

Administrationsleitfaden



Administrationsanleitung für Systembetreiber und Mandanten

22.04.2020

Originalanleitung

Produktlinie neo, Version 6.x

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

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

INSPIRATIONneo

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	4
2	Einleitung	5
3	Administrationsleitfaden für Systembetreiber	7
3.1	Datenbank-Backup	11
3.1.1	Interne Datenbank	11
3.1.2	Externe Datenbanken	11
3.2	Aufzeichnungs-Inhaltsvalidierung	11
3.3	Recording-Check-Mechanismus	12
4	Administrationsleitfaden für Mandanten	13
5	Fehlerbehebung	17
5.1	GetLogsClient	17
	Abbildungsverzeichnis	18
	Tabellenverzeichnis	19
	Glossar	20

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.

In den Administrationsanleitungen werden (nachträgliche) Anpassungen des Systems an die individuellen Gegebenheiten beschrieben.

Administrationsanleitungen sind für Techniker und Systemadministratoren der Systembetreiber und der Mandanten gedacht.

Auf den Titelseiten der Administrationsanleitungen ist die Zielgruppe (*Systembetreiber* oder *Mandanten*) angegeben.

Jedes *neo*-System wird initial als 1-Mandanten-System mit einem vordefinierten Mandanten, dem 1st-Tenant, installiert. Auch der Systembetreiber wird automatisch als Mandant angelegt. Er ist aber nicht als Mandant im eigentlichen Sinne zu betrachten.

Für den jeweiligen Administrator des Systembetreibers und des vordefinierten Mandanten wird bei der Installation des Systems standardmäßig ein Account mit folgenden Login-Daten angelegt:

Login-Daten für den Administrator des Systembetreibers:

Benutzername:	<i>system-admin</i>
<u>neo</u> -Version < 6.3	
Standard-Passwort:	1
	Wenn vor einer Softwareaktualisierung auf eine <i>neo</i> -Version ≥ 6.3 das Standard-Passwort 1 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.
<u>neo</u> -Version ≥ 6.3	
Standard-Passwort:	A\$c123

Tab. 1: Login-Daten - Systembetreiber

Login-Daten für den Administrator des 1. Mandanten:

Benutzername:	<i>1st-tenant-admin</i>
<u>neo</u> -Version < 6.3	
Standard-Passwort:	1
	Wenn vor einer Softwareaktualisierung auf eine <i>neo</i> -Version ≥ 6.3 das Standard-Passwort 1 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.
<u>neo</u> -Version ≥ 6.3	
Standard-Passwort:	A\$c123

Tab. 2: Login-Daten - 1. Mandant

Je nach Lizenzierung wird das Aufzeichnungssystem als 1-Mandanten-System oder als Multi-Mandanten-System betrieben. In einem 1-Mandanten-System gibt es nur den vordefinierten Mandanten, es können keine weiteren Mandanten angelegt werden. In einem Multi-Mandanten-System kann der Systembetreiber so viele zusätzliche Mandanten anlegen wie Mandanten-Lizenzen im System vorhanden sind.

Der Administrationsleitfaden bietet einen Überblick über alle Schritte, die zur Administration des Aufzeichnungssystems erforderlich oder möglich sind, und die Information, welche Anleitungen relevant sind.

Ein Teil der Administration obliegt der Verantwortung des Systembetreibers. Informationen zu diesen Themen finden Sie in Administrationsleitfaden für Systembetreiber.

Ein Teil der Administration obliegt jeweils der Verantwortung der verschiedenen Mandanten. Informationen zu diesen Themen finden Sie in Administrationsleitfaden für Mandanten.



Die Anleitungen werden in regelmäßigen Abständen aktualisiert. Alle Anleitungen auf der mitgelieferten Manual-CD entsprechen dem Versionsstand zum Zeitpunkt der Auslieferung. Die jeweils neueste Version finden Sie in unserem ASC-Partnerportal im Informations- und Download-Center.

3

Administrationsleitfaden für Systembetreiber

Folgende Konfigurationen müssen vom Systembetreiber durchgeführt werden:

Beschreibung der Tätigkeit	Stichworte	Anleitung
Mandanten anlegen und verwalten	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktdaten • Systemerreichbarkeit • PBX und Extensions zuweisen • Web-Service-Funktionen freigeben 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Benutzerverwaltung (für Systembetreiber)</i>
Eigenen Mandanten-Account verwalten	<ul style="list-style-type: none"> • Passwortregeln • Benachrichtigungseinstellungen • SMTP-Account (optional) • SSO-Login (optional) • LDAP-Login (optional) • SNMP-GET (optional) 	
Eigene Benutzer anlegen und verwalten	<ul style="list-style-type: none"> • Daten zur Person • Account-Konfiguration • Funktionsrechte • Rollen 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Lizenzverwaltung</i>
HINWEIS! Benutzer, die direkt einem der Mandanten zugeordnet sind, werden durch den Administrator des jeweiligen Mandanten eingerichtet.		
Lizenzen einspielen, zuweisen und verwalten		
Laufwerke einrichten und verwalten	<ul style="list-style-type: none"> • Verwendung der Laufwerke • Überschreibschutz • Nachkomprimierung/Post Compression • Laufwerk formatieren • Speicherkapazität zuweisen 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration Laufwerke</i>
Integrationen einrichten	<ul style="list-style-type: none"> • Aufzeichnungsarchitekturen anlegen und aktivieren • Server konfigurieren • PBX konfigurieren 	<p>Für die Konfiguration der verschiedenen Integrationen stellen wir individuelle Anleitungen zur Verfügung. Diese Anleitungen finden Sie in den Unterverzeichnissen zu folgendem Verzeichnis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Administration\Systembetreiber\Integrationen</i>

3

Administrationsleitfaden für Systembetreiber



Beschreibung der Tätigkeit	Stichworte	Anleitung
	<ul style="list-style-type: none"> Integration im Aufzeichnungssystem anlegen Integration konfigurieren 	
EVOIP ^{neo} passive-Software zur Aufzeichnung von VoIP-Gesprächen einrichten (optional)		<ul style="list-style-type: none"> Switch-Konfiguration passive VoIP-Aufzeichnung
PHONE ^{apps} einrichten (optional)	<ul style="list-style-type: none"> PBX konfigurieren Endgeräte konfigurieren PHONE^{app} im Aufzeichnungssystem konfigurieren 	<p>Für die Konfiguration der verschiedenen PHONE^{app}-Lösungen stellen wir individuelle Anleitungen zur Verfügung. Diese Anleitungen finden Sie in folgendem Verzeichnis:</p> <ul style="list-style-type: none"> Administration\Systembetreiber\PHONEapps
Zusatzdaten der Aufzeichnungen einrichten		<ul style="list-style-type: none"> Zusatzdaten-Modul
IP-Adresse eines Aufzeichnungsservers nachträglich ändern (optional)	<ul style="list-style-type: none"> IP-Adresse ändern Zertifikat installieren Zertifikat aktualisieren 	<ul style="list-style-type: none"> Konfiguration IP-Adressen-Änderung
Funktion <i>Last Call Repeat</i> einrichten (optional)		<ul style="list-style-type: none"> Konfiguration <i>Last Call Repeat Facility</i>
Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> einrichten (optional)		<ul style="list-style-type: none"> Konfiguration <i>Wiedergabe per Telefon</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
Systemnachrichten einrichten (optional)	<ul style="list-style-type: none"> Nachrichtenempfänger Nachrichtenaufbewahrung Nachrichtenbedeutung SNMP-Trap 	<ul style="list-style-type: none"> Nachrichten-Modul (für Systembetreiber)
Aufzeichnungen importieren (optional)	<ul style="list-style-type: none"> Import WAVE-Formate 	<ul style="list-style-type: none"> Import von Aufzeichnungen
Texte der Bedienoberfläche editieren und anpassen (optional)		<ul style="list-style-type: none"> Ressourcen-Editor
Darstellung der Zeitformate editieren und anpassen	<ul style="list-style-type: none"> Sprachabhängige Formate 	<ul style="list-style-type: none"> Konfiguration Zeitformate

Beschreibung der Tätigkeit	Stichworte	Anleitung
(optional)		
Alarm-Jobs erstellen zur Überwachung der Aufzeichnungsfunktionalität	<ul style="list-style-type: none"> • Prüfung Aufzeichnungsfunktionalität 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Activity Guard</i>
Konfigurationsdaten importieren (optional)	<ul style="list-style-type: none"> • Angestellte importieren • Benutzerdaten importieren • Telefone importieren • Recording Check Mechanism 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Import von Konfigurationsdaten</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten) • <i>Import von Benutzerdaten</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten) • <i>Import von Telefonkonfigurationen</i> • <i>XSLT-Verwaltung</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
XSLT-Dateien verwalten (optional)	<ul style="list-style-type: none"> • XSLT-Dateien importieren • XSLT-Dateien editieren • XSLT-Vorlagen • Standard-XSLT-Dateien 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>XSLT-Verwaltung</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
Verschlüsselung der Aufzeichnungen konfigurieren (optional)	<ul style="list-style-type: none"> • Einfache Schlüsselverwaltung • <u>neo</u>-Schlüsselverwaltung • Key Management • Redundante Passwort-Datenbank 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Verschlüsselung der Aufzeichnungen</i>
Migrieren von einem V10-Aufzeichnungssystem zu einem <u>neo</u> -Aufzeichnungssystem (optional)	<ul style="list-style-type: none"> • Migration • Export • Import • XSLT-Verwaltung • ASC Legacy Storage • ASC Legacy Integration • ASC Legacy Archive Medium 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Migration</i> • <i>XSLT-Verwaltung</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
Aufzeichnungen von einem <u>neo</u> -Aufzeichnungssystem in ein <u>neo</u> -Aufzeichnungssystem übernehmen	<ul style="list-style-type: none"> • Aufzeichnungen importieren • Aufzeichnungen exportieren 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ex- und Import von neo zu neo</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)

Beschreibung der Tätigkeit	Stichworte	Anleitung
(optional)		
Wiederherstellen von Aufzeichnungen (optional)	<ul style="list-style-type: none"> • Rebuild • Import 	Schließt die Lücke vom letzten Datenbankbackup bis zur letzten aktuellen Aufzeichnung. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Rebuild von Aufzeichnungen</i> (Anleitung für Systembetreiber)
Feature <i>Free Seating</i> einrichten (optional)		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration Free Seating</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
Sprachanalyse-Software von EML zur Nutzung mit dem <i>neo</i> -Aufzeichnungssystem konfigurieren (optional)	<ul style="list-style-type: none"> • Sprachanalyse • Transkription • EML Transcription Server 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration Sprachanalyse-Software von EML</i>
Failover-Betrieb manuell auslösen (optional)		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Datenbank-Manager</i>
Erscheinung der Oberfläche grafisch an Ihre Corporate Identity anpassen (White Labeling)		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Style-Editor-Modul</i> (Anleitungen für Systembetreiber und Mandanten)

Tab. 3: Administration durch den Systembetreiber

Falls Sie nachträglich die **Konfiguration der Server und Aufzeichnungsarchitekturen** anpassen möchten, finden Sie Informationen dazu in folgender Anleitung:



• **Administrationsanleitung für Systembetreiber** *Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen*

(Stichworte: Standby-Verwaltung, Server zuordnen, Aufzeichnungssteuerung aktivieren, Monitoring aktivieren, Virtualisierung, Media Streamer, Applet-Adresszuordnung, Serververwendung, Systemspeichersynchronisation, Datenverarbeitung, Datentransfer)



Informationen dazu, wie Sie den **Failover-Betrieb von PostgreSQL-Datenbanken** einrichten, finden Sie in der **Installationsanleitung** *Failover-Betrieb für PostgreSQL-Datenbanken*.



Bei Microsoft SQL-Datenbanken unterstützen wir die Hochverfügbarkeit AlwaysOn Failover Cluster Instances und AlwaysOn Availability Groups. Die MS SQL-Funktion *Dynamic Ports* wird bei AlwaysOn nicht unterstützt.

Konfigurieren Sie den Failover-Betrieb gemäß der Anleitung des Herstellers.

3.1 Datenbank-Backup



Falls Sie bei einem laufenden oder defekten System (z. B. nach einem Festplatten-Crash) die neo-Software neu installieren, müssen Sie das aktuelle Datenbank-Backup einspielen. Damit wird die alte Mandanten-ID übertragen und alte Archivmedien können wiedergegeben werden. Bitte wenden Sie sich an Ihren ASC-Support vor Ort oder an den ASC-Support unter +49 700 27278776.

3.1.1 Interne Datenbank



Die in der folgenden Beschreibung genannten Zeiträume entsprechen den Default-Werten, die bei der Installation automatisch eingestellt werden. Bei Bedarf können Sie die Zeiträume über das Administrations-Tool für die Datenbank verändern.

Mit der Installation der mitgelieferten PostgreSQL-Datenbank der neo-Aufzeichnungssoftware wird ein Backup-Job für die PostgreSQL-Datenbank eingerichtet, der die letzten 5 Tage vorhält. Sie finden die Dateien standardmäßig in folgendem Verzeichnis:

- %ASCDATA%\DatabaseBackup\



Informationen zur Wiederherstellung der PostgreSQL-Datenbank finden Sie unter <http://www.pgadmin.org/docs/dev/restore.html>.

3.1.2 Externe Datenbanken

Für externe Datenbanken gibt es keinen vordefinierten Backup-Prozess.

Falls Sie eine externe Datenbank nutzen, finden Sie Informationen zum Thema Backup in den Anleitungen des jeweiligen Herstellers.



Informationen zum Backup und zur Wiederherstellung einer Microsoft SQL-Datenbank finden Sie unter <http://msdn.microsoft.com/de-de/library/ms187510.aspx>.



Informationen zum Backup und zur Wiederherstellung einer PostgreSQL-Datenbank finden Sie unter <http://www.pgadmin.org/docs/dev/backup.html> bzw. unter <http://www.pgadmin.org/docs/dev/restore.html>.

3.2 Aufzeichnungs-Inhaltsvalidierung

Die Validierung von Aufzeichnungsinhalten bietet Einblicke in die aufgezeichneten Daten. Dabei wird die Gültigkeit der Audioinhalte überprüft.

Während des Validierungsprozesses wird der Aufzeichnungsinhalt geprüft, ob die Entschlüsselung des verschlüsselten Datenstroms erfolgreich war.

Enthält die Aufzeichnung nur verzerrte Audiosignale wird eine Benachrichtigung erzeugt. Dies funktioniert nahezu in Echtzeit, die Ergebnisse liegen kurz nach Beginn der Aufzeichnung vor.

Die Nachricht `RECORDING_STREAM_DECRYPTION_ERROR` muss im Nachrichten-Modul konfiguriert werden.



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

Zur Aufzeichnungsvalidierung kann eine Reportvorlage erstellt werden, die auch von Mandanten benutzt werden kann.



Informationen zur Erstellung der Reportvorlage finden Sie in der Bedienungsanleitung IN-SIGHT_{neo} - *Reportvorlagen-Modul*.

3.3

Recording-Check-Mechanismus

Das Feature Recording-Check-Mechanismus dient dazu, festzustellen, ob die Konversationen, die über die [PBX](#) geführt wurden, auch aufgezeichnet wurden.

Die Zusatzdaten der Konversationen, die über die [PBX](#) geführt wurden, werden von der [PBX](#) in Logdateien geschrieben. Die Logdateien werden auf den [neo](#)-Server importiert und mit den gespeicherten Aufzeichnungen verglichen. Dadurch kann festgestellt werden, ob es zu einem Aufzeichnungsverlust gekommen ist und welche Konversationen eventuell fehlen.

Das Feature steht im Moment für folgende Integrationen zur Verfügung:

- [Cisco UCM](#)
- Skype for Business ([SfB](#))



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *Import von Konfigurationsdaten*.

4

Administrationsleitfaden für Mandanten

Folgende Konfigurationen müssen von den Mandanten durchgeführt werden:

Beschreibung der Tätigkeit	Stichworte	Anleitung
Eigenen Mandanten-Account verwalten	<ul style="list-style-type: none"> • Passwortregeln • Benachrichtigungseinstellungen • SMTP-Account (optional) • Schlüsselverwaltung / Key Management • LDAP (optional) • Web Service 	<ul style="list-style-type: none"> • Benutzerverwaltung (für Mandanten)
Eigene Benutzer anlegen und verwalten	<ul style="list-style-type: none"> • Benutzerdaten • Daten zur Person • Account-Konfiguration • Funktionsrechte • Rollen • Organisationsstrukturen • Konversationsanzeige filtern • Konversationsregeln • Vordefinierte Funktionspakete (z. B. Superuser, Agenten, Coaching Advisor) 	
Informationen zu Lizenzen ansehen und Warnlevel verwalten		<ul style="list-style-type: none"> • Lizenzierungs-Modul
Informationen zu Laufwerken ansehen und anpassen	<ul style="list-style-type: none"> • Überschreibschutz • Formatierung 	<ul style="list-style-type: none"> • Laufwerke-Modul
Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> einrichten (optional)		<ul style="list-style-type: none"> • Konfiguration <i>Wiedergabe per Telefon</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
Funktion <i>Live Listening</i> für Agenten einrichten (optional)		<ul style="list-style-type: none"> • Benutzerverwaltung (für Mandanten)

4

Administrationsleitfaden für Mandanten

Beschreibung der Tätigkeit	Stichworte	Anleitung
Systemnachrichten einrichten (optional)	<ul style="list-style-type: none"> • Nachrichtenempfänger • Nachrichtenaufbewahrung • Nachrichtenbedeutung • SNMP-Trap 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Nachrichten-Modul (für Mandanten)</i>
Aufzeichnungspläne anlegen und verwalten	<ul style="list-style-type: none"> • Compliance-Aufzeichnungsplan • Qualitätsmanagement-Aufzeichnungsplan • Aufzeichnung automatisch steuern • Aufzeichnung extern steuern • Bildschirmaufzeichnungsfiler (optional) • DTMF-Sequenzen definieren (optional) 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Recording Planner</i>
Betriebsarten für PHONE <u>apps</u> konfigurieren (optional)		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Recording Planner</i>
Time to live (TTL) konfigurieren	<ul style="list-style-type: none"> • Aufzeichnungen löschen • Löschdatum • Löschzeit 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Recording Planner</i> • <i>Sessions-Modul (optional)</i>
Aufzeichnungen archivieren (optional)		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Archivierung von Aufzeichnungen</i>
Aufzeichnungen exportieren (optional)	<ul style="list-style-type: none"> • Export im WAVE-Format 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Export von Aufzeichnungen</i>
Aufzeichnungen von einem <u>neo</u> -Aufzeichnungssystem in ein <u>neo</u> -Aufzeichnungssystem übernehmen (optional)	<ul style="list-style-type: none"> • Aufzeichnungen importieren • Aufzeichnungen exportieren • Import/Export <u>neo/neo</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ex- und Import von <u>neo</u> zu <u>neo</u></i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
Beschädigte Archivierungsmedien wiederherstellen (optional)		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Rekonstruktion von Medien</i>
Applikation CLIENT <u>command</u> einrichten (optional)		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration CLIENTcommand</i>
Applikation POWER <u>play</u> Instant einrichten		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration POWERplay Instant</i>

Beschreibung der Tätigkeit	Stichworte	Anleitung
(optional)		
Konfigurationsdaten importieren (optional)	<ul style="list-style-type: none"> • Angestellte importieren • Benutzerdaten importieren • Organisationsstrukturen importieren • Agenten-Skills importieren • Bewertungsvorlagen importieren • Bewertungen importieren • Call-Director-Kundenumfrage-Ergebnisse importieren 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Import von Konfigurationsdaten</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten) • <i>Import von Benutzerdaten</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten) • <i>XSLT-Verwaltung</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
XSLT-Dateien verwalten (optional)	<ul style="list-style-type: none"> • XSLT-Dateien importieren • XSLT-Dateien editieren • XSLT-Vorlagen • Standard-XSLT-Dateien 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>XSLT-Verwaltung</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
Wertungsschemata für Bewertungen in INSPIRATION ^{neo} anlegen und verwalten (optional)		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Wertungsschemata-Verwaltung</i>
Schnittstelle zur Teleopti-Software konfigurieren (optional)	<ul style="list-style-type: none"> • Workforce Management (WFM) • Personaleinsatzplanung 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration Teleopti-Schnittstelle</i>
Migrieren von einem V10-Aufzeichnungssystem zu einem ^{neo} Aufzeichnungssystem (optional)	<ul style="list-style-type: none"> • Migration • Export • Import • XSLT-Verwaltung • ASC Legacy Storage • ASC Legacy Integration • ASC Legacy Archive Medium 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Migration</i> • <i>XSLT-Verwaltung</i> <p>(Anleitungen für Systembetreiber und Mandanten)</p>
Feature <i>Free Seating</i> einrichten (optional)		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration Free Seating</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
Referenzprozesse für Work Items definieren (optional)	<ul style="list-style-type: none"> • Workflow-Schablonen • SCREEN^{miner} 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>SCREENminer-Regeln</i>

Beschreibung der Tätigkeit	Stichworte	Anleitung
Erscheinung der Oberfläche grafisch an Ihre Corporate Identity anpassen (White Labeling)		<ul style="list-style-type: none">• <i>Style-Editor-Modul</i> (Anleitungen für Systembetreiber und Mandanten)

Tab. 4: Administration durch die Mandanten

5 Fehlerbehebung



Falls Probleme mit der installierten Software oder unerklärliche Fehlermeldungen auftreten, wenden Sie sich bitte an Ihren ASC-Support vor Ort oder an den ASC-Support unter +49 700 27278776.

Um bei Bedarf Log- und Konfigurationsdateien zu einem Archiv zusammenzustellen, steht Ihnen das Programm *GetLogsClient* zur Verfügung.

5.1 GetLogsClient

Mit Hilfe des Programms *GetLogsClient* können Sie unterschiedliche Logdateien zu einem Archiv zusammenstellen.



Die Beschreibung der Funktionen finden Sie in der Online-Hilfe des Programms *GetLogsClient*.

Sie finden das Programm im Installationsverzeichnis der *neo*-Software unter *ASC\ASC Product Suite\scripts*.

Um das Programm in vollem Umfang nutzen zu können, müssen Sie folgende Konfigurationsschritte im Betriebssystem durchführen:

1. Öffnen Sie den *Windows Explorer* in der Taskleiste.
2. Geben Sie im Suchfeld *GetLogsClient* ein. Nach der Eingabe startet die Suche automatisch.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Suchergebnis *GetLogsClient.exe*.
⇒ Ein Kontextmenü erscheint.
4. Klicken Sie im Kontextmenü auf *Eigenschaften*.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte *Kompatibilität*.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Das Programm im Kompatibilitätsmodus ausführen für:*.
7. Wählen Sie in der Dropdown-Liste *Das Programm im Kompatibilitätsmodus ausführen für:* die Option *Windows Vista* oder *Windows 7*.
8. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Programm als Administrator ausführen*.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um die Einstellungen zu speichern und das Fenster zu schließen.

Abbildungsverzeichnis

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Login-Daten - Systembetreiber	5
Tab. 2	Login-Daten - 1. Mandant	5
Tab. 3	Administration durch den Systembetreiber	7
Tab. 4	Administration durch die Mandanten.....	13

Glossar

Cisco UCM

Cisco Unified Communications Manager ist eine serverbasierende IP-Telefonie-Lösung.

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

LDAP

Lightweight Directory Access Protocol

PBX

Private Branch Exchange, Telefonanlage

SfB

Skype for Business

SMTP

Simple Mail Transfer Protocol ist ein Protokoll, das zum Senden von E-Mails in Computernetzen dient.

SNMP

Simple Network Management Protocol ist ein Netzwerkprotokoll und dient zur Überwachung und Steuerung von Netzwerkkomponenten. Das Protokoll ist beim Transport nicht auf das IP-Netzwerkprotokoll angewiesen. Es versendet unaufgefordert Nachrichten (Traps) von Aktivitäten auf den Netzwerkelementen.

SSO

Single Sign On; Vereinfachtes Login-Verfahren. Nach einer einmaligen Authentifizierung an einem Arbeitsplatz kann der Benutzer an diesem Arbeitsplatz alle Dienste und Applikationen nutzen, für die er autorisiert ist. Er muss sich an den einzelnen Applikationen nicht erneut authentifizieren.

TTL

Time to live ist die Aufbewahrungszeit, wie lange eine Aufzeichnung im System vorgehalten werden soll.

VoIP

Voice over IP

WAVE

Das WAVE-Dateiformat ist ein Containerformat zur digitalen Speicherung von Audiodaten, das auf dem von Microsoft für Windows definierten Resource Interchange File Format (RIFF) aufsetzt. Eine WAVE-Datei enthält vor den Audiodaten zumindest Informationen über deren Format.

WFM

Workforce Management

XSLT

XSL Transformation, kurz XSLT, ist eine Programmiersprache zur Transformation von XML-Dokumenten. XSLT baut auf der logischen Baumstruktur eines XML-Dokumentes auf und dient zur Definition von Umwandlungsregeln. XSLT-Programme, sogenannte XSLT-Stylesheets, sind dabei selbst nach den Regeln des XML-Standards aufgebaut. (Quelle: Wikipedia 22.03.2017) Die Stylesheets werden von spezieller Software, den XSLT-Prozessoren, eingelesen, die mit diesen Anweisungen ein oder mehrere XML-Dokumente in das gewünschte Ausgabeformat umwandeln.