

Konfiguration Wiedergabe per Telefon



Administrationsanleitung für Systembetreiber und Mandanten

19.08.2020

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 | Systemvoraussetzungen | 7 |
| 4 | Lizenzen | 8 |
| 5 | Wiedergabeserver konfigurieren | 9 |
| 5.1 | Registerkarte Verwendung | 9 |
| 5.2 | Registerkarte Media Streamer | 10 |
| 5.3 | Neue PBX anlegen | 12 |
| 6 | Standardkonfiguration | 14 |
| 7 | Alternative Konfigurationsmöglichkeiten | 16 |
| 7.1 | Identifikation eines Telefons über die Extension eines Agenten | 16 |
| 7.2 | Identifikation eines Telefons durch Authentifizierung am Rechner | 17 |
| 8 | Sprache für Ansagen konfigurieren | 19 |
| | Glossar | 23 |

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 Schritte, die erforderlich sind, um die *Wiedergabe per Telefon* erfolgreich in unterschiedlichen Telefonieumgebungen in Betrieb zu nehmen und einzusetzen. Es wird vorausgesetzt, dass die Grundkonfigurationen (wie z. B. Benutzer und ggf. Telefone, Free Seating, etc.) bereits durchgeführt sind.

Das Feature *Wiedergabe per Telefon* wird benötigt, wenn ein Gespräch vom Aufzeichnungssystem über das Replay-Modul an ein internes oder externes Telefon ausgegeben werden soll. Je nach dem, welcher Benutzer sich anmeldet, werden die Audiodaten zur Verfügung gestellt, die der Benutzer wiedergeben darf. Folgende Applikationen und Module unterstützen dieses Feature:

- POWERplay Pro
- POWERplay Web
- INSPIRATIONneo:
 - Agenten-Modul
 - Audioanalyse-Modul
 - Coaching-Advisor-Modul
 - Bewertungen-Modul
 - Trainingspakete-Modul

Wenn ein Benutzer das Feature *Wiedergabe per Telefon* nutzen möchte, muss er im Replay-Modul das Funktionssymbol  (*Wiedergabe per Telefon*) aktivieren.

Das Feature *Wiedergabe per Telefon* funktioniert auch mit der Applikation POWERplay Instant. Hierfür erfolgt die Konfiguration direkt in den Einstellungen der Applikation, siehe Bedienungsanleitung POWERplay Instant.

Damit die Übertragung der Daten zum Telefon sowie die Wiedergabe funktionieren, muss der **Systembetreiber** den [Wiedergabeserver](#) konfigurieren wie in [Kapitel "Wiedergabeserver konfigurieren"](#), S. 9 beschrieben.

Um die Sprache für Ansagen am Telefon umzustellen, muss der **Systembetreiber** die Datei `ASC.LocalReplayService.ini` anpassen, siehe [Kapitel "Sprache für Ansagen konfigurieren"](#), S. 19.

Das Feature selbst muss abhängig vom Anwendungsfall in den Modulen der Applikation System Configuration konfiguriert werden.

Standardkonfiguration

Definieren Sie für jeden beliebigen Benutzer ein Telefon, über das er Gespräche wiedergeben kann. Hierfür muss der Benutzer einem festen Arbeitsplatz zugeordnet sein. Beim Login des Benutzers wird die Adresse seines zur Wiedergabe bestimmten Telefons übermittelt.

Diese Konfigurationsmöglichkeit kann sowohl für Agenten als auch für Benutzer ohne Agentenrechte genutzt werden.

Die Konfiguration muss vom **Mandanten** im Angestellten-Modul vorgenommen werden, siehe [Kapitel "Standardkonfiguration"](#), S. 14.

Alternative Konfigurationsmöglichkeiten

- **Identifikation eines Telefons über die Extension eines Agenten**

Diese Konfigurationsmöglichkeit kann nur für Agenten genutzt werden.

Das zur Wiedergabe bestimmte Telefon wird über die Extension ermittelt, die dem Agenten zugeordnet ist. Nutzen Sie diese Konfiguration in einem der folgenden Fällen:

- Der Agent ist einem festen Arbeitsplatz zugeordnet und dem Agenten kann eine Extension zugeordnet werden.

- Der Agent nutzt das Feature *Free Seating mit Authentifizierung am Telefon per Extension*.

Die Konfiguration muss vom **Mandanten** im Angestellten-Modul vorgenommen werden, siehe [Kapitel "Identifikation eines Telefons über die Extension eines Agenten"](#), S. 16.

- **Identifikation eines Telefons durch Authentifizierung am Rechner (Free Seating)**

Das zur Wiedergabe bestimmte Telefon wird über den Rechnernamen und die Extension oder über den Rechnernamen und die Adresszuordnung des Telefons ermittelt.

Die Konfiguration muss vom **Systembetreiber** im Telephone-Modul vorgenommen werden, siehe [Kapitel "Identifikation eines Telefons durch Authentifizierung am Rechner"](#), S. 17.



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

3 Systemvoraussetzungen

Zur Nutzung des Features ist folgendes zu berücksichtigen:

Ist keine [SIP](#)-Schnittstelle zur Anbindung des neo-Aufzeichnungsservers an die Telefonanlage vorhanden, ist ein externes analoges Gateway erforderlich (wird von ASC bei der Lieferung der Lizenz *Last Call Repeat* mitgeliefert).

4 Lizenzen

ASC

| Lizenzname | Anzahl | Beschreibung |
|-------------------------|--------|---|
| <i>Last Call Repeat</i> | 1 | Lizenz für die Verwendung des Features <i>Wiedergabe per Telefon</i> , pro 4 bzw. 8 gleichzeitiger Wiedergaben. |

Tab. 1: Lizenzen von ASC

5

Wiedergabeserver konfigurieren

Die Wiedergabe per Telefon müssen Sie in der Applikation System Configuration im Server-Modul konfigurieren.

1. Öffnen Sie in der Navigationsleiste im Menüpunkt *Setup > Server*.
2. Wählen Sie in der Hauptansicht den Server aus, für den Sie das Feature konfigurieren möchten.

5.1

Registerkarte Verwendung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Verwendung*.
2. Öffnen Sie das Gruppenfeld *Wiedergabe*.

In dieser Registerkarte können Sie den Verwendungszweck des ausgewählten Servers konfigurieren.



Abb. 1: Server-Modul - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld Wiedergabe

1. Öffnen Sie das Gruppenfeld *Wiedergabe*.

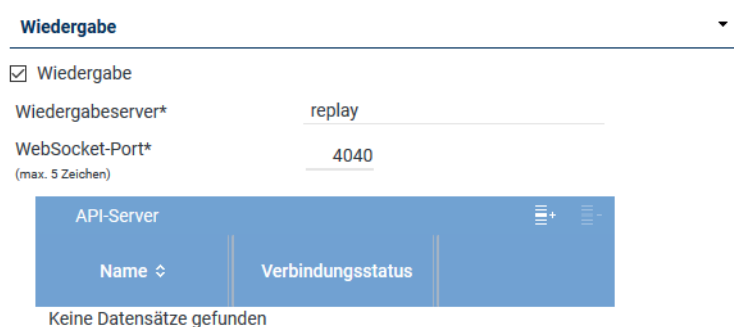




Abb. 2: Gruppenfeld Wiedergabe

Wiedergabe Stellen Sie hier ein, ob der Server als Wiedergabeserver dienen soll.

| | |
|---|---|
| | <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><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>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server als Wiedergabeserver im System angezeigt werden soll.</p> <p>Da der Wiedergabeserver systemweit und von verschiedenen Mandanten nutzbar ist, müssen Sie hier eine Art Pseudonym eingeben. Bei der Auswahl des Wiedergabeservers wird auf den Client-Rechnern dieses Pseudonym angezeigt, nicht der tatsächliche Servername oder die IP-Adresse.</p> |
| <i>WebSocket-Port (max. 5 Zeichen)</i> | <p>Geben Sie hier den Port ein, über den die Daten zur Wiedergabe im <i>POWERplay</i> Web übertragen werden sollen.</p> <p>Damit der Wiedergabeserver auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie Einstellungen in der Registerkarte <i>Applet-Adresszuordnung</i> vornehmen.</p> <p>Beachten Sie, dass der hier angegebene Port auch freigeschaltet sein muss.</p> |
| Liste <i>API-Server</i> | <p>Hier können Sie API-Server 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 den API-Server hinzufügen. • Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen. |

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

5.2

Registerkarte Media Streamer

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



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

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

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

PBX +

| | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| PBX | PBX | <input type="button" value="v"/> |
| Extension* (max. 18 Zeichen) | 123456 | |
| Media Streamer IP-Adresse* | 192.168.169.192 | <input type="button" value="v"/> |
| Minimaler Port | 24000 | |
| Maximaler Port | 24099 | |
| Transportprotokoll | UDP | <input type="button" value="v"/> |
| 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. 3: 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 PBX anlegen.</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> |
| Transportprotokoll | Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die SIP -Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus. |

| | |
|------------------------------|---|
| | <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie <i>UDP</i> aus der Dropdown-Liste aus.</p> |
| Port für SIP-Signalisierung | <p>Geben Sie hier den Port für die SIP-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: 5062</p> |
| Benutzername | Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am SIP-Server ein. |
| Passwort | Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am SIP-Server ein. |
| PBX-IP-Adresse | <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> |
| PBX-Port | <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> |
| Registrierung erforderlich | <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. |

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

5.3

Neue PBX anlegen

- Klicken Sie in der blauen Leiste mit der Aufschrift *PBX* auf das Symbol  (*Erstellen*).
- Geben Sie alle notwendigen Informationen ein.

Neue PBX

Name*

PBX

PBX-Typ*

Universal VoIP

Maximale Länge der Extensions

4

Landesvorwahl*

Germany (49)

Ortsvorwahl*

Nummer des Amtsanschlusses*

Speichern

Abbrechen

Abb. 4: PBX erstellen - Beispiel

| | |
|--------------------------------------|--|
| <i>Name</i> | Geben Sie einen Namen für die neue PBX -Instanz ein. |
| <i>PBX-Typ</i> | Wählen Sie den PBX -Typ aus der Dropdown-Liste aus. |
| <i>Maximale Länge der Extensions</i> | Wählen Sie die maximale Länge der Extensions aus der Dropdown-Liste aus. |
| <i>Landesvorwahl</i> | Wählen Sie die Landesvorwahl aus der Dropdown-Liste aus. |
| <i>Ortsvorwahl</i> | Geben Sie Ortsvorwahl für die PBX ein. |
| <i>Nummer des Amtsanschlusses</i> | Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses für die PBX ein. |

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

6


Standardkonfiguration

1. Wählen Sie in der Hauptansicht den Benutzer aus, für den Sie die Option *Wiedergabe per Telefon* aktivieren möchten.

⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.



The screenshot shows the 'Details' tab for user 'Unger, Friedrich'. The interface includes a header with the user's name and a close button. Below the header is a navigation bar with tabs: 'Details*' (selected), 'Account', 'Einstellungen', 'Rollen', and 'Individuelle Funktionsrechte'. A 'Hilfe' button is also present. The main section is titled 'Daten des Angestellten' and contains a profile picture placeholder with a question mark. Below this are several input fields for personal and contact information:

| | |
|------------------------------------|--|
| Personalnummer | 3333 |
| Vorname* | Friedrich |
| Nachname* | Unger |
| Geburtsdatum | 19.03.1970  |
| E-Mail | |
| Einstellungsdatum | 01.03.2008  |
| Kommentar | <div></div> |
| Adresse für Wiedergabe per Telefon | |
| Importschlüssel | |
| Zeitzone | (UTC+01:00) Europe/Berlin + - |
| Phonetische Suche | <input type="checkbox"/> |

At the bottom, there is a section titled 'Adresse' with a right-pointing arrow. Below this are two buttons: 'Speichern' (green) and 'Zurücksetzen'.

Abb. 5: Angestellten-Modul - Registerkarte Details

2. Geben Sie im Eingabefeld *Adresse für Wiedergabe per Telefon* die Adresse des Telefons an. Sie können folgende Zusatzdaten als Adresse verwenden:
 - Extension, wenn diese in der **PBX** für die Wiedergabe per Telefon konfiguriert ist.
 - Komplette Telefonnummer, z. B. *06021 5001 1015*, wenn die **PBX** am öffentlichen Telefonnetz hängt.
 - IP-Adresse, wenn diese konfiguriert ist.
 - SIP-Adresse, z. B. *Extension@IP-Adresse*.
 3. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
- ⇒ Für die Telefonwiedergabe werden alle Gespräche dieses Benutzers an dem definierten Telefon ausgegeben.



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

7

Alternative Konfigurationsmöglichkeiten

7.1

Identifikation eines Telefons über die Extension eines Agenten



Diese Konfiguration muss durch den **Mandanten** erfolgen.



Diese Konfigurationsvariante ist nur für Agenten möglich.

Wenn das zur Wiedergabe genutzte Telefon des Agenten über die Extension identifiziert werden soll, muss im Angestellten-Modul die entsprechende Extension eingetragen werden.

Nehmen Sie folgende Einstellungen vor:

1. Öffnen Sie das Angestellten-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Angestellte* klicken.
2. Wählen Sie in der Hauptansicht den Agenten aus, für den Sie die Option *Wiedergabe per Telefon* konfigurieren möchten.
3. Öffnen Sie in der Detailansicht die Registerkarte *Agentendaten*.

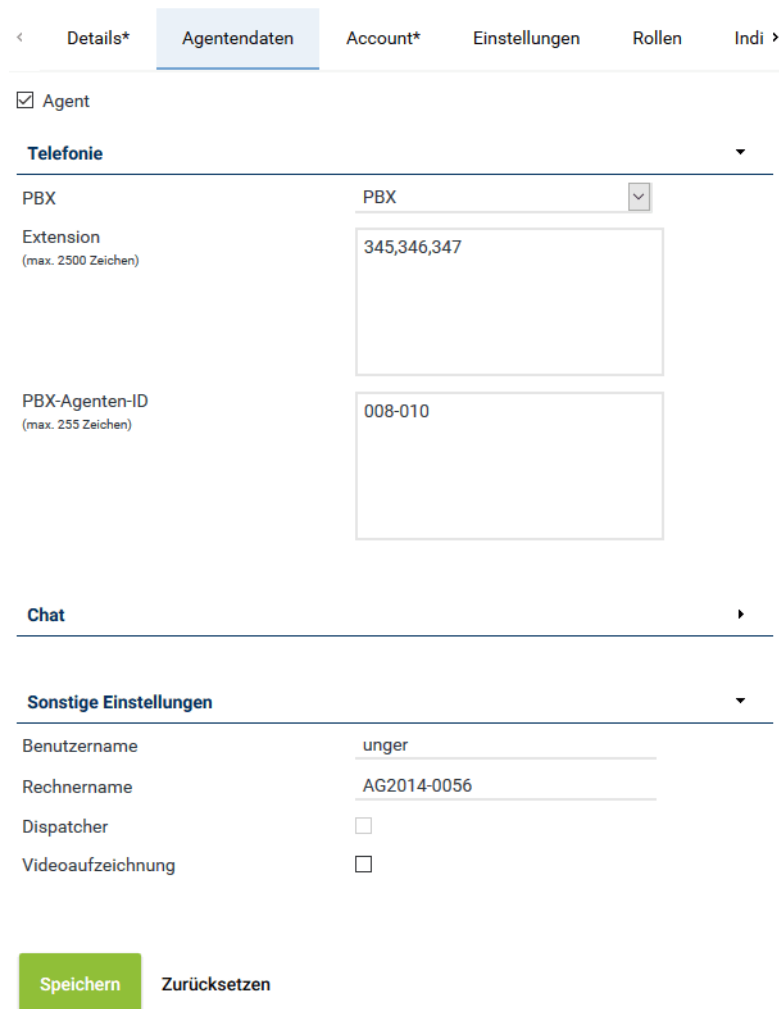


Abb. 6: Angestellten-Modul - Registerkarte Agentendaten (Beispiel)

4. Tragen Sie die Extension für das zur Wiedergabe bestimmte Telefon an **erster Stelle** ein. Es kann nur ein Telefon für die Telefonwiedergabe konfiguriert werden.
HINWEIS! Verwenden Sie zur Trennung der verschiedenen Extensions Kommata.
5. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

- ⇒ Fester Arbeitsplatz: Für die Telefonwiedergabe werden alle Gespräche dieses Agenten an dem Telefon mit der konfigurierten Extension ausgegeben.
- ⇒ Free Seating: Für die Telefonwiedergabe werden alle Gespräche an dem Telefon ausgegeben, an dem sich der Agent mit der konfigurierten Extension anmeldet.



Grundlegende Informationen zur Konfiguration von Benutzern finden Sie in der Administrationsanleitung *System Configuration – Benutzerverwaltung*.



Grundlegende Informationen zur Konfiguration von Free Seating finden Sie in der Administrationsanleitung *Konfiguration Free Seating*.

7.2

Identifikation eines Telefons durch Authentifizierung am Rechner



Diese Konfiguration muss durch den **Systembetreiber** erfolgen.



Diese Konfigurationsvariante ist nur für Agenten möglich.

Wenn die Option *Free Seating durch Authentifizierung am Rechner* genutzt wird, müssen Sie im Telefone-Modul den Rechnernamen und entweder die Extension oder eine Wiedergabeadresse eintragen.



Ist eine Extension und eine Wiedergabeadresse konfiguriert, wird die Wiedergabeadresse benutzt.

Nehmen Sie für jedes Telefon, das zur *Wiedergabe per Telefon* genutzt werden soll, folgende Einstellungen vor:

1. Öffnen Sie das Telefone-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste im Menüpunkt *Setup* auf den Untermenüpunkt *Telefone* klicken.
2. Wählen Sie in der Hauptansicht das Telefon aus, das Sie konfigurieren möchten.
3. Ergänzen Sie in der Detailansicht folgende Parameter.

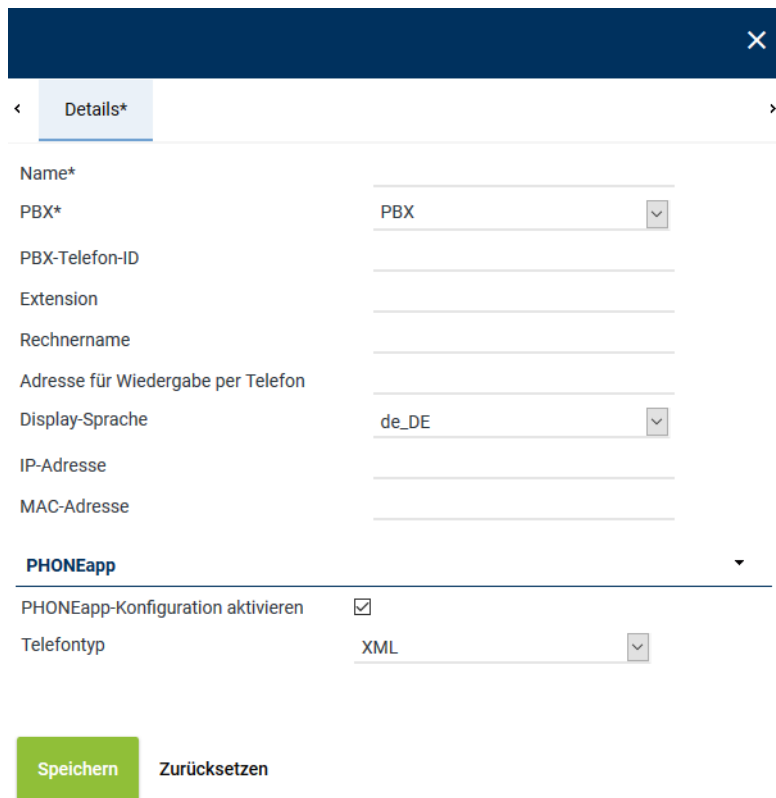


Abb. 7: Telefon-Modul - Registerkarte Details (Beispiel)

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|---|--|
| Extension | Die hier eingetragene Extension wird sowohl zur Aufzeichnung als auch zur Wiedergabe per Telefon genutzt. |
| Rechnername | Geben Sie hier den Namen des Rechners an, der dem Telefon zugeordnet werden soll. |
| Adresse für Wiedergabe per Telefon | <p>Falls keine Extension konfiguriert wurde, geben Sie hier die Adresse des Telefons an, an dem die Gespräche ausgegeben werden sollen, die in der Wiedergabeapplikation ausgewählt werden. Sie können folgende Adresstypen verwenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Extension. • Komplette Telefonnummer, z. B. <i>06021 5001 1015</i>, wenn die PBX am öffentlichen Telefonnetz hängt. • IP-Adresse. • SIP-Adresse, z. B. <i>Extension@IP-Adresse</i>. <p>HINWEIS! Nutzen Sie bei TDM-Aufzeichnungen entweder die Extension oder die komplette Telefonnummer als Adresstyp.</p> |

4. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
- ⇒ Für die Telefonwiedergabe werden alle Gespräche an dem Telefon ausgegeben, das dem Rechner zugeordnet ist, an dem sich der Agent anmeldet.



Grundlegende Informationen zur Konfiguration von Free Seating finden Sie in der Administrationsanleitung *Konfiguration Free Seating*.



Stellen Sie sicher, dass das Feature *Wiedergabe per Telefon* konfiguriert ist und die Wiedergabe per Telefon bei mindestens 1 Konversation ausgeführt wurde. Nach der ersten Wiedergabe per Telefon wird die Datei *ASC.LocalReplayService.ini* für die Konfiguration der Sprache angelegt.



Die eingegebene Sprache ist systemweit für alle Mandanten gültig.

Um die Sprache für Ansagen bei Wiedergabe per Telefon umzustellen, führen Sie folgende Handlungsschritte durch:

1. Melden Sie sich mit Administratorrechten am Wiedergabeserver an.
2. Öffnen Sie den Windows Explorer.
3. Wechseln Sie in das Verzeichnis *C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\data\LocalReplayService*.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Datei *ASC.LocalReplayService.ini*.

⇒ Das folgende Kontextmenü erscheint:

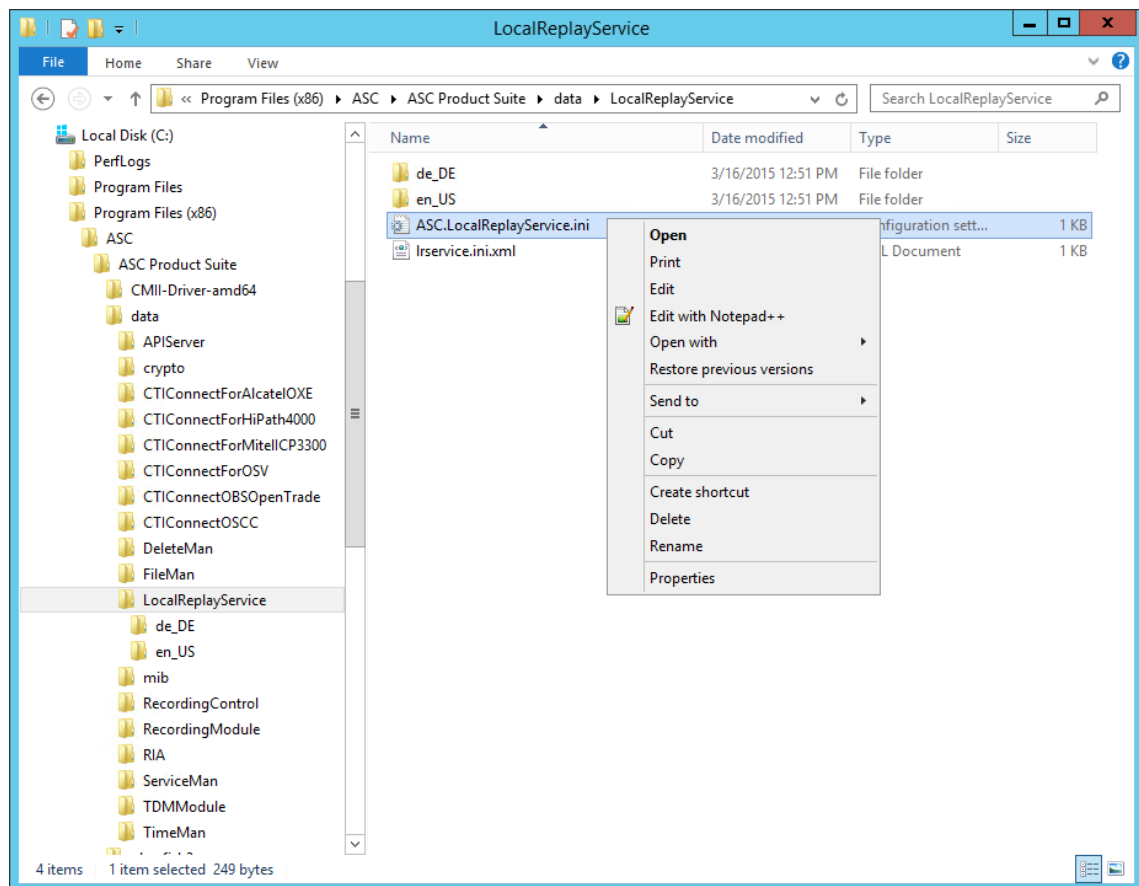


Abb. 8: Kontextmenü für die Datei *ASC.LocalReplayService.ini*

5. Klicken Sie im Kontextmenü auf den Menüpunkt *Edit*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

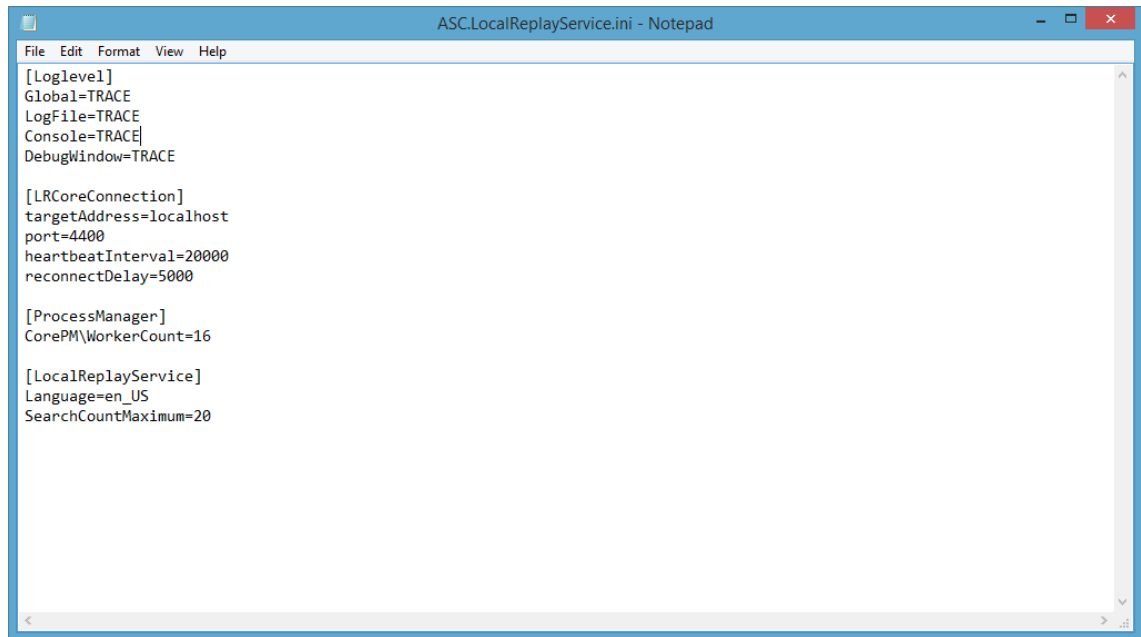



Abb. 9: ASC.LocalReplayService.ini bearbeiten

6. Ändern Sie in der Sektion *[LocalReplayService]* den Wert für den Parameter *Language*. Einer der folgenden Werte kann eingegeben werden:
 - *Language=de_DE*
 - *Language=en_US*
7. Klicken Sie in der Menüleiste auf *File > Save*, um die Änderungen zu speichern.
8. Klicken Sie auf das Symbol  (*Close*), um das Fenster zu schließen.

Abbildungsverzeichnis

| | | |
|--------|--|----|
| Abb. 1 | Server-Modul - Registerkarte Verwendung | 9 |
| Abb. 2 | Gruppenfeld Wiedergabe | 9 |
| Abb. 3 | Server-Modul - Registerkarte Media Streamer | 11 |
| Abb. 4 | PBX erstellen - Beispiel..... | 12 |
| Abb. 5 | Angestellten-Modul - Registerkarte Details | 14 |
| Abb. 6 | Angestellten-Modul - Registerkarte Agentendaten (Beispiel) | 16 |
| Abb. 7 | Telefon-Modul - Registerkarte Details (Beispiel)..... | 18 |
| Abb. 8 | Kontextmenü für die Datei ASC.LocalReplayService.ini | 19 |
| Abb. 9 | ASC.LocalReplayService.ini bearbeiten | 20 |

Tabellenverzeichnis

| | | |
|--------|-----------------------|---|
| Tab. 1 | Lizenzen von ASC..... | 8 |
|--------|-----------------------|---|

Glossar

PBX

Private Branch Exchange, Telefonanlage

SIP

Session Initiation Protocol

TCP

Transmission Control Protocol, kontrollierter Verbindungsaufbau, gesicherte Datenübertragung, kontrollierter Verbindungsabbau

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.

Wiedergabeserver

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