

Salesforce Integration



Administrationsanleitung für Systembetreiber

18.03.2021

Originalanleitung

Produktlinie neo, Version 6.x

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

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

Im Partnerbereich unserer Webseite <http://www.asctechnologies.com> finden Sie immer die aktuellsten technischen Dokumente und Produktaktualisierungen.

Copyright © 2021 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

Windows ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Corporation. VMware® ist ein eingetragenes Markenzeichen von VMware, Inc. Alle anderen hier erwähnten Marken und Produktnamen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Hinweise	5
2	Einleitung	6
3	Voraussetzungen	7
3.1	Lizenzen	7
3.2	Unterstützte Integrationen	7
4	Installation	8
4.1	Salesforce-Anwendung installieren	8
4.2	SSL-Zertifikat installieren	8
4.2.1	Kundenspezifisches HTTPS-Zertifikat importieren	8
4.2.1.1	X.509/Private key importieren	9
4.2.1.2	PKCS12 importieren	10
5	Konfiguration	13
5.1	Salesforce-Anwendung konfigurieren	13
5.1.1	Meine Domäne bestätigen	13
5.1.2	Anwendung automatisiert anlegen	14
5.1.3	Lizenzen für installierte Pakete verwalten	17
5.1.4	Berechtigungssätze zuweisen	18
5.1.5	Seitenlayout zuweisen	21
5.1.6	Tagging-Berechtigung konfigurieren	24
5.1.7	Labels für customCP-Felder ändern	27
5.1.8	Seitenlayout konfigurieren	28
5.2	System Configuration	30
5.2.1	Applikation starten	31
5.2.2	Mandanten-Modul konfigurieren	32
5.2.2.1	Extension zuweisen	32
5.2.2.2	Web Service API konfigurieren	34
5.2.3	Angestellten-Modul konfigurieren	37
5.2.3.1	Registerkarte Agentendaten	37
5.2.3.2	Registerkarte Individuelle Funktionsrechte	38
5.2.4	Server-Modul konfigurieren	39
5.2.4.1	Registerkarte Verwendung	39
5.2.5	PBX-Modul konfigurieren	42
5.2.5.1	Neue PBX erstellen	42
5.2.5.2	Registerkarte PHONEapp-Konfiguration	43
5.2.6	PHONEapp konfigurieren	44
5.2.6.1	Telefontypen konfigurieren	44
5.2.6.2	Kategorie Grundeinstellungen	44
5.2.7	Telefone konfigurieren	49
5.2.8	Zusatzdaten konfigurieren	51

5.2.9	Recording Planner konfigurieren.....	52
5.2.10	Applikationen-Modul konfigurieren.....	58
5.3	Salesforce-Anwendung-Konfiguration vervollständigen.....	60
5.3.1	ASC User Management konfigurieren	60
6	Troubleshooting.....	63
	Abbildungsverzeichnis.....	64
	Tabellenverzeichnis	67
	Glossar.....	68

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.

Salesforce ist ein internationaler Anbieter von Cloud-Computing-Lösungen für Unternehmen. Salesforce bietet *Software and Platform as a Service* an. Die Produkte und Dienstleistungen von Salesforce sind mandantenfähig und sollen Unternehmen helfen, Mitarbeiter, Kunden und Produkte zu vernetzen.

Mit der Salesforce-Integration können Sie die Aufzeichnung steuern. Sie können die Konversationen zu den Kontakten zuordnen und zur Kundenstammpflege verwenden. Die Aufzeichnungen können außerdem für die Transkription und für Keyword Spotting zur Analyse herangezogen werden. Innerhalb der Salesforce-Anwendung können Sie nach Aufzeichnungen suchen und wiedergeben.

Informationen zur Konfiguration der Integration für die Aufzeichnung finden Sie in der jeweiligen Administrationsanleitung.

Für die Nutzung mit Salesforce müssen Sie zusätzlich folgende Konfigurationen in der Applikation System Configuration vornehmen:

- Server konfigurieren, Informationen zur Konfiguration finden Sie in der jeweiligen Administrationsanleitung der Integration.
- PBX-Modul PHONEapp aktivieren, weitere Informationen zur PBX-Konfiguration finden Sie in der jeweiligen Administrationsanleitung der Integration.
- PHONEapp konfigurieren, siehe [Kapitel "PHONEapp konfigurieren", S. 44](#)
- Telefone konfigurieren, siehe [Kapitel "Telefone konfigurieren", S. 49](#)
- Zusatzdaten konfigurieren, siehe [Kapitel "Zusatzdaten konfigurieren", S. 51](#)
- Integration konfigurieren und aktivieren, Informationen dazu finden Sie in der jeweiligen Administrationsanleitung der Integration.
- Aufzeichnungsprofil im Recording Planner anlegen, siehe Recording Planner konfigurieren

3 Voraussetzungen

Für die Konfiguration und Nutzung der Applikation von Salesforce müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Die Installation des Betriebssystems muss nach unseren Vorgaben erfolgt sein, siehe Installationsanleitung *Konfiguration Windows Server 2012 R2 oder Windows Server 2016*.
- Die Installation der *neo*-Aufzeichnungssoftware muss nach unseren Vorgaben erfolgt sein, siehe Installationsanleitung für Systembetreiber *Installation Aufzeichnungssoftware von ASC*.
- Die Konfiguration der Integration muss nach unseren Vorgaben erfolgt sein, siehe die jeweilige Administrationsanleitung der Integrationslösung.

Für die Nutzung der Salesforce-Applikation müssen Sie zusätzlich folgende Konfigurationen in der Applikation System Configuration vornehmen:

- PHONEapp konfigurieren, siehe [Kapitel "PHONEapp konfigurieren", S. 44](#)
- Telefone konfigurieren, siehe [Kapitel "Telefone konfigurieren", S. 49](#)
- Zusatzdaten konfigurieren, siehe [Kapitel "Zusatzdaten konfigurieren", S. 51](#)
- Aufzeichnungsprofil im Recording Planner anlegen, siehe Recording Planner konfigurieren

3.1 Lizenzen

Lizenzname	Anzahl
PHONE <u>app</u> universal for recording control per system	1 Lizenz pro Aufzeichnungssystem
PHONE <u>app</u> for Salesforce	1 Lizenz pro Aufzeichnungssystem
Recording Control Access system license oder	1 Lizenz pro Aufzeichnungssystem oder
Recording Control Access software license	1 Lizenz pro gleichzeitigem Benutzer
Search & Replay Access system license	1 Lizenz pro Wiedergabeserver
Search & Replay Access software license	1 Lizenz pro gleichzeitigem Benutzer

Tab. 1: ASC-Lizenzen

3.2 Unterstützte Integrationen

Die Erweiterung mit der Salesforce-Applikation kann mit allen Integrationen genutzt werden, die die Funktion *Record on Demand* unterstützen.

4 Installation

4.1 Salesforce-Anwendung installieren

Sie können die Applikation aus dem *Salesforce appexchange* herunterladen.

1. Öffnen Sie über einen Browser die folgende URL:
<https://appexchange.salesforce.com/appxListingDetail?listingId=a0N3A00000EcrSGUAZ>
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Get It Now*.



Abb. 1: Download der Applikation über appexchange

Folgen Sie dem Assistenten, um das Paket herunterzuladen und zu installieren.

3. Führen Sie die Installation bzw. jedes Upgrade als *Admin only* durch.



Führen Sie die Installation als Administrator aus, um Zugriffsprobleme zu vermeiden.

4.2 SSL-Zertifikat installieren



Für das *neo*-System wird ein signiertes **SSL**-Zertifikat von einer Stammzertifizierungsstelle benötigt, sonst kann die Verbindung von Salesforce zum Aufzeichnungsserver nicht aufgebaut werden. Das Zertifikat muss der Betreiber des *neo*-Systems auf den entsprechenden DNS-Namen ausstellen lassen und es auf dem Aufzeichnungsserver mit dem Certificate Import Tool einspielen. Der DNS-Name des *neo*-Systems, für das das Zertifikat ausgestellt wurde, muss als Device Endpoint in der Salesforce-Konfiguration verwendet werden.

4.2.1 Kundenspezifisches HTTPS-Zertifikat importieren

Falls Sie ein kundenspezifisches Zertifikat verwenden möchten, können Sie dieses mit dem Programm *certimporter.exe* importieren.

1. Wechseln Sie in den Ordner *C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\scripts*.
2. Öffnen Sie die Datei *certimporter.exe*.
⇒ Das Fenster Certificate Import Tool erscheint.

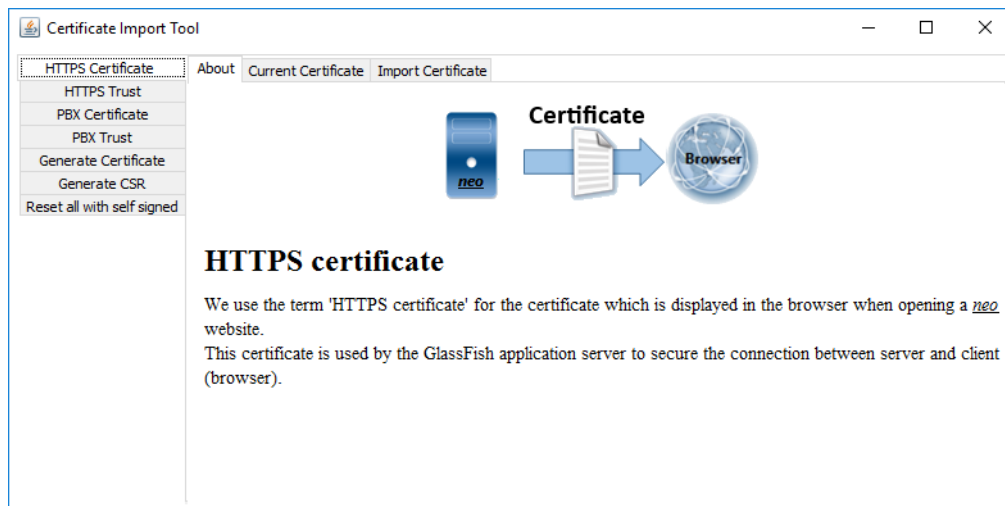


Abb. 2: Certificate Import Tool

Folgende Formate werden unterstützt:

- PKCS12
- X.509/Private key

4.2.1.1 X.509/Private key importieren

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *HTTPS Certificate*.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte *Import Certificate*.
3. Liegt ihr Zertifikat als X.509/Private key vor, wählen Sie die Option *Certificate X.509 (RSA Private key)*.
4. Klicken Sie neben dem Feld *Certificate X.509* auf die Schaltfläche , um Ihr Zertifikat auszuwählen.

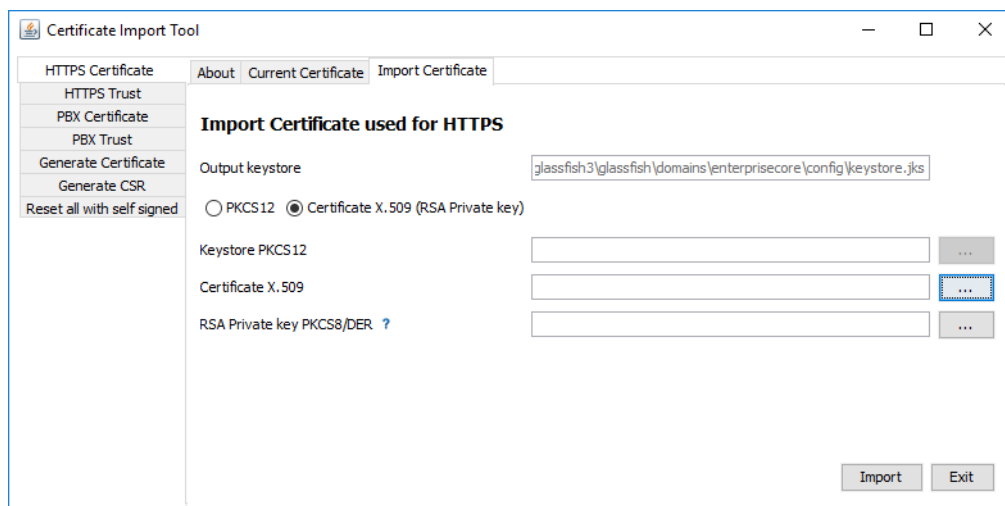


Abb. 3: X.509importieren

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Import*.
⇒ Das Fenster zur Eingabe des Passworts für den Private Key erscheint.

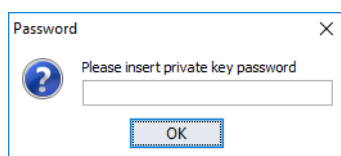


Abb. 4: Passwort für den Private Key eingeben

6. Geben Sie das Passwort für Ihren Private Key ein.
Sollten Sie kein Passwort verwenden, können Sie das Feld leer lassen.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um das Passwort zu bestätigen.
⇒ Die Meldung über den erfolgreichen Import erscheint.

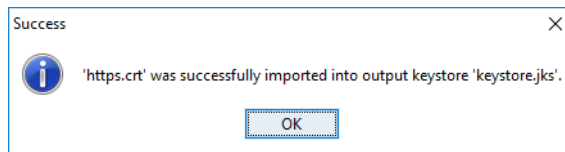


Abb. 5: Meldung - Erfolgreicher Import

8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um die Erfolgsmeldung zu bestätigen.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Exit*, um das Programm zu verlassen.
10. Starten Sie den Glassfish-Server neu, damit das Zertifikat übernommen wird.
11. In der Registerkarte *Current Certificate* können Sie das aktuell gültige Zertifikat überprüfen.

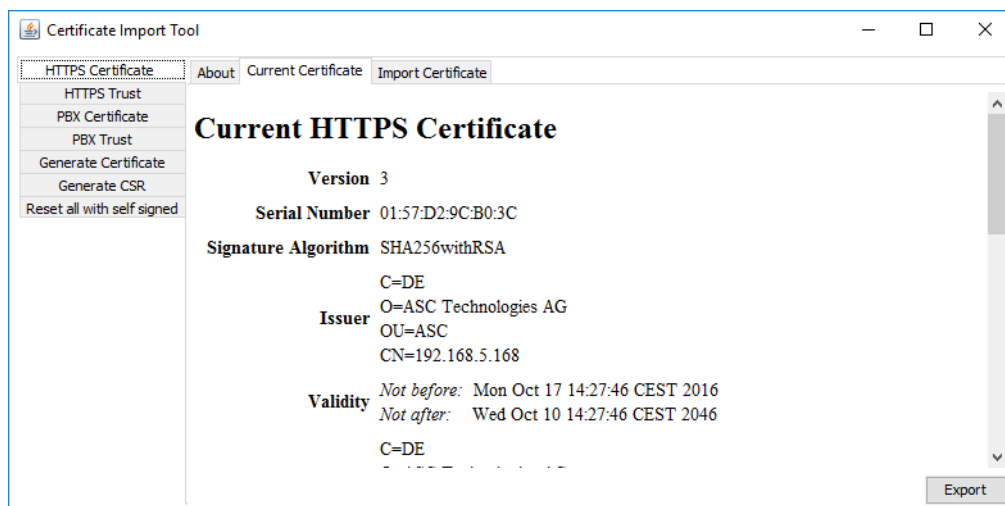


Abb. 6: Aktuell gültiges HTTPS-Zertifikat überprüfen

4.2.1.2 PKCS12 importieren

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *HTTPS Certificate*.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte *Import Certificate*.
3. Liegt ihr Zertifikat als PKCS12 Keystore vor, wählen Sie die Option *PKCS12*.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche neben dem Feld *Keystore PKCS12*, um Ihren PKCS12 Keystore auszuwählen.

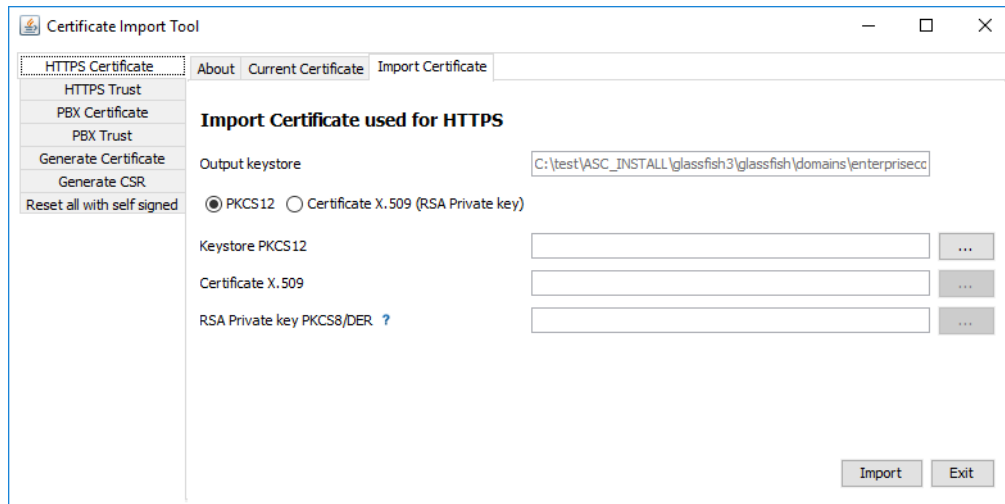


Abb. 7: PKCS12 Keystore importieren

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Import*.
 ⇒ Das Fenster zur Eingabe des Alias für PKCS12 Keystore erscheint.

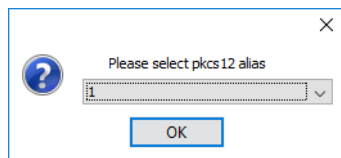


Abb. 8: Alias bestätigen

6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um den Alias zu bestätigen.
 ⇒ Das Fenster zur Eingabe des Passworts erscheint.

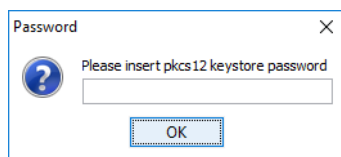


Abb. 9: Passwort für PKCS12 Keystore eingeben

7. Geben Sie das Passwort für Ihren PKCS12 Keystore ein.
Sollten Sie kein Passwort verwenden, können Sie das Feld leer lassen.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um das Passwort zu bestätigen.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Exit*, um das Programm zu verlassen.
10. Starten Sie den Glassfish-Server neu, damit das Zertifikat übernommen wird.
11. In der Registerkarte *Current Certificate* können Sie das aktuell gültige Zertifikat überprüfen.

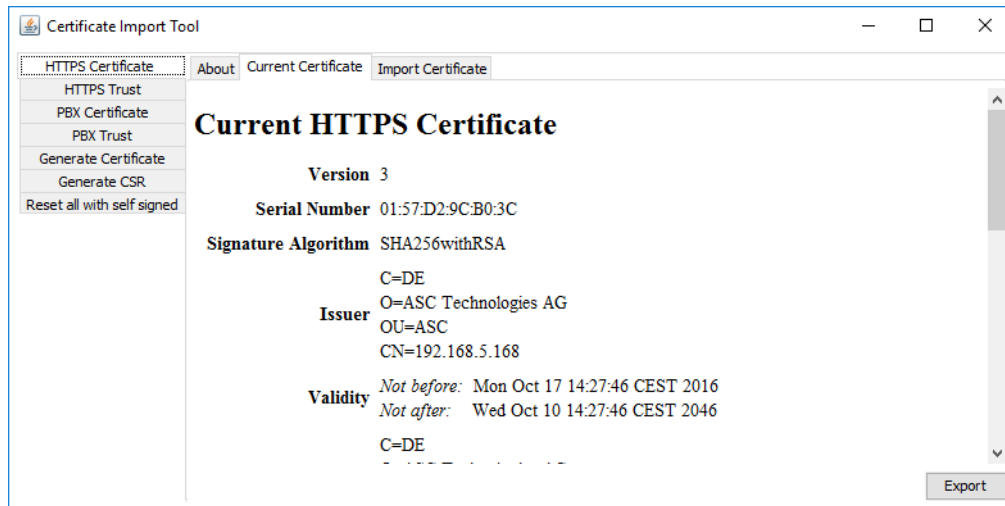


Abb. 10: Aktuell gültiges HTTPS-Zertifikat überprüfen

5

Konfiguration

5.1

Salesforce-Anwendung konfigurieren

Damit die App genutzt werden kann, müssen Sie folgende Schritte durchführen:

- *Meine Domäne bestätigen*
 - *Anwendung automatisiert anlegen*
 - *Neue verbundene Anwendung einrichten*
 - *Vertrauenswürdige CSP Site erstellen*
 - *Remote Site Settings konfigurieren*
 - *Lizenzen für installierte Pakete verwalten*
 - *Remote-Einstellungen konfigurieren*
 - *Berechtigungssätze zuweisen*
 - *Seitenlayout zuweisen*
 - *Tagging-Berechtigungen konfigurieren*
 - *CustomCP-Felder konfigurieren*
1. Melden Sie sich im Browser an der Salesforce-Web-Oberfläche als Administrator des Mandanten von ASC an.
 2. Wählen Sie im Symbol *Einstellungen* auf der rechten oberen Seite den Menüpunkt *Setup*.

5.1.1

Meine Domäne bestätigen

Die Domäne, die Sie für Salesforce angelegt haben, muss immer als *Meine Domäne* bestätigt sein.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *EINSTELLUNGEN > Unternehmenseinstellungen > Meine Domäne*

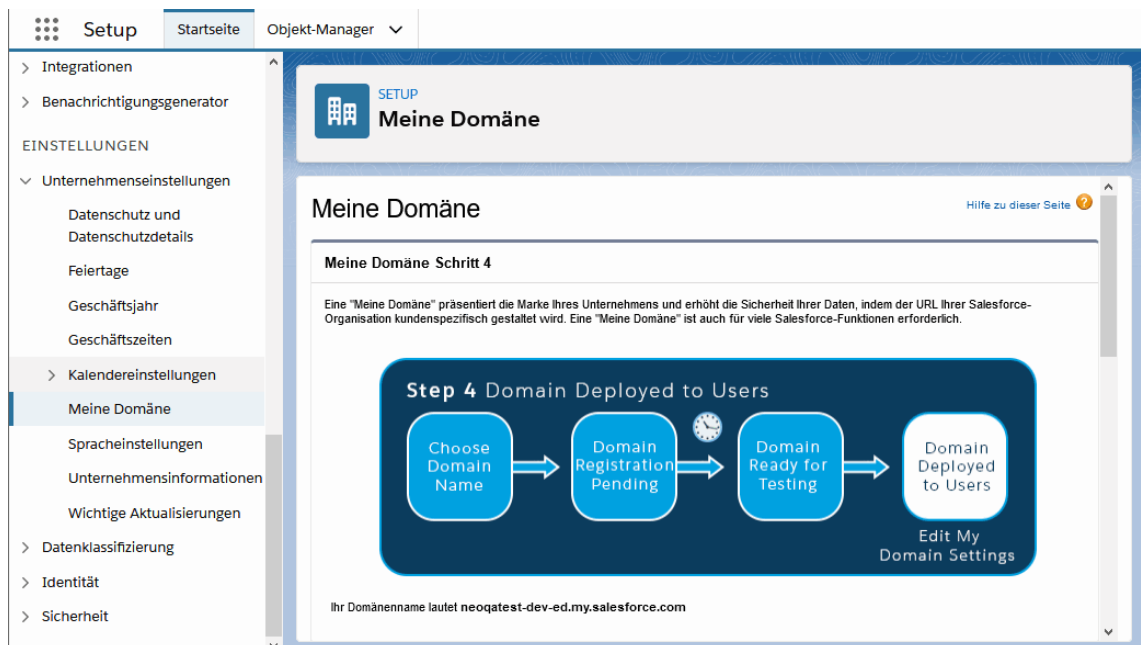


Abb. 11: Meine Domäne bestätigen

2. Prüfen Sie, ob die Schritte 1-4 schon mit dem Setup erfolgt sind.
3. Sollte die Domäne noch nicht mit Step 4 deployed sein, führen Sie die Schritte 1-4 durch.

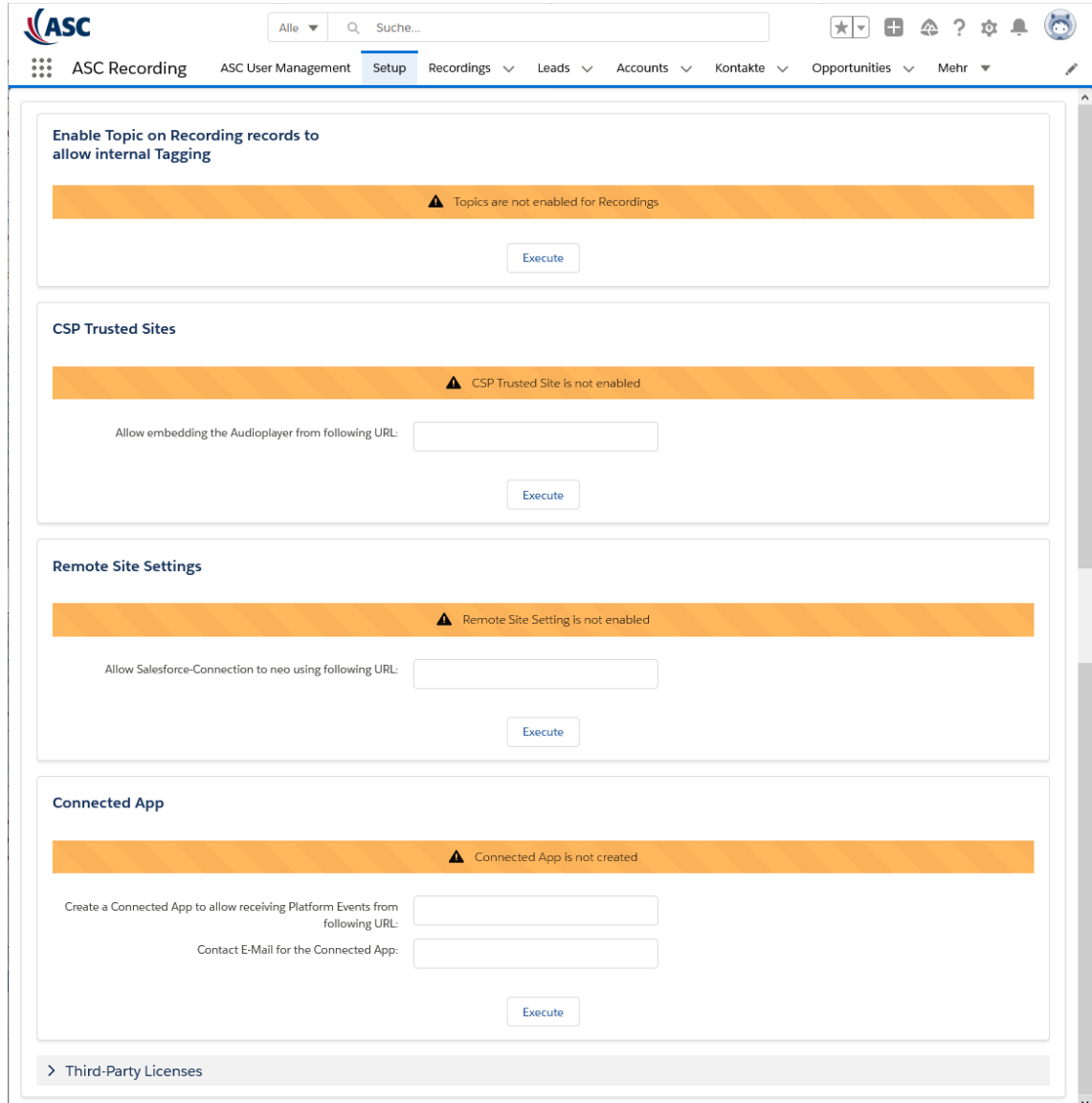
5.1.2 Anwendung automatisiert anlegen

In der aktuellen Version der Salesforce-Applikation können Sie über die Registerkarte *Setup* Verbindungen konfigurieren und aufbauen. Wenn Sie die passenden [URLs](#) eintragen und auf die Schaltfläche *Execute* klicken, erfolgt die Konfiguration automatisch.

Für diese Konfiguration müssen Sie sich als Systemadministrator der Salesforce-Org anmelden.

1. Wechseln Sie in die Registerkarte *Setup*.

⇒ Die Parameter zur Konfiguration der Verbindungsdaten erscheinen.



The screenshot displays the Salesforce Setup interface for the ASC Recording application. The top navigation bar includes the ASC logo, a search bar, and various utility icons. The main menu on the left shows 'ASC Recording' as the active section, with sub-menus for 'ASC User Management', 'Setup', 'Recordings', 'Leads', 'Accounts', 'Kontakte', 'Opportunities', and 'Mehr'. The 'Setup' sub-menu is currently selected.

The main content area is divided into four configuration sections, each with an orange error bar indicating that the feature is not enabled:

- Enable Topic on Recording records to allow internal Tagging:** The error bar states 'Topics are not enabled for Recordings'. Below it is an 'Execute' button.
- CSP Trusted Sites:** The error bar states 'CSP Trusted Site is not enabled'. Below it is a text input field for 'Allow embedding the Audioplayer from following URL:' and an 'Execute' button.
- Remote Site Settings:** The error bar states 'Remote Site Setting is not enabled'. Below it is a text input field for 'Allow Salesforce-Connection to neo using following URL:' and an 'Execute' button.
- Connected App:** The error bar states 'Connected App is not created'. Below it are two text input fields: 'Create a Connected App to allow receiving Platform Events from following URL:' and 'Contact E-Mail for the Connected App:'. An 'Execute' button is located at the bottom of this section.

At the bottom of the page, there is a link to '> Third-Party Licenses'.

Abb. 12: Registerkarte Setup - Verbindungen konfigurieren

Enable Topic on REcording records to allow internal Tagging

Enable Topic on Recording records to allow internal Tagging	Aktivieren Sie die Option, um das interne Tagging zu den Aufzeichnungen zu ermöglichen.
---	---

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Execute*, um die Konfiguration auszuführen.

CSP Trusted Sites

CSP Trusted Sites	Geben Sie hier die URL ein, von der der Audio-player eingebunden werden soll. Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Execute</i> .
-------------------	--

Die CSP Trusted Sites werden mit allen Berechtigungen erstellt, sollten diese eingeschränkt werden müssen, können Sie die CSP-Einstellungen danach noch einmal editieren. Für die Verwendung mit ASC ist nur der *media-src* erforderlich.

1. Die Konfiguration der CSP Trusted Sites erfolgt in Bereich *EINSTELLUNGEN > Sicherheit > Vertrauenswürdige Sites gemäß CSP*
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Execute*, um die Konfiguration auszuführen.

Remote Site Settings

Remote Site Settings	Geben Sie hier die URL ein, mit der die Salesforce-app sich zum neo-System verbinden soll.
----------------------	--

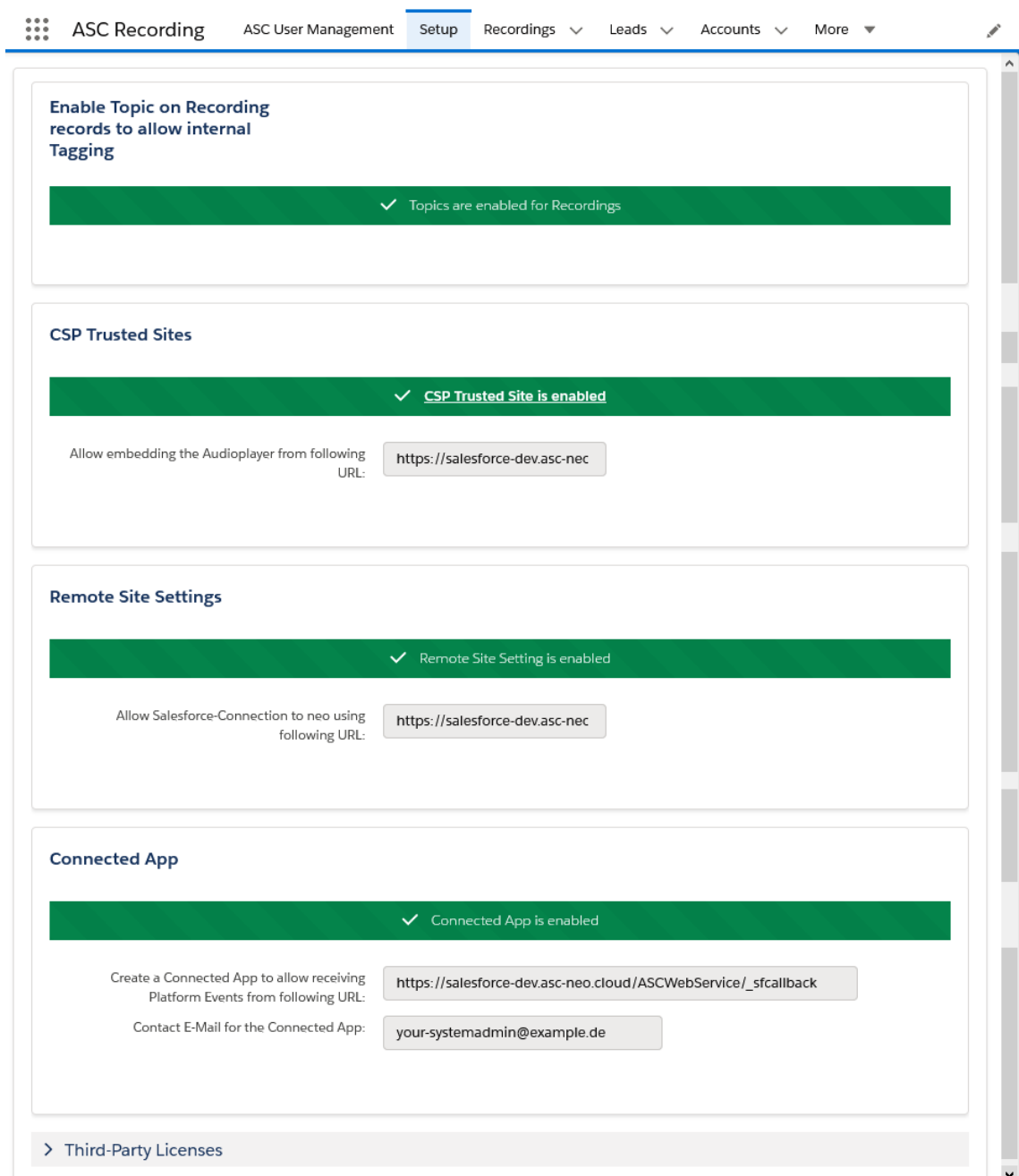
1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Execute*, um die Konfiguration auszuführen.

Connected App

Create a Connected App to allow receiving Platform Events from following URL	Geben Sie hier die ASCWebService Callback URL ein, um eine verbundene App zu erstellen, mit der Sie die Events der Plattform empfangen können.
Contact E-Mail for the Connected App:	Geben Sie hier die E-Mail-Adresse des Systemadministrators der Salesforce-Org ein.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Execute*, um die Konfiguration auszuführen.
⇒ Die neue verbundene App wird mit dem Namen ASC_NEO erstellt.

⇒ Die Statusanzeigen wechseln auf grün.



The screenshot shows the 'Setup' tab in the ASC Recording interface. It contains four main sections, each with a green status bar indicating successful configuration:

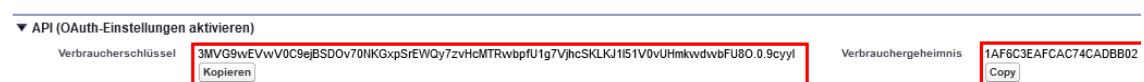
- Enable Topic on Recording records to allow internal Tagging:** Status bar shows 'Topics are enabled for Recordings'.
- CSP Trusted Sites:** Status bar shows 'CSP Trusted Site is enabled'. Below it, a text field 'Allow embedding the Audioplayer from following URL:' contains 'https://salesforce-dev.asc-nec'.
- Remote Site Settings:** Status bar shows 'Remote Site Setting is enabled'. Below it, a text field 'Allow Salesforce-Connection to neo using following URL:' contains 'https://salesforce-dev.asc-nec'.
- Connected App:** Status bar shows 'Connected App is enabled'. Below it, two text fields are present: 'Create a Connected App to allow receiving Platform Events from following URL:' containing 'https://salesforce-dev.asc-neo.cloud/ASCWebService/_sfcallback', and 'Contact E-Mail for the Connected App:' containing 'your-systemadmin@example.de'.

At the bottom, there is a link '> Third-Party Licenses'.

Abb. 13: Registerkarte Setup - Verbindungen konfiguriert

Wenn die Konfiguration der Verbindungsdaten durchgelaufen ist und alle Statusbalken grün angezeigt werden, können Sie die erforderlichen Werte in der neo-Anwendung konfigurieren.

2. Wechseln Sie dazu in den Pfad *Setup > Apps > App-Manager > Connected App*.
3. Erweitern Sie die Dropdown-Liste der *Connected App* ASC_NEO.
4. Klicken Sie auf den Menüpunkt *Anzeigen*.
⇒ In der Anzeige sehen Sie nun die folgenden Einträge:



The screenshot shows the 'API (OAuth-Einstellungen aktivieren)' section of the Connected App configuration. It displays two fields:

- Verbraucherschlüssel (Consumer Key):** Contains a long alphanumeric string: '3MVG9wEVwV0C9ejBSD0v70HKGxpSREWQy7zvHcMTRwbpfU1g7VjhcSKLKJ1I51V0vUHmkwdwbfU80.0.9cylf'. A red box highlights this field, and a 'Kopieren' button is visible below it.
- Verbrauchergeheimnis (Consumer Secret):** Contains the value '1AF6C3EAFCA74CADBB02'. A red box highlights this field, and a 'Copy' button is visible below it.

Abb. 14: Key und Secret der connected App

- consumerkey = clientId

- consumer secret = client secret
- Kopieren Sie die Werte über die Schaltfläche *Kopieren* in die Zwischenablage und wechseln Sie in die *neo*-Anwendung, um die Daten zu übernehmen, siehe [Kapitel "Applikationen-Modul konfigurieren", S. 58](#).

5.1.3 Lizenzen für installierte Pakete verwalten

Nach dem Einrichten der neuen verbundenen Anwendung müssen Sie den Benutzern für die installierten Pakete die Lizenzen zuweisen.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *PLATTFORM-TOOLS > Paketerstellung > Installierte Pakete*

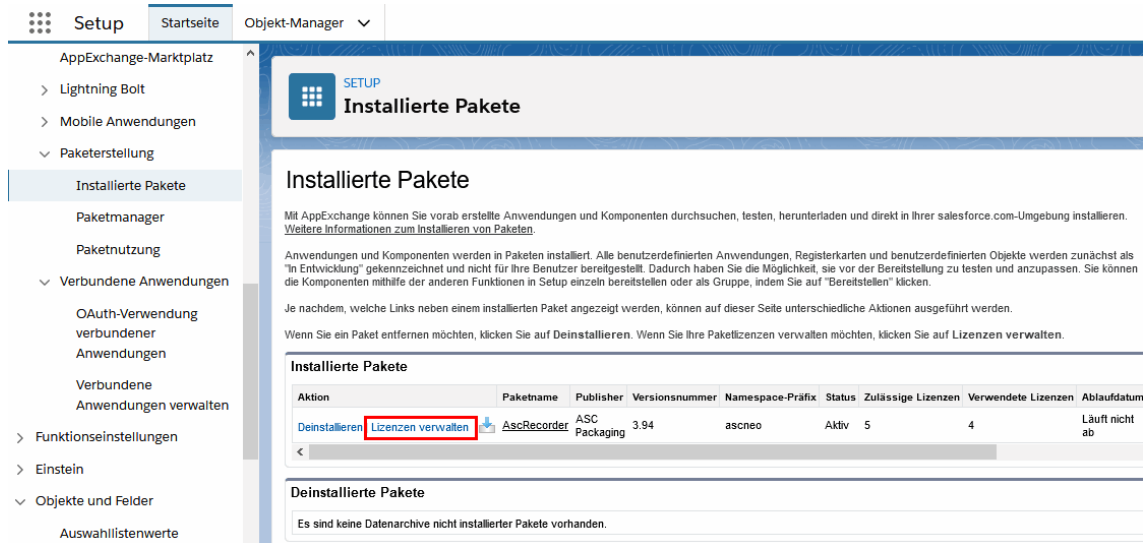


Abb. 15: Installierte Pakete - Lizenzverwaltung

- Klicken Sie in der Zeile des Paketes *AscRecorder* auf die Schaltfläche *Lizenzen verwalten*.
⇒ Im folgenden Dialog werden die verfügbaren Benutzer angezeigt.

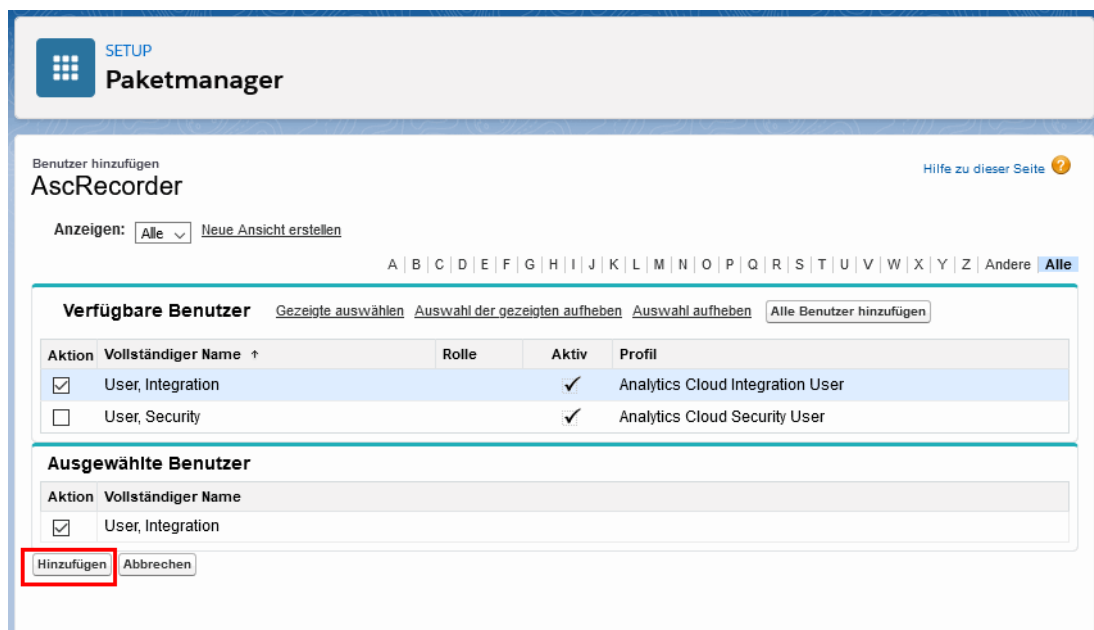


Abb. 16: Installierte Pakete - Benutzer hinzufügen

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen vor den Benutzern, denen Sie die Lizenzen zuweisen möchten.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Die Benutzer erscheinen in der Liste der lizenzierten Benutzer.

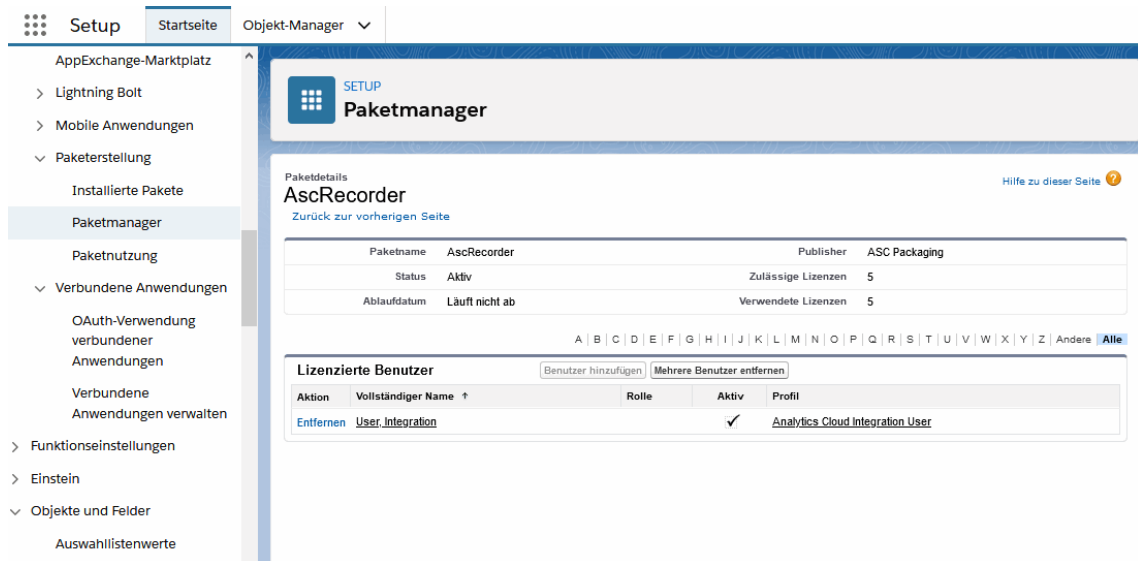


Abb. 17: Installierte Pakete - Benutzer hinzufügen

5.1.4 Berechtigungssätze zuweisen

Damit die Benutzer mit der Anwendung arbeiten können, müssen Sie diesen Berechtigungen zuweisen. Hier können Sie die Rechte für einen Berechtigungssatz konfigurieren und die Benutzer zuordnen.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt **VERWALTUNG > Benutzer > Berechtigungssätze**

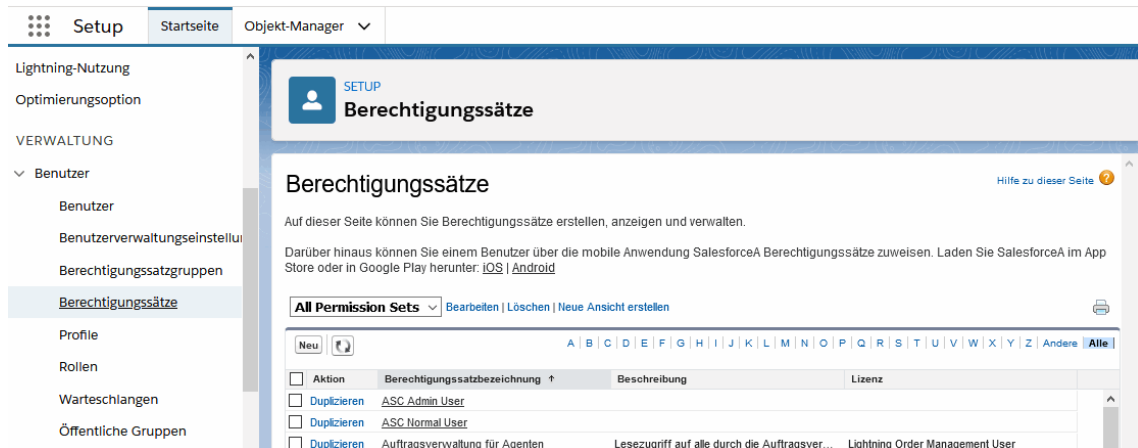


Abb. 18: Verwaltung - Benutzer - Berechtigungssatz erstellen

2. Klicken Sie in der Liste auf den Eintrag **ASC Normal User**, um die Benutzer zuzuweisen.
⇒ Der Berechtigungssatz **ASC Normal User** öffnet sich.



Abb. 19: Verwaltung - Benutzer - Berechtigungssätze Zuweisungen verwalten

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Zuweisungen verwalten*.
⇒ Die Liste der schon zugeordneten Benutzer öffnet sich.

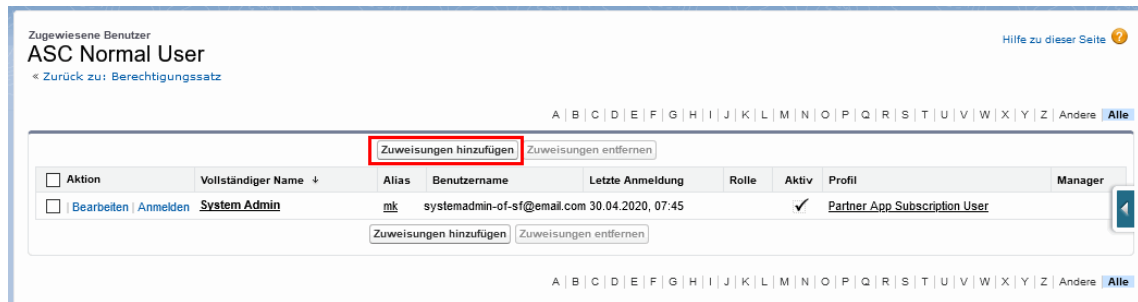


Abb. 20: Verwaltung - Benutzer - Berechtigungssätze Zuweisungen hinzufügen

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Zuweisungen hinzufügen*, um dieser Gruppe *ASC Normal User* neue Benutzer hinzuzufügen.
⇒ Eine Liste von verfügbaren Benutzern öffnet sich.

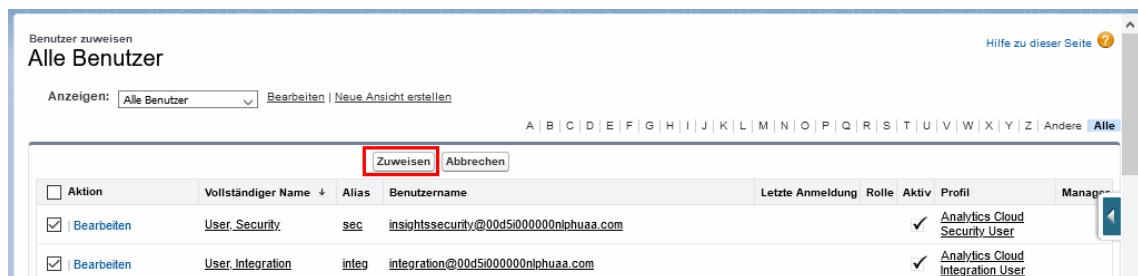


Abb. 21: Verwaltung - Benutzer - Berechtigungssätze zuweisen (Beispiel)

5. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen vor den Benutzern, die Sie dieser Gruppe *ASC Normal User* zuordnen möchten.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Zuweisen*.
⇒ Es erscheint eine Erfolgsmeldung und die Benutzer erscheinen in der Liste.

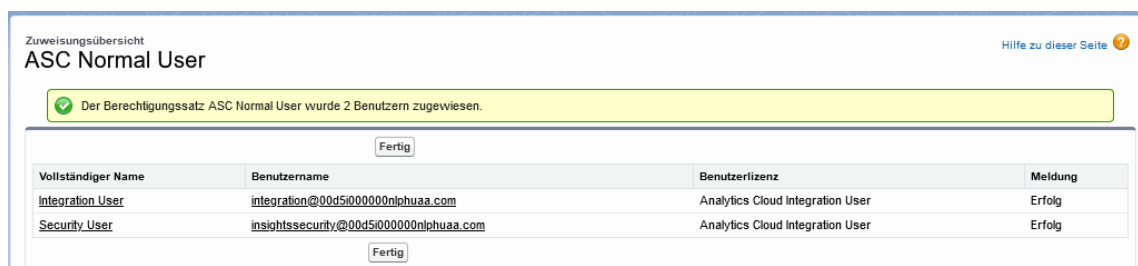
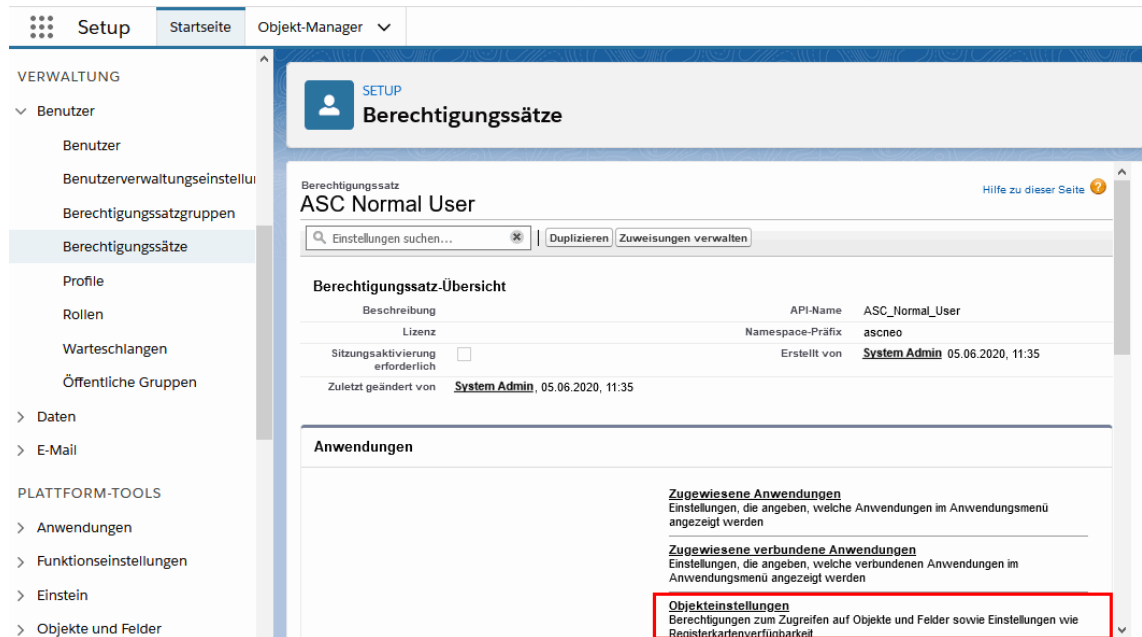


Abb. 22: Verwaltung - Benutzer - Berechtigungssätze - Liste der zugefügten Benutzer (Beispiel)

7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fertig*, um zurück in die Hauptansicht zu kommen.
8. Klicken Sie erneut auf den Eintrag *ASC Normal User*, um die Berechtigungssätze für die Gruppe zu sehen.

Gruppenfeld Anwendungen

1. Im Gruppenfeld *Anwendungen* im Eintrag *Objekteinstellungen* können Sie die zugewiesenen Berechtigungen einsehen.



Berechtigungssätze

Berechtigungssatz: **ASC Normal User**

Einstellungen suchen... | Duplizieren | Zuweisungen verwalten

Berechtigungssatz-Übersicht

Beschreibung	API-Name	ASC_Normal_User
Lizenz	Namespace-Präfix	ascneo
Sitzungsaktivierung erforderlich	Erstellt von	System Admin 05.06.2020, 11:35
Zuletzt geändert von	System Admin, 05.06.2020, 11:35	

Anwendungen

Zugewiesene Anwendungen
Einstellungen, die angeben, welche Anwendungen im Anwendungsmenü angezeigt werden

Zugewiesene verbundene Anwendungen
Einstellungen, die angeben, welche verbundenen Anwendungen im Anwendungsmenü angezeigt werden

Objekteinstellungen
Berechtigungen zum Zugreifen auf Objekte und Felder sowie Einstellungen wie Registerkartenverfügbarkeit

Abb. 23: Verwaltung - Berechtigungen für die Objekte prüfen

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Objekteinstellungen*.
⇒ Die Liste der Berechtigungssätze erscheint.



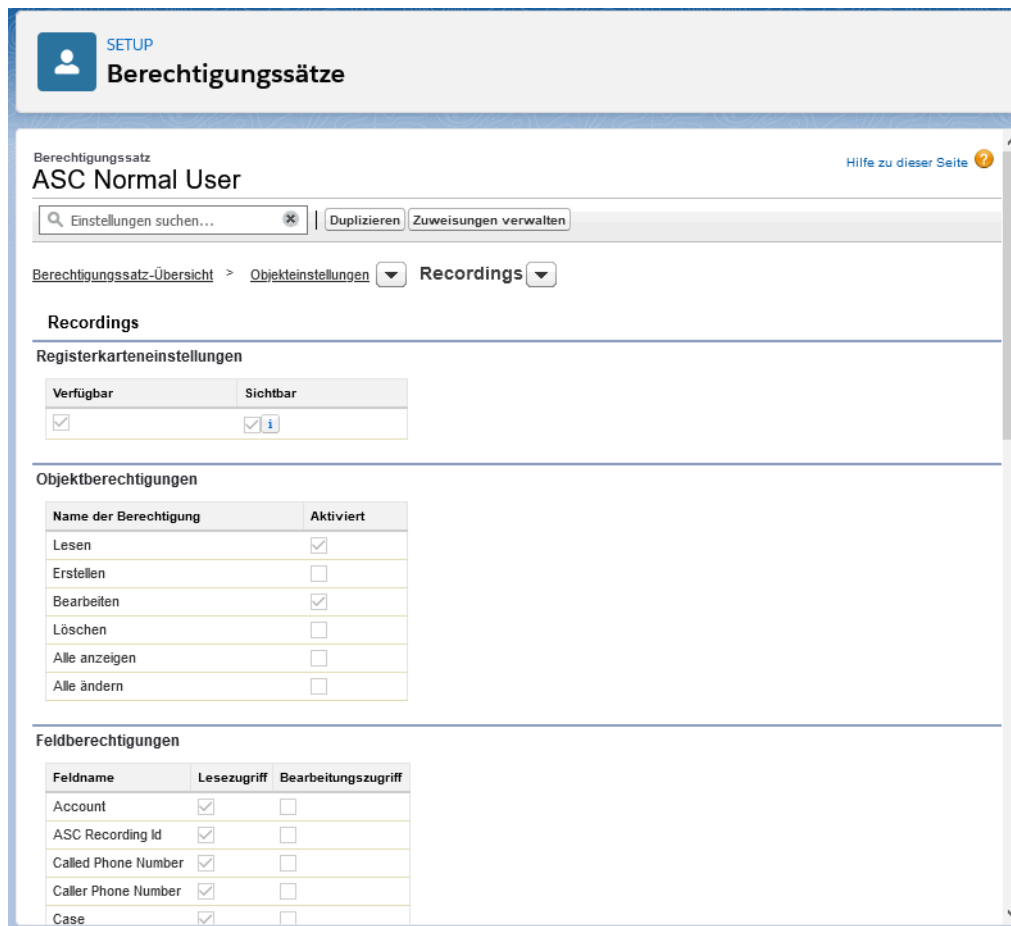
Berechtigungssätze

Berechtigungssatz: **ASC Normal User**

Anwendung	Zugriff	API-Name	Erstellt von
Rechnungen	Kein Zugriff	23	--
Rechnungskosten	--	30	--
Rechtsgrundlagen der Datenverwendung	Kein Zugriff	3	--
Recording_Notifications	Lesen, Erstellen	--	--
Recordings	Lesen, Bearbeiten	45	Sichtbar
Ressourcenabwesenheiten	--	11	--
Ressourcenvoreinstellungen	--	8	--
Rückstellungen	Kein Zugriff	36	--

Abb. 24: Verwaltung - Berechtigungen für die Recordings aufrufen

3. Klicken Sie auf den Eintrag *Recordings*.




Berechtigungssatz
ASC Normal User

Einstellungen suchen... | Duplizieren | Zuweisungen verwalten

Berechtigungssatz-Übersicht > Objekteinstellungen ▾ Recordings ▾

Recordings

Registerkarteneinstellungen

Verfügbar	Sichtbar
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 

Objektberechtigungen

Name der Berechtigung	Aktiviert
Lesen	<input checked="" type="checkbox"/>
Erstellen	<input type="checkbox"/>
Bearbeiten	<input checked="" type="checkbox"/>
Löschen	<input type="checkbox"/>
Alle anzeigen	<input type="checkbox"/>
Alle ändern	<input type="checkbox"/>

Feldberechtigungen

Feldname	Lesezugriff	Bearbeitungszugriff
Account	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ASC Recording Id	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Called Phone Number	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Caller Phone Number	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Case	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

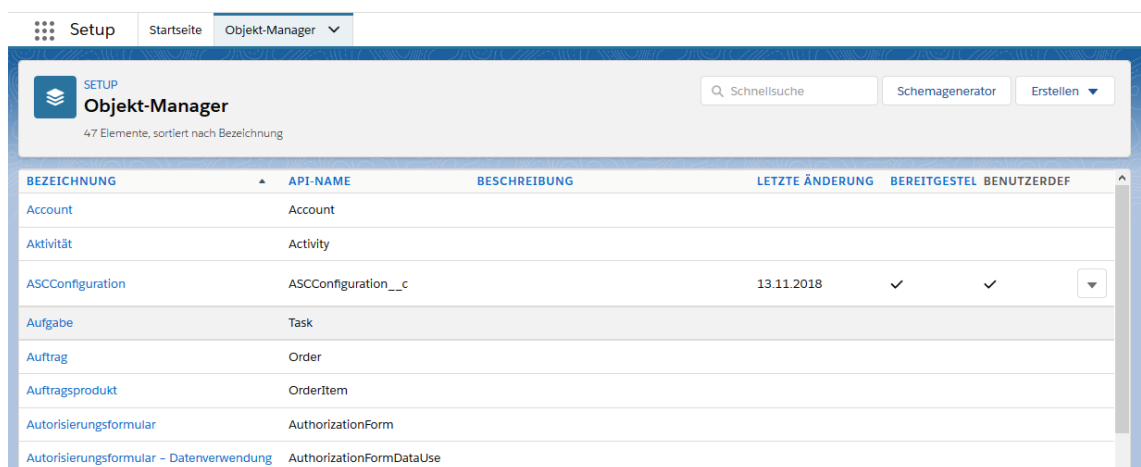
Abb. 25: Verwaltung - Berechtigungen für die Recordings anzeigen

- Hier sehen Sie die Berechtigungen der Benutzer der Gruppe *ASC Normal User* für die Aufzeichnungen.

5.1.5 Seitenlayout zuweisen

Im Object Manager können Sie ein Seitenlayout konfigurieren.

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Object Manager*.
- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Aufgabe*.



Setup | Startseite | Objekt-Manager ▾

Objekt-Manager
47 Elemente, sortiert nach Bezeichnung

Schnellsuche | Schemagenerator | Erstellen ▾

BEZEICHNUNG	API-NAME	BESCHREIBUNG	LETZTE ÄNDERUNG	BEREITGESTEL	BENUTZERDEF
Account	Account				
Aktivität	Activity				
ASCConfiguration	ASCConfiguration__c		13.11.2018	✓	✓
Aufgabe	Task				
Auftrag	Order				
Auftragsprodukt	OrderItem				
Autorisierungsformular	AuthorizationForm				
Autorisierungsformular - Datenverwendung	AuthorizationFormDataUse				

Abb. 26: Object Manager - Aufgabe

3. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Seitenlayouts*.
⇒ Eine Liste mit *Seitenlayouts* erscheint.

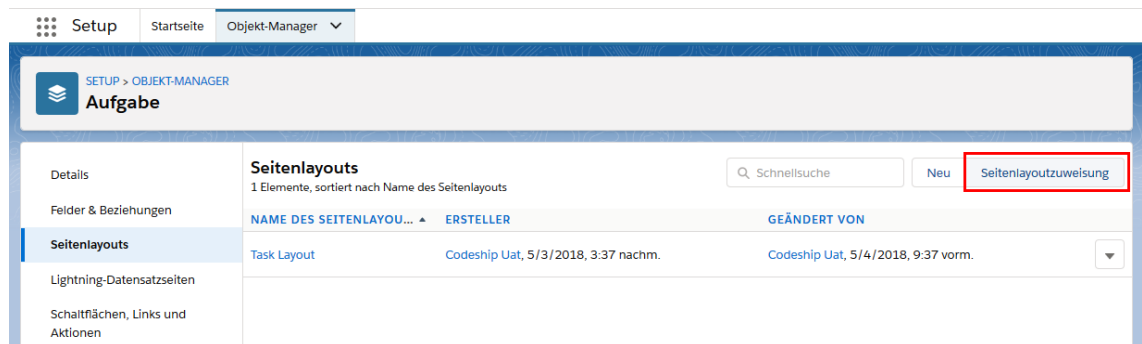


Abb. 27: Aufgabe - Seitenlayouts - Seitenlayouts zuweisen

4. Klicken Sie oben rechts auf die Schaltfläche *Seitenlayoutzuweisung*.
⇒ Die Liste zeigt die bisher zugewiesenen Seitenlayouts.

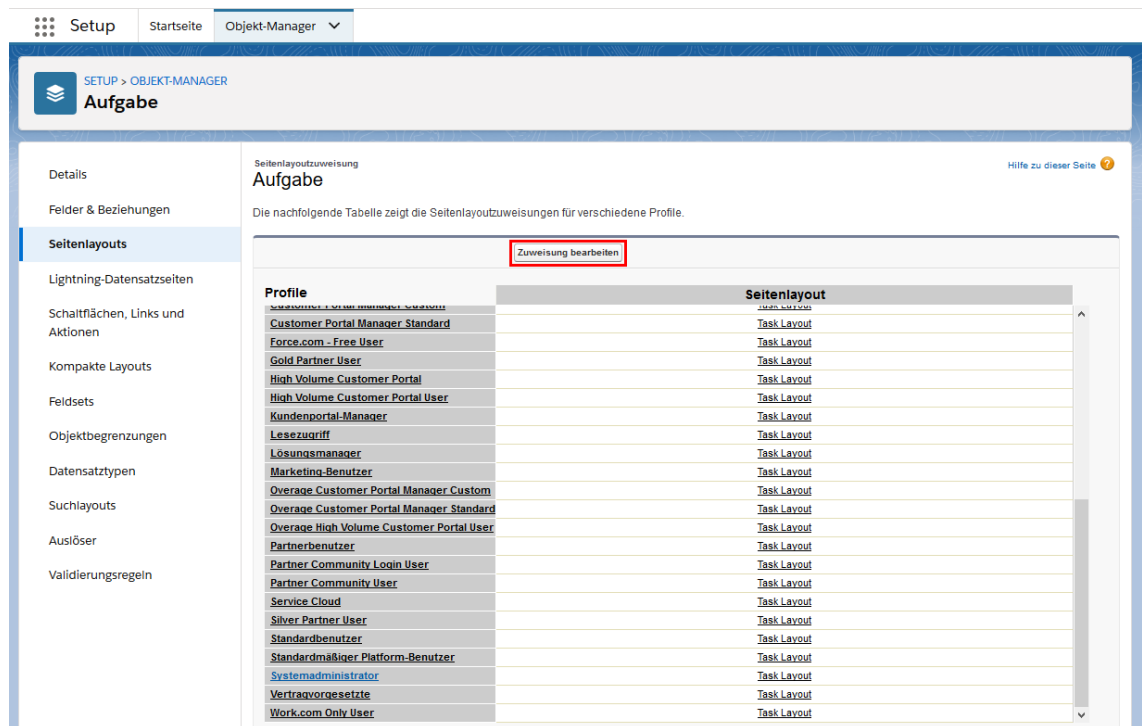
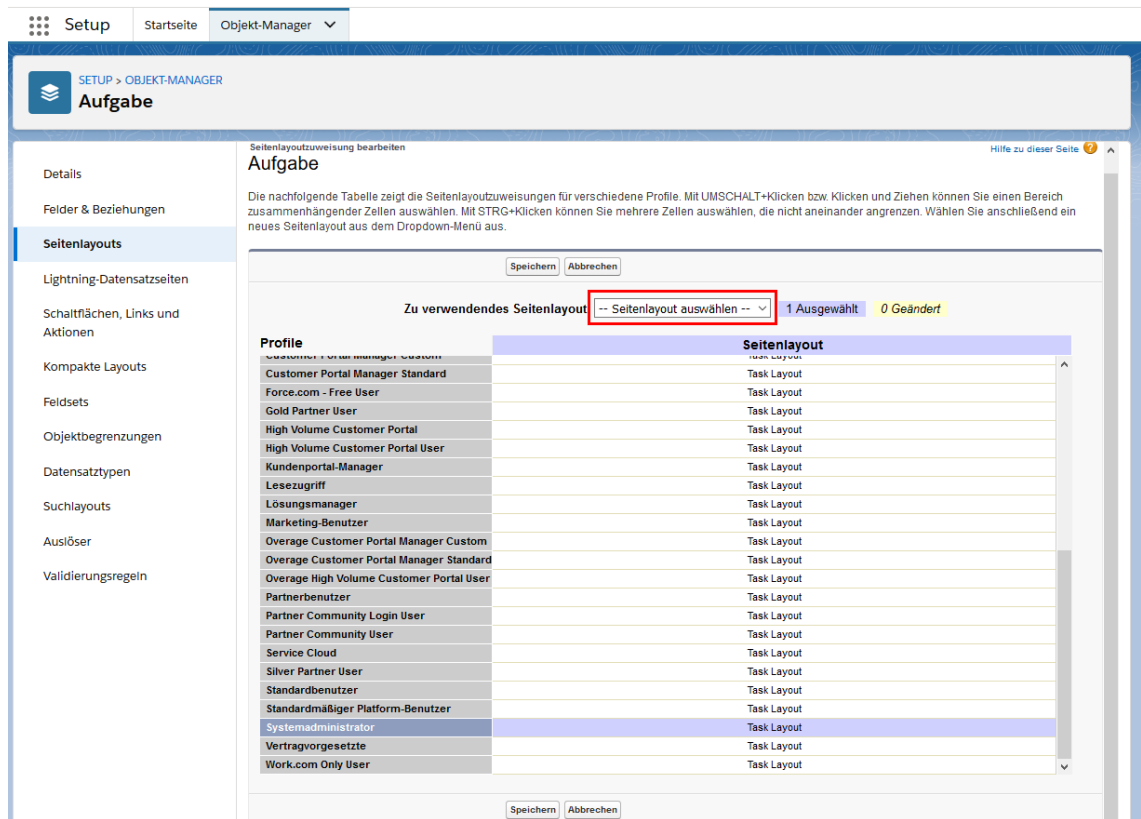


Abb. 28: Seitenlayouts - Zuweisung bearbeiten

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Zuweisung bearbeiten*.
⇒ Es erscheint eine Liste mit Profilen.



Setup Startseite Objekt-Manager

SETUP > OBJEKT-MANAGER

Aufgabe

Seitenlayoutzuweisung bearbeiten

Hilfe zu dieser Seite

Details

Felder & Beziehungen

Seitenlayouts

Lightning-Datensatzseiten

Schaltflächen, Links und Aktionen

Kompakte Layouts

Feldsets

Objektbegrenzungen

Datensatztypen

Suchlayouts

Auslöser

Validierungsregeln

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Seitenlayoutzuweisungen für verschiedene Profile. Mit UMSCHALT+Klicken bzw. Klicken und Ziehen können Sie einen Bereich zusammenhängender Zellen auswählen. Mit STRG+Klicken können Sie mehrere Zellen auswählen, die nicht aneinander angrenzen. Wählen Sie anschließend ein neues Seitenlayout aus dem Dropdown-Menü aus.

Speichern Abbrechen

Zu verwendendes Seitenlayout -- Seitenlayout auswählen -- 1 Ausgewählt 0 Geändert

Profil	Seitenlayout
Customer Portal Manager Standard	Task Layout
Force.com - Free User	Task Layout
Gold Partner User	Task Layout
High Volume Customer Portal	Task Layout
High Volume Customer Portal User	Task Layout
Kundenportal-Manager	Task Layout
Lesezugriff	Task Layout
Lösungsmanager	Task Layout
Marketing-Benutzer	Task Layout
Overage Customer Portal Manager Custom	Task Layout
Overage Customer Portal Manager Standard	Task Layout
Overage High Volume Customer Portal User	Task Layout
Partnerbenutzer	Task Layout
Partner Community Login User	Task Layout
Partner Community User	Task Layout
Service Cloud	Task Layout
Silver Partner User	Task Layout
Standardbenutzer	Task Layout
Standardmäßiger Plattform-Benutzer	Task Layout
Systemadministrator	Task Layout
Vertragsvorgesetzte	Task Layout
Work.com Only User	Task Layout

Speichern Abbrechen

Abb. 29: Seitenlayout zuweisen

6. Markieren Sie das entsprechende Profil.
7. Wählen Sie über die Dropdown-Liste das zu verwendende Seitenlayout aus.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
 - ⇒ Das Profil und das Seitenlayout des Benutzers erscheint jetzt in der Liste.

5.1.6 Tagging-Berechtigung konfigurieren

Damit die Benutzer Zugriff auf die Tagging-Felder haben, müssen Sie die Berechtigung dafür setzen.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt **VERWALTUNG > Benutzer > Berechtigungssätze**

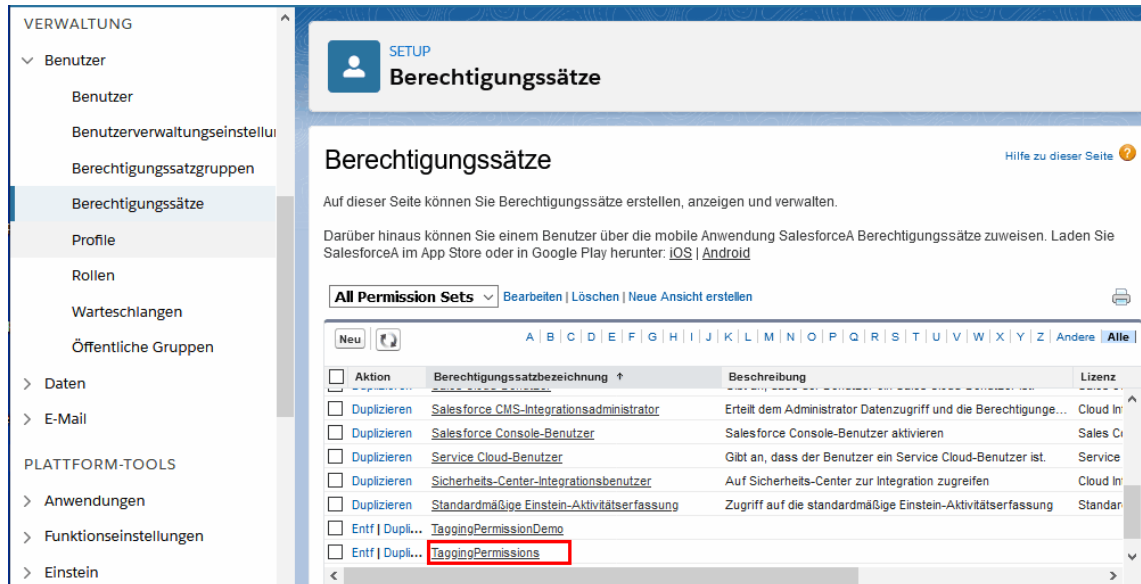


Abb. 30: Verwaltung - Benutzer - Berechtigungssätze - TaggingPermissions

2. Klicken Sie auf den Eintrag **TaggingPermissions**. Falls der Eintrag noch nicht vorhanden ist, klicken Sie auf **Neu** und legen Sie ihn an.

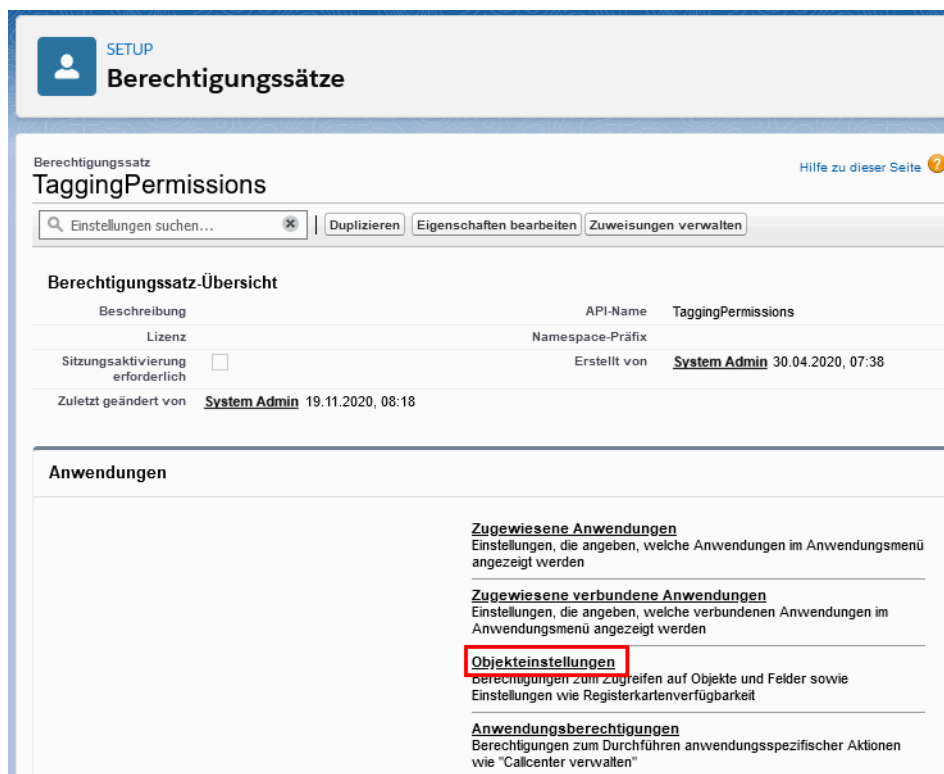


Abb. 31: Berechtigungssätze - TaggingPermissions aufrufen

3. Klicken Sie auf den Menüpunkt **Objekteinstellungen**.

 SETUP Berechtigungssätze			
Rechtsgrundlagen der Datenverwendung	Kein Zugriff	3	--
Recording_Notifications	Kein Zugriff	--	--
Recordings	Lesen, Bearbeiten	45	Sichtbar
Ressourcenabwesenheiten	--	11	--
Ressourcenvoreinstellungen	--	8	--
Rückerstattungen	Kein Zugriff	36	--
Rückerstattungspostenzahlungen	Kein Zugriff	21	--
Rückgabeaufträge	Kein Zugriff	37	--
Rückgabeauftrags-Beleposten	--	35	--
Rückgabeauftragsposten-Anpassungen	--	6	--

Abb. 32: Berechtigungssätze - TaggingPermission für Recordings setzen


4. Klicken Sie auf den Eintrag *Recordings*.

Berechtigungssatz
TaggingPermissions Hilfe zu dieser Seite ?

[Berechtigungssatz-Übersicht](#) >
 [Objekteinstellungen](#) ▼
 Recordings ▼

Recordings **Bearbeiten**

Registerkarteneinstellungen

Verfügbar	Sichtbar
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 

Objektberechtigungen

Name der Berechtigung	Aktiviert
Lesen	<input checked="" type="checkbox"/>
Erstellen	<input type="checkbox"/>
Bearbeiten	<input checked="" type="checkbox"/>
Löschen	<input type="checkbox"/>
Alle anzeigen	<input type="checkbox"/>
Alle ändern	<input type="checkbox"/>

Feldberechtigungen

Abb. 33: Berechtigungssätze - TaggingPermission bearbeiten

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Bearbeiten*, um die Berechtigungen zu setzen.

Berechtigungssatz
TaggingPermissions [Hilfe zu dieser Seite ?](#)

Einstellungen suchen... | Duplizieren | Eigenschaften bearbeiten | Zuweisungen verwalten

Berechtigungssatz-Übersicht > Objekteinstellungen | Recordings

Recordings | Speichern | Abbrechen

Registerkarteneinstellungen

Verfügbar	Sichtbar
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> i

Objektberechtigungen

Name der Berechtigung	Aktiviert
Lesen	<input checked="" type="checkbox"/>
Erstellen	<input type="checkbox"/>
Bearbeiten	<input checked="" type="checkbox"/>
Löschen	<input type="checkbox"/>
Alle anzeigen	<input type="checkbox"/>
Alle ändern	<input type="checkbox"/>

Feldberechtigungen

Feldname	Lesezugriff	Bearbeitungszugriff
Account	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ASC Recording Id	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Called Phone Number	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Caller Phone Number	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Case	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
customCP01	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
customCP02	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
customCP03	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

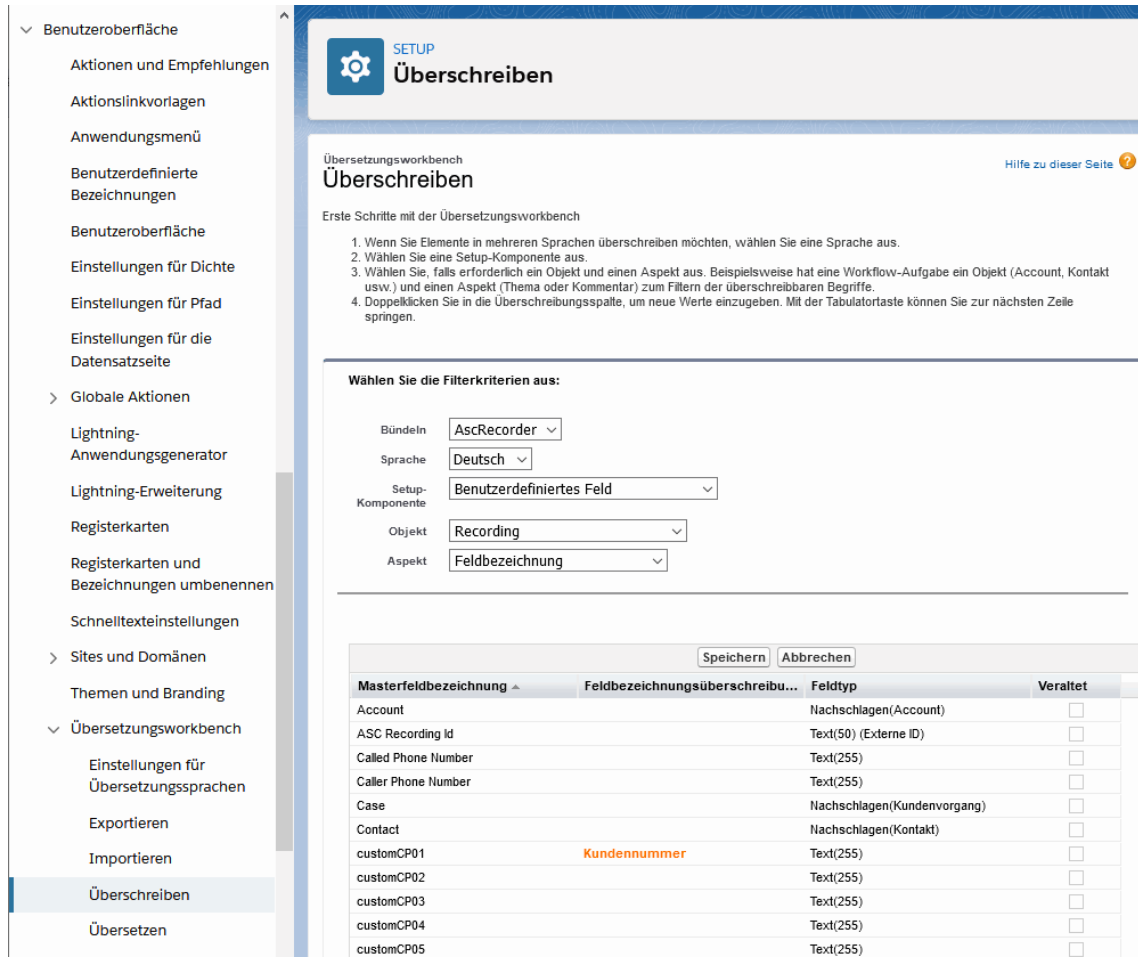
Abb. 34: Berechtigungssätze - TaggingPermission bearbeiten

- Setzen Sie hier den Zugriff auf die customCP-Felder, die Sie den Benutzern zur Bearbeitung zur Verfügung stellen möchten.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu übernehmen.

5.1.7 Labels für customCP-Felder ändern

Damit die Benutzer erkennen, welche Informationen Sie in welchem customCP Feld eingeben sollen, können Sie die Bezeichnung der Felder umbenennen.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt
PLATTFORM TOOLS > Benutzeroberfläche > Übersetzungsworkbench > Überschreiben



Überschreiben

Übersetzungsworkbench

Erste Schritte mit der Übersetzungsworkbench

1. Wenn Sie Elemente in mehreren Sprachen überschreiben möchten, wählen Sie eine Sprache aus.
2. Wählen Sie eine Setup-Komponente aus.
3. Wählen Sie, falls erforderlich ein Objekt und einen Aspekt aus. Beispielsweise hat eine Workflow-Aufgabe ein Objekt (Account, Kontakt usw.) und einen Aspekt (Thema oder Kommentar) zum Filtern der überscribbaren Begriffe.
4. Doppelklicken Sie in die Übersreibungsspalte, um neue Werte einzugeben. Mit der Tabulatortaste können Sie zur nächsten Zeile springen.

Wählen Sie die Filterkriterien aus:

Bündeln:

Sprache:

Setup-Komponente:

Objekt:

Aspekt:

Masterfeldbezeichnung	Feldbezeichnungsüberschreibu...	Feldtyp	Veraltet
Account		Nachschlagen(Account)	<input type="checkbox"/>
ASC Recording Id		Text(50) (Externe ID)	<input type="checkbox"/>
Called Phone Number		Text(255)	<input type="checkbox"/>
Caller Phone Number		Text(255)	<input type="checkbox"/>
Case		Nachschlagen(Kundenvorgang)	<input type="checkbox"/>
Contact		Nachschlagen(Kontakt)	<input type="checkbox"/>
customCP01	Kundennummer	Text(255)	<input type="checkbox"/>
customCP02		Text(255)	<input type="checkbox"/>
customCP03		Text(255)	<input type="checkbox"/>
customCP04		Text(255)	<input type="checkbox"/>
customCP05		Text(255)	<input type="checkbox"/>

Abb. 35: Benutzeroberfläche - Übersetzungsworkbench - Feldbezeichnungen überschreiben

2. Wählen Sie im oberen Abschnitt die Filterkriterien aus:

Bündeln	Wählen Sie hier das Paket <i>AscRecorder</i> aus, in dem die Feldbezeichnungen verfügbar sind.
Sprache	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Sprache, in der Sie die Bezeichnung ändern möchten.
Setup-Komponente	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Eintrag <i>Benutzerdefiniertes Feld</i> .
Objekt	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Eintrag <i>Recording</i> .
Aspekt	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Eintrag <i>Feldbezeichnung</i> .

Tab. 2: Filterkriterien für die Feldbezeichnungen

3. Mit einem Doppelklick können Sie den Bearbeitungsmodus des jeweiligen Feldes aktivieren.
4. Klicken Sie dann auf den Stift und benennen Sie das entsprechende Feld um.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu übernehmen.
⇒ Die Erfolgsmeldung bestätigt den Vorgang.

Wählen Sie die Filterkriterien aus:

Bündeln:

Sprache:

Setup-Komponente:

Objekt:

Aspekt:

✓ Ihre Änderungen wurden gespeichert.

Masterfeldbezeichnung	Feldbezeichnungsüberschreibu...	Feldtyp	Veraltet
Account		Nachschlagen(Account)	<input type="checkbox"/>
ASC Recording Id		Text(50) (Externe ID)	<input type="checkbox"/>
Called Phone Number		Text(255)	<input type="checkbox"/>
Caller Phone Number		Text(255)	<input type="checkbox"/>
Case		Nachschlagen(Kundenvorgang)	<input type="checkbox"/>
Contact		Nachschlagen(Kontakt)	<input type="checkbox"/>
customCP01	Kundennummer	Text(255)	<input type="checkbox"/>

Abb. 36: Benutzeroberfläche - Übersetzungswerkbench - Feldbezeichnungen überschreiben

Die Felder erscheinen in der Benutzeroberfläche im Bereich *ASC User Management* und können jetzt zur Verfügung gestellt werden.

5.1.8

Seitenlayout konfigurieren

Im Objekt-Manager können Sie ein Seitenlayout konfigurieren.

1. Wählen Sie im Setup die Registerkarte *Objekt-Manager*.

Setup Startseite **Objekt-Manager**

101+ Elemente, sortiert nach Bezeichnung

Rechnungsposten	InvoiceLine	Standardobjekt	
Rechtsgrundlage der Datenverwendung	DataUseLegalBasis	Standardobjekt	
Recording	ascneo__Recording__c	Benutzerdefiniertes Objekt	05.06.2020 ✓
Ressourcenabwesenheit	ResourceAbsence	Standardobjekt	
Ressourcenvoreinstellung	ResourcePreference	Standardobjekt	

Bearbeiten Löschen Bear

Abb. 37: Objekt-Manager - Recording-Objekt bearbeiten

2. Scrollen Sie bis zum Eintrag *Recording* und wählen Sie am Ende der Zeile über die Drop-down-Liste den Eintrag *Bearbeiten*.

SETUP > OBJEKT-MANAGER

Recording

Details

Felder & Beziehungen

Seitenlayouts

Lightning-Datensatzseiten

Schaltflächen, Links und Aktionen

Seitenlayouts

1 Elemente, sortiert nach Name des Seitenlayouts

NAME DES SEITENLAYOUTS ERSTELLT VON GEÄNDERT VON

Recording Layout

Bearbeiten Löschen

Abb. 38: Seitenlayouts - Recording Layout - Bearbeitungsmodus aufrufen

3. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Seitenlayouts*.
4. Wählen Sie am Ende der Zeile des vorhandenen Recording Layouts über die Dropdown-Liste den Eintrag *Bearbeiten*.

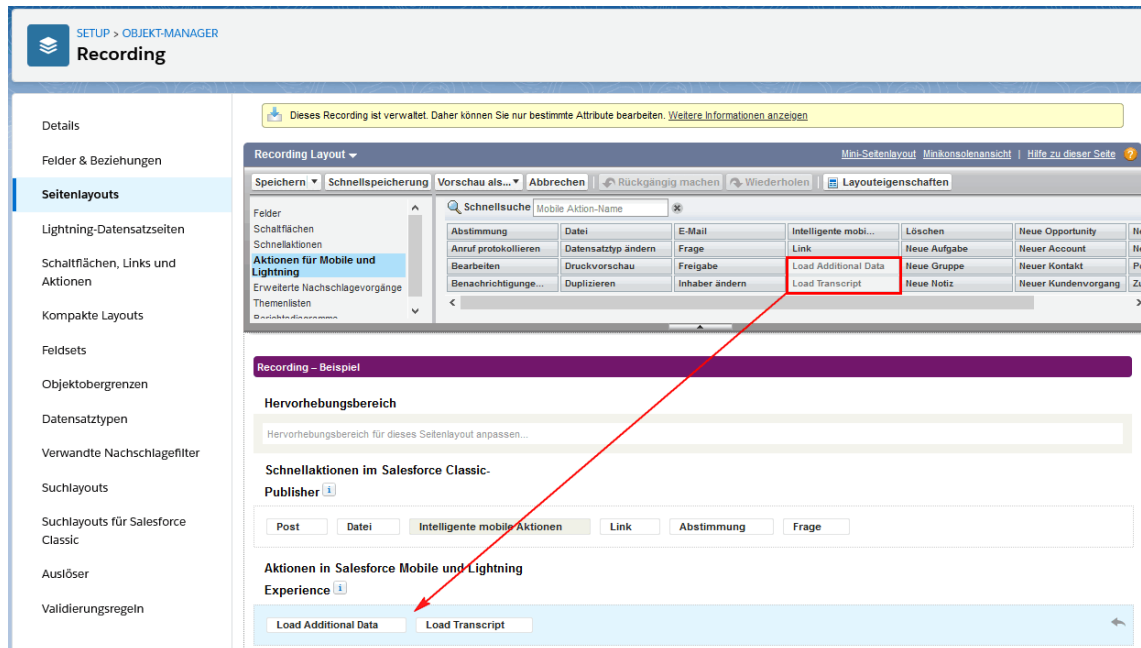


Abb. 39: Recording Layout - Felder für die Aktionen für Mobiles und Lightning Experience konfigurieren


5. Wählen Sie im oberen Gruppenfeld Recording Layout in der Liste den Eintrag Aktionen für Mobile und Lightning.
 - ⇒ Die verfügbaren Schaltflächen werden angezeigt.
6. Ziehen Sie per Drag & Drop die entsprechenden Schaltflächen in das Gruppenfeld *Aktionen in Salesforce Mobile und Lightning Experience*.
7. Die Felder für die allgemeinen Zusatzdaten, die immer verfügbar sind, wie z. B. Rufnummern und Richtung sowie die CustomCP-Felder sind vorkonfiguriert und müssen nicht hinzugefügt werden.

Aktionen in Salesforce Mobile und Lightning Experience

Recording-Detail

Standardschaltflächen
Benutzerdefinierte Schaltflächen

Informationen (Überschrift nur beim Bearbeiten sichtbar)

 Recording Name	GEN-2004-001234	Inhaber	Beispieltext
ASC Recording Id	Beispieltext	Lead	Beispieltext
Contact	Beispieltext	Account	Beispieltext
Opportunity	Beispieltext	Case	Beispieltext
Topics	Beispieltext		
Start Time	25.11.2020, 14:39		
Direction	Beispieltext		
Caller Phone Number	Beispieltext		
Called Phone Number	Beispieltext		

Tagging Information

customCP01	Beispieltext	customCP02	Beispieltext
customCP03	Beispieltext	customCP04	Beispieltext
customCP05	Beispieltext	customCP06	Beispieltext
customCP07	Beispieltext	customCP08	Beispieltext
customCP09	Beispieltext	customCP10	Beispieltext
customCP11	Beispieltext	customCP12	Beispieltext
customCP13	Beispieltext	customCP14	Beispieltext
customCP15	Beispieltext	customCP16	Beispieltext
customCP17	Beispieltext	customCP18	Beispieltext
customCP19	Beispieltext	customCP20	Beispieltext

Abb. 40: Recording Layout -Standardfelder für das Tagging

- Klicken Sie im oberen Gruppenfeld auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Konfiguration zu speichern.
⇒ Die Schaltflächen erscheinen in dem Recording-Layout in der Registerkarte *Recordings*.

5.2

System Configuration

Damit die Salesforce-Anwendung genutzt werden kann, müssen Sie folgende Konfigurationen im neo-System in der Applikation System Configuration vornehmen:

- *Mandanten-Modul konfigurieren*
Extension zuweisen, Web Service konfigurieren
- *Angestellten-Modul konfigurieren*
Extension zuweisen, Individuelle Funktionsrechte konfigurieren
- *Server-Modul konfigurieren*
API-Server konfigurieren
- *PBX-Modul konfigurieren*
PBX anlegen, PHONEapp aktivieren
- *PHONEapp-Modul konfigurieren*
PHONEapp konfigurieren
- *Telefone-Modul konfigurieren*
Telefone konfigurieren
- *Zusatzdaten-Modul konfigurieren*
Zusatzdaten als verfügbar und editierbar aktivieren
- *Recording Planner konfigurieren (als 1st-tenant-admin durchführen)*
Aufzeichnungsprofil für Gespräche einrichten und aktivieren
- *Applikationen-Modul konfigurieren (als 1st-tenant-admin durchführen)*
Salesforce-Anwendung einrichten und aktivieren



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

5.2.1 Applikation starten

Bei der Installationsroutine werden auf dem Desktop Verknüpfungen zu den neo-Programmen angelegt.

1. Um die Applikation direkt auf dem Server zu starten, doppelklicken Sie auf die Verknüpfung System Configuration.

Um von einem Rechner über Web auf die Applikation zuzugreifen, geben Sie im Browser die folgende URL in die Adresszeile ein:

https://<System-IP>/SystemConfiguration.

Falls Sie kundenspezifische Ports konfiguriert haben, müssen Sie die Portangabe in die URL einfügen:

https://<System-IP>:<Port>/SystemConfiguration.

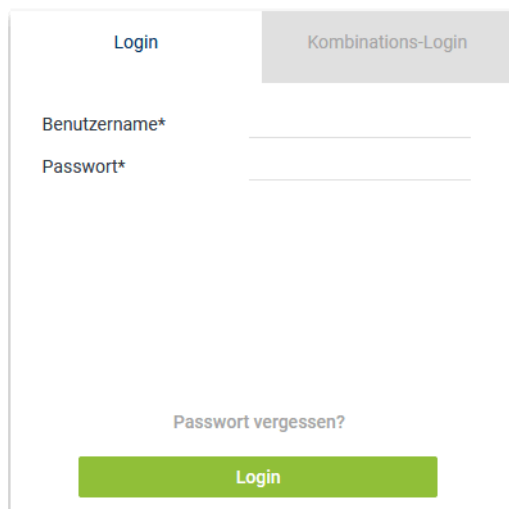


Abb. 41: System Configuration - Web-Oberfläche

Zur Installation und Konfiguration der Aufzeichnungslösungen müssen Sie sich als Systembetreiber anmelden.

Login-Daten für den Administrator des Systembetreibers:

Benutzername:	<i>system-admin</i>
<u>neo</u> -Version < 6.3	
Standard-Passwort:	<i>1</i>
	Wenn vor einer Softwareaktualisierung auf eine <u>neo</u> -Version ≥ 6.3 das Standard-Passwort <i>1</i> noch nie geändert wurde, muss beim nächsten Login das Passwort geändert oder durch erneute Eingabe bestätigt werden.
	Wenn vor einer Softwareaktualisierung auf eine <u>neo</u> -Version ≥ 6.3 das Standard-Passwort schon einmal geändert wurde, wird das geänderte Passwort beibehalten.
<u>neo</u> -Version ≥ 6.3	
Standard-Passwort:	<i>A\$c123</i>

Tab. 3: Login-Daten - Systembetreiber

2. Melden Sie sich an der Web-Oberfläche an.
⇒ Das Hauptfenster System Configuration erscheint.

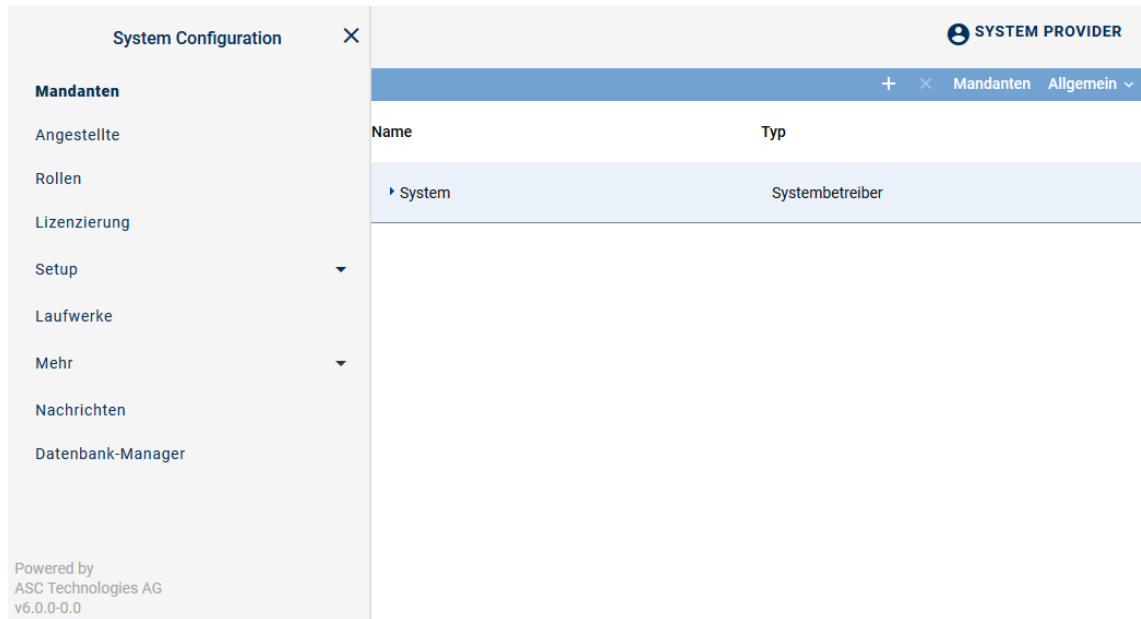


Abb. 42: System Configuration - Hauptansicht

5.2.2 Mandanten-Modul konfigurieren

Für die Kommunikation zwischen dem Aufzeichnungssystem und der Salesforce-Anwendung müssen Sie im Mandanten-Modul folgende Konfigurationen vornehmen:

- *Extensions zuweisen (bei Multi-Mandanten-Systemen)*
 - *Web Service einrichten*
1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

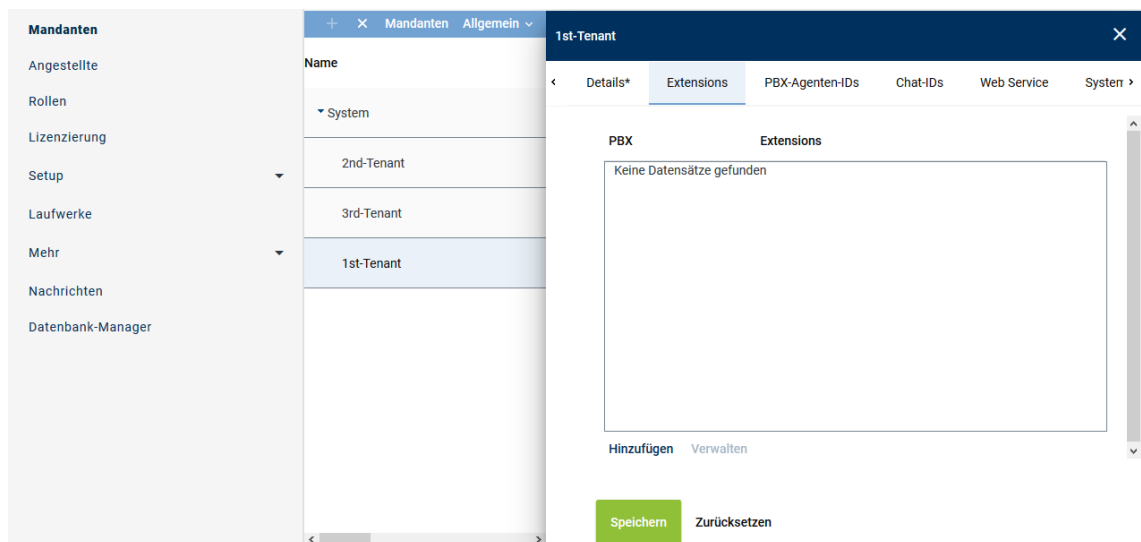


Abb. 43: Mandanten - Hauptansicht

5.2.2.1 Extension zuweisen

Damit das neo-System angerufen werden kann, müssen Sie dem Mandanten eine Extension zuweisen.

1. Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.

2. Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

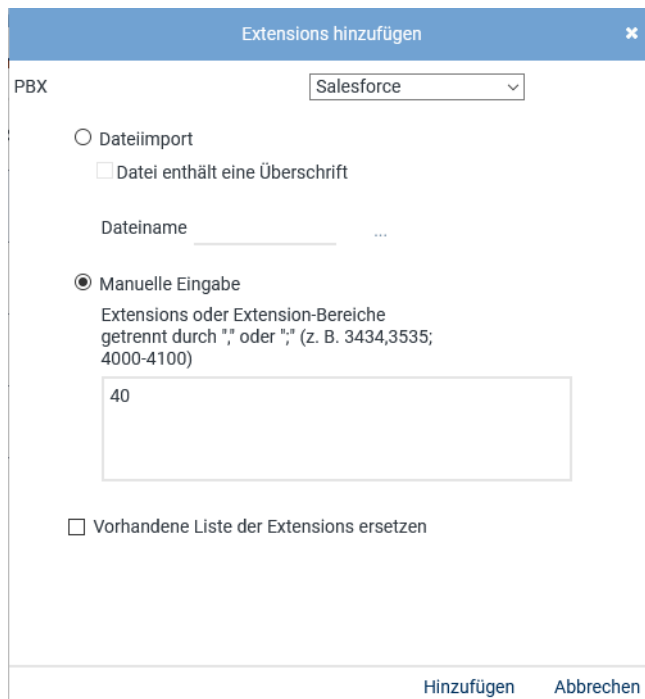


Abb. 44: Mandanten Extensions zuweisen

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

Dateiimport

Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.
Folgende Dateiformate werden unterstützt:

- ZIP
- TXT
- CSV

HINWEIS! Die maximale Anzahl von Extensions in einer Datei, ist aus Performanzgründen auf 2000 begrenzt. Sollten mehr Extension benötigt werden, können Sie die Anzahl auf mehrere Importvorgänge verteilen.



Datei enthält eine Überschrift

Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.

Die Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.

Dateiname

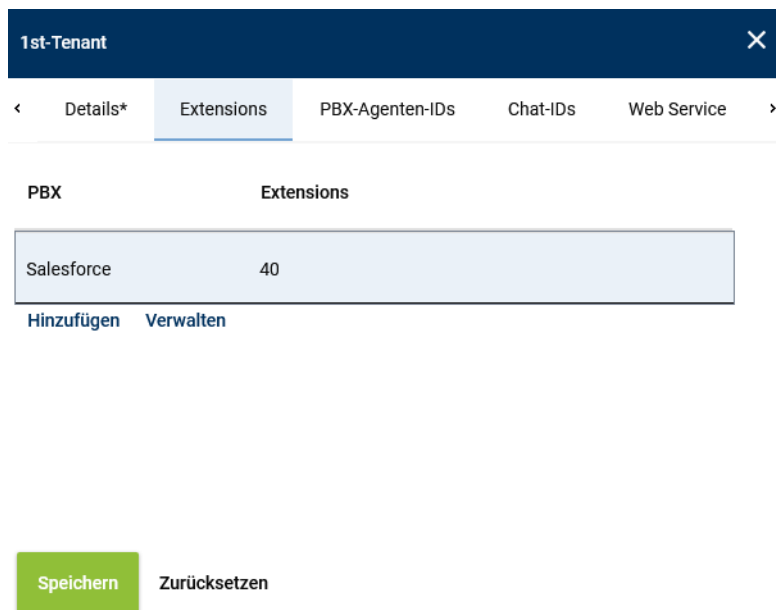
Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:

- Klicken Sie bei *Dateiname* auf die Schaltfläche .
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.
- Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche  *Datei hochladen*.

<i>Manuelle Eingabe</i>	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p> <p>Für den Import von Nummernbereichen müssen Sie für Start und Ende des Bereichs die gleiche Anzahl Stellen angeben, z. B. 1-9, 10-99, 01-20, 001-200, 4000-5000. Falls die Eingabe über mehrere Stellen nötig ist, müssen Sie führende Nullen angeben, z. B. 01-10, 010-100.</p> <p>Die Eingaben mit Ländervorwahlen als Nummernbereiche geben Sie wie folgt ein: +4984496800-+4984496810</p> <p>HINWEIS! Die Anzahl der Stellen der Nummern müssen gleich sein. Ergänzen Sie fehlende Stellen mit führenden Nullen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
<i>Vorhandene Liste der Extensions ersetzen</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.</p>

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

⇒ Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.



1st-Tenant

Details* Extensions PBX-Agenten-IDs Chat-IDs Web Service

PBX	Extensions
Salesforce	40

Hinzufügen Verwalten

Speichern Zurücksetzen

Abb. 45: Mandanten-Modul - Registerkarte Extensions, konfigurierte Extensions

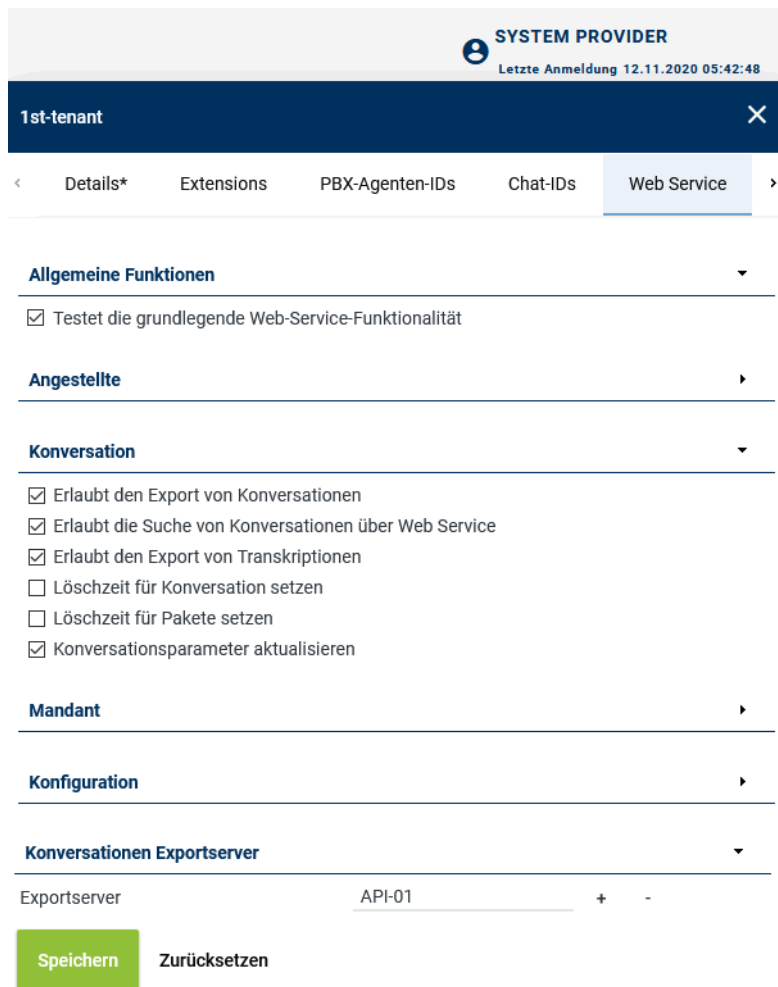
6. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

5.2.2.2 Web Service API konfigurieren

Damit der Mandant den Web Service für die Suche und Wiedergabe von Aufzeichnungen nutzen kann, müssen Sie als Systembetreiber für den jeweiligen Mandanten die Optionen konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.
2. Wählen Sie in der Hauptansicht den Account des Mandanten aus, für den Sie die Einstellungen vornehmen möchten.

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Web Service*, um die Möglichkeiten für den Mandanten zu konfigurieren.



SYSTEM PROVIDER
Letzte Anmeldung 12.11.2020 05:42:48

1st-tenant

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

Allgemeine Funktionen

☒ Testet die grundlegende Web-Service-Funktionalität

Angestellte

Konversation

☒ Erlaubt den Export von Konversationen
☒ Erlaubt die Suche von Konversationen über Web Service
☒ Erlaubt den Export von Transkriptionen
☐ Löschzeit für Konversation setzen
☐ Löschzeit für Pakete setzen
☒ Konversationsparameter aktualisieren

Mandant

Konfiguration

Konversationen Exportserver

Exportserver API-01 + -

Speichern Zurücksetzen

Abb. 46: Web-Service-Funktionen für den Mandanten

- Aktivieren Sie die Kontrollkästchen der Funktionen, die aktiviert werden sollen.
☒ = Funktion ist aktiviert
☐ = Funktion ist nicht aktiviert

Gruppenfeld Allgemeine Funktionen

In diesem Gruppenfeld können Sie die Testfunktion aktivieren.

Testet die grundlegende Web-Service-Funktionalität Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie den Test der allgemeinen Web-Service-Funktionalität zulassen möchten.

Gruppenfeld Konversation

In diesem Gruppenfeld können Sie die Funktionen für die Suche und den Export von Konversationen über den Web Service konfigurieren.


Erlaubt den Export von Konversationen Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie zulassen möchten, dass der Mandant über den Web Service Konversationen exportieren kann.

HINWEIS! Wenn Sie diese Funktion aktivieren, müssen Sie im Gruppenfeld *Konversationen Exportserver* einen Exportserver eintragen.

<i>Erlaubt die Suche von Konversationen über Web Service</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie zulassen möchten, dass der Mandant über den Web Service Konversationen suchen kann.
<i>Erlaubt den Export von Transkriptionen</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie zulassen möchten, dass der Mandant über den Web Service Transkriptionen exportieren kann.
<i>Löschzeit für Konversationen setzen</i>	Diese Option steht für diese Integration nicht zur Verfügung.
<i>Löschzeit für Pakete setzen</i>	Diese Option steht für diese Integration nicht zur Verfügung.
<i>Konversationsparameter aktualisieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie zulassen möchten, dass der Mandant über den Web Service die Zusatzdaten für Konversationen aktualisieren kann. Dies bezieht sich auf die Zusatzdatenfelder, die im PHONEapp-Modul als Tagging-Attribute und Registerfelder konfiguriert sind.

Gruppenfeld Konversationen Exportserver

In diesem Gruppenfeld können Sie den Exportserver konfigurieren, auf dem die Konversationen liegen, die über den Web Service exportiert werden sollen.

<i>Exportserver</i>	Klicken Sie rechts neben dem Feld <i>Exportserver</i> auf die Schaltfläche  .
---------------------	--

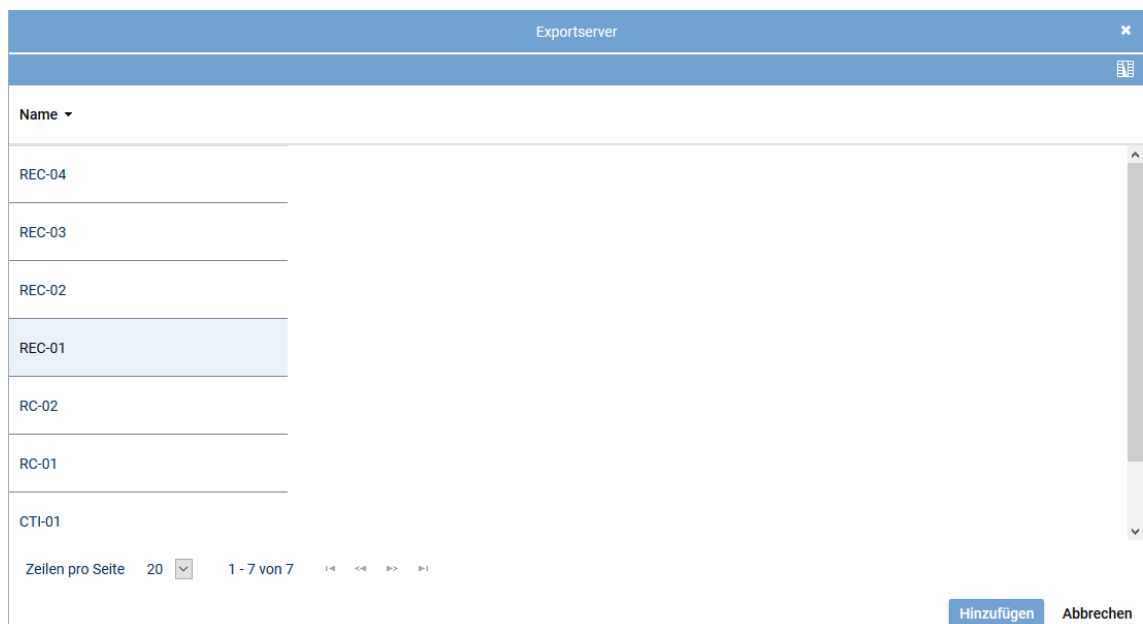


Abb. 47: Exportserver auswählen

HINWEIS! Für einen Exportserver muss zwingend die Eigenschaft *Wiedergabe* aktiviert sein. Deshalb werden in der Liste nur Server angezeigt, die als Wiedergabeserver konfiguriert sind.

1. Wählen Sie aus der Liste den Server aus, von dem die Konversationen exportiert werden sollen.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Exportservers erscheint in der Detailansicht.



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

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

5.2.3 Angestellten-Modul konfigurieren



Die folgende Konfiguration müssen Sie als Administrator des Mandanten ausführen.

Im Angestellten-Modul müssen Sie folgende Konfiguration vornehmen:

- *Extension konfigurieren*
 - *Individuelle Funktionsrechte für die Zusatzdaten zuweisen*
- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Angestellte*.
 - Wählen Sie den Angestellten für den Sie die Konfiguration vornehmen möchten, im Beispiel *Salesforce*.

5.2.3.1 Registerkarte Agentendaten

- Klicken Sie auf die *Registerkarte Agentendaten*.

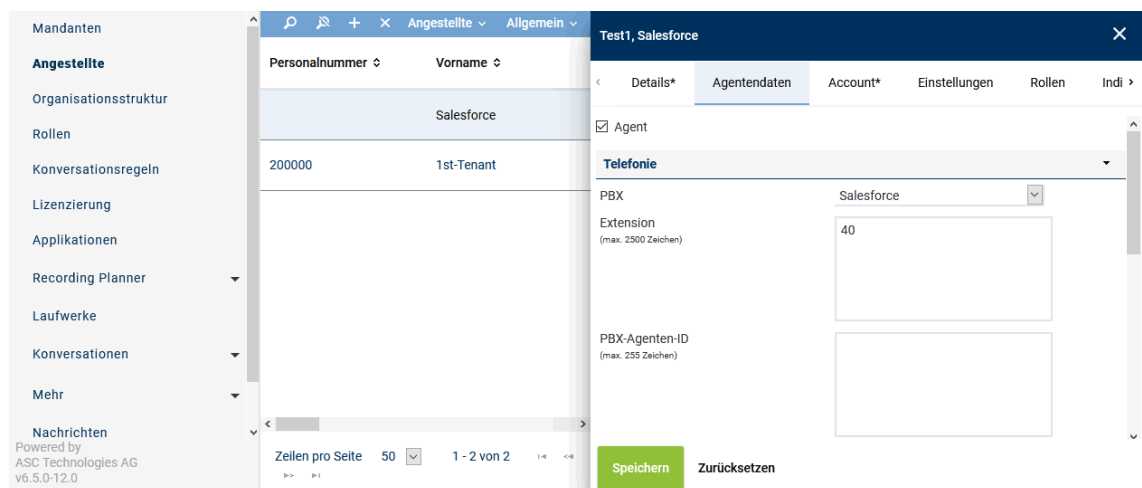


Abb. 48: Angestellten-Modul - Extension zuweisen

- Wählen Sie im *Gruppenfeld Telefonie* die PBX *Salesforce* über die Dropdown-Liste aus.
- Geben Sie im Eingabefeld *Extension* die Extension ein, über die telefoniert wird.

5.2.3.2 Registerkarte Individuelle Funktionsrechte

1. Klicken Sie dann in die *Registerkarte Individuelle Funktionsrechte*.

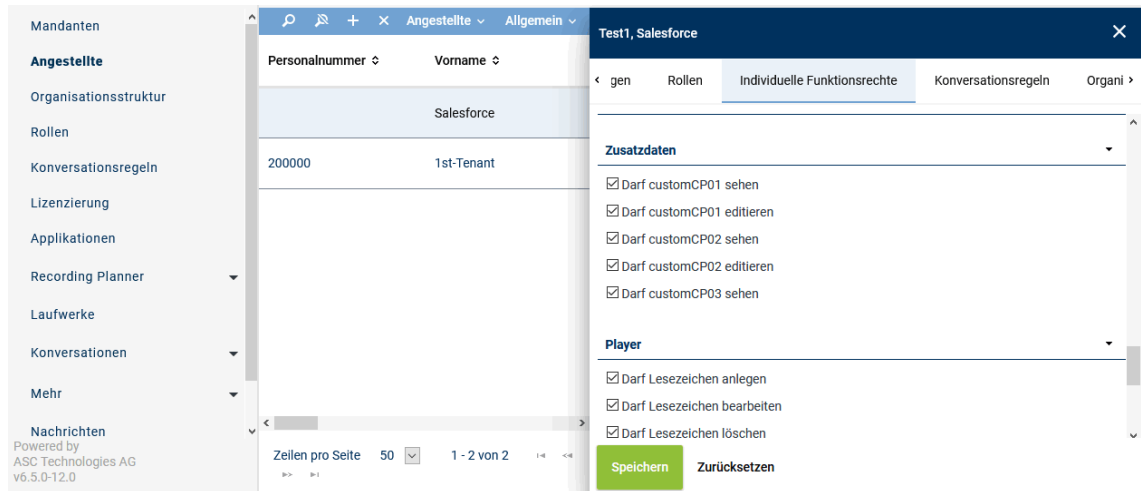


Abb. 49: Angestellten-Modul - Individuelle Funktionsrechte

Gruppenfeld Zusatzdaten

1. Scrollen Sie bis zum Gruppenfeld *Zusatzdaten*
2. Aktivieren Sie alle Rechte für die Verwendung der *Zusatzdaten*.

Gruppenfeld Player

1. Scrollen Sie bis zum Gruppenfeld *Player*.
2. Aktivieren Sie alle Rechte für die Verwendung der *Zusatzdaten*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu übernehmen.

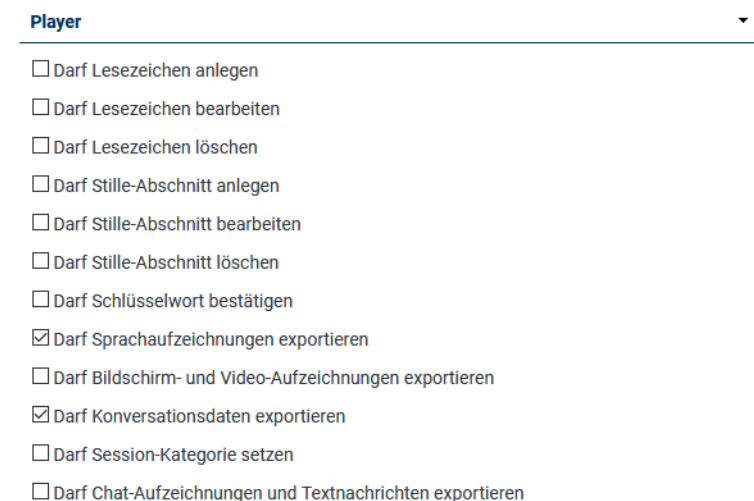


Abb. 50: Angestellten-Modul - Funktionsrechte für den Player

4. Aktivieren Sie die folgenden Rechte:

Darf Sprachaufzeichnungen exportieren

Darf Konversationsdaten exportieren

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu übernehmen.

5.2.4 Server-Modul konfigurieren

Für die Nutzung der Salesforce-Anwendung müssen Sie im Server-Modul folgende Konfiguration vornehmen:

- [API-Server konfigurieren](#)
- [Aufzeichnungssteuerung aktivieren](#)
- [Wiedergabe-Server konfigurieren](#)

5.2.4.1 Registerkarte Verwendung

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Verwendung*, um die Verwendungszwecke zu konfigurieren.



Abb. 51: Server - Registerkarte Verwendung

5.2.4.1.1 Gruppenfeld API-Server

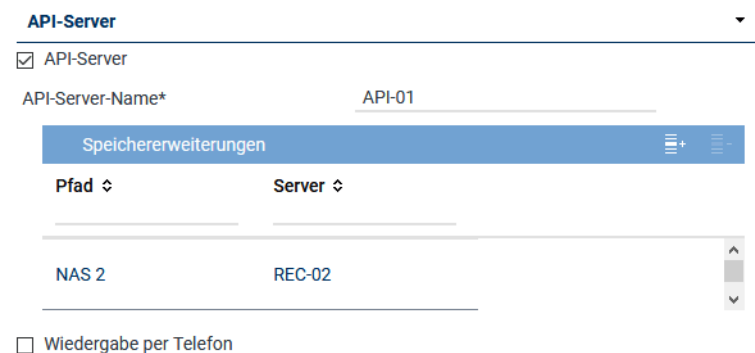


Abb. 52: Gruppenfeld API-Server

Der ASC-API-Server ist ein Dienst innerhalb der neo-Software.

Der ASC-API-Server bietet nicht nur die Schnittstelle für die internen Module, auch die Client-Applikationen kommunizieren über diese Schnittstelle mit definierten Kommandos mit dem neo-System.

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

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>API-Server</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den API-Server zu starten. <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.
<i>API-Server-Name</i>	Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym. Dieser API-Server wird im Web Service als Export-Server hinterlegt.

5.2.4.1.2 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung



Abb. 53: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aufzeichnungssteuerung/Monitoring</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit Sie Aufzeichnungssteuerung über <i>CLIENTcommand</i> oder über eine <i>API</i> nutzen können. Die Funktion ist nur verfügbar, wenn eine Aufzeichnungsarchitektur konfiguriert und aktiviert ist. <ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, über die Sie die Steuerung nutzen möchten.

Tab. 4: Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren

5.2.4.1.3 Gruppenfeld Wiedergabe

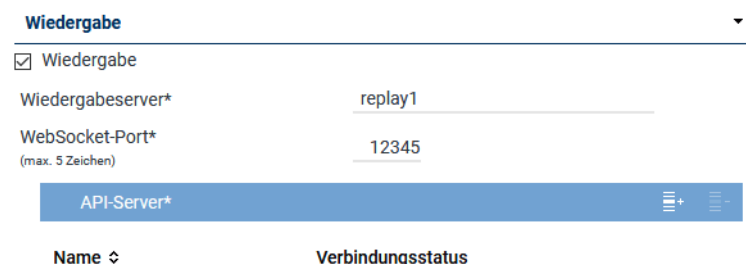




Abb. 54: Gruppenfeld Wiedergabe

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Wiedergabe</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Wiedergabe</i> , um die Wiedergabefunktion auf den Playern und den Telefonen nutzen zu können.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> Wiedergabeserver Geben Sie im Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> den Namen ein, unter dem der Server als Wiedergabeserver im System angezeigt werden soll. <p>Damit der Server, der zur Wiedergabe aktiviert ist, auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding zu erreichen ist, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Applet-Adresszuordnung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i>.</p>
Wiedergabe per Telefon	<p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden <i>neo</i>-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> Applikation POWERplay Web Applikation POWERplay Pro Applikation POWERplay Instant Applikation POWERplay Web for Xpert Replay-Modul <p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angestellten-Modul oder im Telefone-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p> <p>Wenn Sie die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> aktivieren, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> vornehmen. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Wiedergabe per Telefon</i>.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion ist nur verfügbar, wenn mindestens eine PBX im System konfiguriert ist.</p>
Liste Speichererweiterungen	<p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem Wiedergabeserver des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p>

Tab. 5: Wiedergabe konfigurieren

5.2.5 PBX-Modul konfigurieren

Im PBX-Modul müssen Sie folgende Konfigurationen vornehmen:

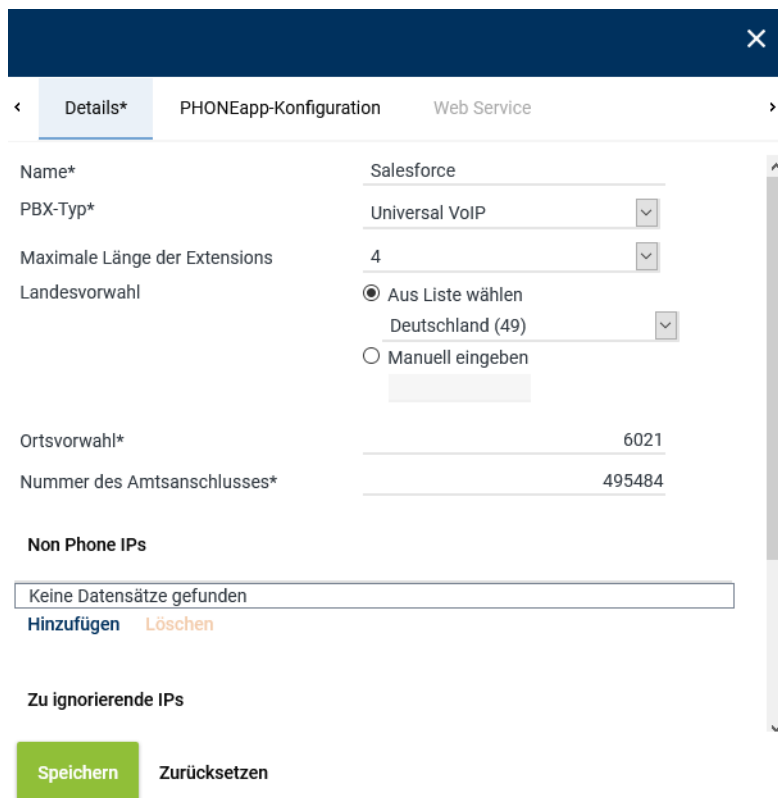
- *PBX konfigurieren*
 - *PHONEapp-Konfiguration aktivieren*
1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > PBX*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:



Abb. 55: Neue PBX anlegen

5.2.5.1 Neue PBX erstellen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht des PBX-Moduls auf das Symbol **+** (*Erstellen*).
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.



The screenshot shows the 'Details' tab of the PBX configuration form. The form includes the following fields and options:

- Name***: Salesforce
- PBX-Typ***: Universal VoIP (dropdown)
- Maximale Länge der Extensions**: 4 (dropdown)
- Landesvorwahl**: ☒ Aus Liste wählen, Deutschland (49) (dropdown), ☐ Manuell eingeben
- Ortsvorwahl***: 6021
- Nummer des Amtsanschlusses***: 495484
- Non Phone IPs**: Keine Datensätze gefunden, [Hinzufügen](#), [Löschen](#)
- Zu ignorierende IPs**: (empty field)
- Buttons**: [Speichern](#) (green), [Zurücksetzen](#) (grey)

Abb. 56: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Name</i>	Den Namen können Sie frei wählen, er dient als Kennung für diese PBX.
<i>PBX-Typ</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den PBX-Typ <i>Universal VoIP</i> aus.
<i>Maximale Länge der Extensions</i>	Geben Sie die Anzahl der Ziffern der Extensions an, z. B. 4.
<i>Landesvorwahl</i>	Markieren Sie die Option zur Auswahl der Landesvorwahl: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Aus Liste wählen</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Länderkennung mit der jeweiligen Landesvorwahl aus. • <i>Manuell eingeben</i> Falls die passende Landesvorwahl in der Dropdown-Liste nicht verfügbar ist, geben Sie diese 3-stellig manuell ein, z. B. für Sri Lanka <i>094</i>.
<i>Ortsvorwahl</i>	Geben Sie die Ortsvorwahl ohne vorangehende 0 an, z. B. 6021.
<i>Nummer des Amtsanschlusses</i>	Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 495484. Geben Sie hier keine Extension an.

Tab. 6: PBX anlegen

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

5.2.5.2 Registerkarte PHONEapp-Konfiguration

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *PHONEapp-Konfiguration*.

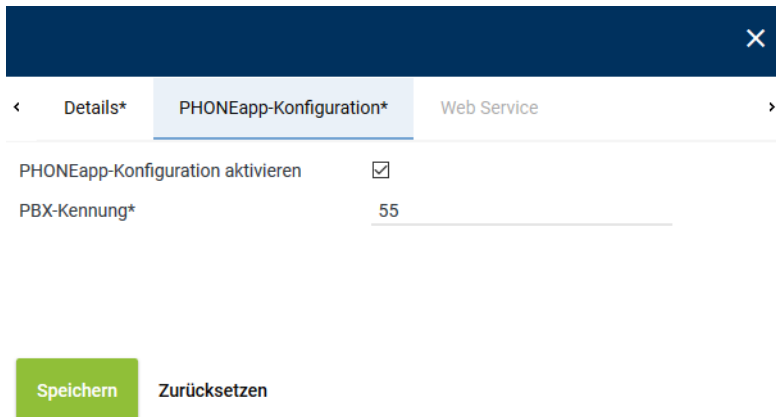


Abb. 57: PHONEapp-Konfiguration aktivieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

<i>PHONEapp-Konfiguration aktivieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die <i>PHONEapp</i> zu aktivieren. Erst wenn die <i>PHONEapp</i> hier aktiviert ist, können Sie die weitere Konfiguration im PHONEapp-Modul und im Telefone-Modul durchführen.
--	--

PBX-Kennung

Geben Sie hier die Kennung der Telefonanlage ein. Die Kennung ermöglicht es, dass sich die Telefonanlage mit der PHONEapp verbindet. Diese Kennung wird bereits bei der Installation der Telefonanlage festgelegt. Verwenden Sie nur Buchstaben, Ziffern und Unterstriche.

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

5.2.6 PHONEapp konfigurieren

Im PHONEapp-Modul können Sie Grundeinstellungen für Telefonapplikationen vornehmen und Telefontypen konfigurieren.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > PHONEapp*.

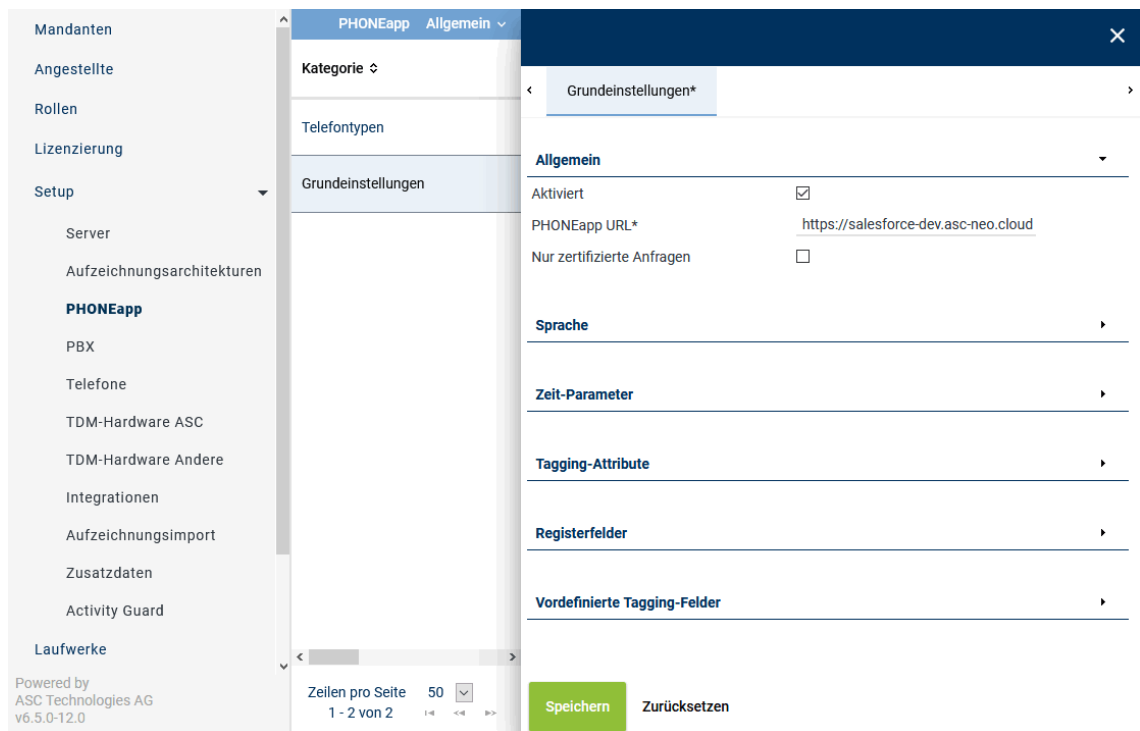


Abb. 58: PHONEapp-Modul - Grundeinstellungen

5.2.6.1 Telefontypen konfigurieren

In der Kategorie *Telefontypen* können Sie die Eigenschaften der unterstützten Endgeräte ansehen und weitere Telefontypen hinzufügen.

Der Telefontyp für Salesforce ist schon verfügbar. Sie müssen keine weiteren Einstellungen vornehmen.

5.2.6.2 Kategorie Grundeinstellungen

In dieser Kategorie legen Sie die Werte für die allgemeinen Einstellungen fest.

- Wählen Sie in der Hauptansicht die Kategorie *Grundeinstellungen* aus.
⇒ In der Detailansicht werden die verschiedenen Gruppenfelder eingeblendet.

5.2.6.2.1 Gruppenfeld Allgemein

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

Allgemein	
Aktiviert	<input checked="" type="checkbox"/>
PHONEapp URL*	https://salesforce-dev.asc-neo.cloud
Nur zertifizierte Anfragen	<input type="checkbox"/>

Abb. 59: PHONEapp-Modul - Kategorie Grundeinstellungen - Gruppenfeld Allgemein

• <i>Aktiviert</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit Sie die externe Steuerung verwenden können.
• <i>PHONEapp URL</i>	Geben Sie die URL an, unter der die PHONEapp aufgerufen wird. Tragen Sie die URL der Salesforce-Anwendung ein.
• <i>Nur zertifizierte Anfragen</i>	Diese Funktion steht für Salesforce nicht zur Verfügung.


5.2.6.2.2 Gruppenfeld Tagging-Attribute konfigurieren

Jeder Anfrageparameter darf nur einmal verwendet werden. Die verfügbaren Felder können mehrmals unterschiedlichen Anfrageparametern zugeordnet werden. Als Feld können alle Zusatzdaten, die im Zusatzdaten-Modul der Applikation System Configuration als verfügbar gekennzeichnet sind, verwendet werden.

Die konfigurierten Tagging-Felder können Sie in der Salesforce-Anwendung zuordnen und verwenden.


Tagging-Attribute hinzufügen und bearbeiten




1. Öffnen Sie in der Detailansicht von *Setup > PHONEapp > Grundeinstellungen* das Gruppenfeld *Tagging-Attribute*.

Tagging-Attribute	
Anfrageparameter	Feld
tag_field	ASC_COMMENT 

Hinzufügen Lösch

Abb. 60: Gruppenfeld Tagging-Attribute

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Es wird ein neuer Eintrag eingefügt.
- Um den Eintrag zu bearbeiten, klicken Sie auf das Symbol .
⇒ Die Zeile wird aktiv geschaltet.

Tagging-Attribute	
Anfrageparameter	Feld
tag_field	ASC_COMMENT 
Neuer Anfrageparameter	Neues Feld  

Hinzufügen Lösch

Abb. 61: Tagging-Attribute bearbeiten

4. Geben Sie die entsprechenden Parameter ein.
5. Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf das Symbol ✓ .
Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol ✕ .
6. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderungen in der Registerkarte *Grundeinstellungen* zu übernehmen.

Tagging-Attribute löschen

1. Wählen Sie in der Detailansicht das zu löschende Attribut aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Löschen*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Ja*.
⇒ Das ausgewählte Attribut wird aus der Liste entfernt.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderung in der Registerkarte *Grundeinstellungen* zu übernehmen.

5.2.6.2.3 Gruppenfeld Registerfelder konfigurieren

Registerfelder hinzufügen und bearbeiten

1. Öffnen Sie in der Detailansicht von *Setup > PHONEapp > Grundeinstellungen* das Gruppenfeld *Registerfelder*.



Registerfelder			
Feld	Recording-Control-Feld	Aktiv	
Comment	ASC_COMMENT	✓	
Hinzufügen Löschen			

Abb. 62: Gruppenfeld Registerfelder

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Es wird ein neuer Eintrag eingefügt.
3. Um den Eintrag zu bearbeiten, klicken Sie auf das Symbol .
⇒ Die Zeile wird aktiv geschaltet.

Registerfelder			
Feld	Recording-Control-Feld	Aktiv	
Comment	ASC_COMMENT	✓	
Neues Feld	Neues RC-Feld	<input checked="" type="checkbox"/>	✓ ✕
Hinzufügen Löschen			

Abb. 63: Registerfelder bearbeiten

4. Geben Sie die entsprechenden Parameter ein.
Die Bezeichnung im Feld *Feld* kann von Ihnen frei gewählt werden. Im Feld *Recording-Control-Feld* können alle ID's, die unter *Setup > Zusatzdaten* gelistet sind, verwendet werden. Zusätzlich kann noch der Feldname *ASC_COMMENT* verwendet werden.
5. Aktivieren bzw. deaktivieren Sie das Registerfeld über das Kontrollkästchen.
6. Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf das Symbol ✓ .
Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol ✕ .

7. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderungen in der Registerkarte *Grundeinstellungen* zu übernehmen.

Registerfelder löschen

1. Wählen Sie in der Detailansicht das zu löschende Attribut aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Löschen*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Ja*.
⇒ Das ausgewählte Attribut wird aus der Liste entfernt.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderung in der Registerkarte *Grundeinstellungen* zu übernehmen.

5.2.6.2.4 Gruppenfeld Vordefinierte Tagging-Felder konfigurieren

Innerhalb der Salesforce-Anwendung können Sie die aufgezeichneten Konversationen taggen und markieren. Sie können damit aufgezeichnete Konversationen zu bestimmten Themen zuordnen und später nach diesen Konversationen filtern oder suchen. So kann der Benutzer die Konversation während oder nach der Aufzeichnung taggen.

Kommentarfeld mit Freitext aktivieren

1. Öffnen Sie in der Detailansicht von *Setup > PHONEapp > Grundeinstellungen* das Gruppenfeld *Vordefinierte Tagging-Felder*.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen *Aktiviert*.
⇒ Das Kommentarfeld mit Freitext wird beim Tagging eingeblendet.

Tagging-Felder ohne Freitext aktivieren

Hier können Sie vordefinierte Tagging-Felder konfigurieren, die zur Konversation angehängt werden sollen.

1. Öffnen Sie in der Detailansicht von *Setup > PHONEapp > Grundeinstellungen* das Gruppenfeld *Vordefinierte Tagging-Felder*.

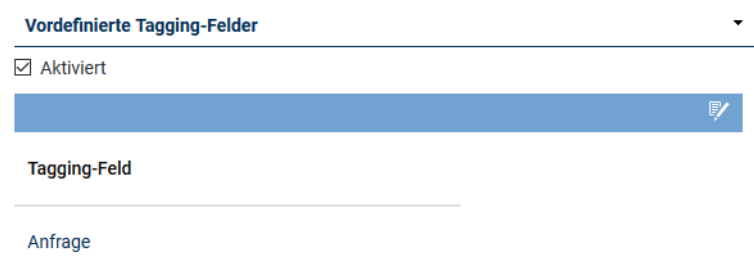



Abb. 64: Tagging-Felder konfigurieren

2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Aktiviert*.


3. Klicken Sie auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Tagging-Felder* erscheint.

Tagging-Felder ✕

Verfügbar	Aktiv
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_2 Reklamation	labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_1 Anfrage
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_3 Verkauf	
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_4 Vermittlung	
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_5 Stornierung	
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_6 Bestellung	
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_7 Beratung	
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_8 Sonstiges	
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_9 Reservierung	
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_10 Beschwerde	

Übernehmen
Abbrechen

Abb. 65: Tagging-Felder bearbeiten

4. Um ein Feld hinzuzufügen, ziehen Sie das markierte Feld mit Drag & Drop aus der linken Liste der verfügbaren Felder in das rechte Fenster in die Liste *Aktiv*.
5. Um die Änderungen zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.
Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen* oder auf das Symbol .
6. Um die hinzugefügten Felder zu aktivieren, klicken Sie auf das Kontrollkästchen *Aktiviert*.
7. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderungen in der Registerkarte *Grundeinstellungen* zu übernehmen.

Folgende Felder sind standardmäßig in der Liste *Verfügbar* hinterlegt:

<i>Anfrage</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um eine Anfrage geht.
<i>Reklamation</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um eine Reklamation geht.
<i>Vermittlung</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um eine Vermittlung geht.
<i>Bestellung</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um eine Bestellung geht.
<i>Beratung</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um eine Beratung geht.
<i>Reservierung</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um eine Reservierung geht.
<i>Beschwerde</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um eine Beschwerde geht.
<i>Verkauf</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um einen Verkauf geht.
<i>Stornierung</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um eine Stornierung geht.



Die Anzeige der Tagging-Felder erfolgt mit dem zugehörigen Resource String. Sie können die Tagging-Felder im Ressourcen-Editor-Modul der Applikation System Configuration anpassen. Siehe Administrationsanleitung *System Configuration - Ressourcen-Editor*.

Änderungen im Ressourcen-Editor-Modul wirken sich nur auf zukünftige Aufzeichnungen aus. Bestehende Taggings werden nicht geändert.

Die folgenden Funktionen stehen im Fenster *Tagging-Felder* zur Verfügung:

	<i>Hinzufügen</i>	Fügt die ausgewählte Spalte hinzu.
	<i>Alle hinzufügen</i>	Fügt alle ausgewählten Spalten hinzu
	<i>Entfernen</i>	Entfernt die ausgewählte Spalte.
	<i>Alle entfernen</i>	Entfernt alle ausgewählten Spalten.
	<i>Nach oben</i>	Bewegt die ausgewählte Spalte eine Stelle nach oben.
	<i>An erste Stelle</i>	Setzt die ausgewählte Spalte an die erste Stelle.
	<i>Nach unten</i>	Bewegt die ausgewählte Spalte eine Stelle nach unten.
	<i>An letzte Stelle</i>	Setzt die ausgewählte Spalte an die letzte Stelle.
	<i>Übernehmen</i>	Speichert alle Änderungen und schließt das Fenster <i>Tagging-Felder</i> .
		Schließt das Fenster <i>Tagging-Felder</i> , ohne Änderungen zu übernehmen.
		Schließt das Fenster <i>Tagging-Felder</i> , ohne Änderungen zu übernehmen.



Sie können die Position eines Tagging-Feldes auch ändern, indem Sie das markierte Feld mit der linken Maustaste an die gewünschte Position verschieben.

5.2.6.2.5 Konfiguration speichern

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

5.2.7 Telefone konfigurieren

Die Konfiguration der Telefone erfolgt in dem Menüpunkt *Telefone* des Setup-Moduls der Applikation System Configuration.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Telefone*.

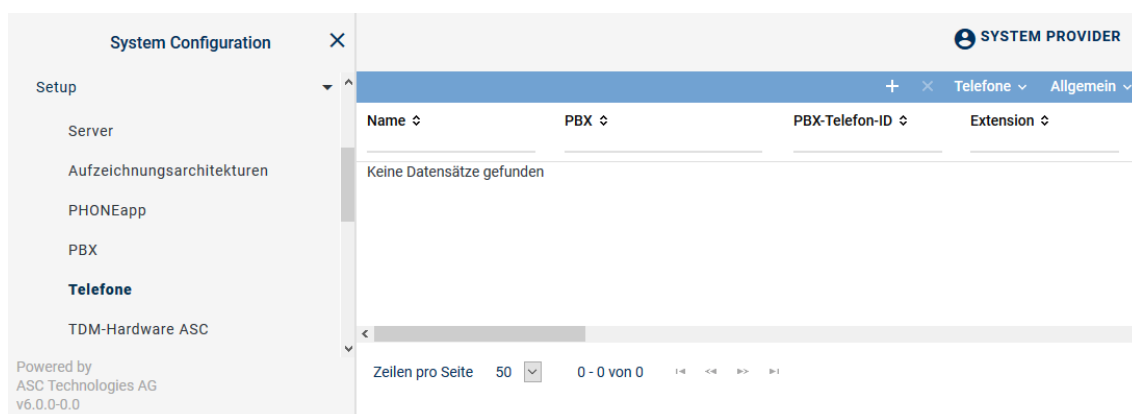



Abb. 66: Setup - Telefone

- Um ein neues Telefon hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol  (Erstellen).
- Wählen Sie die Option *IP-Telefon* aus.
- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Details*.



Konfigurieren Sie den Endgerätetyp, den Sie für die Nutzung der Salesforce-Applikation nutzen möchten.

×

< Details* >

Name*	Salesforce
PBX*	Salesforce ▼
PBX-Telefon-ID	
Extension	40
Rechnername	
Adresse für Wiedergabe per Telefon	
Display-Sprache	de_DE ▼
IP-Adresse	
MAC-Adresse	

PHONEapp ▼

PHONEapp-Konfiguration aktivieren	<input checked="" type="checkbox"/>
Telefontyp	SALESFORCE ▼

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 67: Registerkarte Details (Beispiel)

Geben Sie folgende Parameter ein:

<i>Name</i>	Tragen Sie hier den Namen Ihres Telefons ein
<i>PBX</i>	Wählen Sie hier Ihre bereits konfigurierte Telefonanlage aus.
<i>PBX-Telefon-ID</i>	Geben Sie hier die ID des Endgerätes von der PBX ein. Dieses Feld ist ein Pflichtfeld, wenn Sie Shared Lines verwenden.
<i>Extension</i>	Geben Sie hier die Extension des Endgerätes ein, im Beispiel 40.
<i>Rechnername</i>	Geben Sie hier den Namen Ihres Rechners an, wenn Sie die Funktion <i>Free Seating</i> nutzen möchten.
<i>Adresse für Wiedergabe per Telefon</i>	Diese Funktion ist für Salesforce nicht relevant.
<i>Display-Sprache</i>	Wählen Sie hier die Sprache aus, die auf dem Display des Endgerätes angezeigt werden soll.
<i>IP-Adresse</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse des Endgerätes ein.
<i>MAC-Adresse</i>	Geben Sie hier die MAC-Adresse des Endgerätes ein, falls die IP-Adresse nicht bekannt ist.
<i>PHONEapp-Konfiguration aktivieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die <u>PHONEapp</u> auf dem Endgerät zu aktivieren. Diese Option steht nur zur Verfügung, wenn die <u>PHONEapp</u> im PBX-Modul aktiviert ist.
<i>Telefontyp</i>	Wählen Sie hier den Telefontyp <i>SALESFORCE</i> aus. Der Telefontyp steht nur zur Verfügung, wenn Sie die Lizenz <u>PHONEapp</u> for Salesforce eingespielt haben.

- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderungen in der Registerkarte *Details* zu übernehmen.

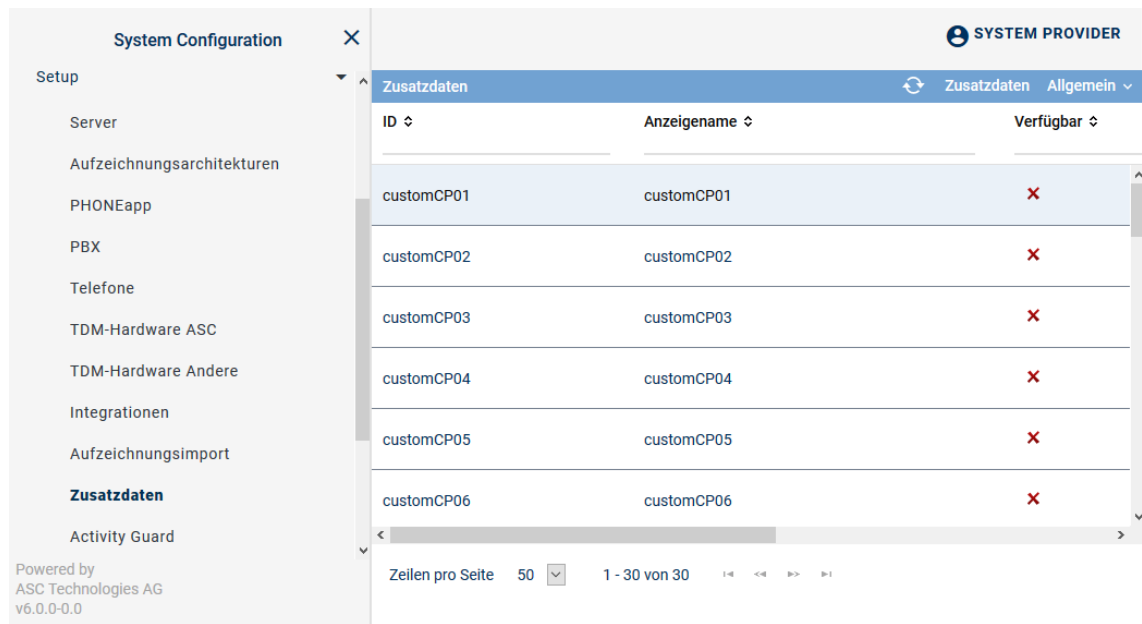
⇒ Das neu angelegte Telefon wird in der Hauptansicht angezeigt.

5.2.8 Zusatzdaten konfigurieren

Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die von der Salesforce-Anwendung verwendet werden können.

Damit die Felder in der Integration zur Auswahl erscheinen, müssen Sie diese im Zusatzdaten-Modul als verfügbar und editierbar aktivieren.

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



ID	Anzeigename	Verfügbar
customCP01	customCP01	X
customCP02	customCP02	X
customCP03	customCP03	X
customCP04	customCP04	X
customCP05	customCP05	X
customCP06	customCP06	X

Abb. 68: Zusatzdaten-Modul - Hauptansicht

2. Markieren Sie den Datensatz, den Sie konfigurieren möchten.

⇒ In der Detailansicht erscheinen die Informationen, die Sie konfigurieren können.

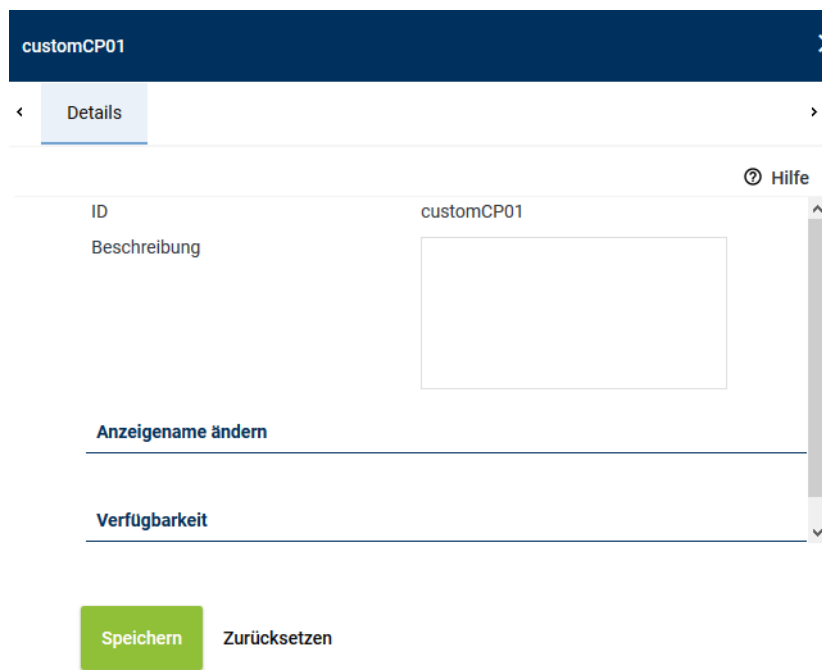


Abb. 69: Zusatzdaten konfigurieren

3. Erweitern Sie das Gruppenfeld Verfügbarkeit.

Gruppenfeld Verfügbarkeit

Verfügbarkeit	
Verfügbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Editierbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Externe Aufzeichnungssteuerung	<input checked="" type="checkbox"/>

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 70: Gruppenfeld Verfügbarkeit

Verfügbar	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen.
Editierbar	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Datenfeld in den Such- und Wiedergabe-Applikationen nachträglich editierbar zu machen.
Externe Aufzeichnungssteuerung	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Datenfeld für die externe Aufzeichnungssteuerung nutzen zu können.

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

5.2.9

Recording Planner konfigurieren



Die folgende Konfiguration müssen Sie als Administrator des Mandanten ausführen.

Im Recording-Planner-Modul der Applikation System Configuration können Sie Aufzeichnungspläne für automatisierte Aufzeichnung oder externe Aufzeichnungssteuerung konfigurieren.

1. Melden Sie sich an der Applikation System Configuration als Administrator des Mandanten (*1st-Tenant-Admin*) an.
2. Wählen Sie den Menüpunkt *Recording Planner > Compliance*.
⇒ Die Hauptansicht erscheint.

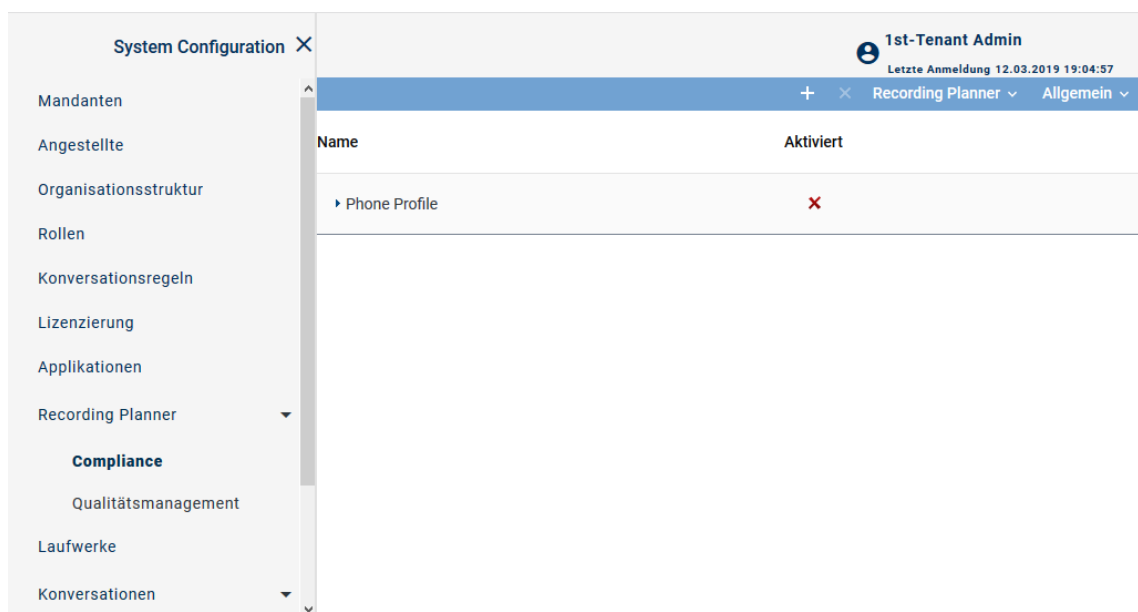



Abb. 71: Recording Planner - Hauptansicht

3. Standardmäßig ist ein Phone-Profile vorkonfiguriert und aktiviert. Löschen Sie dieses Profil oder deaktivieren Sie es, damit es die gewünschte Aufzeichnung durch das neue Profil nicht beeinflusst.

4. Klicken Sie in der Hauptansicht auf das Symbol  (*Profil erstellen/duplizieren*), um ein neues Profil zu erstellen.

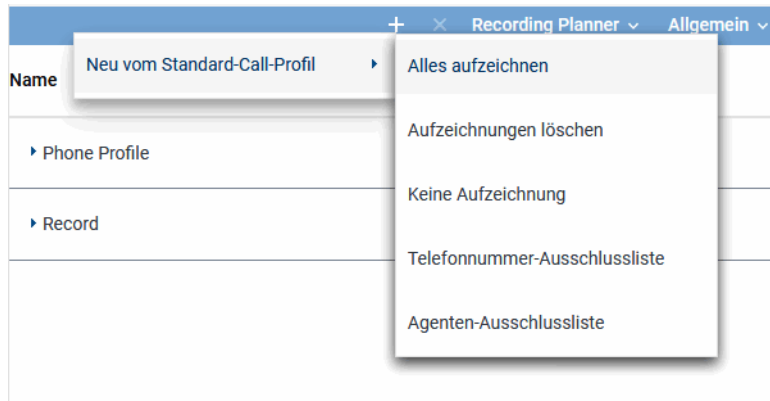
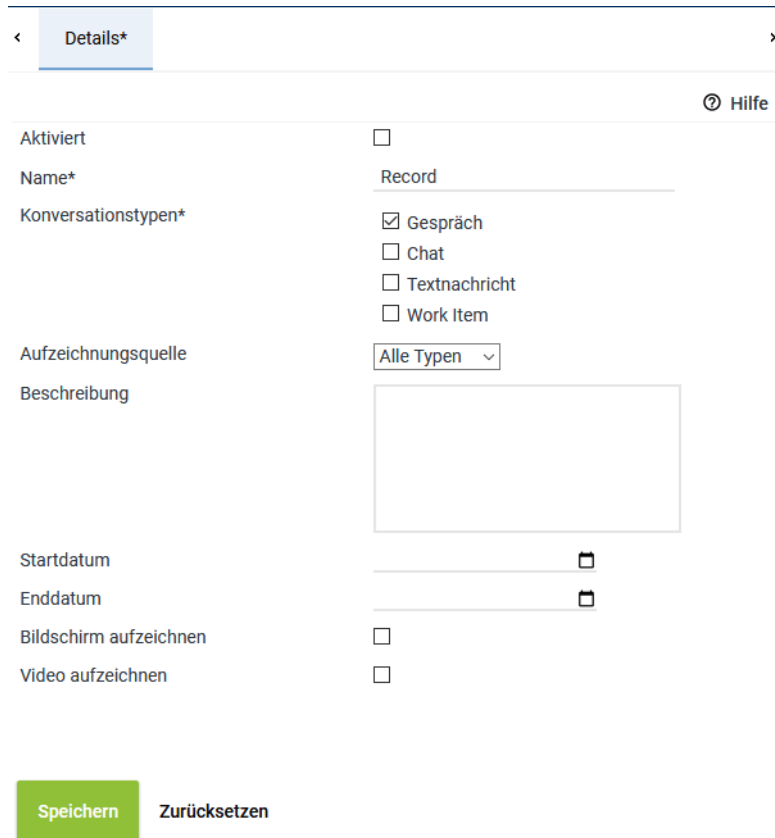


Abb. 72: Neues Profil erstellen

5. Wählen Sie die Option *Neu vom Standard-Call-Profil* > *Alles aufzeichnen* aus. Damit können Sie über die weitere Konfiguration des Aktionsknotens alle Aktionen der externen Aufzeichnungssteuerung erlauben.



Details*

[Hilfe](#)

Aktiviert ☐

Name*

Konversationstypen* ☒ Gespräch ☐ Chat ☐ Textnachricht ☐ Work Item

Aufzeichnungsquelle

Beschreibung

Startdatum

Enddatum

Bildschirm aufzeichnen ☐

Video aufzeichnen ☐

Speichern **Zurücksetzen**

Abb. 73: Parameter für das Aufzeichnungsprofil konfigurieren

6. Geben Sie folgende Parameter ein:

Aktiviert	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen erst, wenn Sie auch den Aktionsknoten konfiguriert haben. Das Profil kann nur bearbeitet werden, wenn es deaktiviert ist.
Name	Geben Sie hier einen Namen für das Aufzeichnungsprofil ein, im Beispiel <i>Record</i> .
Konversationstypen	Wählen Sie hier die Option <i>Gespräche</i> .

HINWEIS! Andere Konversationstypen werden in dieser Integration nicht unterstützt.

Aufzeichnungsquelle Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Eintrag *Alle Typen* aus.

7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.
⇒ Das Profil erscheint nun in der Hauptansicht.
8. Klicken Sie auf den Pfeil in der Zeile des Profils, um das Gruppenfeld zu erweitern.
⇒ Unterhalb des Profils erscheint ein Default-Aktionsknoten.

Beim Erstellen eines neuen Profils erscheint generell ein vordefinierter Aktionsknoten *Default*. Dieser Aktionsknoten kann nicht verändert werden. Um eine benutzerdefinierte Aufzeichnung zu konfigurieren, müssen Sie einen neuen Aktionsknoten anlegen und den Default-Aktionsknoten im Nachgang mit dem neuen Aktionsknoten ersetzen.

9. Markieren Sie den Aktionsknoten und wählen Sie in der Symbolleiste den Menüpunkt *Recording Planner > Aktionsknotenkonfiguration erstellen/bearbeiten*.
10. Wählen Sie den Menüpunkt *Neu > Aufzeichnen*.

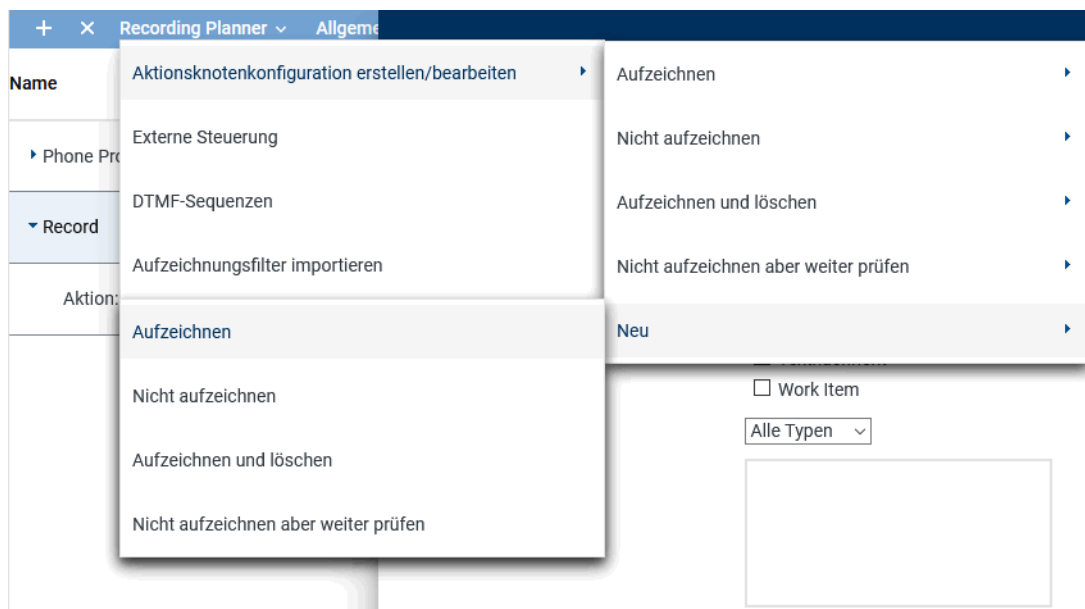


Abb. 74: Aktionsknoten erstellen

11. Geben Sie in der Detailansicht die Parameter ein, die die externe Aufzeichnungssteuerung erlauben.

Details*

Typ	Aufzeichnen
Name*	Salesforce

Aufzeichnungsunterdrückung

Aufzeichnungen löschen

Löschen

☐ Nie
☒ Nach

_____ 0 Jahr(e)
 _____ 9 Monat(e)
 _____ 0 Tag(e)
 _____ 0 Stunde(n)
 _____ 0 Minute(n)

Nachbearbeitungszeit

Externe Aufzeichnungssteuerung

Erlaubte Clients

☒ API
☒ CLIENTcommand
☐ DTMF-Sequenzen
☐ Funktionstasten
☒ PHONEapp
☐ SCREENrec
☐ WEBcommand

Erlaubte Aktionen

Aufzeichnungen starten	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen stoppen	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestoppte Aufzeichnungen	<input checked="" type="radio"/> Behalten, sofern nicht über externe Steuerung gelöscht <input type="radio"/> Löschen, sofern nicht über externe Steuerung behalten
Aufzeichnungen behalten	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen löschen	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen unterdrücken	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen nicht unterdrücken	<input checked="" type="checkbox"/>

Speichern Löschen Abbrechen

Abb. 75: Parameter für den Aktionsknoten eingeben

Typ	Der Typ des Aktionsknoten wird je nach Wahl der Basis eingeblendet, im Beispiel <i>Aufzeichnen</i> .
Namen	Geben Sie dem Aufzeichnungsknoten einen Namen, im Beispiel <i>Salesforce</i> .

Gruppenfeld Aufzeichnungen löschen

Aufzeichnungen löschen	Diese Option gilt für das automatische Löschen von gespeicherten Aufzeichnungen. Sie können den Zeitraum bis zum endgültigen Löschen konfigurieren. Wählen Sie die entsprechende Option.
	<input checked="" type="radio"/> Nach

HINWEIS! Wenn Sie diese Option wählen, müssen Sie einen Zeitpunkt zum Löschen definieren. Stehen alle Parameter auf 0, werden die Aufzeichnungen sofort gelöscht.

Geben Sie den Zeitraum ein, nach dem die gespeicherten Aufzeichnungen generell gelöscht werden sollen, z. B. *9 Monate*.

Gruppenfeld Externe Aufzeichnungssteuerung

Erlaubte Clients

Aktivieren Sie die Optionen:

- *API*
- *CLIENTcommand*
- *PHONEapp*

Gruppenfeld Erlaubte Aktionen

1. Es werden alle Aufzeichnungsoptionen unterstützt, wählen Sie die entsprechenden Optionen aus.

<i>Aufzeichnungen starten</i>	Erlaubt das manuelle Starten der Aufzeichnung für alle Clients, die unter <i>Externe Aufzeichnungssteuerung</i> aktiviert wurden.
<i>Aufzeichnungen stoppen</i>	Erlaubt das manuelle Stoppen der Aufzeichnung für alle Clients, die unter <i>Externe Aufzeichnungssteuerung</i> aktiviert wurden.
<i>Gestoppte Aufzeichnungen</i>	Wählen Sie die Option, die ausgeführt werden soll, wenn keine externe Entscheidung über gestoppte Aufzeichnungen gefällt wurde. <input checked="" type="radio"/> <i>Behalten, sofern nicht über externe Steuerung gelöscht</i>
<i>Aufzeichnungen behalten</i>	Erlaubt das Behalten der Aufzeichnung für alle Clients, die unter <i>Externe Aufzeichnungssteuerung</i> aktiviert wurden. Das Löschen kann durch externe Aufzeichnungssteuerung verhindert werden, indem eine explizite Entscheidung getroffen wird, die Aufzeichnung zu behalten.
<i>Aufzeichnungen löschen</i>	Bei der externen Steuerung gilt grundsätzlich die letzte Entscheidung: Hat ein Agent über die externe Steuerung ein Behalten-Signal geschickt, kann er seine Entscheidung abändern, indem er ein Löschen-Signal sendet.
<i>Aufzeichnungen unterdrücken</i>	Erlaubt das Unterdrücken der Audio-Aufzeichnung einer laufenden Konversation, ohne sie beenden zu müssen.
<i>Aufzeichnungen nicht unterdrücken</i>	Erlaubt das Aufheben des Unterdrückens der Audio-Aufzeichnung einer laufenden Konversation, ohne sie beenden zu müssen.

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

⇒ Der Aktionsknoten *Default* kann jetzt durch den neu erstellten Aktionsknoten *Salesforce* ersetzt werden.

3. Wählen Sie dazu in der Symbolleiste den Menüpunkt *Recording Planner* > *Ersetzen durch Aktion* > *Aufzeichnen* > *Salesforce*.

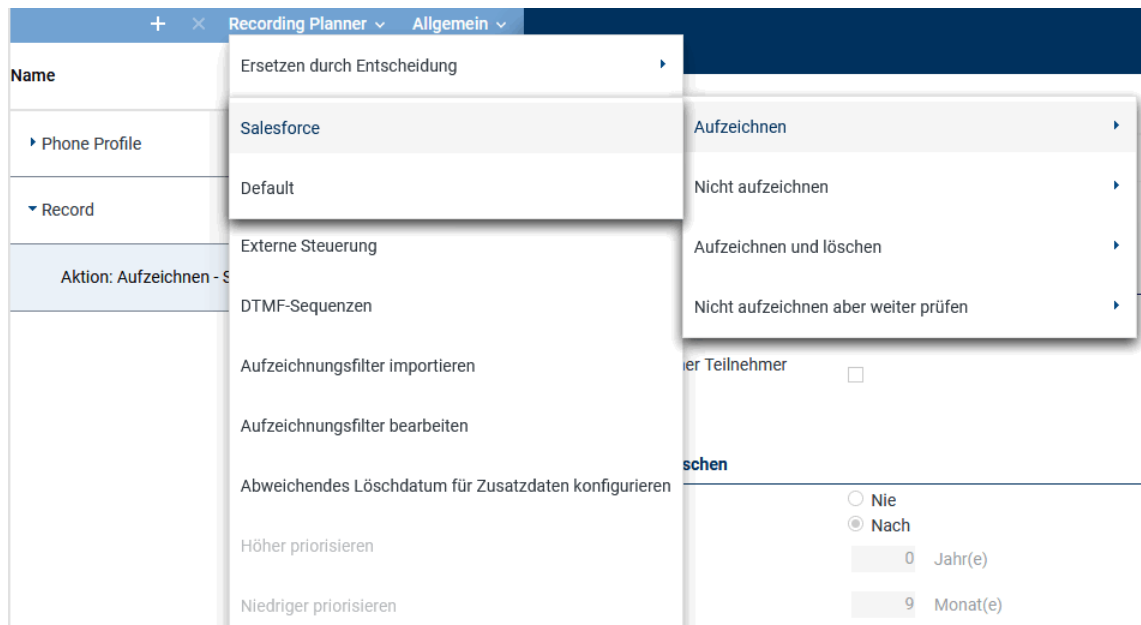


Abb. 76: Aktionsknoten ersetzen

In der Hauptansicht erscheint der Aktionsknoten *Aufzeichnen - Salesforce*.

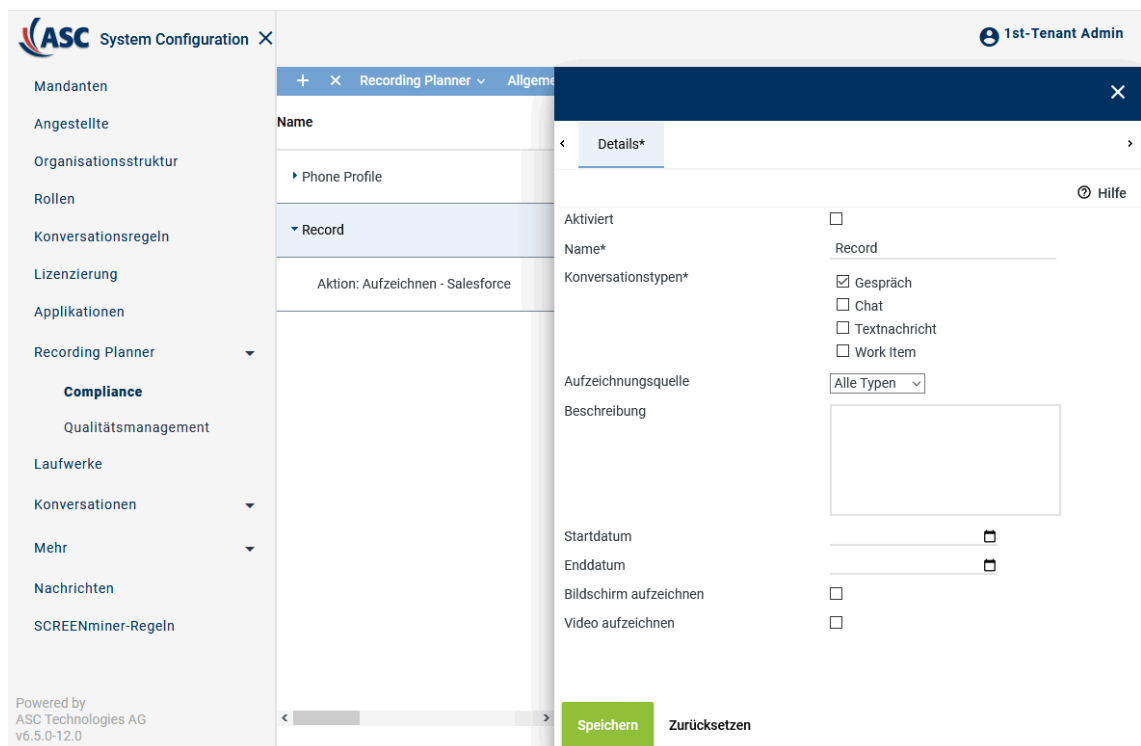


Abb. 77: Aktionsknoten - Salesforce aufzeichnen

4. Markieren Sie in der Hauptansicht das Aufzeichnungsprofil *Record*.
5. Aktivieren Sie in der Detailansicht das Kontrollkästchen *Aktiviert*, damit das Profil zur Aufzeichnung genutzt wird.

+ × Recording Planner Allgemein ▾	
Name	Aktiviert
▾ Record	✓
Aktion: Aufzeichnen - Salesforce	

Abb. 78: Aufzeichnungsprofil aktivieren



Falls noch weitere Profile vorhanden sind, löschen Sie diese nach Möglichkeit oder deaktivieren und stellen Sie diese ans Ende.



Informationen zum Recording-Planner-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.

5.2.10

Applikationen-Modul konfigurieren

Damit der Aufzeichnungsserver mit der Salesforce-Applikation kommunizieren kann, müssen Sie im Applikationen-Modul die Verbindungsdaten konfigurieren.



Die folgende Konfiguration müssen Sie als Administrator des Mandanten ausführen.

1. Melden Sie sich an der Applikation System Configuration als Administrator des Mandanten (*1st-Tenant-Admin*) an.
2. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Applikationen*.
⇒ Die Hauptansicht erscheint.

System Configuration ×	
	1st-Tenant Admin
	Einstellungen Allgemein ▾
Mandanten	Name ↕
Angestellte	
Organisationsstruktur	Teleopti Info
Rollen	Salesforce
Konversationsregeln	POWERplay Go
Lizenzierung	Audioanalyse
Applikationen	CLIENTcommand
Recording Planner ▾	POWERplay Instant
Laufwerke	POWERplay Web for Xpert
Konversationen ▾	
Mehr ▾	
Nachrichten	
SCREENminer-Regeln	

Abb. 79: Applikationen-Modul - Hauptansicht

3. Wählen Sie in der Hauptansicht den Eintrag *Salesforce*.
4. Geben Sie in der Registerkarte *Allgemeine Einstellungen* die Verbindungsdaten ein.

Salesforce
×

<
Allgemeine Einstellungen*
>

[Hilfe](#)

Salesforce Domain URL* <small>(max. 1000 Zeichen)</small>	https://neoqatest-dev-ed.my.salesforce.com
Salesforce Callback URL* <small>(max. 1000 Zeichen)</small>	https://salesforce-dev.asc-neo.cloud/ASCWebService
Salesforce Client ID* <small>(max. 1000 Zeichen)</small>	3MVG9wEVwV0C9ejBSD0v70NKGxpSrEWQy7zvHc
Salesforce Client Secret* <small>(max. 1000 Zeichen)</small>	1AF6C3EAFAC74CADB02B6702CAFE45BD18CC

[Generieren](#)

Salesforce Authenticated

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 80: Allgemeine Einstellungen für die Verbindung zur Salesforce-App konfigurieren

Über die beiden URLs erfolgt die Kommunikation der beiden Komponenten.

Salesforce Domain URL	Geben Sie hier die URL zur Salesforce-Applikation ein. Die URL beinhaltet den Namen des Mandanten zur Authentifizierung in der Salesforce-App. Über diese URL wird die Anfrage zum Login gesendet. z. B. https://neoqatest-dev-ed.my.salesforce.com
Salesforce Callback URL	Geben Sie hier die URL des Web Services des Aufzeichnungsservers mit dem Zusatz ASCWebService/_sfcallback ein. Über diese URL kommen die Antworten von der Salesforce-App zurück. z. B. https://salesforce-dev.asc-neo.cloud/ASCWebService/_sfcallback
Salesforce Client ID <small>(max. 1000 Zeichen)</small>	Der Parameter <i>Client ID</i> dient dazu, die Kommunikation mit der Salesforce Instanz zu gewährleisten.
Salesforce Client Secret <small>(max. 1000 Zeichen)</small>	Der Parameter <i>Client Secret</i> dient dazu, die Kommunikation mit der Salesforce Instanz zu gewährleisten.

Die Werte *Client ID* und *Client Secret* finden Sie in der Salesforce-Anwendung.

5. Wechseln Sie in den Pfad *Setup > Apps > App-Manager > Connected App*, die Sie zuvor angelegt haben.
6. Erweitern Sie die Dropdown-Liste.
7. Klicken Sie auf den Menüpunkt Anzeigen.
⇒ In der Anzeige sehen Sie nun die folgenden Einträge:

▼ API (OAuth-Einstellungen aktivieren)

Verbraucherschlüssel	3MVG9wEVwV0C9ejBSD0v70NKGxpSrEWQy7zvHcMTRwbpfU1g7VhcSKLJ1151V0vUhmKwdwbFU80.0.9cyl	Verbrauchergeheimnis	1AF6C3EAFAC74CADB02
	Kopieren		Copy

Abb. 81: Key und ID der connected App

- consumerkey = clientId
- consumer secret = client secret


Über die Schaltflächen *Kopieren* können Sie die Werte in die Zwischenablage kopieren und in neo einfügen.

8. Geben Sie die entsprechenden Daten ein.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.
 - ⇒ Die Schaltfläche *Generieren* wird aktiv.
10. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Generieren*.
 - ⇒ Das Fenster zur Eingabe der Login-Daten für die Salesforce-Anwendung öffnet sich. Für die nächste Konfiguration müssen Sie der Systemadministrator der Salesforce-Org sein. Durch die Anmeldung verifizieren Sie sich und können der Anwendung die Berechtigungen erteilen.
 - ⇒ Der Aufzeichnungsserver sendet mit den Login-Daten eine Authentifizierungsanfrage an die Salesforce-Anwendung. Die Salesforce-Anwendung antwortet darauf über die konfigurierte Callback-URL.

5.3

Salesforce-Anwendung-Konfiguration vervollständigen

Nach der Konfiguration der *neo*-Software können Sie das User Management in Salesforce vervollständigen.

1. Klicken Sie auf das Symbol für alle Anwendungen  oben links in der Taskleiste.
2. Das Fenster *App Launcher* öffnet sich.

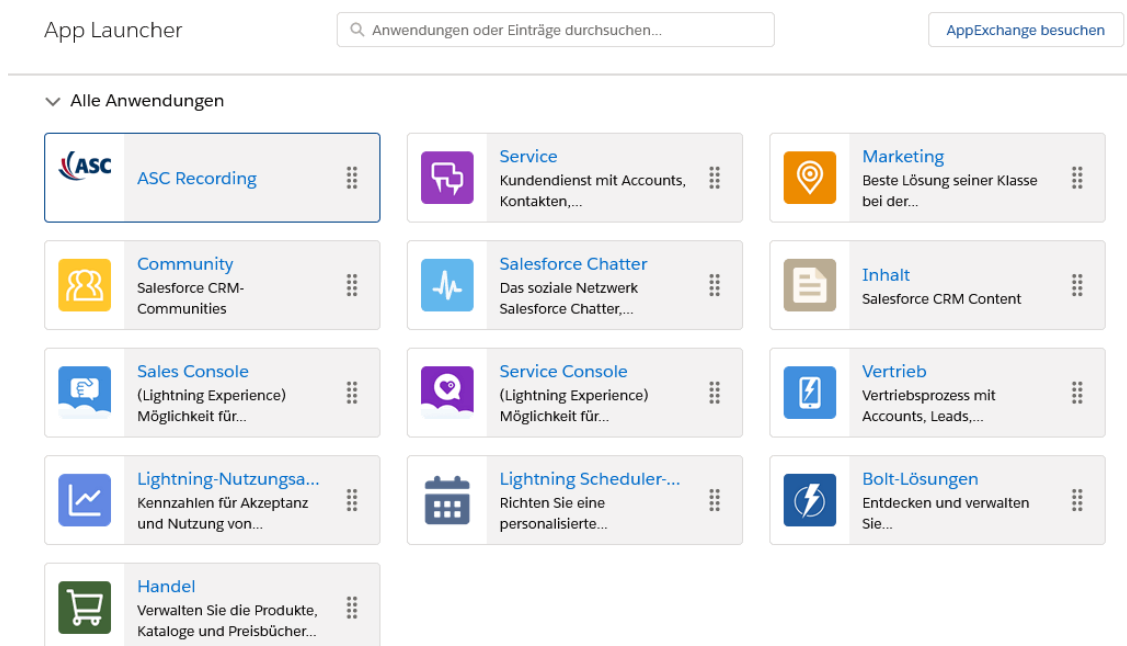


Abb. 82: App Launcher

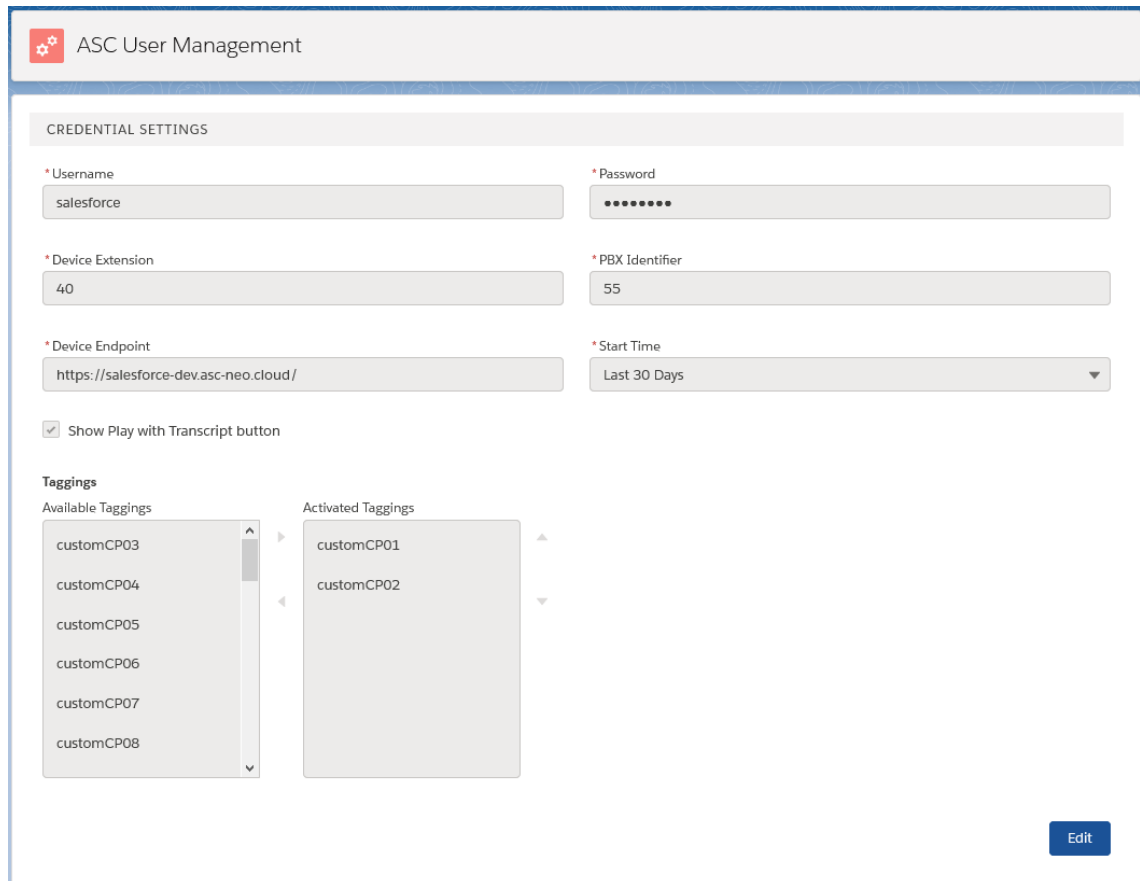
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *ASC Recording*.

5.3.1

ASC User Management konfigurieren



Diese Einstellung muss pro Benutzer durchgeführt werden, der in der *neo*-Anwendung eine Extension zugewiesen bekommen hat und das ASC Recording in der Salesforce-Anwendung bedienen soll. Fehlende Informationen können Sie von Ihrem Systemadministrator erfahren.



The screenshot shows the 'ASC User Management' configuration page. It includes a 'CREDENTIAL SETTINGS' section with fields for Username (salesforce), Password (masked), Device Extension (40), PBX Identifier (55), Device Endpoint (https://salesforce-dev.asc-neo.cloud/), and Start Time (Last 30 Days). There is a checkbox for 'Show Play with Transcript button' which is checked. Below this is a 'Taggings' section with 'Available Taggings' (customCP03 to customCP08) and 'Activated Taggings' (customCP01, customCP02). An 'Edit' button is located at the bottom right.

Abb. 83: Salesforce-Anwendung - ASC User Management konfigurieren

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Edit*, um die Parameter zu bearbeiten.

Credential Settings

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

<i>Username</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen des Mandanten ein, für den auf dem Aufzeichnungsserver die Salesforce Integration eingerichtet ist.
<i>Password</i>	Geben Sie hier das Passwort für den Zugriff auf den Aufzeichnungsserver von ASC ein.
<i>Device Extension</i>	Geben Sie hier die Extension des Aufzeichnungsservers ein, im Beispiel 40.
<i>PBX Identifier</i>	Geben Sie hier den PBX-Identifizier an, der in der System Configuration von ASC im PHONEapp-Modul für den Aufzeichnungsserver konfiguriert ist, im Beispiel 55, siehe Kapitel "Registerkarte PHONEapp-Konfiguration", S. 43 .
<i>Device Endpoint</i>	Geben Sie hier die URL ein, mit der die Applikation aufgerufen wird. Sie können die IP-Adresse oder einen DNS-Namen verwenden, im Beispiel <code>https://salesforce-dev.asc-neo.cloud</code> , siehe auch Kapitel "Registerkarte PHONEapp-Konfiguration", S. 43 .
<i>Start Time</i>	Mit der Start Time können Sie den Zeitraum konfigurieren, wie weit Sie mit der Anzeige der Konversationen in der Applikation zurückgehen möchten.



Für das *neo*-System wird ein signiertes **SSL**-Zertifikat von einer Stammzertifizierungsstelle benötigt, sonst kann die Verbindung von Salesforce zum Aufzeichnungsserver nicht aufgebaut werden. Das Zertifikat muss der Betreiber des *neo*-Systems auf den entsprechenden DNS-Namen ausstellen lassen und es auf dem Aufzeichnungsserver mit dem Certificate Import Tool einspielen. Der DNS-Name des *neo*-Systems, für welches das Zertifikat ausgestellt wurde, muss als Device Endpoint in der Salesforce-Konfiguration verwendet werden.

Play with Transcript

☒ Show Play with Transcript

Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, wird unter Ihrem Account in der Registerkarte *ASC Recordings* der Button zur Transkription angezeigt. Damit wird das Audio abgespielt und der Inhalt einer Aufzeichnung als Text angezeigt.







Recordings				
NAME	PLAY	TAGGINGS	TOPICS	
Rec-000000054	  00:00 — 00:08	customCP01: anotherTaggingTest	Play with Transcript	
Rec-000000049	  00:00 — 00:30	customCP01: customerNumber customCP02: cp02	Play with Transcript	
<div> < Previous Next > </div>				

Abb. 84: Transcription-Schaltfläche in der Registerkarte Accounts - ASC Recording

Taggings konfigurieren

1. Wählen Sie in der Liste der *Available Taggings* die entsprechenden Felder aus und fügen Sie diese mit Hilfe der Pfeiltasten zur Liste der *Activated Taggings* hinzu.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Save*, um die Konfiguration zu speichern.



Die Ansicht der verfügbaren customCP-Felder ist abhängig vom zugewiesenen Berechtigungssatz. Falls Sie weitere customCP-Felder benötigen, müssen Sie im Berechtigungssatz des jeweiligen Benutzers die Berechtigungen für die entsprechenden customCP-Felder ergänzen.

6

Troubleshooting

Beim Öffnen des Recording-Fenster über die Steuerung erscheint die Fehlermeldung:

- "The Certificate used by the Endpoint is invalid"

Prüfen Sie den Inhalt der Zertifikatsdatei und stellen Sie sicher, dass dort alle Zertifikate (Certificate Chaining) hinterlegt sind. Überprüft werden kann das mit:

<https://www.ssllabs.com/ssltest/>

Lassen Sie einen Test gegen neo laufen und suchen Sie in den Ergebnissen nach "Chain issues". Steht hier "Incomplete", deutet dass auf fehlende Zertifikate hin.

TopicsForObjects

Sind die Topics aktiv und ein Benutzer setzt einen Wert, erhält der Administrator eine Benachrichtigung, dass ein neuer Picklist Value hinzugefügt wurde und dass er diese bitte konsolidieren soll.

1. Wechseln Sie zum Konsolidieren in folgenden Pfad:
Setup > Object Manager > Recording > Fields & Relationships > Topics
ganz unten stehen die Inactive Values
2. Löschen oder erlauben Sie die entsprechenden Werte.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Download der Applikation über appexchange.....	8
Abb. 2	Certificate Import Tool.....	9
Abb. 3	X.509importieren.....	9
Abb. 4	Passwort für den Private Key eingeben.....	9
Abb. 5	Meldung - Erfolgreicher Import.....	10
Abb. 6	Aktuell gültiges HTTPS-Zertifikat überprüfen.....	10
Abb. 7	PKCS12 Keystore importieren.....	11
Abb. 8	Alias bestätigen.....	11
Abb. 9	Passwort für PKCS12 Keystore eingeben.....	11
Abb. 10	Aktuell gültiges HTTPS-Zertifikat überprüfen.....	12
Abb. 11	Meine Domäne bestätigen.....	13
Abb. 12	Registerkarte Setup - Verbindungen konfigurieren.....	14
Abb. 13	Registerkarte Setup - Verbindungen konfiguriert.....	16
Abb. 14	Key und Secret der connected App.....	16
Abb. 15	Installierte Pakete - Lizenzverwaltung.....	17
Abb. 16	Installierte Pakete - Benutzer hinzufügen.....	17
Abb. 17	Installierte Pakete - Benutzer hinzufügen.....	18
Abb. 18	Verwaltung - Benutzer - Berechtigungssatz erstellen.....	18
Abb. 19	Verwaltung - Benutzer - Berechtigungssätze Zuweisungen verwalten.....	18
Abb. 20	Verwaltung - Benutzer - Berechtigungssätze Zuweisungen hinzufügen.....	19
Abb. 21	Verwaltung - Benutzer - Berechtigungssätze zuweisen (Beispiel).....	19
Abb. 22	Verwaltung - Benutzer - Berechtigungssätze - Liste der zugefügten Benutzer (Beispiel).....	19
Abb. 23	Verwaltung - Berechtigungen für die Objekte prüfen.....	20
Abb. 24	Verwaltung - Berechtigungen für die Recordings aufrufen.....	20
Abb. 25	Verwaltung - Berechtigungen für die Recordings anzeigen.....	21
Abb. 26	Object Manager - Aufgabe.....	21
Abb. 27	Aufgabe - Seitenlayouts - Seitenlayouts zuweisen.....	22
Abb. 28	Seitenlayouts - Zuweisung bearbeiten.....	22
Abb. 29	Seitenlayout zuweisen.....	23
Abb. 30	Verwaltung - Benutzer - Berechtigungssätze - TaggingPermissions.....	24
Abb. 31	Berechtigungssätze - TaggingPermissions aufrufen.....	24
Abb. 32	Berechtigungssätze - TaggingPermission für Recordings setzen.....	25
Abb. 33	Berechtigungssätze - TaggingPermission bearbeiten.....	25
Abb. 34	Berechtigungssätze - TaggingPermission bearbeiten.....	26
Abb. 35	Benutzeroberfläche - Übersetzungsworkbench - Feldbezeichnungen überschreiben.....	27
Abb. 36	Benutzeroberfläche - Übersetzungsworkbench - Feldbezeichnungen überschreiben.....	28
Abb. 37	Objekt-Manager - Recording-Objekt bearbeiten.....	28
Abb. 38	Seitenlayouts - Recording Layout - Bearbeitungsmodus aufrufen.....	28

Abb. 39	Recording Layout - Felder für die Aktionen für Mobiles und Lightning Experience konfigurieren	29
Abb. 40	Recording Layout -Standardfelder für das Tagging	30
Abb. 41	System Configuration - Web-Oberfläche	31
Abb. 42	System Configuration - Hauptansicht.....	32
Abb. 43	Mandanten - Hauptansicht	32
Abb. 44	Mandanten Extensions zuweisen.....	33
Abb. 45	Mandanten-Modul - Registerkarte Extensions, konfigurierte Extensions.....	34
Abb. 46	Web-Service-Funktionen für den Mandanten	35
Abb. 47	Exportserver auswählen.....	36
Abb. 48	Angestellten-Modul - Extension zuweisen	37
Abb. 49	Angestellten-Modul - Individuelle Funktionsrechte.....	38
Abb. 50	Angestellten-Modul - Funktionsrechte für den Player	38
Abb. 51	Server - Registerkarte Verwendung	39
Abb. 52	Gruppenfeld API-Server	39
Abb. 53	Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	40
Abb. 54	Gruppenfeld Wiedergabe	40
Abb. 55	Neue PBX anlegen.....	42
Abb. 56	Neue PBX anlegen - Registerkarte Details	42
Abb. 57	PHONEapp-Konfiguration aktivieren.....	43
Abb. 58	PHONEapp-Modul - Grundeinstellungen	44
Abb. 59	PHONEapp-Modul - Kategorie Grundeinstellungen - Gruppenfeld Allgemein.....	45
Abb. 60	Gruppenfeld Tagging-Attribute	45
Abb. 61	Tagging-Attribute bearbeiten.....	45
Abb. 62	Gruppenfeld Registerfelder	46
Abb. 63	Registerfelder bearbeiten	46
Abb. 64	Tagging-Felder konfigurieren	47
Abb. 65	Tagging-Felder bearbeiten	48
Abb. 66	Setup - Telefone.....	49
Abb. 67	Registerkarte Details (Beispiel).....	50
Abb. 68	Zusatzdaten-Modul - Hauptansicht	51
Abb. 69	Zusatzdaten konfigurieren.....	51
Abb. 70	Gruppenfeld Verfügbarkeit	52
Abb. 71	Recording Planner - Hauptansicht	52
Abb. 72	Neues Profil erstellen	53
Abb. 73	Parameter für das Aufzeichnungsprofil konfigurieren	53
Abb. 74	Aktionsknoten erstellen	54
Abb. 75	Parameter für den Aktionsknoten eingeben.....	55
Abb. 76	Aktionsknoten ersetzen.....	57
Abb. 77	Aktionsknoten - Salesforce aufzeichnen	57
Abb. 78	Aufzeichnungsprofil aktivieren	58
Abb. 79	Applikationen-Modul - Hauptansicht	58
Abb. 80	Allgemeine Einstellungen für die Verbindung zur Salesforce-App konfigurieren	59

Abb. 81	Key und ID der connected App	59
Abb. 82	App Launcher	60
Abb. 83	Salesforce-Anwendung - ASC User Management konfigurieren	61
Abb. 84	Transcription-Schaltfläche in der Registerkarte Accounts - ASC Recording	62

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	ASC-Lizenzen	7
Tab. 2	Filterkriterien für die Feldbezeichnungen	27
Tab. 3	Login-Daten - Systembetreiber	31
Tab. 4	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren	40
Tab. 5	Wiedergabe konfigurieren	40
Tab. 6	PBX anlegen	43

Glossar

API

Application Programming Interface

API-Server

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

PBX

Private Branch Exchange, Telefonanlage

SSL

Secure Socket Layer

URL

Uniform Resource Locator. Identifiziert und lokalisiert eine Ressource (z. B. eine Website) über die zu verwendende Zugriffsmethode (z. B. das verwendete Netzwerkprotokoll wie HTTP oder FTP) und den Ort der Ressource in Computernetzwerken. (Quelle: Wikipedia 20.11.2013)