

# Quick Guide EVOIPneo active for Mitel MiVoice Business



## Administrationsanleitung für Systembetreiber

16.09.2020

*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

<b>1</b>	<b>Allgemeine Hinweise .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Aufzeichnungsarchitektur anlegen .....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Zusatzdaten konfigurieren .....</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Integration für MiVB anlegen .....</b>	<b>9</b>
5.1	Konfigurationsschritte.....	10
5.2	CTI-Verbindungsdaten konfigurieren .....	11
5.2.1	Registerkarte MBG.....	11
5.2.2	Registerkarte MiVB (MiTAI) .....	13
5.3	Aufzeichnungsserver konfigurieren .....	14
5.4	Monitorpunkte konfigurieren.....	14
5.4.1	Registerkarte Extension-Monitorpunkte .....	15
5.5	Integration aktivieren .....	15
5.6	Wiedergabefunktion konfigurieren .....	16
	<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>18</b>
	<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>19</b>
	<b>Glossar .....</b>	<b>20</b>

**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.

## 2 Einleitung

Dies ist ein Quick Guide für eine Aufzeichnungsarchitektur vom Typ All-in-one Basic Recording in Verbindung mit einer Mitel MiVoice Business Telefonanlage.

Das Dokument beschreibt die typischen, minimalen Einstellungen für eine funktionierende Aufzeichnung mit verfügbaren Zusatzdaten.

Für die Konfiguration per Quick Guide ist das grundlegende Verständnis der neo-Software erforderlich.



---

Die folgende Konfiguration müssen Sie als Systembetreiber ausführen.

---

1. Melden Sie sich an der Applikation System Configuration mit dem folgenden Login an:

Benutzername	system-admin
Passwort	A\$c123

## 3

## Aufzeichnungsarchitektur anlegen

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

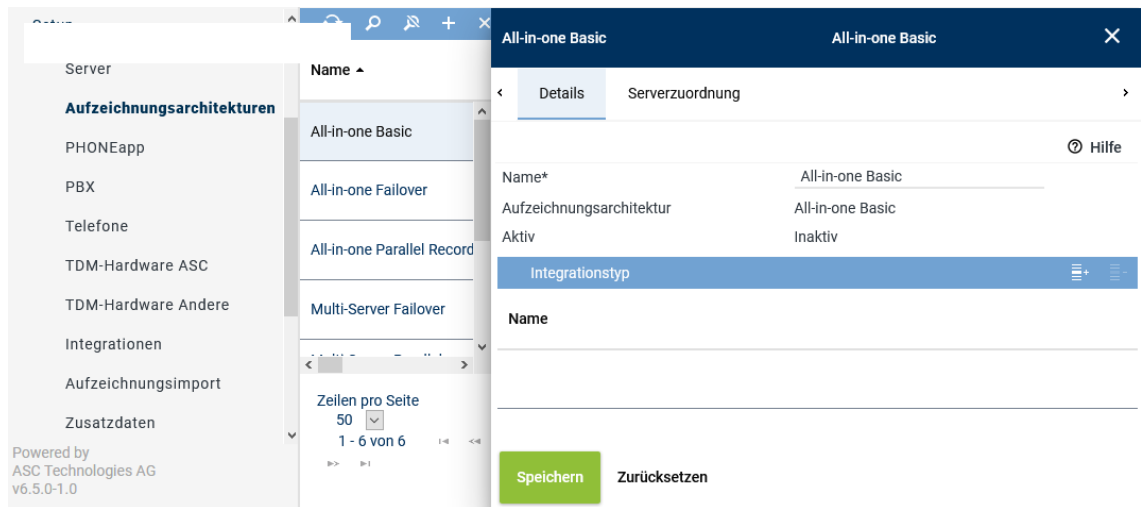


Abb. 1: Aufzeichnungsarchitektur anlegen

2. Legen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur vom Typ All-in-one Basic Recording an.
3. Fügen Sie den Integrationstyp Mittel MiVoice Business active hinzu.
4. Öffnen Sie die Registerkarte *Serverzuordnung* und wählen Sie den entsprechenden Server aus.
5. Aktivieren Sie die Aufzeichnungsart *VoIP/Video*.

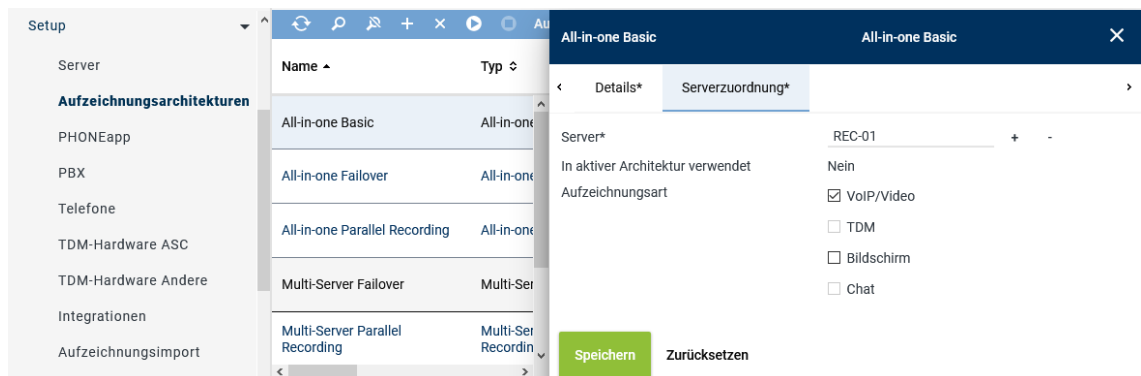


Abb. 2: Aufzeichnungsart aktivieren

6. Aktivieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur. Die weitere Konfiguration ist nur mit aktivierter Aufzeichnungsarchitektur möglich.

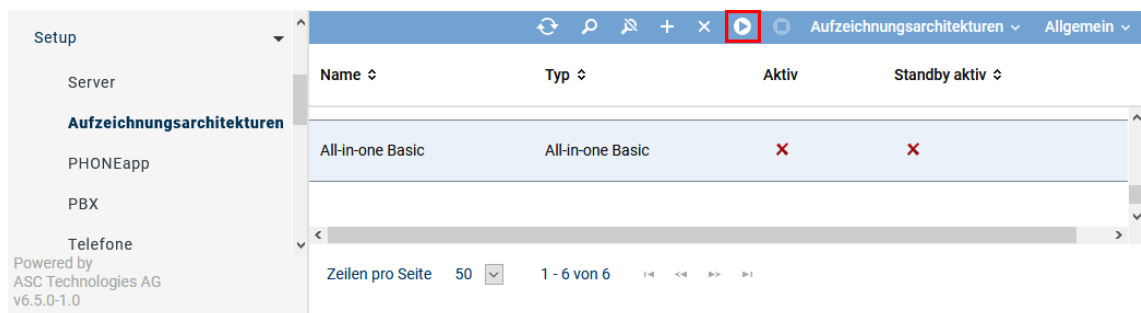


Abb. 3: Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

## Zusatzdaten konfigurieren

Standardmäßig werden nur Start-/Stoppszeiten, der anrufende sowie der angerufene Teilnehmer und die Agenten-ID getaggt. Mit den nachfolgenden Schritten können Sie weitere Zusatzdaten konfigurieren.

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

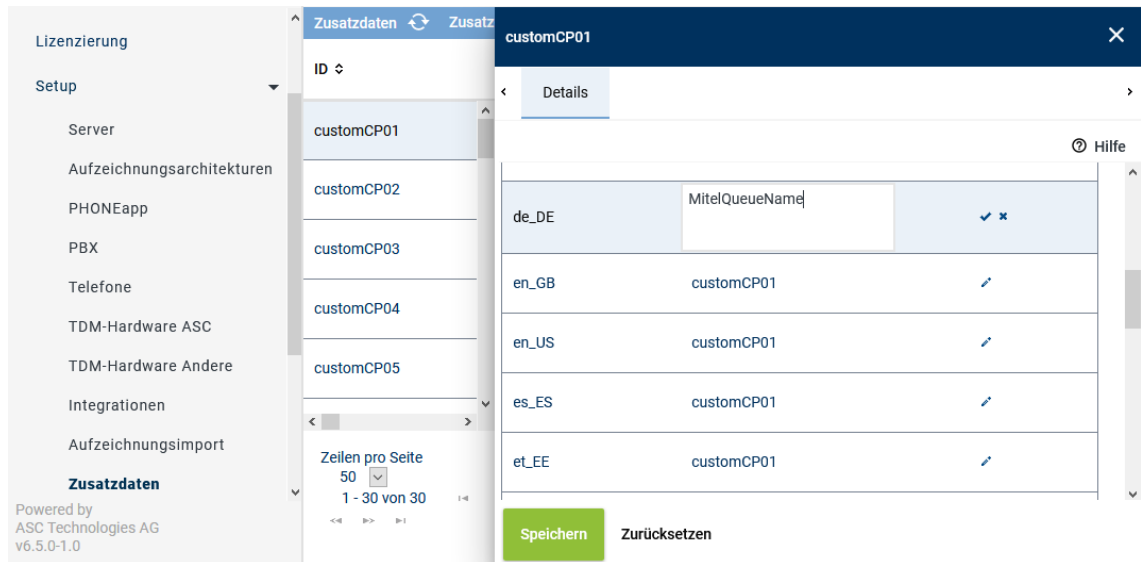


Abb. 4: Zusatzdaten konfigurieren

2. Wählen Sie in der Hauptansicht einen Eintrag aus.
3. Öffnen Sie über das Stiftsymbol die Bearbeitung der jeweiligen Sprache.
4. Geben Sie die Bezeichnung für das Feld ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.
5. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.



Abb. 5: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.

Für diese Aufzeichnungsvariante sind die folgenden Einträge relevant:

- MittelQueueName – der Name der Warteschlange, wenn der Anruf über eine Warteschlange verteilt wurde
- CallingPartyIVR – die Nummer des Anrufers, wenn der Anruf über die IVR eingeht
- CalledParty – der angerufene Teilnehmer, bzw. die letzte verfügbare Teilnehmerrufnummer, die in den Gesprächsverlauf eingebunden wurde

Setup	Zusatzdaten			
	ID	Anzeigename	Verfügbar	Editierbar
Server	customCP21	MitelQueueName	✓	✓
Aufzeichnungsarchitekturen	customCP22	CallingPartyIVR	✓	✓
PHONEapp	customCP23	CalledParty	✓	✓
PBX	customCP24	customCP24	✗	✗
Telefone	customCP25	customCP25	✗	✗
TDM-Hardware ASC				
TDM-Hardware Andere				
<b>Integrationen</b>				
Aufzeichnungsimport				
<b>Zusatzdaten</b>				

Zeilen pro Seite 50 1 - 30 von 30

Abb. 6: Zusatzdaten für MiVB



## 5

## Integration für MiVB anlegen

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

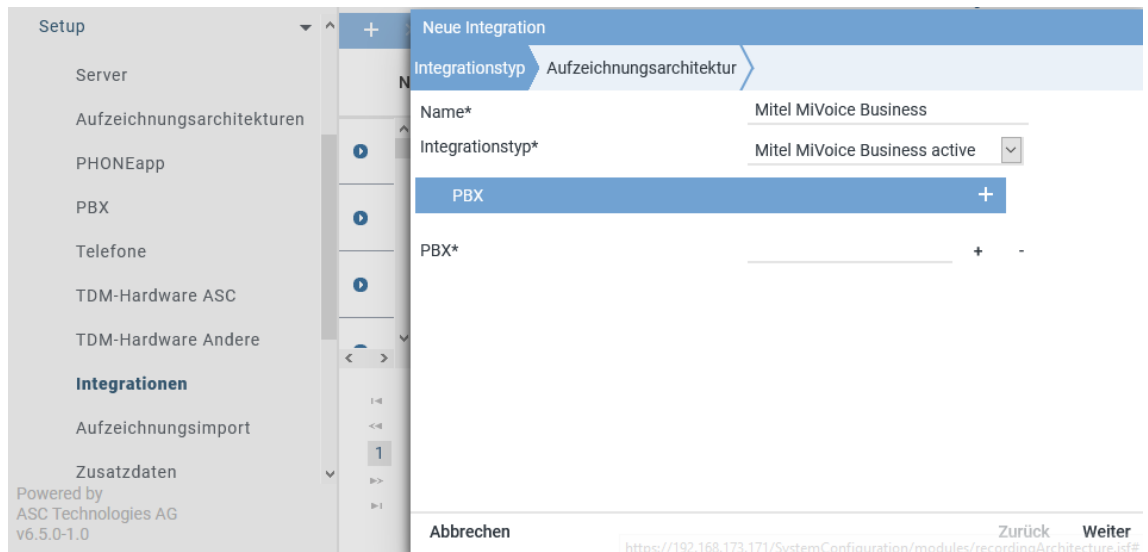


Abb. 7: Integration anlegen

2. Geben Sie einen Namen für die Integration ein.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Eintrag *Mitel MiVoice Business active*.
4. Klicken Sie auf das Symbol **+** in der Tabellenüberschrift *PBX*.
5. Erstellen Sie die entsprechende **PBX**.

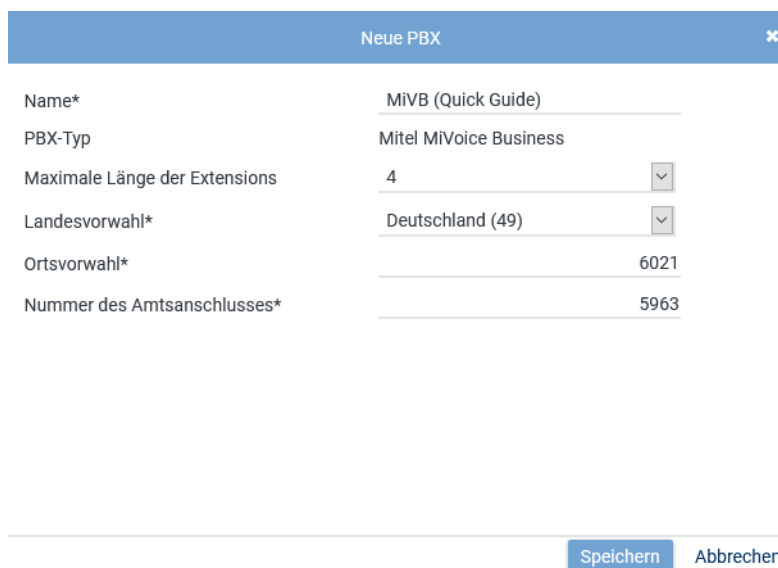


Abb. 8: PBX erstellen

6. Geben Sie die entsprechenden Parameter ein.
7. Speichern Sie die Eingaben ab, dann erscheint die PBX in der Detailansicht.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Weiter*, um auf die *Registerkarte Aufzeichnungsarchitektur* zu wechseln.
9. Wählen Sie die Aufzeichnungsarchitektur, die in der Auswahl erscheint. Die Aufzeichnungsarchitektur wird nur angezeigt, wenn sie aktiviert ist.

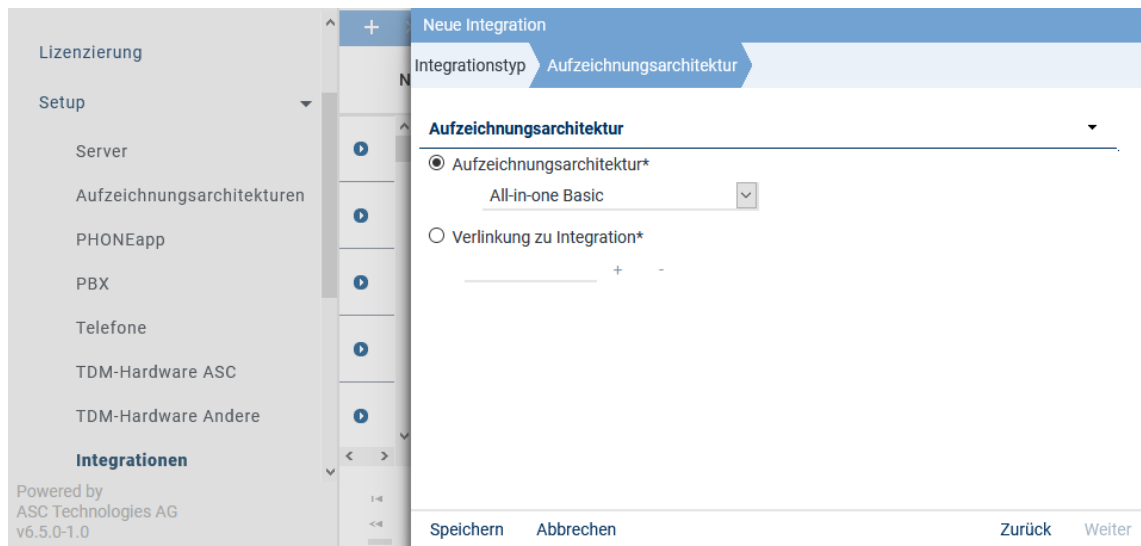



Abb. 9: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen

10. Speichern Sie die Eingaben.

⇒ Die Integration erscheint in der Hauptansicht.

### 5.1

#### Konfigurationsschritte

1. Klicken Sie vor dem Namen der neuen Integration auf das Symbol , um die Konfiguration der Integration zu vervollständigen.

⇒ Folgende Konfigurationsschritte erscheinen:







Mitel MiVoice Business		Mitel MiVoice Business active		✖		⚙	
Schritt				Konfiguration			
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren				✓			
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren				✖			
Monitorpunkte konfigurieren				✖			
Aufzeichnungsserver konfigurieren				✖			
Erweiterung konfigurieren				✓			
Sonstige Einstellungen konfigurieren				✓			

Abb. 10: Konfigurationsschritte der Integration

### 5.2 CTI-Verbindungsdaten konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *CTI-Verbindungsdaten konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die CTI-Verbindungsdaten zu konfigurieren.

#### 5.2.1 Registerkarte MBG

1. Wählen Sie die Registerkarte **MBG**, um die Verbindungsdaten für die Aufzeichnung über das Mittel Border Gateway zu konfigurieren.

Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren

MBG*	MiVB (MITAI)*	MiVB SIP trunk (MITAI)*
<b>CTIconnect-Modul</b> ▼		
Typ	CTIconnect active	
Grammatikname*	standard ▼	
Grammatikversion*	1.00.04 ▼	
<b>Verbindungsdaten</b> ▼		
Verbindungsdaten		
10.230.52.70		
10.191.120.134		
10.230.52.29		
<a href="#" style="color: #0070c0;">Hinzufügen</a> <a href="#" style="color: #0070c0;">Bearbeiten</a> <a href="#" style="color: #c00000;">Löschen</a>		

Abb. 11: CTIconnect-Verbindungsdaten zum **MBG** konfigurieren

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die IP-Adressen der **MBGs** einzugeben.
3. Geben Sie alle **MBGs** ein, über die die Aufzeichnung stattfinden soll.  
**HINWEIS!** Beachten Sie auch die **MBGs** der Telearbeitsplätze, wenn diese aufgezeichnet werden sollen.
4. Aktivieren Sie die indirekte Aufzeichnung nur, wenn Sie unterstützte MiNET-Geräte aufzeichnen möchten.  
**HINWEIS!** Die Geräte müssen dazu direkt an die MiVB angeschlossen sein.
5. Deaktivieren Sie die Option Pre-shared Key.  
**HINWEIS!** Ein Pre-shared Key wird aktuell nur in GCP-Umgebungen mit einer speziellen **MBG**-Version unterstützt.

Verbindung konfigurieren

Verbindungsdaten\*

10.230.52.70

PBX-Port\*

6810

Indirekte Aufzeichnung aktivieren

☐

☐ Pre-shared key verwenden

Pre-shared key (PSK)\*

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 12: Verbindungsdaten für alle MBGs hinzufügen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Eingaben zu übernehmen.

### 5.2.2 Registerkarte MiVB (MiTAI)

1. Wählen Sie die Registerkarte um die Aufzeichnungsvariante mit MiVB (MiTAI) zu konfigurieren.

Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren

MBG\*    **MiVB (MiTAI)\***    MiVB SIP trunk (MiTAI)\*

Aktiv ☒

**CTIconnect-Modul**

Typ CTIconnect passive

Grammatikname\* standard

Grammatikversion\* 1.00.01

Benutzername

Passwort

**Verbindungsdaten**

Verbindungsdaten

10.191.120.165

Hinzufügen Bearbeiten Löschen

**Zusatzdaten**

ACDAgentGroup Bitte auswählen...

SuitPilotNumber Bitte auswählen...

SuitPilotName Bitte auswählen...

Freie Zuordnung

MitelQueueName MitelQueueName

CallingDeviceID CallingPartyIVR

CalledDeviceID CalledParty

Speichern Abbrechen


Abb. 13: CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB (MiTAI)

2. Geben Sie den Anmeldenamen und das Passwort ein, wenn die Authentifizierung am MiVB MiTAI Link aktiviert ist.
3. Geben Sie in den Verbindungsdaten die IP-Adresse bzw. den Hostnamen der primären MiVB PBX ein. **HINWEIS!** Geben Sie nicht die Standby-MiVB ein.
4. Geben Sie in den Zusatzdaten die folgenden Einträge ein:
  - MitelQueueName
  - CallingDeviceID
  - CalledDeviceID
5. Wählen Sie aus den Dropdown-Listen die Zusatzdateneinträge aus, die Sie zuvor im Zusatzdaten-Modul angelegt haben.

MitelQueueName	<i>MitelQueueName</i>
CallingDeviceID	<i>CallingPartyIVR</i>
CalledDeviceID	<i>CalledParty</i>

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu übernehmen und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

### 5.3 Aufzeichnungsserver konfigurieren

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

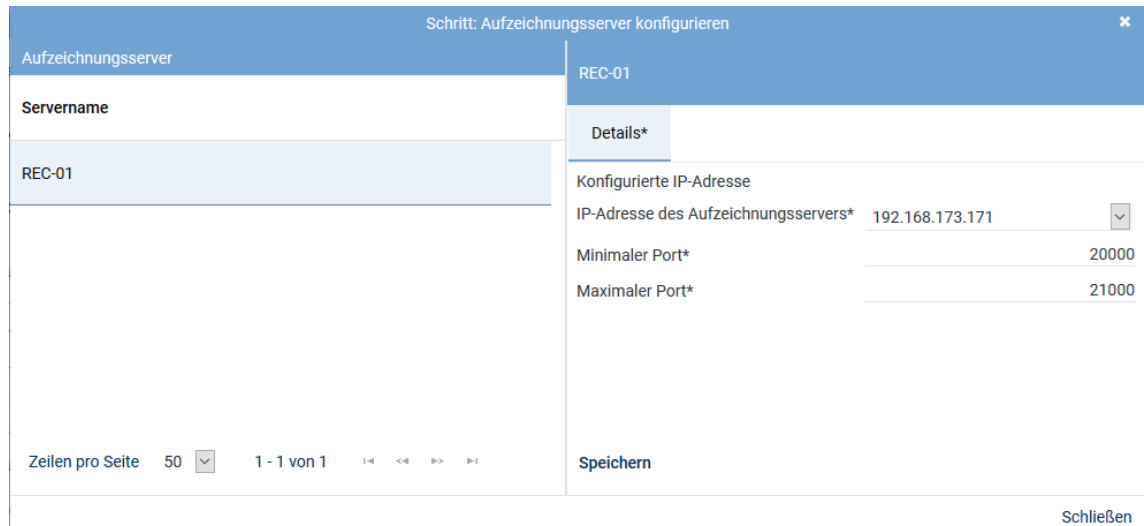



Abb. 14: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

- Wählen Sie die IP-Adresse des Aufzeichnungsservers aus der Dropdown-Liste aus.
- Die Standard-Portrange 20000-21000 ist vorkonfiguriert.  
**HINWEIS!** Diese müssen Sie nur ändern, falls Sie mehrere Integrationen gleichzeitig verwenden und die Portranges sich überlappen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu übernehmen und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

### 5.4 Monitorpunkte konfigurieren

- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Monitorpunkte konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Monitorpunkte für die überwachten Endgeräte zu konfigurieren.

⇒ Das Fenster *Schritt: Monitorpunkte konfigurieren* erscheint in der Detailansicht.



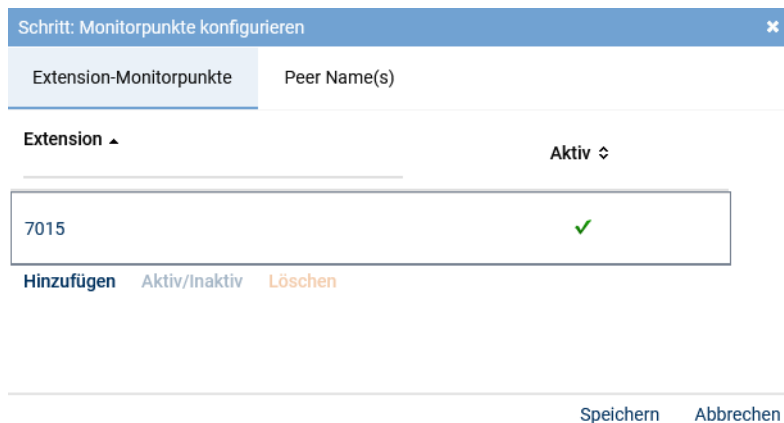
Abb. 15: Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren

### 5.4.1 Registerkarte Extension-Monitorpunkte



Für die Aufzeichnungsvariante mit **MBG** bzw. **SRC** müssen die aufzuzeichnenden Telefone am **SRC** registriert sein.

1. Klicken Sie in der Registerkarte *Extension-Monitorpunkte* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Extensions für die überwachten Endgeräte hinzuzufügen.
2. Geben Sie alle Extensions ein, die überwacht werden sollen, und aktivieren Sie diese über die Schaltfläche *Aktiv/Inaktiv*.



Schritt: Monitorpunkte konfigurieren

Extension-Monitorpunkte	Peer Name(s)
Extension ▾	Aktiv ▾
7015	✓




Hinzufügen Aktiv/Inaktiv Löschen

Speichern Abbrechen

Abb. 16: Extension-Monitorpunkte hinzufügen

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu übernehmen und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

### 5.5 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*).

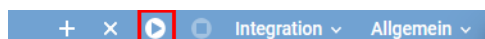


Abb. 17: Aktivierte Integration

Beim Start der Integration baut der Aufzeichnungsserver die Verbindung zur MiVB (MiTAI) und zu den MBGs (SRC) auf und startet die Überwachung der Extensions und damit die Aufzeichnung.

### 5.6 Wiedergabefunktion konfigurieren

Damit Sie die Wiedergabefunktion in der Applikation **POWERplay** Web nutzen können, müssen Sie diese aktivieren.

1. Wählen Sie den Menüpunkt **Setup > Servers**.
2. Wählen Sie den entsprechenden Server aus der Hauptansicht aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Verwendung**.

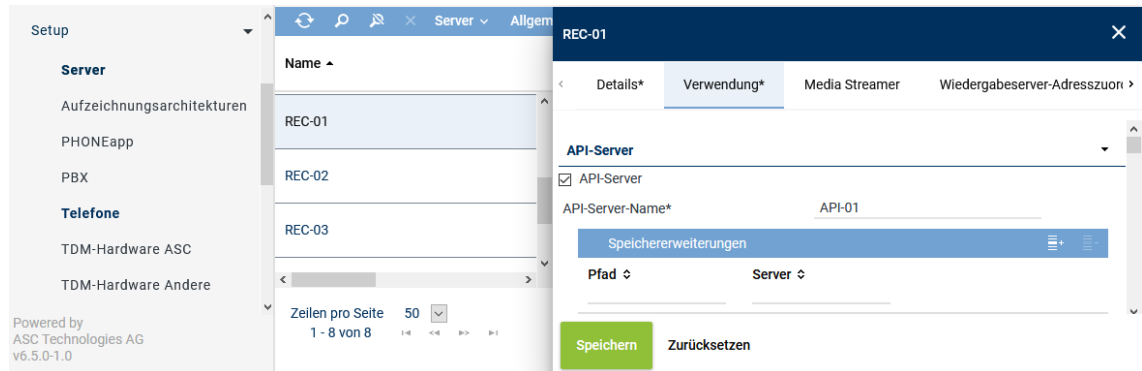


Abb. 18: API-Server zur Wiedergabe konfigurieren

4. Erweitern Sie das Gruppenfeld **API-Server**.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **API-Server**.
6. Geben Sie den Namen für den **API-Server** ein.
7. Speichern Sie die Eingaben.
8. Scrollen Sie bis zum Gruppenfeld **Wiedergabe** und erweitern Sie dieses.

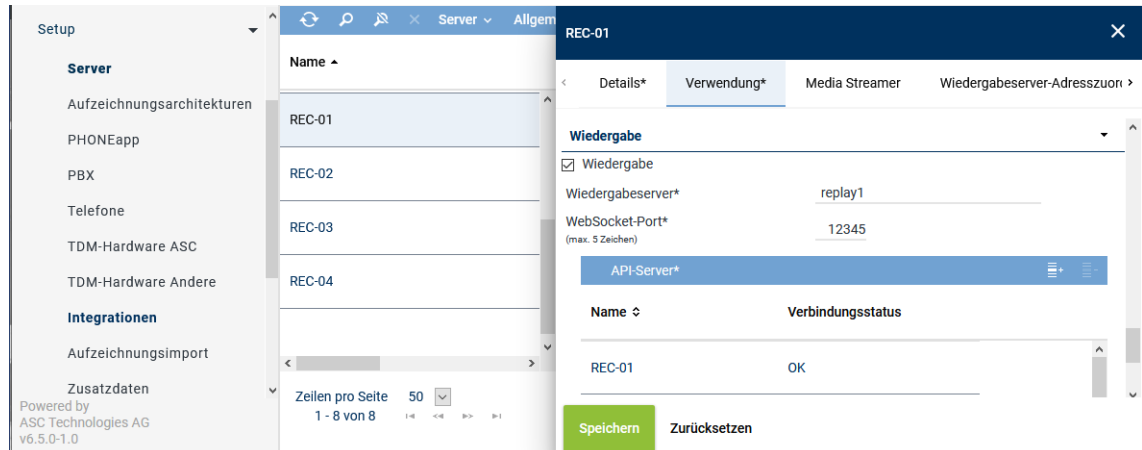


Abb. 19: Wiedergabeserver konfigurieren

9. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Wiedergabe**.
10. Geben Sie einen Namen für den **Wiedergabeserver** ein.
11. Wählen Sie über die Listenfunktion in der Tabellenüberschrift **API-Server** den **API-Server** aus, den Sie zuvor konfiguriert haben.
12. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**, um die Eingaben zu übernehmen.
- ⇒ Die Wiedergabefunktion ist jetzt aktiviert.
13. Melden Sie sich an der Applikation **POWERplay** Web mit dem Standard-Login an, um die Wiedergabe zu prüfen.

Benutzername	1st-tenant-admin
Passwort	A\$c123



14. Stellen Sie sicher, dass alle Pop-ups erlaubt sind und akzeptieren Sie das Zertifikat.  
⇒ In der Ansicht erscheinen die letzten Aufzeichnungen.

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Aufzeichnungsarchitektur anlegen .....	6
Abb. 2	Aufzeichnungsart aktivieren .....	6
Abb. 3	Aufzeichnungsarchitektur aktivieren .....	6
Abb. 4	Zusatzdaten konfigurieren.....	7
Abb. 5	Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren .....	7
Abb. 6	Zusatzdaten für MiVB.....	8
Abb. 7	Integration anlegen .....	9
Abb. 8	PBX erstellen .....	9
Abb. 9	Aufzeichnungsarchitektur zuordnen.....	10
Abb. 10	Konfigurationsschritte der Integration .....	10
Abb. 11	CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG konfigurieren.....	11
Abb. 12	Verbindungsdaten für alle MBGs hinzufügen.....	12
Abb. 13	CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB (MiTAI) .....	13
Abb. 14	Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren .....	14
Abb. 15	Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren.....	14
Abb. 16	Extension-Monitorpunkte hinzufügen.....	15
Abb. 17	Aktivierte Integration .....	15
Abb. 18	API-Server zur Wiedergabe konfigurieren .....	16
Abb. 19	Wiedergabeserver konfigurieren .....	16

---

### Tabellenverzeichnis

---

## Glossar

### **API-Server**

---

Server, auf dem der API-Dienst läuft. (API=Application Programming Interface)

### **MBG**

---

Mitel Border Gateway

### **SRC (Mitel)**

---

Bei Mitel wird die Aufnahmesession über den Secure Recording Connector an den Aufzeichnungsserver geliefert.

### **PBX**

---

Private Branch Exchange, Telefonanlage

### **Wiedergabeserver**

---

Server, auf dem die Wiedergabe-Funktion aktiviert ist. Über diesen Server können die Aufzeichnungen wiedergegeben werden.