

EVOIPneo active for SIPREC SRC



Administrationsanleitung für Systembetreiber

27.03.2020

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	Telefonanlage	7
3.3.2	Unterstützte Telefonanlagen und Endgeräte	7
3.3.3	Genesys-Systemkomponenten (optional)	8
3.3.3.1	Genesys Framework	8
4	Installationsvoraussetzungen	9
4.1	Lizenzen	9
4.2	Informationen	9
5	Überblick Produkt installieren und konfigurieren	10
6	Installation	11
6.1	OpenScape Contact Center SDK-Runtime installieren (optional)	11
6.1.1	Basis-Setup	11
6.1.2	General Patch	11
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	12
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	15
7	Konfiguration	16
7.1	System Configuration	16
7.1.1	Applikation starten	16
7.1.2	Aufzeichnungslösung konfigurieren	17
7.1.2.1	Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Basic	17
7.1.2.2	Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Failover	78
7.1.2.3	Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Parallel Recording	141
7.1.2.4	Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Recording	206
7.1.2.5	Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Failover	270
7.1.2.6	Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Parallel Recording	334
7.1.2.7	Synchronisationsoptionen	400
7.1.2.8	Duplikate in parallelen Aufzeichnungsarchitekturen	405
7.1.2.9	Standby-Verwaltung für Failover-Architekturen	408

7.1.3	ASC-Konfigurationsdateien anpassen	413
7.1.3.1	Recording Control anpassen.....	413
7.2	CTIconnect-Erweiterungen konfigurieren.....	413
7.2.1	OpenScape Contact Center konfigurieren (optional)	413
7.2.1.1	Benutzer für CTIconnect anlegen	413
7.2.2	Genesys T-Server konfigurieren (optional)	414
7.2.2.1	IP-Adresse und Port des Genesys T-Servers konfigurieren	414
7.2.2.2	IP-Adresse und Port des Genesys Configuration Servers konfigurieren	415
7.2.2.3	Switch-Instanz im Genesys Configuration Server konfigurieren	416
7.2.2.4	Benutzer für den Genesys Configuration Server erstellen.....	417
	Abbildungsverzeichnis.....	418
	Tabellenverzeichnis	430
	Glossar.....	433

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 SIPREC SRC initiated stellt die Funktionalität bereit, die für die aktive IP-Aufzeichnung von unverschlüsselten und verschlüsselten Konversationen in einem Umfeld mit SIPREC erforderlich ist.

Per SIPREC wird eine Aufzeichnungssession zum Aufzeichnungsserver aufgebaut und die Audiodaten werden entweder in einem gemischten oder in zwei separaten RTP-Datenströmen übertragen. Die Zusatzdaten werden mittels SIPREC in einem beigefügten XML-Dokument übertragen.

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 SIPREC SRC initiated via PBX

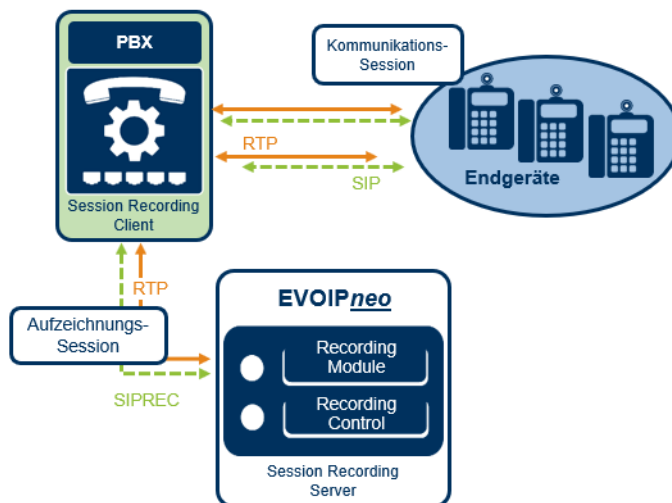


Abb. 1: Überblick über die Aufzeichnungslösung SIPREC mit Session Recording Client

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 Telefonanlage

Unterstützt werden Telefonanlagen und Endgeräte, die SIP als Signalisierungsprotokoll nutzen.

3.3.2 Unterstützte Telefonanlagen und Endgeräte

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](#))
- RFC 6341 ([SIP](#)-Based Media Recording)
- RFC 7245 ([SIP](#)-Based Media Recording)
- RFC 7865 ([SIPREC](#) Recording Metadata)
- RFC 7866 ([SIPREC](#) Protokoll)

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

3.3.3 Genesys-Systemkomponenten (optional)

3.3.3.1 Genesys Framework

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

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

Sparkassen FI ISP (optional)

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

Tab. 2: Lizenzen für Sparkassen FI ISP optional

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. 3: Lizenzen für OpenScape Contact Center 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 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 konfigurieren
 - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren
Verknüpfung der Integration mit der zuvor angelegten Aufzeichnungsarchitektur
 - CTI-Verbindungsdaten konfigurieren
Konfiguration von CTI-Verbindungsparametern und der Grammatik
 - 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. 12](#)*
- *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.

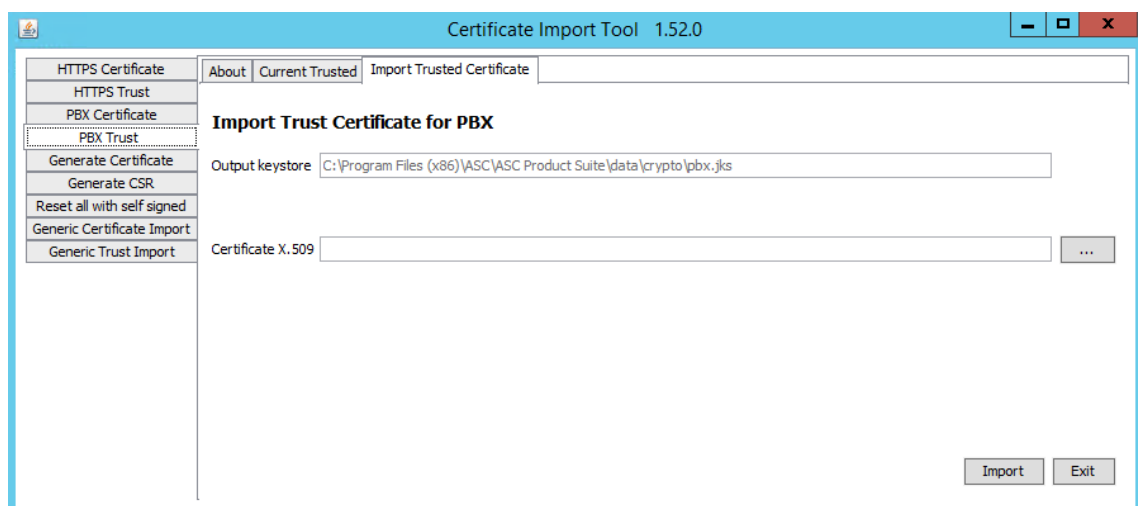


Abb. 2: Auswahl des Zertifikates

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.

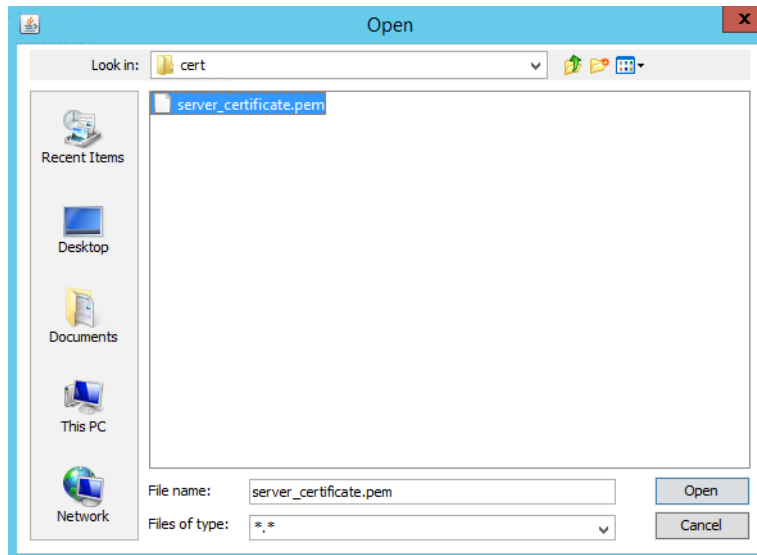


Abb. 3: Zertifikat importieren

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.

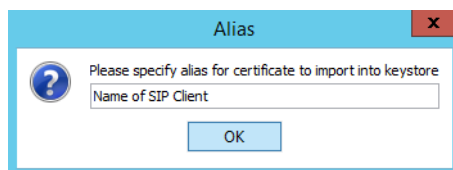


Abb. 4: Alias bestätigen

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.

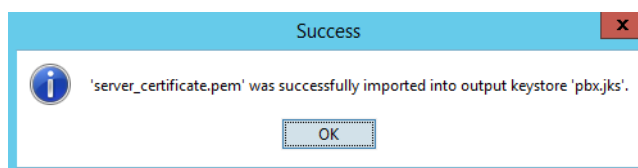


Abb. 5: Meldung - Erfolgreicher Import

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.

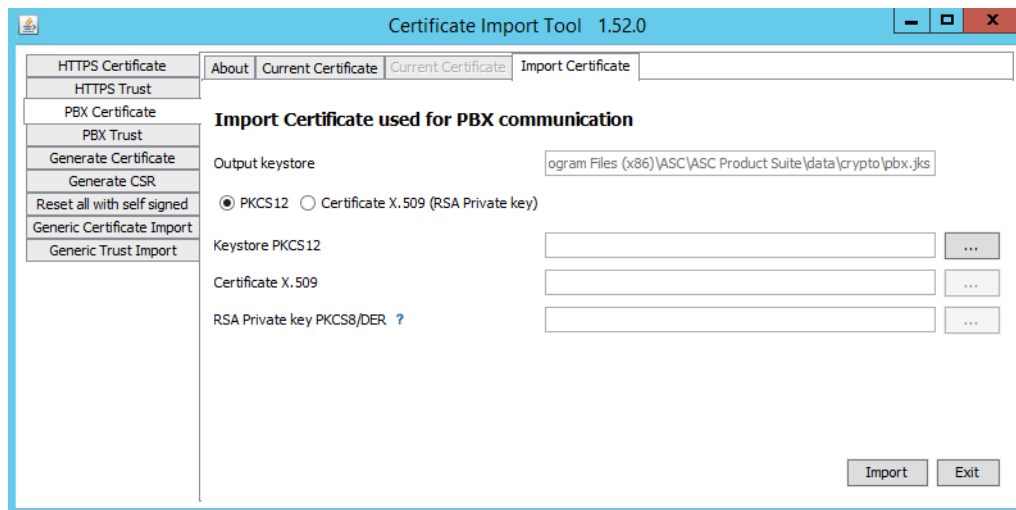


Abb. 6: Auswahl des Zertifikates

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:

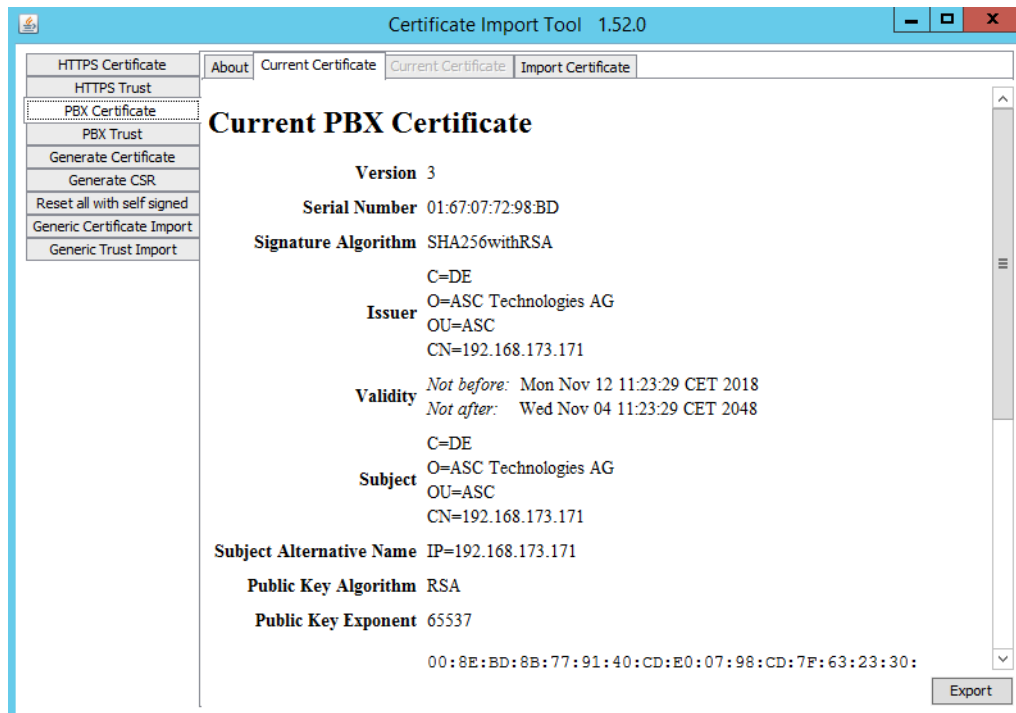
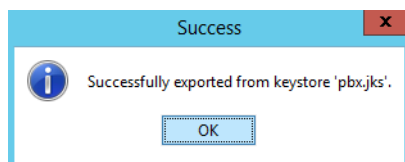


Abb. 7: PBX-Zertifikat vom Aufzeichnungsserver exportieren

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.

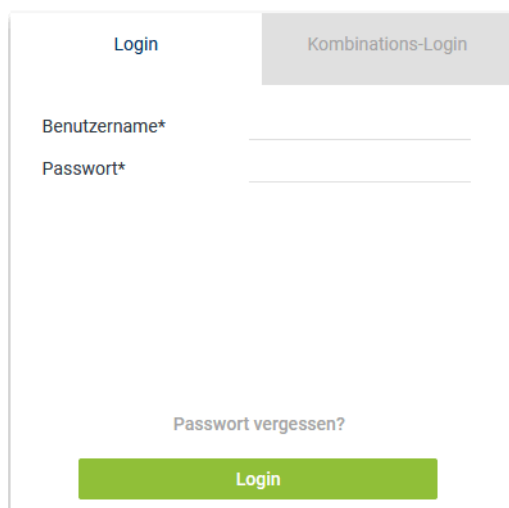


Abb. 8: System Configuration - Web-Oberfläche

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>
	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. Wenn vor einer Softwareaktualisierung auf eine <i>neo</i> -Version ≥ 6.3 das Standard-Passwort schon einmal geändert wurde, wird das geänderte Passwort beibehalten.
<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.

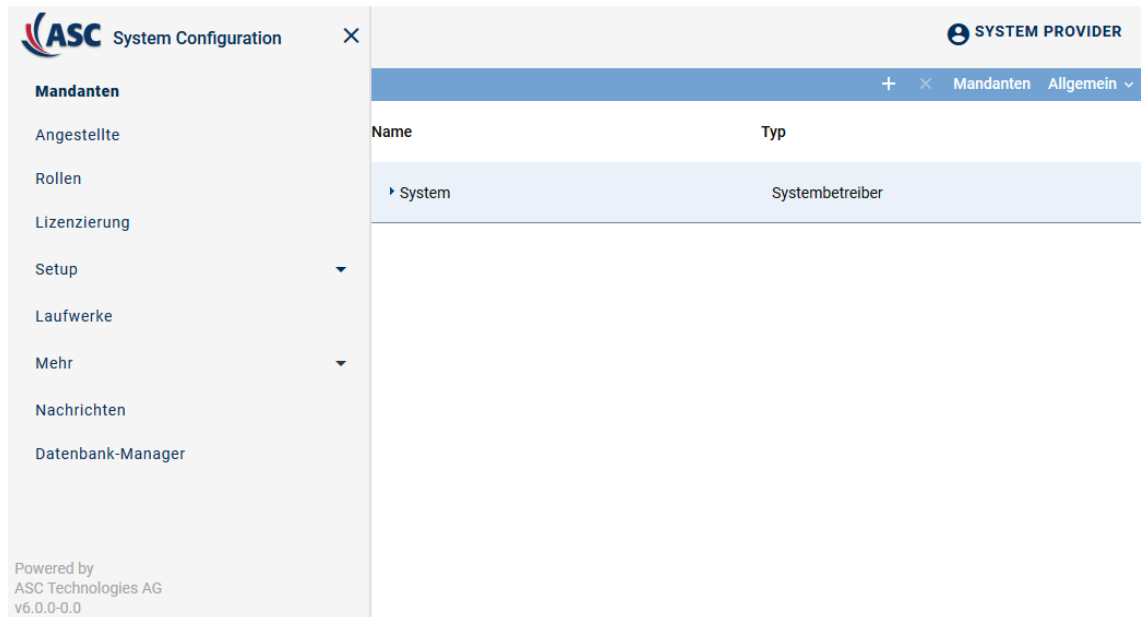


Abb. 9: System Configuration - Hauptansicht

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:

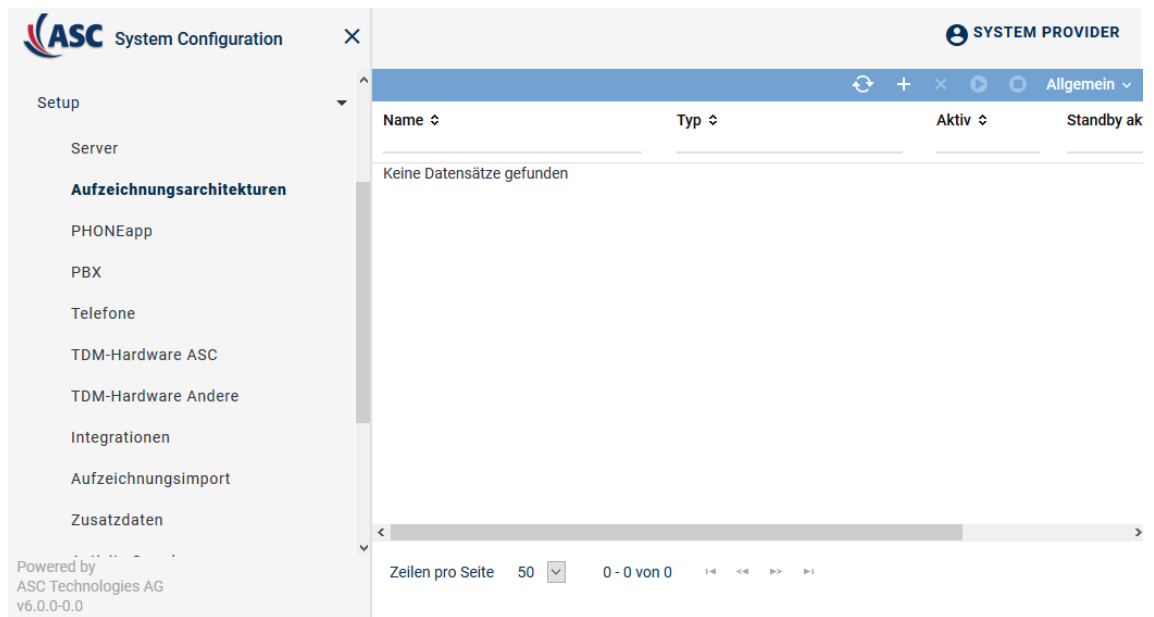




Abb. 10: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

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  (<i>Deaktivieren</i>) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (<i>Aktivieren</i>) 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.

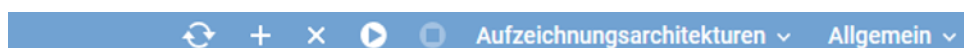







Abb. 11: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul

	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.

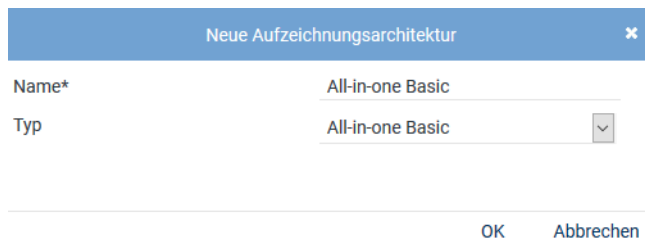


Abb. 12: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Basic Recording

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.

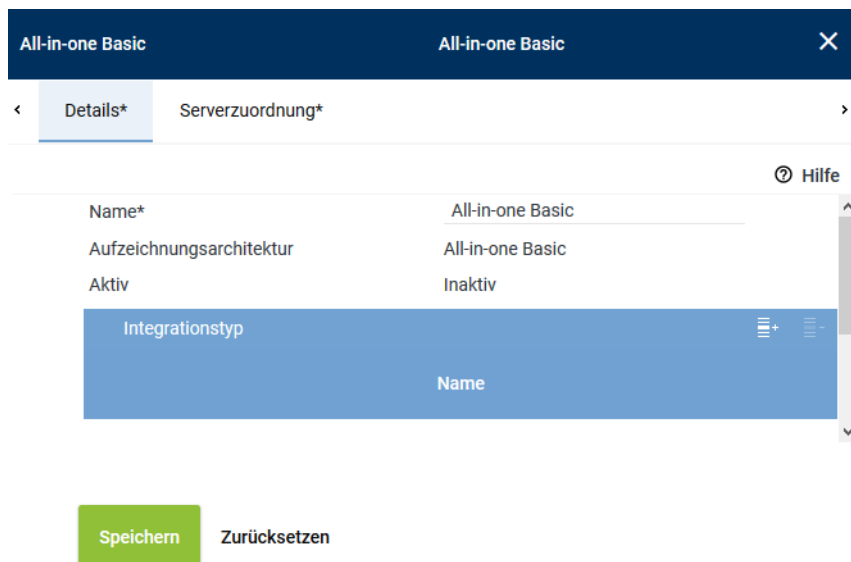



Abb. 13: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details

Integrationstyp hinzufügen

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

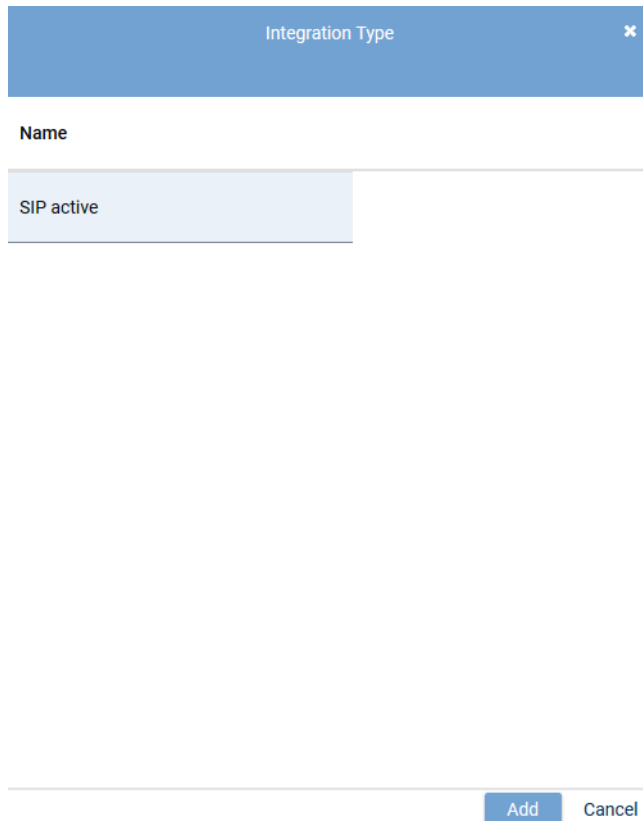


Abb. 14: Integrationstyp auswählen



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.

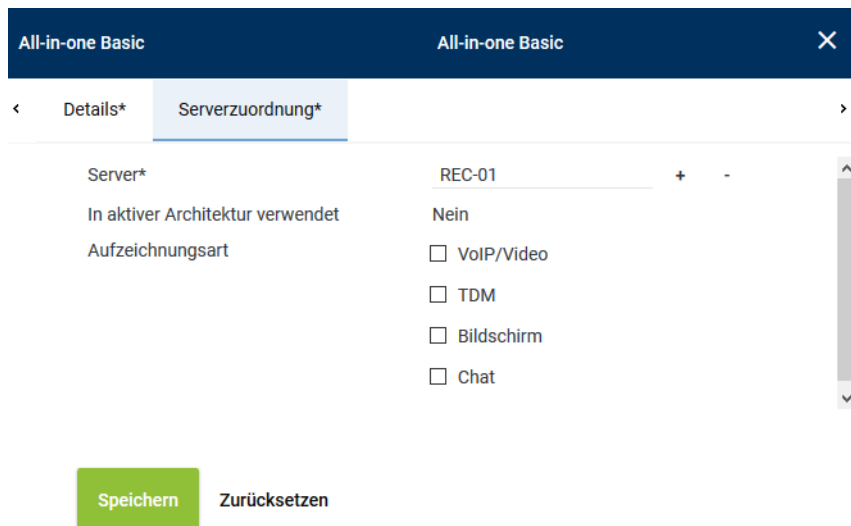


Abb. 15: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

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

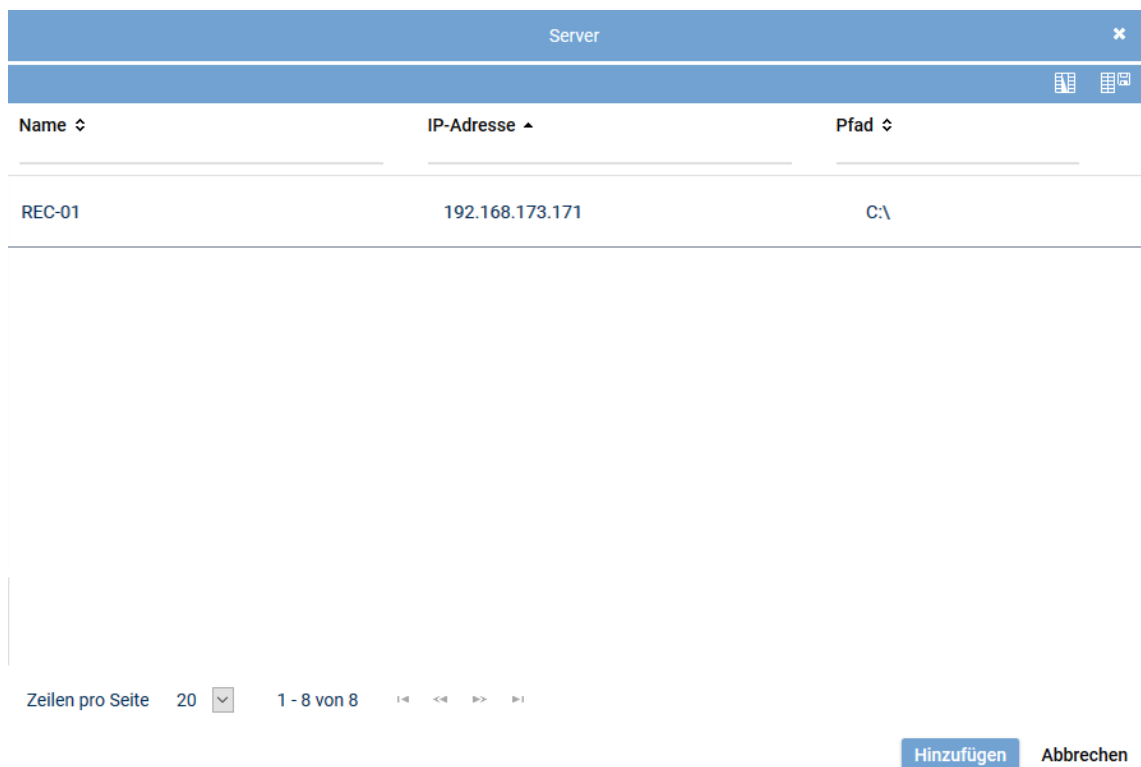


Abb. 16: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen

- 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:

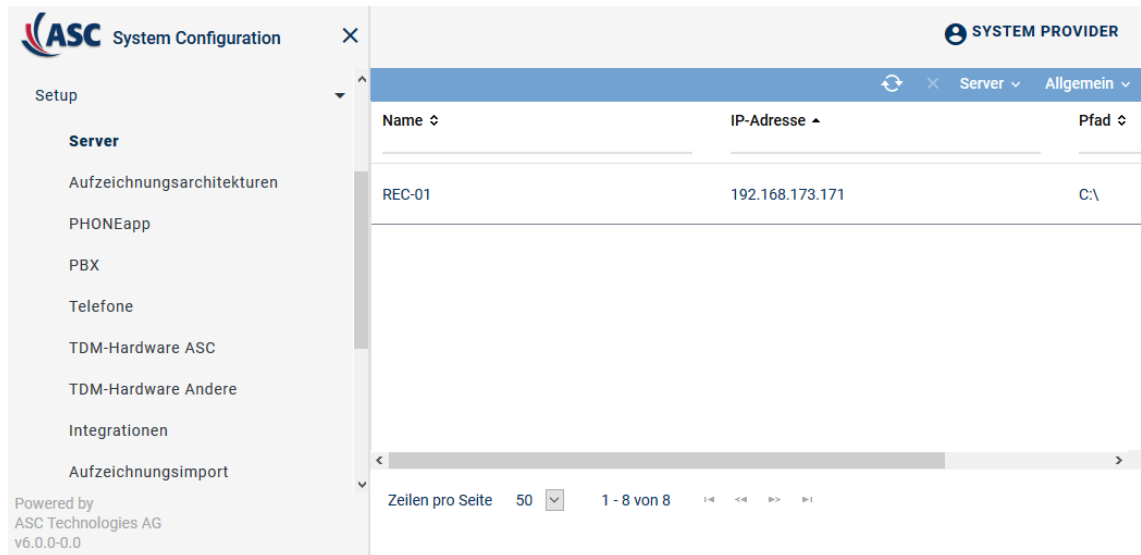


Abb. 19: Server - Hauptansicht

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.

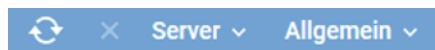




Abb. 20: Symbolleiste Server-Modul

	<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. 25 .
	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können, siehe Kapitel "NTP-Server verwalten", S. 42 .
	<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.

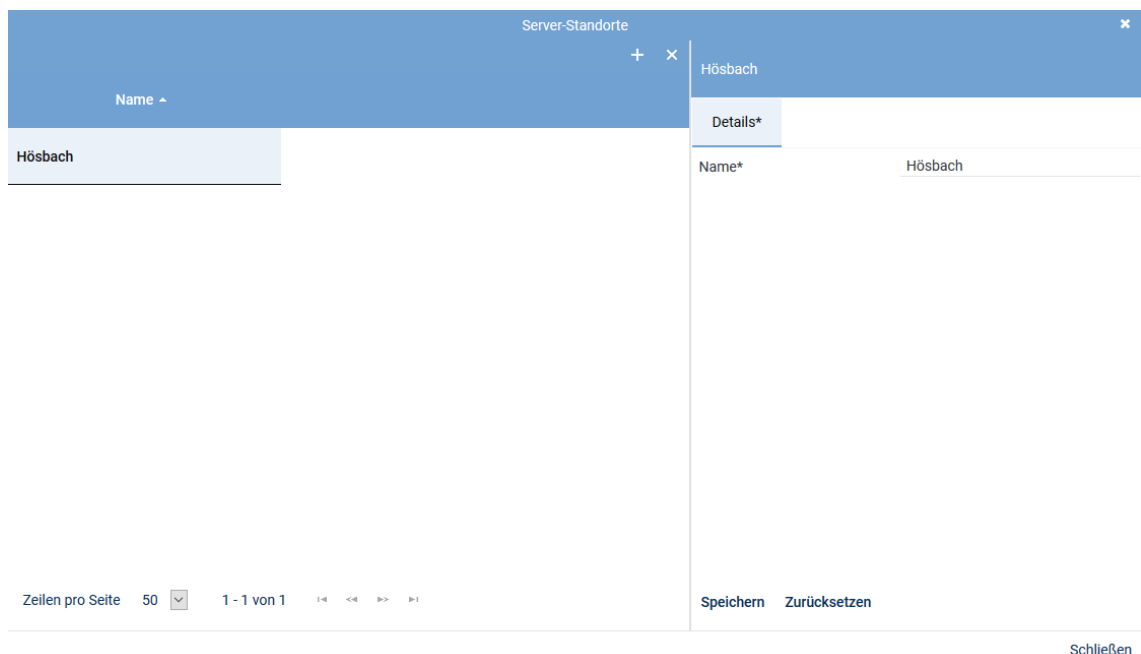



Abb. 21: Server-Standort hinzufügen

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.

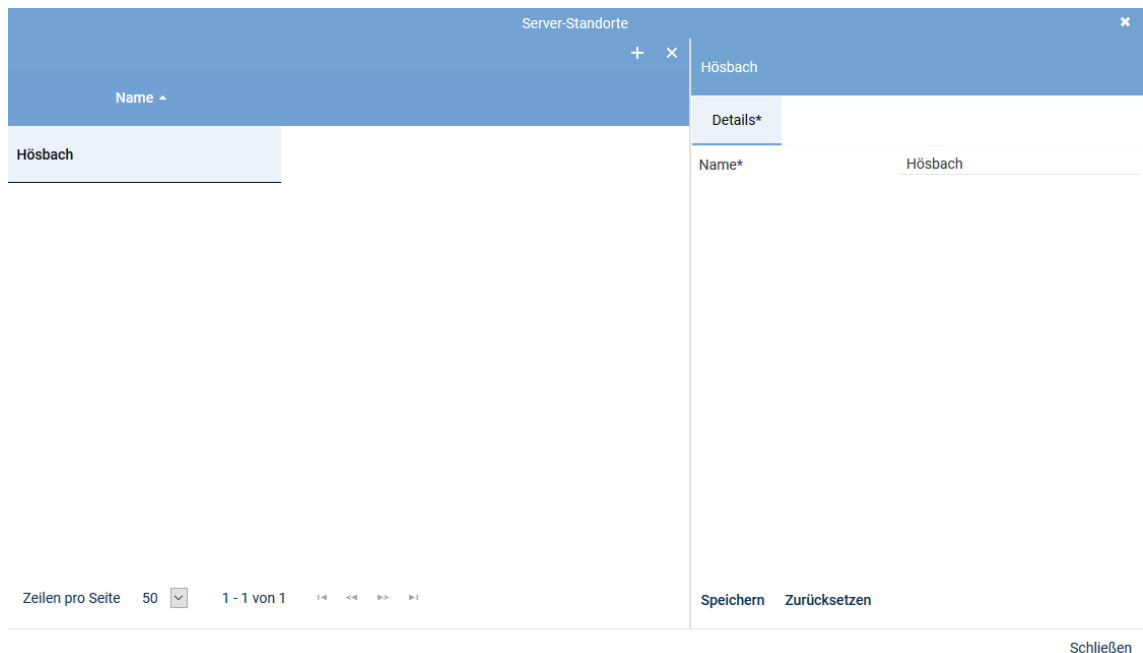



Abb. 22: Server-Standort löschen

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 API-Server ist ein Dienst innerhalb der *neo*-Software. Er bietet die Schnittstelle für die Client-Applikationen. Wenn der Dienst gestartet ist, können die Client-Applikationen über diese Schnittstelle mit definierten Kommandos mit dem *neo*-System kommunizieren.

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

Parameter	Wert/Beschreibung
API-Server	<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. 38.</p>
API-Server-Name	<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>
Liste Speichererweiterungen	<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. 29. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen.

Parameter	Wert/Beschreibung
	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.
<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 POWER<u>play</u> Pro • Applikation POWER<u>play</u> 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 PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer", S. 36. 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	<input type="text"/>	REC-02

< >

Zeilen pro Seite 20 v 1 - 1 von 1 << < > >>

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 26: 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

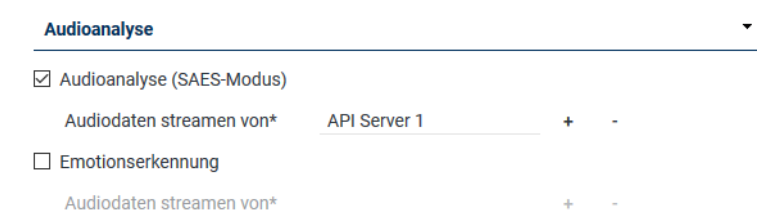



Abb. 27: Gruppenfeld Audioanalyse

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

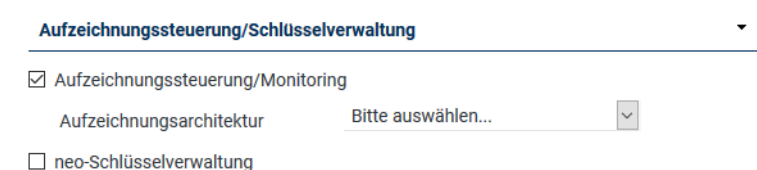


Abb. 28: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

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.

Parameter	Wert/Beschreibung
<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>	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.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<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. 33. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielsever 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>	<p>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>Zielsever</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste 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. 33. 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>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Import</i> , damit die importierten Daten auf diesen Server abgelegt werden können.



Parameter	Wert/Beschreibung
	<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

Zielserver zu einer Liste hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Zielserver* 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.

Zielserver	
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 



 

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	<p>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.</p> <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>
Wiedergabeserver	<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>
WebSocket-Port (max. 5 Zeichen)	Geben Sie hier den Port ein, über den die Daten zur Wiedergabe im POWERplay Web übertragen werden sollen.
Liste API-Server	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.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<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. 35. 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.
- Um einen **API-Server** zuzuordnen, klicken Sie in der Symbolleiste der Liste **API-Server** auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
 - 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. 28**.

- 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

Virtualisierung

☐ VM-Unterstützung

Abb. 33: Gruppenfeld Virtualisierung

Parameter	Wert/Beschreibung
VM-Unterstützung	<p>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.</p> <p>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>.</p>

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

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 34: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

PBX	<p>PBX, der der Media Streamer zugeordnet werden soll.</p> <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. 44.</p>
Extension	<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>
Media Streamer IP-Adresse	<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>
Minimaler Port	Geben Sie hier den niedrigsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.
Maximaler Port	<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>
<i>Ablauf der SIP-Registrierung</i>	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.

[Details*](#)
[Verwendung*](#)
[Media Streamer*](#)
[Wiedergabeserver-Adresszuordnung](#)

Wiedergabeserver-Adressen
✖

Interne IP-Adresse/ Port des Wiedergabeservers	<input type="text" value="192.168.169.192"/>	: 4000
Externe Adresse/ Port des Wiedergabeservers	<input type="text" value="192.168.169.192"/>	: 4000

Speichern
[Zurücksetzen](#)

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.

◀ edergabeserver-Adresszuordnung
Schlüsselverwaltung
Keystore/Virtualisierung ▶

Schlüssel-Erzeugungsintervall

☒ Alle
365 Tag(e)

☐ Schlüssel manuell erstellen

Anwendung verzögern

bis 0 Tag(e) 0 Stunde(n)

☐ Schlüssel-Ablaufzeitpunkt

nach 0 Tag(e)

☒ Im Fehlerfall automatisch zur einfachen Schlüsselverwaltung wechseln

Speichern
Zurücksetzen

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> <p>Durch eine Verzögerung können Sie sicherstellen, dass der Schlüssel durch ein Datenbank-Backup erfasst wurde, bevor er tatsächlich verwendet wird.</p>
Schlüssel-Ablaufzeitpunkt	<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</p>

werden, bietet diese Option neben dem konfigurierten Löszeitpunkt eine zusätzliche Sicherheit. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass Aufzeichnungsdaten manuell an einen Speicherort transferiert wurden, an dem der Lösmechanismus des Systems sie nicht finden kann.

VORSICHT! Alle Aufzeichnungen, die mit einem ungültig gewordenen Schlüssel verschlüsselt wurden, sind unbrauchbar, können also nicht mehr abgespielt werden.

Im Fehlerfall automatisch...wechseln

Stellen Sie hier ein, ob die einfache Schlüsselverwaltung angewendet werden soll, falls die *neo*-Schlüsselverwaltung nicht funktioniert (z. B. wenn der Dienst *DongleMan* ausfällt). Wenn Sie die Option nicht aktivieren, findet keine Aufzeichnung statt, solange die *neo*-Schlüsselverwaltung aktiviert ist, aber nicht funktioniert.

☒ = Im Fehlerfall wird ersatzweise die einfache Schlüsselverwaltung angewendet.

☐ = Im Fehlerfall findet keine Aufzeichnung statt, solange die *neo*-Schlüsselverwaltung aktiviert ist. Deaktivieren Sie in diesem Fall die Schlüsselverwaltung in der Registerkarte *Verwendung*.



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*.

←
adergabeserver-Adresszuordnung
Schlüsselverwaltung
Keystore/Virtualisierung
→

Server-Adresse	192.168.169.192
Port	5180

Speichern
Zurücksetzen

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

Server-Adresse Geben Sie hier die Adresse des Servers für die Verbindung an.

	<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	Geben Sie hier den Port für die Verbindung an. Default-Wert: 5180

- 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. 38: NTP-Server hinzufügen

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

- Um einen Server hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*
- Klicken Sie in der neu eingefügten Zeile auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
- Tragen Sie die [IP](#)-Adresse oder den Namen des [NTP](#)-Servers in das Eingabefeld ein.
- Um die Eingabe in der Zeile zu speichern, klicken Sie auf das Symbol  (*Speichern*).
Um die Eingabe in der Zeile zu verworfen, 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.

NTP-Server
×

NTP-Server-IP-Adresse

192.168.168.11	✎
192.168.168.12	✎

Hinzufügen
Entfernen

Speichern
Abbrechen

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 Integrationen-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:

System Configuration
×

Setup

Server

Aufzeichnungsarchitekturen

PHONEapp

PBX

Telefone

TDM-Hardware ASC

Powered by
 ASC Technologies AG
 v6.0.0-0.0

SYSTEM PROVIDER

+
×
PBX ▾
Allgemein ▾

Name ↕	Typ ↕
Keine Datensätze gefunden	

Zeilen pro Seite 50 ▾

1 - 2 von 2



Abb. 41: Neue PBX anlegen

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

+
×
PBX ▾
Allgemein ▾


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.
PBX		<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.
Allgemein		<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*.

×

< Details* PHONEapp-Konfiguration Web Service >

Name*

PBX-Typ*

Maximale Länge der Extensions

Landesvorwahl ☒ Aus Liste wählen

☐ Manuell eingeben

Ortsvorwahl*

Nummer des Amtsanschlusses*

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.

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

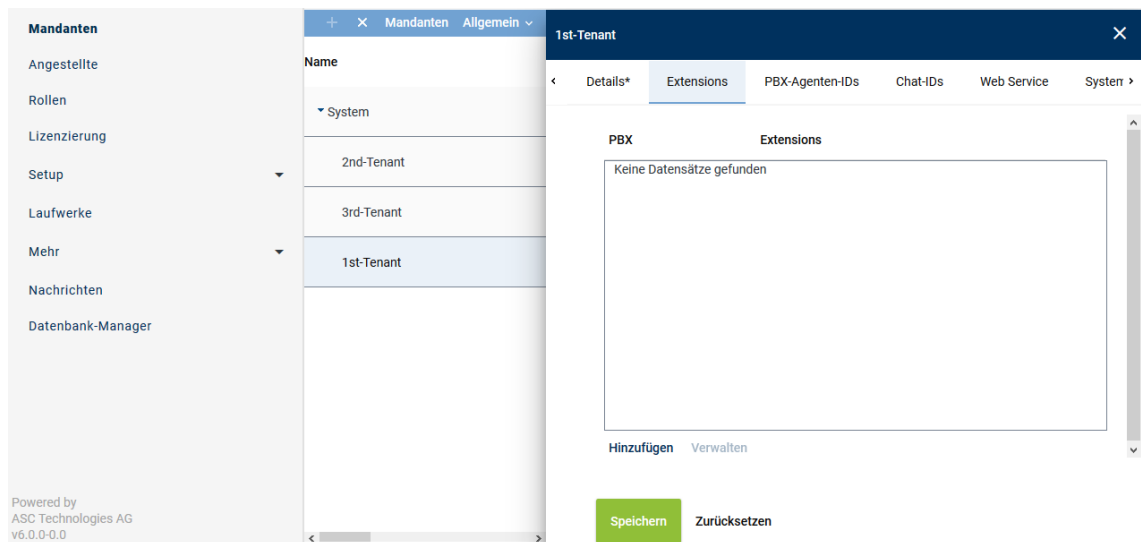


Abb. 44: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

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.

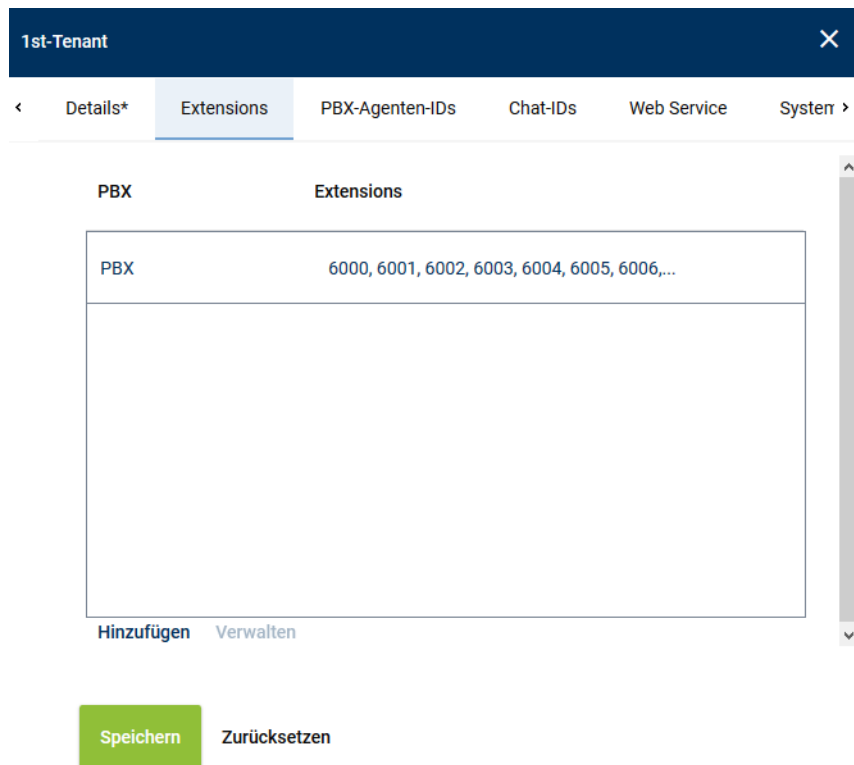
Datei enthält eine Überschrift

	<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.



1st-Tenant

< Details* Extensions PBX-Agenten-IDs Chat-IDs Web Service System >

PBX	Extensions
PBX	6000, 6001, 6002, 6003, 6004, 6005, 6006,...

Hinzufügen Verwalten

Speichern Zurücksetzen

Abb. 46: Extensions entfernen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
- 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.



Extensions verwalten

Extension-Nummer

6000
6001
6002
6003
6004
6005

Entfernen Abbrechen

Abb. 47: Extensions auswählen

- 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*.

Mandanten PBX-Agenten-IDs zuordnen

Wenn die Information von PBX-Agenten-IDs von der PBX geliefert werden, können Sie eine Zuordnung anhand von PBX-Agenten-IDs treffen. In diesem Fall können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten PBX-Agenten-IDs zuweisen.



In 1-Mandanten-Systemen werden die PBX-Agenten-IDs automatisch dem vom System angelegten Mandanten (1st-Tenant) zugeordnet. Die Zuordnung einer PBX-Agenten-ID 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 PBX-Agenten-IDs 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 PBX-Agenten-IDs ist erst möglich, wenn eine PBX angelegt wurde, da die Zuordnung PBX-bezogen erfolgt.

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

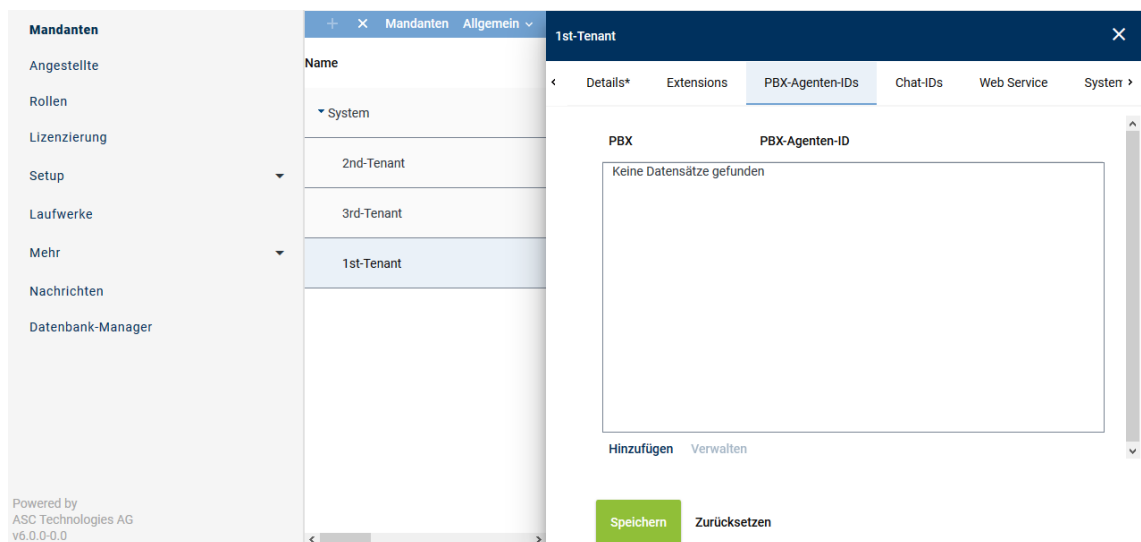


Abb. 48: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

PBX-Agenten-ID hinzufügen

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

PBX-Agent-IDs hinzufügen ✕

PBX

PBX

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

PBX-Agent-IDs getrennt durch ";" oder ","

427agent1,427agent2

☐ Vorhandene Liste der PBX-Agent-IDs ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 49: Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen

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

<i>Dateiimport</i>	<p>Wählen Sie die Option, um PBX-Agenten-IDs aus einer vorhandenen CSV-Datei zu importieren und der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzuzufügen.</p> <p>Datei enthält eine Überschrift</p> <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.
<i>Manuelle Eingabe</i>	<p>Wählen Sie diese Option, um PBX-Agenten-IDs manuell einzugeben.</p> <p>Die einzelnen PBX-Agenten-IDs können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
<i>Vorhandene Liste der PBX-Agenten-IDs ersetzen</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der PBX-Agenten-IDs zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die PBX-Agenten-IDs der ausgewählten PBX.</p>

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten PBX-Agenten-IDs aller PBXen werden behalten und die neuen PBX-Agenten-IDs werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die PBX-Agenten-IDs werden in der PBX-Agenten-ID-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 PBX-Agenten-IDs erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

PBX-Agenten-ID entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (**PBX**), für die Sie zugewiesene PBX-Agenten-IDs entfernen möchten, aus der Liste aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere PBX-Agenten-IDs aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere PBX-Agenten-IDs auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 50: PBX-Agenten-IDs auswählen

4. Um die ausgewählten PBX-Agenten-IDs zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.
Um den Vorgang abubrechen 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.



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden keine Zusatzdaten aus dem *SIP-Header* extrahiert. Die **SIPREC** Metadaten werden mit einem **XML**-Dokument mitgeliefert. Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. Die individuellen Zusatzdaten, die dann aus der Datei ausgelesen werden können, können Sie hier im Zusatzdaten-Modul konfigurieren. Erst dann können Sie die Zusatzdaten in der Integration bei den Globalen Aufzeichnungseinstellungen in der *Registerkarte SIP-Header Tagging* zuordnen.

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*.

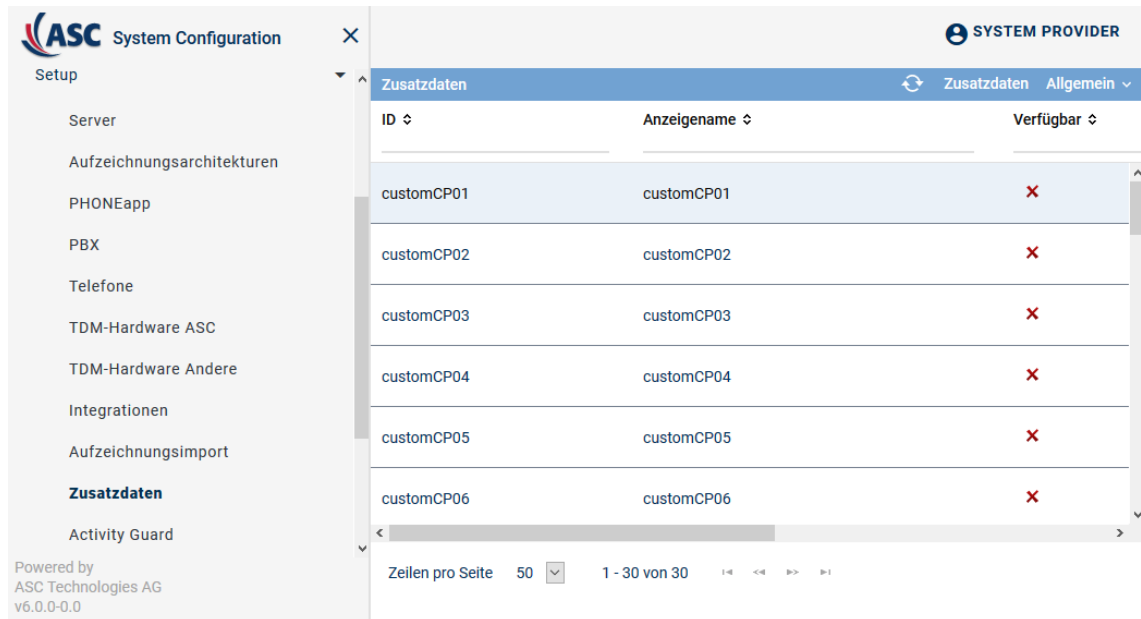


Abb. 51: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

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. 52: 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. 53: 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:

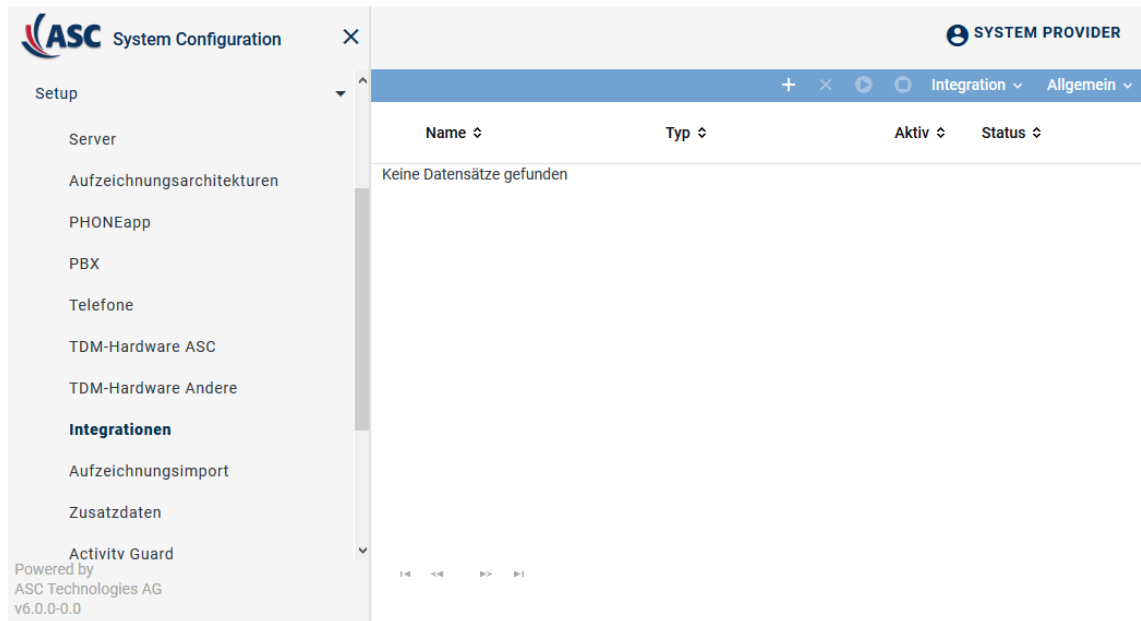




Abb. 54: Integrationen - Hauptansicht

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.

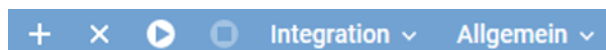






Abb. 55: Symbolleiste Integrationen-Modul

	<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.

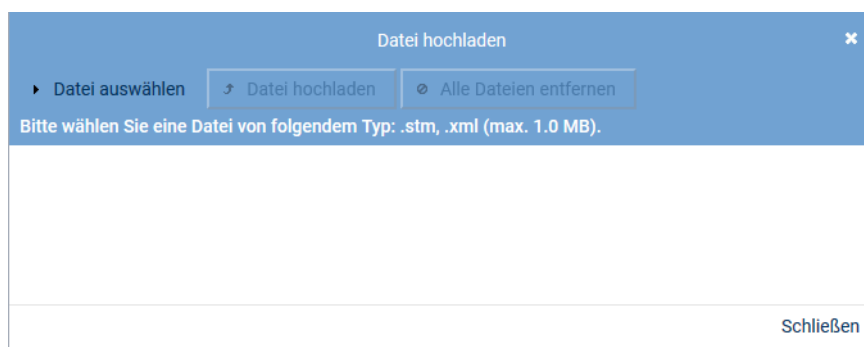


Abb. 56: Datei auswählen

- 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*.

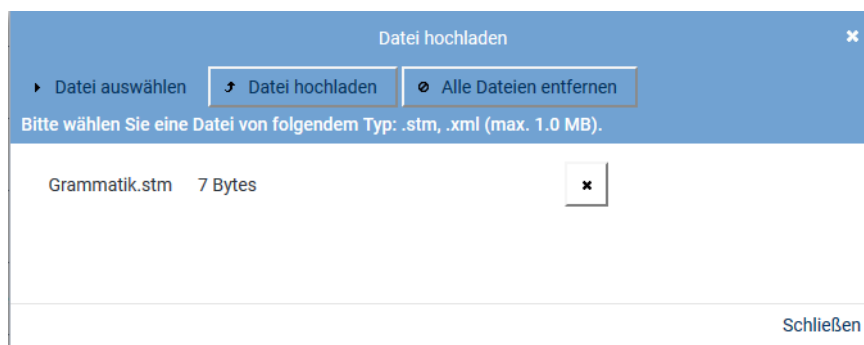




Abb. 57: Grammatik hochladen

- 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*.

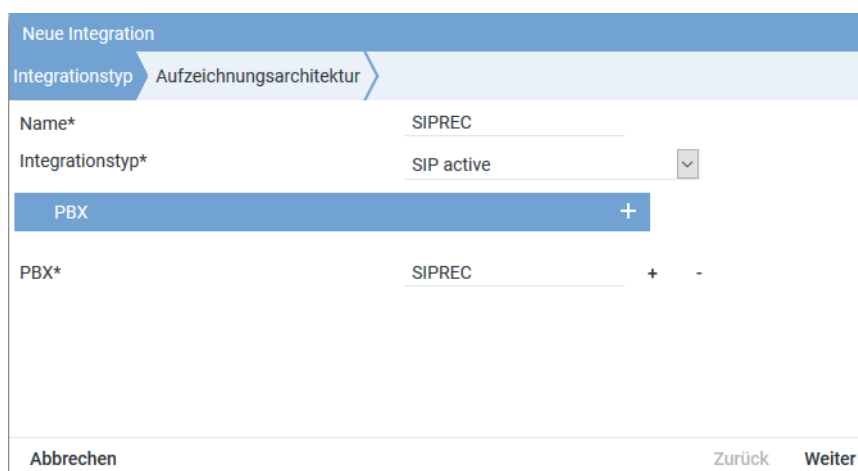


Abb. 58: Integrationstyp anlegen

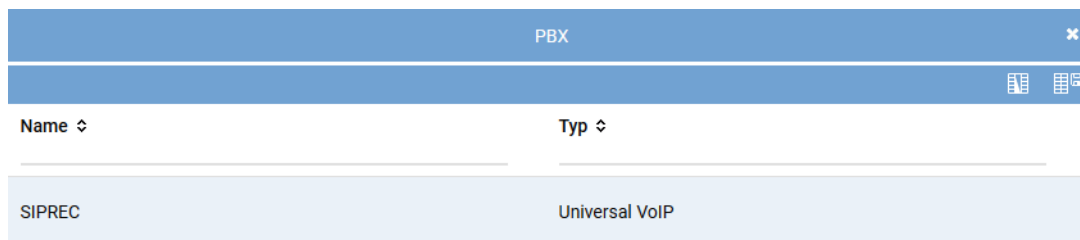
2. Geben Sie folgende Parameter ein:

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.



Zeilen pro Seite 20 1 - 2 von 2

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 59: PBX auswählen

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

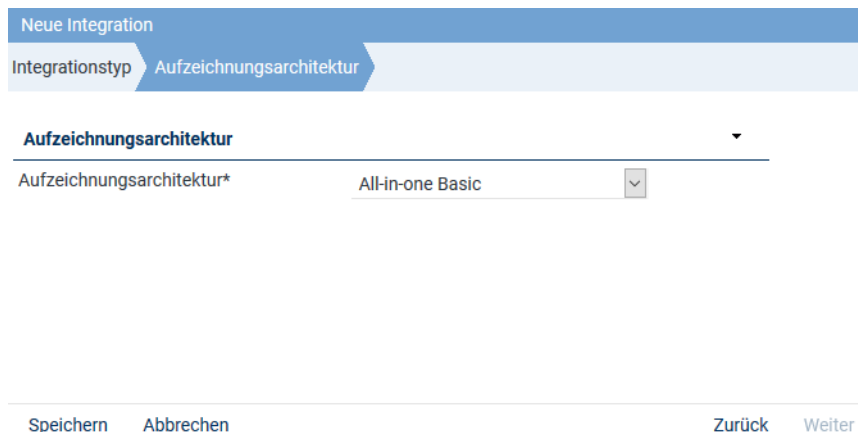


Abb. 60: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Basic


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:

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

Abb. 61: 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.

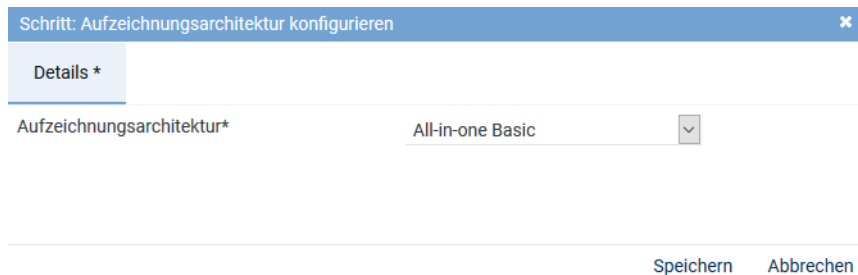



Abb. 62: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

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.

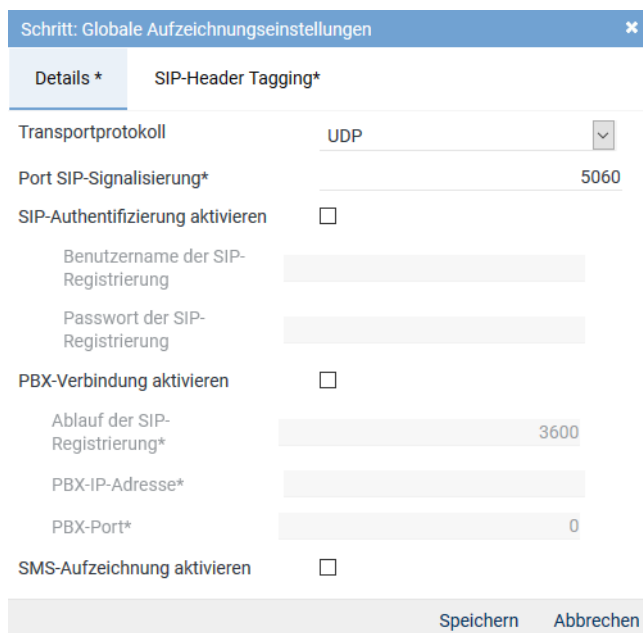


Abb. 63: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - All-in-one Basic Recording

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

Parameter	Wert/Beschreibung
	UDP = unverschlüsselt TLS = verschlüsselt
Port SIP-Signalisierung	Geben Sie den Port für die SIP -Signalisierung ein, auf dem der Aufzeichnungsserver die Signalisierung erwartet. Standardwert für UDP und TCP ist 5060. Standardwert mit TLS -Verschlüsselung ist 5061.
SIP-Authentifizierung aktivieren	Deaktivieren Sie diese Option für diese Aufzeichnungslösung.
PBX-Verbindung aktivieren	Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen für diese Aufzeichnungslösung.
SMS-Aufzeichnung aktivieren	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



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden keine Zusatzdaten aus dem *SIP-Header* extrahiert. Die **SIPREC** Metadaten werden mit einem **XML**-Dokument mitgeliefert. Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. Die individuellen Zusatzdaten, die dann aus der Datei ausgelesen werden können, können Sie im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und danach in der Registerkarte SIP-Header Tagging zuordnen.

- Wählen Sie die Registerkarte *SIP-Header Tagging*.

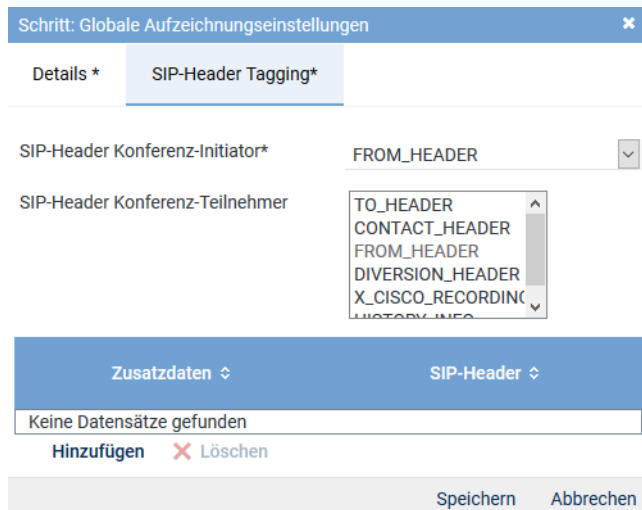


Abb. 64: Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren

- 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. 65: 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*.


3. 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>	<p>Wenn Sie Zusatzdaten verwenden möchten, muss die Zuordnung des Tag-Namen in der Datei <i>siprecmapping.xml</i> konfiguriert sein. Dann können Sie hier den Tag-Namen angeben, aus dem die Information extrahiert werden soll.</p> <p>Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen.</p>

Tab. 15: SIP-Konversationsparameter konfigurieren

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um das Fenster zu schließen.
5. 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.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren

Aufzeichnungsserver

Servername

REC-01

Details*

Extensions*

Konfigurierte IP-Adresse

IP-Adresse des Aufzeichnungsservers*

192.168.173.171

Minimaler Port*

20000

Maximaler Port*

21000

Zeilen pro Seite 50

1 - 1 von 1

Speichern

Schließen

Abb. 66: 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. 16: 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.

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

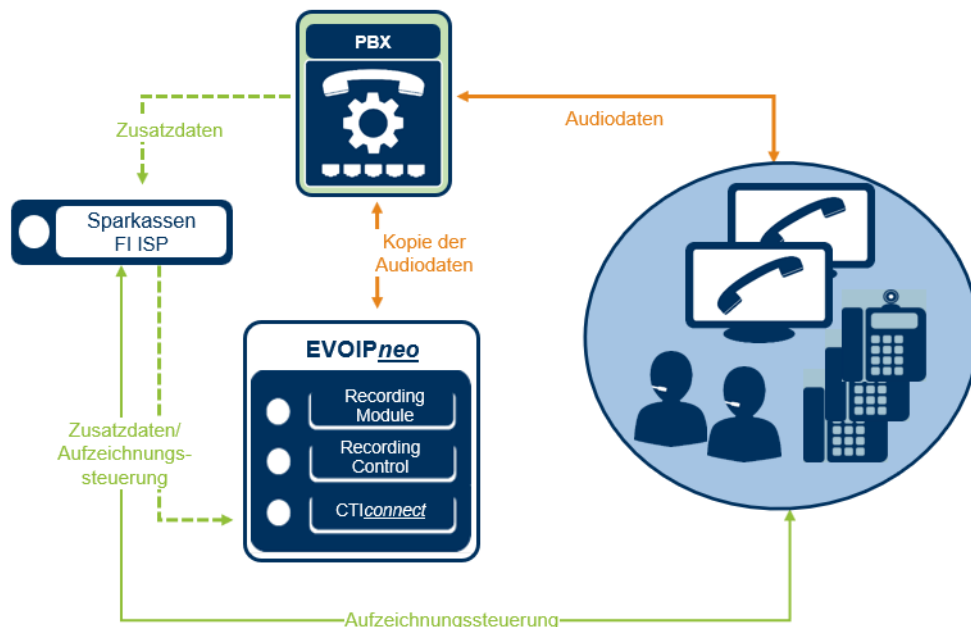



Abb. 67: Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP

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. 68: 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. 17: 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. 57](#).

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. 18: 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. 69: 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. 413.

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. 70: 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. 19: 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:

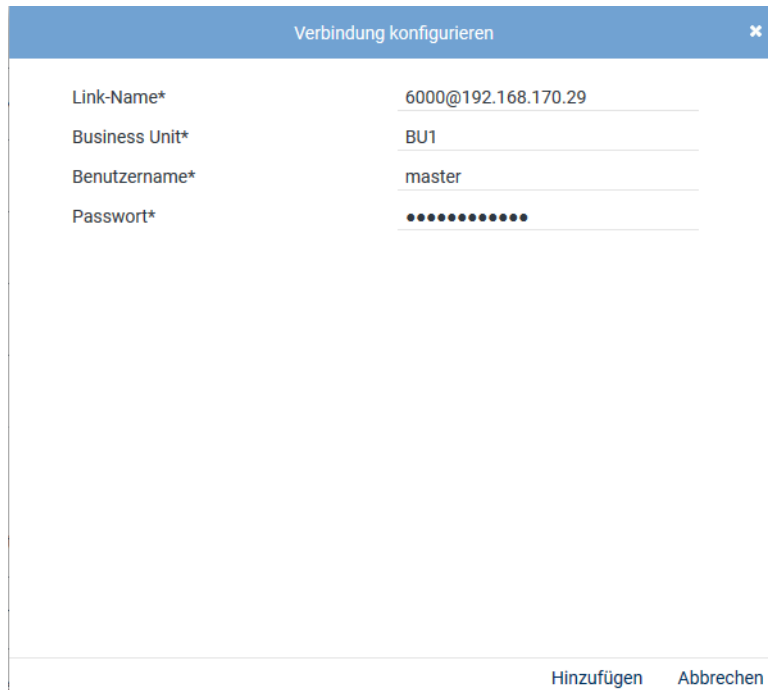


Abb. 71: Verbindungsdaten konfigurieren

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. 413 .
<i>Passwort</i>	Geben Sie das Passwort für den Benutzer für die Business Unit ein.

Tab. 20: 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. 72: 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

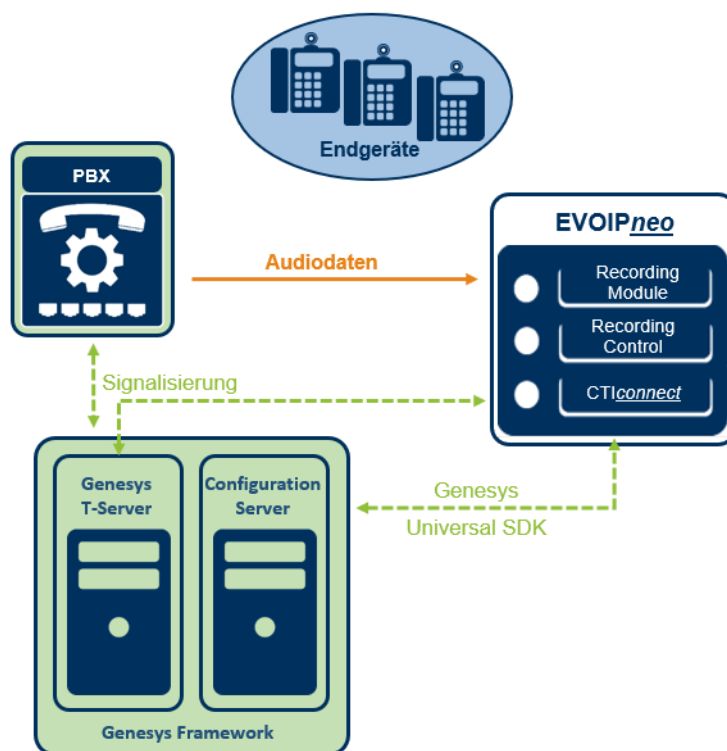


Abb. 73: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server

CTIconnect for Genesys T-Server

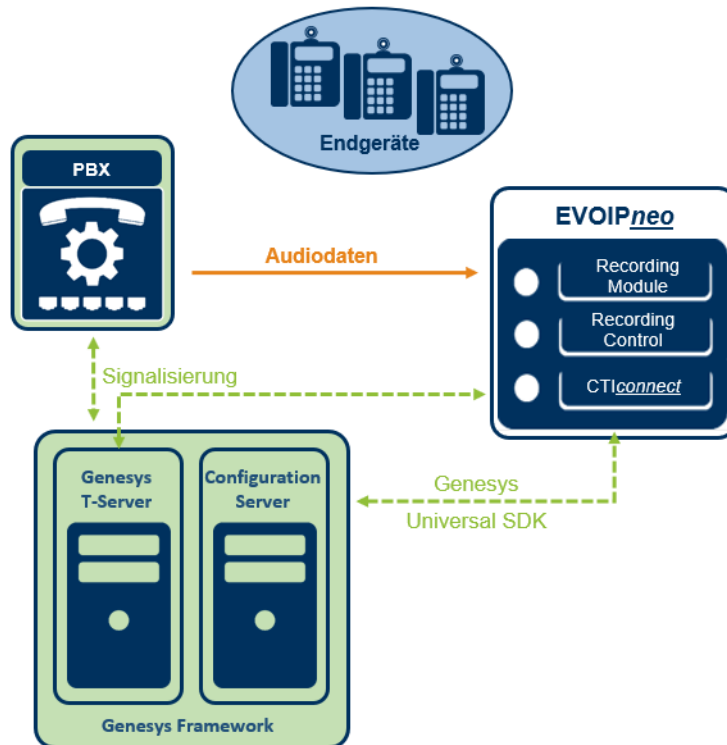


Abb. 74: Übersicht über die Erweiterung mit Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 414](#).

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_identifier*.

1. Um den Identifier 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_identifier* 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. 75: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Hier wird der Typ des CTI <u>connect</u> -Moduls angezeigt
Grammatikname	Wählen Sie die entsprechende Grammatik aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die entsprechende Grammatikversion aus.
T-Server-Redundanz	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
Config-Server-Redundanz	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<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>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTI<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>
<i>T-Server-Passwort</i>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTI-<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>

Tab. 21: 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. 76: 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.

Parameter	Wert/Beschreibung
<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. 22: 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.

Freie Zuordnung			+
<input type="text"/>	Bitte auswählen...	▼	–
<input type="text"/>	Bitte auswählen...	▼	–
<input type="text"/>	Bitte auswählen...	▼	–

Abb. 77: 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

Schritt: Sonstige Einstellungen
✕

Details

Dispatcher

Bitte auswählen... ▼

Speichern
Abbrechen

Abb. 78: 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*).

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

Abb. 79: 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 ↕
 SIPREC	SIP active	✓	✓

Abb. 80: 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.

- 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 ↕
 SIPREC	SIP active	✗	✓

Abb. 81: 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:

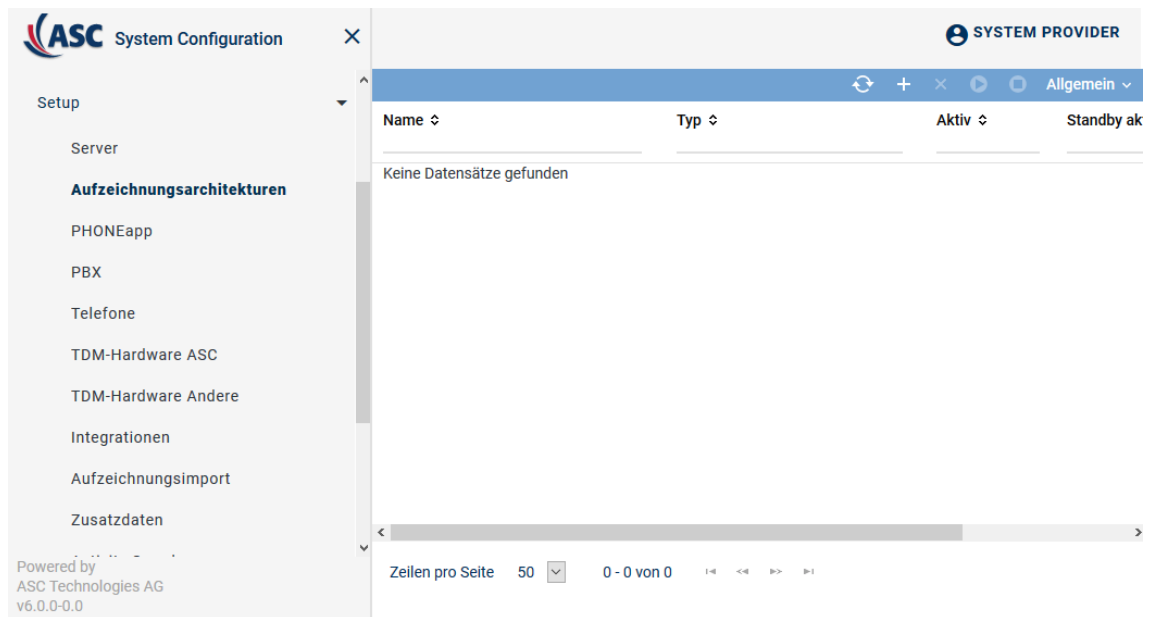




Abb. 82: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

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  (<i>Deaktivieren</i>) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (<i>Aktivieren</i>) 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. 83: 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 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.

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

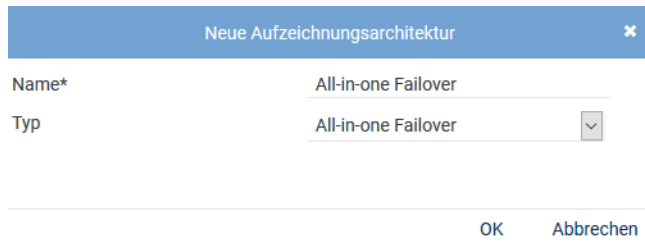


Abb. 84: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Failover

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.

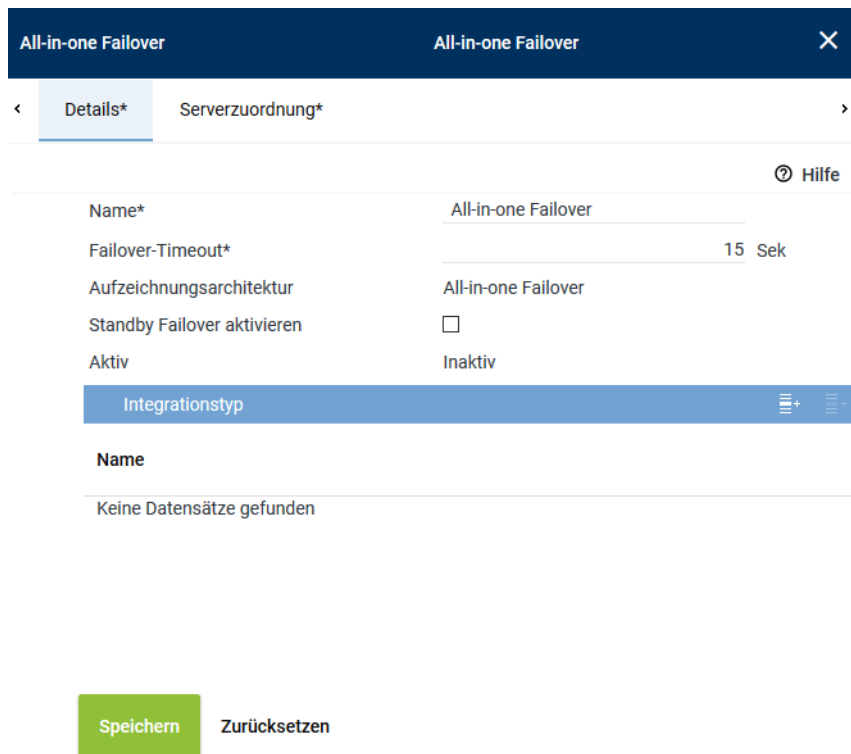



Abb. 85: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - All-in-one Failover

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. 408.

Failover-Timeout	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.
-------------------------	---

	HINWEIS! Prüfen Sie diese Parameter nach einem Update und setzen Sie den Timeout gegebenenfalls wieder auf 15 Sekunden.
<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.

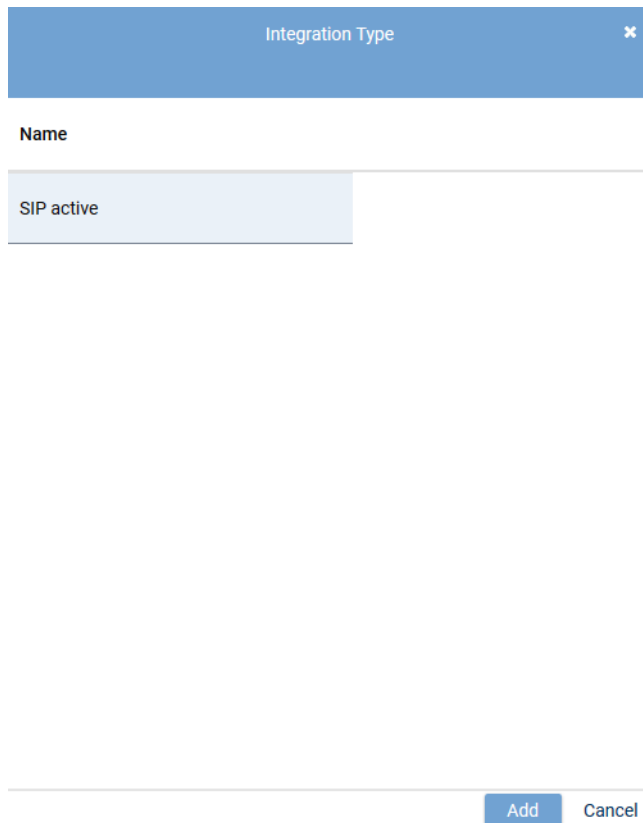


Abb. 86: Integrationstyp auswählen



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

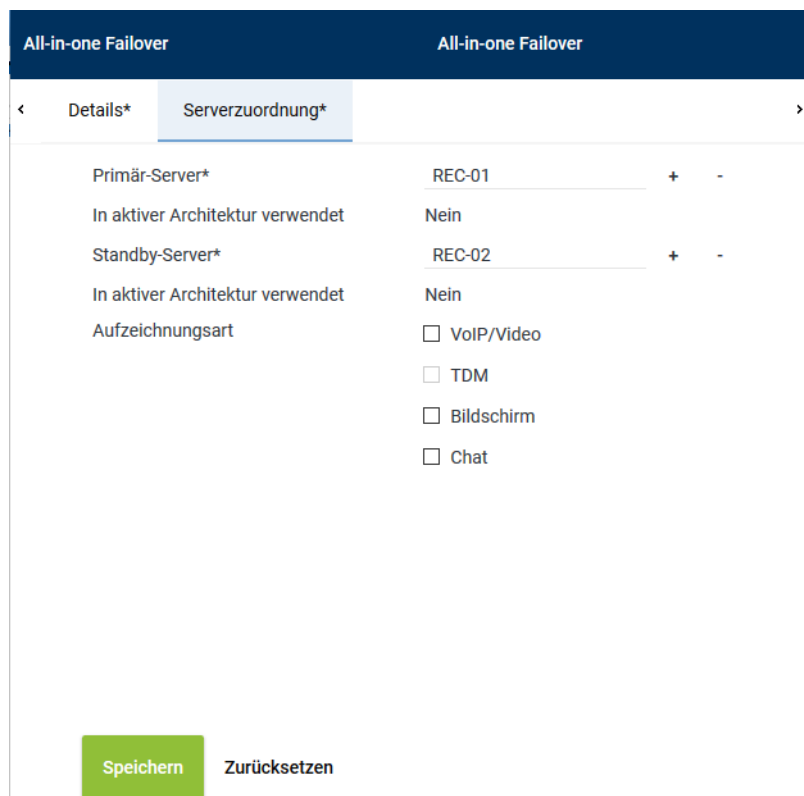


Sie können einer Aufzeichnungsarchitektur beliebig viele Integrationstypen zuordnen.

- 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

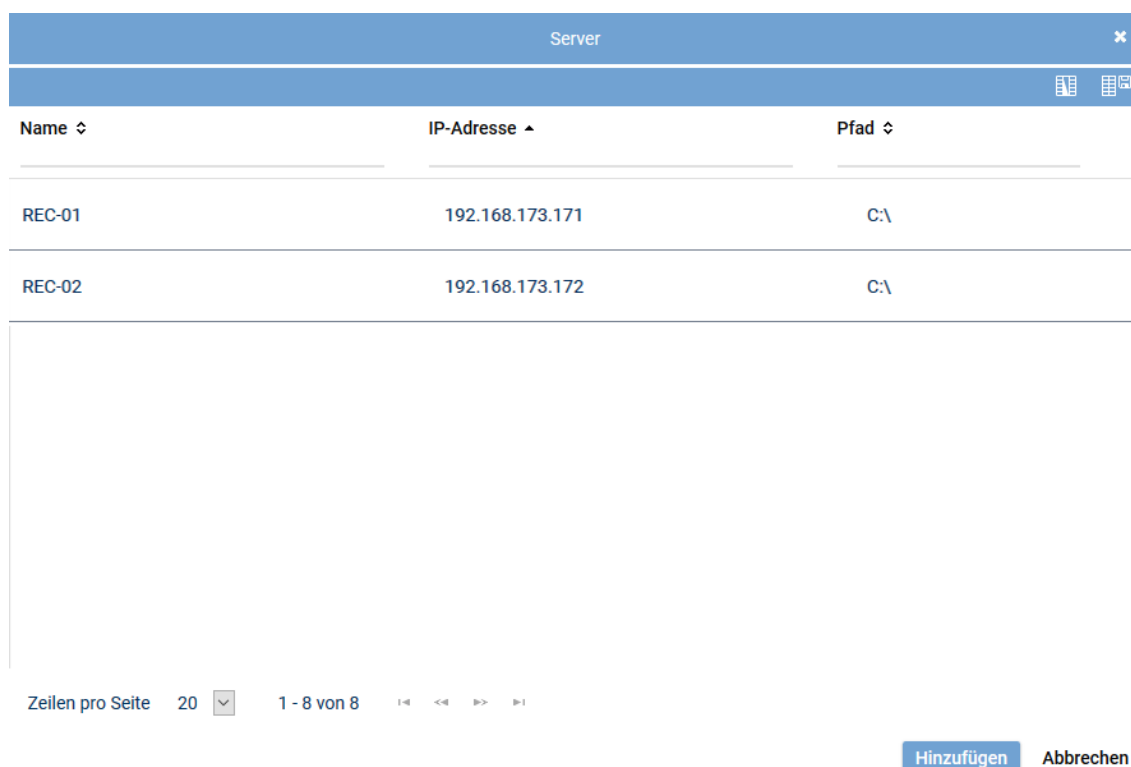
1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Serverzuordnung*, um der Aufzeichnungsarchitektur *All-in-one Failover Recording* die Aufzeichnungsserver zuzuordnen.



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. 87: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

2. 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

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 88: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel

- 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.

- 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 im Eingabefeld *Standby-Server* den Server aus, der im Fehlerfall den Failover-Betrieb übernimmt.
- Aktivieren Sie über die Kontrollkästchen die Aufzeichnungsart, die Sie für diese Server nutzen möchten.

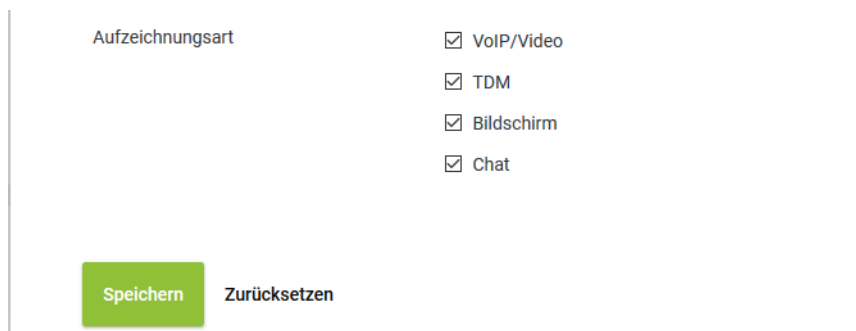





Abb. 89: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren



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

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

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*).










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

Abb. 90: Aufzeichnungsarchitektur - 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.



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. 408.



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:

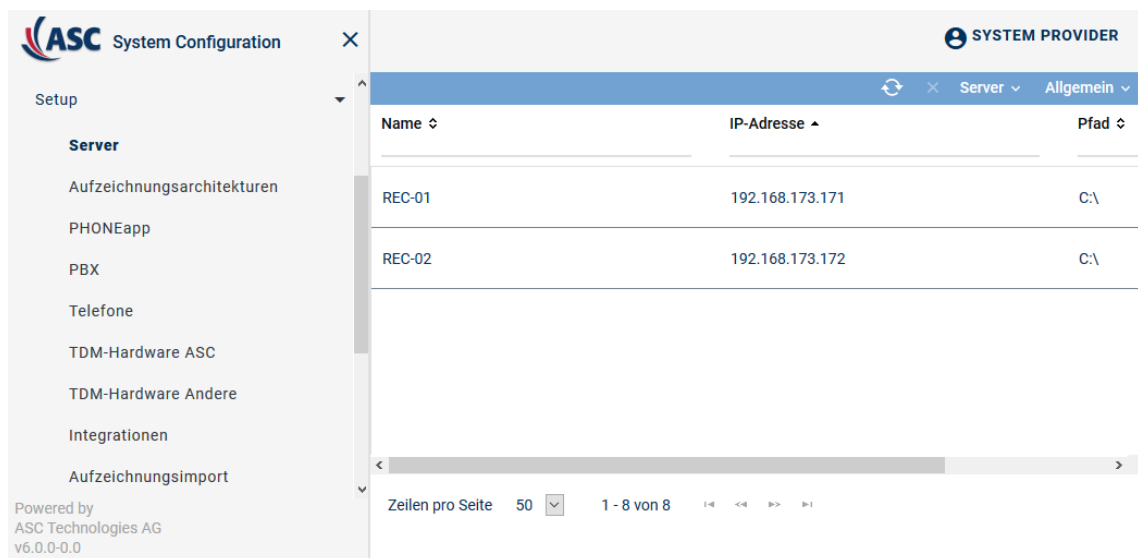


Abb. 91: Server - Hauptansicht

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. 92: 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. 86.
	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können, siehe Kapitel "NTP-Server verwalten" , S. 103.
	<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.



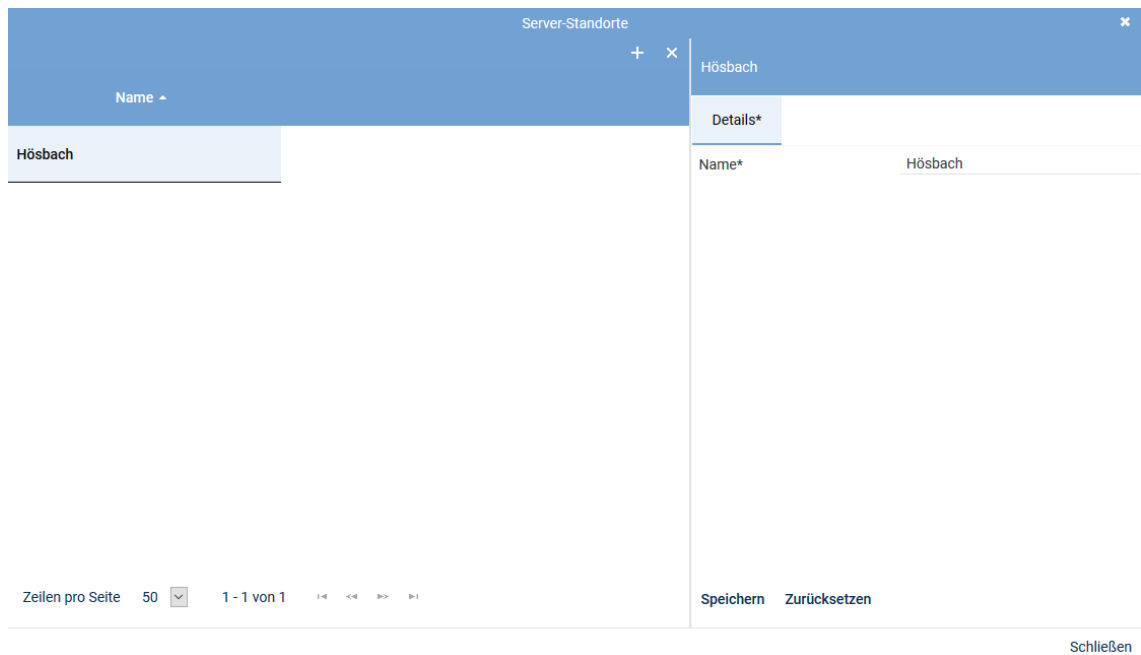
Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

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 field 'Name*' containing the text 'Hörsbach'. At the bottom of the window, there are buttons for 'Speichern' (Save) and 'Zurücksetzen' (Reset). Below the table, there is a pagination bar showing 'Zeilen pro Seite' set to 50, and '1 - 1 von 1' entries. A 'Schließen' (Close) button is located at the bottom right of the window.

Abb. 93: Server-Standort hinzufügen

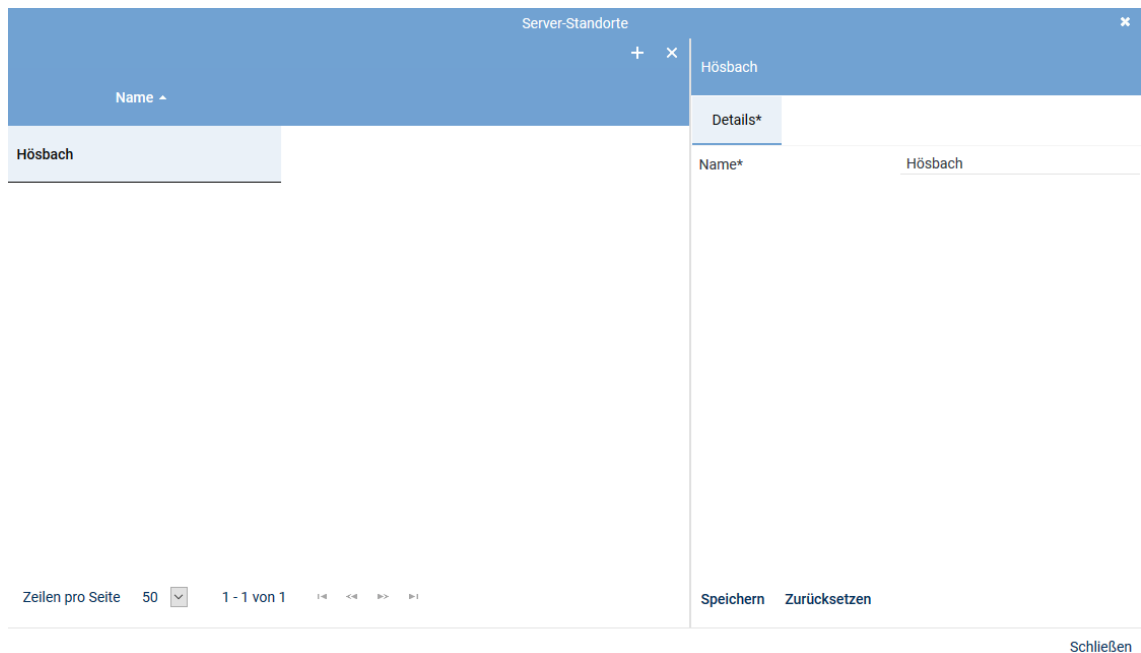
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken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

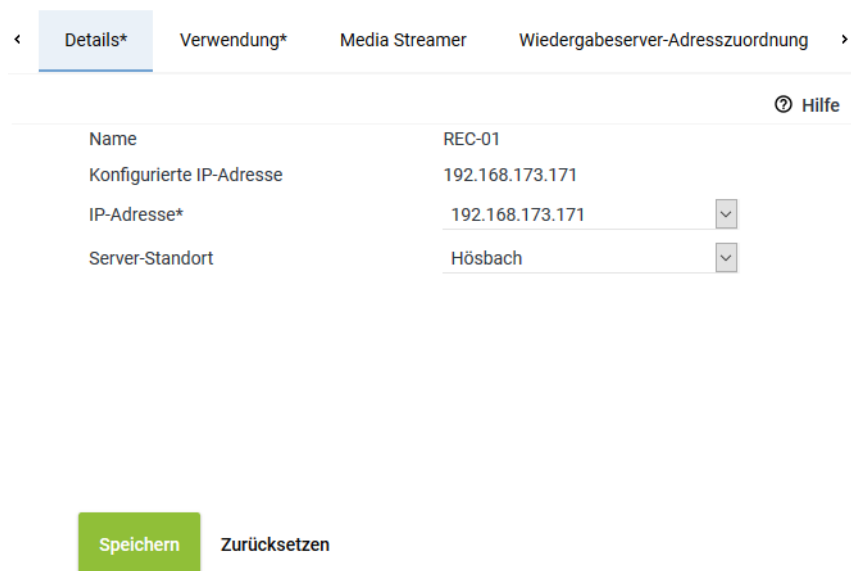
Schließen

Abb. 94: 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. 95: 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. 96: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

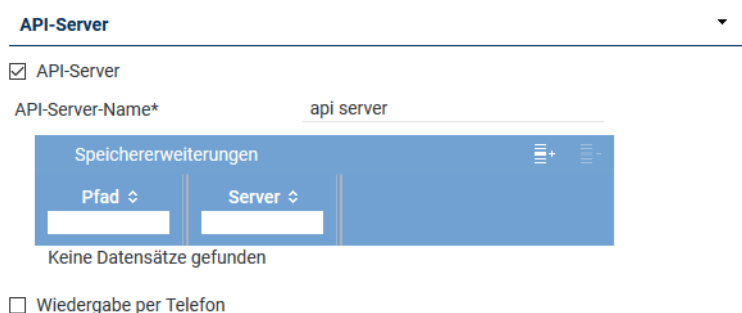




Abb. 97: Gruppenfeld API-Server

Der API-Server ist ein Dienst innerhalb der *neo*-Software. Er bietet die Schnittstelle für die Client-Applikationen. Wenn der Dienst gestartet ist, können die Client-Applikationen über diese Schnittstelle mit definierten Kommandos mit dem *neo*-System kommunizieren.


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

Parameter	Wert/Beschreibung
API-Server	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den API-Server zu starten.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<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. 100.</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. 91. • 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 <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>

Parameter	Wert/Beschreibung
	HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer" , S. 98. Dazu muss mindestens 1 PBX im System konfiguriert sein.

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
<div> <div>Zeilen pro Seite 20 ▾ 1 - 1 von 1</div> <div> Hinzufügen Abbrechen </div> </div>				

Abb. 98: 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. 99: Gruppenfeld Audioanalyse

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Audioanalyse</i>	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.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<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. 23: Audioanalyse konfigurieren

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung ▼

☒ Aufzeichnungssteuerung/Monitoring

Aufzeichnungsarchitektur ▼

☐ neo-Schlüsselverwaltung

Abb. 100: 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. 24: 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. 101: 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. 94. 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. 94. 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. 25: 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.

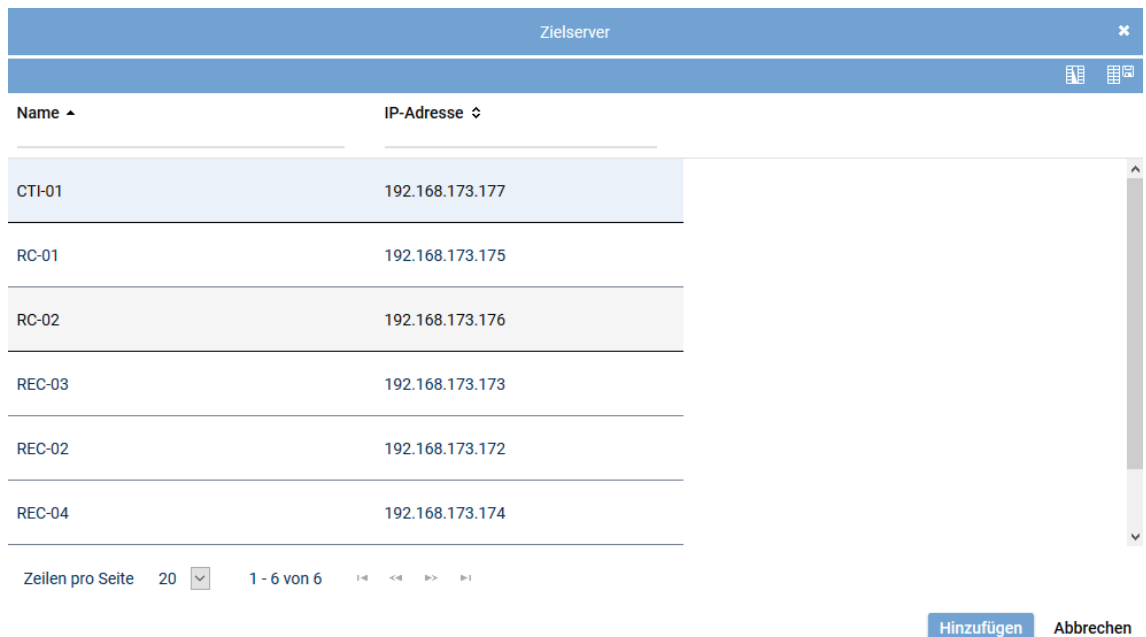


Abb. 102: Server auswählen



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

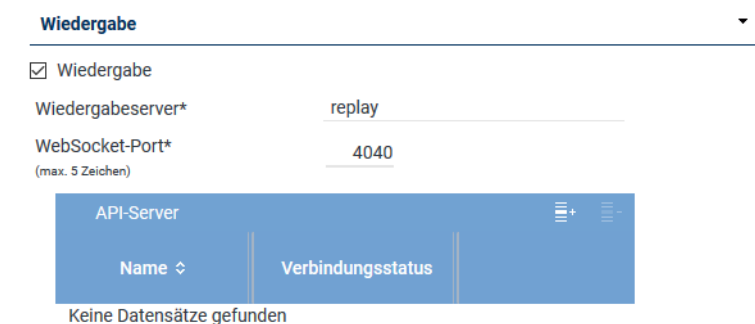




Abb. 103: Gruppenfeld Wiedergabe

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 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. 96. • Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen.

Tab. 26: 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. 104: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der **API-Dienst** installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 89](#).

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. 105: 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. 27: 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. 106: 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. 105.</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.

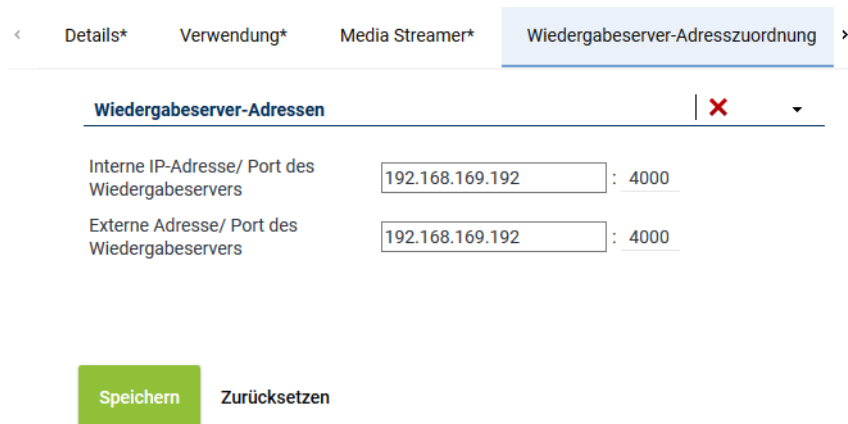



Abb. 107: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

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.

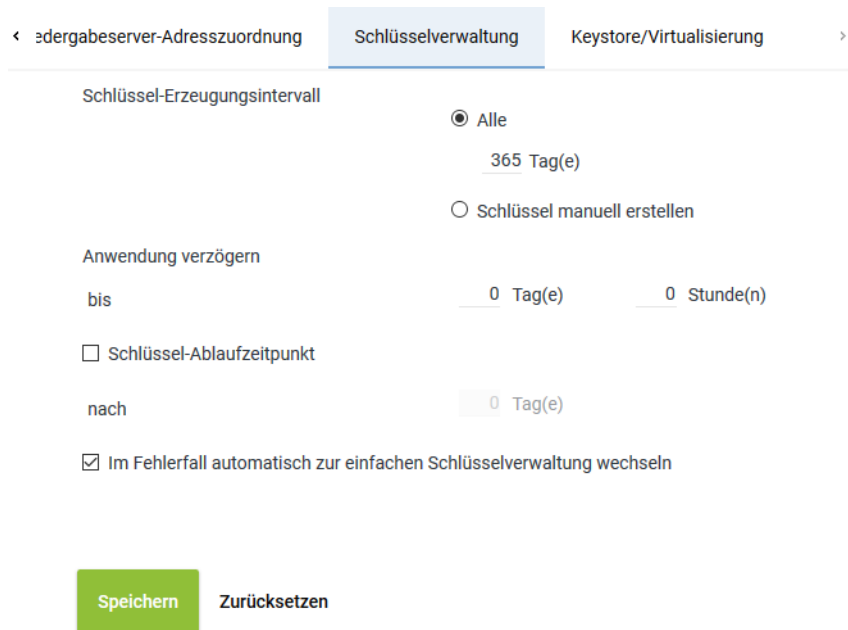


Abb. 108: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

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. 109: 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. 110: 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. 111: 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.

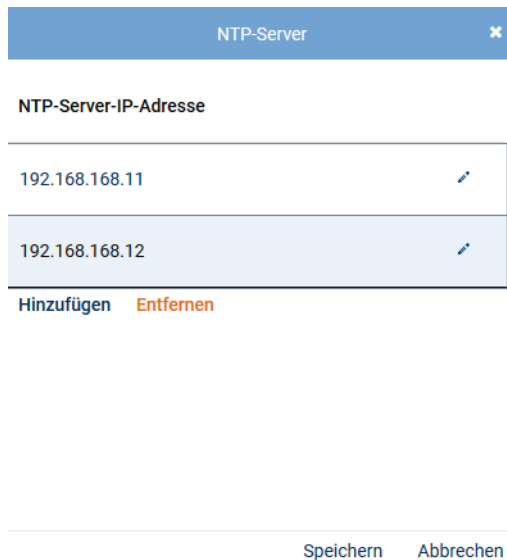


Abb. 112: NTP-Server entfernen

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. 113: Neue PBX anlegen

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

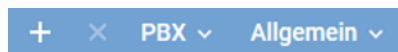





Abb. 114: Symbolleiste PBX-Modul

	<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*.

×

< Details*
PHONEapp-Konfiguration
Web Service >

Name*

SIPREC

PBX-Typ*

Universal VoIP ▼

Maximale Länge der Extensions

4 ▼

Landesvorwahl

☒ Aus Liste wählen
 Deutschland (49) ▼
☐ Manuell eingeben

Ortsvorwahl*

6021

Nummer des Amtsanschlusses*

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. 115: 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.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Nummer des Amtsanschlusses</i>	Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 5963. Geben Sie hier keine Extension an.

Tab. 28: 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. 29: 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*.

7.1.2.2.4 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*.

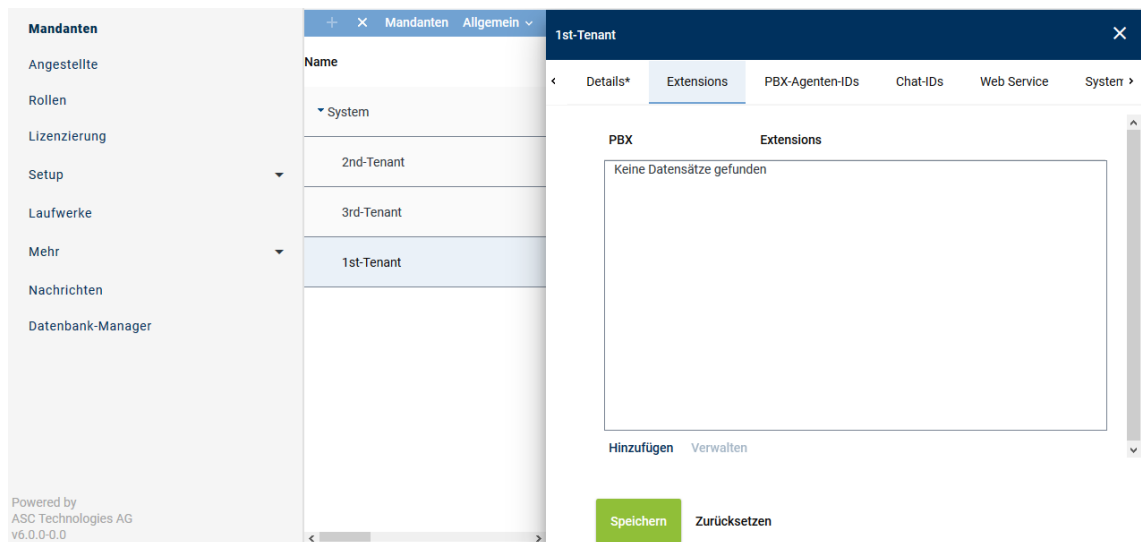


Abb. 116: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

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. 117: Mandanten Extensions zuweisen

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

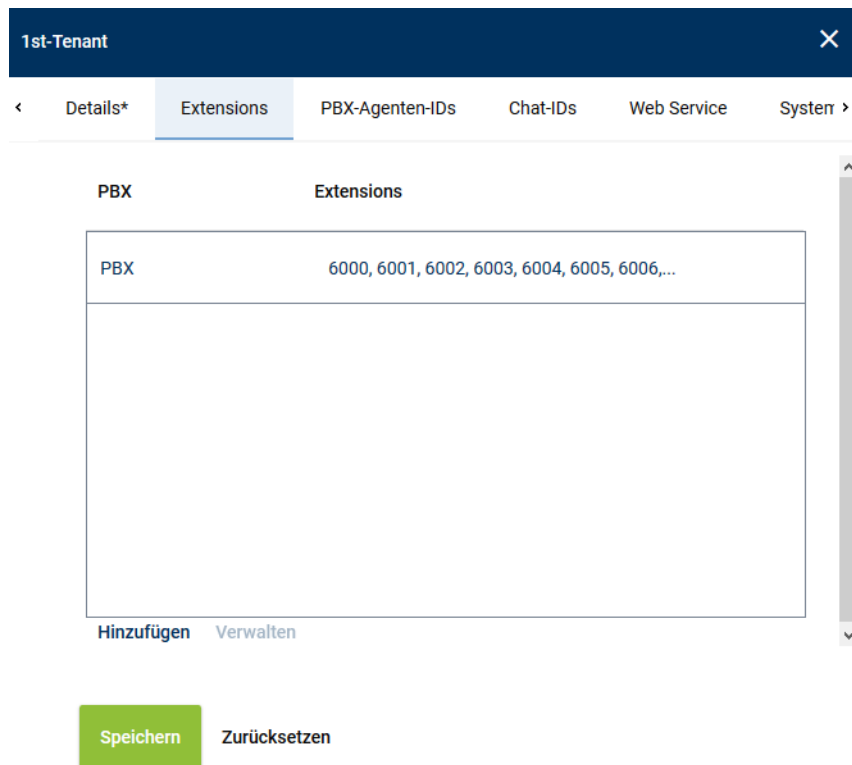
Dateiimport	Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen CSV -Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.
	<i>Datei enthält eine Überschrift</i>

	<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.



1st-Tenant

< Details* Extensions PBX-Agenten-IDs Chat-IDs Web Service System >

PBX	Extensions
PBX	6000, 6001, 6002, 6003, 6004, 6005, 6006,...

Hinzufügen Verwalten

Speichern Zurücksetzen

Abb. 118: Extensions entfernen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
- 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.



Extensions verwalten

Extension-Nummer

6000
6001
6002
6003
6004
6005

Entfernen Abbrechen

Abb. 119: Extensions auswählen

- 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*.

Mandanten PBX-Agenten-IDs zuordnen

Wenn die Information von PBX-Agenten-IDs von der PBX geliefert werden, können Sie eine Zuordnung anhand von PBX-Agenten-IDs treffen. In diesem Fall können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten PBX-Agenten-IDs zuweisen.



In 1-Mandanten-Systemen werden die PBX-Agenten-IDs automatisch dem vom System angelegten Mandanten (1st-Tenant) zugeordnet. Die Zuordnung einer PBX-Agenten-ID 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 PBX-Agenten-IDs 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 PBX-Agenten-IDs ist erst möglich, wenn eine PBX angelegt wurde, da die Zuordnung PBX-bezogen erfolgt.

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

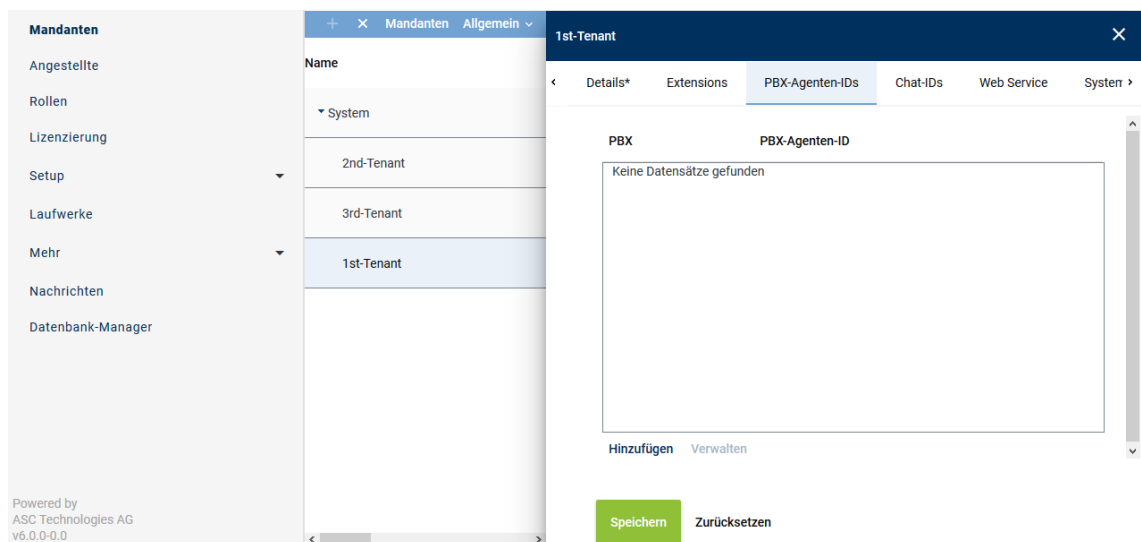


Abb. 120: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

PBX-Agenten-ID hinzufügen

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

PBX-Agent-IDs hinzufügen ✕

PBX

PBX

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

PBX-Agent-IDs getrennt durch ";" oder ","

427agent1,427agent2

☐ Vorhandene Liste der PBX-Agent-IDs ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 121: Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen

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

<i>Dateiimport</i>	<p>Wählen Sie die Option, um PBX-Agenten-IDs aus einer vorhandenen CSV-Datei zu importieren und der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzuzufügen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <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><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei hochladen</i>.
<i>Manuelle Eingabe</i>	<p>Wählen Sie diese Option, um PBX-Agenten-IDs manuell einzugeben.</p> <p>Die einzelnen PBX-Agenten-IDs können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
<i>Vorhandene Liste der PBX-Agenten-IDs ersetzen</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der PBX-Agenten-IDs zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die PBX-Agenten-IDs der ausgewählten PBX.</p>

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten PBX-Agenten-IDs aller PBXen werden behalten und die neuen PBX-Agenten-IDs werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die PBX-Agenten-IDs werden in der PBX-Agenten-ID-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 PBX-Agenten-IDs erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

PBX-Agenten-ID entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (**PBX**), für die Sie zugewiesene PBX-Agenten-IDs entfernen möchten, aus der Liste aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere PBX-Agenten-IDs aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere PBX-Agenten-IDs auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 122: PBX-Agenten-IDs auswählen

4. Um die ausgewählten PBX-Agenten-IDs zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.
Um den Vorgang abubrechen 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.



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden keine Zusatzdaten aus dem *SIP-Header* extrahiert. Die **SIPREC** Metadaten werden mit einem **XML**-Dokument mitgeliefert. Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. Die individuellen Zusatzdaten, die dann aus der Datei ausgelesen werden können, können Sie hier im Zusatzdaten-Modul konfigurieren. Erst dann können Sie die Zusatzdaten in der Integration bei den Globalen Aufzeichnungseinstellungen in der *Registerkarte SIP-Header Tagging* zuordnen.

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*.

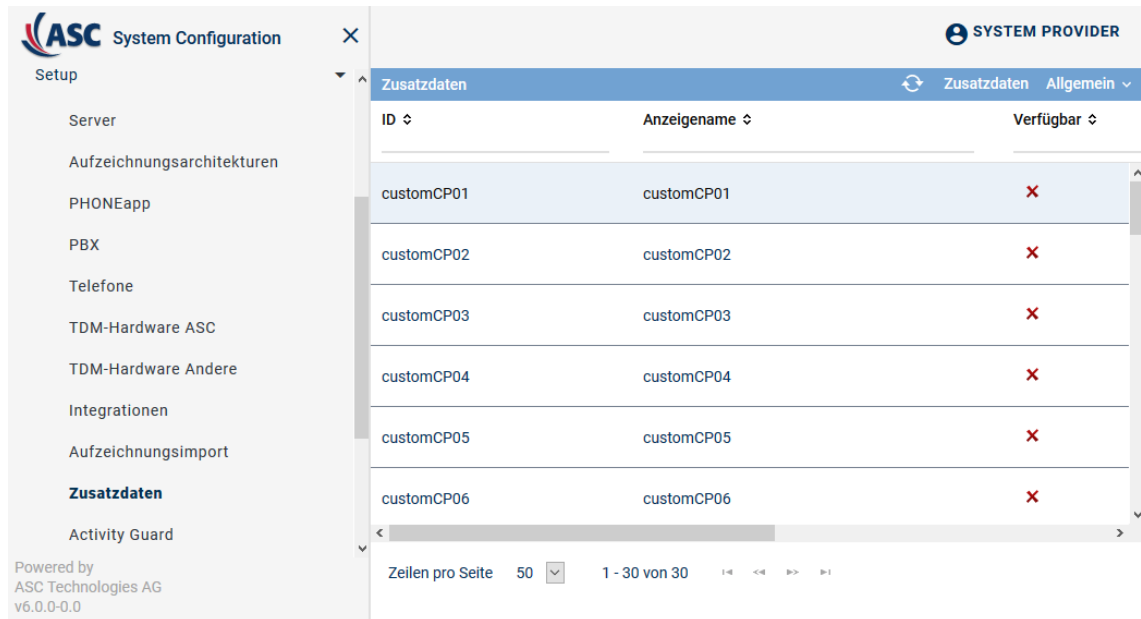


Abb. 123: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

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. 124: 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. 125: 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:

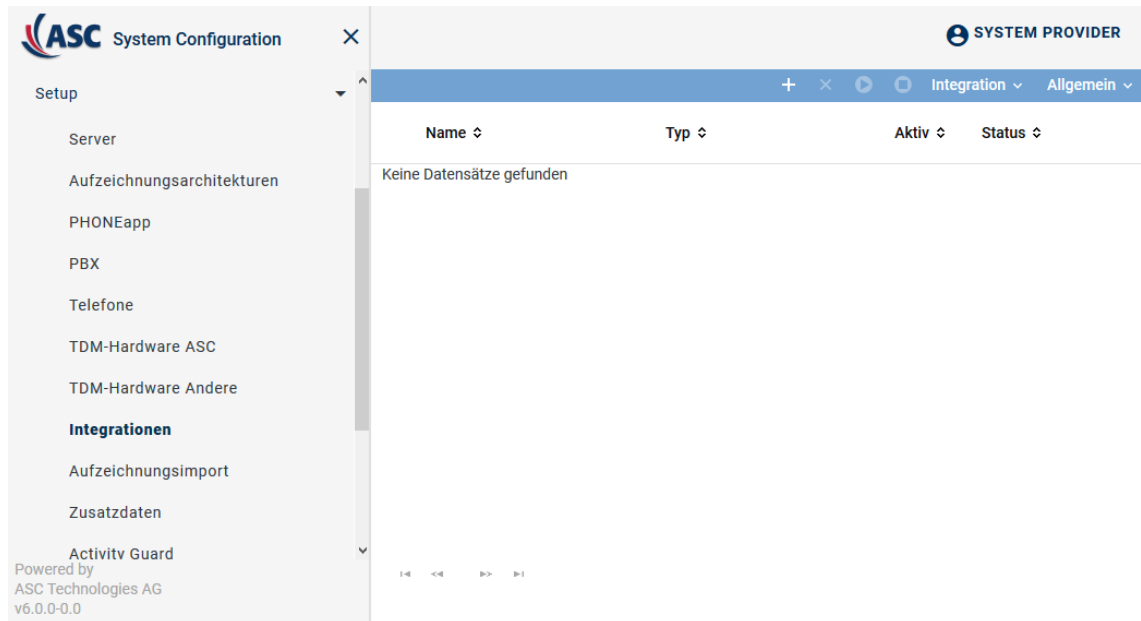




Abb. 126: Integrationen - Hauptansicht

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.

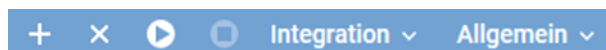






Abb. 127: Symbolleiste Integrationen-Modul

	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.

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.

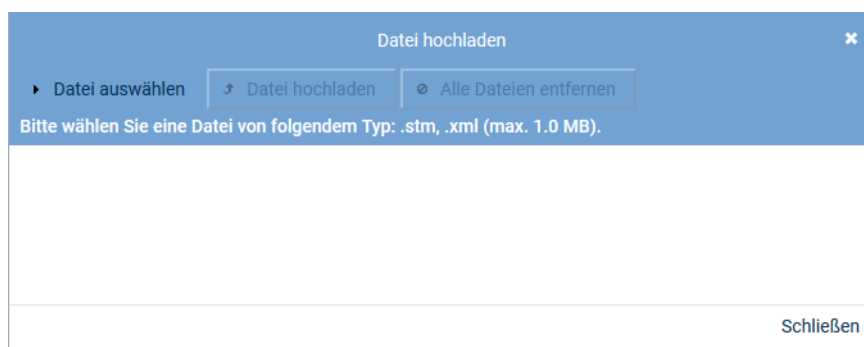


Abb. 128: Datei auswählen

- 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*.

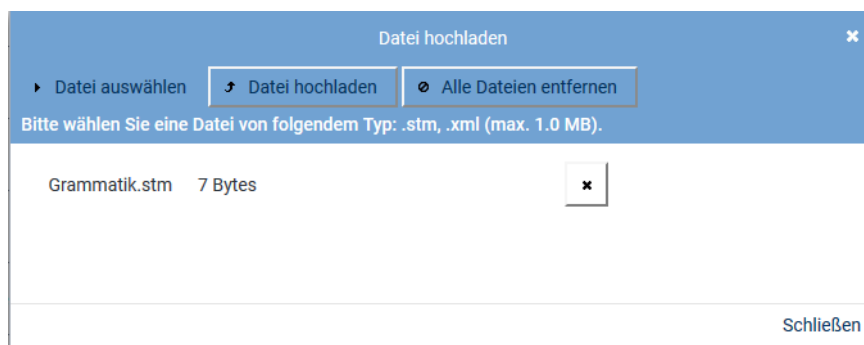




Abb. 129: Grammatik hochladen

- 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*.

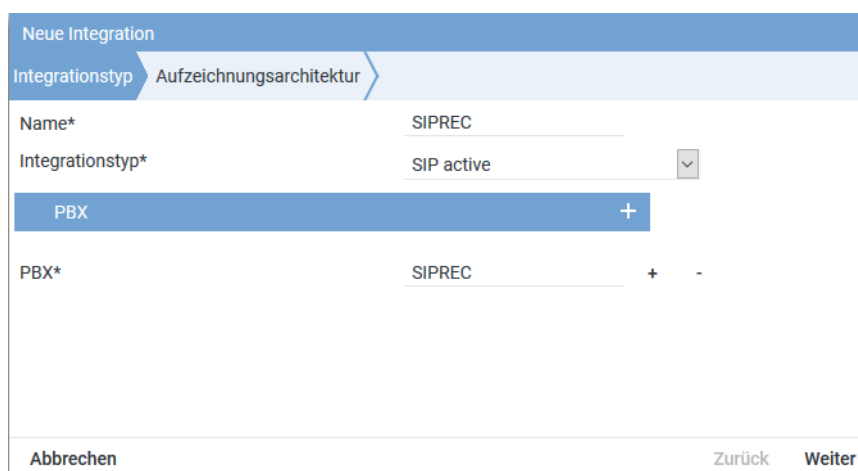


Abb. 130: Integrationstyp anlegen

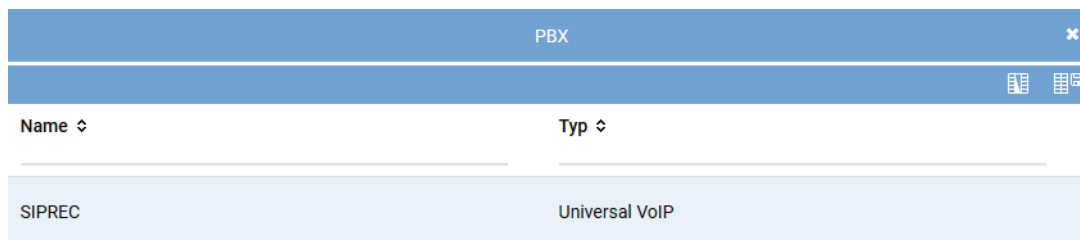
2. Geben Sie folgende Parameter ein:

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. 30: Integrationstyp anlegen

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

⇒ Das Fenster *PBX* erscheint.



Zeilen pro Seite 20 1 - 2 von 2

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 131: PBX auswählen

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

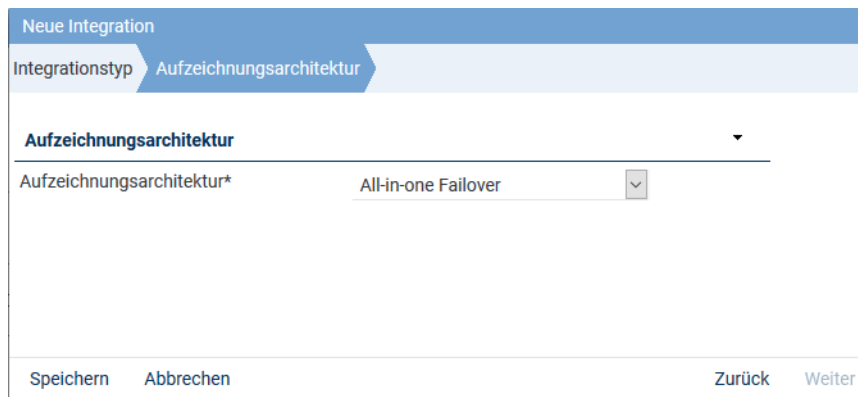


Abb. 132: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Failover


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:

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

Abb. 133: 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.

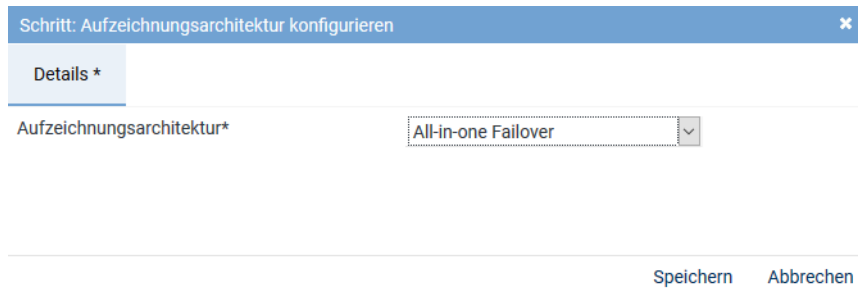



Abb. 134: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

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.

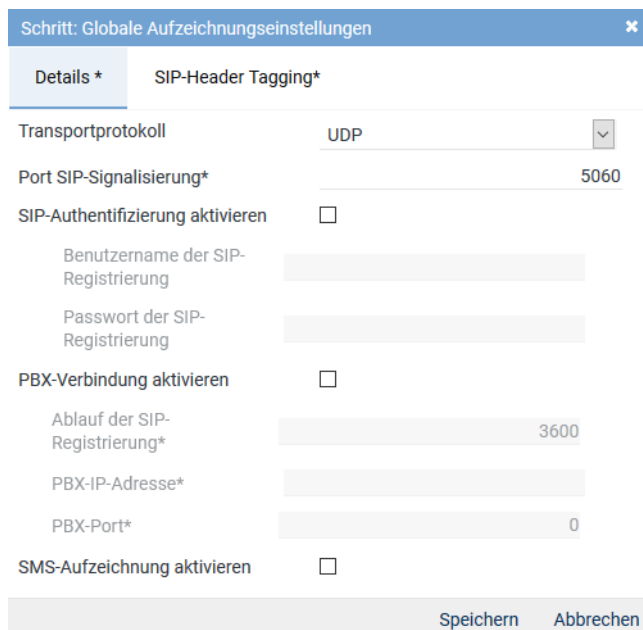


Abb. 135: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - All-in-one Basic Recording

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

Parameter	Wert/Beschreibung
Port SIP-Signalisierung	Geben Sie den Port für die SIP-Signalisierung ein, auf dem der Aufzeichnungsserver die Signalisierung erwartet. Standardwert für UDP und TCP ist 5060. Standardwert mit TLS-Verschlüsselung ist 5061.
SIP-Authentifizierung aktivieren	Deaktivieren Sie diese Option für diese Aufzeichnungslösung.
PBX-Verbindung aktivieren	Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen für diese Aufzeichnungslösung.
SMS-Aufzeichnung aktivieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die SMS-Aufzeichnung nutzen möchten.

Tab. 31: Globale Aufzeichnungseinstellungen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Registerkarte SIP-Header Tagging



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden keine Zusatzdaten aus dem *SIP-Header* extrahiert. Die *SIPREC* Metadaten werden mit einem *XML*-Dokument mitgeliefert. Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. Die individuellen Zusatzdaten, die dann aus der Datei ausgelesen werden können, können Sie im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und danach in der Registerkarte SIP-Header Tagging zuordnen.

- Wählen Sie die Registerkarte *SIP-Header Tagging*.

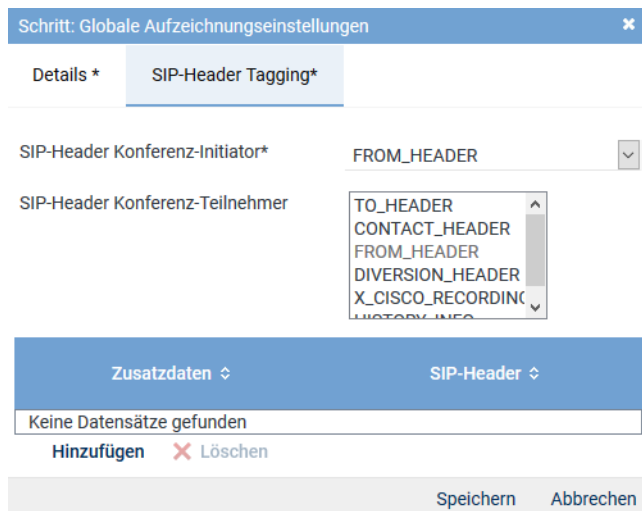


Abb. 136: Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren

- 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. 137: 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*.

3. 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>	<p>Wenn Sie Zusatzdaten verwenden möchten, muss die Zuordnung des Tag-Namen in der Datei <i>siprecmapping.xml</i> konfiguriert sein. Dann können Sie hier den Tag-Namen angeben, aus dem die Information extrahiert werden soll.</p> <p>Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen.</p>


Tab. 32: SIP-Konversationsparameter konfigurieren

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um das Fenster zu schließen.
5. 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*.

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. 138: 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. 33: 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. 139: 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. 140: 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. 141: 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

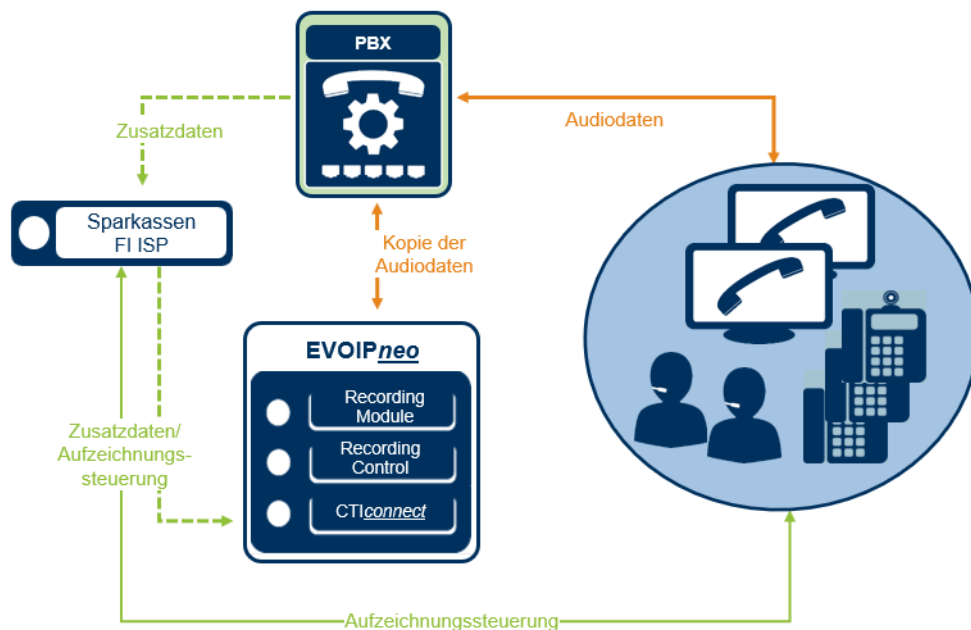



Abb. 142: Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP

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. 143: 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. 34: 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. 118.

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. 35: 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. 144: 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. 413.

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. 145: 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. 36: 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:

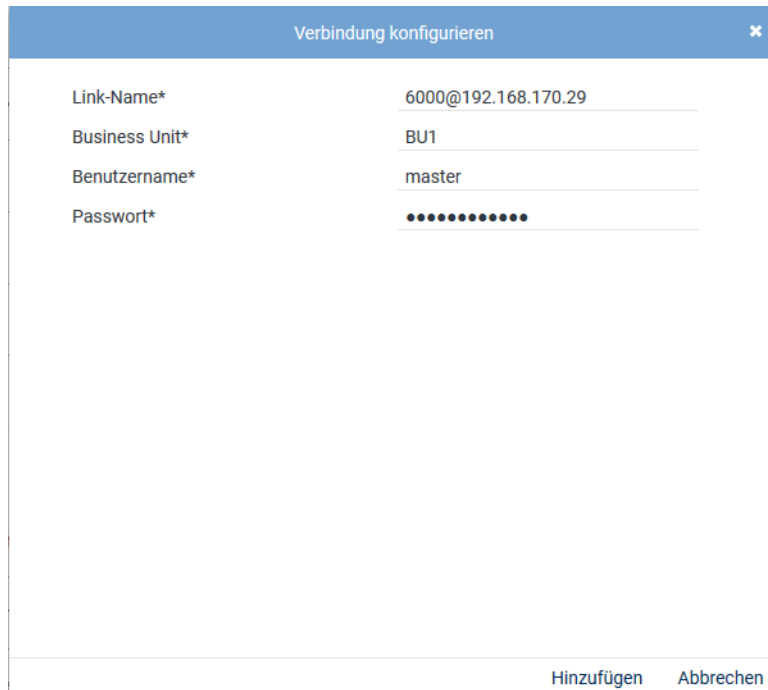


Abb. 146: Verbindungsdaten konfigurieren

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. 413 .
<i>Passwort</i>	Geben Sie das Passwort für den Benutzer für die Business Unit ein.

Tab. 37: 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. 147: 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

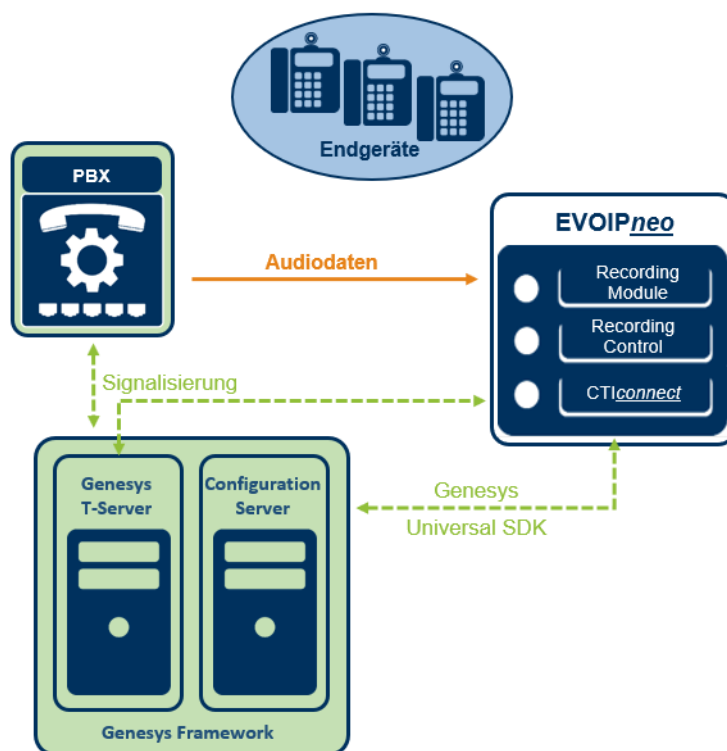


Abb. 148: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server

CTIconnect for Genesys T-Server

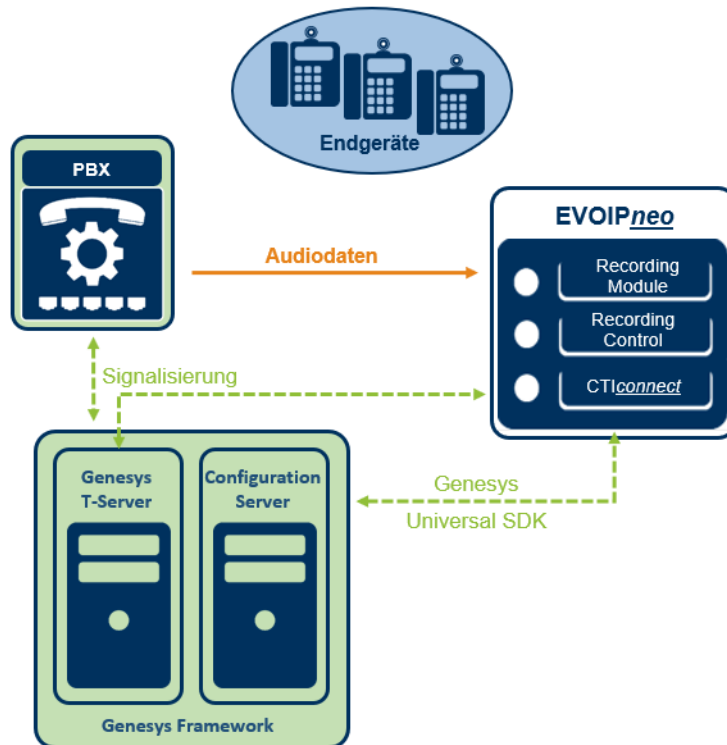


Abb. 149: Übersicht über die Erweiterung mit Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 414](#).

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_identifier*.

1. Um den Identifier 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_identifier* 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. 150: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Hier wird der Typ des CTI <u>connect</u> -Moduls angezeigt
Grammatikname	Wählen Sie die entsprechende Grammatik aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die entsprechende Grammatikversion aus.
T-Server-Redundanz	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
Config-Server-Redundanz	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<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>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTI<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>
<i>T-Server-Passwort</i>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTI-<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>

Tab. 38: 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. 151: 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.

Parameter	Wert/Beschreibung
<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. 39: 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. 152: 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

Schritt: Sonstige Einstellungen
✕

Details

Dispatcher

Bitte auswählen... ▼

Speichern
Abbrechen

Abb. 153: 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*).

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

Abb. 154: Integration aktivieren

- Markieren Sie die Integration in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
- 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 ↕
 SIPREC	SIP active	✓	✓

Abb. 155: 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.

- 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 ↕
 SIPREC	SIP active	✗	✓

Abb. 156: 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:

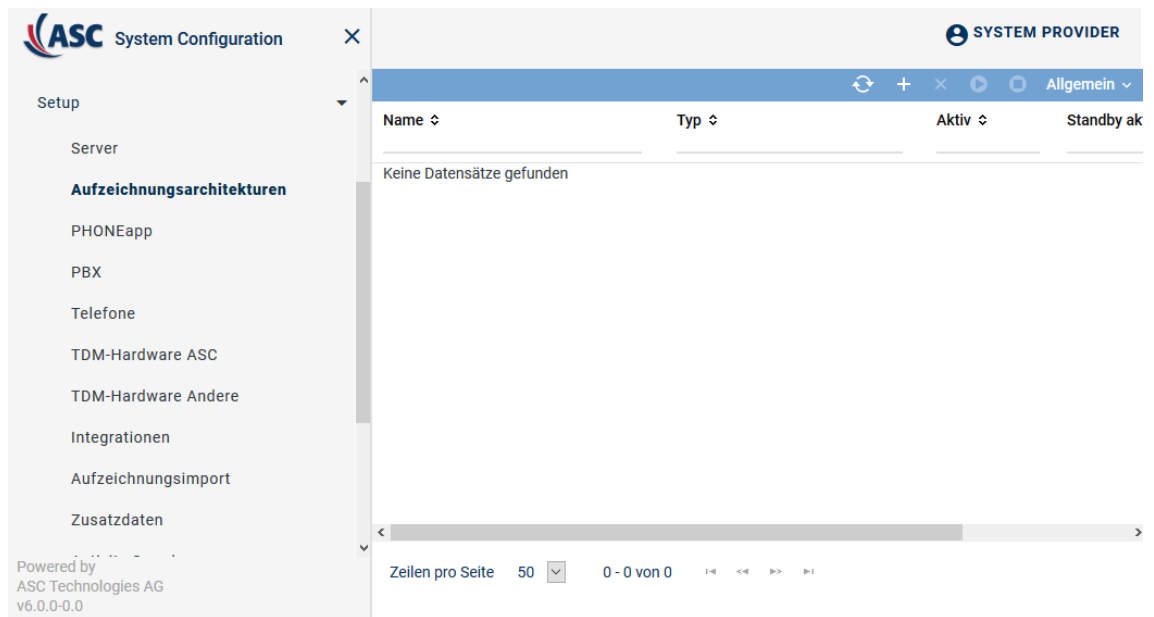




Abb. 157: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

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  (<i>Deaktivieren</i>) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (<i>Aktivieren</i>) 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.

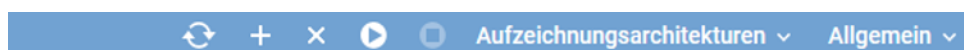







Abb. 158: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul

	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 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.

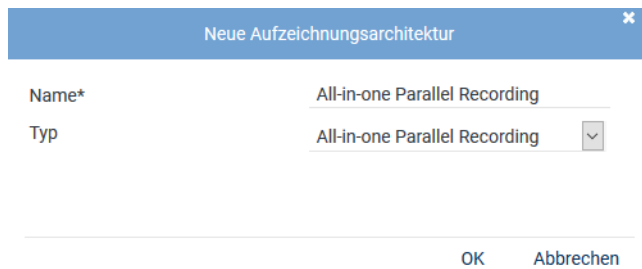


Abb. 159: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Parallel Recording

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

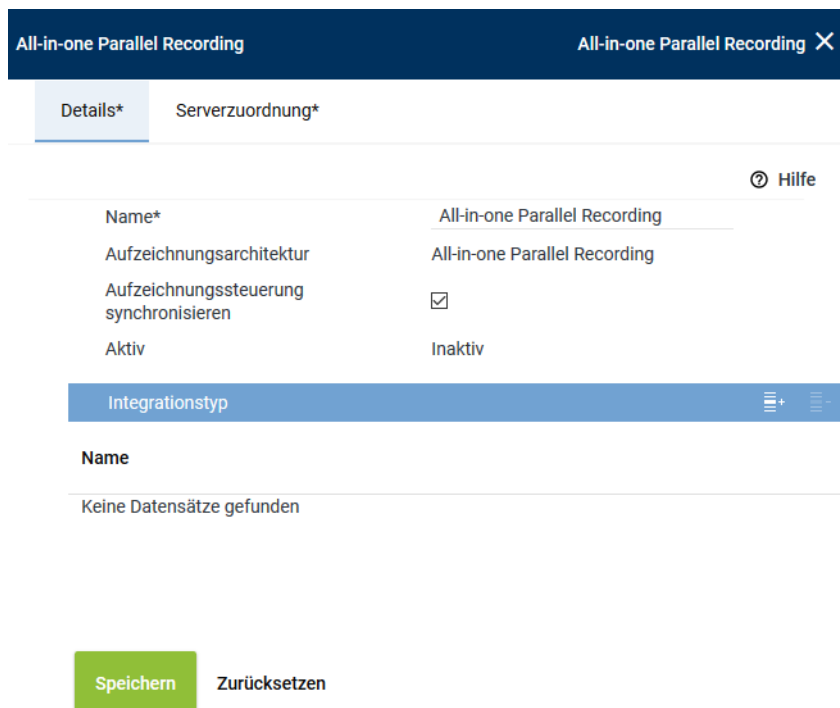



Abb. 160: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - All-in-one Parallel Recording

5. 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. 400.

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. 405.

Integrationstyp hinzufügen

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

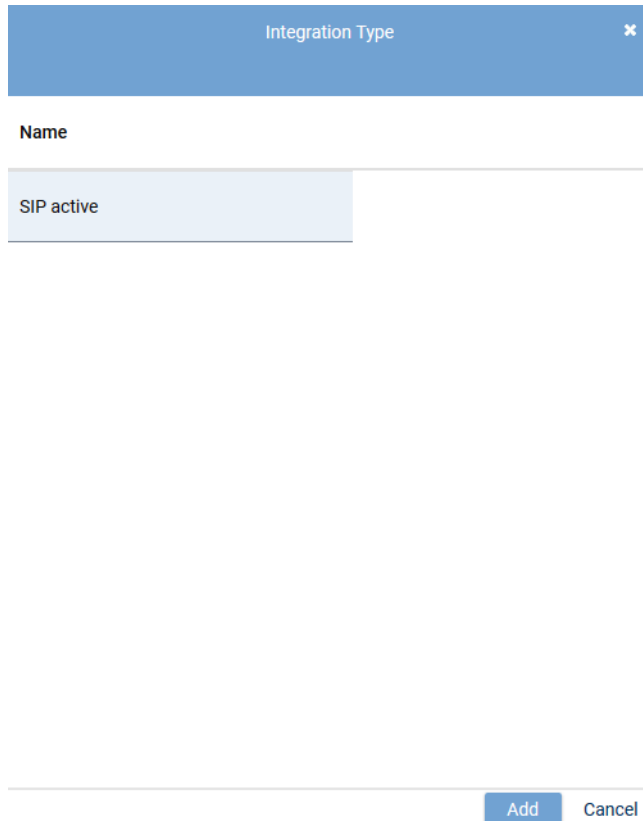


Abb. 161: Integrationstyp auswählen



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 Parallel Recording

1. 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. 162: 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. 163: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel

3. 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.

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 den Server 2 für das Eingabefeld *Server 2* aus.
7. Aktivieren Sie über die Kontrollkästchen die Aufzeichnungsart, die Sie für diese Server nutzen möchten.

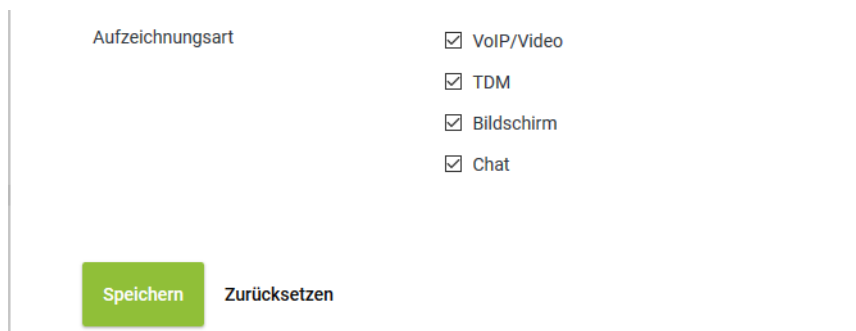





Abb. 164: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren

8. 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

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*).









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

Abb. 165: 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.



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. 405.



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:

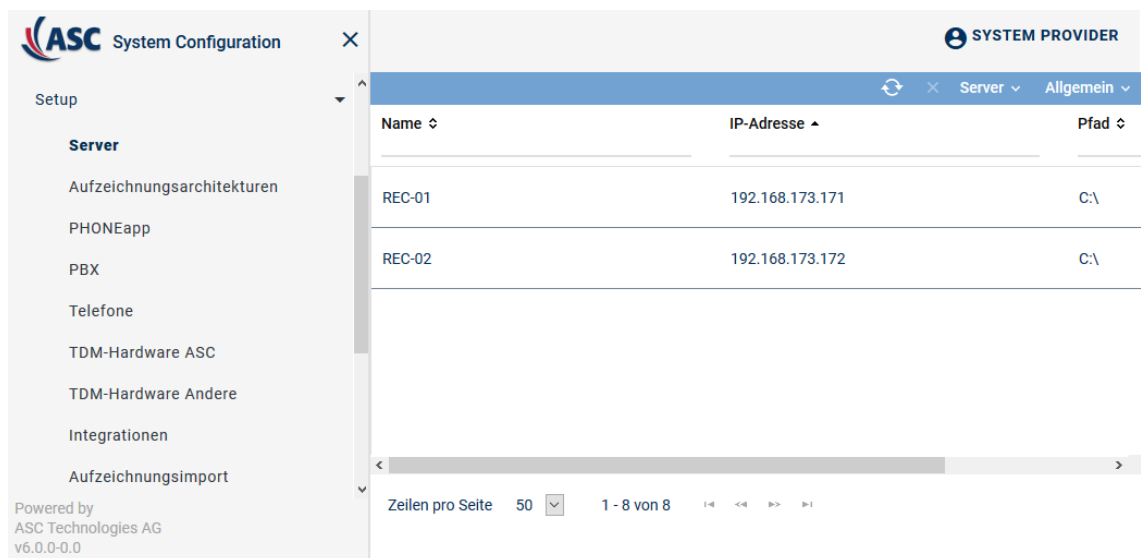


Abb. 166: Server - Hauptansicht

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. 167: 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. 149 .
	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können, siehe Kapitel "NTP-Server verwalten", S. 166 .
	<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.

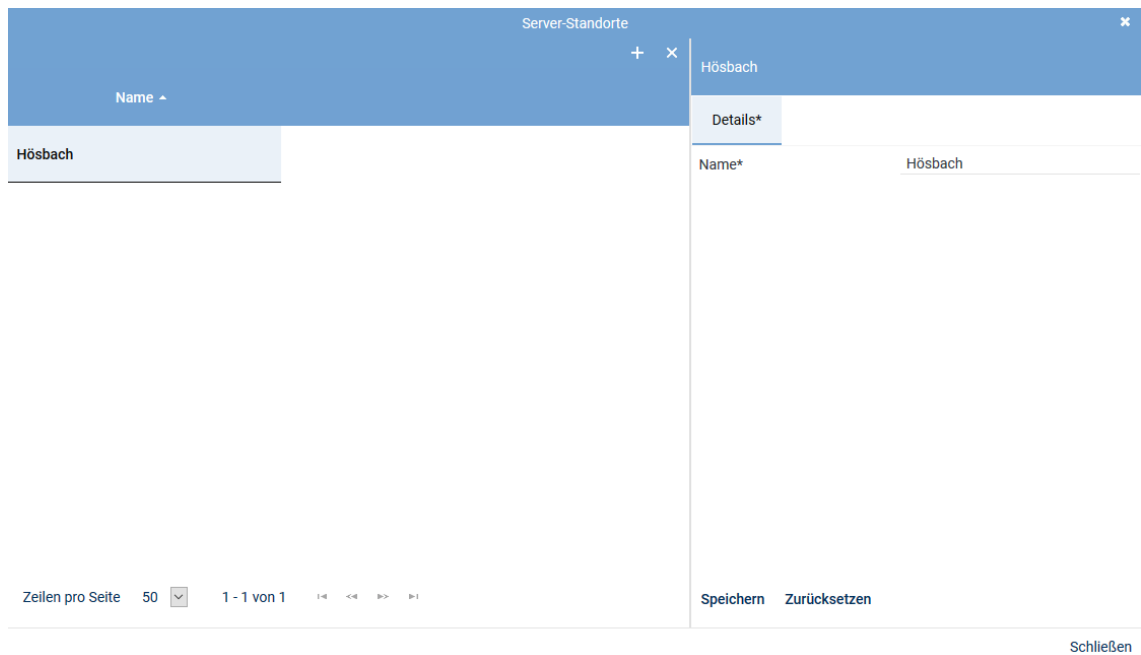



Abb. 168: Server-Standort hinzufügen

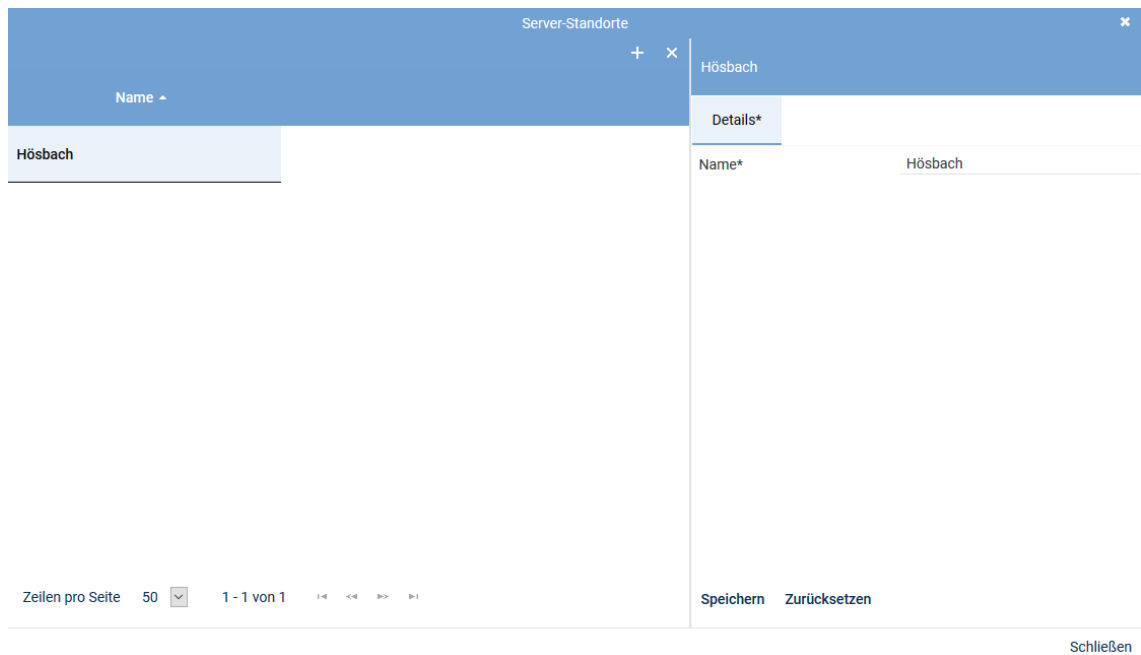
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken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

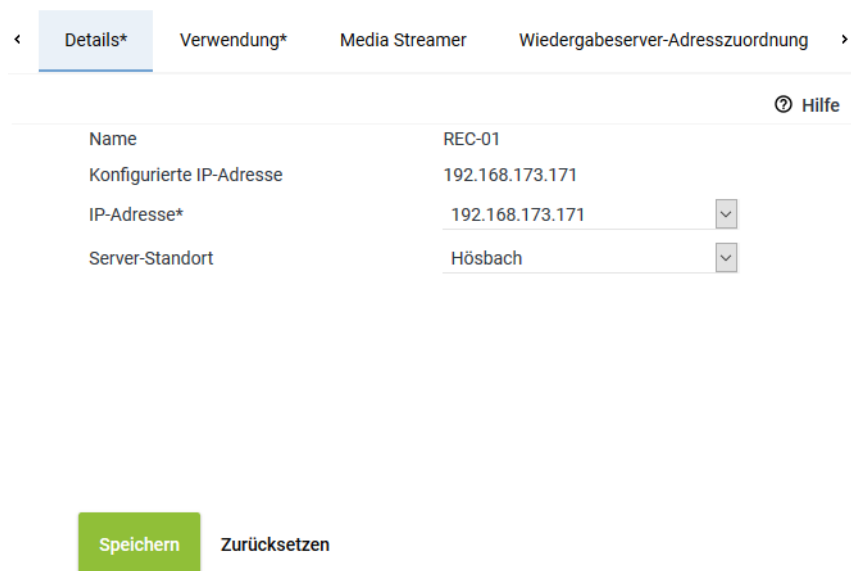
Schließen

Abb. 169: 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. 170: 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. 171: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

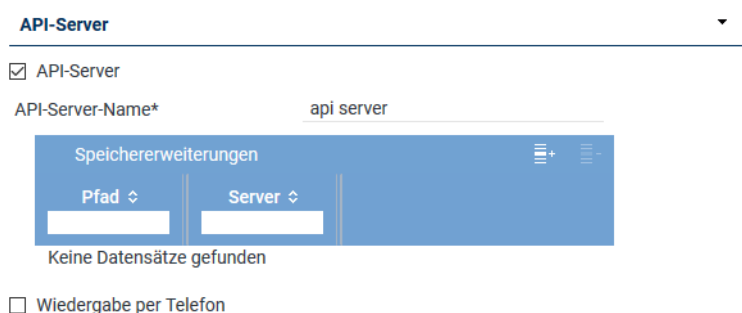




Abb. 172: Gruppenfeld API-Server

Der API-Server ist ein Dienst innerhalb der *neo*-Software. Er bietet die Schnittstelle für die Client-Applikationen. Wenn der Dienst gestartet ist, können die Client-Applikationen über diese Schnittstelle mit definierten Kommandos mit dem *neo*-System kommunizieren.


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

Parameter	Wert/Beschreibung
API-Server	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den API-Server zu starten.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<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. 163.</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. 154. • 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 <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>

Parameter	Wert/Beschreibung
	HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer" , S. 161. Dazu muss mindestens 1 PBX im System konfiguriert sein.

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. 173: 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. 174: 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.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<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. 40: Audioanalyse konfigurieren

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung ▼

☒ Aufzeichnungssteuerung/Monitoring

Aufzeichnungsarchitektur ▼

☐ neo-Schlüsselverwaltung

Abb. 175: 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. 41: 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. 176: 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. 157. 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

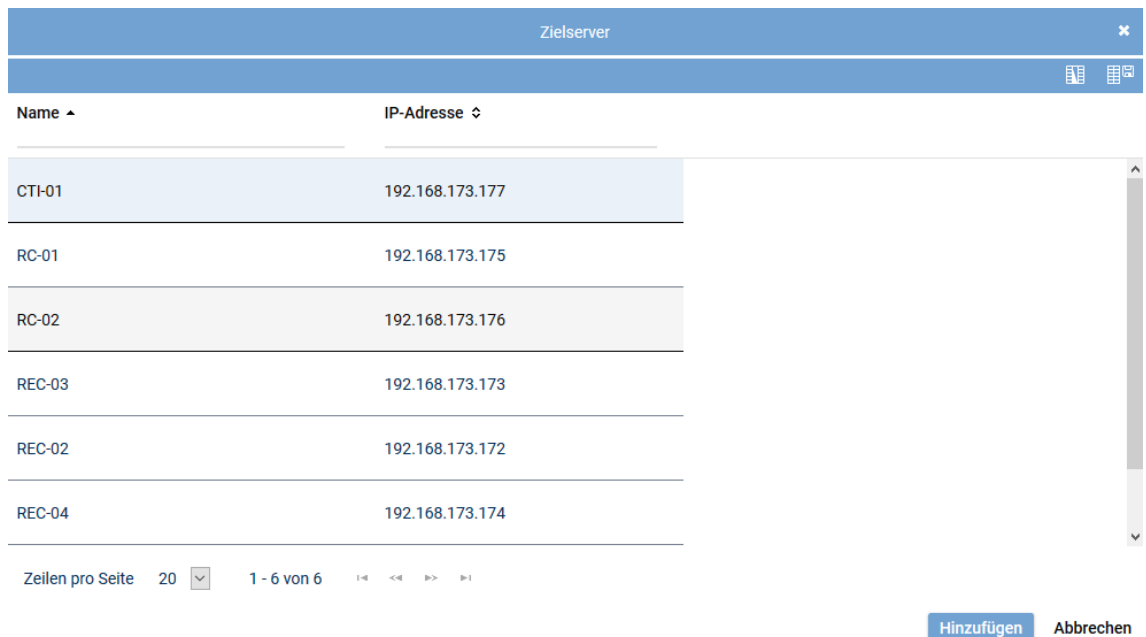
Parameter	Wert/Beschreibung
	<p>werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielsever kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielsever hinzufügen, siehe Kapitel "Zielsever zu einer Liste hinzufügen", S. 157. 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. 42: 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**

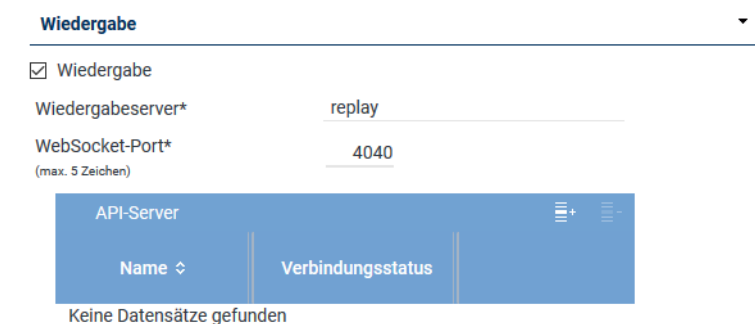
Abb. 177: Server auswählen



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. 178: 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 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. 159. • Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen.

Tab. 43: 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. 179: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der **API-Dienst** installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 152](#).

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. 180: 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. 44: 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. 181: 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. 168.</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.

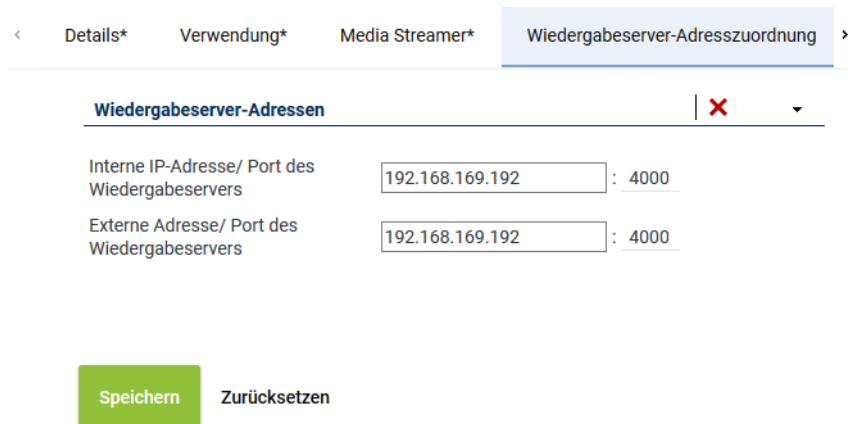



Abb. 182: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

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.

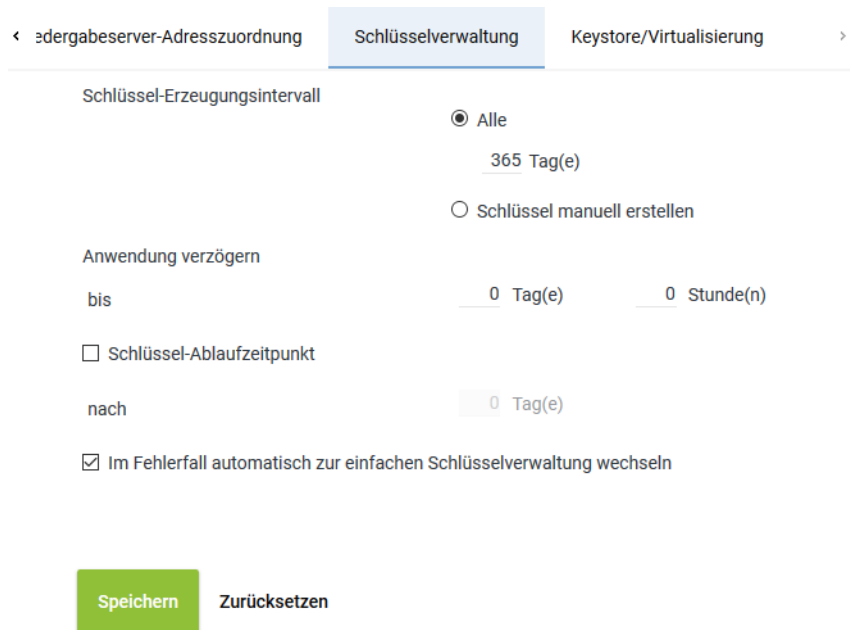


Abb. 183: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

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. 184: 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. 185: 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.

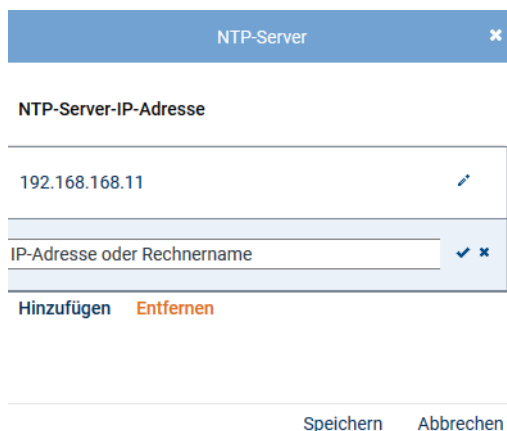





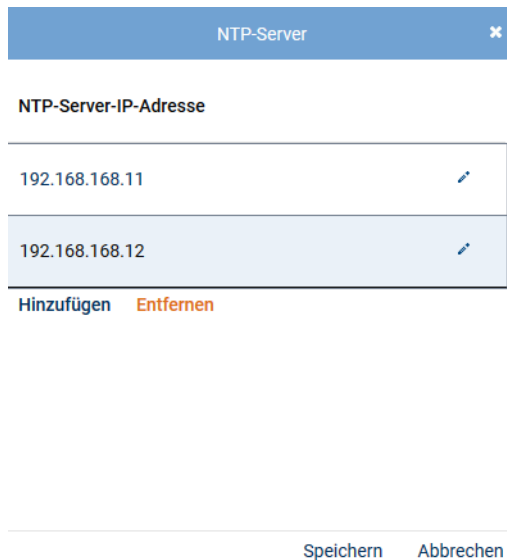
Abb. 186: IP-Adresse bearbeiten



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.



NTP-Server-IP-Adresse	
192.168.168.11	
192.168.168.12	

Hinzufügen Entfernen

Speichern Abbrechen

Abb. 187: 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. 188: Neue PBX anlegen

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

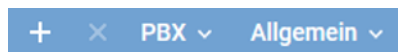





Abb. 189: Symbolleiste PBX-Modul

	<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*.

×

< Details*
PHONEapp-Konfiguration
Web Service >

Name* SIPREC

PBX-Typ* Universal VoIP v

Maximale Länge der Extensions 4 v

Landesvorwahl
☒ Aus Liste wählen
Deutschland (49) v
☐ Manuell eingeben

Ortsvorwahl* 6021

Nummer des Amtsanschlusses* 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. 190: 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.

Parameter	Wert/Beschreibung
Nummer des Amtsanschlusses	Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 5963. Geben Sie hier keine Extension an.

Tab. 45: 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
Maximale Länge der Extensions	Geben Sie die Anzahl 0 als Länge der Extensions an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen.
Ortsvorwahl	Geben Sie als Ortsvorwahl die Zahl 0 an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen.
Nummer des Amtsanschlusses	Geben Sie als Nummer des Amtsanschlusses die Zahl 0 an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen.

Tab. 46: 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*.

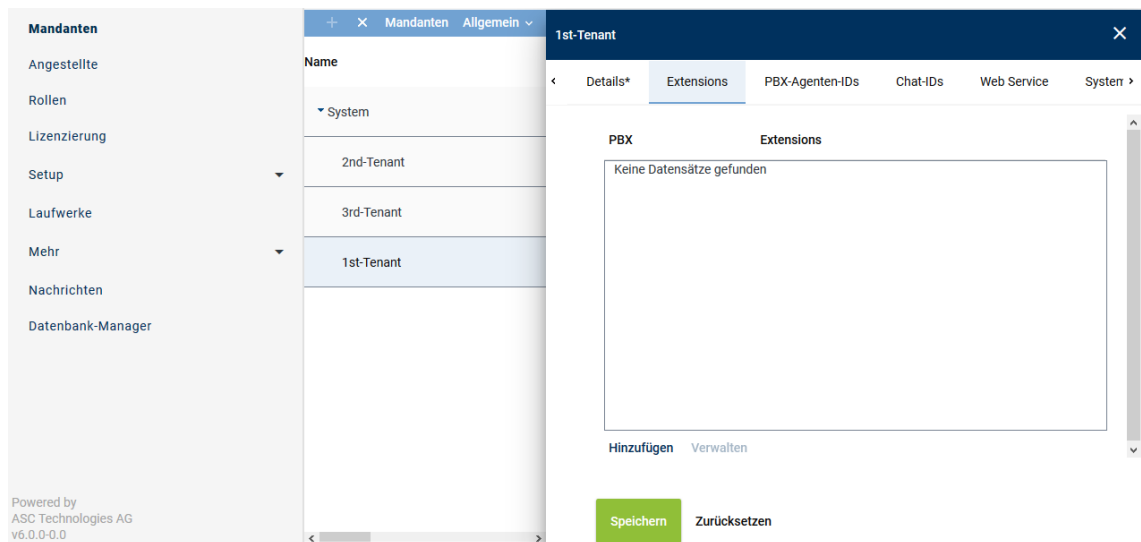


Abb. 191: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

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. 192: Mandanten Extensions zuweisen

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

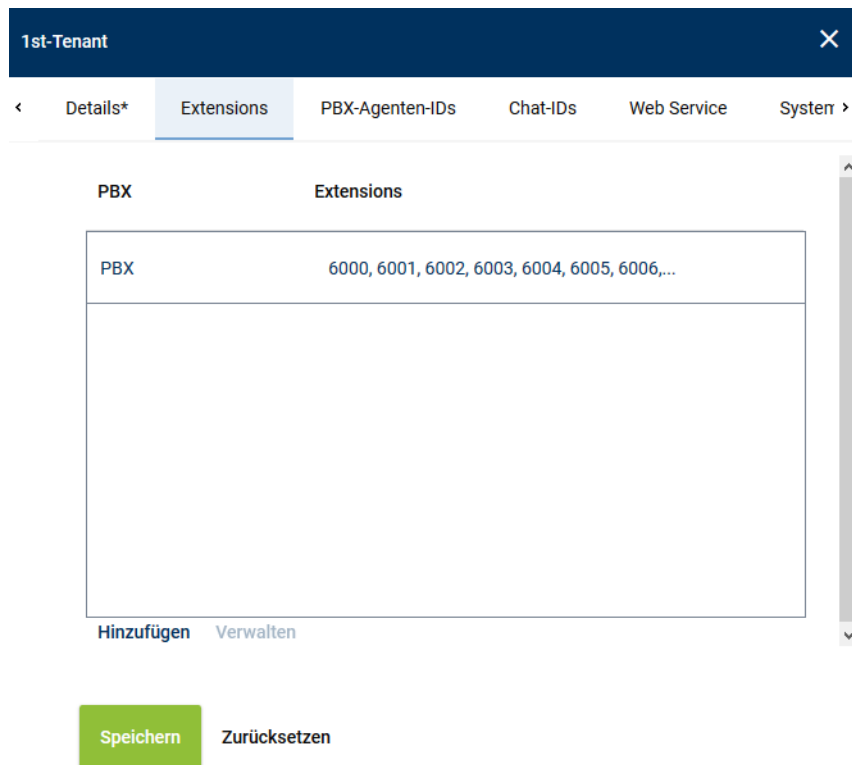
Dateiimport	Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen CSV -Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.
	<i>Datei enthält eine Überschrift</i>

	<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.



1st-Tenant

< Details* Extensions PBX-Agenten-IDs Chat-IDs Web Service System >

PBX	Extensions
PBX	6000, 6001, 6002, 6003, 6004, 6005, 6006,...

Hinzufügen Verwalten

Speichern Zurücksetzen

Abb. 193: Extensions entfernen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
- 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.



Extensions verwalten

Extension-Nummer

6000
6001
6002
6003
6004
6005

Entfernen Abbrechen

Abb. 194: Extensions auswählen

- 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*.

Mandanten PBX-Agenten-IDs zuordnen

Wenn die Information von PBX-Agenten-IDs von der PBX geliefert werden, können Sie eine Zuordnung anhand von PBX-Agenten-IDs treffen. In diesem Fall können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten PBX-Agenten-IDs zuweisen.



In 1-Mandanten-Systemen werden die PBX-Agenten-IDs automatisch dem vom System angelegten Mandanten (1st-Tenant) zugeordnet. Die Zuordnung einer PBX-Agenten-ID 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 PBX-Agenten-IDs 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 PBX-Agenten-IDs ist erst möglich, wenn eine PBX angelegt wurde, da die Zuordnung PBX-bezogen erfolgt.

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

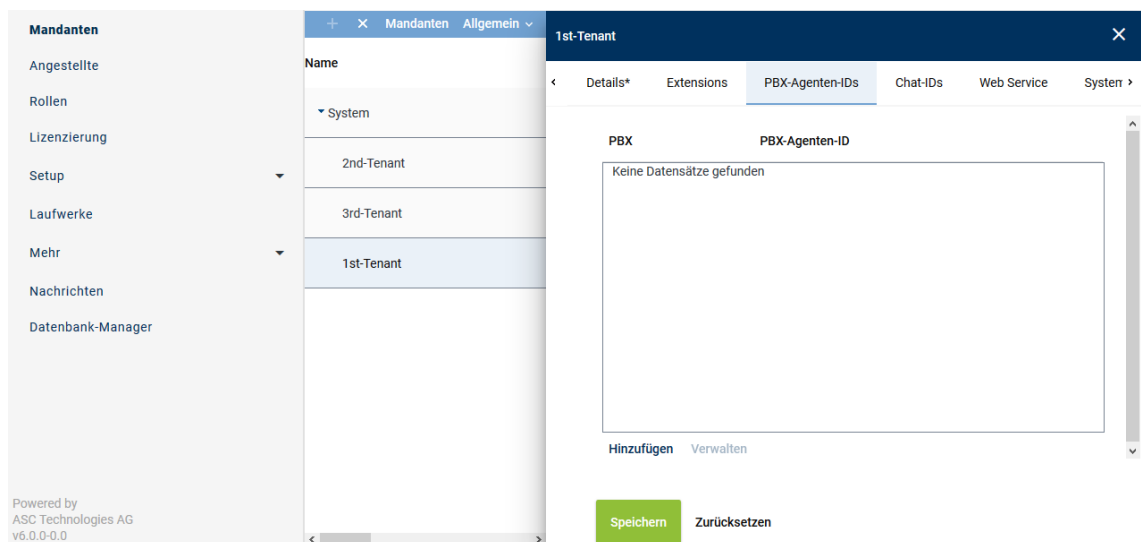


Abb. 195: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

PBX-Agenten-ID hinzufügen

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

PBX-Agent-IDs hinzufügen ✕

PBX

PBX

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

PBX-Agent-IDs getrennt durch ";" oder ","

427agent1,427agent2

☐ Vorhandene Liste der PBX-Agent-IDs ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 196: Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen

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

<i>Dateiimport</i>	<p>Wählen Sie die Option, um PBX-Agenten-IDs aus einer vorhandenen CSV-Datei zu importieren und der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzuzufügen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <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><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei hochladen</i>.
<i>Manuelle Eingabe</i>	<p>Wählen Sie diese Option, um PBX-Agenten-IDs manuell einzugeben.</p> <p>Die einzelnen PBX-Agenten-IDs können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
<i>Vorhandene Liste der PBX-Agenten-IDs ersetzen</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der PBX-Agenten-IDs zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die PBX-Agenten-IDs der ausgewählten PBX.</p>

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten PBX-Agenten-IDs aller PBXen werden behalten und die neuen PBX-Agenten-IDs werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die PBX-Agenten-IDs werden in der PBX-Agenten-ID-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 PBX-Agenten-IDs erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

PBX-Agenten-ID entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (**PBX**), für die Sie zugewiesene PBX-Agenten-IDs entfernen möchten, aus der Liste aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere PBX-Agenten-IDs aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere PBX-Agenten-IDs auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 197: PBX-Agenten-IDs auswählen

4. Um die ausgewählten PBX-Agenten-IDs 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.



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden keine Zusatzdaten aus dem *SIP-Header* extrahiert. Die **SIPREC** Metadaten werden mit einem **XML**-Dokument mitgeliefert. Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. Die individuellen Zusatzdaten, die dann aus der Datei ausgelesen werden können, können Sie hier im Zusatzdaten-Modul konfigurieren. Erst dann können Sie die Zusatzdaten in der Integration bei den Globalen Aufzeichnungseinstellungen in der *Registerkarte SIP-Header Tagging* zuordnen.

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*.

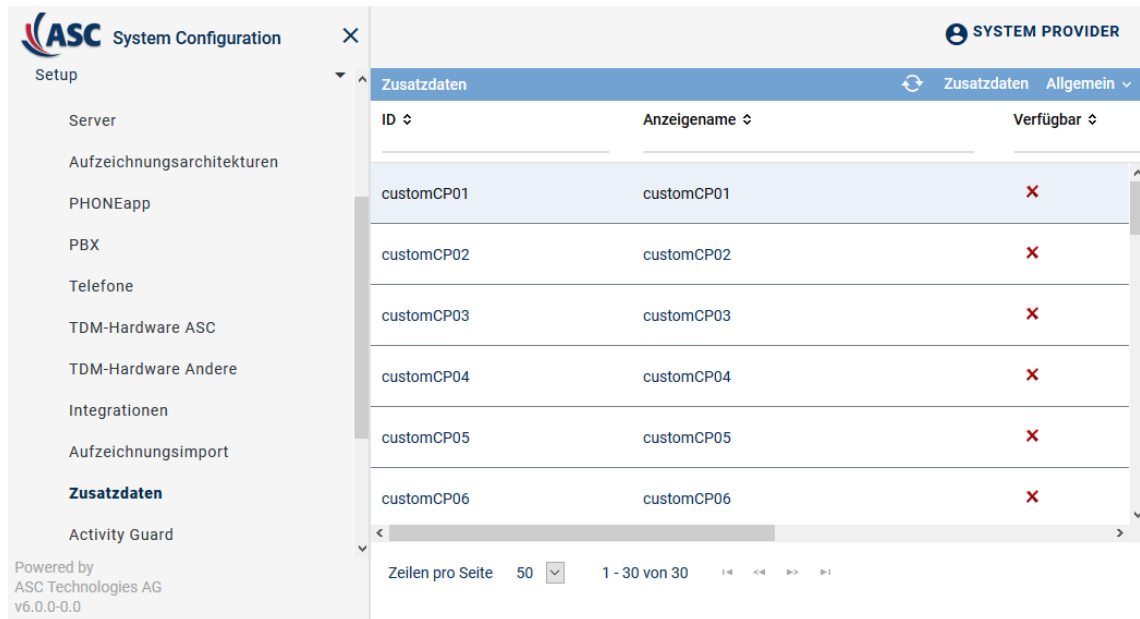


Abb. 198: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

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. 199: 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"/>
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Speichern Zurücksetzen </div>	

Abb. 200: 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:

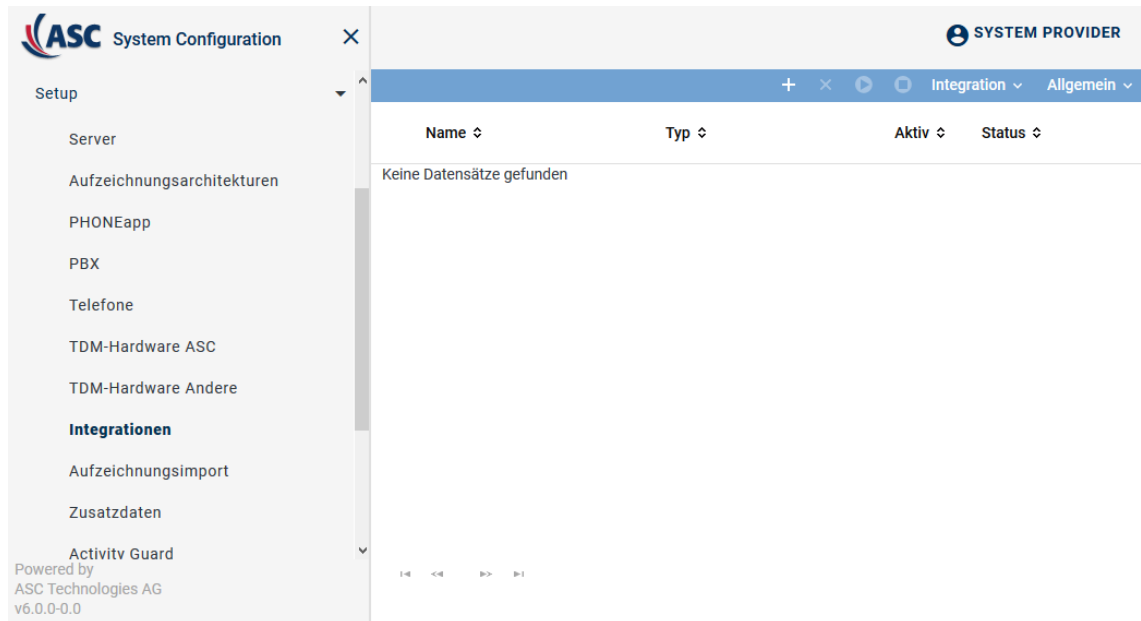




Abb. 201: Integrationen - Hauptansicht

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.

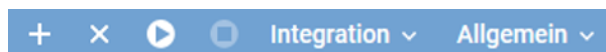






Abb. 202: Symbolleiste Integrationen-Modul

	<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.

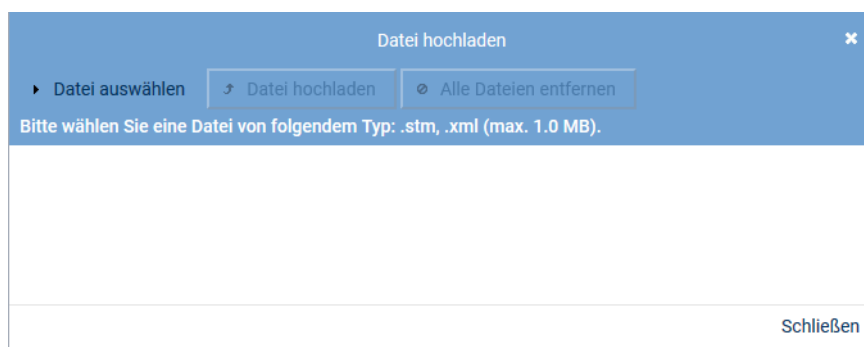


Abb. 203: Datei auswählen

- 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*.

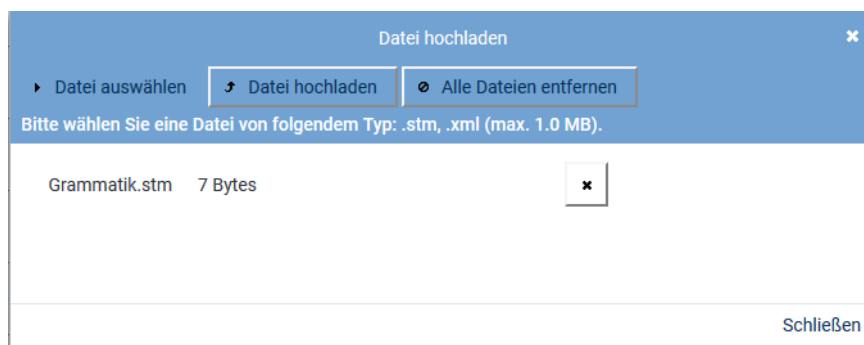




Abb. 204: Grammatik hochladen

- 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*.

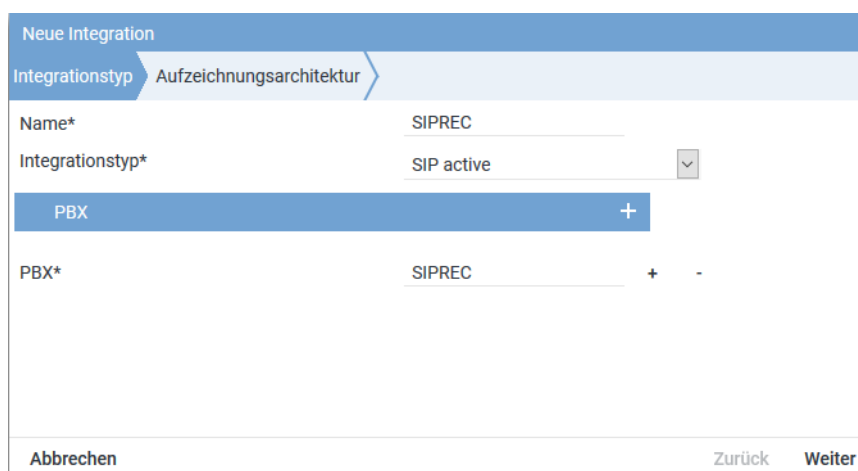


Abb. 205: Integrationstyp anlegen

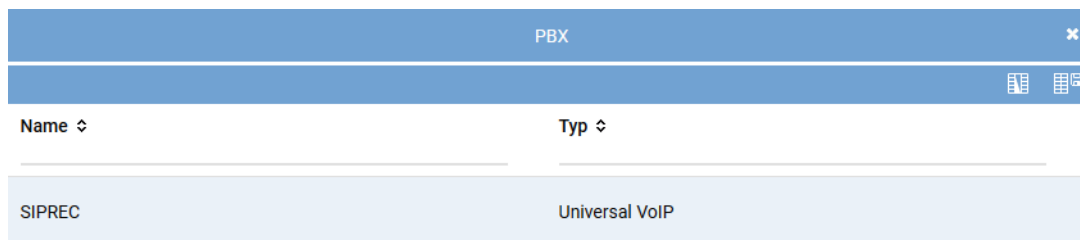
2. Geben Sie folgende Parameter ein:

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. 47: Integrationstyp anlegen

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

⇒ Das Fenster *PBX* erscheint.



Name ↕	Typ ↕
SIPREC	Universal VoIP

Zeilen pro Seite 20 1 - 2 von 2

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 206: PBX auswählen

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

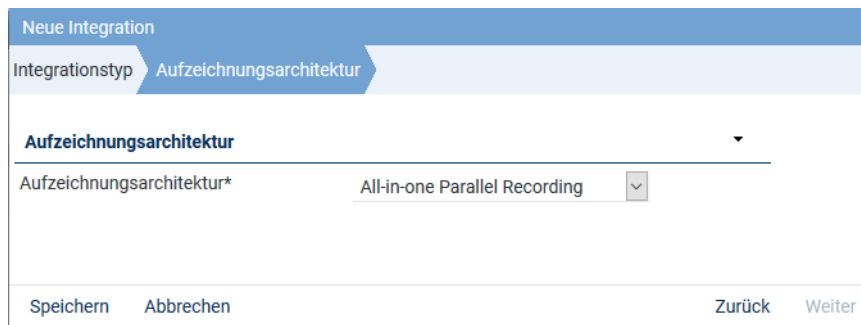


Abb. 207: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Parallel

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. 405](#).

Konfigurationsschritte


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

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

Abb. 208: 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.

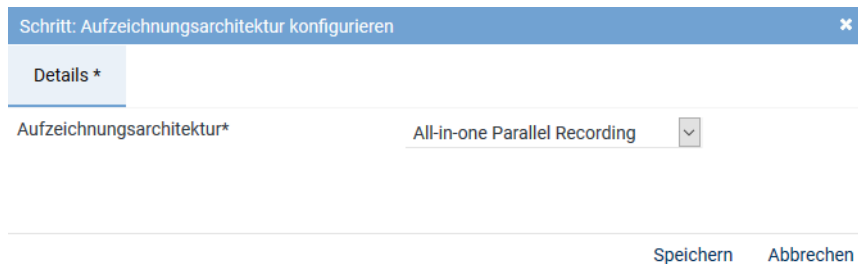



Abb. 209: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

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.

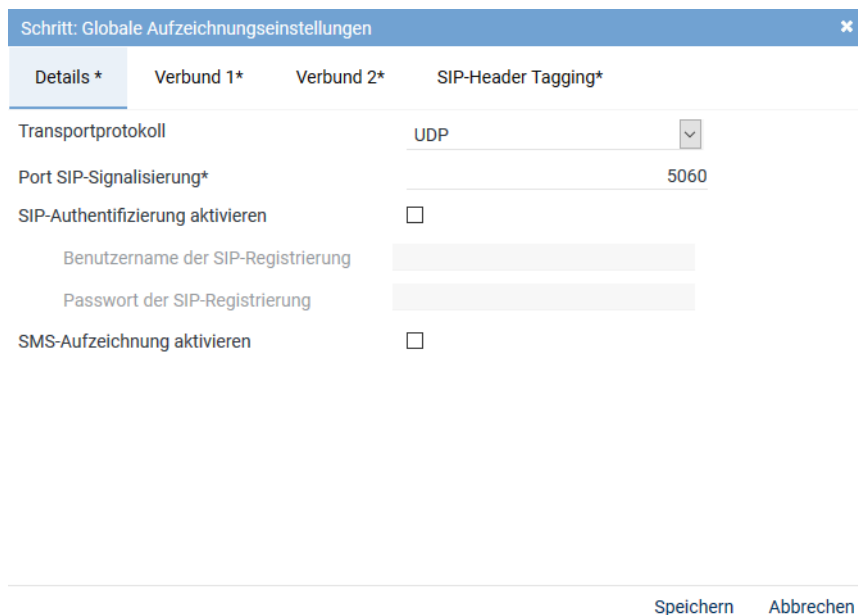


Abb. 210: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - All-in-one Parallel Recording

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

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Transportprotokoll</i>	Wählen Sie hier das Transportprotokoll <i>UDP</i> für die SIP-Signalisierung zwischen dem Aufzeichnungsserver und der PBX aus.
<i>Port SIP-Signalisierung</i>	Geben Sie den Port für die <i>SIP</i> -Signalisierung ein, auf dem der Aufzeichnungsserver die Signalisierung erwartet. Standardwert für <i>UDP</i> und <i>TCP</i> ist <i>5060</i> .

Parameter	Wert/Beschreibung
	Standardwert mit TLS-Verschlüsselung ist 5061.
<i>SIP-Authentifizierung aktivieren</i>	Deaktivieren Sie diese Option für diese Aufzeichnungslösung.
<i>SMS-Aufzeichnung aktivieren</i>	Diese Funktion wird bei dieser Aufzeichnungslösung nicht unterstützt.

Tab. 48: Globale Aufzeichnungseinstellungen

- 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		<input checked="" type="checkbox"/>	
PBX-IP-Adresse*		192.168.170.178	
PBX-Port*		5060	

Speichern Abbrechen

Abb. 211: 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.

- 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. 212: 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.

- 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



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden keine Zusatzdaten aus dem *SIP-Header* extrahiert. Die **SIPREC** Metadaten werden mit einem **XML**-Dokument mitgeliefert. Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. Die individuellen Zusatzdaten, die dann aus der Datei ausgelesen werden können, können Sie im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und danach in der Registerkarte SIP-Header Tagging zuordnen.

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. 213: Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren

- 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. 214: 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*.

- 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>	Wenn Sie Zusatzdaten verwenden möchten, muss die Zuordnung des Tag-Namen in der Datei <i>siprecmapping.xml</i> konfiguriert sein. Dann können Sie hier den Tag-Namen angeben, aus dem die Information extrahiert werden soll.

Parameter	Wert/Beschreibung
	Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen.


Tab. 49: SIP-Konversationsparameter konfigurieren

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um das Fenster zu schließen.
4. 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.

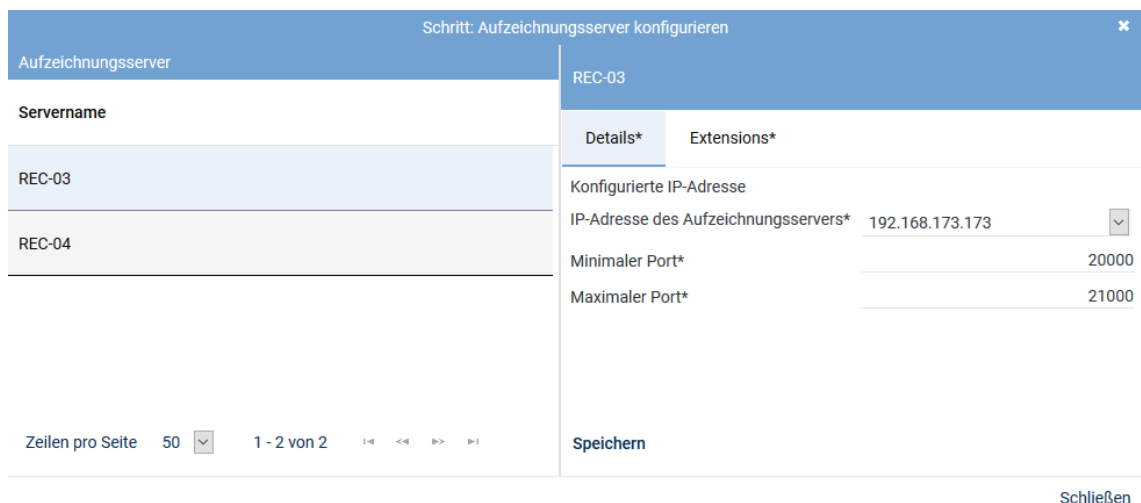


Abb. 215: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

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. 50: 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*.

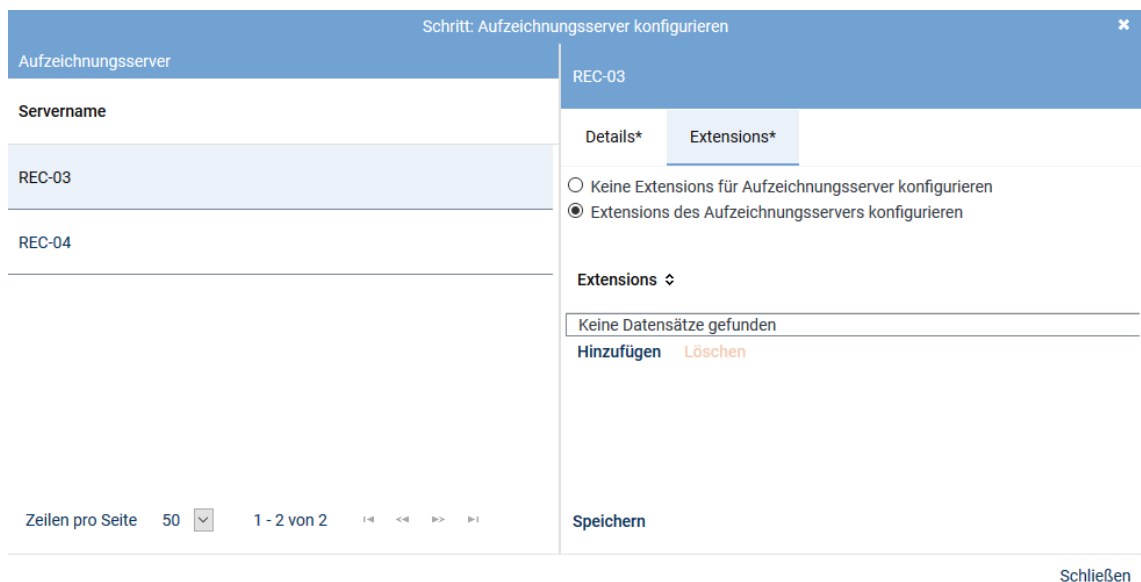


Abb. 216: Registerkarte *Extensions*

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. 217: 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 1 - 2 von 2 < < > >

[Schließen](#)

Abb. 218: 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

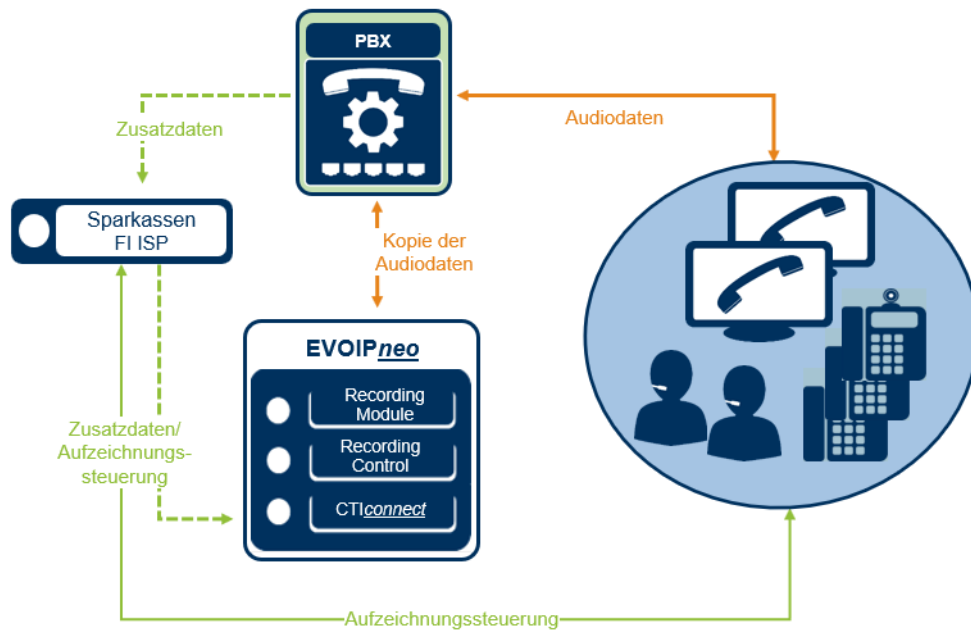



Abb. 219: Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP

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. 220: 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. 51: 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. 181.

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. 52: 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. 221: 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. 413.

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. 222: 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. 53: 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:

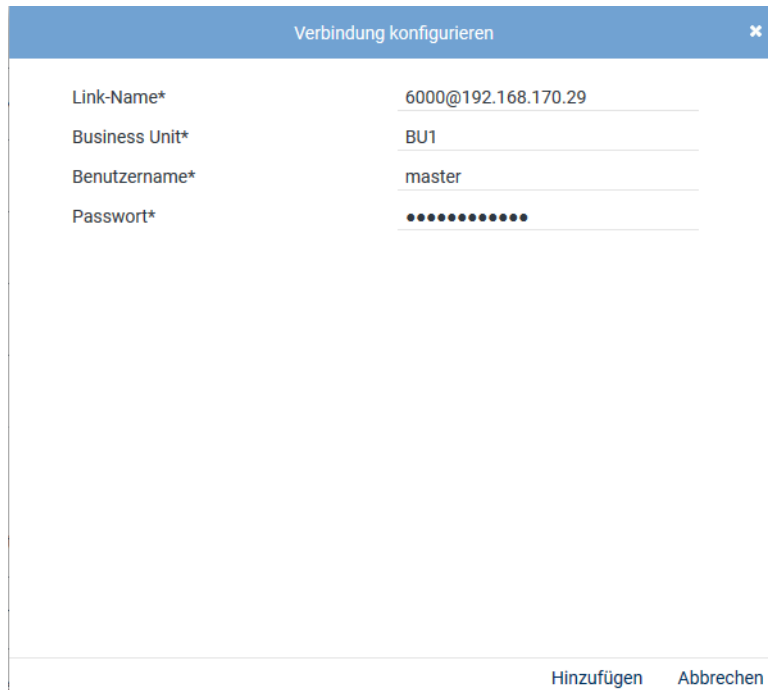


Abb. 223: Verbindungsdaten konfigurieren

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. 413 .
<i>Passwort</i>	Geben Sie das Passwort für den Benutzer für die Business Unit ein.

Tab. 54: 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. 224: 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

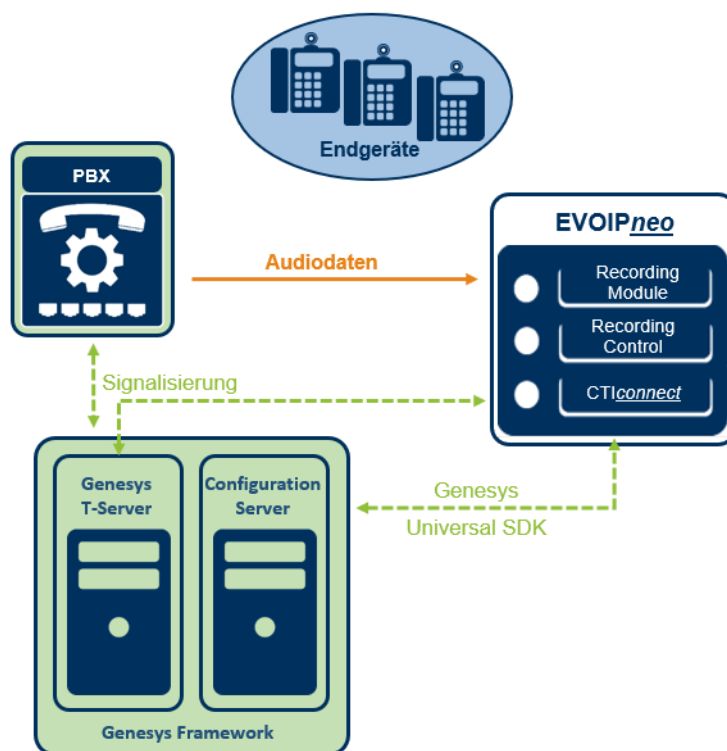


Abb. 225: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server

CTIconnect for Genesys T-Server

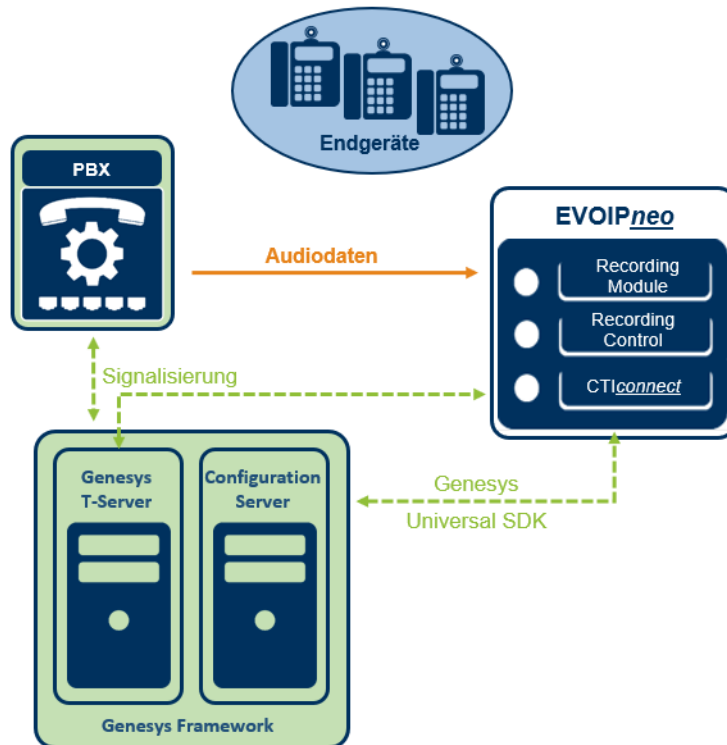


Abb. 226: Übersicht über die Erweiterung mit Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 414](#).

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_identifier*.

1. Um den Identifier 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_identifier* 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. 227: 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.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<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>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTI<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>
<i>T-Server-Passwort</i>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTI-<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>

Tab. 55: 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. 228: 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.

Parameter	Wert/Beschreibung
<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. 56: 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. 229: 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

Schritt: Sonstige Einstellungen
✕

Details

Dispatcher

Bitte auswählen...
▼

Speichern
Abbrechen

Abb. 230: 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*).

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

Abb. 231: Integration aktivieren

- Markieren Sie die Integration in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
- 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 ↕
 SIPREC	SIP active	✓	✓

Abb. 232: 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.

- 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 ↕
 SIPREC	SIP active	✗	✓

Abb. 233: 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:

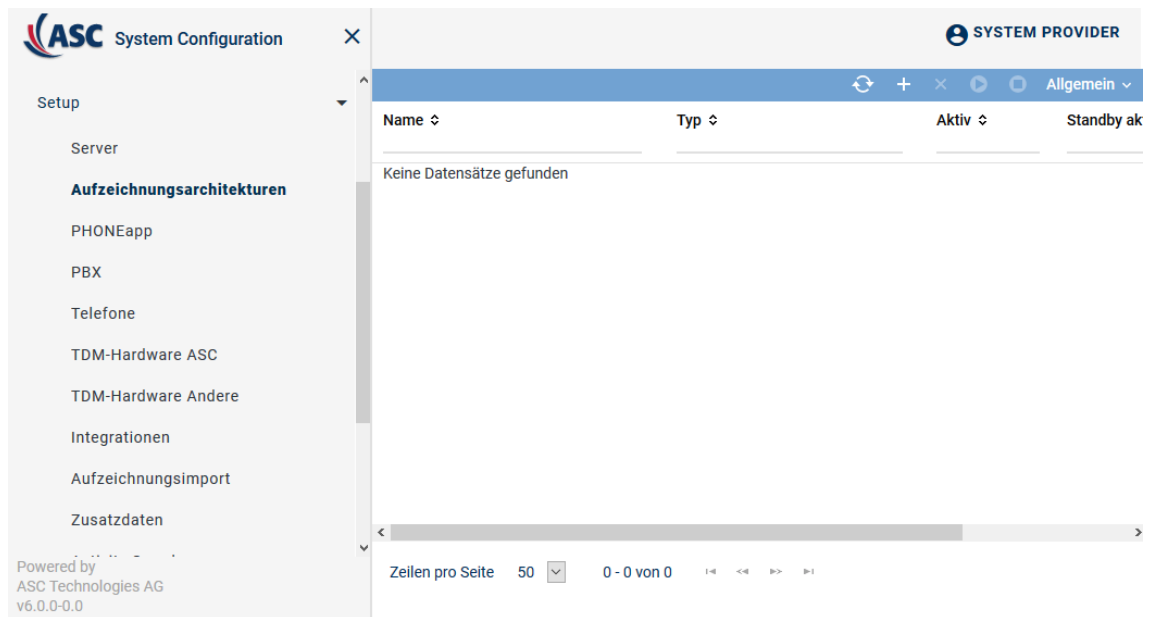





Abb. 234: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

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  (<i>Deaktivieren</i>) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (<i>Aktivieren</i>) 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.

Integrationstyp hinzufügen

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

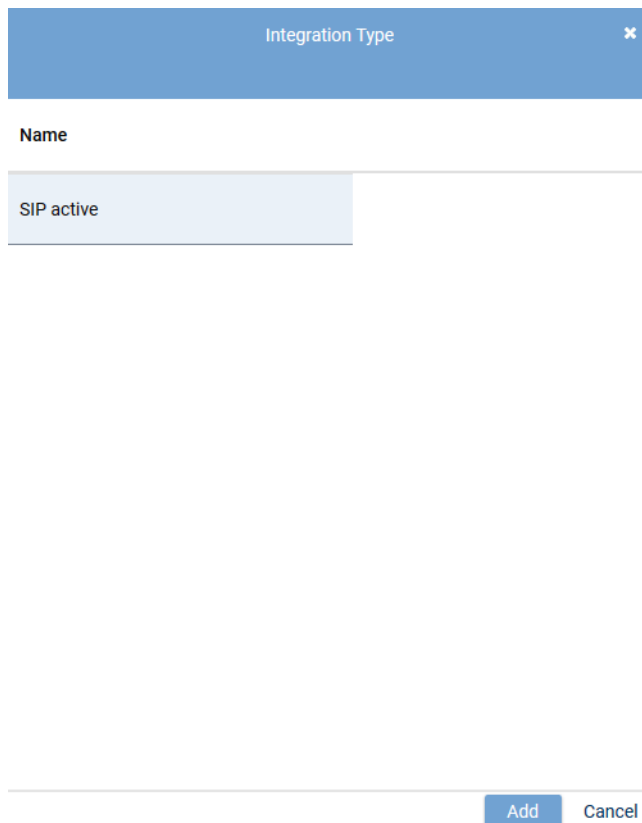


Abb. 235: Integrationstyp auswählen



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.

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.


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



Abb. 236: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server 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 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.

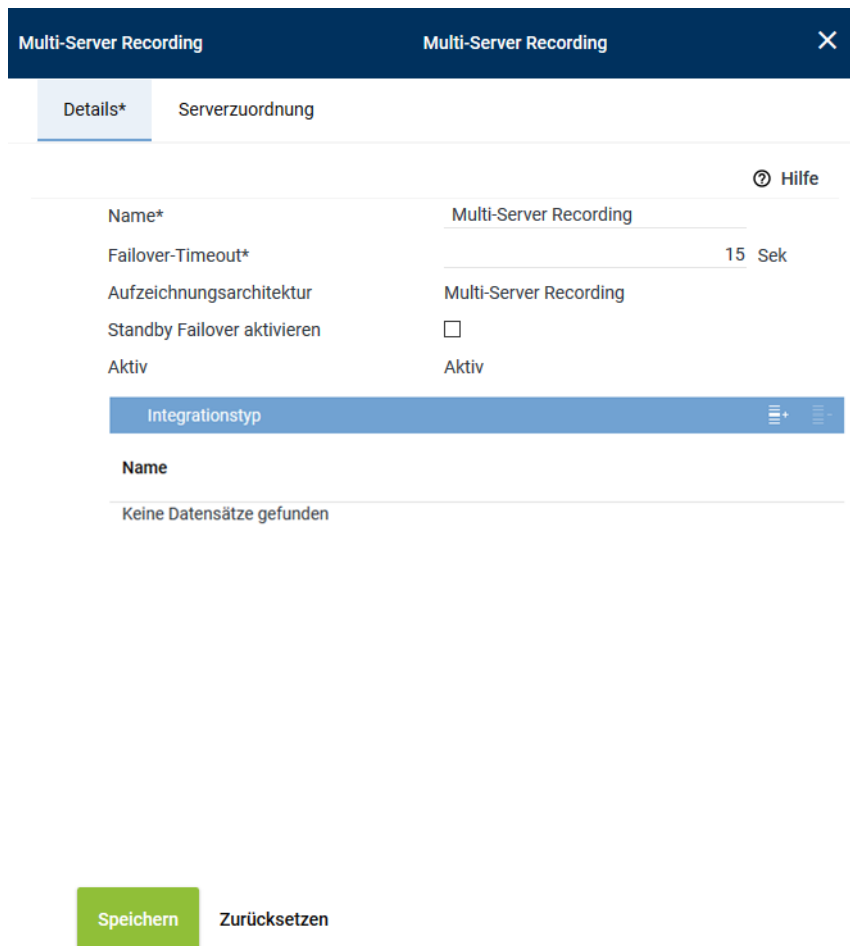



Abb. 237: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Recording

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.

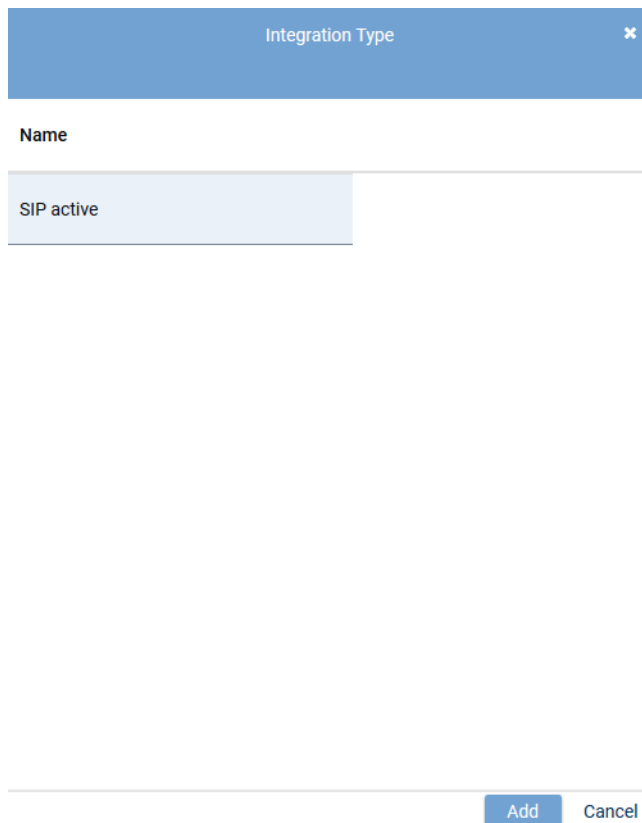


Abb. 238: Integrationstyp auswählen



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. 239: 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. 240: 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. 241: 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. 242: 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:

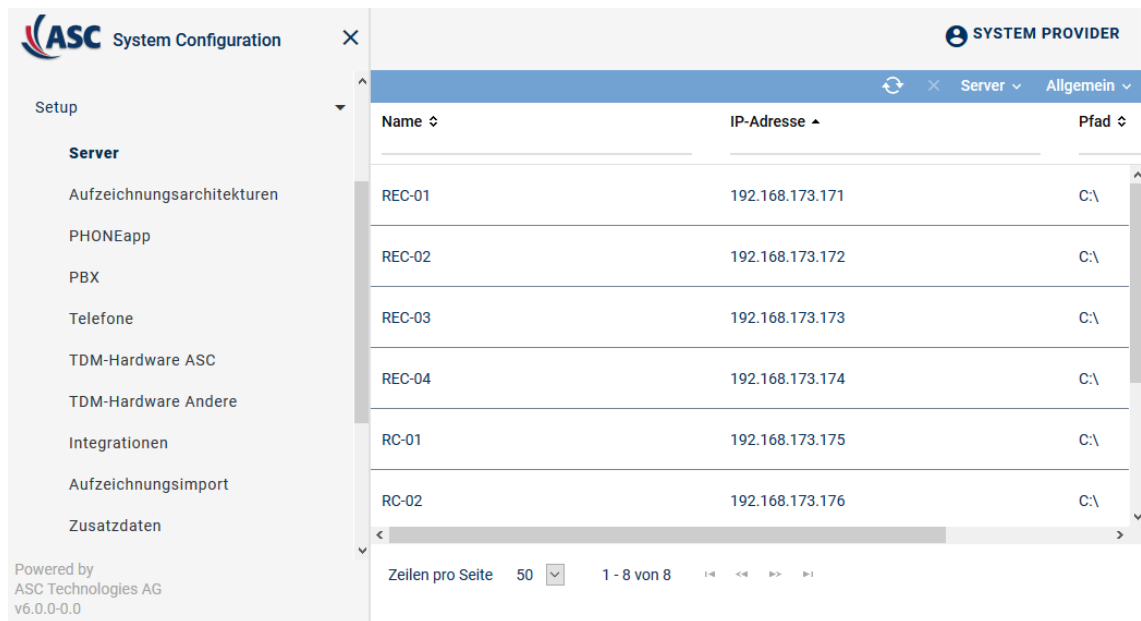


Abb. 243: Server - Hauptansicht

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.

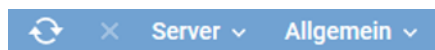




Abb. 244: Symbolleiste Server-Modul

	<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. 215 .
	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können, siehe Kapitel "NTP-Server verwalten", S. 232 .
	<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.

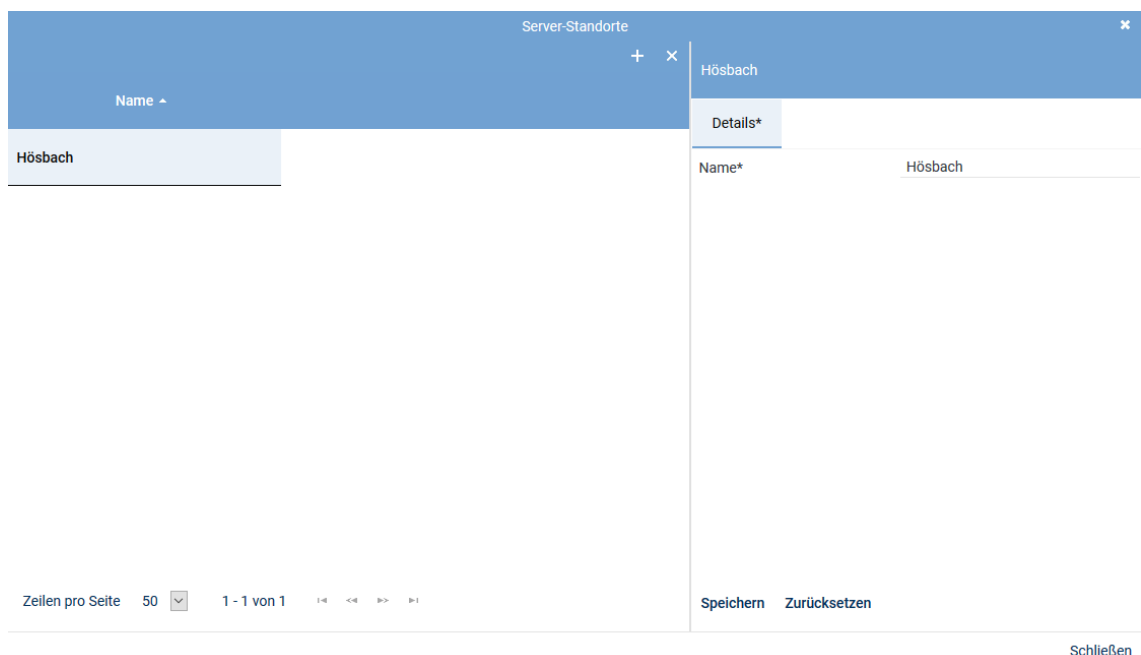



Abb. 245: Server-Standort hinzufügen

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.

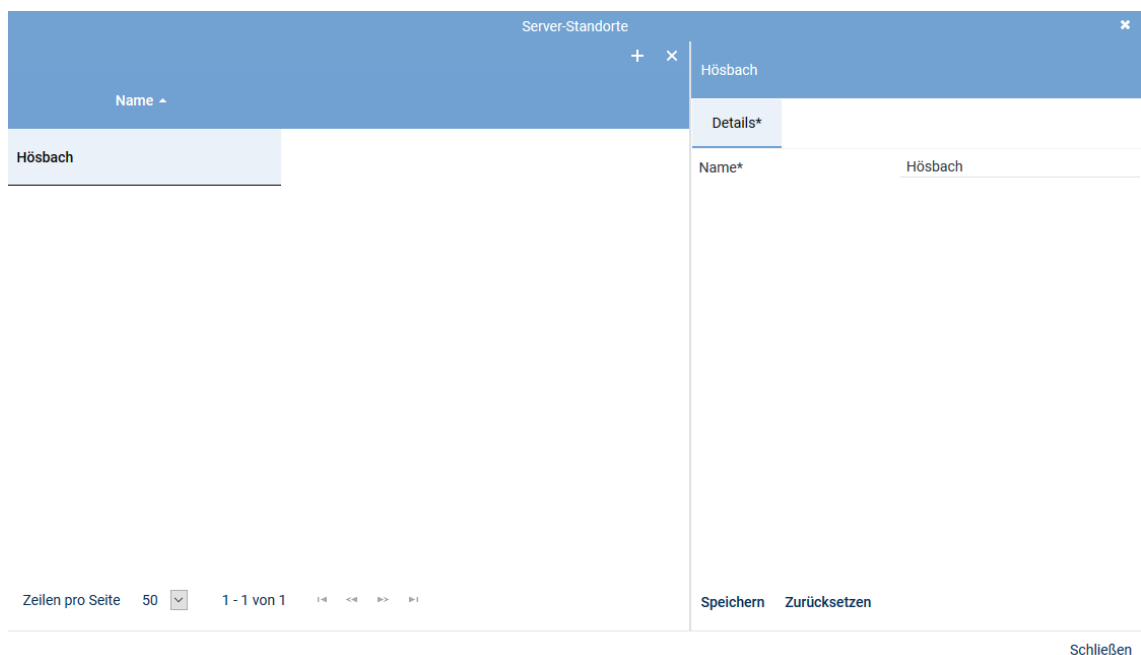



Abb. 246: Server-Standort löschen

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. 247: 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. 248: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

API-Server ▼

☒ API-Server

API-Server-Name*

Speichererweiterungen + -

Pfad ↕	Server ↕	



Keine Datensätze gefunden

☐ Wiedergabe per Telefon

Abb. 249: Gruppenfeld API-Server


Der API-Server ist ein Dienst innerhalb der *neo*-Software. Er bietet die Schnittstelle für die Client-Applikationen. Wenn der Dienst gestartet ist, können die Client-Applikationen über diese Schnittstelle mit definierten Kommandos mit dem *neo*-System kommunizieren.

Der API-Server ist auch für die Wiedergabe über den WEB-Browser zuständig. Erst wenn der API-Server gestartet ist, kann der Wiedergabeserver aktiviert werden und der 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. 228.</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. 219. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen.

Parameter	Wert/Beschreibung
	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.
<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 POWER<u>play</u> Pro • Applikation POWER<u>play</u> 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 PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer", S. 226. 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	<input type="text"/>	REC-02

Zeilen pro Seite 20 1 - 1 von 1

Abb. 250: 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

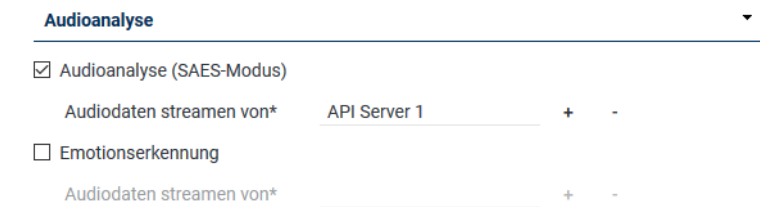



Abb. 251: Gruppenfeld Audioanalyse

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. 57: Audioanalyse konfigurieren

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

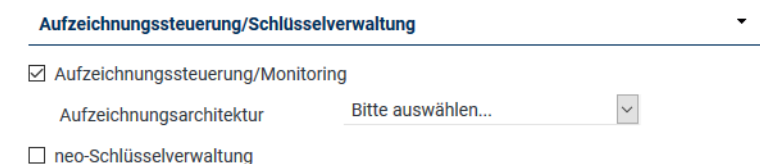


Abb. 252: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

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.

Parameter	Wert/Beschreibung
<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. 58: 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. 253: 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>	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.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<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. 223. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielsever 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>	<p>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>Zielsever</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste 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. 223. 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>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Import</i> , damit die importierten Daten auf diesen Server abgelegt werden können.



Parameter	Wert/Beschreibung
	<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. 59: Datenablage konfigurieren

Zielserver zu einer Liste hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Zielserver* 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.

Zielserver	
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 



 

Abb. 254: 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. 255: Gruppenfeld Wiedergabe

Parameter	Wert/Beschreibung
Wiedergabe	<p>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.</p> <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>
Wiedergabeserver	<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>
WebSocket-Port (max. 5 Zeichen)	Geben Sie hier den Port ein, über den die Daten zur Wiedergabe im <i>POWERplay</i> Web übertragen werden sollen.
Liste API-Server	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.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<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. 225. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen.

Tab. 60: 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.
- Um einen **API-Server** zuzuordnen, klicken Sie in der Symbolleiste der Liste **API-Server** auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
 - Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf dem der **API-Dienst** läuft.

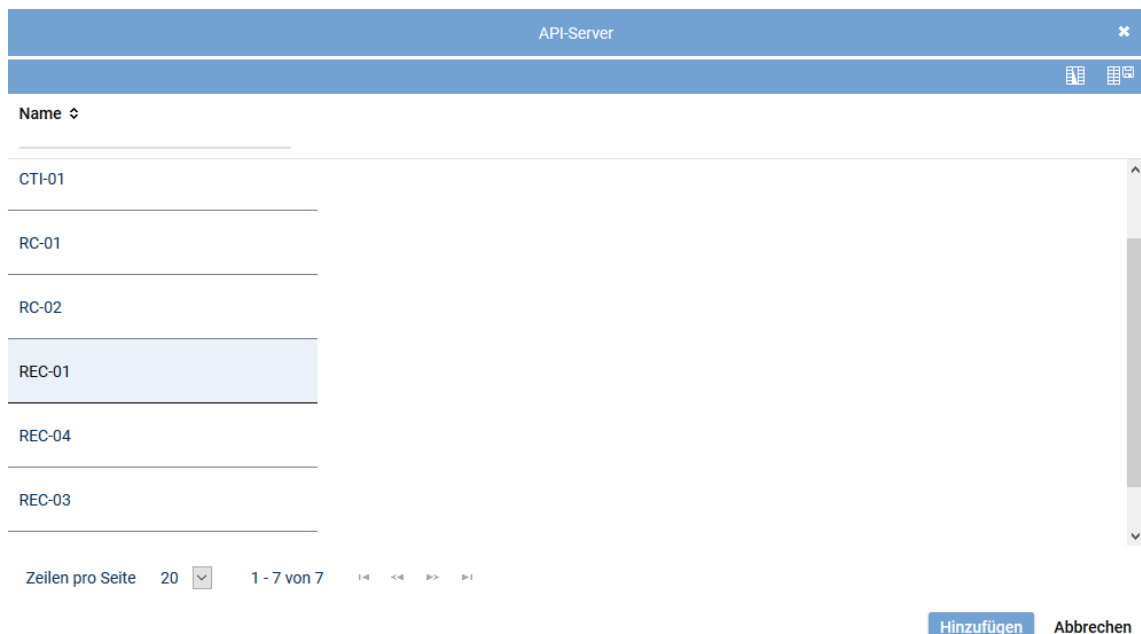


Abb. 256: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der **API-Dienst** installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 218](#).

- 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

Virtualisierung

☐ VM-Unterstützung

Abb. 257: Gruppenfeld Virtualisierung

Parameter	Wert/Beschreibung
VM-Unterstützung	<p>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.</p> <p>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>.</p>

Tab. 61: 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
Extension* (max. 18 Zeichen)	123456
Media Streamer IP-Adresse*	192.168.169.192
Minimaler Port	24000
Maximaler Port	24099
Transportprotokoll	UDP
Port für SIP-Signalisierung	5062
Benutzername	
Passwort	
PBX-IP-Adresse	
PBX-Port	5060
Registrierung erforderlich	<input checked="" type="checkbox"/>
Ablauf der SIP-Registrierung	3600 Sekunde(n)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 258: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

PBX	<p>PBX, der der Media Streamer zugeordnet werden soll.</p> <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. 234.</p>
Extension	<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>
Media Streamer IP-Adresse	<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>
Minimaler Port	Geben Sie hier den niedrigsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.
Maximaler Port	<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>
<i>Ablauf der SIP-Registrierung</i>	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.

[Details*](#)
[Verwendung*](#)
[Media Streamer*](#)
[Wiedergabeserver-Adresszuordnung](#)

Wiedergabeserver-Adressen
✖

Interne IP-Adresse/ Port des Wiedergabeservers	<input type="text" value="192.168.169.192"/>	: 4000
Externe Adresse/ Port des Wiedergabeservers	<input type="text" value="192.168.169.192"/>	: 4000

Speichern
[Zurücksetzen](#)

Abb. 259: 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.

< edergabeserver-Adresszuordnung
Schlüsselverwaltung
Keystore/Virtualisierung >

Schlüssel-Erzeugungsintervall

☒ Alle
 365 Tag(e)

☐ Schlüssel manuell erstellen

Anwendung verzögern

bis 0 Tag(e) 0 Stunde(n)

☐ Schlüssel-Ablaufzeitpunkt

nach 0 Tag(e)

☒ Im Fehlerfall automatisch zur einfachen Schlüsselverwaltung wechseln

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 260: 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> <p>Durch eine Verzögerung können Sie sicherstellen, dass der Schlüssel durch ein Datenbank-Backup erfasst wurde, bevor er tatsächlich verwendet wird.</p>
Schlüssel-Ablaufzeitpunkt	<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</p>

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.

VORSICHT! Alle Aufzeichnungen, die mit einem ungültig gewordenen Schlüssel verschlüsselt wurden, sind unbrauchbar, können also nicht mehr abgespielt werden.

Im Fehlerfall automatisch...wechseln

Stellen Sie hier ein, ob die einfache Schlüsselverwaltung angewendet werden soll, falls die *neo*-Schlüsselverwaltung nicht funktioniert (z. B. wenn der Dienst *DongleMan* ausfällt). Wenn Sie die Option nicht aktivieren, findet keine Aufzeichnung statt, solange die *neo*-Schlüsselverwaltung aktiviert ist, aber nicht funktioniert.

☒ = Im Fehlerfall wird ersatzweise die einfache Schlüsselverwaltung angewendet.

☐ = Im Fehlerfall findet keine Aufzeichnung statt, solange die *neo*-Schlüsselverwaltung aktiviert ist. Deaktivieren Sie in diesem Fall die Schlüsselverwaltung in der Registerkarte *Verwendung*.



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*.

←
adgangserver-Adresszuordnung
Schlüsselverwaltung
Keystore/Virtualisierung
→

Server-Adresse	192.168.169.192
Port	5180

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 261: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

Server-Adresse Geben Sie hier die Adresse des Servers für die Verbindung an.

	<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	Geben Sie hier den Port für die Verbindung an. Default-Wert: 5180

- 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. 262: NTP-Server hinzufügen

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

- Um einen Server hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*
- Klicken Sie in der neu eingefügten Zeile auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
- Tragen Sie die **IP**-Adresse oder den Namen des **NTP**-Servers in das Eingabefeld ein.
- Um die Eingabe in der Zeile zu speichern, klicken Sie auf das Symbol  (*Speichern*).
Um die Eingabe in der Zeile zu verworfen, 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. 263: 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.

NTP-Server
×

NTP-Server-IP-Adresse

192.168.168.11	✎
192.168.168.12	✎

Hinzufügen
Entfernen

Speichern
Abbrechen

Abb. 264: 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 Integrationen-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. 265: Neue PBX anlegen

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

+
×
PBX ▾
Allgemein ▾


Abb. 266: 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.
PBX		<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.
Allgemein		<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*.

✕

< Details*
PHONEapp-Konfiguration
Web Service >

Name* SIPREC

PBX-Typ* Universal VoIP v

Maximale Länge der Extensions 4 v

Landesvorwahl
☒ Aus Liste wählen
Deutschland (49) v
☐ Manuell eingeben

Ortsvorwahl* 6021

Nummer des Amtsanschlusses* 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. 267: 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.

Parameter	Wert/Beschreibung
Nummer des Amtsanschlusses	Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 5963. Geben Sie hier keine Extension an.

Tab. 62: 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
Maximale Länge der Extensions	Geben Sie die Anzahl 0 als Länge der Extensions an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen.
Ortsvorwahl	Geben Sie als Ortsvorwahl die Zahl 0 an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen.
Nummer des Amtsanschlusses	Geben Sie als Nummer des Amtsanschlusses die Zahl 0 an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen.

Tab. 63: 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*.

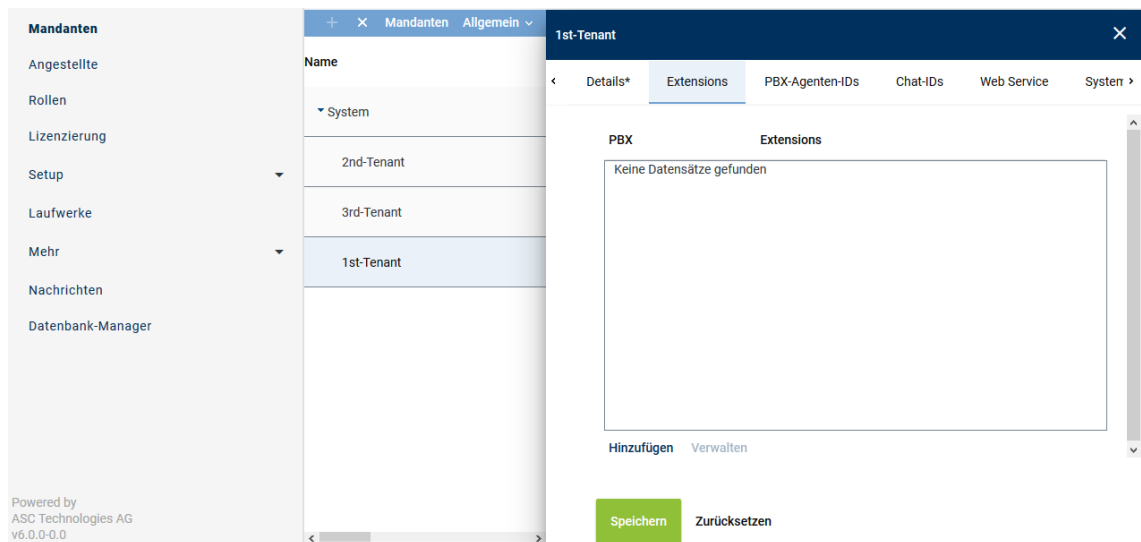


Abb. 268: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

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. 269: Mandanten Extensions zuweisen

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

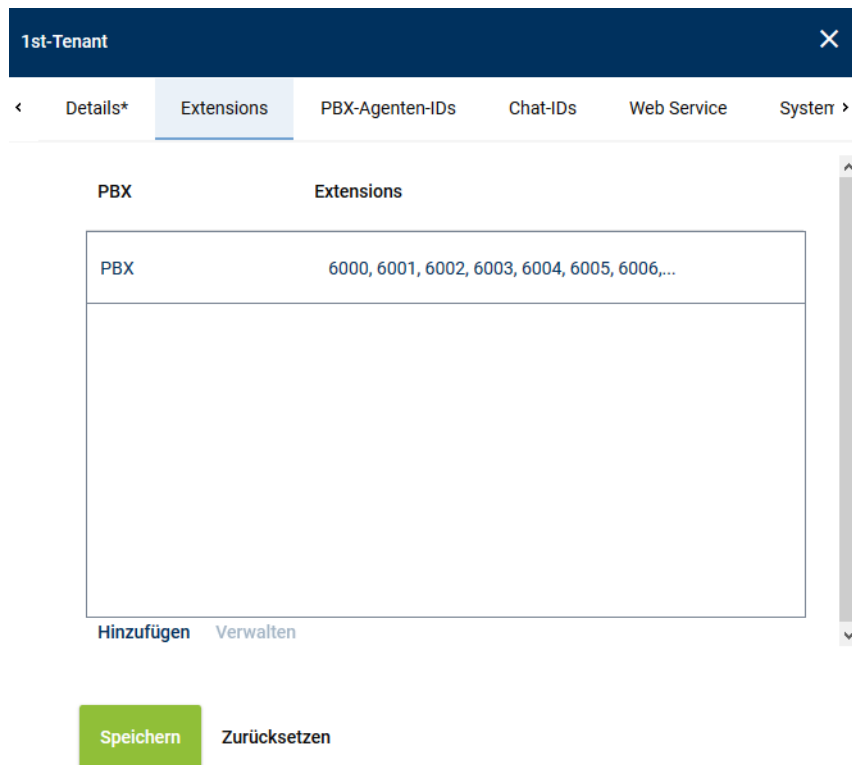
Dateiimport	Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen CSV -Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.
	<i>Datei enthält eine Überschrift</i>

	<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.



1st-Tenant

< Details* Extensions PBX-Agenten-IDs Chat-IDs Web Service System >

PBX	Extensions
PBX	6000, 6001, 6002, 6003, 6004, 6005, 6006,...

Hinzufügen Verwalten

Speichern Zurücksetzen

Abb. 270: Extensions entfernen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
- 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.



Extensions verwalten

Extension-Nummer

6000
6001
6002
6003
6004
6005

Entfernen Abbrechen

Abb. 271: Extensions auswählen

- 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*.

Mandanten PBX-Agenten-IDs zuordnen

Wenn die Information von PBX-Agenten-IDs von der PBX geliefert werden, können Sie eine Zuordnung anhand von PBX-Agenten-IDs treffen. In diesem Fall können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten PBX-Agenten-IDs zuweisen.



In 1-Mandanten-Systemen werden die PBX-Agenten-IDs automatisch dem vom System angelegten Mandanten (1st-Tenant) zugeordnet. Die Zuordnung einer PBX-Agenten-ID 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 PBX-Agenten-IDs 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 PBX-Agenten-IDs ist erst möglich, wenn eine PBX angelegt wurde, da die Zuordnung PBX-bezogen erfolgt.

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

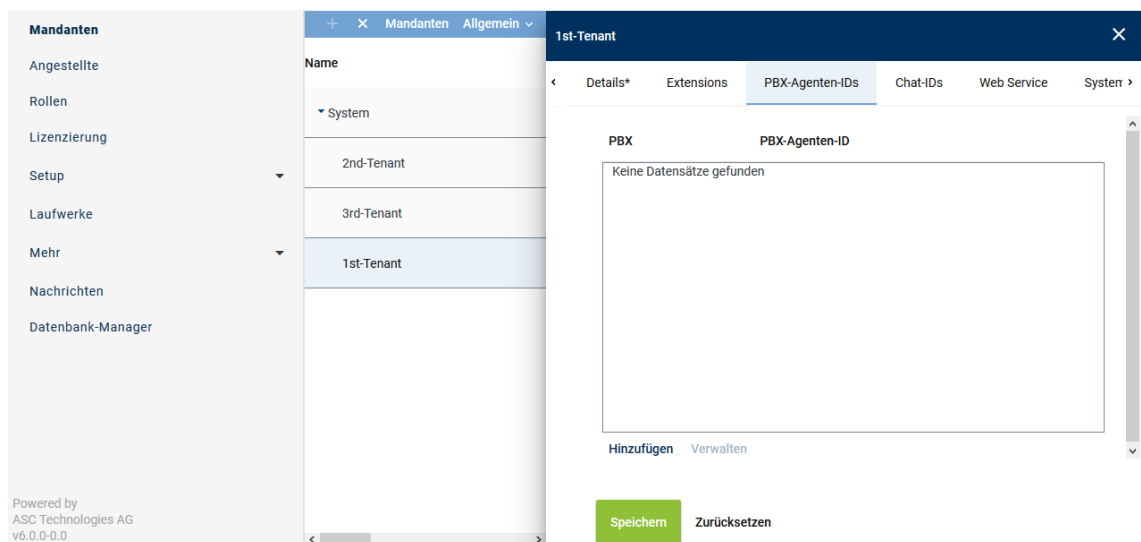


Abb. 272: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

PBX-Agenten-ID hinzufügen

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

PBX-Agent-IDs hinzufügen ✕

PBX

PBX

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

PBX-Agent-IDs getrennt durch ";" oder ","

427agent1,427agent2

☐ Vorhandene Liste der PBX-Agent-IDs ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 273: Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen

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

<i>Dateiimport</i>	<p>Wählen Sie die Option, um PBX-Agenten-IDs aus einer vorhandenen CSV-Datei zu importieren und der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzuzufügen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <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><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei hochladen</i>.
<i>Manuelle Eingabe</i>	<p>Wählen Sie diese Option, um PBX-Agenten-IDs manuell einzugeben.</p> <p>Die einzelnen PBX-Agenten-IDs können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
<i>Vorhandene Liste der PBX-Agenten-IDs ersetzen</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der PBX-Agenten-IDs zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die PBX-Agenten-IDs der ausgewählten PBX.</p>

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten PBX-Agenten-IDs aller PBXen werden behalten und die neuen PBX-Agenten-IDs werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die PBX-Agenten-IDs werden in der PBX-Agenten-ID-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 PBX-Agenten-IDs erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

PBX-Agenten-ID entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (**PBX**), für die Sie zugewiesene PBX-Agenten-IDs entfernen möchten, aus der Liste aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere PBX-Agenten-IDs aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere PBX-Agenten-IDs auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 274: PBX-Agenten-IDs auswählen

4. Um die ausgewählten PBX-Agenten-IDs zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.
Um den Vorgang abubrechen 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.



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden keine Zusatzdaten aus dem *SIP-Header* extrahiert. Die **SIPREC** Metadaten werden mit einem **XML**-Dokument mitgeliefert. Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. Die individuellen Zusatzdaten, die dann aus der Datei ausgelesen werden können, können Sie hier im Zusatzdaten-Modul konfigurieren. Erst dann können Sie die Zusatzdaten in der Integration bei den Globalen Aufzeichnungseinstellungen in der *Registerkarte SIP-Header Tagging* zuordnen.

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*.

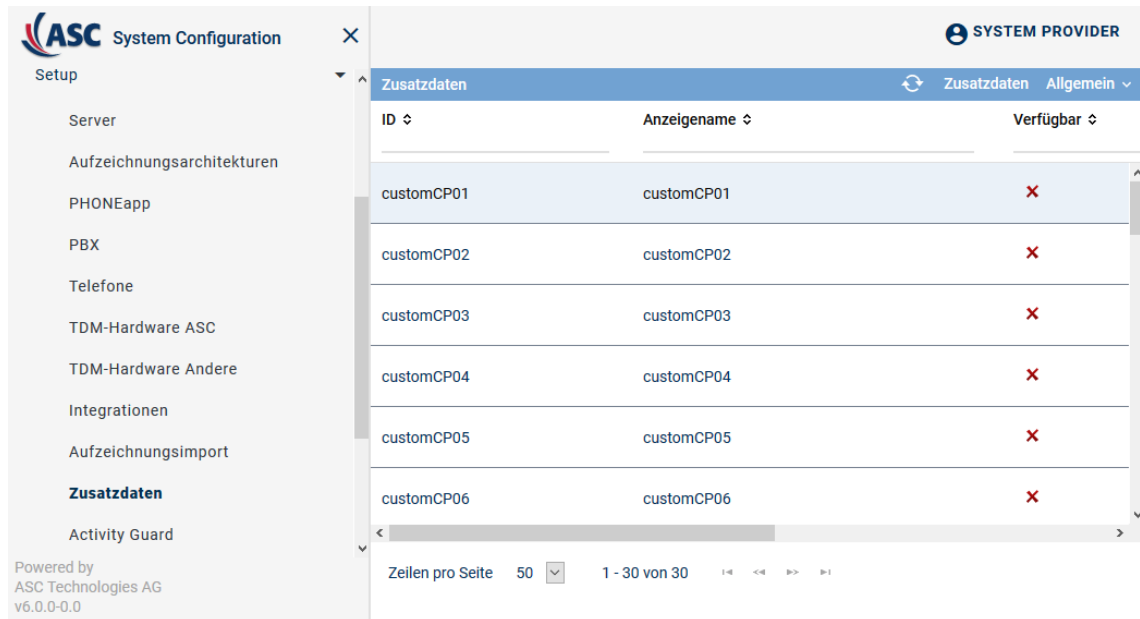


Abb. 275: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

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. 276: 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. 277: 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:

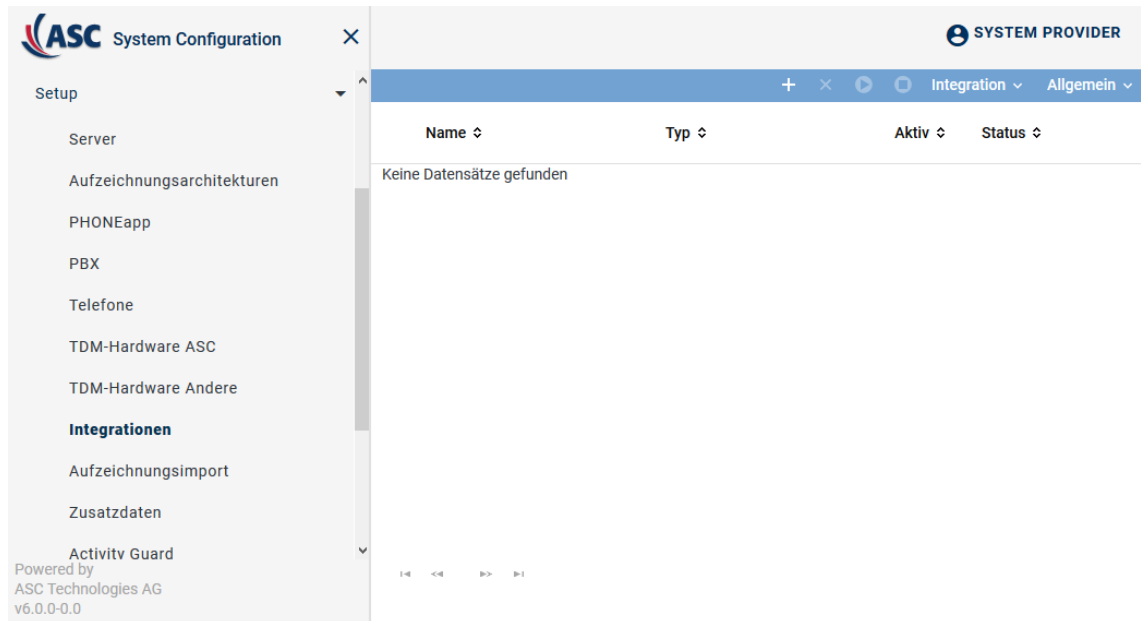




Abb. 278: Integrationen - Hauptansicht

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.

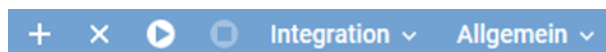






Abb. 279: Symbolleiste Integrationen-Modul

	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.

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.

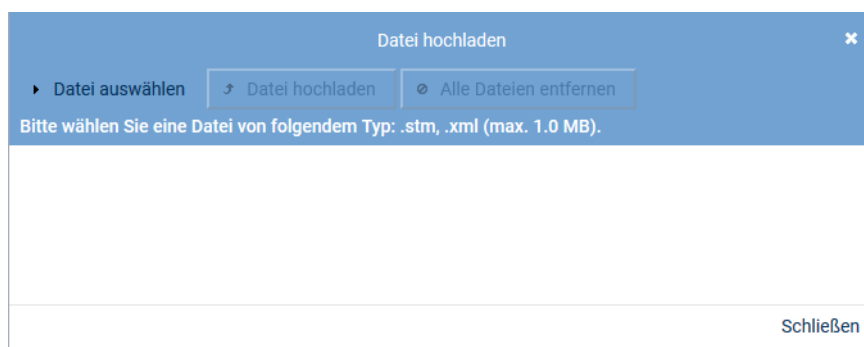


Abb. 280: Datei auswählen

- 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*.

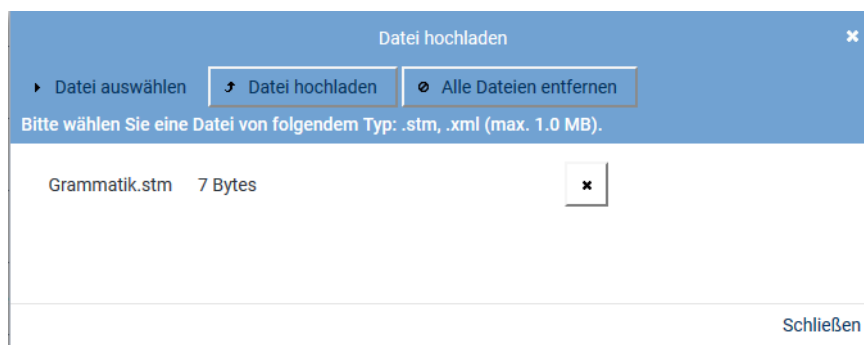




Abb. 281: Grammatik hochladen

- 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*.

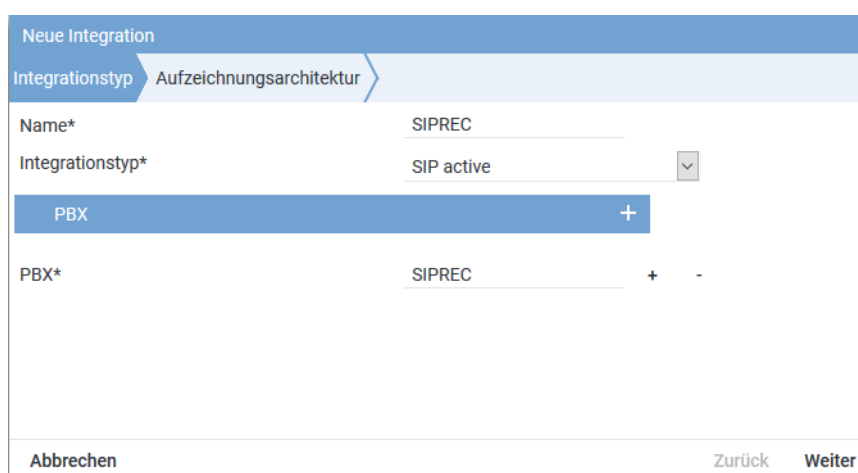


Abb. 282: Integrationstyp anlegen

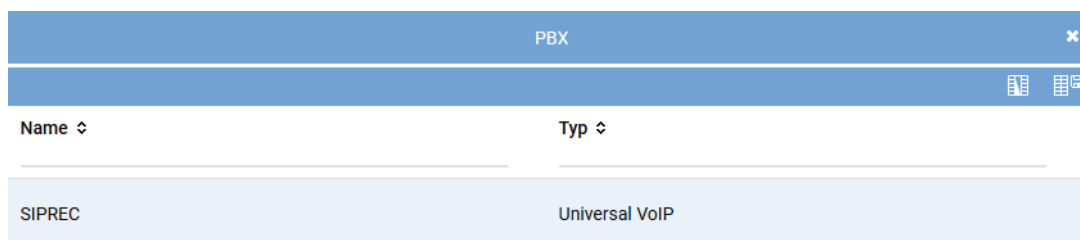
2. Geben Sie folgende Parameter ein:

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. 64: Integrationstyp anlegen

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

⇒ Das Fenster *PBX* erscheint.



Zeilen pro Seite 20 1 - 2 von 2

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 283: 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 Recording

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

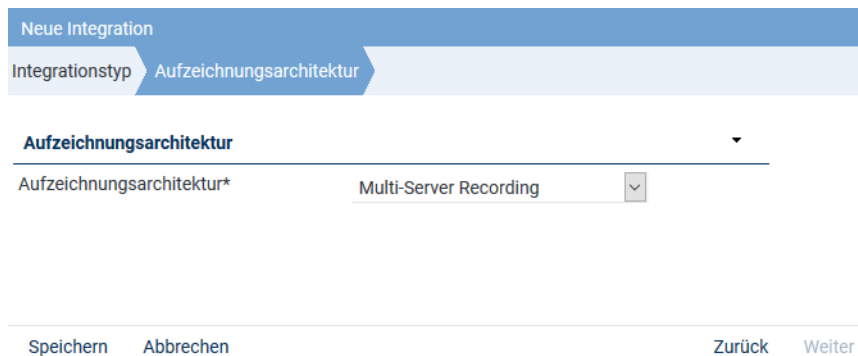


Abb. 284: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Recording

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. 405](#).

Konfigurationsschritte


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

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

Abb. 285: 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.

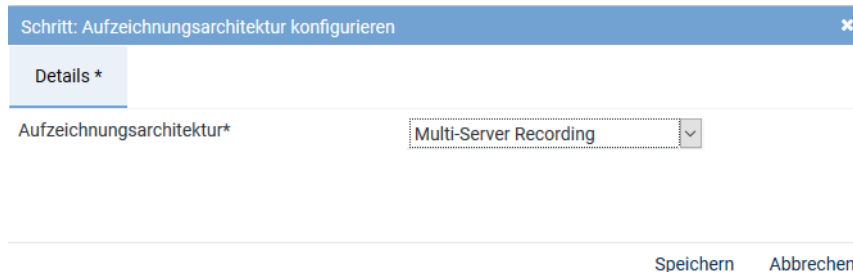



Abb. 286: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

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.

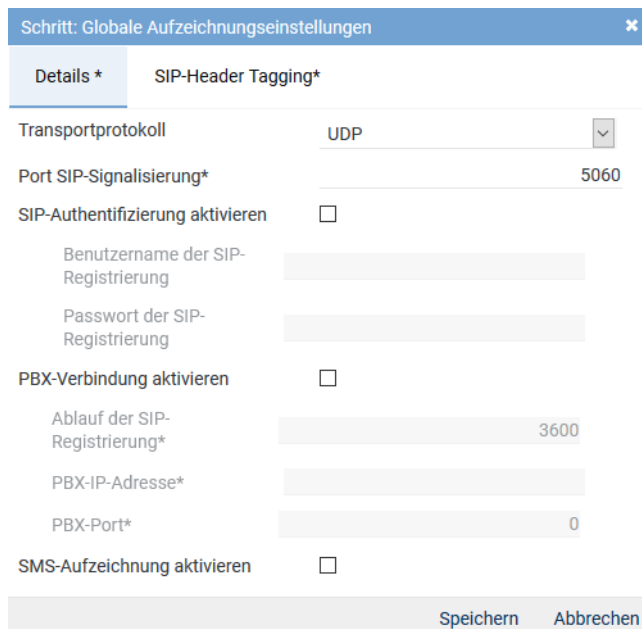


Abb. 287: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - All-in-one Basic Recording

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

Parameter	Wert/Beschreibung
Transportprotokoll	Wählen Sie hier das Transportprotokoll <i>UDP</i> für die SIP-Signalisierung zwischen dem Aufzeichnungsserver und der PBX aus.
Port SIP-Signalisierung	Geben Sie den Port für die <i>SIP</i> -Signalisierung ein, auf dem der Aufzeichnungsserver die Signalisierung erwartet. Standardwert für <i>UDP</i> und <i>TCP</i> ist <i>5060</i> . Standardwert mit <i>TLS</i> -Verschlüsselung ist <i>5061</i> .
SIP-Authentifizierung aktivieren	Deaktivieren Sie diese Option für diese Aufzeichnungslösung.
SMS-Aufzeichnung aktivieren	Diese Funktion wird bei dieser Aufzeichnungslösung nicht unterstützt.

Tab. 65: 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



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden keine Zusatzdaten aus dem *SIP-Header* extrahiert. Die *SIPREC* Metadaten werden mit einem *XML*-Dokument mitgeliefert. Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. Die individuellen Zusatzdaten, die dann aus der Datei ausgelesen werden können, können Sie im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und danach in der Registerkarte SIP-Header Tagging zuordnen.

- Wählen Sie die Registerkarte *SIP-Header Tagging*.

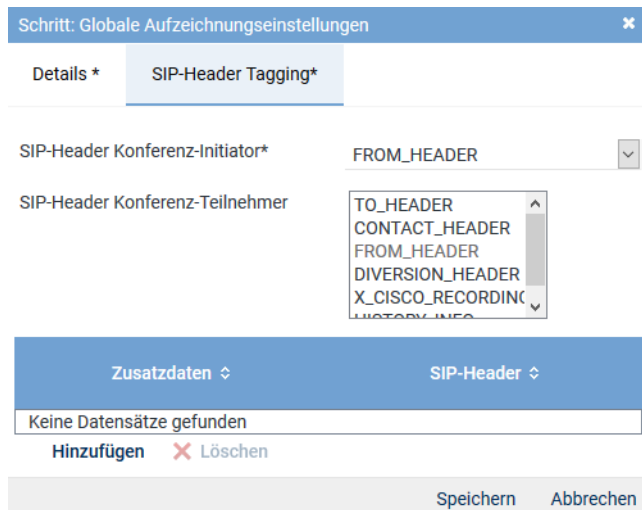


Abb. 288: Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren

- 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.

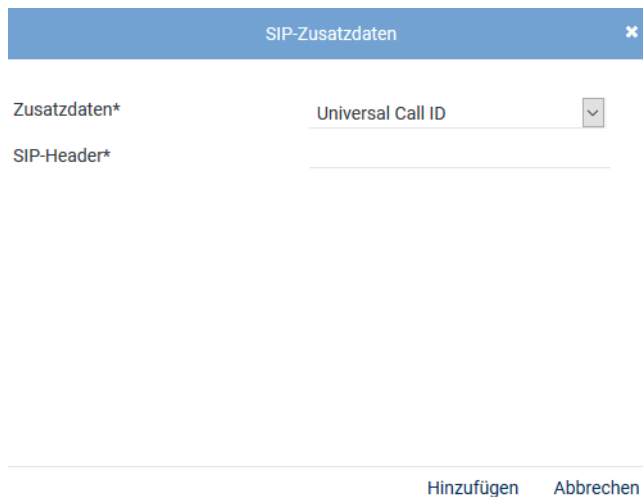


Abb. 289: SIP-Zusatzdaten



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*.

3. 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>	<p>Wenn Sie Zusatzdaten verwenden möchten, muss die Zuordnung des Tag-Namen in der Datei <i>siprecmapping.xml</i> konfiguriert sein. Dann können Sie hier den Tag-Namen angeben, aus dem die Information extrahiert werden soll.</p> <p>Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen.</p>


Tab. 66: 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 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*.

- 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. 290: 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. 67: 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. 291: 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. 292: 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. 293: 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

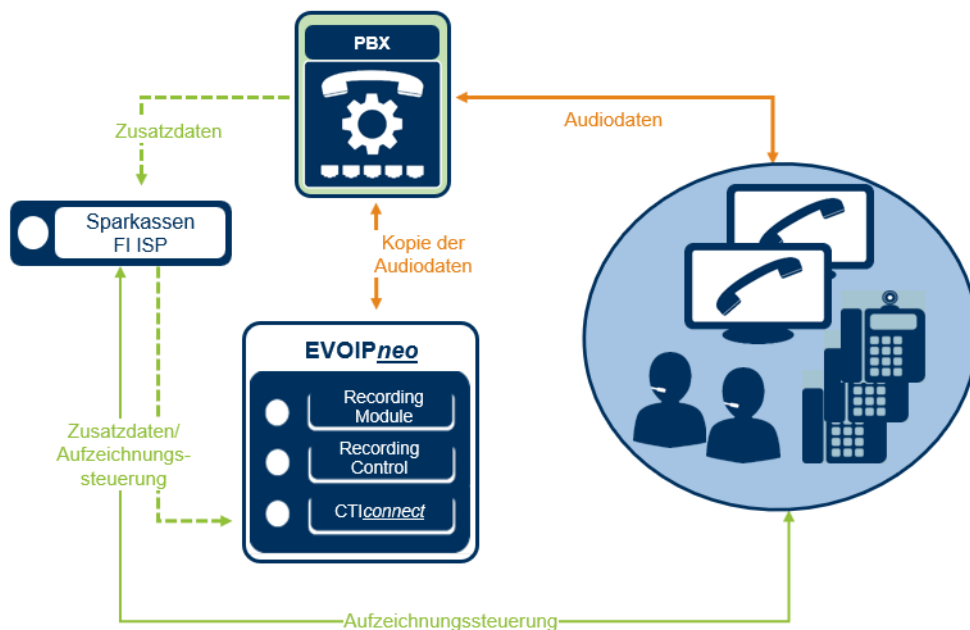



Abb. 294: Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP

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. 295: 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. 68: 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. 247.

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. 69: 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. 296: 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. 413.

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. 297: 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. 70: 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:

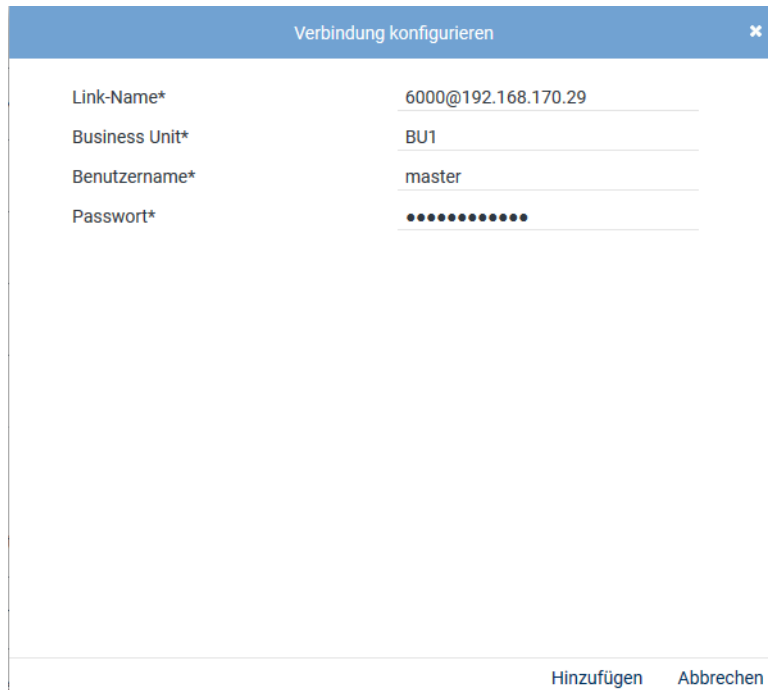


Abb. 298: Verbindungsdaten konfigurieren

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. 413 .
<i>Passwort</i>	Geben Sie das Passwort für den Benutzer für die Business Unit ein.

Tab. 71: 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. 299: 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

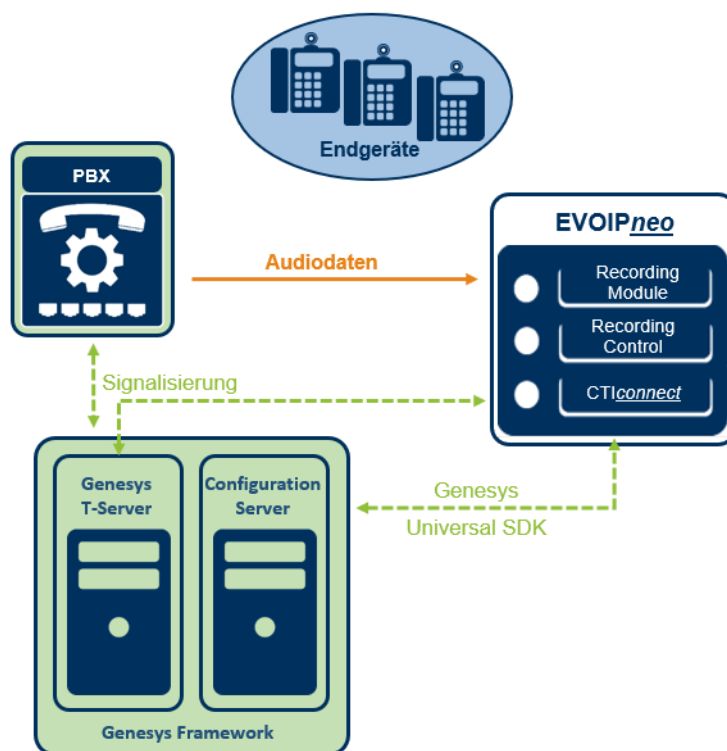


Abb. 300: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server

CTIconnect for Genesys T-Server

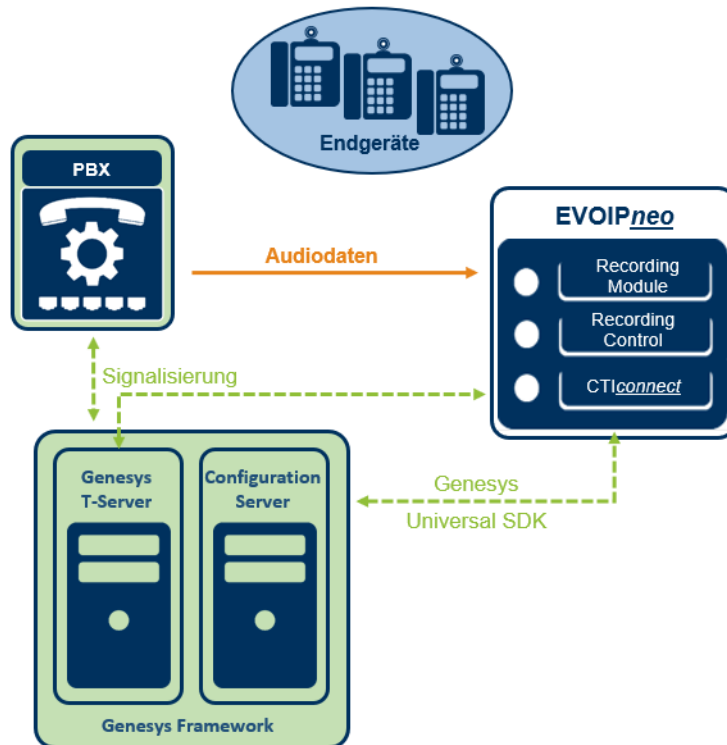


Abb. 301: Übersicht über die Erweiterung mit Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 414](#).

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_identifier*.

1. Um den Identifier 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_identifier* 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. 302: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Hier wird der Typ des CTI <u>connect</u> -Moduls angezeigt
Grammatikname	Wählen Sie die entsprechende Grammatik aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die entsprechende Grammatikversion aus.
T-Server-Redundanz	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
Config-Server-Redundanz	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<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>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTI<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>
<i>T-Server-Passwort</i>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTI-<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>

Tab. 72: 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. 303: 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.

Parameter	Wert/Beschreibung
<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. 73: 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. 304: 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

Schritt: Sonstige Einstellungen
✕

Details

Dispatcher

Bitte auswählen...
▼

Speichern
Abbrechen

Abb. 305: 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*).

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

Abb. 306: Integration aktivieren

- Markieren Sie die Integration in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
- 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 ↕
 SIPREC	SIP active	✓	✓

Abb. 307: 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.

- 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 ↕
 SIPREC	SIP active	✗	✓

Abb. 308: 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:

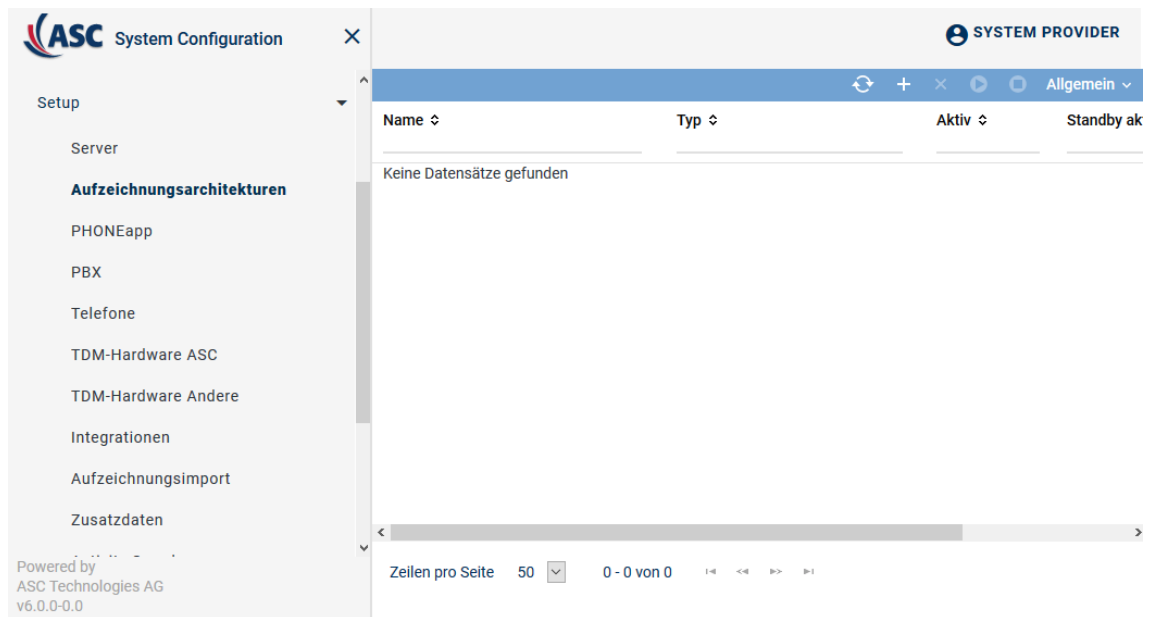





Abb. 309: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

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  (<i>Deaktivieren</i>) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (<i>Aktivieren</i>) 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.

Integrationstyp hinzufügen

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

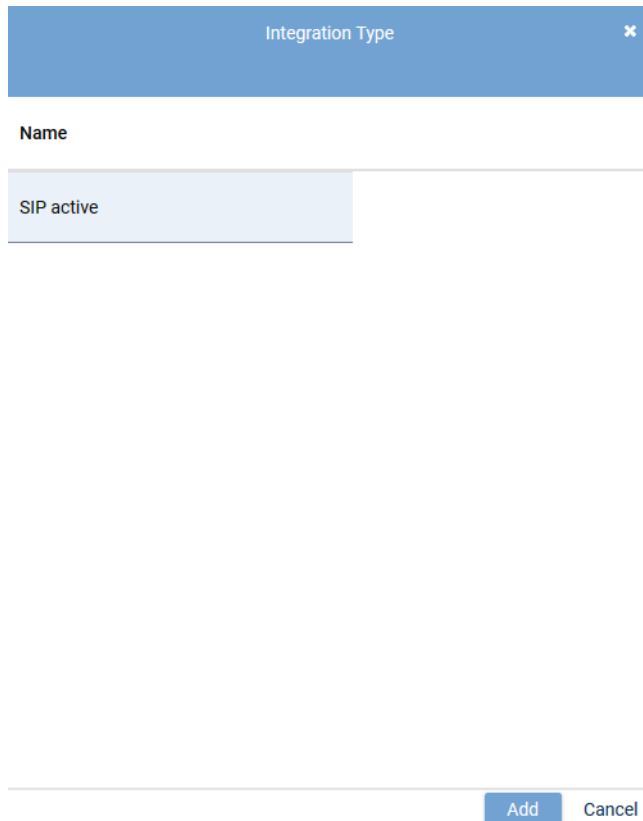


Abb. 310: Integrationstyp auswählen



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.

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.

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

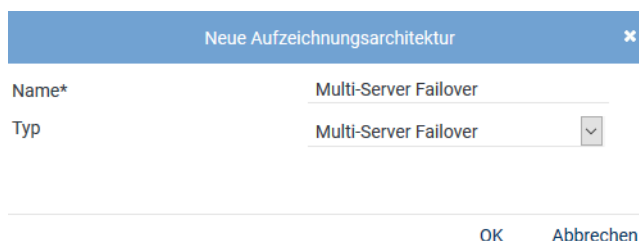


Abb. 311: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Failover

2. Geben Sie in das Eingabefeld *Namen* einen sprechenden Namen für die Aufzeichnungsarchitektur ein.

3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Typ* den Aufzeichnungsarchitekturtyp *Multi-Server 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.

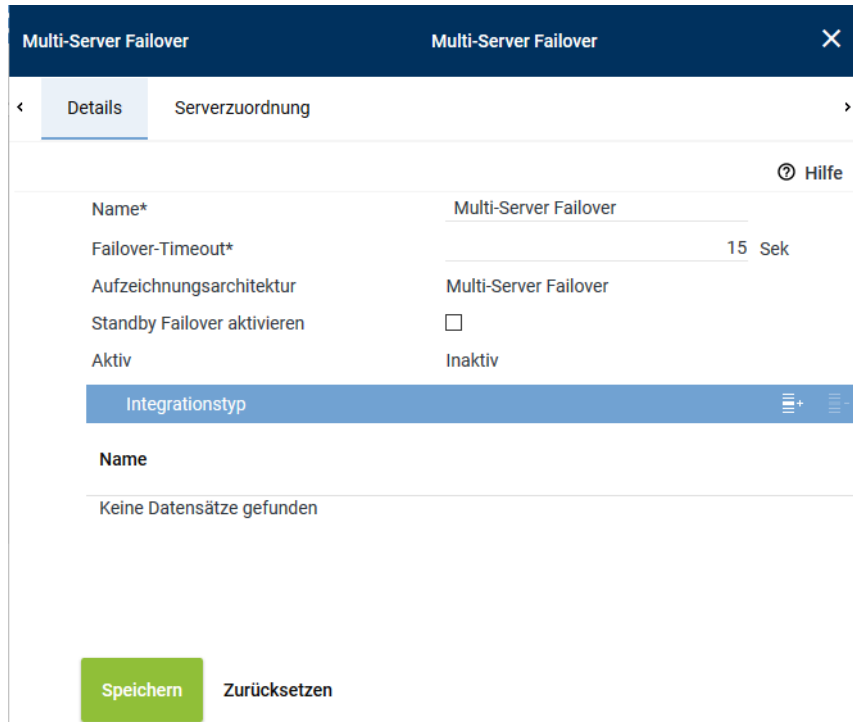


Abb. 312: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Failover


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. 408](#).

<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 <i>OK</i> 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>

Aktiv

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.

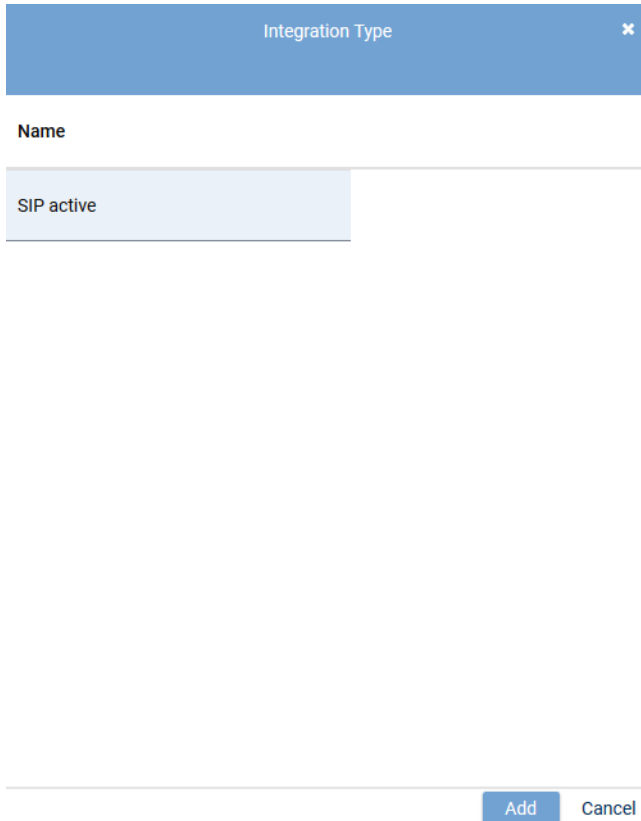


Abb. 313: Integrationstyp auswählen



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 Failover

1. 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.

Multi-Server Failover
Multi-Server Failover
×

< Details*
Serverzuordnung*
>

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. 314: 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. 315: 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. 316: 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. 317: 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. 408](#).



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:

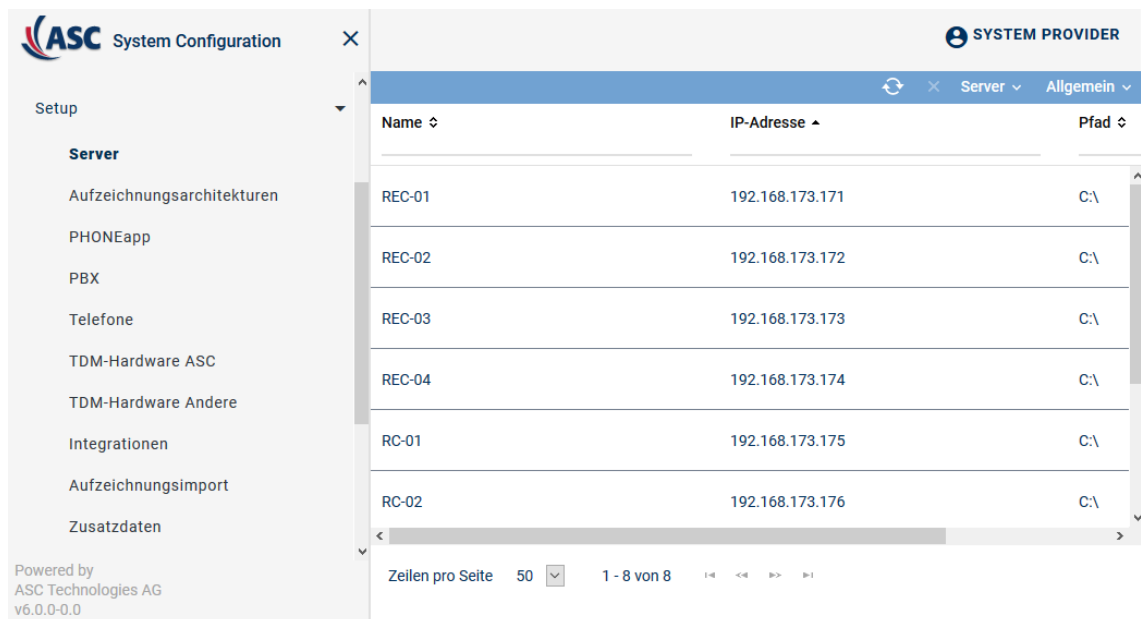


Abb. 318: Server - Hauptansicht

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. 319: 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. 279.
	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können, siehe Kapitel "NTP-Server verwalten" , S. 296.
	<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.

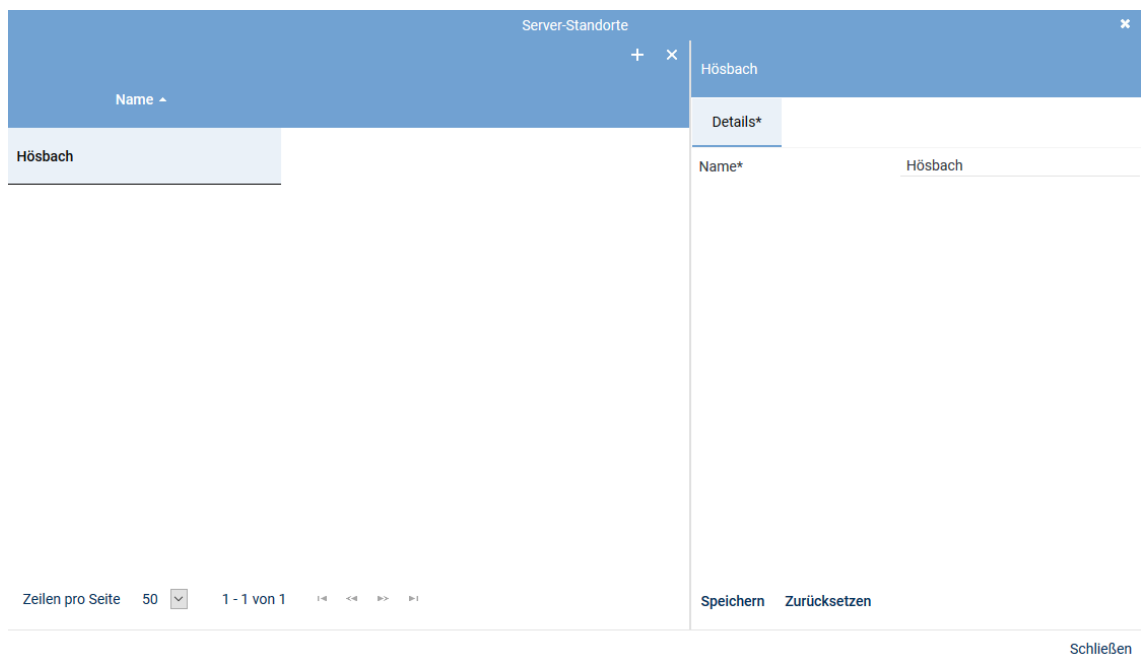



Abb. 320: Server-Standort hinzufügen

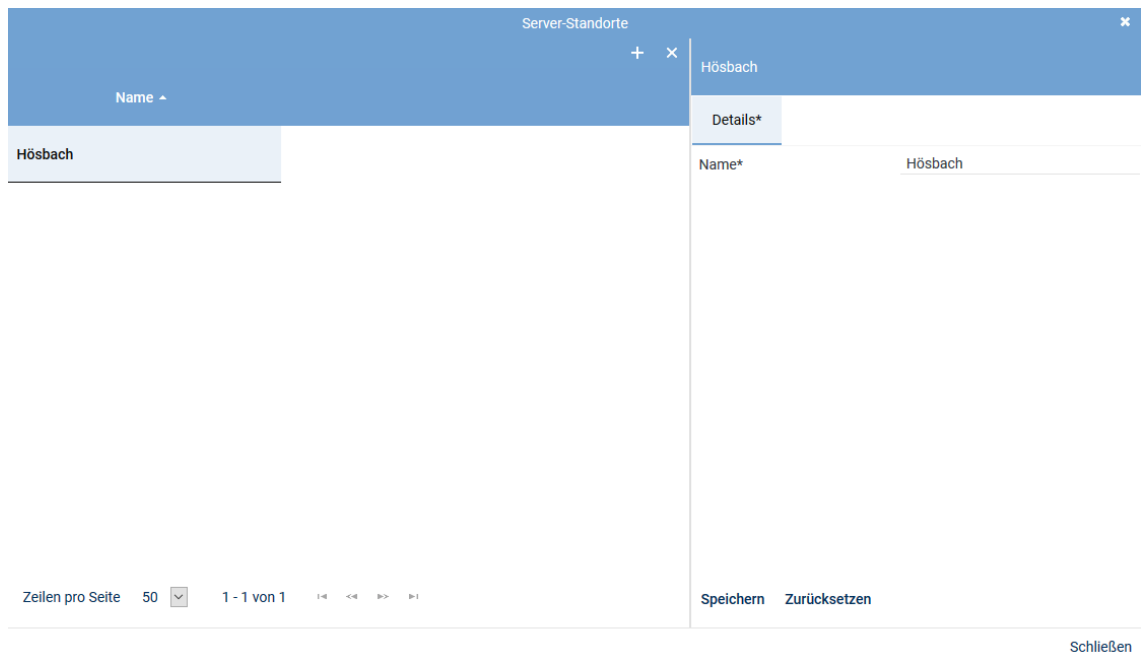
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken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

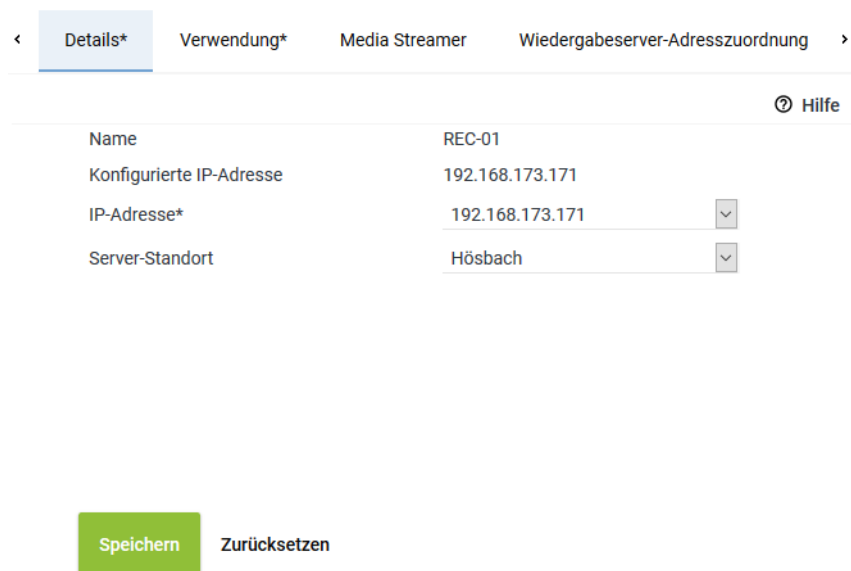
Schließen

Abb. 321: 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. 322: 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. 323: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

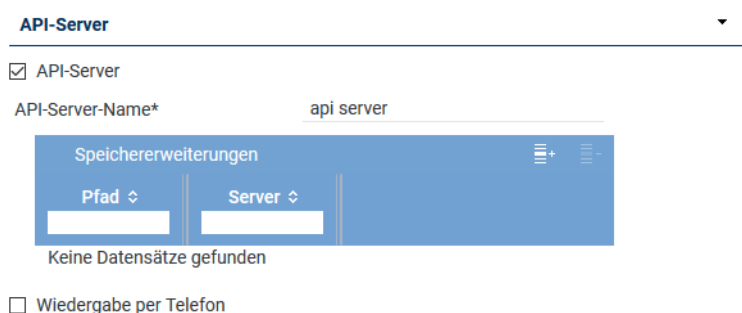




Abb. 324: Gruppenfeld API-Server

Der API-Server ist ein Dienst innerhalb der *neo*-Software. Er bietet die Schnittstelle für die Client-Applikationen. Wenn der Dienst gestartet ist, können die Client-Applikationen über diese Schnittstelle mit definierten Kommandos mit dem *neo*-System kommunizieren.


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

Parameter	Wert/Beschreibung
API-Server	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den API-Server zu starten.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<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. 293.</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. 284. • 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 <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>

Parameter	Wert/Beschreibung
	HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer" , S. 291. Dazu muss mindestens 1 PBX im System konfiguriert sein.

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. 325: 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. 326: 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.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<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. 74: Audioanalyse konfigurieren

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung ▼

☒ Aufzeichnungssteuerung/Monitoring

Aufzeichnungsarchitektur ▼

☐ neo-Schlüsselverwaltung

Abb. 327: 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. 75: 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. 328: 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. 287. 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

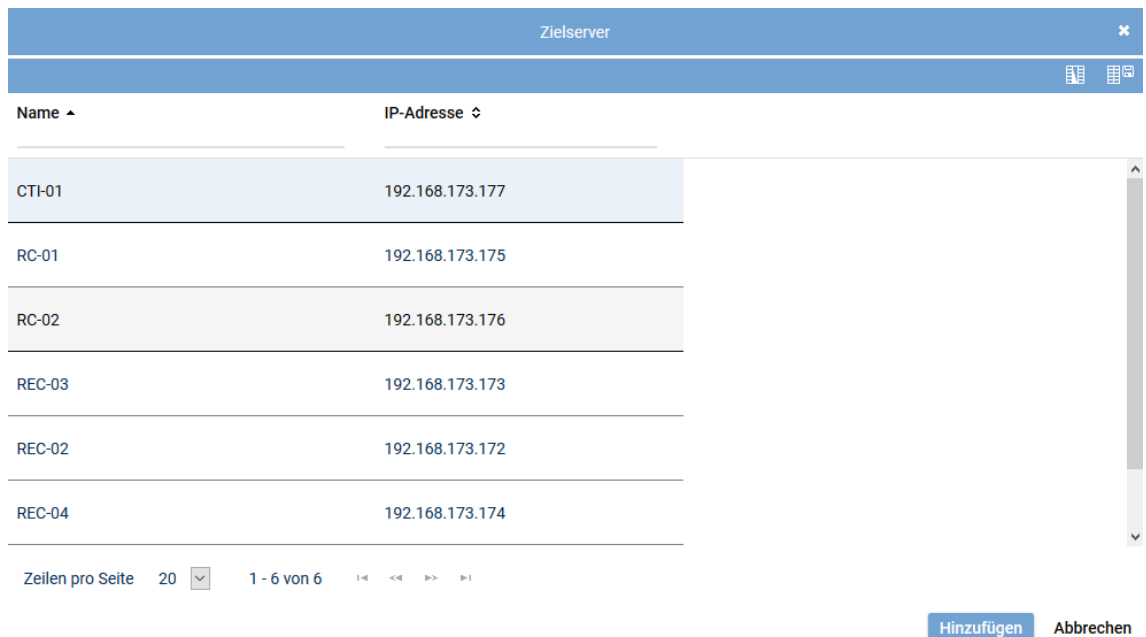
Parameter	Wert/Beschreibung
	<p>werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielsever kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielsever hinzufügen, siehe Kapitel "Zielsever zu einer Liste hinzufügen", S. 287. 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. 76: 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**

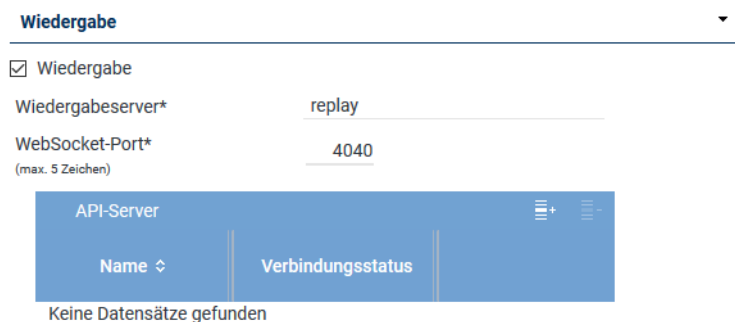
Abb. 329: Server auswählen



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. 330: 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 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. 289. • Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen.

Tab. 77: 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. 331: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der **API-Dienst** installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 282](#).

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. 332: 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. 78: 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. 333: 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. 298.</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.

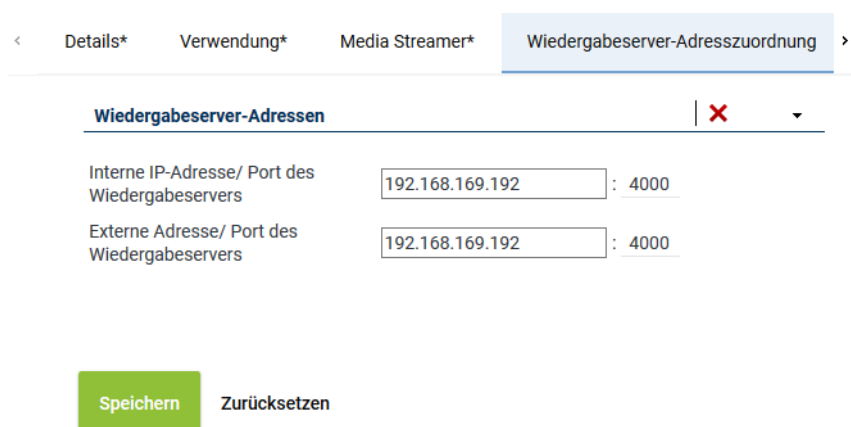



Abb. 334: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

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.

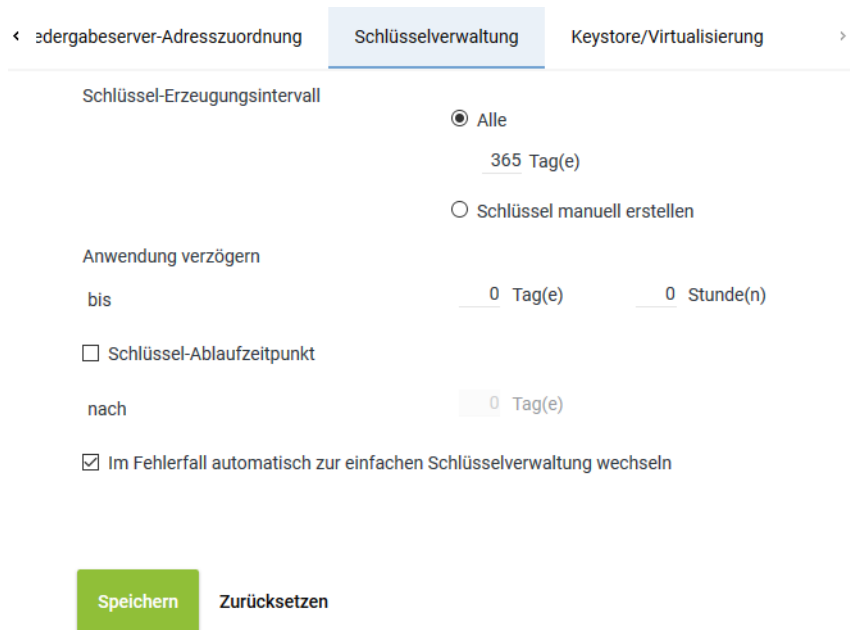


Abb. 335: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

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. 336: 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. 337: 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. 338: 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.

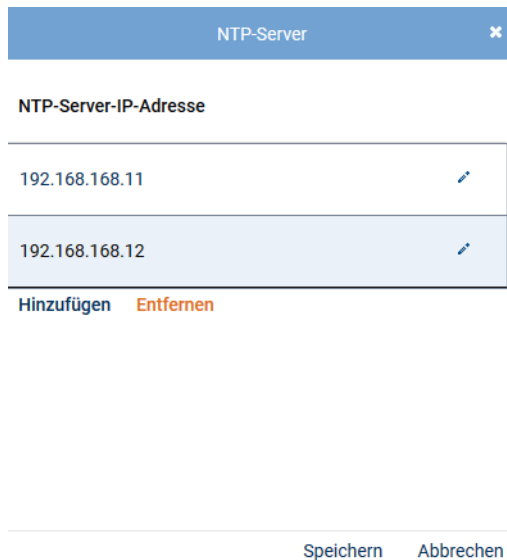


Abb. 339: NTP-Server entfernen

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:

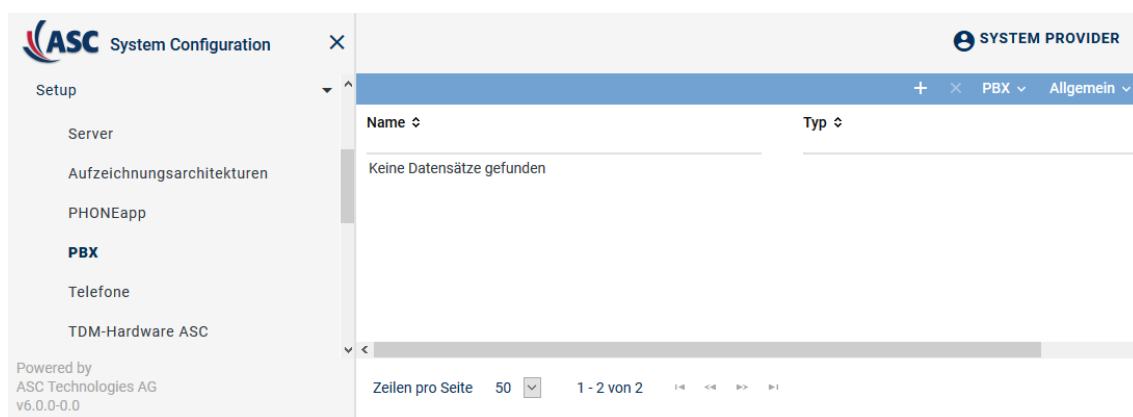


Abb. 340: Neue PBX anlegen

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

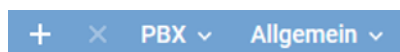





Abb. 341: Symbolleiste PBX-Modul

	<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*.

×

< Details*
PHONEapp-Konfiguration
Web Service >

Name*

SIPREC

PBX-Typ*

Universal VoIP ▼

Maximale Länge der Extensions

4 ▼

Landesvorwahl

☒ Aus Liste wählen
 Deutschland (49) ▼
☐ Manuell eingeben

Ortsvorwahl*

6021

Nummer des Amtsanschlusses*

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. 342: 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.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Nummer des Amtsanschlusses</i>	Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 5963. Geben Sie hier keine Extension an.

Tab. 79: 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. 80: 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*.

7.1.2.5.4 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*.

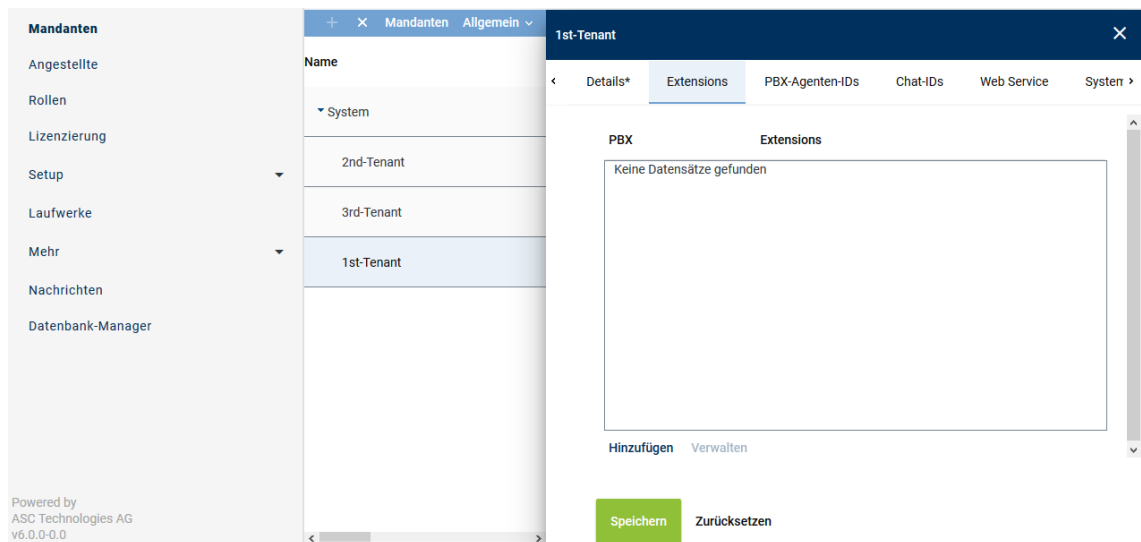


Abb. 343: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

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. 344: 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.

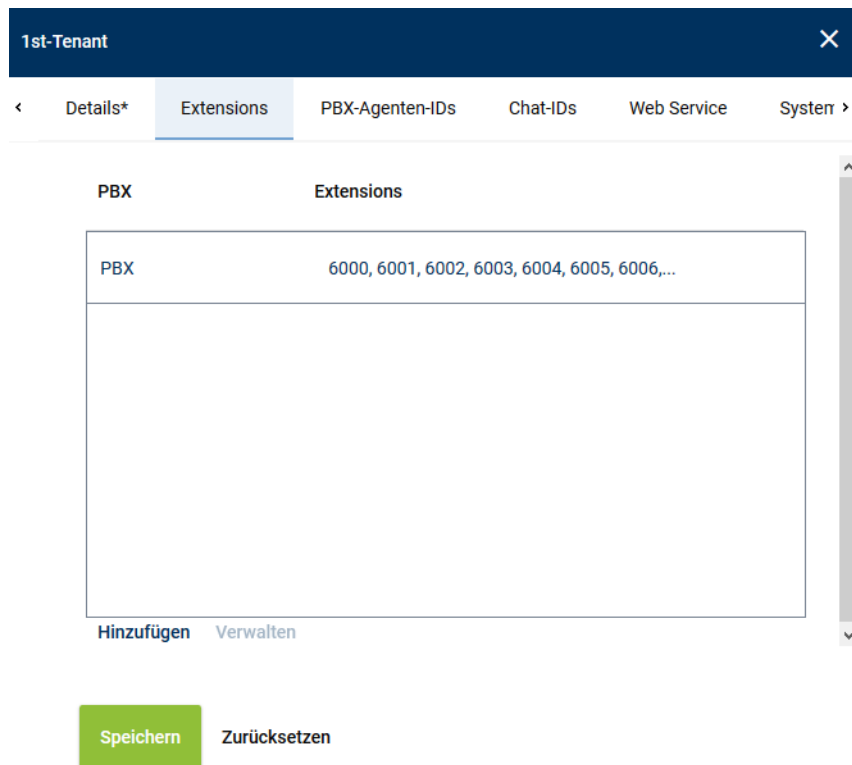


Abb. 345: Extensions entfernen

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. 346: 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*.

Mandanten PBX-Agenten-IDs zuordnen

Wenn die Information von PBX-Agenten-IDs von der PBX geliefert werden, können Sie eine Zuordnung anhand von PBX-Agenten-IDs treffen. In diesem Fall können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten PBX-Agenten-IDs zuweisen.



In 1-Mandanten-Systemen werden die PBX-Agenten-IDs automatisch dem vom System angelegten Mandanten (1st-Tenant) zugeordnet. Die Zuordnung einer PBX-Agenten-ID 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 PBX-Agenten-IDs 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 PBX-Agenten-IDs ist erst möglich, wenn eine PBX angelegt wurde, da die Zuordnung PBX-bezogen erfolgt.

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

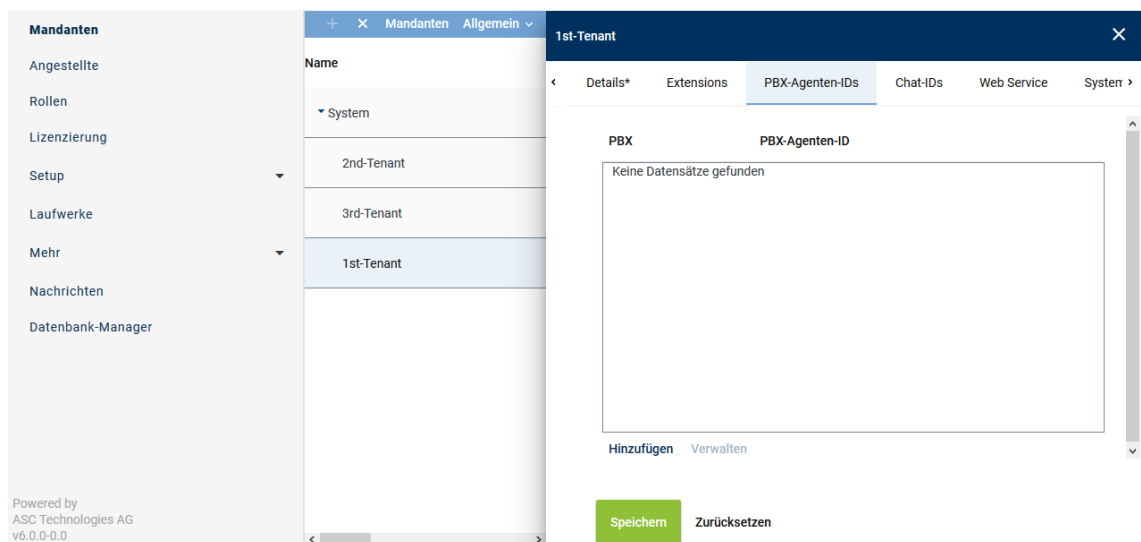


Abb. 347: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

PBX-Agenten-ID hinzufügen

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

PBX-Agent-IDs hinzufügen ✕

PBX

PBX

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

PBX-Agent-IDs getrennt durch ";" oder ","



427agent1,427agent2

☐ Vorhandene Liste der PBX-Agent-IDs ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 348: Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen

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

<i>Dateiimport</i>	<p>Wählen Sie die Option, um PBX-Agenten-IDs aus einer vorhandenen CSV-Datei zu importieren und der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzuzufügen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <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><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche . • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. • Klicken Sie auf die Schaltfläche  <i>Datei hochladen</i>.
<i>Manuelle Eingabe</i>	<p>Wählen Sie diese Option, um PBX-Agenten-IDs manuell einzugeben.</p> <p>Die einzelnen PBX-Agenten-IDs können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
<i>Vorhandene Liste der PBX-Agenten-IDs ersetzen</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der PBX-Agenten-IDs zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die PBX-Agenten-IDs der ausgewählten PBX.</p>

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten PBX-Agenten-IDs aller PBXen werden behalten und die neuen PBX-Agenten-IDs werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die PBX-Agenten-IDs werden in der PBX-Agenten-ID-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 PBX-Agenten-IDs erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

PBX-Agenten-ID entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (**PBX**), für die Sie zugewiesene PBX-Agenten-IDs entfernen möchten, aus der Liste aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere PBX-Agenten-IDs aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere PBX-Agenten-IDs auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 349: PBX-Agenten-IDs auswählen

4. Um die ausgewählten PBX-Agenten-IDs zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.
Um den Vorgang abubrechen 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.



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden keine Zusatzdaten aus dem *SIP-Header* extrahiert. Die **SIPREC** Metadaten werden mit einem **XML**-Dokument mitgeliefert. Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. Die individuellen Zusatzdaten, die dann aus der Datei ausgelesen werden können, können Sie hier im Zusatzdaten-Modul konfigurieren. Erst dann können Sie die Zusatzdaten in der Integration bei den Globalen Aufzeichnungseinstellungen in der *Registerkarte SIP-Header Tagging* zuordnen.

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*.

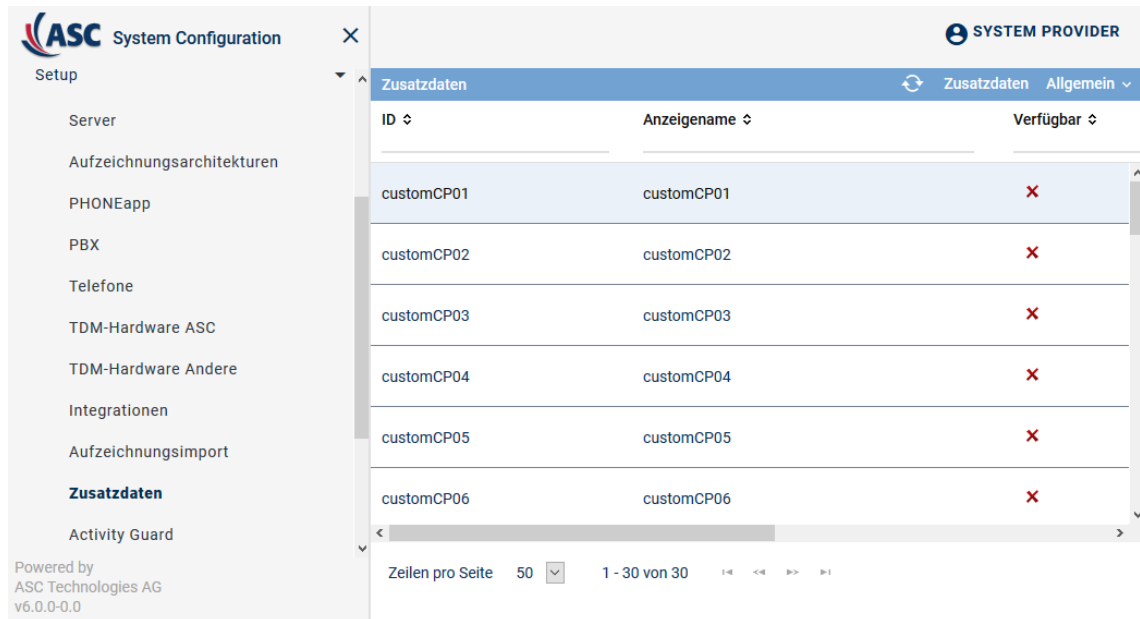


Abb. 350: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

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. 351: 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. 352: 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:

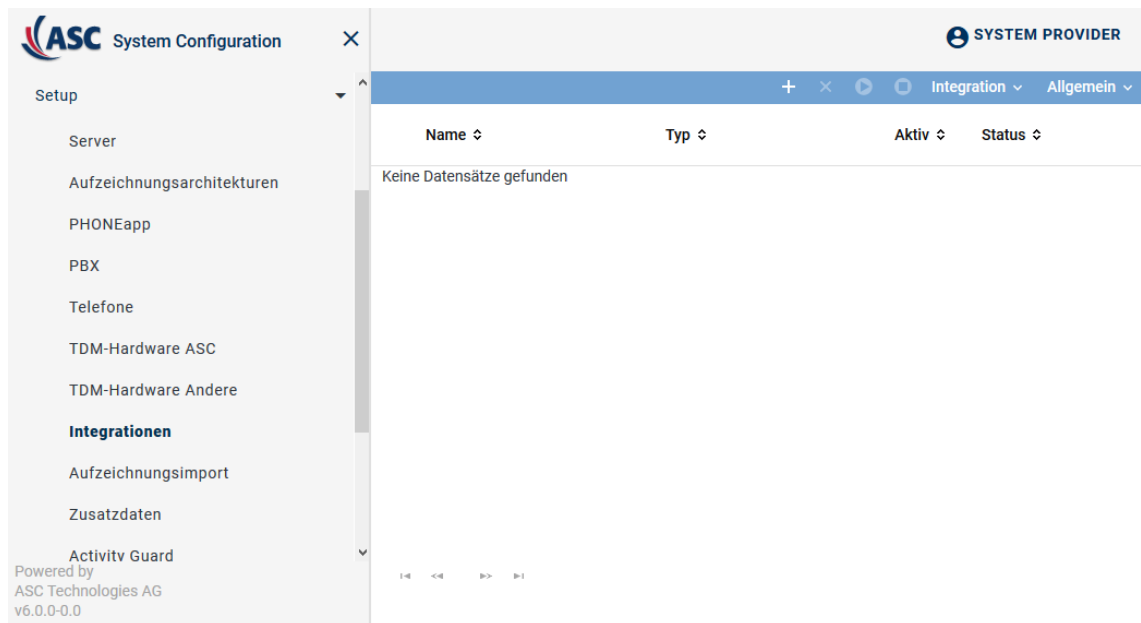




Abb. 353: Integrationen - Hauptansicht

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.

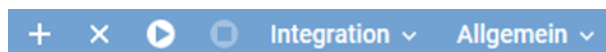






Abb. 354: Symbolleiste Integrationen-Modul

	<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.

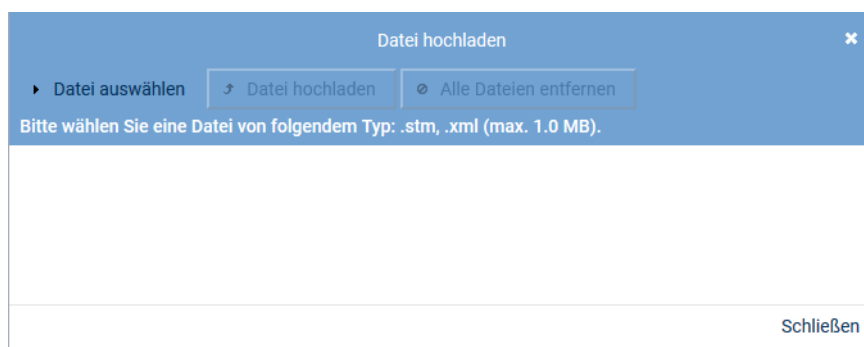


Abb. 355: Datei auswählen

- 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*.

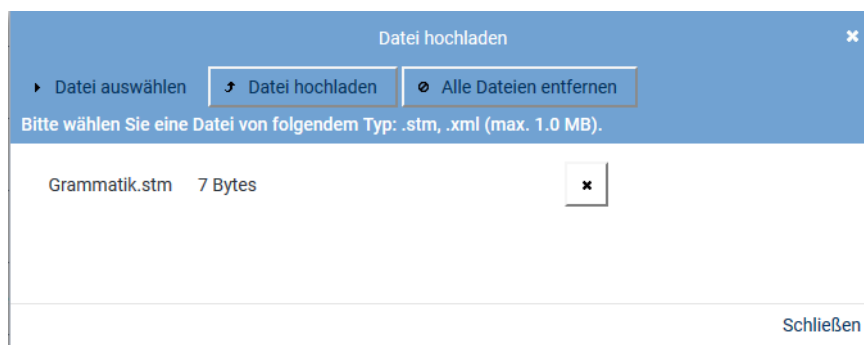




Abb. 356: Grammatik hochladen

- 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*.

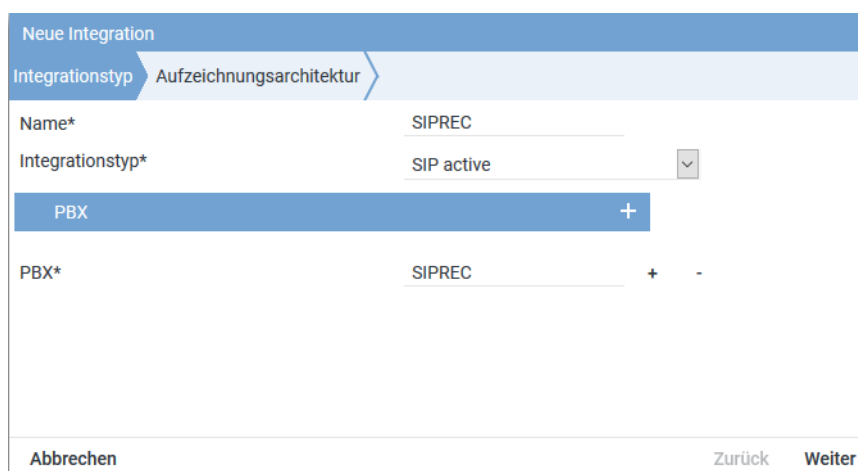


Abb. 357: Integrationstyp anlegen

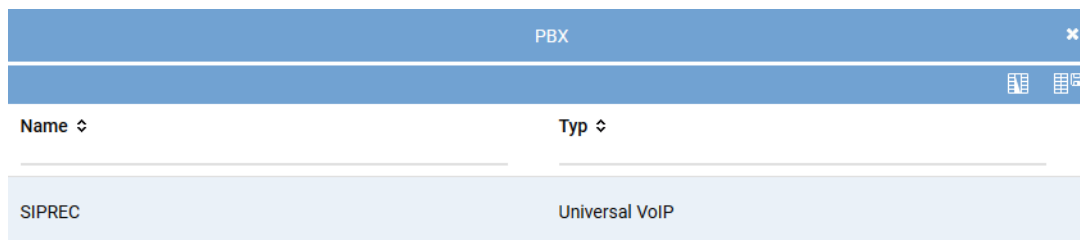
2. Geben Sie folgende Parameter ein:

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. 81: Integrationstyp anlegen

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

⇒ Das Fenster *PBX* erscheint.



Name ↕	Typ ↕
SIPREC	Universal VoIP

Zeilen pro Seite 20 1 - 2 von 2

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 358: 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

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

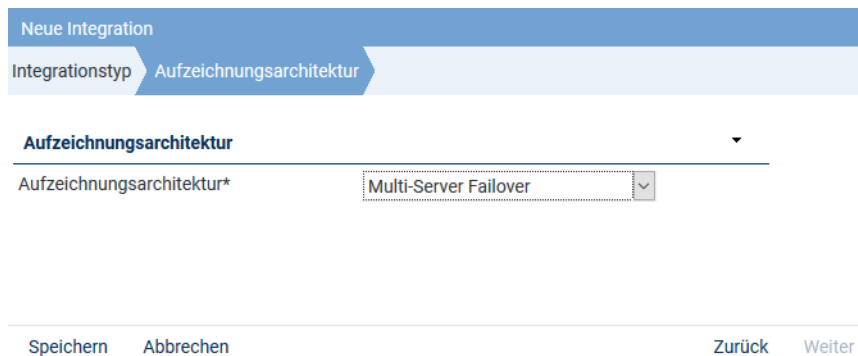


Abb. 359: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Failover


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:

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

Abb. 360: 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.

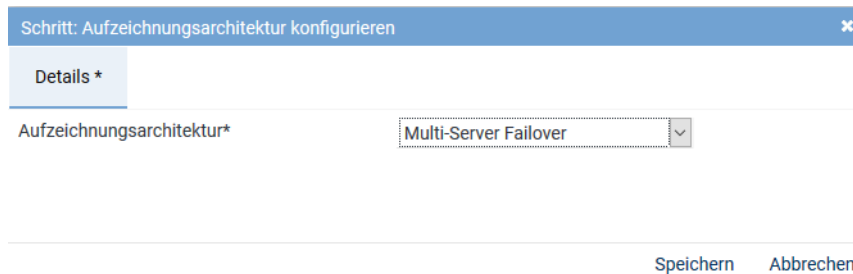



Abb. 361: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

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.

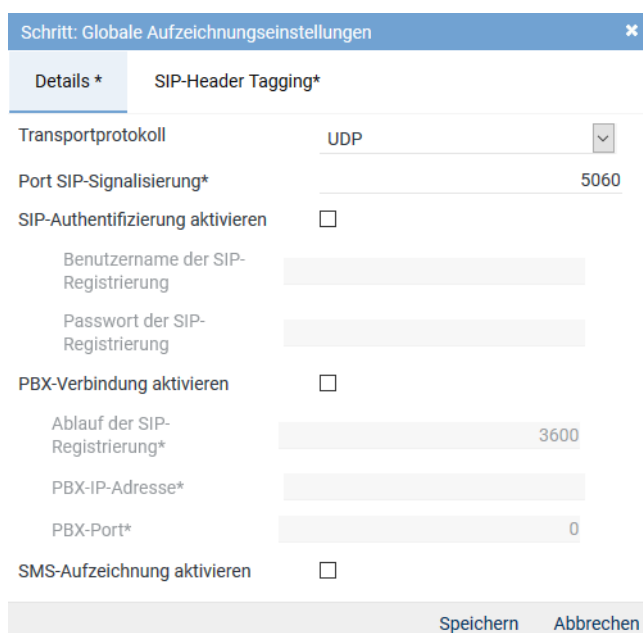


Abb. 362: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - All-in-one Basic Recording

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

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Transportprotokoll</i>	Wählen Sie hier das Transportprotokoll <i>UDP</i> für die SIP-Signalisierung zwischen dem Aufzeichnungsserver und der PBX aus.
<i>Port SIP-Signalisierung</i>	Geben Sie den Port für die <i>SIP</i> -Signalisierung ein, auf dem der Aufzeichnungsserver die Signalisierung erwartet. Standardwert für <i>UDP</i> und <i>TCP</i> ist 5060. Standardwert mit <i>TLS</i> -Verschlüsselung ist 5061.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>SIP-Authentifizierung aktivieren</i>	Deaktivieren Sie diese Option für diese Aufzeichnungslösung.
<i>SMS-Aufzeichnung aktivieren</i>	Diese Funktion wird bei dieser Aufzeichnungslösung nicht unterstützt.

Tab. 82: 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*



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden keine Zusatzdaten aus dem *SIP-Header* extrahiert. Die **SIPREC** Metadaten werden mit einem **XML**-Dokument mitgeliefert. Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. Die individuellen Zusatzdaten, die dann aus der Datei ausgelesen werden können, können Sie im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und danach in der Registerkarte *SIP-Header Tagging* zuordnen.

- Wählen Sie die Registerkarte *SIP-Header Tagging*.

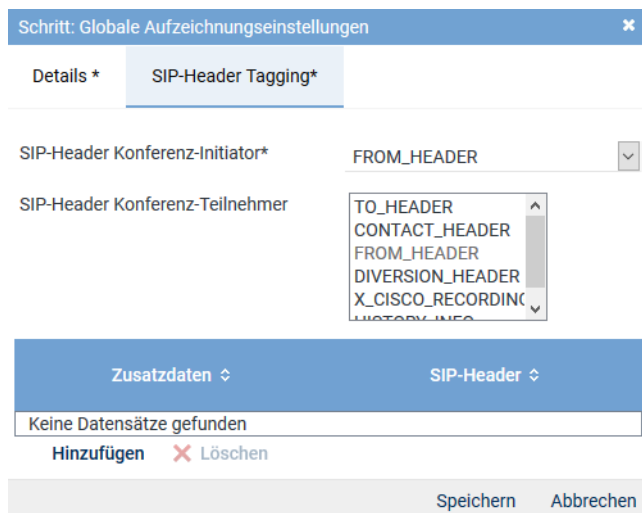


Abb. 363: Registerkarte *SIP-Header Tagging* Quellen konfigurieren

- 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. 364: 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*.

3. 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>	<p>Wenn Sie Zusatzdaten verwenden möchten, muss die Zuordnung des Tag-Namen in der Datei <i>siprecmapping.xml</i> konfiguriert sein. Dann können Sie hier den Tag-Namen angeben, aus dem die Information extrahiert werden soll.</p> <p>Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen.</p>


Tab. 83: 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.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren

Aufzeichnungsserver

REC-03

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. 365: 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. 84: 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. 366: 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. 367: 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. 368: 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

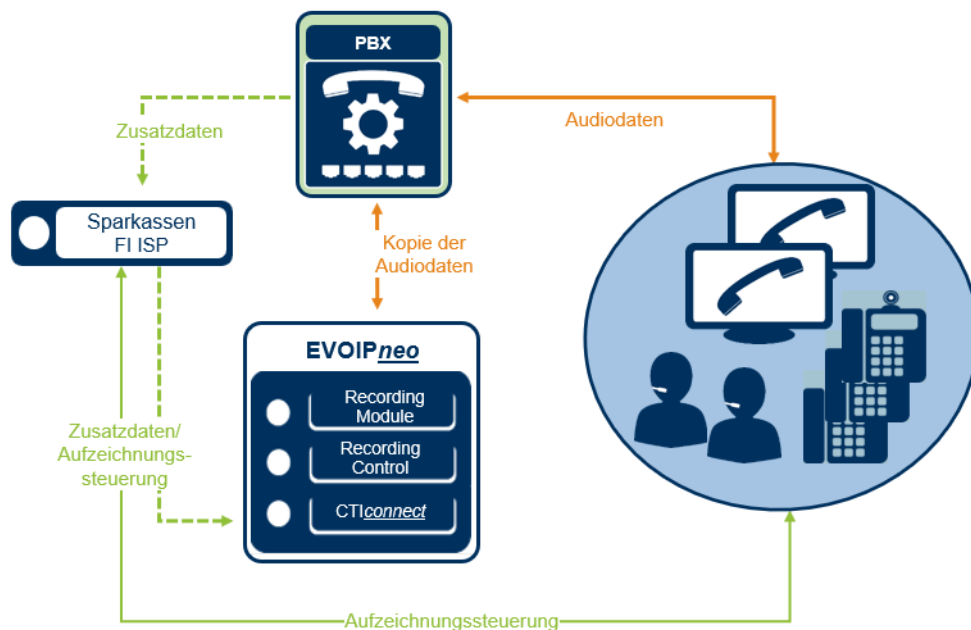



Abb. 369: Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP

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. 370: 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. 85: 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. 311](#).

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. 86: 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. 371: 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. 413.

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
+

<input style="width: 90%;" type="text"/>	Bitte auswählen... ▾	-	
<input style="width: 90%;" type="text"/>	Bitte auswählen... ▾	-	

Speichern
Abbrechen

Abb. 372: 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. 87: 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:

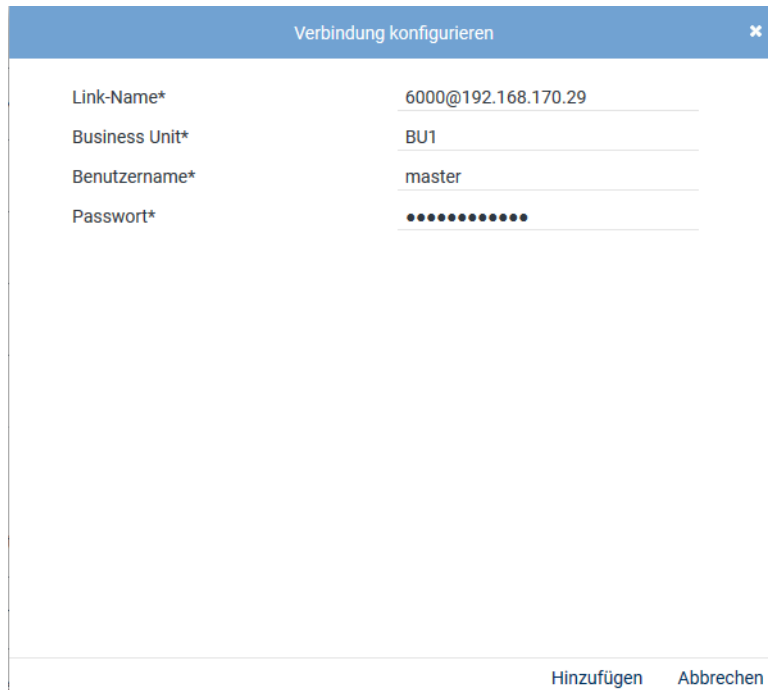


Abb. 373: Verbindungsdaten konfigurieren

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. 413 .
<i>Passwort</i>	Geben Sie das Passwort für den Benutzer für die Business Unit ein.

Tab. 88: 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. 374: 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

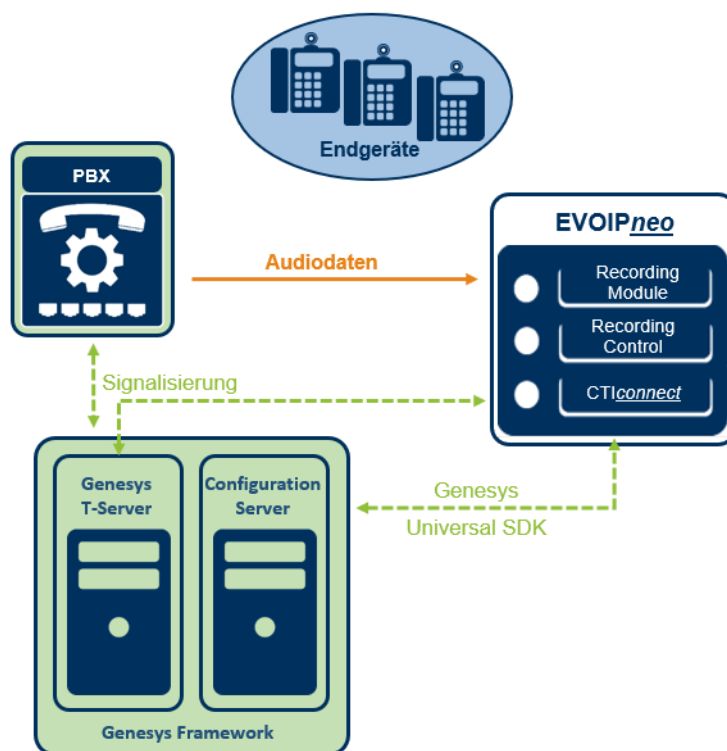


Abb. 375: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server

CTIconnect for Genesys T-Server

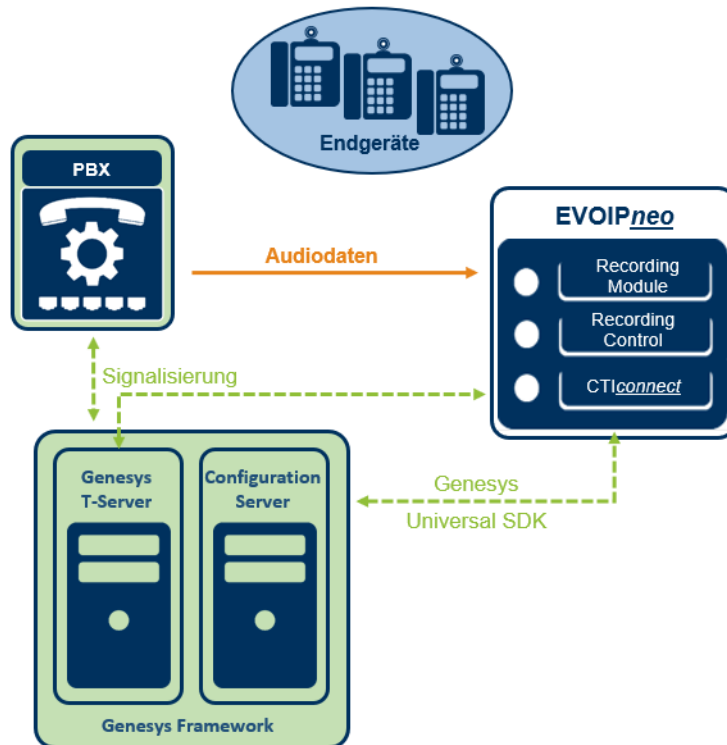


Abb. 376: Übersicht über die Erweiterung mit Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 414](#).

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_identifier*.

1. Um den Identifier 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_identifier* 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. 377: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Hier wird der Typ des CTI <u>connect</u> -Moduls angezeigt
Grammatikname	Wählen Sie die entsprechende Grammatik aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die entsprechende Grammatikversion aus.
T-Server-Redundanz	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
Config-Server-Redundanz	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<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>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTI<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>
<i>T-Server-Passwort</i>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTI-<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>

Tab. 89: 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. 378: 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.

Parameter	Wert/Beschreibung
<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. 90: 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. 379: 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

Schritt: Sonstige Einstellungen
✕

Details

Dispatcher

Bitte auswählen...
▼

Speichern
Abbrechen

Abb. 380: 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*).

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

Abb. 381: 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 ↕
 SIPREC	SIP active	✓	✓

Abb. 382: 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.

- 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 ↕
 SIPREC	SIP active	✗	✓

Abb. 383: 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:

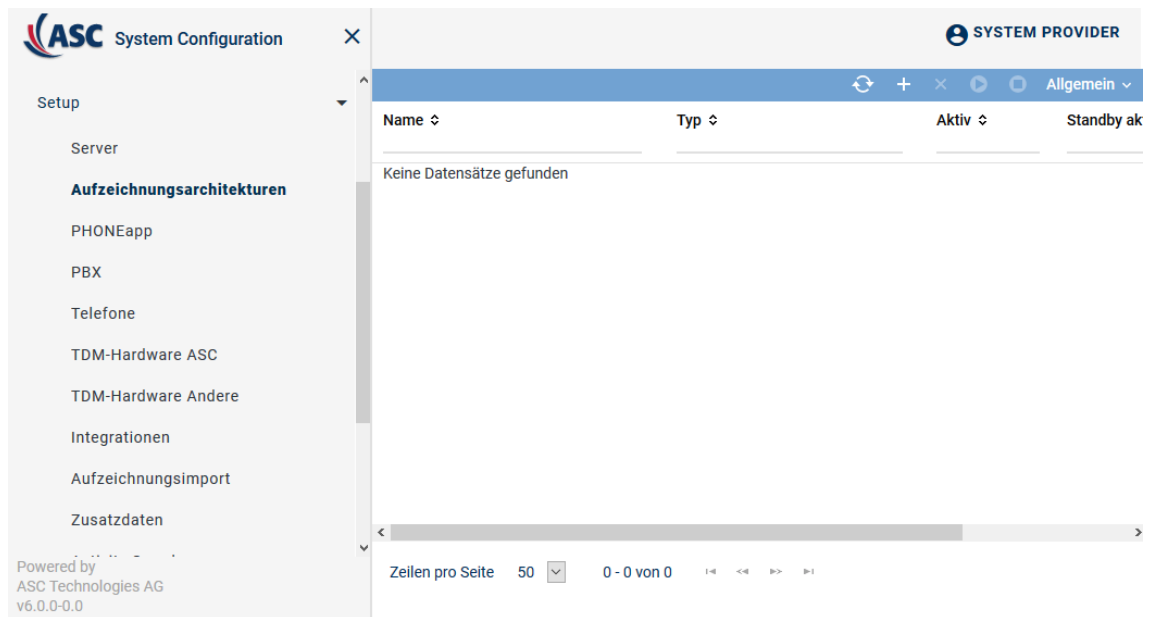





Abb. 384: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

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  (<i>Deaktivieren</i>) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (<i>Aktivieren</i>) 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.

Integrationstyp hinzufügen

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

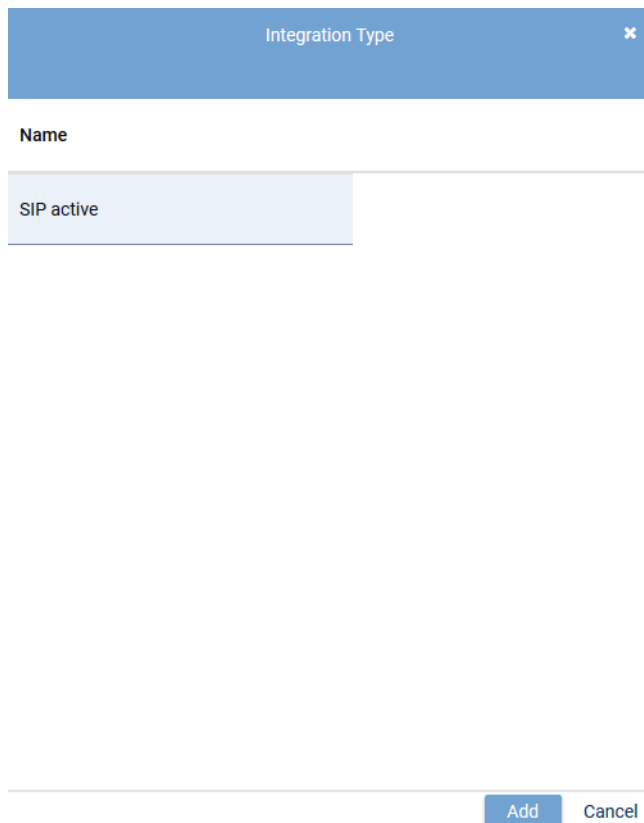


Abb. 385: Integrationstyp auswählen



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.

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.

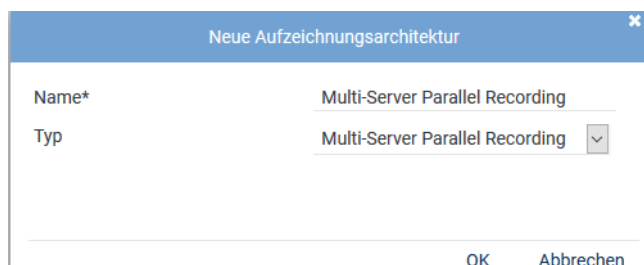


Abb. 386: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Parallel Recording

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.

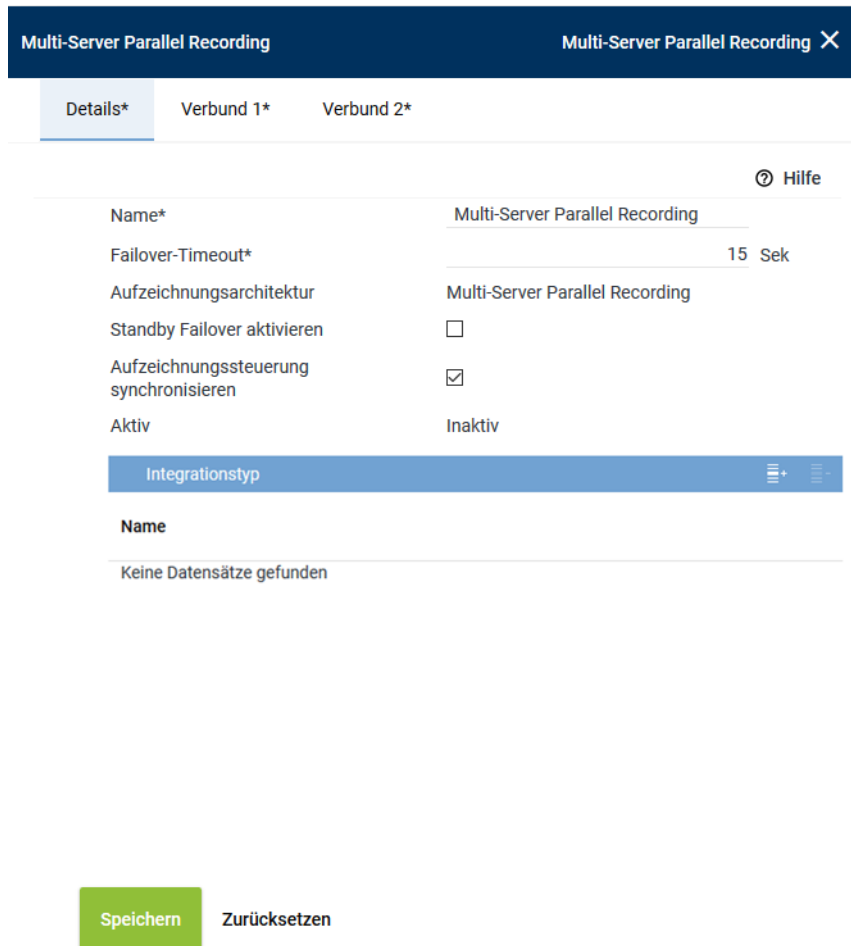



Abb. 387: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Parallel Recording

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. 408](#).

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. 400](#).

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. 405.

Integrationstyp hinzufügen

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

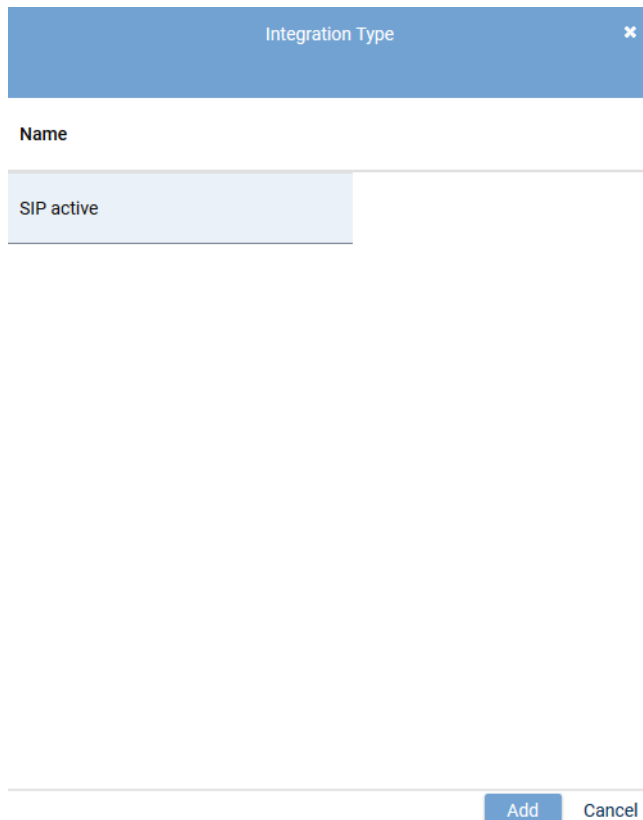


Abb. 388: Integrationstyp auswählen



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;"> Server ↕ </div> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px; margin-top: 5px;"></div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Standby ↕ </div> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px; margin-top: 5px;"></div>
REC-01	REC-02

<
>

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 389: Aufzeichnungsarchitektur - Serverzuordnung Verbund 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. 390: 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 *Abbrechen*.



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. 391: 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. 392: 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. 405](#).



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. 393: 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. 394: 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. 344.
	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können, siehe Kapitel "NTP-Server verwalten" , S. 360.
	<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.

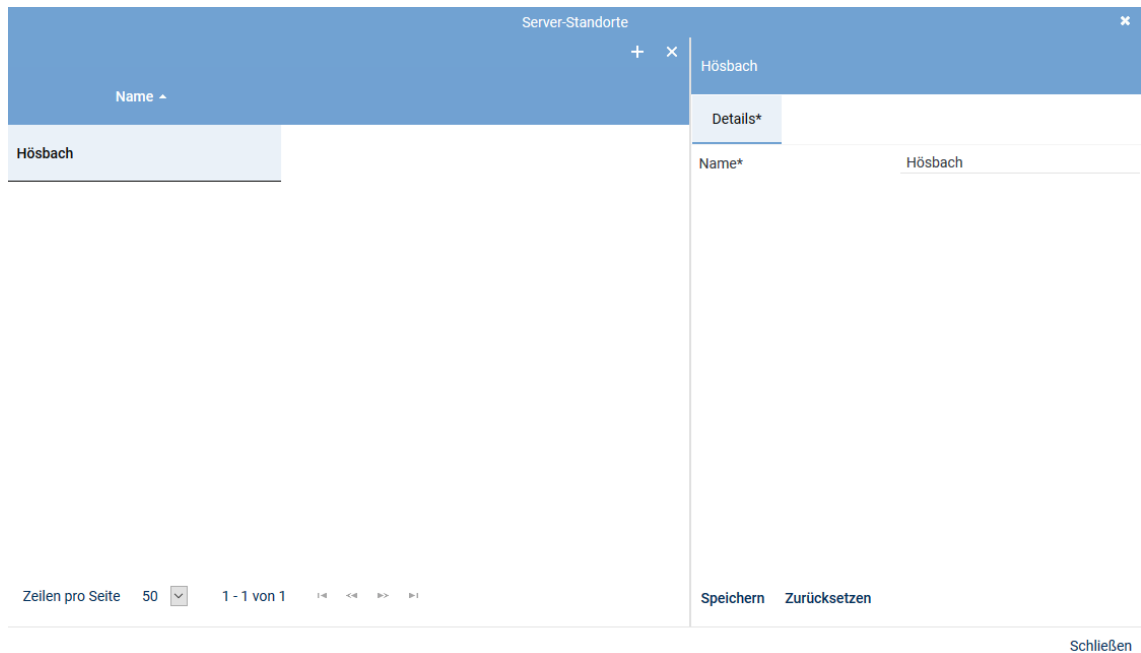



Abb. 395: Server-Standort hinzufügen

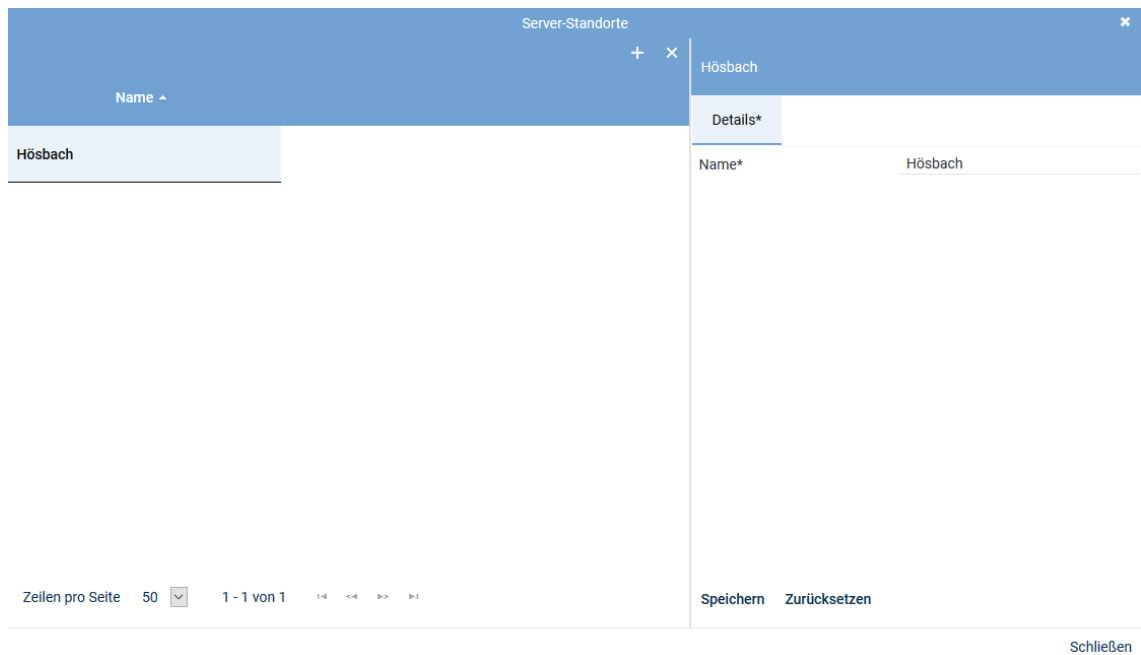
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken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



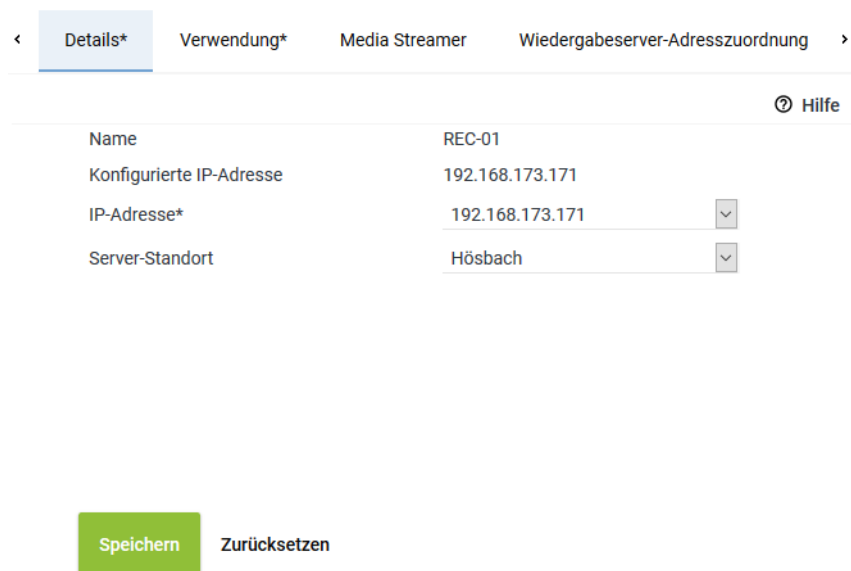
The screenshot shows a web interface window titled 'Server-Standorte'. It contains a table with one row labeled 'Hörsbach'. To the right of the table is a 'Details*' tab. Below the table, there is a pagination control showing '1 - 1 von 1' and a 'Speichern' button. At the bottom right of the window is a 'Schließen' button.

Abb. 396: 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.



The screenshot shows the 'Details' tab of the server configuration window. It contains a table with the following data:

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

Below the table are two buttons: 'Speichern' (green) and 'Zurücksetzen'.

Abb. 397: 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. 398: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

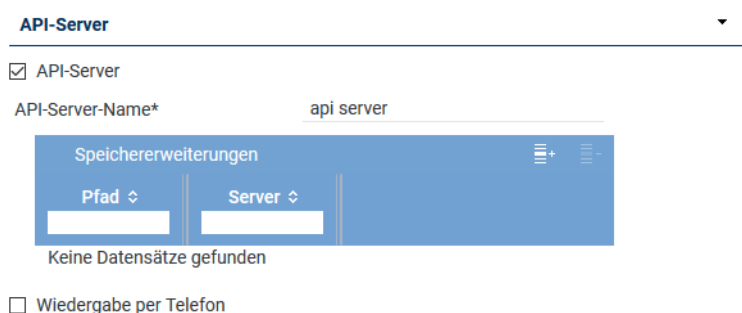




Abb. 399: Gruppenfeld API-Server

Der API-Server ist ein Dienst innerhalb der *neo*-Software. Er bietet die Schnittstelle für die Client-Applikationen. Wenn der Dienst gestartet ist, können die Client-Applikationen über diese Schnittstelle mit definierten Kommandos mit dem *neo*-System kommunizieren.


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

Parameter	Wert/Beschreibung
API-Server	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den API-Server zu starten.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<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. 357.</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. 348. • 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 <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>

Parameter	Wert/Beschreibung
	HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer" , S. 355. Dazu muss mindestens 1 PBX im System konfiguriert sein.

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. 400: 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. 401: 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.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<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. 91: Audioanalyse konfigurieren

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung ▼

☒ Aufzeichnungssteuerung/Monitoring

Aufzeichnungsarchitektur ▼

☐ neo-Schlüsselverwaltung

Abb. 402: 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. 92: 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. 403: 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. 351. 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

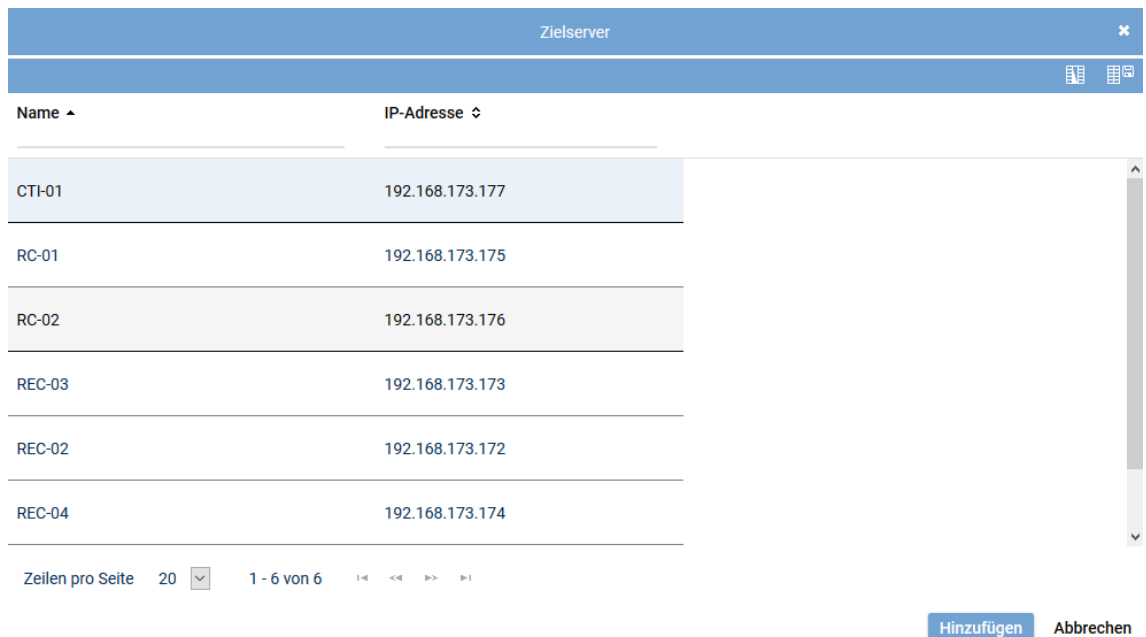
Parameter	Wert/Beschreibung
	<p>werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielserverserver kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserverserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserverserver zu einer Liste hinzufügen", S. 351. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserverserver 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-Steuerelement 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. 93: Datenablage konfigurieren

Zielserverserver zu einer Liste hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Zielserverserver* 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**

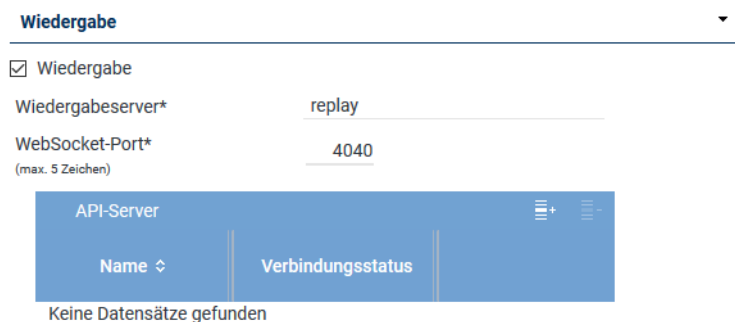
Abb. 404: Server auswählen



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. 405: 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 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. 353. • Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen.

Tab. 94: 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. 406: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der **API-Dienst** installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 346](#).

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. 407: 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. 95: 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. 408: 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. 362.</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.

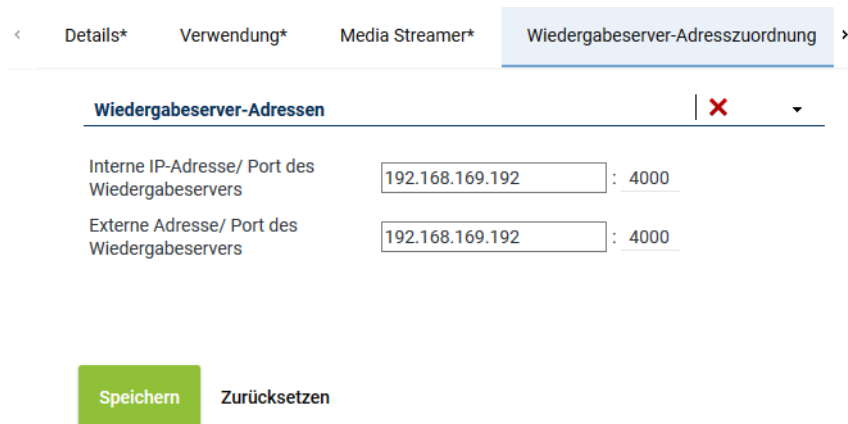



Abb. 409: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

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.

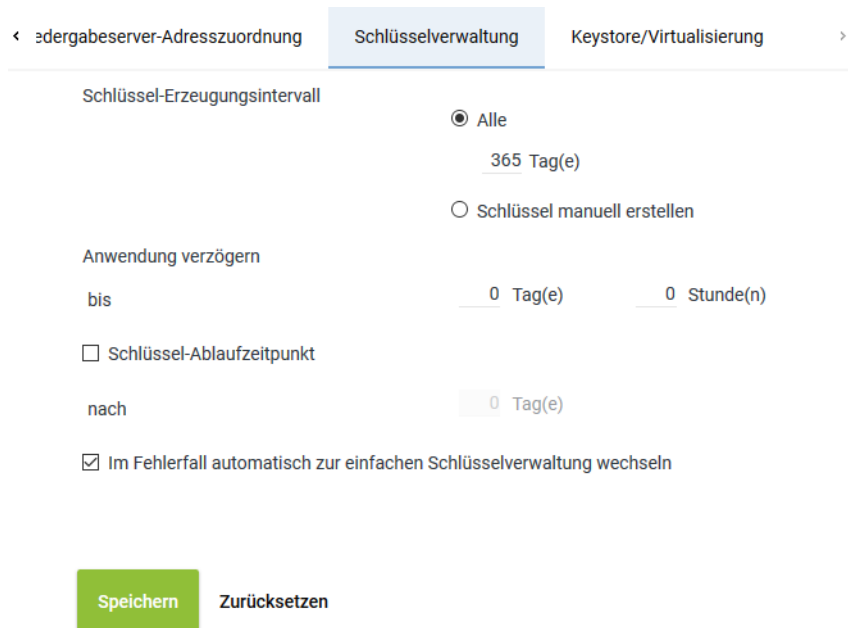


Abb. 410: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

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. 411: 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. 412: 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.



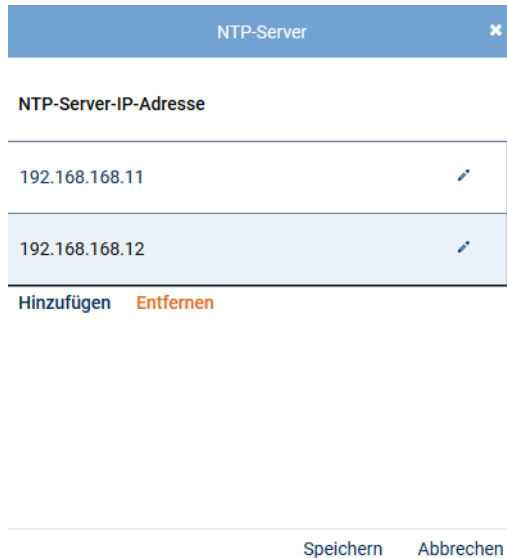
Abb. 413: IP-Adresse bearbeiten



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.



NTP-Server-IP-Adresse	
192.168.168.11	
192.168.168.12	

Hinzufügen Entfernen

Speichern Abbrechen

Abb. 414: 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. 415: Neue PBX anlegen

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

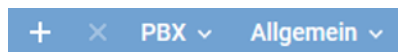





Abb. 416: Symbolleiste PBX-Modul

	<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*.

×

< Details*
PHONEapp-Konfiguration
Web Service >

Name* SIPREC

PBX-Typ* Universal VoIP v

Maximale Länge der Extensions 4 v

Landesvorwahl
☒ Aus Liste wählen
Deutschland (49) v
☐ Manuell eingeben

Ortsvorwahl* 6021

Nummer des Amtsanschlusses* 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. 417: 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.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Nummer des Amtsanschlusses</i>	Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 5963. Geben Sie hier keine Extension an.

Tab. 96: 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. 97: 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*.

7.1.2.6.4 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*.

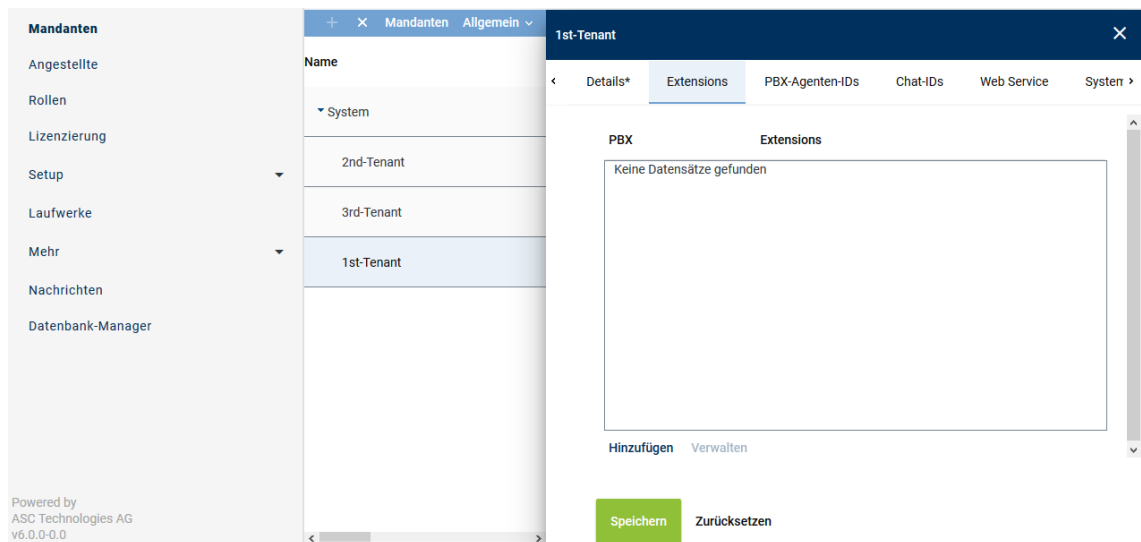


Abb. 418: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

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. 419: 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.

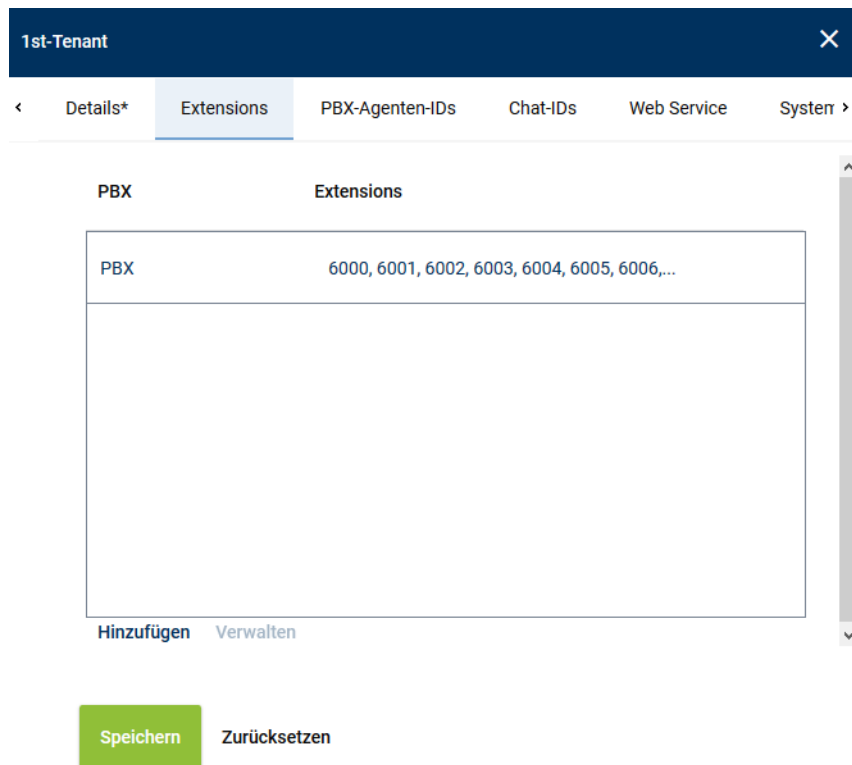


Abb. 420: Extensions entfernen

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. 421: 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*.

Mandanten PBX-Agenten-IDs zuordnen

Wenn die Information von PBX-Agenten-IDs von der PBX geliefert werden, können Sie eine Zuordnung anhand von PBX-Agenten-IDs treffen. In diesem Fall können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten PBX-Agenten-IDs zuweisen.



In 1-Mandanten-Systemen werden die PBX-Agenten-IDs automatisch dem vom System angelegten Mandanten (1st-Tenant) zugeordnet. Die Zuordnung einer PBX-Agenten-ID 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 PBX-Agenten-IDs 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 PBX-Agenten-IDs ist erst möglich, wenn eine PBX angelegt wurde, da die Zuordnung PBX-bezogen erfolgt.

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

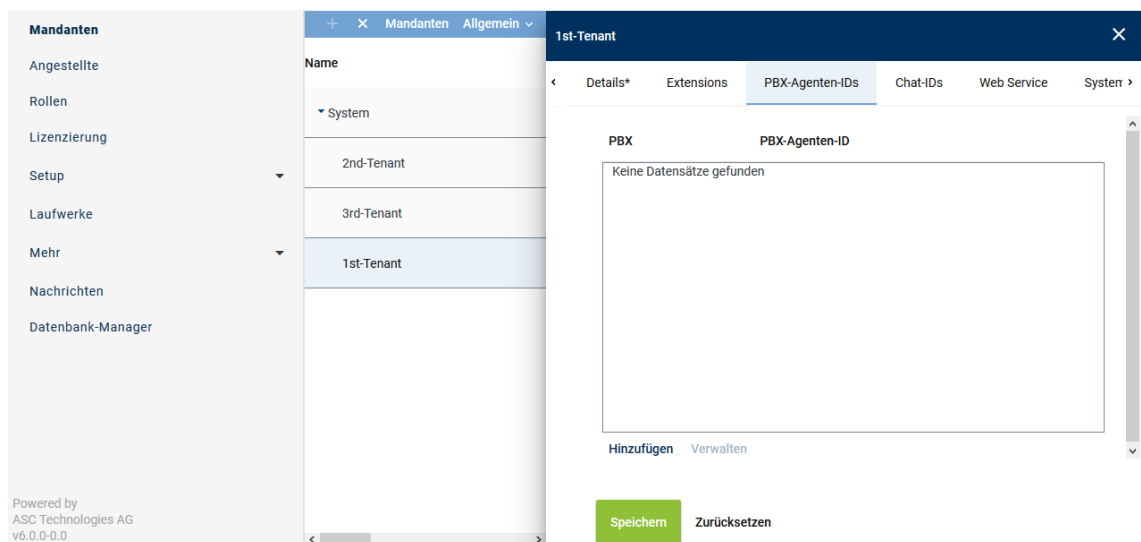


Abb. 422: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

PBX-Agenten-ID hinzufügen

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

PBX-Agent-IDs hinzufügen ✕

PBX

PBX

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

PBX-Agent-IDs getrennt durch ";" oder ","

427agent1,427agent2

☐ Vorhandene Liste der PBX-Agent-IDs ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 423: Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen

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

<i>Dateiimport</i>	<p>Wählen Sie die Option, um PBX-Agenten-IDs aus einer vorhandenen CSV-Datei zu importieren und der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzuzufügen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <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><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei hochladen</i>.
<i>Manuelle Eingabe</i>	<p>Wählen Sie diese Option, um PBX-Agenten-IDs manuell einzugeben.</p> <p>Die einzelnen PBX-Agenten-IDs können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
<i>Vorhandene Liste der PBX-Agenten-IDs ersetzen</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der PBX-Agenten-IDs zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die PBX-Agenten-IDs der ausgewählten PBX.</p>

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten PBX-Agenten-IDs aller PBXen werden behalten und die neuen PBX-Agenten-IDs werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die PBX-Agenten-IDs werden in der PBX-Agenten-ID-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 PBX-Agenten-IDs erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

PBX-Agenten-ID entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (**PBX**), für die Sie zugewiesene PBX-Agenten-IDs entfernen möchten, aus der Liste aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere PBX-Agenten-IDs aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere PBX-Agenten-IDs auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 424: PBX-Agenten-IDs auswählen

4. Um die ausgewählten PBX-Agenten-IDs zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.
Um den Vorgang abubrechen 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.



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden keine Zusatzdaten aus dem *SIP-Header* extrahiert. Die **SIPREC** Metadaten werden mit einem **XML**-Dokument mitgeliefert. Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. Die individuellen Zusatzdaten, die dann aus der Datei ausgelesen werden können, können Sie hier im Zusatzdaten-Modul konfigurieren. Erst dann können Sie die Zusatzdaten in der Integration bei den Globalen Aufzeichnungseinstellungen in der *Registerkarte SIP-Header Tagging* zuordnen.

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*.

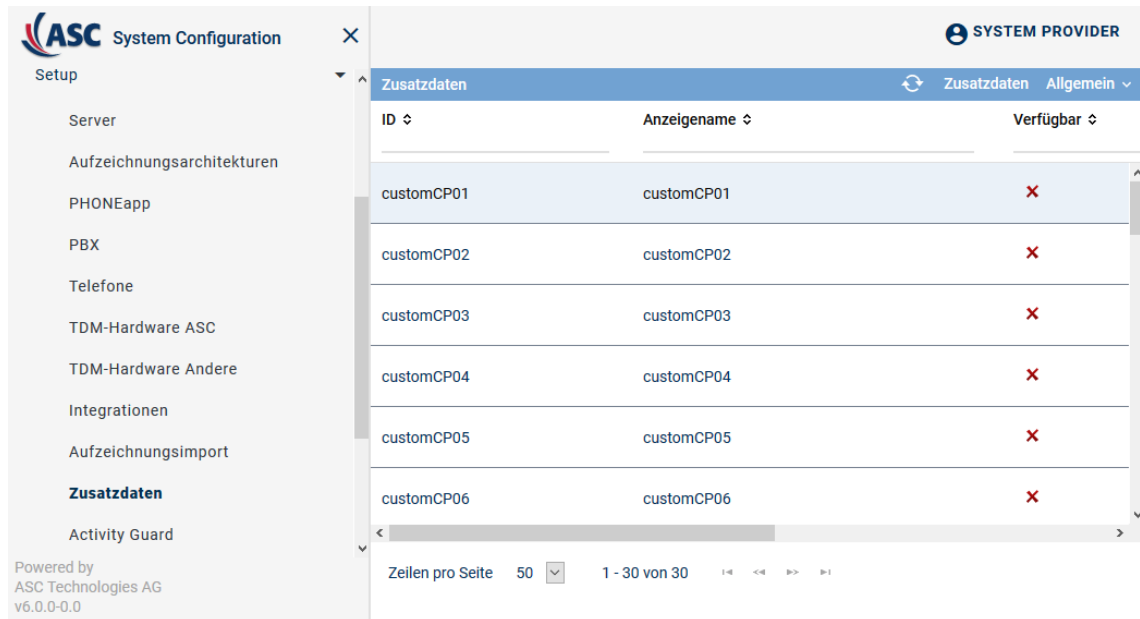


Abb. 425: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

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. 426: 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"/>
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Speichern Zurücksetzen </div>	

Abb. 427: 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:

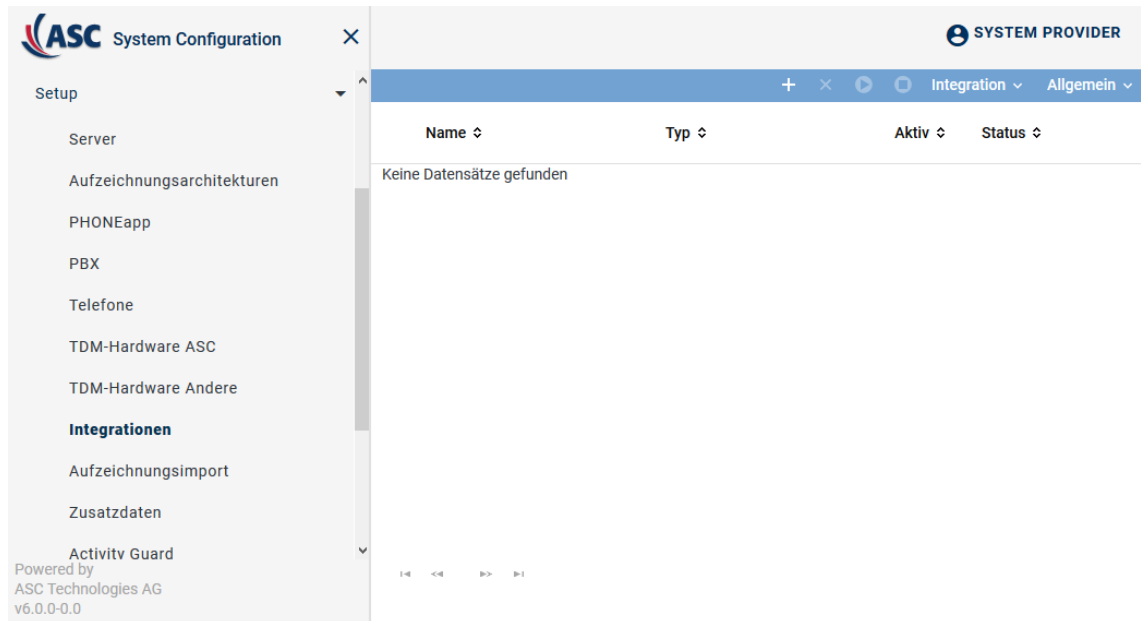




Abb. 428: Integrationen - Hauptansicht

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.

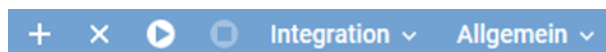






Abb. 429: Symbolleiste Integrationen-Modul

	<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.

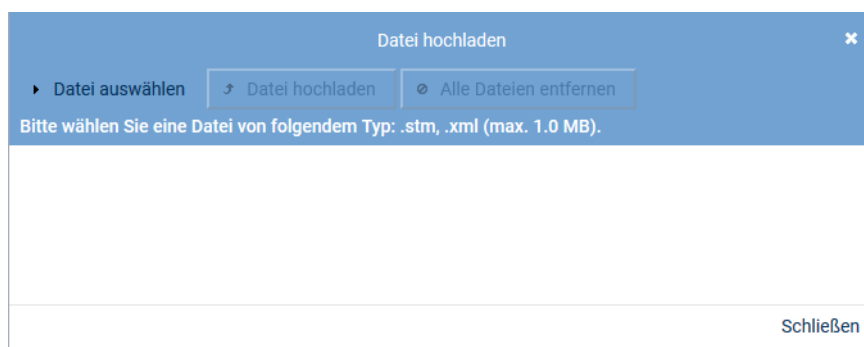


Abb. 430: Datei auswählen

- 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*.

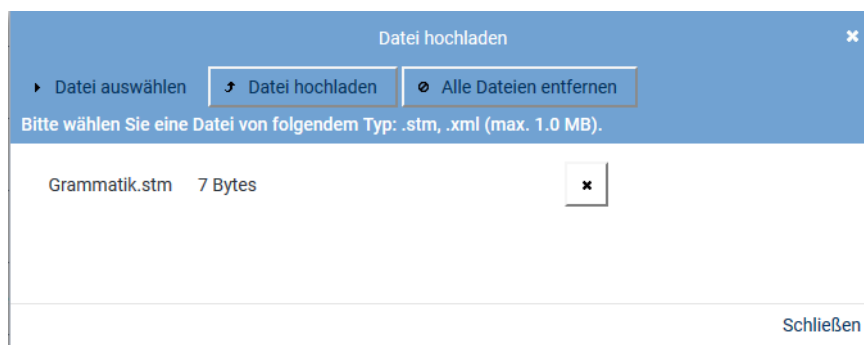




Abb. 431: Grammatik hochladen

- 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*.

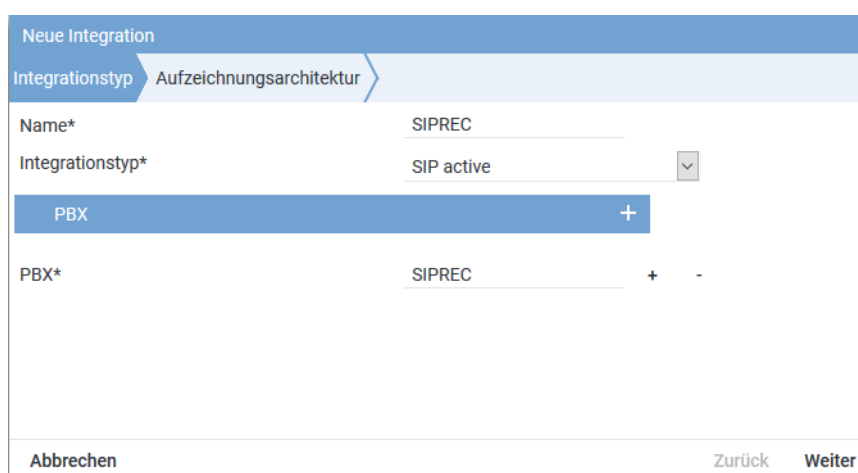


Abb. 432: Integrationstyp anlegen

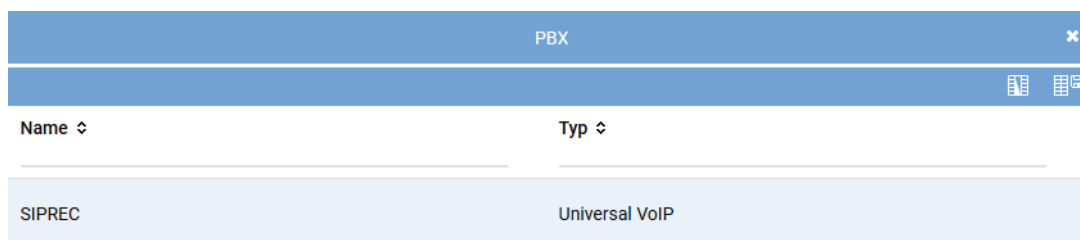
2. Geben Sie folgende Parameter ein:

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. 98: Integrationstyp anlegen

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

⇒ Das Fenster *PBX* erscheint.



Name	Typ
SIPREC	Universal VoIP

Zeilen pro Seite 20 1 - 2 von 2

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 433: 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 Parallel Recording

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

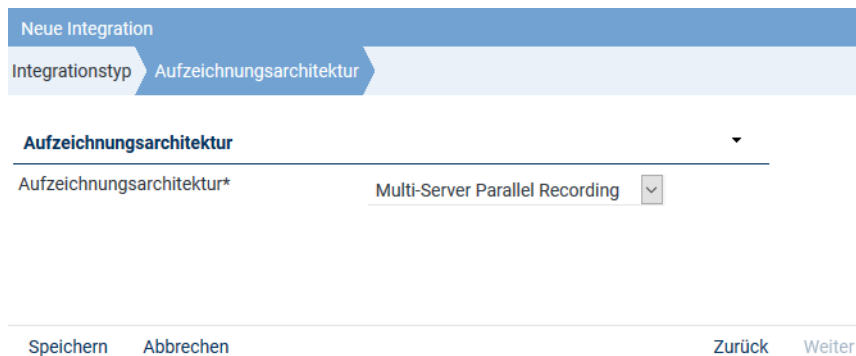


Abb. 434: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Parallel

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. 405](#).

Konfigurationsschritte


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

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

Abb. 435: 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.

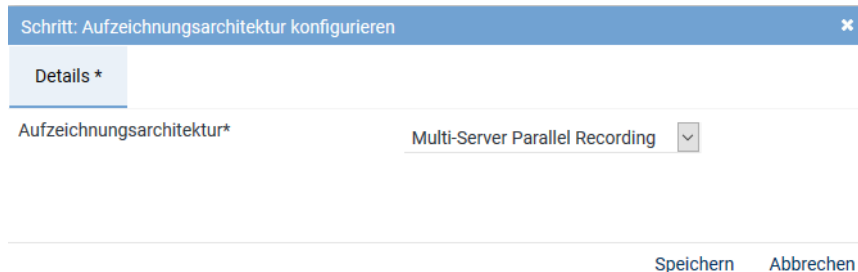



Abb. 436: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

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.

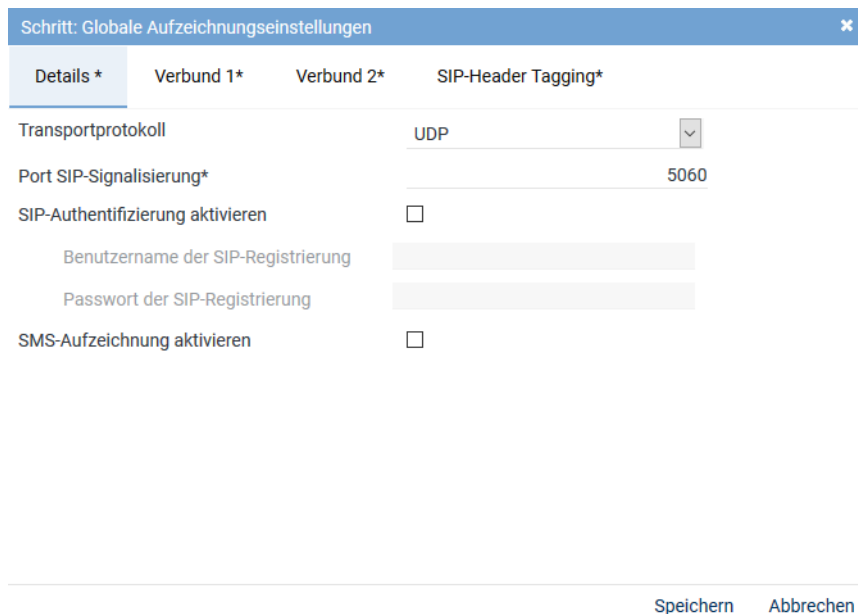


Abb. 437: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - Multi-Server Parallel Recording

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

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Transportprotokoll</i>	Wählen Sie hier das Transportprotokoll <i>UDP</i> für die SIP-Signalisierung zwischen dem Aufzeichnungsserver und der PBX aus.

Parameter	Wert/Beschreibung
Port SIP-Signalisierung	Geben Sie den Port für die SIP-Signalisierung ein, auf dem der Aufzeichnungsserver die Signalisierung erwartet. Standardwert für UDP und TCP ist 5060. Standardwert mit TLS-Verschlüsselung ist 5061.
SIP-Authentifizierung aktivieren	Deaktivieren Sie diese Option für diese Aufzeichnungslösung.
SMS-Aufzeichnung aktivieren	Diese Funktion wird bei dieser Aufzeichnungslösung nicht unterstützt.

Tab. 99: Globale Aufzeichnungseinstellungen

HINWEIS! Die Aktivierung der PBX-Verbindung erfolgt bei parallelen Aufzeichnungslösungen über die Registerkarten *Verbund 1* und *Verbund 2*.

- 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. 438: Verbund 1 konfigurieren

Parameter	Beschreibung
PBX-Verbindung aktivieren	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.
PBX-IP-Adresse	Geben Sie hier die IP-Adresse der PBX für den ersten Verbund ein.
PBX-Port	Geben Sie hier den Port der PBX ein, über den mit dieser PBX kommuniziert werden soll.

- 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. 439: 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.

- 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



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden keine Zusatzdaten aus dem *SIP-Header* extrahiert. Die **SIPREC** Metadaten werden mit einem **XML**-Dokument mitgeliefert. Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. Die individuellen Zusatzdaten, die dann aus der Datei ausgelesen werden können, können Sie im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und danach in der Registerkarte SIP-Header Tagging zuordnen.

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. 440: Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren

- 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. 441: 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*.

- 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>	Wenn Sie Zusatzdaten verwenden möchten, muss die Zuordnung des Tag-Namen in der Datei <i>siprecmapping.xml</i> konfiguriert sein. Dann können Sie hier den Tag-Namen angeben, aus dem die Information extrahiert werden soll.

Parameter	Wert/Beschreibung
	Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen.


Tab. 100: SIP-Konversationsparameter konfigurieren

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um das Fenster zu schließen.
4. 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 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.

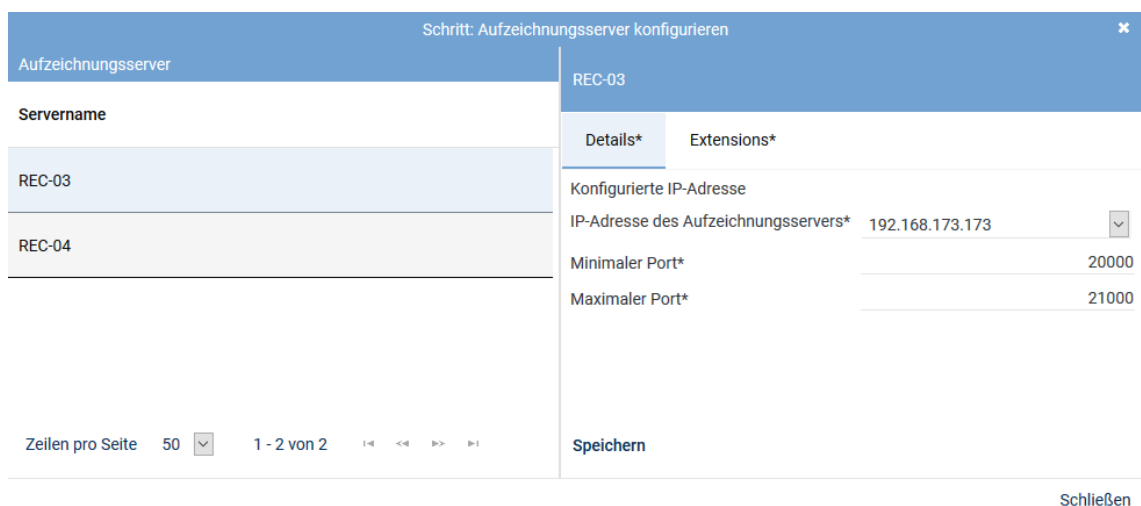


Abb. 442: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

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. 101: 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.



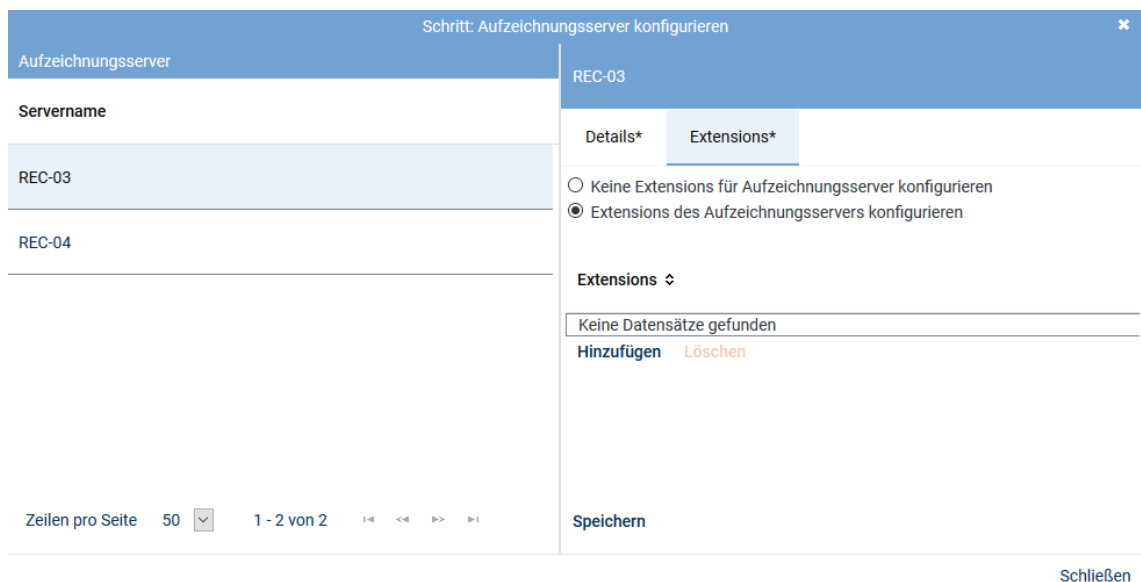
Wenn Sie mehrere aktive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* für jede Integration einen anderen Portbereich konfigurieren.



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 web-based configuration interface for 'Aufzeichnungsserver' (Recording Server). The title bar indicates 'Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren'. The left sidebar lists 'Aufzeichnungsserver' with sub-items 'REC-03' and 'REC-04'. The main content area is for 'REC-03' and has two tabs: 'Details*' and 'Extensions*'. Under 'Extensions*', there are two radio buttons: 'Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren' (unselected) and 'Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren' (selected). Below this is a section titled 'Extensions' with a dropdown arrow, showing 'Keine Datensätze gefunden' (No records found). There are two links: 'Hinzufügen' (Add) in blue and 'Löschen' (Delete) in orange. At the bottom left, there is a pagination bar showing 'Zeilen pro Seite 50' and '1 - 2 von 2'. At the bottom right, there is a 'Speichern' (Save) button. A 'Schließen' (Close) button is located at the bottom right of the window.

Abb. 443: 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. 444: 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. 445: 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

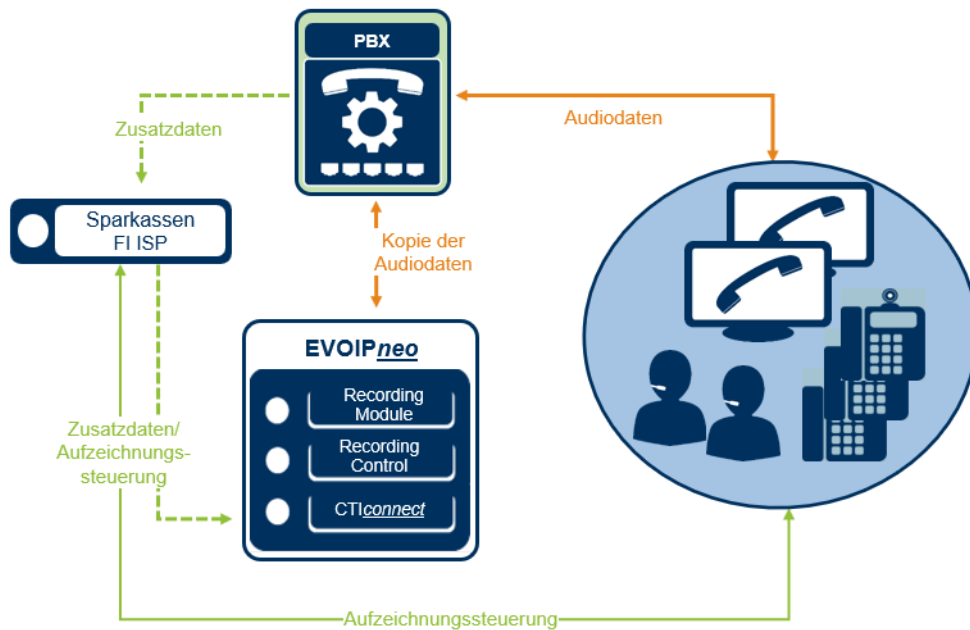



Abb. 446: Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP

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. 447: 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. 102: 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. 375](#).

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. 103: 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. 448: 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. 413.

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. 449: 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. 104: 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:

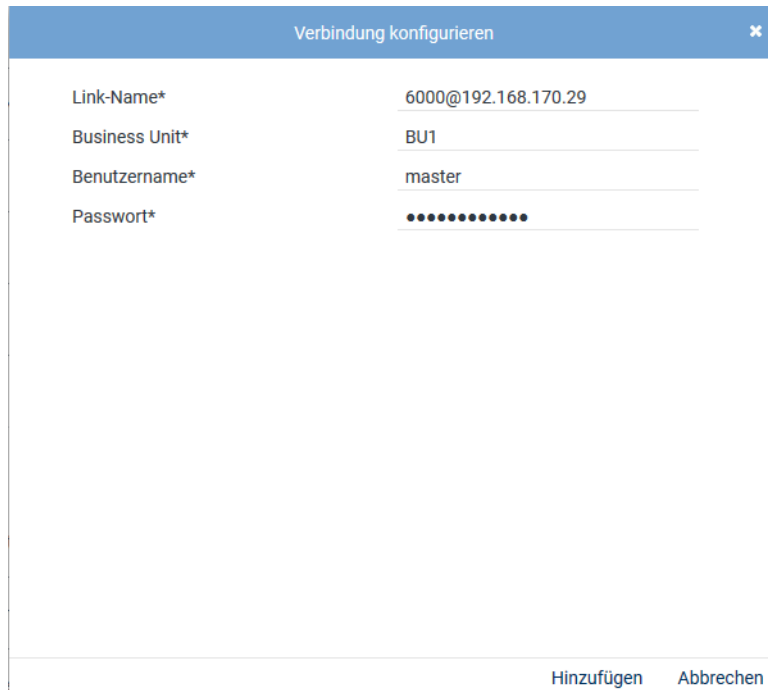


Abb. 450: Verbindungsdaten konfigurieren

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. 413 .
<i>Passwort</i>	Geben Sie das Passwort für den Benutzer für die Business Unit ein.

Tab. 105: 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. 451: 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

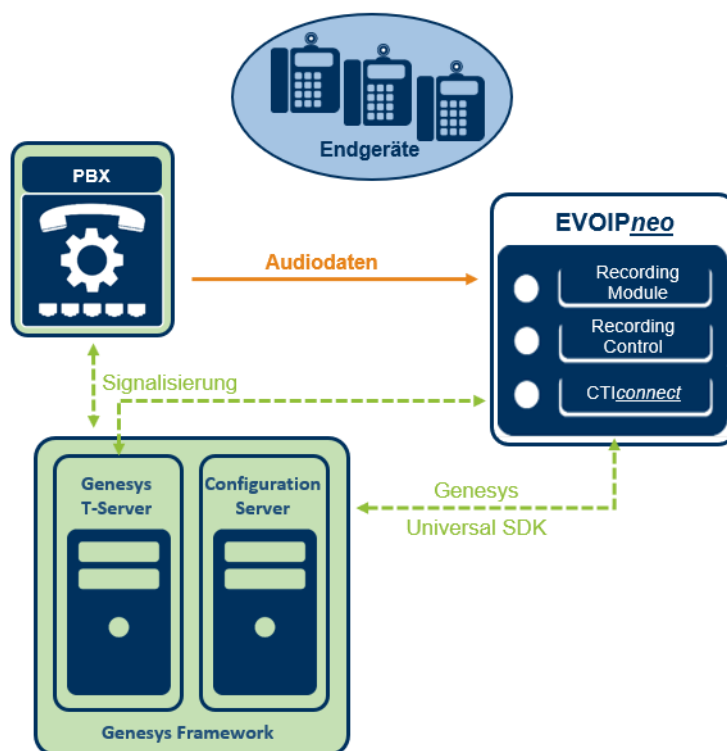


Abb. 452: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server

CTIconnect for Genesys T-Server

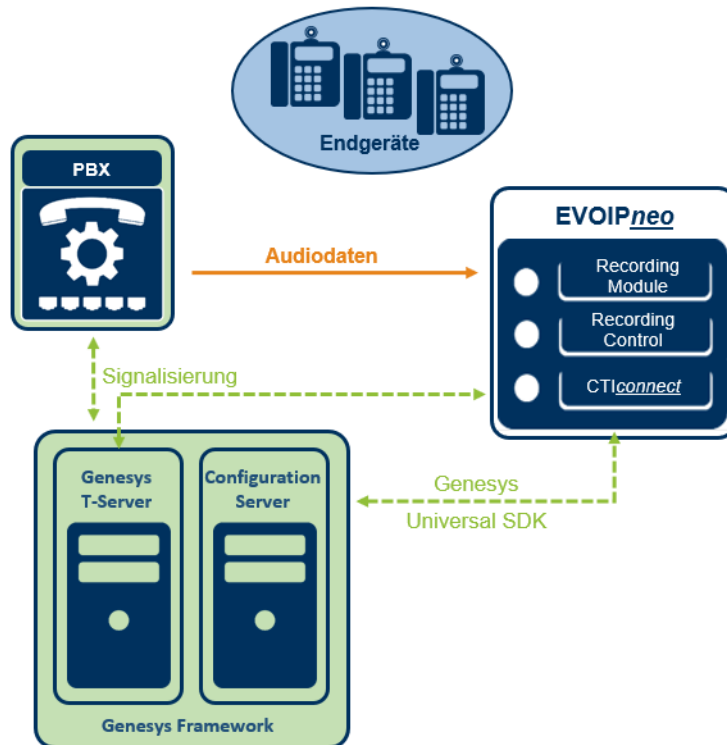


Abb. 453: Übersicht über die Erweiterung mit Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 414](#).

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_identifier*.

1. Um den Identifier 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_identifier* 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. 454: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Hier wird der Typ des CTI <u>connect</u> -Moduls angezeigt
Grammatikname	Wählen Sie die entsprechende Grammatik aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die entsprechende Grammatikversion aus.
T-Server-Redundanz	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
Config-Server-Redundanz	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<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>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTI<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>
<i>T-Server-Passwort</i>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTI-<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>

Tab. 106: 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. 455: 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.

Parameter	Wert/Beschreibung
<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. 107: 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. 456: 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

Schritt: Sonstige Einstellungen
✕

Details

Dispatcher

Bitte auswählen...
▼

Speichern
Abbrechen

Abb. 457: 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*).

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

Abb. 458: Integration aktivieren

- Markieren Sie die Integration in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
- 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 ↕
 SIPREC	SIP active	✓	✓

Abb. 459: 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.

- 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 ↕
 SIPREC	SIP active	✗	✓

Abb. 460: 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.

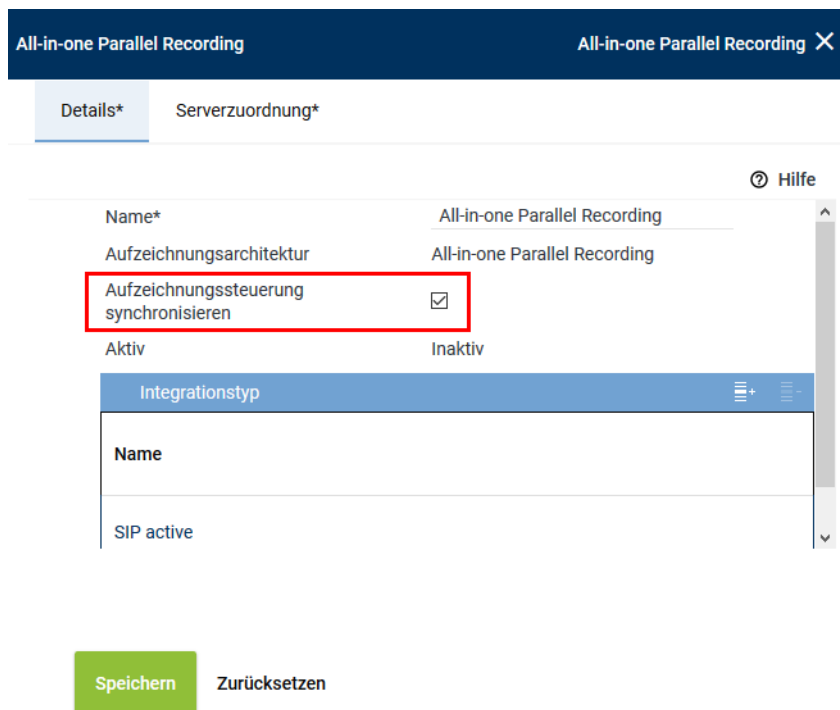
Falls die Aufzeichnungssteuerung manuell durch externe Applikationen wie *CLIENTcommand*, *PHONEapp* oder *SCREENrec* scan erfolgen soll, muss eine Synchronisation der Recording-Control-Dienste der parallelen Aufzeichnungsserver eingerichtet werden.

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*.

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Aufzeichnungssteuerung synchronisieren*, damit sich die Recording-Control-Dienste abgleichen und nur ein Dienst die Aufzeichnung für beide Aufzeichnungsserver steuert.



The screenshot shows a configuration window titled 'All-in-one Parallel Recording'. It has two tabs: 'Details*' and 'Serverzuordnung*'. The 'Details*' tab is active. Inside, there's a table with the following content:

Name*	All-in-one Parallel Recording
Aufzeichnungsarchitektur	All-in-one Parallel Recording
Aufzeichnungssteuerung synchronisieren	<input checked="" type="checkbox"/>
Aktiv	Inaktiv

Below this table is a section titled 'Integrationstyp' with a sub-section 'Name' containing the text 'SIP active'. At the bottom of the window are two buttons: 'Speichern' (Save) and 'Zurücksetzen' (Reset).

Abb. 461: Aufzeichnungssteuerung synchronisieren

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

1. Um eine Synchronisationskonfiguration zu erstellen, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Synchronisationskonfiguration verwalten*.



Abb. 462: Menüpunkt Synchronisationskonfiguration verwalten

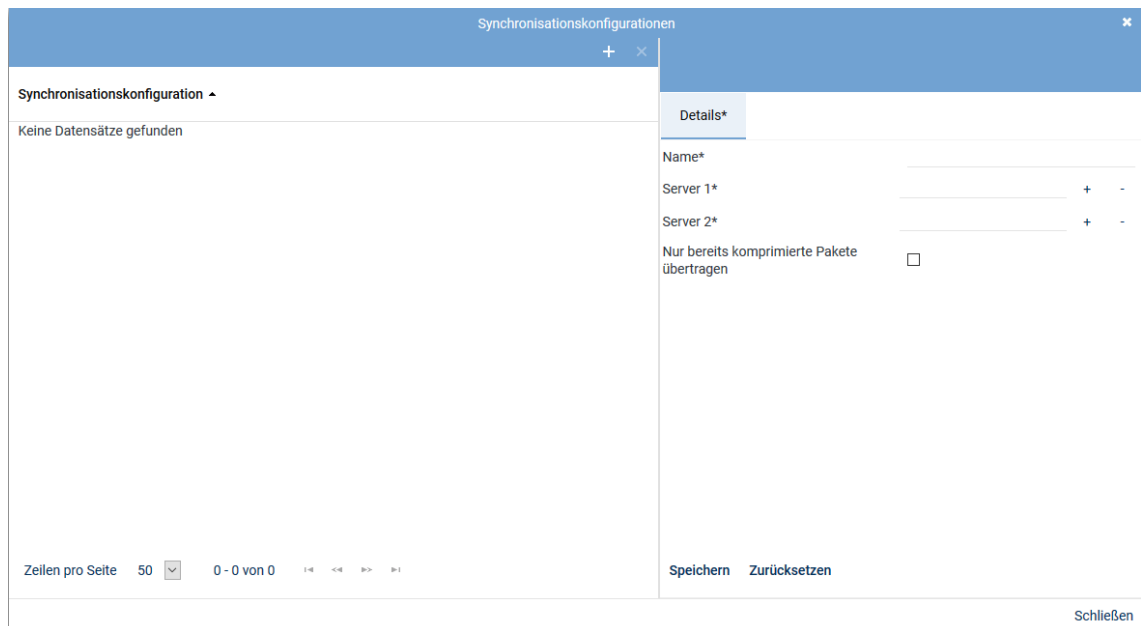




Abb. 463: Synchronisationskonfigurationen konfigurieren

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:


	Erstellen	Erstellt eine neue Synchronisationskonfiguration (siehe Kapitel "Synchronisationskonfiguration erstellen", S. 403).
	Löschen	Löscht die ausgewählte Synchronisationskonfiguration (siehe Kapitel "Synchronisationskonfiguration löschen", S. 404).

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.

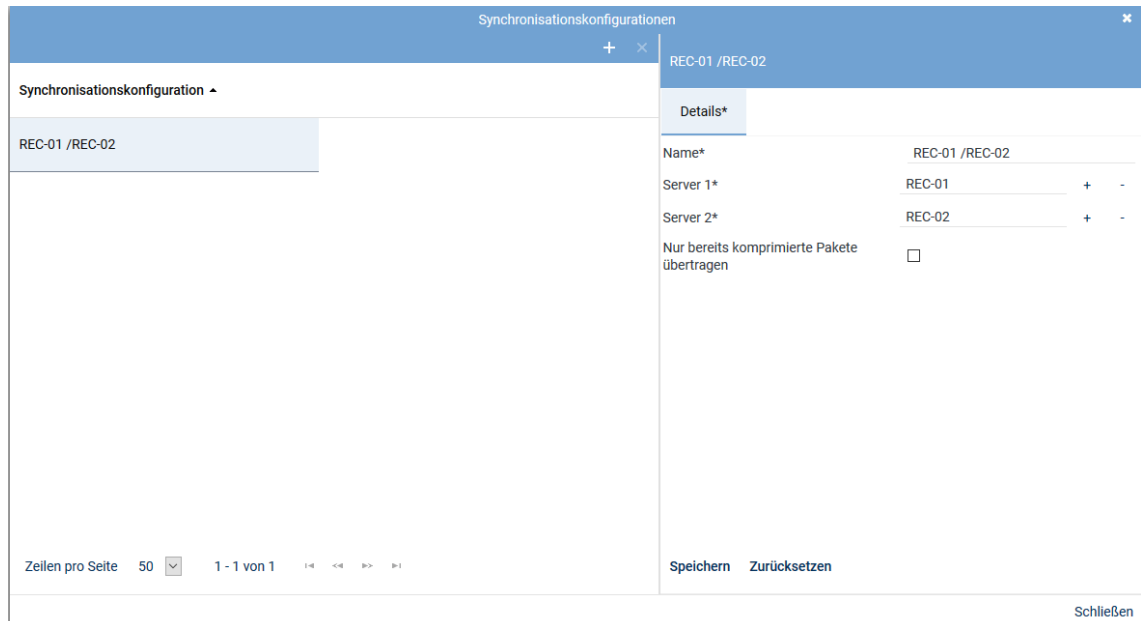





Abb. 464: Synchronisationskonfiguration erstellen

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. 405](#).

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. 405](#).

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 ↕	Anzeigename ↕
customCP01	Kommentar
customCP02	Universal Call ID

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 465: 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. 467: 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. 468: 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.

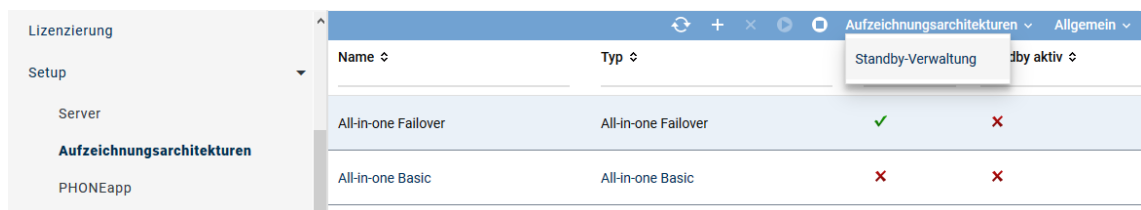


Abb. 469: Standby-Verwaltung konfigurieren


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. 470: 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.

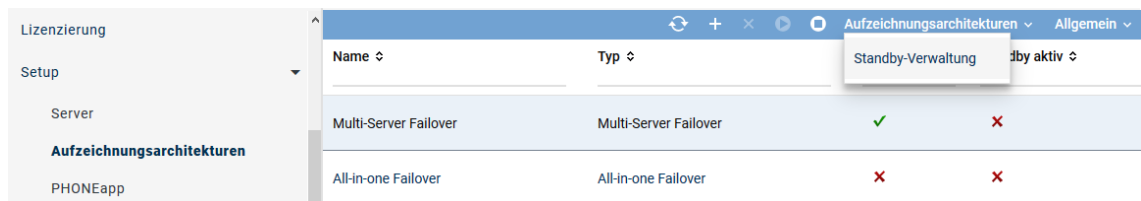


Abb. 471: Auswahlmenü der Standby-Verwaltung

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. 472: 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.

4. Um einen Standby-Server zu aktivieren, markieren Sie in der Liste den entsprechenden Server.

5. 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.

1. Um für einen Server den Shutdown-Modus zu aktivieren, markieren Sie in der Liste den entsprechenden Server.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Shutdown-Modus aktivieren*).
⇒ Der Status des Servers wechselt von *Active* zu *Shutdown Mode*.
3. 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-Konfigurationsdateien anpassen

Einige Parameter können nicht über die grafische Oberfläche konfiguriert werden, sondern müssen in den Konfigurationsdateien angepasst werden.

7.1.3.1 Recording Control anpassen

1. Öffnen Sie den Windows-Explorer.
2. Wechseln Sie in das Installationsverzeichnis der Aufzeichnungssoftware, `\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\data\RecordingControl`.
3. Öffnen Sie die Konfigurationsdatei `ASC.RecordingControl.ini` mit dem Editor.

Mergen konfigurieren

4. Setzen Sie den folgenden Parameter auf 0, damit die Konversationen nicht über die URI oder Rufnummer zusammengeführt werden.

Sektion [SimSettings]

- `simRMergeViaParticipants=0`
5. Speichern Sie die Änderungen in der Konfigurationsdatei ab.
 6. Starten Sie den Dienst *ASC RecordingControl* neu, damit die Änderungen übernommen werden.



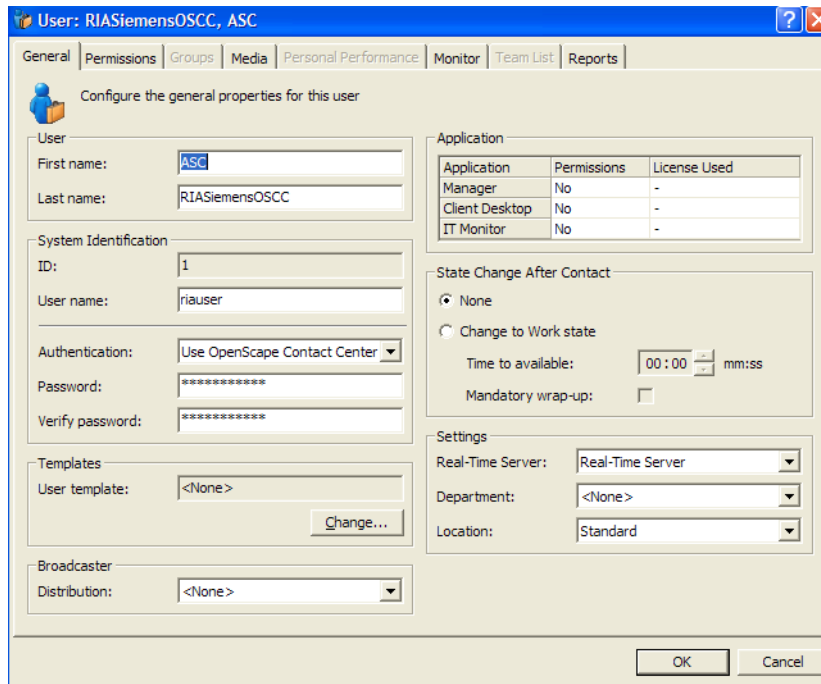
Für weitere Informationen bezüglich der Anpassung der Konfigurationsdateien kontaktieren Sie bitte Ihren ASC-Support vor Ort oder den ASC-Support unter +49 700 27278776.

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	-

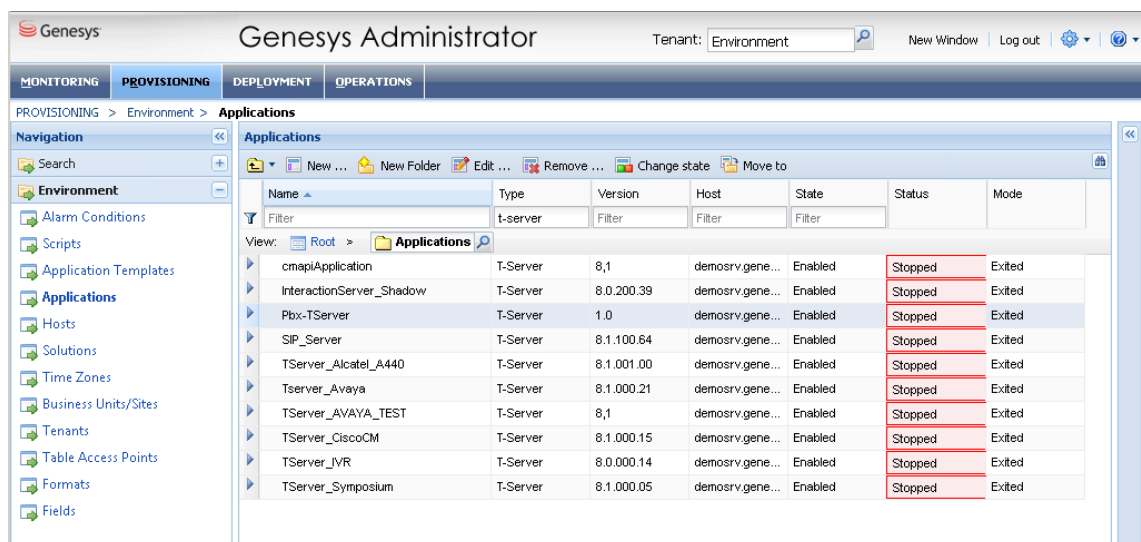
Abb. 473: Benutzer für CTIconnect-Dienst anlegen

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. 474: 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*.

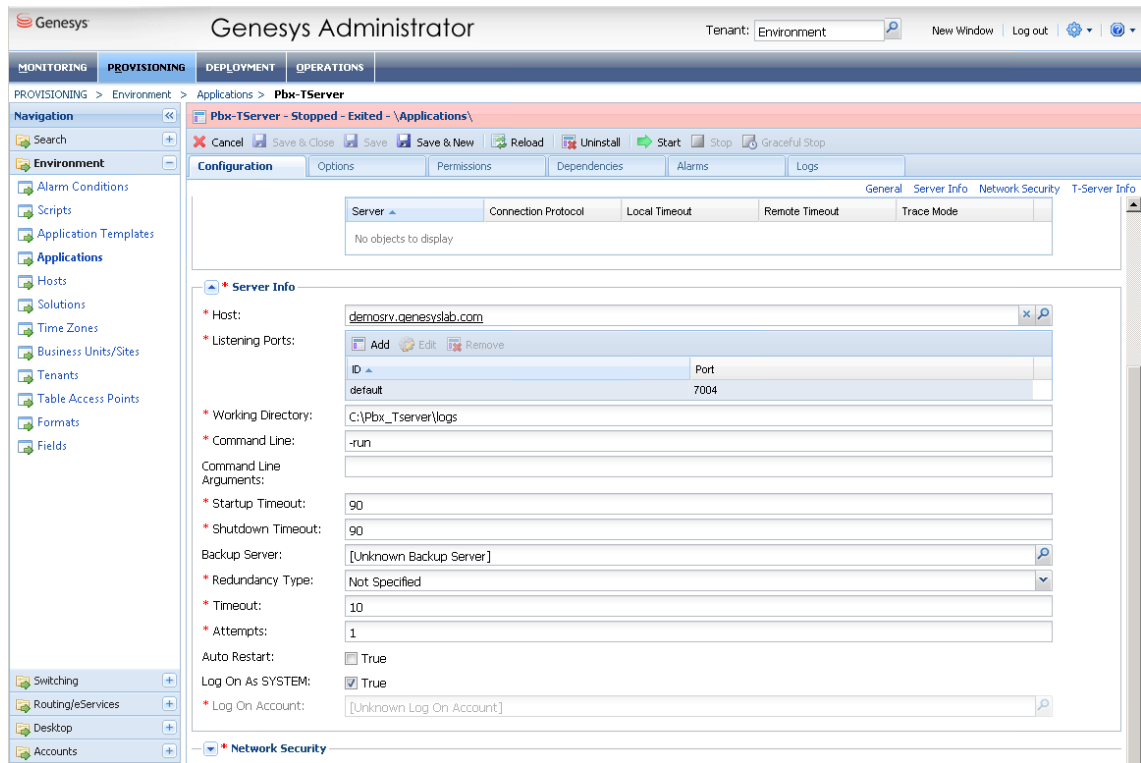


Abb. 475: Genesys Administrator - T-Server konfigurieren

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*.

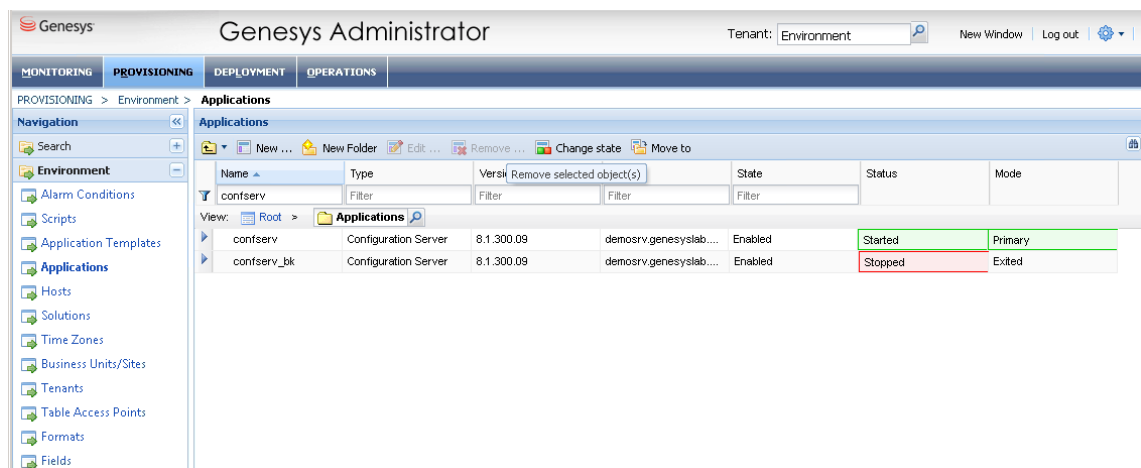


Abb. 476: Genesys Administrator - Configuration Server auswählen

2. Doppelklicken Sie auf den Eintrag Configuration Server, z. B. *confserv*.
⇒ Das Fenster *Configuration* erscheint.
3. Erweitern Sie den Bereich *Server Info*.

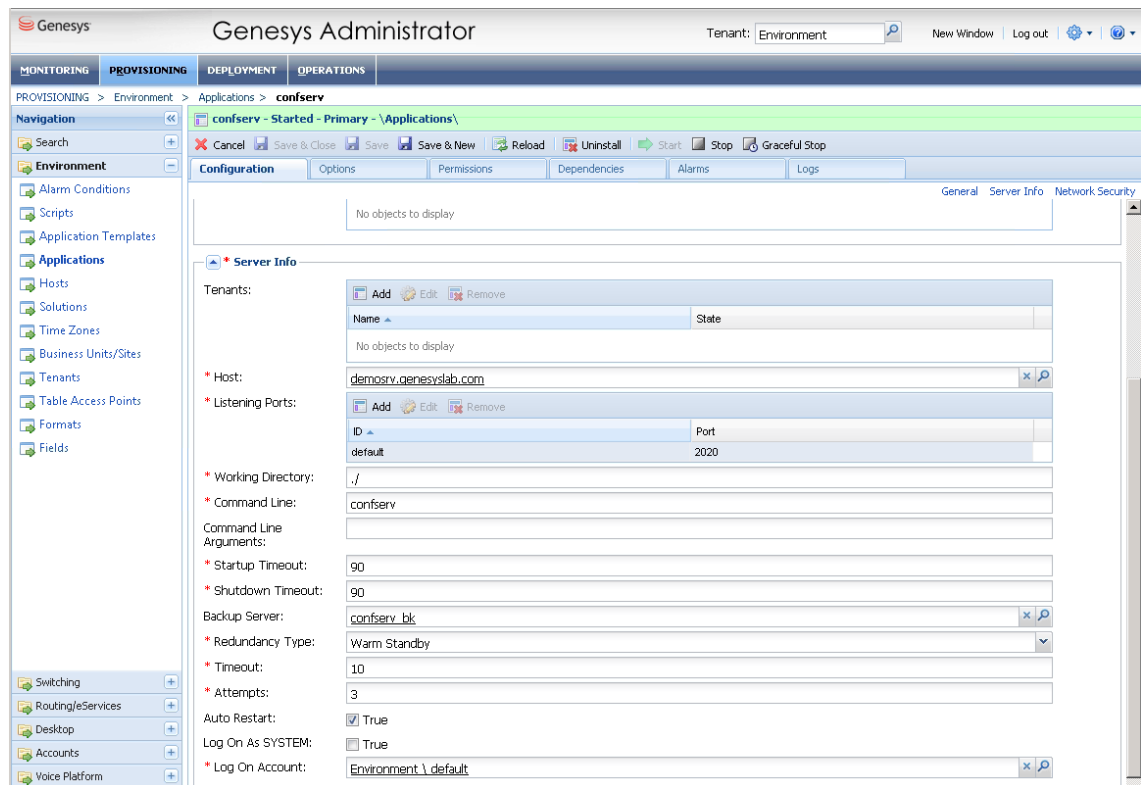


Abb. 477: Genesys Administrator - Configuration Server konfigurieren

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*.

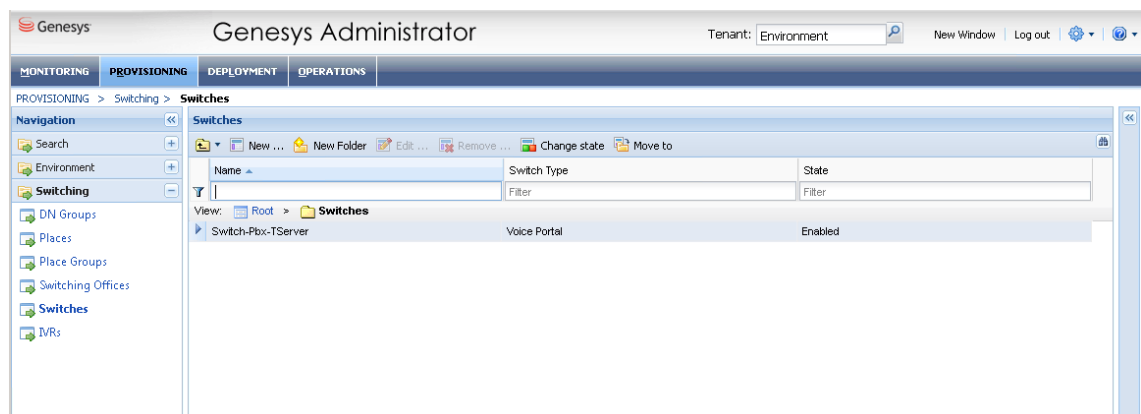
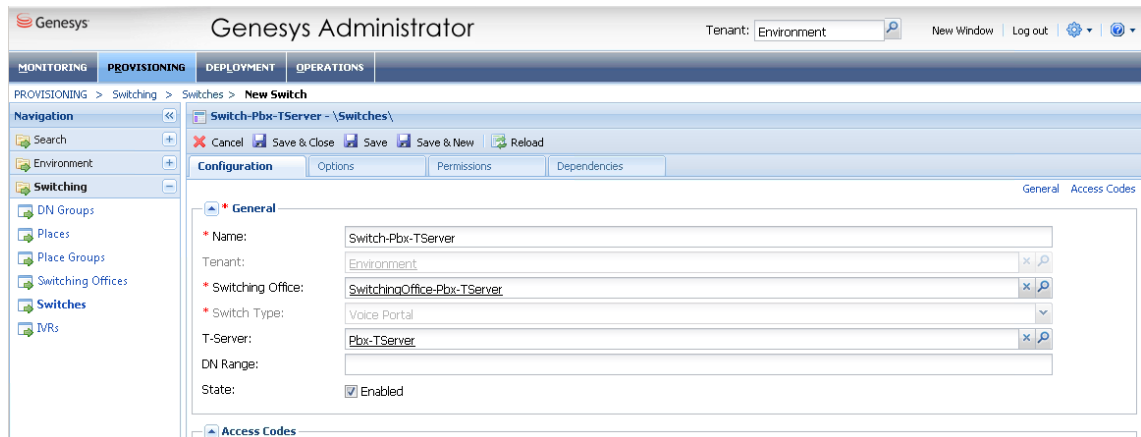


Abb. 478: Genesys Administrator - Switch-Instanzen

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). Buttons for 'Cancel', 'Save & Close', 'Save', 'Save & New', and 'Reload' are at the top. Below the form are tabs for 'Configuration', 'Options', 'Permissions', and 'Dependencies'.

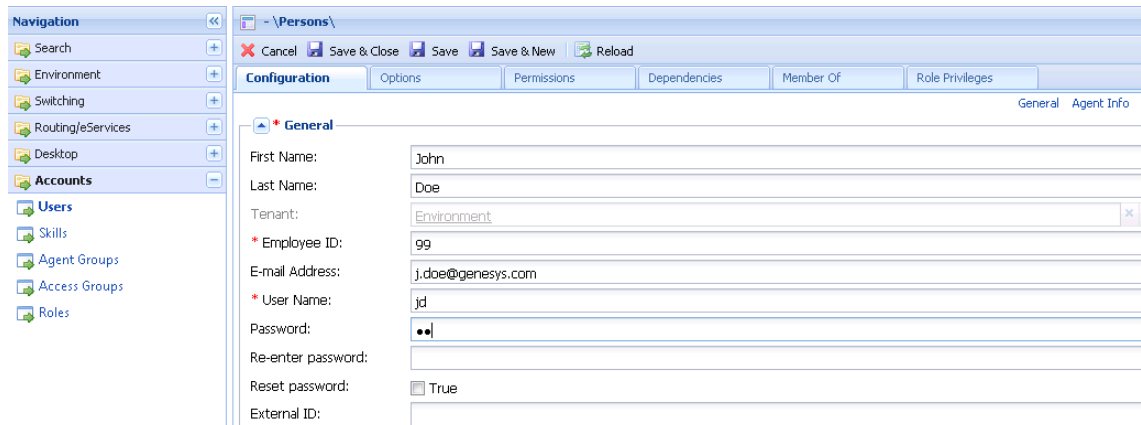
Abb. 479: Genesys Administrator - Switch-Instanz konfigurieren

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. The left sidebar shows a tree view with 'Accounts' expanded, containing 'Users', 'Skills', 'Agent Groups', 'Access Groups', and 'Roles'. The main area displays the 'Configuration > General' form for a new user. The form fields include 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. Buttons for 'Cancel', 'Save & Close', 'Save', 'Save & New', and 'Reload' are at the top. Below the form are tabs for 'Configuration', 'Options', 'Permissions', 'Dependencies', 'Member Of', and 'Role Privileges'.

Abb. 480: 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.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Überblick über die Aufzeichnungslösung SIPREC mit Session Recording Client ..	6
Abb. 2	Auswahl des Zertifikates	12
Abb. 3	Zertifikat importieren	13
Abb. 4	Alias bestätigen	13
Abb. 5	Meldung - Erfolgreicher Import.....	13
Abb. 6	Auswahl des Zertifikates	14
Abb. 7	PBX-Zertifikat vom Aufzeichnungsserver exportieren.....	15
Abb. 8	System Configuration - Web-Oberfläche	16
Abb. 9	System Configuration - Hauptansicht.....	17
Abb. 10	Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht.....	18
Abb. 11	Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul	18
Abb. 12	Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Basic Recording	20
Abb. 13	Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details	20
Abb. 14	Integrationstyp auswählen	21
Abb. 15	Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung.....	22
Abb. 16	Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen	22
Abb. 17	Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren	23
Abb. 18	Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren.....	23
Abb. 19	Server - Hauptansicht	24
Abb. 20	Symbolleiste Server-Modul	24
Abb. 21	Server-Standort hinzufügen	25
Abb. 22	Server-Standort löschen	26
Abb. 23	Server - Registerkarte Details	27
Abb. 24	Server - Registerkarte Verwendung.....	27
Abb. 25	Gruppenfeld API-Server.....	28
Abb. 26	Speichererweiterung auswählen	29
Abb. 27	Gruppenfeld Audioanalyse.....	30
Abb. 28	Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	30
Abb. 29	Gruppenfeld Datenverarbeitung.....	31
Abb. 30	Server auswählen	33
Abb. 31	Gruppenfeld Wiedergabe	34
Abb. 32	Server auswählen	35
Abb. 33	Gruppenfeld Virtualisierung.....	36
Abb. 34	Server-Modul - Registerkarte Media Streamer	37
Abb. 35	Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung	39
Abb. 36	Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung	40
Abb. 37	Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	41
Abb. 38	NTP-Server hinzufügen.....	42
Abb. 39	IP-Adresse bearbeiten	43
Abb. 40	NTP-Server entfernen	44
Abb. 41	Neue PBX anlegen.....	44

Abb. 42	Symbolleiste PBX-Modul.....	44
Abb. 43	Neue PBX anlegen - Registerkarte Details	46
Abb. 44	Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions	48
Abb. 45	Mandanten Extensions zuweisen.....	48
Abb. 46	Extensions entfernen	50
Abb. 47	Extensions auswählen	50
Abb. 48	Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID	51
Abb. 49	Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen	52
Abb. 50	PBX-Agenten-IDs auswählen.....	53
Abb. 51	Zusatzdaten-Modul Hauptansicht	54
Abb. 52	Zusatzdaten konfigurieren.....	54
Abb. 53	Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren	55
Abb. 54	Integrationen - Hauptansicht	56
Abb. 55	Symbolleiste Integrationen-Modul	56
Abb. 56	Datei auswählen.....	57
Abb. 57	Grammatik hochladen	57
Abb. 58	Integrationstyp anlegen.....	58
Abb. 59	PBX auswählen.....	58
Abb. 60	Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Basic.....	59
Abb. 61	Konfigurationsschritte der Integration	59
Abb. 62	Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	60
Abb. 63	Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - All-in-one Basic Re- cording	60
Abb. 64	Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren.....	61
Abb. 65	SIP-Zusatzdaten	62
Abb. 66	Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren	63
Abb. 67	Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP	64
Abb. 68	Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren	65
Abb. 69	Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	66
Abb. 70	Erweiterung für OSCC konfigurieren.....	68
Abb. 71	Verbindungsdaten konfigurieren	69
Abb. 72	Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	70
Abb. 73	Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server	71
Abb. 74	Übersicht über die Erweiterung mit Genesys T-Server	72
Abb. 75	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren.....	73
Abb. 76	Verbindungsdaten konfigurieren	74
Abb. 77	Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	76
Abb. 78	Sonstige Einstellungen konfigurieren.....	77
Abb. 79	Integration aktivieren	77
Abb. 80	Aktivierte Integration	78
Abb. 81	Integration deaktivieren.....	78
Abb. 82	Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht.....	79
Abb. 83	Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul	79

Abb. 84	Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Failover	81
Abb. 85	Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - All-in-one Failover	81
Abb. 86	Integrationstyp auswählen	82
Abb. 87	Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung	83
Abb. 88	Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel	83
Abb. 89	Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren	84
Abb. 90	Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren	84
Abb. 91	Server - Hauptansicht	85
Abb. 92	Symbolleiste Server-Modul	86
Abb. 93	Server-Standort hinzufügen	87
Abb. 94	Server-Standort löschen	88
Abb. 95	Server - Registerkarte Details	88
Abb. 96	Server - Registerkarte Verwendung	89
Abb. 97	Gruppenfeld API-Server	89
Abb. 98	Speichererweiterung auswählen	91
Abb. 99	Gruppenfeld Audioanalyse	91
Abb. 100	Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	92
Abb. 101	Gruppenfeld Datenverarbeitung	93
Abb. 102	Server auswählen	95
Abb. 103	Gruppenfeld Wiedergabe	95
Abb. 104	Server auswählen	97
Abb. 105	Gruppenfeld Virtualisierung	97
Abb. 106	Server-Modul - Registerkarte Media Streamer	98
Abb. 107	Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung	100
Abb. 108	Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung	101
Abb. 109	Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	103
Abb. 110	NTP-Server hinzufügen	104
Abb. 111	IP-Adresse bearbeiten	104
Abb. 112	NTP-Server entfernen	105
Abb. 113	Neue PBX anlegen	106
Abb. 114	Symbolleiste PBX-Modul	106
Abb. 115	Neue PBX anlegen - Registerkarte Details	107
Abb. 116	Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions	109
Abb. 117	Mandanten Extensions zuweisen	109
Abb. 118	Extensions entfernen	111
Abb. 119	Extensions auswählen	111
Abb. 120	Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID	112
Abb. 121	Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen	113
Abb. 122	PBX-Agenten-IDs auswählen	114
Abb. 123	Zusatzdaten-Modul Hauptansicht	115
Abb. 124	Zusatzdaten konfigurieren	115
Abb. 125	Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren	116

Abb. 126 Integrationen - Hauptansicht	117
Abb. 127 Symbolleiste Integrationen-Modul	117
Abb. 128 Datei auswählen	118
Abb. 129 Grammatik hochladen	118
Abb. 130 Integrationstyp anlegen	119
Abb. 131 PBX auswählen	119
Abb. 132 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Failover	120
Abb. 133 Konfigurationsschritte der Integration	120
Abb. 134 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	121
Abb. 135 Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - All-in-one Basic Re- cording	121
Abb. 136 Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren	122
Abb. 137 SIP-Zusatzdaten	123
Abb. 138 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren	124
Abb. 139 Registerkarte Extensions	125
Abb. 140 Extensions hinzufügen	125
Abb. 141 Hinzugefügte Extensions	126
Abb. 142 Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP	127
Abb. 143 Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren	128
Abb. 144 Freie Zuordnung der Zusatzdaten	129
Abb. 145 Erweiterung für OSCC konfigurieren	131
Abb. 146 Verbindungsdaten konfigurieren	132
Abb. 147 Freie Zuordnung der Zusatzdaten	133
Abb. 148 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server	134
Abb. 149 Übersicht über die Erweiterung mit Genesys T-Server	135
Abb. 150 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	136
Abb. 151 Verbindungsdaten konfigurieren	137
Abb. 152 Freie Zuordnung der Zusatzdaten	139
Abb. 153 Sonstige Einstellungen konfigurieren	140
Abb. 154 Integration aktivieren	140
Abb. 155 Aktivierte Integration	141
Abb. 156 Integration deaktivieren	141
Abb. 157 Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht	142
Abb. 158 Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul	142
Abb. 159 Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Parallel Recording	144
Abb. 160 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - All-in-one Parallel Recording ..	144
Abb. 161 Integrationstyp auswählen	145
Abb. 162 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung	146
Abb. 163 Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel	146
Abb. 164 Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren	147
Abb. 165 Aufzeichnungsarchitektur aktivieren	147
Abb. 166 Server - Hauptansicht	148
Abb. 167 Symbolleiste Server-Modul	149

Abb. 168 Server-Standort hinzufügen	150
Abb. 169 Server-Standort löschen	151
Abb. 170 Server - Registerkarte Details	151
Abb. 171 Server - Registerkarte Verwendung	152
Abb. 172 Gruppenfeld API-Server	152
Abb. 173 Speichererweiterung auswählen	154
Abb. 174 Gruppenfeld Audioanalyse	154
Abb. 175 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	155
Abb. 176 Gruppenfeld Datenverarbeitung	156
Abb. 177 Server auswählen	158
Abb. 178 Gruppenfeld Wiedergabe	158
Abb. 179 Server auswählen	160
Abb. 180 Gruppenfeld Virtualisierung	160
Abb. 181 Server-Modul - Registerkarte Media Streamer	161
Abb. 182 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung	163
Abb. 183 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung	164
Abb. 184 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	166
Abb. 185 NTP-Server hinzufügen	167
Abb. 186 IP-Adresse bearbeiten	167
Abb. 187 NTP-Server entfernen	168
Abb. 188 Neue PBX anlegen	169
Abb. 189 Symbolleiste PBX-Modul	169
Abb. 190 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details	170
Abb. 191 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions	172
Abb. 192 Mandanten Extensions zuweisen	172
Abb. 193 Extensions entfernen	174
Abb. 194 Extensions auswählen	174
Abb. 195 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID	175
Abb. 196 Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen	176
Abb. 197 PBX-Agenten-IDs auswählen	177
Abb. 198 Zusatzdaten-Modul Hauptansicht	178
Abb. 199 Zusatzdaten konfigurieren	178
Abb. 200 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren	179
Abb. 201 Integrationen - Hauptansicht	180
Abb. 202 Symbolleiste Integrationen-Modul	180
Abb. 203 Datei auswählen	181
Abb. 204 Grammatik hochladen	181
Abb. 205 Integrationstyp anlegen	182
Abb. 206 PBX auswählen	182
Abb. 207 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Parallel	183
Abb. 208 Konfigurationsschritte der Integration	183
Abb. 209 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	184

Abb. 210 Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - All-in-one Parallel Recording	184
Abb. 211 Verbund 1 konfigurieren	185
Abb. 212 Verbund 2 konfigurieren	186
Abb. 213 Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren	187
Abb. 214 SIP-Zusatzdaten	187
Abb. 215 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren	188
Abb. 216 Registerkarte Extensions	189
Abb. 217 Extensions hinzufügen	190
Abb. 218 Hinzugefügte Extensions	190
Abb. 219 Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP	192
Abb. 220 Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren	193
Abb. 221 Freie Zuordnung der Zusatzdaten	194
Abb. 222 Erweiterung für OSCC konfigurieren	196
Abb. 223 Verbindungsdaten konfigurieren	197
Abb. 224 Freie Zuordnung der Zusatzdaten	198
Abb. 225 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server	199
Abb. 226 Übersicht über die Erweiterung mit Genesys T-Server	200
Abb. 227 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	201
Abb. 228 Verbindungsdaten konfigurieren	202
Abb. 229 Freie Zuordnung der Zusatzdaten	204
Abb. 230 Sonstige Einstellungen konfigurieren	205
Abb. 231 Integration aktivieren	205
Abb. 232 Aktivierte Integration	206
Abb. 233 Integration deaktivieren	206
Abb. 234 Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht	207
Abb. 235 Integrationstyp auswählen	208
Abb. 236 Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Recording	208
Abb. 237 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Recording	209
Abb. 238 Integrationstyp auswählen	210
Abb. 239 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung	211
Abb. 240 Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel	211
Abb. 241 Aufzeichnungsserver hinzufügen	212
Abb. 242 Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren	213
Abb. 243 Server - Hauptansicht	214
Abb. 244 Symbolleiste Server-Modul	214
Abb. 245 Server-Standort hinzufügen	215
Abb. 246 Server-Standort löschen	216
Abb. 247 Server - Registerkarte Details	217
Abb. 248 Server - Registerkarte Verwendung	217
Abb. 249 Gruppenfeld API-Server	218
Abb. 250 Speichererweiterung auswählen	219
Abb. 251 Gruppenfeld Audioanalyse	220

Abb. 252 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	220
Abb. 253 Gruppenfeld Datenverarbeitung	221
Abb. 254 Server auswählen	223
Abb. 255 Gruppenfeld Wiedergabe	224
Abb. 256 Server auswählen	225
Abb. 257 Gruppenfeld Virtualisierung.....	226
Abb. 258 Server-Modul - Registerkarte Media Streamer	227
Abb. 259 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung	229
Abb. 260 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung	230
Abb. 261 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	231
Abb. 262 NTP-Server hinzufügen.....	232
Abb. 263 IP-Adresse bearbeiten	233
Abb. 264 NTP-Server entfernen	234
Abb. 265 Neue PBX anlegen.....	234
Abb. 266 Symbolleiste PBX-Modul.....	234
Abb. 267 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details	236
Abb. 268 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions	238
Abb. 269 Mandanten Extensions zuweisen.....	238
Abb. 270 Extensions entfernen	240
Abb. 271 Extensions auswählen	240
Abb. 272 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID	241
Abb. 273 Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen	242
Abb. 274 PBX-Agenten-IDs auswählen.....	243
Abb. 275 Zusatzdaten-Modul Hauptansicht	244
Abb. 276 Zusatzdaten konfigurieren.....	244
Abb. 277 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren	245
Abb. 278 Integrationen - Hauptansicht	246
Abb. 279 Symbolleiste Integrationen-Modul	246
Abb. 280 Datei auswählen.....	247
Abb. 281 Grammatik hochladen	247
Abb. 282 Integrationstyp anlegen.....	248
Abb. 283 PBX auswählen	248
Abb. 284 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Recording	249
Abb. 285 Konfigurationsschritte der Integration	249
Abb. 286 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	250
Abb. 287 Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - All-in-one Basic Re- cording	250
Abb. 288 Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren.....	251
Abb. 289 SIP-Zusatzdaten	252
Abb. 290 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren	253
Abb. 291 Registerkarte Extensions	254
Abb. 292 Extensions hinzufügen	254
Abb. 293 Hinzugefügte Extensions	255

Abb. 294 Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP	256
Abb. 295 Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren	257
Abb. 296 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	258
Abb. 297 Erweiterung für OSCC konfigurieren.....	260
Abb. 298 Verbindungsdaten konfigurieren	261
Abb. 299 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	262
Abb. 300 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server	263
Abb. 301 Übersicht über die Erweiterung mit Genesys T-Server.....	264
Abb. 302 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren.....	265
Abb. 303 Verbindungsdaten konfigurieren	266
Abb. 304 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	268
Abb. 305 Sonstige Einstellungen konfigurieren.....	269
Abb. 306 Integration aktivieren	269
Abb. 307 Aktivierte Integration	270
Abb. 308 Integration deaktivieren.....	270
Abb. 309 Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht.....	271
Abb. 310 Integrationstyp auswählen	272
Abb. 311 Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Failover.....	272
Abb. 312 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Failover.....	273
Abb. 313 Integrationstyp auswählen	274
Abb. 314 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung.....	275
Abb. 315 Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel	276
Abb. 316 Aufzeichnungsserver hinzufügen	277
Abb. 317 Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren.....	277
Abb. 318 Server - Hauptansicht	278
Abb. 319 Symbolleiste Server-Modul	279
Abb. 320 Server-Standort hinzufügen	280
Abb. 321 Server-Standort löschen	281
Abb. 322 Server - Registerkarte Details	281
Abb. 323 Server - Registerkarte Verwendung.....	282
Abb. 324 Gruppenfeld API-Server	282
Abb. 325 Speichererweiterung auswählen	284
Abb. 326 Gruppenfeld Audioanalyse.....	284
Abb. 327 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	285
Abb. 328 Gruppenfeld Datenverarbeitung.....	286
Abb. 329 Server auswählen	288
Abb. 330 Gruppenfeld Wiedergabe	288
Abb. 331 Server auswählen	290
Abb. 332 Gruppenfeld Virtualisierung.....	290
Abb. 333 Server-Modul - Registerkarte Media Streamer	291
Abb. 334 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung	293
Abb. 335 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung	294

Abb. 336 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	296
Abb. 337 NTP-Server hinzufügen.....	297
Abb. 338 IP-Adresse bearbeiten	297
Abb. 339 NTP-Server entfernen	298
Abb. 340 Neue PBX anlegen.....	299
Abb. 341 Symbolleiste PBX-Modul.....	299
Abb. 342 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details	300
Abb. 343 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions	302
Abb. 344 Mandanten Extensions zuweisen.....	302
Abb. 345 Extensions entfernen	304
Abb. 346 Extensions auswählen	304
Abb. 347 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID	305
Abb. 348 Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen	306
Abb. 349 PBX-Agenten-IDs auswählen.....	307
Abb. 350 Zusatzdaten-Modul Hauptansicht	308
Abb. 351 Zusatzdaten konfigurieren.....	308
Abb. 352 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren	309
Abb. 353 Integrationen - Hauptansicht	310
Abb. 354 Symbolleiste Integrationen-Modul	310
Abb. 355 Datei auswählen.....	311
Abb. 356 Grammatik hochladen	311
Abb. 357 Integrationstyp anlegen.....	312
Abb. 358 PBX auswählen.....	312
Abb. 359 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Failover	313
Abb. 360 Konfigurationsschritte der Integration	313
Abb. 361 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	314
Abb. 362 Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - All-in-one Basic Re- cording	314
Abb. 363 Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren.....	315
Abb. 364 SIP-Zusatzdaten	316
Abb. 365 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren	317
Abb. 366 Registerkarte Extensions	318
Abb. 367 Extensions hinzufügen	318
Abb. 368 Hinzugefügte Extensions	319
Abb. 369 Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP	320
Abb. 370 Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren	321
Abb. 371 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	322
Abb. 372 Erweiterung für OSCC konfigurieren.....	324
Abb. 373 Verbindungsdaten konfigurieren	325
Abb. 374 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	326
Abb. 375 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server	327
Abb. 376 Übersicht über die Erweiterung mit Genesys T-Server	328
Abb. 377 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	329

Abb. 378 Verbindungsdaten konfigurieren	330
Abb. 379 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	332
Abb. 380 Sonstige Einstellungen konfigurieren.....	333
Abb. 381 Integration aktivieren.....	333
Abb. 382 Aktivierte Integration	334
Abb. 383 Integration deaktivieren.....	334
Abb. 384 Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht.....	335
Abb. 385 Integrationstyp auswählen	336
Abb. 386 Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Parallel Recording	336
Abb. 387 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Parallel Recording	337
Abb. 388 Integrationstyp auswählen	338
Abb. 389 Aufzeichnungsarchitektur - Serverzuordnung Verbund 1	339
Abb. 390 Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel	340
Abb. 391 Aufzeichnungsserver hinzufügen	341
Abb. 392 Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren - Beispiel.....	342
Abb. 393 Server - Hauptansicht	342
Abb. 394 Symbolleiste Server-Modul	343
Abb. 395 Server-Standort hinzufügen	344
Abb. 396 Server-Standort löschen	345
Abb. 397 Server - Registerkarte Details	345
Abb. 398 Server - Registerkarte Verwendung.....	346
Abb. 399 Gruppenfeld API-Server.....	346
Abb. 400 Speichererweiterung auswählen	348
Abb. 401 Gruppenfeld Audioanalyse.....	348
Abb. 402 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	349
Abb. 403 Gruppenfeld Datenverarbeitung.....	350
Abb. 404 Server auswählen	352
Abb. 405 Gruppenfeld Wiedergabe	352
Abb. 406 Server auswählen	354
Abb. 407 Gruppenfeld Virtualisierung.....	354
Abb. 408 Server-Modul - Registerkarte Media Streamer	355
Abb. 409 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung	357
Abb. 410 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung	358
Abb. 411 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	360
Abb. 412 NTP-Server hinzufügen.....	361
Abb. 413 IP-Adresse bearbeiten	361
Abb. 414 NTP-Server entfernen	362
Abb. 415 Neue PBX anlegen.....	363
Abb. 416 Symbolleiste PBX-Modul.....	363
Abb. 417 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details	364
Abb. 418 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions	366
Abb. 419 Mandanten Extensions zuweisen.....	366

Abb. 420 Extensions entfernen	368
Abb. 421 Extensions auswählen	368
Abb. 422 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID	369
Abb. 423 Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen	370
Abb. 424 PBX-Agenten-IDs auswählen	371
Abb. 425 Zusatzdaten-Modul Hauptansicht	372
Abb. 426 Zusatzdaten konfigurieren	372
Abb. 427 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren	373
Abb. 428 Integrationen - Hauptansicht	374
Abb. 429 Symbolleiste Integrationen-Modul	374
Abb. 430 Datei auswählen	375
Abb. 431 Grammatik hochladen	375
Abb. 432 Integrationstyp anlegen	376
Abb. 433 PBX auswählen	376
Abb. 434 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Parallel	377
Abb. 435 Konfigurationsschritte der Integration	377
Abb. 436 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	378
Abb. 437 Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - Multi-Server Parallel Recording	378
Abb. 438 Verbund 1 konfigurieren	379
Abb. 439 Verbund 2 konfigurieren	380
Abb. 440 Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren	381
Abb. 441 SIP-Zusatzdaten	381
Abb. 442 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren	382
Abb. 443 Registerkarte Extensions	383
Abb. 444 Extensions hinzufügen	384
Abb. 445 Hinzugefügte Extensions	384
Abb. 446 Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP	386
Abb. 447 Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren	387
Abb. 448 Freie Zuordnung der Zusatzdaten	388
Abb. 449 Erweiterung für OSCC konfigurieren	390
Abb. 450 Verbindungsdaten konfigurieren	391
Abb. 451 Freie Zuordnung der Zusatzdaten	392
Abb. 452 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server	393
Abb. 453 Übersicht über die Erweiterung mit Genesys T-Server	394
Abb. 454 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	395
Abb. 455 Verbindungsdaten konfigurieren	396
Abb. 456 Freie Zuordnung der Zusatzdaten	398
Abb. 457 Sonstige Einstellungen konfigurieren	399
Abb. 458 Integration aktivieren	399
Abb. 459 Aktivierte Integration	400
Abb. 460 Integration deaktivieren	400
Abb. 461 Aufzeichnungssteuerung synchronisieren	401

Abb. 462 Menüpunkt Synchronisationskonfiguration verwalten	402
Abb. 463 Synchronisationskonfigurationen konfigurieren	403
Abb. 464 Synchronisationskonfiguration erstellen.....	404
Abb. 465 Registerkarte Parallele Aufzeichnung (Integration).....	406
Abb. 466 Zusatzdaten zuordnen	407
Abb. 467 Zusatzdaten auswählen	408
Abb. 468 Zusatzdatenzuordnung löschen	408
Abb. 469 Standby-Verwaltung konfigurieren	409
Abb. 470 Server umschalten	410
Abb. 471 Auswahlmenü der Standby-Verwaltung	411
Abb. 472 Server umschalten	412
Abb. 473 Benutzer für CTIconnect-Dienst anlegen	414
Abb. 474 Genesys Administrator - T-Server auswählen	414
Abb. 475 Genesys Administrator - T-Server konfigurieren.....	415
Abb. 476 Genesys Administrator - Configuration Server auswählen	415
Abb. 477 Genesys Administrator - Configuration Server konfigurieren.....	416
Abb. 478 Genesys Administrator - Switch-Instanzen	416
Abb. 479 Genesys Administrator - Switch-Instanz konfigurieren	417
Abb. 480 Genesys Administrator - Benutzer erstellen.....	417

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Lizenzen von ASC.....	9
Tab. 2	Lizenzen für Sparkassen FI ISP optional	9
Tab. 3	Lizenzen für OpenScape Contact Center optional	9
Tab. 4	Lizenzen für Genesys	9
Tab. 5	Login-Daten - Systembetreiber	16
Tab. 6	Audioanalyse konfigurieren.....	30
Tab. 7	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren	30
Tab. 8	Datenablage konfigurieren	31
Tab. 9	Wiedergabe konfigurieren	34
Tab. 10	Virtualisierung konfigurieren.....	36
Tab. 11	PBX anlegen	46
Tab. 12	PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer	47
Tab. 13	Integrationstyp anlegen.....	58
Tab. 14	Globale Aufzeichnungseinstellungen	60
Tab. 15	SIP-Konversationsparameter konfigurieren	62
Tab. 16	Aufzeichnungsserver konfigurieren.....	63
Tab. 17	CTIconnect-Modul konfigurieren	65
Tab. 18	Verbindungsdaten konfigurieren	66
Tab. 19	CTIconnect-Modul konfigurieren	68
Tab. 20	Verbindungsdaten konfigurieren	69
Tab. 21	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren.....	73
Tab. 22	Verbindungsdaten konfigurieren	74
Tab. 23	Audioanalyse konfigurieren.....	91
Tab. 24	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren	92
Tab. 25	Datenablage konfigurieren	93
Tab. 26	Wiedergabe konfigurieren	95
Tab. 27	Virtualisierung konfigurieren.....	97
Tab. 28	PBX anlegen	107
Tab. 29	PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer	108
Tab. 30	Integrationstyp anlegen.....	119
Tab. 31	Globale Aufzeichnungseinstellungen	121
Tab. 32	SIP-Konversationsparameter konfigurieren	123
Tab. 33	Aufzeichnungsserver konfigurieren.....	124
Tab. 34	CTIconnect-Modul konfigurieren	128
Tab. 35	Verbindungsdaten konfigurieren	129
Tab. 36	CTIconnect-Modul konfigurieren	131
Tab. 37	Verbindungsdaten konfigurieren	132
Tab. 38	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren.....	136
Tab. 39	Verbindungsdaten konfigurieren	137
Tab. 40	Audioanalyse konfigurieren.....	154
Tab. 41	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren	155

Tab. 42	Datenablage konfigurieren	156
Tab. 43	Wiedergabe konfigurieren	158
Tab. 44	Virtualisierung konfigurieren.....	160
Tab. 45	PBX anlegen	170
Tab. 46	PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer	171
Tab. 47	Integrationstyp anlegen.....	182
Tab. 48	Globale Aufzeichnungseinstellungen	184
Tab. 49	SIP-Konversationsparameter konfigurieren	187
Tab. 50	Aufzeichnungsserver konfigurieren.....	188
Tab. 51	CTIconnect-Modul konfigurieren	193
Tab. 52	Verbindungsdaten konfigurieren	194
Tab. 53	CTIconnect-Modul konfigurieren	196
Tab. 54	Verbindungsdaten konfigurieren	197
Tab. 55	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren.....	201
Tab. 56	Verbindungsdaten konfigurieren	202
Tab. 57	Audioanalyse konfigurieren.....	220
Tab. 58	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren	220
Tab. 59	Datenablage konfigurieren	221
Tab. 60	Wiedergabe konfigurieren	224
Tab. 61	Virtualisierung konfigurieren.....	226
Tab. 62	PBX anlegen	236
Tab. 63	PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer	237
Tab. 64	Integrationstyp anlegen.....	248
Tab. 65	Globale Aufzeichnungseinstellungen	251
Tab. 66	SIP-Konversationsparameter konfigurieren	252
Tab. 67	Aufzeichnungsserver konfigurieren.....	253
Tab. 68	CTIconnect-Modul konfigurieren	257
Tab. 69	Verbindungsdaten konfigurieren	258
Tab. 70	CTIconnect-Modul konfigurieren	260
Tab. 71	Verbindungsdaten konfigurieren	261
Tab. 72	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren.....	265
Tab. 73	Verbindungsdaten konfigurieren	266
Tab. 74	Audioanalyse konfigurieren.....	284
Tab. 75	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren	285
Tab. 76	Datenablage konfigurieren	286
Tab. 77	Wiedergabe konfigurieren	288
Tab. 78	Virtualisierung konfigurieren.....	290
Tab. 79	PBX anlegen	300
Tab. 80	PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer	301
Tab. 81	Integrationstyp anlegen.....	312
Tab. 82	Globale Aufzeichnungseinstellungen	314
Tab. 83	SIP-Konversationsparameter konfigurieren	316

Tab. 84	Aufzeichnungsserver konfigurieren	317
Tab. 85	CTIconnect-Modul konfigurieren	321
Tab. 86	Verbindungsdaten konfigurieren	322
Tab. 87	CTIconnect-Modul konfigurieren	324
Tab. 88	Verbindungsdaten konfigurieren	325
Tab. 89	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	329
Tab. 90	Verbindungsdaten konfigurieren	330
Tab. 91	Audioanalyse konfigurieren	348
Tab. 92	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren	349
Tab. 93	Datenablage konfigurieren	350
Tab. 94	Wiedergabe konfigurieren	352
Tab. 95	Virtualisierung konfigurieren	354
Tab. 96	PBX anlegen	364
Tab. 97	PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer	365
Tab. 98	Integrationstyp anlegen	376
Tab. 99	Globale Aufzeichnungseinstellungen	378
Tab. 100	SIP-Konversationsparameter konfigurieren	381
Tab. 101	Aufzeichnungsserver konfigurieren	382
Tab. 102	CTIconnect-Modul konfigurieren	387
Tab. 103	Verbindungsdaten konfigurieren	388
Tab. 104	CTIconnect-Modul konfigurieren	390
Tab. 105	Verbindungsdaten konfigurieren	391
Tab. 106	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	395
Tab. 107	Verbindungsdaten konfigurieren	396

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.

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

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

SIPREC

Session Initiation Protocol Recording

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

XML

Extensible Markup Language ist eine erweiterbare Auszeichnungssprache zur Beschreibung und dem Austausch von Datenstrukturen.