

System Configuration

Import von Aufzeichnungen



Administrationsanleitung

für Systembetreiber

23.03.2021

Originalanleitung

Produktlinie neo, Version 6.x

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

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

EVOflex (länderspezifisch)

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

Copyright © 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	Unterstützte Importformate	7
4	Aufbewahrungszeit konfigurieren	9
4.1	Recording Control anpassen	9
5	Voraussetzungen für den Import	10
6	Hauptansicht	11
6.1	Symbolleiste des Aufzeichnungsimport-Moduls	12
7	Detailansicht	13
7.1	WAVE / MP3-Format	14
7.1.1	WAVE / MP3 + CSV	14
7.1.1.1	Dateiinhalte der CSV-Datei	14
7.1.1.2	Registerkarte Details - WAVE / MP3 + CSV	14
7.1.1.3	Registerkarte Laufwerke	16
7.1.1.4	Registerkarte Zuordnung mit CSV-Datei	17
7.1.2	WAVE / MP3 + XML	25
7.1.2.1	Dateiinhalte der XML-Datei	25
7.1.2.2	Registerkarte Details - WAVE / MP3 + XML	25
7.1.2.3	Registerkarte Laufwerke	27
7.1.2.4	Registerkarte Zuordnung mit XML-Datei	28
7.2	SMS-Format	35
7.2.1	SMS via CSV-Datei	35
7.2.1.1	Dateiinhalte der CSV-Datei	35
7.2.1.2	Registerkarte Details - Import via CSV	35
7.2.1.3	Registerkarte Laufwerke	36
7.2.1.4	Registerkarte Zuordnung mit CSV-Datei	37
7.2.2	SMS via INI-Datei	42
7.2.2.1	Dateiinhalte der INI-Datei	42
7.2.2.2	Aufbau einer INI-Datei	44
7.2.2.3	Registerkarte Details - Import via INI	44
7.2.2.4	Registerkarte Laufwerke	46
7.2.2.5	Registerkarte Zuordnung mit INI-Datei	46
7.2.3	SMS via XML-Datei	52
7.2.3.1	Dateiinhalte der XML-Datei	53
7.2.3.2	Registerkarte Details - Import via XML	53
7.2.3.3	Registerkarte Laufwerke	54
7.2.3.4	Registerkarte Zuordnung mit XML-Datei	55
7.3	PBX zuordnen	60
7.4	Mandant zuordnen	60

7.5	Laufwerk zuordnen.....	61
7.6	Formatdefinitionen	61
8	Import starten und beenden.....	63
9	Ergebnisse kontrollieren	64
	Abbildungsverzeichnis.....	65
	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.

2 Einleitung

Diese Anleitung beschreibt, wie Sie Audio-, Videoaufzeichnungen und Textnachrichten, die auf einem anderen System erstellt wurden, auf einen Aufzeichnungsserver importieren können.

Im Aufzeichnungsimport-Modul der Applikation System Configuration können Sie zu diesem Zweck Import-Jobs konfigurieren.



Die Einrichtung der Import-Jobs nimmt der Systembetreiber für den jeweiligen Mandanten vor. Nach dem Import kann nur der Mandant auf die Aufzeichnungen zugreifen, für den der Import durchgeführt wurde.

Unterstützte Importformate

Die zu importierenden Audio-Aufzeichnungen und SMS-Daten müssen nach Dateiendung getrennt in 2 verschiedenen Verzeichnissen liegen, die über [CIFS/SMB](#) erreichbar sein müssen. Der Benutzer, der auf die Verzeichnisse zugreift, muss Vollzugriff auf das Share und auf alle Daten darin haben.

Für den Aufzeichnungsimport werden folgenden Importformate unterstützt:

WAVE / MP3 + CSV

Mit diesem Importformat können Sie Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Audiodaten müssen dabei entweder im [WAVE](#)-Format oder im [MP3](#)-Format vorliegen.

Falls die erforderlichen Zusatzdaten im Dateinamen enthalten sind, ist keine separate [CSV](#)-Datei nötig.

Eine passende [CSV](#)-Datei ist erforderlich, wenn die Daten nur aus dem Inhalt gezogen werden können. Die Dateinamen zusammengehörender Dateien müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

WAVE / MP3 + XML

Mit diesem Importformat können Sie Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Audiodaten müssen dabei entweder im [WAVE](#)-Format oder im [MP3](#)-Format vorliegen.

Falls die erforderlichen Zusatzdaten im Dateinamen enthalten sind, ist keine separate [XML](#)-Datei nötig.

Eine passende [XML](#)-Datei ist erforderlich, wenn die Daten nur aus dem Dateiinhalt gezogen werden können. Die Dateinamen zusammengehörender Dateien müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

Für den Import von Aufzeichnungen im WAVE-Format werden ausschließlich folgende Codecs unterstützt:

- [PCM](#): 128kbit/s (PCM16) und 64kbit/s (PCM8)
- [G.711 A-law](#): 64kbit/s
- [G.711 \$\mu\$ -law](#): 64kbit/s

Unterstützte Abtastrate: 8kHz



SMS via ini

Mit diesem Importformat können Sie SMS-Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Die SMS-Dateien basieren auf dem Format einer INI-Datei und müssen die Dateierweiterung .SMS tragen.

SMS via CSV

Mit diesem Importformat können Sie SMS-Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Die SMS-Dateien basieren auf dem Format einer [CSV](#)-Datei und müssen die Dateierweiterung .CSV tragen.

SMS via XML

Mit diesem Importformat können Sie SMS-Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Die SMS-Dateien basieren auf dem Format einer [XML](#)-Datei und müssen die Dateierweiterung .XML tragen.



Informationen zum Importformat *neo* Conversation finden Sie in der Administrationsanleitung *Ex- und Import neo zu neo* (für Systembetreiber und Mandanten).



Informationen zu den Importformaten ASC Legacy Storage, ASC Legacy Integration und ASC Legacy Archive Medium finden Sie in der Administrationsanleitung *Migration* (für Systembetreiber und Mandanten).

Die importierten Aufzeichnungen werden an den Recording-Control-Dienst weitergeleitet. Anhand des Aufzeichnungsplans werden die importierten Daten geprüft, als wären sie auf diesem Server selbst aufgezeichnet worden und mit den entsprechenden Zusatzdaten, wie z. B. den Agentendaten anhand der Extension, versehen.

Anhand des Aufzeichnungsplans des Mandanten wird entschieden, ob die Konversation gespeichert wird und welche Aufbewahrungszeit ([TTL](#)) gesetzt wird.

4

Aufbewahrungszeit konfigurieren

Die Aufbewahrungszeit der importierten Aufzeichnungen können Sie nicht über die grafische Oberfläche konfigurieren. Diese Parameter müssen Sie in der Konfigurationsdatei vor dem Import anpassen.

4.1

Recording Control anpassen

1. Öffnen Sie den Windows-Explorer.
2. Wechseln Sie in das Installationsverzeichnis der ASC-Aufzeichnungssoftware, *\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\data\RecordingControl*.
3. Öffnen Sie die Konfigurationsdatei *ASC.RecordingControl.ini* mit dem Editor.

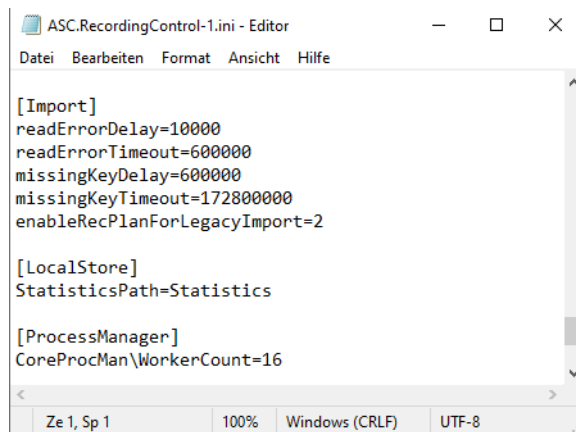


Abb. 1: Parameter für die Aufbewahrungszeit

4. Suchen Sie in der Sektion Import nach dem Eintrag `enableRecPlanForLegacyImport`

Für diesen Parameter können Sie folgende Werte konfigurieren:

- 0 = Die **TTL** wird basierend auf der Endzeit der Konversation gesetzt.
Falls keine Endzeit ermittelt werden kann, wird die Konfiguration des Recording Planers geprüft und ab dem Importdatum gesetzt.
- 1 = Die **TTL** wird basierend auf der Endzeit der Konversation gesetzt.
Falls keine Endzeit ermittelt werden kann, wird ein Löschdatum (**TTL**) von 9999 Jahren gesetzt, was bedeutet, dass die Aufzeichnung niemals gelöscht wird.
- 2 = Es wird immer die Konfiguration des Recording Planers geprüft und ab dem Importdatum die neue **TTL** gesetzt. Dies ist der Standardwert.

5. Setzen Sie den Wert der gewünschten Funktion ein.
6. Speichern Sie die Änderungen in der Konfigurationsdatei ab.
7. Starten Sie den Dienst *ASCRecordingControl* neu, damit die Änderungen vor dem Import übernommen werden.

5 Voraussetzungen für den Import

- Die Lizenz *Interface for data import and export* muss vorhanden sein.
- Auf dem Server muss die Funktion *Import* aktiviert sein.
- Zusatzdaten-Mapping muss im *neo*-System konfiguriert werden, falls es verwendet werden soll.



Informationen zur Aktivierung und Verwaltung von Lizenzen finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Lizenzverwaltung*.



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

- Als Quell- und Ziellaufwerk können die Laufwerkstypen **NAS** und externe oder interne Festplatten verwendet werden.
- Im Quellsystem muss das Laufwerk dem Mandanten zugeordnet werden, der den Export durchführt.
- Auf dem Zielsystem darf das Laufwerk keinem Mandanten zugeordnet sein, damit es dem Systembetreiber zur Verfügung steht.
- Je Mandant und Export/Import muss ein eigenes Laufwerk verwendet werden.
Sollen Export und Import parallel betrieben werden, müssen sowohl der Mandant als auch die Systembetreiber Zugriff auf das Laufwerk haben.



Informationen zu den unterstützten Laufwerkstypen finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Konfiguration Laufwerke*.



Informationen zum Laufwerke-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Konfiguration Laufwerke*.



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

6

Hauptansicht

Um einen Aufzeichnungsimport durchführen zu können, müssen Sie einen Import-Job anlegen.



Die folgende Konfiguration müssen Sie als Systembetreiber ausführen.

1. Öffnen Sie die Applikation *System Configuration*.
2. Melden Sie sich als Systembetreiber an.
3. Wählen Sie den Menüpunkt *Setup > Aufzeichnungsimport*.

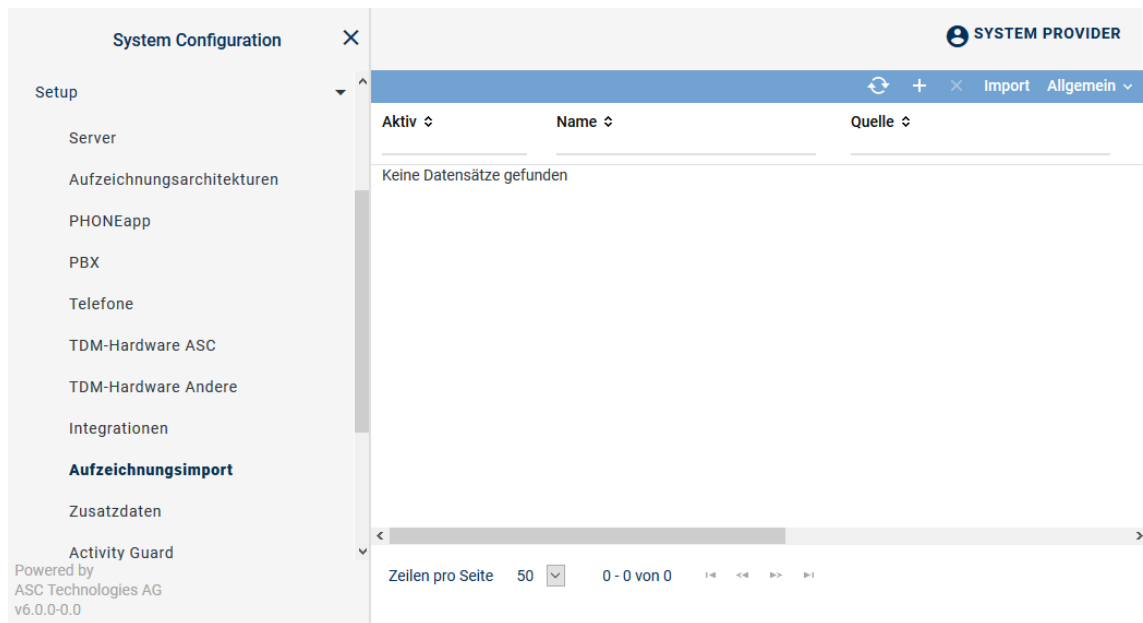


Abb. 2: Hauptansicht

Je nach Konfiguration der Spalten werden in der Hauptansicht die folgenden Informationen angezeigt:








Aktiv	<p>Zeigt an, ob der Import-Job aktiv ist.</p> <p>✓ = Job ist aktiv</p> <p>✗ = Job ist nicht aktiv</p> <p>Solange ein Import-Job aktiviert ist, überprüft das Aufzeichnungssystem entsprechend den Einstellungen im Zeitplan, ob im Quellverzeichnis neue Dateien liegen. Sind neue Dateien vorhanden, werden diese direkt importiert.</p>
Name	Name des Import-Jobs.
Quelle	Zeigt den Namen des Quelllaufwerks an, aus dem die Daten importiert werden.
Importformat	Zeigt an, welches Format die importierten Daten haben.
Importtyp	<p>Zeigt an, ob der Import regelmäßig oder nur einmal ausgeführt wird.</p> <p>! = Import wird einmal ausgeführt</p> <p>↻ = Import wird regelmäßig ausgeführt</p>
Startzeit	Zeigt an, wann der Import startet.
Erstelldatum	Datum, an dem die Import-Konfiguration erstellt wurde.
Aktualisiert	Datum, an dem die Import-Konfiguration zuletzt aktualisiert wurde.

6.1 Symbolleiste des Aufzeichnungsimport-Moduls




Abb. 3: Symbolleiste des Aufzeichnungsimport-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen.
		Das Symbol  wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle Suchfilter zurück, so dass in der Hauptansicht wieder alle Datensätze angezeigt werden.
	<i>Erstellen</i>	Erstellt eine neue Import-Konfiguration.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Import-Konfiguration. HINWEIS! Sie können nur Import-Konfigurationen löschen, die nicht aktiv sind!
<i>Import</i>		
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • Welche Informationen werden angezeigt. • Reihenfolge der angezeigten Spalten. • Anzahl der Zeilen pro Seite
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

1. Klicken Sie in der Hauptansicht auf das Symbol  (*Erstellen*).
⇒ In der Detailansicht wird die neue Import-Konfiguration angezeigt.

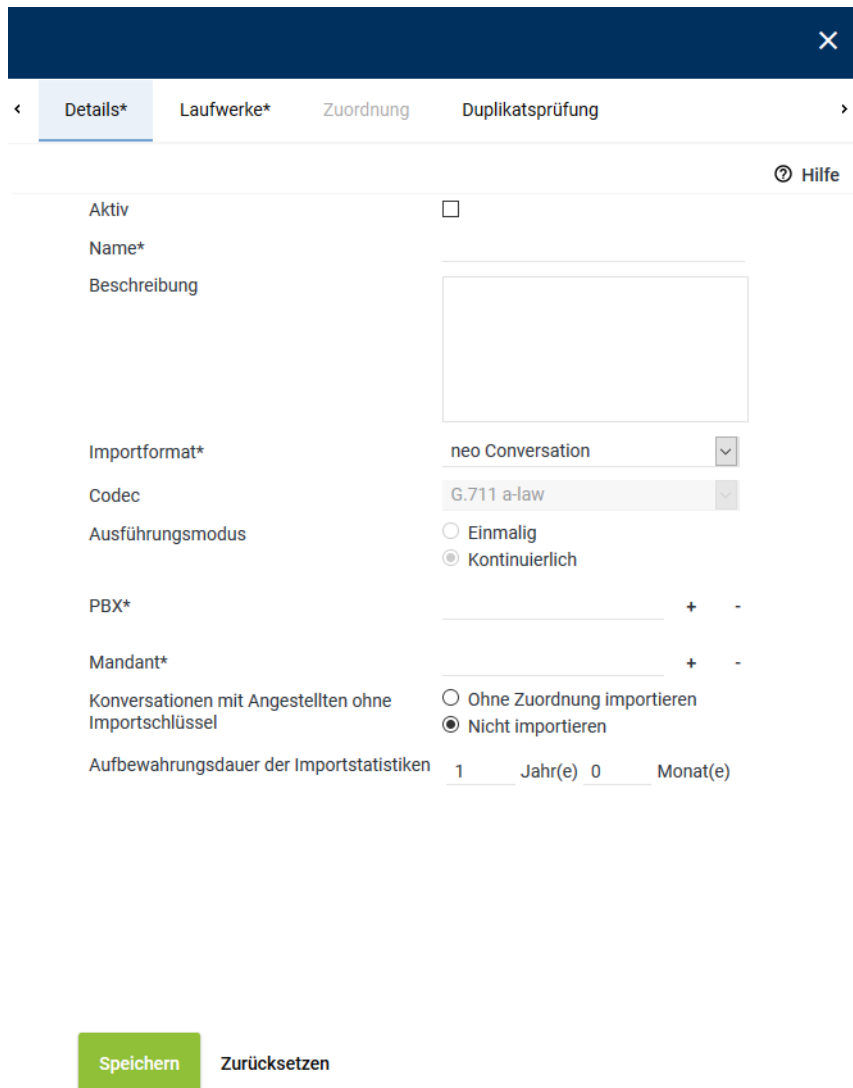


Abb. 4: Detailansicht

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Details**
Hier können Sie detaillierte Informationen zur ausgewählten Import-Konfiguration anzeigen und bearbeiten.
- **Laufwerke**
Hier können Sie das Quelllaufwerk anzeigen und auswählen.
- **Zuordnung**
Diese Registerkarte steht nicht für alle Importformate zur Verfügung.
Hier können Sie Regeln anzeigen und bearbeiten, nach denen die Zusatzdaten aus den zu importierenden Datensätzen der Datenstruktur im neo-Aufzeichnungssystem zugeordnet werden sollen.
- **Duplikatserkennung**
Diese Registerkarte steht nur für das Importformat neo Conversation zur Verfügung.

Hier können Sie die Kriterien konfigurieren, nach denen Duplikate erkannt werden und deren Import daraufhin verhindert werden soll.

2. Nehmen Sie alle erforderlichen Einstellungen in den Registerkarten der Detailansicht vor. Sie können ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln. Ihre Einstellungen gehen dabei nicht verloren.
Speichern Sie die Konfiguration, wenn Sie alle Einstellungen vorgenommen haben.



Sie können eine Import-Konfiguration nur bearbeiten, solange sie nicht aktiviert ist.

7.1 WAVE / MP3-Format

7.1.1 WAVE / MP3 + CSV

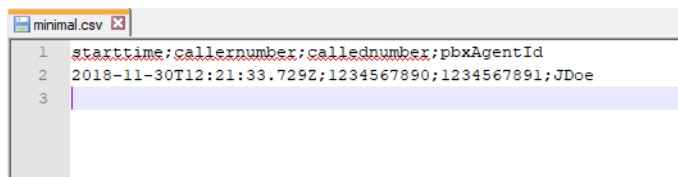
Mit diesem Importformat können Sie Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Audiodaten müssen dabei entweder im **WAVE**-Format oder im **MP3**-Format vorliegen.

Falls die erforderlichen Zusatzdaten im Dateinamen enthalten sind, ist keine separate **CSV**-Datei nötig.

Eine passende **CSV**-Datei ist erforderlich, wenn die Daten nur aus dem Inhalt gezogen werden können. Die Dateinamen zusammengehörender Dateien müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

7.1.1.1 Dateiinhalt der CSV-Datei

Die folgende Konfiguration wurde am Beispiel der folgenden **CSV**-Datei beschrieben.



```

1 starttime;callernumber;callednumber;pbxAgentId
2 2018-11-30T12:21:33.729Z;1234567890;1234567891;JDoe
3

```

Abb. 5: Beispiel einer CSV-Datei für den WAVE-Import

HINWEIS! Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.

7.1.1.2 Registerkarte Details - WAVE / MP3 + CSV

1. Wählen Sie die Registerkarte *Details*, um den Import-Job zu konfigurieren.

Die Konfigurationsoptionen sind abhängig vom gewählten Importformat.

Import 12/18
×

< Details* Laufwerke* Zuordnung* Duplikatsprüfung >

[🔗 Hilfe](#)

Aktiv	<input type="checkbox"/>		
Name*	<input type="text" value="Import"/>		
Beschreibung	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px; width: 100%;"></div>		
Importformat*	WAVE / MP3 + CSV	<div style="border: 1px solid #ccc; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">v</div>	
Codec	G.711 a-law	<div style="border: 1px solid #ccc; width: 20px; height: 20px; text-align: center;">v</div>	
Ausführungsmodus	<input type="radio"/> Einmalig <input checked="" type="radio"/> Kontinuierlich		
PBX*	Universal import	+	-
Mandant*	1st-tenant	+	-
Aufbewahrungsdauer der Importstatistiken	1	Jahr(e)	0
		Monat(e)	

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 6: Registerkarte Details (Beispiel)

Aktiv	<p>Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, können Sie den Import-Job über das Kontrollkästchen aktivieren.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Job ist aktiv</p> <p><input type="checkbox"/> = Job ist nicht aktiv</p> <p>Solange ein Import-Job aktiviert ist, überprüft das Aufzeichnungssystem, ob im Quellverzeichnis neue Dateien liegen. Sind neue Daten vorhanden, werden diese direkt importiert.</p>
Name	Geben Sie hier den Namen für den Import-Job ein.
Beschreibung	Hier können Sie eine Beschreibung des Import-Jobs eingeben.
Importformat	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das gewünschte Importformat aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> WAVE / MP3 + CSV <p>Informationen zu den Formaten finden Sie in Kapitel "Unterstützte Importformate", S. 7.</p>
Codec	<p>Wählen Sie den Codec aus der Dropdown-Liste aus, in dem die Aufzeichnungen abgespeichert werden sollen.</p> <p>Folgende Codecs werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> G.711 A-law G.711 μ-law G.729a Linear PCM 8 bit
Ausführungsmodus	<p>Stellen Sie ein, ob der Import nur einmal oder kontinuierlich durchgeführt werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> Einmalig

	<p>Der Import wird sofort bei Aktivierung der Import-Konfiguration gestartet. Das Quellverzeichnis wird nur einmal auf Daten geprüft.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Kontinuierlich</i> <p>Der Import wird bei Aktivierung der Import-Konfiguration dauerhaft gestartet und endet erst, wenn die Import-Konfiguration manuell wieder deaktiviert wird. Das Quellverzeichnis wird immer wieder auf neue Daten geprüft solange die Import-Konfiguration aktiviert ist.</p> <p>HINWEIS! Für manche Importformate steht nur ein eindeutiger Ausführungsmodus zur Verfügung. In diesem Fall erfolgt hier eine automatische Einstellung.</p>
<i>PBX</i>	<p>Wählen Sie über die Schaltfläche +, für welche PBX die Daten importiert werden sollen, siehe Kapitel "PBX zuordnen", S. 60.</p> <p>Die Zuordnung importierter Daten zu einer PBX ist erforderlich, damit die Extensions, über die die zu importierenden Konversationen geführt wurden, einer PBX zugeordnet werden können und das System überprüfen kann, ob es sich überhaupt um eine Extension oder um eine externe Rufnummer handelt. Ist eine Extension einem Agenten zugeordnet, ist auf diese Weise eine Zuordnung zu einem Agenten möglich.</p>
<i>Mandant</i>	<p>Wählen Sie über die Schaltfläche +, welchem Mandanten die importierten Daten zugeordnet werden sollen, siehe Kapitel "Mandant zuordnen", S. 60.</p> <p>HINWEIS! In einem 1-Mandanten-System, wird der Mandant hier automatisch eingetragen. Die Einstellung kann nicht geändert werden.</p>

7.1.1.3 Registerkarte Laufwerke

1. Wählen Sie die Registerkarte *Laufwerke*, um die Quelle zu konfigurieren.



Ein Laufwerk kann in mehreren Job-Konfigurationen verwendet werden, solange das Laufwerk nicht aktiv von einer Konfiguration genutzt wird.

Wird ein Laufwerk gerade aktiv von einem Job genutzt, kann kein weiterer Job freigegeben oder aktiviert werden, der das gleiche Laufwerk nutzt. Dieses Verhalten gilt modulübergreifend, d. h. unabhängig davon, von welchem Modul die Konfiguration stammt.

Die Einstellungen sind abhängig vom gewählten Importformat.

<
Details*
Laufwerke*
Zuordnung*
Duplikatsprüfung
>

Zeitzone

UTC

Quelllaufwerk*

Internal hard disk

+

-

Quellverzeichnis

Recording 2018

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 7: Registerkarte Laufwerke - [WAVE](#) / [MP3](#)-Formate

Zeitzone	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Zeitzone aus, auf die sich die Zeitangaben der zu importierenden Daten beziehen.
-----------------	--

Quelllaufwerk	Stellen Sie hier das Laufwerk ein, von dem die Daten importiert werden sollen, siehe Kapitel "Laufwerk zuordnen" , S. 61.
Quellverzeichnis	Geben Sie hier das Verzeichnis ein, aus dem die Daten importiert werden sollen.

7.1.1.4 Registerkarte Zuordnung mit CSV-Datei

1. Wählen Sie die Registerkarte *Zuordnung*.

Hier können Sie Regeln konfigurieren, nach denen die Zusatzdaten aus den zu importierenden Datensätzen der Datenstruktur im *neo*-Aufzeichnungssystem zugeordnet werden sollen.

Folgende Gruppenfelder stehen zur Konfiguration zur Verfügung:



Abb. 8: Registerkarte Zuordnung für [WAVE](#) / [MP3](#)-Importformate

Die Zusatzdaten können entweder aus dem Dateinamen der [WAVE](#)- bzw. [MP3](#)-Datei oder aus dem Dateiinhalt einer mitgelieferten [CSV](#)- bzw. [XML](#)-Datei gezogen werden.

Die Dateinamen zusammengehörender Dateien ([WAVE](#) / [MP3](#)- und [XML](#)-Datei bzw. [WAVE](#) / [MP3](#)- und [CSV](#)-Datei) müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

Wenn keine separate Datei mit den Zusatzdaten vorhanden ist, werden die Zusatzdaten aus dem Dateinamen der [WAVE](#)- bzw. [MP3](#) -Datei gezogen.

7.1.1.4.1 Gruppenfeld Datenstruktur

Sollen die Informationen aus dem Dateinamen verwendet werden, geben Sie hier das Format des Dateinamens an.

Falls Sie das Importformat [WAVE](#) / [MP3](#) + [CSV](#) verwenden, geben Sie hier außerdem das Zeichen ein, das die Spalten im Dateiinhalt trennt. Dieses Feld ist ein Pflichtfeld, auch falls keine Datei zur Verfügung steht. Bleibt das Eingabefeld leer, werden die Informationen alle in einem Abschnitt ausgegeben und können nicht verwendet werden.

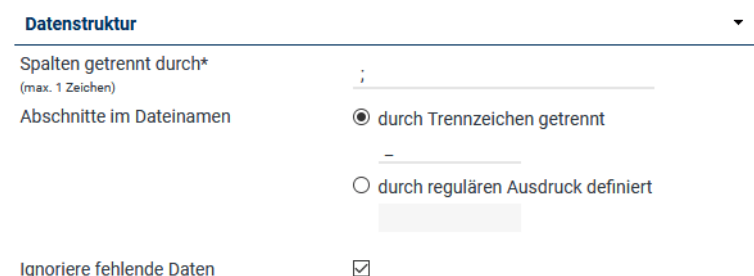


Abb. 9: Gruppenfeld Datenstruktur

Spalten getrennt durch (max. 1 Zeichen)	Für das Importformat WAVE / MP3 + CSV ist diese Angabe ein Pflichtfeld auch falls keine Datei zur Verfügung steht. Bleibt das Eingabefeld leer, werden die Informationen alle in einem Abschnitt ausgegeben und können nicht verwendet werden.
<i>Abschnitte im Dateinamen</i>	<p>Es gibt 2 Möglichkeiten von Datenformaten.</p> <p>Füllen Sie eine dieser Trennmethode aus, damit die Informationen sinnvoll ausgegeben werden können.</p> <p><input checked="" type="radio"/> <i>durch Trennzeichen getrennt</i></p> <p><input type="radio"/> <i>durch regulären Ausdruck definiert</i></p> <p>1. Der Dateiname besteht aus Informationsabschnitten, die jeweils durch ein bestimmtes Trennzeichen voneinander getrennt sind. Ein neuer Abschnitt beginnt immer am Anfang des Dateinamens und jeweils nach einem Trennzeichen. Jeder Abschnitt endet vor einem Trennzeichen sowie vor dem Punkt, der vor der Dateierweiterung steht. Beispiel: Der Dateiname "MeineAufzeichnung_2013-10-01_0681-123456.wav" besteht aus 3 Abschnitten, die jeweils durch einen Unterstrich voneinander getrennt sind. Wählen Sie in diesem Fall die Option <i>durch Trennzeichen getrennt</i> und geben Sie das Trennzeichen in das Eingabefeld ein. HINWEIS! Ziffern und Buchstaben können nicht als Trennzeichen verwendet werden.</p> <p>2. Der Dateiname besteht aus Informationsabschnitten, die nicht durch ein bestimmtes Trennzeichen voneinander getrennt sind. In diesem Fall müssen Sie einen regulären Ausdruck angeben, in dem die Abschnitte als Gruppen gekennzeichnet sind. Wählen Sie in diesem Fall die Option <i>durch regulären Ausdruck definiert</i> und geben Sie den regulären Ausdruck in das Eingabefeld ein.</p>
<i>Ignoriere fehlende Daten</i>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Ist die Option aktiviert, wird für fehlende Daten ein leerer Datensatz importiert.</p> <p><input type="checkbox"/> Ist die Option deaktiviert, wird der Import mit einem Fehler abgebrochen, wenn ein Datensatz nicht gefunden werden kann.</p>

7.1.1.4.2 Gruppenfeld Startzeit

In diesem Gruppenfeld können Sie definieren, wie die Startzeit ausgelesen werden soll.

Konfigurationsbeispiel anhand des Dateiinhalts einer [CSV](#)-Datei:

Startzeit ▼

Quelle Dateiinhalt ▼

☒ Datum und Uhrzeit in derselben Spalte

Spalte* 1

Format* yyyy:MM:ddThh:mm:ss:zzzZ

☐ Datum und Uhrzeit in separaten Spalten

Spalte für Datum* starttime

Format* yyyy-MM-dd

Spalte für Uhrzeit* starttime

Format* hh:mm:ss

Abb. 10: Gruppenfeld Startzeit - Importformat SMS

1. Geben Sie folgende Parameter aus dem Beispiel der [CSV](#)-Datei ein:

Quelle	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Eintrag <i>Dateiinhalt</i> , damit die Informationen aus der Datei ausgelesen werden.
Datum und Uhrzeit in derselben Spalte	Wählen Sie die Option <i>Datum und Uhrzeit in derselben Spalte</i> , wenn diese in der CSV -Datei zusammen aufgeführt sind.
Spalte	Geben Sie hier die Nummer der Spalte ein, in der die Information für das Datum und die Startzeit zu finden sind.
Format	Geben Sie hier das Format des Datums ein, z. B. <code>yyyy-MM-ddThh:mm:ss:zzzZ</code> , siehe dazu auch Kapitel "Formatdefinitionen" , S. 61.

7.1.1.4.3 Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer WAVE + CSV

In diesem Gruppenfeld können Sie definieren, wie die Rufnummern der Konversationsteilnehmer bzw. die PBX-Agenten-IDs der Agenten aus dem Dateinamen oder dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen und wie Stereo-Aufzeichnungen importiert werden sollen.

Teilnehmer-Rufnummer ▼

Umgang mit Stereo-Aufzeichnungen ☐ Stereo zu Mono mixen

Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch (max. 1 Zeichen)

Quelle	Abschnitt-Nr./Spalte	Spur
Dateiinhalt	callernumber	links
Dateiname	4	links

[Neu](#) [Bearbeiten](#) [Löschen](#)

Abb. 11: Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer

Umgang mit Stereo-Aufzeichnungen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um eine Stereo-Aufzeichnung in eine Mono-Aufzeichnung umzuwandeln.
	<input checked="" type="checkbox"/> = Stereo-Aufzeichnung wird Mono-Aufzeichnung
	<input type="checkbox"/> = Stereo-Aufzeichnung bleibt Stereo-Aufzeichnung

	<p>HINWEIS! ASC empfiehlt Stereo-Gespräche für die Transkription zu nutzen.</p> <p>Die Transkription von Mono-Gesprächen ist möglich, aber nicht empfehlenswert.</p> <p>Da bei Mono-Gesprächen alle Gesprächsteilnehmer auf eine Spur zusammengelegt werden, werden alle Ergebnisse einem Teilnehmer zugeordnet. Eine Überlagerung durch gleichzeitiges Sprechen der Gesprächsteilnehmer kann die Sprachanalyse-Engine nicht eindeutig trennen, was zu verminderter Transkriptionsqualität führt.</p>
<i>Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch</i>	<p>Bei der Verwendung von CSV-Dateien kann es vorkommen, dass in einer Spalte mehrere Rufnummern zusammen in 1 Feld eingetragen sind. Diese Rufnummern müssen durch ein Trennzeichen getrennt sein, damit sie einzeln ausgelesen werden können. Ausgelesen und als Rufnummer zugeordnet wird immer die erste Rufnummer.</p> <p>Tragen Sie hier das Trennzeichen ein, falls die CSV-Datei mehrere Rufnummern in einer Spalte enthält.</p> <p>Bleibt das Eingabefeld leer, wird die Information einer Spalte jeweils als eine Rufnummer interpretiert.</p> <p>HINWEIS! Ziffern und Buchstaben können nicht als Trennzeichen verwendet werden.</p>

Liste

Die Liste zeigt alle Regeln der Import-Konfiguration, die für die Zuordnung von Teilnehmer-Rufnummern gespeichert wurden.

<i>Quelle</i>	Zeigt an, ob die Information aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen wird.
<i>Abschnitt-Nr./Spalte</i>	<p>Zeigt an, aus welchem Informationsabschnitt die Information ausgelesen wird.</p> <p>HINWEIS! Der Spaltentitel ist abhängig vom Importformat.</p>
<i>Spur</i>	<p>Zeigt an, welcher Spur die Information zugewiesen wird.</p> <p>Wenn eine Aufzeichnung zu Transkriptions-Zwecken importiert werden soll, müssen Sie bei der Zuordnung des Agenten mindestens eine Spur als <i>links</i> angeben. Die linke Spur wird in der Datenbank als <i>aktiver Teilnehmer</i> geführt. Die Transkriptionsanzeige ist nur in der Lage das Ergebnis anzuzeigen, wenn einer der Teilnehmer aktiv ist.</p> <p>HINWEIS! Diese Angabe ist nur relevant, wenn die Importdaten im Stereo-Format vorliegen und beim Import nicht zu Mono-Aufzeichnungen umgewandelt werden.</p>

Tab. 1: Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern

<i>Neu</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie einen neuen Eintrag anlegen können.
<i>Bearbeiten</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie den ausgewählten Eintrag bearbeiten können.
<i>Löschen</i>	Die Schaltfläche löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

Tab. 2: Schaltflächen



Um alle Einstellungen einer Regel einzublenden, bewegen Sie den Mauszeiger auf die entsprechende Zeile.

Dateiname der Import-Datei

Die Dateinamen zusammengehörender Dateien ([WAVE](#) / [MP3](#)- und [XML](#)-Datei bzw. [WAVE](#) / [MP3](#)- und [CSV](#)-Datei) müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

Wenn keine separate Datei mit den Zusatzdaten vorhanden ist, werden die Zusatzdaten aus dem Dateinamen der [WAVE](#)- bzw. [MP3](#) -Datei gezogen.

Beispiel für einen Dateinamen einer [WAVE](#)-Datei:

2019-11-06T10-44-46_JDoe_1234567890_1234567891.wav

<dateTtime><pbxAgentId><A-NUM><B-NUM>.wav

<dateTtime>	<pbxAgentId>	<A-NUM>	<B-NUM>
2019-11-06T10-44-46	JDoe	1234567890	1234567891

Quelle für Teilnehmer-Rufnummern bearbeiten

Im Fenster *Quelle für Teilnehmer-Rufnummern* können Sie definieren, wie Rufnummern oder PBX-Agenten-IDs aus dem Dateinamen ausgelesen werden sollen.

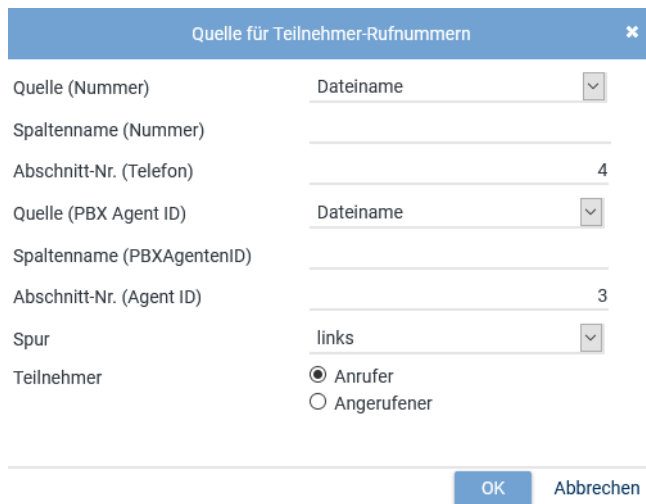


Abb. 12: Quelle für Teilnehmer-Rufnummer bearbeiten (Beispiel)

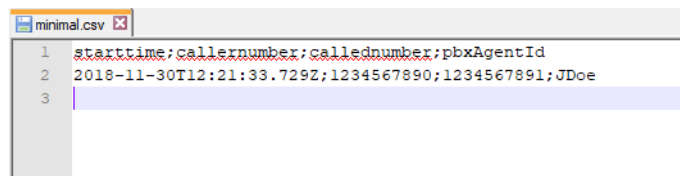
Quelle (Nummer)	Wählen Sie die Quelle <i>Dateiname</i> aus der Dropdown-Liste aus.
Abschnitt-Nr. (Telefon)	Geben Sie ein, an welcher Stelle der Struktur die Rufnummern bzw. die PBX-Agenten-IDs zu finden sind. <ul style="list-style-type: none"> Für <i>Quelle = Dateiname</i>, unabhängig vom Datenformat: Geben Sie die Nummer des Dateinamen-Abschnitts ein, der die Information enthält. Welches Trennzeichen die Abschnitte im Dateinamen trennt, müssen Sie im Gruppenfeld Datenstruktur eingeben, siehe Kapitel "Gruppenfeld Datenstruktur", S. 17. <p>HINWEIS! Die Bezeichnung des Eingabefelds ist abhängig von Quelle und Importformat.</p>
Quelle (PBX-AgentID)	Wählen Sie die Quelle <i>Dateiname</i> aus der Dropdown-Liste aus.
Abschnitt-Nr. (AgentID)	Geben Sie ein, an welcher Stelle der Struktur die Rufnummern bzw. die PBX-Agenten-IDs zu finden sind. <ul style="list-style-type: none"> Für <i>Quelle = Dateiname</i>, unabhängig vom Datenformat:

	<p>Geben Sie die Nummer des Dateinamen-Abschnitts ein, der die Information enthält. Welches Trennzeichen die Abschnitte im Dateinamen trennt, müssen Sie im Gruppenfeld Datenstruktur eingeben, siehe Kapitel "Gruppenfeld Datenstruktur", S. 17</p> <p>HINWEIS! Die Bezeichnung des Eingabefelds ist abhängig von Quelle und Importformat.</p>
<i>Spur</i>	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Spur, die den Zusatzdaten zugewiesen werden soll.</p> <p>HINWEIS! Diese Angabe ist nur relevant für den Fall, dass die Importdaten im Stereo-Format vorliegen und beim Import nicht zu Mono-Aufzeichnungen umgewandelt werden.</p>
<i>Teilnehmer</i>	<p>Stellen Sie ein, ob die Rufnummern von Anrufern stammen oder von Teilnehmern, die angerufen wurden.</p>

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, um die Angaben zu übernehmen.

Dateiinhalte der CSV-Datei

Die folgende Konfiguration wurde am Beispiel der folgenden [CSV-Datei](#) beschrieben.



```

1 starttime;callernumber;callednumber;pbxAgentId
2 2018-11-30T12:21:33.729Z;1234567890;1234567891;JDoe
3

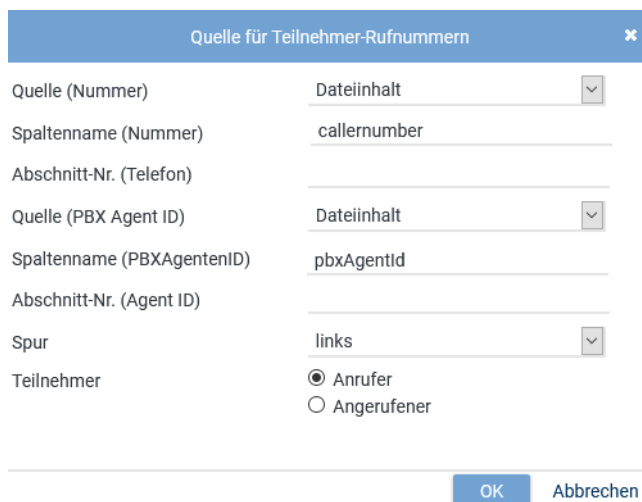
```

Abb. 13: Beispiel einer CSV-Datei für den WAVE-Import

HINWEIS! Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.

Quelle für Teilnehmer-Rufnummern bearbeiten

Im Fenster *Quelle für Teilnehmer-Rufnummern* können Sie definieren, wie Rufnummern oder PBX-Agenten-IDs aus dem Dateiinhalte ausgelesen werden sollen.



Quelle für Teilnehmer-Rufnummern	
Quelle (Nummer)	Dateiinhalte
Spaltenname (Nummer)	callernumber
Abschnitt-Nr. (Telefon)	
Quelle (PBX Agent ID)	Dateiinhalte
Spaltenname (PBXAgentenID)	pbxAgentId
Abschnitt-Nr. (Agent ID)	
Spur	links
Teilnehmer	<input checked="" type="radio"/> Anrufer <input type="radio"/> Angerufener
<div>OK Abbrechen</div>	

Abb. 14: Quelle für Teilnehmer-Rufnummer bearbeiten (Beispiel)

<i>Quelle (Nummer)</i>	<p>Stellen Sie ein, ob die Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalte ausgelesen werden sollen.</p> <p>Wählen Sie die Quelle <i>Dateiinhalte</i> aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Spaltenname (Nummer)</i>	<p>Geben Sie ein, an welcher Stelle der Struktur die Rufnummern bzw. die PBX-Agenten-IDs zu finden sind.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Für <i>Quelle = Dateiinhalt</i> und <i>Importformat = WAVE + CSV</i>: Geben Sie den Namen der Spalte ein, die die Information enthält. <p>HINWEIS! Die Bezeichnung des Eingabefelds ist abhängig von Quelle und Importformat.</p>
<i>Quelle (PBX-AgentID)</i>	<p>Stellen Sie ein, ob die Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.</p> <p>Wählen Sie die Quelle <i>Dateiinhalt</i> aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Spaltenname (PBXAgentenID)</i>	<p>Geben Sie ein, an welcher Stelle der Struktur die Rufnummern bzw. die PBX-Agenten-IDs zu finden sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> Für <i>Quelle = Dateiinhalt</i> und <i>Importformat = WAVE + CSV</i>: Geben Sie den Namen der Spalte ein, die die Information enthält. <p>HINWEIS! Die Bezeichnung des Eingabefelds ist abhängig von Quelle und Importformat.</p>
<i>Spur</i>	<p>Spur</p> <p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Spur, die den Zusatzdaten zugewiesen werden soll.</p> <p>HINWEIS! Diese Angabe ist nur relevant für den Fall, dass die Importdaten im Stereo-Format vorliegen und beim Import nicht zu Mono-Aufzeichnungen umgewandelt werden.</p>
<i>Teilnehmer</i>	<p>Stellen Sie ein, ob die Rufnummern von Anrufern stammen oder von Teilnehmern, die angerufen wurden.</p>

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, um die Angaben zu übernehmen.

7.1.1.4.4 Gruppenfeld Zusatzdaten

Hier können Sie definieren, wie Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder dem Dateiinhalt ausgelesen und den im Zusatzdaten-Modul definierten Zusatzdatentypen zugeordnet werden sollen.

Die Liste zeigt alle Regeln der Import-Konfiguration, die für die Zuordnung von Zusatzdaten gespeichert wurden.

Zusatzdaten		
Quelle	Abschnitt-Nr./Spalte	Zusatzdaten
Dateiname	2	Department
Dateiinhalt	additionaldata/username	User name
Neu Bearbeiten Löschen		

Abb. 15: Gruppenfeld Zusatzdaten (Beispiel für WAVE-Importformate)

<i>Quelle</i>	Die Spalte zeigt an, ob die Information aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen wird.
<i>Abschnitt-Nr./XML-Tag bzw.</i>	Die Spalte zeigt an, aus welchem Informationsabschnitt die Information ausgelesen wird.
<i>Abschnitt-Nr./Spalte</i>	HINWEIS! Der Spaltentitel ist abhängig vom Importformat.

Tab. 3: Gruppenfeld Zusatzdaten

<i>Neu</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie einen neuen Eintrag anlegen können. Siehe Kapitel "Quelle für Zusatzdaten bearbeiten", S. 24.
<i>Bearbeiten</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie den ausgewählten Eintrag bearbeiten können. Siehe Kapitel "Quelle für Zusatzdaten bearbeiten", S. 24.
<i>Löschen</i>	Die Schaltfläche löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

Tab. 4: Schaltflächen

Quelle für Zusatzdaten bearbeiten

Im Fenster *Quelle für Zusatzdaten* können Sie definieren, wie Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Zusatzdaten* auf die Schaltfläche *Neu* oder *Bearbeiten*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

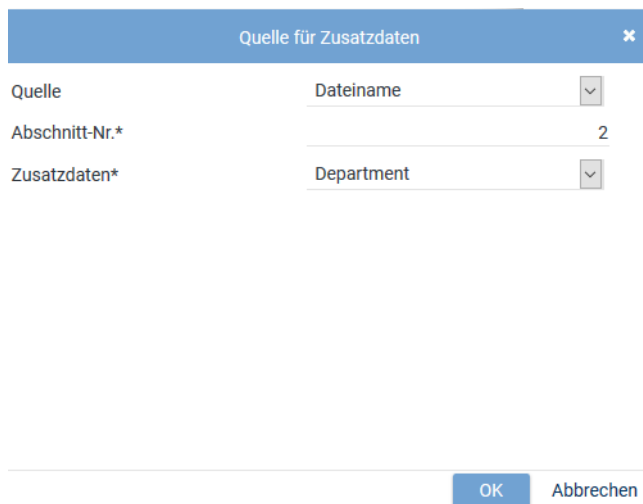


Abb. 16: Quelle für Zusatzdaten bearbeiten (Beispiel für WAVE-Importformate)

<i>Quelle</i>	Stellen Sie ein, ob die Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen. Wählen Sie die Quelle aus der Dropdown-Liste aus.
<i>XML-Tag</i> bzw. <i>Spaltenname</i> bzw. <i>Abschnitt-Nr.</i>	Geben Sie ein, an welcher Stelle der Struktur die Zusatzdaten zu finden ist. <ul style="list-style-type: none"> • Für <i>Quelle</i> = <i>Dateiname</i>, unabhängig vom Datenformat: Geben Sie die Nummer des Dateinamen-Abschnitts ein, der die Information enthält. Welches Trennzeichen die Abschnitte im Dateinamen trennt, müssen Sie im Gruppenfeld Datenstruktur eingeben, siehe Kapitel "Gruppenfeld Datenstruktur", S. 17 • Für <i>Quelle</i> = <i>Dateiinhalt</i> und <i>Importformat</i> = <i>WAV + XML</i>: Geben Sie die hierarchische Folge der XML-Tags vom Root-Element bis zu dem XML-Tag ein, das die Information enthält. Die XML-Tag-Folge muss ohne Leerzeichen und die einzelnen XML-Tags getrennt durch einen Schrägstrich eingegeben werden (z.B. Recording/Content). Steht die relevante Information in einem Attribut, muss der Attributname in eckigen Klammern mit führendem "@"-Zeichen angegeben werden (z.B.: Recording/AdditionalData[@content]).

- Für *Quelle* = *Dateiinhalt* und *Importformat* = *WAV* + *CSV*:

Geben Sie den Namen der Spalte ein, die die Information enthält.

HINWEIS! Die Bezeichnung des Eingabefelds ist abhängig von Quelle und Importformat.

<i>Zusatzdaten</i>	<p>Zusatzdatentyp, dem die Information zugewiesen werden soll.</p> <p>Wählen Sie den Zusatzdatentyp aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>Informationen zur Konfiguration der Zusatzdatentypen finden Sie in der Administrationsanleitung System Configuration <i>Zusatzdaten-Modul</i>.</p>
--------------------	---

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um die Konfiguration zu übernehmen und das Fenster zu schließen.

7.1.2 WAVE / MP3 + XML

Mit diesem Importformat können Sie Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Audiodaten müssen dabei entweder im **WAVE**-Format oder im **MP3**-Format vorliegen.

Falls die erforderlichen Zusatzdaten im Dateinamen enthalten sind, ist keine separate **XML**-Datei nötig.

Eine passende **XML**-Datei ist erforderlich, wenn die Daten nur aus dem Dateiinhalt gezogen werden können. Die Dateinamen zusammengehörender Dateien müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

7.1.2.1 Dateiinhalt der XML-Datei

Die folgende Konfiguration wurde am Beispiel der folgenden **XML**-Datei beschrieben.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="true"?>
- <conversation>
  <starttime>2018-11-30T12:21:33.729Z</starttime>
  <callerNumber>01234567890</callerNumber>
  <calledNumber>01234567891</calledNumber>
  <pbxAgentId>JDoe</pbxAgentId>
</conversation>
```

Abb. 17: Beispiel einer XML-Datei für den WAVE-Import

HINWEIS! Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.


7.1.2.2 Registerkarte Details - WAVE / MP3 + XML

1. Wählen Sie die Registerkarte *Details*, um den Import-Job zu konfigurieren.

Die Konfigurationsoptionen sind abhängig vom gewählten Importformat.

✕

< **Details** Laufwerke Zuordnung Duplikatsprüfung >

 Hilfe

Aktiv	<input type="checkbox"/>
Name*	<input type="text" value="Import"/>
Beschreibung	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px; width: 100%;"></div>
Importformat*	WAVE / MP3 +XML ▼
Codec	G.711 a-law ▼
Ausführungsmodus	<input type="radio"/> Einmalig <input checked="" type="radio"/> Kontinuierlich
PBX*	Universal Import + -
Mandant*	1st-tenant + -
Aufbewahrungsdauer der Importstatistiken	<input type="text" value="1"/> Jahr(e) <input type="text" value="0"/> Monat(e)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 18: Registerkarte Details (Beispiel)

Aktiv	<p>Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, können Sie den Import-Job über das Kontrollkästchen aktivieren.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Job ist aktiv</p> <p><input type="checkbox"/> = Job ist nicht aktiv</p> <p>Solange ein Import-Job aktiviert ist, überprüft das Aufzeichnungssystem, ob im Quellverzeichnis neue Dateien liegen. Sind neue Daten vorhanden, werden diese direkt importiert.</p>
Name	Geben Sie hier den Namen für den Import-Job ein.
Beschreibung	Hier können Sie eine Beschreibung des Import-Jobs eingeben.
Importformat	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das gewünschte Importformat aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> • WAVE / MP3 + XML <p>Informationen zu den Formaten finden Sie in Kapitel "Unterstützte Importformate", S. 7.</p>
Codec	<p>Wählen Sie den Codec aus der Dropdown-Liste aus, in dem die Aufzeichnungen abgespeichert werden sollen.</p> <p>Folgende Codecs werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • G.711 A-law • G.711 μ-law • G.729a • Linear PCM 8 bit
Ausführungsmodus	Stellen Sie ein, ob der Import nur einmal oder kontinuierlich durchgeführt werden soll.

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Einmalig</i> Der Import wird sofort bei Aktivierung der Import-Konfiguration gestartet. Das Quellverzeichnis wird nur einmal auf Daten geprüft. • <i>Kontinuierlich</i> Der Import wird bei Aktivierung der Import-Konfiguration dauerhaft gestartet und endet erst, wenn die Import-Konfiguration manuell wieder deaktiviert wird. Das Quellverzeichnis wird immer wieder auf neue Daten geprüft solange die Import-Konfiguration aktiviert ist. <p>HINWEIS! Für manche Importformate steht nur ein eindeutiger Ausführungsmodus zur Verfügung. In diesem Fall erfolgt hier eine automatische Einstellung.</p>
<i>PBX</i>	<p>Wählen Sie über die Schaltfläche +, für welche PBX die Daten importiert werden sollen, siehe Kapitel "PBX zuordnen", S. 60.</p> <p>Die Zuordnung importierter Daten zu einer PBX ist erforderlich, damit die Extensions, über die die zu importierenden Konversationen geführt wurden, einer PBX zugeordnet werden können und das System überprüfen kann, ob es sich überhaupt um eine Extension oder um eine externe Rufnummer handelt. Ist eine Extension einem Agenten zugeordnet, ist auf diese Weise eine Zuordnung zu einem Agenten möglich.</p>
<i>Mandant</i>	<p>Wählen Sie über die Schaltfläche +, welchem Mandanten die importierten Daten zugeordnet werden sollen, siehe Kapitel "Mandant zuordnen", S. 60.</p> <p>HINWEIS! In einem 1-Mandanten-System, wird der Mandant hier automatisch eingetragen. Die Einstellung kann nicht geändert werden.</p>

7.1.2.3

Registerkarte Laufwerke

1. Wählen Sie die Registerkarte *Laufwerke*, um die Quelle zu konfigurieren.



Ein Laufwerk kann in mehreren Job-Konfigurationen verwendet werden, solange das Laufwerk nicht aktiv von einer Konfiguration genutzt wird.

Wird ein Laufwerk gerade aktiv von einem Job genutzt, kann kein weiterer Job freigegeben oder aktiviert werden, der das gleiche Laufwerk nutzt. Dieses Verhalten gilt modulübergreifend, d. h. unabhängig davon, von welchem Modul die Konfiguration stammt.

Die Einstellungen sind abhängig vom gewählten Importformat.

<
Details*
Laufwerke*
Zuordnung*
Duplikatsprüfung
>

Zeitzone

UTC

Quelllaufwerk*

Internal hard disk

+

-

Quellverzeichnis

Recording 2018

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 19: Registerkarte Laufwerke - [WAVE](#) / [MP3](#)-Formate

Zeitzone	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Zeitzone aus, auf die sich die Zeitangaben der zu importierenden Daten beziehen.
-----------------	--

Quelllaufwerk	Stellen Sie hier das Laufwerk ein, von dem die Daten importiert werden sollen, siehe Kapitel "Laufwerk zuordnen" , S. 61.
Quellverzeichnis	Geben Sie hier das Verzeichnis ein, aus dem die Daten importiert werden sollen.

7.1.2.4 Registerkarte Zuordnung mit XML-Datei

1. Wählen Sie die Registerkarte *Zuordnung*.

Hier können Sie Regeln konfigurieren, nach denen die Zusatzdaten aus den zu importierenden Datensätzen der Datenstruktur im *neo*-Aufzeichnungssystem zugeordnet werden sollen.

Folgende Gruppenfelder stehen zur Konfiguration zur Verfügung:



Abb. 20: Registerkarte Zuordnung für [WAVE](#) / [MP3](#)-Importformate

Die Zusatzdaten können entweder aus dem Dateinamen der [WAVE](#)- bzw. [MP3](#)-Datei oder aus dem Dateiinhalt einer mitgelieferten [CSV](#)- bzw. [XML](#)-Datei gezogen werden.

Die Dateinamen zusammengehörender Dateien ([WAVE](#) / [MP3](#)- und [XML](#)-Datei bzw. [WAVE](#) / [MP3](#)- und [CSV](#)-Datei) müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

Wenn keine separate Datei mit den Zusatzdaten vorhanden ist, werden die Zusatzdaten aus dem Dateinamen der [WAVE](#)- bzw. [MP3](#) -Datei gezogen.

7.1.2.4.1 Gruppenfeld Datenstruktur

Sollen die Informationen aus dem Dateinamen verwendet werden, geben Sie hier das Format des Dateinamens an.

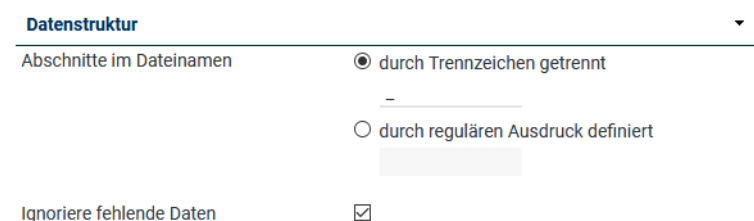


Abb. 21: Gruppenfeld Datenstruktur

Abschnitte im Dateinamen	Es gibt 2 Möglichkeiten von Datenformaten. Füllen Sie eine dieser Trennmethode aus, damit die Informationen sinnvoll ausgegeben werden können. <input checked="" type="radio"/> <i>durch Trennzeichen getrennt</i> <input type="radio"/> <i>durch regulären Ausdruck definiert</i>
---------------------------------	---

	<p>1. Der Dateiname besteht aus Informationsabschnitten, die jeweils durch ein bestimmtes Trennzeichen voneinander getrennt sind. Ein neuer Abschnitt beginnt immer am Anfang des Dateinamens und jeweils nach einem Trennzeichen. Jeder Abschnitt endet vor einem Trennzeichen sowie vor dem Punkt, der vor der Dateiendung steht.</p> <p>Beispiel: Der Dateiname "MeineAufzeichnung_2013-10-01_0681-123456.wav" besteht aus 3 Abschnitten, die jeweils durch einen Unterstrich voneinander getrennt sind.</p> <p>Wählen Sie in diesem Fall die Option <i>durch Trennzeichen getrennt</i> und geben Sie das Trennzeichen in das Eingabefeld ein.</p> <p>HINWEIS! Ziffern und Buchstaben können nicht als Trennzeichen verwendet werden.</p> <p>2. Der Dateiname besteht aus Informationsabschnitten, die nicht durch ein bestimmtes Trennzeichen voneinander getrennt sind. In diesem Fall müssen Sie einen regulären Ausdruck angeben, in dem die Abschnitte als Gruppen gekennzeichnet sind.</p> <p>Wählen Sie in diesem Fall die Option <i>durch regulären Ausdruck definiert</i> und geben Sie den regulären Ausdruck in das Eingabefeld ein.</p>
<i>Ignoriere fehlende Daten</i>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Ist die Option aktiviert, wird für fehlende Daten ein leerer Datensatz importiert.</p> <p><input type="checkbox"/> Ist die Option deaktiviert, wird der Import mit einem Fehler abgebrochen, wenn ein Datensatz nicht gefunden werden kann.</p>

7.1.2.4.2 Gruppenfeld Startzeit

In diesem Gruppenfeld können Sie definieren, wie die Startzeit ausgelesen werden soll.

Konfigurationsbeispiel anhand des Dateiinhalts einer [XML](#)-Datei:

Startzeit ▼

Quelle Dateiinhalt ▼

☒ Datum und Uhrzeit im selben Key

Key* conversation/starttime

Format* yyyy:MM:ddThh:mm:ss:zzzZ

☐ Datum und Uhrzeit in separaten Keys

Key für Datum*

Format*

Key für Uhrzeit*

Format*

Abb. 22: Gruppenfeld Startzeit - Importformat SMS

- Geben Sie folgende Parameter aus dem Beispiel der [XML](#)-Datei ein:

Quelle	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Eintrag <i>Dateiinhalt</i> , damit die Informationen aus der Datei ausgelesen werden.
---------------	---

<i>Datum und Uhrzeit im selben Key</i>	Wählen Sie die Option <i>Datum und Uhrzeit im selben Key</i> , wenn diese in der XML -Datei zusammen aufgeführt sind.
<i>Key</i>	Geben Sie hier den Pfad ein, in dem die Information für die Startzeit zu finden ist, z. B. conversation/starttime.
<i>Format</i>	Geben Sie hier das Format des Datums ein, z. B. yyyy-MM-ddThh:mm:ss:zzzZ, siehe dazu auch Kapitel "Formatdefinitionen", S. 61 .

7.1.2.4.3 Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer WAVE + XML

In diesem Gruppenfeld können Sie definieren, wie die Rufnummern der Konversationsteilnehmer bzw. die PBX-Agenten-IDs der Agenten aus dem Dateinamen oder dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen und wie Stereo-Aufzeichnungen importiert werden sollen.

Beispiel einer XML-Datei

Teilnehmer-Rufnummer

Umgang mit Stereo-Aufzeichnungen ☐ Stereo zu Mono mixen

Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch _____
(max. 1 Zeichen)

Quelle	Abschnitt-Nr./XML-Tag	Spur
Dateinhalt	Callernumber	links
Dateiname	4	links

[Neu](#) [Bearbeiten](#) [Löschen](#)

Abb. 23: Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer

<i>Umgang mit Stereo-Aufzeichnungen</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um eine Stereo-Aufzeichnung in eine Mono-Aufzeichnung umzuwandeln.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Stereo-Aufzeichnung wird Mono-Aufzeichnung</p> <p><input type="checkbox"/> = Stereo-Aufzeichnung bleibt Stereo-Aufzeichnung</p> <p>HINWEIS! ASC empfiehlt Stereo-Gespräche für die Transkription zu nutzen.</p> <p>Die Transkription von Mono-Gesprächen ist möglich, aber nicht empfehlenswert.</p> <p>Da bei Mono-Gesprächen alle Gesprächsteilnehmer auf eine Spur zusammengelegt werden, werden alle Ergebnisse einem Teilnehmer zugeordnet. Eine Überlagerung durch gleichzeitiges Sprechen der Gesprächsteilnehmer kann die Sprachanalyse-Engine nicht eindeutig trennen, was zu verminderter Transkriptionsqualität führt.</p>
<i>Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch</i>	<p>Bei der Verwendung von CSV-Dateien kann es vorkommen, dass in einer Spalte mehrere Rufnummern zusammen in 1 Feld eingetragen sind. Diese Rufnummern müssen durch ein Trennzeichen getrennt sein, damit sie einzeln ausgelesen werden können. Ausgelesen und als Rufnummer zugeordnet wird immer die erste Rufnummer.</p> <p>Tragen Sie hier das Trennzeichen ein, falls die CSV-Datei mehrere Rufnummern in einer Spalte enthält.</p> <p>Bleibt das Eingabefeld leer, wird die Information einer Spalte jeweils als eine Rufnummer interpretiert.</p> <p>HINWEIS! Ziffern und Buchstaben können nicht als Trennzeichen verwendet werden.</p>

Liste

Die Liste zeigt alle Regeln der Import-Konfiguration, die für die Zuordnung von Teilnehmer-Rufnummern gespeichert wurden.

<i>Quelle</i>	Zeigt an, ob die Information aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen wird.
<i>Abschnitt-Nr./ XML-Tag</i>	Zeigt an, aus welchem Informationsabschnitt die Information ausgelesen wird. HINWEIS! Der Spaltentitel ist abhängig vom Importformat.
<i>Spur</i>	Zeigt an, welcher Spur die Information zugewiesen wird. Wenn eine Aufzeichnung zu Transkriptions-Zwecken importiert werden soll, müssen Sie bei der Zuordnung des Agenten mindestens eine Spur als <i>links</i> angeben. Die linke Spur wird in der Datenbank als <i>aktiver Teilnehmer</i> geführt. Die Transkriptionsanzeige ist nur in der Lage das Ergebnis anzuzeigen, wenn einer der Teilnehmer aktiv ist. HINWEIS! Diese Angabe ist nur relevant, wenn die Importdaten im Stereo-Format vorliegen und beim Import nicht zu Mono-Aufzeichnungen umgewandelt werden.

Tab. 5: Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern

<i>Neu</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie einen neuen Eintrag anlegen können.
<i>Bearbeiten</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie den ausgewählten Eintrag bearbeiten können.
<i>Löschen</i>	Die Schaltfläche löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

Tab. 6: Schaltflächen



Um alle Einstellungen einer Regel einzublenden, bewegen Sie den Mauszeiger auf die entsprechende Zeile:

Dateiname der Import-Datei

Die Dateinamen zusammengehörender Dateien ([WAVE](#) / [MP3](#)- und [XML](#)-Datei bzw. [WAVE](#) / [MP3](#)- und [CSV](#)-Datei) müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

Wenn keine separate Datei mit den Zusatzdaten vorhanden ist, werden die Zusatzdaten aus dem Dateinamen der [WAVE](#)- bzw. [MP3](#) -Datei gezogen.

Beispiel für einen Dateinamen einer [WAVE](#)-Datei:

2019-11-06T10-44-46_JDoe_1234567890_1234567891.wav

<dateTtime><pbxAgentId><A-NUM><B-NUM>.wav

<dateTtime>	<pbxAgentId>	<A-NUM>	<B-NUM>
2019-11-06T10-44-46	JDoe	1234567890	1234567891

Quelle für Teilnehmer-Rufnummern bearbeiten

Im Fenster *Quelle für Teilnehmer-Rufnummern* können Sie definieren, wie Rufnummern oder PBX-Agenten-IDs aus dem Dateinamen oder dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.

Quelle für Teilnehmer-Rufnummern
✕

Quelle (Nummer)	Dateiname ▼	
Abschnitt-Nr. (Telefon)		4
Quelle (PBXAgentID)	Dateiname ▼	
Abschnitt-Nr. (AgentID)		3
Spur	links ▼	
Teilnehmer	<input checked="" type="radio"/> Anrufer <input type="radio"/> Angerufener	

OK
Abbrechen

Abb. 24: Quelle für Teilnehmer-Rufnummer bearbeiten (Beispiel)

<i>Quelle (Nummer)</i>	<p>Stellen Sie ein, ob die Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.</p> <p>Wählen Sie die Quelle <i>Dateinamen</i> aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Abschnitt-Nr. (Telefon)</i>	<p>Geben Sie ein, an welcher Stelle der Struktur die Rufnummern bzw. die PBX-Agenten-IDs zu finden sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> Für <i>Quelle = Dateiname</i>, unabhängig vom Datenformat: Geben Sie die Nummer des Dateinamen-Abschnitts ein, der die Information enthält. Welches Trennzeichen die Abschnitte im Dateinamen trennt, müssen Sie im Gruppenfeld Datenstruktur eingeben, siehe Kapitel "Gruppenfeld Datenstruktur", S. 17 <p>HINWEIS! Die Bezeichnung des Eingabefelds ist abhängig von Quelle und Importformat.</p>
<i>Quelle (PBX-AgentID)</i>	<p>Stellen Sie ein, ob die Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.</p> <p>Wählen Sie die Quelle <i>Dateinamen</i> aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Abschnitt-Nr. (AgentID)</i>	<p>Geben Sie ein, an welcher Stelle der Struktur die Rufnummern bzw. die PBX-Agenten-IDs zu finden sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> Für <i>Quelle = Dateiname</i>, unabhängig vom Datenformat: Geben Sie die Nummer des Dateinamen-Abschnitts ein, der die Information enthält. Welches Trennzeichen die Abschnitte im Dateinamen trennt, müssen Sie im Gruppenfeld Datenstruktur eingeben, siehe Kapitel "Gruppenfeld Datenstruktur", S. 17 <p>HINWEIS! Die Bezeichnung des Eingabefelds ist abhängig von Quelle und Importformat.</p>
<i>Spur</i>	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Spur, die den Zusatzdaten zugewiesen werden soll.</p> <p>HINWEIS! Diese Angabe ist nur relevant für den Fall, dass die Importdaten im Stereo-Format vorliegen und beim Import nicht zu Mono-Aufzeichnungen umgewandelt werden.</p>
<i>Teilnehmer</i>	<p>Stellen Sie ein, ob die Rufnummern von Anrufern stammen oder von Teilnehmern, die angerufen wurden.</p>

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, um die Angaben zu übernehmen.

Dateiinhalt der XML-Datei

Die folgende Konfiguration wurde am Beispiel der folgenden XML-Datei beschrieben.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="true"?>
- <conversation>
  <starttime>2018-11-30T12:21:33.729Z</starttime>
  <callerNumber>01234567890</callerNumber>
  <calledNumber>01234567891</calledNumber>
  <pbxAgentId>JDoe</pbxAgentId>
</conversation>
```

Abb. 25: Beispiel einer XML-Datei für den WAVE-Import

HINWEIS! Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.

Quelle für Teilnehmer-Rufnummern bearbeiten

Im Fenster *Quelle für Teilnehmer-Rufnummern* können Sie definieren, wie Rufnummern oder PBX-Agenten-IDs aus dem Dateinamen oder dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.



Quelle für Teilnehmer-Rufnummern	
Quelle (Nummer)	Dateiinhalt
XML-Tag	callerNumber
Quelle (PBX Agent ID)	Dateiinhalt
XML-Tag	pbxAgentId
Spur	links
Teilnehmer	<input checked="" type="radio"/> Anrufer <input type="radio"/> Angerufener
<div>OK Abbrechen</div>	

Abb. 26: Quelle für Teilnehmer-Rufnummer bearbeiten (Beispiel)

Quelle (Nummer)	<p>Stellen Sie ein, ob die Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.</p> <p>Wählen Sie die Quelle <i>Dateiinhalt</i> aus der Dropdown-Liste aus.</p>
XML-Tag	<p>Geben Sie ein, an welcher Stelle der Struktur die Rufnummern bzw. die PBX-Agenten-IDs zu finden sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> Für <i>Quelle = Dateiinhalt</i> und <i>Importformat = WAVE + XML</i>: Geben Sie die hierarchische Folge der XML-Tags vom Root-Element bis zu dem XML-Tag ein, das die Information enthält. Die XML-Tag-Folge muss ohne Leerzeichen und die einzelnen XML-Tags getrennt durch einen Schrägstrich eingegeben werden (z.B. conversation/callernumber). Steht die relevante Information in einem Attribut, muss der Attributname in eckigen Klammern mit führendem "@"-Zeichen angegeben werden (z. B.: conversation/callernumber[@caller]). <p>HINWEIS! Die Bezeichnung des Eingabefelds ist abhängig von Quelle und Importformat.</p>
Quelle (PBX-AgentID)	<p>Stellen Sie ein, ob die Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.</p> <p>Wählen Sie die Quelle <i>Dateiinhalt</i> aus der Dropdown-Liste aus.</p>

<i>XML-Tag</i>	<p>Geben Sie ein, an welcher Stelle der Struktur die Rufnummern bzw. die PBX-Agenten-IDs zu finden sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> Für <i>Quelle</i> = <i>Dateiinhalt</i> und <i>Importformat</i> = <i>WAVE</i> + <i>XML</i>: Geben Sie die hierarchische Folge der XML-Tags vom Root-Element bis zu dem XML-Tag ein, das die Information enthält. Die XML-Tag-Folge muss ohne Leerzeichen und die einzelnen XML-Tags getrennt durch einen Schrägstrich eingegeben werden (z.B. conversation/callernumber). Steht die relevante Information in einem Attribut, muss der Attributname in eckigen Klammern mit führendem "@"-Zeichen angegeben werden (z. B.: conversation/callernumber[@caller]). <p>HINWEIS! Die Bezeichnung des Eingabefelds ist abhängig von Quelle und Importformat.</p>
<i>Spur</i>	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Spur, die den Zusatzdaten zugewiesen werden soll.</p> <p>HINWEIS! Diese Angabe ist nur relevant für den Fall, dass die Importdaten im Stereo-Format vorliegen und beim Import nicht zu Mono-Aufzeichnungen umgewandelt werden.</p>
<i>Teilnehmer</i>	<p>Stellen Sie ein, ob die Rufnummern von Anrufern stammen oder von Teilnehmern, die angerufen wurden.</p>

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, um die Angaben zu übernehmen.

7.1.2.4.4 Gruppenfeld Zusatzdaten

Hier können Sie definieren, wie Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder dem Dateiinhalt ausgelesen und den im Zusatzdaten-Modul definierten Zusatzdatentypen zugeordnet werden sollen.

Die Liste zeigt alle Regeln der Import-Konfiguration, die für die Zuordnung von Zusatzdaten gespeichert wurden.

Zusatzdaten		
Quelle	Abschnitt-Nr./Spalte	Zusatzdaten
Dateiname	2	Department
Dateiinhalt	additionaldata/username	User name
Neu Bearbeiten Löschen		

Abb. 27: Gruppenfeld Zusatzdaten (Beispiel für WAVE-Importformate)

<i>Quelle</i>	Die Spalte zeigt an, ob die Information aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen wird.
<i>Abschnitt-Nr./XML-Tag bzw.</i>	Die Spalte zeigt an, aus welchem Informationsabschnitt die Information ausgelesen wird.
<i>Abschnitt-Nr./Spalte</i>	HINWEIS! Der Spaltentitel ist abhängig vom Importformat.

Tab. 7: Gruppenfeld Zusatzdaten

<i>Neu</i>	<p>Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie einen neuen Eintrag anlegen können.</p> <p>Siehe Kapitel "Quelle für Zusatzdaten bearbeiten", S. 24.</p>
------------	---

Bearbeiten	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie den ausgewählten Eintrag bearbeiten können. Siehe Kapitel "Quelle für Zusatzdaten bearbeiten", S. 24.
Löschen	Die Schaltfläche löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

Tab. 8: Schaltflächen

7.2 SMS-Format

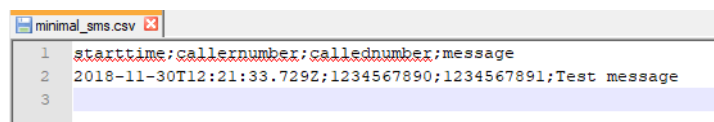
Mit diesem Importformat können Sie SMS-Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden.

7.2.1 SMS via CSV-Datei

Mit diesem Importformat können Sie SMS-Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Die SMS-Dateien basieren auf dem Format einer [CSV-Datei](#) und müssen die Dateierweiterung .CSV tragen.

7.2.1.1 Dateiinhalt der CSV-Datei

Die folgende Konfiguration wurde am Beispiel der folgenden [CSV-Datei](#) beschrieben.



```

1 starttime;callernumber;callednumber;message
2 2018-11-30T12:21:33.729Z;1234567890;1234567891;Test message
3

```

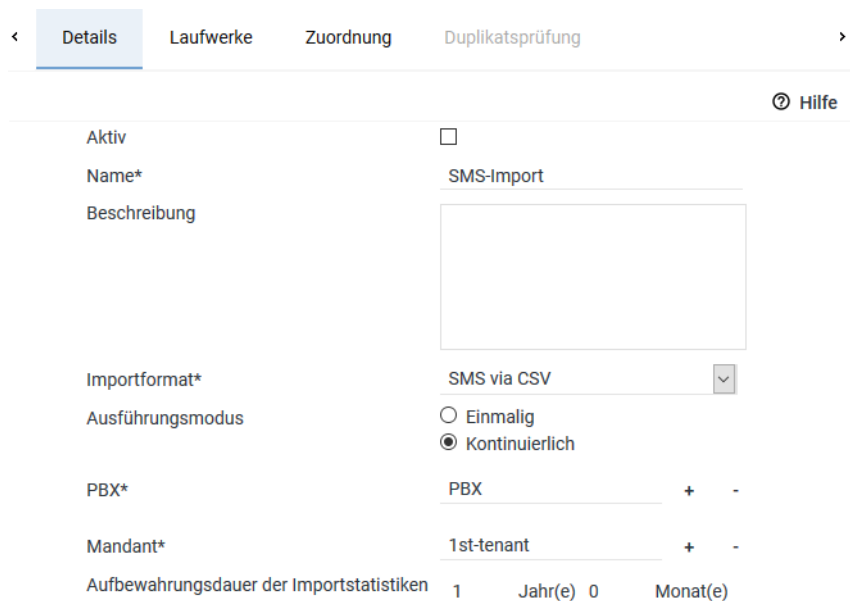
Abb. 28: Beispiel einer CSV-Datei für den SMS-Import

HINWEIS! Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.

7.2.1.2 Registerkarte Details - Import via CSV

1. Wählen Sie die Registerkarte *Details*, um den Import-Job zu konfigurieren.

Die Konfigurationsoptionen sind abhängig vom gewählten Importformat.



< **Details** Laufwerke Zuordnung Duplikatsprüfung >

🔗 Hilfe

Aktiv ☐

Name* SMS-Import

Beschreibung

Importformat* SMS via CSV

Ausführungsmodus

☐ Einmalig

☒ Kontinuierlich

PBX* PBX + -

Mandant* 1st-tenant + -

Aufbewahrungsdauer der Importstatistiken 1 Jahr(e) 0 Monat(e)

Abb. 29: Registerkarte Details (Beispiel)

Aktiv	Über das Kontrollkästchen können Sie den Import-Job aktivieren. Der Job läuft an, sobald die Konfiguration gespeichert wird.
--------------	--

	<input checked="" type="checkbox"/> = Job ist aktiv <input type="checkbox"/> = Job ist nicht aktiv <p>Solange ein kontinuierlich konfigurierter Import-Job aktiviert ist, überprüft das Aufzeichnungssystem, ob im Quellverzeichnis neue Dateien liegen. Sind neue Daten vorhanden, werden diese direkt importiert.</p>
<i>Name</i>	Geben Sie hier den Namen für den Import-Job ein.
<i>Beschreibung</i>	Hier können Sie eine Beschreibung des Import-Jobs eingeben.
<i>Importformat</i>	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das gewünschte Importformat aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> • SMS via CSV <p>Informationen zu den Formaten finden Sie in Kapitel "Unterstützte Importformate", S. 7.</p>
<i>Ausführungsmodus</i>	<p>Stellen Sie ein, ob der Import nur einmal oder kontinuierlich durchgeführt werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Einmalig</i> Der Import wird sofort bei Aktivierung der Import-Konfiguration gestartet. Das Quellverzeichnis wird nur einmal auf Daten geprüft. • <i>Kontinuierlich</i> Der Import wird bei Aktivierung der Import-Konfiguration dauerhaft gestartet und endet erst, wenn die Import-Konfiguration manuell wieder deaktiviert wird. Das Quellverzeichnis wird immer wieder auf neue Daten geprüft solange die Import-Konfiguration aktiviert ist. <p>HINWEIS! Für manche Importformate ist nur ein Ausführungsmodus möglich, der nicht umkonfiguriert werden kann.</p>
<i>PBX</i>	<p>Wählen Sie über die Schaltfläche +, für welche PBX die Daten importiert werden sollen, siehe Kapitel "PBX zuordnen", S. 60.</p> <p>Die Zuordnung importierter Daten zu einer PBX ist erforderlich, damit die Extensions, über die die zu importierenden Konversationen geführt wurden, einer PBX zugeordnet werden können und das System überprüfen kann, ob es sich überhaupt um eine Extension oder um eine externe Rufnummer handelt. Ist eine Extension einem Agenten zugeordnet, ist auf diese Weise eine Zuordnung zu einem Agenten möglich.</p>
<i>Mandant</i>	<p>Stellen Sie hier ein, welchem Mandanten die importierten Daten zugeordnet werden sollen, siehe Kapitel "Mandant zuordnen", S. 60.</p> <p>HINWEIS! In einem 1-Mandanten-System, wird der Mandant hier automatisch eingetragen. Die Einstellung kann nicht geändert werden.</p>

7.2.1.3

Registerkarte Laufwerke

1. Wählen Sie die Registerkarte *Laufwerke*, um die Quelle zu konfigurieren.



Ein Laufwerk kann in mehreren Job-Konfigurationen verwendet werden, solange das Laufwerk nicht aktiv von einer Konfiguration genutzt wird.

Wird ein Laufwerk gerade aktiv von einem Job genutzt, kann kein weiterer Job freigegeben oder aktiviert werden, der das gleiche Laufwerk nutzt. Dieses Verhalten gilt modulübergreifend, d. h. unabhängig davon, von welchem Modul die Konfiguration stammt.

Die Einstellungen sind abhängig vom gewählten Importformat.

< Details **Laufwerke** Zuordnung Duplikatsprüfung >

Quelllaufwerk*	Internal hard disk	+	-
Quellverzeichnis	SMS		

Abb. 30: Registerkarte Laufwerke - SMS-Formate

Quelllaufwerk	Stellen Sie hier das Laufwerk ein, von dem die Daten importiert werden sollen, siehe Kapitel "Laufwerk zuordnen", S. 61 .
Quellverzeichnis	Geben Sie hier das Verzeichnis ein, aus dem die Daten importiert werden sollen. Beachten Sie, dass die SMS-Dateien im INI-Format mit der Dateierweiterung .SMS in einem separaten Verzeichnis liegen müssen.

7.2.1.4 Registerkarte Zuordnung mit CSV-Datei

1. Wählen Sie die Registerkarte *Zuordnung*.

Hier können Sie Regeln konfigurieren, nach denen die Zusatzdaten aus den zu importierenden Datensätzen der Datenstruktur im *neo*-Aufzeichnungssystem zugeordnet werden sollen.

Für das Importformat SMS via CSV können Sie die Zuordnung der Zusatzdaten aus der *CSV*-Datei zur *neo*-Datenstruktur konfigurieren.

< Details Laufwerke **Zuordnung** Duplikatsprüfung >

Datenstruktur	▶
Textnachricht	▶
Startzeit	▶
Teilnehmer-Rufnummer *	▶
Zusatzdaten	▶

Abb. 31: Registerkarte Zuordnung für das SMS-Importformat

Die folgende Konfiguration wurde am Beispiel der folgenden *CSV*-Datei beschrieben.

```

minimal_sms.csv
1 starttime;callernumber;callednumber;message
2 2018-11-30T12:21:33.729Z;1234567890;1234567891;Test message
3
  
```

Abb. 32: Beispiel einer CSV-Datei für den SMS-Import

HINWEIS! Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.

7.2.1.4.1 Gruppenfeld Datenstruktur

In diesem Gruppenfeld können Sie die Parameter konfigurieren, die herangezogen werden, wenn die Informationen aus dem Dateinamen einer *CSV*-Datei ausgelesen werden sollen.

Datenstruktur

Spalten getrennt durch*
(max. 1 Zeichen)

Abschnitte im Dateinamen

☒ durch Trennzeichen getrennt

-

☐ durch regulären Ausdruck definiert

Ignoriere fehlende Daten

☒

Spalten getrennt durch (max. 1 Zeichen)	Für das Importformat SMS via CSV ist diese Angabe ein Pflichtfeld auch falls keine Datei zur Verfügung steht. Bleibt das Eingabefeld leer, werden die Informationen alle in einem Abschnitt ausgegeben und können nicht verwendet werden.
Abschnitte im Dateinamen	Füllen Sie eine dieser Trennmethode aus, damit die Informationen sinnvoll ausgegeben werden können. <div> <input checked="" type="radio"/> durch Trennzeichen getrennt </div> <div> <input type="radio"/> durch regulären Ausdruck definiert </div>
Ignoriere fehlende Daten	<input checked="" type="checkbox"/> Ist die Option aktiviert, wird für fehlende Daten ein leerer Datensatz importiert. <div> <input type="checkbox"/> Ist die Option deaktiviert, wird der Import mit einem Fehler abgebrochen, wenn ein Datensatz nicht gefunden werden kann. </div>

Die Konfiguration der Zuordnung über den Dateiinhalt erfolgt über die nächsten Gruppenfelder.

7.2.1.4.2 Gruppenfeld Textnachricht

Geben Sie in dem Parameter *Pfad zu Tag* die Sektion und den Parameter aus der [CSV](#)-Datei ein, in dem die Textnachricht steht.

Textnachricht

Pfad zu Tag*

message

7.2.1.4.3 Gruppenfeld Startzeit

In diesem Gruppenfeld können Sie definieren, wie die Startzeit ausgelesen werden soll.

Konfigurationsbeispiel anhand des Dateiinhalts einer [CSV](#)-Datei:

Startzeit

Quelle

Dateiinhalt

☒ Datum und Uhrzeit in derselben Spalte

Spalte*

1

Format*

yyyy:MM:ddThh:mm:ss:zzzZ

☐ Datum und Uhrzeit in separaten Spalten

Spalte für Datum*

starttime

Format*

yyyy-MM-dd

Spalte für Uhrzeit*

starttime

Format*

hh:mm:ss

Abb. 33: Gruppenfeld Startzeit - Importformat SMS

1. Geben Sie folgende Parameter aus dem Beispiel der [CSV](#)-Datei ein:

<i>Quelle</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Eintrag <i>Dateiinhalt</i> , damit die Informationen aus der Datei ausgelesen werden.
<i>Datum und Uhrzeit in derselben Spalte</i>	Wählen Sie die Option <i>Datum und Uhrzeit in derselben Spalte</i> , wenn diese in der CSV -Datei zusammen aufgeführt sind.
<i>Spalte</i>	Geben Sie hier die Nummer der Spalte ein, in der die Information für das Datum und die Startzeit zu finden sind.
<i>Format</i>	Geben Sie hier das Format des Datums ein, z. B. yyyy-MM-ddThh:mm:ss:zzzZ, siehe dazu auch Kapitel "Formatdefinitionen" , S. 61.

7.2.1.4.4 Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer

In diesem Gruppenfeld können Sie definieren, wie die Rufnummern der Konversationsteilnehmer aus dem Dateiinhalt einer [CSV](#)-Datei ausgelesen werden sollen.

Teilnehmer-Rufnummer * ▼

Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch _____
(max. 1 Zeichen)

Quelle	Abschnitt-Nr./Spalte	Spur
Dateiinhalt	callernumber	links
Dateiname	5	links

[Neu](#) [Bearbeiten](#) [Löschen](#)

Abb. 34: Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer

<i>Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch</i>	<p>Bei der Verwendung von SMS-Dateien kann es vorkommen, dass in einem Parameter mehrere Rufnummern zusammen eingetragen sind. Diese Rufnummern müssen durch ein Trennzeichen getrennt sein, damit sie einzeln ausgelesen werden können. Ausgelesen und als Rufnummer zugeordnet wird immer die erste Rufnummer.</p> <p>Tragen Sie hier das Trennzeichen ein, falls die SMS-Datei mehrere Rufnummern enthält.</p> <p>Bleibt das Eingabefeld leer, wird die Information als nur eine Rufnummer interpretiert.</p> <p>HINWEIS! Ziffern und Buchstaben können nicht als Trennzeichen verwendet werden.</p>
--	--

Liste

Die Liste zeigt alle Regeln der Import-Konfiguration, die für die Zuordnung von Teilnehmer-Rufnummern gespeichert wurden.

<i>Quelle</i>	Zeigt an, ob die Information aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen wird.
<i>Abschnitt-Nr./Spalte</i>	<p>Zeigt an, aus welchem Informationsabschnitt die Information ausgelesen wird.</p> <p>HINWEIS! Der Spaltentitel ist abhängig vom Importformat.</p>

<i>Spur</i>	Diese Information ist bei SMS-Aufzeichnungen nicht relevant.
-------------	--

Tab. 9: Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern

<i>Neu</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie einen neuen Eintrag anlegen können.
<i>Bearbeiten</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie den ausgewählten Eintrag bearbeiten können.
<i>Löschen</i>	Die Schaltfläche löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

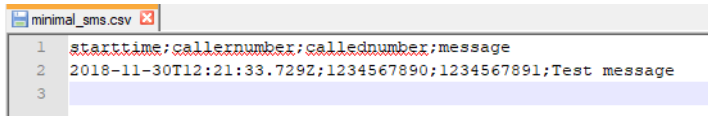
Tab. 10: Schaltflächen



Um alle Einstellungen einer Regel einzublenden, bewegen Sie den Mauszeiger auf die entsprechende Zeile.

Quelle für Teilnehmer-Rufnummern bearbeiten

Im Fenster *Quelle für Teilnehmer-Rufnummern* können Sie definieren, wie Rufnummern aus dem Dateiinhalt einer CSV-Datei ausgelesen werden sollen.



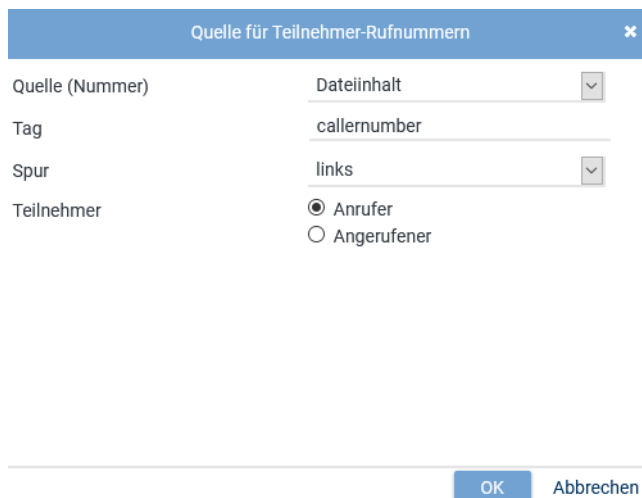
```

1 starttime;callernumber;callednumber;message
2 2018-11-30T12:21:33.729Z;1234567890;1234567891;Test message
3

```

Abb. 35: Beispiel einer CSV-Datei für den SMS-Import

HINWEIS! Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.



The window 'Quelle für Teilnehmer-Rufnummern' contains the following fields:

- Quelle (Nummer):** A dropdown menu with 'Dateiinhalt' selected.
- Tag:** A text input field containing 'callernumber'.
- Spur:** A dropdown menu with 'links' selected.
- Teilnehmer:** Radio buttons for 'Anrufer' (selected) and 'Angerufener'.

At the bottom are 'OK' and 'Abbrechen' buttons.

Abb. 36: Quelle für Teilnehmer-Rufnummer Dateiinhalt einer CSV bearbeiten

<i>Quelle</i>	Wählen Sie die Quelle der Information aus der Dropdown-Liste aus, z. B. <i>Dateiinhalt</i> .
<i>Tag</i>	Geben Sie die Spaltenüberschrift zum Parameter ein, aus dem die Information ausgelesen werden soll, z. B. <i>message</i> .
<i>Spur</i>	Diese Information ist bei SMS-Aufzeichnungen nicht relevant.
<i>Teilnehmer</i>	Stellen Sie ein, ob die Information die Rufnummern des Anrufer oder des Angerufenen ist, z. B. <i>From</i> entspricht dem <i>Anrufer</i> .

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, damit die Eingaben in die Liste in der Detailansicht übernommen werden.
2. Wiederholen Sie die Schritte, bis alle Zusatzdaten in der Liste konfiguriert sind.

7.2.1.4.5 Gruppenfeld Zusatzdaten

Hier können Sie definieren, wie Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder dem Dateiinhalt ausgelesen und den im Zusatzdaten-Modul definierten Zusatzdatentypen zugeordnet werden sollen.

Die Liste zeigt alle Regeln der Import-Konfiguration, die für die Zuordnung von Zusatzdaten gespeichert wurden.

▼ Zusatzdaten

Quelle	Abschnitt-Nr./Spalte	Zusatzdaten
Dateiinhalt	Part-1/DepartmentKey	Department Key

Neu Bearbeiten Löschen

Abb. 37: Gruppenfeld Zusatzdaten (Beispiel)

Quelle	Die Spalte zeigt an, ob die Information aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen wird.
Abschnitt-Nr./Key	Die Spalte zeigt an, aus welchem Informationsabschnitt die Information ausgelesen wird. HINWEIS! Der Spaltentitel ist abhängig vom Importformat.
Zusatzdaten	Die Spalte zeigt an, welchem Zusatzdatentyp die Information zugewiesen wird.

Tab. 11: Gruppenfeld Zusatzdaten

Neu	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie einen neuen Eintrag anlegen können. Siehe Kapitel "Quelle für Zusatzdaten bearbeiten", S. 41.
Bearbeiten	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie den ausgewählten Eintrag bearbeiten können. Siehe Kapitel "Quelle für Zusatzdaten bearbeiten", S. 41.
Löschen	Die Schaltfläche löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

Tab. 12: Schaltflächen

Quelle für Zusatzdaten bearbeiten

Im Fenster *Quelle für Zusatzdaten* können Sie definieren, wie Zusatzdaten aus dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.

- Klicken Sie im Gruppenfeld *Zusatzdaten* auf die Schaltfläche *Neu* oder *Bearbeiten*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

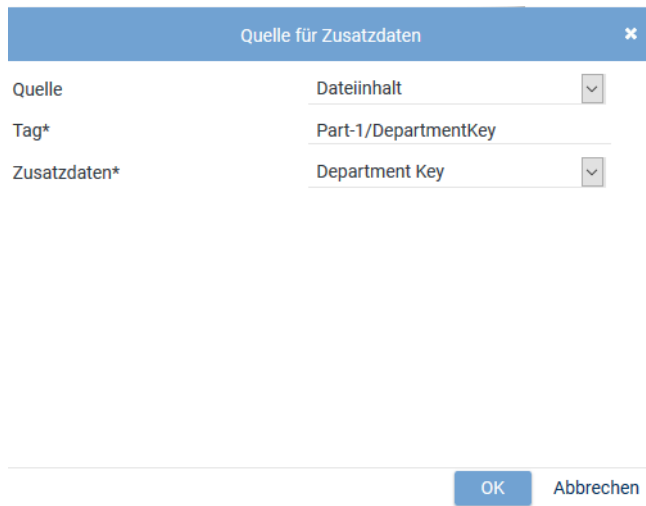


Abb. 38: Quelle für Zusatzdaten bearbeiten (Beispiel)

Quelle	Wählen Sie die Quelle der Information aus der Dropdown-Liste aus, z. B. <i>Dateiinhalt</i> .
Tag	Geben Sie den Namen des Parameters ein, aus dem der Zusatzdatentyp ausgelesen werden soll, z. B. <i>Part-1/DepartmentKey</i> .
Zusatzdaten	Wählen Sie den Zusatzdatentyp, dem die Information zugewiesen werden soll, aus der Dropdown-Liste aus. Informationen zur Konfiguration der Zusatzdatentypen finden Sie in der Administrationsanleitung System Configuration <i>Zusatzdaten-Modul</i> .

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, damit die Eingaben in die Liste in der Detailansicht übernommen werden.
- Wiederholen Sie die Schritte, bis alle Zusatzdaten in der Liste konfiguriert sind.

7.2.2 SMS via INI-Datei

Mit diesem Importformat können Sie SMS-Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Die SMS-Dateien basieren auf dem Format einer INI-Datei und müssen die Dateierweiterung *.SMS* tragen.

7.2.2.1 Dateiinhalt der INI-Datei

Die folgende Konfiguration wurde am Beispiel der folgenden INI-Datei beschrieben.

```

0      10      20      30      40      50
[Message]
From=447418936915
To=447418936916
SentDate=2015-05-20
SentTime=00:54:16
Body=Hi

[Details]
Encrypted=N
Signed=Y
Parts=1

[DATAHEADER]
SourceType=145
Source=447418936915
DestType=145
Destination=447418936916
PID=0
DCS=241
ValidityPeriod=255
ValidityPeriodFormat=2
Esm_class=0
Priority=0
OrigSMSCType=145
OrigSMSC=8980000
SAR_Total_Segments=1
Flags=0
SAR_Msg_Ref=0
Encrypted=False
Signed=True

[PART-1]
OriginalSentTime=2015-05-20 00:54:16
SentTime=2015-05-20 00:54:16
SevenBitLen=2
MessageText=4869
MessageRaw=C834
MsgRef=-1
EncKeyReference=SYSSKEY
MachineName=TWIXCOMMSLIVEFS
Signature=F952B5A96A638C8F9A9C33EC589429DF982A3FAA2561
Version=2
PM_DCS=241

```

Abb. 39: Beispiel einer INI-Datei für den SMS-Import

HINWEIS! Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.

7.2.2.2 Aufbau einer INI-Datei

Einige Sonderzeichen werden als Abgrenzungszeichen verstanden und fallen beim Import als solche danach weg. Damit der Inhalt einer INI-Datei korrekt importiert wird, müssen Sie bei der Verwendung von Sonderzeichen Folgendes beachten:

\	<p>Ein Backslash gilt als Abgrenzungszeichen und unterdrückt das nächste darauf folgende Zeichen.</p> <p>Ein einzelner Backslash im Text unterdrückt das nächste Zeichen und damit auch deren Funktion. Wenn Sie also die Funktion eines ; (der alle darauffolgenden Zeichen auslöst) unterdrücken möchten, müssen Sie einen Backslash davor setzen.</p>
;	<p>Ein Strichpunkt gilt als Abgrenzungszeichen und unterdrückt alle darauf folgende Zeichen.</p> <p>Damit die Informationen nach einem Strichpunkt übernommen werden, müssen Sie den Text nach einem Strichpunkt in Anführungszeichen setzen.</p> <p>Wenn Sie vor die Anführungszeichen keinen Backslash setzen, fallen diese Zeichen beim Import weg.</p> <p>Beispiel:</p> <p>Eingabe: ; "message body"</p> <p>Ergebnis: ; message body</p>
\ und "	<p>Um die Funktion von Abgrenzungszeichen zu unterdrücken und diese als Sonderzeichen ausgeben zu lassen, müssen Sie einen Backslash davor setzen. Dies gilt auch für einen Backslash. Wenn Sie einen Backslash ausgegeben haben möchten, müssen Sie einen weiteren davor setzen.</p> <p>Beispiel:</p> <p>Eingabe: \\\"message body\"</p> <p>Ergebnis: \"message body"</p>

Weitere Beispiele:

Eingabe:	Ergebnis:
Text	Text
test\\test	test\test
test;test	test
test\;test	testtest
test\<test	testtest
test \\\;test	test \

HINWEIS! Verwenden Sie für den Import nur Dateien im **UTF**-Format (mit **BOM**), damit die Standard-Sonderzeichen richtig umgesetzt werden.

7.2.2.3 Registerkarte Details - Import via INI

1. Wählen Sie die Registerkarte *Details*, um den Import-Job zu konfigurieren.

Die Konfigurationsoptionen sind abhängig vom gewählten Importformat.

Details

Laufwerke

Zuordnung

Duplikatsprüfung

Hilfe

Aktiv

☐

Name*

SMS-Import

Beschreibung

Importformat*

SMS via ini

Ausführungsmodus

☐ Einmalig

☒ Kontinuierlich

PBX*

PBX

+

-

Mandant*

1st-tenant

+

-

Aufbewahrungsdauer der Importstatistiken

1

Jahr(e)

0

Monat(e)

Abb. 40: Registerkarte Details (Beispiel)

Aktiv	<p>Über das Kontrollkästchen können Sie den Import-Job aktivieren. Der Job läuft an, sobald die Konfiguration gespeichert wird.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Job ist aktiv</p> <p><input type="checkbox"/> = Job ist nicht aktiv</p> <p>Solange ein kontinuierlich konfigurierter Import-Job aktiviert ist, überprüft das Aufzeichnungssystem, ob im Quellverzeichnis neue Dateien liegen. Sind neue Daten vorhanden, werden diese direkt importiert.</p>
Name	Geben Sie hier den Namen für den Import-Job ein.
Beschreibung	Hier können Sie eine Beschreibung des Import-Jobs eingeben.
Importformat	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das gewünschte Importformat aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> • SMS via ini <p>Informationen zu den Formaten finden Sie in Kapitel "Unterstützte Importformate", S. 7.</p>
Ausführungsmodus	<p>Stellen Sie ein, ob der Import nur einmal oder kontinuierlich durchgeführt werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Einmalig</i> <p>Der Import wird sofort bei Aktivierung der Import-Konfiguration gestartet. Das Quellverzeichnis wird nur einmal auf Daten geprüft.</p> • <i>Kontinuierlich</i> <p>Der Import wird bei Aktivierung der Import-Konfiguration dauerhaft gestartet und endet erst, wenn die Import-Konfiguration manuell wieder deaktiviert wird. Das Quellverzeichnis wird immer wieder auf neue Daten geprüft solange die Import-Konfiguration aktiviert ist.</p> <p>HINWEIS! Für manche Importformate ist nur ein Ausführungsmodus möglich, der nicht umkonfiguriert werden kann.</p>
PBX	Wählen Sie über die Schaltfläche + , für welche PBX die Daten importiert werden sollen, siehe Kapitel "PBX zuordnen" , S. 60.

	Die Zuordnung importierter Daten zu einer PBX ist erforderlich, damit die Extensions, über die die zu importierenden Konversationen geführt wurden, einer PBX zugeordnet werden können und das System überprüfen kann, ob es sich überhaupt um eine Extension oder um eine externe Rufnummer handelt. Ist eine Extension einem Agenten zugeordnet, ist auf diese Weise eine Zuordnung zu einem Agenten möglich.
Mandant	Stellen Sie hier ein, welchem Mandanten die importierten Daten zugeordnet werden sollen, siehe Kapitel "Mandant zuordnen" , S. 60. HINWEIS! In einem 1-Mandanten-System, wird der Mandant hier automatisch eingetragen. Die Einstellung kann nicht geändert werden.

7.2.2.4 Registerkarte Laufwerke

1. Wählen Sie die Registerkarte *Laufwerke*, um die Quelle zu konfigurieren.



Ein Laufwerk kann in mehreren Job-Konfigurationen verwendet werden, solange das Laufwerk nicht aktiv von einer Konfiguration genutzt wird.

Wird ein Laufwerk gerade aktiv von einem Job genutzt, kann kein weiterer Job freigegeben oder aktiviert werden, der das gleiche Laufwerk nutzt. Dieses Verhalten gilt modulübergreifend, d. h. unabhängig davon, von welchem Modul die Konfiguration stammt.

Die Einstellungen sind abhängig vom gewählten Importformat.

<	Details	Laufwerke	Zuordnung	Duplikatsprüfung	>
	Quelllaufwerk*	Internal hard disk	+	-	
	Quellverzeichnis	SMS			

Abb. 41: Registerkarte Laufwerke - SMS-Formate

Quelllaufwerk	Stellen Sie hier das Laufwerk ein, von dem die Daten importiert werden sollen, siehe Kapitel "Laufwerk zuordnen" , S. 61.
Quellverzeichnis	Geben Sie hier das Verzeichnis ein, aus dem die Daten importiert werden sollen. Beachten Sie, dass die SMS-Dateien im INI-Format mit der Dateierweiterung .SMS in einem separaten Verzeichnis liegen müssen.

7.2.2.5 Registerkarte Zuordnung mit INI-Datei

1. Wählen Sie die Registerkarte *Zuordnung*.

Hier können Sie Regeln konfigurieren, nach denen die Zusatzdaten aus den zu importierenden Datensätzen der Datenstruktur im *neo*-Aufzeichnungssystem zugeordnet werden sollen.

Für das Importformat SMS via ini können Sie die Zuordnung der Zusatzdaten aus der SMS-Datei zur *neo*-Datenstruktur konfigurieren.

< Details Laufwerke **Zuordnung** Duplikatsprüfung >

Datenstruktur ▶

Textnachricht ▶

Startzeit ▶

Teilnehmer-Rufnummer * ▶

Zusatzdaten ▶

Abb. 42: Registerkarte Zuordnung für das SMS-Importformat

Die folgende Konfiguration wurde am Beispiel der folgenden INI-Datei beschrieben.

```

0      10      20      30      40      50
[Message]
From=447418936915
To=447418936916
SentDate=2015-05-20
SentTime=00:54:16
Body=Hi

[Details]
Encrypted=N
Signed=Y
Parts=1

[DATAHEADER]
SourceType=145
Source=447418936915
DestType=145
Destination=447418936916
PID=0
DCS=241
ValidityPeriod=255
ValidityPeriodFormat=2
Esm_class=0
Priority=0
OrigSMSCType=145
OrigSMSC=8980000
SAR_Total_Segments=1
Flags=0
SAR_Msg_Ref=0
Encrypted=False
Signed=True

[PART-1]
OriginalSentTime=2015-05-20 00:54:16
SentTime=2015-05-20 00:54:16
SevenBitLen=2
MessageText=4869
MessageRaw=C834
MsgRef=-1
EncKeyReference=SYSSKEY
MachineName=TWIXCOMMSLIVEFS
Signature=F952B5A96A638C8F9A9C33EC589429DF982A3FAA2561
Version=2
PM_DCS=241

```

Abb. 43: Beispiel einer INI-Datei für den SMS-Import

HINWEIS! Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.

7.2.2.5.1 Gruppenfeld Datenstruktur

In diesem Gruppenfeld können Sie die Parameter konfigurieren, die herangezogen werden, wenn die Informationen aus dem Dateinamen einer INI-Datei ausgelesen werden sollen.

Datenstruktur ▼

Abschnitte im Dateinamen ☒ durch Trennzeichen getrennt

—

☐ durch regulären Ausdruck definiert

Ignoriere fehlende Daten ☒

Abschnitte im Dateinamen

Füllen Sie eine dieser Trennmethoden aus, damit die Informationen sinnvoll ausgegeben werden können.

- ☒ durch Trennzeichen getrennt
- ☐ durch regulären Ausdruck definiert

Ignoriere fehlende Daten

- ☒ Ist die Option aktiviert, wird für fehlende Daten ein leerer Datensatz importiert.
- ☐ Ist die Option deaktiviert, wird der Import mit einem Fehler abgebrochen, wenn ein Datensatz nicht gefunden werden kann.

Die Konfiguration der Zuordnung über den Dateinhalt erfolgt über die nächsten Gruppenfelder.

7.2.2.5.2 Gruppenfeld Textnachricht

Geben Sie in dem Parameter *Pfad zu Tag* die Sektion und den Parameter aus der SMS-Datei ein, in dem die Textnachricht steht.

Textnachricht ▼

Pfad zu Tag* Part-1/MessageText

7.2.2.5.3 Gruppenfeld Startzeit

In diesem Gruppenfeld können Sie definieren, wie die Startzeit der Aufzeichnung ausgelesen werden soll.

Konfigurationsbeispiel anhand des Dateinhalts einer INI-Datei:

Startzeit ▼

Quelle Dateinhalt ▼

☐ Datum und Uhrzeit im selben Key

Key*

Format*

☒ Datum und Uhrzeit in separaten Keys

Key für Datum* Message/SentDat

Format* yyyy-MM-dd

Key für Uhrzeit* Message/SentTin

Format* hh:mm:ss:zzzZ

Abb. 44: Gruppenfeld Startzeit - Importformat SMS

- Geben Sie folgende Parameter aus dem Beispiel der INI-Datei ein:

Quelle	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Eintrag <i>Dateinhalt</i> , damit die Informationen aus der Datei ausgelesen werden.
Datum und Uhrzeit in separaten Keys	Wählen Sie die Option <i>Datum und Uhrzeit in separaten Keys</i> , wenn diese in der INI-Datei einzeln aufgeführt sind.

<i>Key für Datum</i>	Geben Sie hier die Sektion und den Parameter ein, wo die Information für das Datum in der INI-Datei zu finden ist, z. B. Message/SentDate.
<i>Format</i>	Geben Sie hier das Format des Datums ein, z. B. yyyy-MM-dd, siehe dazu auch Kapitel "Formatdefinitionen", S. 61 .
<i>Key für Uhrzeit</i>	Geben Sie hier die Sektion und den Parameter ein, wo die Information für die Uhrzeit in der INI-Datei zu finden ist, z. B. Message/SentTime.
<i>Format</i>	Geben Sie hier das Format der Uhrzeit ein, z. B. hh:mm:ss:zzzZ, siehe dazu auch Kapitel "Formatdefinitionen", S. 61 .

7.2.2.5.4 Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer

Hier können Sie definieren, wie die Rufnummern der Konversationsteilnehmer aus dem Dateiinhalt einer INI-Datei ausgelesen werden sollen.

Teilnehmer-Rufnummer * ▼

Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch _____
(max. 1 Zeichen)

Quelle	Abschnitt-Nr./Key	Spur
Dateiinhalt	Message/From	links

[Neu](#)
[Bearbeiten](#)
[Löschen](#)

Abb. 45: Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer

<i>Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch</i>	<p>Bei der Verwendung von SMS-Dateien kann es vorkommen, dass in einem Parameter mehrere Rufnummern zusammen eingetragen sind. Diese Rufnummern müssen durch ein Trennzeichen getrennt sein, damit sie einzeln ausgelesen werden können. Ausgelesen und als Rufnummer zugeordnet wird immer die erste Rufnummer.</p> <p>Tragen Sie hier das Trennzeichen ein, falls die SMS-Datei mehrere Rufnummern enthält.</p> <p>Bleibt das Eingabefeld leer, wird die Information als nur 1 Rufnummer interpretiert.</p> <p>HINWEIS! Ziffern und Buchstaben können nicht als Trennzeichen verwendet werden.</p>
--	---

Liste

Die Liste zeigt alle Regeln der Import-Konfiguration, die für die Zuordnung von Teilnehmer-Rufnummern gespeichert wurden.

<i>Quelle</i>	Zeigt an, ob die Information aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen wird.
<i>Abschnitt-Nr./Key</i>	<p>Zeigt an, aus welchem Informationsabschnitt die Information ausgelesen wird.</p> <p>HINWEIS! Der Spaltentitel ist abhängig vom Importformat.</p>
<i>Spur</i>	Diese Information ist bei SMS-Aufzeichnungen nicht relevant.

Tab. 13: Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern

<i>Neu</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie einen neuen Eintrag anlegen können.
<i>Bearbeiten</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie den ausgewählten Eintrag bearbeiten können.
<i>Löschen</i>	Die Schaltfläche löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

Tab. 14: Schaltflächen



Um alle Einstellungen einer Regel einzublenden, bewegen Sie den Mauszeiger auf die entsprechende Zeile.

Quelle für Teilnehmer-Rufnummern bearbeiten

Im Fenster *Quelle für Teilnehmer-Rufnummern* können Sie definieren, wie Rufnummern aus dem Dateiinhalt einer INI-Datei ausgelesen werden sollen.

Die folgende Konfiguration wurde am Beispiel der folgenden INI-Datei beschrieben.

```

0      10      20      30      40      50
[Message]
From=447418936915
To=447418936916
SentDate=2015-05-20
SentTime=00:54:16
Body=Hi

[Details]
Encrypted=N
Signed=Y
Parts=1

[DATAHEADER]
SourceType=145
Source=447418936915
DestType=145
Destination=447418936916
PID=0
DCS=241
ValidityPeriod=255
ValidityPeriodFormat=2
Esm_class=0
Priority=0
OrigSMSCType=145
OrigSMSC=8980000
SAR_Total_Segments=1
Flags=0
SAR_Msg_Ref=0
Encrypted=False
Signed=True

[PART-1]
OriginalSentTime=2015-05-20 00:54:16
SentTime=2015-05-20 00:54:16
SevenBitLen=2
MessageText=4869
MessageRaw=C834
MsgRef=-1
EncKeyReference=SYSSKEY
MachineName=TWIXCOMMSLIVEFS
Signature=F952B5A96A638C8F9A9C33EC589429DF982A3FAA2561
Version=2
PM_DCS=241

```

Abb. 46: Beispiel einer INI-Datei für den SMS-Import

HINWEIS! Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.

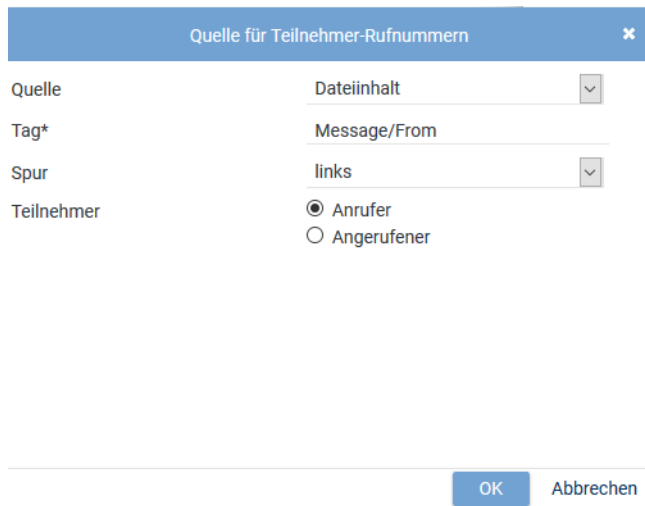


Abb. 47: Quelle für Teilnehmer-Rufnummer einer XML-Datei bearbeiten

<i>Quelle</i>	Wählen Sie die Quelle der Information aus der Dropdown-Liste aus, z. B. <i>Dateiinhalt</i> .
<i>Tag</i>	Geben Sie den Pfad zum Parameter ein, aus dem die Rufnummer ausgelesen werden soll, z. B. <i>Message/From</i> .
<i>Spur</i>	Diese Information ist bei SMS-Aufzeichnungen nicht relevant.
<i>Teilnehmer</i>	Stellen Sie ein, ob die Information die Rufnummern des Anrufer oder des Angerufenen ist, z. B. <i>From</i> entspricht dem <i>Anrufer</i> .

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, damit die Eingaben in die Liste in der Detailansicht übernommen werden.
2. Wiederholen Sie die Schritte, bis alle Zusatzdaten in der Liste konfiguriert sind.

7.2.2.5.5 Gruppenfeld Zusatzdaten

Hier können Sie definieren, wie Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder dem Dateiinhalt ausgelesen und den im Zusatzdaten-Modul definierten Zusatzdatentypen zugeordnet werden sollen.

Die Liste zeigt alle Regeln der Import-Konfiguration, die für die Zuordnung von Zusatzdaten gespeichert wurden.

▼ Zusatzdaten

Quelle	Abschnitt-Nr./Spalte	Zusatzdaten
Dateiinhalt	Part-1/DepartmentKey	Department Key

Neu Bearbeiten Löschen

Abb. 48: Gruppenfeld Zusatzdaten (Beispiel)

<i>Quelle</i>	Die Spalte zeigt an, ob die Information aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen wird.
<i>Abschnitt-Nr./Key</i>	Die Spalte zeigt an, aus welchem Informationsabschnitt die Information ausgelesen wird. HINWEIS! Der Spaltentitel ist abhängig vom Importformat.
<i>Zusatzdaten</i>	Die Spalte zeigt an, welchem Zusatzdatentyp die Information zugewiesen wird.

Tab. 15: Gruppenfeld Zusatzdaten

<i>Neu</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie einen neuen Eintrag anlegen können. Siehe Kapitel "Quelle für Zusatzdaten bearbeiten", S. 52.
<i>Bearbeiten</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie den ausgewählten Eintrag bearbeiten können. Siehe Kapitel "Quelle für Zusatzdaten bearbeiten", S. 52.
<i>Löschen</i>	Die Schaltfläche löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

Tab. 16: Schaltflächen

Quelle für Zusatzdaten bearbeiten

Im Fenster *Quelle für Zusatzdaten* können Sie definieren, wie Zusatzdaten aus dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Zusatzdaten* auf die Schaltfläche *Neu* oder *Bearbeiten*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

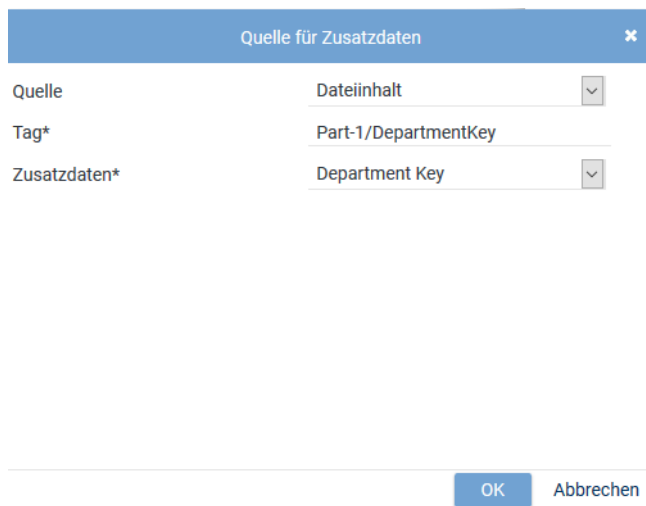


Abb. 49: Quelle für Zusatzdaten bearbeiten (Beispiel)

<i>Quelle</i>	Wählen Sie die Quelle der Information aus der Dropdown-Liste aus, z. B. <i>Dateiinhalt</i> .
<i>Tag</i>	Geben Sie den Namen des Parameters ein, aus dem der Zusatzdatentyp ausgelesen werden soll, z. B. <i>Part-1/DepartmentKey</i> .
<i>Zusatzdaten</i>	Wählen Sie den Zusatzdatentyp, dem die Information zugewiesen werden soll, aus der Dropdown-Liste aus. Informationen zur Konfiguration der Zusatzdatentypen finden Sie in der Administrationsanleitung System Configuration <i>Zusatzdaten-Modul</i> .

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, damit die Eingaben in die Liste in der Detailansicht übernommen werden.
3. Wiederholen Sie die Schritte, bis alle Zusatzdaten in der Liste konfiguriert sind.

7.2.3 SMS via XML-Datei

Mit diesem Importformat können Sie SMS-Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Die SMS-Dateien basieren auf dem Format einer [XML](#)-Datei und müssen die Dateierweiterung *.XML* tragen.

7.2.3.1 Dateiinhalt der XML-Datei

Die folgende Konfiguration wurde am Beispiel der folgenden XML-Datei beschrieben.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="true"?>
- <conversation>
  <starttime>2018-11-30T12:21:33.729Z</starttime>
  <callerNumber>01234567890</callerNumber>
  <calledNumber>01234567891</calledNumber>
  <message>Test message</message>
</conversation>
```

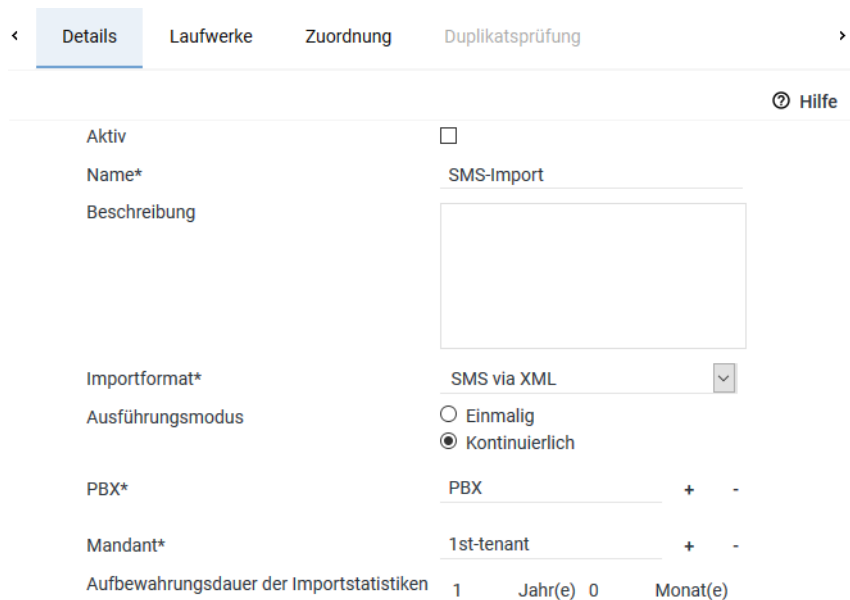
Abb. 50: Beispiel einer XML-Datei für den SMS-Import

HINWEIS! Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.

7.2.3.2 Registerkarte Details - Import via XML

1. Wählen Sie die Registerkarte *Details*, um den Import-Job zu konfigurieren.

Die Konfigurationsoptionen sind abhängig vom gewählten Importformat.



The screenshot shows the 'Details' tab of a configuration window. It includes a 'Hilfe' (Help) icon. The configuration fields are as follows:

- Aktiv:** A checkbox that is currently unchecked.
- Name*:** A text field containing 'SMS-Import'.
- Beschreibung:** A large empty text area.
- Importformat*:** A dropdown menu set to 'SMS via XML'.
- Ausführungsmodus:** Radio buttons for 'Einmalig' (unselected) and 'Kontinuierlich' (selected).
- PBX*:** A text field with 'PBX' and '+' and '-' buttons.
- Mandant*:** A text field with '1st-tenant' and '+' and '-' buttons.
- Aufbewahrungsdauer der Importstatistiken:** A field with '1' and units 'Jahr(e)' and 'Monat(e)'.

Abb. 51: Registerkarte Details (Beispiel)

Aktiv	<p>Über das Kontrollkästchen können Sie den Import-Job aktivieren. Der Job läuft an, sobald die Konfiguration gespeichert wird.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Job ist aktiv</p> <p><input type="checkbox"/> = Job ist nicht aktiv</p> <p>Solange ein kontinuierlich konfigurierter Import-Job aktiviert ist, überprüft das Aufzeichnungssystem, ob im Quellverzeichnis neue Dateien liegen. Sind neue Daten vorhanden, werden diese direkt importiert.</p>
Name	Geben Sie hier den Namen für den Import-Job ein.
Beschreibung	Hier können Sie eine Beschreibung des Import-Jobs eingeben.
Importformat	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das gewünschte Importformat aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> SMS via XML <p>Informationen zu den Formaten finden Sie in Kapitel "Unterstützte Importformate", S. 7.</p>

Ausführungsmodus	<p>Stellen Sie ein, ob der Import nur einmal oder kontinuierlich durchgeführt werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Einmalig</i> Der Import wird sofort bei Aktivierung der Import-Konfiguration gestartet. Das Quellverzeichnis wird nur einmal auf Daten geprüft. • <i>Kontinuierlich</i> Der Import wird bei Aktivierung der Import-Konfiguration dauerhaft gestartet und endet erst, wenn die Import-Konfiguration manuell wieder deaktiviert wird. Das Quellverzeichnis wird immer wieder auf neue Daten geprüft solange die Import-Konfiguration aktiviert ist. <p>HINWEIS! Für manche Importformate ist nur ein Ausführungsmodus möglich, der nicht umkonfiguriert werden kann.</p>
PBX	<p>Wählen Sie über die Schaltfläche +, für welche PBX die Daten importiert werden sollen, siehe Kapitel "PBX zuordnen", S. 60.</p> <p>Die Zuordnung importierter Daten zu einer PBX ist erforderlich, damit die Extensions, über die die zu importierenden Konversationen geführt wurden, einer PBX zugeordnet werden können und das System überprüfen kann, ob es sich überhaupt um eine Extension oder um eine externe Rufnummer handelt. Ist eine Extension einem Agenten zugeordnet, ist auf diese Weise eine Zuordnung zu einem Agenten möglich.</p>
Mandant	<p>Stellen Sie hier ein, welchem Mandanten die importierten Daten zugeordnet werden sollen, siehe Kapitel "Mandant zuordnen", S. 60.</p> <p>HINWEIS! In einem 1-Mandanten-System, wird der Mandant hier automatisch eingetragen. Die Einstellung kann nicht geändert werden.</p>

7.2.3.3

Registerkarte Laufwerke

1. Wählen Sie die Registerkarte *Laufwerke*, um die Quelle zu konfigurieren.



Ein Laufwerk kann in mehreren Job-Konfigurationen verwendet werden, solange das Laufwerk nicht aktiv von einer Konfiguration genutzt wird.

Wird ein Laufwerk gerade aktiv von einem Job genutzt, kann kein weiterer Job freigegeben oder aktiviert werden, der das gleiche Laufwerk nutzt. Dieses Verhalten gilt modulübergreifend, d. h. unabhängig davon, von welchem Modul die Konfiguration stammt.

Die Einstellungen sind abhängig vom gewählten Importformat.

<
Details
Laufwerke
Zuordnung
Duplikatsprüfung
>

Quelllaufwerk*
Internal hard disk
+
-

Quellverzeichnis
SMS

Abb. 52: Registerkarte Laufwerke - SMS-Formate

Quelllaufwerk	Stellen Sie hier das Laufwerk ein, von dem die Daten importiert werden sollen, siehe Kapitel "Laufwerk zuordnen", S. 61 .
Quellverzeichnis	Geben Sie hier das Verzeichnis ein, aus dem die Daten importiert werden sollen. Beachten Sie, dass die SMS-Dateien im INI-Format mit der Dateierweiterung .SMS in einem separaten Verzeichnis liegen müssen.

7.2.3.4 Registerkarte Zuordnung mit XML-Datei

1. Wählen Sie die Registerkarte *Zuordnung*.

Hier können Sie Regeln konfigurieren, nach denen die Zusatzdaten aus den zu importierenden Datensätzen der Datenstruktur im *neo*-Aufzeichnungssystem zugeordnet werden sollen.

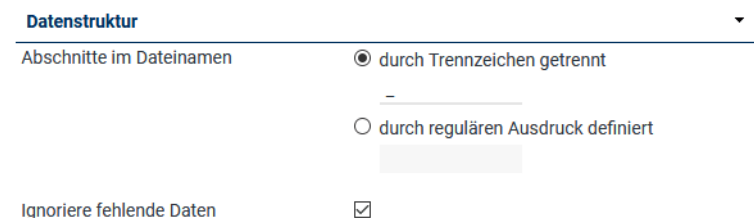
Für das Importformat SMS via XML können Sie die Zuordnung der Zusatzdaten aus der *XML*-Datei zur *neo*-Datenstruktur konfigurieren.



Abb. 53: Registerkarte Zuordnung für das SMS-Importformat

7.2.3.4.1 Gruppenfeld Datenstruktur

In diesem Gruppenfeld können Sie die Parameter konfigurieren, die herangezogen werden, wenn die Informationen aus dem Dateinamen einer *XML*-Datei ausgelesen werden sollen.



Abschnitte im Dateinamen	Füllen Sie eine dieser Trennmethode aus, damit die Informationen sinnvoll ausgegeben werden können.
	<input checked="" type="radio"/> durch Trennzeichen getrennt
	<input type="radio"/> durch regulären Ausdruck definiert
Ignoriere fehlende Daten	<input checked="" type="checkbox"/> Ist die Option aktiviert, wird für fehlende Daten ein leerer Datensatz importiert.
	<input type="checkbox"/> Ist die Option deaktiviert, wird der Import mit einem Fehler abgebrochen, wenn ein Datensatz nicht gefunden werden kann.

Die Konfiguration der Zuordnung über den Dateinhalt erfolgt über die nächsten Gruppenfelder.

7.2.3.4.2 Gruppenfeld Textnachricht

Geben Sie in dem Parameter *Pfad zu Tag* die Sektion und den Parameter aus der *XML*-Datei ein, in dem die Textnachricht steht.

Textnachricht

Pfad zu Tag*

conversation/message

7.2.3.4.3 Gruppenfeld Startzeit

In diesem Gruppenfeld können Sie definieren, wie die Startzeit ausgelesen werden soll.

Konfigurationsbeispiel anhand des Dateiinhalts einer [XML](#)-Datei:

Startzeit

Quelle

Dateiinhalt

☒ Datum und Uhrzeit im selben Key

Key* conversation/starttime

Format* yyyy:MM:ddThh:mm:ss:zzzZ

☐ Datum und Uhrzeit in separaten Keys

Key für Datum*

Format*

Key für Uhrzeit*

Format*

Abb. 54: Gruppenfeld Startzeit - Importformat SMS

1. Geben Sie folgende Parameter aus dem Beispiel der [XML](#)-Datei ein:

Quelle	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Eintrag <i>Dateiinhalt</i> , damit die Informationen aus der Datei ausgelesen werden.
Datum und Uhrzeit im selben Key	Wählen Sie die Option <i>Datum und Uhrzeit im selben Key</i> , wenn diese in der XML -Datei zusammen aufgeführt sind.
Key	Geben Sie hier den Pfad ein, in dem die Information für die Startzeit zu finden ist, z. B. conversation/starttime. Geben Sie die hierarchische Folge der XML-Tags vom Root-Element bis zu dem XML-Tag ein, das die Information enthält. Die XML-Tag-Folge muss ohne Leerzeichen und die einzelnen XML-Tags getrennt durch einen Schrägstrich eingegeben werden. Steht die relevante Information in einem Attribut, muss der Attributname in eckigen Klammern mit führendem "@"-Zeichen angegeben werden, z. B. conversation/starttime[@date].
Format	Geben Sie hier das Format des Datums ein, z. B. yyyy-MM-ddThh:mm:ss:zzzZ, siehe dazu auch Kapitel "Formatdefinitionen" , S. 61.

7.2.3.4.4 Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer

Hier können Sie definieren, wie die Rufnummern der Konversationsteilnehmer aus dem Dateiinhalt einer [XML](#)-Datei ausgelesen werden sollen.

Teilnehmer-Rufnummer * ▼

Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch
(max. 1 Zeichen)

Quelle	Abschnitt-Nr./Key	Spur
Dateiname	4	links
Dateiinhalte	conversation/callernumber	links

[Neu](#)
[Bearbeiten](#)
[Löschen](#)

Abb. 55: Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer

Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch

Bei der Verwendung von [SMS](#)-Dateien kann es vorkommen, dass in einem Parameter mehrere Rufnummern zusammen eingetragen sind. Diese Rufnummern müssen durch ein Trennzeichen getrennt sein, damit sie einzeln ausgelesen werden können. Ausgelesen und als Rufnummer zugeordnet wird immer die erste Rufnummer.

Tragen Sie hier das Trennzeichen ein, falls die SMS-Datei mehrere Rufnummern enthält.

Bleibt das Eingabefeld leer, wird die Information als nur 1 Rufnummer interpretiert.

HINWEIS! Ziffern und Buchstaben können nicht als Trennzeichen verwendet werden.

Liste

Die Liste zeigt alle Regeln der Import-Konfiguration, die für die Zuordnung von Teilnehmer-Rufnummern gespeichert wurden.

Quelle	Zeigt an, ob die Information aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalte ausgelesen wird.
Abschnitt-Nr./Key	Zeigt an, aus welchem Informationsabschnitt die Information ausgelesen wird. HINWEIS! Der Spaltentitel ist abhängig vom Importformat.
Spur	Diese Information ist bei SMS-Aufzeichnungen nicht relevant.

Tab. 17: Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern

Neu	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie einen neuen Eintrag anlegen können.
Bearbeiten	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie den ausgewählten Eintrag bearbeiten können.
Löschen	Die Schaltfläche löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

Tab. 18: Schaltflächen



Um alle Einstellungen einer Regel einzublenden, bewegen Sie den Mauszeiger auf die entsprechende Zeile.

Quelle für Teilnehmer-Rufnummern bearbeiten

Im Fenster *Quelle für Teilnehmer-Rufnummern* können Sie definieren, wie Rufnummern aus dem Dateiinhalte einer [XML](#)-Datei ausgelesen werden sollen.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="true"?>
- <conversation>
  <starttime>2018-11-30T12:21:33.729Z</starttime>
  <callerNumber>01234567890</callerNumber>
  <calledNumber>01234567891</calledNumber>
  <message>Test message</message>
</conversation>
```

Abb. 56: Beispiel einer XML-Datei für den SMS-Import

HINWEIS! Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.

Quelle für Teilnehmer-Rufnummern ✕

Quelle (Nummer)	Dateiinhalt ▼
Tag	conversation/callerNumber
Spur	links ▼
Teilnehmer	<input checked="" type="radio"/> Anrufer <input type="radio"/> Angerufener

OK
Abbrechen

Abb. 57: Quelle für Teilnehmer-Rufnummer bearbeiten

<i>Quelle</i>	Wählen Sie die Quelle der Information aus der Dropdown-Liste aus, z. B. <i>Dateiinhalt</i> .
<i>Tag</i>	Geben Sie den Pfad zum Parameter ein, aus dem die Information ausgelesen werden soll, z. B. <i>conversation/callernumber</i> .
<i>Spur</i>	Diese Information ist bei SMS-Aufzeichnungen nicht relevant.
<i>Teilnehmer</i>	Stellen Sie ein, ob die Information die Rufnummern des Anrufer oder des Angerufenen ist, z. B. <i>From</i> entspricht dem <i>Anrufer</i> .

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, damit die Eingaben in die Liste in der Detailansicht übernommen werden.
2. Wiederholen Sie die Schritte, bis alle Zusatzdaten in der Liste konfiguriert sind.

7.2.3.4.5 Gruppenfeld Zusatzdaten

Hier können Sie definieren, wie Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder dem Dateiinhalt ausgelesen und den im Zusatzdaten-Modul definierten Zusatzdatentypen zugeordnet werden sollen.

Die Liste zeigt alle Regeln der Import-Konfiguration, die für die Zuordnung von Zusatzdaten gespeichert wurden.

▼ **Zusatzdaten**

Quelle	Abschnitt-Nr./Spalte	Zusatzdaten
Dateiinhalt	Part-1/DepartmentKey	Department Key

Neu
Bearbeiten
Löschen

Abb. 58: Gruppenfeld Zusatzdaten (Beispiel)

<i>Quelle</i>	Die Spalte zeigt an, ob die Information aus dem Dateinamen oder aus dem Dateinhalt ausgelesen wird.
<i>Abschnitt-Nr./Key</i>	Die Spalte zeigt an, aus welchem Informationsabschnitt die Information ausgelesen wird. HINWEIS! Der Spaltentitel ist abhängig vom Importformat.
<i>Zusatzdaten</i>	Die Spalte zeigt an, welchem Zusatzdatentyp die Information zugewiesen wird.

Tab. 19: Gruppenfeld Zusatzdaten

<i>Neu</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie einen neuen Eintrag anlegen können. Siehe Kapitel "Quelle für Zusatzdaten bearbeiten", S. 59.
<i>Bearbeiten</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie den ausgewählten Eintrag bearbeiten können. Siehe Kapitel "Quelle für Zusatzdaten bearbeiten", S. 59.
<i>Löschen</i>	Die Schaltfläche löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

Tab. 20: Schaltflächen

Quelle für Zusatzdaten bearbeiten

Im Fenster *Quelle für Zusatzdaten* können Sie definieren, wie Zusatzdaten aus dem Dateinhalt ausgelesen werden sollen.

- Klicken Sie im Gruppenfeld *Zusatzdaten* auf die Schaltfläche *Neu* oder *Bearbeiten*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:




Abb. 59: Quelle für Zusatzdaten bearbeiten (Beispiel)

<i>Quelle</i>	Wählen Sie die Quelle der Information aus der Dropdown-Liste aus, z. B. <i>Dateinhalt</i> .
<i>Tag</i>	Geben Sie den Namen des Parameters ein, aus dem der Zusatzdatentyp ausgelesen werden soll, z. B. <i>Part-1/DepartmentKey</i> .
<i>Zusatzdaten</i>	Wählen Sie den Zusatzdatentyp, dem die Information zugewiesen werden soll, aus der Dropdown-Liste aus. Informationen zur Konfiguration der Zusatzdatentypen finden Sie in der Administrationsanleitung System Configuration <i>Zusatzdaten-Modul</i> .

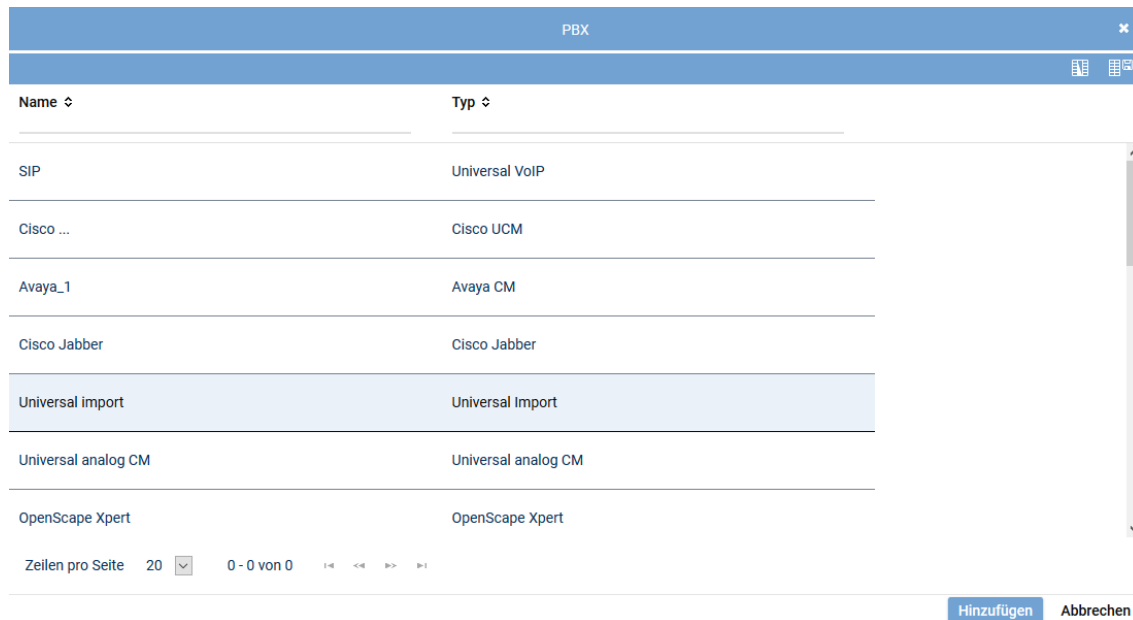
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, damit die Eingaben in die Liste in der Detailansicht übernommen werden.

3. Wiederholen Sie die Schritte, bis alle Zusatzdaten in der Liste konfiguriert sind.

7.3

PBX zuordnen

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** rechts neben dem Eingabefeld.
2. Wählen Sie eine **PBX** aus der Liste aus.



Name	Typ
SIP	Universal VoIP
Cisco ...	Cisco UCM
Avaya_1	Avaya CM
Cisco Jabber	Cisco Jabber
Universal import	Universal Import
Universal analog CM	Universal analog CM
OpenScape Xpert	OpenScape Xpert

Zeilen pro Seite 20 0 - 0 von 0

Hinzufügen Abbrechen

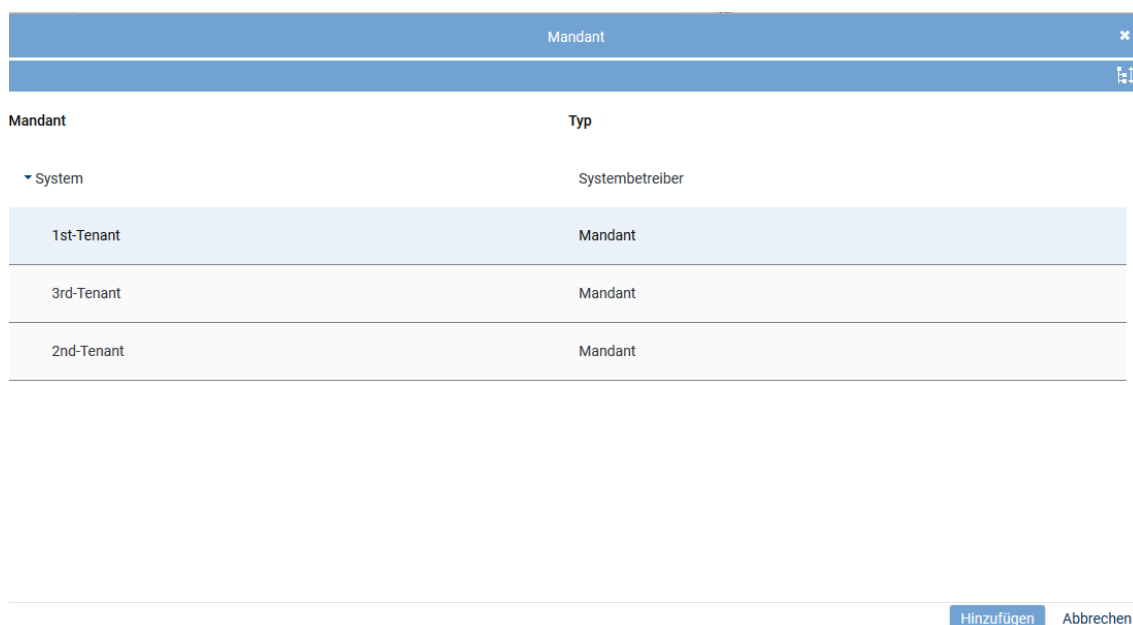
Abb. 60: PBX hinzufügen

3. Um die Auswahl zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.4

Mandant zuordnen

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** rechts neben dem Eingabefeld.
2. Wählen Sie einen Mandanten aus der Liste aus.



Mandant	Typ
System	Systembetreiber
1st-Tenant	Mandant
3rd-Tenant	Mandant
2nd-Tenant	Mandant

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 61: Mandant hinzufügen

- Um die Auswahl zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.5 Laufwerk zuordnen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** rechts neben dem Eingabefeld.
- Wählen Sie ein Laufwerk aus der Liste aus.

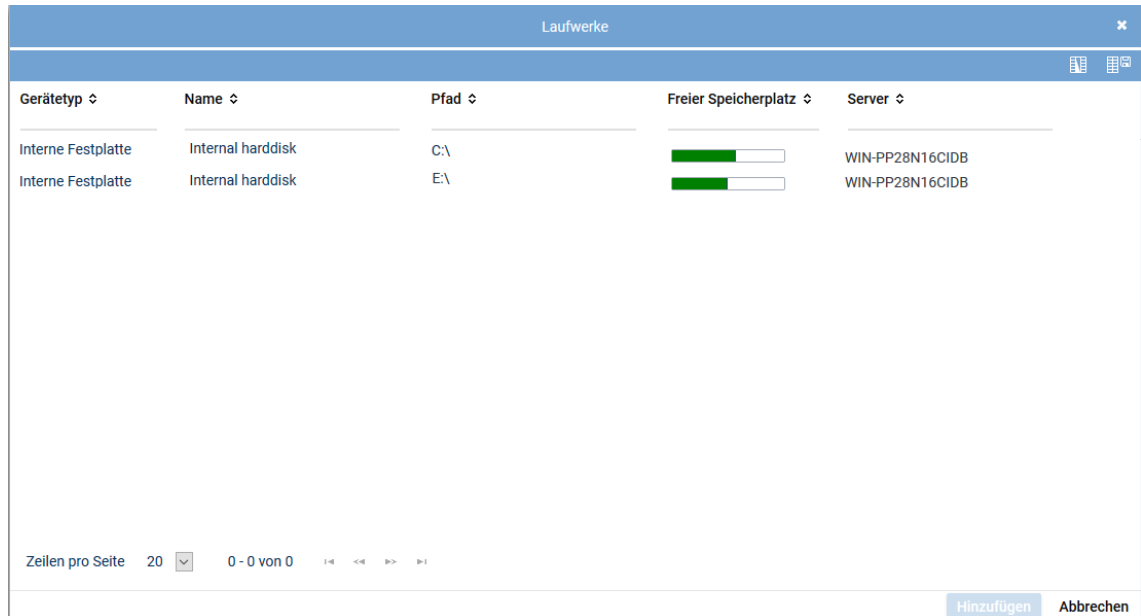


Abb. 62: Laufwerk hinzufügen

- Um die Auswahl zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.6 Formatdefinitionen

Für die Angabe des Formats müssen Sie folgende Buchstabenfolgen verwenden:

yyyy	4-stellige Jahresangabe, z. B. 2016
yy	2-stellige Jahresangabe, z. B. 00-99
M	Monatsangabe ohne vorangestellte 0 bei 1-stelligen Monaten, z. B. 1-12
MM	2-stellige Monatsangabe mit vorangestellter 0 bei 1-stelligen Monaten, z. B. 01-12
MMM	Monat abgekürzt, z. B. Jan - Dez
MMMM	Monat ausgeschreiben, z. B. Januar - Dezember
d	Tagesangabe ohne vorangestellte 0 bei 1-stelligen Tagen, z. B. 1-31
dd	2-stellige Tagesangabe mit vorangestellter 0 bei 1-stelligen Tagen, z. B. 01-31
ddd	Tag abgekürzt, z. B. Mon - Son
dddd	Tag ausgeschreiben, z. B. Montag - Sonntag
h	Stundenangabe ohne vorangestellte 0 bei 1-stelligen Stunden, z. B. 0-23 bzw. 1-12 bei 2-mal-12-Stunden-Zählung
hh	2-stellige Stundenangabe mit vorangestellter 0 bei 1-stelligen Stunden, z. B. 00-23 bzw. 01-12 bei 2-mal-12-Stunden-Zählung

H	Stundenangabe ohne vorangestellte 0 bei 1-stelligen Stunden, z. B. 0-23, d. h. 24-Stunden-Zählung selbst bei Angabe von AM/PM
HH	2-stellige Stundenangabe mit vorangestellter 0 bei 1-stelligen Stunden, z. B. 00-23, d. h. 24-Stunden-Zählung selbst bei Angabe von AM/PM
m	Minutenangabe ohne vorangestellte 0 bei 1-stelligen Minuten, z. B. 0-59
mm	2-stellige Minutenangabe mit vorangestellter 0 bei 1-stelligen Minuten, z. B. 00-59
s	Sekundenangabe ohne vorangestellte 0 bei 1-stelligen Sekunden, z. B. 0-59
ss	2-stellige Sekundenangabe mit vorangestellter 0 bei 1-stelligen Sekunden, z. B. 00-59
z	Millisekundenangabe ohne vorangestellte 0 bei 1- oder 2-stelligen Millisekunden, z. B. 0-999
zzz	3-stellige Millisekundenangabe mit vorangestellter 0 bei 1- oder 2-stelligen Millisekunden, z. B. 000-999
AP oder A	2-mal-zwölf-Stunden-Zählung mit Verwendung von AM bzw. PM
ap oder a	2-mal-zwölf-Stunden-Zählung mit Verwendung von am bzw. pm
t	Zeitzone, z. B. MESZ



Beachten Sie die Unterscheidung verschiedener Formatelemente durch die Groß- und Kleinschreibung!

Beispiel:

Sie definieren als Format für die Startzeit `yyyy-MM-dd-hh-mm-ss`. Dadurch wird z. B. die Zeichenkette 2013-10-08-14-32-54 als Datum 08.10.2013 und Uhrzeit 14:32:54 erkannt.

Alle Zeichen außer Buchstaben werden als Trennzeichen interpretiert. Dadurch können auch Formate korrekt interpretiert werden, bei denen eine Komponente nur 1-stellig vorliegt.

Beispiel:

Mit der oben angegebenen Definition `yyyy-MM-dd-hh-mm-ss` wird auch die Zeichenkette 2013-10-08-14-32-54 korrekt als Datum 08.10.2013 und Uhrzeit 14:32:54 erkannt.

8 Import starten und beenden

1. Um den Import-Job zu starten, wechseln Sie in die Registerkarte *Details*.

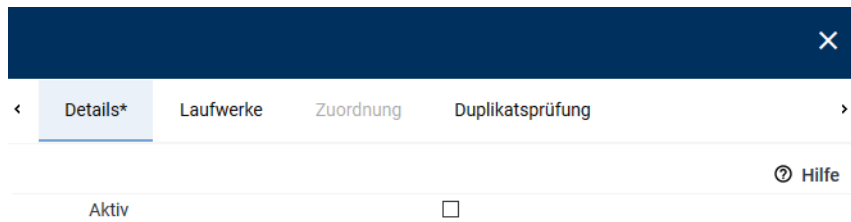


Abb. 63: Import-Job aktivieren


Aktiv	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Import-Job zu aktivieren.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Job ist aktiv <input type="checkbox"/> = Job ist nicht aktiv</p> <p>Solange ein Import-Job aktiviert ist, überprüft das Aufzeichnungssystem, ob im Quellverzeichnis neue Dateien liegen. Sind neue Daten vorhanden, werden diese direkt importiert.</p>
--------------	--

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*. Damit wird der Import automatisch gestartet.
3. Um den Import-Job zu beenden, müssen Sie die Option deaktivieren und die Einstellung erneut speichern.

9

Ergebnisse kontrollieren

Das Ergebnis eines Import-Jobs können Sie in der Applikation *System Monitoring* im Jobs-Modul kontrollieren.

1. Melden Sie sich an der Applikation *System Monitoring* als Systemadministrator an.
2. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Jobs*.
3. Suchen Sie in der Liste der Meldungen den Eintrag zum entsprechenden Import.
4. In der Registerkarte *Details* erscheinen die Informationen zu dem konfigurierten Job.
5. In der Registerkarte *Ausführungen* sehen Sie die Einträge der letzten Ausführungen.
6. Klicken Sie in der Überschrift auf das Symbol  (*Verlauf*).

⇒ Ein Fenster öffnet sich mit der Information über den Erfolg der Ausführung.



Weitere Informationen zum Jobs-Modul finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Bedienung System Monitoring*.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Parameter für die Aufbewahrungszeit.....	9
Abb. 2	Hauptansicht	11
Abb. 3	Symbolleiste des Aufzeichnungsimport-Moduls.....	12
Abb. 4	Detailansicht.....	13
Abb. 5	Beispiel einer CSV-Datei für den WAVE-Import	14
Abb. 6	Registerkarte Details (Beispiel).....	15
Abb. 7	Registerkarte Laufwerke - WAVE / MP3-Formate	16
Abb. 8	Registerkarte Zuordnung für WAVE / MP3-Importformate.....	17
Abb. 9	Gruppenfeld Datenstruktur.....	17
Abb. 10	Gruppenfeld Startzeit - Importformat SMS.....	19
Abb. 11	Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer	19
Abb. 12	Quelle für Teilnehmer-Rufnummer bearbeiten (Beispiel).....	21
Abb. 13	Beispiel einer CSV-Datei für den WAVE-Import	22
Abb. 14	Quelle für Teilnehmer-Rufnummer bearbeiten (Beispiel).....	22
Abb. 15	Gruppenfeld Zusatzdaten (Beispiel für WAVE-Importformate)	23
Abb. 16	Quelle für Zusatzdaten bearbeiten (Beispiel für WAVE-Importformate)	24
Abb. 17	Beispiel einer XML-Datei für den WAVE-Import	25
Abb. 18	Registerkarte Details (Beispiel).....	26
Abb. 19	Registerkarte Laufwerke - WAVE / MP3-Formate	27
Abb. 20	Registerkarte Zuordnung für WAVE / MP3-Importformate.....	28
Abb. 21	Gruppenfeld Datenstruktur.....	28
Abb. 22	Gruppenfeld Startzeit - Importformat SMS.....	29
Abb. 23	Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer	30
Abb. 24	Quelle für Teilnehmer-Rufnummer bearbeiten (Beispiel).....	32
Abb. 25	Beispiel einer XML-Datei für den WAVE-Import	33
Abb. 26	Quelle für Teilnehmer-Rufnummer bearbeiten (Beispiel).....	33
Abb. 27	Gruppenfeld Zusatzdaten (Beispiel für WAVE-Importformate)	34
Abb. 28	Beispiel einer CSV-Datei für den SMS-Import	35
Abb. 29	Registerkarte Details (Beispiel).....	35
Abb. 30	Registerkarte Laufwerke - SMS-Formate.....	37
Abb. 31	Registerkarte Zuordnung für das SMS-Importformat.....	37
Abb. 32	Beispiel einer CSV-Datei für den SMS-Import	37
Abb. 33	Gruppenfeld Startzeit - Importformat SMS.....	38
Abb. 34	Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer	39
Abb. 35	Beispiel einer CSV-Datei für den SMS-Import	40
Abb. 36	Quelle für Teilnehmer-Rufnummer Dateilinhalt einer CSV bearbeiten	40
Abb. 37	Gruppenfeld Zusatzdaten (Beispiel).....	41
Abb. 38	Quelle für Zusatzdaten bearbeiten (Beispiel).....	42
Abb. 39	Beispiel einer INI-Datei für den SMS-Import.....	43
Abb. 40	Registerkarte Details (Beispiel).....	45
Abb. 41	Registerkarte Laufwerke - SMS-Formate.....	46

Abb. 42	Registerkarte Zuordnung für das SMS-Importformat	47
Abb. 43	Beispiel einer INI-Datei für den SMS-Import	47
Abb. 44	Gruppenfeld Startzeit - Importformat SMS	48
Abb. 45	Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer	49
Abb. 46	Beispiel einer INI-Datei für den SMS-Import	50
Abb. 47	Quelle für Teilnehmer-Rufnummer einer XML-Datei bearbeiten.....	51
Abb. 48	Gruppenfeld Zusatzdaten (Beispiel).....	51
Abb. 49	Quelle für Zusatzdaten bearbeiten (Beispiel).....	52
Abb. 50	Beispiel einer XML-Datei für den SMS-Import	53
Abb. 51	Registerkarte Details (Beispiel).....	53
Abb. 52	Registerkarte Laufwerke - SMS-Formate.....	54
Abb. 53	Registerkarte Zuordnung für das SMS-Importformat	55
Abb. 54	Gruppenfeld Startzeit - Importformat SMS	56
Abb. 55	Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer	57
Abb. 56	Beispiel einer XML-Datei für den SMS-Import	58
Abb. 57	Quelle für Teilnehmer-Rufnummer bearbeiten.....	58
Abb. 58	Gruppenfeld Zusatzdaten (Beispiel).....	58
Abb. 59	Quelle für Zusatzdaten bearbeiten (Beispiel).....	59
Abb. 60	PBX hinzufügen	60
Abb. 61	Mandant hinzufügen.....	60
Abb. 62	Laufwerk hinzufügen	61
Abb. 63	Import-Job aktivieren.....	63

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern	20
Tab. 2	Schaltflächen.....	20
Tab. 3	Gruppenfeld Zusatzdaten.....	23
Tab. 4	Schaltflächen.....	24
Tab. 5	Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern	31
Tab. 6	Schaltflächen.....	31
Tab. 7	Gruppenfeld Zusatzdaten.....	34
Tab. 8	Schaltflächen.....	34
Tab. 9	Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern	39
Tab. 10	Schaltflächen.....	40
Tab. 11	Gruppenfeld Zusatzdaten.....	41
Tab. 12	Schaltflächen.....	41
Tab. 13	Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern	49
Tab. 14	Schaltflächen.....	50
Tab. 15	Gruppenfeld Zusatzdaten.....	51
Tab. 16	Schaltflächen.....	52
Tab. 17	Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern	57
Tab. 18	Schaltflächen.....	57
Tab. 19	Gruppenfeld Zusatzdaten.....	59
Tab. 20	Schaltflächen.....	59

Glossar

μ-law

PCM-Digitalisierungsverfahren für analoge Audiosignale nach ITU G.711. Dabei werden analoge Sprachsignale mittels einer logarithmischen Quantisierungskennlinie in digitale Signale umgewandelt. In Amerika wird die μ-law-Kennlinie verwendet. In Europa die A-law-Kennlinie.

A-law

PCM-Digitalisierungsverfahren für analoge Audiosignale nach ITU G.711. Dabei werden analoge Sprachsignale mittels einer logarithmischen Quantisierungskennlinie in digitale Signale umgewandelt. In Europa wird die A-law-Kennlinie verwendet. In Amerika die μ-law-Kennlinie.

BOM

Byte Order Mark, als Byte-Reihenfolge-Markierung wird eine charakteristische Bytefolge am Anfang eines Datenstroms bezeichnet, die das Unicode-Zeichen U+FEFF (englisch zero width no-break space) codiert. Diese Bytefolge dient als Kennung zur Definition der Byte-Reihenfolge und Kodierungsform in UCS/Unicode-Zeichenketten, insbesondere Textdateien. (Quelle: Wikipedia 23.09.2020)

CIFS

Common Internet File System steht für die Netzwerkfreigabe. Der Begriff wurde 1996 von Microsoft eingeführt und beschreibt eine erweiterte Version von SMB (Server Message Block). CIFS baut dabei auf NetBIOS over TCP/IP und SMB auf und bietet neben der Datei- und Druckerfreigabe weitere Dienste wie zum Beispiel den Windows-RPC- und den NT-Domänendienst an. Die Namensauflösung erfolgt dabei weiterhin über NBT-Rundrufe beziehungsweise allgemein den NBT Name Service oder über DNS, wenn NBT nicht zur Verfügung steht. (Quelle: Wikipedia 04.05.2017)

Codec

Code/Decode Implementierung eines Verfahrens zur Umwandlung von kodierten/dekodierten Daten in dekodierte bzw. kodierte Daten

CSV

Comma-separated values ist ein Dateiformat, das den Aufbau einer Textdatei zur Speicherung oder zum Datenaustausch beschreibt.

G.711

Standardisiertes Verfahren der ITU (International Telecommunication Union) zur Digitalisierung analoger Audiosignale mittels Pulse Code Modulation (PCM). G.711 definiert 2 unterschiedliche Kennlinien μ-law und A-law.

MP3

Bezeichnung für digital gespeicherte Audiodaten. MP3 ist eine Kompressionsart, bei der für den Menschen wahrnehmbare Signalanteile gespeichert werden. Dies ermöglicht eine Reduktion der Datenmenge bei der die wahrgenommene Audioqualität nicht leidet. (Quelle: Wikipedia 07.07.2020)

NAS

Network Attached Storage (NAS, englisch für netzgebundener Speicher) bezeichnet einfach zu verwaltende Dateiserver. Allgemein wird NAS eingesetzt, um ohne hohen Aufwand unabhängige Speicherkapazität in einem Rechnernetz bereitzustellen. (Quelle: Wikipedia 04.05.2017)

PBX

Private Branch Exchange, Telefonanlage

PCM

Pulse Code Modulation; Dies ist ein unkomprimiertes Pulsmodulationsverfahren, das ein zeit- und wertkontinuierliches analoges Signal in ein zeit- und wertdiskretes digitales Signal umsetzt. Es wird beispielsweise in der Audiotechnik im Rahmen des G.711-Standards und in der Videotechnik für digitale Videosignale nach dem Standard ITU-R BT 601 verwendet. (Quelle: Wikipedia 12.06.2018)

SMB

Server Message Block ist ein Netzwerkprotokoll für Datei-, Druck- und andere Serverdienste in Rechnernetzen. Es erlaubt den Zugriff auf Dateien und Verzeichnisse, die sich auf einem anderen Computer befinden. (Quelle: Wikipedia 24.10.2019)

SMS

Short Message Service, Textnachricht (GSM, Festnetz)

TTL

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

UTF

Abkürzung für UCS Transformation Format, wobei UCS wiederum Universal Coded Character Set abkürzt, ist die am weitesten verbreitete Kodierung für Unicode-Zeichen (Unicode und UCS sind praktisch identisch). (Quelle: Wikipedia 23.09.2020)

WAVE

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

XML

Extensible Markup Language ist eine erweiterbare Auszeichnungssprache zur Beschreibung und dem Austausch von Datenstrukturen.