SIP active</i> aus.

Tab. 13: Integrationstyp anlegen

3. Um die PBX zuzuordnen, klicken Sie hinter dem Feld *PBX* auf die Schaltfläche .

⇒ Das Fenster *PBX* erscheint.

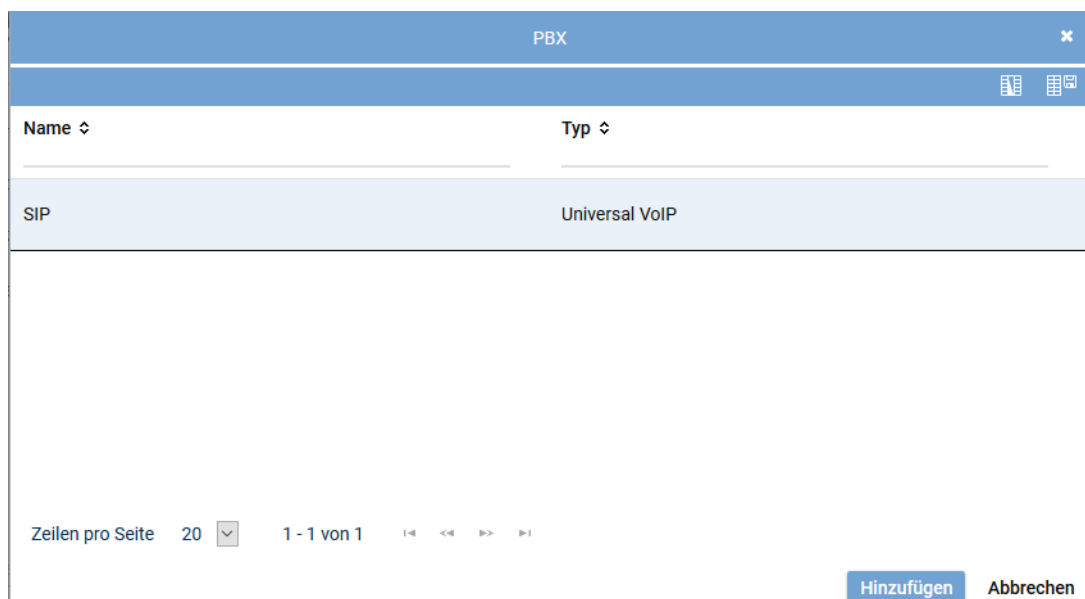


Abb. 54: PBX auswählen

4. Wählen Sie die entsprechende *PBX* aus der Liste der verfügbaren Telefonanlagen aus.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

Aufzeichnungsarchitektur zuordnen für All-in-one Basic

1. Klicken Sie in der Detailansicht unten rechts auf die Schaltfläche *Weiter*.
⇒ Die Registerkarte *Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

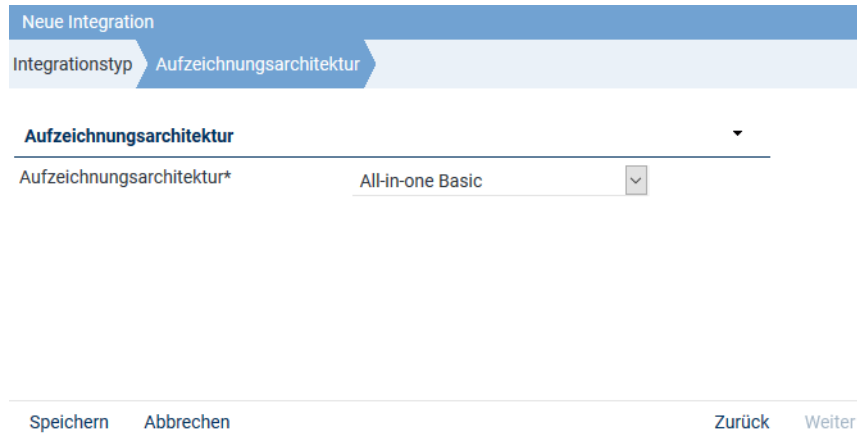


Abb. 55: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Basic


2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Aufzeichnungsarchitektur* die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus.



In der Dropdown-Liste erscheinen nur aktivierte Aufzeichnungsarchitekturen, in denen der passende Integrationstyp konfiguriert ist.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
⇒ Die Integration erscheint jetzt in der Hauptansicht.

Konfigurationsschritte


1. Klicken Sie vor dem Namen der neuen Integration auf das Symbol , um die Konfiguration der Integration zu vervollständigen.
⇒ Folgende Konfigurationsschritte erscheinen:

SIP active		SIP active		X	⚙
Schritt		Konfiguration			
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren		✓			⚙
Globale Aufzeichnungseinstellungen		X			⚙
Aufzeichnungsserver konfigurieren		X			⚙
Erweiterung konfigurieren		✓			⚙
Sonstige Einstellungen konfigurieren		✓			⚙

Abb. 56: Konfigurationsschritte der Integration

Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

Die Sektion *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* wurde mit den vorherigen Schritten bereits konfiguriert.

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Konfiguration anzuzeigen.
⇒ In der Detailansicht erscheint der Konfigurationsschritt mit der Information der hinterlegten Aufzeichnungsarchitektur.

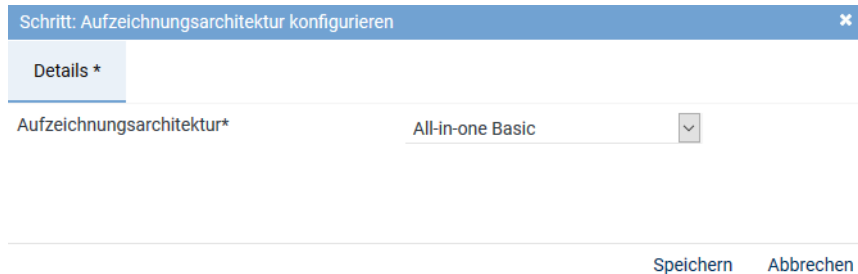


Abb. 57: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um Änderungen zu speichern und den Konfigurationsschritt zu beenden.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*, um den Konfigurationsschritt ohne Änderungen zu beenden.

Globale Aufzeichnungseinstellungen für All-in-one Basic


1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Globale Aufzeichnungseinstellungen* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen* erscheint.



Abb. 58: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen

2. Stellen Sie in der Registerkarte *Details* folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie das verwendete Transportprotokoll für die SIP-Signalisierung zwischen dem Aufzeichnungsserver und der PBX aus der Dropdown-Liste aus. Folgende Protokolle stehen zur Verfügung:</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p>
<i>Port SIP-Signalisierung</i>	<p>Geben Sie den Port für die SIP-Signalisierung ein, auf dem der Aufzeichnungsserver die Signalisierung erwartet.</p> <p>Standardwert für UDP und TCP ist 5060.</p> <p>Standardwert mit TLS-Verschlüsselung ist 5061.</p> <p>HINWEIS! Wenn Sie mehrere Integrationen nutzen möchten, müssen Sie für jede Integration einen anderen SIP-Port konfigurieren.</p> <p>HINWEIS! Wenn Sie für die Wiedergabe einen Media Streamer nutzen möchten, konfigurieren Sie dafür auch einen anderen SIP-Port. Falls es zu Problemen in der Kommunikation zum Media Streamer kommt, kann dies sonst Auswirkungen auf die Aufzeichnung haben.</p>
<i>SIP-Authentifizierung aktivieren</i>	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie die SIP-Digest-Authentifizierung nutzen möchten.
<i>Benutzername der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die SIP -Registrierung ein, z. B. 123456.
<i>Passwort der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie das Passwort ein, falls eine Authentifizierung für die SIP -Registrierung verwendet wird.
<i>PBX-Verbindung aktivieren</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn der Aufzeichnungsserver sich an der Telefonanlage registrieren soll.
<i>Ablauf der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie die Zeit in Sekunden ein, nach denen die SIP -Registrierung abläuft, z. B. 3600.
<i>PBX-IP-Adresse</i>	Geben Sie die IP-Adresse der Telefonanlage ein.
<i>PBX-Port</i>	Geben Sie den Port ein, auf dem die SIP-Signalisierung an die PBX gesendet wird. Standardwert ist 5060.
<i>SMS-Aufzeichnung aktivieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die SMS -Aufzeichnung nutzen möchten.

Tab. 14: Globale Aufzeichnungseinstellungen

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Registerkarte SIP-Header Tagging

- Falls Sie das SIP-Header Tagging konfigurieren möchten, klicken Sie auf die Registerkarte *SIP-Header Tagging*.

Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen ✕

Details * SIP-Header Tagging*

SIP-Header Konferenz-Initiator* FROM_HEADER ▾

SIP-Header Konferenz-Teilnehmer

TO_HEADER
 CONTACT_HEADER
 FROM_HEADER
 DIVERSION_HEADER
 X_CISCO_RECORDING
 HISTORY_INFO

Zusatzdaten ⇅ SIP-Header ⇅

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen ✕ Löschen

Speichern Abbrechen

Abb. 59: Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>SIP-Header Konferenz-Initiator</i>	Wählen Sie den SIP-Header aus, der die Extension des Konferenzinitiators beinhaltet.
<i>SIP-Header Konferenz-Teilnehmer</i>	Wählen Sie den SIP-Header aus, der die Extensions weiterer Konferenzteilnehmer beinhaltet.

Tab. 15: SIP-Header-Tagging konfigurieren



Mehrfachmarkierungen sind möglich, die Informationen werden dann aneinandergereiht in der entsprechenden Wiedergabeapplikation ausgegeben.

Um mehrere Einträge auszuwählen, markieren Sie die entsprechenden Einträge mit gedrückter [Strg] -Taste.

Um einen Eintrag abzuwählen, klicken Sie diesen erneut mit gedrückter [Strg] -Taste an.

3. Falls Sie individuelle Zusatzdaten konfigurieren möchten, die Sie zuvor im Zusatzdaten-Modul definiert haben, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen* in der Sektion *Zusatzdaten*.

⇒ Das Fenster *SIP-Zusatzdaten* erscheint.

SIP-Zusatzdaten ✕

Zusatzdaten* Universal Call ID ▾

SIP-Header*

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 60: SIP-Zusatzdaten



In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Konfiguration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.


4. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Zusatzdaten</i>	Wählen Sie den Anzeigenamen des Feldes aus der Dropdown-Liste aus, wohin die Information des SIP-Headers ausgegeben werden soll.
<i>SIP-Header</i>	Geben Sie hier die Quelle aus dem SIP-Header an, aus dem die Information extrahiert werden soll. Beachten Sie die genaue Schreibweise.

Tab. 16: SIP-Konversationsparameter konfigurieren

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um das Fenster zu schließen.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Konfiguration in diesem Schritt zu beenden.

Aufzeichnungsserver für All-in-one Basic konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).

⇒ Das Fenster *Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren* erscheint.



Abb. 61: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

2. Stellen Sie in der Registerkarte *Details* folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Konfigurierte IP-Adresse</i>	Hier wird die IP-Adresse angezeigt, die für diesen Aufzeichnungsserver konfiguriert ist und über die die aufzuzeichnenden Daten empfangen werden.
<i>IP-Adresse des Aufzeichnungsservers</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine der verfügbaren IP-Adressen des Aufzeichnungsservers für die Aufzeichnungsdaten aus.
<i>Minimaler Port</i>	Geben Sie hier den niedrigsten Port der Port-Range ein, der an der PBX konfiguriert ist und über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 20000.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Maximaler Port</i>	Geben Sie hier den höchsten Port ein, der an der PBX konfiguriert ist und über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 21000.

Tab. 17: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Bei dieser Aufzeichnungslösung ist es möglich, die Datenströme in Stereo aufzuzeichnen. Für die Stereo-Aufzeichnung müssen Sie 4 Ports einplanen, da für den RTP-Empfang nur gerade Ports verwendet werden.

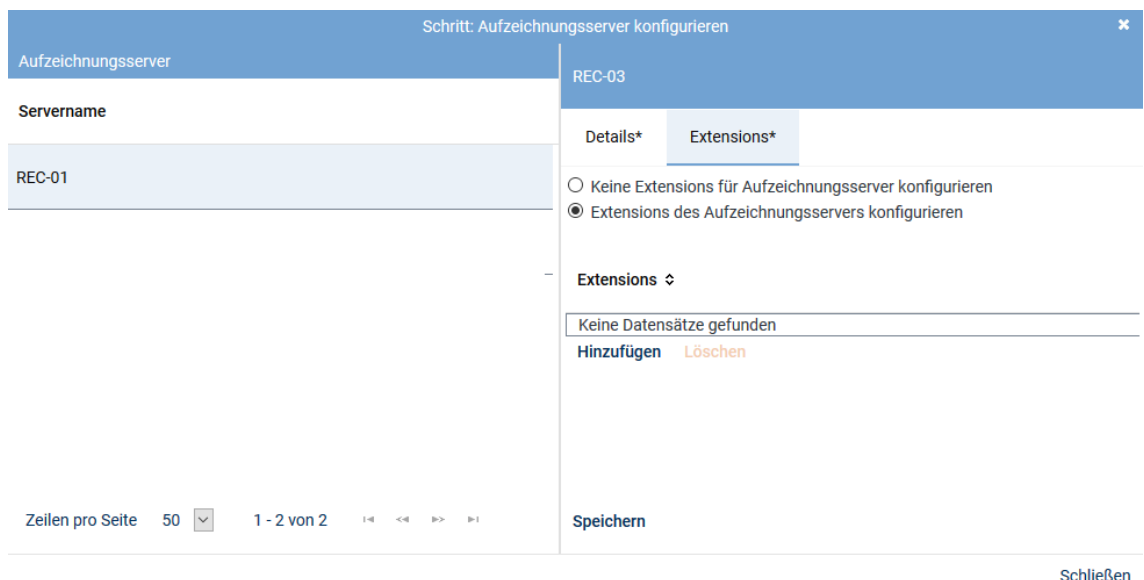
Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie auch mehr Speicherplatz einplanen.



Wenn Sie mehrere aktive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* für jede Integration einen anderen Portbereich konfigurieren.

Registerkarte Extensions

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.



Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren

Aufzeichnungsserver

REC-03

Servername

REC-01

Details* Extensions*

☐ Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren

☒ Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren

Extensions ▾

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Löschen

Zeilen pro Seite 50 1 - 2 von 2

Speichern

Schließen

Abb. 62: Registerkarte Extensions

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

<i>Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren</i>	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie in der PBX keine Extensions für den Aufzeichnungsserver konfiguriert haben.
<i>Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren</i>	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie in der PBX Extensions für den Aufzeichnungsserver konfiguriert haben und fügen Sie die Extensions hinzu.

2. Um Extensions hinzuzufügen, klicken Sie in der Tabelle *Extensions* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das Fenster *Extensions hinzufügen* erscheint.

Extensions hinzufügen
✕

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche
getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;
4000-4100)

9999

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 63: Extensions hinzufügen

3. Geben Sie im Fenster *Extensions hinzufügen* entweder eine einzelne Extension oder einen Extension-Bereich ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver an der Telefonanlage registrieren soll.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
5. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
6. Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren
✕

Aufzeichnungsserver

Servername

REC-01

REC-03
✕

Details*

Extensions*

☐ Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren

☒ Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren

Extensions ⇅

9999

Hinzufügen
Löschen

Speichern

Zeilen pro Seite 50 ▼
1 - 2 von 2

◀ < > ▶

Schließen

Abb. 64: Hinzugefügte Extensions

7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Erweiterung konfigurieren



Die Verwendung der Erweiterung in der Integration ist optional. Der Status der Konfiguration dieses Konfigurationsschrittes steht standardmäßig auf *Keine Auswahl* und ist damit vollständig konfiguriert. Sie können die Integration auch ohne die Verwendung einer Erweiterung aktivieren und nutzen.

Falls Sie eine erweiterte Applikation einsetzen, können Sie in diesem Konfigurationsschritt die erforderliche Grammatik in der entsprechenden Version auswählen. Zusätzlich können Sie die Verbindungsdaten und die Zusatzdaten konfigurieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.

Erweiterung konfigurieren für Sparkassen FI ISP (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von CTIconnect for Sparkassen FI ISP im deutschsprachigen Raum und muss nur konfiguriert werden, wenn die Erweiterung verwendet wird.



Die Erweiterung kann nicht in einer Failover-Architektur verwendet werden. Die Applikation Sparkassen FI ISP kann sich nur auf eine IP-Adresse verbinden.

Die Integration läuft in Kombination mit einer Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der Dienst CTIconnect for Sparkassen FI ISP empfängt von der PBX die Zusatzdaten und schickt diese an den Aufzeichnungsserver. Zusätzlich wird die Entscheidung zur Aufzeichnung, die vom Benutzer am Endgerät initiiert wird, über CTIconnect for Sparkassen FI ISP verarbeitet und an den Aufzeichnungsserver geschickt.

Sparkassen FI Interaktive Service Plattform

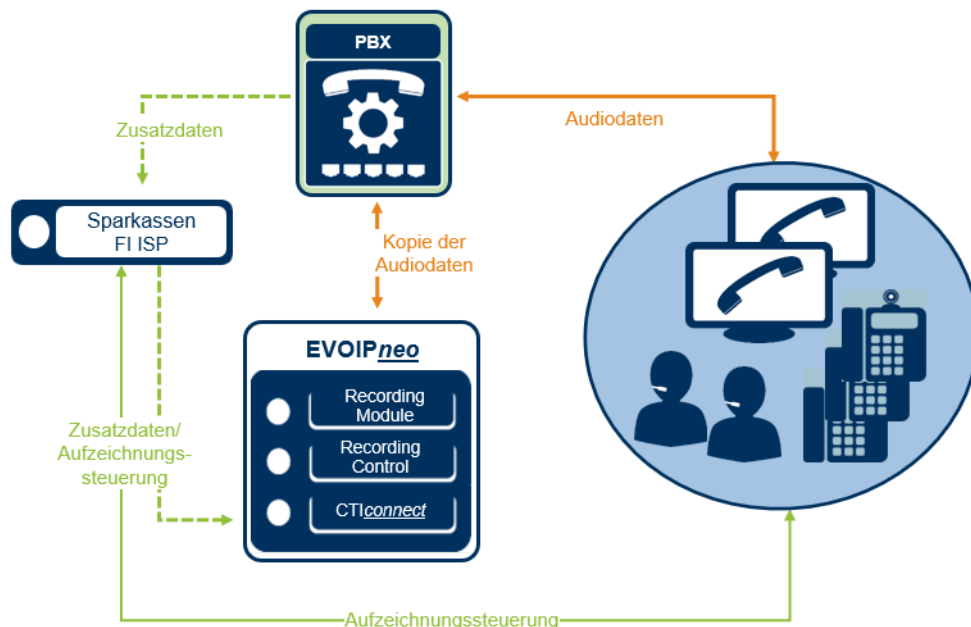



Abb. 65: Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Sparkassen FI ISP*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren ✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Sparkassen FI ISP

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive	
Grammatikname*	ISP Sparkassen FI	▼
Grammatikversion*	1.00.05	▼

Verbindungsdaten ▼

Listener Port*	3468
----------------	------

Zusatzdaten ▼

ID des Call Centers	Call Center ID	▼
ID des Calls aus Genesys	Universal Call ID	▼
Anmeldename des Kunden	User name	▼
Name des Kunden	Customer name	▼
Personennummer des Kunden	Kunden-ID	▼

Freie Zuordnung +

	Bitte auswählen...	▼	-
	Bitte auswählen...	▼	-
	Bitte auswählen...	▼	-

Speichern
Abbrechen

Abb. 66: Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Wählen Sie den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 18: CTIconnect-Modul konfigurieren



Für die Aufzeichnungssteuerung über die Erweiterung der Sparkassen FI ISP ist mindestens die Grammatikversion 1.00.05 erforderlich. Sollte die Grammatik in der Version noch nicht vorhanden sein, können Sie diese Grammatik importieren. Siehe [Kapitel "Grammatik importieren", S. 295](#).

Gruppenfeld Verbindungsdaten

Stellen Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* folgenden Parameter ein, die IP-Adresse zur PBX muss nicht eingegeben werden, da sich die PBX auf unseren Aufzeichnungsserver verbindet:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Listener Port</i>	Geben Sie hier den Port an, auf den sich die Erweiterung verbindet, z. B. 3468.

Tab. 19: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten



Diese Erweiterung wird nur im deutschsprachigen Raum eingesetzt, deshalb sind die Zusatzdaten auch nur in Deutsch verfügbar. Die Bezeichnungen der Felder beziehen sich auf die Belegung der Strings, die von der Schnittstelle geliefert werden.

Beim Einsatz von CTI connect for Sparkassen FI ISP werden folgende Zusatzdaten mit dem Protokoll mitgeliefert:

- *ID des Call Centers*
- *ID des Calls aus Genesys*
- *Anmeldename des Kunden*
- *Name des Kunden*
- *Personennummer des Kunden*

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.



In den Dropdown-Listen werden nur die Zusatzdaten angezeigt, die Sie vorher im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und verfügbar gemacht haben. Die Anzeigenamen erscheinen dann in den Spaltenüberschriften in den Playern.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Zusatzdaten-Modul*.


1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern der Such- und Wiedergabeapplikationen zuzuordnen.



Abb. 67: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
- *End time*
- *Duration*
- *Calling Party Phone Number*

- *Called Party Phone Number*
 - *Conversation Direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
 5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



Informationen zum Recording-Planner-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.


Erweiterung konfigurieren für OpenScape Contact Center (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von OpenScape Contact Center und muss nur konfiguriert werden, wenn ein OpenScape Contact Center verwendet wird.

Die Integration läuft in Kombination mit einer Unify-Telefonanlage, die für die Aufzeichnung zuständig ist. Der CTI~~connect~~-Dienst empfängt über den SDK-Link am OpenScape Contact Center die Konversationsereignisse der Agenten und schickt die Zusatzdaten an den EVOIP~~neo~~-Aufzeichnungsdienst.

Informationen zur Konfiguration des OpenScape Contact Center finden Sie unter [Kapitel "OpenScape Contact Center konfigurieren \(optional\)"](#), S. 398.

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung OpenScape Contact Center.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ OpenScape Contact Center

CTIconnect-Modul

Typ CTIconnect passive

Grammatikname* Unify OpenScape Contact Center ▾

Grammatikversion* 1.00.04 ▾

Verbindungsdaten ▾

Verbindungsdaten

6000@192.168.170.29

[Hinzufügen](#)
[Bearbeiten](#)
[Löschen](#)

Zusatzdaten ▾

Business Unit Business Unit ▾

Department Department ▾

Department Key Department Key ▾

Call ID Universal Call ID ▾

To Party To Party ▾

ACD Group Number ACD Group Number ▾

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen...
▾
-

Bitte auswählen...
▾
-

Speichern
Abbrechen

Abb. 68: Erweiterung für OSCC konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Wählen Sie den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 20: CTIconnect-Modul konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In der Tabelle Verbindungsdaten können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

Falls Sie mehrere Verbindungen konfigurieren, werden bei der Aufzeichnungslösung mit OpenScape Contact Center gleichzeitig mehrere Verbindungen zu unterschiedlichen Business Units aufgebaut.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

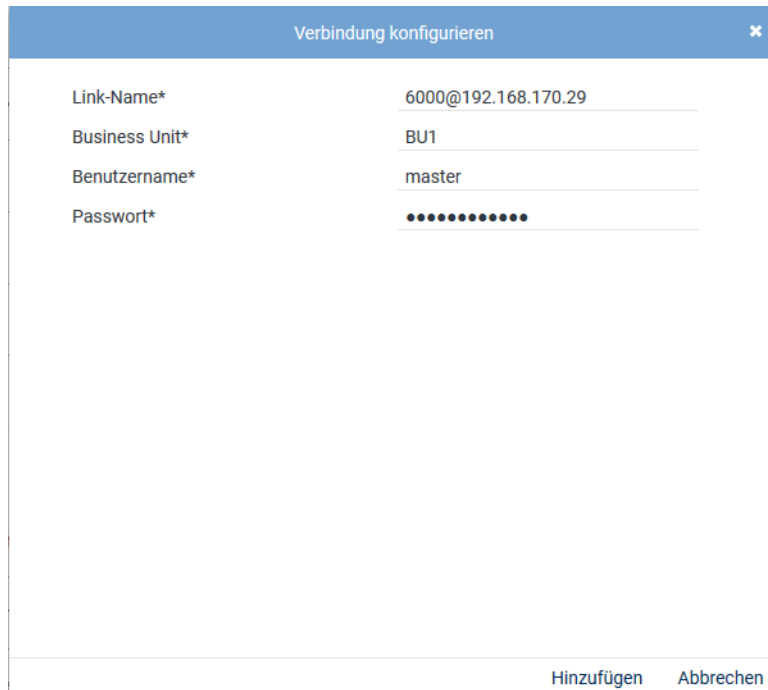


Abb. 69: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Link-Name</i>	Tragen Sie den Link zum OSCC -Server im Format <i>osccport@ascserver</i> ein. Der Standardwert für den OSCC -Port ist 6000 und der Name des OSCC -Servers wird normalerweise in Kleinbuchstaben geschrieben. Ein gültiger Link sieht z. B. so aus: 6000@osccv7r3. Stellen Sie sicher, dass der Servername (z. B. osccv7r3) zu einer IP-Adresse aufgelöst werden kann. Prüfen Sie, ob die Adresse über den Ping-Befehl erreicht werden kann. Alternativ kann auch die IP-Adresse angegeben werden.
<i>Business Unit</i>	Der standardmäßig vergebene Name für eine Business Unit ist <i>default</i> . Dies ist ein vordefinierter Name für die Business Unit nach einer neuen OSCC -Server-Installation. Geben Sie hier den tatsächlichen Namen der Business Unit ein, der weiterhin verwendet werden soll.
<i>Benutzername</i>	Legen Sie einen gültigen Benutzer für die Business Unit an, die Sie auf dem OSCC -Server angelegt haben, damit der CTIconnect -Dienst die Verbindung zum OSCC -Server aufbauen kann. Siehe Kapitel "Benutzer für CTIconnect anlegen", S. 398 .
<i>Passwort</i>	Geben Sie das Passwort für den Benutzer für die Business Unit ein.

Tab. 21: Verbindungsdaten konfigurieren

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Eingaben zu speichern und das Fenster zu schließen.
4. Um weitere Verbindungen zu konfigurieren, wiederholen Sie die Konfigurationsschritte dementsprechend.

Gruppenfeld Zusatzdaten

Beim Einsatz von CTI^{connect} for Unify OpenScape Contact Center werden folgende Zusatzdaten standardmäßig mit dem Protokoll mitgeliefert:

- *Business Unit*
- *Department*
- *Department Key*
- *Call ID*
- *To Party*
- *ACD Group Number*

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

Hier können Sie die Datenbankfelder für die Zusatzdaten zuordnen, die vom **OSCC** geliefert werden. Die Kontaktdaten der verarbeiteten Kontakte von OpenScape Contact Center stellen eine Liste von Schlüssel-/Wert-Paaren dar. Das Schlüsselwort dieses Schlüssel-/Wert-Paares ist frei wählbar und kann kundenspezifisch angepasst werden. Falls Sie mehrere Wörter zusammen verwenden möchten, vermeiden Sie Leerzeichen. Setzen Sie Unterstriche statt Leerzeichen, z. B. *ACD_Gruppe*.

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern der Such- und Wiedergabeapplikationen zuzuordnen.



Abb. 70: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste einen konfigurierten Anzeigenamen des Zusatzdatentyps aus, der als Spaltenüberschrift in den Playern erscheinen soll. Hier können Sie nur die Anzeigenamen für die Zusatzdaten auswählen, die Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und verfügbar gemacht haben.
4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol **+** (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
5. Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf das Symbol **×** in der entsprechenden Zeile.

6. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Erweiterung konfigurieren für Genesys T-Server (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von Genesys T-Servern und muss nur konfiguriert werden, wenn Sie Genesys T-Server verwenden.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der CTIconnect-Dienst empfängt vom Genesys Configuration Server die Information welchem Genesys T-Server die Monitorpunkte zugeordnet sind. Die Monitorpunkte müssen sich an dem jeweiligen Genesys T-Server registrieren. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der jeweilige Genesys T-Server alle Konversationsereignisse und Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

CTIconnect for Genesys T-Server

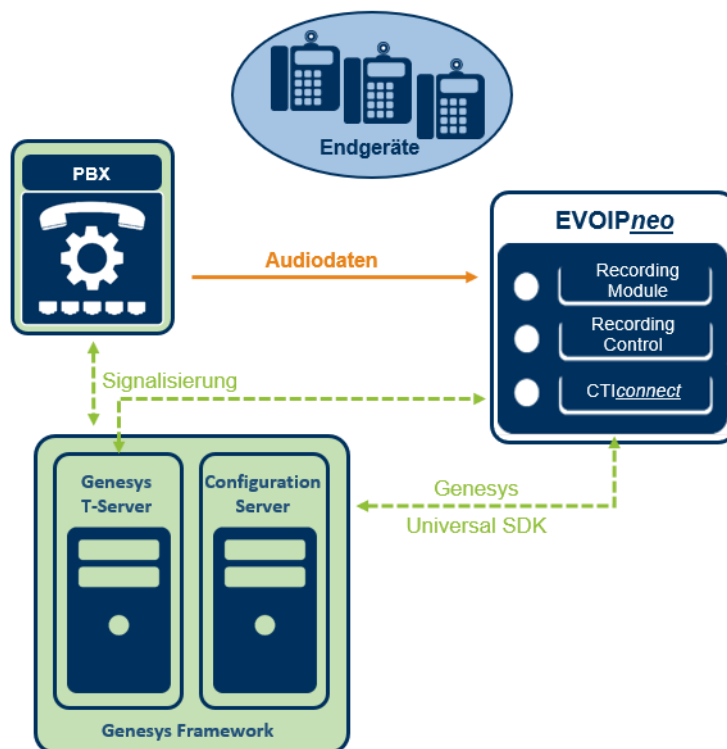


Abb. 71: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 399](#).

Die Genesys-Erweiterung verwendet zur eindeutigen Identifikation der aufzuzeichnenden Konversationen entweder eine eindeutige Call-ID oder die Extension, um die aufzuzeichnenden Konversationen eindeutig zu identifizieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.

Für die Verwendung von CTIconnect for Genesys T-Server wird ein Genesys Framework mit T-Servern und Genesys Configuration Servern benötigt.


Standardmäßig ist als Identifier das Genesys-Datenfeld *CallID* voreingestellt. Falls von der Genesys-Erweiterung ein anderes Datenfeld zur internen Steuerung herangezogen werden soll, kann dies in der Konfigurationsdatei *basic.pif.properties* eingestellt werden.

Konfigurationsdatei für Genesys-Erweiterung anpassen

Die Auswahl des Datenfeldes, das von der Genesys-Erweiterung verwendet werden soll, erfolgt über den Parameter *pifgenesys.call_identifizier*.

1. Um den Identifizier anzupassen, wechseln Sie im Windows Explorer in den Pfad *C:\ASC Product Suite\data\CTIConnectForGenesysT*
2. Öffnen Sie die Datei *basic.pif.properties*.
3. Geben Sie für den Parameter *pifgenesys.call_identifizier* das entsprechende Datenfeld ein.
4. Speichern Sie die Änderungen in der Datei ab.
5. Starten Sie nach der Änderung die Aufzeichnungsarchitektur neu.

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Genesys T-Server*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Genesys T-Server

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	standard ▼
Grammatikversion*	1.15.00 ▼
T-Server-Redundanz*	HAconnect ▼
Config-Server-Redundanz*	Warm Standby ▼
T-Server-Applikationsname	<input type="text"/>
T-Server-Passwort	<input type="password"/>

Verbindungsdaten

Configuration Server: Name

192.168.169.178

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen... ▼
-

Speichern Abbrechen

Abb. 72: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Typ</i>	Hier wird der Typ des CTI <u>connect</u> -Moduls angezeigt
<i>Grammatikname</i>	Wählen Sie die entsprechende Grammatik aus.
<i>Grammatikversion</i>	Wählen Sie die entsprechende Grammatikversion aus.
<i>T-Server-Redundanz</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
<i>Config-Server-Redundanz</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
<i>T-Server-Applikationsname</i>	Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist. Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTI <u>connect</u> -Modul am Genesys T-Server anmelden soll. Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.
<i>T-Server-Passwort</i>	Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist. Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTI <u>connect</u> -Modul am Genesys T-Server anmelden soll. Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.

Tab. 22: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

Configuration Server: Name*	192.168.169.178
Configuration Server: Port*	2020
Configuration Server: Benutzername*	default
Configuration Server: Passwort*	●●●●●●●●
Applikationsname*	default
Mandantenname*	Resources

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 73: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Configuration Server: Name</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Rechners ein, auf dem der Genesys Configuration Server läuft.
<i>Configuration Server: Port</i>	Geben Sie hier den Port des Genesys Configuration Servers ein.
<i>Configuration Server: Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Configuration Server: Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Applikationsname</i>	Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver am Genesys Configuration Server anmeldet. Standard ist <i>default</i> .
<i>Mandantenname</i>	Geben Sie hier den Namen des/der Genesys-Mandanten ein, von welchen die Konfigurationsdaten abgefragt werden sollen. Standardeingabe ist <i>Resources</i> . Es ist die komma-separierte Eingabe von mehreren Mandanten möglich.

Tab. 23: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von Genesys T-Server standardmäßig mitgeliefert:

- *CallID*
- *ANI*
- *CallUuid*
- *DNIS*



Weitere Zusatzdaten hängen von der Konfiguration der Genesys T-Server ab. Prüfen Sie die Liste *AttributeUserData* in den Tracefiles, um festzustellen, welche weiteren Zusatzdaten von den Genesys T-Servern geliefert werden. Setzen Sie bei der Konfiguration von kundenspezifischen Zusatzdaten den Zusatz *UserData* vor den Zusatzdatentyp, z. B. für *RTargetAgentGroup* müssen Sie *UserDataRTargetAgentGroup* konfigurieren.

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.



In den Dropdown-Listen werden nur die Zusatzdaten angezeigt, die Sie vorher im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und verfügbar gemacht haben. Die Anzeigenamen erscheinen dann in den Spaltenüberschriften in den Playern.


Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Zusatzdaten-Modul*.

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern der Such- und Wiedergabeapplikationen zuzuordnen.



Abb. 74: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
 - *End time*
 - *Duration*
 - *Calling Party Phone Number*
 - *Called Party Phone Number*
 - *Conversation Direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.

5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.




Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



Informationen zum Recording-Planner-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.

Sonstige Einstellungen konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).

⇒ Das Fenster Schritt: *Sonstige Einstellungen* erscheint

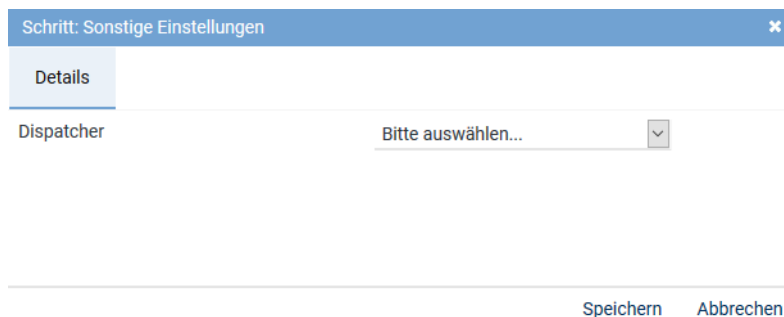


Abb. 75: Sonstige Einstellungen konfigurieren

2. Stellen Sie folgenden Parameter ein:


Parameter	Beschreibung
<i>Dispatcher</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das zuvor angelegte Zusatzdatenfeld aus, mit dem die Teilnehmerinformation verknüpft werden soll.





In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

Integration aktivieren

Die Integration kann erst aktiviert werden, wenn die Konfiguration vollständig ist.




Wenn nicht alle Konfigurationsschritte vollständig durchgeführt wurden, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*Unvollständig*).

Wenn die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde, erscheint in der Zeile des jeweiligen Schrittes in der Spalte *Konfiguration* das Symbol  (*Vollständig*).

Sind alle Einstellungen vollständig, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*OK*).

SIP active	SIP active	✗	✓
Schritt	Konfiguration		
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	✓		
Globale Aufzeichnungseinstellungen	✓		
Aufzeichnungsserver konfigurieren	✓		
Erweiterung konfigurieren	✓		
Sonstige Einstellungen konfigurieren	✓		

Abb. 76: Integration aktivieren

1. Markieren Sie die Integration in der Hauptansicht, damit das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiv wird.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (Aktivieren), um die Integration zu aktivieren.
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (Aktiv).





+ ✗   Integration ▾ Allgemein ▾			
Name ▾	Typ ▾	Aktiv ▾	Status ▾
 SIP active	SIP active	✓	

Abb. 77: Aktivierte Integration



Falls Sie mehrere Telefonanlagen einsetzen, können Sie mehrere Integrationen mit der gleichen Aufzeichnungsarchitektur anlegen und aktivieren.



Falls Sie den Testzeitraum nutzen und nach dessen Ablauf keine gültige Lizenzdatei im System vorhanden ist, werden alle Integrationen deaktiviert. Nachdem Sie eine gültige Lizenzdatei eingespielt haben, müssen Sie die Integrationen erneut aktivieren.






Mit der Aktivierung der Standardkonfiguration startet eine Bulk-Aufzeichnung.

Um eine Einschränkung der Aufzeichnung auf spezielle Endgeräte zu treffen, kann der Mandant in der System Configuration den Recording Planner konfigurieren.

Integration deaktivieren/löschen

Um die Integration löschen zu können, muss diese deaktiviert sein.

1. Um die Integration zu deaktivieren, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (Deaktivieren).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (Inaktiv).
⇒ In der Symbolleiste wird das Symbol  (Löschen) aktiv.




Integration			
Name	Typ	Aktiv	Status
SIP active	SIP active		

Abb. 78: Integration deaktivieren

- Klicken auf das Symbol  (Löschen) und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage, um die Integration zu löschen.

7.1.2.2 Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Failover

7.1.2.2.1 Aufzeichnungsarchitektur anlegen

Beginnen Sie die Konfiguration im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul, da für die weitere Konfiguration eine aktivierte Aufzeichnungsarchitektur erforderlich ist.

Im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul werden die Aufzeichnungsserver, die Aufzeichnungsarten sowie die Integrationstypen zugeordnet.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Aufzeichnungsarchitekturen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

ASC

System Configuration

Setup

Server

Aufzeichnungsarchitekturen

PHONEapp

PBX

Telefone

TDM-Hardware ASC

TDM-Hardware Andere

Integrationen

Aufzeichnungsimport

Zusatzdaten

Powered by

ASC Technologies AG

v6.0.0-0.0

SYSTEM PROVIDER

+

×

Allgemein






Name	Typ	Aktiv	Standby ak
Keine Datensätze gefunden			

Zeilen pro Seite

50

0 - 0 von 0

Abb. 79: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

Name	Name der Aufzeichnungsarchitektur
Typ	Typ der Aufzeichnungsarchitektur
Aktiv	<p>Zeigt an, ob die Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist und zur Aufzeichnung bereit ist.</p> <p> = Aufzeichnungsarchitektur ist aktiv und zur Aufzeichnung bereit. Sie kann über das Symbol  (Deaktivieren) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p> = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiviert werden.</p>
Standby aktiv	<p>Zeigt an, ob in der Aufzeichnungsarchitektur für eine oder mehrere der Aufzeichnungskomponenten der Standby-Server aktiv ist.</p> <p> = Mindestens 1 Standby-Server ist aktiv.</p>

	✗ = Es ist kein Standby-Server aktiv bzw. es wurde kein Standby-Server definiert.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Einstellungen für die Aufzeichnungsarchitektur zuletzt aktualisiert wurden.






HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Aufzeichnungsarchitekturen-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 80: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul


	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Erstellen</i>	Legt eine neue Aufzeichnungsarchitektur an.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. Die Aufzeichnungsarchitektur wird aus der Liste der Hauptansicht entfernt. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen löschen, die inaktiv sind und die keiner Integration bzw. keinem Server für den Import zugeordnet sind.
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur.
	<i>Deaktivieren</i>	Deaktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen deaktivieren, die keiner aktiven Integration und keinem aktiven Import zugeordnet sind.
<i>Aufzeichnungsarchitekturen</i>	<i>Standbyverwaltung</i>	Der Menüpunkt ist nur verfügbar bei Aufzeichnungsarchitekturen mit Failover-Möglichkeiten. Über den Menüpunkt Standby-Verwaltung können Sie ein Fenster öffnen, in dem Sie für Architekturen mit Failover-Konzepten manuell festlegen können, welcher Server aktiv sein soll.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Aufzeichnungsarchitektur All-in-one Failover anlegen

Wenn der Ausfall der Aufzeichnung mit einem Standby-Aufzeichnungsserver aufgefangen werden soll, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur vom Typ *All-in-one Failover* anlegen.

1. Um eine neue Aufzeichnungsarchitektur zu erstellen, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf das Symbol  (*Erstellen*).

⇒ Das Fenster *Neue Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

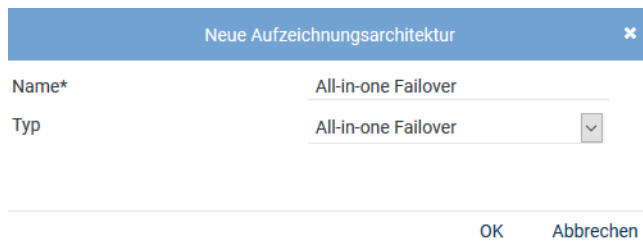


Abb. 81: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Failover

2. Geben Sie in das Eingabefeld *Namen* einen sprechenden Namen für die Aufzeichnungsarchitektur ein.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Typ* den Aufzeichnungsarchitekturtyp *All-in-one Failover* aus.

HINWEIS! In der Dropdown-Liste sind nur die unterstützten Aufzeichnungsarchitekturtypen verfügbar.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.

⇒ Die Eingaben erscheinen jetzt in der Detailansicht.

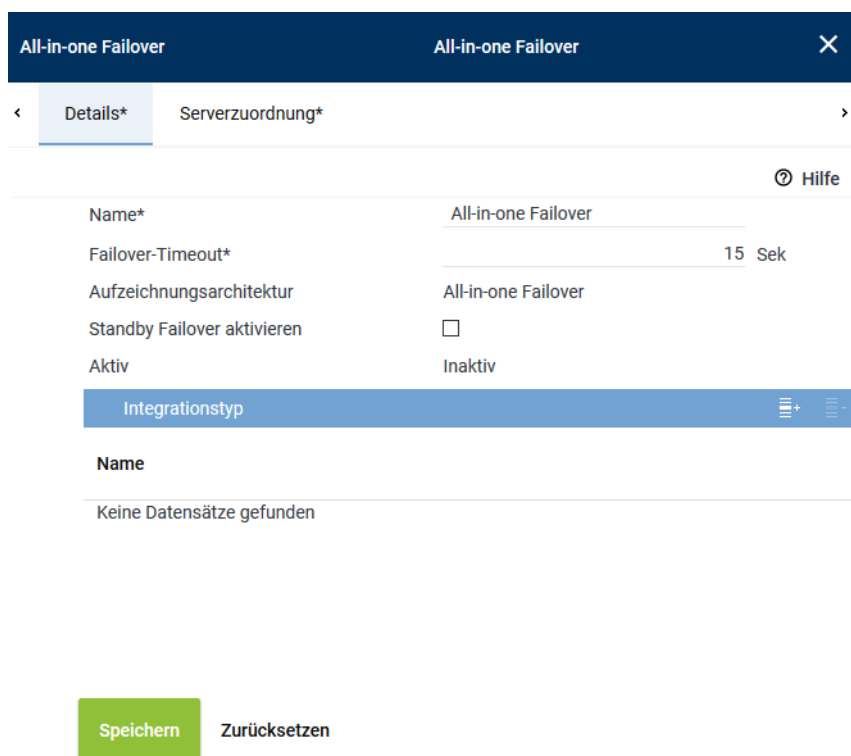



Abb. 82: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - All-in-one Failover

Da für den aktiven Aufzeichnungsserver Standby-Komponenten konfiguriert sein können, kann bei dieser Aufzeichnungsarchitektur auch ein Failover-Timeout konfiguriert werden. Weitere Informationen zur Failover-Konfiguration siehe [Kapitel "Standby-Verwaltung für Failover-Architekturen"](#), S. 387.

<i>Failover-Timeout</i>	<p>Setzen Sie den Timeout auf mindestens 15 Sekunden, bis der Failover-Prozess greifen soll. Je nach Umfang der Systemarchitektur kann es sinnvoll sein, den Timeout dementsprechend noch höher einzustellen. Der Timeout bestimmt, wie lange in einem Fehlerfall gewartet wird, bis der Failover-Prozess startet. Wenn der Zustand sich in dieser Zeit wieder auf OK ändert, wird der Failover-Prozess nicht ausgelöst.</p> <p>HINWEIS! Prüfen Sie diese Parameter nach einem Update und setzen Sie den Timeout gegebenenfalls wieder auf 15 Sekunden.</p>
<i>Standby Failover aktivieren</i>	<p>Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie möchten, dass bei einem Fehlerfall des Standby-Servers wieder auf den Primär-Server zurückgeschaltet werden soll.</p> <p>HINWEIS! Das Umschalten erfolgt ohne Prüfung, ob die Primär-Datenbank wieder reibungslos läuft. Dadurch kann es vorkommen, dass sich beide Datenbanken in einem undefinierten Zustand befinden.</p> <p>HINWEIS! Nach dem Umschalten vom Standby-Server auf den ursprünglichen Primär-Server wird diese Option deaktiviert. Wenn die Umschaltung beim nächsten Fehlerfall wieder automatisch erfolgen soll, müssen Sie die Option wieder aktivieren.</p>
<i>Aktiv</i>	Zeigt den Status der Aufzeichnungsarchitektur an.

Integrationstyp hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Integrationstyp* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
⇒ Das Fenster *Integrationstyp* erscheint.

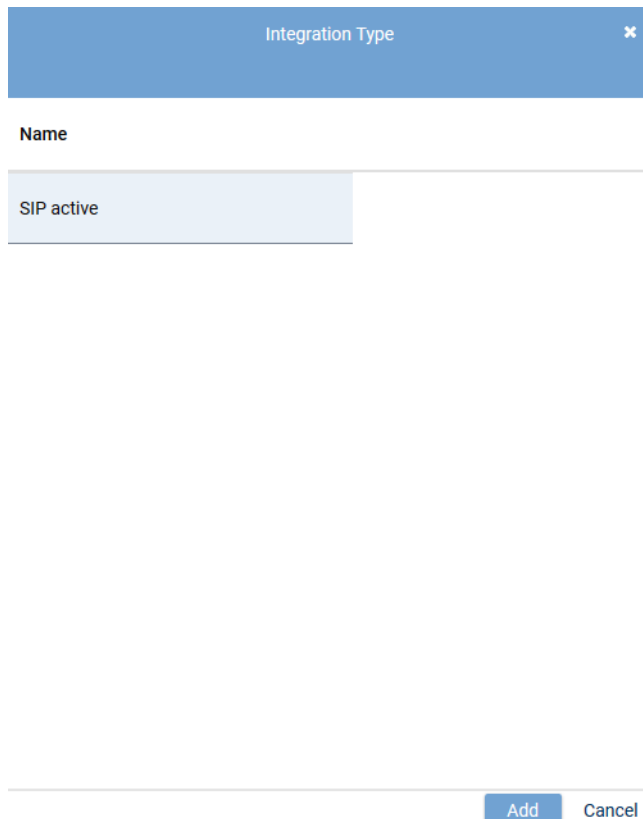


Abb. 83: Integrationstyp auswählen



Es werden nur Integrationstypen angezeigt, für die im System Lizenzen vorhanden sind und die den ausgewählten Architekturtyp unterstützen.

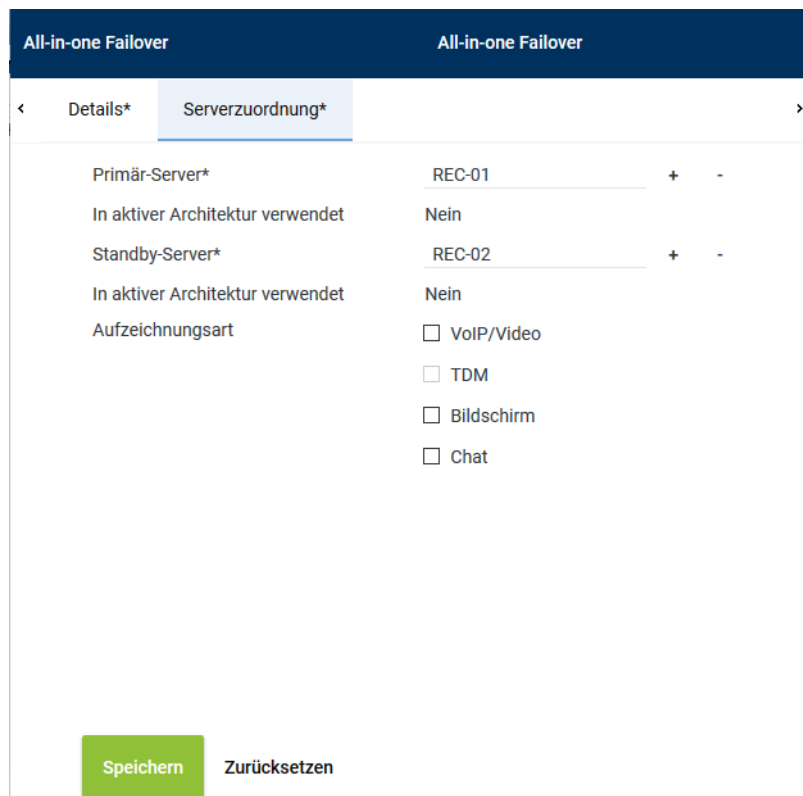


Sie können einer Aufzeichnungsarchitektur beliebig viele Integrationstypen zuordnen.

- Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Integrationstypen *SIP active* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Integrationstyps erscheint nun in der Liste im Detailfenster.

Server zuordnen für All-in-one Failover Recording

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Serverzuordnung*, um der Aufzeichnungsarchitektur *All-in-one Failover Recording* die Aufzeichnungsserver zuzuordnen.



All-in-one Failover	
<div> <div>Details*</div> <div>Serverzuordnung*</div> </div>	
Primär-Server*	REC-01 + -
In aktiver Architektur verwendet	Nein
Standby-Server*	REC-02 + -
In aktiver Architektur verwendet	Nein
Aufzeichnungsart	<input type="checkbox"/> VoIP/Video <input type="checkbox"/> TDM <input type="checkbox"/> Bildschirm <input type="checkbox"/> Chat
<div> <div>Speichern</div> <div>Zurücksetzen</div> </div>	

Abb. 84: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** neben dem Eingabefeld *Primär-Server*.
⇒ Das Fenster *Server* erscheint.

Server
✕

📄
📅

Name ↕	IP-Adresse ▲	Pfad ↕
REC-01	192.168.173.171	C:\
REC-02	192.168.173.172	C:\

Zeilen pro Seite

20
▼

1 - 8 von 8

1-4
<<
>>
5-8

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 85: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel

3. Wählen Sie den *Primär-Server* aus.



Ein Server kann zwar in mehreren Aufzeichnungsarchitekturen konfiguriert werden, aber Aufzeichnungsarchitekturen mit demselben Server können Sie nicht gleichzeitig aktivieren. Falls Sie mehrere Aufzeichnungsarchitekturen gleichzeitig aktivieren möchten, müssen Sie dafür verschiedene Server einsetzen.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.

5. Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche *-*.

6. Wiederholen Sie die Schritte und wählen Sie im Eingabefeld *Standby-Server* den Server aus, der im Fehlerfall den Failover-Betrieb übernimmt.

7. Aktivieren Sie über die Kontrollkästchen die Aufzeichnungsart, die Sie für diese Server nutzen möchten.

Aufzeichnungsart

☒ VoIP/Video

☒ TDM

☒ Bildschirm

☒ Chat

Speichern
Zurücksetzen




Abb. 86: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren



Sie können mehrere Aufzeichnungsarten aktivieren, wenn die Integration dafür ausgelegt ist und Sie die entsprechenden Lizenzen eingespielt haben.

8. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verworfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

1. Wenn alle Server zugeordnet sind, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
2. Markieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
3. Um die Aufzeichnungsarchitektur zu aktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Aktiv*).










     Aufzeichnungsarchitekturen ▾ Allgemein ▾			
Name ▾	Typ ▾	Aktiv ▾	Standby aktiv ▾
All-in-one Failover	All-in-one Failover		

Abb. 87: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

4. Um die Aufzeichnungsarchitektur bei Bedarf zu deaktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Deaktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Inaktiv*).



Die Aufzeichnungsarchitektur muss aktiviert sein, damit die Konfiguration der Integration durchgeführt werden kann.



Bei einem Update wird die Aufzeichnungsarchitektur gestoppt und deaktiviert. Kontrollieren Sie nach dem Update, dass die Aufzeichnungsarchitektur wieder aktiviert ist.



Für alle Aufzeichnungsarchitekturen mit Failover-Komponenten können Sie über die Standby-Verwaltung die Standby-Komponenten verwalten. Dies gilt auch für Multi-Server Recording und Multi-Server Parallel Recording Systeme, falls für diese Server Redundanzoptionen zur Verfügung stehen. Siehe [Kapitel "Standby-Verwaltung für Failover-Architekturen", S. 387](#).



Falls Sie nachträglich eine Erweiterung für die Integration installieren, müssen Sie nach dem Einspielen der Lizenz die Aufzeichnungsarchitektur deaktivieren und erneut aktivieren.

7.1.2.2.2 Server konfigurieren

Jeder Server in Ihrem Netzwerk, auf dem die *neo*-Software installiert ist, wird automatisch als Server des Aufzeichnungssystems erkannt und in der Hauptansicht des Server-Moduls angezeigt. Im Server-Modul können Sie die Verwendungszwecke der Server Ihres Aufzeichnungssystems konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Server*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

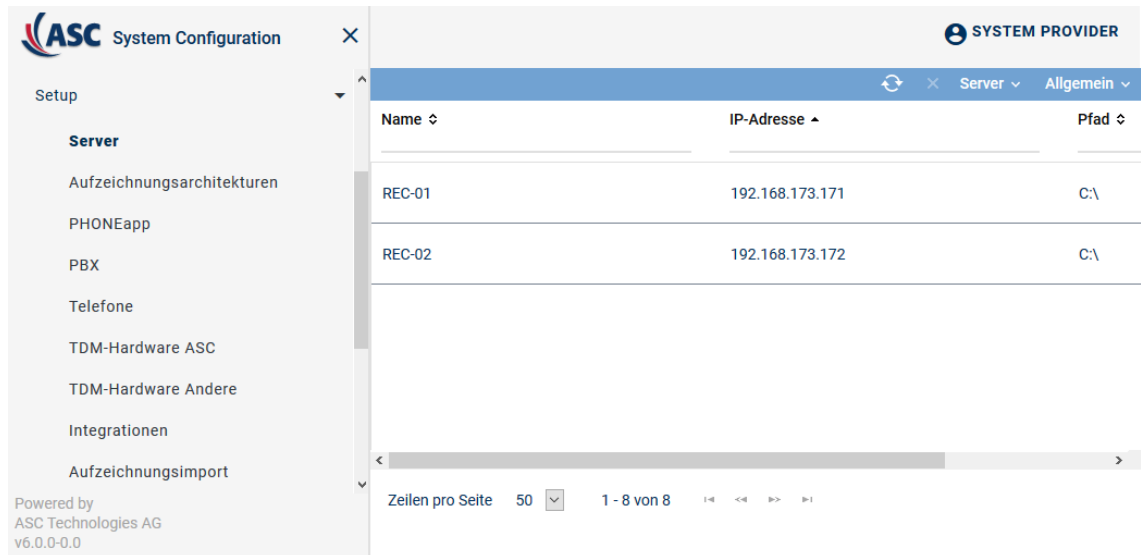


Abb. 88: Server - Hauptansicht

Je nach Konfiguration der Spalten werden folgende Informationen in der Hauptansicht angezeigt:

<i>Name</i>	Zeigt den Namen des Servers.
<i>IP-Adresse</i>	Zeigt die IP-Adresse des Servers.
<i>Pfad</i>	Zeigt den Pfad des Servers.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem der Server eingerichtet wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Einstellungen für den Server zuletzt aktualisiert wurden.



HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Server-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 89: Symbolleiste Server-Modul

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Serverkonfiguration. Diese Funktion ist dazu gedacht, die Serverkonfiguration zu löschen, wenn die Hardware eines Servers entfernt wurde und keine Verbindung mehr zum <i>neo</i> -System besteht.
<i>Server</i>	<i>Server-Standorte verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 85 .
	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können, siehe Kapitel "NTP-Server verwalten", S. 102 .
	<i>Synchronisationskonfigurationen verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Synchronisationskonfigurationen verwalten können.
<i>Allgemein</i>	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können:

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen.
<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle Suchfilter zurück, so dass in der Hauptansicht wieder alle Datensätze angezeigt werden.
<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

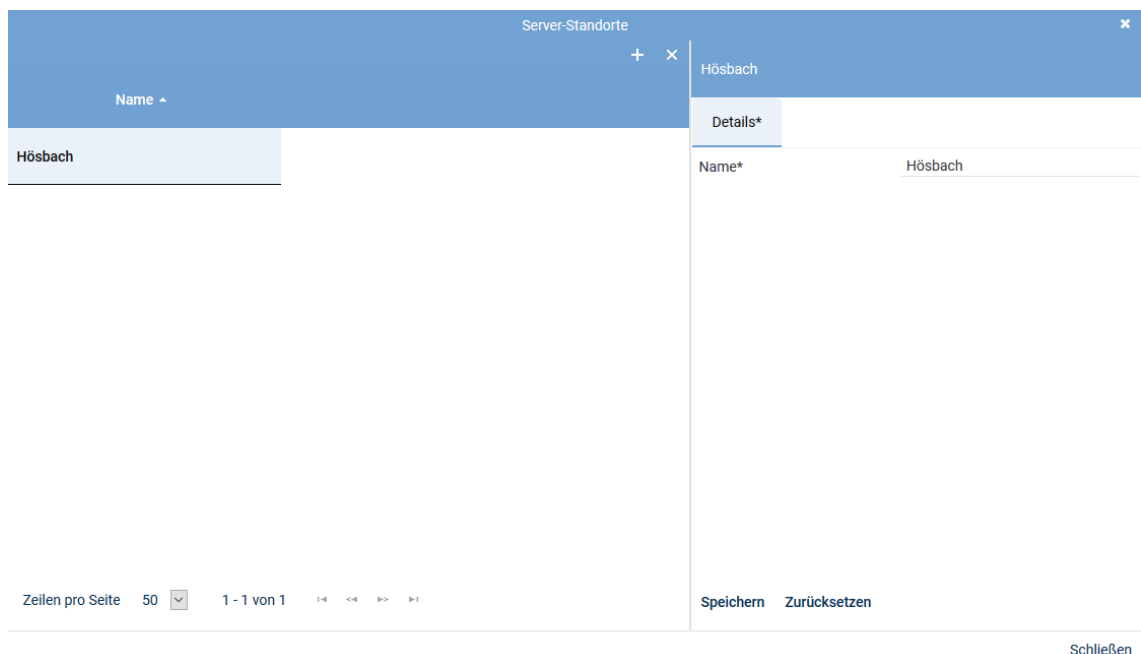
Server-Standorte verwalten

Sie können eine Liste der Server-Standorte anlegen und verwalten. In der Registerkarte *Details* können Sie diese Standorte den Servern zuordnen.

Server-Standort hinzufügen


1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.

⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.



Schließen

Abb. 90: Server-Standort hinzufügen

2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

5. Um weitere Standorte anzulegen, wiederholen Sie die letzten 3 Schritte.
6. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Server-Standort löschen



Ein Server-Standort kann nur gelöscht werden, wenn er nicht zugeordnet ist. Um einen Server löschen zu können, müssen Sie vorher eventuelle Zuordnungen löschen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.
2. Wählen Sie den Standort aus, den Sie löschen möchten.

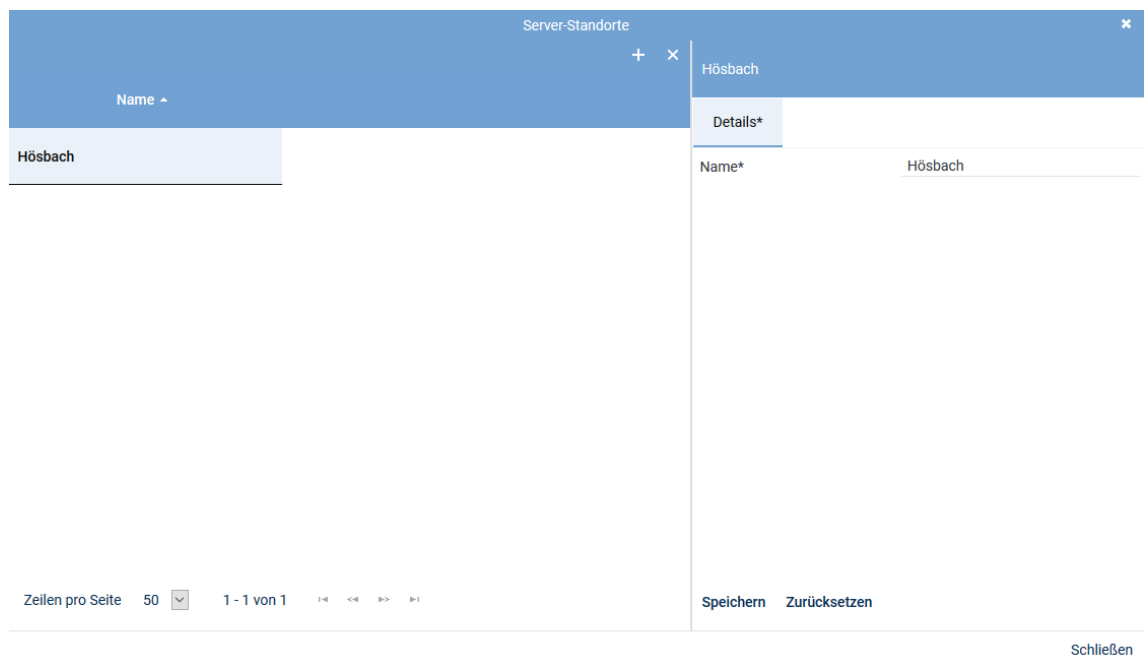



Abb. 91: Server-Standort löschen

3. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters auf das Symbol  (*Löschen*).
4. Um weitere Standorte zu löschen, wiederholen Sie die letzten beiden Schritte.
5. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Registerkarte Details

1. Um den Server zu konfigurieren, wählen Sie in der Hauptansicht den Eintrag des entsprechenden Servers aus.
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.
Die Informationen *Name* und *Konfigurierte IP-Adresse* sind bei der Installation schon angegeben worden und werden hier nur angezeigt.

<
Details*
Verwendung*
Media Streamer
Wiedergabeserver-Adresszuordnung
>

Hilfe

Name	REC-01
Konfigurierte IP-Adresse	192.168.173.171
IP-Adresse*	192.168.173.171 <input type="button" value="v"/>
Server-Standort	Hörsbach <input type="button" value="v"/>

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 92: Server - Registerkarte Details

- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die IP-Adresse aus, die im System als Standard-Adresse des Servers verwendet werden soll.
- Wählen Sie in der Dropdown-Liste den *Server-Standort* aus. In der Dropdown-Liste werden alle Standorte angezeigt, die in der Standort-Verwaltung angelegt wurden.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, wenn die Eingaben korrekt sind.

Registerkarte Verwendung

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Verwendung*, um die Verwendungszwecke zu konfigurieren.



Da ein Server für mehrere Aufzeichnungslösungen verwendet werden kann, sind alle Verwendungszwecke aufgeführt. Beachten Sie, dass einige Verwendungszwecke für bestimmte Aufzeichnungslösungen nicht greifen. Bei einer Chat-Aufzeichnung können Sie beispielsweise die Audioanalyse oder eine Wiedergabe per Telefon nicht verwenden.

<
Details*
Verwendung*
Media Streamer
Wiedergabeserver-Adresszuordnung
>

API-Server	▶
Audioanalyse	▶
Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	▶
Datenverarbeitung	▶
Wiedergabe	▶
Virtualisierung	▶

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 93: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

API-Server ▼

☒ API-Server

API-Server-Name*

Speichererweiterungen

Pfad ↕	Server ↕
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Keine Datensätze gefunden

☐ Wiedergabe per Telefon

Abb. 94: Gruppenfeld API-Server

Der ASC API Server ist ein Dienst innerhalb der *neo*-Software.





Der ASC API Server muss auf jedem Server aktiviert sein, auf dem ein Recording-Control-Dienst läuft.


Der ASC API Server bietet nicht nur die Schnittstelle für die internen Module, auch die Client-Applikationen kommunizieren über diese Schnittstelle mit definierten Kommandos mit dem *neo*-System.

Der ASC API Server ist außerdem für die Wiedergabe über den WEB-Browser zuständig. Erst wenn der ASC API Server gestartet ist, kann der Wiedergabeserver aktiviert werden und der entsprechende ASC API Server kann für die Wiedergabe über die Web-Applikationen zugewiesen werden.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>API-Server</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den API-Server zu starten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>Damit der API-Server auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie die Einstellungen in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen, siehe Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung", S. 99.</p>
<i>API-Server-Name</i>	<p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des API-Servers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p>
<i>Liste Speichererweiterungen</i>	<p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen", S. 89. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p>
<i>Wiedergabe per Telefon</i>	<p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden <i>neo</i>-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> Applikation POWERplay Pro Applikation POWERplay Instant Replay-Modul <p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angestellten-Modul oder im Telefone-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p> <p>HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer <i>PBX</i> zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer", S. 97. Dazu muss mindestens 1 <i>PBX</i> im System konfiguriert sein.</p>

Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
- Wählen Sie eine oder mehrere Speichererweiterungen aus.
Falls Sie mehrere Speichererweiterungen auswählen oder eine Auswahl zurücknehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Speichererweiterung für Wiedergabe
✕

📄
📅

Gerätetyp ↕	Name ↕	Pfad ↕	Freier Speicherplatz ↕	Server ↕
NAS	NAS 2	NAS 2	<div style="border: 1px solid #ccc; width: 100px; height: 15px;"></div>	REC-02

Zeilen pro Seite
20
1 - 1 von 1
⏪ ⏩ ⏴ ⏵

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 95: Speichererweiterung auswählen

- Um die ausgewählten Speichererweiterungen zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Gruppenfeld Audioanalyse

Audioanalyse
▼

☒

Audioanalyse (SAES-Modus)

Audiodaten streamen von*

API Server 1

+
-

☐

Emotionserkennung

Audiodaten streamen von*

+
-

Abb. 96: Gruppenfeld Audioanalyse

Parameter	Wert/Beschreibung
Audioanalyse	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Server zur Audioanalyse zu verwenden. Die Audiodaten werden dann von dem konfigurierten Server zur Audioanalyse auf diesen Server gestreamt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Audiodaten streamen von Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste der verfügbaren Server den Server, von dem die Audiodaten zur Audioanalyse gestreamt werden sollen.
Emotionserkennung	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Emotionserkennung für die Audioanalyse zu aktivieren.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Die Mandanten können die Funktion der Emotionserkennung nutzen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p>

Tab. 24: Audioanalyse konfigurieren

EVOIP_{neo} active for SIP - neo 6.x Rev. 8

90 / 420

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung ▼

☒ Aufzeichnungssteuerung/Monitoring

Aufzeichnungsarchitektur Bitte auswählen... ▼

☐ neo-Schlüsselverwaltung

Abb. 97: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aufzeichnungssteuerung/Monitoring</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie <i>CLIENT_{command}</i> oder eine API-Aufzeichnungssteuerung bzw. wenn Sie das <i>Monitoring</i> nutzen möchten. Die Funktion ist nur verfügbar, wenn eine Aufzeichnungsarchitektur konfiguriert und aktiviert ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, über die Sie die Steuerung nutzen möchten.
<i>neo-Schlüsselverwaltung</i>	<p>Die Funktion dient der kundenspezifischen Verschlüsselung der Aufzeichnungen. Um die Bedingungen für die Schlüsselverwaltung konfigurieren zu können, müssen Sie das Kontrollkästchen <i>Schlüsselverwaltung</i> aktivieren.</p> <p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn die Lizenz <i>ASC_KEY_MANAGEMENT</i> vorhanden ist.</p> <p>Weitere Informationen zur Konfiguration der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i> und in der Installationsanleitung <i>Installation Dongle Manager</i>.</p>

Tab. 25: Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren

Gruppenfeld Datenverarbeitung

Datenverarbeitung

☒ Datenablage

☒ Daten zur Wiedergabe transferieren

Zielserver

Name	IP-Adresse
Keine Datensätze gefunden	

☒ Daten zur Datenablage transferieren

Zielserver

Name	IP-Adresse
Keine Datensätze gefunden	

Zeitraum aktivieren ☒

von 11:59:36

bis 11:59:36

Empfängt Daten von

Name	Nur Wiedergabe
Keine Datensätze gefunden	



☒ Archivierung





☒ Export

☒ Import

Aufzeichnungsarchitektur Bitte auswählen...

Abb. 98: Gruppenfeld Datenverarbeitung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Datenablage</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben.
<i>Daten zur Wiedergabe transferieren</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten nur zur Wiedergabe auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server hinzufügen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Wiedergabe transferiert werden sollen. Die Daten werden auf dem Zielserver nicht gespeichert, sondern nur zum Zweck der Wiedergabe in einem Cache abgelegt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 93. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen ein API-Server und ein Replay Server konfiguriert wurde.</p>
<i>Daten zur Datenablage transferieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten zum Speichern auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste

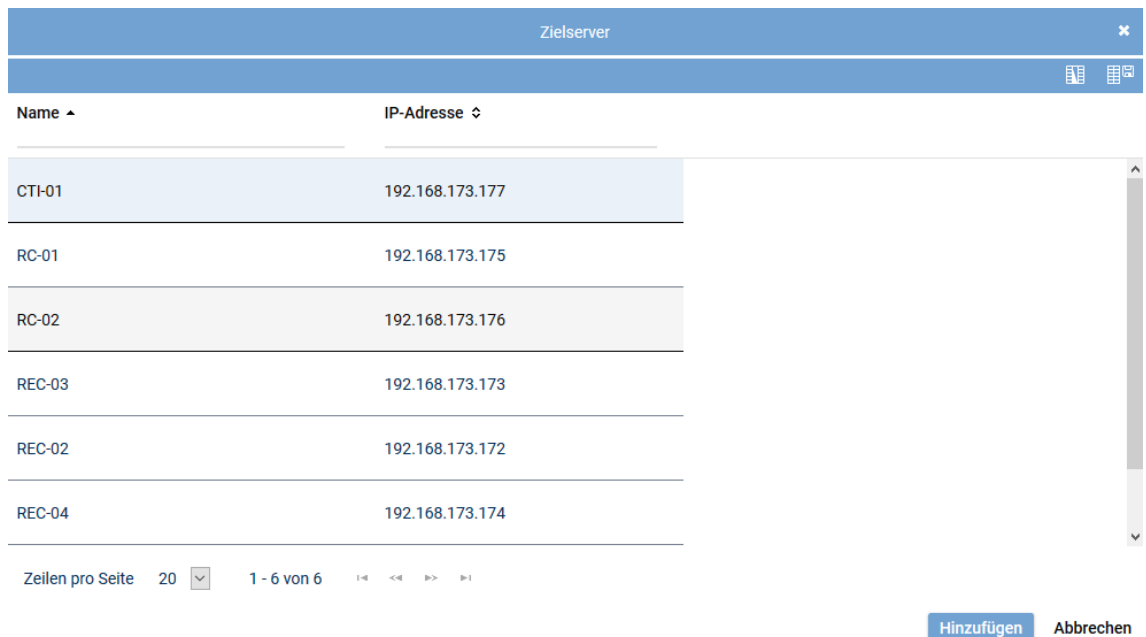
Parameter	Wert/Beschreibung
	<p>werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielsever kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielsever hinzufügen, siehe Kapitel "Zielsever zu einer Liste hinzufügen", S. 93. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielsever aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie den Transfer für einen bestimmten Zeitraum aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> Zeitraum aktivieren <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion aktiviert. Die Felder zur Eingabe der Zeitangabe werden aktiv. Wählen Sie über das Drehfeld-Steurelement die Uhrzeit für den Zeitraum von – bis aus. Zeitraum aktivieren <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. <p>HINWEIS! Für verteilte Systeme mit langsamer Netzwerkverbindung kann das Speicherintervall für den Datentransfer angepasst werden. Die Konfiguration des Speicherintervalls für den Datentransfer muss von einem ASC-Servicetechniker oder einer autorisierten Partnerfirma durchgeführt werden.</p>
<i>Empfängt Daten von</i>	<p>In dieser Tabelle werden die Server angezeigt, die Daten auf diesen Server transferieren.</p> <p>In der Spalte <i>Name</i> erscheint der Servername von dem transferiert wird.</p> <p>In der Spalte <i>Nur Wiedergabe</i> wird der Zweck des Transfers angezeigt:</p> <p> = Daten werden nur zur Wiedergabe transferiert.</p> <p> = Daten werden zur Datenablage transferiert.</p>
<i>Archivierung</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Archivierung</i> , wenn Sie den Server zur Archivierung nutzen möchten.
<i>Export</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Export</i> , um den Export von diesem Server zu ermöglichen.
<i>Import</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Import</i>, damit die importierten Daten auf diesen Server abgelegt werden können.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, die diese Funktion übernimmt. In der Dropdown-Liste werden alle Aufzeichnungsarchitekturen angezeigt, in denen die Funktion möglich ist. <p>HINWEIS! Falls Sie einen Server für die Importfunktion verwenden möchten, auf dem keine Aufzeichnung erfolgen soll, können Sie eine Architektur nur für den Import anlegen.</p>

Tab. 26: Datenablage konfigurieren

Zielsever zu einer Liste hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Zielsever* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).

- Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf den Sie Daten übertragen wollen. Falls Sie mehrere Server auswählen oder eine Auswahl zurückzunehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Name	IP-Adresse
CTI-01	192.168.173.177
RC-01	192.168.173.175
RC-02	192.168.173.176
REC-03	192.168.173.173
REC-02	192.168.173.172
REC-04	192.168.173.174

Zeilen pro Seite: 20 | 1 - 6 von 6 | < > >> >>>

Hinzufügen **Abbrechen**

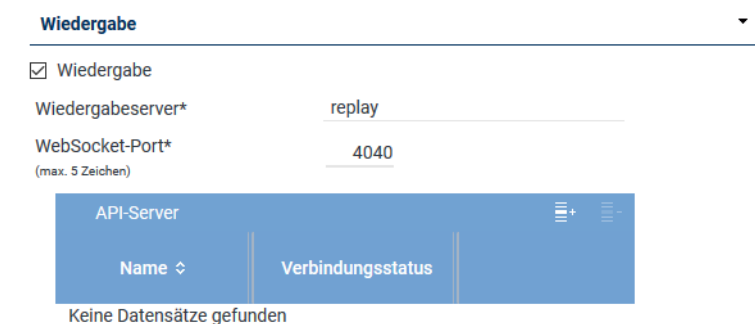
Abb. 99: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen die Funktion *Datenablage* aktiviert ist.

- Um die ausgewählten Server zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Gruppenfeld Wiedergabe



Wiedergabe

☒ Wiedergabe



Wiedergabeserver*

WebSocket-Port*
(max. 5 Zeichen)

Name	Verbindungsstatus
Keine Datensätze gefunden	

Abb. 100: Gruppenfeld Wiedergabe

Parameter	Wert/Beschreibung
Wiedergabe	Ein Wiedergabeserver kann über das integrierte <i>Replay-Feature</i> Aufzeichnungen wiedergeben. Zur Wiedergabe sind nur die Daten verfügbar, die entweder direkt auf diesem Server aufgezeichnet wurden oder die an diesen Server entweder zur Datenablage oder nur zur Wiedergabe transferiert wurden. Die Client-Rechner des Systems können sich zum Zweck der Wiedergabe zu einem Wiedergabeserver verbinden.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Wiedergabe</i>, um die Wiedergabefunktion auf den Playern und den Telefonen nutzen zu können.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p>
<i>Wiedergabeserver</i>	<p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie im Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> einen Anzeigenamen eingeben, unter dem der Server als Wiedergabeserver im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym. Da der Wiedergabeserver und der API-Server unterschiedlich sein können, können Sie die Pseudonyme auch unterschiedlich benennen.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene Wiedergabeserver systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des Wiedergabeservers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p> <p>Damit der Server, der zur Wiedergabe aktiviert ist, auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding zu erreichen ist, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i>.</p>
<i>WebSocket-Port</i> (max. 5 Zeichen)	Geben Sie hier den Port ein, über den die Daten zur Wiedergabe im POWERplay Web übertragen werden sollen.
<i>Liste</i> <i>API-Server</i>	<p>Hier können Sie API-Server hinzufügen, die der Wiedergabeserver nutzen kann. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf einem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen API-Server ausgedehnt.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 95. • Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen.

Tab. 27: Wiedergabe konfigurieren

Such- und Wiedergabefunktionen



Um die Such- und Wiedergabefunktionen über [LCR](#) und Wiedergabe per Telefon nutzen zu können, müssen Sie in der Applikation System Configuration im Angestellten-Modul die Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsberechtigungen einrichten. Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *Benutzerverwaltung* für Mandanten.

API-Server zu einer Liste hinzufügen

Der Wiedergabeserver benötigt die Dienste eines [API-Servers](#). Die Konfiguration sollte wie folgt erfolgen:


- Wenn der Wiedergabeserver auf einem Server mit einem lokalen **API-Server** läuft, muss dieser nicht unbedingt zugewiesen werden, da der Wiedergabeserver immer zuerst den lokalen **API-Server** anspricht.
 - Wenn der Wiedergabeserver auf einem separaten Server läuft, müssen Sie mindestens einen **API-Server** zuweisen, den der Wiedergabeserver ansprechen kann.
 - Wenn mehrere **API-Server** im Netzwerk zur Verfügung stehen, können Sie zusätzlich zum lokalen **API-Server** weitere **API-Server** zuweisen. Die zugewiesenen **API-Server** werden der Reihe nach abgearbeitet, deshalb sollte der lokale **API-Server** immer an erster Stelle stehen.
1. Um einen **API-Server** zuzuordnen, klicken Sie in der Symbolleiste der Liste **API-Server** auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
 2. Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf dem der **API-Dienst** läuft.



Abb. 101: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der **API-Dienst** installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 88](#).

3. Um die ausgewählten Server zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Gruppenfeld Virtualisierung



Abb. 102: Gruppenfeld Virtualisierung

Parameter	Wert/Beschreibung
VM-Unterstützung	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>VM-Unterstützung</i> , um die Lizenzierung in verschiedenen VM-Installationen nutzen zu können. Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn das System in einer VMware läuft und keine <i>TRUSTED_VIRTUALIZATION</i> -Lizenz eingespielt ist.

Parameter	Wert/Beschreibung
	Wenn Sie die Funktion <i>VM-Unterstützung</i> aktivieren, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Keystore/VM-Lizenzierung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration der Funktion finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i> .

Tab. 28: Virtualisierung konfigurieren



Für die *Virtualisierung* ohne eine Internetverbindung ist ein Dongle erforderlich, der die Systeminformationen enthält. Die erforderliche Applikation *Dongle Manager* zum Auslesen des Dongles muss auf dem Server installiert sein, an dem der Dongle angeschlossen ist.

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Registerkarte Media Streamer

- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Media Streamer*.

In dieser Registerkarte können Sie für die Funktionalitäten *Wiedergabe per Telefon* und *Last Call Repeat Facility* die Konfiguration des Media Streamers konfigurieren.



Die Registerkarte *Media Streamer* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe per Telefon* aktiviert ist.

<
Details*
Verwendung*
Media Streamer*
Wiedergabeserver-Adresszuordnung >

PBX +

PBX	PBX	<input type="text"/>
Extension* (max. 18 Zeichen)	123456	<input type="text"/>
Media Streamer IP-Adresse*	192.168.169.192	<input type="text"/>
Minimaler Port	24000	<input type="text"/>
Maximaler Port	24099	<input type="text"/>
Transportprotokoll	UDP	<input type="text"/>
Port für SIP-Signalisierung	5062	<input type="text"/>
Benutzername		<input type="text"/>
Passwort		<input type="text"/>
PBX-IP-Adresse		<input type="text"/>
PBX-Port	5060	<input type="text"/>
Registrierung erforderlich	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ablauf der SIP-Registrierung	3600	Sekunde(n)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 103: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

- Geben Sie folgende Parameter ein:

PBX **PBX**, der der Media Streamer zugeordnet werden soll.

	<p>Wählen Sie eine PBX aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle PBX angezeigt, die im System angelegt wurden.</p> <p>Falls noch keine PBX im System angelegt ist, können Sie über die blaue Leiste PBX eine PBX anlegen, siehe Kapitel "PBX anlegen", S. 104.</p>
<i>Extension</i>	<p>Extension, die dem Media Streamer zugewiesen werden soll. Dies ist ein Pflichtfeld, ohne diese Eingabe kann die Konfiguration nicht abgespeichert werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 8000 ein.</p>
<i>Media Streamer IP-Adresse</i>	<p>IP-Adresse, über die der Austausch der Audiodaten und die SIP-Kommunikation erfolgen soll.</p> <p>Wählen Sie eine IP-Adresse aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle IP-Adressen des Servers angezeigt.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie die IP-Adresse 169.254.254.100 in der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Minimaler Port</i>	Geben Sie hier den niedrigsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.
<i>Maximaler Port</i>	<p>Geben Sie hier den höchsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Ein Portbereich von 100 (z. B. 24000-24099) ist ausreichend für 50 Lizenzen. Der Portbereich sollte doppelt so groß sein wie die Anzahl der vorhandenen Lizenzen.</p>
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die SIP-Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie UDP aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Port für SIP-Signalisierung</i>	<p>Geben Sie hier den Port für die SIP-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: 5062</p>
<i>Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am SIP -Server ein.
<i>Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am SIP -Server ein.
<i>PBX-IP-Adresse</i>	<p>Geben Sie hier die IP-Adresse des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie die IP-Adresse 169.254.254.101 ein.</p>
<i>PBX-Port</i>	<p>Geben Sie hier den Port des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 5060 ein.</p>
<i>Registrierung erforderlich</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die SIP-Extension an dem SIP-Registrar der PBX angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = SIP-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = SIP-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen Registrierung erforderlich.</p>

Ablauf der SIP-Registrierung Geben Sie hier ein, nach welcher Zeitspanne die Registrierung erneut durchgeführt werden muss.

Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung*. In dieser Registerkarte können Sie die Wiedergabeserver-Adresszuordnung konfigurieren. Diese Adresszuordnung wird für Server benötigt, die zur Wiedergabe aktiviert sind, damit sie von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar sind.



Die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe* aktiviert ist.

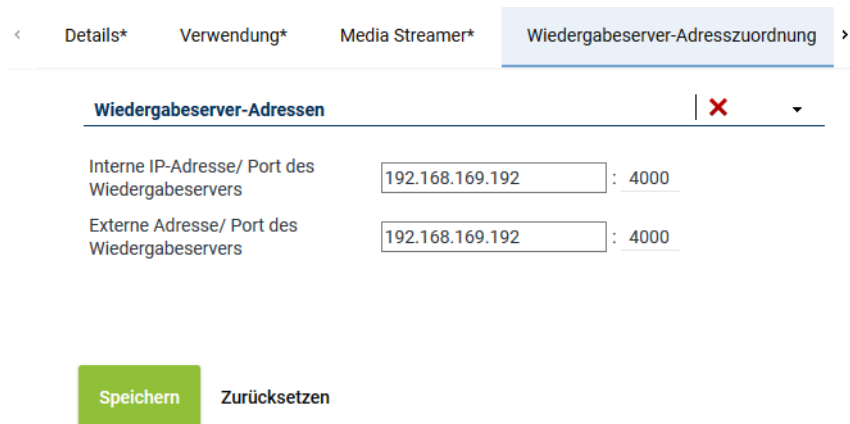



Abb. 104: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

Gruppenfeld Wiedergabeserver-Adressen

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

<i>Interne IP-Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie hier die Ziel- IP -Adresse und den Port des Wiedergabeservers ein, unter der das Replay-Modul intern zu erreichen ist.
<i>Externe Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie die URL oder die IP -Adresse und den Port ein, unter der das Replay-Modul über den Browser auch von extern zu erreichen ist. Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL-Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS-Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS-Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.

Falls Sie die Adressen entfernen möchten, klicken Sie auf das Symbol  in der Titelleiste des Gruppenfeldes.



Ist die Adresszuordnung konfiguriert, erhält das Replay-Modul die konfigurierte Adresse und den konfigurierten Port.

Ist die Adresszuordnung nicht konfiguriert, erhält das Replay-Modul die in der Registerkarte *Details* eingestellte IP-Adresse und den Standardport *4040*.



Damit die Benutzer des jeweiligen Mandanten über den Browser auf den Wiedergabeserver zugreifen können, muss im Mandanten-Modul ebenfalls eine interne Adresse bzw. auch eine externe IP-Adresse oder ein DNS-Name konfiguriert werden.



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Benutzerverwaltung Mandant*.

Registerkarte Schlüsselverwaltung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Schlüsselverwaltung*.

In dieser Registerkarte können Sie Einstellungen für die *neo*-Schlüsselverwaltung konfigurieren. Diese Registerkarte ist nur aktiv, wenn Sie die entsprechende Lizenz eingespielt haben und wenn Sie in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *neo-Schlüsselverwaltung* aktiviert haben.

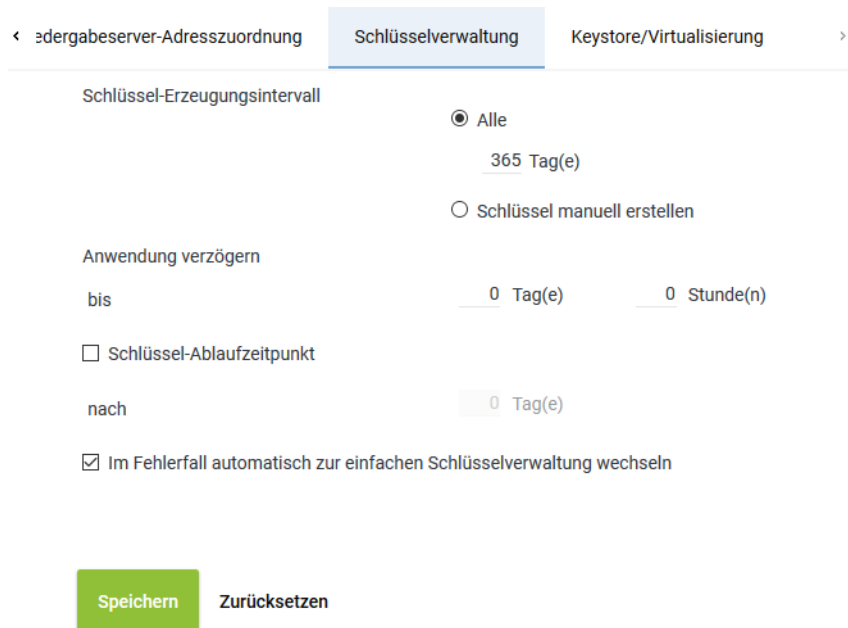


Abb. 105: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

Schlüssel-Erzeugungsintervall	<p>Stellen Sie hier ein, ob ein Schlüssel automatisch oder manuell generiert werden soll. Wählen Sie zwischen folgenden Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Alle</i> Stellen Sie hier ein, in welchen Abständen ein neuer Schlüssel automatisch generiert werden soll. Mögliche Zeitspanne: 1 bis 365 Tage Standardwert: 365 Tage • <i>Schlüssel manuell erstellen</i> Stellen Sie hier ein, dass ein Schlüssel vom Mandant manuell generiert werden soll. <p>Alte Schlüssel, die nicht mehr zur Verschlüsselung verwendet werden, werden zunächst nur inaktiv. Sie bleiben aber in der Datenbank erhalten, da sie weiterhin zur Entschlüsselung alter Aufzeichnungen benötigt werden.</p>
Anwendung verzögern	<p>Stellen Sie hier bei Bedarf eine Zeitspanne ein, in der ein neuer Schlüssel noch nicht verwendet werden soll, nachdem er erzeugt wurde. Erst nach dieser Zeitspanne wird der Schlüssel tatsächlich zur Verschlüsselung verwendet.</p> <p>Mögliche Zeitspanne: 0 bis 14 Tage Standardwert: 0 Tage (neue Schlüssel werden sofort zur Verschlüsselung eingesetzt)</p>

	Durch eine Verzögerung können Sie sicherstellen, dass der Schlüssel durch ein Datenbank-Backup erfasst wurde, bevor er tatsächlich verwendet wird.
<i>Schlüssel-Ablaufzeitpunkt</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob inaktive Schlüssel nach der hier eingestellten Zeitspanne ungültig werden sollen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Schlüssel wird nie ungültig.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Schlüssel wird ungültig. Geben Sie im Eingabefeld die Zeitspanne ein, nach der der Schlüssel seine Gültigkeit verliert. Nach dieser Zeitspanne kann der Schlüssel nicht mehr verwendet werden. Sollen Aufzeichnungsdaten nach einem bestimmten Zeitraum zwingend gelöscht werden, bietet diese Option neben dem konfigurierten Löschozeitpunkt eine zusätzliche Sicherheit. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass Aufzeichnungsdaten manuell an einen Speicherort transferiert wurden, an dem der Löschomechanismus des Systems sie nicht finden kann.</p> <p>VORSICHT! Alle Aufzeichnungen, die mit einem ungültig gewordenen Schlüssel verschlüsselt wurden, sind unbrauchbar, können also nicht mehr abgespielt werden.</p>
<i>Im Fehlerfall automatisch...wechseln</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die einfache Schlüsselverwaltung angewendet werden soll, falls die <i>neo</i>-Schlüsselverwaltung nicht funktioniert (z. B. wenn der Dienst <i>DongleMan</i> ausfällt). Wenn Sie die Option nicht aktivieren, findet keine Aufzeichnung statt, solange die <i>neo</i>-Schlüsselverwaltung aktiviert ist, aber nicht funktioniert.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Im Fehlerfall wird ersatzweise die einfache Schlüsselverwaltung angewendet.</p> <p><input type="checkbox"/> = Im Fehlerfall findet keine Aufzeichnung statt, solange die <i>neo</i>-Schlüsselverwaltung aktiviert ist. Deaktivieren Sie in diesem Fall die Schlüsselverwaltung in der Registerkarte <i>Verwendung</i>.</p>



Zusätzlich zu den Einstellungen in dieser Registerkarte muss jeder Mandant, der die *neo*-Schlüsselverwaltung nutzen möchte, individuelle Einstellungen im Bereich seiner Benutzerverwaltung (Mandanten-Modul) vornehmen.



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Benutzerverwaltung Mandant*.

Registerkarte Keystore/Virtualisierung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Keystore/Virtualisierung*.

In dieser Registerkarte können Sie die Verbindungsdaten zum Dienst *DongleMan* für die *neo*-Schlüsselverwaltung und zur Authentifizierung der *VM* konfigurieren.



Falls Ihr System in einer virtuellen Umgebung installiert ist, muss die Applikation Dongle Manager außerhalb der *VM* lokal installiert und gestartet sein, damit der Zugriff auf den Dongle funktioniert. Der Dongle muss an dem Server angeschlossen sein, auf dem die *VM* installiert ist.



Detaillierte Informationen zur *neo*-Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung der Aufzeichnungen*.

←
ergabeserver-Adresszuordnung
Schlüsselverwaltung
Keystore/Virtualisierung
→

Server-Adresse	192.168.169.192
Port	5180

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 106: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

Server-Adresse	<p>Geben Sie hier die Adresse des Servers für die Verbindung an.</p> <ul style="list-style-type: none"> Falls Sie sowohl die neo-Schlüsselverwaltung als auch die Virtualisierung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist. Falls Sie nur die Virtualisierung nutzen, können Sie die VM auch über das ASC License Management System authentifizieren. Tragen Sie in diesem Fall folgende Adresse ein: <i>licensing.asc.de</i> Falls Sie nur die neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers mit der Master-Passwort-Datenbank
Port	<p>Geben Sie hier den Port für die Verbindung an.</p> <p>Default-Wert: 5180</p>

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

NTP-Server verwalten

Das Aufzeichnungssystem arbeitet mit einer **NTP**-basierten Zeitsynchronisierung. Mit der Funktion *NTP-Server verwalten* können Sie mehrere **NTP**-Server definieren. Jeder Server im System erkennt alle im System konfigurierten **NTP**-Server und kann jeden beliebigen **NTP**-Server für die Zeitsynchronisierung nutzen. Dadurch kann sich jeder Server sofort mit einem anderen **NTP**-Server verbinden, falls seine aktuelle **NTP**-Server-Verbindung in Störung geht.




NTP-Server hinzufügen

- Wählen Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht den Menüpunkt *Server > NTP-Server verwalten*.
⇒ Das Fenster *NTP-Server* erscheint.



Abb. 107: NTP-Server hinzufügen

In der Liste werden die NTP-Server aufgelistet, die bei der Installation schon konfiguriert wurden.

2. Um einen Server hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*
3. Klicken Sie in der neu eingefügten Zeile auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
4. Tragen Sie die **IP-Adresse** oder den Namen des **NTP-Servers** in das Eingabefeld ein.
5. Um die Eingabe in der Zeile zu speichern, klicken Sie auf das Symbol  (*Speichern*).
Um die Eingabe in der Zeile zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol  (*Verwerfen*).
6. Um alle Änderungen an der Liste zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Änderungen zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

IP-Adresse bearbeiten

1. Wählen Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht den Menüpunkt *Server > NTP-Server verwalten*.
⇒ Das Fenster *NTP-Server* erscheint.

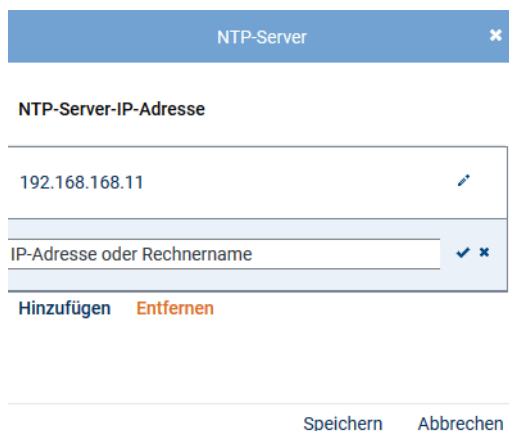





Abb. 108: IP-Adresse bearbeiten

2. Klicken Sie in der Zeile mit der **IP-Adresse**, die Sie bearbeiten möchten, auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
3. Ändern Sie den Eintrag im Eingabefeld.
4. Um die Änderung zu speichern, klicken Sie auf das Symbol  (*Speichern*).
Um die Änderung zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol  (*Verwerfen*).

5. Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Änderungen zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

NTP-Server entfernen

1. Wählen Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht den Menüpunkt *Server > NTP-Server verwalten*.
⇒ Das Fenster *NTP-Server* erscheint.

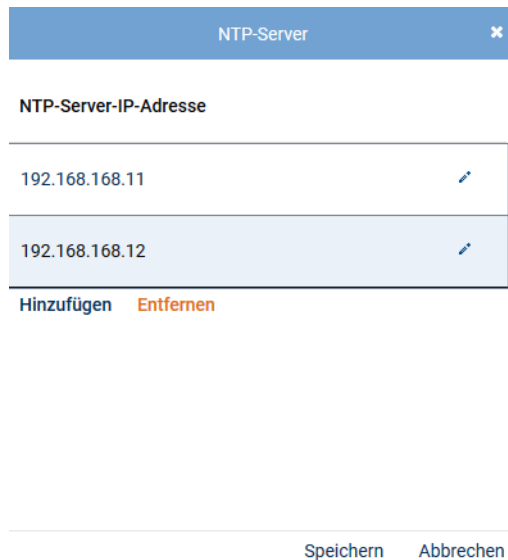


Abb. 109: NTP-Server entfernen

2. Wählen Sie in der Liste den **NTP**-Server aus, den Sie entfernen möchten.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.
⇒ Der NTP-Server wird aus der Liste gelöscht.
4. Um die Änderung zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Änderung zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.1.2.2.3 PBX anlegen

Die Konfiguration der PBX kann entweder über das PBX-Modul oder über das Integrations-Modul erfolgen.

In diesem Konfigurationsschritt werden die Parameter für die PBX konfiguriert, z. B. der Name, die Ortsvorwahl und die Nummer des Amtsanschlusses.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > PBX*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:



Abb. 110: Neue PBX anlegen

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

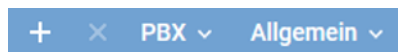





Abb. 111: Symbolleiste PBX-Modul

	<i>Erstellen</i>	In der Detailansicht können Sie die Parameter der neuen PBX eingeben.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte PBX-Konfiguration. Eine PBX kann nur gelöscht werden, wenn sie in keiner Konfiguration verwendet wird.
<i>PBX</i>	<i>Telefonkonfiguration</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Telefone erstellen und konfigurieren können.
	<i>Ungenutzte Extensions verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Extensions löschen können, die in keiner Konfiguration verwendet werden.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Neue PBX erstellen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht des PBX-Moduls auf das Symbol  (*Erstellen*).
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.

SIP
×

< Details* PHONEapp-Konfiguration Web Service >

Name*

PBX-Typ

Maximale Länge der Extensions

Landesvorwahl

Ortsvorwahl*

Nummer des Amtsanschlusses*

SIP

Universal VoIP

4

☒ Aus Liste wählen
 Deutschland (49)

☐ Manuell eingeben

6021

5963

Non Phone IPs

Keine Datensätze gefunden
[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Zu ignorierende IPs

Keine Datensätze gefunden
[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Zu ignorierende MACs

Keine Datensätze gefunden
[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 112: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Name	Dieser <i>Name</i> dient als Kennung dieser PBX.
PBX-Typ	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Typ der PBX aus.
Maximale Länge der Extensions	Geben Sie die Anzahl der Ziffern der Extensions an, z. B. 4.
Landesvorwahl	Markieren Sie die Option zur Auswahl der Landesvorwahl: <ul style="list-style-type: none"> <i>Aus Liste wählen</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Länderkennung mit der jeweiligen Landesvorwahl aus. <i>Manuell eingeben</i> Falls die passende Landesvorwahl in der Dropdown-Liste nicht verfügbar ist, geben Sie diese 3-stellig manuell ein, z. B. für Sri Lanka 094.
Ortsvorwahl	Geben Sie die Ortsvorwahl ohne vorangehende 0 an, z. B. 6021.
Nummer des Amtsanschlusses	Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 5963. Geben Sie hier keine Extension an.

Tab. 29: PBX anlegen

Falls Sie die komplette Rufnummer anzeigen lassen möchten, wenn Sie z. B. mehrere Telefonanlagen benutzen, mehrere Ortsvorwahlnummern verwenden oder Mobiltelefone aufzeichnen möchten, müssen Sie folgende Parameter mit dem Wert *0* konfigurieren:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Maximale Länge der Extensions</i>	Geben Sie die Anzahl <i>0</i> als Länge der Extensions an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen.
<i>Ortsvorwahl</i>	Geben Sie als Ortsvorwahl die Zahl <i>0</i> an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen.
<i>Nummer des Amtsanschlusses</i>	Geben Sie als Nummer des Amtsanschlusses die Zahl <i>0</i> an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen.

Tab. 30: PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verworfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

7.1.2.2.4 Aufzeichnungsressourcen zuordnen

Bei Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten seine eigenen Aufzeichnungsressourcen zuordnen.

Die Zuordnung des Agenten zur Aufzeichnungsressource kann je nach Aufzeichnungsart über die Extension, über die PBX-Agenten-ID oder über die Chat-ID erfolgen. Sie können innerhalb eines Mandanten alle 3 Möglichkeiten konfigurieren.

Mandanten Extensions zuordnen

Wenn Sie eine Zuordnung anhand von Extensions treffen möchten, können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten Extensions zuweisen.



In 1-Mandanten-Systemen werden alle Extensions automatisch dem vom System angelegten Mandanten (1st-Tenant) zugeordnet. Die Zuordnung einer Extension zum Benutzer erfolgt im Angestellten-Modul.

Bei der Installation eines 1-Mandanten-Systems können Sie dieses Kapitel übergehen.



In Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten die Extensions manuell zuordnen, die ihm zur Verfügung stehen sollen. Dies gilt auch für Multi-Mandanten-Systeme, in denen nur 1 Mandant angelegt ist.

Die manuelle Zuordnung der Extensions ist erst möglich, wenn eine PBX angelegt wurde, da die Zuordnung der Extensions PBX-bezogen erfolgt.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

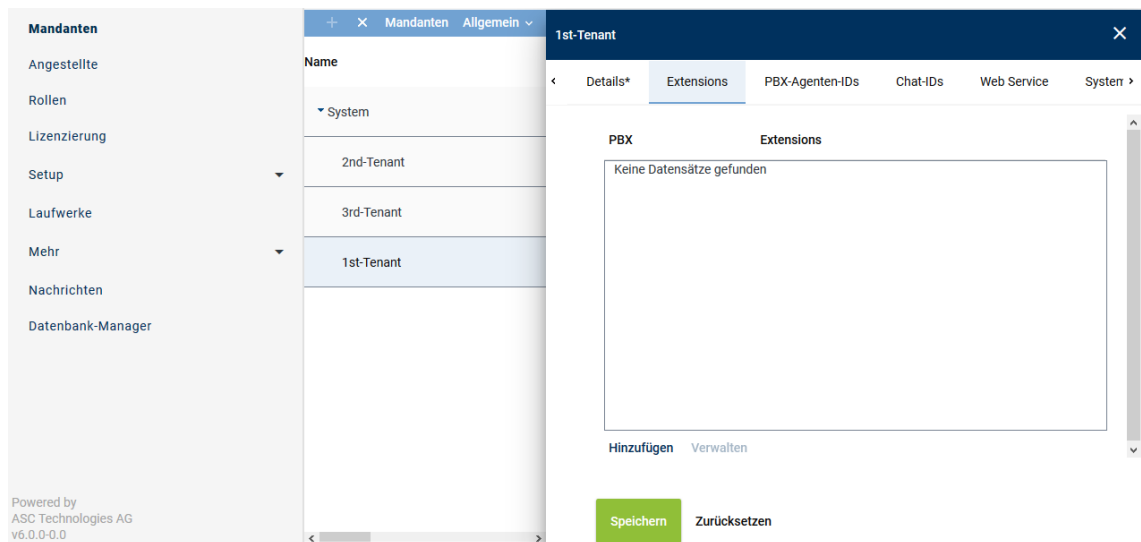


Abb. 113: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

Extensions hinzufügen

1. Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Extensions hinzufügen
✕

PBX

PBX

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche
getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;
4000-4100)

6000-6999

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 114: Mandanten Extensions zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die Extensions für diesen Mandanten konfiguriert sind.

Dateiimport

Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen **CSV**-Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.

Datei enthält eine Überschrift

	<p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die CSV-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der CSV-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine CSV-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p>Dateiname</p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei Dateiname auf die Schaltfläche • Klicken Sie auf die Schaltfläche Datei auswählen. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche Öffnen. • Klicken Sie auf die Schaltfläche Datei hochladen.
Manuelle Eingabe	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p> <p>Geben Sie den Extension-Bereich mit Bindestrich an, der für diesen Mandanten reserviert ist, z. B. von 6000 bis 6999. Alphanumerische Eingaben mit Bindestrich werden nicht als Bereich erkannt, diese müssen einzeln eingegeben werden.</p> <p>Unterschiedliche Extensions und Extensions-Bereiche können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
Vorhandene Liste der Extensions ersetzen	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.</p>

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
6. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster **Ergebnis**.
Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fehlerbericht anzeigen**, um das Fenster **Fehlerbericht** zu öffnen.
Um das Fenster **Fehlerbericht** zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Schließen**.
Um das Fenster **Ergebnis** zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Schließen**.
7. Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche **Speichern**, um die Eingaben zu speichern.

Extensions entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (**PBX**), für die Sie zugewiesene Extensions entfernen möchten, aus der Liste aus.

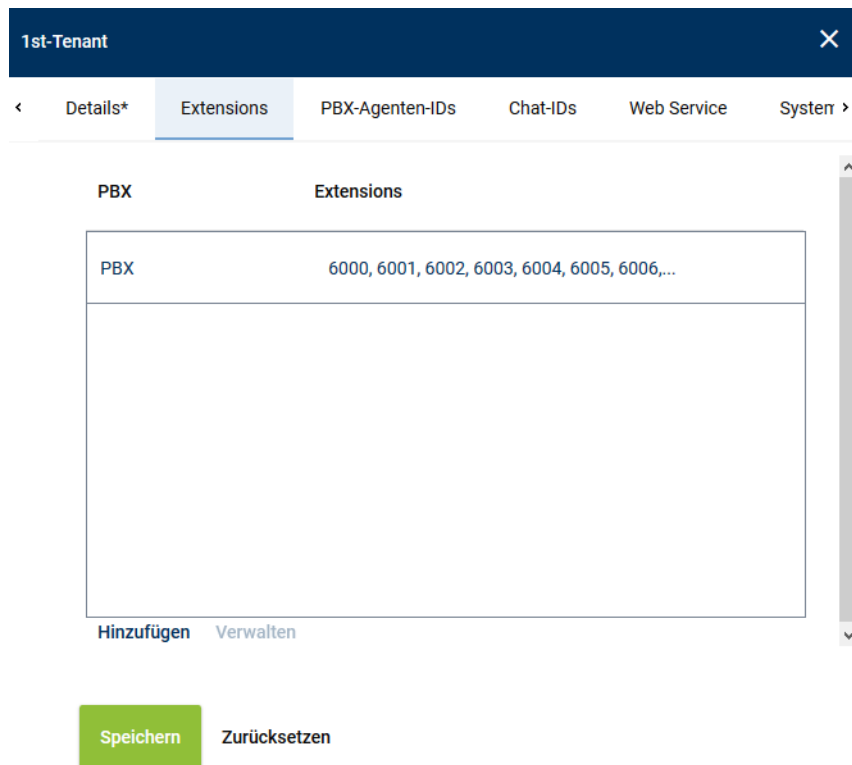


Abb. 115: Extensions entfernen

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Extensions aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere Extensions auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 116: Extensions auswählen

4. Um die ausgewählten Extensions zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*. Um den Vorgang abzubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.1.2.2.5 Zusatzdaten konfigurieren

Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die mit einem Protokoll zu einer Konversation mitgeliefert werden.

Damit die Felder zur Auswahl in der Dropdown-Liste erscheinen, müssen diese im Zusatzdaten-Modul konfiguriert werden.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Zusatzdaten*.

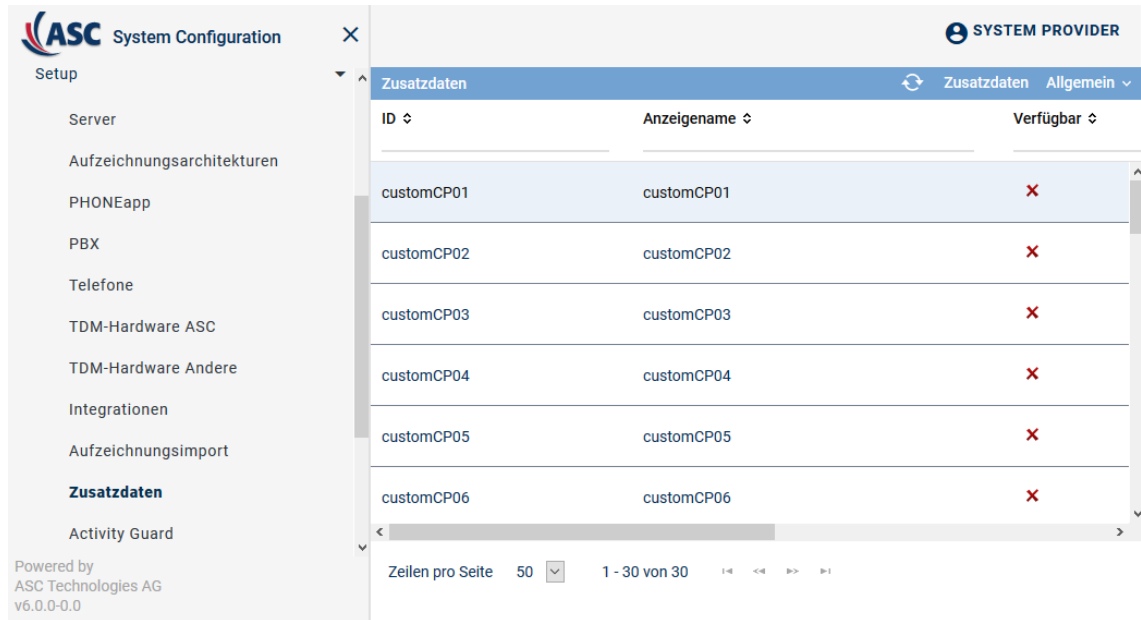


Abb. 117: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

2. Markieren Sie einen Datensatz.
⇒ In der Detailansicht erscheinen die Informationen, die Sie konfigurieren können.

Anzeigenamen ändern







Anzeigename ändern		
Sprache	Inhalt	
ar_SA	customCP01	
bg_BG	customCP01	
de_DE	Universal Call ID	 
en_GB	customCP01	
en_US	Comment	

Abb. 118: Zusatzdaten konfigurieren

1. Um den Anzeigenamen zu ändern, klicken Sie auf den Stift in der Zeile der Sprache, die Sie ändern möchten.
2. Geben Sie einen Anzeigenamen ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.

Verfügbarkeit

Verfügbarkeit	
Verfügbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Editierbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Externe Aufzeichnungssteuerung	<input checked="" type="checkbox"/>

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 119: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

1. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.
2. Um das Datenfeld in den Such- und Wiedergabe-Applikationen nachträglich editierbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Editierbar*.
3. Um das Datenfeld für die externe Aufzeichnungssteuerung nutzen zu können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Externe Aufzeichnungssteuerung*. Diese Option ist nur verfügbar, wenn im *Server-Modul* in der Registerkarte *Verwendung* die Aufzeichnungssteuerung aktiviert ist.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.



Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.



Zusatzdaten, die nicht mitgeliefert werden, stehen nicht zur weiteren Verwendung zur Verfügung.

7.1.2.2.6 Integration anlegen für All-in-one Failover

Im Integrationen-Modul werden die PBX-bezogenen Aufzeichnungseinstellungen konfiguriert.

Um eine Integration anlegen zu können, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur erstellt und aktiviert haben, damit Sie diese hier zuordnen können.

Abhängig von der Aufzeichnungslösung müssen Sie zusätzlich IP-Adressen, Ports, Protokolle, Sniffer-Karten, CTI-Verbindungsdaten, Telefone, Monitorpunkte und ggf. Erweiterungen konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Integrationen*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

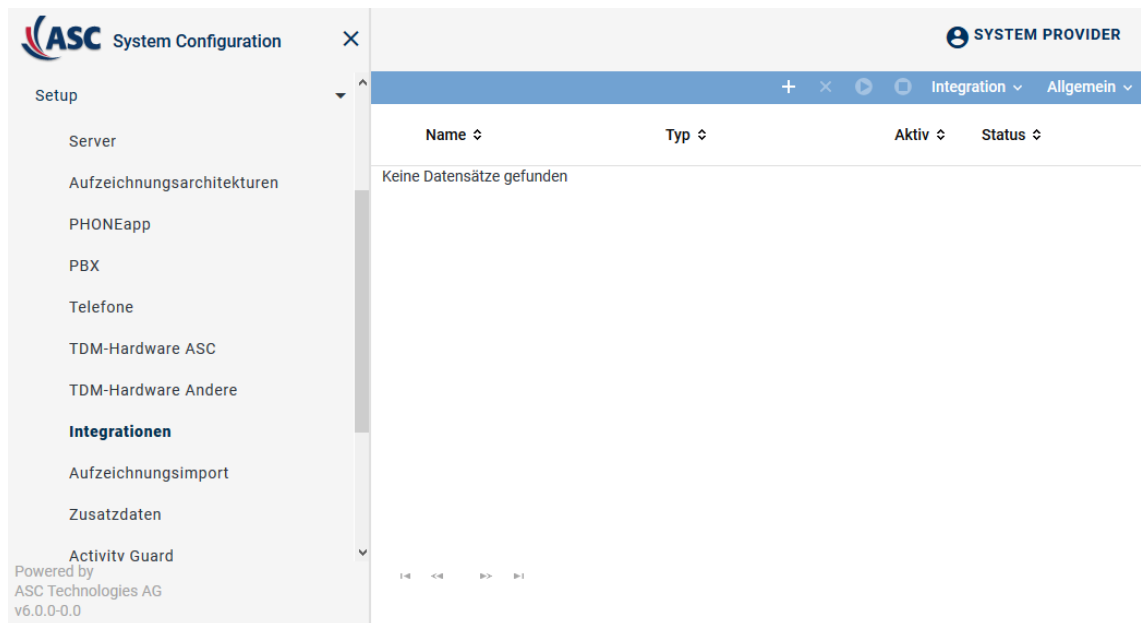




Abb. 120: Integrationen - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden folgende Informationen angezeigt:

Name	Name der Integration
Typ	Typ der Integration
Aktiv	<p>Zeigt an, ob die Integration aktiviert ist und zur Aufzeichnung verwendet wird.</p> <p>✓ = Integration ist aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Integration ist nicht aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  aktiviert werden.</p>
Status	<p>Zeigt an, ob die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde.</p> <p>✓ = Konfiguration ist vollständig</p> <p>✗ = Konfiguration ist unvollständig</p>

Symbolleiste des Integrations-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

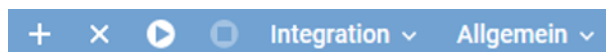







Abb. 121: Symbolleiste Integrationen-Modul

	<i>Erstellen</i>	Öffnet die Detailansicht, damit Sie eine neue Integration anlegen können.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur gelöscht werden, wenn sie deaktiviert ist.
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur aktiviert werden, wenn sie vollständig konfiguriert ist.
	<i>Deaktivieren</i>	Deaktiviert die ausgewählte Integration. Damit unterbrechen Sie die laufenden Aufzeichnungen.
<i>Integrationen</i>	<i>Grammatik importieren</i>	Über diesen Menüpunkt können Sie eine kundenspezifisch angepasste Grammatik importieren, die Sie dann im Konfigurationsschritt für die CTI-Verbindungsdaten konfigurieren können.

<i>Allgemein</i>	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.

Integrationstyp zuordnen

- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*), um eine neue Integration zu erstellen.

⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Integrationstyp*.

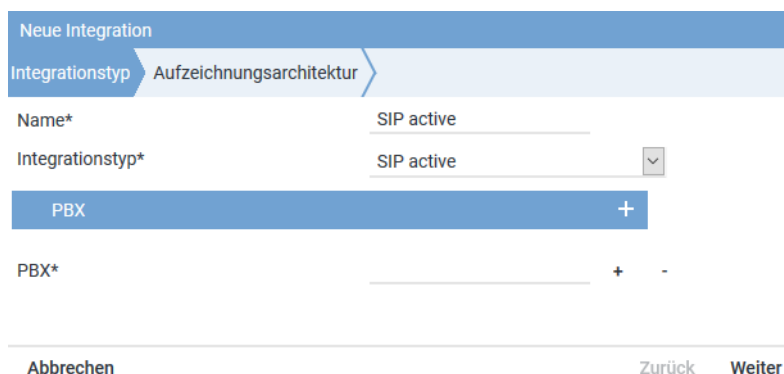



Abb. 122: Integrationstyp anlegen

- Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert
<i>Name</i>	Geben Sie in das Eingabefeld einen sprechenden Namen für die Integration ein. Dieser Name dient als Kennung dieser Integration im System.
<i>Integrationstyp</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste <i>Integrationstyp</i> den Eintrag <i>SIP active</i> aus.

Tab. 31: Integrationstyp anlegen

- Um die PBX zuzuordnen, klicken Sie hinter dem Feld *PBX* auf die Schaltfläche .

⇒ Das Fenster *PBX* erscheint.

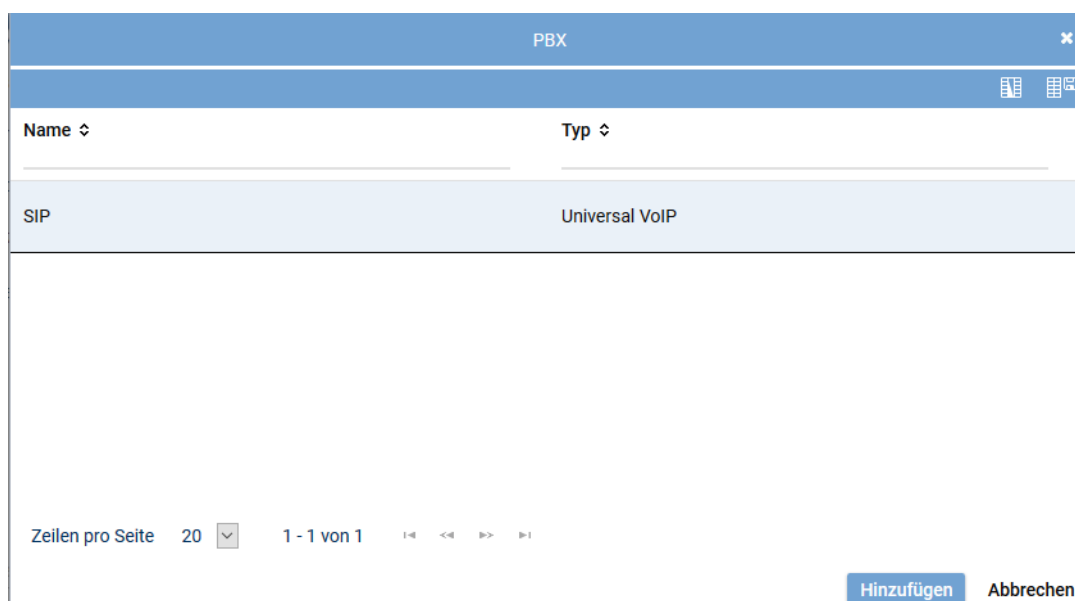


Abb. 123: PBX auswählen

- Wählen Sie die entsprechende *PBX* aus der Liste der verfügbaren Telefonanlagen aus.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

Aufzeichnungsarchitektur zuordnen für All-in-one Failover

1. Klicken Sie in der Detailansicht unten rechts auf die Schaltfläche *Weiter*.
⇒ Die Registerkarte *Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

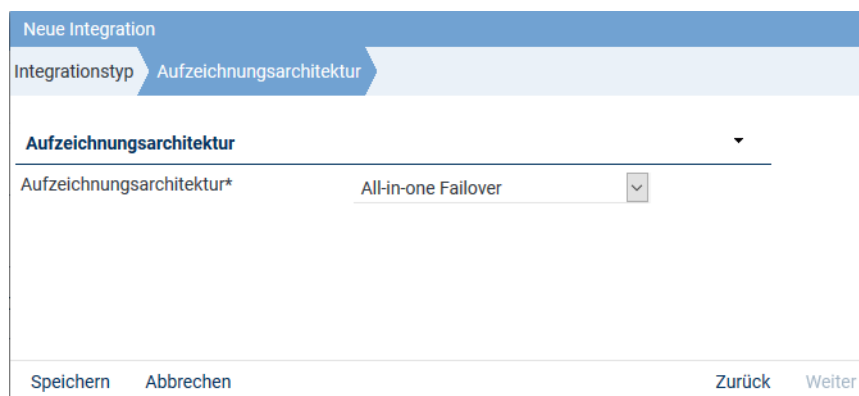


Abb. 124: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Failover


2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Aufzeichnungsarchitektur* die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus.



In der Dropdown-Liste erscheinen nur aktivierte Aufzeichnungsarchitekturen, in denen der passende Integrationstyp konfiguriert ist.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
⇒ Die Integration erscheint jetzt in der Hauptansicht.

Konfigurationsschritte


1. Klicken Sie vor dem Namen der neuen Integration auf das Symbol , um die Konfiguration der Integration zu vervollständigen.
⇒ Folgende Konfigurationsschritte erscheinen:

SIP active		SIP active		X		x	
Schritt							
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren				✓			
Globale Aufzeichnungseinstellungen				✗			
Aufzeichnungsserver konfigurieren				✗			
Erweiterung konfigurieren				✓			
Sonstige Einstellungen konfigurieren				✓			

Abb. 125: Konfigurationsschritte der Integration

Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

Die Sektion *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* wurde mit den vorherigen Schritten bereits konfiguriert.

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Konfiguration anzuzeigen.
⇒ In der Detailansicht erscheint der Konfigurationsschritt mit der Information der hinterlegten Aufzeichnungsarchitektur.

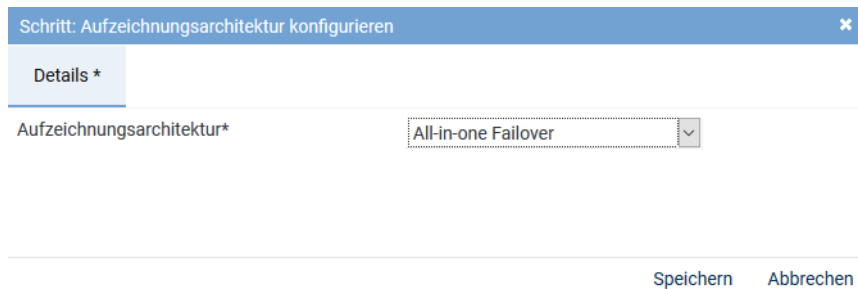


Abb. 126: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um Änderungen zu speichern und den Konfigurationsschritt zu beenden.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*, um den Konfigurationsschritt ohne Änderungen zu beenden.

Globale Aufzeichnungseinstellungen für All-in-one Failover


1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Globale Aufzeichnungseinstellungen* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen* erscheint.



Abb. 127: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen

2. Stellen Sie in der Registerkarte *Details* folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie das verwendete Transportprotokoll für die SIP-Signalisierung zwischen dem Aufzeichnungsserver und der PBX aus der Dropdown-Liste aus. Folgende Protokolle stehen zur Verfügung:</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p>
<i>Port SIP-Signalisierung</i>	<p>Geben Sie den Port für die SIP-Signalisierung ein, auf dem der Aufzeichnungsserver die Signalisierung erwartet.</p> <p>Standardwert für UDP und TCP ist 5060.</p> <p>Standardwert mit TLS-Verschlüsselung ist 5061.</p> <p>HINWEIS! Wenn Sie mehrere Integrationen nutzen möchten, müssen Sie für jede Integration einen anderen SIP-Port konfigurieren.</p> <p>HINWEIS! Wenn Sie für die Wiedergabe einen Media Streamer nutzen möchten, konfigurieren Sie dafür auch einen anderen SIP-Port. Falls es zu Problemen in der Kommunikation zum Media Streamer kommt, kann dies sonst Auswirkungen auf die Aufzeichnung haben.</p>
<i>SIP-Authentifizierung aktivieren</i>	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie die SIP-Digest-Authentifizierung nutzen möchten.
<i>Benutzername der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die SIP -Registrierung ein, z. B. 123456.
<i>Passwort der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie das Passwort ein, falls eine Authentifizierung für die SIP -Registrierung verwendet wird.
<i>PBX-Verbindung aktivieren</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn der Aufzeichnungsserver sich an der Telefonanlage registrieren soll.
<i>Ablauf der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie die Zeit in Sekunden ein, nach denen die SIP -Registrierung abläuft, z. B. 3600.
<i>PBX-IP-Adresse</i>	Geben Sie die IP-Adresse der Telefonanlage ein.
<i>PBX-Port</i>	Geben Sie den Port ein, auf dem die SIP-Signalisierung an die PBX gesendet wird. Standardwert ist 5060.
<i>SMS-Aufzeichnung aktivieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die SMS -Aufzeichnung nutzen möchten.

Tab. 32: Globale Aufzeichnungseinstellungen

Registerkarte SIP-Header Tagging

- Falls Sie das SIP-Header Tagging konfigurieren möchten, klicken Sie auf die Registerkarte *SIP-Header Tagging*.

Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen

Details * SIP-Header Tagging*

SIP-Header Konferenz-Initiator* FROM_HEADER

SIP-Header Konferenz-Teilnehmer

TO_HEADER
CONTACT_HEADER
FROM_HEADER
DIVERSION_HEADER
X_CISCO_RECORDING
HISTORY_INFO

Zusatzdaten SIP-Header

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen X Löschen

Speichern Abbrechen

Abb. 128: Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>SIP-Header Konferenz-Initiator</i>	Wählen Sie den SIP-Header aus, der die Extension des Konferenzinitiators beinhaltet.
<i>SIP-Header Konferenz-Teilnehmer</i>	Wählen Sie den SIP-Header aus, der die Extensions weiterer Konferenzteilnehmer beinhaltet.

Tab. 33: SIP-Header-Tagging konfigurieren



Mehrfachmarkierungen sind möglich, die Informationen werden dann aneinandergereiht in der entsprechenden Wiedergabeapplikation ausgegeben.

Um mehrere Einträge auszuwählen, markieren Sie die entsprechenden Einträge mit gedrückter [Strg] -Taste.

Um einen Eintrag abzuwählen, klicken Sie diesen erneut mit gedrückter [Strg] -Taste an.

3. Falls Sie individuelle Zusatzdaten konfigurieren möchten, die Sie zuvor im Zusatzdaten-Modul definiert haben, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen* in der Sektion *Zusatzdaten*.

⇒ Das Fenster *SIP-Zusatzdaten* erscheint.

SIP-Zusatzdaten

Zusatzdaten* Universal Call ID

SIP-Header*

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 129: SIP-Zusatzdaten



In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Konfiguration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

4. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Zusatzdaten</i>	Wählen Sie den Anzeigenamen des Feldes aus der Dropdown-Liste aus, wohin die Information des SIP-Headers ausgegeben werden soll.
<i>SIP-Header</i>	Geben Sie hier die Quelle aus dem SIP-Header an, aus dem die Information extrahiert werden soll. Beachten Sie die genaue Schreibweise.

Tab. 34: SIP-Konversationsparameter konfigurieren

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um das Fenster zu schließen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Konfiguration in diesem Schritt zu beenden.

Aufzeichnungsserver für All-in-one Failover konfigurieren

Damit eine Umschaltung im Failover-Fall reibungslos funktioniert, müssen Sie für beide Aufzeichnungsserver einen Portbereich definieren. Der Bereich kann bei beiden Aufzeichnungsservern gleich sein. Bitte achten Sie aber darauf, dass der Portbereich innerhalb des freigeschalteten Portbereiches in der Firewall liegt, siehe dazu auch die Communication Matrix in den Installationsvoraussetzungen.

Diese Konfiguration erfolgt im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren*.

- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).

⇒ Das Fenster *Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren* erscheint.

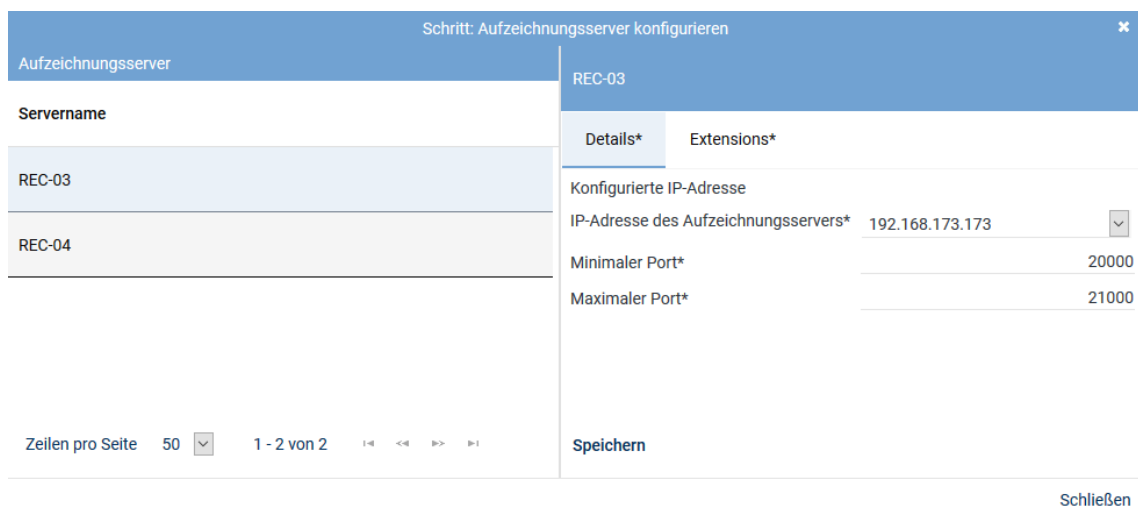


Abb. 130: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

- Stellen Sie in der Registerkarte *Details* folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Konfigurierte IP-Adresse</i>	Hier wird die IP-Adresse angezeigt, die für diesen Aufzeichnungsserver konfiguriert ist und über die die aufzuzeichnenden Daten empfangen werden.

Parameter	Wert/Beschreibung
IP-Adresse des Aufzeichnungsservers	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine der verfügbaren IP-Adressen des Aufzeichnungsservers für die Aufzeichnungsdaten aus.
Minimaler Port	Geben Sie hier den niedrigsten Port der Port-Range ein, der an der PBX konfiguriert ist und über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 20000.
Maximaler Port	Geben Sie hier den höchsten Port ein, der an der PBX konfiguriert ist und über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 21000.

Tab. 35: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Bei dieser Aufzeichnungslösung ist es möglich, die Datenströme in Stereo aufzuzeichnen. Für die Stereo-Aufzeichnung müssen Sie 4 Ports einplanen, da für den RTP-Empfang nur gerade Ports verwendet werden.

Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie auch mehr Speicherplatz einplanen.



Wenn Sie mehrere aktive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* für jede Integration einen anderen Portbereich konfigurieren.



Wenn Sie mehrere aktive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* für jede Integration einen anderen Portbereich konfigurieren.

Registerkarte Extensions

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.

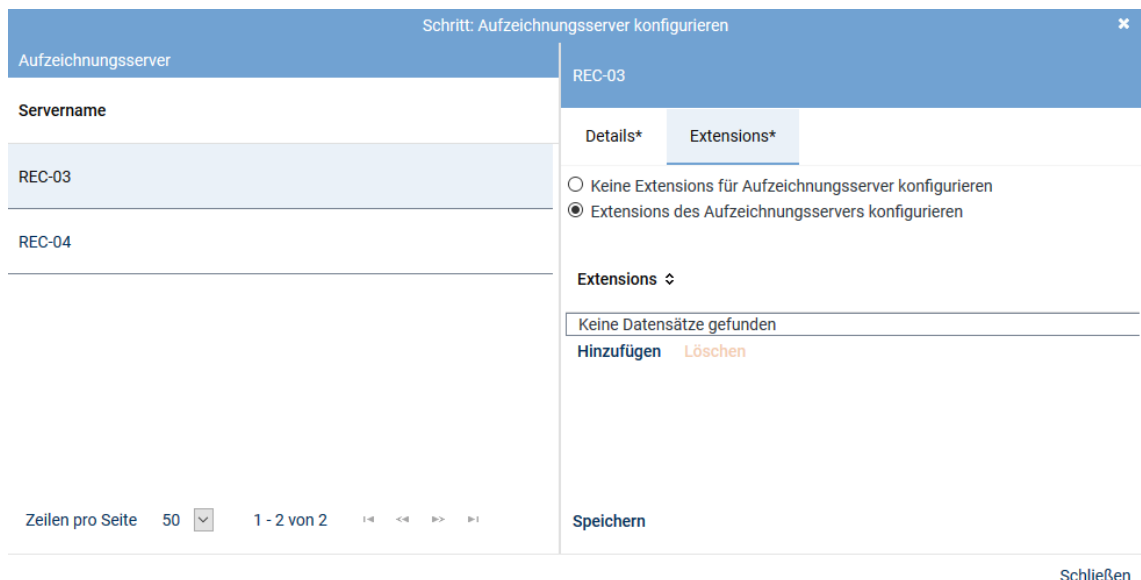


Abb. 131: Registerkarte Extensions

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

<i>Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren</i>	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie in der PBX keine Extensions für den Aufzeichnungsserver konfiguriert haben.
---	---

Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren

Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie in der PBX Extensions für den Aufzeichnungsserver konfiguriert haben und fügen Sie die Extensions hinzu.

- Um Extensions hinzuzufügen, klicken Sie in der Tabelle *Extensions* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das Fenster *Extensions hinzufügen* erscheint.

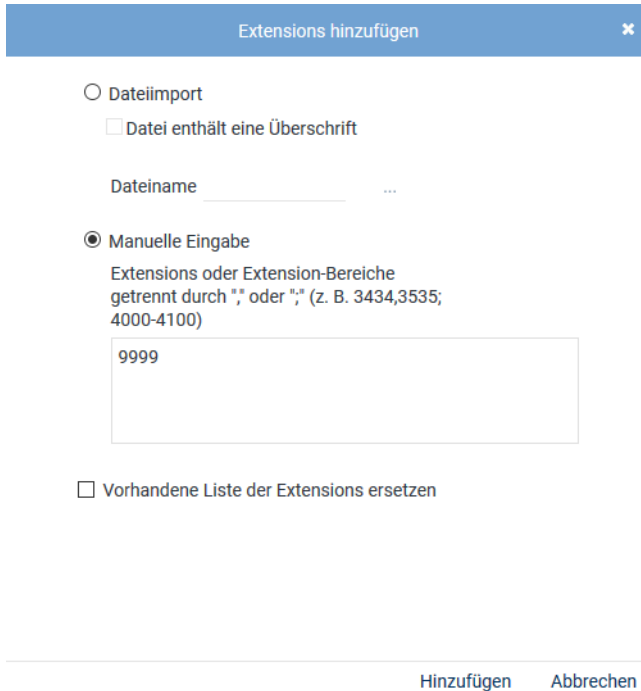


Abb. 132: Extensions hinzufügen

- Geben Sie im Fenster *Extensions hinzufügen* entweder eine einzelne Extension oder einen Extension-Bereich ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver an der Telefonanlage registrieren soll.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
- Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
- Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren

Aufzeichnungsserver

Servername

REC-03

REC-04

Zeilen pro Seite 50

1 - 2 von 2

REC-03

Details*

Extensions*

☐ Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren
 ☒ Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren

Extensions ▾

9999

Hinzufügen Löschen

Speichern

Schließen

Abb. 133: Hinzugefügte Extensions

- Wiederholen Sie die Schritte für jeden weiteren Server. Konfigurieren Sie für jeden Server eine eigene Extension bzw. einen eigenen Extension-Bereich, je nach dem, wie er erreicht werden kann.



Bei Failoverarchitekturen empfiehlt sich die Einrichtung einer eigenen Extension bzw. eines eigenen Extension-Bereichs für jeden Aufzeichnungsserver. Wenn bei der Extension für den Aufzeichnungsserver der **SIP**-Registrierungstimer abgelaufen ist, kann dies beim Zurückschalten auf den primären Aufzeichnungsserver möglicherweise zu Problemen führen. Wenn der primäre Aufzeichnungsserver einen Fehler anzeigt, ist ein Neuregistrieren der **SIP**-Endpunkte noch nicht möglich.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Erweiterung konfigurieren



Die Verwendung der Erweiterung in der Integration ist optional. Der Status der Konfiguration dieses Konfigurationsschrittes steht standardmäßig auf *Keine Auswahl* und ist damit vollständig konfiguriert. Sie können die Integration auch ohne die Verwendung einer Erweiterung aktivieren und nutzen.

Falls Sie eine erweiterte Applikation einsetzen, können Sie in diesem Konfigurationsschritt die erforderliche Grammatik in der entsprechenden Version auswählen. Zusätzlich können Sie die Verbindungsdaten und die Zusatzdaten konfigurieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom **CTIconnect**-Modul der Integration geliefert werden.

Erweiterung konfigurieren für Sparkassen FI ISP (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von **CTIconnect** for Sparkassen FI ISP im deutschsprachigen Raum und muss nur konfiguriert werden, wenn die Erweiterung verwendet wird.



Die Erweiterung kann nicht in einer Failover-Architektur verwendet werden. Die Applikation Sparkassen FI ISP kann sich nur auf eine IP-Adresse verbinden.

Die Integration läuft in Kombination mit einer Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der Dienst CTIconnect for Sparkassen FI ISP empfängt von der PBX die Zusatzdaten und schickt diese an den Aufzeichnungsserver. Zusätzlich wird die Entscheidung zur Aufzeichnung, die vom Benutzer am Endgerät initiiert wird, über CTIconnect for Sparkassen FI ISP verarbeitet und an den Aufzeichnungsserver geschickt.

Sparkassen FI Interaktive Service Plattform

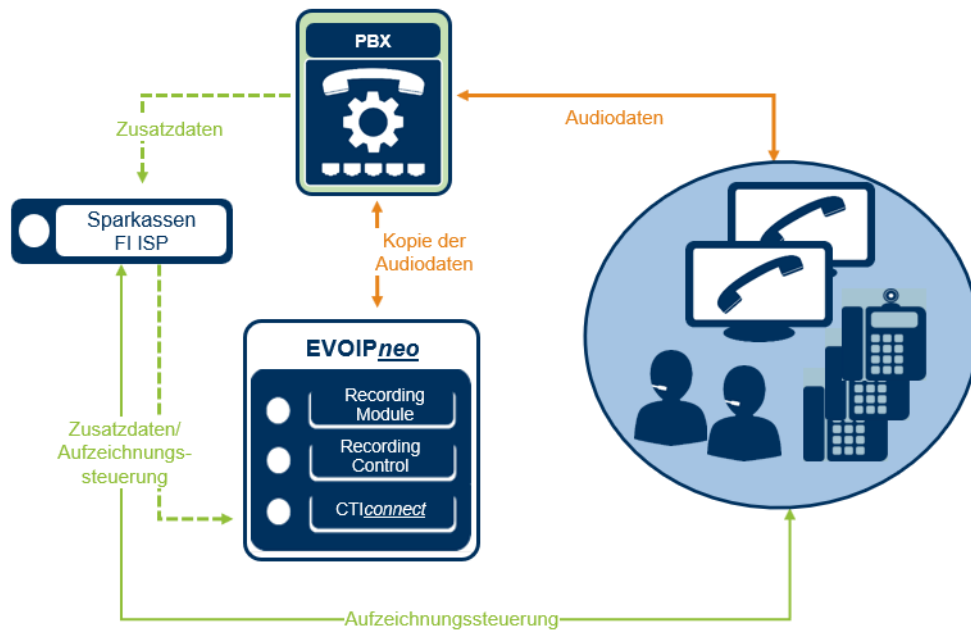



Abb. 134: Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Sparkassen FI ISP*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren ✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Sparkassen FI ISP

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive	
Grammatikname*	ISP Sparkassen FI	▼
Grammatikversion*	1.00.05	▼

Verbindungsdaten ▼

Listener Port*	3468
----------------	------

Zusatzdaten ▼

ID des Call Centers	Call Center ID	▼
ID des Calls aus Genesys	Universal Call ID	▼
Anmeldename des Kunden	User name	▼
Name des Kunden	Customer name	▼
Personennummer des Kunden	Kunden-ID	▼

Freie Zuordnung +

	Bitte auswählen...	▼	-
	Bitte auswählen...	▼	-
	Bitte auswählen...	▼	-

Speichern
Abbrechen

Abb. 135: Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Wählen Sie den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 36: CTIconnect-Modul konfigurieren



Für die Aufzeichnungssteuerung über die Erweiterung der Sparkassen FI ISP ist mindestens die Grammatikversion 1.00.05 erforderlich. Sollte die Grammatik in der Version noch nicht vorhanden sein, können Sie diese Grammatik importieren. Siehe [Kapitel "Grammatik importieren"](#), S. 295.

Gruppenfeld Verbindungsdaten

Stellen Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* folgenden Parameter ein, die IP-Adresse zur PBX muss nicht eingegeben werden, da sich die PBX auf unseren Aufzeichnungsserver verbindet:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Listener Port</i>	Geben Sie hier den Port an, auf den sich die Erweiterung verbindet, z. B. 3468.

Tab. 37: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten



Diese Erweiterung wird nur im deutschsprachigen Raum eingesetzt, deshalb sind die Zusatzdaten auch nur in Deutsch verfügbar. Die Bezeichnungen der Felder beziehen sich auf die Belegung der Strings, die von der Schnittstelle geliefert werden.

Beim Einsatz von CTI connect for Sparkassen FI ISP werden folgende Zusatzdaten mit dem Protokoll mitgeliefert:

- *ID des Call Centers*
- *ID des Calls aus Genesys*
- *Anmeldename des Kunden*
- *Name des Kunden*
- *Personennummer des Kunden*

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.



In den Dropdown-Listen werden nur die Zusatzdaten angezeigt, die Sie vorher im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und verfügbar gemacht haben. Die Anzeigenamen erscheinen dann in den Spaltenüberschriften in den Playern.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Zusatzdaten-Modul*.


1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern der Such- und Wiedergabeapplikationen zuzuordnen.



Abb. 136: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
- *End time*
- *Duration*
- *Calling Party Phone Number*

- *Called Party Phone Number*
 - *Conversation Direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
 5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



Informationen zum Recording-Planner-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.


Erweiterung konfigurieren für OpenScape Contact Center (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von OpenScape Contact Center und muss nur konfiguriert werden, wenn ein OpenScape Contact Center verwendet wird.

Die Integration läuft in Kombination mit einer Unify-Telefonanlage, die für die Aufzeichnung zuständig ist. Der CTI~~connect~~-Dienst empfängt über den SDK-Link am OpenScape Contact Center die Konversationsereignisse der Agenten und schickt die Zusatzdaten an den EVOIP~~neo~~-Aufzeichnungsdienst.

Informationen zur Konfiguration des OpenScape Contact Center finden Sie unter [Kapitel "OpenScape Contact Center konfigurieren \(optional\)"](#), S. 398.

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung OpenScape Contact Center.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ OpenScape Contact Center

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	Unify OpenScape Contact Center ▾
Grammatikversion*	1.00.04 ▾

Verbindungsdaten ▾

6000@192.168.170.29

[Hinzufügen](#)
[Bearbeiten](#)
[Löschen](#)

Zusatzdaten ▾

Business Unit	Business Unit ▾
Department	Department ▾
Department Key	Department Key ▾
Call ID	Universal Call ID ▾
To Party	To Party ▾
ACD Group Number	ACD Group Number ▾

Freie Zuordnung
+

Speichern
Abbrechen

Abb. 137: Erweiterung für OSCC konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Wählen Sie den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 38: CTIconnect-Modul konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In der Tabelle Verbindungsdaten können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

Falls Sie mehrere Verbindungen konfigurieren, werden bei der Aufzeichnungslösung mit OpenScape Contact Center gleichzeitig mehrere Verbindungen zu unterschiedlichen Business Units aufgebaut.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

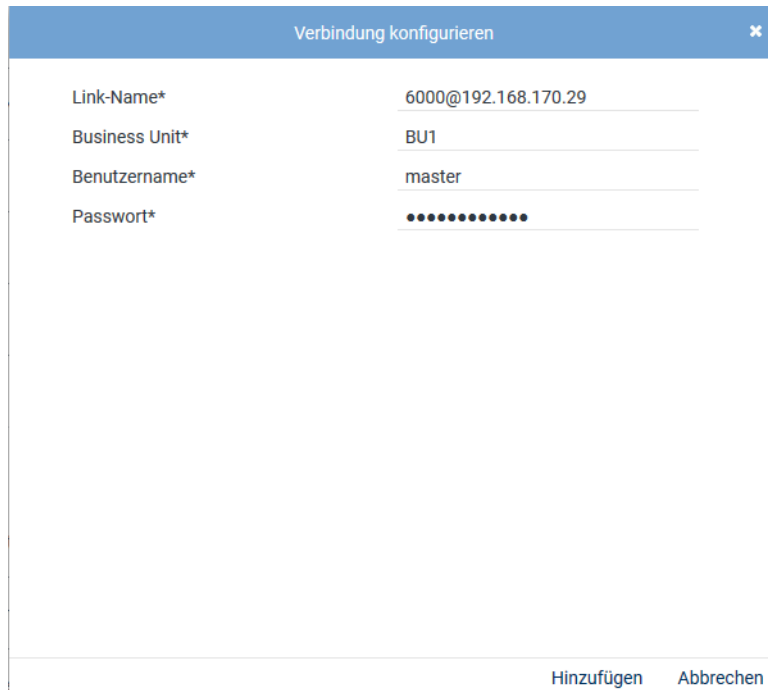


Abb. 138: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Link-Name</i>	Tragen Sie den Link zum OSCC -Server im Format <i>osccport@ascserver</i> ein. Der Standardwert für den OSCC -Port ist 6000 und der Name des OSCC -Servers wird normalerweise in Kleinbuchstaben geschrieben. Ein gültiger Link sieht z. B. so aus: 6000@osccv7r3. Stellen Sie sicher, dass der Servername (z. B. osccv7r3) zu einer IP-Adresse aufgelöst werden kann. Prüfen Sie, ob die Adresse über den Ping-Befehl erreicht werden kann. Alternativ kann auch die IP-Adresse angegeben werden.
<i>Business Unit</i>	Der standardmäßig vergebene Name für eine Business Unit ist <i>default</i> . Dies ist ein vordefinierter Name für die Business Unit nach einer neuen OSCC -Server-Installation. Geben Sie hier den tatsächlichen Namen der Business Unit ein, der weiterhin verwendet werden soll.
<i>Benutzername</i>	Legen Sie einen gültigen Benutzer für die Business Unit an, die Sie auf dem OSCC -Server angelegt haben, damit der CTIconnect -Dienst die Verbindung zum OSCC -Server aufbauen kann. Siehe Kapitel "Benutzer für CTIconnect anlegen", S. 398 .
<i>Passwort</i>	Geben Sie das Passwort für den Benutzer für die Business Unit ein.

Tab. 39: Verbindungsdaten konfigurieren

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Eingaben zu speichern und das Fenster zu schließen.
4. Um weitere Verbindungen zu konfigurieren, wiederholen Sie die Konfigurationsschritte dementsprechend.

Gruppenfeld Zusatzdaten

Beim Einsatz von CTI^{connect} for Unify OpenScape Contact Center werden folgende Zusatzdaten standardmäßig mit dem Protokoll mitgeliefert:

- *Business Unit*
- *Department*
- *Department Key*
- *Call ID*
- *To Party*
- *ACD Group Number*

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

Hier können Sie die Datenbankfelder für die Zusatzdaten zuordnen, die vom **OSCC** geliefert werden. Die Kontaktdaten der verarbeiteten Kontakte von OpenScape Contact Center stellen eine Liste von Schlüssel-/Wert-Paaren dar. Das Schlüsselwort dieses Schlüssel-/Wert-Paares ist frei wählbar und kann kundenspezifisch angepasst werden. Falls Sie mehrere Wörter zusammen verwenden möchten, vermeiden Sie Leerzeichen. Setzen Sie Unterstriche statt Leerzeichen, z. B. *ACD_Gruppe*.

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern der Such- und Wiedergabeapplikationen zuzuordnen.



Abb. 139: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste einen konfigurierten Anzeigenamen des Zusatzdatentyps aus, der als Spaltenüberschrift in den Playern erscheinen soll. Hier können Sie nur die Anzeigenamen für die Zusatzdaten auswählen, die Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und verfügbar gemacht haben.
4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol **+** (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
5. Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf das Symbol **×** in der entsprechenden Zeile.

6. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Erweiterung konfigurieren für Genesys T-Server (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von Genesys T-Servern und muss nur konfiguriert werden, wenn Sie Genesys T-Server verwenden.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der CTIconnect-Dienst empfängt vom Genesys Configuration Server die Information welchem Genesys T-Server die Monitorpunkte zugeordnet sind. Die Monitorpunkte müssen sich an dem jeweiligen Genesys T-Server registrieren. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der jeweilige Genesys T-Server alle Konversationsereignisse und Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

CTIconnect for Genesys T-Server

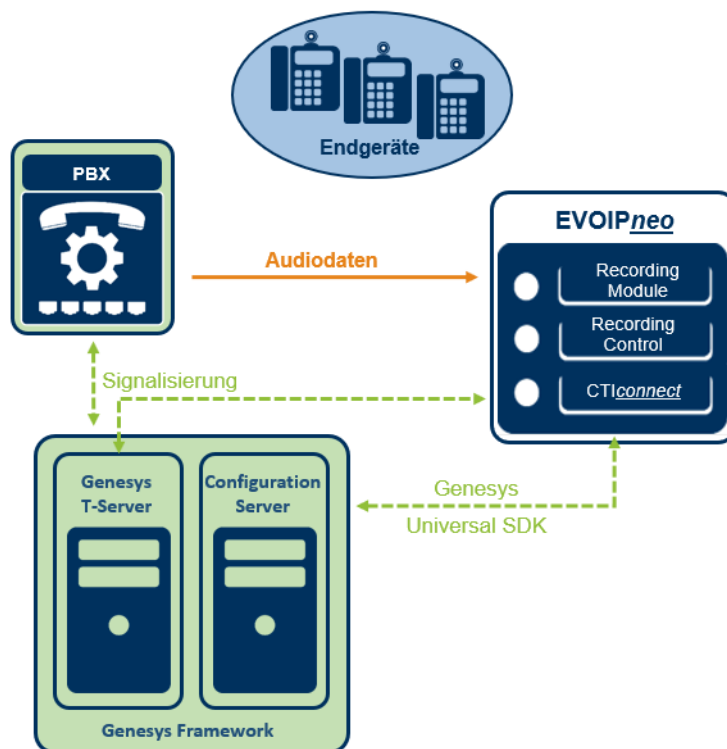


Abb. 140: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)"](#), S. 399.

Die Genesys-Erweiterung verwendet zur eindeutigen Identifikation der aufzuzeichnenden Konversationen entweder eine eindeutige Call-ID oder die Extension, um die aufzuzeichnenden Konversationen eindeutig zu identifizieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.

Für die Verwendung von CTIconnect for Genesys T-Server wird ein Genesys Framework mit T-Servern und Genesys Configuration Servern benötigt.


Standardmäßig ist als Identifier das Genesys-Datenfeld *CallID* voreingestellt. Falls von der Genesys-Erweiterung ein anderes Datenfeld zur internen Steuerung herangezogen werden soll, kann dies in der Konfigurationsdatei *basic.pif.properties* eingestellt werden.

Konfigurationsdatei für Genesys-Erweiterung anpassen

Die Auswahl des Datenfeldes, das von der Genesys-Erweiterung verwendet werden soll, erfolgt über den Parameter *pifgenesys.call_identifizier*.

1. Um den Identifizier anzupassen, wechseln Sie im Windows Explorer in den Pfad *C:\ASC Product Suite\data\CTIConnectForGenesysT*
2. Öffnen Sie die Datei *basic.pif.properties*.
3. Geben Sie für den Parameter *pifgenesys.call_identifizier* das entsprechende Datenfeld ein.
4. Speichern Sie die Änderungen in der Datei ab.
5. Starten Sie nach der Änderung die Aufzeichnungsarchitektur neu.

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Genesys T-Server*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Genesys T-Server

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	standard ▼
Grammatikversion*	1.15.00 ▼
T-Server-Redundanz*	HAconnect ▼
Config-Server-Redundanz*	Warm Standby ▼
T-Server-Applikationsname	<input type="text"/>
T-Server-Passwort	<input type="password"/>

Verbindungsdaten ▼

Configuration Server: Name

192.168.169.178

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten ▼

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen...
▼
-

Speichern
Abbrechen

Abb. 141: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Typ</i>	Hier wird der Typ des CTI <u>connect</u> -Moduls angezeigt
<i>Grammatikname</i>	Wählen Sie die entsprechende Grammatik aus.
<i>Grammatikversion</i>	Wählen Sie die entsprechende Grammatikversion aus.
<i>T-Server-Redundanz</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
<i>Config-Server-Redundanz</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
<i>T-Server-Applikationsname</i>	Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist. Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTI <u>connect</u> -Modul am Genesys T-Server anmelden soll. Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.
<i>T-Server-Passwort</i>	Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist. Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTI <u>connect</u> -Modul am Genesys T-Server anmelden soll. Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.

Tab. 40: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

Configuration Server: Name*	192.168.169.178
Configuration Server: Port*	2020
Configuration Server: Benutzername*	default
Configuration Server: Passwort*	●●●●●●●●
Applikationsname*	default
Mandantenname*	Resources

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 142: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Configuration Server: Name</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Rechners ein, auf dem der Genesys Configuration Server läuft.
<i>Configuration Server: Port</i>	Geben Sie hier den Port des Genesys Configuration Servers ein.
<i>Configuration Server: Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Configuration Server: Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Applikationsname</i>	Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver am Genesys Configuration Server anmeldet. Standard ist <i>default</i> .
<i>Mandantenname</i>	Geben Sie hier den Namen des/der Genesys-Mandanten ein, von welchen die Konfigurationsdaten abgefragt werden sollen. Standardeingabe ist <i>Resources</i> . Es ist die komma-separierte Eingabe von mehreren Mandanten möglich.

Tab. 41: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von Genesys T-Server standardmäßig mitgeliefert:

- *CallID*
- *ANI*
- *CallUuid*
- *DNIS*



Weitere Zusatzdaten hängen von der Konfiguration der Genesys T-Server ab. Prüfen Sie die Liste *AttributeUserData* in den Tracefiles, um festzustellen, welche weiteren Zusatzdaten von den Genesys T-Servern geliefert werden. Setzen Sie bei der Konfiguration von kundenspezifischen Zusatzdaten den Zusatz *UserData* vor den Zusatzdatentyp, z. B. für *RTargetAgent-Group* müssen Sie *UserDataRTargetAgentGroup* konfigurieren.

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.



In den Dropdown-Listen werden nur die Zusatzdaten angezeigt, die Sie vorher im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und verfügbar gemacht haben. Die Anzeigenamen erscheinen dann in den Spaltenüberschriften in den Playern.


Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Zusatzdaten-Modul*.

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern der Such- und Wiedergabeapplikationen zuzuordnen.



Abb. 143: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
 - *End time*
 - *Duration*
 - *Calling Party Phone Number*
 - *Called Party Phone Number*
 - *Conversation Direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.

5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.




Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



Informationen zum Recording-Planner-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.

Sonstige Einstellungen konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).

⇒ Das Fenster Schritt: *Sonstige Einstellungen* erscheint

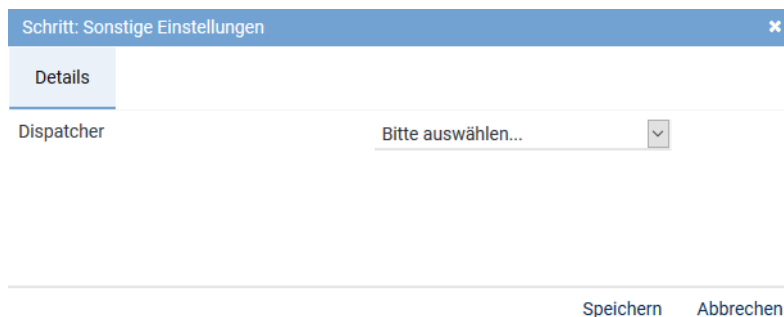


Abb. 144: Sonstige Einstellungen konfigurieren

2. Stellen Sie folgenden Parameter ein:


Parameter	Beschreibung
<i>Dispatcher</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das zuvor angelegte Zusatzdatenfeld aus, mit dem die Teilnehmerinformation verknüpft werden soll.





In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

Integration aktivieren

Die Integration kann erst aktiviert werden, wenn die Konfiguration vollständig ist.




Wenn nicht alle Konfigurationsschritte vollständig durchgeführt wurden, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*Unvollständig*).

Wenn die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde, erscheint in der Zeile des jeweiligen Schrittes in der Spalte *Konfiguration* das Symbol  (*Vollständig*).

Sind alle Einstellungen vollständig, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*OK*).

SIP active	SIP active	✗	✓
Schritt		Konfiguration	
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren		✓	
Globale Aufzeichnungseinstellungen		✓	
Aufzeichnungsserver konfigurieren		✓	
Erweiterung konfigurieren		✓	
Sonstige Einstellungen konfigurieren		✓	

Abb. 145: Integration aktivieren

1. Markieren Sie die Integration in der Hauptansicht, damit das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiv wird.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (Aktivieren), um die Integration zu aktivieren.
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (Aktiv).





+ ✗   Integration ▾ Allgemein ▾			
Name ▾	Typ ▾	Aktiv ▾	Status ▾
 SIP active	SIP active	✓	

Abb. 146: Aktivierte Integration



Falls Sie mehrere Telefonanlagen einsetzen, können Sie mehrere Integrationen mit der gleichen Aufzeichnungsarchitektur anlegen und aktivieren.



Falls Sie den Testzeitraum nutzen und nach dessen Ablauf keine gültige Lizenzdatei im System vorhanden ist, werden alle Integrationen deaktiviert. Nachdem Sie eine gültige Lizenzdatei eingespielt haben, müssen Sie die Integrationen erneut aktivieren.






Mit der Aktivierung der Standardkonfiguration startet eine Bulk-Aufzeichnung.

Um eine Einschränkung der Aufzeichnung auf spezielle Endgeräte zu treffen, kann der Mandant in der System Configuration den Recording Planner konfigurieren.

Integration deaktivieren/löschen

Um die Integration löschen zu können, muss diese deaktiviert sein.

1. Um die Integration zu deaktivieren, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (Deaktivieren).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (Inaktiv).
⇒ In der Symbolleiste wird das Symbol  (Löschen) aktiv.




Integration			
Name	Typ	Aktiv	Status
SIP active	SIP active		

Abb. 147: Integration deaktivieren

- Klicken auf das Symbol  (Löschen) und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage, um die Integration zu löschen.

7.1.2.3 Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Parallel Recording

7.1.2.3.1 Aufzeichnungsarchitektur anlegen

Beginnen Sie die Konfiguration im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul, da für die weitere Konfiguration eine aktivierte Aufzeichnungsarchitektur erforderlich ist.

Im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul werden die Aufzeichnungsserver, die Aufzeichnungsarten sowie die Integrationstypen zugeordnet.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Aufzeichnungsarchitekturen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

ASC

System Configuration

Setup

Server

Aufzeichnungsarchitekturen

PHONEapp

PBX

Telefone

TDM-Hardware ASC

TDM-Hardware Andere

Integrationen

Aufzeichnungsimport

Zusatzdaten

Powered by

ASC Technologies AG

v6.0.0-0.0

SYSTEM PROVIDER

Allgemein

Name

Typ

Aktiv

Standby ak






Keine Datensätze gefunden

Zeilen pro Seite

50

0 - 0 von 0

Abb. 148: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

Name	Name der Aufzeichnungsarchitektur
Typ	Typ der Aufzeichnungsarchitektur
Aktiv	Zeigt an, ob die Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist und zur Aufzeichnung bereit ist.  = Aufzeichnungsarchitektur ist aktiv und zur Aufzeichnung bereit. Sie kann über das Symbol  (Deaktivieren) in der Symbolleiste deaktiviert werden.  = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiviert werden.
Standby aktiv	Zeigt an, ob in der Aufzeichnungsarchitektur für eine oder mehrere der Aufzeichnungskomponenten der Standby-Server aktiv ist.  = Mindestens 1 Standby-Server ist aktiv.

	✗ = Es ist kein Standby-Server aktiv bzw. es wurde kein Standby-Server definiert.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Einstellungen für die Aufzeichnungsarchitektur zuletzt aktualisiert wurden.






HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Aufzeichnungsarchitekturen-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 149: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul


	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Erstellen</i>	Legt eine neue Aufzeichnungsarchitektur an.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. Die Aufzeichnungsarchitektur wird aus der Liste der Hauptansicht entfernt. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen löschen, die inaktiv sind und die keiner Integration bzw. keinem Server für den Import zugeordnet sind.
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur.
	<i>Deaktivieren</i>	Deaktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen deaktivieren, die keiner aktiven Integration und keinem aktiven Import zugeordnet sind.
<i>Aufzeichnungsarchitekturen</i>	<i>Standbyverwaltung</i>	Der Menüpunkt ist nur verfügbar bei Aufzeichnungsarchitekturen mit Failover-Möglichkeiten. Über den Menüpunkt Standby-Verwaltung können Sie ein Fenster öffnen, in dem Sie für Architekturen mit Failover-Konzepten manuell festlegen können, welcher Server aktiv sein soll.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Aufzeichnungsarchitektur All-in-one Parallel Recording anlegen

Wenn es zwei Aufzeichnungsserver gibt, die die gleichen Strecken parallel aufzeichnen sollen, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur vom Typ *All-in-one Parallel Recording* anlegen.

- Um eine neue Aufzeichnungsarchitektur zu erstellen, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf das Symbol  (*Erstellen*).
⇒ Das Fenster *Neue Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

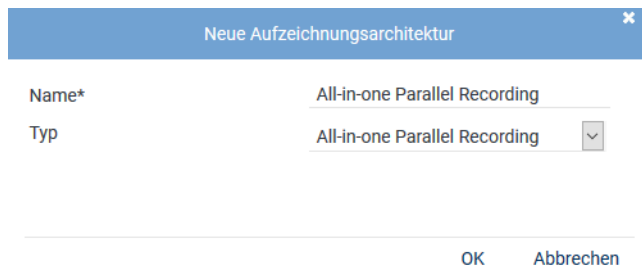


Abb. 150: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Parallel Recording

- Geben Sie in das Eingabefeld *Namen* einen sprechenden Namen für die Aufzeichnungsarchitektur ein.
- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Typ* den Aufzeichnungsarchitekturtyp *All-in-one Parallel Recording* aus.
HINWEIS! In der Dropdown-Liste sind nur die unterstützten Aufzeichnungsarchitekturtypen verfügbar.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
⇒ Die Eingaben erscheinen jetzt in der Detailansicht.

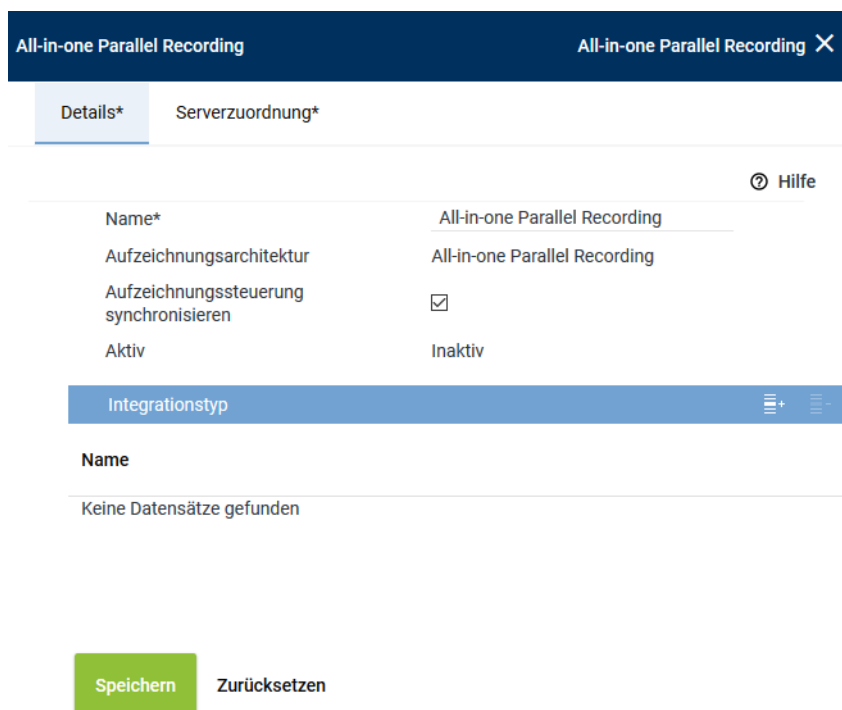



Abb. 151: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - All-in-one Parallel Recording

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Aufzeichnungssteuerung synchronisieren*, damit sich die Recording-Control-Dienste abgleichen und nur ein Dienst die Aufzeichnung für beide Aufzeichnungsserver steuert, siehe [Kapitel "Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung"](#), S. 380.

HINWEIS! Wenn Sie die Option *Aufzeichnungssteuerung synchronisieren* aktiviert haben, entstehen keine doppelten Aufzeichnungen. Das erspart Ihnen die Konfiguration zur Duplikatserkennung. Falls Sie keine Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung wünschen, können Sie die Duplikatserkennung konfigurieren, siehe [Kapitel "Duplikate in parallelen Aufzeichnungsarchitekturen"](#), S. 384.

Integrationstyp hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Integrationstyp* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
⇒ Das Fenster *Integrationstyp* erscheint.

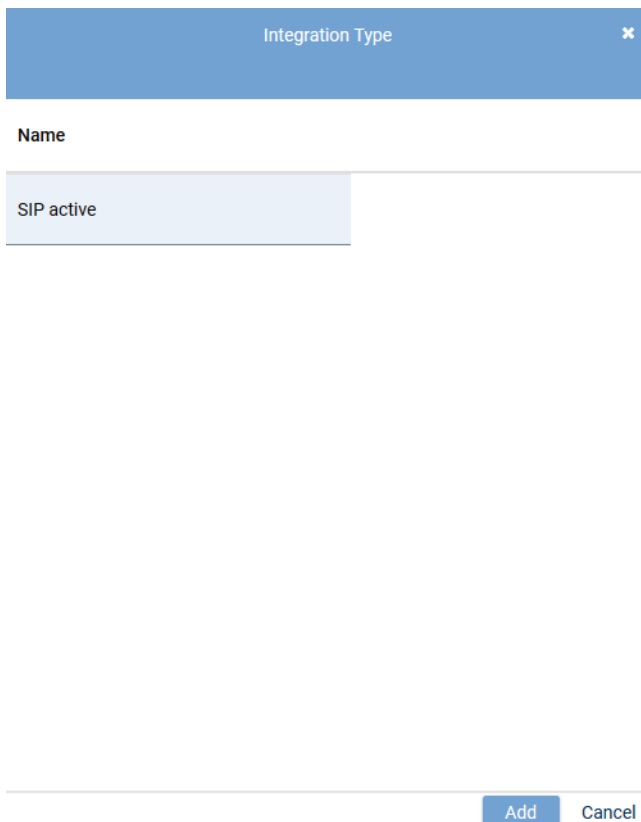


Abb. 152: Integrationstyp auswählen



Es werden nur Integrationstypen angezeigt, für die im System Lizenzen vorhanden sind und die den ausgewählten Architekturtyp unterstützen.



Sie können einer Aufzeichnungsarchitektur beliebig viele Integrationstypen zuordnen.

- Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Integrationstypen *SIP active* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Integrationstyps erscheint nun in der Liste im Detailfenster.

Server zuordnen für All-in-one Parallel Recording

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Serverzuordnung*, um der Aufzeichnungsarchitektur *All-in-one Parallel Recording* die Aufzeichnungsserver zuzuordnen.

All-in-one Parallel Recording
All-in-one Parallel Recording
×

Details*

Serverzuordnung*

Server 1*	REC-01	+	-	
In aktiver Architektur verwendet	Nein			
Server 2*	REC-02	+	-	
In aktiver Architektur verwendet	Nein			
Aufzeichnungsart	<input type="checkbox"/> VoIP/Video <input type="checkbox"/> TDM <input type="checkbox"/> Bildschirm <input type="checkbox"/> Chat			

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 153: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** neben dem Eingabefeld *Server 1*.
 ⇒ Das Fenster *Server* erscheint.

Server				
Name ↕	IP-Adresse ▲	Pfad ↕		
REC-01	192.168.173.171	C:\		
REC-02	192.168.173.172	C:\		

Zeilen pro Seite
20
1 - 8 von 8

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 154: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel

- Wählen Sie den *Server 1* aus.



Ein Server kann zwar in mehreren Aufzeichnungsarchitekturen konfiguriert werden, aber Aufzeichnungsarchitekturen mit demselben Server können Sie nicht gleichzeitig aktivieren. Falls Sie mehrere Aufzeichnungsarchitekturen gleichzeitig aktivieren möchten, müssen Sie dafür verschiedene Server einsetzen.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
- Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche *-*.
- Wiederholen Sie die Schritte und wählen Sie den Server 2 für das Eingabefeld *Server 2* aus.
- Aktivieren Sie über die Kontrollkästchen die Aufzeichnungsart, die Sie für diese Server nutzen möchten.

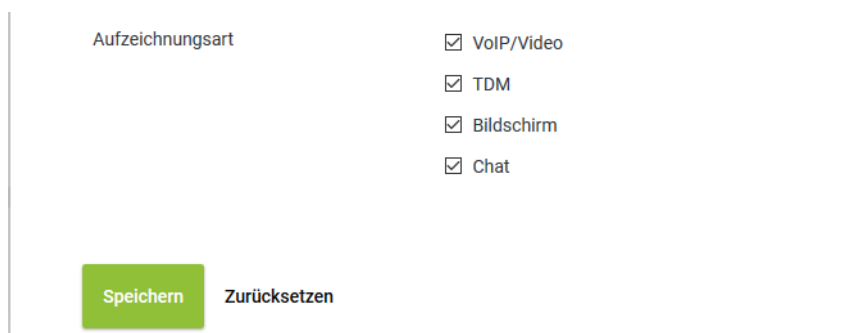





Abb. 155: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.



Sie können mehrere Aufzeichnungsarten aktivieren, wenn die Integration dafür ausgelegt ist und Sie die entsprechenden Lizenzen eingespielt haben.

Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

- Wenn alle Server zugeordnet sind, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
- Markieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
- Um die Aufzeichnungsarchitektur zu aktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Aktiv*).










     Allgemein ▾			
Name ▾	Typ ▾	Aktiv ▾	Standby aktiv ▾
All-in-one Parallel Recording	All-in-one Parallel Recording		

Abb. 156: Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

- Um die Aufzeichnungsarchitektur bei Bedarf zu deaktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Deaktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Inaktiv*).



Die Aufzeichnungsarchitektur muss aktiviert sein, damit die Konfiguration der Integration durchgeführt werden kann.



Bei einem Update wird die Aufzeichnungsarchitektur gestoppt und deaktiviert. Kontrollieren Sie nach dem Update, dass die Aufzeichnungsarchitektur wieder aktiviert ist.



Bei paralleler Aufzeichnung kommt es zu redundanten Aufzeichnungsdaten im System. Damit diese Daten nicht dauerhaft im System verbleiben, können Sie eine Duplikatserkennung konfigurieren, bei der doppelte Datensätze gelöscht werden, siehe [Kapitel "Duplikatserkennung konfigurieren"](#), S. 384.



Falls Sie nachträglich eine Erweiterung für die Integration installieren, müssen Sie nach dem Einspielen der Lizenz die Aufzeichnungsarchitektur deaktivieren und erneut aktivieren.

7.1.2.3.2 Server konfigurieren

Jeder Server in Ihrem Netzwerk, auf dem die *neo*-Software installiert ist, wird automatisch als Server des Aufzeichnungssystems erkannt und in der Hauptansicht des Server-Moduls angezeigt. Im Server-Modul können Sie die Verwendungszwecke der Server Ihres Aufzeichnungssystems konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Server*.

⇒ Folgendes Fenster erscheint:

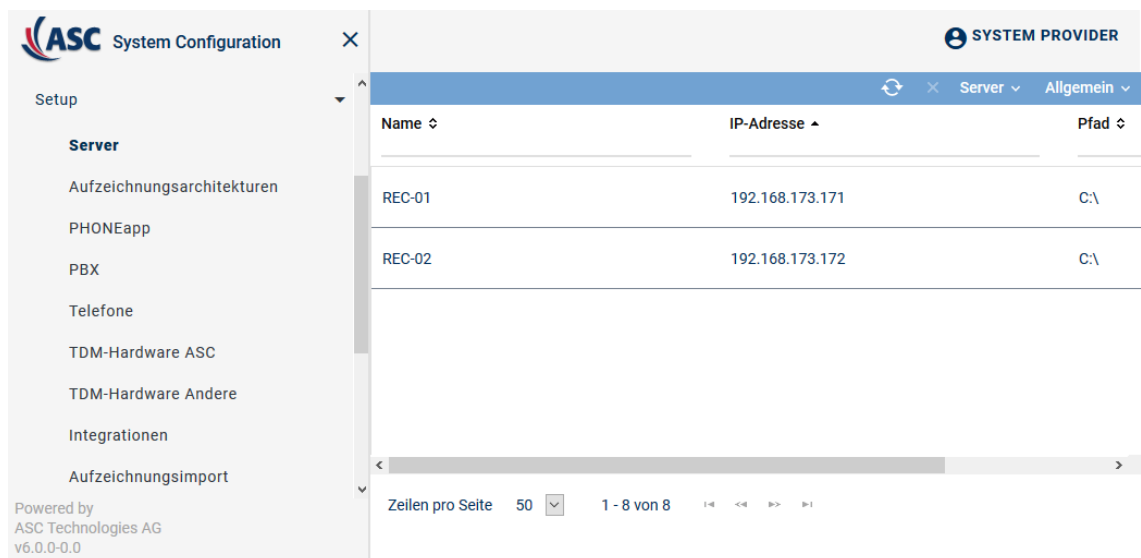


Abb. 157: Server - Hauptansicht

Je nach Konfiguration der Spalten werden folgende Informationen in der Hauptansicht angezeigt:

<i>Name</i>	Zeigt den Namen des Servers.
<i>IP-Adresse</i>	Zeigt die IP-Adresse des Servers.
<i>Pfad</i>	Zeigt den Pfad des Servers.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem der Server eingerichtet wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Einstellungen für den Server zuletzt aktualisiert wurden.

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Server-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 158: Symbolleiste Server-Modul

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Serverkonfiguration. Diese Funktion ist dazu gedacht, die Serverkonfiguration zu löschen, wenn die Hardware eines Servers entfernt wurde und keine Verbindung mehr zum <i>neo</i> -System besteht.
Server	<i>Server-Standorte verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 144 .
	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können, siehe Kapitel "NTP-Server verwalten", S. 161 .
	<i>Synchronisationskonfigurationen verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Synchronisationskonfigurationen verwalten können.
Allgemein	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle Suchfilter zurück, so dass in der Hauptansicht wieder alle Datensätze angezeigt werden.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



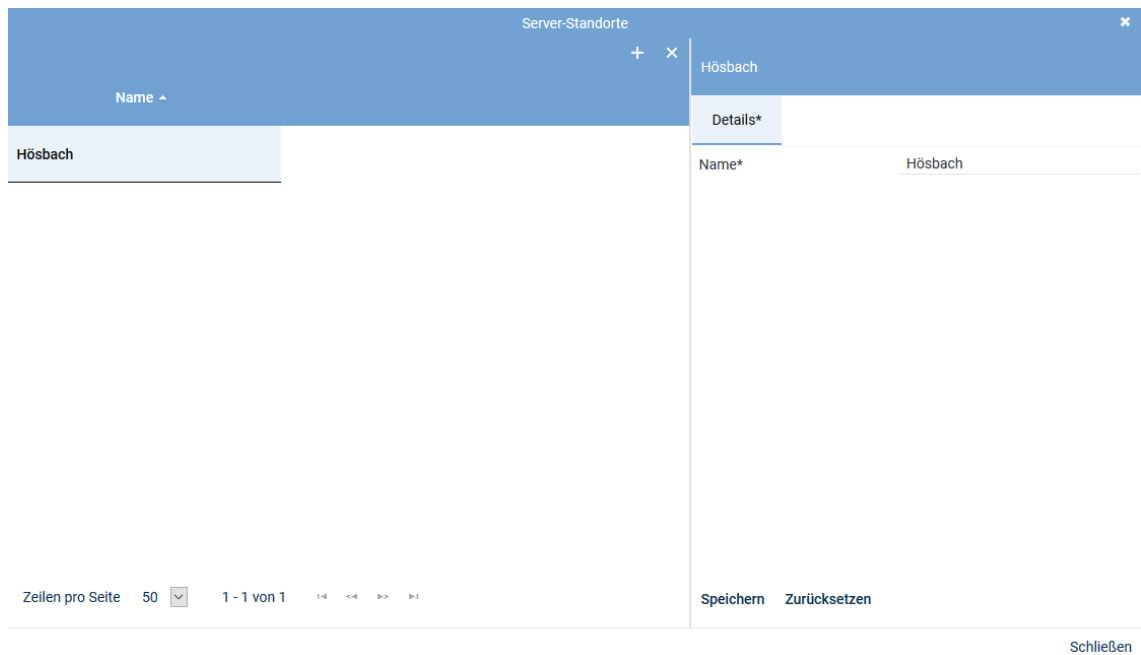
Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Server-Standorte verwalten

Sie können eine Liste der Server-Standorte anlegen und verwalten. In der Registerkarte *Details* können Sie diese Standorte den Servern zuordnen.


Server-Standort hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.



The screenshot shows a web application window titled 'Server-Standorte'. On the left, there is a table with one entry: 'Hörsbach'. On the right, the 'Details*' tab is active, showing a form with a 'Name*' field containing the text 'Hörsbach'. At the bottom of the window, there are buttons for 'Speichern' (Save) and 'Zurücksetzen' (Reset). The bottom right corner of the window has a 'Schließen' (Close) button.

Abb. 159: Server-Standort hinzufügen

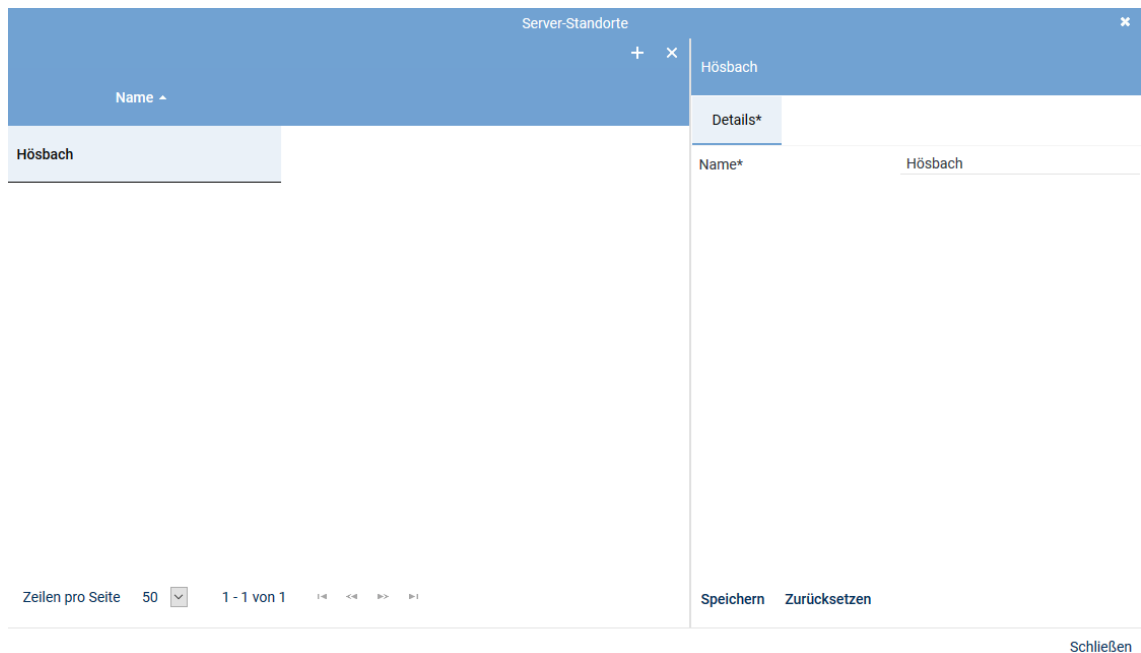
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
5. Um weitere Standorte anzulegen, wiederholen Sie die letzten 3 Schritte.
6. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Server-Standort löschen



Ein Server-Standort kann nur gelöscht werden, wenn er nicht zugeordnet ist. Um einen Server löschen zu können, müssen Sie vorher eventuelle Zuordnungen löschen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.
2. Wählen Sie den Standort aus, den Sie löschen möchten.



Server-Standorte

Name
Hörsbach

Details*


Name* Hörsbach

Zeilen pro Seite 50 1 - 1 von 1 << >>

Speichern Zurücksetzen

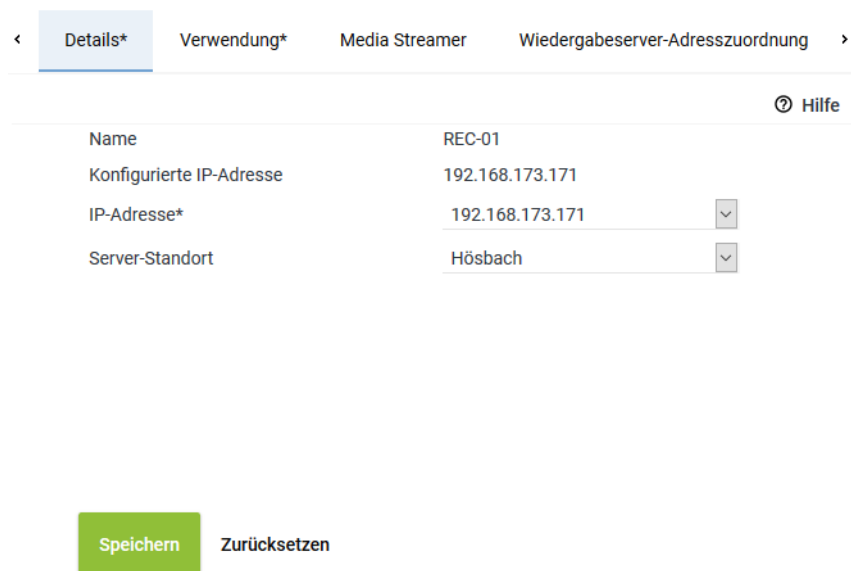
Schließen

Abb. 160: Server-Standort löschen

- Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters auf das Symbol  (Löschen).
- Um weitere Standorte zu löschen, wiederholen Sie die letzten beiden Schritte.
- Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.



Registerkarte Details

- Um den Server zu konfigurieren, wählen Sie in der Hauptansicht den Eintrag des entsprechenden Servers aus.
 - ⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*. Die Informationen *Name* und *Konfigurierte IP-Adresse* sind bei der Installation schon angegeben worden und werden hier nur angezeigt.



< Details* Verwendung* Media Streamer Wiedergabeserver-Adresszuordnung >

Hilfe

Name	REC-01
Konfigurierte IP-Adresse	192.168.173.171
IP-Adresse*	192.168.173.171 
Server-Standort	Hörsbach 

Speichern Zurücksetzen

Abb. 161: Server - Registerkarte Details

- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die IP-Adresse aus, die im System als Standard-Adresse des Servers verwendet werden soll.
- Wählen Sie in der Dropdown-Liste den *Server-Standort* aus. In der Dropdown-Liste werden alle Standorte angezeigt, die in der Standort-Verwaltung angelegt wurden.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, wenn die Eingaben korrekt sind.

Registerkarte Verwendung

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Verwendung*, um die Verwendungszwecke zu konfigurieren.



Da ein Server für mehrere Aufzeichnungslösungen verwendet werden kann, sind alle Verwendungszwecke aufgeführt. Beachten Sie, dass einige Verwendungszwecke für bestimmte Aufzeichnungslösungen nicht greifen. Bei einer Chat-Aufzeichnung können Sie beispielsweise die Audioanalyse oder eine Wiedergabe per Telefon nicht verwenden.



Abb. 162: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

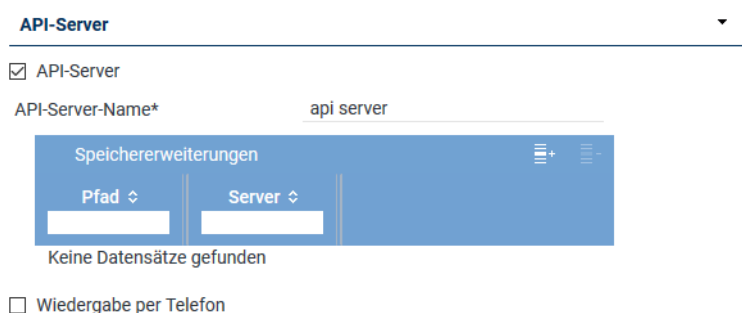


Abb. 163: Gruppenfeld API-Server



Der ASC API Server ist ein Dienst innerhalb der neo-Software.



Der ASC API Server muss auf jedem Server aktiviert sein, auf dem ein Recording-Control-Dienst läuft.


Der ASC API Server bietet nicht nur die Schnittstelle für die internen Module, auch die Client-Applikationen kommunizieren über diese Schnittstelle mit definierten Kommandos mit dem neo-System.

Der ASC API Server ist außerdem für die Wiedergabe über den WEB-Browser zuständig. Erst wenn der ASC API Server gestartet ist, kann der Wiedergabeserver aktiviert werden und der entsprechende ASC API Server kann für die Wiedergabe über die Web-Applikationen zugewiesen werden.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>API-Server</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den API-Server zu starten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>Damit der API-Server auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie die Einstellungen in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen, siehe Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung", S. 158.</p>
<i>API-Server-Name</i>	<p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des API-Servers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p>
<i>Liste Speichererweiterungen</i>	<p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen", S. 149. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p>
<i>Wiedergabe per Telefon</i>	<p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden <i>neo</i>-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> Applikation POWER<u>play</u> Pro Applikation POWER<u>play</u> Instant Replay-Modul

Parameter	Wert/Beschreibung
	<p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angebots-Modul oder im Telefonie-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p> <p>HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer", S. 156. Dazu muss mindestens 1 PBX im System konfiguriert sein.</p>

Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
2. Wählen Sie eine oder mehrere Speichererweiterungen aus.
Falls Sie mehrere Speichererweiterungen auswählen oder eine Auswahl zurücknehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Speichererweiterung für Wiedergabe				
Gerätetyp	Name	Pfad	Freier Speicherplatz	Server
NAS	NAS 2	NAS 2		REC-02

Zeilen pro Seite 20 1 - 1 von 1

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 164: Speichererweiterung auswählen

3. Um die ausgewählten Speichererweiterungen zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Gruppenfeld Audioanalyse

Audioanalyse


☒ Audioanalyse (SAES-Modus)

Audiodaten streamen von* API Server 1 + -

☐ Emotionserkennung

Audiodaten streamen von* + -

Abb. 165: Gruppenfeld Audioanalyse

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Audioanalyse</i>	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Server zur Audioanalyse zu verwenden. Die Audiodaten werden dann von dem konfigurierten Server zur Audioanalyse auf diesen Server gestreamt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Audiodaten streamen von Wählen Sie über die Schaltfläche  aus der Liste der verfügbaren Server den Server, von dem die Audiodaten zur Audioanalyse gestreamt werden sollen.
<i>Emotionserkennung</i>	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Emotionserkennung für die Audioanalyse zu aktivieren.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Die Mandanten können die Funktion der Emotionserkennung nutzen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p>

Tab. 42: Audioanalyse konfigurieren

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung ▼

☒ Aufzeichnungssteuerung/Monitoring

Aufzeichnungsarchitektur Bitte auswählen... ▼

☐ neo-Schlüsselverwaltung

Abb. 166: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aufzeichnungssteuerung/Monitoring</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie <i>CLIENTcommand</i> oder eine API-Aufzeichnungssteuerung bzw. wenn Sie das <i>Monitoring</i> nutzen möchten. Die Funktion ist nur verfügbar, wenn eine Aufzeichnungsarchitektur konfiguriert und aktiviert ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, über die Sie die Steuerung nutzen möchten.
<i>neo-Schlüsselverwaltung</i>	<p>Die Funktion dient der kundenspezifischen Verschlüsselung der Aufzeichnungen. Um die Bedingungen für die Schlüsselverwaltung konfigurieren zu können, müssen Sie das Kontrollkästchen <i>Schlüsselverwaltung</i> aktivieren.</p> <p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn die Lizenz <i>ASC_KEY_MANAGEMENT</i> vorhanden ist.</p> <p>Weitere Informationen zur Konfiguration der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i> und in der Installationsanleitung <i>Installation Dongle Manager</i>.</p>

Tab. 43: Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren

Gruppenfeld Datenverarbeitung

Datenverarbeitung

☒ Datenablage

☒ Daten zur Wiedergabe transferieren

Zielserver

Name	IP-Adresse
Keine Datensätze gefunden	

☒ Daten zur Datenablage transferieren

Zielserver

Name	IP-Adresse
Keine Datensätze gefunden	

Zeitraum aktivieren ☒

von 11:59:36

bis 11:59:36

Empfängt Daten von

Name	Nur Wiedergabe
Keine Datensätze gefunden	



☒ Archivierung





☒ Export

☒ Import

Aufzeichnungsarchitektur Bitte auswählen...

Abb. 167: Gruppenfeld Datenverarbeitung

Parameter	Wert/Beschreibung
Datenablage	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben.
Daten zur Wiedergabe transferieren	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten nur zur Wiedergabe auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server hinzufügen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Wiedergabe transferiert werden sollen. Die Daten werden auf dem Zielserver nicht gespeichert, sondern nur zum Zweck der Wiedergabe in einem Cache abgelegt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 152. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen ein API-Server und ein Replay Server konfiguriert wurde.</p>
Daten zur Datenablage transferieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten zum Speichern auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste

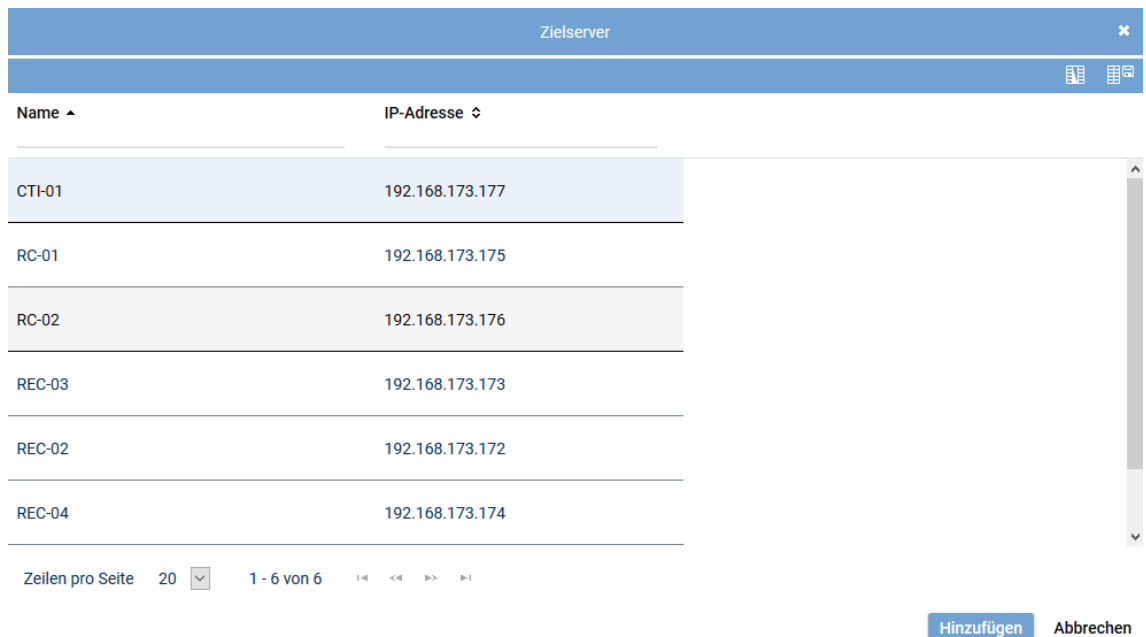
Parameter	Wert/Beschreibung
	<p>werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielsever kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielsever hinzufügen, siehe Kapitel "Zielsever zu einer Liste hinzufügen", S. 152. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielsever aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie den Transfer für einen bestimmten Zeitraum aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> Zeitraum aktivieren <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion aktiviert. Die Felder zur Eingabe der Zeitangabe werden aktiv. Wählen Sie über das Drehfeld-Steurelement die Uhrzeit für den Zeitraum von – bis aus. Zeitraum aktivieren <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. <p>HINWEIS! Für verteilte Systeme mit langsamer Netzwerkverbindung kann das Speicherintervall für den Datentransfer angepasst werden. Die Konfiguration des Speicherintervalls für den Datentransfer muss von einem ASC-Servicetechniker oder einer autorisierten Partnerfirma durchgeführt werden.</p>
<i>Empfängt Daten von</i>	<p>In dieser Tabelle werden die Server angezeigt, die Daten auf diesen Server transferieren.</p> <p>In der Spalte <i>Name</i> erscheint der Servername von dem transferiert wird.</p> <p>In der Spalte <i>Nur Wiedergabe</i> wird der Zweck des Transfers angezeigt:</p> <p> = Daten werden nur zur Wiedergabe transferiert.</p> <p> = Daten werden zur Datenablage transferiert.</p>
<i>Archivierung</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Archivierung</i> , wenn Sie den Server zur Archivierung nutzen möchten.
<i>Export</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Export</i> , um den Export von diesem Server zu ermöglichen.
<i>Import</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Import</i>, damit die importierten Daten auf diesen Server abgelegt werden können.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, die diese Funktion übernimmt. In der Dropdown-Liste werden alle Aufzeichnungsarchitekturen angezeigt, in denen die Funktion möglich ist. <p>HINWEIS! Falls Sie einen Server für die Importfunktion verwenden möchten, auf dem keine Aufzeichnung erfolgen soll, können Sie eine Architektur nur für den Import anlegen.</p>

Tab. 44: Datenablage konfigurieren

Zielsever zu einer Liste hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Zielsever* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).

- Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf den Sie Daten übertragen wollen. Falls Sie mehrere Server auswählen oder eine Auswahl zurückzunehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Name	IP-Adresse
CTI-01	192.168.173.177
RC-01	192.168.173.175
RC-02	192.168.173.176
REC-03	192.168.173.173
REC-02	192.168.173.172
REC-04	192.168.173.174

Zeilen pro Seite: 20 | 1 - 6 von 6 | << >> >=1

Hinzufügen **Abbrechen**

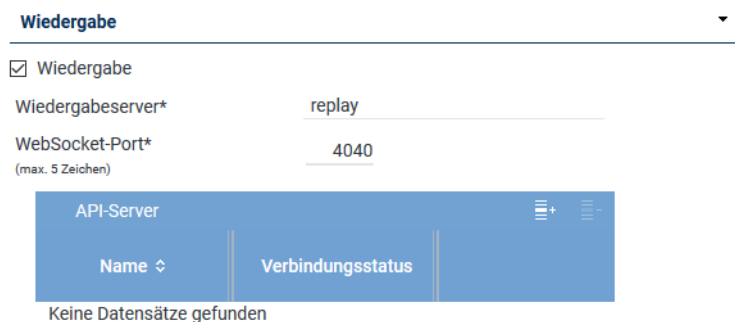
Abb. 168: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen die Funktion *Datenablage* aktiviert ist.

- Um die ausgewählten Server zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Gruppenfeld Wiedergabe



Wiedergabe

☒ Wiedergabe



Wiedergabeserver*

WebSocket-Port*
(max. 5 Zeichen)

API-Server	
Name	Verbindungsstatus
Keine Datensätze gefunden	

Abb. 169: Gruppenfeld Wiedergabe

Parameter	Wert/Beschreibung
Wiedergabe	Ein Wiedergabeserver kann über das integrierte <i>Replay-Feature</i> Aufzeichnungen wiedergeben. Zur Wiedergabe sind nur die Daten verfügbar, die entweder direkt auf diesem Server aufgezeichnet wurden oder die an diesen Server entweder zur Datenablage oder nur zur Wiedergabe transferiert wurden. Die Client-Rechner des Systems können sich zum Zweck der Wiedergabe zu einem Wiedergabeserver verbinden.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Wiedergabe</i>, um die Wiedergabefunktion auf den Playern und den Telefonen nutzen zu können.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p>
<i>Wiedergabeserver</i>	<p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie im Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> einen Anzeigenamen eingeben, unter dem der Server als Wiedergabeserver im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym. Da der Wiedergabeserver und der API-Server unterschiedlich sein können, können Sie die Pseudonyme auch unterschiedlich benennen.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene Wiedergabeserver systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des Wiedergabeservers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p> <p>Damit der Server, der zur Wiedergabe aktiviert ist, auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding zu erreichen ist, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i>.</p>
<i>WebSocket-Port</i> (max. 5 Zeichen)	Geben Sie hier den Port ein, über den die Daten zur Wiedergabe im POWERplay Web übertragen werden sollen.
<i>Liste</i> <i>API-Server</i>	<p>Hier können Sie API-Server hinzufügen, die der Wiedergabeserver nutzen kann. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf einem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen API-Server ausgedehnt.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 154. • Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen.

Tab. 45: Wiedergabe konfigurieren

Such- und Wiedergabefunktionen



Um die Such- und Wiedergabefunktionen über [LCR](#) und Wiedergabe per Telefon nutzen zu können, müssen Sie in der Applikation System Configuration im Angestellten-Modul die Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsberechtigungen einrichten. Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *Benutzerverwaltung* für Mandanten.

API-Server zu einer Liste hinzufügen

Der Wiedergabeserver benötigt die Dienste eines [API-Servers](#). Die Konfiguration sollte wie folgt erfolgen:


- Wenn der Wiedergabeserver auf einem Server mit einem lokalen **API-Server** läuft, muss dieser nicht unbedingt zugewiesen werden, da der Wiedergabeserver immer zuerst den lokalen **API-Server** anspricht.
 - Wenn der Wiedergabeserver auf einem separaten Server läuft, müssen Sie mindestens einen **API-Server** zuweisen, den der Wiedergabeserver ansprechen kann.
 - Wenn mehrere **API-Server** im Netzwerk zur Verfügung stehen, können Sie zusätzlich zum lokalen **API-Server** weitere **API-Server** zuweisen. Die zugewiesenen **API-Server** werden der Reihe nach abgearbeitet, deshalb sollte der lokale **API-Server** immer an erster Stelle stehen.
1. Um einen **API-Server** zuzuordnen, klicken Sie in der Symbolleiste der Liste **API-Server** auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
 2. Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf dem der **API-Dienst** läuft.



Abb. 170: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der **API-Dienst** installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 147](#).

3. Um die ausgewählten Server zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Gruppenfeld Virtualisierung



Abb. 171: Gruppenfeld Virtualisierung

Parameter	Wert/Beschreibung
VM-Unterstützung	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>VM-Unterstützung</i> , um die Lizenzierung in verschiedenen VM-Installationen nutzen zu können. Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn das System in einer VMware läuft und keine <i>TRUSTED_VIRTUALIZATION</i> -Lizenz eingespielt ist.

Parameter	Wert/Beschreibung
	Wenn Sie die Funktion <i>VM-Unterstützung</i> aktivieren, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Keystore/VM-Lizenzierung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration der Funktion finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i> .

Tab. 46: Virtualisierung konfigurieren



Für die *Virtualisierung* ohne eine Internetverbindung ist ein Dongle erforderlich, der die Systeminformationen enthält. Die erforderliche Applikation *Dongle Manager* zum Auslesen des Dongles muss auf dem Server installiert sein, an dem der Dongle angeschlossen ist.

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Registerkarte Media Streamer

- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Media Streamer*.

In dieser Registerkarte können Sie für die Funktionalitäten *Wiedergabe per Telefon* und *Last Call Repeat Facility* die Konfiguration des Media Streamers konfigurieren.



Die Registerkarte *Media Streamer* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe per Telefon* aktiviert ist.

<
Details*
Verwendung*
Media Streamer*
Wiedergabeserver-Adresszuordnung >

PBX +

PBX	PBX	<input type="text"/>
Extension*	123456	<input type="text"/>
<small>(max. 18 Zeichen)</small>		
Media Streamer IP-Adresse*	192.168.169.192	<input type="text"/>
Minimaler Port	24000	<input type="text"/>
Maximaler Port	24099	<input type="text"/>
Transportprotokoll	UDP	<input type="text"/>
Port für SIP-Signalisierung	5062	<input type="text"/>
Benutzername		<input type="text"/>
Passwort		<input type="text"/>
PBX-IP-Adresse		<input type="text"/>
PBX-Port	5060	<input type="text"/>
Registrierung erforderlich	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ablauf der SIP-Registrierung	3600	<input type="text"/> Sekunde(n)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 172: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

- Geben Sie folgende Parameter ein:

PBX **PBX**, der der Media Streamer zugeordnet werden soll.

	<p>Wählen Sie eine PBX aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle PBX angezeigt, die im System angelegt wurden.</p> <p>Falls noch keine PBX im System angelegt ist, können Sie über die blaue Leiste PBX eine PBX anlegen, siehe Kapitel "PBX anlegen", S. 163.</p>
<i>Extension</i>	<p>Extension, die dem Media Streamer zugewiesen werden soll. Dies ist ein Pflichtfeld, ohne diese Eingabe kann die Konfiguration nicht abgespeichert werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 8000 ein.</p>
<i>Media Streamer IP-Adresse</i>	<p>IP-Adresse, über die der Austausch der Audiodaten und die SIP-Kommunikation erfolgen soll.</p> <p>Wählen Sie eine IP-Adresse aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle IP-Adressen des Servers angezeigt.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie die IP-Adresse 169.254.254.100 in der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Minimaler Port</i>	Geben Sie hier den niedrigsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.
<i>Maximaler Port</i>	<p>Geben Sie hier den höchsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Ein Portbereich von 100 (z. B. 24000-24099) ist ausreichend für 50 Lizenzen. Der Portbereich sollte doppelt so groß sein wie die Anzahl der vorhandenen Lizenzen.</p>
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die SIP-Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie UDP aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Port für SIP-Signalisierung</i>	<p>Geben Sie hier den Port für die SIP-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: 5062</p>
<i>Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am SIP -Server ein.
<i>Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am SIP -Server ein.
<i>PBX-IP-Adresse</i>	<p>Geben Sie hier die IP-Adresse des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie die IP-Adresse 169.254.254.101 ein.</p>
<i>PBX-Port</i>	<p>Geben Sie hier den Port des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 5060 ein.</p>
<i>Registrierung erforderlich</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die SIP-Extension an dem SIP-Registrar der PBX angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = SIP-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = SIP-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Registrierung erforderlich</i>.</p>

Ablauf der SIP-Registrierung Geben Sie hier ein, nach welcher Zeitspanne die Registrierung erneut durchgeführt werden muss.

Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung*. In dieser Registerkarte können Sie die Wiedergabeserver-Adresszuordnung konfigurieren. Diese Adresszuordnung wird für Server benötigt, die zur Wiedergabe aktiviert sind, damit sie von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar sind.



Die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe* aktiviert ist.

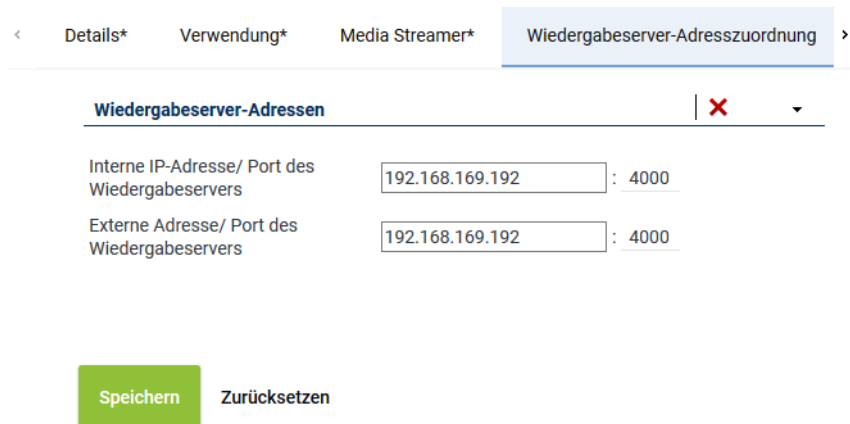



Abb. 173: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

Gruppenfeld Wiedergabeserver-Adressen

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

<i>Interne IP-Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie hier die Ziel- IP -Adresse und den Port des Wiedergabeservers ein, unter der das Replay-Modul intern zu erreichen ist.
<i>Externe Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie die URL oder die IP -Adresse und den Port ein, unter der das Replay-Modul über den Browser auch von extern zu erreichen ist. Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL-Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS-Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS-Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.

Falls Sie die Adressen entfernen möchten, klicken Sie auf das Symbol  in der Titelleiste des Gruppenfeldes.



Ist die Adresszuordnung konfiguriert, erhält das Replay-Modul die konfigurierte Adresse und den konfigurierten Port.

Ist die Adresszuordnung nicht konfiguriert, erhält das Replay-Modul die in der Registerkarte *Details* eingestellte IP-Adresse und den Standardport *4040*.



Damit die Benutzer des jeweiligen Mandanten über den Browser auf den Wiedergabeserver zugreifen können, muss im Mandanten-Modul ebenfalls eine interne Adresse bzw. auch eine externe IP-Adresse oder ein DNS-Name konfiguriert werden.



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Benutzerverwaltung Mandant*.

Registerkarte Schlüsselverwaltung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Schlüsselverwaltung*.

In dieser Registerkarte können Sie Einstellungen für die *neo*-Schlüsselverwaltung konfigurieren. Diese Registerkarte ist nur aktiv, wenn Sie die entsprechende Lizenz eingespielt haben und wenn Sie in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *neo-Schlüsselverwaltung* aktiviert haben.

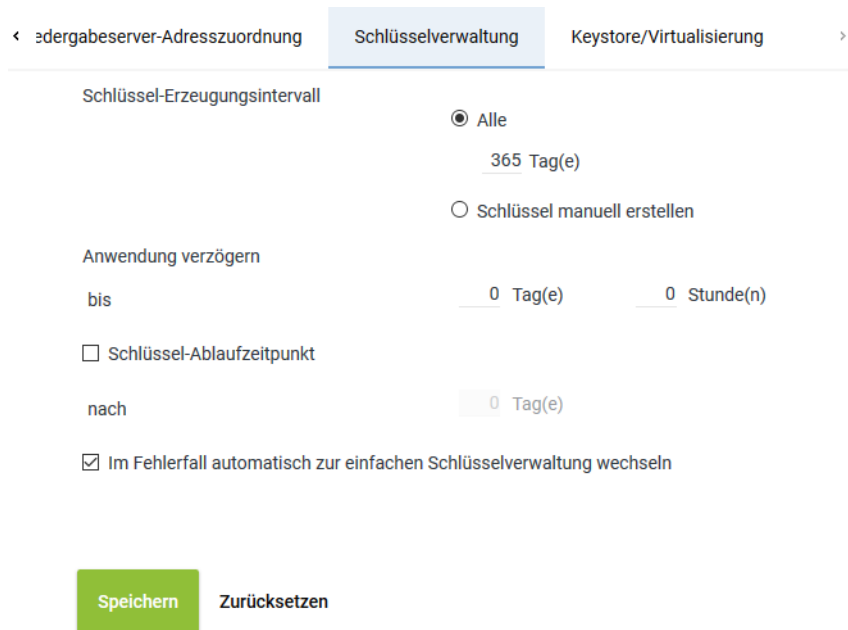


Abb. 174: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

Schlüssel-Erzeugungsintervall	<p>Stellen Sie hier ein, ob ein Schlüssel automatisch oder manuell generiert werden soll. Wählen Sie zwischen folgenden Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Alle</i> Stellen Sie hier ein, in welchen Abständen ein neuer Schlüssel automatisch generiert werden soll. Mögliche Zeitspanne: 1 bis 365 Tage Standardwert: 365 Tage • <i>Schlüssel manuell erstellen</i> Stellen Sie hier ein, dass ein Schlüssel vom Mandant manuell generiert werden soll. <p>Alte Schlüssel, die nicht mehr zur Verschlüsselung verwendet werden, werden zunächst nur inaktiv. Sie bleiben aber in der Datenbank erhalten, da sie weiterhin zur Entschlüsselung alter Aufzeichnungen benötigt werden.</p>
Anwendung verzögern	<p>Stellen Sie hier bei Bedarf eine Zeitspanne ein, in der ein neuer Schlüssel noch nicht verwendet werden soll, nachdem er erzeugt wurde. Erst nach dieser Zeitspanne wird der Schlüssel tatsächlich zur Verschlüsselung verwendet.</p> <p>Mögliche Zeitspanne: 0 bis 14 Tage Standardwert: 0 Tage (neue Schlüssel werden sofort zur Verschlüsselung eingesetzt)</p>

	Durch eine Verzögerung können Sie sicherstellen, dass der Schlüssel durch ein Datenbank-Backup erfasst wurde, bevor er tatsächlich verwendet wird.
<i>Schlüssel-Ablaufzeitpunkt</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob inaktive Schlüssel nach der hier eingestellten Zeitspanne ungültig werden sollen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Schlüssel wird nie ungültig.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Schlüssel wird ungültig. Geben Sie im Eingabefeld die Zeitspanne ein, nach der der Schlüssel seine Gültigkeit verliert. Nach dieser Zeitspanne kann der Schlüssel nicht mehr verwendet werden. Sollen Aufzeichnungsdaten nach einem bestimmten Zeitraum zwingend gelöscht werden, bietet diese Option neben dem konfigurierten Löschozeitpunkt eine zusätzliche Sicherheit. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass Aufzeichnungsdaten manuell an einen Speicherort transferiert wurden, an dem der Löschomechanismus des Systems sie nicht finden kann.</p> <p>VORSICHT! Alle Aufzeichnungen, die mit einem ungültig gewordenen Schlüssel verschlüsselt wurden, sind unbrauchbar, können also nicht mehr abgespielt werden.</p>
<i>Im Fehlerfall automatisch...wechseln</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die einfache Schlüsselverwaltung angewendet werden soll, falls die <i>neo</i>-Schlüsselverwaltung nicht funktioniert (z. B. wenn der Dienst <i>DongleMan</i> ausfällt). Wenn Sie die Option nicht aktivieren, findet keine Aufzeichnung statt, solange die <i>neo</i>-Schlüsselverwaltung aktiviert ist, aber nicht funktioniert.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Im Fehlerfall wird ersatzweise die einfache Schlüsselverwaltung angewendet.</p> <p><input type="checkbox"/> = Im Fehlerfall findet keine Aufzeichnung statt, solange die <i>neo</i>-Schlüsselverwaltung aktiviert ist. Deaktivieren Sie in diesem Fall die Schlüsselverwaltung in der Registerkarte <i>Verwendung</i>.</p>



Zusätzlich zu den Einstellungen in dieser Registerkarte muss jeder Mandant, der die *neo*-Schlüsselverwaltung nutzen möchte, individuelle Einstellungen im Bereich seiner Benutzerverwaltung (Mandanten-Modul) vornehmen.



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Benutzerverwaltung Mandant*.

Registerkarte Keystore/Virtualisierung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Keystore/Virtualisierung*.

In dieser Registerkarte können Sie die Verbindungsdaten zum Dienst *DongleMan* für die *neo*-Schlüsselverwaltung und zur Authentifizierung der *VM* konfigurieren.



Falls Ihr System in einer virtuellen Umgebung installiert ist, muss die Applikation Dongle Manager außerhalb der *VM* lokal installiert und gestartet sein, damit der Zugriff auf den Dongle funktioniert. Der Dongle muss an dem Server angeschlossen sein, auf dem die *VM* installiert ist.



Detaillierte Informationen zur *neo*-Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung der Aufzeichnungen*.

< ergabeserver-Adresszuordnung
Schlüsselverwaltung
Keystore/Virtualisierung
>

Server-Adresse	192.168.169.192
Port	5180

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 175: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

Server-Adresse	<p>Geben Sie hier die Adresse des Servers für die Verbindung an.</p> <ul style="list-style-type: none"> Falls Sie sowohl die neo-Schlüsselverwaltung als auch die Virtualisierung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist. Falls Sie nur die Virtualisierung nutzen, können Sie die VM auch über das ASC License Management System authentifizieren. Tragen Sie in diesem Fall folgende Adresse ein: <i>licensing.asc.de</i> Falls Sie nur die neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers mit der Master-Passwort-Datenbank
Port	<p>Geben Sie hier den Port für die Verbindung an.</p> <p>Default-Wert: 5180</p>

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verworfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

NTP-Server verwalten

Das Aufzeichnungssystem arbeitet mit einer **NTP**-basierten Zeitsynchronisierung. Mit der Funktion *NTP-Server verwalten* können Sie mehrere **NTP**-Server definieren. Jeder Server im System erkennt alle im System konfigurierten **NTP**-Server und kann jeden beliebigen **NTP**-Server für die Zeitsynchronisierung nutzen. Dadurch kann sich jeder Server sofort mit einem anderen **NTP**-Server verbinden, falls seine aktuelle **NTP**-Server-Verbindung in Störung geht.




NTP-Server hinzufügen

- Wählen Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht den Menüpunkt *Server > NTP-Server verwalten*.
⇒ Das Fenster *NTP-Server* erscheint.



Abb. 176: NTP-Server hinzufügen

In der Liste werden die NTP-Server aufgelistet, die bei der Installation schon konfiguriert wurden.




2. Um einen Server hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*
3. Klicken Sie in der neu eingefügten Zeile auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
4. Tragen Sie die **IP**-Adresse oder den Namen des **NTP**-Servers in das Eingabefeld ein.
5. Um die Eingabe in der Zeile zu speichern, klicken Sie auf das Symbol  (*Speichern*).
Um die Eingabe in der Zeile zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol  (*Verwerfen*).
6. Um alle Änderungen an der Liste zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Änderungen zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

IP-Adresse bearbeiten

1. Wählen Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht den Menüpunkt *Server > NTP-Server verwalten*.
⇒ Das Fenster *NTP-Server* erscheint.



Abb. 177: IP-Adresse bearbeiten

2. Klicken Sie in der Zeile mit der **IP**-Adresse, die Sie bearbeiten möchten, auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
3. Ändern Sie den Eintrag im Eingabefeld.
4. Um die Änderung zu speichern, klicken Sie auf das Symbol  (*Speichern*).
Um die Änderung zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol  (*Verwerfen*).

5. Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Änderungen zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

NTP-Server entfernen

1. Wählen Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht den Menüpunkt *Server > NTP-Server verwalten*.
⇒ Das Fenster *NTP-Server* erscheint.

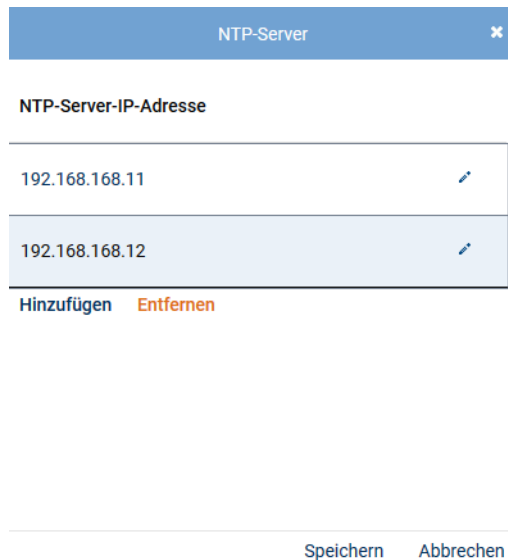


Abb. 178: NTP-Server entfernen

2. Wählen Sie in der Liste den **NTP**-Server aus, den Sie entfernen möchten.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.
⇒ Der NTP-Server wird aus der Liste gelöscht.
4. Um die Änderung zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Änderung zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.1.2.3.3 PBX anlegen

Die Konfiguration der PBX kann entweder über das PBX-Modul oder über das Integrations-Modul erfolgen.

In diesem Konfigurationsschritt werden die Parameter für die PBX konfiguriert, z. B. der Name, die Ortsvorwahl und die Nummer des Amtsanschlusses.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > PBX*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:





Abb. 179: Neue PBX anlegen

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.




Abb. 180: Symbolleiste PBX-Modul

	<i>Erstellen</i>	In der Detailansicht können Sie die Parameter der neuen PBX eingeben.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte PBX-Konfiguration. Eine PBX kann nur gelöscht werden, wenn sie in keiner Konfiguration verwendet wird.
<i>PBX</i>	<i>Telefonkonfiguration</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Telefone erstellen und konfigurieren können.
	<i>Ungenutzte Extensions verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Extensions löschen können, die in keiner Konfiguration verwendet werden.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Neue PBX erstellen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht des PBX-Moduls auf das Symbol  (*Erstellen*).
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.

SIP
×

< Details* PHONEapp-Konfiguration Web Service >

Name*

PBX-Typ

Maximale Länge der Extensions

Landesvorwahl

Ortsvorwahl*

Nummer des Amtsanschlusses*

SIP

Universal VoIP

4

☒ Aus Liste wählen
Deutschland (49)
☐ Manuell eingeben

6021

5963

Non Phone IPs

Keine Datensätze gefunden
[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Zu ignorierende IPs

Keine Datensätze gefunden
[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Zu ignorierende MACs

Keine Datensätze gefunden
[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 181: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Name	Dieser <i>Name</i> dient als Kennung dieser PBX.
PBX-Typ	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Typ der PBX aus.
Maximale Länge der Extensions	Geben Sie die Anzahl der Ziffern der Extensions an, z. B. 4.
Landesvorwahl	Markieren Sie die Option zur Auswahl der Landesvorwahl: <ul style="list-style-type: none"> <i>Aus Liste wählen</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Länderkennung mit der jeweiligen Landesvorwahl aus. <i>Manuell eingeben</i> Falls die passende Landesvorwahl in der Dropdown-Liste nicht verfügbar ist, geben Sie diese 3-stellig manuell ein, z. B. für Sri Lanka 094.
Ortsvorwahl	Geben Sie die Ortsvorwahl ohne vorangehende 0 an, z. B. 6021.
Nummer des Amtsanschlusses	Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 5963. Geben Sie hier keine Extension an.

Tab. 47: PBX anlegen

Falls Sie die komplette Rufnummer anzeigen lassen möchten, wenn Sie z. B. mehrere Telefonanlagen benutzen, mehrere Ortsvorwahlnummern verwenden oder Mobiltelefone aufzeichnen möchten, müssen Sie folgende Parameter mit dem Wert *0* konfigurieren:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Maximale Länge der Extensions</i>	Geben Sie die Anzahl <i>0</i> als Länge der Extensions an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen.
<i>Ortsvorwahl</i>	Geben Sie als Ortsvorwahl die Zahl <i>0</i> an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen.
<i>Nummer des Amtsanschlusses</i>	Geben Sie als Nummer des Amtsanschlusses die Zahl <i>0</i> an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen.

Tab. 48: PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

7.1.2.3.4 Aufzeichnungsressourcen zuordnen

Bei Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten seine eigenen Aufzeichnungsressourcen zuordnen.

Die Zuordnung des Agenten zur Aufzeichnungsressource kann je nach Aufzeichnungsart über die Extension, über die PBX-Agenten-ID oder über die Chat-ID erfolgen. Sie können innerhalb eines Mandanten alle 3 Möglichkeiten konfigurieren.

Mandanten Extensions zuordnen

Wenn Sie eine Zuordnung anhand von Extensions treffen möchten, können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten Extensions zuweisen.



In 1-Mandanten-Systemen werden alle Extensions automatisch dem vom System angelegten Mandanten (1st-Tenant) zugeordnet. Die Zuordnung einer Extension zum Benutzer erfolgt im Angestellten-Modul.

Bei der Installation eines 1-Mandanten-Systems können Sie dieses Kapitel übergehen.



In Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten die Extensions manuell zuordnen, die ihm zur Verfügung stehen sollen. Dies gilt auch für Multi-Mandanten-Systeme, in denen nur 1 Mandant angelegt ist.

Die manuelle Zuordnung der Extensions ist erst möglich, wenn eine PBX angelegt wurde, da die Zuordnung der Extensions PBX-bezogen erfolgt.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

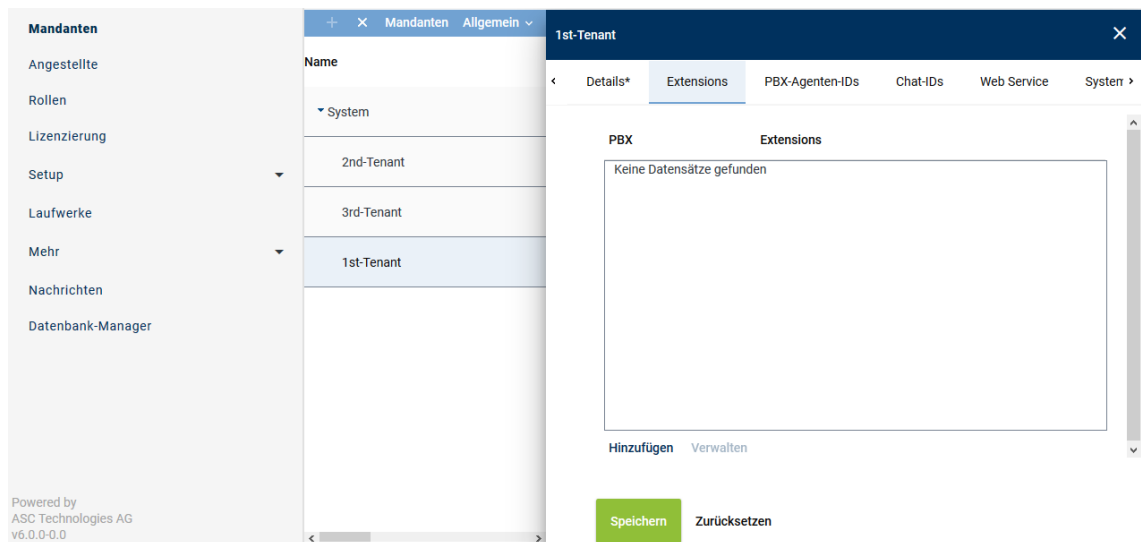


Abb. 182: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

Extensions hinzufügen

1. Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Extensions hinzufügen
✕

PBX

PBX

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche
getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;
4000-4100)

6000-6999

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 183: Mandanten Extensions zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die Extensions für diesen Mandanten konfiguriert sind.

Dateiimport	Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen CSV -Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.
	<i>Datei enthält eine Überschrift</i>

	<p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die CSV-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der CSV-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine CSV-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p>Dateiname</p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei Dateiname auf die Schaltfläche • Klicken Sie auf die Schaltfläche Datei auswählen. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche Öffnen. • Klicken Sie auf die Schaltfläche Datei hochladen.
Manuelle Eingabe	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p> <p>Geben Sie den Extension-Bereich mit Bindestrich an, der für diesen Mandanten reserviert ist, z. B. von 6000 bis 6999. Alphanumerische Eingaben mit Bindestrich werden nicht als Bereich erkannt, diese müssen einzeln eingegeben werden.</p> <p>Unterschiedliche Extensions und Extensions-Bereiche können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
Vorhandene Liste der Extensions ersetzen	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.</p>

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
6. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster **Ergebnis**.
Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fehlerbericht anzeigen**, um das Fenster **Fehlerbericht** zu öffnen.
Um das Fenster **Fehlerbericht** zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Schließen**.
Um das Fenster **Ergebnis** zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Schließen**.
7. Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche **Speichern**, um die Eingaben zu speichern.

Extensions entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (**PBX**), für die Sie zugewiesene Extensions entfernen möchten, aus der Liste aus.

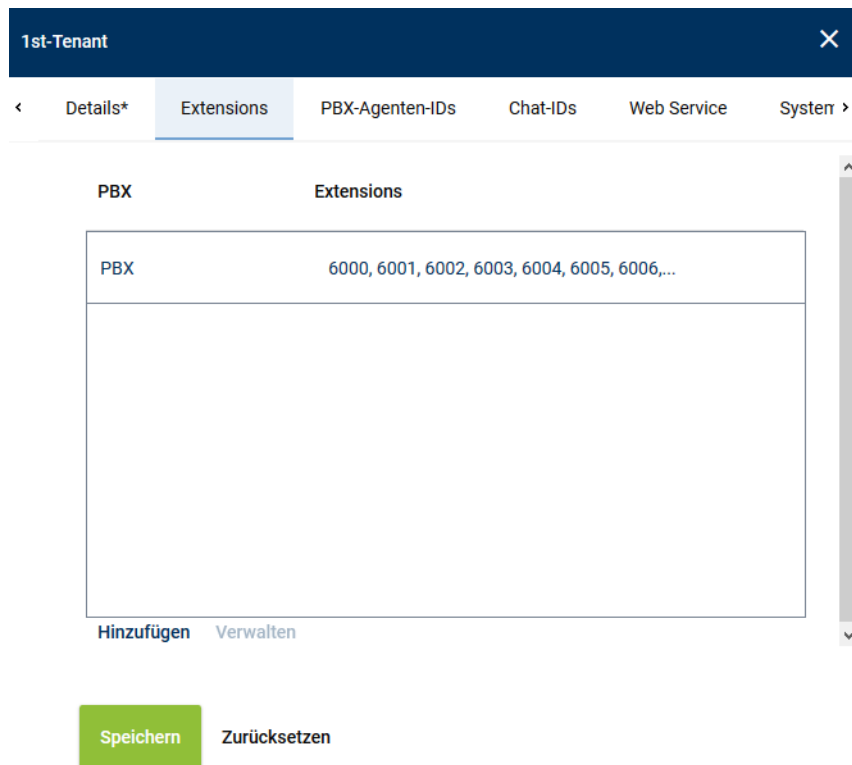


Abb. 184: Extensions entfernen

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Extensions aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere Extensions auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 185: Extensions auswählen

4. Um die ausgewählten Extensions zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*. Um den Vorgang abzubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.1.2.3.5 Zusatzdaten konfigurieren

Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die mit einem Protokoll zu einer Konversation mitgeliefert werden.

Damit die Felder zur Auswahl in der Dropdown-Liste erscheinen, müssen diese im Zusatzdaten-Modul konfiguriert werden.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Zusatzdaten*.

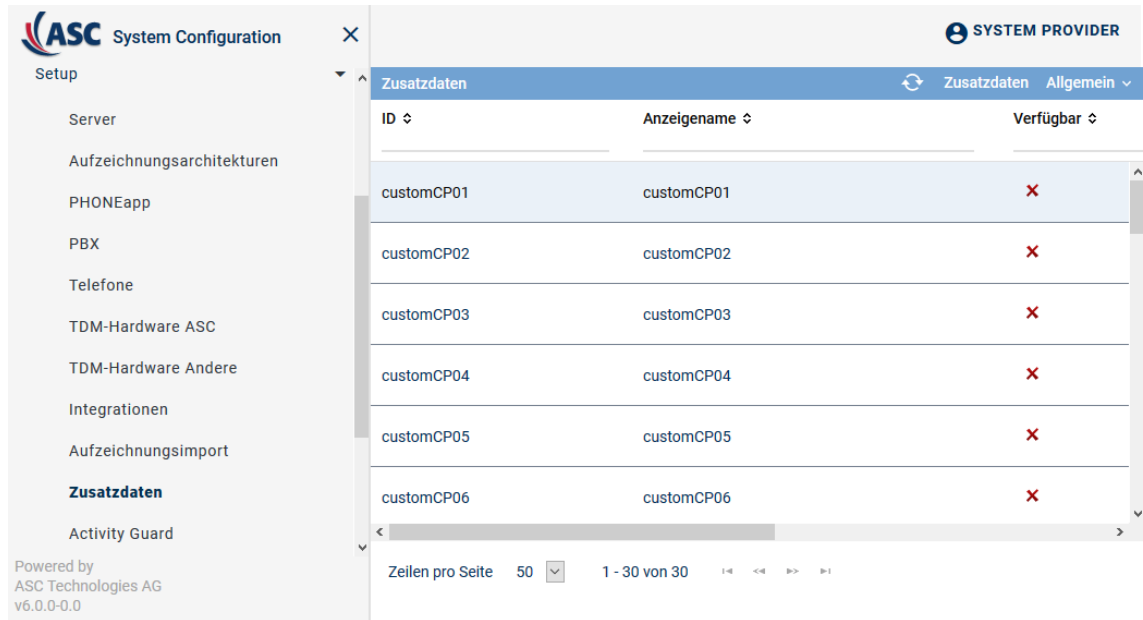


Abb. 186: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

2. Markieren Sie einen Datensatz.
⇒ In der Detailansicht erscheinen die Informationen, die Sie konfigurieren können.

Anzeigenamen ändern







Anzeigename ändern		
Sprache	Inhalt	
ar_SA	customCP01	
bg_BG	customCP01	
de_DE	Universal Call ID	 
en_GB	customCP01	
en_US	Comment	

Abb. 187: Zusatzdaten konfigurieren

1. Um den Anzeigenamen zu ändern, klicken Sie auf den Stift in der Zeile der Sprache, die Sie ändern möchten.
2. Geben Sie einen Anzeigenamen ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.

Verfügbarkeit

Verfügbarkeit	
Verfügbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Editierbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Externe Aufzeichnungssteuerung	<input checked="" type="checkbox"/>

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 188: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

1. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.
2. Um das Datenfeld in den Such- und Wiedergabe-Applikationen nachträglich editierbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Editierbar*.
3. Um das Datenfeld für die externe Aufzeichnungssteuerung nutzen zu können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Externe Aufzeichnungssteuerung*. Diese Option ist nur verfügbar, wenn im *Server-Modul* in der Registerkarte *Verwendung* die Aufzeichnungssteuerung aktiviert ist.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.



Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.



Zusatzdaten, die nicht mitgeliefert werden, stehen nicht zur weiteren Verwendung zur Verfügung.

7.1.2.3.6 Integration anlegen für All-in-one Parallel Recording

Im Integrationen-Modul werden die PBX-bezogenen Aufzeichnungseinstellungen konfiguriert.

Um eine Integration anlegen zu können, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur erstellt und aktiviert haben, damit Sie diese hier zuordnen können.

Abhängig von der Aufzeichnungslösung müssen Sie zusätzlich IP-Adressen, Ports, Protokolle, Sniffer-Karten, CTI-Verbindungsdaten, Telefone, Monitorpunkte und ggf. Erweiterungen konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Integrationen*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

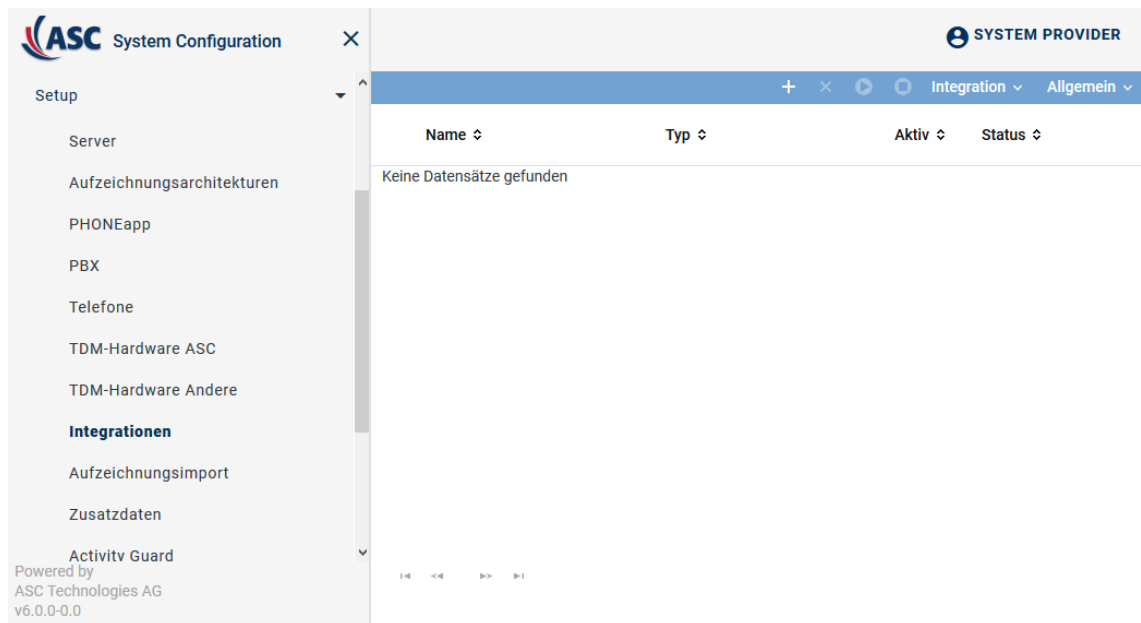




Abb. 189: Integrationen - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden folgende Informationen angezeigt:

Name	Name der Integration
Typ	Typ der Integration
Aktiv	<p>Zeigt an, ob die Integration aktiviert ist und zur Aufzeichnung verwendet wird.</p> <p>✓ = Integration ist aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Integration ist nicht aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  aktiviert werden.</p>
Status	<p>Zeigt an, ob die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde.</p> <p>✓ = Konfiguration ist vollständig</p> <p>✗ = Konfiguration ist unvollständig</p>

Symbolleiste des Integrations-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

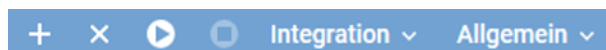







Abb. 190: Symbolleiste Integrationen-Modul

	<i>Erstellen</i>	Öffnet die Detailansicht, damit Sie eine neue Integration anlegen können.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur gelöscht werden, wenn sie deaktiviert ist.
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur aktiviert werden, wenn sie vollständig konfiguriert ist.
	<i>Deaktivieren</i>	Deaktiviert die ausgewählte Integration. Damit unterbrechen Sie die laufenden Aufzeichnungen.
<i>Integrationen</i>	<i>Grammatik importieren</i>	Über diesen Menüpunkt können Sie eine kundenspezifisch angepasste Grammatik importieren, die Sie dann im Konfigurationsschritt für die CTI-Verbindungsdaten konfigurieren können.

<i>Allgemein</i>	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.

Integrationstyp zuordnen

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*), um eine neue Integration zu erstellen.

⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Integrationstyp*.

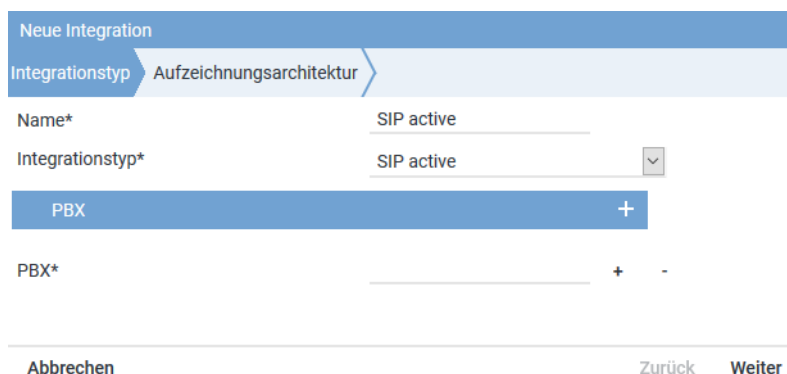



Abb. 191: Integrationstyp anlegen

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert
<i>Name</i>	Geben Sie in das Eingabefeld einen sprechenden Namen für die Integration ein. Dieser Name dient als Kennung dieser Integration im System.
<i>Integrationstyp</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste <i>Integrationstyp</i> den Eintrag <i>SIP active</i> aus.

Tab. 49: Integrationstyp anlegen

3. Um die PBX zuzuordnen, klicken Sie hinter dem Feld *PBX* auf die Schaltfläche .

⇒ Das Fenster *PBX* erscheint.

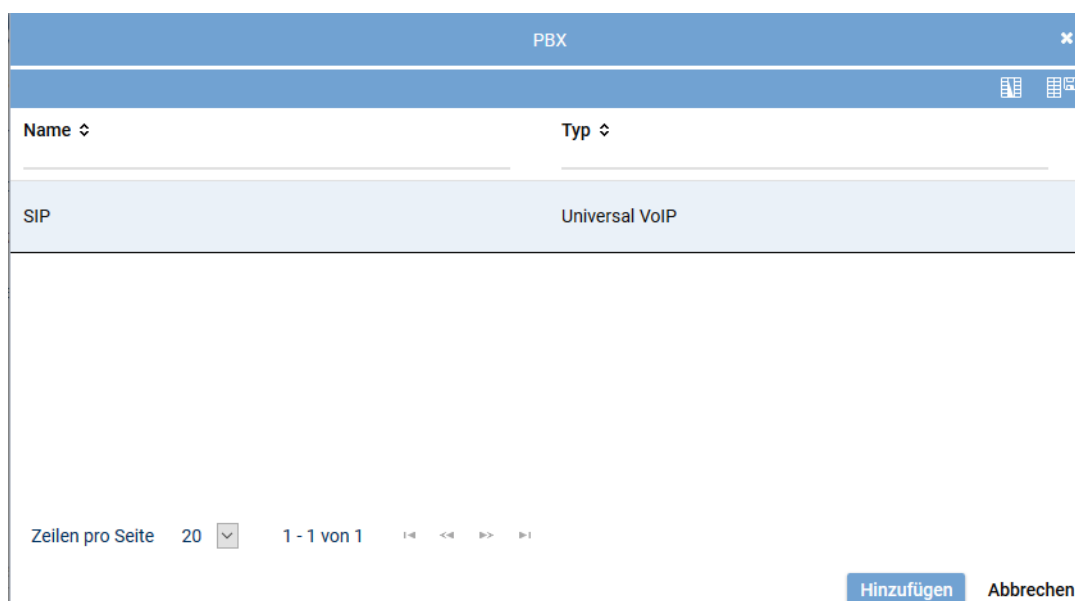


Abb. 192: PBX auswählen

4. Wählen Sie die entsprechende *PBX* aus der Liste der verfügbaren Telefonanlagen aus.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

Aufzeichnungsarchitektur zuordnen für All-in-one Parallel Recording

1. Klicken Sie in der Detailansicht unten rechts auf die Schaltfläche *Weiter*.
⇒ Die Registerkarte *Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

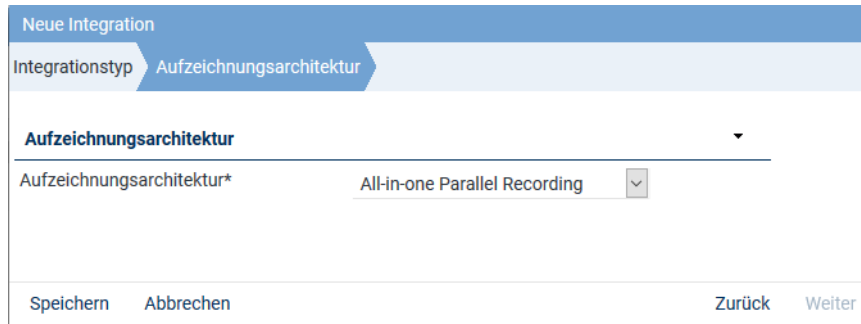


Abb. 193: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Parallel

2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Aufzeichnungsarchitektur* die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus.




In der Dropdown-Liste erscheinen nur aktivierte Aufzeichnungsarchitekturen, in denen der passende Integrationstyp konfiguriert ist.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
⇒ Die Integration erscheint jetzt in der Hauptansicht.



Falls Sie eine Aufzeichnungsarchitektur mit paralleler Aufzeichnung verwenden, erscheint in der Detailansicht die Registerkarte *Parallele Aufzeichnung*. In dieser Registerkarte können Sie Einstellungen zur Duplikatserkennung von parallel konfigurierten Servern vornehmen, siehe [Kapitel "Duplikate in parallelen Aufzeichnungsarchitekturen", S. 384](#).

Konfigurationsschritte

1. Klicken Sie vor dem Namen der neuen Integration auf das Symbol , um die Konfiguration der Integration zu vervollständigen.
⇒ Folgende Konfigurationsschritte erscheinen:

 SIP active	SIP active		
Schritt	Konfiguration		
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren			
Globale Aufzeichnungseinstellungen			
Aufzeichnungsserver konfigurieren			
Erweiterung konfigurieren			
Sonstige Einstellungen konfigurieren			

Abb. 194: Konfigurationsschritte der Integration

Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

Die Sektion *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* wurde mit den vorherigen Schritten bereits konfiguriert.


1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Konfiguration anzuzeigen.
⇒ In der Detailansicht erscheint der Konfigurationsschritt mit der Information der hinterlegten Aufzeichnungsarchitektur.



Abb. 195: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um Änderungen zu speichern und den Konfigurationsschritt zu beenden.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*, um den Konfigurationsschritt ohne Änderungen zu beenden.

Globale Aufzeichnungseinstellungen für All-in-one Parallel Recording


1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Globale Aufzeichnungseinstellungen* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen* erscheint.



Abb. 196: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen

2. Stellen Sie in der Registerkarte *Details* folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Transportprotokoll</i>	Wählen Sie das verwendete Transportprotokoll für die SIP-Signalisierung zwischen dem Aufzeichnungsserver und der PBX aus der Dropdown-Liste aus. Folgende Protokolle stehen zur Verfügung: TCP = unverschlüsselt UDP = unverschlüsselt TLS = verschlüsselt
<i>Port SIP-Signalisierung</i>	Geben Sie den Port für die SIP -Signalisierung ein, auf dem der Aufzeichnungsserver die Signalisierung erwartet. Standardwert ist 5060 .
<i>SIP-Authentifizierung aktivieren</i>	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie die SIP-Digest-Authentifizierung nutzen möchten.
<i>Benutzername der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die SIP -Registrierung ein, z. B. 123456 .
<i>Passwort der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie das Passwort ein, falls eine Authentifizierung für die SIP -Registrierung verwendet wird.
<i>SMS-Aufzeichnung aktivieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die SMS-Aufzeichnung nutzen möchten.

Tab. 50: Globale Aufzeichnungseinstellungen



Damit eine Registrierung an einem SIP-Registrar bzw. an der PBX funktionieren kann, müssen sowohl die SIP-Authentifizierung als auch die PBX-Verbindung aktiviert sein.

Die zugehörigen Parameter müssen mit korrekten Werten belegt sein. Zusätzlich müssen die Extensions des Aufzeichnungsserver eingetragen sein, die registriert werden müssen.

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Registerkarten Verbund

In einer parallelen Aufzeichnung können Sie Verbindungen zu verschiedenen PBXen konfigurieren.

- Wählen Sie die Registerkarte *Verbund 1*, um die Verbindung zur PBX 1 zu konfigurieren.

Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen ✕

Details *
Verbund 1*
Verbund 2*
SIP-Header Tagging*

PBX-Verbindung aktivieren ☒
PBX-IP-Adresse* 192.168.170.178
PBX-Port* 5060

Speichern Abbrechen

Abb. 197: Verbund 1 konfigurieren

Parameter	Beschreibung
<i>PBX-Verbindung aktivieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Verbindungsdaten zu konfigurieren. Wenn die Option aktiviert ist, werden die Eingabefelder für die IP-Adresse und den Port aktiv.
<i>PBX-IP-Adresse</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse der PBX für den ersten Verbund ein.
<i>PBX-Port</i>	Geben Sie hier den Port der PBX ein, über den mit dieser PBX kommuniziert werden soll.

2. Wählen Sie die Registerkarte *Verbund 2*, um die Verbindung zur PBX 2 zu konfigurieren.

Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen ✕

Details *
Verbund 1*
Verbund 2*
SIP-Header Tagging*

PBX-Verbindung aktivieren

☒

PBX-IP-Adresse*

192.168.170.178

PBX-Port*

5060

Speichern
Abbrechen

Abb. 198: Verbund 2 konfigurieren

Parameter	Beschreibung
<i>PBX-Verbindung aktivieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Verbindungsdaten zu konfigurieren. Wenn die Option aktiviert ist, werden die Eingabefelder für die IP-Adresse und den Port aktiv.
<i>PBX-IP-Adresse</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse der PBX für den zweiten Verbund ein.
<i>PBX-Port</i>	Geben Sie hier den Port der PBX ein, über den mit dieser PBX kommuniziert werden soll.

3. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Registerkarte *SIP-Header Tagging*

1. Falls Sie das SIP-Header Tagging konfigurieren möchten, wählen Sie die Registerkarte *SIP-Header Tagging*.

Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen

Details * Verbund 1* Verbund 2* SIP-Header Tagging*

SIP-Header Konferenz-Initiator* FROM_HEADER

SIP-Header Konferenz-Teilnehmer

TO_HEADER
CONTACT_HEADER
FROM_HEADER
DIVERSION_HEADER
X_CISCO_RECORDING
CUSTOM_HEADERS

Zusatzdaten ⚡ SIP-Header ⚡

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Löschen

Speichern Abbrechen

Abb. 199: Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>SIP-Header Konferenz-Initiator</i>	Wählen Sie den SIP-Header aus, der die Extension des Konferenzinitiators beinhaltet.
<i>SIP-Header Konferenz-Teilnehmer</i>	Wählen Sie den SIP-Header aus, der die Extension weiterer Konferenzteilnehmer beinhaltet.

Tab. 51: SIP-Header-Tagging konfigurieren



Mehrfachmarkierungen sind möglich, die Informationen werden dann aneinandergereiht in der entsprechenden Wiedergabeapplikation ausgegeben.

Um mehrere Einträge auszuwählen, markieren Sie die entsprechenden Einträge mit gedrückter [Strg] -Taste.

Um einen Eintrag abzuwählen, klicken Sie diesen erneut mit gedrückter [Strg] -Taste an.

3. Falls Sie individuelle Zusatzdaten konfigurieren möchten, die Sie zuvor im Zusatzdaten-Modul definiert haben, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen* in der Sektion *Zusatzdaten*.

⇒ Das Fenster *SIP-Zusatzdaten* erscheint.

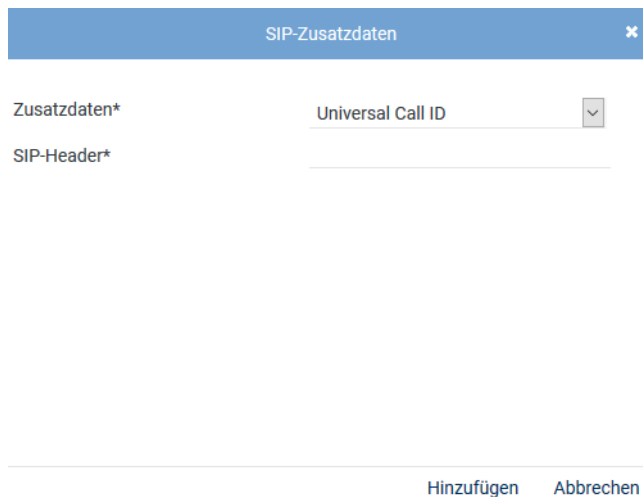


Abb. 200: SIP-Zusatzdaten



In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

4. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Zusatzdaten</i>	Wählen Sie den Anzeigenamen des Feldes aus der Dropdown-Liste aus, wohin die Information des SIP-Headers ausgegeben werden soll.
<i>SIP-Header</i>	Geben Sie hier die Quelle aus dem SIP-Header an, aus dem die Information extrahiert werden soll. Beachten Sie die genaue Schreibweise.


Tab. 52: SIP-Konversationsparameter konfigurieren

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um das Fenster zu schließen.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Konfiguration in diesem Schritt zu beenden.

Aufzeichnungsserver für All-in-one Parallel Recording konfigurieren

Damit die parallele Aufzeichnung reibungslos funktioniert, müssen Sie für beide Aufzeichnungsserver einen Portbereich definieren. Der Bereich kann bei beiden Aufzeichnungsservern gleich sein. Bitte achten Sie aber darauf, dass der Portbereich innerhalb des freigeschalteten Portbereiches in der Firewall liegt, siehe dazu auch die Communication Matrix in den Installationsvoraussetzungen.

Diese Konfiguration erfolgt im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren*.

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren* erscheint.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren

Aufzeichnungsserver

Servername

REC-03

REC-04

Details* Extensions*

Konfigurierte IP-Adresse

IP-Adresse des Aufzeichnungsservers* 192.168.173.173

Minimaler Port* 20000

Maximaler Port* 21000

Speichern

Schließen

Abb. 201: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

2. Stellen Sie in der Registerkarte *Details* folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Konfigurierte IP-Adresse	Hier wird die IP-Adresse angezeigt, die für diesen Aufzeichnungsserver konfiguriert ist und über die die aufzuzeichnenden Daten empfangen werden.
IP-Adresse des Aufzeichnungsservers	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine der verfügbaren IP-Adressen des Aufzeichnungsservers für die Aufzeichnungsdaten aus.
Minimaler Port	Geben Sie hier den niedrigsten Port der Port-Range ein, der an der PBX konfiguriert ist und über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 20000.
Maximaler Port	Geben Sie hier den höchsten Port ein, der an der PBX konfiguriert ist und über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 21000.

Tab. 53: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Bei dieser Aufzeichnungslösung ist es möglich, die Datenströme in Stereo aufzuzeichnen. Für die Stereo-Aufzeichnung müssen Sie 4 Ports einplanen, da für den RTP-Empfang nur gerade Ports verwendet werden.

Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie auch mehr Speicherplatz einplanen.



Wenn Sie mehrere aktive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* für jede Integration einen anderen Portbereich konfigurieren.



Wenn Sie mehrere aktive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* für jede Integration einen anderen Portbereich konfigurieren.

Registerkarte *Extensions*

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren

Aufzeichnungsserver

Servername

REC-03

REC-04

REC-03

Details* Extensions*

☐ Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren

☒ Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren

Extensions ⇅

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Löschen

Speichern

Zeilen pro Seite 50 1 - 2 von 2

Schließen

Abb. 202: Registerkarte Extensions

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

<i>Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren</i>	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie in der PBX keine Extensions für den Aufzeichnungsserver konfiguriert haben.
<i>Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren</i>	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie in der PBX Extensions für den Aufzeichnungsserver konfiguriert haben und fügen Sie die Extensions hinzu.

- Um Extensions hinzuzufügen, klicken Sie in der Tabelle *Extensions* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das Fenster *Extensions hinzufügen* erscheint.

Extensions hinzufügen

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche getrennt durch „;“ oder „-“ (z. B. 3434,3535; 4000-4100)

9999

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 203: Extensions hinzufügen

3. Geben Sie im Fenster *Extensions hinzufügen* entweder eine einzelne Extension oder einen Extension-Bereich ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver an der Telefonanlage registrieren soll.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
5. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
6. Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.



Abb. 204: Hinzugefügte Extensions

7. Wiederholen Sie die Schritte für jeden weiteren Server. Konfigurieren Sie für jeden Server eine eigene Extension bzw. einen eigenen Extension-Bereich, je nach dem, wie er erreicht werden kann.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Erweiterung konfigurieren



Die Verwendung der Erweiterung in der Integration ist optional. Der Status der Konfiguration dieses Konfigurationsschrittes steht standardmäßig auf *Keine Auswahl* und ist damit vollständig konfiguriert. Sie können die Integration auch ohne die Verwendung einer Erweiterung aktivieren und nutzen.

Falls Sie eine erweiterte Applikation einsetzen, können Sie in diesem Konfigurationsschritt die erforderliche Grammatik in der entsprechenden Version auswählen. Zusätzlich können Sie die Verbindungsdaten und die Zusatzdaten konfigurieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTI~~connect~~-Modul der Integration geliefert werden.

Erweiterung konfigurieren für Sparkassen FI ISP (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von CTIconnect for Sparkassen FI ISP im deutschsprachigen Raum und muss nur konfiguriert werden, wenn die Erweiterung verwendet wird.



Die Erweiterung kann nicht in einer Failover-Architektur verwendet werden. Die Applikation Sparkassen FI ISP kann sich nur auf eine IP-Adresse verbinden.

Die Integration läuft in Kombination mit einer Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der Dienst CTIconnect for Sparkassen FI ISP empfängt von der PBX die Zusatzdaten und schickt diese an den Aufzeichnungsserver. Zusätzlich wird die Entscheidung zur Aufzeichnung, die vom Benutzer am Endgerät initiiert wird, über CTIconnect for Sparkassen FI ISP verarbeitet und an den Aufzeichnungsserver geschickt.

Sparkassen FI Interaktive Service Plattform

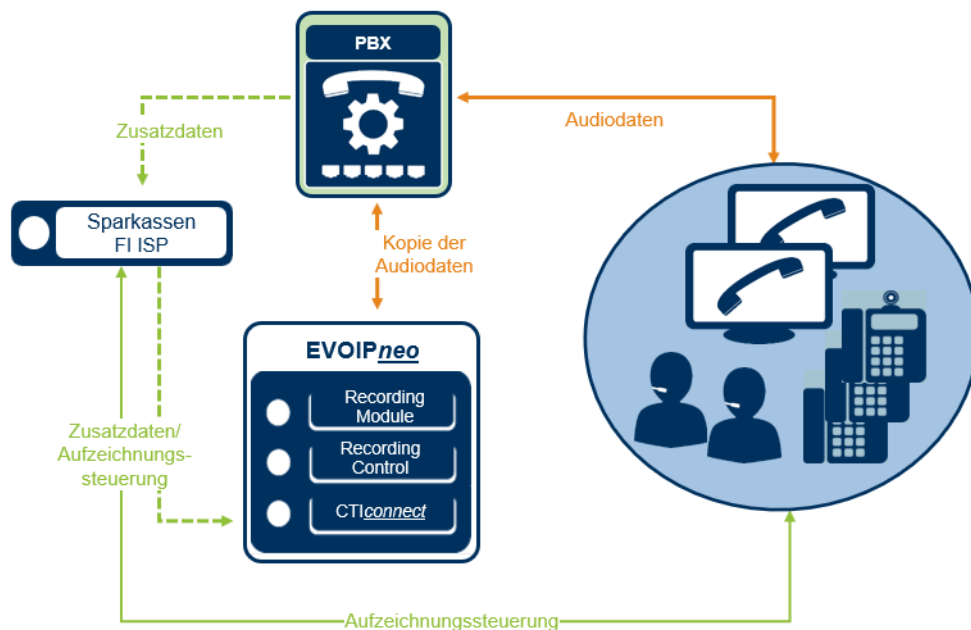



Abb. 205: Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Sparkassen FI ISP*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren ✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Sparkassen FI ISP

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive	
Grammatikname*	ISP Sparkassen FI	▼
Grammatikversion*	1.00.05	▼

Verbindungsdaten ▼

Listener Port*		3468
----------------	--	------

Zusatzdaten ▼

ID des Call Centers	Call Center ID	▼
ID des Calls aus Genesys	Universal Call ID	▼
Anmeldename des Kunden	User name	▼
Name des Kunden	Customer name	▼
Personennummer des Kunden	Kunden-ID	▼

Freie Zuordnung +

<div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px; width: 100%;"></div>	Bitte auswählen...	▼ -
<div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px; width: 100%;"></div>	Bitte auswählen...	▼ -
<div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px; width: 100%;"></div>	Bitte auswählen...	▼ -

Speichern
Abbrechen

Abb. 206: Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Wählen Sie den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 54: CTIconnect-Modul konfigurieren



Für die Aufzeichnungssteuerung über die Erweiterung der Sparkassen FI ISP ist mindestens die Grammatikversion 1.00.05 erforderlich. Sollte die Grammatik in der Version noch nicht vorhanden sein, können Sie diese Grammatik importieren. Siehe [Kapitel "Grammatik importieren"](#), S. 295.

Gruppenfeld Verbindungsdaten

Stellen Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* folgenden Parameter ein, die IP-Adresse zur PBX muss nicht eingegeben werden, da sich die PBX auf unseren Aufzeichnungsserver verbindet:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Listener Port</i>	Geben Sie hier den Port an, auf den sich die Erweiterung verbindet, z. B. 3468.

Tab. 55: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten



Diese Erweiterung wird nur im deutschsprachigen Raum eingesetzt, deshalb sind die Zusatzdaten auch nur in Deutsch verfügbar. Die Bezeichnungen der Felder beziehen sich auf die Belegung der Strings, die von der Schnittstelle geliefert werden.

Beim Einsatz von CTI connect for Sparkassen FI ISP werden folgende Zusatzdaten mit dem Protokoll mitgeliefert:

- *ID des Call Centers*
- *ID des Calls aus Genesys*
- *Anmeldename des Kunden*
- *Name des Kunden*
- *Personennummer des Kunden*

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.



In den Dropdown-Listen werden nur die Zusatzdaten angezeigt, die Sie vorher im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und verfügbar gemacht haben. Die Anzeigenamen erscheinen dann in den Spaltenüberschriften in den Playern.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Zusatzdaten-Modul*.


1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern der Such- und Wiedergabeapplikationen zuzuordnen.



Abb. 207: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
- *End time*
- *Duration*
- *Calling Party Phone Number*

- *Called Party Phone Number*
 - *Conversation Direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
 5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



Informationen zum Recording-Planner-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.


Erweiterung konfigurieren für OpenScape Contact Center (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von OpenScape Contact Center und muss nur konfiguriert werden, wenn ein OpenScape Contact Center verwendet wird.

Die Integration läuft in Kombination mit einer Unify-Telefonanlage, die für die Aufzeichnung zuständig ist. Der CTI~~connect~~-Dienst empfängt über den SDK-Link am OpenScape Contact Center die Konversationsereignisse der Agenten und schickt die Zusatzdaten an den EVOIP~~neo~~-Aufzeichnungsdienst.

Informationen zur Konfiguration des OpenScape Contact Center finden Sie unter [Kapitel "OpenScape Contact Center konfigurieren \(optional\)"](#), S. 398.

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung OpenScape Contact Center.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ OpenScape Contact Center

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	Unify OpenScape Contact Center ▾
Grammatikversion*	1.00.04 ▾

Verbindungsdaten ▾

6000@192.168.170.29

[Hinzufügen](#) [Bearbeiten](#) [Löschen](#)

Zusatzdaten ▾

Business Unit	Business Unit ▾
Department	Department ▾
Department Key	Department Key ▾
Call ID	Universal Call ID ▾
To Party	To Party ▾
ACD Group Number	ACD Group Number ▾

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen... ▾
 -

Bitte auswählen... ▾
 -

Speichern Abbrechen

Abb. 208: Erweiterung für OSCC konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Wählen Sie den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 56: CTIconnect-Modul konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In der Tabelle Verbindungsdaten können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

Falls Sie mehrere Verbindungen konfigurieren, werden bei der Aufzeichnungslösung mit OpenScape Contact Center gleichzeitig mehrere Verbindungen zu unterschiedlichen Business Units aufgebaut.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

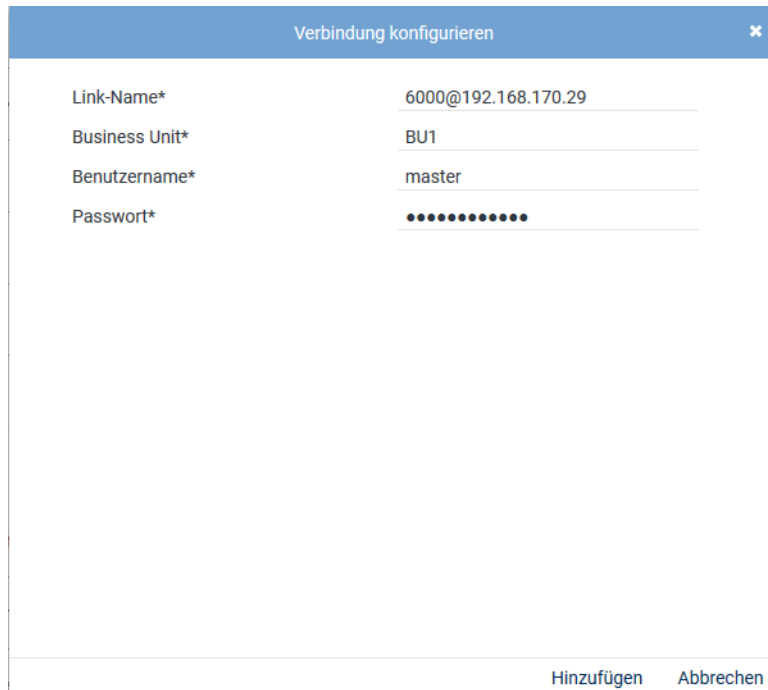


Abb. 209: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Link-Name</i>	Tragen Sie den Link zum OSCC -Server im Format <i>osccport@ascserver</i> ein. Der Standardwert für den OSCC -Port ist 6000 und der Name des OSCC -Servers wird normalerweise in Kleinbuchstaben geschrieben. Ein gültiger Link sieht z. B. so aus: 6000@osccv7r3. Stellen Sie sicher, dass der Servername (z. B. osccv7r3) zu einer IP-Adresse aufgelöst werden kann. Prüfen Sie, ob die Adresse über den Ping-Befehl erreicht werden kann. Alternativ kann auch die IP-Adresse angegeben werden.
<i>Business Unit</i>	Der standardmäßig vergebene Name für eine Business Unit ist <i>default</i> . Dies ist ein vordefinierter Name für die Business Unit nach einer neuen OSCC -Server-Installation. Geben Sie hier den tatsächlichen Namen der Business Unit ein, der weiterhin verwendet werden soll.
<i>Benutzername</i>	Legen Sie einen gültigen Benutzer für die Business Unit an, die Sie auf dem OSCC -Server angelegt haben, damit der CTIconnect -Dienst die Verbindung zum OSCC -Server aufbauen kann. Siehe Kapitel "Benutzer für CTIconnect anlegen", S. 398 .
<i>Passwort</i>	Geben Sie das Passwort für den Benutzer für die Business Unit ein.

Tab. 57: Verbindungsdaten konfigurieren

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Eingaben zu speichern und das Fenster zu schließen.
4. Um weitere Verbindungen zu konfigurieren, wiederholen Sie die Konfigurationsschritte dementsprechend.

Gruppenfeld Zusatzdaten

Beim Einsatz von CTI^{connect} for Unify OpenScape Contact Center werden folgende Zusatzdaten standardmäßig mit dem Protokoll mitgeliefert:

- *Business Unit*
- *Department*
- *Department Key*
- *Call ID*
- *To Party*
- *ACD Group Number*

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

Hier können Sie die Datenbankfelder für die Zusatzdaten zuordnen, die vom **OSCC** geliefert werden. Die Kontaktdaten der verarbeiteten Kontakte von OpenScape Contact Center stellen eine Liste von Schlüssel-/Wert-Paaren dar. Das Schlüsselwort dieses Schlüssel-/Wert-Paares ist frei wählbar und kann kundenspezifisch angepasst werden. Falls Sie mehrere Wörter zusammen verwenden möchten, vermeiden Sie Leerzeichen. Setzen Sie Unterstriche statt Leerzeichen, z. B. *ACD_Gruppe*.

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern der Such- und Wiedergabeapplikationen zuzuordnen.



Abb. 210: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste einen konfigurierten Anzeigenamen des Zusatzdatentyps aus, der als Spaltenüberschrift in den Playern erscheinen soll. Hier können Sie nur die Anzeigenamen für die Zusatzdaten auswählen, die Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und verfügbar gemacht haben.
4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol **+** (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
5. Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf das Symbol **×** in der entsprechenden Zeile.

6. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Erweiterung konfigurieren für Genesys T-Server (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von Genesys T-Servern und muss nur konfiguriert werden, wenn Sie Genesys T-Server verwenden.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der CTIconnect-Dienst empfängt vom Genesys Configuration Server die Information welchem Genesys T-Server die Monitorpunkte zugeordnet sind. Die Monitorpunkte müssen sich an dem jeweiligen Genesys T-Server registrieren. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der jeweilige Genesys T-Server alle Konversationsereignisse und Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

CTIconnect for Genesys T-Server

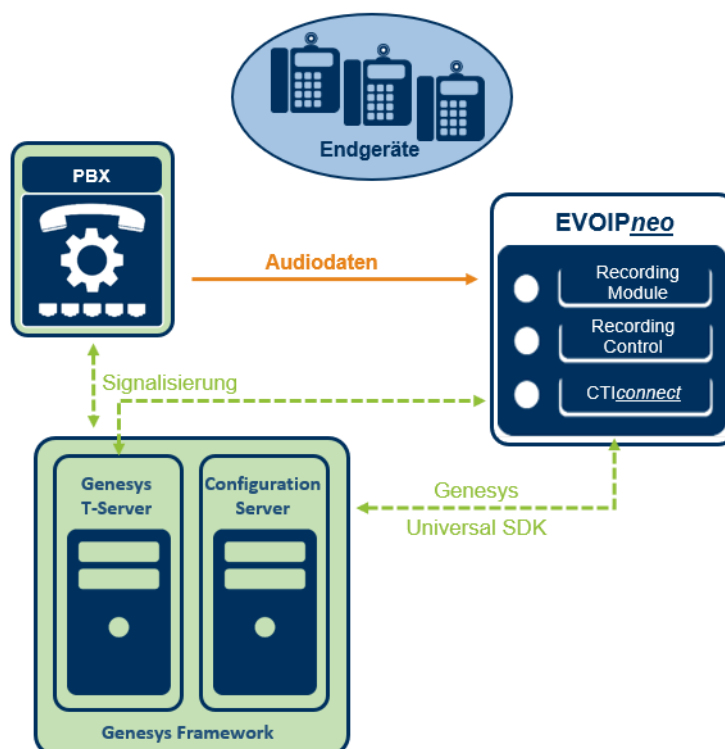


Abb. 211: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 399](#).

Die Genesys-Erweiterung verwendet zur eindeutigen Identifikation der aufzuzeichnenden Konversationen entweder eine eindeutige Call-ID oder die Extension, um die aufzuzeichnenden Konversationen eindeutig zu identifizieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.

Für die Verwendung von CTIconnect for Genesys T-Server wird ein Genesys Framework mit T-Servern und Genesys Configuration Servern benötigt.


Standardmäßig ist als Identifier das Genesys-Datenfeld *CallID* voreingestellt. Falls von der Genesys-Erweiterung ein anderes Datenfeld zur internen Steuerung herangezogen werden soll, kann dies in der Konfigurationsdatei *basic.pif.properties* eingestellt werden.

Konfigurationsdatei für Genesys-Erweiterung anpassen

Die Auswahl des Datenfeldes, das von der Genesys-Erweiterung verwendet werden soll, erfolgt über den Parameter *pifgenesys.call_identifizier*.

1. Um den Identifizier anzupassen, wechseln Sie im Windows Explorer in den Pfad *C:\ASC Product Suite\data\CTIConnectForGenesysT*
2. Öffnen Sie die Datei *basic.pif.properties*.
3. Geben Sie für den Parameter *pifgenesys.call_identifizier* das entsprechende Datenfeld ein.
4. Speichern Sie die Änderungen in der Datei ab.
5. Starten Sie nach der Änderung die Aufzeichnungsarchitektur neu.

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Genesys T-Server*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Genesys T-Server

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	standard ▼
Grammatikversion*	1.15.00 ▼
T-Server-Redundanz*	HAconnect ▼
Config-Server-Redundanz*	Warm Standby ▼
T-Server-Applikationsname	<input type="text"/>
T-Server-Passwort	<input type="password"/>

Verbindungsdaten

Configuration Server: Name

192.168.169.178

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen... ▼
-

Speichern Abbrechen

Abb. 212: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Typ</i>	Hier wird der Typ des CTI <u>connect</u> -Moduls angezeigt
<i>Grammatikname</i>	Wählen Sie die entsprechende Grammatik aus.
<i>Grammatikversion</i>	Wählen Sie die entsprechende Grammatikversion aus.
<i>T-Server-Redundanz</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
<i>Config-Server-Redundanz</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
<i>T-Server-Applikationsname</i>	Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist. Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTI <u>connect</u> -Modul am Genesys T-Server anmelden soll. Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.
<i>T-Server-Passwort</i>	Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist. Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTI <u>connect</u> -Modul am Genesys T-Server anmelden soll. Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.

Tab. 58: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

Configuration Server: Name*	192.168.169.178
Configuration Server: Port*	2020
Configuration Server: Benutzername*	default
Configuration Server: Passwort*	●●●●●●●●
Applikationsname*	default
Mandantenname*	Resources

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 213: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Configuration Server: Name</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Rechners ein, auf dem der Genesys Configuration Server läuft.
<i>Configuration Server: Port</i>	Geben Sie hier den Port des Genesys Configuration Servers ein.
<i>Configuration Server: Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Configuration Server: Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Applikationsname</i>	Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver am Genesys Configuration Server anmeldet. Standard ist <i>default</i> .
<i>Mandantenname</i>	Geben Sie hier den Namen des/der Genesys-Mandanten ein, von welchen die Konfigurationsdaten abgefragt werden sollen. Standardeingabe ist <i>Resources</i> . Es ist die komma-separierte Eingabe von mehreren Mandanten möglich.

Tab. 59: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von Genesys T-Server standardmäßig mitgeliefert:

- *CallID*
- *ANI*
- *CallUuid*
- *DNIS*



Weitere Zusatzdaten hängen von der Konfiguration der Genesys T-Server ab. Prüfen Sie die Liste *AttributeUserData* in den Tracefiles, um festzustellen, welche weiteren Zusatzdaten von den Genesys T-Servern geliefert werden. Setzen Sie bei der Konfiguration von kundenspezifischen Zusatzdaten den Zusatz *UserData* vor den Zusatzdatentyp, z. B. für *RTargetAgentGroup* müssen Sie *UserDataRTargetAgentGroup* konfigurieren.

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.



In den Dropdown-Listen werden nur die Zusatzdaten angezeigt, die Sie vorher im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und verfügbar gemacht haben. Die Anzeigenamen erscheinen dann in den Spaltenüberschriften in den Playern.


Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Zusatzdaten-Modul*.

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern der Such- und Wiedergabeapplikationen zuzuordnen.



Abb. 214: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
 - *End time*
 - *Duration*
 - *Calling Party Phone Number*
 - *Called Party Phone Number*
 - *Conversation Direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.

5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.




Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



Informationen zum Recording-Planner-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.

Sonstige Einstellungen konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).

⇒ Das Fenster Schritt: *Sonstige Einstellungen* erscheint

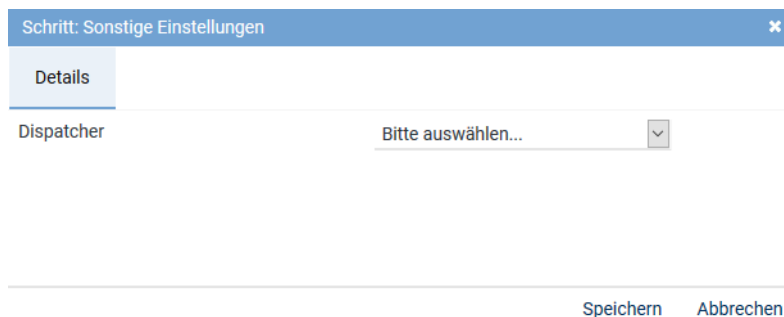


Abb. 215: Sonstige Einstellungen konfigurieren

2. Stellen Sie folgenden Parameter ein:


Parameter	Beschreibung
<i>Dispatcher</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das zuvor angelegte Zusatzdatenfeld aus, mit dem die Teilnehmerinformation verknüpft werden soll.





In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

Integration aktivieren

Die Integration kann erst aktiviert werden, wenn die Konfiguration vollständig ist.




Wenn nicht alle Konfigurationsschritte vollständig durchgeführt wurden, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*Unvollständig*).

Wenn die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde, erscheint in der Zeile des jeweiligen Schrittes in der Spalte *Konfiguration* das Symbol  (*Vollständig*).

Sind alle Einstellungen vollständig, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*OK*).

SIP active	SIP active	✗	✓
Schritt	Konfiguration		
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	✓		
Globale Aufzeichnungseinstellungen	✓		
Aufzeichnungsserver konfigurieren	✓		
Erweiterung konfigurieren	✓		
Sonstige Einstellungen konfigurieren	✓		

Abb. 216: Integration aktivieren

1. Markieren Sie die Integration in der Hauptansicht, damit das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiv wird.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (Aktivieren), um die Integration zu aktivieren.
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (Aktiv).





+ ✗   Integration ▾ Allgemein ▾			
Name ▾	Typ ▾	Aktiv ▾	Status ▾
 SIP active	SIP active	✓	

Abb. 217: Aktivierte Integration



Falls Sie mehrere Telefonanlagen einsetzen, können Sie mehrere Integrationen mit der gleichen Aufzeichnungsarchitektur anlegen und aktivieren.



Falls Sie den Testzeitraum nutzen und nach dessen Ablauf keine gültige Lizenzdatei im System vorhanden ist, werden alle Integrationen deaktiviert. Nachdem Sie eine gültige Lizenzdatei eingespielt haben, müssen Sie die Integrationen erneut aktivieren.






Mit der Aktivierung der Standardkonfiguration startet eine Bulk-Aufzeichnung.

Um eine Einschränkung der Aufzeichnung auf spezielle Endgeräte zu treffen, kann der Mandant in der System Configuration den Recording Planner konfigurieren.

Integration deaktivieren/löschen

Um die Integration löschen zu können, muss diese deaktiviert sein.

1. Um die Integration zu deaktivieren, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (Deaktivieren).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (Inaktiv).
⇒ In der Symbolleiste wird das Symbol  (Löschen) aktiv.




Integration			
Name	Typ	Aktiv	Status
SIP active	SIP active		

Abb. 218: Integration deaktivieren

- Klicken auf das Symbol  (Löschen) und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage, um die Integration zu löschen.

7.1.2.4 Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Recording

7.1.2.4.1 Aufzeichnungsarchitektur anlegen

Beginnen Sie die Konfiguration im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul, da für die weitere Konfiguration eine aktivierte Aufzeichnungsarchitektur erforderlich ist.

Im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul werden die Aufzeichnungsserver, die Aufzeichnungsarten sowie die Integrationstypen zugeordnet.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Aufzeichnungsarchitekturen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

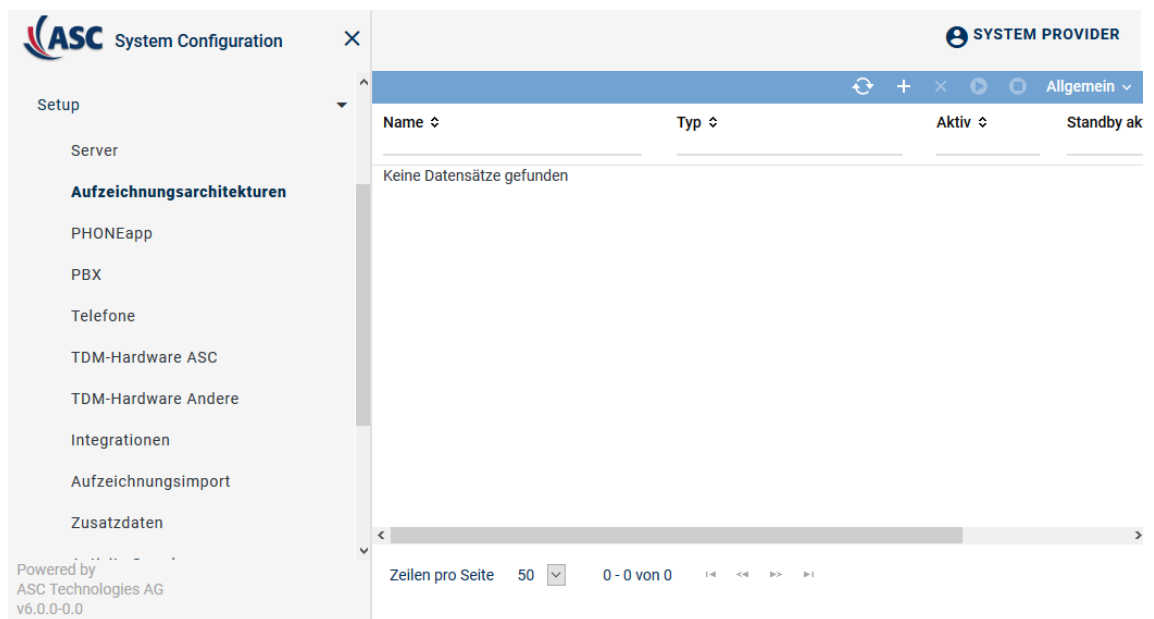







Abb. 219: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

Name	Name der Aufzeichnungsarchitektur
Typ	Typ der Aufzeichnungsarchitektur
Aktiv	<p>Zeigt an, ob die Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist und zur Aufzeichnung bereit ist.</p> <p> = Aufzeichnungsarchitektur ist aktiv und zur Aufzeichnung bereit. Sie kann über das Symbol  (Deaktivieren) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p> = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiviert werden.</p>
Standby aktiv	<p>Zeigt an, ob in der Aufzeichnungsarchitektur für eine oder mehrere der Aufzeichnungskomponenten der Standby-Server aktiv ist.</p> <p> = Mindestens 1 Standby-Server ist aktiv.</p>

	✗ = Es ist kein Standby-Server aktiv bzw. es wurde kein Standby-Server definiert.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Einstellungen für die Aufzeichnungsarchitektur zuletzt aktualisiert wurden.






HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Aufzeichnungsarchitekturen-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 220: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul


	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Erstellen</i>	Legt eine neue Aufzeichnungsarchitektur an.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. Die Aufzeichnungsarchitektur wird aus der Liste der Hauptansicht entfernt. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen löschen, die inaktiv sind und die keiner Integration bzw. keinem Server für den Import zugeordnet sind.
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur.
	<i>Deaktivieren</i>	Deaktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen deaktivieren, die keiner aktiven Integration und keinem aktiven Import zugeordnet sind.
<i>Aufzeichnungsarchitekturen</i>	<i>Standbyverwaltung</i>	Der Menüpunkt ist nur verfügbar bei Aufzeichnungsarchitekturen mit Failover-Möglichkeiten. Über den Menüpunkt Standby-Verwaltung können Sie ein Fenster öffnen, in dem Sie für Architekturen mit Failover-Konzepten manuell festlegen können, welcher Server aktiv sein soll.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Aufzeichnungsarchitektur Multi-Server Recording anlegen

Wenn es mehrere Aufzeichnungsserver gibt, die verschiedene Strecken aufzeichnen sollen, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur vom Typ *Multi-Server Recording* anlegen.

- Um eine neue Aufzeichnungsarchitektur zu erstellen, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf das Symbol  (*Erstellen*).
⇒ Das Fenster *Neue Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.




Abb. 221: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Recording

- Geben Sie in das Eingabefeld *Namen* einen sprechenden Namen für die Aufzeichnungsarchitektur ein.
- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Typ* den Aufzeichnungsarchitekturtyp *Multi-Server Recording* aus.
HINWEIS! In der Dropdown-Liste sind nur die unterstützten Aufzeichnungsarchitekturtypen verfügbar.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
⇒ Die Eingaben erscheinen jetzt in der Detailansicht.

Multi-Server Recording
Multi-Server Recording
✕

Details*

Serverzuordnung

[🔗 Hilfe](#)

Name*	Multi-Server Recording
Failover-Timeout*	15 Sek
Aufzeichnungsarchitektur	Multi-Server Recording
Standby Failover aktivieren	<input type="checkbox"/>
Aktiv	Aktiv

Integrationstyp
⋮

Name

Keine Datensätze gefunden

Speichern


Zurücksetzen

Abb. 222: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Recording

Da für die verschiedenen aktiven Aufzeichnungsserver jeweils außerdem Standby-Komponenten konfiguriert sein können, kann bei dieser Aufzeichnungsarchitektur auch ein Failover-Timeout konfiguriert werden.

5. Setzen Sie den Failover-Timeout auf mindestens 15 Sekunden, bis der Failover-Prozess greifen soll. Je nach Umfang der Systemarchitektur kann es sinnvoll sein, den Timeout dementsprechend noch höher einzustellen. Der Timeout bestimmt, wie lange in einem Fehlerfall gewartet wird, bis der Failover-Prozess startet. Wenn der Zustand sich in dieser Zeit wieder auf OK ändert, wird der Failover-Prozess nicht ausgelöst.

Integrationstyp hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Integrationstyp* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
⇒ Das Fenster *Integrationstyp* erscheint.

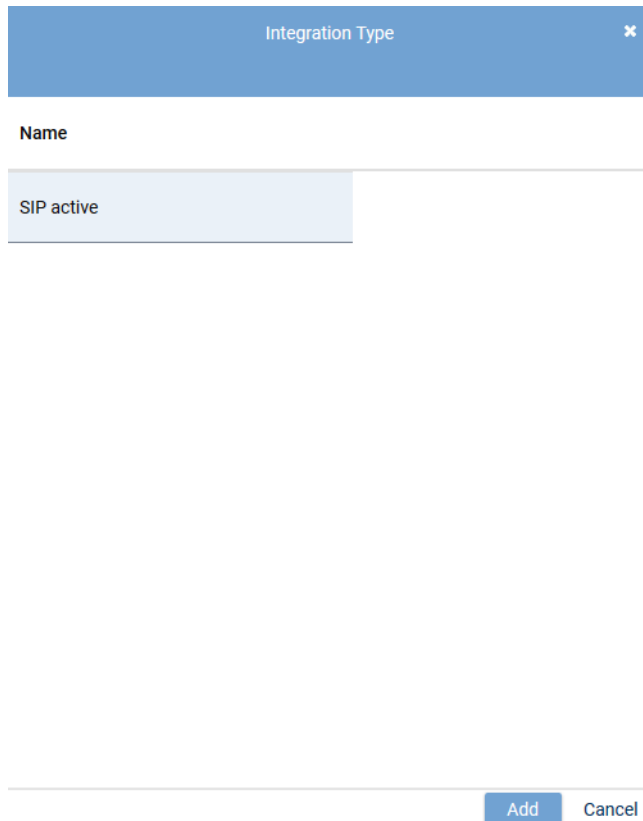


Abb. 223: Integrationstyp auswählen



Es werden nur Integrationstypen angezeigt, für die im System Lizenzen vorhanden sind und die den ausgewählten Architekturtyp unterstützen.



Sie können einer Aufzeichnungsarchitektur beliebig viele Integrationstypen zuordnen.

2. Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Integrationstypen *SIP active* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
 ⇒ Der Name des Integrationstyps erscheint nun in der Liste im Detailfenster.

Server zuordnen für Multi-Server Recording

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Serverzuordnung*, um für die Aufzeichnungsarchitektur *Multi-Server Recording* die Verteilung der Aufzeichnungskomponenten zu konfigurieren.

Gruppenfeld Recording Control und CTIconnect

Im diesem Gruppenfeld können Sie die Aufzeichnungssteuerung konfigurieren. Sie können hierfür zwei verschiedene Server konfigurieren oder den selben Server auswählen.

Multi-Server Recording
Multi-Server Recording ✕

Details*
Serverzuordnung*

▼ **Recording Control und CTIconnect**

Recording Control*	RC-01	+	-
In aktiver Architektur verwendet	Nein		
CTIconnect*	CTI-01	+	-
In aktiver Architektur verwendet	Nein		

▼ **Aufzeichnungsserver**

< Aufzeichnungsserver
⋮ + ✎ ⋮

Server ⇅	Standby ⇅
REC-01	REC-02

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 224: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

- Klicken Sie auf die Schaltfläche neben dem Eingabefeld *Recording Control*.
⇒ Das Fenster *Server* erscheint.


Server		
Name ⇅	IP-Adresse ▲	Pfad ⇅
RC-02	192.168.173.176	C:\
REC-01	192.168.173.171	C:\
REC-03	192.168.173.173	C:\
CTI-02	192.168.173.178	C:\
REC-04	192.168.173.174	C:\
RC-01	192.168.173.175	C:\
REC-02	192.168.173.172	C:\

Zeilen pro Seite 20 ▼
1 - 8 von 8

 <◀ ▶>

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 225: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel


2. Wählen Sie den Server für das *Recording Control-Modul* aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
4. Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche .



Ein Server kann zwar in mehreren Aufzeichnungsarchitekturen konfiguriert werden, aber Aufzeichnungsarchitekturen mit demselben Server können Sie nicht gleichzeitig aktivieren. Falls Sie mehrere Aufzeichnungsarchitekturen gleichzeitig aktivieren möchten, müssen Sie dafür verschiedene Server einsetzen.

5. Wiederholen Sie die Schritte und wählen Sie im Eingabefeld *CTIconnect* den Server für das *CTIconnect-Modul* aus.

Gruppenfeld Aufzeichnungsserver





1. Klicken Sie in der Tabellenüberschrift *Aufzeichnungsserver* auf das Symbol .
- ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Aufzeichnungsserver hinzufügen
✕




Primär-Server*	REC-01	+	-	
In aktiver Architektur verwendet	Nein			
Standby-Server	REC-02	+	-	
In aktiver Architektur verwendet	Nein			
Aufzeichnungsart	<input checked="" type="checkbox"/> VoIP/Video <input type="checkbox"/> TDM <input checked="" type="checkbox"/> Bildschirm <input type="checkbox"/> Chat			

OK Abbrechen

Abb. 226: Aufzeichnungsserver hinzufügen

2. Wählen Sie hier, wie in den vorherigen Schritten beschrieben, im Eingabefeld *Primär-Server* über das Symbol  den Primär-Server aus, auf dem die Aufzeichnung aktiv laufen soll.
3. Wählen Sie im Eingabefeld *Standby-Server* über das Symbol  den Standby-Server aus, der im Fehlerfall die Aufzeichnung übernehmen soll.
4. Aktivieren Sie über die Kontrollkästchen die Aufzeichnungsart, die Sie für diese Server nutzen möchten.
HINWEIS! Sie können mehrere Aufzeichnungsarten aktivieren, wenn die Integration dafür ausgelegt ist und Sie die entsprechenden Lizenzen eingespielt haben.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um das Fenster zu schließen.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
6. Um die Zuordnung nachträglich zu bearbeiten, klicken Sie auf das Symbol .
Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf das Symbol .
7. Falls Sie weitere Aufzeichnungsserver hinzufügen möchten, wiederholen Sie die beschriebenen Schritte.

Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

1. Wenn alle Server zugeordnet sind, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
2. Markieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
3. Um die Aufzeichnungsarchitektur zu aktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Aktiv*).





Aufzeichnungsarchitekturen ▼ Allgemein ▼			
Name ↕	Typ ↕	Aktiv ↕	Standby aktiv ↕
Multi-Server Recording	Multi-Server Recording		

Abb. 227: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

4. Um die Aufzeichnungsarchitektur bei Bedarf zu deaktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Deaktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Inaktiv*).



Die Aufzeichnungsarchitektur muss aktiviert sein, damit die Konfiguration der Integration durchgeführt werden kann.



Bei einem Update wird die Aufzeichnungsarchitektur gestoppt und deaktiviert. Kontrollieren Sie nach dem Update, dass die Aufzeichnungsarchitektur wieder aktiviert ist.



Falls Sie nachträglich eine Erweiterung für die Integration installieren, müssen Sie nach dem Einspielen der Lizenz die Aufzeichnungsarchitektur deaktivieren und erneut aktivieren.

7.1.2.4.2 Server konfigurieren

Jeder Server in Ihrem Netzwerk, auf dem die *neo*-Software installiert ist, wird automatisch als Server des Aufzeichnungssystems erkannt und in der Hauptansicht des Server-Moduls angezeigt. Im Server-Modul können Sie die Verwendungszwecke der Server Ihres Aufzeichnungssystems konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Server*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

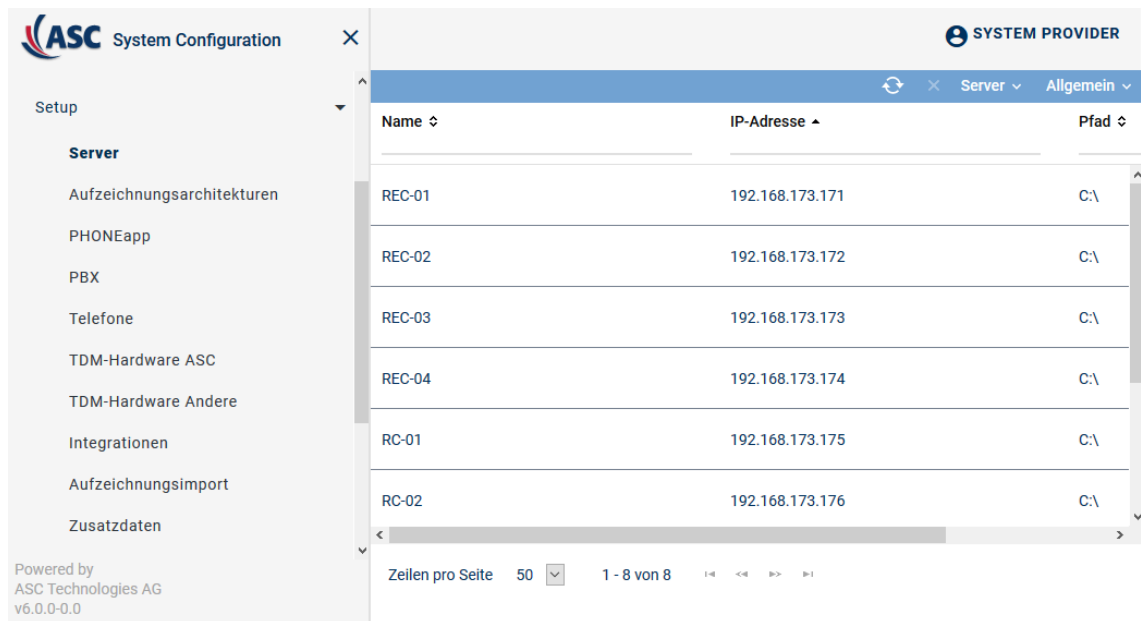


Abb. 228: Server - Hauptansicht

Je nach Konfiguration der Spalten werden folgende Informationen in der Hauptansicht angezeigt:

<i>Name</i>	Zeigt den Namen des Servers.
<i>IP-Adresse</i>	Zeigt die IP-Adresse des Servers.
<i>Pfad</i>	Zeigt den Pfad des Servers.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem der Server eingerichtet wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Einstellungen für den Server zuletzt aktualisiert wurden.

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Server-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

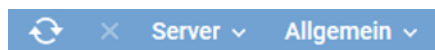




Abb. 229: Symbolleiste Server-Modul

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Serverkonfiguration. Diese Funktion ist dazu gedacht, die Serverkonfiguration zu löschen, wenn die Hardware eines Servers entfernt wurde und keine Verbindung mehr zum <i>neo</i> -System besteht.
<i>Server</i>	<i>Server-Standorte verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 206 .
	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können, siehe Kapitel "NTP-Server verwalten", S. 223 .
	<i>Synchronisationskonfigurationen verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Synchronisationskonfigurationen verwalten können.

<i>Allgemein</i>	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle Suchfilter zurück, so dass in der Hauptansicht wieder alle Datensätze angezeigt werden.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Server-Standorte verwalten

Sie können eine Liste der Server-Standorte anlegen und verwalten. In der Registerkarte *Details* können Sie diese Standorte den Servern zuordnen.

Server-Standort hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.

⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.

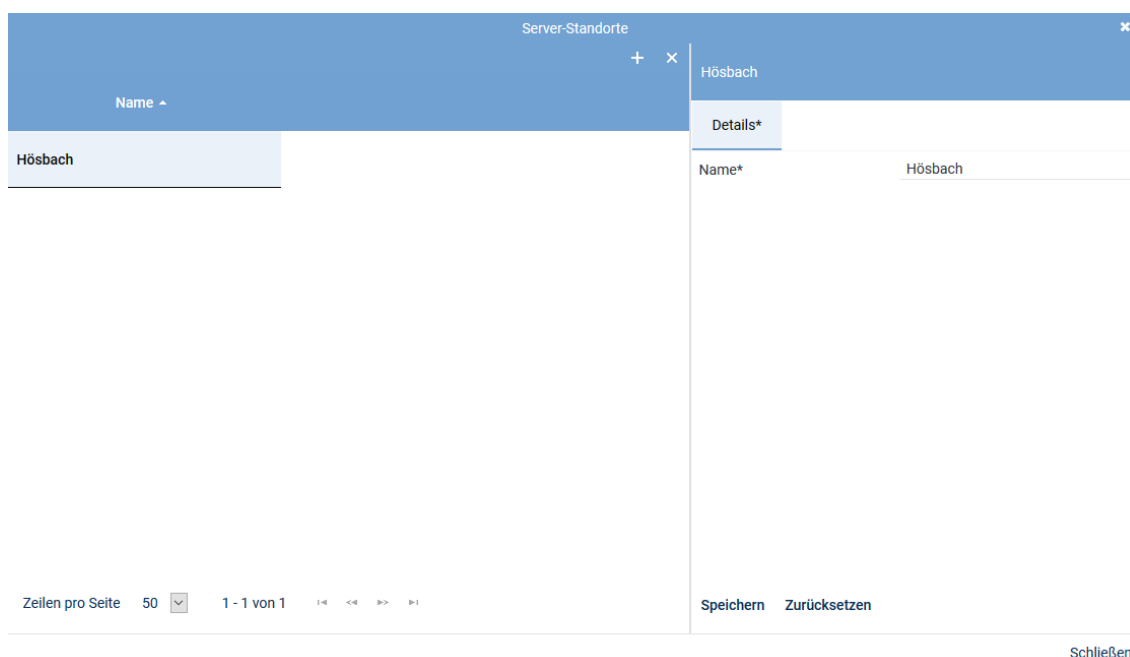



Abb. 230: Server-Standort hinzufügen

2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.

4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
5. Um weitere Standorte anzulegen, wiederholen Sie die letzten 3 Schritte.
6. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Server-Standort löschen



Ein Server-Standort kann nur gelöscht werden, wenn er nicht zugeordnet ist. Um einen Server löschen zu können, müssen Sie vorher eventuelle Zuordnungen löschen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.
2. Wählen Sie den Standort aus, den Sie löschen möchten.

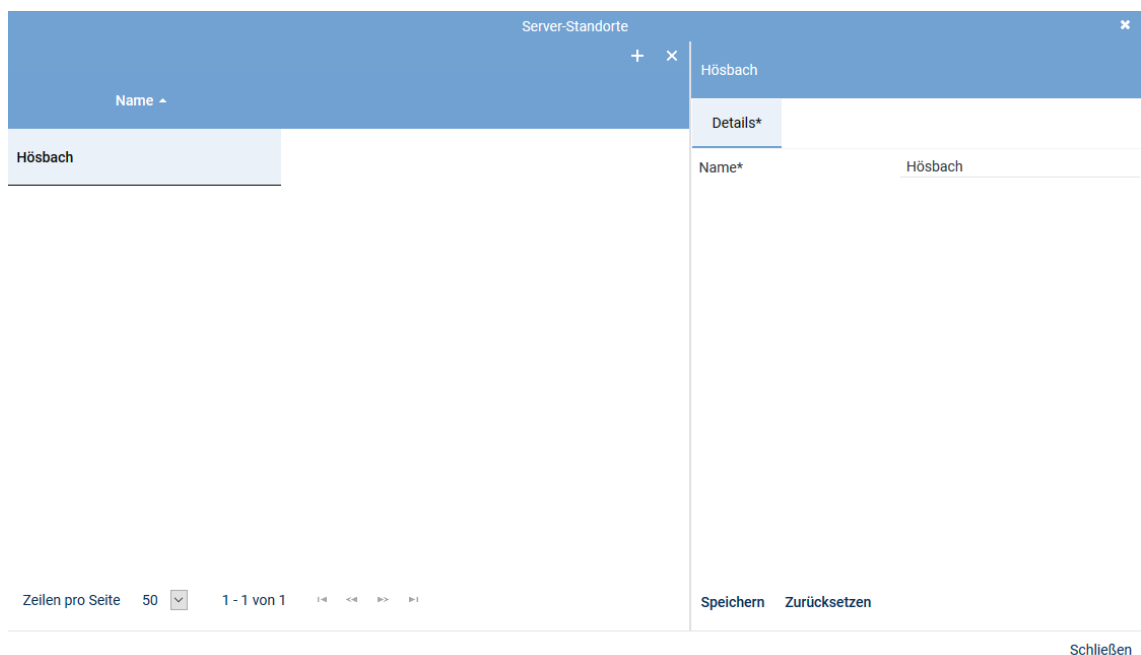



Abb. 231: Server-Standort löschen

3. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters auf das Symbol  (*Löschen*).
4. Um weitere Standorte zu löschen, wiederholen Sie die letzten beiden Schritte.
5. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Registerkarte Details

1. Um den Server zu konfigurieren, wählen Sie in der Hauptansicht den Eintrag des entsprechenden Servers aus.
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.
Die Informationen *Name* und *Konfigurierte IP-Adresse* sind bei der Installation schon angegeben worden und werden hier nur angezeigt.

<
Details*
Verwendung*
Media Streamer
Wiedergabeserver-Adresszuordnung
>

Hilfe

Name	REC-01
Konfigurierte IP-Adresse	192.168.173.171
IP-Adresse*	192.168.173.171 <input type="button" value="v"/>
Server-Standort	Hörsbach <input type="button" value="v"/>

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 232: Server - Registerkarte Details

- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die IP-Adresse aus, die im System als Standard-Adresse des Servers verwendet werden soll.
- Wählen Sie in der Dropdown-Liste den *Server-Standort* aus. In der Dropdown-Liste werden alle Standorte angezeigt, die in der Standort-Verwaltung angelegt wurden.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, wenn die Eingaben korrekt sind.

Registerkarte Verwendung

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Verwendung*, um die Verwendungszwecke zu konfigurieren.



Da ein Server für mehrere Aufzeichnungslösungen verwendet werden kann, sind alle Verwendungszwecke aufgeführt. Beachten Sie, dass einige Verwendungszwecke für bestimmte Aufzeichnungslösungen nicht greifen. Bei einer Chat-Aufzeichnung können Sie beispielsweise die Audioanalyse oder eine Wiedergabe per Telefon nicht verwenden.

<
Details*
Verwendung*
Media Streamer
Wiedergabeserver-Adresszuordnung
>

API-Server	▶
Audioanalyse	▶
Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	▶
Datenverarbeitung	▶
Wiedergabe	▶
Virtualisierung	▶

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 233: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

API-Server ▼

☒ API-Server

API-Server-Name*

Speichererweiterungen

Pfad ↕	Server ↕
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Keine Datensätze gefunden

☐ Wiedergabe per Telefon

Abb. 234: Gruppenfeld API-Server

Der ASC API Server ist ein Dienst innerhalb der *neo*-Software.





Der ASC API Server muss auf jedem Server aktiviert sein, auf dem ein Recording-Control-Dienst läuft.


Der ASC API Server bietet nicht nur die Schnittstelle für die internen Module, auch die Client-Applikationen kommunizieren über diese Schnittstelle mit definierten Kommandos mit dem *neo*-System.

Der ASC API Server ist außerdem für die Wiedergabe über den WEB-Browser zuständig. Erst wenn der ASC API Server gestartet ist, kann der Wiedergabeserver aktiviert werden und der entsprechende ASC API Server kann für die Wiedergabe über die Web-Applikationen zugewiesen werden.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>API-Server</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den API-Server zu starten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>Damit der API-Server auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie die Einstellungen in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen, siehe Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung", S. 220.</p>
<i>API-Server-Name</i>	<p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des API-Servers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p>
<i>Liste Speichererweiterungen</i>	<p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen", S. 210. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p>
<i>Wiedergabe per Telefon</i>	<p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden <i>neo</i>-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> Applikation POWERplay Pro Applikation POWERplay Instant Replay-Modul <p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angestellten-Modul oder im Telefon-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p> <p>HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer <i>PBX</i> zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer", S. 218. Dazu muss mindestens 1 <i>PBX</i> im System konfiguriert sein.</p>

Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
- Wählen Sie eine oder mehrere Speichererweiterungen aus.
Falls Sie mehrere Speichererweiterungen auswählen oder eine Auswahl zurücknehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Speichererweiterung für Wiedergabe ✕

Gerätetyp ↕	Name ↕	Pfad ↕	Freier Speicherplatz ↕	Server ↕
NAS	NAS 2	NAS 2		REC-02

Zeilen pro Seite
20
1 - 1 von 1

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 235: Speichererweiterung auswählen

- Um die ausgewählten Speichererweiterungen zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Gruppenfeld Audioanalyse

Audioanalyse ▼

☒ Audioanalyse (SAES-Modus)

Audiodaten streamen von* API Server 1 + -

☐ Emotionserkennung

Audiodaten streamen von* + -

Abb. 236: Gruppenfeld Audioanalyse

Parameter	Wert/Beschreibung
Audioanalyse	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Server zur Audioanalyse zu verwenden. Die Audiodaten werden dann von dem konfigurierten Server zur Audioanalyse auf diesen Server gestreamt. <ul style="list-style-type: none"> Audiodaten streamen von Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste der verfügbaren Server den Server, von dem die Audiodaten zur Audioanalyse gestreamt werden sollen.
Emotionserkennung	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Emotionserkennung für die Audioanalyse zu aktivieren. <div style="margin-top: 10px;"> <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Die Mandanten können die Funktion der Emotionserkennung nutzen. </div> <div style="margin-top: 10px;"> <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. </div>

Tab. 60: Audioanalyse konfigurieren

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung ▼

☒ Aufzeichnungssteuerung/Monitoring

Aufzeichnungsarchitektur Bitte auswählen... ▼

☐ neo-Schlüsselverwaltung

Abb. 237: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aufzeichnungssteuerung/Monitoring</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie <i>CLIENT_{command}</i> oder eine API-Aufzeichnungssteuerung bzw. wenn Sie das <i>Monitoring</i> nutzen möchten. Die Funktion ist nur verfügbar, wenn eine Aufzeichnungsarchitektur konfiguriert und aktiviert ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, über die Sie die Steuerung nutzen möchten.
<i>neo-Schlüsselverwaltung</i>	<p>Die Funktion dient der kundenspezifischen Verschlüsselung der Aufzeichnungen. Um die Bedingungen für die Schlüsselverwaltung konfigurieren zu können, müssen Sie das Kontrollkästchen <i>Schlüsselverwaltung</i> aktivieren.</p> <p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn die Lizenz <i>ASC_KEY_MANAGEMENT</i> vorhanden ist.</p> <p>Weitere Informationen zur Konfiguration der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i> und in der Installationsanleitung <i>Installation Dongle Manager</i>.</p>

Tab. 61: Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren

Gruppenfeld Datenverarbeitung

Datenverarbeitung

☒ Datenablage

☒ Daten zur Wiedergabe transferieren

Zielserver

Name	IP-Adresse
Keine Datensätze gefunden	

☒ Daten zur Datenablage transferieren

Zielserver

Name	IP-Adresse
Keine Datensätze gefunden	

Zeitraum aktivieren ☒

von 11:59:36

bis 11:59:36

Empfängt Daten von

Name	Nur Wiedergabe
Keine Datensätze gefunden	



☒ Archivierung





☒ Export

☒ Import

Aufzeichnungsarchitektur Bitte auswählen...

Abb. 238: Gruppenfeld Datenverarbeitung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Datenablage</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben.
<i>Daten zur Wiedergabe transferieren</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten nur zur Wiedergabe auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server hinzufügen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Wiedergabe transferiert werden sollen. Die Daten werden auf dem Zielserver nicht gespeichert, sondern nur zum Zweck der Wiedergabe in einem Cache abgelegt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 214. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen ein API-Server und ein Replay Server konfiguriert wurde.</p>
<i>Daten zur Datenablage transferieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten zum Speichern auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste

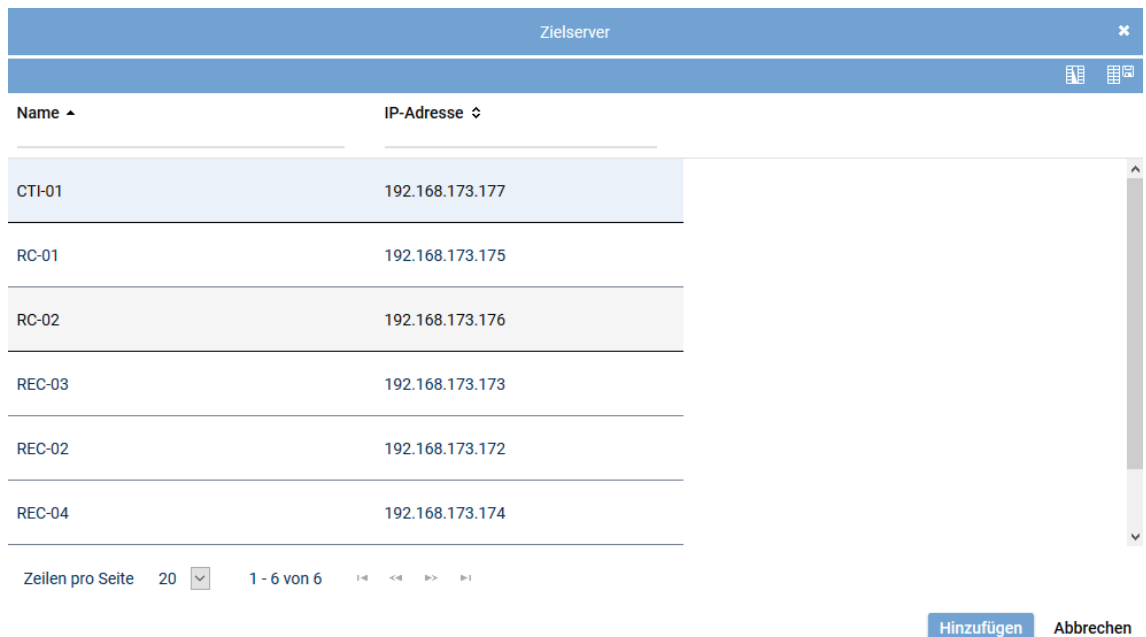
Parameter	Wert/Beschreibung
	<p>werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielsever kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielsever hinzufügen, siehe Kapitel "Zielsever zu einer Liste hinzufügen", S. 214. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielsever aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie den Transfer für einen bestimmten Zeitraum aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> Zeitraum aktivieren <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion aktiviert. Die Felder zur Eingabe der Zeitangabe werden aktiv. Wählen Sie über das Drehfeld-Steurelement die Uhrzeit für den Zeitraum von – bis aus. Zeitraum aktivieren <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. <p>HINWEIS! Für verteilte Systeme mit langsamer Netzwerkverbindung kann das Speicherintervall für den Datentransfer angepasst werden. Die Konfiguration des Speicherintervalls für den Datentransfer muss von einem ASC-Servicetechniker oder einer autorisierten Partnerfirma durchgeführt werden.</p>
<i>Empfängt Daten von</i>	<p>In dieser Tabelle werden die Server angezeigt, die Daten auf diesen Server transferieren.</p> <p>In der Spalte <i>Name</i> erscheint der Servername von dem transferiert wird.</p> <p>In der Spalte <i>Nur Wiedergabe</i> wird der Zweck des Transfers angezeigt:</p> <p> = Daten werden nur zur Wiedergabe transferiert.</p> <p> = Daten werden zur Datenablage transferiert.</p>
<i>Archivierung</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Archivierung</i> , wenn Sie den Server zur Archivierung nutzen möchten.
<i>Export</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Export</i> , um den Export von diesem Server zu ermöglichen.
<i>Import</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Import</i>, damit die importierten Daten auf diesen Server abgelegt werden können.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, die diese Funktion übernimmt. In der Dropdown-Liste werden alle Aufzeichnungsarchitekturen angezeigt, in denen die Funktion möglich ist. <p>HINWEIS! Falls Sie einen Server für die Importfunktion verwenden möchten, auf dem keine Aufzeichnung erfolgen soll, können Sie eine Architektur nur für den Import anlegen.</p>

Tab. 62: Datenablage konfigurieren

Zielsever zu einer Liste hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Zielsever* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).

- Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf den Sie Daten übertragen wollen. Falls Sie mehrere Server auswählen oder eine Auswahl zurückzunehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Name	IP-Adresse
CTI-01	192.168.173.177
RC-01	192.168.173.175
RC-02	192.168.173.176
REC-03	192.168.173.173
REC-02	192.168.173.172
REC-04	192.168.173.174

Zeilen pro Seite: 20 | 1 - 6 von 6 | < > >> >>>

Hinzufügen **Abbrechen**

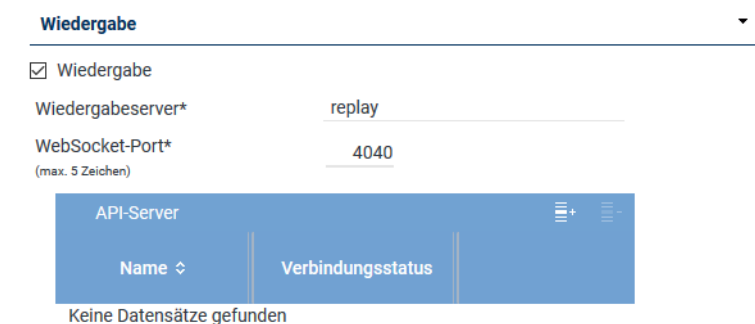
Abb. 239: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen die Funktion *Datenablage* aktiviert ist.

- Um die ausgewählten Server zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Gruppenfeld Wiedergabe



Wiedergabe

☒ Wiedergabe



Wiedergabeserver*

WebSocket-Port*
(max. 5 Zeichen)

API-Server	
Name	Verbindungsstatus
Keine Datensätze gefunden	

Abb. 240: Gruppenfeld Wiedergabe

Parameter	Wert/Beschreibung
Wiedergabe	Ein Wiedergabeserver kann über das integrierte <i>Replay-Feature</i> Aufzeichnungen wiedergeben. Zur Wiedergabe sind nur die Daten verfügbar, die entweder direkt auf diesem Server aufgezeichnet wurden oder die an diesen Server entweder zur Datenablage oder nur zur Wiedergabe transferiert wurden. Die Client-Rechner des Systems können sich zum Zweck der Wiedergabe zu einem Wiedergabeserver verbinden.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Wiedergabe</i>, um die Wiedergabefunktion auf den Playern und den Telefonen nutzen zu können.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p>
<i>Wiedergabeserver</i>	<p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie im Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> einen Anzeigenamen eingeben, unter dem der Server als Wiedergabeserver im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym. Da der Wiedergabeserver und der API-Server unterschiedlich sein können, können Sie die Pseudonyme auch unterschiedlich benennen.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene Wiedergabeserver systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des Wiedergabeservers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p> <p>Damit der Server, der zur Wiedergabe aktiviert ist, auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding zu erreichen ist, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i>.</p>
<i>WebSocket-Port</i> (max. 5 Zeichen)	Geben Sie hier den Port ein, über den die Daten zur Wiedergabe im POWERplay Web übertragen werden sollen.
<i>Liste</i> <i>API-Server</i>	<p>Hier können Sie API-Server hinzufügen, die der Wiedergabeserver nutzen kann. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf einem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen API-Server ausgedehnt.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 216. • Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen.

Tab. 63: Wiedergabe konfigurieren

Such- und Wiedergabefunktionen



Um die Such- und Wiedergabefunktionen über [LCR](#) und Wiedergabe per Telefon nutzen zu können, müssen Sie in der Applikation System Configuration im Angestellten-Modul die Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsberechtigungen einrichten. Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *Benutzerverwaltung* für Mandanten.

API-Server zu einer Liste hinzufügen

Der Wiedergabeserver benötigt die Dienste eines [API-Servers](#). Die Konfiguration sollte wie folgt erfolgen:


- Wenn der Wiedergabeserver auf einem Server mit einem lokalen **API-Server** läuft, muss dieser nicht unbedingt zugewiesen werden, da der Wiedergabeserver immer zuerst den lokalen **API-Server** anspricht.
 - Wenn der Wiedergabeserver auf einem separaten Server läuft, müssen Sie mindestens einen **API-Server** zuweisen, den der Wiedergabeserver ansprechen kann.
 - Wenn mehrere **API-Server** im Netzwerk zur Verfügung stehen, können Sie zusätzlich zum lokalen **API-Server** weitere **API-Server** zuweisen. Die zugewiesenen **API-Server** werden der Reihe nach abgearbeitet, deshalb sollte der lokale **API-Server** immer an erster Stelle stehen.
1. Um einen **API-Server** zuzuordnen, klicken Sie in der Symbolleiste der Liste **API-Server** auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
 2. Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf dem der **API-Dienst** läuft.



Abb. 241: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der **API-Dienst** installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 209](#).

3. Um die ausgewählten Server zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Gruppenfeld Virtualisierung



Abb. 242: Gruppenfeld Virtualisierung

Parameter	Wert/Beschreibung
VM-Unterstützung	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>VM-Unterstützung</i> , um die Lizenzierung in verschiedenen VM-Installationen nutzen zu können. Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn das System in einer VMware läuft und keine <i>TRUSTED_VIRTUALIZATION</i> -Lizenz eingespielt ist.

Parameter	Wert/Beschreibung
	Wenn Sie die Funktion <i>VM-Unterstützung</i> aktivieren, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Keystore/VM-Lizenzierung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration der Funktion finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i> .

Tab. 64: Virtualisierung konfigurieren



Für die *Virtualisierung* ohne eine Internetverbindung ist ein Dongle erforderlich, der die Systeminformationen enthält. Die erforderliche Applikation *Dongle Manager* zum Auslesen des Dongles muss auf dem Server installiert sein, an dem der Dongle angeschlossen ist.

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Registerkarte Media Streamer

- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Media Streamer*.

In dieser Registerkarte können Sie für die Funktionalitäten *Wiedergabe per Telefon* und *Last Call Repeat Facility* die Konfiguration des Media Streamers konfigurieren.



Die Registerkarte *Media Streamer* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe per Telefon* aktiviert ist.

<
Details*
Verwendung*
Media Streamer*
Wiedergabeserver-Adresszuordnung >

PBX +

PBX	PBX	<input type="text"/>
Extension*	123456	<input type="text"/>
<small>(max. 18 Zeichen)</small>		
Media Streamer IP-Adresse*	192.168.169.192	<input type="text"/>
Minimaler Port	24000	<input type="text"/>
Maximaler Port	24099	<input type="text"/>
Transportprotokoll	UDP	<input type="text"/>
Port für SIP-Signalisierung	5062	<input type="text"/>
Benutzername		<input type="text"/>
Passwort		<input type="text"/>
PBX-IP-Adresse		<input type="text"/>
PBX-Port	5060	<input type="text"/>
Registrierung erforderlich	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ablauf der SIP-Registrierung	3600	<input type="text"/> Sekunde(n)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 243: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

- Geben Sie folgende Parameter ein:

PBX **PBX**, der der Media Streamer zugeordnet werden soll.

	<p>Wählen Sie eine PBX aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle PBX angezeigt, die im System angelegt wurden.</p> <p>Falls noch keine PBX im System angelegt ist, können Sie über die blaue Leiste PBX eine PBX anlegen, siehe Kapitel "PBX anlegen", S. 225.</p>
<i>Extension</i>	<p>Extension, die dem Media Streamer zugewiesen werden soll. Dies ist ein Pflichtfeld, ohne diese Eingabe kann die Konfiguration nicht abgespeichert werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 8000 ein.</p>
<i>Media Streamer IP-Adresse</i>	<p>IP-Adresse, über die der Austausch der Audiodaten und die SIP-Kommunikation erfolgen soll.</p> <p>Wählen Sie eine IP-Adresse aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle IP-Adressen des Servers angezeigt.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie die IP-Adresse 169.254.254.100 in der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Minimaler Port</i>	Geben Sie hier den niedrigsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.
<i>Maximaler Port</i>	<p>Geben Sie hier den höchsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Ein Portbereich von 100 (z. B. 24000-24099) ist ausreichend für 50 Lizenzen. Der Portbereich sollte doppelt so groß sein wie die Anzahl der vorhandenen Lizenzen.</p>
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die SIP-Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie UDP aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Port für SIP-Signalisierung</i>	<p>Geben Sie hier den Port für die SIP-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: 5062</p>
<i>Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am SIP -Server ein.
<i>Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am SIP -Server ein.
<i>PBX-IP-Adresse</i>	<p>Geben Sie hier die IP-Adresse des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie die IP-Adresse 169.254.254.101 ein.</p>
<i>PBX-Port</i>	<p>Geben Sie hier den Port des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 5060 ein.</p>
<i>Registrierung erforderlich</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die SIP-Extension an dem SIP-Registrar der PBX angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = SIP-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = SIP-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Registrierung erforderlich</i>.</p>

Ablauf der SIP-Registrierung Geben Sie hier ein, nach welcher Zeitspanne die Registrierung erneut durchgeführt werden muss.

Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung*. In dieser Registerkarte können Sie die Wiedergabeserver-Adresszuordnung konfigurieren. Diese Adresszuordnung wird für Server benötigt, die zur Wiedergabe aktiviert sind, damit sie von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar sind.



Die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe* aktiviert ist.

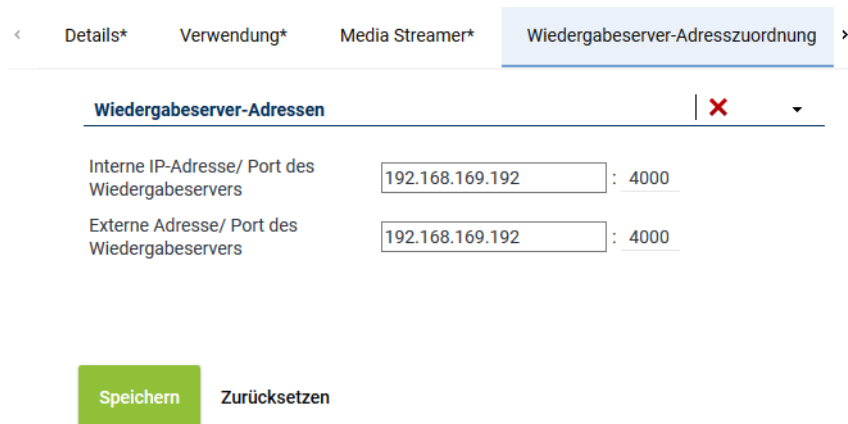



Abb. 244: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

Gruppenfeld Wiedergabeserver-Adressen

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

<i>Interne IP-Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie hier die Ziel-IP-Adresse und den Port des Wiedergabeservers ein, unter der das Replay-Modul intern zu erreichen ist.
<i>Externe Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie die URL oder die IP-Adresse und den Port ein, unter der das Replay-Modul über den Browser auch von extern zu erreichen ist. Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL-Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS-Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS-Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.

Falls Sie die Adressen entfernen möchten, klicken Sie auf das Symbol  in der Titelleiste des Gruppenfeldes.



Ist die Adresszuordnung konfiguriert, erhält das Replay-Modul die konfigurierte Adresse und den konfigurierten Port.

Ist die Adresszuordnung nicht konfiguriert, erhält das Replay-Modul die in der Registerkarte *Details* eingestellte IP-Adresse und den Standardport 4040.



Damit die Benutzer des jeweiligen Mandanten über den Browser auf den Wiedergabeserver zugreifen können, muss im Mandanten-Modul ebenfalls eine interne Adresse bzw. auch eine externe IP-Adresse oder ein DNS-Name konfiguriert werden.



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Benutzerverwaltung Mandant*.

Registerkarte Schlüsselverwaltung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Schlüsselverwaltung*.

In dieser Registerkarte können Sie Einstellungen für die *neo*-Schlüsselverwaltung konfigurieren. Diese Registerkarte ist nur aktiv, wenn Sie die entsprechende Lizenz eingespielt haben und wenn Sie in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *neo-Schlüsselverwaltung* aktiviert haben.

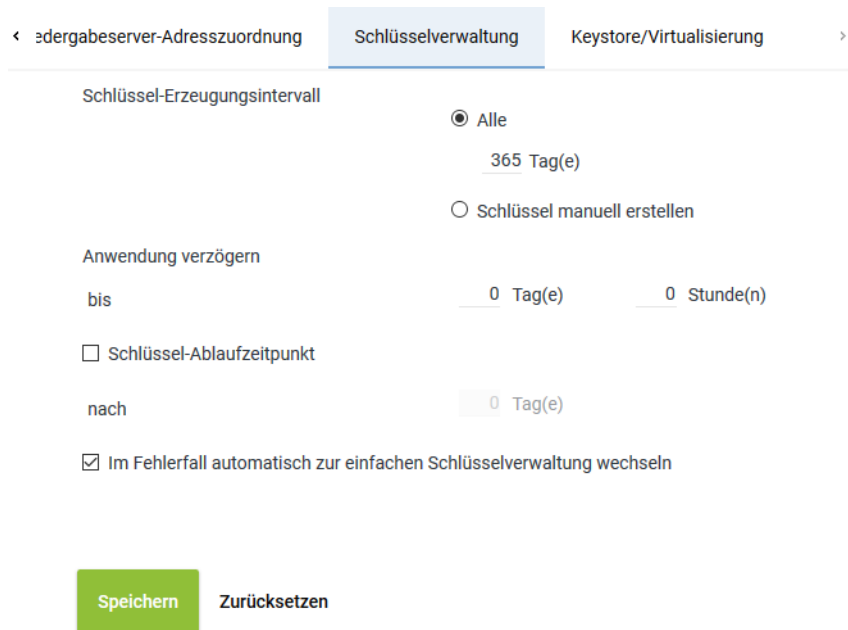


Abb. 245: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

Schlüssel-Erzeugungsintervall	<p>Stellen Sie hier ein, ob ein Schlüssel automatisch oder manuell generiert werden soll. Wählen Sie zwischen folgenden Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Alle</i> Stellen Sie hier ein, in welchen Abständen ein neuer Schlüssel automatisch generiert werden soll. Mögliche Zeitspanne: 1 bis 365 Tage Standardwert: 365 Tage • <i>Schlüssel manuell erstellen</i> Stellen Sie hier ein, dass ein Schlüssel vom Mandant manuell generiert werden soll. <p>Alte Schlüssel, die nicht mehr zur Verschlüsselung verwendet werden, werden zunächst nur inaktiv. Sie bleiben aber in der Datenbank erhalten, da sie weiterhin zur Entschlüsselung alter Aufzeichnungen benötigt werden.</p>
Anwendung verzögern	<p>Stellen Sie hier bei Bedarf eine Zeitspanne ein, in der ein neuer Schlüssel noch nicht verwendet werden soll, nachdem er erzeugt wurde. Erst nach dieser Zeitspanne wird der Schlüssel tatsächlich zur Verschlüsselung verwendet.</p> <p>Mögliche Zeitspanne: 0 bis 14 Tage Standardwert: 0 Tage (neue Schlüssel werden sofort zur Verschlüsselung eingesetzt)</p>

	Durch eine Verzögerung können Sie sicherstellen, dass der Schlüssel durch ein Datenbank-Backup erfasst wurde, bevor er tatsächlich verwendet wird.
<i>Schlüssel-Ablaufzeitpunkt</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob inaktive Schlüssel nach der hier eingestellten Zeitspanne ungültig werden sollen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Schlüssel wird nie ungültig.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Schlüssel wird ungültig. Geben Sie im Eingabefeld die Zeitspanne ein, nach der der Schlüssel seine Gültigkeit verliert. Nach dieser Zeitspanne kann der Schlüssel nicht mehr verwendet werden. Sollen Aufzeichnungsdaten nach einem bestimmten Zeitraum zwingend gelöscht werden, bietet diese Option neben dem konfigurierten Löschozeitpunkt eine zusätzliche Sicherheit. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass Aufzeichnungsdaten manuell an einen Speicherort transferiert wurden, an dem der Löschomechanismus des Systems sie nicht finden kann.</p> <p>VORSICHT! Alle Aufzeichnungen, die mit einem ungültig gewordenen Schlüssel verschlüsselt wurden, sind unbrauchbar, können also nicht mehr abgespielt werden.</p>
<i>Im Fehlerfall automatisch...wechseln</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die einfache Schlüsselverwaltung angewendet werden soll, falls die <i>neo</i>-Schlüsselverwaltung nicht funktioniert (z. B. wenn der Dienst <i>DongleMan</i> ausfällt). Wenn Sie die Option nicht aktivieren, findet keine Aufzeichnung statt, solange die <i>neo</i>-Schlüsselverwaltung aktiviert ist, aber nicht funktioniert.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Im Fehlerfall wird ersatzweise die einfache Schlüsselverwaltung angewendet.</p> <p><input type="checkbox"/> = Im Fehlerfall findet keine Aufzeichnung statt, solange die <i>neo</i>-Schlüsselverwaltung aktiviert ist. Deaktivieren Sie in diesem Fall die Schlüsselverwaltung in der Registerkarte <i>Verwendung</i>.</p>



Zusätzlich zu den Einstellungen in dieser Registerkarte muss jeder Mandant, der die *neo*-Schlüsselverwaltung nutzen möchte, individuelle Einstellungen im Bereich seiner Benutzerverwaltung (Mandanten-Modul) vornehmen.



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Benutzerverwaltung Mandant*.

Registerkarte Keystore/Virtualisierung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Keystore/Virtualisierung*.

In dieser Registerkarte können Sie die Verbindungsdaten zum Dienst *DongleMan* für die *neo*-Schlüsselverwaltung und zur Authentifizierung der *VM* konfigurieren.



Falls Ihr System in einer virtuellen Umgebung installiert ist, muss die Applikation Dongle Manager außerhalb der *VM* lokal installiert und gestartet sein, damit der Zugriff auf den Dongle funktioniert. Der Dongle muss an dem Server angeschlossen sein, auf dem die *VM* installiert ist.



Detaillierte Informationen zur *neo*-Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung der Aufzeichnungen*.

◀
ergabeserver-Adresszuordnung
Schlüsselverwaltung
Keystore/Virtualisierung
▶

Server-Adresse	192.168.169.192
Port	5180

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 246: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

Server-Adresse	<p>Geben Sie hier die Adresse des Servers für die Verbindung an.</p> <ul style="list-style-type: none"> Falls Sie sowohl die neo-Schlüsselverwaltung als auch die Virtualisierung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist. Falls Sie nur die Virtualisierung nutzen, können Sie die VM auch über das ASC License Management System authentifizieren. Tragen Sie in diesem Fall folgende Adresse ein: <i>licensing.asc.de</i> Falls Sie nur die neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers mit der Master-Passwort-Datenbank
Port	<p>Geben Sie hier den Port für die Verbindung an.</p> <p>Default-Wert: 5180</p>

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verworfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

NTP-Server verwalten

Das Aufzeichnungssystem arbeitet mit einer **NTP**-basierten Zeitsynchronisierung. Mit der Funktion *NTP-Server verwalten* können Sie mehrere **NTP**-Server definieren. Jeder Server im System erkennt alle im System konfigurierten **NTP**-Server und kann jeden beliebigen **NTP**-Server für die Zeitsynchronisierung nutzen. Dadurch kann sich jeder Server sofort mit einem anderen **NTP**-Server verbinden, falls seine aktuelle **NTP**-Server-Verbindung in Störung geht.




NTP-Server hinzufügen

- Wählen Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht den Menüpunkt *Server > NTP-Server verwalten*.
⇒ Das Fenster *NTP-Server* erscheint.



Abb. 247: NTP-Server hinzufügen

In der Liste werden die NTP-Server aufgelistet, die bei der Installation schon konfiguriert wurden.




2. Um einen Server hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*
3. Klicken Sie in der neu eingefügten Zeile auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
4. Tragen Sie die **IP-Adresse** oder den Namen des **NTP-Servers** in das Eingabefeld ein.
5. Um die Eingabe in der Zeile zu speichern, klicken Sie auf das Symbol  (*Speichern*).
Um die Eingabe in der Zeile zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol  (*Verwerfen*).
6. Um alle Änderungen an der Liste zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Änderungen zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

IP-Adresse bearbeiten

1. Wählen Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht den Menüpunkt *Server > NTP-Server verwalten*.
⇒ Das Fenster *NTP-Server* erscheint.



Abb. 248: IP-Adresse bearbeiten

2. Klicken Sie in der Zeile mit der **IP-Adresse**, die Sie bearbeiten möchten, auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
3. Ändern Sie den Eintrag im Eingabefeld.
4. Um die Änderung zu speichern, klicken Sie auf das Symbol  (*Speichern*).
Um die Änderung zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol  (*Verwerfen*).

5. Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Änderungen zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

NTP-Server entfernen

1. Wählen Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht den Menüpunkt *Server > NTP-Server verwalten*.
⇒ Das Fenster *NTP-Server* erscheint.

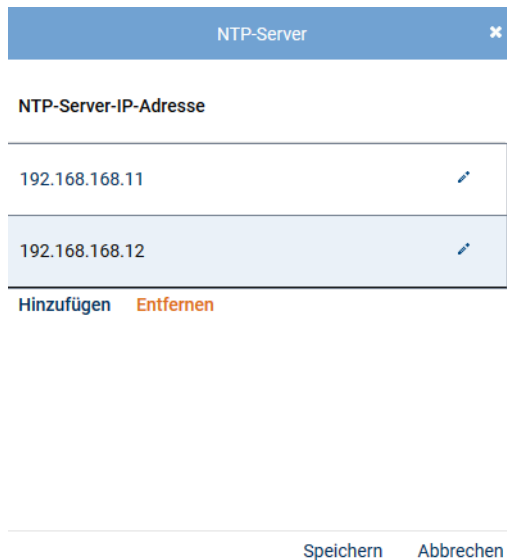


Abb. 249: NTP-Server entfernen

2. Wählen Sie in der Liste den **NTP**-Server aus, den Sie entfernen möchten.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.
⇒ Der NTP-Server wird aus der Liste gelöscht.
4. Um die Änderung zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Änderung zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.1.2.4.3 PBX anlegen

Die Konfiguration der PBX kann entweder über das PBX-Modul oder über das Integrations-Modul erfolgen.

In diesem Konfigurationsschritt werden die Parameter für die PBX konfiguriert, z. B. der Name, die Ortsvorwahl und die Nummer des Amtsanschlusses.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > PBX*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

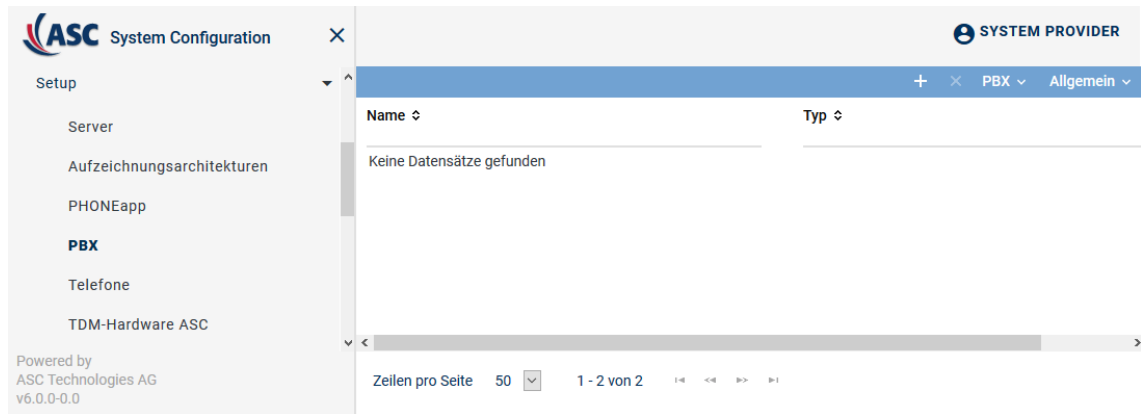


Abb. 250: Neue PBX anlegen

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

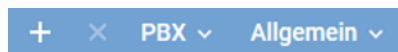





Abb. 251: Symbolleiste PBX-Modul

	<i>Erstellen</i>	In der Detailansicht können Sie die Parameter der neuen PBX eingeben.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte PBX-Konfiguration. Eine PBX kann nur gelöscht werden, wenn sie in keiner Konfiguration verwendet wird.
<i>PBX</i>	<i>Telefonkonfiguration</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Telefone erstellen und konfigurieren können.
	<i>Ungenutzte Extensions verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Extensions löschen können, die in keiner Konfiguration verwendet werden.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Neue PBX erstellen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht des PBX-Moduls auf das Symbol  (*Erstellen*).
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.

SIP
×

< Details* PHONEapp-Konfiguration Web Service >

Name*

PBX-Typ

Maximale Länge der Extensions

Landesvorwahl

Ortsvorwahl*

Nummer des Amtsanschlusses*

SIP

Universal VoIP

4

☒ Aus Liste wählen
 Deutschland (49)

☐ Manuell eingeben

6021

5963

Non Phone IPs

Keine Datensätze gefunden
[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Zu ignorierende IPs

Keine Datensätze gefunden
[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Zu ignorierende MACs

Keine Datensätze gefunden
[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 252: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Name	Dieser <i>Name</i> dient als Kennung dieser PBX.
PBX-Typ	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Typ der PBX aus.
Maximale Länge der Extensions	Geben Sie die Anzahl der Ziffern der Extensions an, z. B. 4.
Landesvorwahl	Markieren Sie die Option zur Auswahl der Landesvorwahl: <ul style="list-style-type: none"> <i>Aus Liste wählen</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Länderkennung mit der jeweiligen Landesvorwahl aus. <i>Manuell eingeben</i> Falls die passende Landesvorwahl in der Dropdown-Liste nicht verfügbar ist, geben Sie diese 3-stellig manuell ein, z. B. für Sri Lanka 094.
Ortsvorwahl	Geben Sie die Ortsvorwahl ohne vorangehende 0 an, z. B. 6021.
Nummer des Amtsanschlusses	Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 5963. Geben Sie hier keine Extension an.

Tab. 65: PBX anlegen

Falls Sie die komplette Rufnummer anzeigen lassen möchten, wenn Sie z. B. mehrere Telefonanlagen benutzen, mehrere Ortsvorwahlnummern verwenden oder Mobiltelefone aufzeichnen möchten, müssen Sie folgende Parameter mit dem Wert *0* konfigurieren:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Maximale Länge der Extensions</i>	Geben Sie die Anzahl <i>0</i> als Länge der Extensions an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen.
<i>Ortsvorwahl</i>	Geben Sie als Ortsvorwahl die Zahl <i>0</i> an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen.
<i>Nummer des Amtsanschlusses</i>	Geben Sie als Nummer des Amtsanschlusses die Zahl <i>0</i> an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen.

Tab. 66: PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verworfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

7.1.2.4.4 Aufzeichnungsressourcen zuordnen

Bei Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten seine eigenen Aufzeichnungsressourcen zuordnen.

Die Zuordnung des Agenten zur Aufzeichnungsressource kann je nach Aufzeichnungsart über die Extension, über die PBX-Agenten-ID oder über die Chat-ID erfolgen. Sie können innerhalb eines Mandanten alle 3 Möglichkeiten konfigurieren.

Mandanten Extensions zuordnen

Wenn Sie eine Zuordnung anhand von Extensions treffen möchten, können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten Extensions zuweisen.



In 1-Mandanten-Systemen werden alle Extensions automatisch dem vom System angelegten Mandanten (1st-Tenant) zugeordnet. Die Zuordnung einer Extension zum Benutzer erfolgt im Angestellten-Modul.

Bei der Installation eines 1-Mandanten-Systems können Sie dieses Kapitel übergehen.



In Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten die Extensions manuell zuordnen, die ihm zur Verfügung stehen sollen. Dies gilt auch für Multi-Mandanten-Systeme, in denen nur 1 Mandant angelegt ist.

Die manuelle Zuordnung der Extensions ist erst möglich, wenn eine PBX angelegt wurde, da die Zuordnung der Extensions PBX-bezogen erfolgt.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

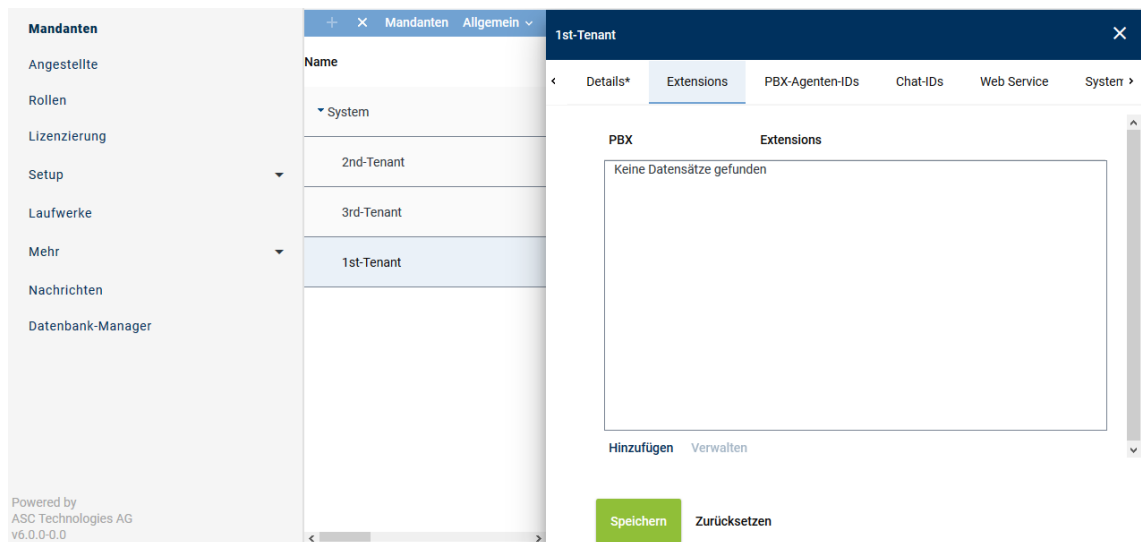


Abb. 253: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

Extensions hinzufügen

1. Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Extensions hinzufügen
✕

PBX

PBX

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche
getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;
4000-4100)

6000-6999

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 254: Mandanten Extensions zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die Extensions für diesen Mandanten konfiguriert sind.

Dateiimport

Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen **CSV**-Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.

Datei enthält eine Überschrift

	<p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die CSV-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der CSV-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine CSV-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p>Dateiname</p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei Dateiname auf die Schaltfläche • Klicken Sie auf die Schaltfläche Datei auswählen. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche Öffnen. • Klicken Sie auf die Schaltfläche Datei hochladen.
Manuelle Eingabe	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p> <p>Geben Sie den Extension-Bereich mit Bindestrich an, der für diesen Mandanten reserviert ist, z. B. von 6000 bis 6999. Alphanumerische Eingaben mit Bindestrich werden nicht als Bereich erkannt, diese müssen einzeln eingegeben werden.</p> <p>Unterschiedliche Extensions und Extensions-Bereiche können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
Vorhandene Liste der Extensions ersetzen	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.</p>

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
6. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster **Ergebnis**.
Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fehlerbericht anzeigen**, um das Fenster **Fehlerbericht** zu öffnen.
Um das Fenster **Fehlerbericht** zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Schließen**.
Um das Fenster **Ergebnis** zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Schließen**.
7. Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche **Speichern**, um die Eingaben zu speichern.

Extensions entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (**PBX**), für die Sie zugewiesene Extensions entfernen möchten, aus der Liste aus.

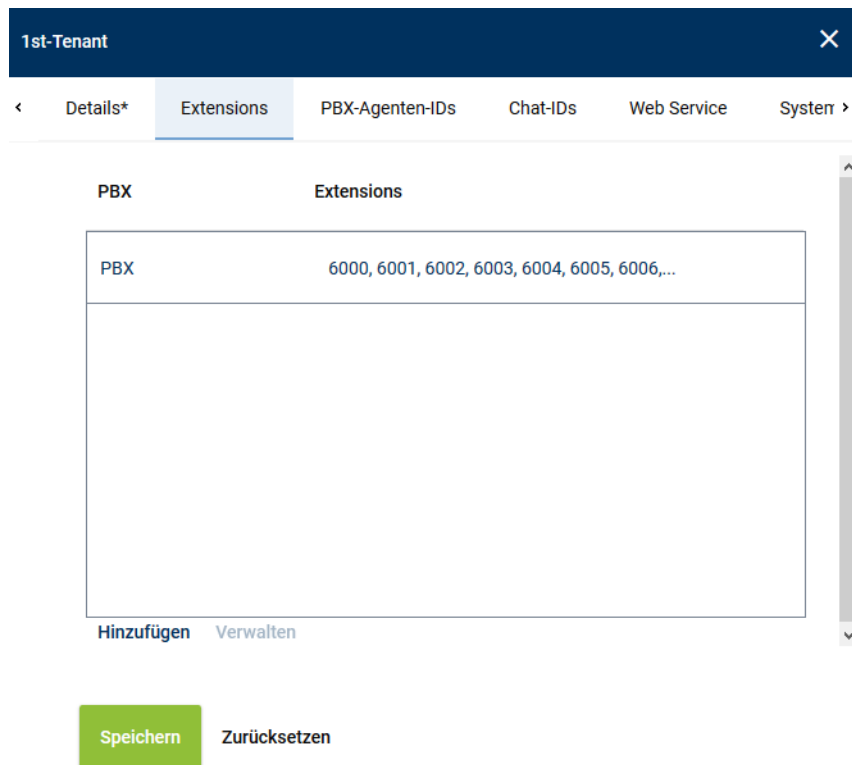


Abb. 255: Extensions entfernen

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Extensions aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere Extensions auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 256: Extensions auswählen

4. Um die ausgewählten Extensions zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*. Um den Vorgang abzubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.1.2.4.5 Zusatzdaten konfigurieren

Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die mit einem Protokoll zu einer Konversation mitgeliefert werden.

Damit die Felder zur Auswahl in der Dropdown-Liste erscheinen, müssen diese im Zusatzdaten-Modul konfiguriert werden.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Zusatzdaten*.

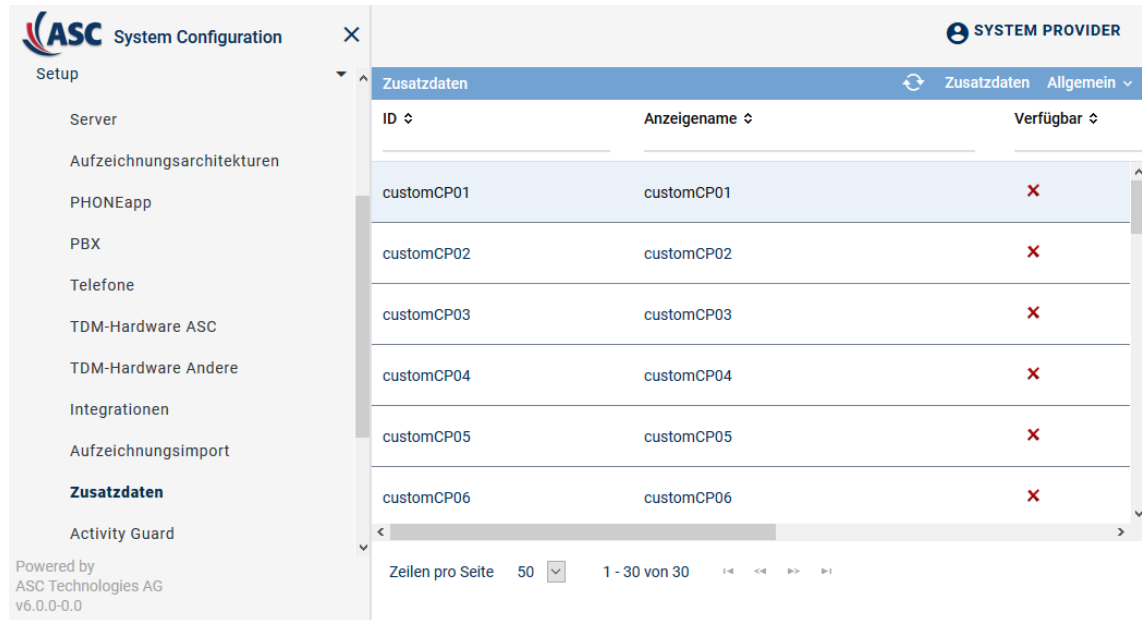


Abb. 257: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

2. Markieren Sie einen Datensatz.
⇒ In der Detailansicht erscheinen die Informationen, die Sie konfigurieren können.

Anzeigenamen ändern







Anzeigename ändern		
Sprache	Inhalt	
ar_SA	customCP01	
bg_BG	customCP01	
de_DE	Universal Call ID	 
en_GB	customCP01	
en_US	Comment	

Abb. 258: Zusatzdaten konfigurieren

1. Um den Anzeigenamen zu ändern, klicken Sie auf den Stift in der Zeile der Sprache, die Sie ändern möchten.
2. Geben Sie einen Anzeigenamen ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.

Verfügbarkeit

Verfügbarkeit	
Verfügbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Editierbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Externe Aufzeichnungssteuerung	<input checked="" type="checkbox"/>

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 259: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

1. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.
2. Um das Datenfeld in den Such- und Wiedergabe-Applikationen nachträglich editierbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Editierbar*.
3. Um das Datenfeld für die externe Aufzeichnungssteuerung nutzen zu können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Externe Aufzeichnungssteuerung*. Diese Option ist nur verfügbar, wenn im *Server-Modul* in der Registerkarte *Verwendung* die Aufzeichnungssteuerung aktiviert ist.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.



Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.



Zusatzdaten, die nicht mitgeliefert werden, stehen nicht zur weiteren Verwendung zur Verfügung.

7.1.2.4.6 Integration anlegen für Multi-Server Recording

Im Integrationen-Modul werden die PBX-bezogenen Aufzeichnungseinstellungen konfiguriert.

Um eine Integration anlegen zu können, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur erstellt und aktiviert haben, damit Sie diese hier zuordnen können.

Abhängig von der Aufzeichnungslösung müssen Sie zusätzlich IP-Adressen, Ports, Protokolle, Sniffer-Karten, CTI-Verbindungsdaten, Telefone, Monitorpunkte und ggf. Erweiterungen konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Integrationen*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

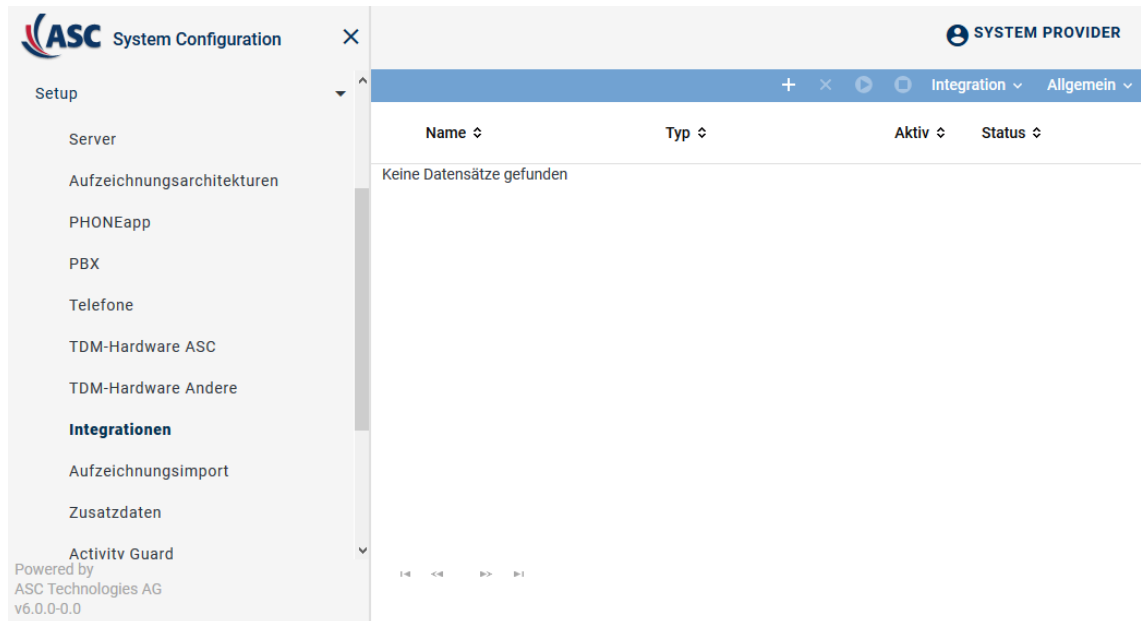




Abb. 260: Integrationen - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden folgende Informationen angezeigt:

Name	Name der Integration
Typ	Typ der Integration
Aktiv	Zeigt an, ob die Integration aktiviert ist und zur Aufzeichnung verwendet wird. ✓ = Integration ist aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  deaktiviert werden. ✗ = Integration ist nicht aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  aktiviert werden.
Status	Zeigt an, ob die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde. ✓ = Konfiguration ist vollständig ✗ = Konfiguration ist unvollständig

Symbolleiste des Integrations-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

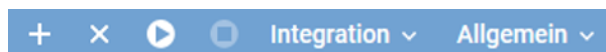







Abb. 261: Symbolleiste Integrationen-Modul

	Erstellen	Öffnet die Detailansicht, damit Sie eine neue Integration anlegen können.
	Löschen	Löscht die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur gelöscht werden, wenn sie deaktiviert ist.
	Aktivieren	Aktiviert die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur aktiviert werden, wenn sie vollständig konfiguriert ist.
	Deaktivieren	Deaktiviert die ausgewählte Integration. Damit unterbrechen Sie die laufenden Aufzeichnungen.
Integrationen	Grammatik importieren	Über diesen Menüpunkt können Sie eine kundenspezifisch angepasste Grammatik importieren, die Sie dann im Konfigurationsschritt für die CTI-Verbindungsdaten konfigurieren können.

<i>Allgemein</i>	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.

Integrationstyp zuordnen

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*), um eine neue Integration zu erstellen.

⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Integrationstyp*.

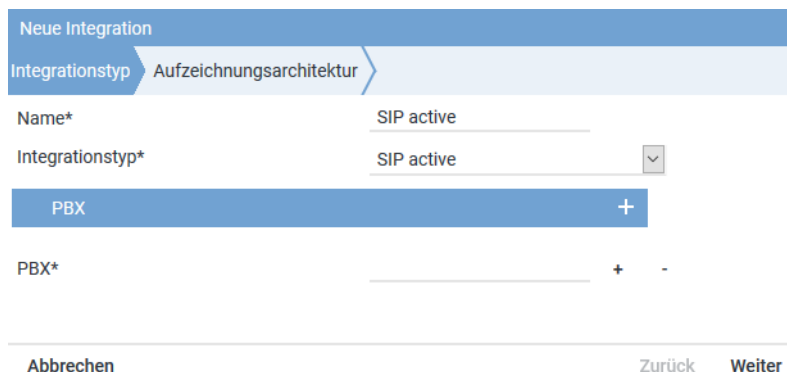


Abb. 262: Integrationstyp anlegen

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert
<i>Name</i>	Geben Sie in das Eingabefeld einen sprechenden Namen für die Integration ein. Dieser Name dient als Kennung dieser Integration im System.
<i>Integrationstyp</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste <i>Integrationstyp</i> den Eintrag <i>SIP active</i> aus.

Tab. 67: Integrationstyp anlegen

3. Um die PBX zuzuordnen, klicken Sie hinter dem Feld *PBX* auf die Schaltfläche .

⇒ Das Fenster *PBX* erscheint.

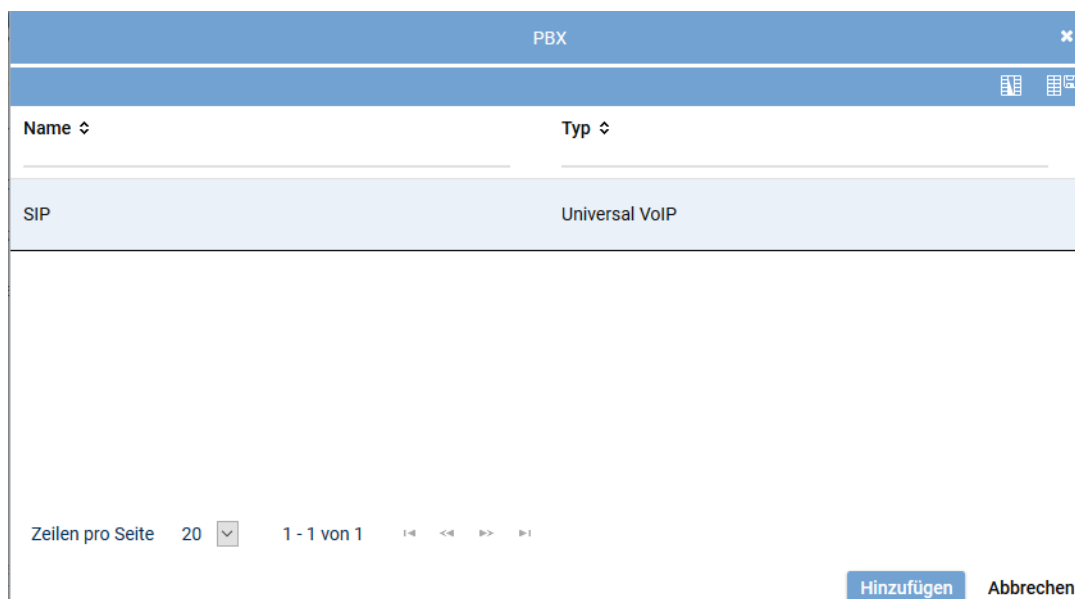


Abb. 263: PBX auswählen

4. Wählen Sie die entsprechende *PBX* aus der Liste der verfügbaren Telefonanlagen aus.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

Aufzeichnungsarchitektur zuordnen für Multi-Server Recording

1. Klicken Sie in der Detailansicht unten rechts auf die Schaltfläche *Weiter*.
⇒ Die Registerkarte *Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

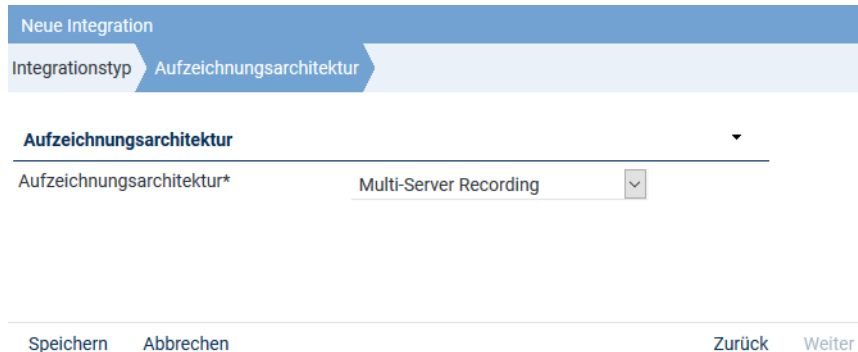


Abb. 264: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Recording

2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Aufzeichnungsarchitektur* die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus.




In der Dropdown-Liste erscheinen nur aktivierte Aufzeichnungsarchitekturen, in denen der passende Integrationstyp konfiguriert ist.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
⇒ Die Integration erscheint jetzt in der Hauptansicht.



Falls Sie eine Aufzeichnungsarchitektur mit paralleler Aufzeichnung verwenden, erscheint in der Detailansicht die Registerkarte *Parallele Aufzeichnung*. In dieser Registerkarte können Sie Einstellungen zur Duplikatserkennung von parallel konfigurierten Servern vornehmen, siehe [Kapitel "Duplikate in parallelen Aufzeichnungsarchitekturen", S. 384](#).

Konfigurationsschritte


1. Klicken Sie vor dem Namen der neuen Integration auf das Symbol , um die Konfiguration der Integration zu vervollständigen.
⇒ Folgende Konfigurationsschritte erscheinen:

SIP active		SIP active		X		x	
Schritt							
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren				✓			
Globale Aufzeichnungseinstellungen				✗			
Aufzeichnungsserver konfigurieren				✗			
Erweiterung konfigurieren				✓			
Sonstige Einstellungen konfigurieren				✓			

Abb. 265: Konfigurationsschritte der Integration

Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

Die Sektion *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* wurde mit den vorherigen Schritten bereits konfiguriert.

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Konfiguration anzuzeigen.
 - ⇒ In der Detailansicht erscheint der Konfigurationsschritt mit der Information der hinterlegten Aufzeichnungsarchitektur.

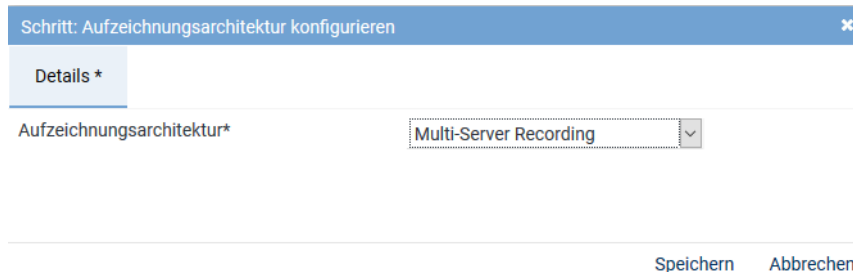


Abb. 266: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um Änderungen zu speichern und den Konfigurationsschritt zu beenden.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*, um den Konfigurationsschritt ohne Änderungen zu beenden.

Globale Aufzeichnungseinstellungen für Multi-Server Recording


1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Globale Aufzeichnungseinstellungen* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
 - ⇒ Das Fenster *Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen* erscheint.



Abb. 267: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen

2. Stellen Sie in der Registerkarte *Details* folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie das verwendete Transportprotokoll für die SIP-Signalisierung zwischen dem Aufzeichnungsserver und der PBX aus der Dropdown-Liste aus. Folgende Protokolle stehen zur Verfügung:</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p>
<i>Port SIP-Signalisierung</i>	<p>Geben Sie den Port für die SIP-Signalisierung ein, auf dem der Aufzeichnungsserver die Signalisierung erwartet.</p> <p>Standardwert für UDP und TCP ist 5060.</p> <p>Standardwert mit TLS-Verschlüsselung ist 5061.</p> <p>HINWEIS! Wenn Sie mehrere Integrationen nutzen möchten, müssen Sie für jede Integration einen anderen SIP-Port konfigurieren.</p> <p>HINWEIS! Wenn Sie für die Wiedergabe einen Media Streamer nutzen möchten, konfigurieren Sie dafür auch einen anderen SIP-Port. Falls es zu Problemen in der Kommunikation zum Media Streamer kommt, kann dies sonst Auswirkungen auf die Aufzeichnung haben.</p>
<i>SIP-Authentifizierung aktivieren</i>	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie die SIP-Digest-Authentifizierung nutzen möchten.
<i>Benutzername der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die SIP -Registrierung ein, z. B. 123456.
<i>Passwort der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie das Passwort ein, falls eine Authentifizierung für die SIP -Registrierung verwendet wird.
<i>PBX-Verbindung aktivieren</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn der Aufzeichnungsserver sich an der Telefonanlage registrieren soll.
<i>Ablauf der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie die Zeit in Sekunden ein, nach denen die SIP -Registrierung abläuft, z. B. 3600.
<i>PBX-IP-Adresse</i>	Geben Sie die IP-Adresse der Telefonanlage ein.
<i>PBX-Port</i>	Geben Sie den Port ein, auf dem die SIP-Signalisierung an die PBX gesendet wird. Standardwert ist 5060.
<i>SMS-Aufzeichnung aktivieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die SMS -Aufzeichnung nutzen möchten.

Tab. 68: Globale Aufzeichnungseinstellungen

Registerkarte SIP-Header Tagging

- Falls Sie das SIP-Header Tagging konfigurieren möchten, klicken Sie auf die Registerkarte *SIP-Header Tagging*.

Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen

Details * SIP-Header Tagging*

SIP-Header Konferenz-Initiator* FROM_HEADER

SIP-Header Konferenz-Teilnehmer

TO_HEADER
CONTACT_HEADER
FROM_HEADER
DIVERSION_HEADER
X_CISCO_RECORDING
HISTORY_INFO

Zusatzdaten SIP-Header

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen X Löschen

Speichern Abbrechen

Abb. 268: Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>SIP-Header Konferenz-Initiator</i>	Wählen Sie den SIP-Header aus, der die Extension des Konferenzinitiators beinhaltet.
<i>SIP-Header Konferenz-Teilnehmer</i>	Wählen Sie den SIP-Header aus, der die Extensions weiterer Konferenzteilnehmer beinhaltet.

Tab. 69: SIP-Header-Tagging konfigurieren



Mehrfachmarkierungen sind möglich, die Informationen werden dann aneinandergereiht in der entsprechenden Wiedergabeapplikation ausgegeben.

Um mehrere Einträge auszuwählen, markieren Sie die entsprechenden Einträge mit gedrückter [Strg] -Taste.

Um einen Eintrag abzuwählen, klicken Sie diesen erneut mit gedrückter [Strg] -Taste an.

3. Falls Sie individuelle Zusatzdaten konfigurieren möchten, die Sie zuvor im Zusatzdaten-Modul definiert haben, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen* in der Sektion *Zusatzdaten*.

⇒ Das Fenster *SIP-Zusatzdaten* erscheint.

SIP-Zusatzdaten

Zusatzdaten* Universal Call ID

SIP-Header*

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 269: SIP-Zusatzdaten



In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Konfiguration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

4. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Zusatzdaten</i>	Wählen Sie den Anzeigenamen des Feldes aus der Dropdown-Liste aus, wohin die Information des SIP-Headers ausgegeben werden soll.
<i>SIP-Header</i>	Geben Sie hier die Quelle aus dem SIP-Header an, aus dem die Information extrahiert werden soll. Beachten Sie die genaue Schreibweise.

Tab. 70: SIP-Konversationsparameter konfigurieren

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um das Fenster zu schließen.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Konfiguration in diesem Schritt zu beenden.

Aufzeichnungsserver für Multi-Server Recording konfigurieren

Bei mehreren Aufzeichnungsservern müssen Sie den Portbereich für jeden Aufzeichnungsserver definieren. Der Bereich kann für alle Aufzeichnungsserver gleich sein. Bitte achten Sie aber darauf, dass der Portbereich innerhalb des freigeschalteten Portbereiches in der Firewall liegt, siehe dazu auch die Communication Matrix in den Installationsvoraussetzungen.

Diese Konfiguration erfolgt im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren*.

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).

⇒ Das Fenster *Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren* erscheint.

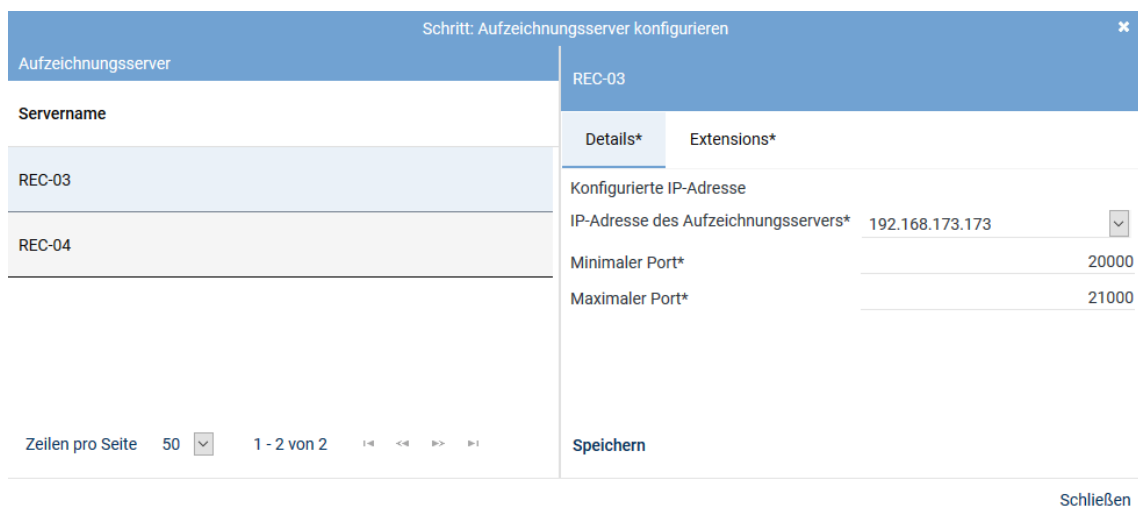


Abb. 270: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

2. Stellen Sie in der Registerkarte *Details* folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Konfigurierte IP-Adresse</i>	Hier wird die IP-Adresse angezeigt, die für diesen Aufzeichnungsserver konfiguriert ist und über die die aufzuzeichnenden Daten empfangen werden.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>IP-Adresse des Aufzeichnungsservers</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine der verfügbaren IP-Adressen des Aufzeichnungsservers für die Aufzeichnungsdaten aus.
<i>Minimaler Port</i>	Geben Sie hier den niedrigsten Port der Port-Range ein, der an der PBX konfiguriert ist und über den die RTP -Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 20000.
<i>Maximaler Port</i>	Geben Sie hier den höchsten Port ein, der an der PBX konfiguriert ist und über den die RTP -Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 21000.

Tab. 71: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Bei dieser Aufzeichnungslösung ist es möglich, die Datenströme in Stereo aufzuzeichnen. Für die Stereo-Aufzeichnung müssen Sie 4 Ports einplanen, da für den **RTP**-Empfang nur gerade Ports verwendet werden.

Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie auch mehr Speicherplatz einplanen.



Wenn Sie mehrere aktive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* für jede Integration einen anderen Portbereich konfigurieren.



Wenn Sie mehrere aktive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* für jede Integration einen anderen Portbereich konfigurieren.

Registerkarte Extensions

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.

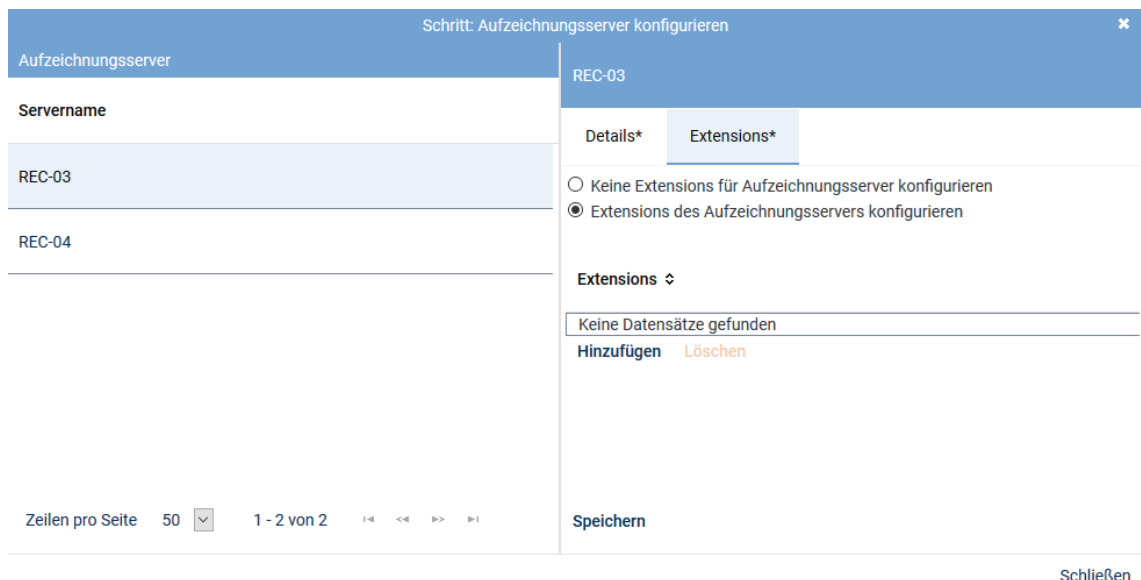


Abb. 271: Registerkarte Extensions

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

<i>Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren</i>	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie in der PBX keine Extensions für den Aufzeichnungsserver konfiguriert haben.
---	---

Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren

Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie in der PBX Extensions für den Aufzeichnungsserver konfiguriert haben und fügen Sie die Extensions hinzu.

- Um Extensions hinzuzufügen, klicken Sie in der Tabelle *Extensions* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das Fenster *Extensions hinzufügen* erscheint.

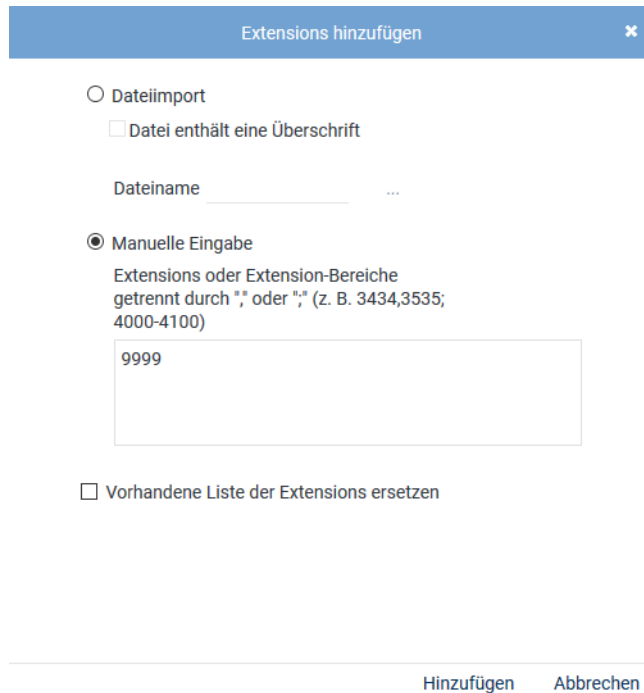


Abb. 272: Extensions hinzufügen

- Geben Sie im Fenster *Extensions hinzufügen* entweder eine einzelne Extension oder einen Extension-Bereich ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver an der Telefonanlage registrieren soll.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
- Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
- Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren

Aufzeichnungsserver

Servername

REC-03

REC-04

Zeilen pro Seite 50

1 - 2 von 2

REC-03

Details*

Extensions*

☐ Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren
 ☒ Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren

Extensions ▾

9999

Hinzufügen Löschen

Speichern

Schließen

Abb. 273: Hinzugefügte Extensions

- Wiederholen Sie die Schritte für jeden weiteren Server. Konfigurieren Sie für jeden Server eine eigene Extension bzw. einen eigenen Extension-Bereich, je nach dem, wie er erreicht werden kann.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Erweiterung konfigurieren



Die Verwendung der Erweiterung in der Integration ist optional. Der Status der Konfiguration dieses Konfigurationsschrittes steht standardmäßig auf *Keine Auswahl* und ist damit vollständig konfiguriert. Sie können die Integration auch ohne die Verwendung einer Erweiterung aktivieren und nutzen.

Falls Sie eine erweiterte Applikation einsetzen, können Sie in diesem Konfigurationsschritt die erforderliche Grammatik in der entsprechenden Version auswählen. Zusätzlich können Sie die Verbindungsdaten und die Zusatzdaten konfigurieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.

Erweiterung konfigurieren für Sparkassen FI ISP (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von CTIconnect for Sparkassen FI ISP im deutschsprachigen Raum und muss nur konfiguriert werden, wenn die Erweiterung verwendet wird.



Die Erweiterung kann nicht in einer Failover-Architektur verwendet werden. Die Applikation Sparkassen FI ISP kann sich nur auf eine IP-Adresse verbinden.

Die Integration läuft in Kombination mit einer Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der Dienst CTIconnect for Sparkassen FI ISP empfängt von der PBX die Zusatzdaten und schickt diese an den Aufzeichnungsserver. Zusätzlich wird die Entscheidung zur Aufzeichnung, die vom Benutzer am Endgerät initiiert wird, über CTIconnect for Sparkassen FI ISP verarbeitet und an den Aufzeichnungsserver geschickt.

Sparkassen FI Interaktive Service Plattform

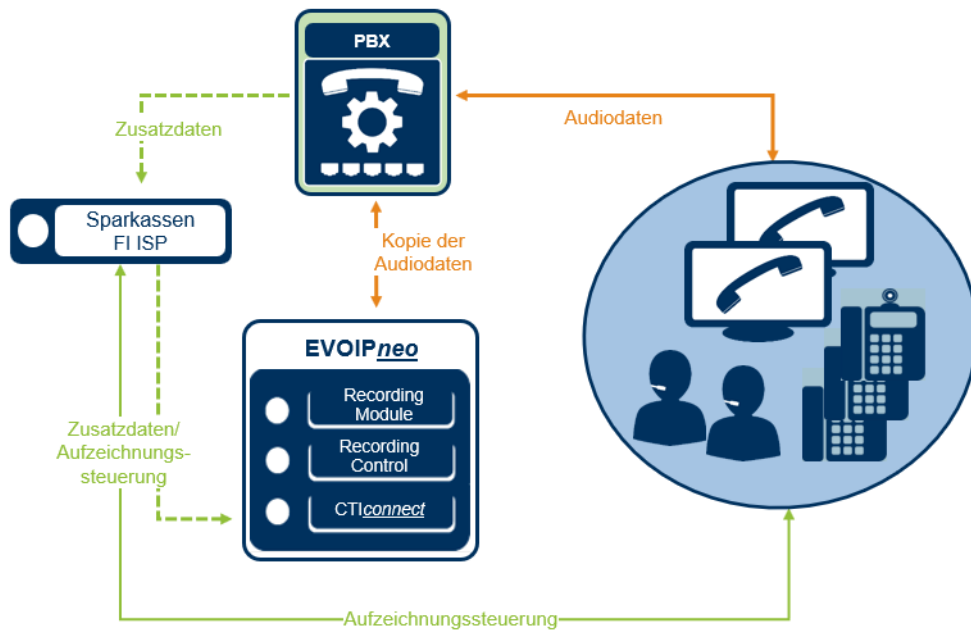



Abb. 274: Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Sparkassen FI ISP*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren ✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Sparkassen FI ISP

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive	
Grammatikname*	ISP Sparkassen FI	▼
Grammatikversion*	1.00.05	▼

Verbindungsdaten ▼

Listener Port*		3468
----------------	--	------

Zusatzdaten ▼

ID des Call Centers	Call Center ID	▼
ID des Calls aus Genesys	Universal Call ID	▼
Anmeldename des Kunden	User name	▼
Name des Kunden	Customer name	▼
Personennummer des Kunden	Kunden-ID	▼

Freie Zuordnung +

	Bitte auswählen...	▼ -
	Bitte auswählen...	▼ -
	Bitte auswählen...	▼ -

Speichern
Abbrechen

Abb. 275: Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Wählen Sie den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 72: CTIconnect-Modul konfigurieren



Für die Aufzeichnungssteuerung über die Erweiterung der Sparkassen FI ISP ist mindestens die Grammatikversion 1.00.05 erforderlich. Sollte die Grammatik in der Version noch nicht vorhanden sein, können Sie diese Grammatik importieren. Siehe [Kapitel "Grammatik importieren"](#), S. 295.

Gruppenfeld Verbindungsdaten

Stellen Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* folgenden Parameter ein, die IP-Adresse zur PBX muss nicht eingegeben werden, da sich die PBX auf unseren Aufzeichnungsserver verbindet:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Listener Port</i>	Geben Sie hier den Port an, auf den sich die Erweiterung verbindet, z. B. 3468.

Tab. 73: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten



Diese Erweiterung wird nur im deutschsprachigen Raum eingesetzt, deshalb sind die Zusatzdaten auch nur in Deutsch verfügbar. Die Bezeichnungen der Felder beziehen sich auf die Belegung der Strings, die von der Schnittstelle geliefert werden.

Beim Einsatz von CTI connect for Sparkassen FI ISP werden folgende Zusatzdaten mit dem Protokoll mitgeliefert:

- *ID des Call Centers*
- *ID des Calls aus Genesys*
- *Anmeldename des Kunden*
- *Name des Kunden*
- *Personennummer des Kunden*

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.



In den Dropdown-Listen werden nur die Zusatzdaten angezeigt, die Sie vorher im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und verfügbar gemacht haben. Die Anzeigenamen erscheinen dann in den Spaltenüberschriften in den Playern.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Zusatzdaten-Modul*.


1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern der Such- und Wiedergabeapplikationen zuzuordnen.



Abb. 276: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
- *End time*
- *Duration*
- *Calling Party Phone Number*

- *Called Party Phone Number*
 - *Conversation Direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
 5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



Informationen zum Recording-Planner-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.


Erweiterung konfigurieren für OpenScape Contact Center (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von OpenScape Contact Center und muss nur konfiguriert werden, wenn ein OpenScape Contact Center verwendet wird.

Die Integration läuft in Kombination mit einer Unify-Telefonanlage, die für die Aufzeichnung zuständig ist. Der CTI~~connect~~-Dienst empfängt über den SDK-Link am OpenScape Contact Center die Konversationsereignisse der Agenten und schickt die Zusatzdaten an den EVOIP~~neo~~-Aufzeichnungsdienst.

Informationen zur Konfiguration des OpenScape Contact Center finden Sie unter [Kapitel "OpenScape Contact Center konfigurieren \(optional\)"](#), S. 398.

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung OpenScape Contact Center.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen
☐ Keine Auswahl
☒ OpenScape Contact Center

CTIconnect-Modul

Typ
CTIconnect passive

Grammatikname*
Unify OpenScape Contact Center ▾

Grammatikversion*
1.00.04 ▾

Verbindungsdaten

Verbindungsdaten

6000@192.168.170.29

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten

Business Unit
Business Unit ▾

Department
Department ▾

Department Key
Department Key ▾

Call ID
Universal Call ID ▾

To Party
To Party ▾

ACD Group Number
ACD Group Number ▾

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen... ▾
-

Bitte auswählen... ▾
-

Speichern
Abbrechen

Abb. 277: Erweiterung für OSCC konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Wählen Sie den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 74: CTIconnect-Modul konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In der Tabelle Verbindungsdaten können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

Falls Sie mehrere Verbindungen konfigurieren, werden bei der Aufzeichnungslösung mit OpenScape Contact Center gleichzeitig mehrere Verbindungen zu unterschiedlichen Business Units aufgebaut.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

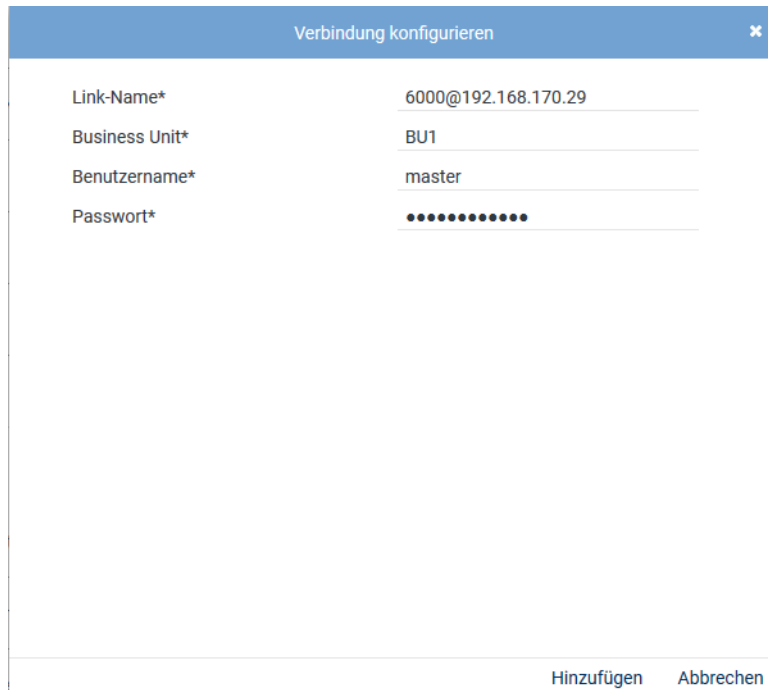


Abb. 278: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Link-Name</i>	Tragen Sie den Link zum OSCC -Server im Format <i>osccport@ascserver</i> ein. Der Standardwert für den OSCC -Port ist 6000 und der Name des OSCC -Servers wird normalerweise in Kleinbuchstaben geschrieben. Ein gültiger Link sieht z. B. so aus: 6000@osccv7r3. Stellen Sie sicher, dass der Servername (z. B. osccv7r3) zu einer IP-Adresse aufgelöst werden kann. Prüfen Sie, ob die Adresse über den Ping-Befehl erreicht werden kann. Alternativ kann auch die IP-Adresse angegeben werden.
<i>Business Unit</i>	Der standardmäßig vergebene Name für eine Business Unit ist <i>default</i> . Dies ist ein vordefinierter Name für die Business Unit nach einer neuen OSCC -Server-Installation. Geben Sie hier den tatsächlichen Namen der Business Unit ein, der weiterhin verwendet werden soll.
<i>Benutzername</i>	Legen Sie einen gültigen Benutzer für die Business Unit an, die Sie auf dem OSCC -Server angelegt haben, damit der CTIconnect -Dienst die Verbindung zum OSCC -Server aufbauen kann. Siehe Kapitel "Benutzer für CTIconnect anlegen", S. 398 .
<i>Passwort</i>	Geben Sie das Passwort für den Benutzer für die Business Unit ein.

Tab. 75: Verbindungsdaten konfigurieren

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Eingaben zu speichern und das Fenster zu schließen.
4. Um weitere Verbindungen zu konfigurieren, wiederholen Sie die Konfigurationsschritte dementsprechend.

Gruppenfeld Zusatzdaten

Beim Einsatz von CTI^{connect} for Unify OpenScape Contact Center werden folgende Zusatzdaten standardmäßig mit dem Protokoll mitgeliefert:

- *Business Unit*
- *Department*
- *Department Key*
- *Call ID*
- *To Party*
- *ACD Group Number*

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

Hier können Sie die Datenbankfelder für die Zusatzdaten zuordnen, die vom **OSCC** geliefert werden. Die Kontaktdaten der verarbeiteten Kontakte von OpenScape Contact Center stellen eine Liste von Schlüssel-/Wert-Paaren dar. Das Schlüsselwort dieses Schlüssel-/Wert-Paares ist frei wählbar und kann kundenspezifisch angepasst werden. Falls Sie mehrere Wörter zusammen verwenden möchten, vermeiden Sie Leerzeichen. Setzen Sie Unterstriche statt Leerzeichen, z. B. *ACD_Gruppe*.

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern der Such- und Wiedergabeapplikationen zuzuordnen.



Abb. 279: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste einen konfigurierten Anzeigenamen des Zusatzdatentyps aus, der als Spaltenüberschrift in den Playern erscheinen soll. Hier können Sie nur die Anzeigenamen für die Zusatzdaten auswählen, die Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und verfügbar gemacht haben.
4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol **+** (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
5. Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf das Symbol **×** in der entsprechenden Zeile.

6. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Erweiterung konfigurieren für Genesys T-Server (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von Genesys T-Servern und muss nur konfiguriert werden, wenn Sie Genesys T-Server verwenden.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der CTIconnect-Dienst empfängt vom Genesys Configuration Server die Information welchem Genesys T-Server die Monitorpunkte zugeordnet sind. Die Monitorpunkte müssen sich an dem jeweiligen Genesys T-Server registrieren. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der jeweilige Genesys T-Server alle Konversationsereignisse und Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

CTIconnect for Genesys T-Server

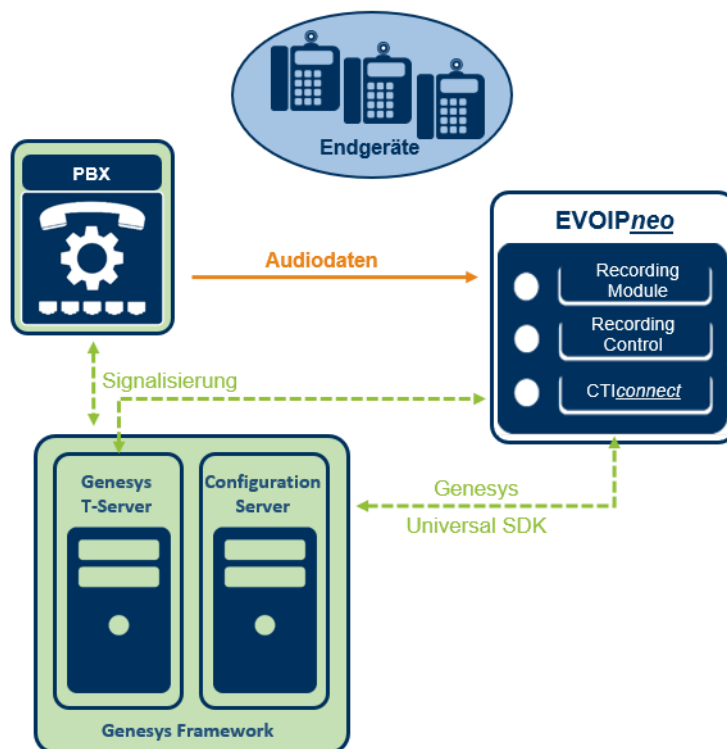


Abb. 280: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 399](#).

Die Genesys-Erweiterung verwendet zur eindeutigen Identifikation der aufzuzeichnenden Konversationen entweder eine eindeutige Call-ID oder die Extension, um die aufzuzeichnenden Konversationen eindeutig zu identifizieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.

Für die Verwendung von CTIconnect for Genesys T-Server wird ein Genesys Framework mit T-Servern und Genesys Configuration Servern benötigt.


Standardmäßig ist als Identifier das Genesys-Datenfeld *CallID* voreingestellt. Falls von der Genesys-Erweiterung ein anderes Datenfeld zur internen Steuerung herangezogen werden soll, kann dies in der Konfigurationsdatei *basic.pif.properties* eingestellt werden.

Konfigurationsdatei für Genesys-Erweiterung anpassen

Die Auswahl des Datenfeldes, das von der Genesys-Erweiterung verwendet werden soll, erfolgt über den Parameter *pifgenesys.call_identifizier*.

1. Um den Identifizier anzupassen, wechseln Sie im Windows Explorer in den Pfad *C:\ASC Product Suite\data\CTIConnectForGenesysT*
2. Öffnen Sie die Datei *basic.pif.properties*.
3. Geben Sie für den Parameter *pifgenesys.call_identifizier* das entsprechende Datenfeld ein.
4. Speichern Sie die Änderungen in der Datei ab.
5. Starten Sie nach der Änderung die Aufzeichnungsarchitektur neu.

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Genesys T-Server*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Genesys T-Server

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	standard ▼
Grammatikversion*	1.15.00 ▼
T-Server-Redundanz*	HAconnect ▼
Config-Server-Redundanz*	Warm Standby ▼
T-Server-Applikationsname	<input type="text"/>
T-Server-Passwort	<input type="password"/>

Verbindungsdaten

Configuration Server: Name

192.168.169.178

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen...
▼
-

Speichern
Abbrechen

Abb. 281: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Typ</i>	Hier wird der Typ des CTI <u>connect</u> -Moduls angezeigt
<i>Grammatikname</i>	Wählen Sie die entsprechende Grammatik aus.
<i>Grammatikversion</i>	Wählen Sie die entsprechende Grammatikversion aus.
<i>T-Server-Redundanz</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
<i>Config-Server-Redundanz</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
<i>T-Server-Applikationsname</i>	Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist. Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTI <u>connect</u> -Modul am Genesys T-Server anmelden soll. Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.
<i>T-Server-Passwort</i>	Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist. Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTI <u>connect</u> -Modul am Genesys T-Server anmelden soll. Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.

Tab. 76: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

Configuration Server: Name*	<input type="text" value="192.168.169.178"/>
Configuration Server: Port*	<input type="text" value="2020"/>
Configuration Server: Benutzername*	<input type="text" value="default"/>
Configuration Server: Passwort*	<input type="password" value="••••••••"/>
Applikationsname*	<input type="text" value="default"/>
Mandantenname*	<input type="text" value="Resources"/>

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 282: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Configuration Server: Name</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Rechners ein, auf dem der Genesys Configuration Server läuft.
<i>Configuration Server: Port</i>	Geben Sie hier den Port des Genesys Configuration Servers ein.
<i>Configuration Server: Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Configuration Server: Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Applikationsname</i>	Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver am Genesys Configuration Server anmeldet. Standard ist <i>default</i> .
<i>Mandantenname</i>	Geben Sie hier den Namen des/der Genesys-Mandanten ein, von welchen die Konfigurationsdaten abgefragt werden sollen. Standardeingabe ist <i>Resources</i> . Es ist die komma-separierte Eingabe von mehreren Mandanten möglich.

Tab. 77: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von Genesys T-Server standardmäßig mitgeliefert:

- *CallID*
- *ANI*
- *CallUuid*
- *DNIS*



Weitere Zusatzdaten hängen von der Konfiguration der Genesys T-Server ab. Prüfen Sie die Liste *AttributeUserData* in den Tracefiles, um festzustellen, welche weiteren Zusatzdaten von den Genesys T-Servern geliefert werden. Setzen Sie bei der Konfiguration von kundenspezifischen Zusatzdaten den Zusatz *UserData* vor den Zusatzdatentyp, z. B. für *RTargetAgentGroup* müssen Sie *UserDataRTargetAgentGroup* konfigurieren.

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.



In den Dropdown-Listen werden nur die Zusatzdaten angezeigt, die Sie vorher im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und verfügbar gemacht haben. Die Anzeigenamen erscheinen dann in den Spaltenüberschriften in den Playern.


Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Zusatzdaten-Modul*.

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern der Such- und Wiedergabeapplikationen zuzuordnen.



Abb. 283: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
 - *End time*
 - *Duration*
 - *Calling Party Phone Number*
 - *Called Party Phone Number*
 - *Conversation Direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.

5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.




Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



Informationen zum Recording-Planner-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.

Sonstige Einstellungen konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).

⇒ Das Fenster Schritt: *Sonstige Einstellungen* erscheint

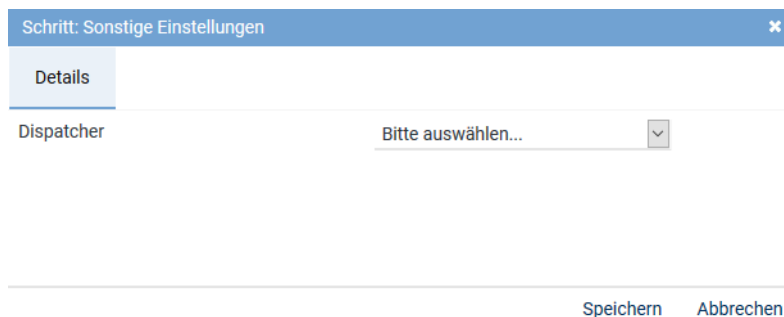


Abb. 284: Sonstige Einstellungen konfigurieren

2. Stellen Sie folgenden Parameter ein:


Parameter	Beschreibung
<i>Dispatcher</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das zuvor angelegte Zusatzdatenfeld aus, mit dem die Teilnehmerinformation verknüpft werden soll.





In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

Integration aktivieren

Die Integration kann erst aktiviert werden, wenn die Konfiguration vollständig ist.




Wenn nicht alle Konfigurationsschritte vollständig durchgeführt wurden, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*Unvollständig*).

Wenn die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde, erscheint in der Zeile des jeweiligen Schrittes in der Spalte *Konfiguration* das Symbol  (*Vollständig*).

Sind alle Einstellungen vollständig, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*OK*).

SIP active	SIP active	✗	✓
Schritt	Konfiguration		
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	✓		
Globale Aufzeichnungseinstellungen	✓		
Aufzeichnungsserver konfigurieren	✓		
Erweiterung konfigurieren	✓		
Sonstige Einstellungen konfigurieren	✓		

Abb. 285: Integration aktivieren

1. Markieren Sie die Integration in der Hauptansicht, damit das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiv wird.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (Aktivieren), um die Integration zu aktivieren.
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (Aktiv).





+ ✗   Integration ▾ Allgemein ▾			
Name ▾	Typ ▾	Aktiv ▾	Status ▾
 SIP active	SIP active	✓	

Abb. 286: Aktivierte Integration



Falls Sie mehrere Telefonanlagen einsetzen, können Sie mehrere Integrationen mit der gleichen Aufzeichnungsarchitektur anlegen und aktivieren.



Falls Sie den Testzeitraum nutzen und nach dessen Ablauf keine gültige Lizenzdatei im System vorhanden ist, werden alle Integrationen deaktiviert. Nachdem Sie eine gültige Lizenzdatei eingespielt haben, müssen Sie die Integrationen erneut aktivieren.






Mit der Aktivierung der Standardkonfiguration startet eine Bulk-Aufzeichnung.

Um eine Einschränkung der Aufzeichnung auf spezielle Endgeräte zu treffen, kann der Mandant in der System Configuration den Recording Planner konfigurieren.

Integration deaktivieren/löschen

Um die Integration löschen zu können, muss diese deaktiviert sein.

1. Um die Integration zu deaktivieren, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (Deaktivieren).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (Inaktiv).
⇒ In der Symbolleiste wird das Symbol  (Löschen) aktiv.




Integration			
Name	Typ	Aktiv	Status
SIP active	SIP active		

Abb. 287: Integration deaktivieren

- Klicken auf das Symbol  (Löschen) und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage, um die Integration zu löschen.

7.1.2.5 Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Failover

7.1.2.5.1 Aufzeichnungsarchitektur anlegen

Beginnen Sie die Konfiguration im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul, da für die weitere Konfiguration eine aktivierte Aufzeichnungsarchitektur erforderlich ist.

Im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul werden die Aufzeichnungsserver, die Aufzeichnungsarten sowie die Integrationstypen zugeordnet.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Aufzeichnungsarchitekturen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

ASC

System Configuration

Setup

Server

Aufzeichnungsarchitekturen

PHONEapp

PBX

Telefone

TDM-Hardware ASC

TDM-Hardware Andere

Integrationen

Aufzeichnungsimport

Zusatzdaten

Powered by

ASC Technologies AG

v6.0.0-0.0

SYSTEM PROVIDER

+

×

Allgemein

Name

Typ

Aktiv

Standby ak






Keine Datensätze gefunden

Zeilen pro Seite

50

0 - 0 von 0

Abb. 288: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

Name	Name der Aufzeichnungsarchitektur
Typ	Typ der Aufzeichnungsarchitektur
Aktiv	<p>Zeigt an, ob die Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist und zur Aufzeichnung bereit ist.</p> <p> = Aufzeichnungsarchitektur ist aktiv und zur Aufzeichnung bereit. Sie kann über das Symbol  (Deaktivieren) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p> = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiviert werden.</p>
Standby aktiv	<p>Zeigt an, ob in der Aufzeichnungsarchitektur für eine oder mehrere der Aufzeichnungskomponenten der Standby-Server aktiv ist.</p> <p> = Mindestens 1 Standby-Server ist aktiv.</p>

	✗ = Es ist kein Standby-Server aktiv bzw. es wurde kein Standby-Server definiert.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Einstellungen für die Aufzeichnungsarchitektur zuletzt aktualisiert wurden.






HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Aufzeichnungsarchitekturen-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 289: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul


	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Erstellen</i>	Legt eine neue Aufzeichnungsarchitektur an.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. Die Aufzeichnungsarchitektur wird aus der Liste der Hauptansicht entfernt. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen löschen, die inaktiv sind und die keiner Integration bzw. keinem Server für den Import zugeordnet sind.
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur.
	<i>Deaktivieren</i>	Deaktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen deaktivieren, die keiner aktiven Integration und keinem aktiven Import zugeordnet sind.
<i>Aufzeichnungsarchitekturen</i>	<i>Standbyverwaltung</i>	Der Menüpunkt ist nur verfügbar bei Aufzeichnungsarchitekturen mit Failover-Möglichkeiten. Über den Menüpunkt Standby-Verwaltung können Sie ein Fenster öffnen, in dem Sie für Architekturen mit Failover-Konzepten manuell festlegen können, welcher Server aktiv sein soll.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Aufzeichnungsarchitektur Multi-Server Failover anlegen

Wenn es mehrere Aufzeichnungsserver gibt, die im Fehlerfall die Aufgaben eines anderen Aufzeichnungsservers übernehmen sollen, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur vom Typ *Multi-Server Failover* anlegen.

- Um eine neue Aufzeichnungsarchitektur zu erstellen, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf das Symbol  (*Erstellen*).

⇒ Das Fenster *Neue Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.



Abb. 290: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Failover

- Geben Sie in das Eingabefeld *Namen* einen sprechenden Namen für die Aufzeichnungsarchitektur ein.
- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Typ* den Aufzeichnungsarchitekturtyp *Multi-Server Failover* aus.

HINWEIS! In der Dropdown-Liste sind nur die unterstützten Aufzeichnungsarchitekturtypen verfügbar.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.

⇒ Die Eingaben erscheinen jetzt in der Detailansicht.

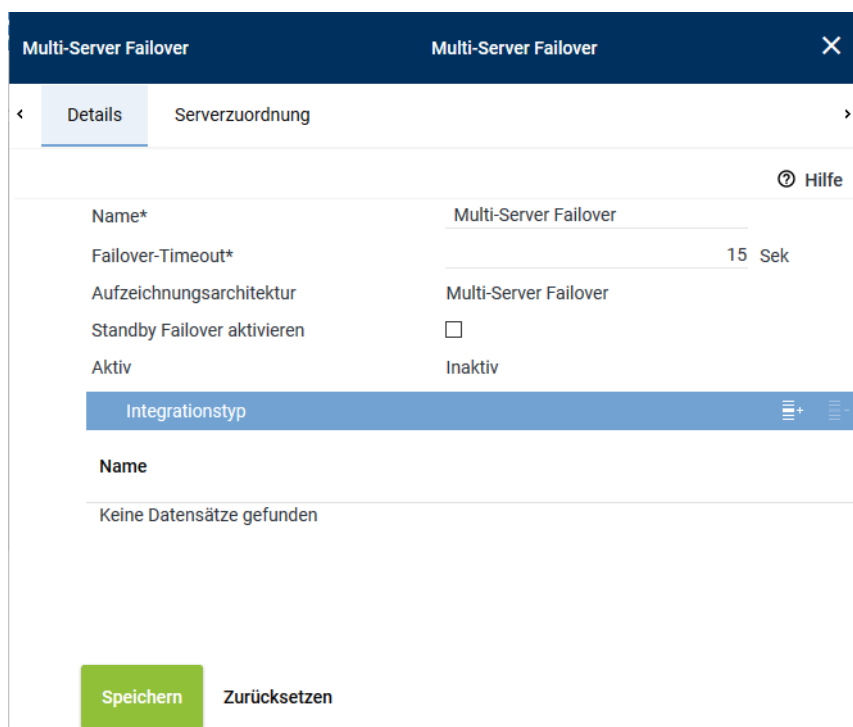


Abb. 291: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Failover

Da für die verschiedenen aktiven Aufzeichnungsserver jeweils außerdem Standby-Komponenten konfiguriert sein können, kann bei dieser Aufzeichnungsarchitektur auch ein Failover-Timeout konfiguriert werden. Weitere Informationen zur Konfiguration der Failover-Architekturen siehe [Kapitel "Standby-Verwaltung für Failover-Architekturen", S. 387](#).

<i>Failover-Timeout</i>	<p>Setzen Sie den Timeout auf mindestens 15 Sekunden, bis der Failover-Prozess greifen soll. Je nach Umfang der Systemarchitektur kann es sinnvoll sein, den Timeout dementsprechend noch höher einzustellen. Der Timeout bestimmt, wie lange in einem Fehlerfall gewartet wird, bis der Failover-Prozess startet. Wenn der Zustand sich in dieser Zeit wieder auf OK ändert, wird der Failover-Prozess nicht ausgelöst.</p> <p>HINWEIS! Prüfen Sie diese Parameter nach einem Update und setzen Sie den Timeout gegebenenfalls wieder auf 15 Sekunden.</p>
<i>Standby Failover aktivieren</i>	<p>Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie möchten, dass bei einem Fehlerfall des Standby-Servers wieder auf den Primär-Server zurückgeschaltet werden soll.</p> <p>HINWEIS! Das Umschalten erfolgt ohne Prüfung, ob die Primär-Datenbank wieder reibungslos läuft. Dadurch kann es vorkommen, dass sich beide Datenbanken in einem undefinierten Zustand befinden.</p> <p>HINWEIS! Nach dem Umschalten vom Standby-Server auf den ursprünglichen Primär-Server wird diese Option deaktiviert. Wenn die Umschaltung beim nächsten Fehlerfall wieder automatisch erfolgen soll, müssen Sie die Option wieder aktivieren.</p>
<i>Aktiv</i>	Zeigt den Status der Aufzeichnungsarchitektur an.

Integrationstyp hinzufügen


- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Integrationstyp* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
⇒ Das Fenster *Integrationstyp* erscheint.



Abb. 292: Integrationstyp auswählen



Es werden nur Integrationstypen angezeigt, für die im System Lizenzen vorhanden sind und die den ausgewählten Architekturtyp unterstützen.



Sie können einer Aufzeichnungsarchitektur beliebig viele Integrationstypen zuordnen.

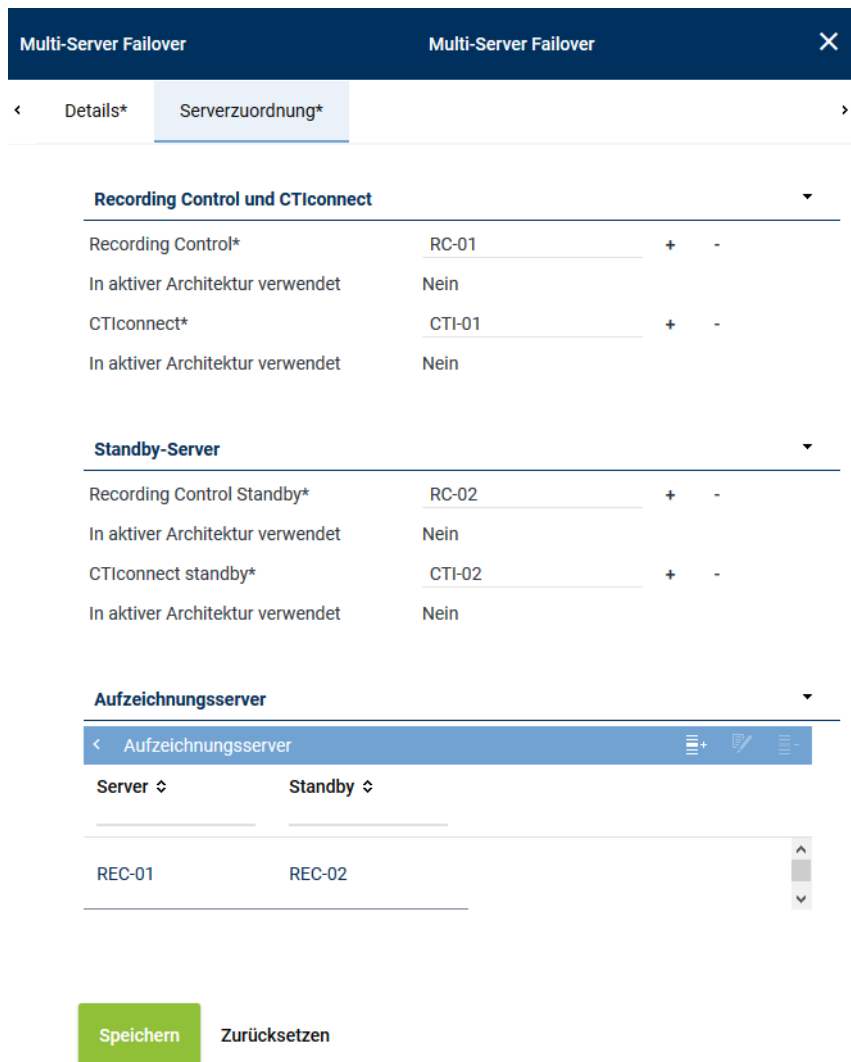
- Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Integrationstypen *SIP active* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Integrationstyps erscheint nun in der Liste im Detailfenster.

Server zuordnen für Multi-Server Failover

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Serverzuordnung*, um für die Aufzeichnungsarchitektur *Multi-Server Failover* die Aufzeichnungskomponenten den entsprechenden Aufzeichnungsservern zuzuordnen.

Gruppenfeld Recording Control und CTIconnect

Im diesem Gruppenfeld können Sie die Aufzeichnungssteuerung konfigurieren. Sie können hierfür zwei verschiedene Server konfigurieren oder den selben Server auswählen.



The screenshot shows the 'Multi-Server Failover' configuration window with the 'Serverzuordnung*' tab selected. It contains three main sections: 'Recording Control und CTIconnect', 'Standby-Server', and 'Aufzeichnungsserver'.

Recording Control und CTIconnect			
Recording Control*	RC-01	+	-
In aktiver Architektur verwendet	Nein		
CTIconnect*	CTI-01	+	-
In aktiver Architektur verwendet	Nein		

Standby-Server			
Recording Control Standby*	RC-02	+	-
In aktiver Architektur verwendet	Nein		
CTIconnect standby*	CTI-02	+	-
In aktiver Architektur verwendet	Nein		

Aufzeichnungsserver

< Aufzeichnungsserver

Server ↕	Standby ↕
REC-01	REC-02

Speichern Zurücksetzen

Abb. 293: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** neben dem Eingabefeld *Recording Control*.
⇒ Das Fenster *Server* erscheint.

Server		
Name ↕	IP-Adresse ▲	Pfad ↕
RC-02	192.168.173.176	C:\
REC-01	192.168.173.171	C:\
REC-03	192.168.173.173	C:\
CTI-02	192.168.173.178	C:\
REC-04	192.168.173.174	C:\
RC-01	192.168.173.175	C:\
REC-02	192.168.173.172	C:\

Zeilen pro Seite 20 1 - 8 von 8

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 294: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel

- Wählen Sie den Server für das *Recording Control-Modul* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
- Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche *-*.




Ein Server kann zwar in mehreren Aufzeichnungsarchitekturen konfiguriert werden, aber Aufzeichnungsarchitekturen mit demselben Server können Sie nicht gleichzeitig aktivieren. Falls Sie mehrere Aufzeichnungsarchitekturen gleichzeitig aktivieren möchten, müssen Sie dafür verschiedene Server einsetzen.

- Wiederholen Sie die Schritte und wählen Sie im Eingabefeld *CTIconnect* den Server für das *CTIconnect-Modul* aus.

Gruppenfeld Standby-Server

- Klicken Sie auch hier auf die Schaltfläche *+* neben dem Eingabefeld *Recording Control*.
- Wählen Sie den Standby-Server für das *Recording Control-Modul* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
- Klicken Sie auch hier auf die Schaltfläche *+* neben dem Eingabefeld *CTIconnect*.
- Wählen Sie den Standby-Server für das *CTIconnect-Modul* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.

Gruppenfeld Aufzeichnungsserver

- Klicken Sie in der Tabellenüberschrift *Aufzeichnungsserver* auf das Symbol .
- ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Aufzeichnungsserver hinzufügen ×

Primär-Server*	REC-01	+	-
In aktiver Architektur verwendet	Nein		
Standby-Server	REC-02	+	-
In aktiver Architektur verwendet	Nein		
Aufzeichnungsart	<input checked="" type="checkbox"/> VoIP/Video <input type="checkbox"/> TDM <input checked="" type="checkbox"/> Bildschirm <input type="checkbox"/> Chat		



OK
Abbrechen

Abb. 295: Aufzeichnungsserver hinzufügen




2. Wählen Sie hier, wie in den vorherigen Schritten beschrieben, im Eingabefeld *Primär-Server* über das Symbol **+** den Primär-Server aus, auf dem die Aufzeichnung aktiv laufen soll.
3. Wählen Sie im Eingabefeld *Standby-Server* über das Symbol **+** den Standby-Server aus, der im Fehlerfall die Aufzeichnung übernehmen soll.
4. Aktivieren Sie über die Kontrollkästchen die Aufzeichnungsart, die Sie für diese Server nutzen möchten.



Sie können mehrere Aufzeichnungsarten aktivieren, wenn die Integration dafür ausgelegt ist und Sie die entsprechenden Lizenzen eingespielt haben.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um das Fenster zu schließen.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
6. Um die Zuordnung nachträglich zu bearbeiten, klicken Sie auf das Symbol .
Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf das Symbol .
7. Falls Sie weitere Aufzeichnungsserver hinzufügen möchten, wiederholen Sie die beschriebenen Schritte.

Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

1. Wenn alle Server zugeordnet sind, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
2. Markieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
3. Um die Aufzeichnungsarchitektur zu aktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Aktiv*).




Aufzeichnungsarchitekturen Allgemein ▾			
Name ↕	Typ ↕	Aktiv ↕	Standby aktiv ↕
Multi-Server Failover	Multi-Server Failover		

Abb. 296: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

4. Um die Aufzeichnungsarchitektur bei Bedarf zu deaktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Deaktivieren*).

⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol **✗** (*Inaktiv*).



Die Aufzeichnungsarchitektur muss aktiviert sein, damit die Konfiguration der Integration durchgeführt werden kann.



Bei einem Update wird die Aufzeichnungsarchitektur gestoppt und deaktiviert. Kontrollieren Sie nach dem Update, dass die Aufzeichnungsarchitektur wieder aktiviert ist.



Für alle Aufzeichnungsarchitekturen mit Failover-Komponenten können Sie über die Standby-Verwaltung die Standby-Komponenten verwalten. Dies gilt auch für Multi-Server Recording und Multi-Server Parallel Recording Systeme, falls für diese Server Redundanzoptionen zur Verfügung stehen. Siehe [Kapitel "Standby-Verwaltung für Failover-Architekturen", S. 387](#).



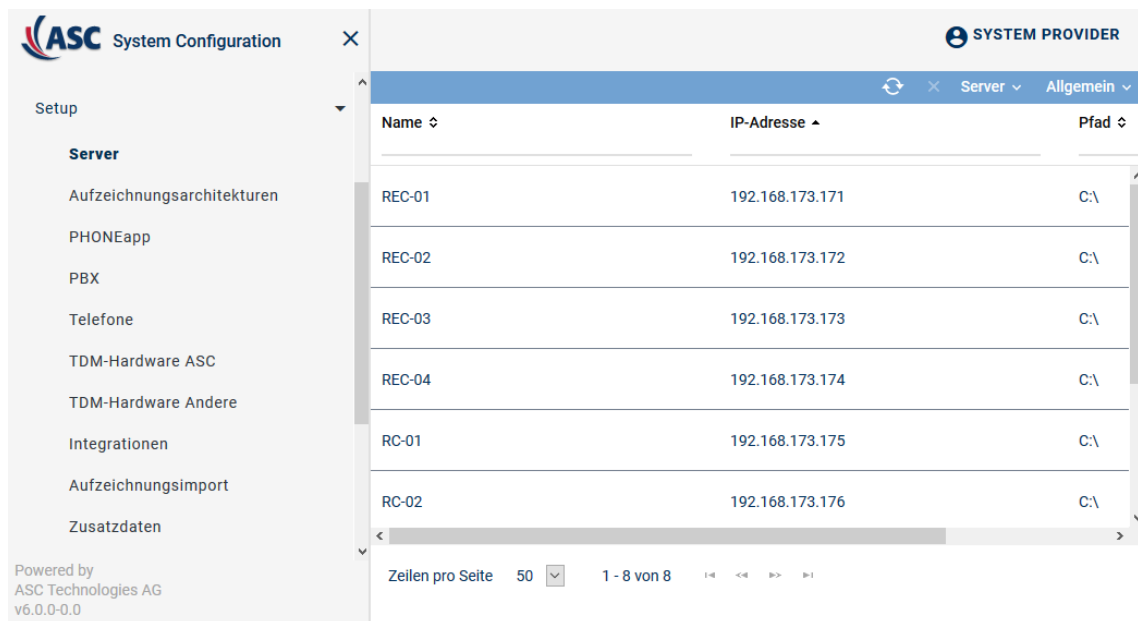
Falls Sie nachträglich eine Erweiterung für die Integration installieren, müssen Sie nach dem Einspielen der Lizenz die Aufzeichnungsarchitektur deaktivieren und erneut aktivieren.

7.1.2.5.2 Server konfigurieren

Jeder Server in Ihrem Netzwerk, auf dem die *neo*-Software installiert ist, wird automatisch als Server des Aufzeichnungssystems erkannt und in der Hauptansicht des Server-Moduls angezeigt. Im Server-Modul können Sie die Verwendungszwecke der Server Ihres Aufzeichnungssystems konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Server*.

⇒ Folgendes Fenster erscheint:



Name	IP-Adresse	Pfad
REC-01	192.168.173.171	C:\
REC-02	192.168.173.172	C:\
REC-03	192.168.173.173	C:\
REC-04	192.168.173.174	C:\
RC-01	192.168.173.175	C:\
RC-02	192.168.173.176	C:\

Abb. 297: Server - Hauptansicht

Je nach Konfiguration der Spalten werden folgende Informationen in der Hauptansicht angezeigt:

<i>Name</i>	Zeigt den Namen des Servers.
<i>IP-Adresse</i>	Zeigt die IP-Adresse des Servers.
<i>Pfad</i>	Zeigt den Pfad des Servers.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem der Server eingerichtet wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Einstellungen für den Server zuletzt aktualisiert wurden.

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Server-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 298: Symbolleiste Server-Modul

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Serverkonfiguration. Diese Funktion ist dazu gedacht, die Serverkonfiguration zu löschen, wenn die Hardware eines Servers entfernt wurde und keine Verbindung mehr zum <i>neo</i> -System besteht.
Server	<i>Server-Standorte verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 266 .
	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können, siehe Kapitel "NTP-Server verwalten", S. 283 .
	<i>Synchronisationskonfigurationen verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Synchronisationskonfigurationen verwalten können.
Allgemein	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle Suchfilter zurück, so dass in der Hauptansicht wieder alle Datensätze angezeigt werden.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Server-Standorte verwalten

Sie können eine Liste der Server-Standorte anlegen und verwalten. In der Registerkarte *Details* können Sie diese Standorte den Servern zuordnen.

Server-Standort hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.

⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.

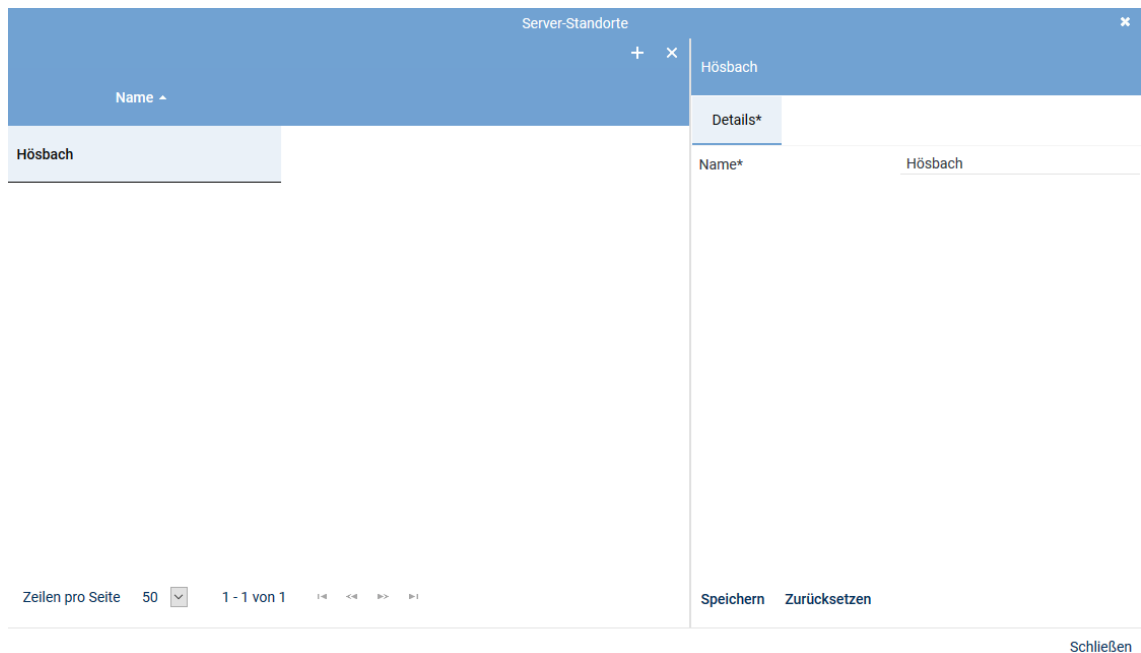



Abb. 299: Server-Standort hinzufügen

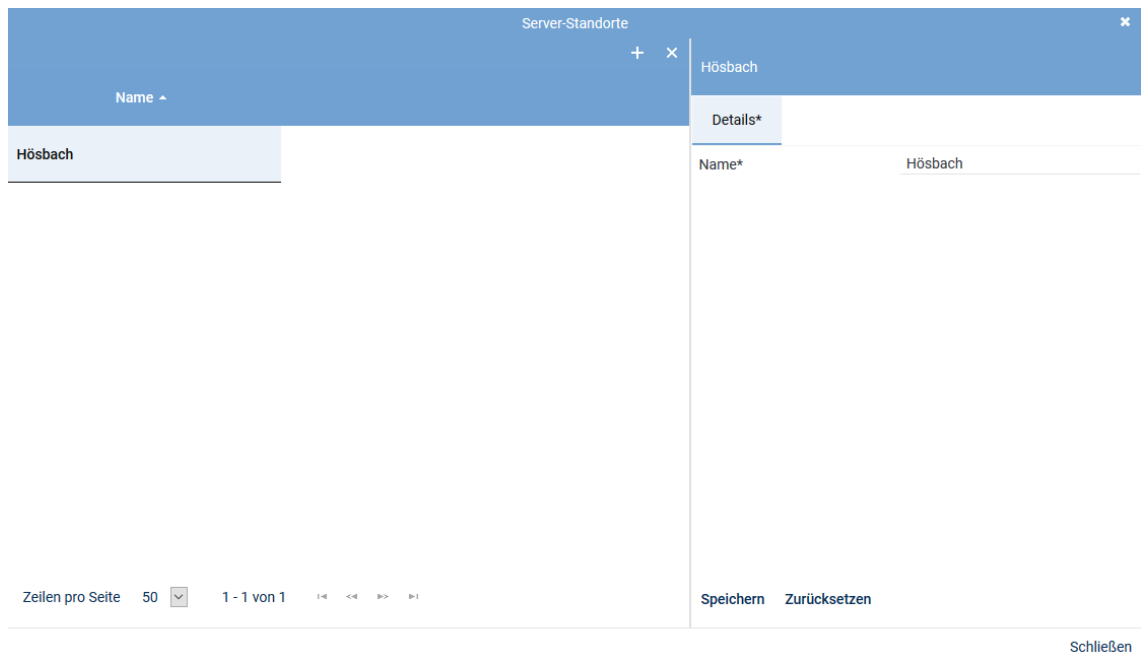
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
5. Um weitere Standorte anzulegen, wiederholen Sie die letzten 3 Schritte.
6. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Server-Standort löschen



Ein Server-Standort kann nur gelöscht werden, wenn er nicht zugeordnet ist. Um einen Server löschen zu können, müssen Sie vorher eventuelle Zuordnungen löschen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.
2. Wählen Sie den Standort aus, den Sie löschen möchten.



Server-Standorte

Name
Hörsbach

Details*


Name* Hörsbach

Zeilen pro Seite 50 1 - 1 von 1 << >>

Speichern Zurücksetzen

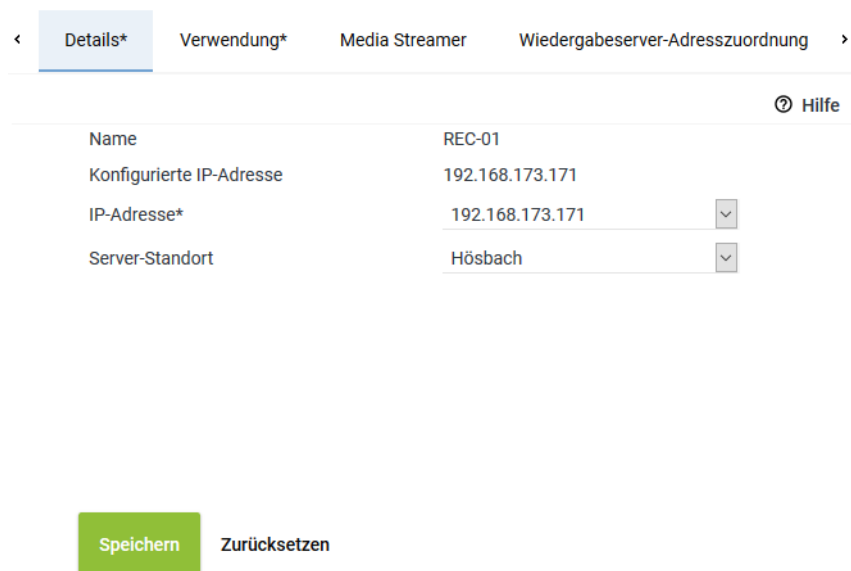
Schließen

Abb. 300: Server-Standort löschen

- Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters auf das Symbol  (Löschen).
- Um weitere Standorte zu löschen, wiederholen Sie die letzten beiden Schritte.
- Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.



Registerkarte Details

- Um den Server zu konfigurieren, wählen Sie in der Hauptansicht den Eintrag des entsprechenden Servers aus.
 - ⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*. Die Informationen *Name* und *Konfigurierte IP-Adresse* sind bei der Installation schon angegeben worden und werden hier nur angezeigt.



< Details* Verwendung* Media Streamer Wiedergabeserver-Adresszuordnung >

Hilfe

Name	REC-01
Konfigurierte IP-Adresse	192.168.173.171
IP-Adresse*	192.168.173.171 
Server-Standort	Hörsbach 

Speichern Zurücksetzen

Abb. 301: Server - Registerkarte Details

- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die IP-Adresse aus, die im System als Standard-Adresse des Servers verwendet werden soll.
- Wählen Sie in der Dropdown-Liste den *Server-Standort* aus. In der Dropdown-Liste werden alle Standorte angezeigt, die in der Standort-Verwaltung angelegt wurden.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, wenn die Eingaben korrekt sind.

Registerkarte Verwendung

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Verwendung*, um die Verwendungszwecke zu konfigurieren.



Da ein Server für mehrere Aufzeichnungslösungen verwendet werden kann, sind alle Verwendungszwecke aufgeführt. Beachten Sie, dass einige Verwendungszwecke für bestimmte Aufzeichnungslösungen nicht greifen. Bei einer Chat-Aufzeichnung können Sie beispielsweise die Audioanalyse oder eine Wiedergabe per Telefon nicht verwenden.



Abb. 302: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

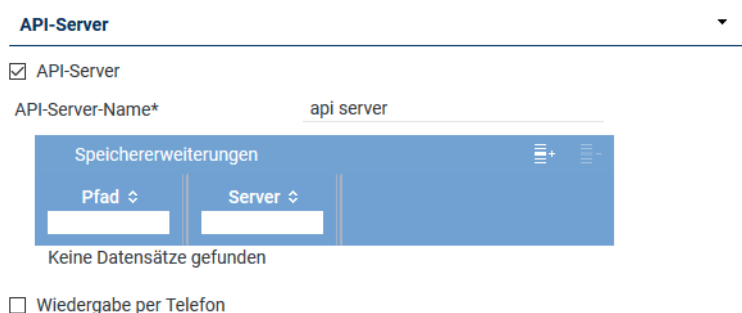


Abb. 303: Gruppenfeld API-Server



Der ASC API Server ist ein Dienst innerhalb der neo-Software.



Der ASC API Server muss auf jedem Server aktiviert sein, auf dem ein Recording-Control-Dienst läuft.


Der ASC API Server bietet nicht nur die Schnittstelle für die internen Module, auch die Client-Applikationen kommunizieren über diese Schnittstelle mit definierten Kommandos mit dem neo-System.

Der ASC API Server ist außerdem für die Wiedergabe über den WEB-Browser zuständig. Erst wenn der ASC API Server gestartet ist, kann der Wiedergabeserver aktiviert werden und der entsprechende ASC API Server kann für die Wiedergabe über die Web-Applikationen zugewiesen werden.


Parameter	Wert/Beschreibung
<i>API-Server</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den API-Server zu starten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>Damit der API-Server auch von außerhalb und auch mit konfigurierbarem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie die Einstellungen in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen, siehe Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung", S. 280.</p>
<i>API-Server-Name</i>	<p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des API-Servers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p>
<i>Liste Speichererweiterungen</i>	<p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen", S. 271. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p>
<i>Wiedergabe per Telefon</i>	<p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden <i>neo</i>-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> Applikation POWERplay Pro Applikation POWERplay Instant Replay-Modul

Parameter	Wert/Beschreibung
	<p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angebots-Modul oder im Telefonie-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p> <p>HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer", S. 278. Dazu muss mindestens 1 PBX im System konfiguriert sein.</p>

Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
2. Wählen Sie eine oder mehrere Speichererweiterungen aus.
Falls Sie mehrere Speichererweiterungen auswählen oder eine Auswahl zurücknehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Speichererweiterung für Wiedergabe				
Gerätetyp	Name	Pfad	Freier Speicherplatz	Server
NAS	NAS 2	NAS 2		REC-02

Zeilen pro Seite: 20 | 1 - 1 von 1 | 

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 304: Speichererweiterung auswählen

3. Um die ausgewählten Speichererweiterungen zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Gruppenfeld Audioanalyse

Audioanalyse


☒ Audioanalyse (SAES-Modus)

Audiodaten streamen von* + -

☐ Emotionserkennung

Audiodaten streamen von* + -

Abb. 305: Gruppenfeld Audioanalyse

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Audioanalyse</i>	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Server zur Audioanalyse zu verwenden. Die Audiodaten werden dann von dem konfigurierten Server zur Audioanalyse auf diesen Server gestreamt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Audiodaten streamen von Wählen Sie über die Schaltfläche  aus der Liste der verfügbaren Server den Server, von dem die Audiodaten zur Audioanalyse gestreamt werden sollen.
<i>Emotionserkennung</i>	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Emotionserkennung für die Audioanalyse zu aktivieren.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Die Mandanten können die Funktion der Emotionserkennung nutzen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p>

Tab. 78: Audioanalyse konfigurieren

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung ▼

☒ Aufzeichnungssteuerung/Monitoring

Aufzeichnungsarchitektur Bitte auswählen... ▼

☐ neo-Schlüsselverwaltung

Abb. 306: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aufzeichnungssteuerung/Monitoring</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie <i>CLIENTcommand</i> oder eine API-Aufzeichnungssteuerung bzw. wenn Sie das <i>Monitoring</i> nutzen möchten. Die Funktion ist nur verfügbar, wenn eine Aufzeichnungsarchitektur konfiguriert und aktiviert ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, über die Sie die Steuerung nutzen möchten.
<i>neo-Schlüsselverwaltung</i>	<p>Die Funktion dient der kundenspezifischen Verschlüsselung der Aufzeichnungen. Um die Bedingungen für die Schlüsselverwaltung konfigurieren zu können, müssen Sie das Kontrollkästchen <i>Schlüsselverwaltung</i> aktivieren.</p> <p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn die Lizenz <i>ASC_KEY_MANAGEMENT</i> vorhanden ist.</p> <p>Weitere Informationen zur Konfiguration der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i> und in der Installationsanleitung <i>Installation Dongle Manager</i>.</p>

Tab. 79: Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren

Gruppenfeld Datenverarbeitung

Datenverarbeitung

☒ Datenablage

☒ Daten zur Wiedergabe transferieren

Zielserver

Name	IP-Adresse
Keine Datensätze gefunden	

☒ Daten zur Datenablage transferieren

Zielserver

Name	IP-Adresse
Keine Datensätze gefunden	

Zeitraum aktivieren ☒

von 11:59:36

bis 11:59:36

Empfängt Daten von

Name	Nur Wiedergabe
Keine Datensätze gefunden	



☒ Archivierung





☒ Export

☒ Import

Aufzeichnungsarchitektur Bitte auswählen...

Abb. 307: Gruppenfeld Datenverarbeitung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Datenablage</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben.
<i>Daten zur Wiedergabe transferieren</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten nur zur Wiedergabe auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server hinzufügen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Wiedergabe transferiert werden sollen. Die Daten werden auf dem Zielserver nicht gespeichert, sondern nur zum Zweck der Wiedergabe in einem Cache abgelegt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 274. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen ein API-Server und ein Replay Server konfiguriert wurde.</p>
<i>Daten zur Datenablage transferieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten zum Speichern auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste

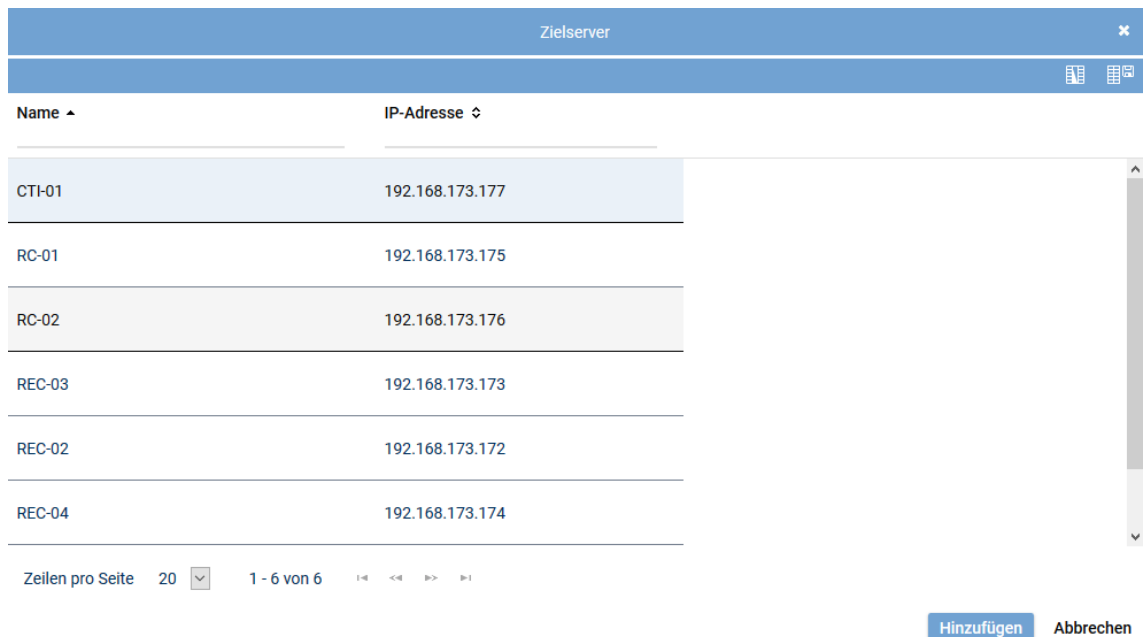
Parameter	Wert/Beschreibung
	<p>werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielsever kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielsever hinzufügen, siehe Kapitel "Zielsever zu einer Liste hinzufügen", S. 274. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielsever aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie den Transfer für einen bestimmten Zeitraum aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> Zeitraum aktivieren <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion aktiviert. Die Felder zur Eingabe der Zeitangabe werden aktiv. Wählen Sie über das Drehfeld-Steurelement die Uhrzeit für den Zeitraum von – bis aus. Zeitraum aktivieren <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. <p>HINWEIS! Für verteilte Systeme mit langsamer Netzwerkverbindung kann das Speicherintervall für den Datentransfer angepasst werden. Die Konfiguration des Speicherintervalls für den Datentransfer muss von einem ASC-Servicetechniker oder einer autorisierten Partnerfirma durchgeführt werden.</p>
<i>Empfängt Daten von</i>	<p>In dieser Tabelle werden die Server angezeigt, die Daten auf diesen Server transferieren.</p> <p>In der Spalte <i>Name</i> erscheint der Servername von dem transferiert wird.</p> <p>In der Spalte <i>Nur Wiedergabe</i> wird der Zweck des Transfers angezeigt:</p> <p> = Daten werden nur zur Wiedergabe transferiert.</p> <p> = Daten werden zur Datenablage transferiert.</p>
<i>Archivierung</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Archivierung</i> , wenn Sie den Server zur Archivierung nutzen möchten.
<i>Export</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Export</i> , um den Export von diesem Server zu ermöglichen.
<i>Import</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Import</i>, damit die importierten Daten auf diesen Server abgelegt werden können.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, die diese Funktion übernimmt. In der Dropdown-Liste werden alle Aufzeichnungsarchitekturen angezeigt, in denen die Funktion möglich ist. <p>HINWEIS! Falls Sie einen Server für die Importfunktion verwenden möchten, auf dem keine Aufzeichnung erfolgen soll, können Sie eine Architektur nur für den Import anlegen.</p>

Tab. 80: Datenablage konfigurieren

Zielsever zu einer Liste hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Zielsever* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).

2. Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf den Sie Daten übertragen wollen. Falls Sie mehrere Server auswählen oder eine Auswahl zurückzunehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Name	IP-Adresse
CTI-01	192.168.173.177
RC-01	192.168.173.175
RC-02	192.168.173.176
REC-03	192.168.173.173
REC-02	192.168.173.172
REC-04	192.168.173.174

Zeilen pro Seite: 20 | 1 - 6 von 6 | < > >> >>>

Hinzufügen **Abbrechen**

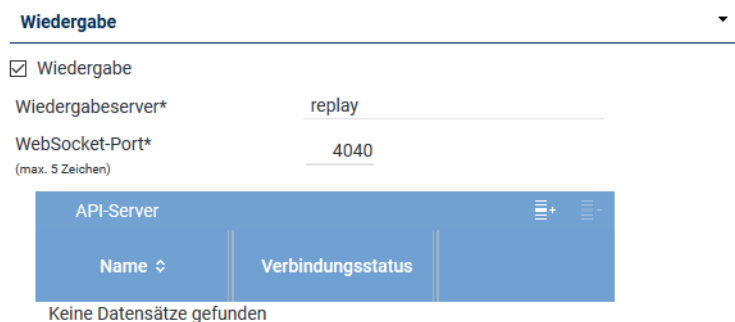
Abb. 308: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen die Funktion *Datenablage* aktiviert ist.

3. Um die ausgewählten Server zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Gruppenfeld Wiedergabe



Wiedergabe

☒ Wiedergabe



Wiedergabeserver*

WebSocket-Port*
(max. 5 Zeichen)

API-Server	
Name	Verbindungsstatus
Keine Datensätze gefunden	

Abb. 309: Gruppenfeld Wiedergabe

Parameter	Wert/Beschreibung
Wiedergabe	Ein Wiedergabeserver kann über das integrierte <i>Replay-Feature</i> Aufzeichnungen wiedergeben. Zur Wiedergabe sind nur die Daten verfügbar, die entweder direkt auf diesem Server aufgezeichnet wurden oder die an diesen Server entweder zur Datenablage oder nur zur Wiedergabe transferiert wurden. Die Client-Rechner des Systems können sich zum Zweck der Wiedergabe zu einem Wiedergabeserver verbinden.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Wiedergabe</i>, um die Wiedergabefunktion auf den Playern und den Telefonen nutzen zu können.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p>
<i>Wiedergabeserver</i>	<p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie im Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> einen Anzeigenamen eingeben, unter dem der Server als Wiedergabeserver im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym. Da der Wiedergabeserver und der API-Server unterschiedlich sein können, können Sie die Pseudonyme auch unterschiedlich benennen.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene Wiedergabeserver systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des Wiedergabeservers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p> <p>Damit der Server, der zur Wiedergabe aktiviert ist, auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding zu erreichen ist, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i>.</p>
<i>WebSocket-Port</i> (max. 5 Zeichen)	Geben Sie hier den Port ein, über den die Daten zur Wiedergabe im POWERplay Web übertragen werden sollen.
<i>Liste</i> <i>API-Server</i>	<p>Hier können Sie API-Server hinzufügen, die der Wiedergabeserver nutzen kann. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf einem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen API-Server ausgedehnt.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 276. • Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen.

Tab. 81: Wiedergabe konfigurieren


Such- und Wiedergabefunktionen



Um die Such- und Wiedergabefunktionen über [LCR](#) und Wiedergabe per Telefon nutzen zu können, müssen Sie in der Applikation System Configuration im Angestellten-Modul die Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsberechtigungen einrichten. Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *Benutzerverwaltung* für Mandanten.

API-Server zu einer Liste hinzufügen

Der Wiedergabeserver benötigt die Dienste eines [API-Servers](#). Die Konfiguration sollte wie folgt erfolgen:

- Wenn der Wiedergabeserver auf einem Server mit einem lokalen **API-Server** läuft, muss dieser nicht unbedingt zugewiesen werden, da der Wiedergabeserver immer zuerst den lokalen **API-Server** anspricht.
 - Wenn der Wiedergabeserver auf einem separaten Server läuft, müssen Sie mindestens einen **API-Server** zuweisen, den der Wiedergabeserver ansprechen kann.
 - Wenn mehrere **API-Server** im Netzwerk zur Verfügung stehen, können Sie zusätzlich zum lokalen **API-Server** weitere **API-Server** zuweisen. Die zugewiesenen **API-Server** werden der Reihe nach abgearbeitet, deshalb sollte der lokale **API-Server** immer an erster Stelle stehen.
1. Um einen **API-Server** zuzuordnen, klicken Sie in der Symbolleiste der Liste **API-Server** auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
 2. Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf dem der **API-Dienst** läuft.




Abb. 310: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der **API-Dienst** installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 269](#).

3. Um die ausgewählten Server zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Gruppenfeld Virtualisierung



Abb. 311: Gruppenfeld Virtualisierung

Parameter	Wert/Beschreibung
VM-Unterstützung	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>VM-Unterstützung</i> , um die Lizenzierung in verschiedenen VM-Installationen nutzen zu können. Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn das System in einer VMware läuft und keine <i>TRUSTED_VIRTUALIZATION</i> -Lizenz eingespielt ist.

Parameter	Wert/Beschreibung
	Wenn Sie die Funktion <i>VM-Unterstützung</i> aktivieren, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Keystore/VM-Lizenzierung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration der Funktion finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i> .

Tab. 82: Virtualisierung konfigurieren



Für die *Virtualisierung* ohne eine Internetverbindung ist ein Dongle erforderlich, der die Systeminformationen enthält. Die erforderliche Applikation *Dongle Manager* zum Auslesen des Dongles muss auf dem Server installiert sein, an dem der Dongle angeschlossen ist.

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Registerkarte Media Streamer

- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Media Streamer*.

In dieser Registerkarte können Sie für die Funktionalitäten *Wiedergabe per Telefon* und *Last Call Repeat Facility* die Konfiguration des Media Streamers konfigurieren.



Die Registerkarte *Media Streamer* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe per Telefon* aktiviert ist.

<
Details*
Verwendung*
Media Streamer*
Wiedergabeserver-Adresszuordnung >

PBX +

PBX	PBX	<input type="text"/>
Extension*	123456	<input type="text"/>
<small>(max. 18 Zeichen)</small>		
Media Streamer IP-Adresse*	192.168.169.192	<input type="text"/>
Minimaler Port	24000	<input type="text"/>
Maximaler Port	24099	<input type="text"/>
Transportprotokoll	UDP	<input type="text"/>
Port für SIP-Signalisierung	5062	<input type="text"/>
Benutzername		<input type="text"/>
Passwort		<input type="text"/>
PBX-IP-Adresse		<input type="text"/>
PBX-Port	5060	<input type="text"/>
Registrierung erforderlich	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ablauf der SIP-Registrierung	3600	<input type="text"/> Sekunde(n)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 312: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

- Geben Sie folgende Parameter ein:

PBX **PBX**, der der Media Streamer zugeordnet werden soll.

	<p>Wählen Sie eine PBX aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle PBX angezeigt, die im System angelegt wurden.</p> <p>Falls noch keine PBX im System angelegt ist, können Sie über die blaue Leiste PBX eine PBX anlegen, siehe Kapitel "PBX anlegen", S. 285.</p>
<i>Extension</i>	<p>Extension, die dem Media Streamer zugewiesen werden soll. Dies ist ein Pflichtfeld, ohne diese Eingabe kann die Konfiguration nicht abgespeichert werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 8000 ein.</p>
<i>Media Streamer IP-Adresse</i>	<p>IP-Adresse, über die der Austausch der Audiodaten und die SIP-Kommunikation erfolgen soll.</p> <p>Wählen Sie eine IP-Adresse aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle IP-Adressen des Servers angezeigt.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie die IP-Adresse 169.254.254.100 in der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Minimaler Port</i>	Geben Sie hier den niedrigsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.
<i>Maximaler Port</i>	<p>Geben Sie hier den höchsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Ein Portbereich von 100 (z. B. 24000-24099) ist ausreichend für 50 Lizenzen. Der Portbereich sollte doppelt so groß sein wie die Anzahl der vorhandenen Lizenzen.</p>
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die SIP-Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie UDP aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Port für SIP-Signalisierung</i>	<p>Geben Sie hier den Port für die SIP-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: 5062</p>
<i>Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am SIP -Server ein.
<i>Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am SIP -Server ein.
<i>PBX-IP-Adresse</i>	<p>Geben Sie hier die IP-Adresse des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie die IP-Adresse 169.254.254.101 ein.</p>
<i>PBX-Port</i>	<p>Geben Sie hier den Port des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 5060 ein.</p>
<i>Registrierung erforderlich</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die SIP-Extension an dem SIP-Registrar der PBX angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = SIP-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = SIP-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen Registrierung erforderlich.</p>

Ablauf der SIP-Registrierung Geben Sie hier ein, nach welcher Zeitspanne die Registrierung erneut durchgeführt werden muss.

Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung*. In dieser Registerkarte können Sie die Wiedergabeserver-Adresszuordnung konfigurieren. Diese Adresszuordnung wird für Server benötigt, die zur Wiedergabe aktiviert sind, damit sie von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar sind.



Die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe* aktiviert ist.

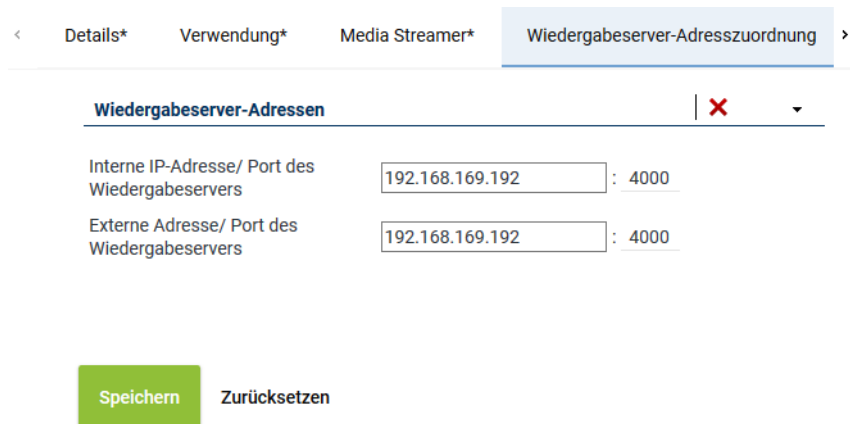



Abb. 313: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

Gruppenfeld Wiedergabeserver-Adressen

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

<i>Interne IP-Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie hier die Ziel- IP -Adresse und den Port des Wiedergabeservers ein, unter der das Replay-Modul intern zu erreichen ist.
<i>Externe Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie die URL oder die IP -Adresse und den Port ein, unter der das Replay-Modul über den Browser auch von extern zu erreichen ist. Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL-Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS-Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS-Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.

Falls Sie die Adressen entfernen möchten, klicken Sie auf das Symbol  in der Titelleiste des Gruppenfeldes.



Ist die Adresszuordnung konfiguriert, erhält das Replay-Modul die konfigurierte Adresse und den konfigurierten Port.

Ist die Adresszuordnung nicht konfiguriert, erhält das Replay-Modul die in der Registerkarte *Details* eingestellte IP-Adresse und den Standardport *4040*.



Damit die Benutzer des jeweiligen Mandanten über den Browser auf den Wiedergabeserver zugreifen können, muss im Mandanten-Modul ebenfalls eine interne Adresse bzw. auch eine externe IP-Adresse oder ein DNS-Name konfiguriert werden.



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Benutzerverwaltung Mandant*.

Registerkarte Schlüsselverwaltung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Schlüsselverwaltung*.

In dieser Registerkarte können Sie Einstellungen für die *neo*-Schlüsselverwaltung konfigurieren. Diese Registerkarte ist nur aktiv, wenn Sie die entsprechende Lizenz eingespielt haben und wenn Sie in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *neo-Schlüsselverwaltung* aktiviert haben.

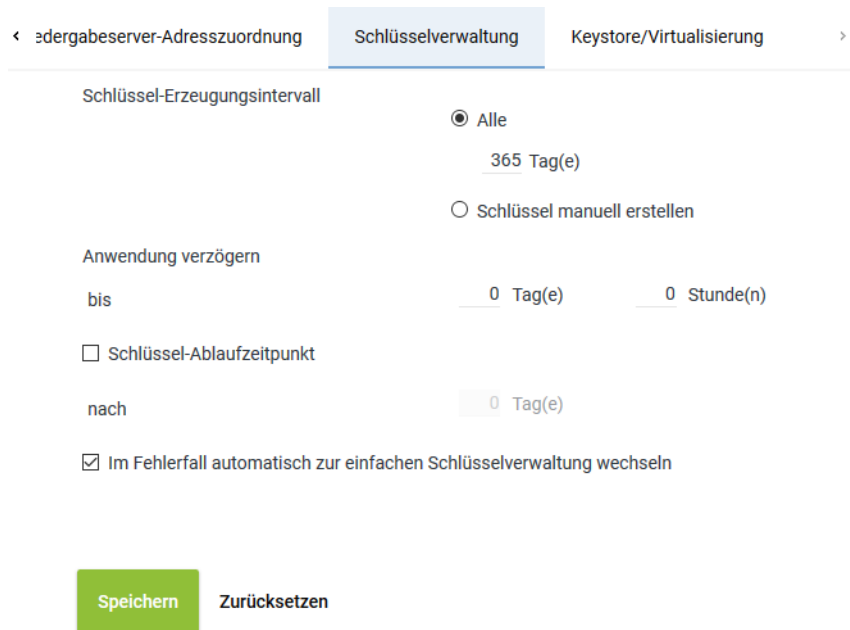


Abb. 314: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

Schlüssel-Erzeugungsintervall	<p>Stellen Sie hier ein, ob ein Schlüssel automatisch oder manuell generiert werden soll. Wählen Sie zwischen folgenden Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Alle</i> Stellen Sie hier ein, in welchen Abständen ein neuer Schlüssel automatisch generiert werden soll. Mögliche Zeitspanne: 1 bis 365 Tage Standardwert: 365 Tage • <i>Schlüssel manuell erstellen</i> Stellen Sie hier ein, dass ein Schlüssel vom Mandant manuell generiert werden soll. <p>Alte Schlüssel, die nicht mehr zur Verschlüsselung verwendet werden, werden zunächst nur inaktiv. Sie bleiben aber in der Datenbank erhalten, da sie weiterhin zur Entschlüsselung alter Aufzeichnungen benötigt werden.</p>
Anwendung verzögern	<p>Stellen Sie hier bei Bedarf eine Zeitspanne ein, in der ein neuer Schlüssel noch nicht verwendet werden soll, nachdem er erzeugt wurde. Erst nach dieser Zeitspanne wird der Schlüssel tatsächlich zur Verschlüsselung verwendet.</p> <p>Mögliche Zeitspanne: 0 bis 14 Tage Standardwert: 0 Tage (neue Schlüssel werden sofort zur Verschlüsselung eingesetzt)</p>

	Durch eine Verzögerung können Sie sicherstellen, dass der Schlüssel durch ein Datenbank-Backup erfasst wurde, bevor er tatsächlich verwendet wird.
<i>Schlüssel-Ablaufzeitpunkt</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob inaktive Schlüssel nach der hier eingestellten Zeitspanne ungültig werden sollen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Schlüssel wird nie ungültig.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Schlüssel wird ungültig. Geben Sie im Eingabefeld die Zeitspanne ein, nach der der Schlüssel seine Gültigkeit verliert. Nach dieser Zeitspanne kann der Schlüssel nicht mehr verwendet werden. Sollen Aufzeichnungsdaten nach einem bestimmten Zeitraum zwingend gelöscht werden, bietet diese Option neben dem konfigurierten Löschozeitpunkt eine zusätzliche Sicherheit. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass Aufzeichnungsdaten manuell an einen Speicherort transferiert wurden, an dem der Löschomechanismus des Systems sie nicht finden kann.</p> <p>VORSICHT! Alle Aufzeichnungen, die mit einem ungültig gewordenen Schlüssel verschlüsselt wurden, sind unbrauchbar, können also nicht mehr abgespielt werden.</p>
<i>Im Fehlerfall automatisch...wechseln</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die einfache Schlüsselverwaltung angewendet werden soll, falls die <i>neo</i>-Schlüsselverwaltung nicht funktioniert (z. B. wenn der Dienst <i>DongleMan</i> ausfällt). Wenn Sie die Option nicht aktivieren, findet keine Aufzeichnung statt, solange die <i>neo</i>-Schlüsselverwaltung aktiviert ist, aber nicht funktioniert.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Im Fehlerfall wird ersatzweise die einfache Schlüsselverwaltung angewendet.</p> <p><input type="checkbox"/> = Im Fehlerfall findet keine Aufzeichnung statt, solange die <i>neo</i>-Schlüsselverwaltung aktiviert ist. Deaktivieren Sie in diesem Fall die Schlüsselverwaltung in der Registerkarte <i>Verwendung</i>.</p>



Zusätzlich zu den Einstellungen in dieser Registerkarte muss jeder Mandant, der die *neo*-Schlüsselverwaltung nutzen möchte, individuelle Einstellungen im Bereich seiner Benutzerverwaltung (Mandanten-Modul) vornehmen.



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Benutzerverwaltung Mandant*.

Registerkarte Keystore/Virtualisierung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Keystore/Virtualisierung*.

In dieser Registerkarte können Sie die Verbindungsdaten zum Dienst *DongleMan* für die *neo*-Schlüsselverwaltung und zur Authentifizierung der *VM* konfigurieren.



Falls Ihr System in einer virtuellen Umgebung installiert ist, muss die Applikation Dongle Manager außerhalb der *VM* lokal installiert und gestartet sein, damit der Zugriff auf den Dongle funktioniert. Der Dongle muss an dem Server angeschlossen sein, auf dem die *VM* installiert ist.



Detaillierte Informationen zur *neo*-Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung der Aufzeichnungen*.

< ergabeserver-Adresszuordnung
Schlüsselverwaltung
Keystore/Virtualisierung
>

Server-Adresse	192.168.169.192
Port	5180

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 315: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

Server-Adresse	<p>Geben Sie hier die Adresse des Servers für die Verbindung an.</p> <ul style="list-style-type: none"> Falls Sie sowohl die neo-Schlüsselverwaltung als auch die Virtualisierung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist. Falls Sie nur die Virtualisierung nutzen, können Sie die VM auch über das ASC License Management System authentifizieren. Tragen Sie in diesem Fall folgende Adresse ein: <i>licensing.asc.de</i> Falls Sie nur die neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers mit der Master-Passwort-Datenbank
Port	<p>Geben Sie hier den Port für die Verbindung an.</p> <p>Default-Wert: 5180</p>

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verworfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

NTP-Server verwalten

Das Aufzeichnungssystem arbeitet mit einer **NTP**-basierten Zeitsynchronisierung. Mit der Funktion *NTP-Server verwalten* können Sie mehrere **NTP**-Server definieren. Jeder Server im System erkennt alle im System konfigurierten **NTP**-Server und kann jeden beliebigen **NTP**-Server für die Zeitsynchronisierung nutzen. Dadurch kann sich jeder Server sofort mit einem anderen **NTP**-Server verbinden, falls seine aktuelle **NTP**-Server-Verbindung in Störung geht.




NTP-Server hinzufügen

- Wählen Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht den Menüpunkt *Server > NTP-Server verwalten*.
⇒ Das Fenster *NTP-Server* erscheint.



Abb. 316: NTP-Server hinzufügen

In der Liste werden die NTP-Server aufgelistet, die bei der Installation schon konfiguriert wurden.




2. Um einen Server hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*
3. Klicken Sie in der neu eingefügten Zeile auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
4. Tragen Sie die **IP-Adresse** oder den Namen des **NTP-Servers** in das Eingabefeld ein.
5. Um die Eingabe in der Zeile zu speichern, klicken Sie auf das Symbol  (*Speichern*).
Um die Eingabe in der Zeile zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol  (*Verwerfen*).
6. Um alle Änderungen an der Liste zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Änderungen zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

IP-Adresse bearbeiten

1. Wählen Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht den Menüpunkt *Server > NTP-Server verwalten*.
⇒ Das Fenster *NTP-Server* erscheint.



Abb. 317: IP-Adresse bearbeiten

2. Klicken Sie in der Zeile mit der **IP-Adresse**, die Sie bearbeiten möchten, auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
3. Ändern Sie den Eintrag im Eingabefeld.
4. Um die Änderung zu speichern, klicken Sie auf das Symbol  (*Speichern*).
Um die Änderung zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol  (*Verwerfen*).

5. Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Änderungen zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

NTP-Server entfernen

1. Wählen Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht den Menüpunkt *Server > NTP-Server verwalten*.
⇒ Das Fenster *NTP-Server* erscheint.

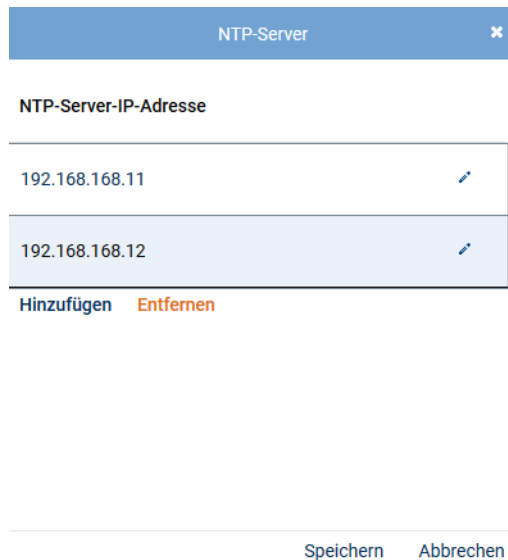


Abb. 318: NTP-Server entfernen

2. Wählen Sie in der Liste den **NTP**-Server aus, den Sie entfernen möchten.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.
⇒ Der NTP-Server wird aus der Liste gelöscht.
4. Um die Änderung zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Änderung zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.1.2.5.3 PBX anlegen

Die Konfiguration der PBX kann entweder über das PBX-Modul oder über das Integrations-Modul erfolgen.

In diesem Konfigurationsschritt werden die Parameter für die PBX konfiguriert, z. B. der Name, die Ortsvorwahl und die Nummer des Amtsanschlusses.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > PBX*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

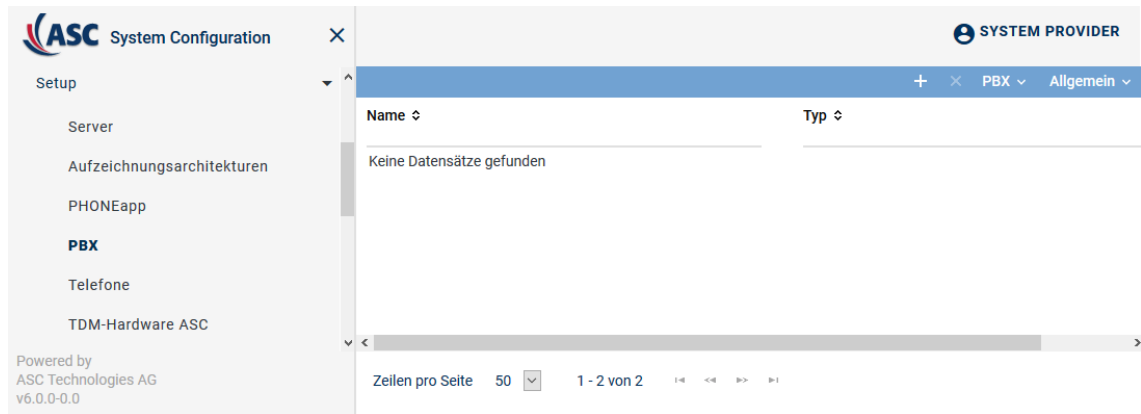


Abb. 319: Neue PBX anlegen

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

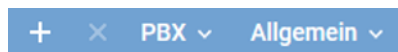





Abb. 320: Symbolleiste PBX-Modul

	<i>Erstellen</i>	In der Detailansicht können Sie die Parameter der neuen PBX eingeben.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte PBX-Konfiguration. Eine PBX kann nur gelöscht werden, wenn sie in keiner Konfiguration verwendet wird.
<i>PBX</i>	<i>Telefonkonfiguration</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Telefone erstellen und konfigurieren können.
	<i>Ungenutzte Extensions verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Extensions löschen können, die in keiner Konfiguration verwendet werden.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Neue PBX erstellen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht des PBX-Moduls auf das Symbol  (*Erstellen*).
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.

SIP
×

< Details* PHONEapp-Konfiguration Web Service >

Name*

PBX-Typ

Maximale Länge der Extensions

Landesvorwahl

Ortsvorwahl*

Nummer des Amtsanschlusses*

SIP

Universal VoIP

4

☒ Aus Liste wählen
Deutschland (49)
☐ Manuell eingeben

6021

5963

Non Phone IPs

Keine Datensätze gefunden
[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Zu ignorierende IPs

Keine Datensätze gefunden
[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Zu ignorierende MACs

Keine Datensätze gefunden
[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 321: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Name	Dieser <i>Name</i> dient als Kennung dieser PBX.
PBX-Typ	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Typ der PBX aus.
Maximale Länge der Extensions	Geben Sie die Anzahl der Ziffern der Extensions an, z. B. 4.
Landesvorwahl	Markieren Sie die Option zur Auswahl der Landesvorwahl: <ul style="list-style-type: none"> <i>Aus Liste wählen</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Länderkennung mit der jeweiligen Landesvorwahl aus. <i>Manuell eingeben</i> Falls die passende Landesvorwahl in der Dropdown-Liste nicht verfügbar ist, geben Sie diese 3-stellig manuell ein, z. B. für Sri Lanka 094.
Ortsvorwahl	Geben Sie die Ortsvorwahl ohne vorangehende 0 an, z. B. 6021.
Nummer des Amtsanschlusses	Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 5963. Geben Sie hier keine Extension an.

Tab. 83: PBX anlegen

Falls Sie die komplette Rufnummer anzeigen lassen möchten, wenn Sie z. B. mehrere Telefonanlagen benutzen, mehrere Ortsvorwahlnummern verwenden oder Mobiltelefone aufzeichnen möchten, müssen Sie folgende Parameter mit dem Wert *0* konfigurieren:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Maximale Länge der Extensions</i>	Geben Sie die Anzahl <i>0</i> als Länge der Extensions an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen.
<i>Ortsvorwahl</i>	Geben Sie als Ortsvorwahl die Zahl <i>0</i> an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen.
<i>Nummer des Amtsanschlusses</i>	Geben Sie als Nummer des Amtsanschlusses die Zahl <i>0</i> an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen.

Tab. 84: PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verworfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

7.1.2.5.4 Aufzeichnungsressourcen zuordnen

Bei Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten seine eigenen Aufzeichnungsressourcen zuordnen.

Die Zuordnung des Agenten zur Aufzeichnungsressource kann je nach Aufzeichnungsart über die Extension, über die PBX-Agenten-ID oder über die Chat-ID erfolgen. Sie können innerhalb eines Mandanten alle 3 Möglichkeiten konfigurieren.

Mandanten Extensions zuordnen

Wenn Sie eine Zuordnung anhand von Extensions treffen möchten, können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten Extensions zuweisen.



In 1-Mandanten-Systemen werden alle Extensions automatisch dem vom System angelegten Mandanten (1st-Tenant) zugeordnet. Die Zuordnung einer Extension zum Benutzer erfolgt im Angestellten-Modul.

Bei der Installation eines 1-Mandanten-Systems können Sie dieses Kapitel übergehen.



In Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten die Extensions manuell zuordnen, die ihm zur Verfügung stehen sollen. Dies gilt auch für Multi-Mandanten-Systeme, in denen nur 1 Mandant angelegt ist.

Die manuelle Zuordnung der Extensions ist erst möglich, wenn eine PBX angelegt wurde, da die Zuordnung der Extensions PBX-bezogen erfolgt.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

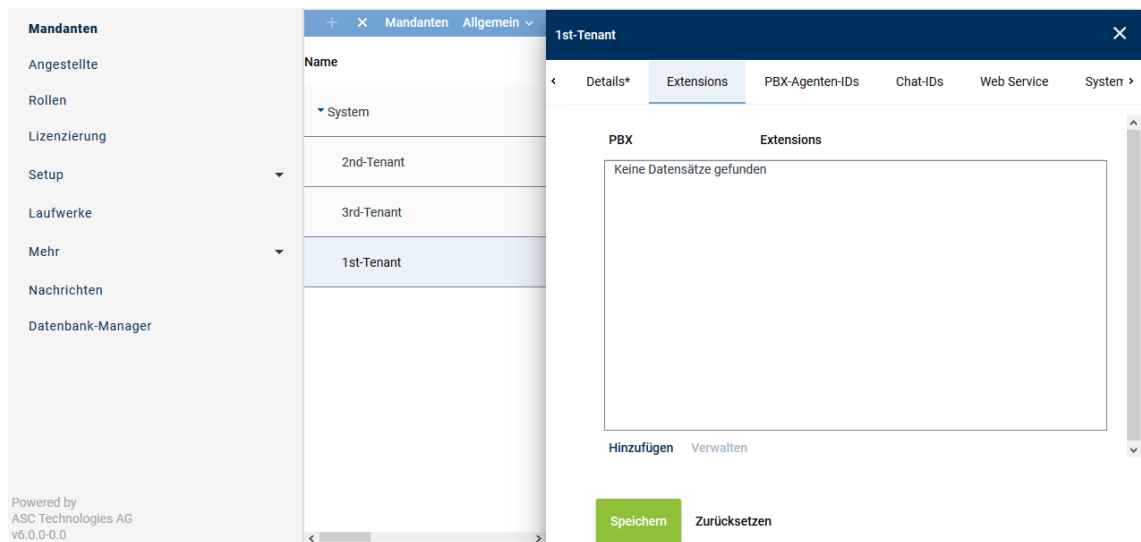


Abb. 322: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

Extensions hinzufügen

1. Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Extensions hinzufügen
✕

PBX

PBX

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche
getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;
4000-4100)

6000-6999

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 323: Mandanten Extensions zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die Extensions für diesen Mandanten konfiguriert sind.

Dateiimport	Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen CSV -Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.
	<i>Datei enthält eine Überschrift</i>

	<p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die CSV-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der CSV-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine CSV-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p>Dateiname</p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei Dateiname auf die Schaltfläche • Klicken Sie auf die Schaltfläche Datei auswählen. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche Öffnen. • Klicken Sie auf die Schaltfläche Datei hochladen.
Manuelle Eingabe	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p> <p>Geben Sie den Extension-Bereich mit Bindestrich an, der für diesen Mandanten reserviert ist, z. B. von 6000 bis 6999. Alphanumerische Eingaben mit Bindestrich werden nicht als Bereich erkannt, diese müssen einzeln eingegeben werden.</p> <p>Unterschiedliche Extensions und Extensions-Bereiche können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
Vorhandene Liste der Extensions ersetzen	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.</p>

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
6. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster **Ergebnis**.
Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fehlerbericht anzeigen**, um das Fenster **Fehlerbericht** zu öffnen.
Um das Fenster **Fehlerbericht** zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Schließen**.
Um das Fenster **Ergebnis** zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Schließen**.
7. Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche **Speichern**, um die Eingaben zu speichern.

Extensions entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (**PBX**), für die Sie zugewiesene Extensions entfernen möchten, aus der Liste aus.

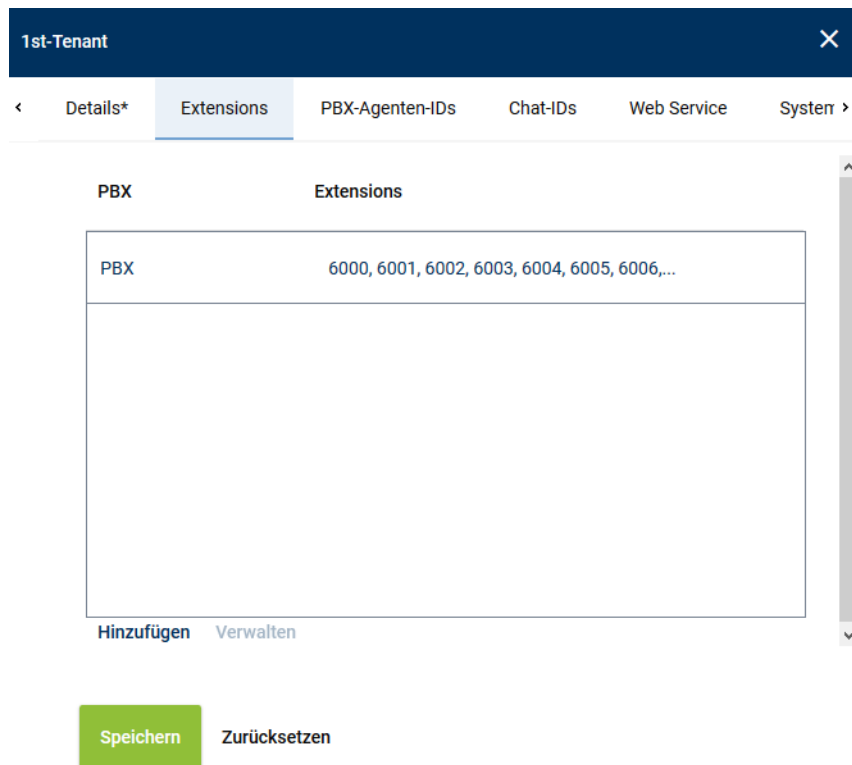


Abb. 324: Extensions entfernen

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Extensions aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere Extensions auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 325: Extensions auswählen

4. Um die ausgewählten Extensions zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*. Um den Vorgang abzubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.1.2.5.5 Zusatzdaten konfigurieren

Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die mit einem Protokoll zu einer Konversation mitgeliefert werden.

Damit die Felder zur Auswahl in der Dropdown-Liste erscheinen, müssen diese im Zusatzdaten-Modul konfiguriert werden.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Zusatzdaten*.

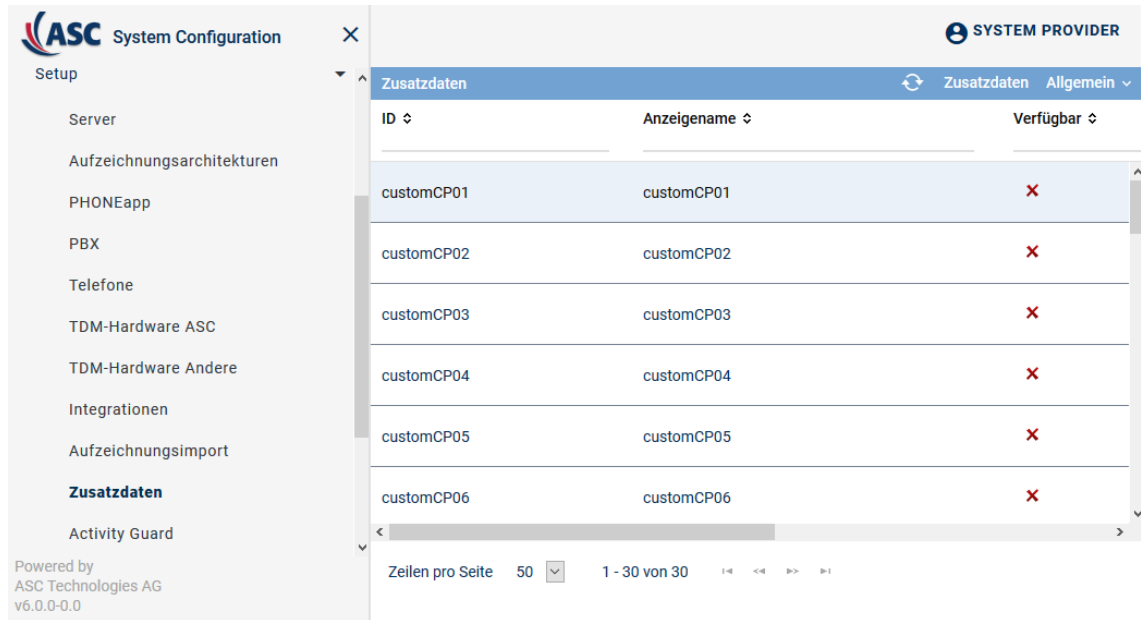


Abb. 326: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

2. Markieren Sie einen Datensatz.
⇒ In der Detailansicht erscheinen die Informationen, die Sie konfigurieren können.

Anzeigenamen ändern







Anzeigename ändern		
Sprache	Inhalt	
ar_SA	customCP01	
bg_BG	customCP01	
de_DE	Universal Call ID	 
en_GB	customCP01	
en_US	Comment	

Abb. 327: Zusatzdaten konfigurieren

1. Um den Anzeigenamen zu ändern, klicken Sie auf den Stift in der Zeile der Sprache, die Sie ändern möchten.
2. Geben Sie einen Anzeigenamen ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.

Verfügbarkeit

Verfügbarkeit	
Verfügbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Editierbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Externe Aufzeichnungssteuerung	<input checked="" type="checkbox"/>

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 328: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

1. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.
2. Um das Datenfeld in den Such- und Wiedergabe-Applikationen nachträglich editierbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Editierbar*.
3. Um das Datenfeld für die externe Aufzeichnungssteuerung nutzen zu können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Externe Aufzeichnungssteuerung*. Diese Option ist nur verfügbar, wenn im *Server-Modul* in der Registerkarte *Verwendung* die Aufzeichnungssteuerung aktiviert ist.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.



Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.



Zusatzdaten, die nicht mitgeliefert werden, stehen nicht zur weiteren Verwendung zur Verfügung.

7.1.2.5.6 Integration anlegen für Multi-Server Failover

Im Integrationen-Modul werden die PBX-bezogenen Aufzeichnungseinstellungen konfiguriert.

Um eine Integration anlegen zu können, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur erstellt und aktiviert haben, damit Sie diese hier zuordnen können.

Abhängig von der Aufzeichnungslösung müssen Sie zusätzlich IP-Adressen, Ports, Protokolle, Sniffer-Karten, CTI-Verbindungsdaten, Telefone, Monitorpunkte und ggf. Erweiterungen konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Integrationen*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

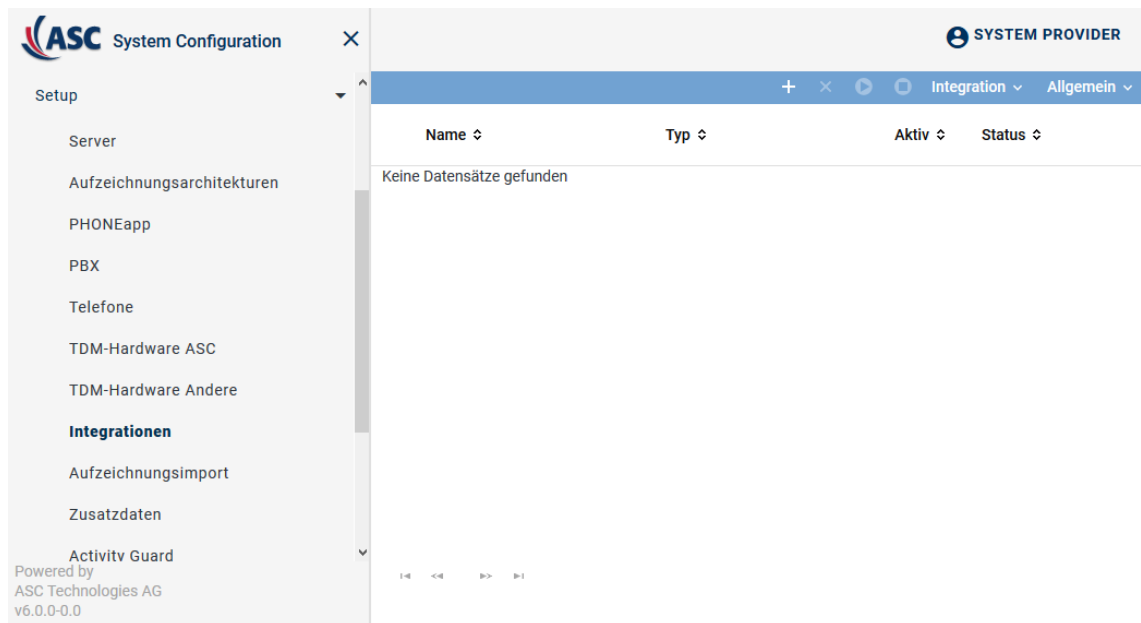




Abb. 329: Integrationen - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden folgende Informationen angezeigt:

Name	Name der Integration
Typ	Typ der Integration
Aktiv	<p>Zeigt an, ob die Integration aktiviert ist und zur Aufzeichnung verwendet wird.</p> <p>✓ = Integration ist aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Integration ist nicht aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  aktiviert werden.</p>
Status	<p>Zeigt an, ob die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde.</p> <p>✓ = Konfiguration ist vollständig</p> <p>✗ = Konfiguration ist unvollständig</p>

Symbolleiste des Integrations-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

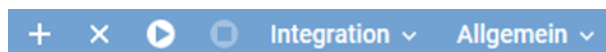






Abb. 330: Symbolleiste Integrationen-Modul

	<i>Erstellen</i>	Öffnet die Detailansicht, damit Sie eine neue Integration anlegen können.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur gelöscht werden, wenn sie deaktiviert ist.
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur aktiviert werden, wenn sie vollständig konfiguriert ist.
	<i>Deaktivieren</i>	Deaktiviert die ausgewählte Integration. Damit unterbrechen Sie die laufenden Aufzeichnungen.
<i>Integrationen</i>	<i>Grammatik importieren</i>	Über diesen Menüpunkt können Sie eine kundenspezifisch angepasste Grammatik importieren, die Sie dann im Konfigurationsschritt für die CTI-Verbindungsdaten konfigurieren können.

<i>Allgemein</i>	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.

Grammatik importieren

In Abhängigkeit der eingesetzten Telefonanlage werden Konversationsereignisse unterschiedlich signalisiert.

Eine Grammatik erkennt und verarbeitet die Ereignisse, die bei einem Anruf vorkommen, wie z. B. Klingeln, Abheben, Rückfrage, Auflegen. Eine Grammatik enthält Regeln, die für die Übersetzung anschlusspezifischer Gesprächsinformation und Gesprächszustände in ein anschlussneutrales Format erforderlich sind.

- Um eine neue Grammatik zu importieren, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Integration > Grammatik importieren*.
⇒ Das Fenster *Datei hochladen* erscheint.

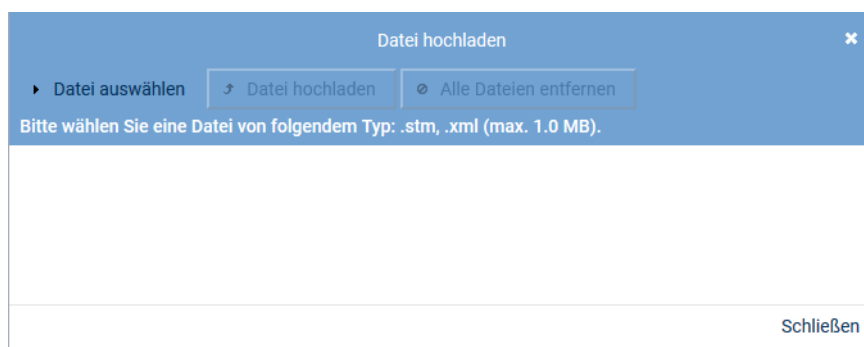


Abb. 331: Datei auswählen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.
- Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Grammatik vom Dateityp *.stm* oder *.xml* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.
⇒ Die ausgewählte Datei erscheint im Fenster *Datei hochladen*.

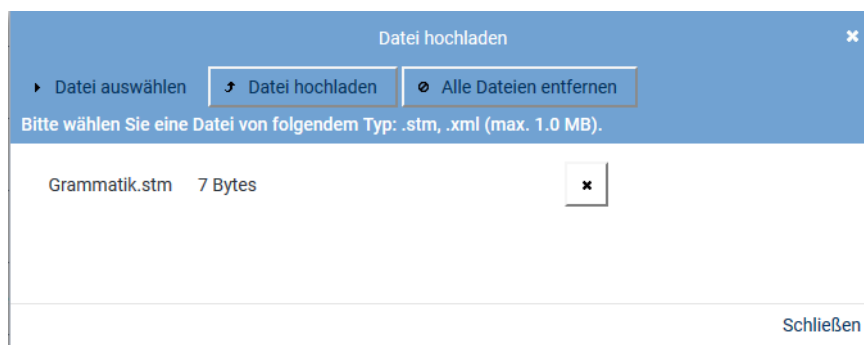




Abb. 332: Grammatik hochladen

- Um eine ausgewählte Datei aus der Liste zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche  (*Datei entfernen*) neben der entsprechenden Datei.
Um die Datei hochzuladen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei hochladen*.
⇒ Das Fenster schließt sich und in der Hauptansicht erscheint eine Meldung, dass die Datei erfolgreich hochgeladen wurde.

Integrationstyp zuordnen

- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*), um eine neue Integration zu erstellen.

⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Integrationstyp*.

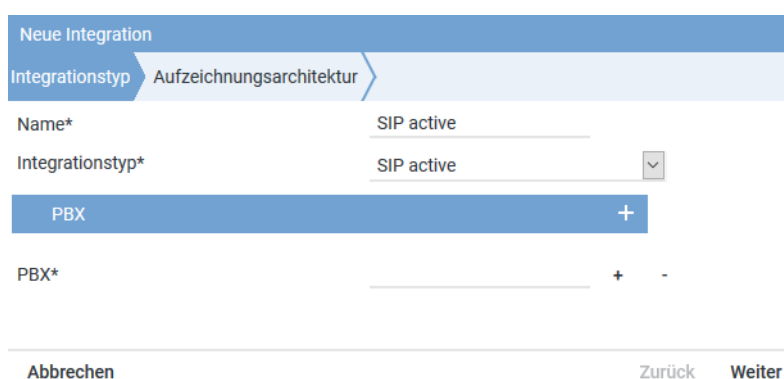


Abb. 333: Integrationstyp anlegen

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert
<i>Name</i>	Geben Sie in das Eingabefeld einen sprechenden Namen für die Integration ein. Dieser Name dient als Kennung dieser Integration im System.
<i>Integrationstyp</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste <i>Integrationstyp</i> den Eintrag <i>SIP active</i> aus.

Tab. 85: Integrationstyp anlegen

3. Um die PBX zuzuordnen, klicken Sie hinter dem Feld *PBX* auf die Schaltfläche **+**.

⇒ Das Fenster *PBX* erscheint.

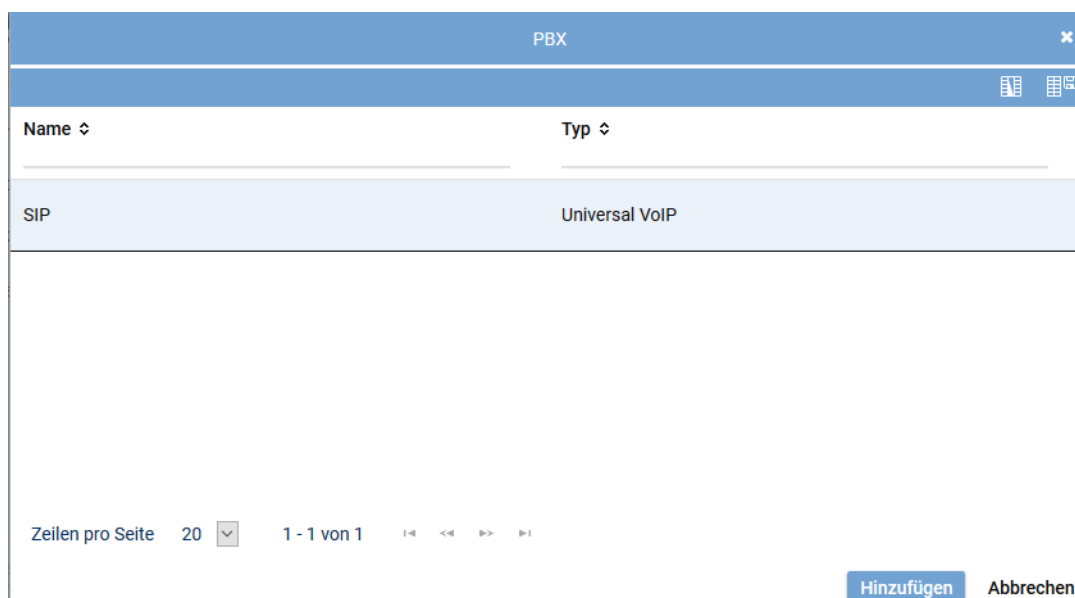


Abb. 334: PBX auswählen

- Wählen Sie die entsprechende *PBX* aus der Liste der verfügbaren Telefonanlagen aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

Aufzeichnungsarchitektur zuordnen für Multi-Server Failover

- Klicken Sie in der Detailansicht unten rechts auf die Schaltfläche *Weiter*.
⇒ Die Registerkarte *Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

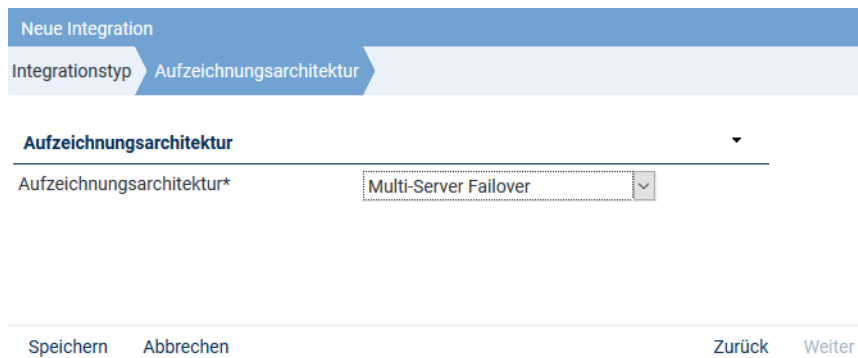


Abb. 335: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Failover


- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Aufzeichnungsarchitektur* die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus.



In der Dropdown-Liste erscheinen nur aktivierte Aufzeichnungsarchitekturen, in denen der passende Integrationstyp konfiguriert ist.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
⇒ Die Integration erscheint jetzt in der Hauptansicht.

Konfigurationsschritte


- Klicken Sie vor dem Namen der neuen Integration auf das Symbol , um die Konfiguration der Integration zu vervollständigen.
⇒ Folgende Konfigurationsschritte erscheinen:

SIP active		SIP active		X		x	
Schritt		Konfiguration					
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren		✓					
Globale Aufzeichnungseinstellungen		X					
Aufzeichnungsserver konfigurieren		X					
Erweiterung konfigurieren		✓					
Sonstige Einstellungen konfigurieren		✓					

Abb. 336: Konfigurationsschritte der Integration

Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

Die Sektion *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* wurde mit den vorherigen Schritten bereits konfiguriert.

- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Konfiguration anzuzeigen.
⇒ In der Detailansicht erscheint der Konfigurationsschritt mit der Information der hinterlegten Aufzeichnungsarchitektur.

Schritt: Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren
✕

Details *

Aufzeichnungsarchitektur* Multi-Server Failover

[Speichern](#) [Abbrechen](#)

Abb. 337: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um Änderungen zu speichern und den Konfigurationsschritt zu beenden.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*, um den Konfigurationsschritt ohne Änderungen zu beenden.

Globale Aufzeichnungseinstellungen für Multi-Server Failover

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Globale Aufzeichnungseinstellungen* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).

⇒ Das Fenster *Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen* erscheint.

Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen
✕

Details * SIP-Header Tagging*

Transportprotokoll UDP

Port SIP-Signalisierung* 5060

SIP-Authentifizierung aktivieren ☒

Benutzername der SIP-Registrierung 123456

Passwort der SIP-Registrierung ••••••••

PBX-Verbindung aktivieren ☒

Ablauf der SIP-Registrierung* 3600

PBX-IP-Adresse* 192.168.170.178

PBX-Port* 5060

SMS-Aufzeichnung aktivieren ☒

[Speichern](#) [Abbrechen](#)

Abb. 338: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen

2. Stellen Sie in der Registerkarte *Details* folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Transportprotokoll</i>	Wählen Sie das verwendete Transportprotokoll für die SIP-Signalisierung zwischen dem Aufzeichnungsserver und der PBX aus der Dropdown-Liste aus. Folgende Protokolle stehen zur Verfügung: TCP = unverschlüsselt UDP = unverschlüsselt TLS = verschlüsselt
<i>Port SIP-Signalisierung</i>	Geben Sie den Port für die SIP -Signalisierung ein, auf dem der Aufzeichnungsserver die Signalisierung erwartet. Standardwert für UDP und TCP ist 5060.

Parameter	Wert/Beschreibung
	Standardwert mit TLS-Verschlüsselung ist 5061. HINWEIS! Wenn Sie mehrere Integrationen nutzen möchten, müssen Sie für jede Integration einen anderen SIP-Port konfigurieren. HINWEIS! Wenn Sie für die Wiedergabe einen Media Streamer nutzen möchten, konfigurieren Sie dafür auch einen anderen SIP-Port. Falls es zu Problemen in der Kommunikation zum Media Streamer kommt, kann dies sonst Auswirkungen auf die Aufzeichnung haben.
SIP-Authentifizierung aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie die SIP-Digest-Authentifizierung nutzen möchten.
Benutzername der SIP-Registrierung	Geben Sie hier den Benutzernamen für die SIP-Registrierung ein, z. B. 123456.
Passwort der SIP-Registrierung	Geben Sie das Passwort ein, falls eine Authentifizierung für die SIP-Registrierung verwendet wird.
PBX-Verbindung aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn der Aufzeichnungsserver sich an der Telefonanlage registrieren soll.
Ablauf der SIP-Registrierung	Geben Sie die Zeit in Sekunden ein, nach denen die SIP-Registrierung abläuft, z. B. 3600.
PBX-IP-Adresse	Geben Sie die IP-Adresse der Telefonanlage ein.
PBX-Port	Geben Sie den Port ein, auf dem die SIP-Signalisierung an die PBX gesendet wird. Standardwert ist 5060.
SMS-Aufzeichnung aktivieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die SMS-Aufzeichnung nutzen möchten.

Tab. 86: Globale Aufzeichnungseinstellungen

Registerkarte SIP-Header Tagging

- Falls Sie das SIP-Header Tagging konfigurieren möchten, klicken Sie auf die Registerkarte *SIP-Header Tagging*.

Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen ✕

Details *
SIP-Header Tagging*

SIP-Header Konferenz-Initiator*
FROM_HEADER

SIP-Header Konferenz-Teilnehmer
TO_HEADER
CONTACT_HEADER
FROM_HEADER
DIVERSION_HEADER
X_CISCO_RECORDING
HISTORY_INFO

Zusatzdaten ↕
SIP-Header ↕

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen
Löschen

Speichern
Abbrechen

Abb. 339: Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren

- Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>SIP-Header Konferenz-Initiator</i>	Wählen Sie den SIP-Header aus, der die Extension des Konferenzinitiators beinhaltet.
<i>SIP-Header Konferenz-Teilnehmer</i>	Wählen Sie den SIP-Header aus, der die Extensions weiterer Konferenzteilnehmer beinhaltet.

Tab. 87: SIP-Header-Tagging konfigurieren



Mehrfachmarkierungen sind möglich, die Informationen werden dann aneinandergereiht in der entsprechenden Wiedergabeapplikation ausgegeben.

Um mehrere Einträge auszuwählen, markieren Sie die entsprechenden Einträge mit gedrückter [Strg] -Taste.

Um einen Eintrag abzuwählen, klicken Sie diesen erneut mit gedrückter [Strg] -Taste an.

- Falls Sie individuelle Zusatzdaten konfigurieren möchten, die Sie zuvor im Zusatzdaten-Modul definiert haben, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen* in der Sektion *Zusatzdaten*.

⇒ Das Fenster *SIP-Zusatzdaten* erscheint.



Abb. 340: SIP-Zusatzdaten



In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

- Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Zusatzdaten</i>	Wählen Sie den Anzeigenamen des Feldes aus der Dropdown-Liste aus, wohin die Information des SIP-Headers ausgegeben werden soll.
<i>SIP-Header</i>	Geben Sie hier die Quelle aus dem SIP-Header an, aus dem die Information extrahiert werden soll. Beachten Sie die genaue Schreibweise.

Tab. 88: SIP-Konversationsparameter konfigurieren

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um das Fenster zu schließen.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Konfiguration in diesem Schritt zu beenden.

Aufzeichnungsserver für Multi-Server Failover konfigurieren

Damit bei mehreren Servern die Aufzeichnung bei einer Umschaltung im Failover-Fall reibungslos funktioniert, müssen Sie für jeden Aufzeichnungsserver einen Portbereich definieren. Der Bereich kann bei allen Aufzeichnungsservern gleich sein. Bitte achten Sie aber darauf, dass der Portbereich innerhalb des freigeschalteten Portbereiches in der Firewall liegt, siehe dazu auch die Communication Matrix in den Installationsvoraussetzungen.

Diese Konfiguration erfolgt im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren*.

- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).

⇒ Das Fenster *Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren* erscheint.

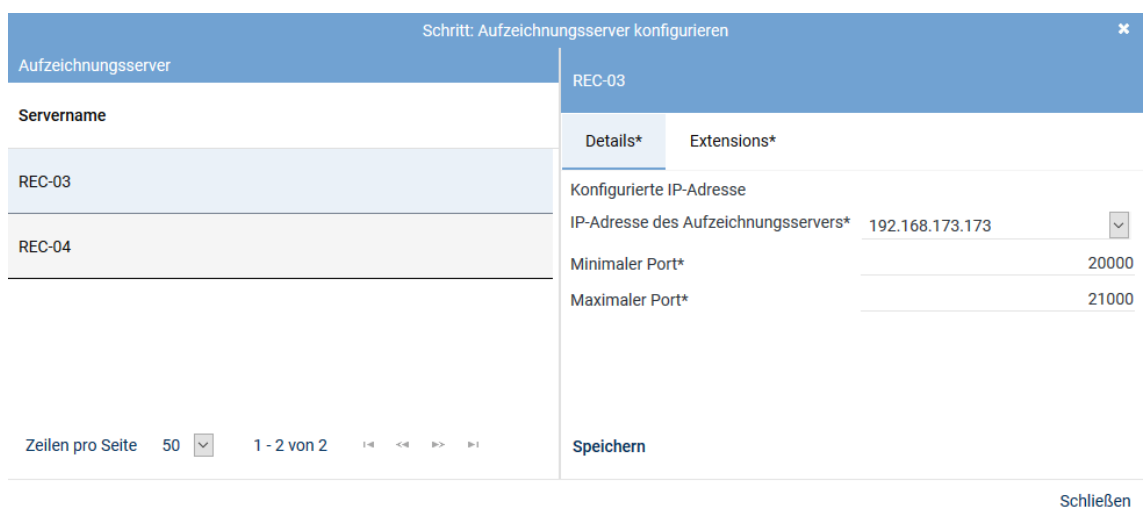


Abb. 341: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

- Stellen Sie in der Registerkarte *Details* folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Konfigurierte IP-Adresse</i>	Hier wird die IP-Adresse angezeigt, die für diesen Aufzeichnungsserver konfiguriert ist und über die die aufzuzeichnenden Daten empfangen werden.
<i>IP-Adresse des Aufzeichnungsservers</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine der verfügbaren IP-Adressen des Aufzeichnungsservers für die Aufzeichnungsdaten aus.
<i>Minimaler Port</i>	Geben Sie hier den niedrigsten Port der Port-Range ein, der an der PBX konfiguriert ist und über den die RTP -Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 20000.
<i>Maximaler Port</i>	Geben Sie hier den höchsten Port ein, der an der PBX konfiguriert ist und über den die RTP -Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 21000.

Tab. 89: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Bei dieser Aufzeichnungslösung ist es möglich, die Datenströme in Stereo aufzuzeichnen. Für die Stereo-Aufzeichnung müssen Sie 4 Ports einplanen, da für den **RTP**-Empfang nur gerade Ports verwendet werden.

Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie auch mehr Speicherplatz einplanen.



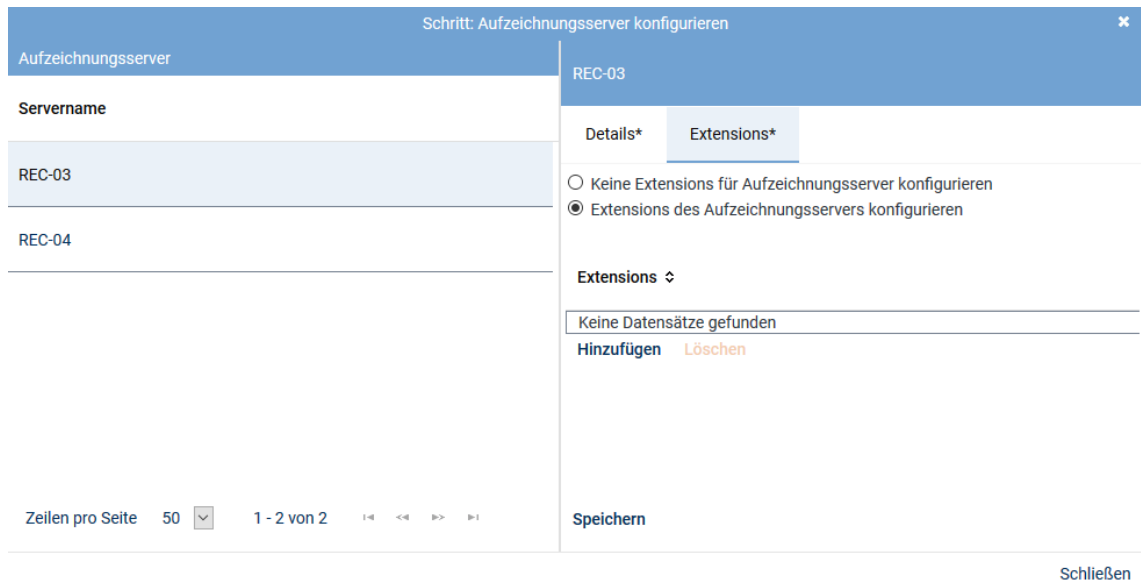
Wenn Sie mehrere aktive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* für jede Integration einen anderen Portbereich konfigurieren.



Wenn Sie mehrere aktive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* für jede Integration einen anderen Portbereich konfigurieren.

Registerkarte *Extensions*

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.



Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren

Aufzeichnungsserver

REC-03

REC-04

Servername

Details* Extensions*

☐ Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren

☒ Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren

Extensions ▾

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Löschen

Speichern

Zeilen pro Seite 50 1 - 2 von 2

Schließen

Abb. 342: Registerkarte *Extensions*

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

<i>Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren</i>	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie in der PBX keine Extensions für den Aufzeichnungsserver konfiguriert haben.
<i>Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren</i>	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie in der PBX Extensions für den Aufzeichnungsserver konfiguriert haben und fügen Sie die Extensions hinzu.

2. Um Extensions hinzuzufügen, klicken Sie in der Tabelle *Extensions* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das Fenster *Extensions hinzufügen* erscheint.

Extensions hinzufügen ✕

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche
getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;
4000-4100)

9999

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 343: Extensions hinzufügen

3. Geben Sie im Fenster *Extensions hinzufügen* entweder eine einzelne Extension oder einen Extension-Bereich ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver an der Telefonanlage registrieren soll.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
5. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
6. Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren ✕

Aufzeichnungsserver	REC-03
<p>Servername</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">REC-03</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">REC-04</div>	<div style="background-color: #4f81bd; color: white; padding: 2px; text-align: center;"> Details* Extensions* </div> <div style="margin-top: 5px;"> <input type="radio"/> Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren <input checked="" type="radio"/> Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren </div> <div style="margin-top: 10px;"> Extensions ⇅ </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> 9999 </div> <div style="margin-top: 5px;"> Hinzufügen Löschen </div> <div style="margin-top: 20px; text-align: center;"> Speichern </div>

Zeilen pro Seite 50 v 1 - 2 von 2 <- << >> >-

[Schließen](#)

Abb. 344: Hinzugefügte Extensions

7. Wiederholen Sie die Schritte für jeden weiteren Server. Konfigurieren Sie für jeden Server eine eigene Extension bzw. einen eigenen Extension-Bereich, je nach dem, wie er erreicht werden kann.



Bei Failoverarchitekturen empfiehlt sich die Einrichtung einer eigenen Extension bzw. eines eigenen Extension-Bereichs für jeden Aufzeichnungsserver. Wenn bei der Extension für den Aufzeichnungsserver der [SIP](#)-Registrierungstimer abgelaufen ist, kann dies beim Zurückschalten auf den primären Aufzeichnungsserver möglicherweise zu Problemen führen. Wenn der primäre Aufzeichnungsserver einen Fehler anzeigt, ist ein Neuregistrieren der [SIP](#)-Endpunkte noch nicht möglich.

8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Erweiterung konfigurieren



Die Verwendung der Erweiterung in der Integration ist optional. Der Status der Konfiguration dieses Konfigurationsschrittes steht standardmäßig auf *Keine Auswahl* und ist damit vollständig konfiguriert. Sie können die Integration auch ohne die Verwendung einer Erweiterung aktivieren und nutzen.

Falls Sie eine erweiterte Applikation einsetzen, können Sie in diesem Konfigurationsschritt die erforderliche Grammatik in der entsprechenden Version auswählen. Zusätzlich können Sie die Verbindungsdaten und die Zusatzdaten konfigurieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom [CTIconnect](#)-Modul der Integration geliefert werden.

Erweiterung konfigurieren für Sparkassen FI ISP (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von [CTIconnect](#) for Sparkassen FI ISP im deutschsprachigen Raum und muss nur konfiguriert werden, wenn die Erweiterung verwendet wird.



Die Erweiterung kann nicht in einer Failover-Architektur verwendet werden. Die Applikation Sparkassen FI ISP kann sich nur auf eine IP-Adresse verbinden.

Die Integration läuft in Kombination mit einer Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der Dienst [CTIconnect](#) for Sparkassen FI ISP empfängt von der PBX die Zusatzdaten und schickt diese an den Aufzeichnungsserver. Zusätzlich wird die Entscheidung zur Aufzeichnung, die vom Benutzer am Endgerät initiiert wird, über [CTIconnect](#) for Sparkassen FI ISP verarbeitet und an den Aufzeichnungsserver geschickt.

Sparkassen FI Interaktive Service Plattform

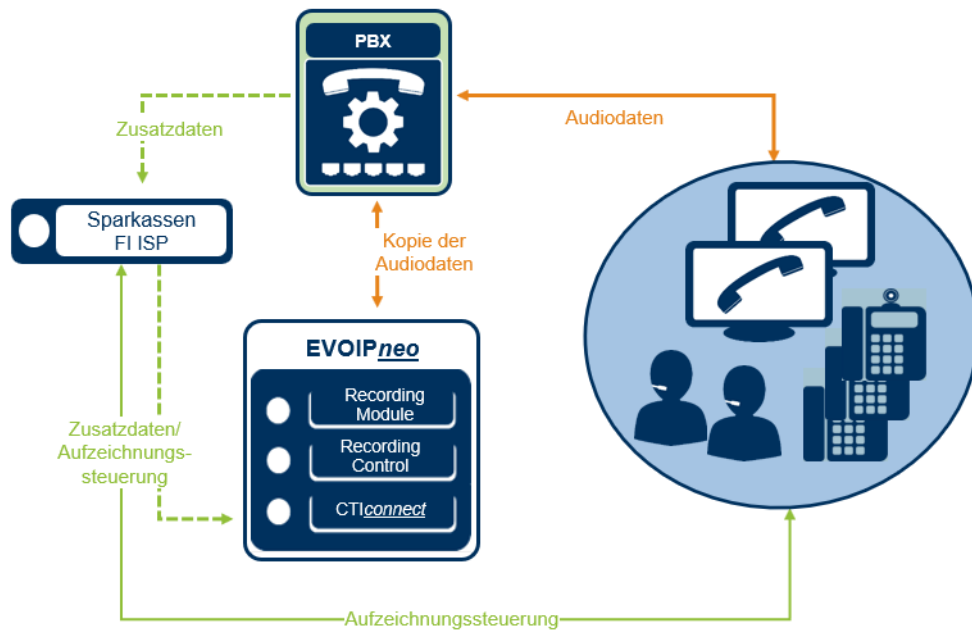



Abb. 345: Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Sparkassen FI ISP*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren ✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Sparkassen FI ISP

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive	
Grammatikname*	ISP Sparkassen FI	▼
Grammatikversion*	1.00.05	▼

Verbindungsdaten ▼

Listener Port*		3468
----------------	--	------

Zusatzdaten ▼

ID des Call Centers	Call Center ID	▼
ID des Calls aus Genesys	Universal Call ID	▼
Anmeldename des Kunden	User name	▼
Name des Kunden	Customer name	▼
Personennummer des Kunden	Kunden-ID	▼

Freie Zuordnung +

	Bitte auswählen...	▼ -
	Bitte auswählen...	▼ -
	Bitte auswählen...	▼ -

Speichern
Abbrechen

Abb. 346: Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Wählen Sie den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 90: CTIconnect-Modul konfigurieren



Für die Aufzeichnungssteuerung über die Erweiterung der Sparkassen FI ISP ist mindestens die Grammatikversion 1.00.05 erforderlich. Sollte die Grammatik in der Version noch nicht vorhanden sein, können Sie diese Grammatik importieren. Siehe [Kapitel "Grammatik importieren"](#), S. 295.

Gruppenfeld Verbindungsdaten

Stellen Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* folgenden Parameter ein, die IP-Adresse zur PBX muss nicht eingegeben werden, da sich die PBX auf unseren Aufzeichnungsserver verbindet:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Listener Port</i>	Geben Sie hier den Port an, auf den sich die Erweiterung verbindet, z. B. 3468.

Tab. 91: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten



Diese Erweiterung wird nur im deutschsprachigen Raum eingesetzt, deshalb sind die Zusatzdaten auch nur in Deutsch verfügbar. Die Bezeichnungen der Felder beziehen sich auf die Belegung der Strings, die von der Schnittstelle geliefert werden.

Beim Einsatz von CTI connect for Sparkassen FI ISP werden folgende Zusatzdaten mit dem Protokoll mitgeliefert:

- *ID des Call Centers*
- *ID des Calls aus Genesys*
- *Anmeldename des Kunden*
- *Name des Kunden*
- *Personennummer des Kunden*

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.



In den Dropdown-Listen werden nur die Zusatzdaten angezeigt, die Sie vorher im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und verfügbar gemacht haben. Die Anzeigenamen erscheinen dann in den Spaltenüberschriften in den Playern.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Zusatzdaten-Modul*.


1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern der Such- und Wiedergabeapplikationen zuzuordnen.



Abb. 347: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
- *End time*
- *Duration*
- *Calling Party Phone Number*

- *Called Party Phone Number*
 - *Conversation Direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
 5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



Informationen zum Recording-Planner-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.


Erweiterung konfigurieren für OpenScape Contact Center (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von OpenScape Contact Center und muss nur konfiguriert werden, wenn ein OpenScape Contact Center verwendet wird.

Die Integration läuft in Kombination mit einer Unify-Telefonanlage, die für die Aufzeichnung zuständig ist. Der CTI~~connect~~-Dienst empfängt über den SDK-Link am OpenScape Contact Center die Konversationsereignisse der Agenten und schickt die Zusatzdaten an den EVOIP~~neo~~-Aufzeichnungsdienst.

Informationen zur Konfiguration des OpenScape Contact Center finden Sie unter [Kapitel "OpenScape Contact Center konfigurieren \(optional\)"](#), S. 398.

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung OpenScape Contact Center.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ OpenScape Contact Center

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	Unify OpenScape Contact Center ▾
Grammatikversion*	1.00.04 ▾

Verbindungsdaten ▾

6000@192.168.170.29

[Hinzufügen](#) [Bearbeiten](#) [Löschen](#)

Zusatzdaten ▾

Business Unit	Business Unit ▾
Department	Department ▾
Department Key	Department Key ▾
Call ID	Universal Call ID ▾
To Party	To Party ▾
ACD Group Number	ACD Group Number ▾

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen... ▾
 -

Bitte auswählen... ▾
 -

Speichern Abbrechen

Abb. 348: Erweiterung für OSCC konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Wählen Sie den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 92: CTIconnect-Modul konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In der Tabelle Verbindungsdaten können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

Falls Sie mehrere Verbindungen konfigurieren, werden bei der Aufzeichnungslösung mit OpenScape Contact Center gleichzeitig mehrere Verbindungen zu unterschiedlichen Business Units aufgebaut.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

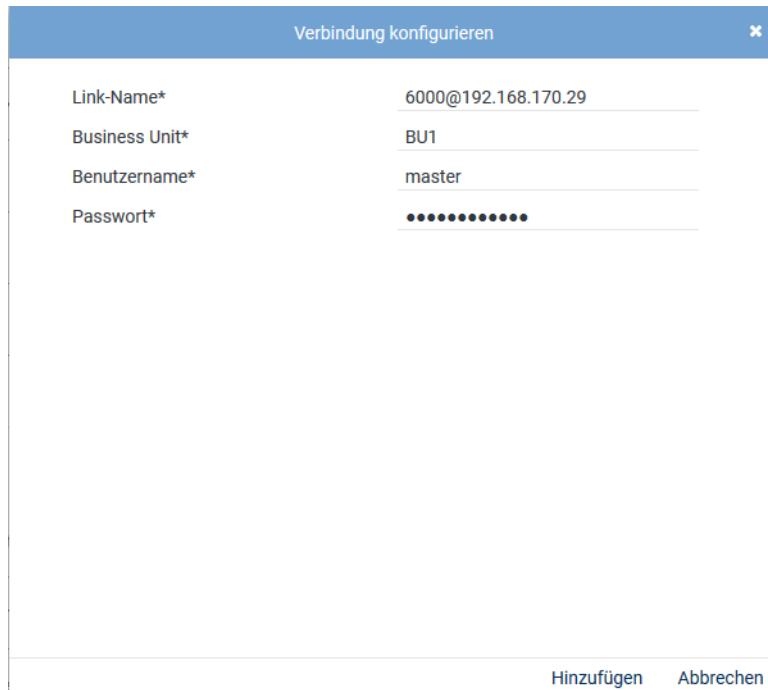


Abb. 349: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Link-Name</i>	Tragen Sie den Link zum OSCC -Server im Format <i>osccport@ascserver</i> ein. Der Standardwert für den OSCC -Port ist 6000 und der Name des OSCC -Servers wird normalerweise in Kleinbuchstaben geschrieben. Ein gültiger Link sieht z. B. so aus: 6000@osccv7r3. Stellen Sie sicher, dass der Servername (z. B. osccv7r3) zu einer IP-Adresse aufgelöst werden kann. Prüfen Sie, ob die Adresse über den Ping-Befehl erreicht werden kann. Alternativ kann auch die IP-Adresse angegeben werden.
<i>Business Unit</i>	Der standardmäßig vergebene Name für eine Business Unit ist <i>default</i> . Dies ist ein vordefinierter Name für die Business Unit nach einer neuen OSCC -Server-Installation. Geben Sie hier den tatsächlichen Namen der Business Unit ein, der weiterhin verwendet werden soll.
<i>Benutzername</i>	Legen Sie einen gültigen Benutzer für die Business Unit an, die Sie auf dem OSCC -Server angelegt haben, damit der CTIconnect -Dienst die Verbindung zum OSCC -Server aufbauen kann. Siehe Kapitel "Benutzer für CTIconnect anlegen", S. 398 .
<i>Passwort</i>	Geben Sie das Passwort für den Benutzer für die Business Unit ein.

Tab. 93: Verbindungsdaten konfigurieren

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Eingaben zu speichern und das Fenster zu schließen.
4. Um weitere Verbindungen zu konfigurieren, wiederholen Sie die Konfigurationsschritte dementsprechend.

Gruppenfeld Zusatzdaten

Beim Einsatz von CTI^{connect} for Unify OpenScape Contact Center werden folgende Zusatzdaten standardmäßig mit dem Protokoll mitgeliefert:

- *Business Unit*
- *Department*
- *Department Key*
- *Call ID*
- *To Party*
- *ACD Group Number*

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

Hier können Sie die Datenbankfelder für die Zusatzdaten zuordnen, die vom **OSCC** geliefert werden. Die Kontaktdaten der verarbeiteten Kontakte von OpenScape Contact Center stellen eine Liste von Schlüssel-/Wert-Paaren dar. Das Schlüsselwort dieses Schlüssel-/Wert-Paares ist frei wählbar und kann kundenspezifisch angepasst werden. Falls Sie mehrere Wörter zusammen verwenden möchten, vermeiden Sie Leerzeichen. Setzen Sie Unterstriche statt Leerzeichen, z. B. *ACD_Gruppe*.

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern der Such- und Wiedergabeapplikationen zuzuordnen.



Abb. 350: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste einen konfigurierten Anzeigenamen des Zusatzdatentyps aus, der als Spaltenüberschrift in den Playern erscheinen soll. Hier können Sie nur die Anzeigenamen für die Zusatzdaten auswählen, die Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und verfügbar gemacht haben.
4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol **+** (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
5. Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf das Symbol **×** in der entsprechenden Zeile.

6. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Erweiterung konfigurieren für Genesys T-Server (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von Genesys T-Servern und muss nur konfiguriert werden, wenn Sie Genesys T-Server verwenden.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der CTIconnect-Dienst empfängt vom Genesys Configuration Server die Information welchem Genesys T-Server die Monitorpunkte zugeordnet sind. Die Monitorpunkte müssen sich an dem jeweiligen Genesys T-Server registrieren. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der jeweilige Genesys T-Server alle Konversationsereignisse und Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

CTIconnect for Genesys T-Server

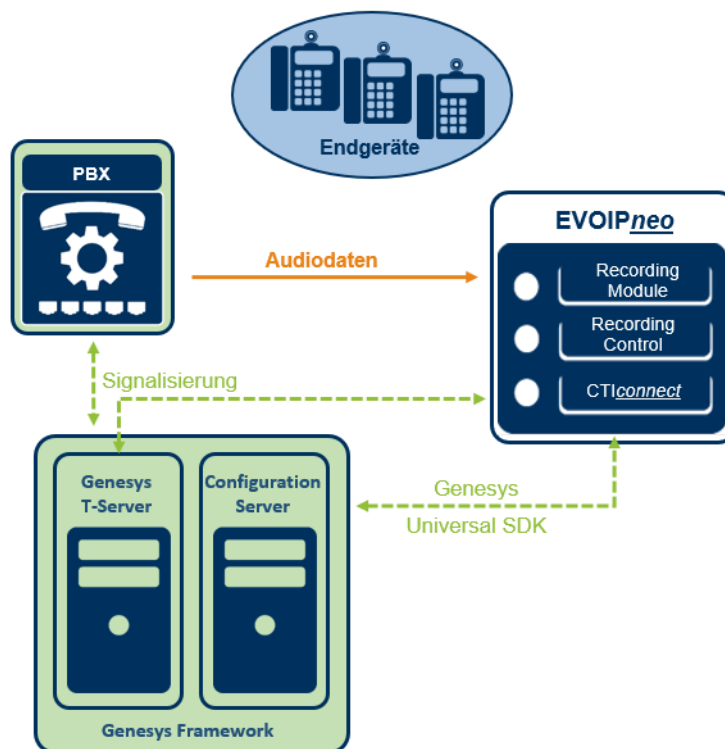


Abb. 351: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)"](#), S. 399.

Die Genesys-Erweiterung verwendet zur eindeutigen Identifikation der aufzuzeichnenden Konversationen entweder eine eindeutige Call-ID oder die Extension, um die aufzuzeichnenden Konversationen eindeutig zu identifizieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.

Für die Verwendung von CTIconnect for Genesys T-Server wird ein Genesys Framework mit T-Servern und Genesys Configuration Servern benötigt.


Standardmäßig ist als Identifier das Genesys-Datenfeld *CallID* voreingestellt. Falls von der Genesys-Erweiterung ein anderes Datenfeld zur internen Steuerung herangezogen werden soll, kann dies in der Konfigurationsdatei *basic.pif.properties* eingestellt werden.

Konfigurationsdatei für Genesys-Erweiterung anpassen

Die Auswahl des Datenfeldes, das von der Genesys-Erweiterung verwendet werden soll, erfolgt über den Parameter *pifgenesys.call_identifizier*.

1. Um den Identifizier anzupassen, wechseln Sie im Windows Explorer in den Pfad *C:\ASC Product Suite\data\CTIConnectForGenesysT*
2. Öffnen Sie die Datei *basic.pif.properties*.
3. Geben Sie für den Parameter *pifgenesys.call_identifizier* das entsprechende Datenfeld ein.
4. Speichern Sie die Änderungen in der Datei ab.
5. Starten Sie nach der Änderung die Aufzeichnungsarchitektur neu.

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Genesys T-Server*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Genesys T-Server

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	standard ▼
Grammatikversion*	1.15.00 ▼
T-Server-Redundanz*	HAconnect ▼
Config-Server-Redundanz*	Warm Standby ▼
T-Server-Applikationsname	<input type="text"/>
T-Server-Passwort	<input type="password"/>

Verbindungsdaten ▼

Configuration Server: Name

192.168.169.178

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten ▼

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen... ▼
-

Speichern Abbrechen

Abb. 352: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Typ</i>	Hier wird der Typ des CTI <u>connect</u> -Moduls angezeigt
<i>Grammatikname</i>	Wählen Sie die entsprechende Grammatik aus.
<i>Grammatikversion</i>	Wählen Sie die entsprechende Grammatikversion aus.
<i>T-Server-Redundanz</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
<i>Config-Server-Redundanz</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
<i>T-Server-Applikationsname</i>	Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist. Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTI <u>connect</u> -Modul am Genesys T-Server anmelden soll. Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.
<i>T-Server-Passwort</i>	Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist. Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTI <u>connect</u> -Modul am Genesys T-Server anmelden soll. Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.

Tab. 94: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

Configuration Server: Name*	<input type="text" value="192.168.169.178"/>
Configuration Server: Port*	<input type="text" value="2020"/>
Configuration Server: Benutzername*	<input type="text" value="default"/>
Configuration Server: Passwort*	<input type="password" value="••••••••"/>
Applikationsname*	<input type="text" value="default"/>
Mandantenname*	<input type="text" value="Resources"/>

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 353: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Configuration Server: Name</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Rechners ein, auf dem der Genesys Configuration Server läuft.
<i>Configuration Server: Port</i>	Geben Sie hier den Port des Genesys Configuration Servers ein.
<i>Configuration Server: Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Configuration Server: Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Applikationsname</i>	Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver am Genesys Configuration Server anmeldet. Standard ist <i>default</i> .
<i>Mandantenname</i>	Geben Sie hier den Namen des/der Genesys-Mandanten ein, von welchen die Konfigurationsdaten abgefragt werden sollen. Standardeingabe ist <i>Resources</i> . Es ist die komma-separierte Eingabe von mehreren Mandanten möglich.

Tab. 95: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von Genesys T-Server standardmäßig mitgeliefert:

- *CallID*
- *ANI*
- *CallUuid*
- *DNIS*



Weitere Zusatzdaten hängen von der Konfiguration der Genesys T-Server ab. Prüfen Sie die Liste *AttributeUserData* in den Tracefiles, um festzustellen, welche weiteren Zusatzdaten von den Genesys T-Servern geliefert werden. Setzen Sie bei der Konfiguration von kundenspezifischen Zusatzdaten den Zusatz *UserData* vor den Zusatzdatentyp, z. B. für *RTargetAgent-Group* müssen Sie *UserDataRTargetAgentGroup* konfigurieren.

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.



In den Dropdown-Listen werden nur die Zusatzdaten angezeigt, die Sie vorher im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und verfügbar gemacht haben. Die Anzeigenamen erscheinen dann in den Spaltenüberschriften in den Playern.


Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Zusatzdaten-Modul*.

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern der Such- und Wiedergabeapplikationen zuzuordnen.



Abb. 354: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
 - *End time*
 - *Duration*
 - *Calling Party Phone Number*
 - *Called Party Phone Number*
 - *Conversation Direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.

5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



Informationen zum Recording-Planner-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.

Sonstige Einstellungen konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).

⇒ Das Fenster Schritt: *Sonstige Einstellungen* erscheint

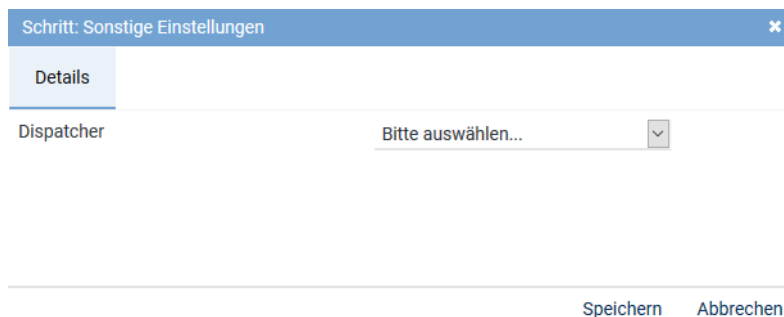


Abb. 355: Sonstige Einstellungen konfigurieren

2. Stellen Sie folgenden Parameter ein:


Parameter	Beschreibung
<i>Dispatcher</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das zuvor angelegte Zusatzdatenfeld aus, mit dem die Teilnehmerinformation verknüpft werden soll.





In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

Integration aktivieren

Die Integration kann erst aktiviert werden, wenn die Konfiguration vollständig ist.




Wenn nicht alle Konfigurationsschritte vollständig durchgeführt wurden, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*Unvollständig*).

Wenn die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde, erscheint in der Zeile des jeweiligen Schrittes in der Spalte *Konfiguration* das Symbol  (*Vollständig*).

Sind alle Einstellungen vollständig, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*OK*).

SIP active		×	✓
Schritt	Konfiguration		
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	✓		
Globale Aufzeichnungseinstellungen	✓		
Aufzeichnungsserver konfigurieren	✓		
Erweiterung konfigurieren	✓		
Sonstige Einstellungen konfigurieren	✓		

Abb. 356: Integration aktivieren

1. Markieren Sie die Integration in der Hauptansicht, damit das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiv wird.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (Aktivieren), um die Integration zu aktivieren.
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (Aktiv).



+ ×   Integration Allgemein			
Name	Typ	Aktiv	Status
SIP active	SIP active	✓	✓

Abb. 357: Aktivierte Integration



Falls Sie mehrere Telefonanlagen einsetzen, können Sie mehrere Integrationen mit der gleichen Aufzeichnungsarchitektur anlegen und aktivieren.



Falls Sie den Testzeitraum nutzen und nach dessen Ablauf keine gültige Lizenzdatei im System vorhanden ist, werden alle Integrationen deaktiviert. Nachdem Sie eine gültige Lizenzdatei eingespielt haben, müssen Sie die Integrationen erneut aktivieren.






Mit der Aktivierung der Standardkonfiguration startet eine Bulk-Aufzeichnung.

Um eine Einschränkung der Aufzeichnung auf spezielle Endgeräte zu treffen, kann der Mandant in der System Configuration den Recording Planner konfigurieren.

Integration deaktivieren/löschen

Um die Integration löschen zu können, muss diese deaktiviert sein.

1. Um die Integration zu deaktivieren, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (Deaktivieren).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (Inaktiv).
⇒ In der Symbolleiste wird das Symbol  (Löschen) aktiv.




Integration			
Name	Typ	Aktiv	Status
SIP active	SIP active		

Abb. 358: Integration deaktivieren

- Klicken auf das Symbol  (Löschen) und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage, um die Integration zu löschen.

7.1.2.6 Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Parallel Recording

7.1.2.6.1 Aufzeichnungsarchitektur anlegen

Beginnen Sie die Konfiguration im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul, da für die weitere Konfiguration eine aktivierte Aufzeichnungsarchitektur erforderlich ist.

Im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul werden die Aufzeichnungsserver, die Aufzeichnungsarten sowie die Integrationstypen zugeordnet.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Aufzeichnungsarchitekturen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

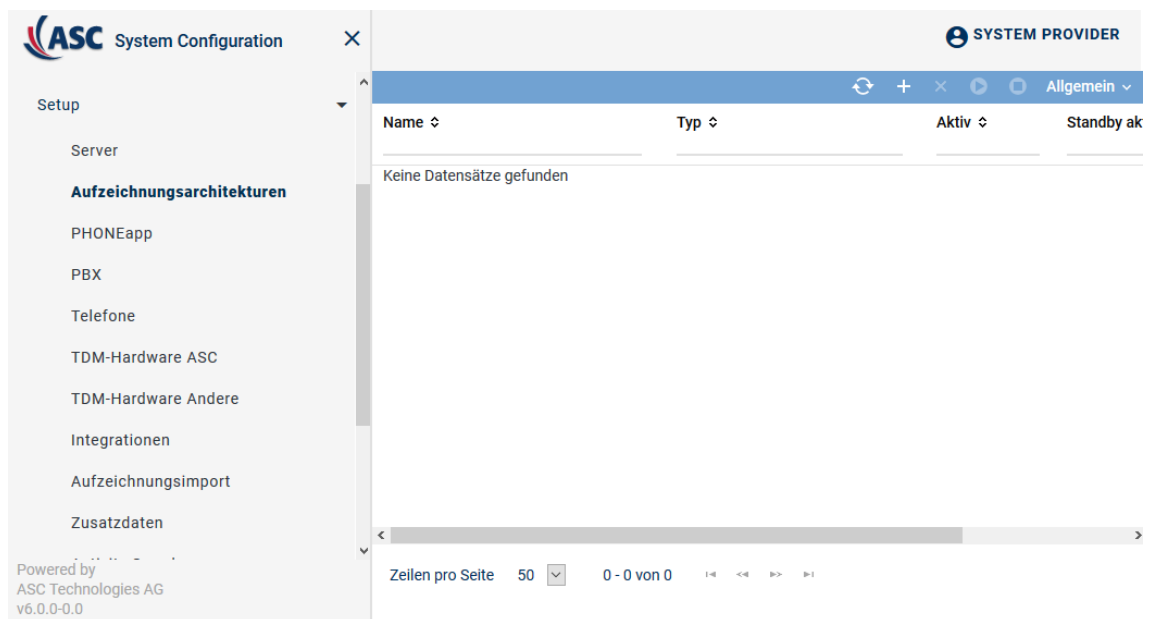







Abb. 359: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

Name	Name der Aufzeichnungsarchitektur
Typ	Typ der Aufzeichnungsarchitektur
Aktiv	<p>Zeigt an, ob die Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist und zur Aufzeichnung bereit ist.</p> <p> = Aufzeichnungsarchitektur ist aktiv und zur Aufzeichnung bereit. Sie kann über das Symbol  (Deaktivieren) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p> = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiviert werden.</p>
Standby aktiv	<p>Zeigt an, ob in der Aufzeichnungsarchitektur für eine oder mehrere der Aufzeichnungskomponenten der Standby-Server aktiv ist.</p> <p> = Mindestens 1 Standby-Server ist aktiv.</p>

	✗ = Es ist kein Standby-Server aktiv bzw. es wurde kein Standby-Server definiert.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Einstellungen für die Aufzeichnungsarchitektur zuletzt aktualisiert wurden.






HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Aufzeichnungsarchitekturen-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 360: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul


	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Erstellen</i>	Legt eine neue Aufzeichnungsarchitektur an.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. Die Aufzeichnungsarchitektur wird aus der Liste der Hauptansicht entfernt. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen löschen, die inaktiv sind und die keiner Integration bzw. keinem Server für den Import zugeordnet sind.
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur.
	<i>Deaktivieren</i>	Deaktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen deaktivieren, die keiner aktiven Integration und keinem aktiven Import zugeordnet sind.
<i>Aufzeichnungsarchitekturen</i>	<i>Standbyverwaltung</i>	Der Menüpunkt ist nur verfügbar bei Aufzeichnungsarchitekturen mit Failover-Möglichkeiten. Über den Menüpunkt Standby-Verwaltung können Sie ein Fenster öffnen, in dem Sie für Architekturen mit Failover-Konzepten manuell festlegen können, welcher Server aktiv sein soll.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Aufzeichnungsarchitektur Multi-Server Parallel Recording anlegen

Wenn es mehrere Aufzeichnungsserver gibt, die parallel die gleichen Strecken aufzeichnen sollen, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur vom Typ *Multi-Server Parallel Recording* anlegen.

1. Um eine neue Aufzeichnungsarchitektur zu erstellen, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf das Symbol  (*Erstellen*).

⇒ Das Fenster *Neue Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

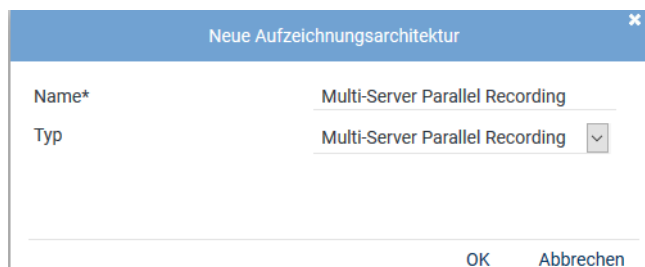


Abb. 361: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Parallel Recording

2. Geben Sie in das Eingabefeld *Namen* einen sprechenden Namen für die Aufzeichnungsarchitektur ein.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Typ* den Aufzeichnungsarchitekturtyp *Multi-Server Parallel Recording* aus.
HINWEIS! In der Dropdown-Liste sind nur die unterstützten Aufzeichnungsarchitekturtypen verfügbar.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
⇒ Die Eingaben erscheinen jetzt in der Detailansicht.

Multi-Server Parallel Recording
Multi-Server Parallel Recording ✕

Details*
Verbund 1*
Verbund 2*

Hilfe

Name*	Multi-Server Parallel Recording
Failover-Timeout*	15 Sek
Aufzeichnungsarchitektur	Multi-Server Parallel Recording
Standby Failover aktivieren	<input type="checkbox"/>
Aufzeichnungssteuerung synchronisieren	<input checked="" type="checkbox"/>
Aktiv	Inaktiv

Integrationstyp

Name

Keine Datensätze gefunden

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 362: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Parallel Recording

Da für die verschiedenen aktiven Aufzeichnungsserver jeweils außerdem Standby-Komponenten konfiguriert sein können, kann bei dieser Aufzeichnungsarchitektur auch ein Failover-Timeout konfiguriert werden. Weitere Informationen zur Konfiguration der Failover-Architekturen siehe [Kapitel "Standby-Verwaltung für Failover-Architekturen", S. 387](#).

5. Setzen Sie den Failover-Timeout auf mindestens 15 Sekunden, bis der Failover-Prozess greifen soll. Je nach Umfang der Systemarchitektur kann es sinnvoll sein, den Timeout dementsprechend noch höher einzustellen. Der Timeout bestimmt, wie lange in einem Fehlerfall gewartet wird, bis der Failover-Prozess startet. Wenn der Zustand sich in dieser Zeit wieder auf OK ändert, wird der Failover-Prozess nicht ausgelöst.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Aufzeichnungssteuerung synchronisieren*, damit sich die Recording-Control-Dienste abgleichen und nur ein Dienst die Aufzeichnung für beide Aufzeichnungsserver steuert, siehe [Kapitel "Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung", S. 380](#).

HINWEIS! Wenn Sie die Option *Aufzeichnungssteuerung synchronisieren* aktiviert haben, entstehen keine doppelten Aufzeichnungen. Das erspart Ihnen die Konfiguration zur Duplikatserkennung. Falls Sie keine Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung wünschen, können Sie die Duplikatserkennung konfigurieren, siehe [Kapitel "Duplikate in parallelen Aufzeichnungsarchitekturen", S. 384](#).

Integrationstyp hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Integrationstyp* auf das Symbol (*Hinzufügen*).
⇒ Das Fenster *Integrationstyp* erscheint.

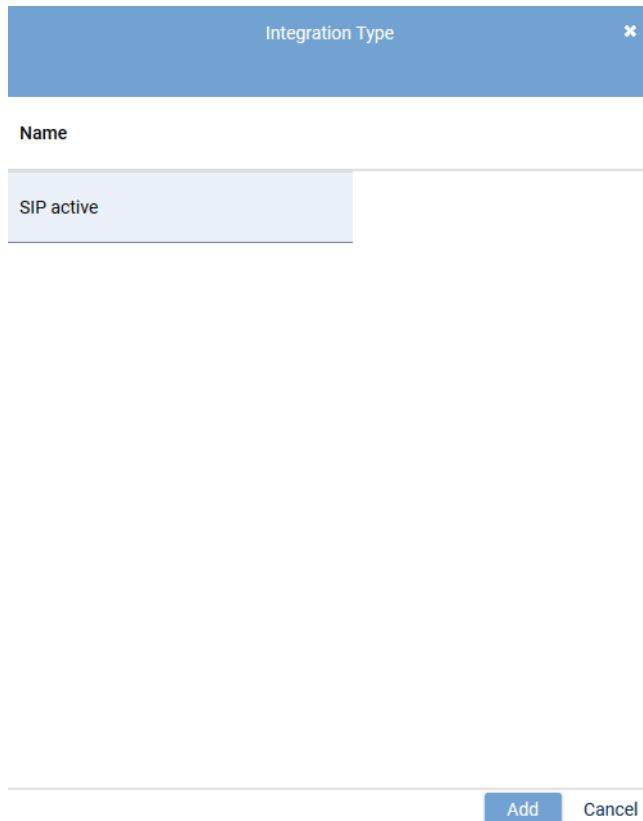


Abb. 363: Integrationstyp auswählen



Es werden nur Integrationstypen angezeigt, für die im System Lizenzen vorhanden sind und die den ausgewählten Architekturtyp unterstützen.



Sie können einer Aufzeichnungsarchitektur beliebig viele Integrationstypen zuordnen.

2. Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Integrationstypen *SIP active* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
 ⇒ Der Name des Integrationstyps erscheint nun in der Liste im Detailfenster.

Server zuordnen für Multi-Server Parallel Recording

Bei dem Architekturtyp *Multi-Server Parallel Recording* erscheint für jeden Verbund eine Registerkarte für die Konfiguration der verschiedenen Server.

Registerkarte Verbund 1

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Verbund 1*, um die Verteilung der Aufzeichnungskomponenten für den ersten Verbund zu konfigurieren.

Gruppenfeld Recording Control und CTIconnect

Im diesem Gruppenfeld können Sie die Aufzeichnungssteuerung konfigurieren. Sie können hierfür zwei verschiedene Server konfigurieren oder den selben Server auswählen.

Multi-Server Parallel Recording
Multi-Server Parallel Recording
×

Details*
Verbund 1*
Verbund 2*

▼ **Recording Control und CTIconnect**

Recording Control Verbund 1*	RC-01	+	-	
In aktiver Architektur verwendet	Nein			
CTIconnect Verbund 1*	CTI-01	+	-	
In aktiver Architektur verwendet	Nein			

▼ **Aufzeichnungsserver**

← Aufzeichnungsserver
☰ + ✎ ☰ -

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; border-bottom: 1px solid #ccc;"> Server ↕ </div> <div style="border-bottom: 1px solid #ccc; height: 20px; margin-top: 5px;"></div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; border-bottom: 1px solid #ccc;"> Standby ↕ </div> <div style="border-bottom: 1px solid #ccc; height: 20px; margin-top: 5px;"></div>
REC-01	REC-02

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 364: Aufzeichnungsarchitektur - Serverzuordnung Verbund 1

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** neben dem Eingabefeld *Recording Control*, um einen Server zuzuordnen.
 ⇒ Das Fenster *Server* erscheint.

Server		
Name ↕	IP-Adresse ▲	Pfad ↕
RC-02	192.168.173.176	C:\
REC-01	192.168.173.171	C:\
REC-03	192.168.173.173	C:\
CTI-02	192.168.173.178	C:\
REC-04	192.168.173.174	C:\
RC-01	192.168.173.175	C:\
REC-02	192.168.173.172	C:\

Zeilen pro Seite 20 1 - 8 von 8

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 365: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel


- Wählen Sie den Server für das *Recording Control-Modul* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
- Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche *-*.



Ein Server kann zwar in mehreren Aufzeichnungsarchitekturen konfiguriert werden, aber Aufzeichnungsarchitekturen mit demselben Server können Sie nicht gleichzeitig aktivieren. Falls Sie mehrere Aufzeichnungsarchitekturen gleichzeitig aktivieren möchten, müssen Sie dafür verschiedene Server einsetzen.

- Wiederholen Sie die Schritte und wählen Sie im Eingabefeld CTIconnect den Server für das CTIconnect-Modul aus.

Gruppenfeld Aufzeichnungsserver



- Klicken Sie in der Tabellenüberschrift Aufzeichnungsserver auf das Symbol , um einen Aufzeichnungsserver und den Standby-Server hinzuzufügen.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Aufzeichnungsserver hinzufügen
✕

Primär-Server*	REC-01	+	-	
In aktiver Architektur verwendet	Nein			
Standby-Server	REC-02	+	-	
In aktiver Architektur verwendet	Nein			
Aufzeichnungsart	<input checked="" type="checkbox"/> VoIP/Video <input type="checkbox"/> TDM <input checked="" type="checkbox"/> Bildschirm <input type="checkbox"/> Chat			

OK Abbrechen

Abb. 366: Aufzeichnungsserver hinzufügen

2. Wählen Sie hier wie in den vorherigen Schritten beschrieben im Eingabefeld *Primär-Server* über das Symbol **+** den Primär-Server aus, auf dem die Aufzeichnung aktiv laufen soll.
3. Wählen Sie im Eingabefeld *Standby-Server* über das Symbol **+** den Standby-Server aus, der im Fehlerfall die Aufzeichnung übernehmen soll.
4. Aktivieren Sie über die Kontrollkästchen die Aufzeichnungsart, die Sie für diese Server nutzen möchten.
HINWEIS! Sie können mehrere Aufzeichnungsarten aktivieren, wenn die Integration dafür ausgelegt ist und Sie die entsprechenden Lizenzen eingespielt haben.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, um das Fenster zu schließen.
 ⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
6. Um die Zuordnung nachträglich zu bearbeiten, klicken Sie auf das Symbol .
 Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf das Symbol .
7. Falls Sie weitere Aufzeichnungsserver hinzufügen möchten, wiederholen Sie die beschriebenen Schritte.

Registerkarte Verbund 2



1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Verbund 2*, um die Verteilung der Aufzeichnungskomponenten für den zweiten Verbund zu konfigurieren.
2. Verfahren Sie hier genauso wie bei der Konfiguration der Registerkarte *Verbund 1* beschrieben.



Sie können im gleichen Verbund für beide Aufzeichnungskomponenten denselben Server auswählen.

Für den Verbund 2 können Sie keinen Server verwenden, der schon im Verbund 1 eingesetzt wurde.

Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

1. Wenn alle Server zugeordnet sind, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
2. Markieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
3. Um die Aufzeichnungsarchitektur zu aktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*).

⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol ✓ (*Aktiv*).

Aufzeichnungsarchitekturen v Allgemein v			
Name ↕	Typ ↕	Aktiv ↕	Standby aktiv ↕
Multi-Server Parallel Recording	Multi-Server Parallel Recording	✓	✗

Abb. 367: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren - Beispiel

- Um die Aufzeichnungsarchitektur bei Bedarf zu deaktivieren, klicken Sie auf das Symbol □ (*Deaktivieren*).

⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol ✗ (*Inaktiv*).



Die Aufzeichnungsarchitektur muss aktiviert sein, damit die Konfiguration der Integration durchgeführt werden kann.



Bei einem Update wird die Aufzeichnungsarchitektur gestoppt und deaktiviert. Kontrollieren Sie nach dem Update, dass die Aufzeichnungsarchitektur wieder aktiviert ist.



Bei paralleler Aufzeichnung kommt es zu redundanten Aufzeichnungsdaten im System. Damit diese Daten nicht dauerhaft im System verbleiben, können Sie eine Duplikatserkennung konfigurieren, bei der doppelte Datensätze gelöscht werden, siehe [Kapitel "Duplikatserkennung konfigurieren", S. 384](#).



Falls Sie nachträglich eine Erweiterung für die Integration installieren, müssen Sie nach dem Einspielen der Lizenz die Aufzeichnungsarchitektur deaktivieren und erneut aktivieren.

7.1.2.6.2 Server konfigurieren

Jeder Server in Ihrem Netzwerk, auf dem die *neo*-Software installiert ist, wird automatisch als Server des Aufzeichnungssystems erkannt und in der Hauptansicht des Server-Moduls angezeigt. Im Server-Modul können Sie die Verwendungszwecke der Server Ihres Aufzeichnungssystems konfigurieren.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Server*.

⇒ Folgendes Fenster erscheint:

ASC System Configuration		SYSTEM PROVIDER		
Setup		Server v Allgemein v		
Server		Name ↕	IP-Adresse ↕	Pfad ↕
Aufzeichnungsarchitekturen		REC-01	192.168.173.171	C:\
PHONEapp		REC-02	192.168.173.172	C:\
PBX		REC-03	192.168.173.173	C:\
Telefone		REC-04	192.168.173.174	C:\
TDM-Hardware ASC		RC-01	192.168.173.175	C:\
TDM-Hardware Andere		RC-02	192.168.173.176	C:\
Integrationen				
Aufzeichnungsimport				
Zusatzdaten				

Powered by
 ASC Technologies AG
 v6.0.0-0.0

Zeilen pro Seite 50 1 - 8 von 8

Abb. 368: Server - Hauptansicht

Je nach Konfiguration der Spalten werden folgende Informationen in der Hauptansicht angezeigt:

<i>Name</i>	Zeigt den Namen des Servers.
<i>IP-Adresse</i>	Zeigt die IP -Adresse des Servers.
<i>Pfad</i>	Zeigt den Pfad des Servers.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem der Server eingerichtet wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Einstellungen für den Server zuletzt aktualisiert wurden.

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Server-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 369: Symbolleiste Server-Modul

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Serverkonfiguration. Diese Funktion ist dazu gedacht, die Serverkonfiguration zu löschen, wenn die Hardware eines Servers entfernt wurde und keine Verbindung mehr zum <i>neo</i> -System besteht.
<i>Server</i>	<i>Server-Standorte verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe Kapitel "Server-Standorte verwalten" , S. 329.
	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können, siehe Kapitel "NTP-Server verwalten" , S. 345.
	<i>Synchronisationskonfigurationen verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Synchronisationskonfigurationen verwalten können.
<i>Allgemein</i>	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle Suchfilter zurück, so dass in der Hauptansicht wieder alle Datensätze angezeigt werden.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Server-Standorte verwalten

Sie können eine Liste der Server-Standorte anlegen und verwalten. In der Registerkarte *Details* können Sie diese Standorte den Servern zuordnen.

Server-Standort hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.

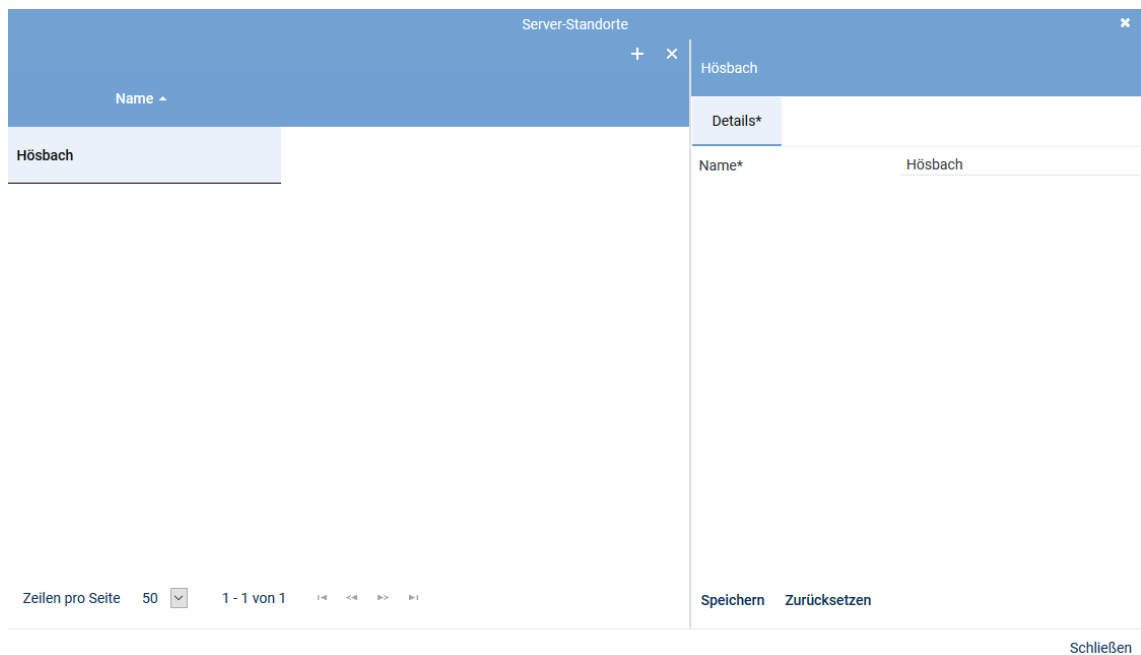



Abb. 370: Server-Standort hinzufügen

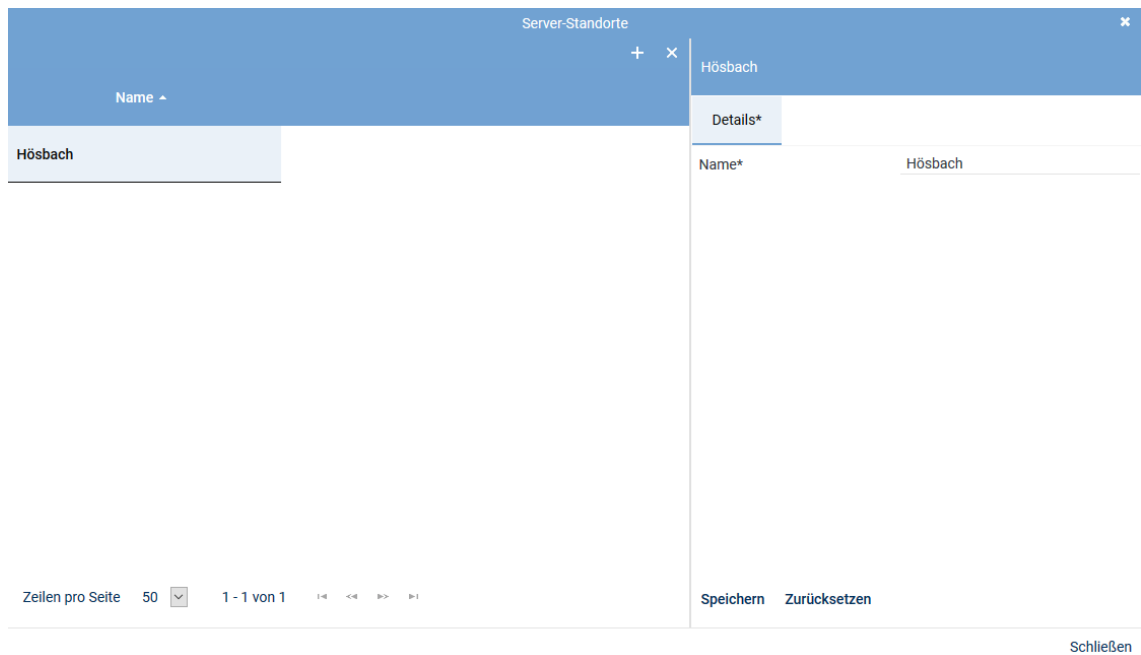
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
5. Um weitere Standorte anzulegen, wiederholen Sie die letzten 3 Schritte.
6. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Server-Standort löschen



Ein Server-Standort kann nur gelöscht werden, wenn er nicht zugeordnet ist. Um einen Server löschen zu können, müssen Sie vorher eventuelle Zuordnungen löschen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.
2. Wählen Sie den Standort aus, den Sie löschen möchten.



Server-Standorte

Name

Hörsbach

Details*


Name* Hörsbach

Zeilen pro Seite 50 1 - 1 von 1

Speichern Zurücksetzen


Schließen

Abb. 371: Server-Standort löschen

3. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters auf das Symbol  (Löschen).
4. Um weitere Standorte zu löschen, wiederholen Sie die letzten beiden Schritte.
5. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Registerkarte Details

1. Um den Server zu konfigurieren, wählen Sie in der Hauptansicht den Eintrag des entsprechenden Servers aus.
 - ⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.
Die Informationen *Name* und *Konfigurierte IP-Adresse* sind bei der Installation schon angegeben worden und werden hier nur angezeigt.



Details* Verwendung* Media Streamer Wiedergabeserver-Adresszuordnung

Hilfe

Name REC-01

Konfigurierte IP-Adresse 192.168.173.171

IP-Adresse* 192.168.173.171

Server-Standort Hörsbach

Speichern Zurücksetzen

Abb. 372: Server - Registerkarte Details

2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die IP-Adresse aus, die im System als Standard-Adresse des Servers verwendet werden soll.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste den *Server-Standort* aus. In der Dropdown-Liste werden alle Standorte angezeigt, die in der Standort-Verwaltung angelegt wurden.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, wenn die Eingaben korrekt sind.

Registerkarte Verwendung

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Verwendung*, um die Verwendungszwecke zu konfigurieren.



Da ein Server für mehrere Aufzeichnungslösungen verwendet werden kann, sind alle Verwendungszwecke aufgeführt. Beachten Sie, dass einige Verwendungszwecke für bestimmte Aufzeichnungslösungen nicht greifen. Bei einer Chat-Aufzeichnung können Sie beispielsweise die Audioanalyse oder eine Wiedergabe per Telefon nicht verwenden.



Abb. 373: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

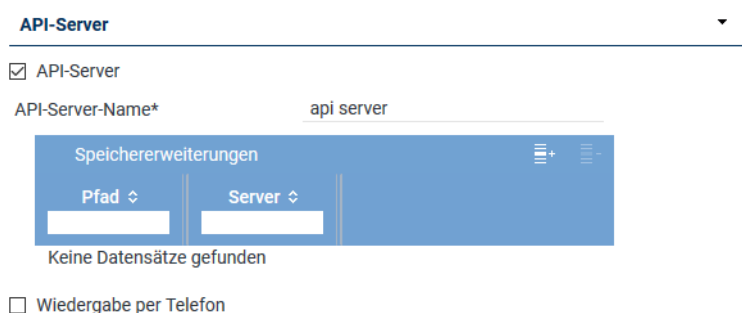


Abb. 374: Gruppenfeld API-Server



Der ASC API Server ist ein Dienst innerhalb der neo-Software.



Der ASC API Server muss auf jedem Server aktiviert sein, auf dem ein Recording-Control-Dienst läuft.


Der ASC API Server bietet nicht nur die Schnittstelle für die internen Module, auch die Client-Applikationen kommunizieren über diese Schnittstelle mit definierten Kommandos mit dem neo-System.

Der ASC API Server ist außerdem für die Wiedergabe über den WEB-Browser zuständig. Erst wenn der ASC API Server gestartet ist, kann der Wiedergabeserver aktiviert werden und der entsprechende ASC API Server kann für die Wiedergabe über die Web-Applikationen zugewiesen werden.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>API-Server</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den API-Server zu starten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>Damit der API-Server auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie die Einstellungen in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen, siehe Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung", S. 342.</p>
<i>API-Server-Name</i>	<p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des API-Servers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p>
<i>Liste Speichererweiterungen</i>	<p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen", S. 333. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p>
<i>Wiedergabe per Telefon</i>	<p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden <i>neo</i>-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> Applikation POWERplay Pro Applikation POWERplay Instant Replay-Modul

Parameter	Wert/Beschreibung
	<p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angebots-Modul oder im Telefonie-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p> <p>HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer", S. 340. Dazu muss mindestens 1 PBX im System konfiguriert sein.</p>

Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
2. Wählen Sie eine oder mehrere Speichererweiterungen aus.
Falls Sie mehrere Speichererweiterungen auswählen oder eine Auswahl zurücknehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Speichererweiterung für Wiedergabe				
Gerätetyp	Name	Pfad	Freier Speicherplatz	Server
NAS	NAS 2	NAS 2		REC-02

Zeilen pro Seite 20 1 - 1 von 1

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 375: Speichererweiterung auswählen

3. Um die ausgewählten Speichererweiterungen zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Gruppenfeld Audioanalyse

Audioanalyse


☒ Audioanalyse (SAES-Modus)

Audiodaten streamen von* API Server 1 + -

☐ Emotionserkennung

Audiodaten streamen von* + -

Abb. 376: Gruppenfeld Audioanalyse

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Audioanalyse</i>	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Server zur Audioanalyse zu verwenden. Die Audiodaten werden dann von dem konfigurierten Server zur Audioanalyse auf diesen Server gestreamt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Audiodaten streamen von Wählen Sie über die Schaltfläche  aus der Liste der verfügbaren Server den Server, von dem die Audiodaten zur Audioanalyse gestreamt werden sollen.
<i>Emotionserkennung</i>	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Emotionserkennung für die Audioanalyse zu aktivieren.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Die Mandanten können die Funktion der Emotionserkennung nutzen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p>

Tab. 96: Audioanalyse konfigurieren

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung ▼

☒ Aufzeichnungssteuerung/Monitoring

Aufzeichnungsarchitektur Bitte auswählen... ▼

☐ neo-Schlüsselverwaltung

Abb. 377: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aufzeichnungssteuerung/Monitoring</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie <i>CLIENTcommand</i> oder eine API-Aufzeichnungssteuerung bzw. wenn Sie das <i>Monitoring</i> nutzen möchten. Die Funktion ist nur verfügbar, wenn eine Aufzeichnungsarchitektur konfiguriert und aktiviert ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, über die Sie die Steuerung nutzen möchten.
<i>neo-Schlüsselverwaltung</i>	<p>Die Funktion dient der kundenspezifischen Verschlüsselung der Aufzeichnungen. Um die Bedingungen für die Schlüsselverwaltung konfigurieren zu können, müssen Sie das Kontrollkästchen <i>Schlüsselverwaltung</i> aktivieren.</p> <p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn die Lizenz <i>ASC_KEY_MANAGEMENT</i> vorhanden ist.</p> <p>Weitere Informationen zur Konfiguration der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i> und in der Installationsanleitung <i>Installation Dongle Manager</i>.</p>

Tab. 97: Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren

Gruppenfeld Datenverarbeitung

Datenverarbeitung

☒ Datenablage

☒ Daten zur Wiedergabe transferieren

Zielserver	
Name	IP-Adresse ↕

Keine Datensätze gefunden

☒ Daten zur Datenablage transferieren

Zielserver	
Name	IP-Adresse ↕

Keine Datensätze gefunden

Zeitraum aktivieren

☒

von

11:59:36

bis

11:59:36

Empfängt Daten von

Name	Nur Wiedergabe

Keine Datensätze gefunden

☒ Archivierung

☒ Export



☒ Import





Aufzeichnungsarchitektur

Bitte auswählen...



Abb. 378: Gruppenfeld Datenverarbeitung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Datenablage</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben.
<i>Daten zur Wiedergabe transferieren</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten nur zur Wiedergabe auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server hinzufügen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Wiedergabe transferiert werden sollen. Die Daten werden auf dem Zielserver nicht gespeichert, sondern nur zum Zweck der Wiedergabe in einem Cache abgelegt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 336. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen ein API-Server und ein Replay Server konfiguriert wurde.</p>
<i>Daten zur Datenablage transferieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten zum Speichern auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste

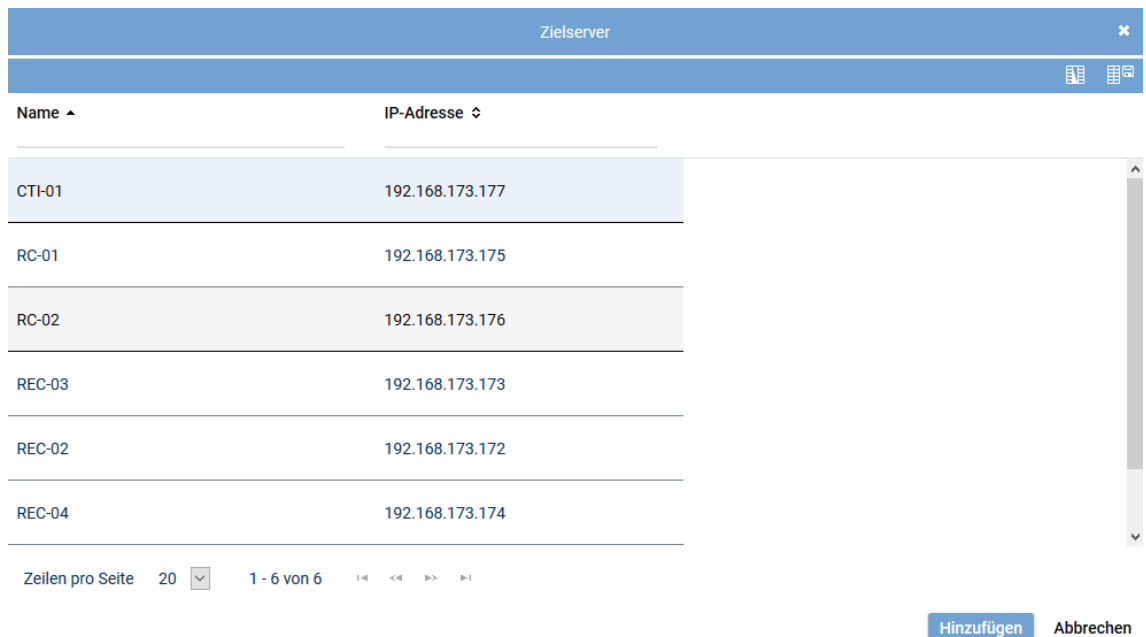
Parameter	Wert/Beschreibung
	<p>werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielsever kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielsever hinzufügen, siehe Kapitel "Zielsever zu einer Liste hinzufügen", S. 336. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielsever aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie den Transfer für einen bestimmten Zeitraum aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> Zeitraum aktivieren <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion aktiviert. Die Felder zur Eingabe der Zeitangabe werden aktiv. Wählen Sie über das Drehfeld-Steurelement die Uhrzeit für den Zeitraum von – bis aus. Zeitraum aktivieren <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. <p>HINWEIS! Für verteilte Systeme mit langsamer Netzwerkverbindung kann das Speicherintervall für den Datentransfer angepasst werden. Die Konfiguration des Speicherintervalls für den Datentransfer muss von einem ASC-Servicetechniker oder einer autorisierten Partnerfirma durchgeführt werden.</p>
<i>Empfängt Daten von</i>	<p>In dieser Tabelle werden die Server angezeigt, die Daten auf diesen Server transferieren.</p> <p>In der Spalte <i>Name</i> erscheint der Servername von dem transferiert wird.</p> <p>In der Spalte <i>Nur Wiedergabe</i> wird der Zweck des Transfers angezeigt:</p> <p> = Daten werden nur zur Wiedergabe transferiert.</p> <p> = Daten werden zur Datenablage transferiert.</p>
<i>Archivierung</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Archivierung</i> , wenn Sie den Server zur Archivierung nutzen möchten.
<i>Export</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Export</i> , um den Export von diesem Server zu ermöglichen.
<i>Import</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Import</i>, damit die importierten Daten auf diesen Server abgelegt werden können.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, die diese Funktion übernimmt. In der Dropdown-Liste werden alle Aufzeichnungsarchitekturen angezeigt, in denen die Funktion möglich ist. <p>HINWEIS! Falls Sie einen Server für die Importfunktion verwenden möchten, auf dem keine Aufzeichnung erfolgen soll, können Sie eine Architektur nur für den Import anlegen.</p>

Tab. 98: Datenablage konfigurieren

Zielsever zu einer Liste hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Zielsever* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).

- Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf den Sie Daten übertragen wollen. Falls Sie mehrere Server auswählen oder eine Auswahl zurückzunehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Name	IP-Adresse
CTI-01	192.168.173.177
RC-01	192.168.173.175
RC-02	192.168.173.176
REC-03	192.168.173.173
REC-02	192.168.173.172
REC-04	192.168.173.174

Zeilen pro Seite: 20 | 1 - 6 von 6

Hinzufügen **Abbrechen**

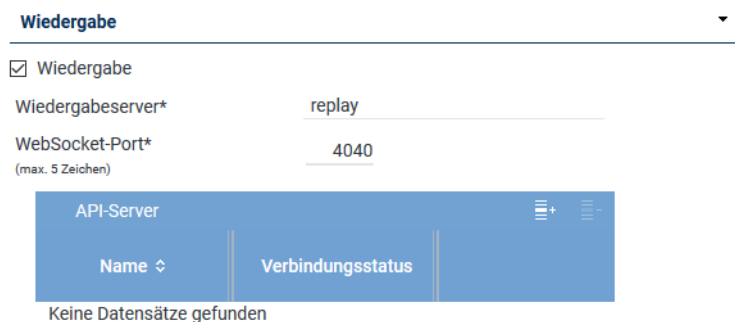
Abb. 379: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen die Funktion *Datenablage* aktiviert ist.

- Um die ausgewählten Server zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Gruppenfeld Wiedergabe



Wiedergabe

☒ Wiedergabe



Wiedergabeserver*

WebSocket-Port*
(max. 5 Zeichen)

Name	Verbindungsstatus
Keine Datensätze gefunden	

Abb. 380: Gruppenfeld Wiedergabe

Parameter	Wert/Beschreibung
Wiedergabe	Ein Wiedergabeserver kann über das integrierte <i>Replay-Feature</i> Aufzeichnungen wiedergeben. Zur Wiedergabe sind nur die Daten verfügbar, die entweder direkt auf diesem Server aufgezeichnet wurden oder die an diesen Server entweder zur Datenablage oder nur zur Wiedergabe transferiert wurden. Die Client-Rechner des Systems können sich zum Zweck der Wiedergabe zu einem Wiedergabeserver verbinden.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Wiedergabe</i>, um die Wiedergabefunktion auf den Playern und den Telefonen nutzen zu können.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p>
<i>Wiedergabeserver</i>	<p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie im Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> einen Anzeigenamen eingeben, unter dem der Server als Wiedergabeserver im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym. Da der Wiedergabeserver und der API-Server unterschiedlich sein können, können Sie die Pseudonyme auch unterschiedlich benennen.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene Wiedergabeserver systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des Wiedergabeservers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p> <p>Damit der Server, der zur Wiedergabe aktiviert ist, auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding zu erreichen ist, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i>.</p>
<i>WebSocket-Port</i> (max. 5 Zeichen)	Geben Sie hier den Port ein, über den die Daten zur Wiedergabe im POWERplay Web übertragen werden sollen.
<i>Liste</i> <i>API-Server</i>	<p>Hier können Sie API-Server hinzufügen, die der Wiedergabeserver nutzen kann. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf einem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen API-Server ausgedehnt.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 338. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen.

Tab. 99: Wiedergabe konfigurieren

Such- und Wiedergabefunktionen



Um die Such- und Wiedergabefunktionen über [LCR](#) und Wiedergabe per Telefon nutzen zu können, müssen Sie in der Applikation System Configuration im Angestellten-Modul die Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsberechtigungen einrichten. Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *Benutzerverwaltung* für Mandanten.

API-Server zu einer Liste hinzufügen

Der Wiedergabeserver benötigt die Dienste eines [API-Servers](#). Die Konfiguration sollte wie folgt erfolgen:


- Wenn der Wiedergabeserver auf einem Server mit einem lokalen **API-Server** läuft, muss dieser nicht unbedingt zugewiesen werden, da der Wiedergabeserver immer zuerst den lokalen **API-Server** anspricht.
 - Wenn der Wiedergabeserver auf einem separaten Server läuft, müssen Sie mindestens einen **API-Server** zuweisen, den der Wiedergabeserver ansprechen kann.
 - Wenn mehrere **API-Server** im Netzwerk zur Verfügung stehen, können Sie zusätzlich zum lokalen **API-Server** weitere **API-Server** zuweisen. Die zugewiesenen **API-Server** werden der Reihe nach abgearbeitet, deshalb sollte der lokale **API-Server** immer an erster Stelle stehen.
1. Um einen **API-Server** zuzuordnen, klicken Sie in der Symbolleiste der Liste **API-Server** auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
 2. Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf dem der **API-Dienst** läuft.



Abb. 381: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der **API-Dienst** installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 331](#).

3. Um die ausgewählten Server zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Gruppenfeld Virtualisierung



Abb. 382: Gruppenfeld Virtualisierung

Parameter	Wert/Beschreibung
VM-Unterstützung	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>VM-Unterstützung</i> , um die Lizenzierung in verschiedenen VM-Installationen nutzen zu können. Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn das System in einer VMware läuft und keine <i>TRUSTED_VIRTUALIZATION</i> -Lizenz eingespielt ist.

Parameter	Wert/Beschreibung
	Wenn Sie die Funktion <i>VM-Unterstützung</i> aktivieren, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Keystore/VM-Lizenzierung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration der Funktion finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i> .

Tab. 100: Virtualisierung konfigurieren



Für die *Virtualisierung* ohne eine Internetverbindung ist ein Dongle erforderlich, der die Systeminformationen enthält. Die erforderliche Applikation *Dongle Manager* zum Auslesen des Dongles muss auf dem Server installiert sein, an dem der Dongle angeschlossen ist.

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Registerkarte Media Streamer

- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Media Streamer*.

In dieser Registerkarte können Sie für die Funktionalitäten *Wiedergabe per Telefon* und *Last Call Repeat Facility* die Konfiguration des Media Streamers konfigurieren.



Die Registerkarte *Media Streamer* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe per Telefon* aktiviert ist.

<
Details*
Verwendung*
Media Streamer*
Wiedergabeserver-Adresszuordnung >

PBX +

PBX	PBX	<input type="text"/>
Extension* (max. 18 Zeichen)	123456	<input type="text"/>
Media Streamer IP-Adresse*	192.168.169.192	<input type="text"/>
Minimaler Port	24000	<input type="text"/>
Maximaler Port	24099	<input type="text"/>
Transportprotokoll	UDP	<input type="text"/>
Port für SIP-Signalisierung	5062	<input type="text"/>
Benutzername		<input type="text"/>
Passwort		<input type="text"/>
PBX-IP-Adresse		<input type="text"/>
PBX-Port	5060	<input type="text"/>
Registrierung erforderlich	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ablauf der SIP-Registrierung	3600	Sekunde(n)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 383: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

- Geben Sie folgende Parameter ein:

PBX PBX, der der Media Streamer zugeordnet werden soll.

	<p>Wählen Sie eine PBX aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle PBX angezeigt, die im System angelegt wurden.</p> <p>Falls noch keine PBX im System angelegt ist, können Sie über die blaue Leiste PBX eine PBX anlegen, siehe Kapitel "PBX anlegen", S. 347.</p>
<i>Extension</i>	<p>Extension, die dem Media Streamer zugewiesen werden soll. Dies ist ein Pflichtfeld, ohne diese Eingabe kann die Konfiguration nicht abgespeichert werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 8000 ein.</p>
<i>Media Streamer IP-Adresse</i>	<p>IP-Adresse, über die der Austausch der Audiodaten und die SIP-Kommunikation erfolgen soll.</p> <p>Wählen Sie eine IP-Adresse aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle IP-Adressen des Servers angezeigt.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie die IP-Adresse 169.254.254.100 in der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Minimaler Port</i>	Geben Sie hier den niedrigsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.
<i>Maximaler Port</i>	<p>Geben Sie hier den höchsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Ein Portbereich von 100 (z. B. 24000-24099) ist ausreichend für 50 Lizenzen. Der Portbereich sollte doppelt so groß sein wie die Anzahl der vorhandenen Lizenzen.</p>
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die SIP-Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie UDP aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Port für SIP-Signalisierung</i>	<p>Geben Sie hier den Port für die SIP-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: 5062</p>
<i>Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am SIP -Server ein.
<i>Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am SIP -Server ein.
<i>PBX-IP-Adresse</i>	<p>Geben Sie hier die IP-Adresse des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie die IP-Adresse 169.254.254.101 ein.</p>
<i>PBX-Port</i>	<p>Geben Sie hier den Port des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 5060 ein.</p>
<i>Registrierung erforderlich</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die SIP-Extension an dem SIP-Registrar der PBX angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = SIP-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = SIP-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen Registrierung erforderlich.</p>

Ablauf der SIP-Registrierung Geben Sie hier ein, nach welcher Zeitspanne die Registrierung erneut durchgeführt werden muss.

Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung*. In dieser Registerkarte können Sie die Wiedergabeserver-Adresszuordnung konfigurieren. Diese Adresszuordnung wird für Server benötigt, die zur Wiedergabe aktiviert sind, damit sie von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar sind.



Die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe* aktiviert ist.

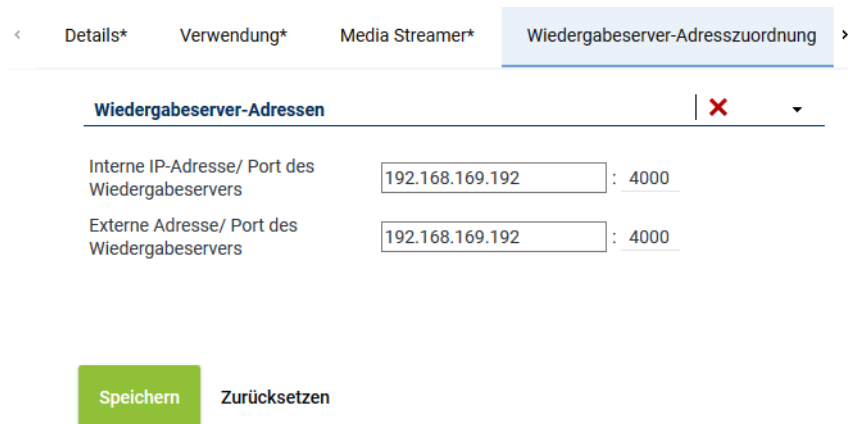



Abb. 384: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

Gruppenfeld Wiedergabeserver-Adressen

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

<i>Interne IP-Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie hier die Ziel- IP -Adresse und den Port des Wiedergabeservers ein, unter der das Replay-Modul intern zu erreichen ist.
<i>Externe Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie die URL oder die IP -Adresse und den Port ein, unter der das Replay-Modul über den Browser auch von extern zu erreichen ist. Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL-Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS-Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS-Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.

Falls Sie die Adressen entfernen möchten, klicken Sie auf das Symbol  in der Titelleiste des Gruppenfeldes.



Ist die Adresszuordnung konfiguriert, erhält das Replay-Modul die konfigurierte Adresse und den konfigurierten Port.

Ist die Adresszuordnung nicht konfiguriert, erhält das Replay-Modul die in der Registerkarte *Details* eingestellte IP-Adresse und den Standardport *4040*.



Damit die Benutzer des jeweiligen Mandanten über den Browser auf den Wiedergabeserver zugreifen können, muss im Mandanten-Modul ebenfalls eine interne Adresse bzw. auch eine externe IP-Adresse oder ein DNS-Name konfiguriert werden.



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Benutzerverwaltung Mandant*.

Registerkarte Schlüsselverwaltung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Schlüsselverwaltung*.

In dieser Registerkarte können Sie Einstellungen für die *neo*-Schlüsselverwaltung konfigurieren. Diese Registerkarte ist nur aktiv, wenn Sie die entsprechende Lizenz eingespielt haben und wenn Sie in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *neo-Schlüsselverwaltung* aktiviert haben.

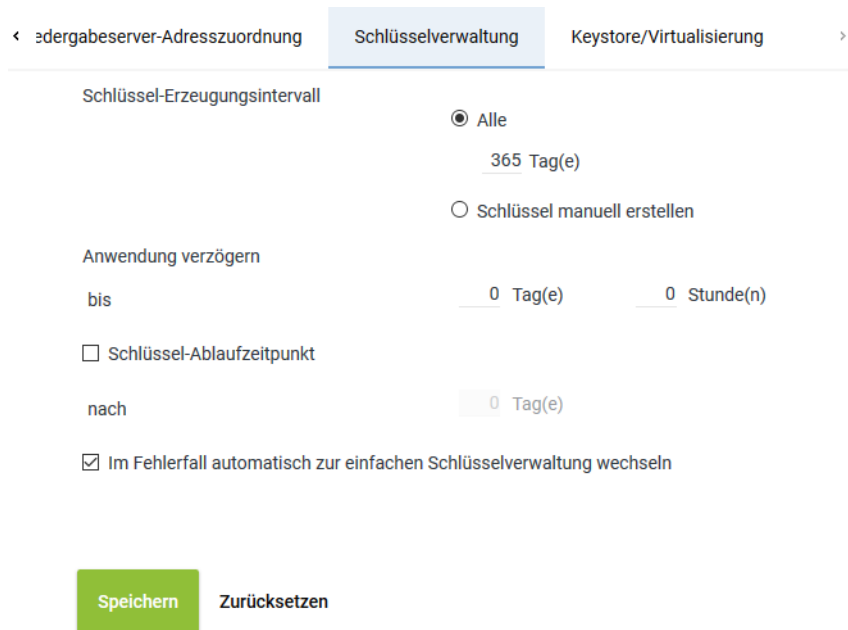


Abb. 385: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

Schlüssel-Erzeugungsintervall	<p>Stellen Sie hier ein, ob ein Schlüssel automatisch oder manuell generiert werden soll. Wählen Sie zwischen folgenden Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Alle</i> Stellen Sie hier ein, in welchen Abständen ein neuer Schlüssel automatisch generiert werden soll. Mögliche Zeitspanne: 1 bis 365 Tage Standardwert: 365 Tage • <i>Schlüssel manuell erstellen</i> Stellen Sie hier ein, dass ein Schlüssel vom Mandant manuell generiert werden soll. <p>Alte Schlüssel, die nicht mehr zur Verschlüsselung verwendet werden, werden zunächst nur inaktiv. Sie bleiben aber in der Datenbank erhalten, da sie weiterhin zur Entschlüsselung alter Aufzeichnungen benötigt werden.</p>
Anwendung verzögern	<p>Stellen Sie hier bei Bedarf eine Zeitspanne ein, in der ein neuer Schlüssel noch nicht verwendet werden soll, nachdem er erzeugt wurde. Erst nach dieser Zeitspanne wird der Schlüssel tatsächlich zur Verschlüsselung verwendet.</p> <p>Mögliche Zeitspanne: 0 bis 14 Tage Standardwert: 0 Tage (neue Schlüssel werden sofort zur Verschlüsselung eingesetzt)</p>

	Durch eine Verzögerung können Sie sicherstellen, dass der Schlüssel durch ein Datenbank-Backup erfasst wurde, bevor er tatsächlich verwendet wird.
<i>Schlüssel-Ablaufzeitpunkt</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob inaktive Schlüssel nach der hier eingestellten Zeitspanne ungültig werden sollen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Schlüssel wird nie ungültig.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Schlüssel wird ungültig. Geben Sie im Eingabefeld die Zeitspanne ein, nach der der Schlüssel seine Gültigkeit verliert. Nach dieser Zeitspanne kann der Schlüssel nicht mehr verwendet werden. Sollen Aufzeichnungsdaten nach einem bestimmten Zeitraum zwingend gelöscht werden, bietet diese Option neben dem konfigurierten Löschozeitpunkt eine zusätzliche Sicherheit. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass Aufzeichnungsdaten manuell an einen Speicherort transferiert wurden, an dem der Löschomechanismus des Systems sie nicht finden kann.</p> <p>VORSICHT! Alle Aufzeichnungen, die mit einem ungültig gewordenen Schlüssel verschlüsselt wurden, sind unbrauchbar, können also nicht mehr abgespielt werden.</p>
<i>Im Fehlerfall automatisch...wechseln</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die einfache Schlüsselverwaltung angewendet werden soll, falls die <i>neo</i>-Schlüsselverwaltung nicht funktioniert (z. B. wenn der Dienst <i>DongleMan</i> ausfällt). Wenn Sie die Option nicht aktivieren, findet keine Aufzeichnung statt, solange die <i>neo</i>-Schlüsselverwaltung aktiviert ist, aber nicht funktioniert.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Im Fehlerfall wird ersatzweise die einfache Schlüsselverwaltung angewendet.</p> <p><input type="checkbox"/> = Im Fehlerfall findet keine Aufzeichnung statt, solange die <i>neo</i>-Schlüsselverwaltung aktiviert ist. Deaktivieren Sie in diesem Fall die Schlüsselverwaltung in der Registerkarte <i>Verwendung</i>.</p>



Zusätzlich zu den Einstellungen in dieser Registerkarte muss jeder Mandant, der die *neo*-Schlüsselverwaltung nutzen möchte, individuelle Einstellungen im Bereich seiner Benutzerverwaltung (Mandanten-Modul) vornehmen.



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Benutzerverwaltung Mandant*.

Registerkarte Keystore/Virtualisierung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Keystore/Virtualisierung*.

In dieser Registerkarte können Sie die Verbindungsdaten zum Dienst *DongleMan* für die *neo*-Schlüsselverwaltung und zur Authentifizierung der *VM* konfigurieren.



Falls Ihr System in einer virtuellen Umgebung installiert ist, muss die Applikation Dongle Manager außerhalb der *VM* lokal installiert und gestartet sein, damit der Zugriff auf den Dongle funktioniert. Der Dongle muss an dem Server angeschlossen sein, auf dem die *VM* installiert ist.



Detaillierte Informationen zur *neo*-Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung der Aufzeichnungen*.

< ergabeserver-Adresszuordnung
Schlüsselverwaltung
Keystore/Virtualisierung
>

Server-Adresse	192.168.169.192
Port	5180

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 386: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

Server-Adresse	<p>Geben Sie hier die Adresse des Servers für die Verbindung an.</p> <ul style="list-style-type: none"> Falls Sie sowohl die neo-Schlüsselverwaltung als auch die Virtualisierung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist. Falls Sie nur die Virtualisierung nutzen, können Sie die VM auch über das ASC License Management System authentifizieren. Tragen Sie in diesem Fall folgende Adresse ein: <i>licensing.asc.de</i> Falls Sie nur die neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers mit der Master-Passwort-Datenbank
Port	<p>Geben Sie hier den Port für die Verbindung an.</p> <p>Default-Wert: 5180</p>

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verworfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

NTP-Server verwalten

Das Aufzeichnungssystem arbeitet mit einer **NTP**-basierten Zeitsynchronisierung. Mit der Funktion *NTP-Server verwalten* können Sie mehrere **NTP**-Server definieren. Jeder Server im System erkennt alle im System konfigurierten **NTP**-Server und kann jeden beliebigen **NTP**-Server für die Zeitsynchronisierung nutzen. Dadurch kann sich jeder Server sofort mit einem anderen **NTP**-Server verbinden, falls seine aktuelle **NTP**-Server-Verbindung in Störung geht.




NTP-Server hinzufügen

- Wählen Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht den Menüpunkt *Server > NTP-Server verwalten*.
⇒ Das Fenster *NTP-Server* erscheint.



Abb. 387: NTP-Server hinzufügen

In der Liste werden die NTP-Server aufgelistet, die bei der Installation schon konfiguriert wurden.

2. Um einen Server hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*
3. Klicken Sie in der neu eingefügten Zeile auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
4. Tragen Sie die **IP-Adresse** oder den Namen des **NTP-Servers** in das Eingabefeld ein.
5. Um die Eingabe in der Zeile zu speichern, klicken Sie auf das Symbol  (*Speichern*).
Um die Eingabe in der Zeile zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol  (*Verwerfen*).
6. Um alle Änderungen an der Liste zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Änderungen zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

IP-Adresse bearbeiten

1. Wählen Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht den Menüpunkt *Server > NTP-Server verwalten*.
⇒ Das Fenster *NTP-Server* erscheint.

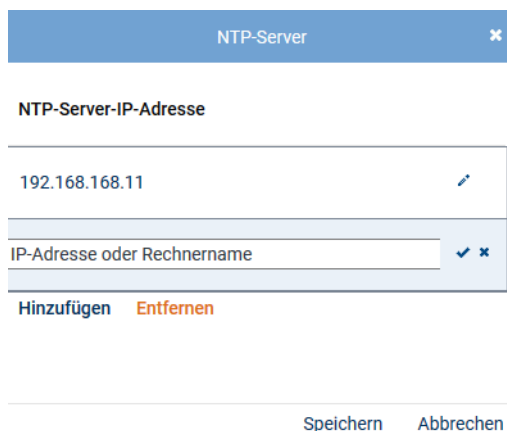





Abb. 388: IP-Adresse bearbeiten

2. Klicken Sie in der Zeile mit der **IP-Adresse**, die Sie bearbeiten möchten, auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
3. Ändern Sie den Eintrag im Eingabefeld.
4. Um die Änderung zu speichern, klicken Sie auf das Symbol  (*Speichern*).
Um die Änderung zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol  (*Verwerfen*).

5. Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Änderungen zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

NTP-Server entfernen

1. Wählen Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht den Menüpunkt *Server > NTP-Server verwalten*.
⇒ Das Fenster *NTP-Server* erscheint.

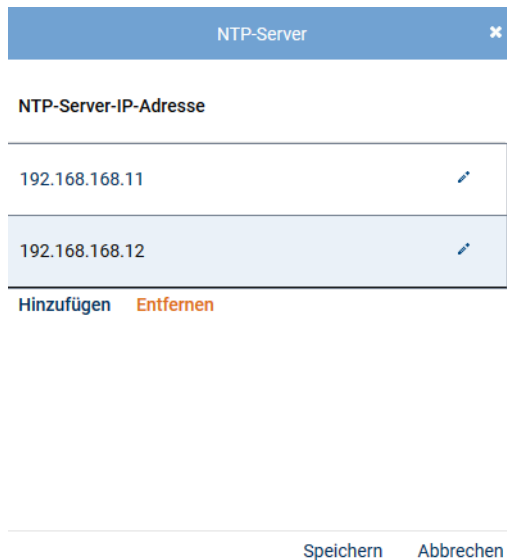


Abb. 389: NTP-Server entfernen

2. Wählen Sie in der Liste den **NTP**-Server aus, den Sie entfernen möchten.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.
⇒ Der NTP-Server wird aus der Liste gelöscht.
4. Um die Änderung zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Änderung zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.1.2.6.3 PBX anlegen

Die Konfiguration der PBX kann entweder über das PBX-Modul oder über das Integrations-Modul erfolgen.

In diesem Konfigurationsschritt werden die Parameter für die PBX konfiguriert, z. B. der Name, die Ortsvorwahl und die Nummer des Amtsanschlusses.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > PBX*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

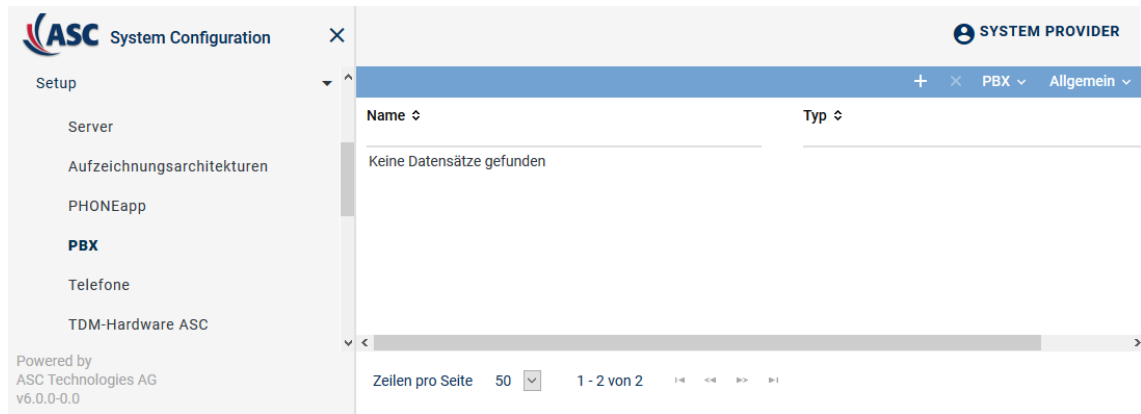




Abb. 390: Neue PBX anlegen

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.




Abb. 391: Symbolleiste PBX-Modul

	<i>Erstellen</i>	In der Detailansicht können Sie die Parameter der neuen PBX eingeben.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte PBX-Konfiguration. Eine PBX kann nur gelöscht werden, wenn sie in keiner Konfiguration verwendet wird.
<i>PBX</i>	<i>Telefonkonfiguration</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Telefone erstellen und konfigurieren können.
	<i>Ungenutzte Extensions verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Extensions löschen können, die in keiner Konfiguration verwendet werden.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Neue PBX erstellen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht des PBX-Moduls auf das Symbol  (*Erstellen*).
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.

SIP
×

< Details* PHONEapp-Konfiguration Web Service >

Name*

PBX-Typ

Maximale Länge der Extensions

Landesvorwahl

Ortsvorwahl*

Nummer des Amtsanschlusses*

SIP

Universal VoIP

4

☒ Aus Liste wählen
 Deutschland (49)
☐ Manuell eingeben

6021

5963

Non Phone IPs

Keine Datensätze gefunden
[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Zu ignorierende IPs

Keine Datensätze gefunden
[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Zu ignorierende MACs

Keine Datensätze gefunden
[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 392: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Name	Dieser <i>Name</i> dient als Kennung dieser PBX.
PBX-Typ	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Typ der PBX aus.
Maximale Länge der Extensions	Geben Sie die Anzahl der Ziffern der Extensions an, z. B. 4.
Landesvorwahl	Markieren Sie die Option zur Auswahl der Landesvorwahl: <ul style="list-style-type: none"> <i>Aus Liste wählen</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Länderkennung mit der jeweiligen Landesvorwahl aus. <i>Manuell eingeben</i> Falls die passende Landesvorwahl in der Dropdown-Liste nicht verfügbar ist, geben Sie diese 3-stellig manuell ein, z. B. für Sri Lanka 094.
Ortsvorwahl	Geben Sie die Ortsvorwahl ohne vorangehende 0 an, z. B. 6021.
Nummer des Amtsanschlusses	Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 5963. Geben Sie hier keine Extension an.

Tab. 101: PBX anlegen

Falls Sie die komplette Rufnummer anzeigen lassen möchten, wenn Sie z. B. mehrere Telefonanlagen benutzen, mehrere Ortsvorwahlnummern verwenden oder Mobiltelefone aufzeichnen möchten, müssen Sie folgende Parameter mit dem Wert *0* konfigurieren:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Maximale Länge der Extensions</i>	Geben Sie die Anzahl <i>0</i> als Länge der Extensions an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen.
<i>Ortsvorwahl</i>	Geben Sie als Ortsvorwahl die Zahl <i>0</i> an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen.
<i>Nummer des Amtsanschlusses</i>	Geben Sie als Nummer des Amtsanschlusses die Zahl <i>0</i> an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen.

Tab. 102: PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verworfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

7.1.2.6.4 Aufzeichnungsressourcen zuordnen

Bei Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten seine eigenen Aufzeichnungsressourcen zuordnen.

Die Zuordnung des Agenten zur Aufzeichnungsressource kann je nach Aufzeichnungsart über die Extension, über die PBX-Agenten-ID oder über die Chat-ID erfolgen. Sie können innerhalb eines Mandanten alle 3 Möglichkeiten konfigurieren.

Mandanten Extensions zuordnen

Wenn Sie eine Zuordnung anhand von Extensions treffen möchten, können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten Extensions zuweisen.



In 1-Mandanten-Systemen werden alle Extensions automatisch dem vom System angelegten Mandanten (1st-Tenant) zugeordnet. Die Zuordnung einer Extension zum Benutzer erfolgt im Angestellten-Modul.

Bei der Installation eines 1-Mandanten-Systems können Sie dieses Kapitel übergehen.



In Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten die Extensions manuell zuordnen, die ihm zur Verfügung stehen sollen. Dies gilt auch für Multi-Mandanten-Systeme, in denen nur 1 Mandant angelegt ist.

Die manuelle Zuordnung der Extensions ist erst möglich, wenn eine PBX angelegt wurde, da die Zuordnung der Extensions PBX-bezogen erfolgt.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

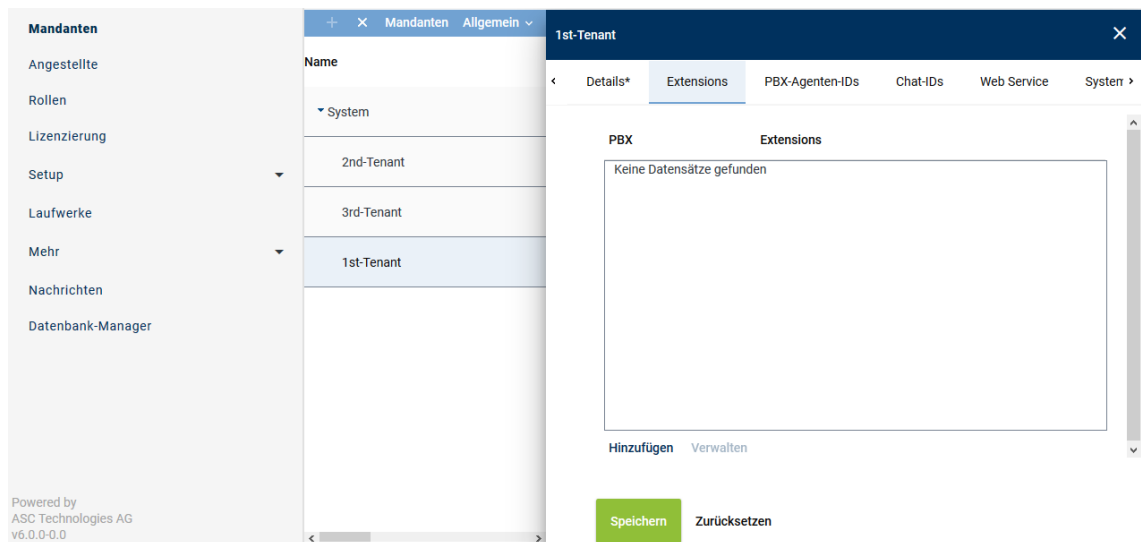


Abb. 393: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

Extensions hinzufügen

1. Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Extensions hinzufügen
✕

PBX

PBX

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche
getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;
4000-4100)

6000-6999

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 394: Mandanten Extensions zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die Extensions für diesen Mandanten konfiguriert sind.

Dateiimport

Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen **CSV**-Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.

Datei enthält eine Überschrift

	<p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die CSV-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der CSV-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine CSV-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p>Dateiname</p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei Dateiname auf die Schaltfläche • Klicken Sie auf die Schaltfläche Datei auswählen. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche Öffnen. • Klicken Sie auf die Schaltfläche Datei hochladen.
Manuelle Eingabe	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p> <p>Geben Sie den Extension-Bereich mit Bindestrich an, der für diesen Mandanten reserviert ist, z. B. von 6000 bis 6999. Alphanumerische Eingaben mit Bindestrich werden nicht als Bereich erkannt, diese müssen einzeln eingegeben werden.</p> <p>Unterschiedliche Extensions und Extensions-Bereiche können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
Vorhandene Liste der Extensions ersetzen	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.</p>

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
6. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster **Ergebnis**.
Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fehlerbericht anzeigen**, um das Fenster **Fehlerbericht** zu öffnen.
Um das Fenster **Fehlerbericht** zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Schließen**.
Um das Fenster **Ergebnis** zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Schließen**.
7. Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche **Speichern**, um die Eingaben zu speichern.

Extensions entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (**PBX**), für die Sie zugewiesene Extensions entfernen möchten, aus der Liste aus.

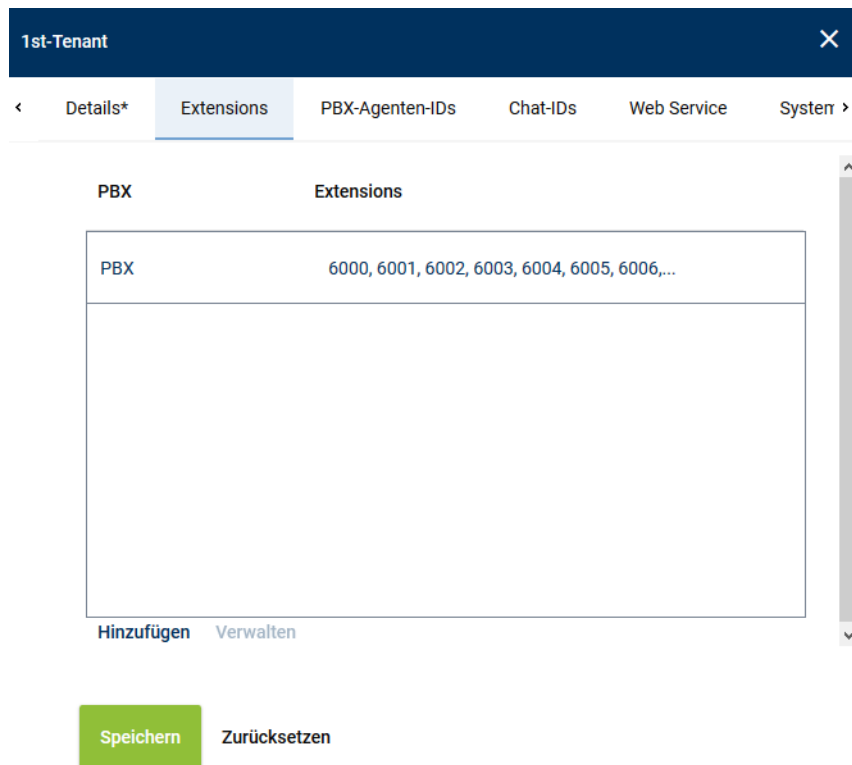


Abb. 395: Extensions entfernen

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Extensions aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere Extensions auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 396: Extensions auswählen

4. Um die ausgewählten Extensions zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*. Um den Vorgang abzubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.1.2.6.5 Zusatzdaten konfigurieren

Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die mit einem Protokoll zu einer Konversation mitgeliefert werden.

Damit die Felder zur Auswahl in der Dropdown-Liste erscheinen, müssen diese im Zusatzdaten-Modul konfiguriert werden.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Zusatzdaten*.

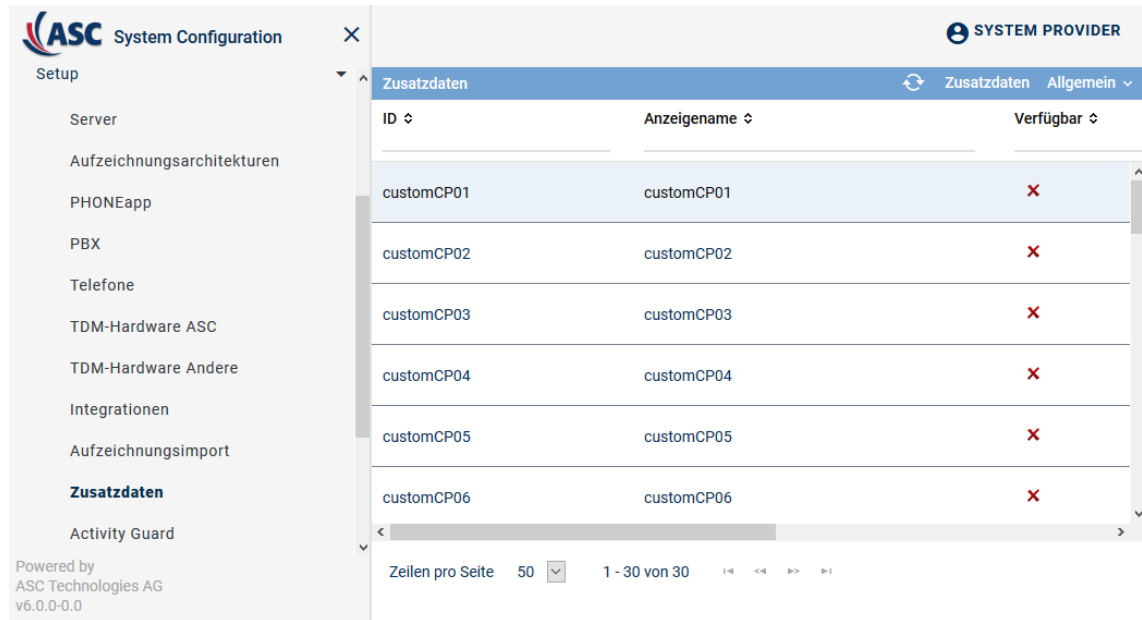


Abb. 397: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

2. Markieren Sie einen Datensatz.
⇒ In der Detailansicht erscheinen die Informationen, die Sie konfigurieren können.

Anzeigenamen ändern







Anzeigename ändern		
Sprache	Inhalt	
ar_SA	customCP01	
bg_BG	customCP01	
de_DE	Universal Call ID	 
en_GB	customCP01	
en_US	Comment	

Abb. 398: Zusatzdaten konfigurieren

1. Um den Anzeigenamen zu ändern, klicken Sie auf den Stift in der Zeile der Sprache, die Sie ändern möchten.
2. Geben Sie einen Anzeigenamen ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.

Verfügbarkeit

Verfügbarkeit	
Verfügbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Editierbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Externe Aufzeichnungssteuerung	<input checked="" type="checkbox"/>

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 399: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

1. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.
2. Um das Datenfeld in den Such- und Wiedergabe-Applikationen nachträglich editierbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Editierbar*.
3. Um das Datenfeld für die externe Aufzeichnungssteuerung nutzen zu können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Externe Aufzeichnungssteuerung*. Diese Option ist nur verfügbar, wenn im *Server-Modul* in der Registerkarte *Verwendung* die Aufzeichnungssteuerung aktiviert ist.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.



Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.



Zusatzdaten, die nicht mitgeliefert werden, stehen nicht zur weiteren Verwendung zur Verfügung.

7.1.2.6.6 Integration anlegen für Multi-Server Parallel Recording

Im Integrationen-Modul werden die PBX-bezogenen Aufzeichnungseinstellungen konfiguriert.

Um eine Integration anlegen zu können, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur erstellt und aktiviert haben, damit Sie diese hier zuordnen können.

Abhängig von der Aufzeichnungslösung müssen Sie zusätzlich IP-Adressen, Ports, Protokolle, Sniffer-Karten, CTI-Verbindungsdaten, Telefone, Monitorpunkte und ggf. Erweiterungen konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Integrationen*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

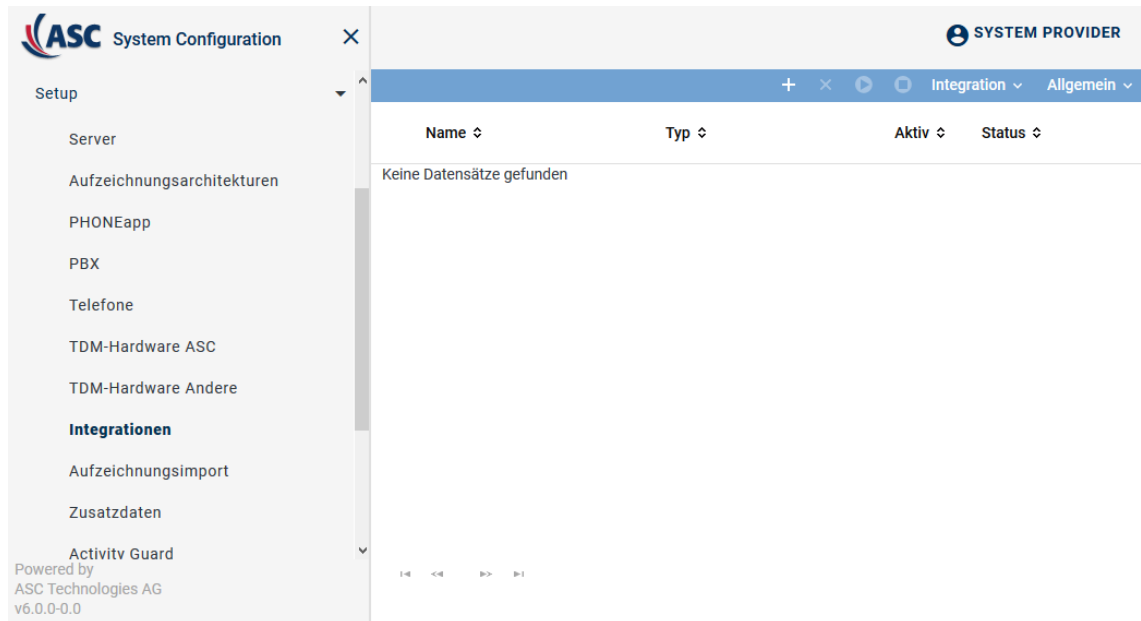




Abb. 400: Integrationen - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden folgende Informationen angezeigt:

Name	Name der Integration
Typ	Typ der Integration
Aktiv	Zeigt an, ob die Integration aktiviert ist und zur Aufzeichnung verwendet wird. <div> ✓ = Integration ist aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  deaktiviert werden. </div> <div> ✗ = Integration ist nicht aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  aktiviert werden. </div>
Status	Zeigt an, ob die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde. <div> ✓ = Konfiguration ist vollständig </div> <div> ✗ = Konfiguration ist unvollständig </div>

Symbolleiste des Integrations-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

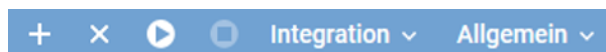







Abb. 401: Symbolleiste Integrationen-Modul

	Erstellen	Öffnet die Detailansicht, damit Sie eine neue Integration anlegen können.
	Löschen	Löscht die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur gelöscht werden, wenn sie deaktiviert ist.
	Aktivieren	Aktiviert die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur aktiviert werden, wenn sie vollständig konfiguriert ist.
	Deaktivieren	Deaktiviert die ausgewählte Integration. Damit unterbrechen Sie die laufenden Aufzeichnungen.
Integrationen	Grammatik importieren	Über diesen Menüpunkt können Sie eine kundenspezifisch angepasste Grammatik importieren, die Sie dann im Konfigurationsschritt für die CTI-Verbindungsdaten konfigurieren können.

<i>Allgemein</i>	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.

Integrationstyp zuordnen

- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*), um eine neue Integration zu erstellen.

⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Integrationstyp*.

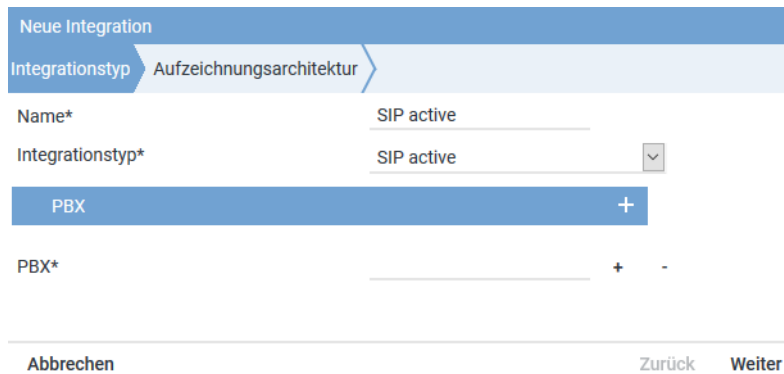



Abb. 402: Integrationstyp anlegen

- Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert
<i>Name</i>	Geben Sie in das Eingabefeld einen sprechenden Namen für die Integration ein. Dieser Name dient als Kennung dieser Integration im System.
<i>Integrationstyp</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste <i>Integrationstyp</i> den Eintrag <i>SIP active</i> aus.

Tab. 103: Integrationstyp anlegen

- Um die PBX zuzuordnen, klicken Sie hinter dem Feld *PBX* auf die Schaltfläche  .
⇒ Das Fenster *PBX* erscheint.

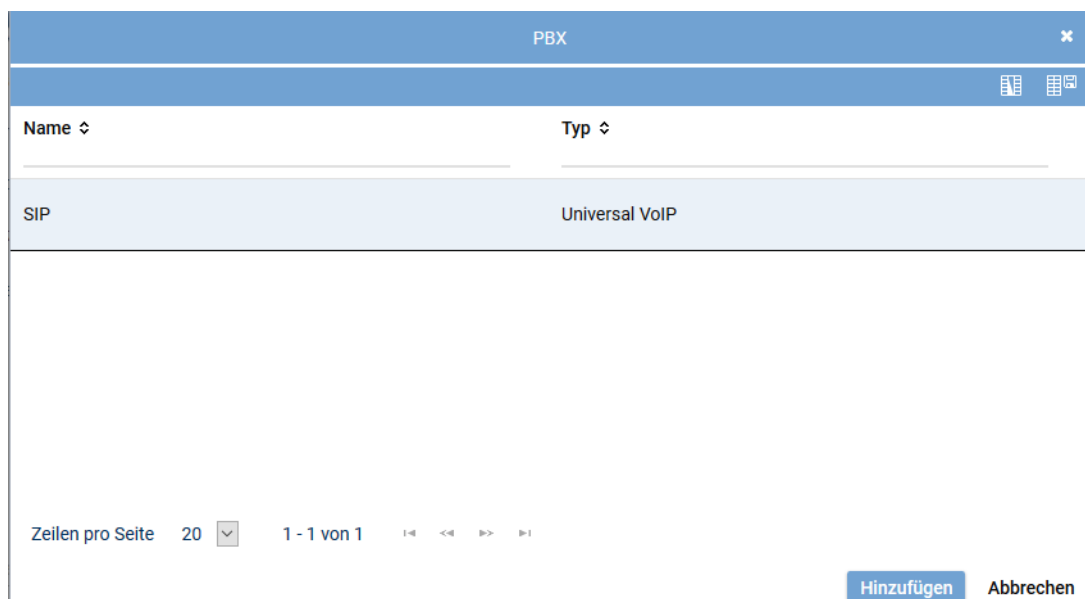


Abb. 403: PBX auswählen

- Wählen Sie die entsprechende *PBX* aus der Liste der verfügbaren Telefonanlagen aus.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

Aufzeichnungsarchitektur zuordnen für Multi-Server Parallel Recording

1. Klicken Sie in der Detailansicht unten rechts auf die Schaltfläche *Weiter*.
⇒ Die Registerkarte *Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

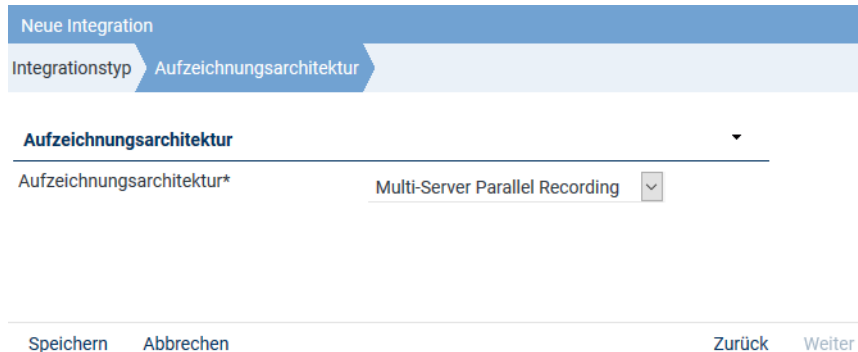


Abb. 404: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Parallel

2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Aufzeichnungsarchitektur* die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus.




In der Dropdown-Liste erscheinen nur aktivierte Aufzeichnungsarchitekturen, in denen der passende Integrationstyp konfiguriert ist.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
⇒ Die Integration erscheint jetzt in der Hauptansicht.



Falls Sie eine Aufzeichnungsarchitektur mit paralleler Aufzeichnung verwenden, erscheint in der Detailansicht die Registerkarte *Parallele Aufzeichnung*. In dieser Registerkarte können Sie Einstellungen zur Duplikatserkennung von parallel konfigurierten Servern vornehmen, siehe [Kapitel "Duplikate in parallelen Aufzeichnungsarchitekturen", S. 384](#).

Konfigurationsschritte


1. Klicken Sie vor dem Namen der neuen Integration auf das Symbol , um die Konfiguration der Integration zu vervollständigen.
⇒ Folgende Konfigurationsschritte erscheinen:

	SIP active	SIP active		
Schritt	Konfiguration			
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	✓			
Globale Aufzeichnungseinstellungen	✗			
Aufzeichnungsserver konfigurieren	✗			
Erweiterung konfigurieren	✓			
Sonstige Einstellungen konfigurieren	✓			

Abb. 405: Konfigurationsschritte der Integration

Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

Die Sektion *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* wurde mit den vorherigen Schritten bereits konfiguriert.

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Konfiguration anzuzeigen.
⇒ In der Detailansicht erscheint der Konfigurationsschritt mit der Information der hinterlegten Aufzeichnungsarchitektur.

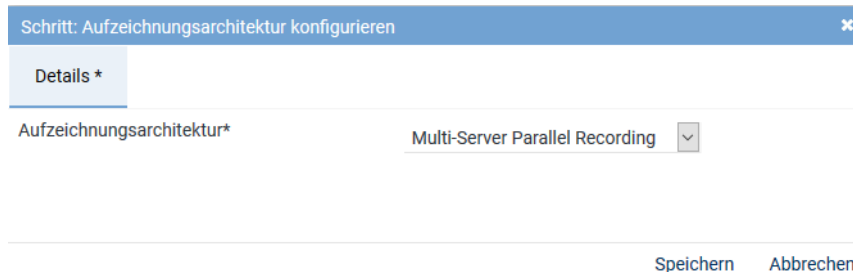


Abb. 406: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um Änderungen zu speichern und den Konfigurationsschritt zu beenden.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*, um den Konfigurationsschritt ohne Änderungen zu beenden.

Globale Aufzeichnungseinstellungen für Multi-Server Parallel Recording


1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Globale Aufzeichnungseinstellungen* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen* erscheint.



Abb. 407: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - Multi-Server Parallel Recording

2. Stellen Sie in der Registerkarte *Details* folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Transportprotokoll	Wählen Sie das verwendete Transportprotokoll für die SIP-Signalisierung zwischen dem Aufzeichnungsserver und der PBX aus der Dropdown-Liste aus. Folgende Protokolle stehen zur Verfügung: TCP = unverschlüsselt UDP = unverschlüsselt TLS = verschlüsselt
Port SIP-Signalisierung	Geben Sie den Port für die SIP-Signalisierung ein, auf dem der Aufzeichnungsserver die Signalisierung erwartet. Standardwert ist 5060.
SIP-Authentifizierung aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie die SIP-Digest-Authentifizierung nutzen möchten.
Benutzername der SIP-Registrierung	Geben Sie hier den Benutzernamen für die SIP-Registrierung ein, z. B. 123456.
Passwort der SIP-Registrierung	Geben Sie das Passwort ein, falls eine Authentifizierung für die SIP-Registrierung verwendet wird.
SMS-Aufzeichnung aktivieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die SMS-Aufzeichnung nutzen möchten.

Tab. 104: Globale Aufzeichnungseinstellungen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Registerkarte SIP-Header Tagging

- Falls Sie das SIP-Header Tagging konfigurieren möchten, wählen Sie die Registerkarte *SIP-Header Tagging*.

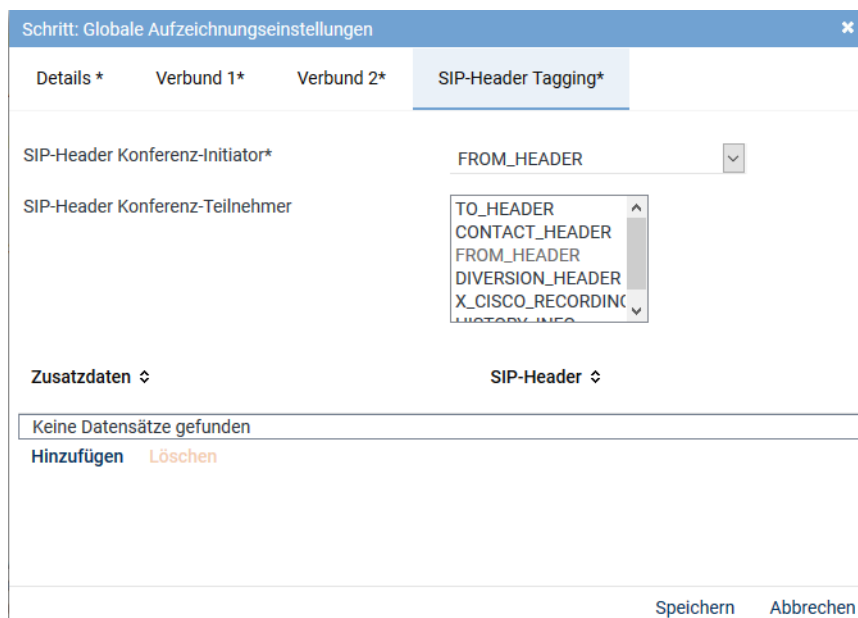


Abb. 408: Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren

- Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
SIP-Header Konferenz-Initiator	Wählen Sie den SIP-Header aus, der die Extension des Konferenzinitiators beinhaltet.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>SIP-Header Konferenz-Teilnehmer</i>	Wählen Sie den SIP-Header aus, der die Extensions weiterer Konferenzteilnehmer beinhaltet.

Tab. 105: SIP-Header-Tagging konfigurieren



Mehrfachmarkierungen sind möglich, die Informationen werden dann aneinandergereiht in der entsprechenden Wiedergabeapplikation ausgegeben.

Um mehrere Einträge auszuwählen, markieren Sie die entsprechenden Einträge mit gedrückter [Strg] -Taste.

Um einen Eintrag abzuwählen, klicken Sie diesen erneut mit gedrückter [Strg] -Taste an.

- Falls Sie individuelle Zusatzdaten konfigurieren möchten, die Sie zuvor im Zusatzdaten-Modul definiert haben, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen* in der Sektion *Zusatzdaten*.

⇒ Das Fenster *SIP-Zusatzdaten* erscheint.



Abb. 409: SIP-Zusatzdaten



In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

- Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Zusatzdaten</i>	Wählen Sie den Anzeigenamen des Feldes aus der Dropdown-Liste aus, wohin die Information des SIP-Headers ausgegeben werden soll.
<i>SIP-Header</i>	Geben Sie hier die Quelle aus dem SIP-Header an, aus dem die Information extrahiert werden soll. Beachten Sie die genaue Schreibweise.

Tab. 106: SIP-Konversationsparameter konfigurieren

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um das Fenster zu schließen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Konfiguration in diesem Schritt zu beenden.

Aufzeichnungsserver für Multi-Server Parallel konfigurieren

Bei mehreren Aufzeichnungsservern müssen Sie den Portbereich für jeden Aufzeichnungsserver definieren. Der Bereich kann für alle Aufzeichnungsservern gleich sein. Bitte achten Sie aber darauf, dass der Portbereich innerhalb des freigeschalteten Portbereiches in der Firewall liegt, siehe dazu auch die Communication Matrix in den Installationsvoraussetzungen.

Diese Konfiguration erfolgt im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren*.

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).

⇒ Das Fenster *Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren* erscheint.

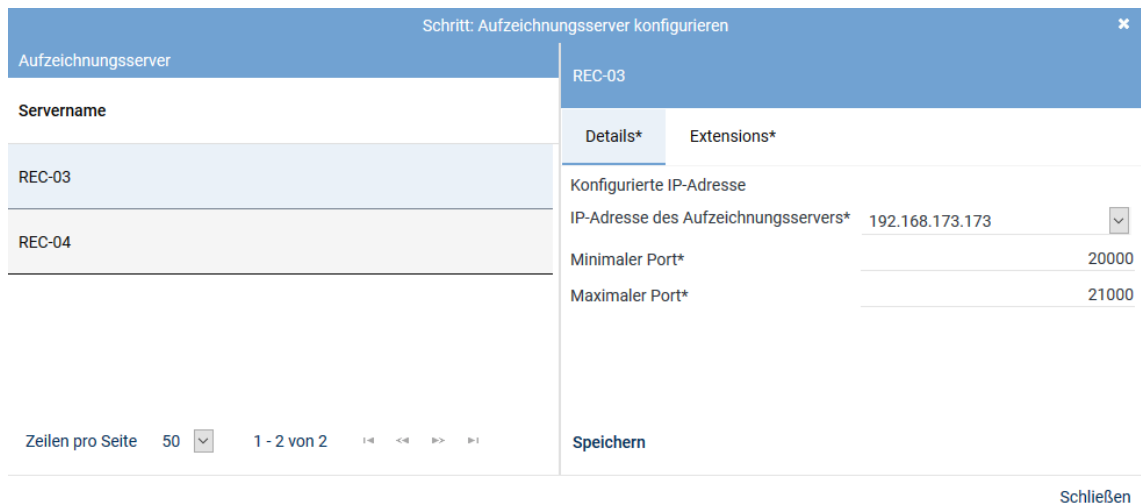


Abb. 410: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

2. Stellen Sie in der Registerkarte *Details* folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Konfigurierte IP-Adresse</i>	Hier wird die IP-Adresse angezeigt, die für diesen Aufzeichnungsserver konfiguriert ist und über die die aufzuzeichnenden Daten empfangen werden.
<i>IP-Adresse des Aufzeichnungsservers</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine der verfügbaren IP-Adressen des Aufzeichnungsservers für die Aufzeichnungsdaten aus.
<i>Minimaler Port</i>	Geben Sie hier den niedrigsten Port der Port-Range ein, der an der PBX konfiguriert ist und über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 20000.
<i>Maximaler Port</i>	Geben Sie hier den höchsten Port ein, der an der PBX konfiguriert ist und über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 21000.

Tab. 107: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Bei dieser Aufzeichnungslösung ist es möglich, die Datenströme in Stereo aufzuzeichnen. Für die Stereo-Aufzeichnung müssen Sie 4 Ports einplanen, da für den RTP-Empfang nur gerade Ports verwendet werden.

Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie auch mehr Speicherplatz einplanen.



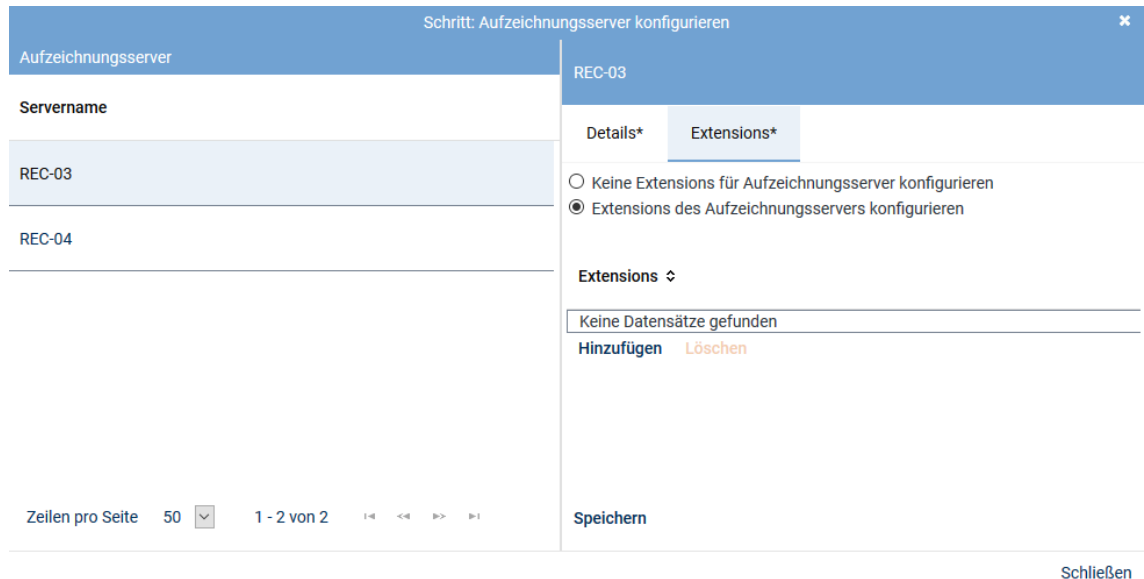
Wenn Sie mehrere aktive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* für jede Integration einen anderen Portbereich konfigurieren.



Wenn Sie mehrere aktive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* für jede Integration einen anderen Portbereich konfigurieren.

Registerkarte *Extensions*

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.



The screenshot shows a configuration window titled 'Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren'. On the left, there is a list of recording servers: 'REC-03' (selected) and 'REC-04'. The main area on the right is for 'REC-03' and has two tabs: 'Details*' and 'Extensions*'. The 'Extensions*' tab is active, showing two radio button options: 'Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren' (unselected) and 'Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren' (selected). Below these is a section titled 'Extensions' with a dropdown arrow, which currently displays 'Keine Datensätze gefunden'. At the bottom of this section are two links: 'Hinzufügen' (in blue) and 'Löschen' (in orange). At the bottom of the window, there is a 'Speichern' button and a 'Schließen' button in the bottom right corner. A footer at the very bottom shows 'Zeilen pro Seite 50' and '1 - 2 von 2'.

Abb. 411: Registerkarte *Extensions*

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

<i>Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren</i>	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie in der PBX keine Extensions für den Aufzeichnungsserver konfiguriert haben.
<i>Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren</i>	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie in der PBX Extensions für den Aufzeichnungsserver konfiguriert haben und fügen Sie die Extensions hinzu.

2. Um Extensions hinzuzufügen, klicken Sie in der Tabelle *Extensions* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das Fenster *Extensions hinzufügen* erscheint.

Extensions hinzufügen ✕

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche
getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;
4000-4100)

9999

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 412: Extensions hinzufügen

3. Geben Sie im Fenster *Extensions hinzufügen* entweder eine einzelne Extension oder einen Extension-Bereich ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver an der Telefonanlage registrieren soll.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
5. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
6. Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren ✕

Aufzeichnungsserver	REC-03
<p>Servername</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">REC-03</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">REC-04</div>	<div style="background-color: #4f81bd; color: white; padding: 2px; text-align: center;"> Details* Extensions* </div> <p><input type="radio"/> Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren</p> <p><input checked="" type="radio"/> Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren</p> <p>Extensions ⇅</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">9999</div> <p style="text-align: center;"> Hinzufügen Löschen </p> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">Speichern</p>

Zeilen pro Seite 50 v 1 - 2 von 2 <-< < > >>->

[Schließen](#)

Abb. 413: Hinzugefügte Extensions

7. Wiederholen Sie die Schritte für jeden weiteren Server. Konfigurieren Sie für jeden Server eine eigene Extension bzw. einen eigenen Extension-Bereich, je nach dem, wie er erreicht werden kann.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Erweiterung konfigurieren



Die Verwendung der Erweiterung in der Integration ist optional. Der Status der Konfiguration dieses Konfigurationsschrittes steht standardmäßig auf *Keine Auswahl* und ist damit vollständig konfiguriert. Sie können die Integration auch ohne die Verwendung einer Erweiterung aktivieren und nutzen.

Falls Sie eine erweiterte Applikation einsetzen, können Sie in diesem Konfigurationsschritt die erforderliche Grammatik in der entsprechenden Version auswählen. Zusätzlich können Sie die Verbindungsdaten und die Zusatzdaten konfigurieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.

Erweiterung konfigurieren für Sparkassen FI ISP (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von CTIconnect for Sparkassen FI ISP im deutschsprachigen Raum und muss nur konfiguriert werden, wenn die Erweiterung verwendet wird.



Die Erweiterung kann nicht in einer Failover-Architektur verwendet werden. Die Applikation Sparkassen FI ISP kann sich nur auf eine IP-Adresse verbinden.

Die Integration läuft in Kombination mit einer Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der Dienst CTIconnect for Sparkassen FI ISP empfängt von der PBX die Zusatzdaten und schickt diese an den Aufzeichnungsserver. Zusätzlich wird die Entscheidung zur Aufzeichnung, die vom Benutzer am Endgerät initiiert wird, über CTIconnect for Sparkassen FI ISP verarbeitet und an den Aufzeichnungsserver geschickt.

Sparkassen FI Interaktive Service Plattform

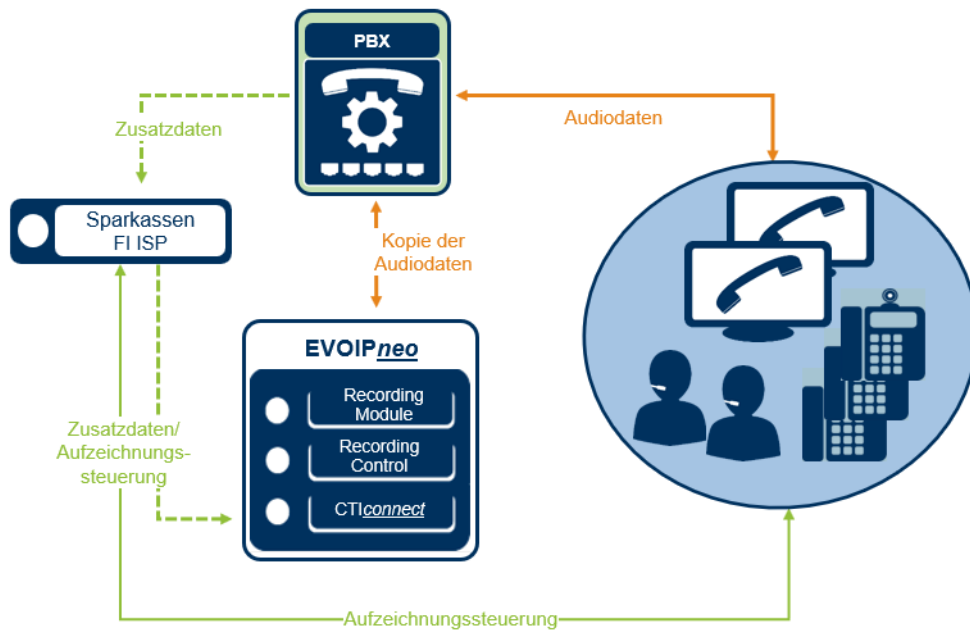



Abb. 414: Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Sparkassen FI ISP*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren ✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Sparkassen FI ISP

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive	
Grammatikname*	ISP Sparkassen FI	▼
Grammatikversion*	1.00.05	▼

Verbindungsdaten ▼

Listener Port*		3468
----------------	--	------

Zusatzdaten ▼

ID des Call Centers	Call Center ID	▼
ID des Calls aus Genesys	Universal Call ID	▼
Anmeldename des Kunden	User name	▼
Name des Kunden	Customer name	▼
Personennummer des Kunden	Kunden-ID	▼

Freie Zuordnung +

<input style="width: 90%;" type="text"/>	Bitte auswählen...	▼ -
<input style="width: 90%;" type="text"/>	Bitte auswählen...	▼ -
<input style="width: 90%;" type="text"/>	Bitte auswählen...	▼ -

Speichern
Abbrechen

Abb. 415: Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

- Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Wählen Sie den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 108: CTIconnect-Modul konfigurieren



Für die Aufzeichnungssteuerung über die Erweiterung der Sparkassen FI ISP ist mindestens die Grammatikversion 1.00.05 erforderlich. Sollte die Grammatik in der Version noch nicht vorhanden sein, können Sie diese Grammatik importieren. Siehe [Kapitel "Grammatik importieren"](#), S. 295.

Gruppenfeld Verbindungsdaten

Stellen Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* folgenden Parameter ein, die IP-Adresse zur PBX muss nicht eingegeben werden, da sich die PBX auf unseren Aufzeichnungsserver verbindet:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Listener Port</i>	Geben Sie hier den Port an, auf den sich die Erweiterung verbindet, z. B. 3468.

Tab. 109: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten



Diese Erweiterung wird nur im deutschsprachigen Raum eingesetzt, deshalb sind die Zusatzdaten auch nur in Deutsch verfügbar. Die Bezeichnungen der Felder beziehen sich auf die Belegung der Strings, die von der Schnittstelle geliefert werden.

Beim Einsatz von CTI connect for Sparkassen FI ISP werden folgende Zusatzdaten mit dem Protokoll mitgeliefert:

- *ID des Call Centers*
- *ID des Calls aus Genesys*
- *Anmeldename des Kunden*
- *Name des Kunden*
- *Personennummer des Kunden*

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.



In den Dropdown-Listen werden nur die Zusatzdaten angezeigt, die Sie vorher im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und verfügbar gemacht haben. Die Anzeigenamen erscheinen dann in den Spaltenüberschriften in den Playern.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Zusatzdaten-Modul*.


1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern der Such- und Wiedergabeapplikationen zuzuordnen.



Abb. 416: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
- *End time*
- *Duration*
- *Calling Party Phone Number*

- *Called Party Phone Number*
 - *Conversation Direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
 5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



Informationen zum Recording-Planner-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.


Erweiterung konfigurieren für OpenScape Contact Center (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von OpenScape Contact Center und muss nur konfiguriert werden, wenn ein OpenScape Contact Center verwendet wird.

Die Integration läuft in Kombination mit einer Unify-Telefonanlage, die für die Aufzeichnung zuständig ist. Der CTI~~connect~~-Dienst empfängt über den SDK-Link am OpenScape Contact Center die Konversationsereignisse der Agenten und schickt die Zusatzdaten an den EVOIP~~neo~~-Aufzeichnungsdienst.

Informationen zur Konfiguration des OpenScape Contact Center finden Sie unter [Kapitel "OpenScape Contact Center konfigurieren \(optional\)"](#), S. 398.

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung OpenScape Contact Center.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ OpenScape Contact Center

CTIconnect-Modul

Typ CTIconnect passive

Grammatikname* Unify OpenScape Contact Center ▾

Grammatikversion* 1.00.04 ▾

Verbindungsdaten ▾

Verbindungsdaten

6000@192.168.170.29

[Hinzufügen](#)
[Bearbeiten](#)
[Löschen](#)

Zusatzdaten ▾

Business Unit Business Unit ▾

Department Department ▾

Department Key Department Key ▾

Call ID Universal Call ID ▾

To Party To Party ▾

ACD Group Number ACD Group Number ▾

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen...
▾
-

Bitte auswählen...
▾
-

Speichern
Abbrechen

Abb. 417: Erweiterung für OSCC konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Wählen Sie den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 110: CTIconnect-Modul konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In der Tabelle Verbindungsdaten können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

Falls Sie mehrere Verbindungen konfigurieren, werden bei der Aufzeichnungslösung mit OpenScape Contact Center gleichzeitig mehrere Verbindungen zu unterschiedlichen Business Units aufgebaut.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

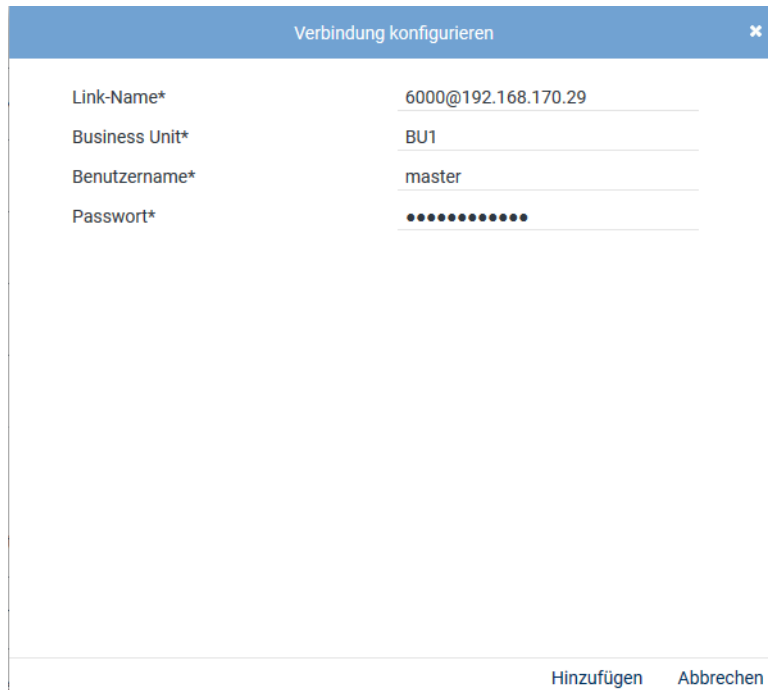


Abb. 418: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Link-Name</i>	Tragen Sie den Link zum OSCC -Server im Format <i>osccport@ascserver</i> ein. Der Standardwert für den OSCC -Port ist 6000 und der Name des OSCC -Servers wird normalerweise in Kleinbuchstaben geschrieben. Ein gültiger Link sieht z. B. so aus: 6000@osccv7r3. Stellen Sie sicher, dass der Servername (z. B. osccv7r3) zu einer IP-Adresse aufgelöst werden kann. Prüfen Sie, ob die Adresse über den Ping-Befehl erreicht werden kann. Alternativ kann auch die IP-Adresse angegeben werden.
<i>Business Unit</i>	Der standardmäßig vergebene Name für eine Business Unit ist <i>default</i> . Dies ist ein vordefinierter Name für die Business Unit nach einer neuen OSCC -Server-Installation. Geben Sie hier den tatsächlichen Namen der Business Unit ein, der weiterhin verwendet werden soll.
<i>Benutzername</i>	Legen Sie einen gültigen Benutzer für die Business Unit an, die Sie auf dem OSCC -Server angelegt haben, damit der CTIconnect -Dienst die Verbindung zum OSCC -Server aufbauen kann. Siehe Kapitel "Benutzer für CTIconnect anlegen", S. 398 .
<i>Passwort</i>	Geben Sie das Passwort für den Benutzer für die Business Unit ein.

Tab. 111: Verbindungsdaten konfigurieren

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Eingaben zu speichern und das Fenster zu schließen.
4. Um weitere Verbindungen zu konfigurieren, wiederholen Sie die Konfigurationsschritte dementsprechend.

Gruppenfeld Zusatzdaten

Beim Einsatz von CTI^{connect} for Unify OpenScape Contact Center werden folgende Zusatzdaten standardmäßig mit dem Protokoll mitgeliefert:

- *Business Unit*
- *Department*
- *Department Key*
- *Call ID*
- *To Party*
- *ACD Group Number*

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

Hier können Sie die Datenbankfelder für die Zusatzdaten zuordnen, die vom **OSCC** geliefert werden. Die Kontaktdaten der verarbeiteten Kontakte von OpenScape Contact Center stellen eine Liste von Schlüssel-/Wert-Paaren dar. Das Schlüsselwort dieses Schlüssel-/Wert-Paares ist frei wählbar und kann kundenspezifisch angepasst werden. Falls Sie mehrere Wörter zusammen verwenden möchten, vermeiden Sie Leerzeichen. Setzen Sie Unterstriche statt Leerzeichen, z. B. *ACD_Gruppe*.

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern der Such- und Wiedergabeapplikationen zuzuordnen.



Abb. 419: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste einen konfigurierten Anzeigenamen des Zusatzdatentyps aus, der als Spaltenüberschrift in den Playern erscheinen soll. Hier können Sie nur die Anzeigenamen für die Zusatzdaten auswählen, die Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und verfügbar gemacht haben.
4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol **+** (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
5. Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf das Symbol **×** in der entsprechenden Zeile.

6. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Erweiterung konfigurieren für Genesys T-Server (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von Genesys T-Servern und muss nur konfiguriert werden, wenn Sie Genesys T-Server verwenden.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der CTIconnect-Dienst empfängt vom Genesys Configuration Server die Information welchem Genesys T-Server die Monitorpunkte zugeordnet sind. Die Monitorpunkte müssen sich an dem jeweiligen Genesys T-Server registrieren. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der jeweilige Genesys T-Server alle Konversationsereignisse und Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

CTIconnect for Genesys T-Server

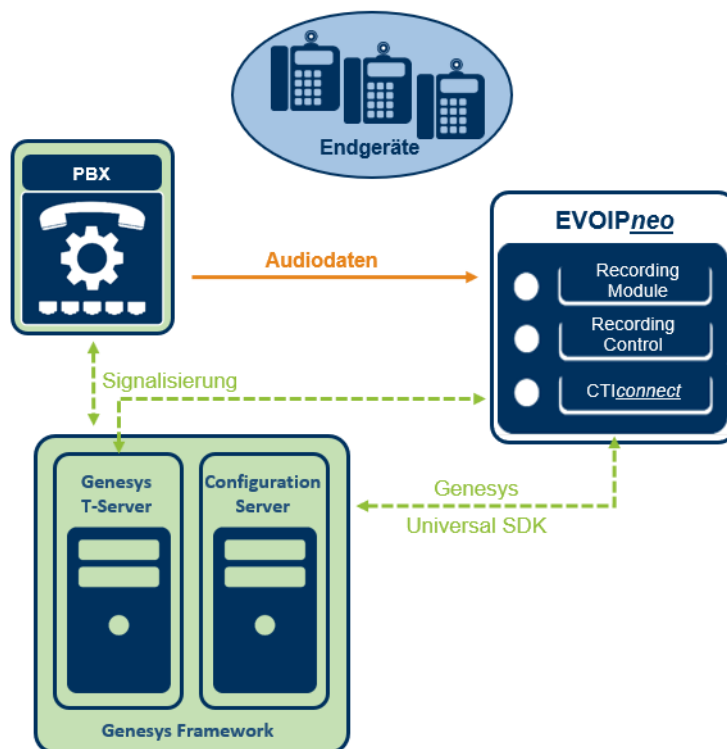


Abb. 420: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)"](#), S. 399.

Die Genesys-Erweiterung verwendet zur eindeutigen Identifikation der aufzuzeichnenden Konversationen entweder eine eindeutige Call-ID oder die Extension, um die aufzuzeichnenden Konversationen eindeutig zu identifizieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.

Für die Verwendung von CTIconnect for Genesys T-Server wird ein Genesys Framework mit T-Servern und Genesys Configuration Servern benötigt.


Standardmäßig ist als Identifier das Genesys-Datenfeld *CallID* voreingestellt. Falls von der Genesys-Erweiterung ein anderes Datenfeld zur internen Steuerung herangezogen werden soll, kann dies in der Konfigurationsdatei *basic.pif.properties* eingestellt werden.

Konfigurationsdatei für Genesys-Erweiterung anpassen

Die Auswahl des Datenfeldes, das von der Genesys-Erweiterung verwendet werden soll, erfolgt über den Parameter *pifgenesys.call_identifizier*.

1. Um den Identifizier anzupassen, wechseln Sie im Windows Explorer in den Pfad *C:\ASC Product Suite\data\CTIConnectForGenesysT*
2. Öffnen Sie die Datei *basic.pif.properties*.
3. Geben Sie für den Parameter *pifgenesys.call_identifizier* das entsprechende Datenfeld ein.
4. Speichern Sie die Änderungen in der Datei ab.
5. Starten Sie nach der Änderung die Aufzeichnungsarchitektur neu.

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Genesys T-Server*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Genesys T-Server

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	standard ▼
Grammatikversion*	1.15.00 ▼
T-Server-Redundanz*	HAconnect ▼
Config-Server-Redundanz*	Warm Standby ▼
T-Server-Applikationsname	<input type="text"/>
T-Server-Passwort	<input type="password"/>

Verbindungsdaten ▼

Configuration Server: Name

192.168.169.178

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten ▼

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen... ▼
-

Speichern Abbrechen

Abb. 421: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Typ</i>	Hier wird der Typ des CTI <u>connect</u> -Moduls angezeigt
<i>Grammatikname</i>	Wählen Sie die entsprechende Grammatik aus.
<i>Grammatikversion</i>	Wählen Sie die entsprechende Grammatikversion aus.
<i>T-Server-Redundanz</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
<i>Config-Server-Redundanz</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
<i>T-Server-Applikationsname</i>	Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist. Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTI <u>connect</u> -Modul am Genesys T-Server anmelden soll. Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.
<i>T-Server-Passwort</i>	Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist. Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTI <u>connect</u> -Modul am Genesys T-Server anmelden soll. Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.

Tab. 112: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

Configuration Server: Name*	<input type="text" value="192.168.169.178"/>
Configuration Server: Port*	<input type="text" value="2020"/>
Configuration Server: Benutzername*	<input type="text" value="default"/>
Configuration Server: Passwort*	<input type="password" value="••••••••"/>
Applikationsname*	<input type="text" value="default"/>
Mandantenname*	<input type="text" value="Resources"/>

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 422: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Configuration Server: Name</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Rechners ein, auf dem der Genesys Configuration Server läuft.
<i>Configuration Server: Port</i>	Geben Sie hier den Port des Genesys Configuration Servers ein.
<i>Configuration Server: Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Configuration Server: Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Applikationsname</i>	Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver am Genesys Configuration Server anmeldet. Standard ist <i>default</i> .
<i>Mandantenname</i>	Geben Sie hier den Namen des/der Genesys-Mandanten ein, von welchen die Konfigurationsdaten abgefragt werden sollen. Standardeingabe ist <i>Resources</i> . Es ist die komma-separierte Eingabe von mehreren Mandanten möglich.

Tab. 113: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von Genesys T-Server standardmäßig mitgeliefert:

- *CallID*
- *ANI*
- *CallUuid*
- *DNIS*



Weitere Zusatzdaten hängen von der Konfiguration der Genesys T-Server ab. Prüfen Sie die Liste *AttributeUserData* in den Tracefiles, um festzustellen, welche weiteren Zusatzdaten von den Genesys T-Servern geliefert werden. Setzen Sie bei der Konfiguration von kundenspezifischen Zusatzdaten den Zusatz *UserData* vor den Zusatzdatentyp, z. B. für *RTargetAgent-Group* müssen Sie *UserDataRTargetAgentGroup* konfigurieren.

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.



In den Dropdown-Listen werden nur die Zusatzdaten angezeigt, die Sie vorher im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und verfügbar gemacht haben. Die Anzeigenamen erscheinen dann in den Spaltenüberschriften in den Playern.


Weitere Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Zusatzdaten-Modul*.

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern der Such- und Wiedergabeapplikationen zuzuordnen.



Abb. 423: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
 - *End time*
 - *Duration*
 - *Calling Party Phone Number*
 - *Called Party Phone Number*
 - *Conversation Direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.

5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.




Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



Informationen zum Recording-Planner-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.

Sonstige Einstellungen konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).

⇒ Das Fenster Schritt: *Sonstige Einstellungen* erscheint

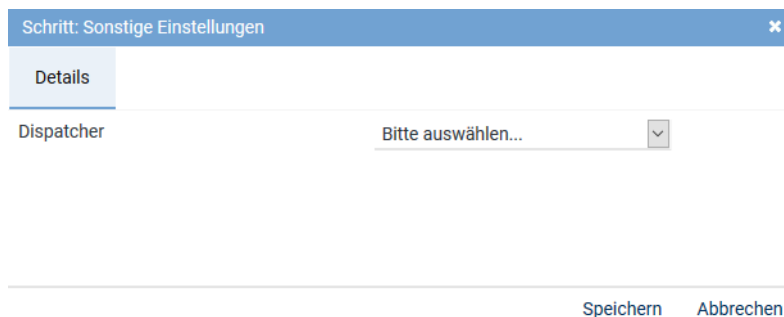


Abb. 424: Sonstige Einstellungen konfigurieren

2. Stellen Sie folgenden Parameter ein:


Parameter	Beschreibung
<i>Dispatcher</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das zuvor angelegte Zusatzdatenfeld aus, mit dem die Teilnehmerinformation verknüpft werden soll.





In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

Integration aktivieren

Die Integration kann erst aktiviert werden, wenn die Konfiguration vollständig ist.




Wenn nicht alle Konfigurationsschritte vollständig durchgeführt wurden, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*Unvollständig*).

Wenn die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde, erscheint in der Zeile des jeweiligen Schrittes in der Spalte *Konfiguration* das Symbol  (*Vollständig*).

Sind alle Einstellungen vollständig, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*OK*).

SIP active		×	✓
Schritt	Konfiguration		
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	✓		
Globale Aufzeichnungseinstellungen	✓		
Aufzeichnungsserver konfigurieren	✓		
Erweiterung konfigurieren	✓		
Sonstige Einstellungen konfigurieren	✓		

Abb. 425: Integration aktivieren

1. Markieren Sie die Integration in der Hauptansicht, damit das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiv wird.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (Aktivieren), um die Integration zu aktivieren.
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (Aktiv).





+ ×   Integration Allgemein			
Name	Typ	Aktiv	Status
 SIP active	SIP active	✓	

Abb. 426: Aktivierte Integration



Falls Sie mehrere Telefonanlagen einsetzen, können Sie mehrere Integrationen mit der gleichen Aufzeichnungsarchitektur anlegen und aktivieren.



Falls Sie den Testzeitraum nutzen und nach dessen Ablauf keine gültige Lizenzdatei im System vorhanden ist, werden alle Integrationen deaktiviert. Nachdem Sie eine gültige Lizenzdatei eingespielt haben, müssen Sie die Integrationen erneut aktivieren.






Mit der Aktivierung der Standardkonfiguration startet eine Bulk-Aufzeichnung.

Um eine Einschränkung der Aufzeichnung auf spezielle Endgeräte zu treffen, kann der Mandant in der System Configuration den Recording Planner konfigurieren.


Integration deaktivieren/löschen

Um die Integration löschen zu können, muss diese deaktiviert sein.

1. Um die Integration zu deaktivieren, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (Deaktivieren).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (Inaktiv).
⇒ In der Symbolleiste wird das Symbol  (Löschen) aktiv.

+ × ⏮ ⏭ Integration ▾ Allgemein ▾			
Name ▾	Typ ▾	Aktiv ▾	Status ▾
⌵ SIP active	SIP active	✗	✓

Abb. 427: Integration deaktivieren

- Klicken auf das Symbol  (Löschen) und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage, um die Integration zu löschen.

7.1.2.7 Synchronisationsoptionen

Es gibt 2 unterschiedliche Synchronisationsarten:

- Synchronisation der Recording-Control-Dienste zur Aufzeichnungssteuerung
- Synchronisation der Systemspeicher zum Abgleich der Aufzeichnungsdaten

7.1.2.7.1 Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung

Recording-Control-Dienste

Bei parallelen Aufzeichnungsservern, die in der gleichen Systemarchitektur installiert und konfiguriert sind, können Sie eine Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung konfigurieren.



GEFAHR!

Klären Sie vor der Konfiguration mit dem ASC-Support, ob diese Funktion für Ihre Aufzeichnungslösung geeignet ist, sonst kann es zu einem Aufzeichnungsverlust kommen!

Informationen, welche Aufzeichnungslösungen diese Funktion unterstützen finden Sie in der Datei [neo](#) Integration Overview.

Falls die Aufzeichnungssteuerung manuell durch externe Applikationen wie *CLIENT^{command}*, *PHONE^{app}* oder *SCREEN^{rec} scan Editor* erfolgen soll, muss eine Synchronisation der Recording-Control-Dienste der parallelen Aufzeichnungsserver eingerichtet werden.

Die Aufzeichnungssteuerung wird zunächst vom 1. Recording-Control-Dienst übernommen. Der Recording-Control-Dienst veranlasst, dass die Konversationen von beiden Aufzeichnungsservern aufgezeichnet werden.

Sollte der 1. Recording-Control-Dienst ausfallen, übernimmt der 2. Recording-Control-Dienst die Aufgabe der Aufzeichnungssteuerung für beide Aufzeichnungsserver, die dann beide die Konversationen aufzeichnen.

Die Konfiguration der Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung erfolgt im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul. In parallelen Aufzeichnungsarchitekturen erscheint in der Registerkarte *Details* das Kontrollkästchen *Aufzeichnungssteuerung synchronisieren*.

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Aufzeichnungssteuerung synchronisieren*, damit sich die Recording-Control-Dienste abgleichen und nur ein Dienst die Aufzeichnung für beide Aufzeichnungsserver steuert.

All-in-one Parallel Recording
All-in-one Parallel Recording ✕

Details*

Serverzuordnung*

Hilfe

Name*	All-in-one Parallel Recording
Aufzeichnungsarchitektur	All-in-one Parallel Recording
Aufzeichnungssteuerung synchronisieren	<input checked="" type="checkbox"/>
Aktiv	Inaktiv

Integrationstyp
⋮

Name	
SIP active	

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 428: Aufzeichnungssteuerung synchronisieren

2. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Falls Sie diese Synchronisationsoption nachträglich aktivieren bzw. deaktivieren, müssen Sie folgende Konfigurationsschritte erneut durchführen, damit die Änderungen greifen:

1. Setzen Sie den gewünschten Zustand der Aufzeichnungssteuerung:
 - ☒ = *Aufzeichnungssteuerung erfolgt synchronisiert*
 - ☐ = *Aufzeichnungssteuerung erfolgt nicht synchronisiert*
2. Deaktivieren Sie die Integration.
3. Deaktivieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur.
4. Prüfen Sie, dass folgende Dienste gestoppt sind.
 - *ASC RecordingControl*
 - *ASC RecordingModule*
 - *ASC CTIconnect(Integrationsname)*
5. Aktivieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur.

WARNUNG! In diesem Status haben alle Dienste die aktualisierte Konfiguration erhalten, können jedoch in einem Konfliktzustand sein.

Führen Sie deshalb die folgenden Schritte erneut durch:

6. Deaktivieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur erneut.
 7. Prüfen Sie, dass die Dienste gestoppt sind.
 8. Aktivieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur erneut.
 9. Aktivieren Sie die Integration.
- ⇒ Jetzt sind die Änderungen aktiv.

7.1.2.7.2 Synchronisation der Systemspeicher

Bei Aufzeichnungsarchitekturen mit 2 Systemspeichern können Sie eine Synchronisation für den Abgleich der Aufzeichnungen konfigurieren.

Eine Synchronisationskonfiguration wird immer für 2 Systemspeicher angelegt. Alle Aufzeichnungen, die auf dem einen Systemspeicher neu hinzukommen, werden dann auch in den anderen Systemspeicher kopiert und umgekehrt. Dadurch sind alle Aufzeichnungen der beiden Systemspeicher auf beiden Systemspeichern vorhanden. Bei einem Ausfall eines der beiden Systemspeicher können Sie auf diese Weise auch über den jeweils anderen Systemspeicher auf die Aufzeichnungen des ausgefallenen Systemspeichers zugreifen.

Die Konfiguration der Synchronisation der Systemspeicher erfolgt im Server-Modul.

- Um eine Synchronisationskonfiguration zu erstellen, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt **Server > Synchronisationskonfiguration verwalten**.



Abb. 429: Menüpunkt Synchronisationskonfiguration verwalten

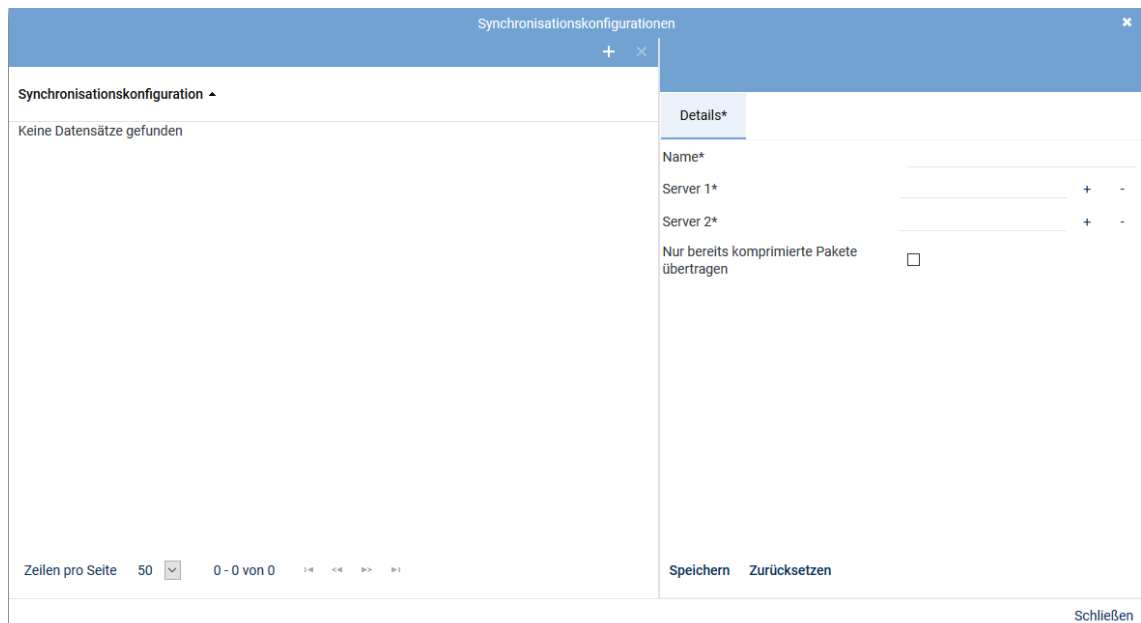




Abb. 430: Synchronisationskonfigurationen konfigurieren

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:


	Erstellen	Erstellt eine neue Synchronisationskonfiguration (siehe Kapitel "Synchronisationskonfiguration erstellen", S. 383).
	Löschen	Löscht die ausgewählte Synchronisationskonfiguration (siehe Kapitel "Synchronisationskonfiguration löschen", S. 383).

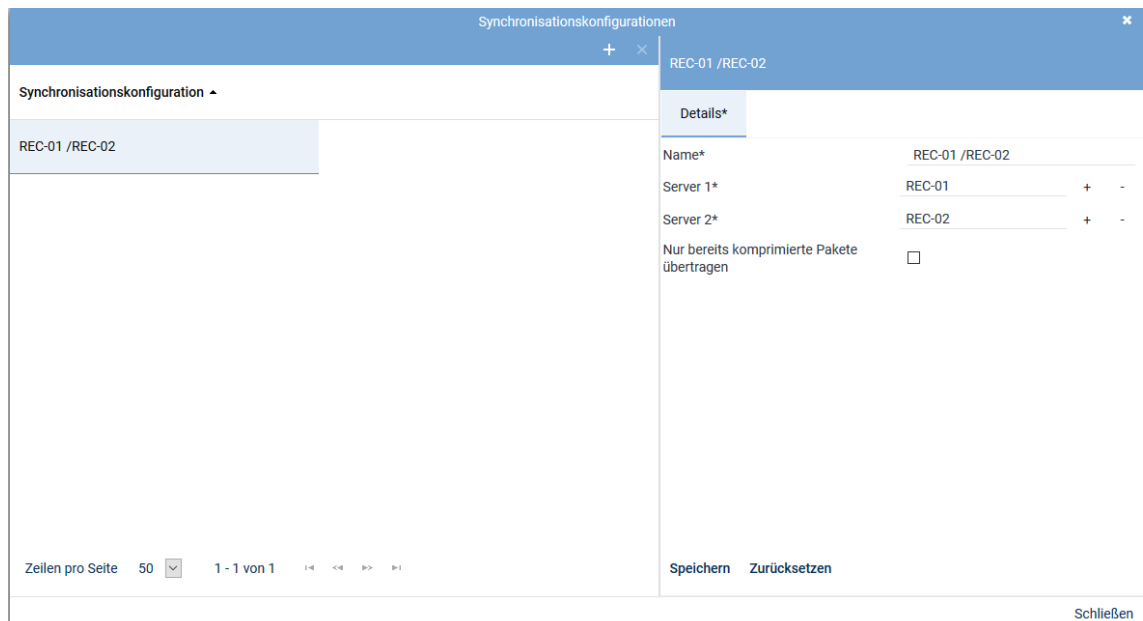
Eine Synchronisationskonfiguration wird aktiv, sobald sie gespeichert wird, und läuft solange bis sie wieder gelöscht wird. In dieser Zeit werden beide Systemspeicher regelmäßig auf neue Inhalte überprüft und synchronisiert.



Ein Server, der bereits in einer Synchronisationskonfiguration verwendet wird, kann in keiner weiteren Synchronisationskonfiguration verwendet werden.

Synchronisationskonfiguration erstellen



1. Klicken Sie im Fenster *Synchronisationskonfigurationen verwalten* auf das Symbol  (*Erstellen*).
⇒ Registerkarte *Details* wird aktiv.



The screenshot shows a web interface for managing synchronization configurations. The main window is titled 'Synchronisationskonfigurationen'. On the left, there's a list of configurations with 'REC-01 / REC-02' selected. The right pane shows the 'Details*' tab for this configuration. It includes fields for 'Name*' (set to 'REC-01 / REC-02'), 'Server 1*' (set to 'REC-01'), and 'Server 2*' (set to 'REC-02'). Each server field has '+' and '-' buttons. There is a checkbox for 'Nur bereits komprimierte Pakete übertragen' which is currently unchecked. At the bottom right, there are 'Speichern' and 'Zurücksetzen' buttons. A 'Schließen' button is at the bottom right of the window.


Abb. 431: Synchronisationskonfiguration erstellen

2. Füllen Sie alle Felder für die neue Synchronisationskonfiguration aus:

Name	Geben Sie einen Namen für die Synchronisationskonfiguration ein.
Server 1 / Server 2	<p>Klicken Sie auf die Schaltfläche  neben dem Eingabefeld, um den jeweiligen Server für die Synchronisation der Systemspeicher aus der Liste der verfügbaren Server auszuwählen.</p> <p>Falls Sie einen Eintrag in einem der Eingabefelder löschen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche  neben dem jeweiligen Eingabefeld.</p>
Nur bereits komprimierte Pakete übertragen	<p>Stellen Sie ein, ob auch Daten übertragen werden sollen, die noch nicht komprimiert wurden.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Auch nicht-komprimierte Daten werden übertragen</p> <p><input type="checkbox"/> = Nur komprimierte Daten werden übertragen</p> <p>HINWEIS! Diese Option steht erst zur Verfügung, wenn Sie beide Server eingetragen und gespeichert haben.</p>

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Konfiguration zu übernehmen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um diesen Konfigurationsschritt zu beenden und das Fenster zu schließen.

Synchronisationskonfiguration löschen

1. Wählen Sie im Fenster *Synchronisationskonfigurationen verwalten* die Synchronisationskonfiguration aus, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters auf das Symbol  (*Löschen*).
⇒ Die Synchronisation der beiden eingetragenen Systemspeicher wird beendet.
⇒ Die ausgewählte Synchronisationskonfiguration wird gelöscht.

7.1.2.8 Duplikate in parallelen Aufzeichnungsarchitekturen



Bei parallelen Aufzeichnungsarchitekturen, bei denen die Aufzeichnungssteuerung synchronisiert wird, entstehen keine Duplikate, die gelöscht werden könnten. Die beiden Aufzeichnungen werden zu einem Paket zusammengefügt und können nicht getrennt gelöscht werden. Bitte beachten Sie, dass dadurch für die Aufzeichnungen mehr Speicherplatz zur Verfügung stehen muss.

Bei einer parallelen Aufzeichnung ohne Synchronisation kommt es zu redundanten Aufzeichnungsdaten im System. Um zu vermeiden, dass Konversationen in den Wiedergabeapplikationen (z. B. *POWERplay Web*) doppelt angezeigt werden, weil sie doppelt in der Datenbank enthalten sind, haben Sie die Möglichkeit, Duplikate zu löschen, so dass nur eine der doppelten Aufzeichnungen erhalten bleibt.

Als identisch werden Konversationen betrachtet, die folgende Eigenschaften besitzen:

- Identische Start- und Endzeiten

Für Start- und Endzeit können Sie jeweils eine Differenz definieren, unter deren Berücksichtigung die Konversationen noch als Duplikate gelten, siehe [Kapitel "Duplikatserkennung konfigurieren"](#), S. 384.

Überprüft werden sowohl die Start- und Endzeiten von kompletten Konversationen als auch die Start- und Endzeiten der einzelnen Aufzeichnungen, die zu einer Konversation gehören.

- Identische Gesprächsteilnehmer
- Identische Zusatzdaten

Die Konfiguration der Duplikatserkennung erfolgt im Integrationen-Modul. Dort können Sie für jede Integration individuell einstellen, wann Konversationen als identisch angesehen werden sollen. Sobald Sie für eine Integration eine Architektur auswählen, die auf paralleler Aufzeichnung basiert, wird dort die Registerkarte *Parallele Aufzeichnung* eingeblendet, in der Sie die erforderlichen Einstellungen vornehmen können, siehe [Kapitel "Duplikatserkennung konfigurieren"](#), S. 384.

Gelöscht wird die kürzere der beiden identischen Aufzeichnungen. Für die Errechnung der Aufzeichnungslänge wird hierbei die Summe aller Aufzeichnungslängen der Teilabschnitte einer Konversation berücksichtigt. Gelöscht werden sowohl die Zusatzdaten als auch die Audiodaten des Duplikats. Auf welchem der beiden Aufzeichnungsserver ein Duplikat gelöscht wird, ist also abhängig davon, auf welchem Server die kürzere Aufzeichnung gespeichert ist. Ist die Aufzeichnungslänge identisch, wird die als zweites geprüfte Aufzeichnung als Duplikat betrachtet und gelöscht.

Die Duplikatserkennung wird ab dem Zeitpunkt der Aktivierung regelmäßig für alle neuen Aufzeichnungen, aber nicht rückwirkend durchgeführt. D. h. Aufzeichnungen, die zum Zeitpunkt der Aktivierung bereits vorhanden sind, werden nicht auf Duplikate überprüft.



Informationen zum Status eines Jobs finden Sie im Jobs-Modul in der Applikation System Monitoring, siehe Bedienungsanleitung *System Monitoring*.



Falls Sie Duplikate löschen möchten, aber trotzdem auf beiden Aufzeichnungsservern alle Konversationen vorhanden sein sollen, können Sie im Server-Modul eine Synchronisationskonfiguration anlegen, die die Systemspeicher der beiden Aufzeichnungsserver synchronisiert.

7.1.2.8.1 Duplikatserkennung konfigurieren

Im Integrationen-Modul können Sie für jede Integration individuell einstellen, wann 2 Konversationen als identisch angesehen werden sollen. Sobald Sie für eine Integration eine Architektur auswählen, die auf paralleler Aufzeichnung basiert, wird dort die Registerkarte *Parallele Aufzeichnung* eingeblendet, in der Sie die erforderlichen Einstellungen vornehmen können.

1. Wählen Sie im Integrationen-Modul in der Hauptansicht die Integration aus, für die Sie die Duplikatserkennung konfigurieren möchten.
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Registerkarte *Parallele Aufzeichnung* und nehmen Sie folgende Einstellungen vor.

Details*

Parallele Aufzeichnung

☒ Duplikate löschen, wenn die Teilnehmer der Konversationen identisch und folgende Kriterien erfüllt sind:

Die Startzeiten unterscheiden sich um Millisekunden höchstens *

Die Endzeiten unterscheiden sich um Millisekunden höchstens *

Zusätzliche Einstellungen

Zeit, nach der Konversationen frühestens überprüft werden sollen * Minuten

Intervall, in dem die Überprüfung stattfinden soll * Minuten

Zusatzdaten

ID ↕	Anzeigenname ↕
customCP01	Kommentar
customCP02	Universal Call ID

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 432: Registerkarte Parallele Aufzeichnung (Integration)

Duplikate löschen,....	<p>Wenn Sie diese Option aktivieren, können Sie anhand der eingeblendeten Kriterien definieren, wann 2 Aufzeichnungen als identisch erkannt werden sollen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Duplikatserkennung ist aktiviert. Duplikate werden den definierten Kriterien entsprechend gelöscht.</p> <p><input type="checkbox"/> = Duplikatserkennung ist deaktiviert.</p>
Die Startzeiten unterscheiden sich um höchstens	<p>Stellen Sie hier die maximale Differenz für die Startzeit ein. Überprüft werden sowohl die Startzeiten von kompletten Konversationen als auch die Startzeiten der einzelnen Aufzeichnungen, die zu einer Konversation gehören.</p> <p>Beispiel: <i>1000 Millisekunden</i></p> <p>Hat eine Konversation eine Startzeit von 14:20:15 Uhr und eine zweite Konversation eine Startzeit von 14:20:16 Uhr, und haben auch die Startzeiten der einzelnen Aufzeichnungen dieser beiden Konversationen keine größere Differenz als 1000 Millisekunden, dann werden diese Konversationen in Bezug auf die Startzeit als mögliche Duplikate berücksichtigt.</p>
Die Endzeiten unterscheiden sich um höchstens	<p>Stellen Sie hier die maximale Differenz für die Endzeitzeit ein. Überprüft werden sowohl die Endzeiten von kompletten Konversationen als auch die Endzeiten der einzelnen Aufzeichnungsabschnitte einer Konversation.</p> <p>Beispiel: <i>1000 Millisekunden</i></p> <p>Hat eine Konversation eine Endzeit von 14:20:15 Uhr und eine zweite Konversation eine Endzeit von 14:20:16 Uhr, und haben auch die End-</p>

Zusatzdaten			
Anzeigename ↕	Verfügbar ↕	Editierbar ↕	Externe Aufzeichnungssteuerung ↕
Kommentar	✓	✓	✗
Universal Call ID	✓	✓	✗

Zeilen pro Seite 20 1 - 2 von 2

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 434: Zusatzdaten auswählen


HINWEIS! In der Liste werden nur die Zusatzdaten aufgeführt, die zuvor im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden.



Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Zusatzdaten-Modul*.

- Um die Auswahl zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.1.2.8.3 Zusatzdatenzuordnung löschen

- Wählen Sie die Registerkarte *Parallele Aufzeichnung*.
- Wählen Sie das Zusatzdatum, das Sie entfernen möchten, in der Liste *Zusatzdaten* aus.
- Klicken Sie auf das Symbol  (*Löschen*).

Zusatzdaten	
ID ↕	Anzeigename ↕
customCP01	Kommentar
customCP02	Universal Call ID

Abb. 435: Zusatzdatenzuordnung löschen

7.1.2.9 Standby-Verwaltung für Failover-Architekturen

Für Architekturen mit Failover-Konzepten können Sie in der Standby-Verwaltung manuell festlegen, welcher Server mit welchen Komponenten aktiv sein soll.
Auch für Architekturen vom Typ *Parallel Recording* können Sie die Standby-Verwaltung verwenden, wenn Sie die Ressourcen dafür vorgesehen haben.

Die Nutzung der Standby-Verwaltung ist in folgenden Fällen sinnvoll:

- Sie möchten wieder auf den primären Server zurückschalten, z. B. wenn der Standby-Server automatisch übernommen hat, der primäre Server jetzt aber wieder zur Verfügung steht.

- Sie möchten manuell auf den Standby-Server umschalten, z. B. wenn Sie den primären Server warten möchten.



Die Bearbeitung der Standby-Verwaltung kann nur vorgenommen werden, wenn die jeweilige Architektur aktiviert ist.

7.1.2.9.1 Standby-Verwaltung für All-in-one Failover

Für Failover-Aufzeichnungsarchitekturen erscheint in der Hauptansicht in der Symbolleiste das Menü *Aufzeichnungsarchitekturen*. Falls Sie die erforderlichen Redundanzoptionen auf verschiedenen Servern installiert haben, können Sie über den Menüpunkt *Standby-Verwaltung* zwischen Primär und Standby-Server umschalten.

Der Menüpunkt *Standby-Verwaltung* ist nur aktiv, wenn die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist.

1. Wählen Sie in der Hauptansicht die Aufzeichnungsarchitektur aus, deren Standby-Verwaltung Sie aufrufen möchten.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Aufzeichnungsarchitekturen*.
 - ⇒ Wenn die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist, ist der Menüpunkt *Standby-Verwaltung* aktiv.

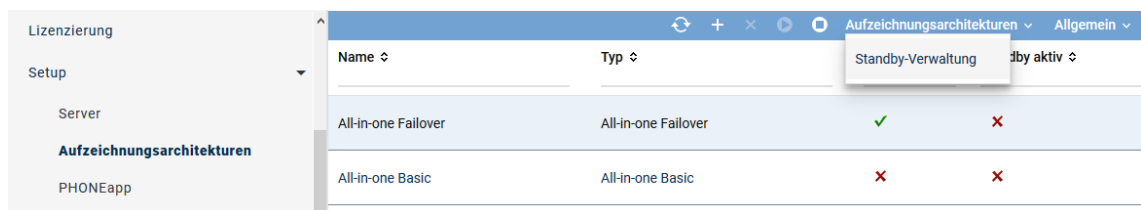


Abb. 436: Standby-Verwaltung konfigurieren


3. Klicken Sie auf den Menüpunkt *Standby-Verwaltung*.
 - ⇒ Das Fenster *Standby-Verwaltung* erscheint.

Standby-Verwaltung				
Server-Name	Status	Älteste laufende Aktivität	Laufende Aktivitäten	Version
RC - REC-01 / REC-02				
REC-01	Active		Activities: 0	60.01.00
REC-02	In Standby		Activities: 0	
RIA - REC-01 / REC-02				
REC-01	Active		Activities: 0	60.01.00
REC-02	In Standby		Activities: 0	
RM - REC-01 / REC-02				
REC-01	Active		Activities: 0	60.00.00
REC-02	In Standby		Activities: 0	

Abb. 437: Server umschalten

In dieser Anzeige sehen Sie die Zuordnung der verwendeten Komponenten.

In der Spalte *Status* erkennen Sie, welche Komponente im Moment aktiv geschaltet ist.



- Um einen Standby-Server zu aktivieren, markieren Sie in der Liste den entsprechenden Server.
 - Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Aktivieren*).
- ⇒ Der Status von dem Standby-Server wechselt von *In Standby* zu *Active*.

Shutdown-Modus zu Wartungszwecken aktivieren

Falls Sie zu Wartungsarbeiten einen Server ausschalten möchten, können Sie für diesen Server den Shutdown-Modus aktivieren.



Diese Funktion macht bei Architekturen für All-in-one Failover keinen Sinn, da in dieser Architektur im Shutdown-Modus noch kein weiterer Server aktiviert werden kann.


- Um für einen Server den Shutdown-Modus zu aktivieren, markieren Sie in der Liste den entsprechenden Server.
 - Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Shutdown-Modus aktivieren*).
- ⇒ Der Status des Servers wechselt von *Active* zu *Shutdown Mode*.
- Um den Shutdown-Modus wieder zu deaktivieren, klicken Sie erneut in der Symbolleiste auf das Symbol .
- ⇒ Der Status des Servers wechselt von *Shutdown Mode* zu *Active*.



Im Shutdown-Modus erfolgt keine automatische Umschaltung auf die Standby-Komponenten. Es werden nur noch bereits laufende Konversationen aufgezeichnet. Sobald Sie in der Standby-Verwaltung manuelle Konfigurationen vornehmen, müssen Sie dafür sorgen, dass jeweils eine der aufzeichnungsrelevanten Komponenten aktiviert ist. Neue Aufzeichnungen erfolgen erst, wenn ein anderer Server manuell aktiviert wird.

Failover-Komponenten aktivieren

Damit neue Aufzeichnungen von einem anderen Standby-Server übernommen werden können, müssen Sie diesen manuell aktivieren.

1. Um einen Standby-Server zu aktivieren, markieren Sie in der Liste den entsprechenden Server.
 2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (Aktivieren).
- ⇒ Der Status des Standby-Servers wechselt von *In Standby* zu *Active*.
Erst dann können neue Konversationen von diesem Server aufgezeichnet werden.

7.1.2.9.2 Standby-Verwaltung für Multi-Server Failover

Für Failover-Aufzeichnungsarchitekturen erscheint in der Hauptansicht in der Symbolleiste das Menü *Aufzeichnungsarchitekturen*. Falls Sie die erforderlichen Redundanzoptionen auf verschiedenen Servern installiert haben, können Sie über den Menüpunkt *Standby-Verwaltung* zwischen Primär und Standby-Server umschalten.

Der Menüpunkt *Standby-Verwaltung* ist nur aktiv, wenn die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist.

1. Wählen Sie in der Hauptansicht die Aufzeichnungsarchitektur aus, deren Standby-Verwaltung Sie aufrufen möchten.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Aufzeichnungsarchitekturen*.
 - ⇒ Wenn die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist, ist der Menüpunkt *Standby-Verwaltung* aktiv.

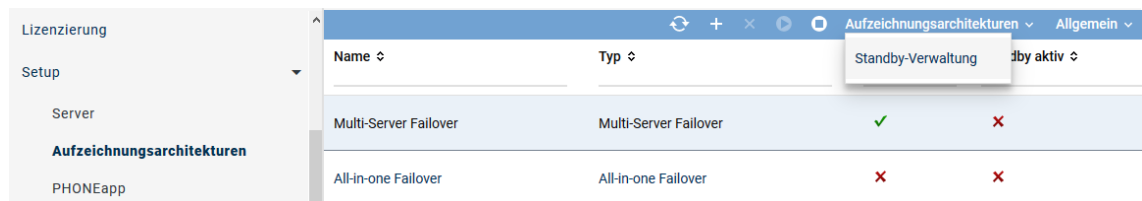


Abb. 438: Auswahlmenü der Standby-Verwaltung

3. Klicken Sie auf den Menüpunkt *Standby-Verwaltung*.
 - ⇒ Das Fenster *Standby-Verwaltung* erscheint.

Standby-Verwaltung				
Server-Name	Status	Älteste laufende Aktivität	Laufende Aktivitäten	Version
RC - RC-01 / RC-02				
RC-01	Active		Activities: 0	60.01.00
RC-02	In Standby		Activities: 0	60.00.00
RM - REC-01 / REC-02				
REC-01	Active		Activities: 0	60.00.00
REC-02	In Standby		Activities: 0	
RIA - CTI-01 / CTI-02				
CTI-01	Active		Activities: 0	60.01.00
CTI-02	In Standby		Activities: 0	60.00.00

Abb. 439: Server umschalten

Falls Sie die erforderlichen Redundanzoptionen auf verschiedenen Servern installiert haben, können Sie für folgende Komponenten die Standby-Verwaltung verwenden:

- **RC** (*Recording Control Standby-Verwaltung*), zur Absicherung der Aufzeichnungssteuerung
- **RM** (*Recorder Standby-Verwaltung*), zur Absicherung der Aufzeichnung
- **RIA** (*CTIconnect-Standby-Verwaltung*), zur Absicherung der Zusatzdaten zu den Aufzeichnungen

In dieser Anzeige sehen Sie die Zuordnung der verwendeten Komponenten.

In der Spalte *Status* erkennen Sie, welche Komponente im Moment aktiv geschaltet ist.

- Um einen Standby-Server zu aktivieren, markieren Sie in der Liste den entsprechenden Server.

- Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Aktivieren*).



⇒ Der Status von dem Standby-Server wechselt von *In Standby* zu *Active*.

Shutdown-Modus zu Wartungszwecken aktivieren

Falls Sie zu Wartungsarbeiten einen Server ausschalten möchten, können Sie für diesen Server den Shutdown-Modus aktivieren.



Diese Funktion macht bei Architekturen für All-in-one Failover keinen Sinn, da in dieser Architektur im Shutdown-Modus noch kein weiterer Server aktiviert werden kann.

- Um für einen Server den Shutdown-Modus zu aktivieren, markieren Sie in der Liste den entsprechenden Server.
- Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Shutdown-Modus aktivieren*).
⇒ Der Status des Servers wechselt von *Active* zu *Shutdown Mode*.
- Um den Shutdown-Modus wieder zu deaktivieren, klicken Sie erneut in der Symbolleiste auf das Symbol .


⇒ Der Status des Servers wechselt von *Shutdown Mode* zu *Active*.



Im Shutdown-Modus erfolgt keine automatische Umschaltung auf die Standby-Komponenten. Es werden nur noch bereits laufende Konversationen aufgezeichnet. Sobald Sie in der Standby-Verwaltung manuelle Konfigurationen vornehmen, müssen Sie dafür sorgen, dass jeweils eine der aufzeichnungsrelevanten Komponenten aktiviert ist. Neue Aufzeichnungen erfolgen erst, wenn ein anderer Server manuell aktiviert wird.

Failover-Komponenten aktivieren

Damit neue Aufzeichnungen von einem anderen Standby-Server übernommen werden können, müssen Sie diesen manuell aktivieren.

1. Um einen Standby-Server zu aktivieren, markieren Sie in der Liste den entsprechenden Server.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Aktivieren*).

⇒ Der Status des Standby-Servers wechselt von *In Standby* zu *Active*.
Erst dann können neue Konversationen von diesem Server aufgezeichnet werden.

7.1.3 ASC-Konfigurationsdatei anpassen

Einige Parameter können nicht über die grafische Oberfläche konfiguriert werden, sondern müssen in den Konfigurationsdateien angepasst werden.

7.1.3.1 Recording Module für RTCP anpassen

Die Konfigurationsdateien für das Recording Module finden Sie in folgendem Pfad:

C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\data\RecordingModule

Für jede konfigurierte Integration wird eine separate Konfigurationsdatei erstellt. Kundenspezifische Anpassungen der Parameter müssen in der jeweiligen Integrationskonfigurationsdatei vorgenommen werden. Beim Start wird zuerst die Basisdatei *basic.recorder.properties* ausgelesen. Danach wird die Integrationskonfigurationsdatei ausgelesen. Die Werte in den Integrationskonfigurationsdateien sind höher priorisiert und werden letztendlich verwendet.

Falls Sie mehrere Integrationen vom selben Integrationstyp konfiguriert haben, müssen Sie die Anpassungen für jede Integration separat vornehmen. Um festzustellen, welche Datei zu welcher Integration gehört, können Sie die Konfigurationsdatei öffnen und z. B. den Bereich der zugewiesenen Extensions prüfen. Benennen Sie den ursprünglichen Dateinamen keinesfalls um, da die Integration sonst nicht mehr gestartet werden kann.

Konfigurierte aber nicht aktiv geschaltete Integrationen erhalten den Zusatz *inactive* im Dateinamen vorangestellt. Die Datei wird nicht gelöscht, auch wenn die Integration in der Applikation der System Configuration gelöscht wird. Falls eine deaktivierte Integration wieder aktiviert wird, wird der Zusatz *inactive* entfernt und die Datei wieder herangezogen.

1. Wechseln Sie in das Installationsverzeichnis *C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\data\RecordingModule*.

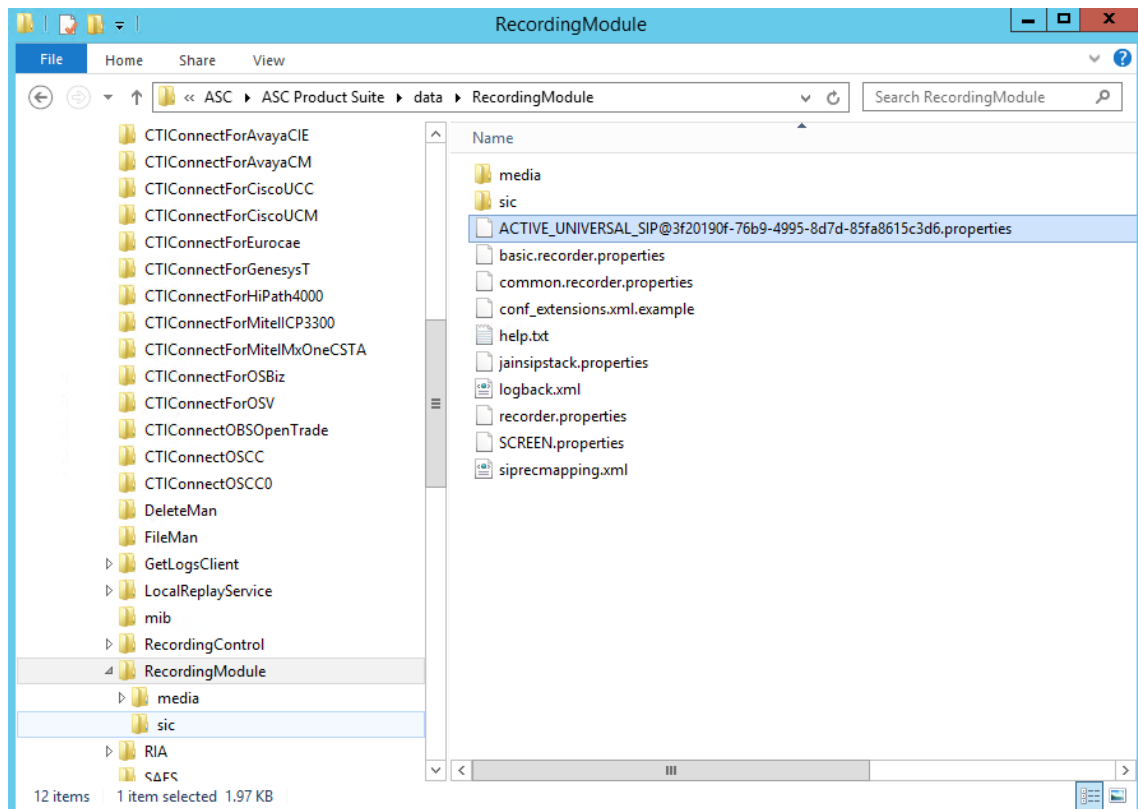


Abb. 440: Pfad zur Konfigurationsdatei

2. Öffnen Sie die Datei `ACTIVE_UNIVERSAL_SIP@<UUID>.properties` im Editor.
3. Suchen Sie nach dem Eintrag `universalSip.rtpreceiver.portMode=`.
4. Damit von der PBX auch **RTCP**-Daten verarbeitet werden können, müssen Sie den Parameter mit dem Wert `RTP_RTCP_PORTS` ergänzen.
 - `universalSip.rtpreceiver.portMode=RTP_RTCP_PORTS`
5. Speichern Sie die Änderungen in der Konfigurationsdatei ab.
6. Starten Sie den Dienst *ASC RecordingModule* neu, damit die Änderungen übernommen werden.

7.1.3.2 Aufzeichnungsbenachrichtigung konfigurieren

Falls Sie Aufzeichnungsbenachrichtigungen ausgeben lassen möchten, müssen Sie die Konfigurationsdateien des Recording-Modules anpassen.

1. Öffnen Sie den Windows Explorer.
2. Wechseln Sie in das Installationsverzeichnis `C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\data\RecordingModule`.

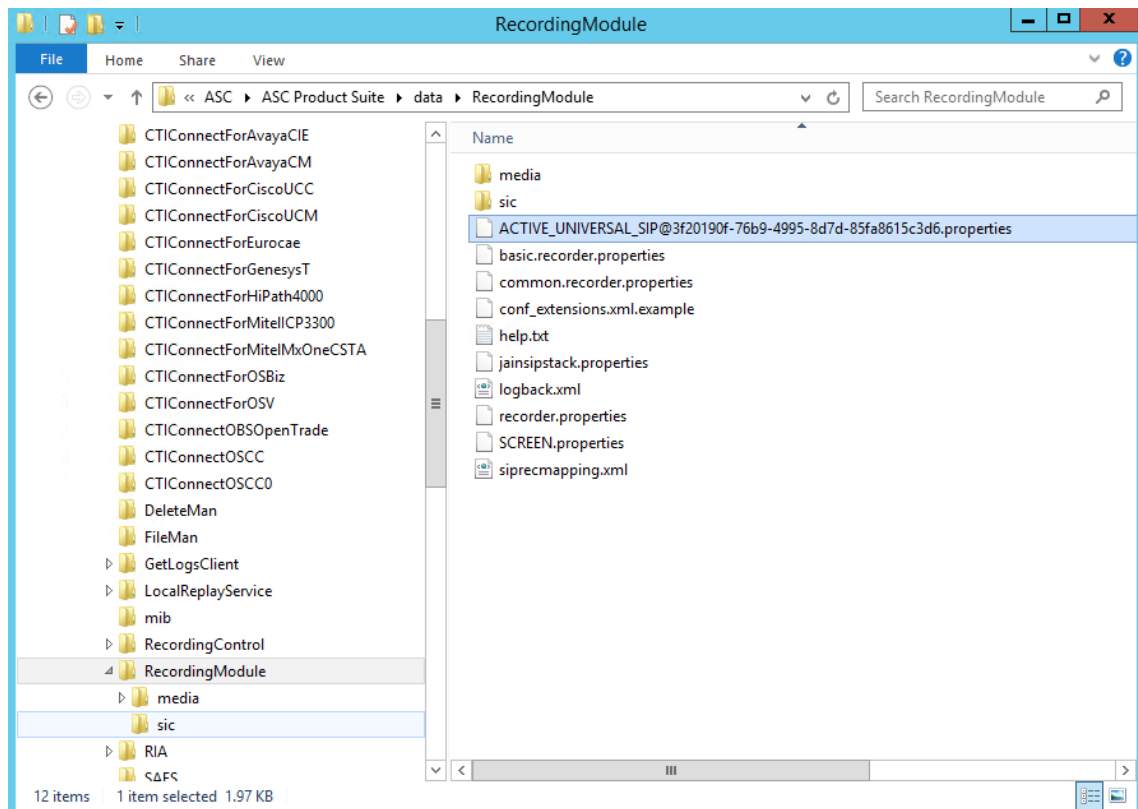


Abb. 441: Pfad zur Konfigurationsdatei

3. Öffnen Sie die Datei `ACTIVE_UNIVERSAL_SIP@<UUID>.properties` im Editor.
4. Suchen Sie nach der Sektion `# recording announcement`.

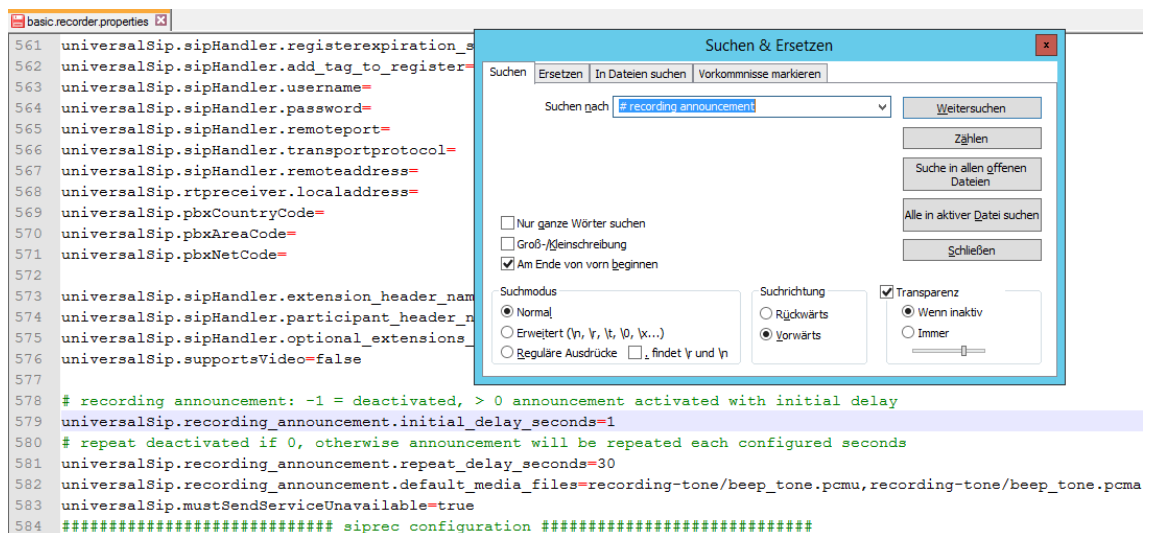


Abb. 442: Aufzeichnungsbenachrichtigungen konfigurieren

5. Konfigurieren Sie folgende Parameter:

<code>universalSip.recording_</code>	<code>-1</code>
<code>announcement.initial_de-</code>	Deaktiviert, es werden keine Benachrichtigungen ausgegeben.
<code>lay_seconds=</code>	<code>> 0</code>
	Aktiviert, die Benachrichtigung wird mit der konfigurierten Verzögerung ausgegeben.

<code>universalSip.recording_announcement.repeat_delay_seconds=</code>	<p>0 Deaktiviert, die Benachrichtigungen werden nicht wiederholt.</p> <p>> 0 Aktiviert, die Benachrichtigung wird mit der konfigurierten Verzögerung in Sekunden wiederholt.</p>
<code>universalSip.recording_announcement.default_media_files=</code>	<p>Hier sind die Default-Dateien aufgelistet, die zur Benachrichtigung ausgegeben werden. Die Dateierweiterung sagt aus, in welchem Codec die Datei codiert ist.</p> <p>Standardmäßig vorkonfiguriert sind die Piepton-Dateien im Verzeichnis <code>/recording-tone</code>.</p> <ul style="list-style-type: none"> • beep_tone.g722 • beep_tone.g729 • beep_tone.pcma • beep_tone.pcmu

6. Speichern Sie die Änderungen in der Konfigurationsdatei ab und starten Sie den Dienst *ASC RecordingModule* neu, damit die Änderungen übernommen werden.

Ansagetexte anpassen

Statt der standardmäßig konfigurierten Pieptöne können Sie auch sprachabhängige Ansagetexte verwenden.

1. Die Default-Dateien für die sprachabhängigen Ansagetexte und die Pieptöne finden Sie in folgendem Pfad:
C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\data\RecordingModule\media\default\.

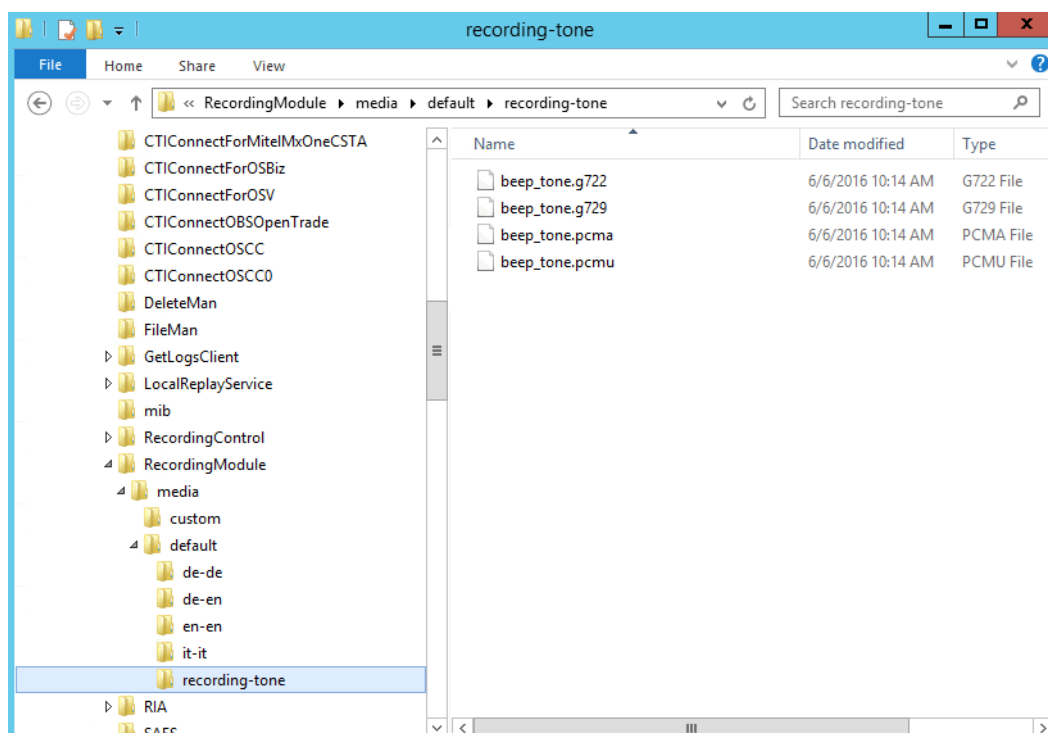


Abb. 443: Pfad der Default-Dateien

2. Falls Sie sprachabhängige Ansagetexte verwenden möchten, kopieren Sie die Dateien aus dem sprachspezifischen Verzeichnis, z. B. `/default/de-de`, direkt in das Verzeichnis `/custom`. Verwenden Sie keine Unterverzeichnisse. Die Dateien im Verzeichnis `/custom` werden vorrangig vor dem Verzeichnis `/default` behandelt und bei einem Update auch nicht überschrieben.

- Falls Sie individuelle Mediendateien verwenden, legen Sie diese ebenfalls in das Verzeichnis */custom* ab. Beachten Sie, dass die Dateierweiterung aus dem jeweiligen Codec bestehen muss, indem die Datei codiert wurde.



Für weitere Informationen bezüglich der Anpassung der Konfigurationsdateien kontaktieren Sie bitte Ihren ASC-Support vor Ort oder den ASC-Support unter +49 700 27278776.

7.1.4

Aufzeichnungsbenachrichtigung konfigurieren

Falls Sie Aufzeichnungsbenachrichtigungen ausgeben lassen möchten, müssen Sie die Konfigurationsdateien des Recording-Modules anpassen.

- Öffnen Sie den Windows Explorer.
- Wechseln Sie in das Installationsverzeichnis *C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\data\RecordingModule*.

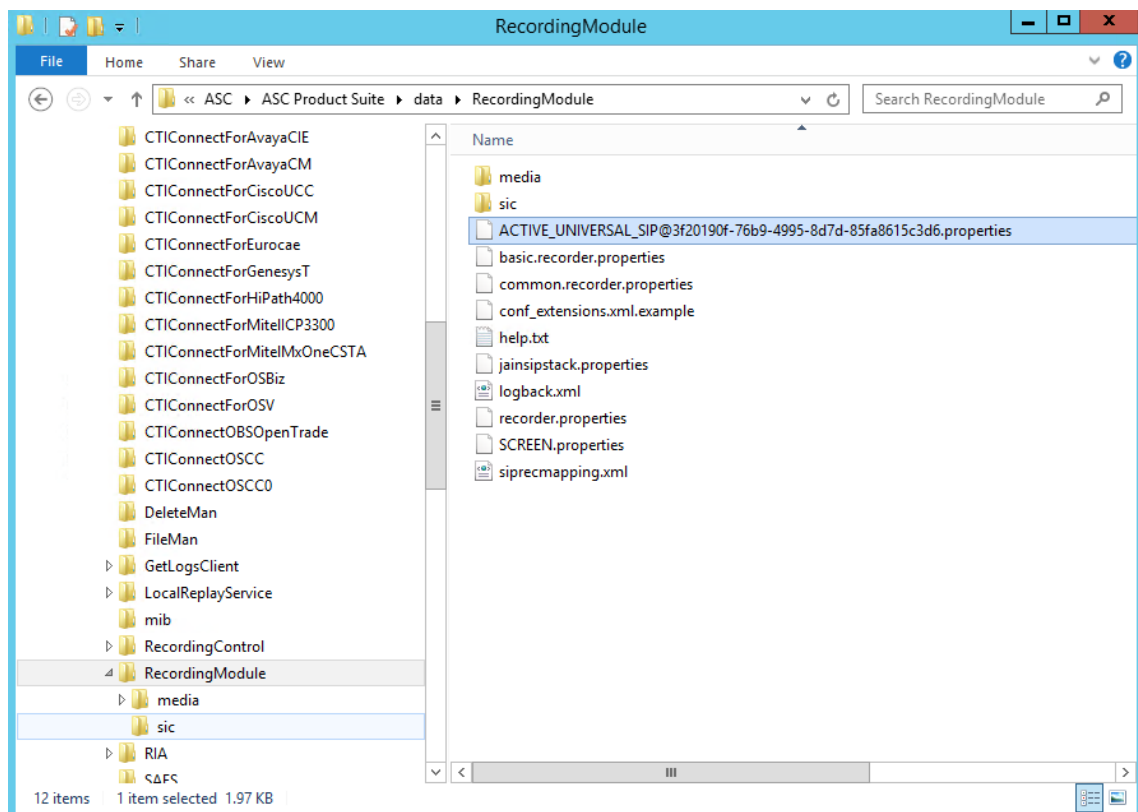


Abb. 444: Pfad zur Konfigurationsdatei

- Öffnen Sie die Datei *ACTIVE_UNIVERSAL_SIP@<UUID>.properties* im Editor.
- Suchen Sie nach der Sektion *# recording announcement*.

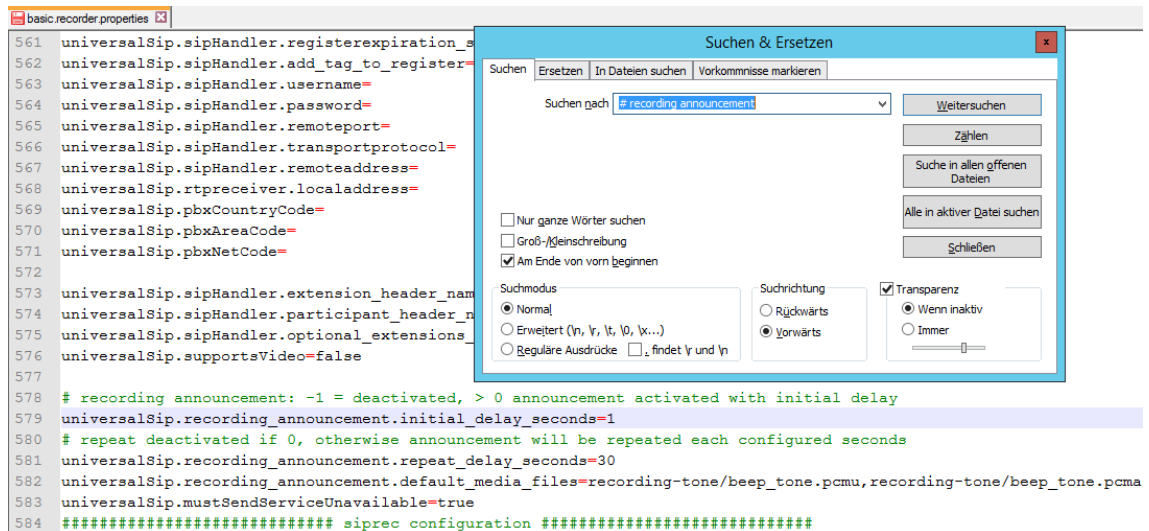


Abb. 445: Aufzeichnungsbenachrichtigungen konfigurieren

5. Konfigurieren Sie folgende Parameter:

<code>universalSip.recording_announcement.initial_delay_seconds=</code>	-1 Deaktiviert, es werden keine Benachrichtigungen ausgegeben. > 0 Aktiviert, die Benachrichtigung wird mit der konfigurierten Verzögerung ausgegeben.
<code>universalSip.recording_announcement.repeat_delay_seconds=</code>	0 Deaktiviert, die Benachrichtigungen werden nicht wiederholt. > 0 Aktiviert, die Benachrichtigung wird mit der konfigurierten Verzögerung in Sekunden wiederholt.
<code>universalSip.recording_announcement.default_media_files=</code>	Hier sind die Default-Dateien aufgelistet, die zur Benachrichtigung ausgegeben werden. Die Dateierweiterung sagt aus, in welchem Codec die Datei codiert ist. Standardmäßig vorkonfiguriert sind die Piepton-Dateien im Verzeichnis <code>/recording-tone</code> . <ul style="list-style-type: none"> • beep_tone.g722 • beep_tone.g729 • beep_tone.pcma • beep_tone.pcmu

6. Speichern Sie die Änderungen in der Konfigurationsdatei ab und starten Sie den Dienst *ASC RecordingModule* neu, damit die Änderungen übernommen werden.

Ansagetexte anpassen

Statt der standardmäßig konfigurierten Pieptöne können Sie auch sprachabhängige Ansagetexte verwenden.

1. Die Default-Dateien für die sprachabhängigen Ansagetexte und die Pieptöne finden Sie in folgendem Pfad:

`C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\data\RecordingModule\media\default\.`

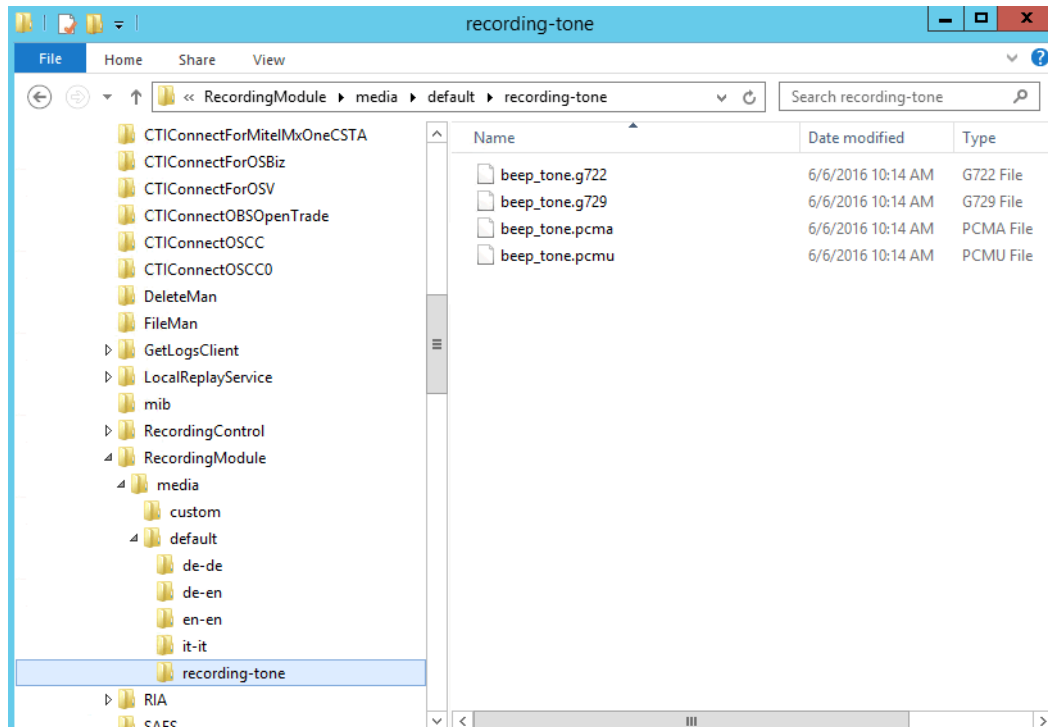


Abb. 446: Pfad der Default-Dateien

- Falls Sie sprachabhängige Ansagetexte verwenden möchten, kopieren Sie die Dateien aus dem sprachspezifischen Verzeichnis, z. B. `/default/de-de`, direkt in das Verzeichnis `/custom`. Verwenden Sie keine Unterverzeichnisse. Die Dateien im Verzeichnis `/custom` werden vorrangig vor dem Verzeichnis `/default` behandelt und bei einem Update auch nicht überschrieben.
- Falls Sie individuelle Mediendateien verwenden, legen Sie diese ebenfalls in das Verzeichnis `/custom` ab. Beachten Sie, dass die Dateierweiterung aus dem jeweiligen Codec bestehen muss, indem die Datei codiert wurde.



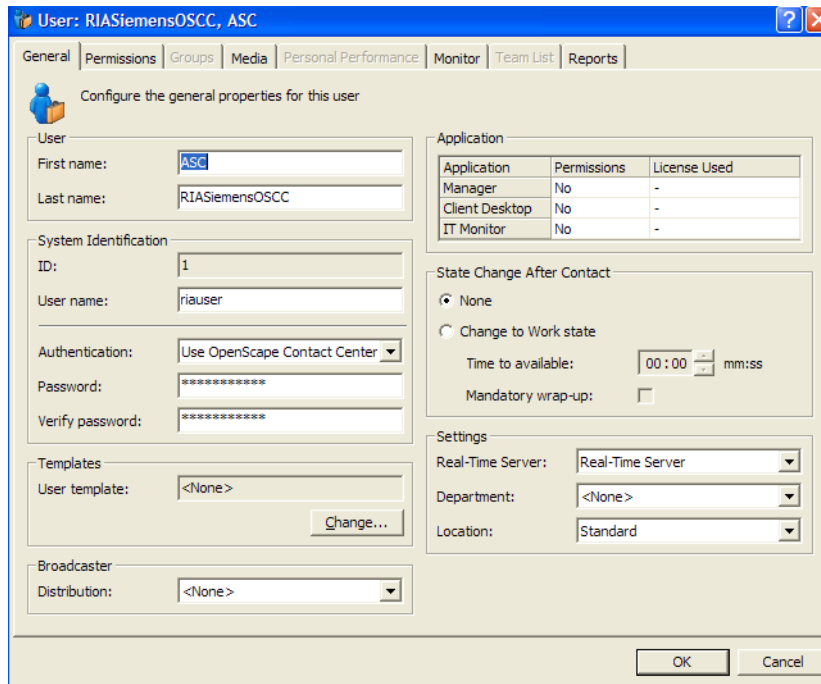
Für weitere Informationen bezüglich der Anpassung der Konfigurationsdateien kontaktieren Sie bitte Ihren ASC-Support vor Ort oder den ASC-Support unter +49 700 27278776.

7.2 CTIconnect-Erweiterungen konfigurieren

7.2.1 OpenScape Contact Center konfigurieren (optional)

7.2.1.1 Benutzer für CTIconnect anlegen

Legen Sie einen Benutzer in der [OSCC](#)-Server-Administration an.



Application	Permissions	License Used
Manager	No	-
Client Desktop	No	-
IT Monitor	No	-

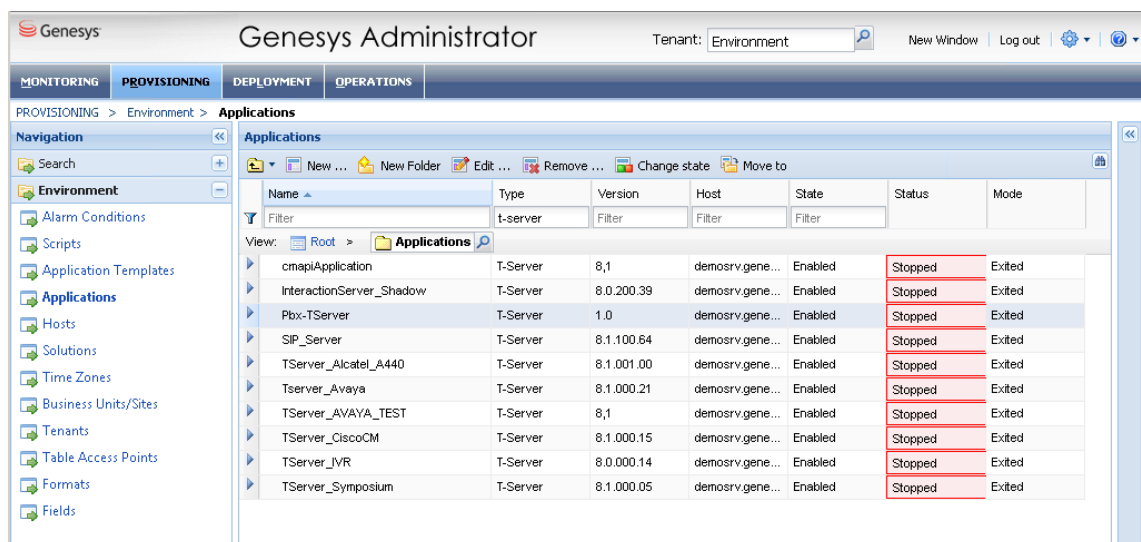
Abb. 447: Benutzer für CTIconnect-Dienst anlegen

Diesem Benutzer müssen keine besonderen Berechtigungen zugewiesen werden. Die übrigen Einstellungen können auf den Standardwerten belassen werden.

7.2.2 Genesys T-Server konfigurieren (optional)

7.2.2.1 IP-Adresse und Port des Genesys T-Servers konfigurieren

1. Melden Sie sich am Genesys Administrator an.
2. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Environment > Applications*.



Name	Type	Version	Host	State	Status	Mode
cmapiApplication	T-Server	8,1	demosrv.gene...	Enabled	Stopped	Exited
InteractionServer_Shadow	T-Server	8.0.200.39	demosrv.gene...	Enabled	Stopped	Exited
Pbx-TServer	T-Server	1.0	demosrv.gene...	Enabled	Stopped	Exited
SIP_Server	T-Server	8.1.100.64	demosrv.gene...	Enabled	Stopped	Exited
TServer_Alcatel_A440	T-Server	8.1.001.00	demosrv.gene...	Enabled	Stopped	Exited
Tserver_Avaya	T-Server	8.1.000.21	demosrv.gene...	Enabled	Stopped	Exited
TServer_AVAYA_TEST	T-Server	8,1	demosrv.gene...	Enabled	Stopped	Exited
TServer_CiscoCM	T-Server	8.1.000.15	demosrv.gene...	Enabled	Stopped	Exited
TServer_IVR	T-Server	8.0.000.14	demosrv.gene...	Enabled	Stopped	Exited
TServer_Symposium	T-Server	8.1.000.05	demosrv.gene...	Enabled	Stopped	Exited

Abb. 448: Genesys Administrator - T-Server auswählen

3. Doppelklicken Sie auf den Eintrag T-Server, der mit der zu überwachenden Switch-Instanz verbunden ist.
⇒ Das Fenster *Configuration* erscheint.
4. Erweitern Sie den Bereich *Server Info*.

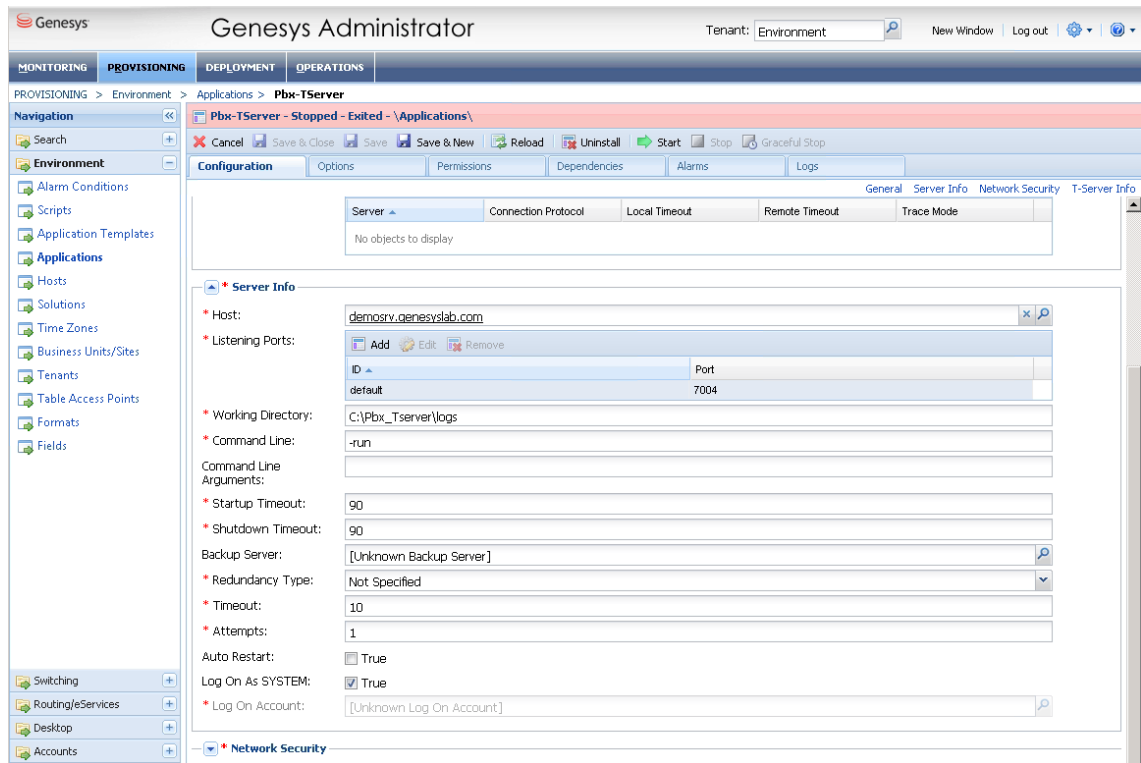


Abb. 449: Genesys Administrator - T-Server konfigurieren

5. Geben Sie im Feld *Host* die IP-Adresse bzw. den Rechnernamen des T-Servers ein, z. B. *demosrv8.genesyslab.com*.
6. Geben Sie im Feld *Listening Port* den Port des T-Servers ein, z. B. 7004.

7.2.2.2

IP-Adresse und Port des Genesys Configuration Servers konfigurieren

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Environment > Applications*.

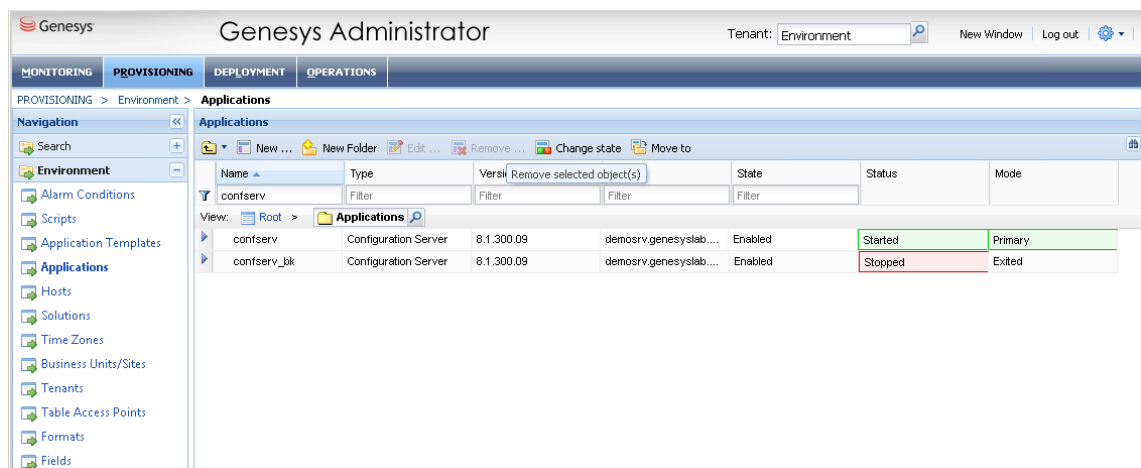


Abb. 450: Genesys Administrator - Configuration Server auswählen

2. Doppelklicken Sie auf den Eintrag Configuration Server, z. B. *confserv*.
⇒ Das Fenster *Configuration* erscheint.
3. Erweitern Sie den Bereich *Server Info*.

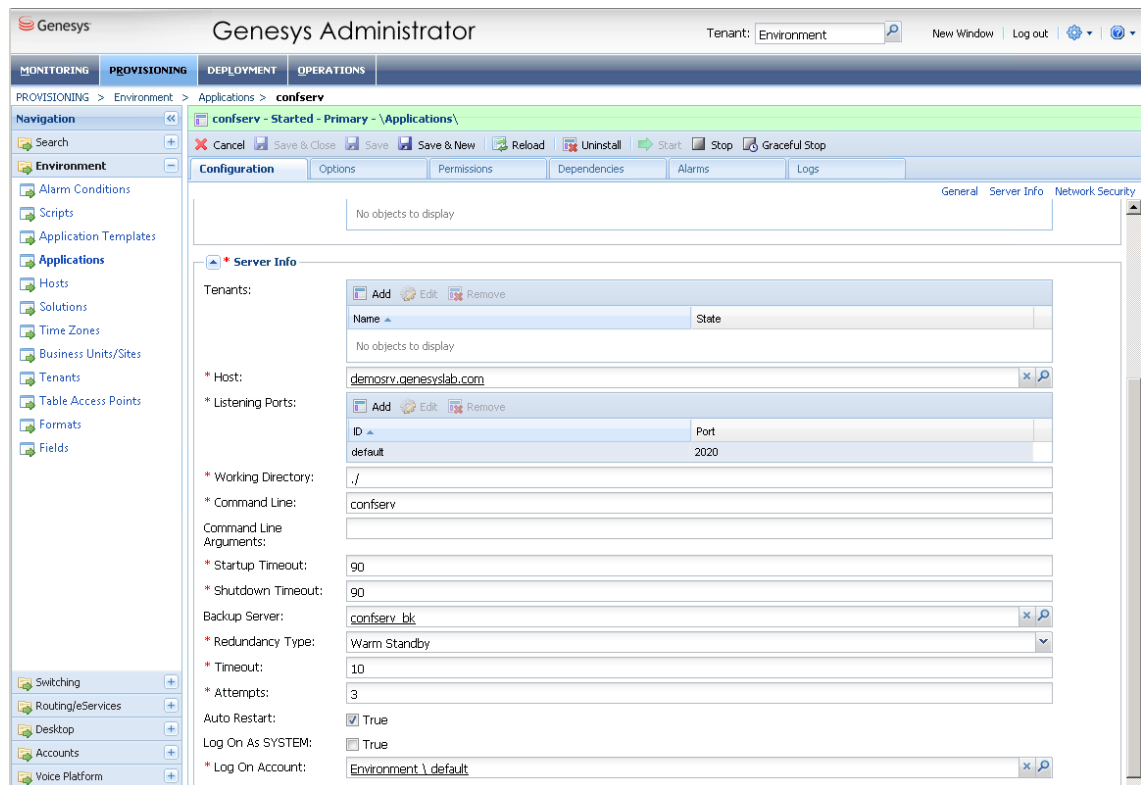


Abb. 451: Genesys Administrator - Configuration Server konfigurieren

4. Geben Sie im Feld *Host* die IP-Adresse bzw. den Rechnernamen des Configuration Servers ein, z. B. *demosrv8.genesyslab.com*.
5. Geben Sie im Feld *Listening Ports* den Port des Configuration Servers ein, z. B. *2020*.

7.2.2.3

Switch-Instanz im Genesys Configuration Server konfigurieren

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Switching* > *Switches*.

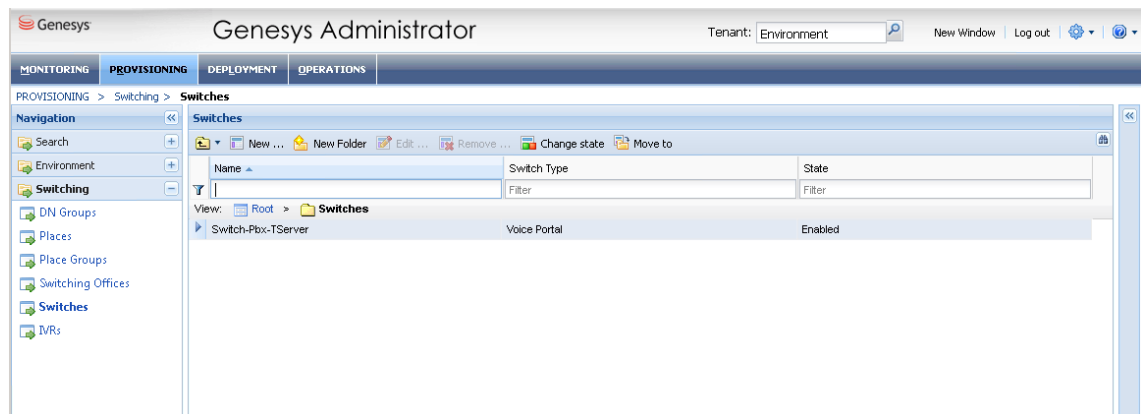
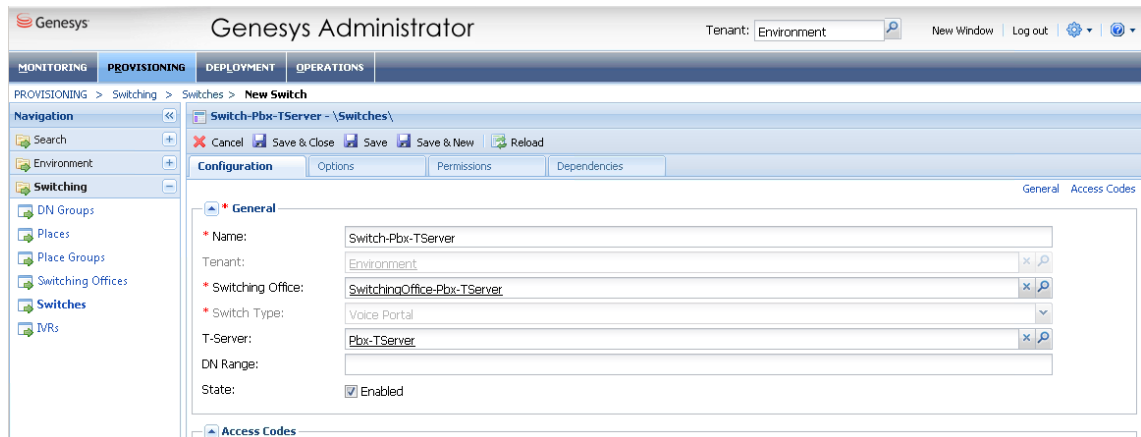


Abb. 452: Genesys Administrator - Switch-Instanzen

2. Doppelklicken Sie auf den Eintrag der Switch-Instanz.
⇒ Das Fenster *Configuration* > *General* erscheint.



The screenshot shows the Genesys Administrator interface. The top navigation bar includes 'MONITORING', 'PROVISIONING', 'DEPLOYMENT', and 'OPERATIONS'. The 'PROVISIONING' tab is active, and the breadcrumb trail is 'PROVISIONING > Switching > Switches > New Switch'. The left sidebar shows a tree view with 'Switching' expanded, containing 'DN Groups', 'Places', 'Place Groups', 'Switching Offices', 'Switches', and 'IVRs'. The main area displays the 'Switch-Pbx-TServer - \Switches\' configuration form. The 'General' tab is selected, showing fields for Name (Switch-Pbx-TServer), Tenant (Environment), Switching Office (SwitchingOffice-Pbx-TServer), Switch Type (Voice Portal), T-Server (Pbx-TServer), DN Range, and State (Enabled). The 'Access Codes' tab is also visible at the bottom.

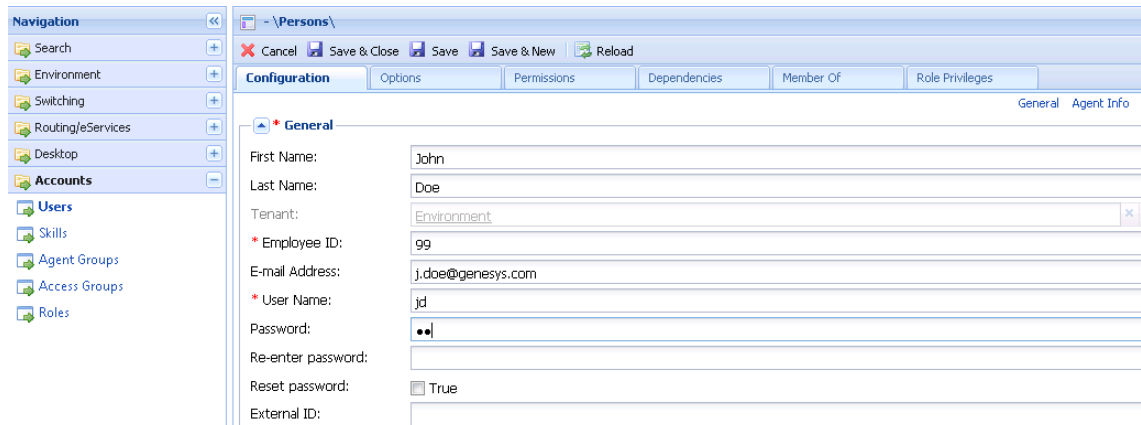
Abb. 453: Genesys Administrator - Switch-Instanz konfigurieren

3. Geben Sie der Konfiguration den gleichen Namen wie im Genesys T-Server.
4. Prüfen Sie, ob der T-Server mit dem T-Server identisch ist, der im Genesys T-Server konfiguriert wurde.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Save**, um die Eingaben zu speichern.

7.2.2.4 Benutzer für den Genesys Configuration Server erstellen

Für den Zugriff auf den Genesys Configuration Server müssen Sie einen Benutzer erstellen.

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt **Accounts > Users**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **New**.
⇒ Das Fenster **Configuration > General** erscheint.



The screenshot shows the Genesys Administrator interface with the 'Accounts' menu expanded and 'Users' selected. The main area displays the 'Configuration > General' form for creating a new user. The form includes fields for First Name (John), Last Name (Doe), Tenant (Environment), Employee ID (99), E-mail Address (j.doe@genesys.com), User Name (jd), Password (masked with dots), Re-enter password, Reset password (checkbox), and External ID. The 'General' tab is selected, and the 'Agent Info' tab is also visible at the bottom.

Abb. 454: Genesys Administrator - Benutzer erstellen

3. Füllen Sie die Pflichtfelder *Employee ID*, *User Name* und *Password* aus.
4. Geben Sie dem Benutzer die Rechte auf die erstellte Switch-Instanz.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Save**, um die Eingaben zu speichern.

8 Troubleshooting



Bevor Sie mit dem Troubleshooting beginnen, überprüfen Sie, ob die Aufzeichnungslösung wie in der Anleitung beschrieben konfiguriert wurde und ob gegebenenfalls eine aktuelle Hotfix-Version mit Bugfixes zur Verfügung steht.

Wenn keine Gespräche oder Zusatzdaten aufgezeichnet werden, überprüfen Sie:

- ob das Transportprotokoll und der Port korrekt konfiguriert sind.
- dass die PBX-Verbindung und die [SIP](#)-Authentifizierung korrekt konfiguriert und aktiviert sind, wenn sich der Aufzeichnungsserver an der PBX registrieren muss.

Wenn Sie ein Ticket öffnen, fügen Sie folgende Information hinzu:

- Logdateien mit Testgesprächen
HINWEIS! Bevor Sie Logdateien erstellen, passen Sie die Einstellungen des Log-Levels im Log-Level-Modul im System Monitoring wie unten beschrieben an, siehe Bedienungsanleitung *System Monitoring*.
- detaillierte Beschreibung des Problems sowie der Szenarien der geführten Testgespräche
- Extension und IP-Adresse des betroffenen Geräts
- Hersteller, Typ und Softwareversion der PBX
- Wireshark-Traces der überwachten Schnittstelle

Log-Level-Einstellungen

Modul	Log-Level
RECORDING_CONTROL	DEBUG
RECORDING_MODULE_MANAGER	DEBUG
API_SERVER	DEBUG
FILE_MANAGER	DEBUG

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Überblick über die Aufzeichnungslösung	6
Abb. 2	Auswahl des Zertifikates	13
Abb. 3	Zertifikat importieren	13
Abb. 4	Alias bestätigen	14
Abb. 5	Meldung - Erfolgreicher Import.....	14
Abb. 6	Auswahl des Zertifikates	14
Abb. 7	PBX-Zertifikat vom Aufzeichnungsserver exportieren.....	15
Abb. 8	System Configuration - Web-Oberfläche	17
Abb. 9	System Configuration - Hauptansicht.....	18
Abb. 10	Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht.....	19
Abb. 11	Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul	19
Abb. 12	Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Basic Recording	21
Abb. 13	Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details	21
Abb. 14	Integrationstyp auswählen	22
Abb. 15	Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung.....	23
Abb. 16	Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen	23
Abb. 17	Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren	24
Abb. 18	Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren.....	24
Abb. 19	Server - Hauptansicht	25
Abb. 20	Symbolleiste Server-Modul	25
Abb. 21	Server-Standort hinzufügen	26
Abb. 22	Server-Standort löschen	27
Abb. 23	Server - Registerkarte Details	28
Abb. 24	Server - Registerkarte Verwendung.....	28
Abb. 25	Gruppenfeld API-Server.....	29
Abb. 26	Speichererweiterung auswählen	31
Abb. 27	Gruppenfeld Audioanalyse.....	31
Abb. 28	Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	32
Abb. 29	Gruppenfeld Datenverarbeitung.....	33
Abb. 30	Server auswählen	35
Abb. 31	Gruppenfeld Wiedergabe	35
Abb. 32	Server auswählen	37
Abb. 33	Gruppenfeld Virtualisierung.....	37
Abb. 34	Server-Modul - Registerkarte Media Streamer	38
Abb. 35	Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung	40
Abb. 36	Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung	41
Abb. 37	Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	43
Abb. 38	NTP-Server hinzufügen.....	44
Abb. 39	IP-Adresse bearbeiten	44
Abb. 40	NTP-Server entfernen	45
Abb. 41	Neue PBX anlegen.....	46

Abb. 42	Symbolleiste PBX-Modul.....	46
Abb. 43	Neue PBX anlegen - Registerkarte Details	47
Abb. 44	Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions	49
Abb. 45	Mandanten Extensions zuweisen.....	49
Abb. 46	Extensions entfernen	51
Abb. 47	Extensions auswählen	51
Abb. 48	Zusatzdaten-Modul Hauptansicht	52
Abb. 49	Zusatzdaten konfigurieren.....	52
Abb. 50	Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren	53
Abb. 51	Integrationen - Hauptansicht	54
Abb. 52	Symbolleiste Integrationen-Modul.....	54
Abb. 53	Integrationstyp anlegen.....	55
Abb. 54	PBX auswählen.....	55
Abb. 55	Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Basic.....	56
Abb. 56	Konfigurationsschritte der Integration	56
Abb. 57	Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	57
Abb. 58	Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen	57
Abb. 59	Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren.....	59
Abb. 60	SIP-Zusatzdaten	59
Abb. 61	Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren	60
Abb. 62	Registerkarte Extensions	61
Abb. 63	Extensions hinzufügen	62
Abb. 64	Hinzugefügte Extensions	62
Abb. 65	Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP	63
Abb. 66	Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren	64
Abb. 67	Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	65
Abb. 68	Erweiterung für OSCC konfigurieren.....	67
Abb. 69	Verbindungsdaten konfigurieren	68
Abb. 70	Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	69
Abb. 71	Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server	70
Abb. 72	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	71
Abb. 73	Verbindungsdaten konfigurieren	73
Abb. 74	Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	74
Abb. 75	Sonstige Einstellungen konfigurieren.....	75
Abb. 76	Integration aktivieren.....	76
Abb. 77	Aktivierte Integration	76
Abb. 78	Integration deaktivieren.....	77
Abb. 79	Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht.....	77
Abb. 80	Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul	78
Abb. 81	Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Failover.....	79
Abb. 82	Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - All-in-one Failover	79
Abb. 83	Integrationstyp auswählen	80

Abb. 84	Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung.....	81
Abb. 85	Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel	82
Abb. 86	Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren	82
Abb. 87	Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren.....	83
Abb. 88	Server - Hauptansicht	84
Abb. 89	Symbolleiste Server-Modul	84
Abb. 90	Server-Standort hinzufügen	85
Abb. 91	Server-Standort löschen	86
Abb. 92	Server - Registerkarte Details	87
Abb. 93	Server - Registerkarte Verwendung.....	87
Abb. 94	Gruppenfeld API-Server.....	88
Abb. 95	Speichererweiterung auswählen	90
Abb. 96	Gruppenfeld Audioanalyse.....	90
Abb. 97	Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	91
Abb. 98	Gruppenfeld Datenverarbeitung	92
Abb. 99	Server auswählen	94
Abb. 100	Gruppenfeld Wiedergabe	94
Abb. 101	Server auswählen	96
Abb. 102	Gruppenfeld Virtualisierung.....	96
Abb. 103	Server-Modul - Registerkarte Media Streamer	97
Abb. 104	Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung	99
Abb. 105	Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung	100
Abb. 106	Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	102
Abb. 107	NTP-Server hinzufügen.....	103
Abb. 108	IP-Adresse bearbeiten	103
Abb. 109	NTP-Server entfernen	104
Abb. 110	Neue PBX anlegen.....	105
Abb. 111	Symbolleiste PBX-Modul.....	105
Abb. 112	Neue PBX anlegen - Registerkarte Details	106
Abb. 113	Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions	108
Abb. 114	Mandanten Extensions zuweisen.....	108
Abb. 115	Extensions entfernen	110
Abb. 116	Extensions auswählen	110
Abb. 117	Zusatzdaten-Modul Hauptansicht	111
Abb. 118	Zusatzdaten konfigurieren.....	111
Abb. 119	Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren	112
Abb. 120	Integrationen - Hauptansicht.....	113
Abb. 121	Symbolleiste Integrationen-Modul.....	113
Abb. 122	Integrationstyp anlegen.....	114
Abb. 123	PBX auswählen.....	114
Abb. 124	Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Failover.....	115
Abb. 125	Konfigurationsschritte der Integration	115

Abb. 126 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	116
Abb. 127 Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen	116
Abb. 128 Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren	118
Abb. 129 SIP-Zusatzdaten	118
Abb. 130 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren	119
Abb. 131 Registerkarte Extensions	120
Abb. 132 Extensions hinzufügen	121
Abb. 133 Hinzugefügte Extensions	122
Abb. 134 Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP	123
Abb. 135 Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren	124
Abb. 136 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	125
Abb. 137 Erweiterung für OSCC konfigurieren.....	127
Abb. 138 Verbindungsdaten konfigurieren	128
Abb. 139 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	129
Abb. 140 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server	130
Abb. 141 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	131
Abb. 142 Verbindungsdaten konfigurieren	133
Abb. 143 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	134
Abb. 144 Sonstige Einstellungen konfigurieren.....	135
Abb. 145 Integration aktivieren	136
Abb. 146 Aktivierte Integration	136
Abb. 147 Integration deaktivieren.....	137
Abb. 148 Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht.....	137
Abb. 149 Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul	138
Abb. 150 Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Parallel Recording	139
Abb. 151 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - All-in-one Parallel Recording ..	139
Abb. 152 Integrationstyp auswählen	140
Abb. 153 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung.....	141
Abb. 154 Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel	141
Abb. 155 Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren	142
Abb. 156 Aufzeichnungsarchitektur aktivieren	142
Abb. 157 Server - Hauptansicht	143
Abb. 158 Symbolleiste Server-Modul	144
Abb. 159 Server-Standort hinzufügen	145
Abb. 160 Server-Standort löschen	146
Abb. 161 Server - Registerkarte Details	146
Abb. 162 Server - Registerkarte Verwendung.....	147
Abb. 163 Gruppenfeld API-Server.....	147
Abb. 164 Speichererweiterung auswählen	149
Abb. 165 Gruppenfeld Audioanalyse.....	149
Abb. 166 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	150
Abb. 167 Gruppenfeld Datenverarbeitung.....	151

Abb. 168 Server auswählen	153
Abb. 169 Gruppenfeld Wiedergabe	153
Abb. 170 Server auswählen	155
Abb. 171 Gruppenfeld Virtualisierung.....	155
Abb. 172 Server-Modul - Registerkarte Media Streamer	156
Abb. 173 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung	158
Abb. 174 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung	159
Abb. 175 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	161
Abb. 176 NTP-Server hinzufügen.....	162
Abb. 177 IP-Adresse bearbeiten	162
Abb. 178 NTP-Server entfernen	163
Abb. 179 Neue PBX anlegen.....	164
Abb. 180 Symbolleiste PBX-Modul.....	164
Abb. 181 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details	165
Abb. 182 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions	167
Abb. 183 Mandanten Extensions zuweisen.....	167
Abb. 184 Extensions entfernen	169
Abb. 185 Extensions auswählen	169
Abb. 186 Zusatzdaten-Modul Hauptansicht	170
Abb. 187 Zusatzdaten konfigurieren.....	170
Abb. 188 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren	171
Abb. 189 Integrationen - Hauptansicht	172
Abb. 190 Symbolleiste Integrationen-Modul.....	172
Abb. 191 Integrationstyp anlegen.....	173
Abb. 192 PBX auswählen.....	173
Abb. 193 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Parallel	174
Abb. 194 Konfigurationsschritte der Integration	174
Abb. 195 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	175
Abb. 196 Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen	175
Abb. 197 Verbund 1 konfigurieren.....	176
Abb. 198 Verbund 2 konfigurieren.....	177
Abb. 199 Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren.....	178
Abb. 200 SIP-Zusatzdaten	179
Abb. 201 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren	180
Abb. 202 Registerkarte Extensions	181
Abb. 203 Extensions hinzufügen	181
Abb. 204 Hinzugefügte Extensions	182
Abb. 205 Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP	183
Abb. 206 Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren	184
Abb. 207 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	185
Abb. 208 Erweiterung für OSCC konfigurieren.....	187
Abb. 209 Verbindungsdaten konfigurieren	188

Abb. 210 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	189
Abb. 211 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server	190
Abb. 212 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	191
Abb. 213 Verbindungsdaten konfigurieren	193
Abb. 214 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	194
Abb. 215 Sonstige Einstellungen konfigurieren.....	195
Abb. 216 Integration aktivieren	196
Abb. 217 Aktivierte Integration	196
Abb. 218 Integration deaktivieren.....	197
Abb. 219 Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht.....	197
Abb. 220 Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul	198
Abb. 221 Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Recording	199
Abb. 222 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Recording	200
Abb. 223 Integrationstyp auswählen	201
Abb. 224 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung.....	202
Abb. 225 Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel	202
Abb. 226 Aufzeichnungsserver hinzufügen	203
Abb. 227 Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren.....	204
Abb. 228 Server - Hauptansicht	205
Abb. 229 Symbolleiste Server-Modul	205
Abb. 230 Server-Standort hinzufügen	206
Abb. 231 Server-Standort löschen	207
Abb. 232 Server - Registerkarte Details	208
Abb. 233 Server - Registerkarte Verwendung.....	208
Abb. 234 Gruppenfeld API-Server	209
Abb. 235 Speichererweiterung auswählen	211
Abb. 236 Gruppenfeld Audioanalyse.....	211
Abb. 237 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	212
Abb. 238 Gruppenfeld Datenverarbeitung	213
Abb. 239 Server auswählen	215
Abb. 240 Gruppenfeld Wiedergabe	215
Abb. 241 Server auswählen	217
Abb. 242 Gruppenfeld Virtualisierung.....	217
Abb. 243 Server-Modul - Registerkarte Media Streamer	218
Abb. 244 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung	220
Abb. 245 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung	221
Abb. 246 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	223
Abb. 247 NTP-Server hinzufügen.....	224
Abb. 248 IP-Adresse bearbeiten	224
Abb. 249 NTP-Server entfernen	225
Abb. 250 Neue PBX anlegen.....	226
Abb. 251 Symbolleiste PBX-Modul.....	226

Abb. 252 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details	227
Abb. 253 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions	229
Abb. 254 Mandanten Extensions zuweisen	229
Abb. 255 Extensions entfernen	231
Abb. 256 Extensions auswählen	231
Abb. 257 Zusatzdaten-Modul Hauptansicht	232
Abb. 258 Zusatzdaten konfigurieren	232
Abb. 259 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren	233
Abb. 260 Integrationen - Hauptansicht	234
Abb. 261 Symbolleiste Integrationen-Modul	234
Abb. 262 Integrationstyp anlegen	235
Abb. 263 PBX auswählen	235
Abb. 264 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Recording	236
Abb. 265 Konfigurationsschritte der Integration	236
Abb. 266 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	237
Abb. 267 Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen	237
Abb. 268 Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren	239
Abb. 269 SIP-Zusatzdaten	239
Abb. 270 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren	240
Abb. 271 Registerkarte Extensions	241
Abb. 272 Extensions hinzufügen	242
Abb. 273 Hinzugefügte Extensions	243
Abb. 274 Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP	244
Abb. 275 Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren	245
Abb. 276 Freie Zuordnung der Zusatzdaten	246
Abb. 277 Erweiterung für OSCC konfigurieren	248
Abb. 278 Verbindungsdaten konfigurieren	249
Abb. 279 Freie Zuordnung der Zusatzdaten	250
Abb. 280 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server	251
Abb. 281 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	252
Abb. 282 Verbindungsdaten konfigurieren	254
Abb. 283 Freie Zuordnung der Zusatzdaten	255
Abb. 284 Sonstige Einstellungen konfigurieren	256
Abb. 285 Integration aktivieren	257
Abb. 286 Aktivierte Integration	257
Abb. 287 Integration deaktivieren	258
Abb. 288 Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht	258
Abb. 289 Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul	259
Abb. 290 Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Failover	260
Abb. 291 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Failover	260
Abb. 292 Integrationstyp auswählen	261
Abb. 293 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung	262

Abb. 294 Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel	263
Abb. 295 Aufzeichnungsserver hinzufügen	264
Abb. 296 Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren	264
Abb. 297 Server - Hauptansicht	265
Abb. 298 Symbolleiste Server-Modul	266
Abb. 299 Server-Standort hinzufügen	267
Abb. 300 Server-Standort löschen	268
Abb. 301 Server - Registerkarte Details	268
Abb. 302 Server - Registerkarte Verwendung	269
Abb. 303 Gruppenfeld API-Server	269
Abb. 304 Speichererweiterung auswählen	271
Abb. 305 Gruppenfeld Audioanalyse	271
Abb. 306 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	272
Abb. 307 Gruppenfeld Datenverarbeitung	273
Abb. 308 Server auswählen	275
Abb. 309 Gruppenfeld Wiedergabe	275
Abb. 310 Server auswählen	277
Abb. 311 Gruppenfeld Virtualisierung	277
Abb. 312 Server-Modul - Registerkarte Media Streamer	278
Abb. 313 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung	280
Abb. 314 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung	281
Abb. 315 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	283
Abb. 316 NTP-Server hinzufügen	284
Abb. 317 IP-Adresse bearbeiten	284
Abb. 318 NTP-Server entfernen	285
Abb. 319 Neue PBX anlegen	286
Abb. 320 Symbolleiste PBX-Modul	286
Abb. 321 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details	287
Abb. 322 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions	289
Abb. 323 Mandanten Extensions zuweisen	289
Abb. 324 Extensions entfernen	291
Abb. 325 Extensions auswählen	291
Abb. 326 Zusatzdaten-Modul Hauptansicht	292
Abb. 327 Zusatzdaten konfigurieren	292
Abb. 328 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren	293
Abb. 329 Integrationen - Hauptansicht	294
Abb. 330 Symbolleiste Integrationen-Modul	294
Abb. 331 Datei auswählen	295
Abb. 332 Grammatik hochladen	295
Abb. 333 Integrationstyp anlegen	296
Abb. 334 PBX auswählen	296
Abb. 335 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Failover	297

Abb. 336 Konfigurationsschritte der Integration	297
Abb. 337 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	298
Abb. 338 Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen	298
Abb. 339 Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren.....	299
Abb. 340 SIP-Zusatzdaten	300
Abb. 341 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren	301
Abb. 342 Registerkarte Extensions	302
Abb. 343 Extensions hinzufügen	303
Abb. 344 Hinzugefügte Extensions	303
Abb. 345 Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP	305
Abb. 346 Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren	306
Abb. 347 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	307
Abb. 348 Erweiterung für OSCC konfigurieren.....	309
Abb. 349 Verbindungsdaten konfigurieren	310
Abb. 350 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	311
Abb. 351 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server	312
Abb. 352 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren.....	313
Abb. 353 Verbindungsdaten konfigurieren	315
Abb. 354 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	316
Abb. 355 Sonstige Einstellungen konfigurieren.....	317
Abb. 356 Integration aktivieren	318
Abb. 357 Aktivierte Integration	318
Abb. 358 Integration deaktivieren.....	319
Abb. 359 Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht.....	319
Abb. 360 Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul	320
Abb. 361 Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Parallel Recording	321
Abb. 362 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Parallel Recording	322
Abb. 363 Integrationstyp auswählen	323
Abb. 364 Aufzeichnungsarchitektur - Serverzuordnung Verbund 1	324
Abb. 365 Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel	325
Abb. 366 Aufzeichnungsserver hinzufügen	326
Abb. 367 Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren - Beispiel	327
Abb. 368 Server - Hauptansicht	327
Abb. 369 Symbolleiste Server-Modul	328
Abb. 370 Server-Standort hinzufügen	329
Abb. 371 Server-Standort löschen	330
Abb. 372 Server - Registerkarte Details	330
Abb. 373 Server - Registerkarte Verwendung.....	331
Abb. 374 Gruppenfeld API-Server.....	331
Abb. 375 Speichererweiterung auswählen	333
Abb. 376 Gruppenfeld Audioanalyse.....	333
Abb. 377 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	334

Abb. 378 Gruppenfeld Datenverarbeitung	335
Abb. 379 Server auswählen	337
Abb. 380 Gruppenfeld Wiedergabe	337
Abb. 381 Server auswählen	339
Abb. 382 Gruppenfeld Virtualisierung.....	339
Abb. 383 Server-Modul - Registerkarte Media Streamer	340
Abb. 384 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung	342
Abb. 385 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung	343
Abb. 386 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	345
Abb. 387 NTP-Server hinzufügen.....	346
Abb. 388 IP-Adresse bearbeiten	346
Abb. 389 NTP-Server entfernen	347
Abb. 390 Neue PBX anlegen.....	348
Abb. 391 Symbolleiste PBX-Modul.....	348
Abb. 392 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details	349
Abb. 393 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions	351
Abb. 394 Mandanten Extensions zuweisen.....	351
Abb. 395 Extensions entfernen	353
Abb. 396 Extensions auswählen	353
Abb. 397 Zusatzdaten-Modul Hauptansicht	354
Abb. 398 Zusatzdaten konfigurieren.....	354
Abb. 399 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren	355
Abb. 400 Integrationen - Hauptansicht	356
Abb. 401 Symbolleiste Integrationen-Modul.....	356
Abb. 402 Integrationstyp anlegen.....	357
Abb. 403 PBX auswählen.....	357
Abb. 404 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Parallel	358
Abb. 405 Konfigurationsschritte der Integration	358
Abb. 406 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	359
Abb. 407 Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - Multi-Server Parallel Recording	359
Abb. 408 Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren.....	360
Abb. 409 SIP-Zusatzdaten	361
Abb. 410 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren	362
Abb. 411 Registerkarte Extensions	363
Abb. 412 Extensions hinzufügen	364
Abb. 413 Hinzugefügte Extensions	364
Abb. 414 Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP	366
Abb. 415 Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren	367
Abb. 416 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	368
Abb. 417 Erweiterung für OSCC konfigurieren.....	370
Abb. 418 Verbindungsdaten konfigurieren	371
Abb. 419 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	372

Abb. 420 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server	373
Abb. 421 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	374
Abb. 422 Verbindungsdaten konfigurieren	376
Abb. 423 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	377
Abb. 424 Sonstige Einstellungen konfigurieren.....	378
Abb. 425 Integration aktivieren	379
Abb. 426 Aktivierte Integration	379
Abb. 427 Integration deaktivieren.....	380
Abb. 428 Aufzeichnungssteuerung synchronisieren	381
Abb. 429 Menüpunkt Synchronisationskonfiguration verwalten	382
Abb. 430 Synchronisationskonfigurationen konfigurieren	382
Abb. 431 Synchronisationskonfiguration erstellen.....	383
Abb. 432 Registerkarte Parallele Aufzeichnung (Integration).....	385
Abb. 433 Zusatzdaten zuordnen	386
Abb. 434 Zusatzdaten auswählen	387
Abb. 435 Zusatzdatenzuordnung löschen	387
Abb. 436 Standby-Verwaltung konfigurieren	388
Abb. 437 Server umschalten	389
Abb. 438 Auswahlmenü der Standby-Verwaltung	390
Abb. 439 Server umschalten	391
Abb. 440 Pfad zur Konfigurationsdatei	393
Abb. 441 Pfad zur Konfigurationsdatei	394
Abb. 442 Aufzeichnungsbenachrichtigungen konfigurieren	394
Abb. 443 Pfad der Default-Dateien.....	395
Abb. 444 Pfad zur Konfigurationsdatei	396
Abb. 445 Aufzeichnungsbenachrichtigungen konfigurieren	397
Abb. 446 Pfad der Default-Dateien.....	398
Abb. 447 Benutzer für CTIconnect-Dienst anlegen	399
Abb. 448 Genesys Administrator - T-Server auswählen	399
Abb. 449 Genesys Administrator - T-Server konfigurieren.....	400
Abb. 450 Genesys Administrator - Configuration Server auswählen	400
Abb. 451 Genesys Administrator - Configuration Server konfigurieren.....	401
Abb. 452 Genesys Administrator - Switch-Instanzen	401
Abb. 453 Genesys Administrator - Switch-Instanz konfigurieren	402
Abb. 454 Genesys Administrator - Benutzer erstellen.....	402

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Lizenzen von ASC.....	9
Tab. 2	Lizenzen für OpenScape Contact Center optional.....	9
Tab. 3	Lizenzen für Sparkassen FI ISP optional.....	9
Tab. 4	Lizenzen für Genesys.....	9
Tab. 5	Login-Daten - Systembetreiber.....	17
Tab. 6	Audioanalyse konfigurieren.....	31
Tab. 7	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren.....	32
Tab. 8	Datenablage konfigurieren.....	33
Tab. 9	Wiedergabe konfigurieren.....	35
Tab. 10	Virtualisierung konfigurieren.....	37
Tab. 11	PBX anlegen.....	47
Tab. 12	PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer.....	48
Tab. 13	Integrationstyp anlegen.....	55
Tab. 14	Globale Aufzeichnungseinstellungen.....	58
Tab. 15	SIP-Header-Tagging konfigurieren.....	59
Tab. 16	SIP-Konversationsparameter konfigurieren.....	60
Tab. 17	Aufzeichnungsserver konfigurieren.....	60
Tab. 18	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	64
Tab. 19	Verbindungsdaten konfigurieren.....	65
Tab. 20	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	67
Tab. 21	Verbindungsdaten konfigurieren.....	68
Tab. 22	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren.....	72
Tab. 23	Verbindungsdaten konfigurieren.....	73
Tab. 24	Audioanalyse konfigurieren.....	90
Tab. 25	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren.....	91
Tab. 26	Datenablage konfigurieren.....	92
Tab. 27	Wiedergabe konfigurieren.....	94
Tab. 28	Virtualisierung konfigurieren.....	96
Tab. 29	PBX anlegen.....	106
Tab. 30	PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer.....	107
Tab. 31	Integrationstyp anlegen.....	114
Tab. 32	Globale Aufzeichnungseinstellungen.....	117
Tab. 33	SIP-Header-Tagging konfigurieren.....	118
Tab. 34	SIP-Konversationsparameter konfigurieren.....	119
Tab. 35	Aufzeichnungsserver konfigurieren.....	119
Tab. 36	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	124
Tab. 37	Verbindungsdaten konfigurieren.....	125
Tab. 38	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	127
Tab. 39	Verbindungsdaten konfigurieren.....	128
Tab. 40	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren.....	132
Tab. 41	Verbindungsdaten konfigurieren.....	133

Tab. 42	Audioanalyse konfigurieren.....	150
Tab. 43	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren	150
Tab. 44	Datenablage konfigurieren	151
Tab. 45	Wiedergabe konfigurieren	153
Tab. 46	Virtualisierung konfigurieren.....	155
Tab. 47	PBX anlegen	165
Tab. 48	PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer	166
Tab. 49	Integrationstyp anlegen.....	173
Tab. 50	Globale Aufzeichnungseinstellungen	176
Tab. 51	SIP-Header-Tagging konfigurieren	178
Tab. 52	SIP-Konversationsparameter konfigurieren	179
Tab. 53	Aufzeichnungsserver konfigurieren.....	180
Tab. 54	CTIconnect-Modul konfigurieren	184
Tab. 55	Verbindungsdaten konfigurieren	185
Tab. 56	CTIconnect-Modul konfigurieren	187
Tab. 57	Verbindungsdaten konfigurieren	188
Tab. 58	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren.....	192
Tab. 59	Verbindungsdaten konfigurieren	193
Tab. 60	Audioanalyse konfigurieren.....	211
Tab. 61	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren	212
Tab. 62	Datenablage konfigurieren	213
Tab. 63	Wiedergabe konfigurieren	215
Tab. 64	Virtualisierung konfigurieren.....	217
Tab. 65	PBX anlegen	227
Tab. 66	PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer	228
Tab. 67	Integrationstyp anlegen.....	235
Tab. 68	Globale Aufzeichnungseinstellungen	238
Tab. 69	SIP-Header-Tagging konfigurieren	239
Tab. 70	SIP-Konversationsparameter konfigurieren	240
Tab. 71	Aufzeichnungsserver konfigurieren.....	240
Tab. 72	CTIconnect-Modul konfigurieren	245
Tab. 73	Verbindungsdaten konfigurieren	246
Tab. 74	CTIconnect-Modul konfigurieren	248
Tab. 75	Verbindungsdaten konfigurieren	249
Tab. 76	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren.....	253
Tab. 77	Verbindungsdaten konfigurieren	254
Tab. 78	Audioanalyse konfigurieren.....	272
Tab. 79	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren	272
Tab. 80	Datenablage konfigurieren	273
Tab. 81	Wiedergabe konfigurieren	275
Tab. 82	Virtualisierung konfigurieren.....	277
Tab. 83	PBX anlegen	287

Tab. 84	PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer	288
Tab. 85	Integrationstyp anlegen	296
Tab. 86	Globale Aufzeichnungseinstellungen	298
Tab. 87	SIP-Header-Tagging konfigurieren	300
Tab. 88	SIP-Konversationsparameter konfigurieren	300
Tab. 89	Aufzeichnungsserver konfigurieren	301
Tab. 90	CTIconnect-Modul konfigurieren	306
Tab. 91	Verbindungsdaten konfigurieren	307
Tab. 92	CTIconnect-Modul konfigurieren	309
Tab. 93	Verbindungsdaten konfigurieren	310
Tab. 94	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	314
Tab. 95	Verbindungsdaten konfigurieren	315
Tab. 96	Audioanalyse konfigurieren	334
Tab. 97	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren	334
Tab. 98	Datenablage konfigurieren	335
Tab. 99	Wiedergabe konfigurieren	337
Tab. 100	Virtualisierung konfigurieren	339
Tab. 101	PBX anlegen	349
Tab. 102	PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer	350
Tab. 103	Integrationstyp anlegen	357
Tab. 104	Globale Aufzeichnungseinstellungen	360
Tab. 105	SIP-Header-Tagging konfigurieren	360
Tab. 106	SIP-Konversationsparameter konfigurieren	361
Tab. 107	Aufzeichnungsserver konfigurieren	362
Tab. 108	CTIconnect-Modul konfigurieren	367
Tab. 109	Verbindungsdaten konfigurieren	368
Tab. 110	CTIconnect-Modul konfigurieren	370
Tab. 111	Verbindungsdaten konfigurieren	371
Tab. 112	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	375
Tab. 113	Verbindungsdaten konfigurieren	376

Glossar

API

Application Programming Interface

API-Server

Server, auf dem der API-Dienst läuft. (API=Application Programming Interface)

CSV

Comma-separated values ist ein Dateiformat, das den Aufbau einer Textdatei zur Speicherung oder zum Datenaustausch beschreibt.

Digest Authentication

Bei der Digest Access Authentication (ebenfalls RFC 2617) sendet der Server zusammen mit dem WWW-Authenticate-Header eine eigens erzeugte zufällige Zeichenfolge (Nonce). Der Browser berechnet den Hashcode (in der Regel MD5) einer Kombination aus Benutzernamen, Passwort, erhaltener Zeichenfolge, HTTP-Methode und angeforderter URI. Diese sendet er im Authorization-Header zusammen mit dem Benutzernamen und der zufälligen Zeichenfolge zurück an den Server. Dieser berechnet seinerseits die Prüfsumme und vergleicht. Das Verfahren ist damit dem des Message Authentication Code ähnlich. Vorausgesetzt die benutzte Hashfunktion ist kryptographisch sicher, nützt ein Abhören der Kommunikation einem Angreifer nichts, da sich durch die Nutzung einer Hashfunktion die Zugangsdaten nicht rekonstruieren lassen und diese durch die Nutzung der Nonce für jede Anforderung anders lauten. (Speziell wird die weit verbreitete Hashfunktion MD5 nicht mehr als sicher erachtet.) Die restliche Datenübertragung ist jedoch nicht geschützt. Um dies zu erreichen, kann etwa Hypertext Transfer Protocol Secure (HTTPS) verwendet werden. Quelle: Wikipedia (20.02.2017).

DTMF

Dual Tone Multi Frequency „Doppelton-Mehrfrequenz“-Tasten, die gewählt wurden, stellen auf der analogen Anschlussleitung des Telefons Wählsignale dar. Dies ist ein Verfahren zur Übermittlung der Rufnummer an das Telefonnetz oder eine Telefonanlage.

IP

Internet Protocol, Basisprotokoll für die Internetkommunikation

LCR

Last Conversation Repeat

NTP

Network Time Protocol NTP ist ein Standard zur Synchronisierung von Uhren in Computersystemen über paketbasierte Kommunikationsnetze. NTP verwendet das verbindungslose Transportprotokoll UDP. Es wurde speziell entwickelt, um eine zuverlässige Zeitangabe über Netzwerke mit variabler Paketlaufzeit zu ermöglichen. (Quelle: Wikipedia 12.06.2018)

OSCC

OpenScape Contact Center

PBX

Private Branch Exchange, Telefonanlage

RTCP

Real Time Control Protocol dient der Aushandlung und Einhaltung von Dienstqualität durch den periodischen Austausch von Steuernachrichten zwischen Sender und Empfänger. Das RealTime Control Protocol wird zusammen mit dem Real-Time Streaming Protocol (RTSP), das für die Steuerung der Übertragung zuständig ist, und dem Real-Time Transport Protocol (RTP) verwendet, das die eigentliche Übertragung übernimmt.

RTP

Real-time Transport Protocol ist ein Protokoll zur kontinuierlichen Übertragung von Audio- und Videodaten über das IP-Protokoll im Netzwerk.

SDES

Session Description Protocol Security Descriptions

SDK

Software Development Kit

SDP

Mit dem Session Description Protocol werden Eigenschaften von Multimedia-Datenströmen beschrieben. Es dient dazu, Kommunikationssitzungen zu verwalten, und wird beispielsweise zusammen mit SIP und H.323 in der IP-Telefonie bei der Aushandlung von Codecs, Transportprotokollen und -adressen und zur Übertragung von Metadaten eingesetzt. (Quelle: Wikipedia 04.05.2017)

SIP

Session Initiation Protocol

SMS

Short Message Service, Textnachricht (GSM, Festnetz)

SRTP

Secure Real-time Protocol

TCP

Transmission Control Protocol, kontrollierter Verbindungsaufbau, gesicherte Datenübertragung, kontrollierter Verbindungsabbau

TDM

Time Division Multiplexing ist ein Überbegriff für time-slot-orientierte Schnittstellen, ITU G.703 definiert. Der Begriff wird bei ASC stellvertretend für die konventionelle Telefonie verwendet.

TLS

Transport Layer Security; Vorgängerbezeichnung Secure Sockets Layer (SSL), ist ein hybrides Verschlüsselungsprotokoll zur sicheren Datenübertragung im Internet. Seit Version 3.0 wird das SSL-Protokoll unter dem neuen Namen TLS weiterentwickelt.

UDP

User Datagram Protocol UDP ist ein minimales, verbindungsloses Netzwerkprotokoll, das zur Transportschicht der Internetprotokollfamilie gehört. Aufgabe von UDP ist es, Daten, die über das Internet übertragen werden, der richtigen Anwendung zukommen zu lassen. Es erfolgt keine Zielprüfung.

URL

Uniform Resource Locator. Identifiziert und lokalisiert eine Ressource (z. B. eine Website) über die zu verwendende Zugriffsmethode (z. B. das verwendete Netzwerkprotokoll wie HTTP oder FTP) und den Ort der Ressource in Computernetzwerken. (Quelle: Wikipedia 20.11.2013)

VM

Virtuelle Maschine

VoIP

Voice over IP