

# Installation CLIENTcommand



## Installationsanleitung für Mandanten

18.03.2020

*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

<b>1</b>	<b>Allgemeine Hinweise .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Systemvoraussetzungen .....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Installationsvoraussetzungen .....</b>	<b>7</b>
4.1	Lizenzen .....	7
<b>5</b>	<b>Überblick Produkt installieren und konfigurieren .....</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Installation .....</b>	<b>9</b>
6.1	Client-Software installieren .....	9
6.2	Client-Software per MSI installieren .....	12
<b>7</b>	<b>Applikation starten .....</b>	<b>14</b>
7.1	Verbindungsversuch manuell starten .....	15
7.2	Verbindungsoptionen .....	15
<b>8</b>	<b>Update .....</b>	<b>17</b>
<b>9</b>	<b>Reparatur und Fehlerbehebung .....</b>	<b>18</b>
<b>10</b>	<b>Deinstallation .....</b>	<b>19</b>
10.1	Client-Software deinstallieren .....	19
10.2	Client-Software per MSI deinstallieren .....	20
	<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>21</b>
	<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>22</b>
	<b>Glossar .....</b>	<b>23</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

Diese Anleitung beschreibt die Installation der Client-Software für die Applikation CLIENTcommand.

CLIENTcommand ist eine Applikation zur Steuerung der Aufzeichnung und zum Anfügen von Zusatzdaten. Die Bedienung der Applikation erfolgt über das CLIENTcommand-Symbol in der Taskleiste. Über dieses Symbol kann der Anwender ein Menü aufrufen, das verschiedene Funktionen, Optionen und Informationen bereitstellt.

CLIENTcommand bietet 3 verschiedene Funktionen zur Aufzeichnungssteuerung:

- Aufzeichnung starten oder stoppen
- Aufzeichnung behalten oder verwerfen
- Aufzeichnung stummschalten oder Stummschaltung aufheben

Darüber hinaus bietet CLIENTcommand folgende Funktionen:

- Zusatzdaten an ein Gespräch anfügen
- Coaching Advisor Sessions starten oder stoppen
- Benachrichtigungen anzeigen
- Konversationsdetails anzeigen

Die Applikation benötigt keine Browser-Umgebung.



Falls für diese Client-Applikation die Sprachen Chinesisch oder Japanisch eingestellt werden sollen, wird vorausgesetzt, dass das Betriebssystem die jeweilige Sprache unterstützt. Ist dies nicht der Fall, werden die chinesischen und japanischen Schriftzeichen nicht korrekt angezeigt. Die Sprachunterstützung muss dann manuell im Betriebssystem aktiviert werden.



CLIENTcommand ist eine Client-Applikation. Sie muss auf jedem Client-Rechner installiert sein, auf dem sie ausgeführt werden soll.

### 3 Systemvoraussetzungen

---

#### 3 Systemvoraussetzungen



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

### 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

Lizenzname	Anzahl
CLIENT <code>command</code> oder System license CLIENT <code>com-</code> <code>mand</code>	1 Lizenz pro gleichzeitigem Benutzer oder 1 Lizenz pro System

Tab. 1: Lizenzen

Folgende Schritte sind durchzuführen:

1. Installieren Sie die CLIENTcommand-Software auf den Client-Rechnern (siehe [Kapitel "Client-Software installieren", S. 9](#)).
2. Konfigurieren Sie Benutzer für die Nutzung von CLIENTcommand:
  - Definieren Sie Agenten.
  - Weisen Sie den Agenten Extensions zu.
  - Weisen Sie allen Agenten, die mit der Applikation CLIENTcommand Coaching Advisor Sessions aufzeichnen können sollen, die Berechtigung *Coaching Advisor* zu.
3. Konfigurieren Sie die Nutzungsmöglichkeiten der Applikation CLIENTcommand.



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



Informationen zu der Applikation CLIENTcommand finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Konfiguration CLIENTcommand*.

---

### Weitere Voraussetzungen für die Nutzung der Applikation

Der **Systembetreiber** muss die externe Aufzeichnungssteuerung einschalten und Zusatzdaten für die Nutzung in der Applikation freigeben.

Informationen zu diesen Themen findet Ihr Systembetreiber in folgenden Anleitungen:

- Externe Aufzeichnungssteuerung einschalten: Administrationsanleitung für Systembetreiber *Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen*
- Zusatzdaten freigeben: Administrationsanleitung *System Configuration - Zusatzdaten-Modul*

Wenden Sie sich an den Administrator Ihres Systembetreibers, um sicherzustellen, dass die erforderlichen Einstellungen vorgenommen wurden.

---





## 6

## Installation

## 6.1

## Client-Software installieren



Beachten Sie, dass die Installation der Client-Software nur mit Administratorrechten ausgeführt werden kann.

1. Legen Sie das Installationsmedium für die CLIENT`command`-Software ein.
2. Öffnen Sie das Verzeichnis der CLIENT`command`-Software.
3. Wählen Sie aus dem Kontextmenü der Datei *setup.exe* den Menüpunkt *Als Administrator ausführen* aus.
4. Klicken Sie im Begrüßungsbildschirm auf die Schaltfläche *Next*, um fortzufahren.
5. Ändern Sie bei Bedarf das Zielverzeichnis, indem Sie auf die Schaltfläche *Change* klicken.

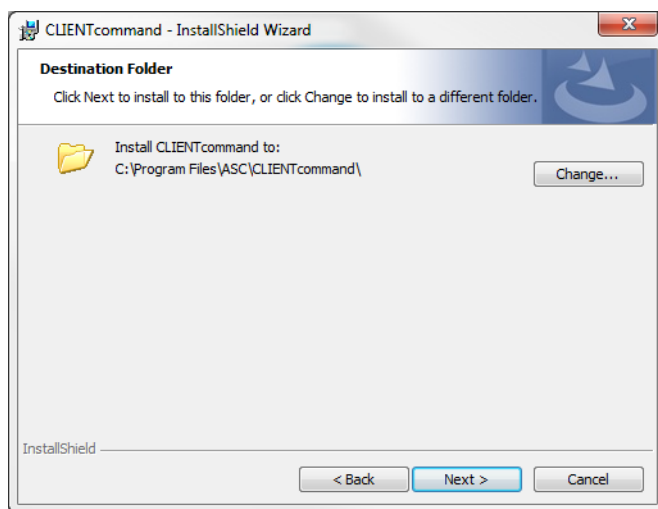


Abb. 1: Zielverzeichnis wechseln

6. Wählen Sie ein Zielverzeichnis aus.

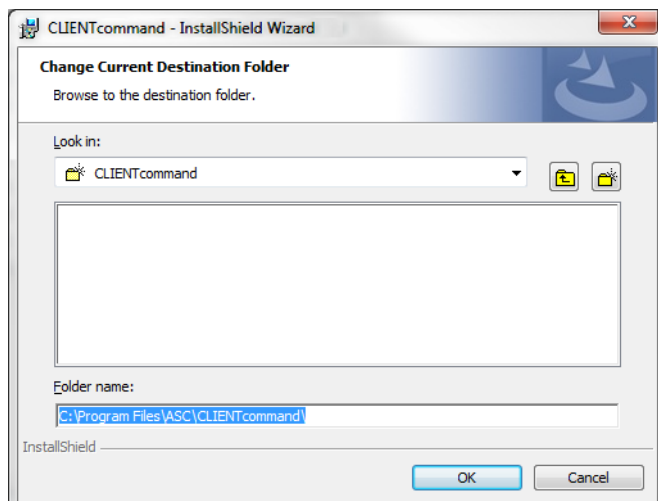


Abb. 2: Zielverzeichnis auswählen

7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um die Einstellung zu speichern.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Next*, um fortzufahren.
9. Geben Sie die IP-Adresse des API-Servers Ihres Systems ein, für den im Server-Modul in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Aufzeichnungssteuerung/Monitoring* aktiviert wurde.

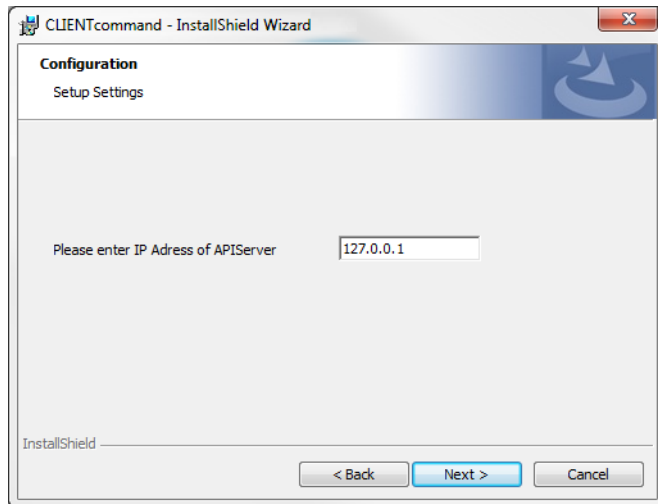


Abb. 3: Applikations-Server einstellen

10. Bestätigen Sie die Eingabe, indem Sie auf die Schaltfläche *Next* klicken.



Informationen zur Konfiguration von Servern und Aufzeichnungsarchitekturen finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen*.

11. Falls Ihr System redundant ausgelegt ist, geben Sie die IP-Adresse des Standby-Applikationsservers ein.  
Falls kein Standby-Server existiert, lassen Sie das Eingabefeld leer.

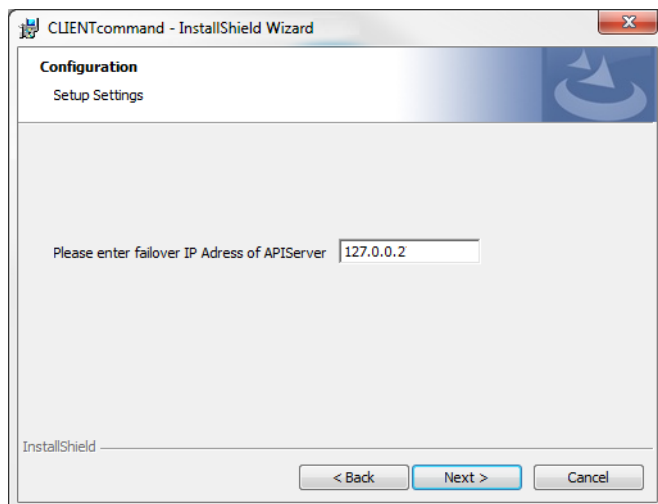


Abb. 4: Standby-Server einstellen

12. Bestätigen Sie die Eingabe, indem Sie auf die Schaltfläche *Next* klicken.
13. Stellen Sie ein, ob das Betriebssystem die Applikation *CLIENTcommand* automatisch starten soll.

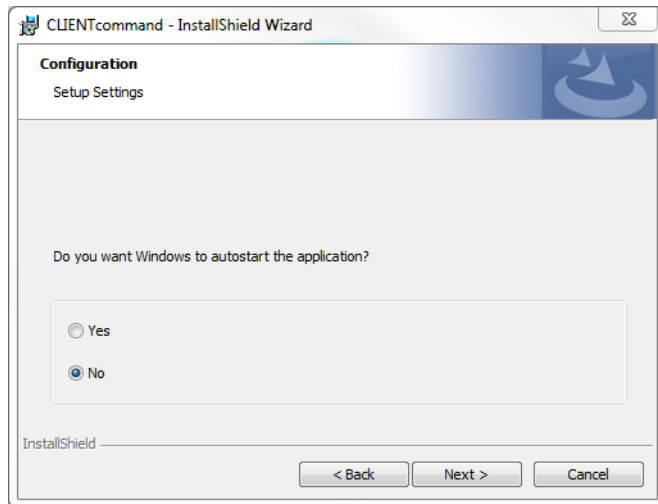


Abb. 5: Client-Applikation automatisch starten

14. Bestätigen Sie die Auswahl, indem Sie auf die Schaltfläche *Next* klicken.
15. Wählen Sie aus, ob die Applikation für alle Benutzer des Rechners verfügbar sein soll oder nur für den Administrator.  
Starten Sie die Installation, indem Sie auf die entsprechende Schaltfläche klicken:
  - *Anyone who uses this computer* - Applikation für alle Benutzer verfügbar
  - *Only for me* - Applikation ist nur für den aktuell angemeldeten Benutzer verfügbar

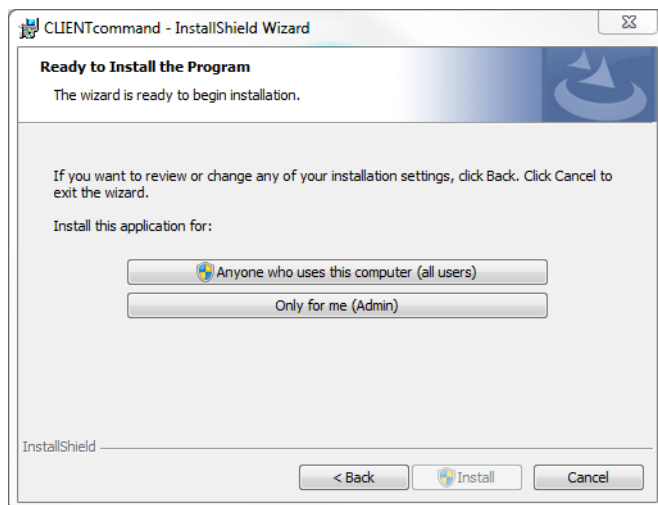


Abb. 6: Installation starten

⇒ Der Installationsfortschritt wird angezeigt.

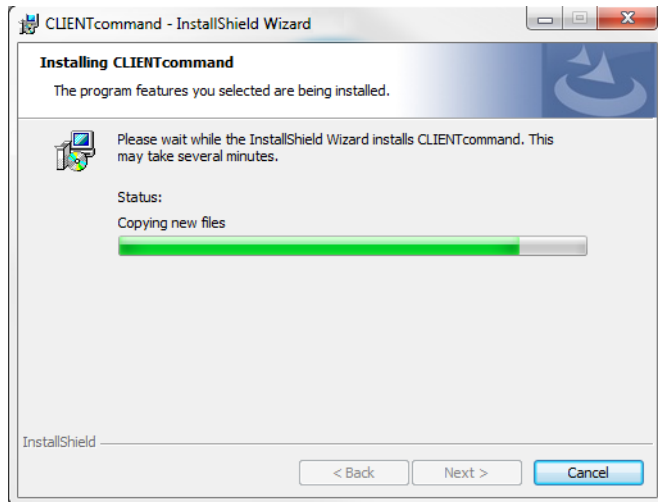


Abb. 7: Information zum Installationsfortschritt

16. Schließen Sie die Installation der CLIENTcommand-Software ab, indem Sie auf die Schaltfläche *Finish* klicken.

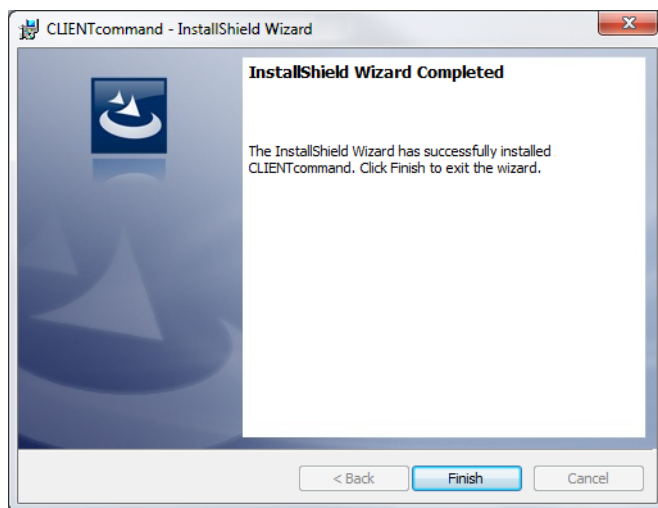


Abb. 8: Installation abschließen

## 6.2

### Client-Software per MSI installieren



Grundlegende Informationen über die Installation per **MSI** finden Sie unter:  
[https://msdn.microsoft.com/de-de/library/cc759262\(v=ws.10\).aspx](https://msdn.microsoft.com/de-de/library/cc759262(v=ws.10).aspx).

Um die Software per MSI zu installieren, muss die Datei *msiexec.exe* mit den entsprechenden Parametern ausgeführt werden.

Installieren können Sie mit folgendem Befehl:

```
msiexec.exe /i "CLIENTcommand.msi" /quiet
```

/i	Installation des Software-Pakets "CLIENTcommand.msi"
/quiet	Startet die Installation im Hintergrund.

Um die Standardinstallation genauer zu definieren, können Sie folgende Parameter ergänzen:

CONNECTIP=	IP des Aufzeichnungsservers, z. B. 192.168.169.143
CONNECTIPBACKUP=	IP des Backup-Aufzeichnungsservers, z. B. 192.168.169.144
SHOULDAUTOSTART=	"1" Autostart aktiviert

	""	Autostart deaktiviert
ALLUSERS=""	""	Benutzerabhängig
	"1"	Rechnerabhängig
	"2"	Rechnerabhängige Installation, installiert aber benutzerabhängig, wenn der ausführende Benutzer keine Zugriffsrechte für diesen Rechner besitzt.

Beispiel für die benutzerabhängige Installation von *CLIENTcommand* im Hintergrund mit der IP-Adresse 192.168.168.143 für den Aufzeichnungsserver und der IP-Adresse 192.168.168.144 für den Failover-Aufzeichnungsserver, mit aktiviertem Autostart:

```
msiexec.exe /i "CLIENTcommand.msi" /quiet CONNECTIP=192.168.169.143 CONNECTIP-  
BACKUP=192.168.169.144 SHOULDAUTOSTART="1" ALLUSERS=""
```



Weitere Informationen zu den Parametern für ALLUSERS finden Sie unter [https://msdn.microsoft.com/en-us/library/aa367559\(v=vs.85\).aspx](https://msdn.microsoft.com/en-us/library/aa367559(v=vs.85).aspx).

Bei Bedarf kann der Speicherort der Arbeitsverzeichnisse *locals* und *cache* individuell angepasst werden, solange die Verzeichnisse **nicht** im selben Ordner abgelegt werden. Dabei werden Windows-Variablen genutzt, die von einem # statt einem % umschlossen sind, z. B. #appdata# anstatt %appdata%.

Beispiel für die benutzerabhängige Installation von *CLIENTcommand* mit vom Standard abweichenden Speicherorte für die Arbeitsverzeichnisse *locals* und *cache*:

```
msiexec /i CLIENTcommand.msi /quiet CONNECTIP=192.168.169.143 CONNECTIP-  
BACKUP=192.168.169.144 CACHEDIR="#localappdata%\ASC\CC\cache" LOCALS-  
DIR="#userprofile%\ASC\CC\locals".
```



Die Arbeitsverzeichnisse *locals* und *cache* dürfen **nicht** im selben Ordner abgelegt werden.



Nur Benutzer, die in der Applikation System Configuration als Agenten angelegt wurden und denen eine Extension zugewiesen wurde, können sich erfolgreich an der Applikation anmelden (siehe Administrationsanleitung *System Configuration - Benutzerverwaltung für Mandanten*).

Während der Installation wird eingestellt, ob die Applikation manuell oder automatisch gestartet werden soll (siehe [Kapitel "Client-Software installieren"](#), S. 9).

Für den manuellen Start wird im Startmenü von Windows eine Programmgruppe erstellt und auf dem Desktop ein Programmsymbol angelegt.

1. Um die Applikation manuell zu starten, klicken Sie auf das CLIENTcommand-Programmsymbol.



Abb. 9: Programmsymbol



Falls für die Applikation eine Anmeldung per [SSO](#) konfiguriert wurde, entfällt die aktive Authentifizierung. Der Verbindungsaufbau wird direkt gestartet.

#### Voraussetzung für diese Funktion:

Die Funktion Single Sign On ([SSO](#)) wurde vom Administrator bei der Konfiguration des Systems aktiviert.

2. Falls die Anmeldung nicht per SSO erfolgt, geben Sie Ihren Benutzernamen und das Passwort ein.

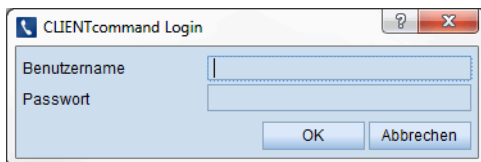





Abb. 10: Login-Fenster

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.
  - ⇒ Die Applikation wird gestartet.
  - ⇒ Die Verbindung zum [App-Server](#) wird aufgebaut.
  - ⇒ Sie erhalten eine Meldung, ob Ihre Anmeldung erfolgreich war.  
Nach erfolgreicher Anmeldung erscheint im Windows System-Tray das Symbol  (*Client ist verbunden*).  
Konnte die Verbindung zum [App-Server](#) nicht aufgebaut werden, erscheint im Windows System-Tray das Symbol  (*Client ist nicht verbunden*).
4. Falls die Verbindung zum [App-Server](#) nicht aufgebaut werden konnte, haben Sie die Möglichkeit, die Verbindungsoptionen zu überprüfen und anzupassen. Klicken Sie dazu mit der rechten Maustaste auf das Symbol  (*Client ist nicht verbunden*) und öffnen Sie den Menüpunkt *Optionen*.
5. Prüfen Sie die Einstellungen in der Registerkarte *Verbindungsoptionen*.
6. Passen Sie die Einstellungen bei Bedarf an.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, um die Änderungen zu speichern.
  - ⇒ CLIENTcommand versucht automatisch erneut eine Verbindung zum [App-Server](#) aufzubauen.

Falls alle automatischen Verbindungsversuche fehlgeschlagen sind, können Sie weitere Verbindungsversuche manuell starten, siehe [Kapitel "Verbindungsversuch manuell starten"](#), S. 15.

### 7.1 Verbindungsversuch manuell starten

Sie haben 2 Möglichkeiten einen Verbindungsversuch zum [App-Server](#) manuell zu starten:

1. Klicken Sie in der Meldung zu den fehlgeschlagenen Verbindungsversuchen auf *Wiederholen*.

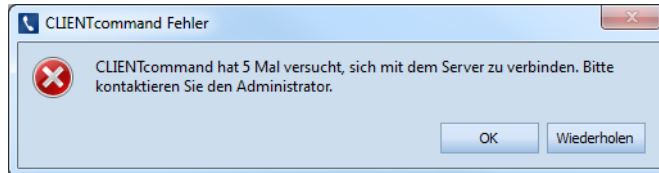



Abb. 11: Meldung Verbindungsfehler

2. Öffnen Sie das Kontextmenü des Symbols  und wählen Sie den Menüpunkt *Verbindungsversuch wiederholen*.

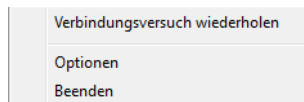


Abb. 12: Kontextmenü bei Verbindungsfehler

### 7.2 Verbindungsoptionen

Hier können Sie die aktuellen Verbindungsoptionen anzeigen und bei Bedarf anpassen.

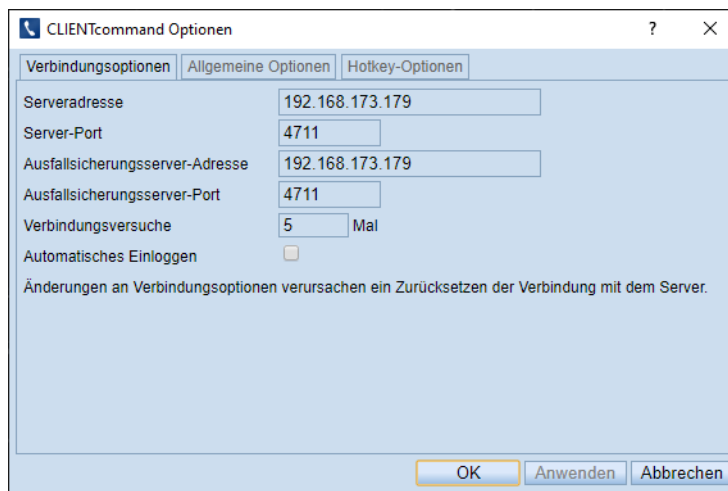


Abb. 13: Verbindungsoptionen

<b>Serveradresse</b>	IP-Adresse des primären Applikationsservers ( <a href="#">App-Server</a> ).
<b>Server-Port</b>	IP-Port, über den die Kommunikation mit dem primären <a href="#">App-Server</a> erfolgen soll.
<b>Ausfallsicherungsserver-Adresse</b>	IP-Adresse des Servers, der als Standby-Applikationsserver eingerichtet wurde. Zum Standby-Server verbindet sich die Applikation <i>CLIENTcommand</i> , wenn der Primär-Server ausfällt.  Falls kein Standby-Server existiert, lassen Sie das Eingabefeld leer.
<b>Ausfallsicherungsserver-Port</b>	IP-Port des Standby-Servers. Über diesen Port erfolgt die Kommunikation mit dem Standby-Server, wenn der Primär-Server ausfällt.

	Falls kein Standby-Server existiert, lassen Sie das Eingabefeld leer.
<i>Verbindungsversuche</i>	<p>Maximale Anzahl an Verbindungsversuchen, bevor eine Fehlermeldung ausgegeben wird und keine weiteren automatischen Verbindungsversuche durchgeführt werden.</p> <p>Tragen Sie den Wert 0 ein, wenn Sie möchten, dass automatische Verbindungsversuche ohne Einschränkung solange durchgeführt werden bis eine Verbindung hergestellt werden kann.</p>
<i>Automatisches Einloggen</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob der Benutzer erneut automatisch in der Applikation CLIENT<code>command</code> eingeloggt werden soll, wenn die Verbindung zum <a href="#">App-Server</a> während einer vorherigen Session abgebrochen war.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Der Benutzer wird nach einem Verbindungsabbruch erneut automatisch eingeloggt.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. Der Benutzer wird nach einem Verbindungsabbruch nicht erneut automatisch eingeloggt.</p>



Für Client-Applikationen stehen keine Updates zur Verfügung.

Wenn Sie eine neuere Version der Client-Applikation installieren wollen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Aktuelle Version der Client-Applikation deinstallieren.
2. Neue Version der Client-Applikation installieren.

### 9 Reparatur und 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.

Benutzen Sie nicht die im Setup-Menü enthaltenen Funktionen *Repair* und *Modify*.



Bevor Sie die Applikation deinstallieren können, müssen Sie sie beenden.

## 10.1

**Client-Software deinstallieren**

1. Legen Sie das Installationsmedium für die CLIENTcommand-Software ein.
2. Öffnen Sie das Verzeichnis der CLIENTcommand-Software.
3. Wählen Sie aus dem Kontextmenü der Datei *setup.exe* den Menüpunkt *Als Administrator ausführen* aus.
4. Klicken Sie im Begrüßungsbildschirm auf die Schaltfläche *Next*, um fortzufahren.
5. Wählen Sie im Fenster *Program Maintenance* die Option *Remove* aus.

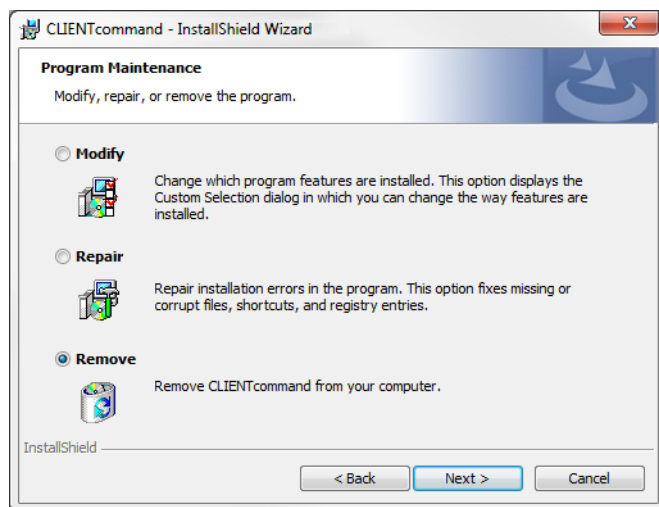


Abb. 14: Software deinstallieren

6. Bestätigen Sie die Auswahl, indem Sie auf die Schaltfläche *Next* klicken.
7. Um die Applikation wirklich zu deinstallieren, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage, indem Sie auf die Schaltfläche *Remove* klicken.

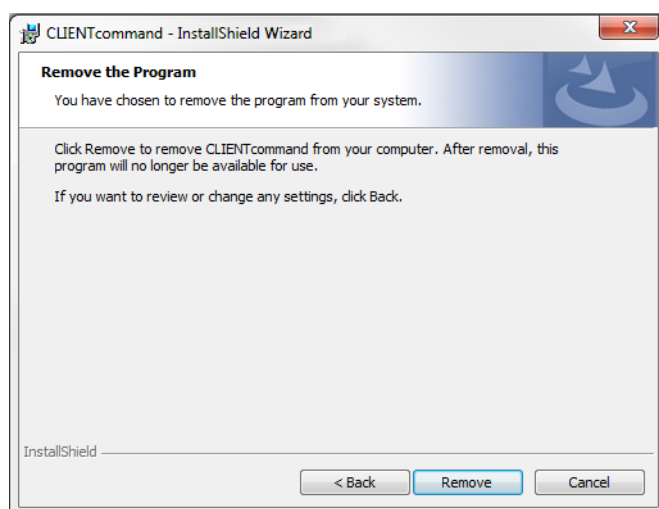


Abb. 15: Deinstallation bestätigen

8. Schließen Sie die Deinstallation ab, indem Sie auf die Schaltfläche *Finish* klicken.

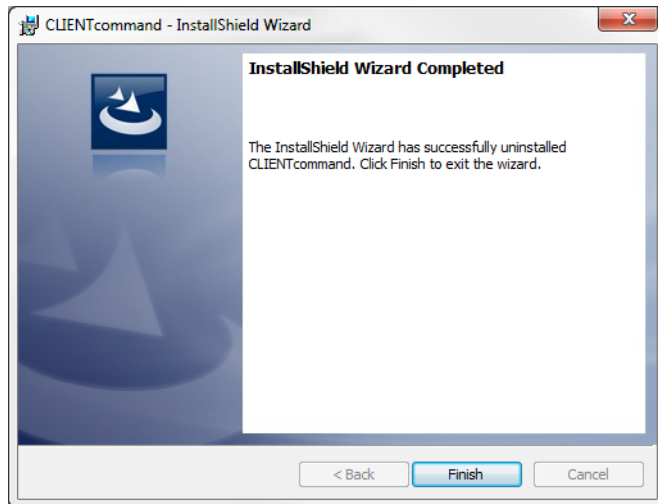


Abb. 16: Deinstallation abschließen

- ⇒ Die Deinstallation der Software wird abgeschlossen.
- ⇒ Die Programmsymbole werden aus dem Startmenü von Windows und vom Desktop entfernt.



Falls der Rechner neu gestartet werden muss, wird dies in einem gesonderten Fenster angezeigt.

## 10.2

### Client-Software per MSI deinstallieren

Um die Software per MSI zu deinstallieren, muss die Datei *msiexec.exe* mit den entsprechenden Parametern ausgeführt werden.

1. Geben Sie folgenden Befehl zur Deinstallation in eine Eingabeaufforderung ein:

*msiexec.exe /x "CLIENTcommand.msi" /quiet*

<i>/x</i>	Deinstalliert das Software-Paket " <i>CLIENTcommand.msi</i> "
<i>/quiet</i>	Deinstalliert im Hintergrund

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Zielverzeichnis wechseln .....	9
Abb. 2	Zielverzeichnis auswählen .....	9
Abb. 3	Applikations-Server einstellen .....	10
Abb. 4	Standby-Server einstellen .....	10
Abb. 5	Client-Applikation automatisch starten .....	11
Abb. 6	Installation starten .....	11
Abb. 7	Information zum Installationsfortschritt .....	12
Abb. 8	Installation abschließen .....	12
Abb. 9	Programmsymbol .....	14
Abb. 10	Login-Fenster .....	14
Abb. 11	Meldung Verbindungsfehler .....	15
Abb. 12	Kontextmenü bei Verbindungsfehler .....	15
Abb. 13	Verbindungsoptionen .....	15
Abb. 14	Software deinstallieren .....	19
Abb. 15	Deinstallation bestätigen .....	19
Abb. 16	Deinstallation abschließen .....	20



Tabellenverzeichnis

Tab. 1    Lizenzen ..... 7

---

## Glossar

### API-Server

---

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

### App-Server

---

Applikationsserver bzw. Web-Server. In den Systemarchitekturen ist das der Server, auf dem der Enterprise Core und die GlassFish-Software installiert sind.

### IP

---

Internet Protocol, Basisprotokoll für die Internetkommunikation

### MSI

---

Microsoft Installer oder Windows Installer stellt eine Laufzeitumgebung für Installationsroutinen unter Microsoft-Windows-Betriebssystemen bereit.

### 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.