

Installation SCREENrec



Installationsanleitung für Mandanten

27.01.2021

Originalanleitung

Produktlinie neo, Version 6.x

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

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

INSPIRATIONneo

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

Copyright © 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	4
2	Einleitung	5
3	Systemvoraussetzungen	7
3.1	Client-Softwarekomponenten	7
3.2	Media Foundation für SCREENrec	7
4	Installationsvoraussetzungen	8
4.1	Lizenzen	8
4.2	Informationen	8
5	Überblick Produkt installieren und konfigurieren	9
6	Installation	10
6.1	Client-Software installieren	10
6.2	Client-Software per MSI installieren	16
7	Konfiguration	17
7.1	Remote Desktop konfigurieren	17
7.2	Aufzeichnung von bestimmten Monitoren in einer Multi-Monitor-Umgebung	18
7.3	SCREENrec audio konfigurieren	18
8	Update	25
9	Reparatur und Fehlerbehebung	26
10	Deinstallation	27
10.1	Client-Software deinstallieren	27
10.2	Client-Software per MSI deinstallieren	29
	Abbildungsverzeichnis	30
	Tabellenverzeichnis	31
	Glossar	32

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.

SCREENrec ist eine Applikation, mit der Bildschirminhalte aufgezeichnet werden können.

SCREENrec ermöglicht einen umfangreichen Einblick in die Qualität des Kundenkontakts. Es wertet den Arbeitsablauf des Agenten aus und deckt Verbesserungspotential auf.

Diese Anleitung beschreibt die Installation der Applikation SCREENrec mit SCREENrec Audio und dem optionalen Bestandteil SCREENrec scan Editor.

SCREENrec

Die Applikation SCREENrec verbindet den Client-Rechner mit dem Aufzeichnungsserver. Von dort werden die Aufzeichnungen auf dem Client-Rechner gesteuert. Die Applikation sendet dann die aufgezeichneten Daten an den Aufzeichnungsserver, wo sie gespeichert und anschließend im System zur Verfügung gestellt werden.

Es besteht die Möglichkeit, die Applikation im Stealth-Modus zu installieren. SCREENrec ist dann nur im Hintergrund aktiv und für den Benutzer des Client-Rechners nicht sichtbar. Andernfalls wird ein Programmsymbol in der Taskleiste angezeigt.



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



Die Anzahl gleichzeitig angemeldeter Benutzer auf einem Terminalserver, die SCREENrec mit SCREENrec native und Web Scan verwenden, ist auf 25 Benutzer beschränkt.

SCREENrec Audio

SCREENrec Audio ist eine Erweiterung der SCREENrec-Applikation.

Die Aufzeichnung des Bildschirms erfolgt mittels SCREENrec, die des zugehörigen Audiosignals des Computers mit SCREENrec Audio.

Mit SCREENrec Audio ist die Aufzeichnung des Audiosignals des Computers des Agenten möglich. SCREENrec Audio verhält sich wie ein Softphone und schickt die Audiodaten der Soundkarte als RTP-Strom an das Aufzeichnungssystem.

Die automatische Aufzeichnungssteuerung kann durch Filter erfolgen, die über den SCREENrec scan Editor erstellt wurden. Dabei lösen vordefinierte Aktivitäten auf dem Bildschirm die Aufzeichnung aus. Alternativ dazu kann die Aufzeichnung auch manuell gestartet werden.

Die Aufzeichnung beinhaltet Bildschirm in Kombination mit dem Audio des Computers. Wird das Gespräch statt über den Computer über ein physikalisches Telefon geführt, werden der Bildschirm des Computers und der Audioanteil des physikalischen Telefons aufgezeichnet.

SCREENrec scan Editor

SCREENrec scan Editor ist eine Applikation zur aktionsgesteuerten Aufzeichnung aufgrund von Bildschirmereignissen.

Mit Hilfe des SCREENrec scan Editors kann ein Administrator Filter erstellen, die beinhalten, welche Bildschirmbereiche oder Aktivitäten aufgezeichnet bzw. ausgeblendet werden sollen. Zusätzlich können Zusatzdaten aus Applikationen, wie z. B. einer CRM-Software automatisch an das Aufzeichnungssystem übertragen werden.

SCREENrec scan Editor ist eine herstellerunabhängige Lösung, die mit den meisten CRM-, ERP-, Office- und Windows-Anwendungen kompatibel ist.



Der SCREENrec scan Editor kann nur von einem Administrator genutzt werden und sollte deshalb NICHT auf den Client-Rechnern installiert werden.



Ändert sich die IP-Adresse des Aufzeichnungsservers, dann müssen Sie die SCREEN_{rec}-Clients neu installieren, um die neue IP-Adresse einzustellen. Aus Sicherheitsgründen kann die Anpassung der IP-Adresse nicht über die Bedienoberfläche erfolgen.

3 Systemvoraussetzungen



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

3.1 Client-Softwarekomponenten

Wird die Applikation per MSI-Setup installiert, müssen mindestens folgende Softwarekomponenten bereits auf dem Client-Rechner installiert sein:

- .Net 4.5
- Java Runtime 8u xx

3.2 Media Foundation für SCREENrec

Für die Nutzung der Client-Applikation SCREENrec muss Media Foundation auf dem Client-Rechner installiert sein, das im Media Feature Pack für Windows 10 N und Windows 10 KN-Editionen enthalten ist.



Weitere Informationen finden Sie unter <https://support.microsoft.com/de-de/help/3010081/media-feature-pack-for-windows-10-n-and-windows-10-kn-editions>.

4 Installationsvoraussetzungen



Informationen zu den verwendeten Standardports finden Sie in der Installationsanleitung *Installationsvoraussetzungen* im Kapitel *Communication Matrix*.



Falls Sie kundenspezifische Ports konfiguriert haben, müssen Sie diese in der Firewall zusätzlich freischalten.

4.1 Lizenzen

Für die Client-Applikation SCREENrec sind, abhängig von den Funktionalitäten, die Sie nutzen möchten, die folgenden Lizenzen erforderlich:

Lizenzname	Anzahl	Beschreibung
SCREEN <u>rec</u> Seat li- cense	1 pro Client-Rechner	Lizenz für die ungefilterte Aufzeichnung von Bildschirmaktivitäten.

Tab. 1: Lizenzen SCREENrec Seat

Lizenzname	Anzahl	Beschreibung
SCREEN <u>rec</u> scan Edi- tor	1 pro Client-Rechner	Lizenz für die gefilterte Aufzeichnung von Bildschirmaktivitäten.

Tab. 2: Lizenzen SCREENrec scan Editor

Lizenzname	Anzahl	Beschreibung
SCREEN <u>rec</u> Audio	1 pro Client-Rechner	Da SCREEN <u>rec</u> Audio ohne SCREEN <u>rec</u> nicht möglich ist, beinhaltet das Paket die folgenden Lizenzen: <ul style="list-style-type: none"> • SCREEN<u>rec</u> • SCREEN<u>rec</u> scan Editor • EVOIP<u>neo</u> universal port-based

Tab. 3: Lizenzen SCREENrec Audio

4.2 Informationen

Bevor Sie mit der Installation beginnen, stellen Sie bitte sicher, dass Ihnen die folgenden Informationen vorliegen:

- IP-Adresse des Aufzeichnungsservers

Überblick Produkt installieren und konfigurieren

Folgende Schritte sind durchzuführen:

1. Installieren Sie den SCREENrec-Client auf allen Client-Rechnern, auf denen die Applikation SCREENrec laufen soll, siehe [Kapitel "Client-Software installieren", S. 10](#).
2. Konfigurieren Sie in der Applikation System Configuration > Angestellten-Modul in der Registerkarte *Agentendaten* die Benutzer der Client-Rechner, auf denen die Applikation SCREENrec laufen soll:
 - Benutzer als Agent definieren
 - Extension, PBX-Agenten-ID oder Chat-ID des Agenten eingeben
 - Windows-Benutzernamen als Benutzernamen des Agenten **oder** den Rechnernamen des Agenten eingeben
Alternativ: Benutzernamen **und** Rechnernamen des Agenten eingeben
3. Aktivieren Sie in der Applikation System Configuration > Recording-Planner-Modul > Compliance-Modul in dem Aufzeichnungsplan, den Sie zur Bildschirmaufzeichnung nutzen möchten, die Funktion *Bildschirm aufzeichnen*.
4. Erlauben Sie in der Applikation System Configuration > Recording-Planner-Modul > Compliance-Modul im Aktionsknoten, den Sie zur Bildschirmaufzeichnung erstellen, im Gruppenfeld *Externe Aufzeichnungssteuerung* die Nutzung des Clients SCREENrec.

Optional für die Remote-Nutzung von SCREENrec:

5. Konfigurieren Sie die Remote-Desktop-Eigenschaften auf dem Remote-Rechner, siehe [Kapitel "Remote Desktop konfigurieren", S. 17](#).

Optional für die Nutzung von Aufzeichnungsfiltern:

6. Installieren Sie den SCREENrec scan Editor auf dem Rechner des Administrators, siehe [Kapitel "Client-Software installieren", S. 10](#).

Weitere Voraussetzungen für die Nutzung der Applikation



Der **Systembetreiber** muss in der Applikation System Configuration im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul in der Registerkarte *Serverzuordnung* die Funktion *Bildschirmaufzeichnung* aktivieren.

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



Auf dem Server des Aufzeichnungssystems sind keine weiteren Installationsschritte notwendig. Die für die Nutzung der Client-Applikation erforderliche Server-Software wird automatisch zusammen mit der Software des Aufzeichnungssystems installiert.



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



Informationen zur Konfiguration von Aufzeichnungsplänen finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.



Informationen zur Erstellung von Aufzeichnungsfiltern finden Sie in der Bedienungsanleitung *Bedienung SCREENrec scan Editor*.

6 Installation

6.1 Client-Software installieren



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



Während der Installationsroutine wird geprüft, ob die erforderliche Java-Version auf dem Anwenderrechner installiert ist. Falls dies nicht der Fall ist, wird vor der Installation der SCREENrec-Software das Java Runtime Environment installiert. Wenn Sie die Installation abbrechen, können Sie die Anwendung SCREENrec nicht verwenden.

1. Legen Sie das Installationsmedium für die SCREENrec-Software ein.
2. Öffnen Sie das Verzeichnis der SCREENrec-Software.
3. Wählen Sie aus dem Kontextmenü der Datei *setup.exe* den Menüpunkt *Als Administrator ausführen* aus.
 - ⇒ Die Version des Java Runtime Environment wird geprüft. Falls die erforderliche Version nicht installiert ist, erscheint der InstallShield Wizard für Java JRE.

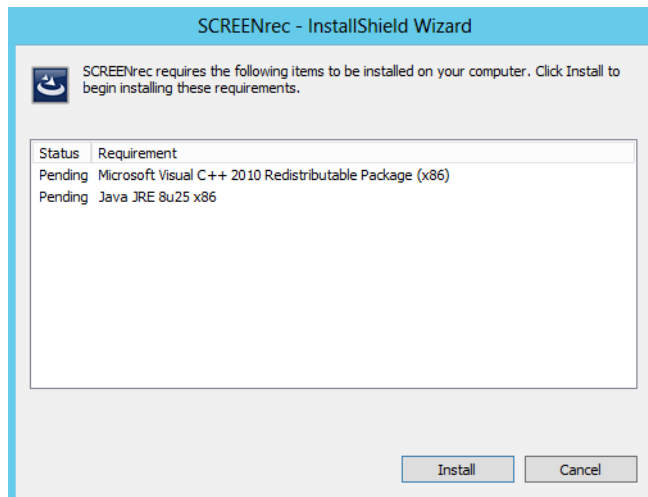


Abb. 1: Installationsassistent für das Java Runtime Environment

4. Um die Installation komplett abzubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Cancel*.
Um die Installation zu starten, klicken Sie auf die Schaltfläche *Install*.
 - ⇒ Der Installationsfortschritt wird angezeigt.

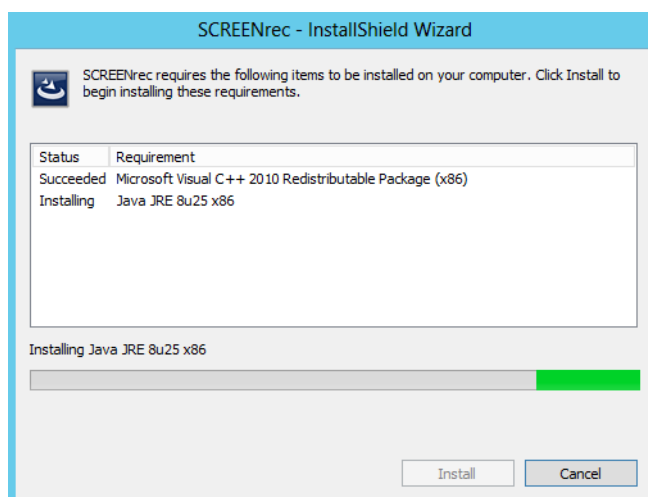


Abb. 2: Information zum Installationsfortschritt

- ⇒ Nach der Installation vom Java Runtime Environment erscheint der InstallShield Wizard für die Installation der SCREENrec-Software.

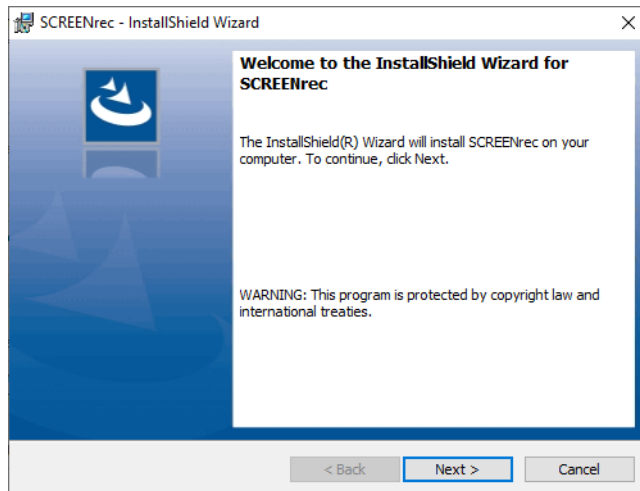


Abb. 3: SCREENrec - Installationsassistent Begrüßungsbildschirm

5. Klicken Sie im Begrüßungsbildschirm auf die Schaltfläche *Next*, um die Installation zu starten.
6. Ändern Sie bei Bedarf das Zielverzeichnis, indem Sie auf die Schaltfläche *Change* klicken.

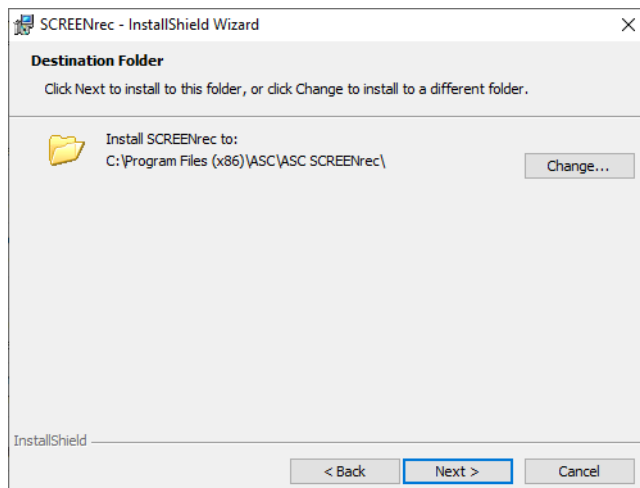


Abb. 4: Zielverzeichnis wechseln

7. Wählen Sie ein Zielverzeichnis aus.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um die Einstellung zu speichern.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Next*, um fortzufahren.
10. Wählen Sie einen Setup-Typ aus.

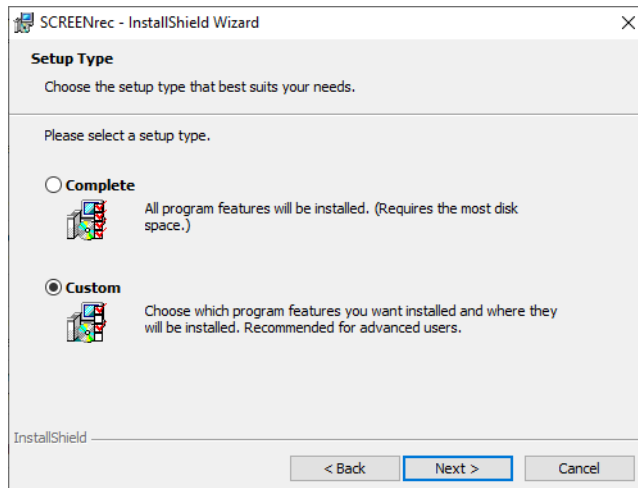



Abb. 5: Setup-Typ wählen

- Wählen Sie die Option *Complete*, wenn Sie alle Features installieren möchten.
- Wählen Sie die Option *Custom*, wenn Sie nur ausgewählte Features installieren möchten, z. B. die SCREENrec-Client-Software ohne den SCREENrec scan Editor oder nur den SCREENrec scan Editor.

Stellen Sie für die Features, die nicht installiert werden sollen, in der vorangestellten Drop-down-Liste die Option  *This feature will not be available* ein.

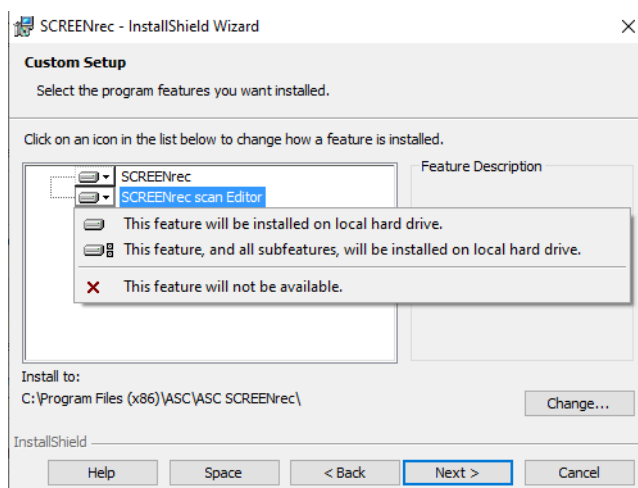


Abb. 6: Features auswählen



Mit Hilfe des SCREENrec scan Editor kann der Administrator Filter erstellen, die bestimmen, welche Bildschirmbereiche bzw. welche Aktivitäten aufgezeichnet oder bei der Aufzeichnung ausgeblendet werden sollen. Der Editor sollte daher nur dem Administrator zur Verfügung gestellt und nicht auf den Client-Rechnern der Agenten installiert werden.

11. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Next*, um fortzufahren.
12. Geben Sie die IP-Adresse des Aufzeichnungsservers ein.

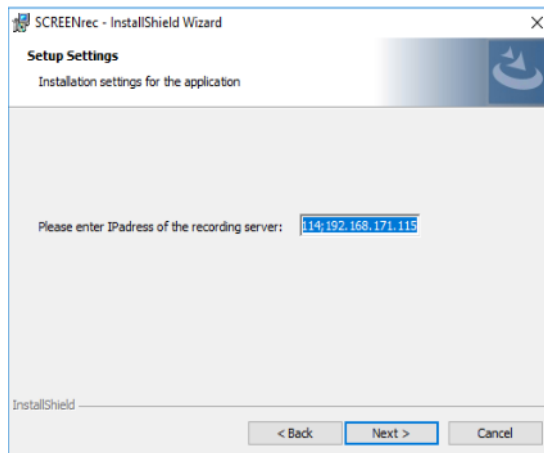


Abb. 7: IP-Adresse eingeben (Beispiel)



Sie können einen oder mehrere Aufzeichnungsserver hinzufügen, indem Sie die jeweiligen IP-Adressen, getrennt durch ein Semikolon oder ein Komma, in das Eingabefeld eingeben. Z. B. `192.168.171.114;192.168.171.115`

13. Bestätigen Sie die Eingabe, indem Sie auf die Schaltfläche *Next* klicken.
14. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die *Exchange Java Security Policies* aktivieren möchten.

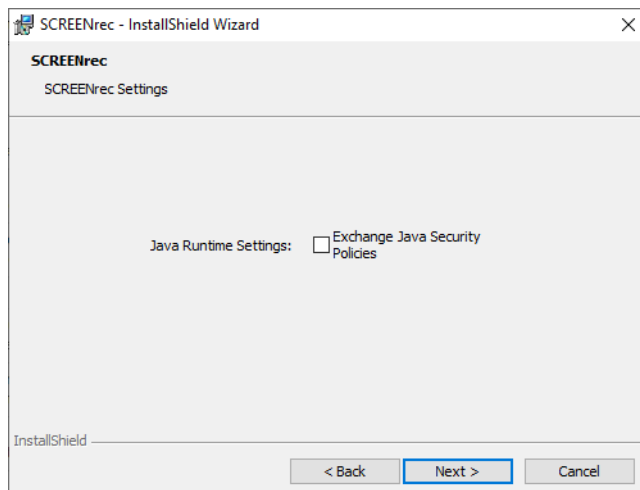


Abb. 8: Java Runtime Settings

15. Bestätigen Sie die Eingabe, indem Sie auf die Schaltfläche *Next* klicken.
16. Stellen Sie ein, ob die Applikation im Stealth-Modus betrieben werden soll. Aktivieren Sie dazu bei Bedarf das Kontrollkästchen.
 - ☒ = Stealth-Modus ist aktiviert. SCREENrec läuft im Hintergrund und ist für den Benutzer des Computers nicht sichtbar.
 - ☐ = Stealth-Modus ist nicht aktiviert. Das Programmsymbol ist in der Taskleiste sichtbar und zeigt den Aufzeichnungs- und Verbindungsstatus zum Server an.

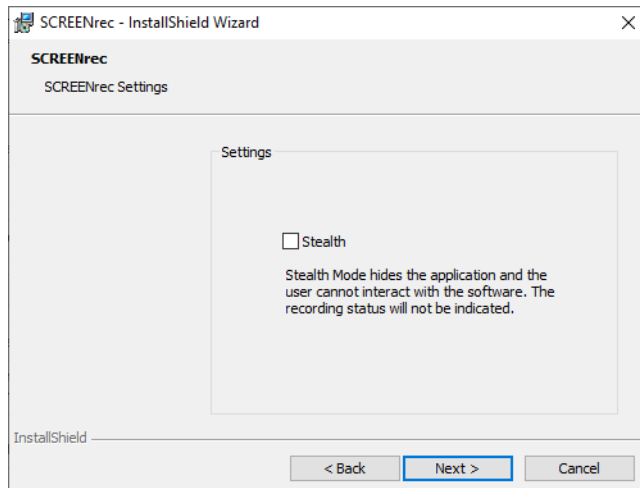


Abb. 9: Stealth-Modus aktivieren

17. Bestätigen Sie die Eingabe, indem Sie auf die Schaltfläche *Next* klicken.
18. Stellen Sie ein, ob die Recording- und/oder die Scan-Funktionalität aktiviert werden soll. Aktivieren Sie dazu bei Bedarf das Kontrollkästchen.
 - ☒ = Einstellung ist aktiviert.
 - ☐ = Einstellung ist nicht aktiviert.

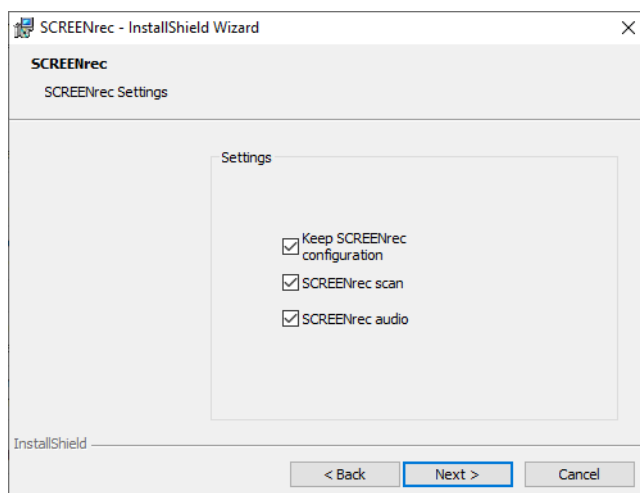


Abb. 10: Settings wählen



Aktivieren Sie nur Funktionalitäten, für die Sie eine Lizenz besitzen. Wird eine Funktionalität aktiviert, für die keine gültige Lizenz vorhanden ist, wird später keine der beiden Funktionalitäten laufen.



Um die Funktionalität **SCREEN_{miner}** nutzen zu können, muss die **SCREEN_{rec}** scan Editor-Funktionalität aktiviert werden, um entsprechende Filter zu erstellen.

19. Bestätigen Sie die Eingabe, indem Sie auf die Schaltfläche *Next* klicken.
20. Starten Sie die Installation, indem Sie auf die Schaltfläche *Install* klicken.

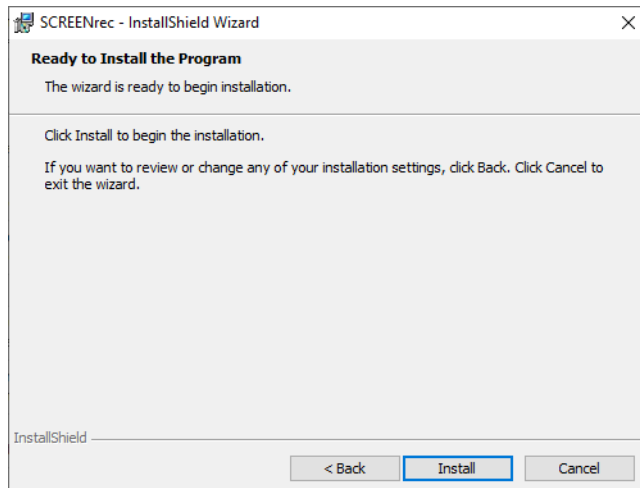


Abb. 11: Installation starten

⇒ Der Installationsfortschritt wird angezeigt.

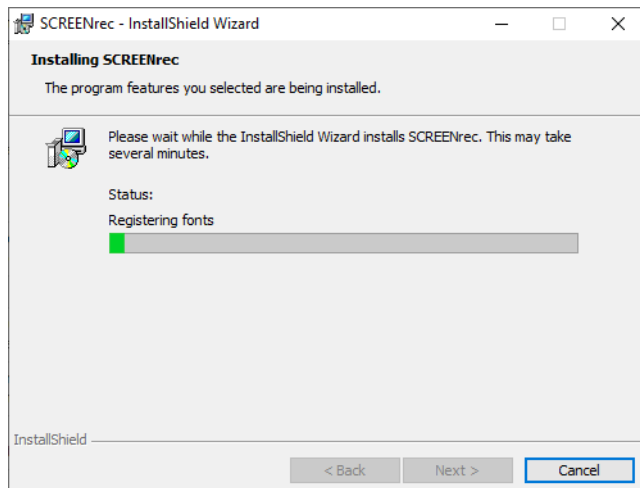


Abb. 12: Information zum Installationsfortschritt

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

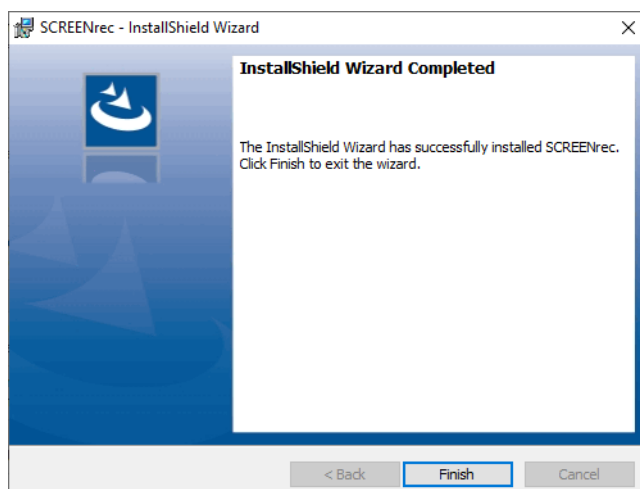


Abb. 13: Installation abschließen

⇒ Folgender Dienst wurde auf dem Rechner installiert:

SCREENrec	Dienst, der die Applikation SCREENrec auf dem Client-Rechner überwacht und wieder startet, falls sie dort beendet wird.
-----------	---



Nach der Installation müssen Sie den Rechner neu starten.

Nach dem Neustart des Rechners wird die Applikation automatisch im Hintergrund gestartet.

6.2

Client-Software per MSI installieren



Grundlegende Informationen über die Installation per MSI finden Sie unter:

[https://msdn.microsoft.com/de-de/library/cc759262\(v=ws.10\).aspx](https://msdn.microsoft.com/de-de/library/cc759262(v=ws.10).aspx).

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

Installieren können Sie mit folgendem Befehl:

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

/i	Installation des Software-Pakets <i>SCREENrec.msi</i>
/quiet	Startet die Installation im Hintergrund.

Um die Standardinstallation zu verändern, können Sie folgende Parameter ergänzen:

ADDLOCAL=	Folgende Komponenten der Applikation stehen zur Verfügung und können für die Installation kombiniert werden:	
	<ul style="list-style-type: none"> • SCREENrec • SCREENrecEditor • SCREENrec,SCREENrecEditor 	
BOOL_M_STEALTH=	"1"	Modus der Aufzeichnung sichtbar
	""	Modus der Aufzeichnung nicht sichtbar
BOOL_M_REC=	"1"	Aufzeichnung aktiviert
	""	Aufzeichnung deaktiviert
BOOL_M_SCAN=	"1"	Gefilterte Aufzeichnung aktiviert
	""	Gefilterte Aufzeichnung deaktiviert
CONNECTIP=	IP des Aufzeichnungsservers, z. B. 192.168.169.143	
ALLUSERS=""	""	Benutzerabhängig
	"1"	Rechnerabhängig
	"2"	Rechnerabhängige Installation, installiert aber benutzerabhängig, wenn der ausführende Benutzer keine Zugriffsrechte für diesen Rechner besitzt.

Beispiel für die benutzerabhängige Installation von SCREENrec, im Hintergrund, ohne Editor, im Stealth-Modus mit Aufzeichnung mit möglicher Filterung und der Aufzeichnungsserver hat die IP-Adresse 192.168.169.143.

```
msiexec.exe /i "SCREENrec.msi" /quiet ADDLOCAL=SCREENrec BOOL_M_STEALTH=""  
BOOL_M_REC="" CONNECTIP=192.168.169.143 ALLUSERS=""
```



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

7

Konfiguration

7.1

Remote Desktop konfigurieren

Wenn der Rechner, auf dem Sie die Applikation SCREENrec installieren, per Remote-Verbindung genutzt werden können soll, müssen Sie die folgenden Konfigurationsschritte durchführen:

1. Öffnen Sie die Systemeinstellungen über *Systemsteuerung > System und Sicherheit > System*.
2. Klicken Sie auf den Menüpunkt *Remoteeinstellungen*.

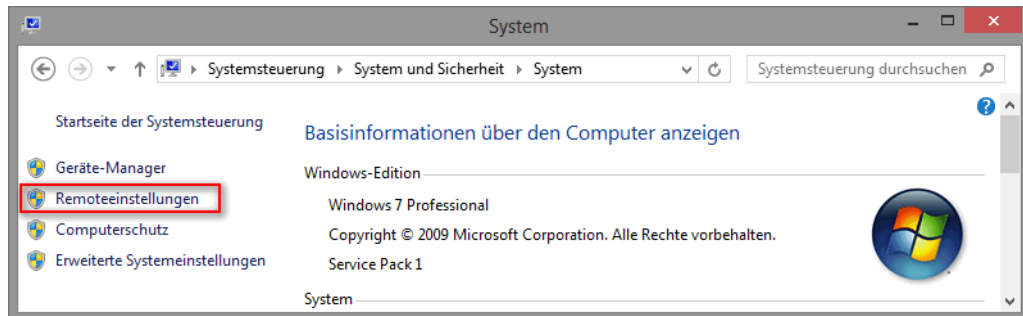


Abb. 14: Systemeinstellungen

3. Klicken Sie auf die Registerkarte *Remote*.

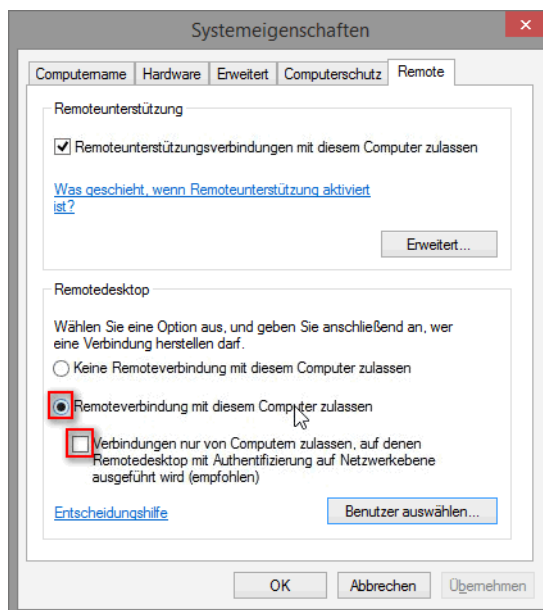


Abb. 15: Remote-Desktop-Einstellungen

4. Aktivieren Sie die Option *Remoteverbindung mit diesem Computer zulassen*.
5. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Option *Verbindung nur von Computern zulassen, auf denen Remotedesktop mit Authentifizierung auf Netzwerkebene ausgeführt wird*. Falls die Authentifizierung des Agenten über den Rechnernamen erfolgt, ist diese Einstellung entscheidend dafür, mit welchem Rechnernamen der Agent sich an der Applikation SCREENrec authentifizieren kann:
 - ☐ = Zur Authentifizierung wird der Name des Rechners genutzt, den Sie gerade konfigurieren (Remote-Rechner)
 - ☒ = Zur Authentifizierung wird der Name des Rechners genutzt, von dem aus die Remote-Verbindung aufgebaut wird (lokaler Rechner des Agenten)
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um die Einstellungen zu speichern und das Fenster zu schließen.



Die Zuordnung von Rechnernamen zu Agenten erfolgt in der Benutzerverwaltung der Applikation System Configuration.



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

7.2

Aufzeichnung von bestimmten Monitoren in einer Multi-Monitor-Umgebung

Für die Aufzeichnung in einer Multi-Monitor-Umgebung muss die Datei *client.properties* unter *%PROGRAMDATA%\ASC\SCREENrec\config* entsprechend konfiguriert werden.

Hintergrund:

Der in Windows konfigurierte Hauptbildschirm wird mit *0* angegeben.

Der Schirm rechts daneben mit *1*. Weitere daneben folgende Schirme entsprechende aufsteigend.

Der Schirm links daneben wird mit *-1* angegeben. Weitere daneben folgende Schirme entsprechende absteigend.

Beispiel:

Es werden 4 Bildschirme verwendet, wobei der 3. Schirm als Hauptbildschirm festgelegt wurde:

`-2 -1 0 1`

Um z. B. den zweiten und den vierten Bildschirm (d. h. rechts und links des als Hauptbildschirm festgelegten Monitors) aufzuzeichnen, muss die Datei *client.properties* wie folgt angepasst werden:

```
rec.devices.0=-1 * rec.devices.1=1
```

7.3

SCREENrec audio konfigurieren

Voraussetzungen

Das Audio wird vom SCREENrec-Client über eine Windows-API, die Steuerkommandos über die HTTP-API abgegriffen und als RTP-Strom an den Aufzeichnungsserver gesendet.

- Die Aufzeichnung erfolgt über eine EVOIPneo universal port-based-Integration mit einer Port-Range von mindestens 4 Ports pro Client, die auf dem Aufzeichnungsserver aktiviert sein muss.

Wenn ein Fallback zur Aufzeichnung von Audio über ein physikalisches Telefon erfolgen soll, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt werden:

Für das physikalische Telefon muss im Telefone-Modul der System Configuration für jeden SCREENrec Audio-Client, der installiert wird, ein IP-Telefon konfiguriert, eine Extension angelegt und einem Angestellten über die IP-Adresse seines Computers zugeordnet werden.

HINWEIS! Beachten Sie, dass:

- das IP-Telefon für Ihre tatsächliche PBX-Integration konfiguriert werden muss, nicht für die EVOIPneo universal port-based-Integration;
- IP-Adresse des IP-Telefons mit der IP-Adresse des SCREENrec Audio-Clients übereinstimmen muss statt mit der Adresse des physikalischen Telefons und dass DHCP zurzeit nicht unterstützt wird;
- die Extension des physikalischen IP-Telefons konfiguriert sein muss;
- in der Applikation SCREENrec scan Editor erzeugte HTTP-API-Trigger durch einen HTTP-Post über den integrierten Webserver ausgelöst werden können. Dazu muss ein JSON-Objekt in folgendem Format an die Web-Adresse `http://localhost:1339/trigger` gepostet werden: `{ id: 0e84bb30-d2ac-4654-ab37-86d81dfaf3c5};`

- ein Tagging zu einem Trigger hinzugefügt werden kann. Dazu muss ein JSON-Objekt in folgendem Format an die Web-Adresse `http://localhost:1339/tagging` gepostet werden: `{ id: 75db94a2-0f21-42d7-b964-ce3cab33a341 }`. Die Zuordnung der Filter-ID zum Customer Field erfolgt in der Konfigurationsdatei `ASC.RecordingControl.ini`

```
[ScreenTagger]
75db94a2-0f21-42d7-b964-ce3cab33a341=CALLER
b18e9f6b-2463-42c6-9d5e-59a005e9eab2=customCP01
```

Integration konfigurieren

1. Konfigurieren und starten Sie eine EVOIP_{neo} universal port-based-Integration mit einer Port-Range von mindestens 4 Ports pro Client, siehe Administrationsanleitung *EVOIPneo universal port-based*.



Um die EVOIP_{neo} universal port-based-Integration aktivieren zu können, müssen Dummy-Telefone mit den Pflichtfeldern *Name*, *Extension*, *IP-Adresse*, *Aufzeichnungsserver* und *Port* angelegt werden.

IP-Telefone konfigurieren



Alternativ zur manuellen Erstellung der Telefone können Sie die Telefonkonfigurationen auch importieren. Weitere Informationen zum Konfigurationsimport finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Import von Telefonkonfigurationen*.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Telefone*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 16: Telefone - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden je nach Tabellenkonfiguration folgende Informationen angezeigt:

<i>Name</i>	Zeigt den Namen des Telefons an.
<i>PBX</i>	Zeigt den Namen der PBX an.
<i>PBX-Telefon-ID</i>	Zeigt die Kennung an, die für das Telefon in der PBX konfiguriert ist.
<i>Extension</i>	Zeigt die zugewiesene Extension des Telefons an.
<i>Rechnername</i>	Zeigt den Rechnernamen an, wenn er in den Details angegeben wurde.
<i>Telefontyp</i>	Zeigt den ausgewählten Telefontyp an, wenn die PHONE _{app} -Konfiguration aktiviert ist.
<i>Display-Sprache</i>	Zeigt die ausgewählte Display-Sprache an.

- Um neue Telefone manuell einzurichten und zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Symbolleiste auf das Symbol **+** (*Erstellen*).

Bei Aufzeichnungslösungen bei denen sowohl TDM-Telefone als auch IP-Telefone verwendet werden können, erscheint ein Kontextmenü, in dem Sie die Auswahl treffen können, welchen Typ Telefon Sie anlegen möchten. Die Auswahl ist abhängig von der jeweiligen PBX und den eingespielten Lizenzen.



Abb. 17: Telefon erstellen

- Wählen Sie den Menüpunkt *IP-Telefon*.

⇒ Die Registerkarte *Details* erscheint zur Eingabe der Telefonparameter:

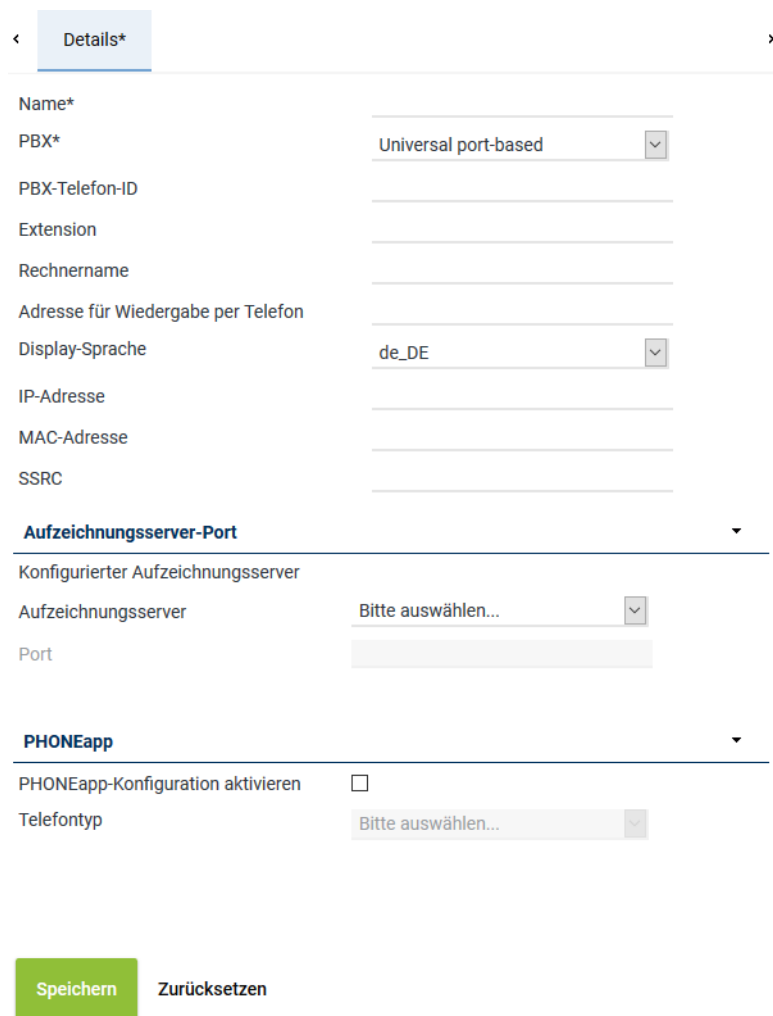


Abb. 18: IP-Telefone anlegen

Name	Geben Sie einen Namen für das Telefon ein.
PBX	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, der das Telefon zugeordnet ist.
Extension	Geben Sie hier die Extension dieses Telefons ein. HINWEIS! Beachten Sie, dass die Extension des IP-Telefons eine tatsächliche Extension sein muss.

<i>IP-Adresse</i>	Geben Sie die IP -Adresse des SCREENrec Audio-Clients ein.
<i>Aufzeichnungsserver</i>	Wenn Sie eine Universal port-based-Integration gewählt haben, wählen Sie hier aus der Dropdown-Liste den Aufzeichnungsserver aus.
<i>Port</i>	Wenn Sie eine Universal port-based-Integration gewählt haben, geben Sie hier eine Port-Range von mindestens 4 Ports pro Client ein.

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

ini-Datei konfigurieren

Führen Sie folgende Schritte aus:

1. Öffnen Sie den Windows Explorer.
2. Wechseln Sie in das Installationsverzeichnis der Aufzeichnungssoftware C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\data\RecordingControl.
3. Öffnen Sie die Konfigurationsdatei ASC.RecordingControl.ini zum Bearbeiten im Editor, z. B. *Notepad*.
4. Setzen Sie folgenden Parameter auf 1:
simUsePortBasedSSRCDirectionBit=1

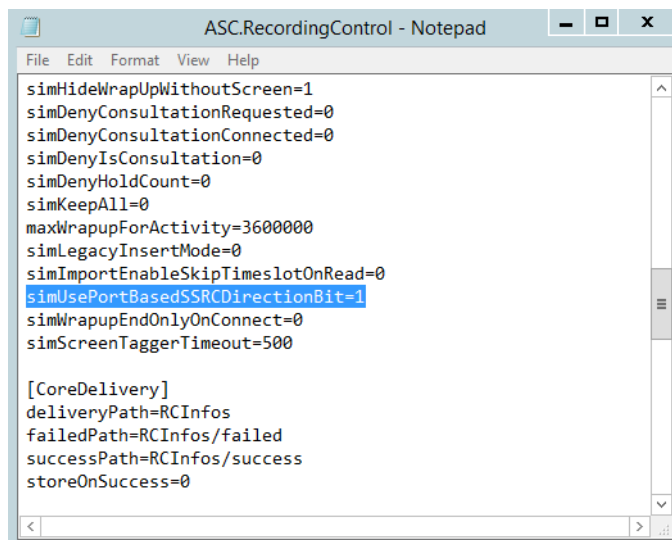


Abb. 19: .ini-Datei konfigurieren

Trigger erstellen

Erstellen Sie in der Applikation SCREENrec scan Editor einen Aufzeichnungsfiler mit einem Trigger, der die Audioaufzeichnung startet, und einem, der die Aufzeichnung stoppt.

1. Öffnen Sie in der Applikation SCREENrec scan Editor das Modul *Filtertyp*.
2. Öffnen Sie in der Baumstruktur unterhalb des Filters mit einem Rechtsklick das Kontextmenü des Filtertyps *Trigger*.
3. Klicken Sie auf *Filter hinzufügen*, um ein Trigger als Filtertyp anzulegen.
⇒ Das Fenster *Trigger-Filter erstellen* öffnet sich:

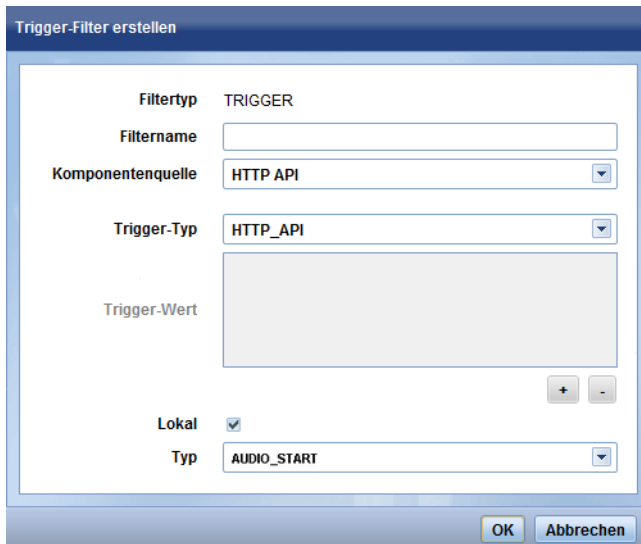


Abb. 20: Trigger-Filter erstellen (Beispiel)

4. Geben Sie einen Namen für den Filter ein.
5. Wählen Sie als Komponentenquelle und als Trigger-Typ aus der Dropdown-Liste *HTTP_API*.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Lokal*, um festzulegen, dass eine lokale Aktion erfolgen soll.
7. Um einen Start-Trigger anzulegen, wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Typ *AUDIO_START*.
8. Klicken Sie zum Speichern der Eingaben auf die Schaltfläche *OK*
 ⇒ Das Fenster Filter-ID erscheint:

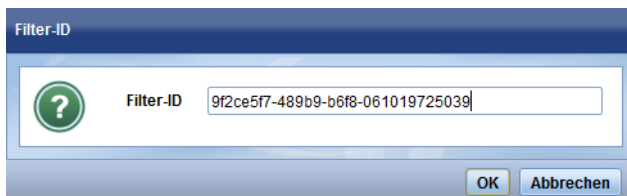


Abb. 21: UUID eingeben (Beispiel)

9. Geben Sie für den Trigger eine eindeutige **UUID** für das Filtern der Events ein. Für die Erstellung einer validen **UUID** kann ein online **UUID** Generator verwendet werden. Wird eine kundenspezifische Applikation (wie z. B. purpleview) eingesetzt, müssen die **UUIDs** vom Kunden bereitgestellt werden.
10. Klicken Sie zum Speichern der Eingaben auf die Schaltfläche *OK*.
 ⇒ Im Strukturbaum erscheint unterhalb des Filtertyps *Trigger* das von Ihnen angelegte Filterelement:

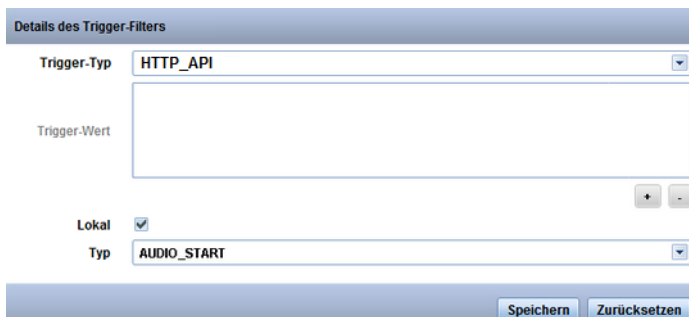


Abb. 22: Detailansicht Trigger-Filter (Beispiel)

Neben dem Start-Trigger muss ein Stopp-Trigger angelegt werden.

11. Gehen Sie dazu vor wie oben beschrieben, wählen Sie aber als Typ *AUDIO_STOP*.

12. Klicken Sie zum Speichern der Eingaben auf die Schaltfläche *Speichern*.



Weitere Informationen zur Bedienung des *SCREENrec* scan Editor finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Bedienung - SCREENrec scan Editor*.

Tagging zu Trigger hinzufügen

Sie können angelegten Triggern Tagging-Informationen (z. B. den Namen des Unternehmens oder eine Bearbeitungsnummer etc.) hinzufügen, die in den Zusatzdaten der zugehörigen Aufzeichnung im Sessions-Modul als customCP angezeigt werden. Dazu muss ein JSON-Objekt mit einer validen **UUID** in folgendem Format an die Web-Adresse <http://localhost:1339/tagging> gepostet werden: { „id“ : „0e84bb30-d2ac-4654-ab37-86d81dfae3c2“, „value“ : „1234“}. Die Zuordnung der Filter-ID zum Customer Field erfolgt in der Konfigurationsdatei *ASC.RecordingControl.ini*.

HINWEIS! Für die Erstellung einer validen **UUID** kann ein online **UUID** Generator verwendet werden.

Beispiel:

JSON-Objekt erstellen

Für eine Aufzeichnung sollen der Unternehmensname (Unternehmen XYZ) sowie eine Bearbeitungsnummer (21-A-12345) als Zusatzdaten zur Verfügung stehen.

Dazu werden die JSON-Objekte mit folgenden exemplarischen **UUIDs** verwendet:

- { „id“ : „91dbe5ad-5acc-4834-803e-55d01ca689bd“, „value“ : „Unternehmen XYZ“}
- { „id“ : „54ee2212-915e-4d1d-8825-e421d0144aa8“, „value“ : „21-A-12345“}

Zusatzdatenfelder konfigurieren

Im Zusatzdaten-Modul der Applikation System Configuration müssen die Zusatzdatenfelder *customCP01* und *customCP02* konfiguriert sein, in denen die konfigurierten Tagging-Informationen angezeigt werden sollen.



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

ini-Datei konfigurieren

Ordnen Sie die **UUID** dem jeweiligen Zusatzdatenfeld zu. Gehen Sie dazu vor wie folgt:

1. Öffnen Sie den Windows Explorer.
2. Wechseln Sie in das Installationsverzeichnis der Aufzeichnungssoftware *C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\data\RecordingControl*.
3. Öffnen Sie die Konfigurationsdatei *ASC.RecordingControl.ini* zum Bearbeiten im Editor, z. B. *Notepad*.
4. Setzen Sie folgenden Parameter:

```
[ScreenTagger]
91dbe5ad-5acc-4834-803e-55d01ca689bd=customCP01
54ee2212-915e-4d1d-8825-e421d0144aa8=customCP02
```

Filterdatei des Aufzeichnungsfilters importieren

Um die mit der Applikation *SCREENrec* scan Editor erstellten Aufzeichnungsfiler innerhalb eines Aufzeichnungsplans anzuwenden, müssen diese in der Applikation System Configuration im Recording-Planner-Modul importiert werden.



Informationen zur Konfiguration von Aufzeichnungsplänen finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.

8 Update

Für Client-Applikationen stehen keine Updates zur Verfügung.

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

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

9 Reparatur und Fehlerbehebung



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

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

10

Deinstallation



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

10.1

Client-Software deinstallieren

1. Öffnen Sie den Punkt *Programme und Funktionen* über Start > Systemsteuerung > Programme > Programme und Funktionen
2. Markieren Sie *SCREENrec* und klicken Sie auf die Schaltfläche *Deinstallieren* oder öffnen Sie per Rechtsklick das Kontextmenü und klicken Sie auf den Menüpunkt *Deinstallieren*.

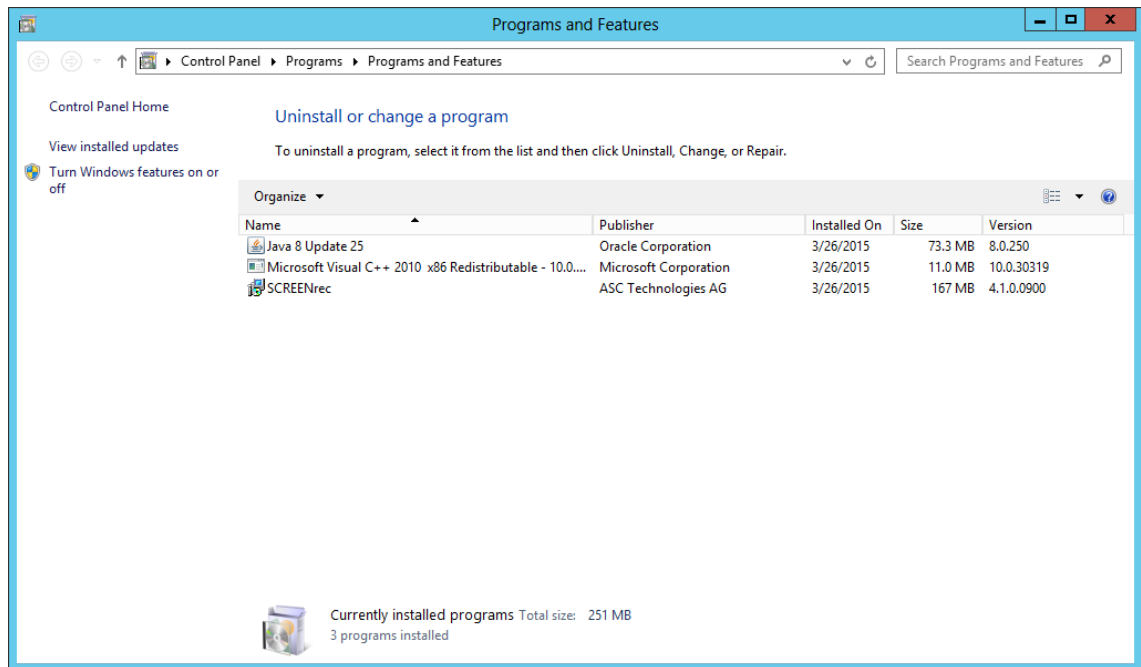


Abb. 23: Software deinstallieren

3. Bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage mit *Ja*.

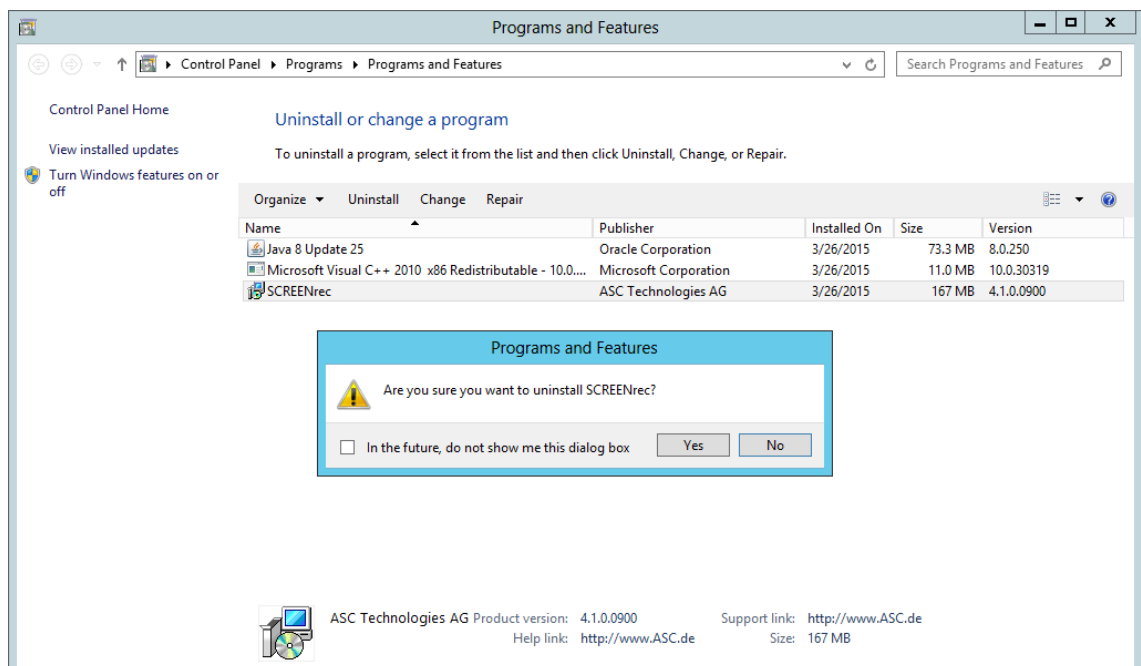


Abb. 24: Sicherheitsabfrage bestätigen

4. Für eine erfolgreiche Deinstallation muss das System heruntergefahren und im Anschluss neu gestartet werden. Bestätigen Sie zu diesem Zweck die Sicherheitsabfrage mit OK.

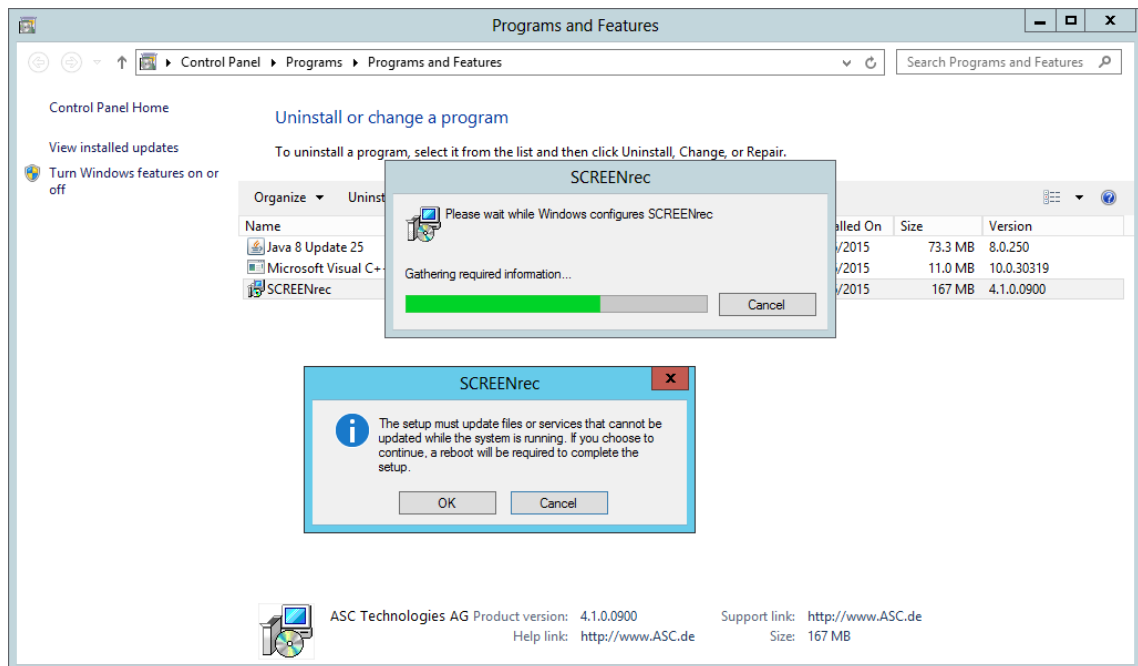


Abb. 25: System herunterfahren und neu starten

5. Schließen Sie die Deinstallation ab, indem Sie die Sicherheitsabfrage mit Yes bestätigen und das System so neu starten.

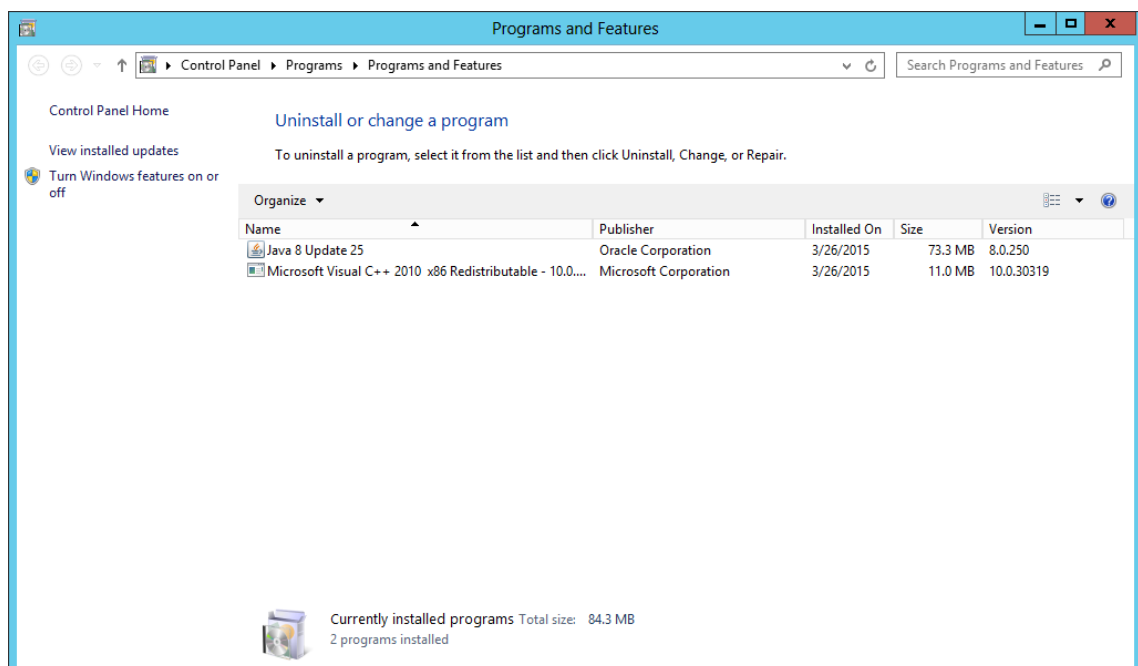


Abb. 26: Deinstallation abschließen

- ⇒ Die Deinstallation der Software wird abgeschlossen.
- ⇒ Der Windows-Service SCREENrec-Client wird vom Client-Rechner entfernt.



Eventuell automatisch installierte Programme wie Java, die für den Betrieb der Applikation Voraussetzung sind, werden nicht automatisch entfernt, sondern müssen bei Bedarf manuell entfernt werden.

10.2 Client-Software per MSI deinstallieren

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

1. Geben Sie folgende Befehle mit den entsprechenden Parametern zur Deinstallation in eine Eingabeaufforderung ein:

msiexec.exe /x "SCREENrec.msi"/quiet

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

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Installationsassistent für das Java Runtime Environment.....	10
Abb. 2	Information zum Installationsfortschritt.....	10
Abb. 3	SCREENrec - Installationsassistent Begrüßungsbildschirm	11
Abb. 4	Zielverzeichnis wechseln	11
Abb. 5	Setup-Typ wählen	12
Abb. 6	Features auswählen	12
Abb. 7	IP-Adresse eingeben (Beispiel).....	13
Abb. 8	Java Runtime Settings	13
Abb. 9	Stealth-Modus aktivieren.....	14
Abb. 10	Settings wählen.....	14
Abb. 11	Installation starten	15
Abb. 12	Information zum Installationsfortschritt	15
Abb. 13	Installation abschließen.....	15
Abb. 14	Systemeinstellungen	17
Abb. 15	Remote-Desktop-Einstellungen	17
Abb. 16	Telefone - Hauptansicht	19
Abb. 17	Telefon erstellen.....	20
Abb. 18	IP-Telefone anlegen.....	20
Abb. 19	.ini-Datei konfigurieren	21
Abb. 20	Trigger-Filter erstellen (Beispiel)	22
Abb. 21	UUID eingeben (Beispiel).....	22
Abb. 22	Detailansicht Trigger-Filter (Beispiel)	22
Abb. 23	Software deinstallieren	27
Abb. 24	Sicherheitsabfrage bestätigen.....	27
Abb. 25	System herunterfahren und neu starten.....	28
Abb. 26	Deinstallation abschließen	28

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Lizenzen SCREEN\$rec\$ Seat	8
Tab. 2	Lizenzen SCREEN\$rec\$ scan Editor	8
Tab. 3	Lizenzen SCREEN\$rec\$ Audio.....	8

Glossar

API

Application Programming Interface

CRM

Customer Relationship Management

DHCP

Dynamic Host Configuration Protocol ermöglicht es, Computer ohne manuelle Konfiguration der Netzwerkschnittstelle in ein bestehendes Netzwerk einzubinden. Nötige Informationen wie IP-Adresse, Netzmaske, Gateway, Name Server (DNS) und ggf. weitere Einstellungen werden automatisch vergeben. (Quelle: Wikipedia 05.04.2017)

ERP

Enterprise Resource Planning

IP

Internet Protocol, Basisprotokoll für die Internetkommunikation

MSI

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

PBX

Private Branch Exchange, Telefonanlage

RTP

Real-time Transport Protocol ist ein Protokoll zur kontinuierlichen Übertragung von Audio- und Videodaten über das IP-Protokoll im Netzwerk.

UUID

Universally Unique Identifier ist ein Standard für Identifikatoren, der es erlaubt, in verteilten Systemen Informationen ohne zentrale Koordination zu kennzeichnen.