

# EVOIPneo passive for SIP



## Administrationsanleitung für Systembetreiber

01.04.2021

*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

<b>1</b>	<b>Allgemeine Hinweise .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Systemvoraussetzungen .....</b>	<b>6</b>
3.1	Hardwarekomponenten .....	6
3.1.1	Rekorder .....	6
3.1.2	Zusätzliche Voraussetzungen .....	6
3.2	Softwarekomponenten .....	6
3.3	Unterstützte Endgeräte .....	6
3.4	Zusätzliche Einschränkungen .....	7
3.5	Genesys-Systemkomponenten (optional) .....	7
3.5.1	Genesys Framework .....	7
<b>4</b>	<b>Installationsvoraussetzungen .....</b>	<b>8</b>
4.1	Lizenzen .....	8
4.2	Informationen .....	8
<b>5</b>	<b>Überblick Produkt installieren und konfigurieren .....</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>Installation .....</b>	<b>10</b>
6.1	OpenScape Contact Center Campaign Director installieren (optional) .....	10
6.1.1	Datenbankeintrag hinzufügen .....	11
6.1.2	Aufzeichnungsprofil als Standard definieren .....	12
<b>7</b>	<b>Konfiguration .....</b>	<b>13</b>
7.1	System Configuration .....	13
7.1.1	Applikation starten .....	13
7.1.2	Aufzeichnungslösung konfigurieren .....	14
7.1.2.1	Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Basic .....	14
7.1.2.2	neo-Konfigurationsdatei anpassen .....	67
7.1.3	Recording Content Validation konfigurieren .....	70
7.1.4	CTIconnect-Erweiterungen konfigurieren .....	73
7.1.4.1	Genesys T-Server konfigurieren (optional) .....	73
<b>8</b>	<b>Troubleshooting .....</b>	<b>77</b>
	<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>78</b>
	<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>80</b>
	<b>Glossar .....</b>	<b>81</b>

**Allgemeine Hinweise**

ASC steht im Kontext dieses Dokuments für die ASC Technologies AG, deren Tochtergesellschaften, Niederlassungen und Vertriebsbüros. Deren aktuelle Übersicht kann auf der Webseite unter <https://www.asctechnologies.com> eingesehen werden.

ASC übernimmt keinerlei Gewähr für die Aktualität, Korrektheit, Vollständigkeit oder Qualität der in den Anleitungen bereitgestellten Informationen.

ASC kontrolliert regelmäßig den Inhalt der veröffentlichten Anleitungen auf Übereinstimmung mit der beschriebenen Hard- und Software. Dennoch können Abweichungen nicht ausgeschlossen werden. Notwendige Korrekturen sind in den nachfolgenden Auflagen enthalten.

Einige Aspekte der ASC-Technologie werden in allgemeiner Form beschrieben, um das Eigentum und die vertraulichen Informationen und/oder Geschäftsgeheimnisse von ASC zu schützen.

Die Softwareprogramme und Anleitungen von ASC sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte an den Anleitungen sind vorbehalten, auch die der Reproduktion und/oder Vervielfältigung in jeglicher Form, sei es fotomechanisch, drucktechnisch oder auf digitalen Datenträgern. Dies gilt auch für Übersetzungen. Nachdruck der Anleitungen, vollständig oder auszugsweise, ist nur mit schriftlicher Genehmigung von ASC gestattet.

Maßgebend ist, soweit nicht anders angegeben, der technische Stand zum Zeitpunkt der Auslieferung von Software, Geräten und Anleitungen durch ASC. Technische Änderungen ohne gesonderte Ankündigung bleiben vorbehalten. Bisherige Anleitungen verlieren ihre Gültigkeit.

Es gelten die Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen von ASC in ihrer jeweils gültigen Fassung.

Diese Anleitung beschreibt die Installation und Konfiguration der Aufzeichnungslösung in der Applikation System Configuration.



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

Die Aufzeichnungslösung EVOIP<sub>neo</sub> passive for SIP stellt die Funktionalität bereit, die für die Aufzeichnung von unverschlüsselten Konversationen in einem SIP-Umfeld erforderlich ist.

Bei dieser Aufzeichnungslösung ist es möglich, die Datenströme entweder in mono oder in stereo aufzuzeichnen.



Bei der Mono-Aufzeichnung werden beide Gesprächsrichtungen in einer gemeinsamen Datei gespeichert.

Bei der Stereo-Aufzeichnung werden die Gesprächsrichtungen der Teilnehmer in getrennten Dateien abgespeichert. ASC empfiehlt Stereo-Aufzeichnungen für die Transkription zu nutzen. Da die Gesprächsrichtungen getrennt transkribiert werden, ist das Ergebnis besser. Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie in etwa die doppelte Speicherkapazität einplanen.

Bei dieser passiven Aufzeichnungslösung ist der Aufzeichnungsserver kein aktiver Kommunikationsteilnehmer.

Die Datenpakete werden im Netzwerk-Switch dupliziert und über den Monitor/Mirror/**SPAN**-Port an eine dafür vorgesehene separate Netzwerkkarte des Aufzeichnungsgerätes geschickt.

Die Konversationsdaten werden aus den **RTP**-Paketen extrahiert. Die Zusatzdaten, wie Rufnummern, Richtung und Dauer der Konversationen werden aus der **SIP**-Signalisierung entnommen und verarbeitet.

Anhand der Kriterien, die im Recording Planner konfiguriert sind, trifft der Recording-Control-Dienst die Aufzeichnungsentscheidung. Der EVOIP<sub>neo</sub>-Aufzeichnungsdienst zeichnet die entsprechenden Konversationsdaten auf und speichert sie auf dem Aufzeichnungsserver.

### EVOIP<sub>neo</sub> passive for SIP

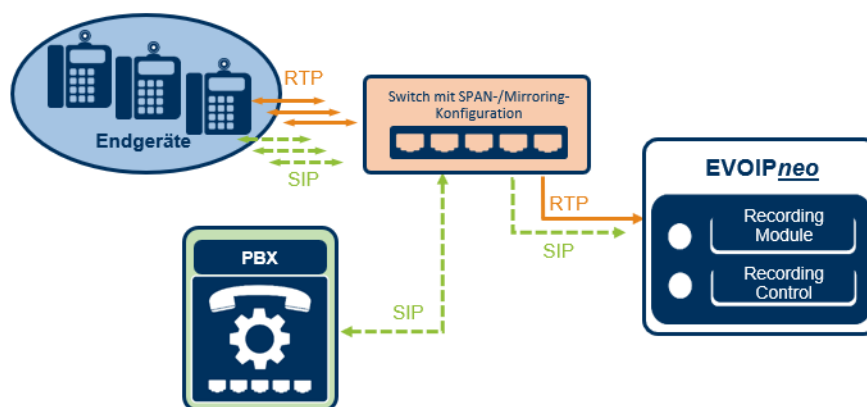


Abb. 1: Überblick über die Aufzeichnungslösung



Weitere Informationen zur Switch-Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *Konfiguration Switch für passive VoIP-Aufzeichnung* und in der Installationsanleitung *Konfiguration Virtualisierung*.

### 3 Systemvoraussetzungen



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



Eine Liste der in dieser Aufzeichnungslösung unterstützten Codecs finden Sie in der Installationsanleitung *Installationsvoraussetzungen*.



Eine Liste der unterstützten Telefonanlagen und Endgeräte sowie deren unterstützte Versionen finden Sie auf ASC XCHANGE (<https://www.asc.de/partner>) in der aktuellen *neo Integration Overview*.

#### 3.1 Hardwarekomponenten



Grundlegende Informationen zu den benötigten Hardwarekomponenten finden Sie in der Installationsanleitung *Installationsvoraussetzungen*.



Für die Verwendung der EVOIP<sub>neo</sub>-Aufzeichnungssoftware kann die Hardware des Kunden genutzt werden. Alternativ können Sie die Rekorder von ASC einsetzen.

##### 3.1.1 Rekorder

Für die Aufzeichnungslösung können wahlweise folgende Systeme genutzt werden:

- EVOLUTION<sub>neo</sub> eco
- EVOLUTION<sub>neo</sub>
- EVOLUTION<sub>neo</sub> XXL



Bei Hybridsystemen (VoIP und TDM) ist die für die Aufzeichnungslösung erforderliche Software auf dem EVOLUTION<sub>neo</sub>-Rekorder installiert. Bei erhöhtem Leistungsbedarf kann ein weiterer EVOLUTION<sub>neo</sub>-Rekorder oder EVOIP<sub>neo</sub>-Server hinzugefügt werden.

##### 3.1.2 Zusätzliche Voraussetzungen

Es wird ein Netzwerk-Switch benötigt, der einen oder mehrere SPAN-Ports zur Verfügung stellt.



Weitere Informationen zur Switch-Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *Switch-Konfiguration für passive VoIP-Aufzeichnung*.

#### 3.2 Softwarekomponenten

Für die Aufzeichnung benötigen Sie das Installationsmedium mit der Serversoftware *neo* Suite, die auf dem Aufzeichnungsserver installiert wird.

#### 3.3 Unterstützte Endgeräte

Unterstützt werden Telefonanlagen und Endgeräte, die SIP als Signalisierungsprotokoll nutzen. Folgende RFC-Standards werden unterstützt:

- RFC 3261 (SIP)
- RFC 3550 (RTP)
- RFC 3665 (SIP Basic Call Flow Examples)
- RFC 4566 (SDP Session Description Protocol)

- RFC 4733 (DTMF) optional
- RFC 6068 (DTMF via SIP INFO) optional

Damit die Aufzeichnung funktioniert, müssen in der SIP-Kommunikation die Rufnummern übertragen werden. Die Information muss im To und From Header im SIP-Invite enthalten sein.

ASC übernimmt keine Garantie für die Funktionsfähigkeit von nicht getesteten Endgeräten.

### 3.4 Zusätzliche Einschränkungen



Die Aufzeichnung von verschlüsselten Gesprächen wird bei dieser Lösung nicht unterstützt. Die Verschlüsselung muss für die aufzuzeichnenden Geräte deaktiviert sein.

### 3.5 Genesys-Systemkomponenten (optional)

#### 3.5.1 Genesys Framework

Für die Verwendung von CTI~~connect~~ for Genesys T-Server wird ein Genesys Framework mit T-Servern und Genesys Configuration Servern benötigt.

## 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

#### ASC

Lizenzname	Anzahl
EVOIP <sub>neo</sub> Base license - passive	1 Lizenz pro Aufzeichnungsserver
EVOIP <sub>neo</sub> passive for SIP	1 Lizenz pro gleichzeitiger Aufzeichnung

Tab. 1: Lizenzen von ASC



Abhängig von der eingesetzten Telefonanlage können weitere anlagenspezifische Lizenzen nötig sein.

#### Genesys T-Server (optional)

Lizenzname	Anzahl
CTI <sub>connect</sub> for Genesys T-Server	1 pro Aufzeichnungssystem
Genesys Recording Connector	1 pro überwachte Aufzeichnungsressource
Genesys Universal SDK	1 pro Aufzeichnungsserver

Tab. 2: Lizenzen für Genesys

#### Sparkassen FI ISP (optional)

Lizenzname	Anzahl
CTI <sub>connect</sub> for Sparkassen FI ISP	1 pro Aufzeichnungssystem

Tab. 3: Lizenzen für Sparkassen FI ISP optional

#### OpenScape Contact Center Campaign Director (optional)

Lizenzname	Anzahl
CTI <sub>connect</sub> for Unify OpenScape Contact Center Campaign Director	1 pro Aufzeichnungssystem

Tab. 4: Lizenzen für OpenScape Contact Center Campaign Director optional

### 4.2 Informationen

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

- Name der Netzwerkverbindung in Windows, mit der aufgezeichnet werden soll. Der Name wird bei der Konfiguration aus einer Dropdown-Liste ausgewählt.
- IP-Adresse des Aufzeichnungsservers
- IP-Adressen oder MAC-Adressen von bekannten Netzwerkkomponenten, die keine Telefone sind, z. B. Telefonanlage, Media-Server, Gateways, etc.



## 5

## Überblick Produkt installieren und konfigurieren

Folgende Schritte sind durchzuführen:

1. neo-Software installieren
2. Telefonanlage konfigurieren
  - Da die Konfiguration herstellerspezifisch ist, können die Schritte hier nicht erläutert werden. Die Konfiguration wird in der Regel vom Telekommunikationstechniker ausgeführt.
3. System Configuration konfigurieren
  - Aufzeichnungsarchitekturen anlegen und aktivieren
    - Im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul werden die Aufzeichnungsserver, die Aufzeichnungsarten sowie die Integrationstypen zugeordnet.
  - Server konfigurieren
    - Im Server-Modul wird die Verwendung des Servers konfiguriert.  
Ein Server kann zur Archivierung, zum Import, Export, zur Wiedergabe, als Datenablage oder für die Audioanalyse verwendet werden.
  - PBX anlegen
    - Das Anlegen einer Telefonanlagenkonfiguration kann entweder über das PBX-Modul oder über die Konfiguration im Integrationen-Modul erfolgen.
  - Integration konfigurieren
    - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren  
Verknüpfung der Integration mit der zuvor angelegten Aufzeichnungsarchitektur
    - Aufzeichnungsserver konfigurieren  
Konfiguration der Parameter des Aufzeichnungsservers, z. B. Sniffer-Karte
  - Erweiterung konfigurieren  
Standardmäßig ist die Erweiterung deaktiviert.  
Optional können Sie für diese Aufzeichnungslösung folgende Erweiterungen konfigurieren:  
*Sparkassen FI ISP*  
*Genesys T-Server*
  - Sonstige Einstellungen konfigurieren  
Optionale Konfiguration von Teilnehmerinformationen in ein Zusatzdatenfeld

## 6

## Installation



Bitte stellen Sie **vor** der Installation der *neo*-Software sicher, dass die Installation und Konfiguration von Microsoft Windows gemäß unseren Vorgaben durchgeführt wurde.



Informationen zur Installation und Konfiguration von Microsoft Windows finden Sie in der jeweiligen Installationsanleitung für Systembetreiber *Konfiguration Windows Server 2012 R2*, *Konfiguration Windows Server 2016* oder *Konfiguration Windows Server 2019*.



Informationen zur Installation der *neo*-Software finden Sie in der Installationsanleitung für Systembetreiber *Installation der Aufzeichnungssoftware von ASC*.

## 6.1

**OpenScape Contact Center Campaign Director installieren (optional)**

Falls Sie die Software CTI*connect* for Unify OpenScape Contact Center Campaign Director verwenden möchten, müssen Sie die nachfolgenden Schritte durchführen.

1. Kopieren Sie vom Aufzeichnungsserver die Datei CTIConnect UCD-41.3.0.zip aus dem Verzeichnis:

*\\Program Files (x86)\\ASC\\ASC Product Suite\\modules*

auf den Server des Unify Campaign Directors in das Verzeichnis:

*\\Program Files\\Siemens\\OpenScape Contact Center Campaign Director\\RDS\\Implementations*

## 6.1.1

## Datenbankeintrag hinzufügen

1. Fügen Sie folgenden Eintrag in die Datenbanktabelle *SriImplementation* ein:

Name	Description	Configuration
ASC Recording	ASC neo recording solution	<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <configuration> <option name="local_ip" datatype="string" display="local ip to bind the PIF connection" type="required" value="192.168.170.41"/><option name="port" datatype="numeric" display="port for the PIF connection" type="required" value="9020" minvalue="9020" maxvalue="10000"/> </configuration>

ImplAssembly	ImplClassMain	ImplClassAgent	ImplClassCall	GuiSna- pInClass	UserBuiltIn
CTIconnectUCD.dll	CTIconnectUCD.CTI- connectUCD	CTIconnectUCD.ASCAgentSession	CTIconnectUCD.DefaultRecordingSession	NULL	0

**HINWEIS!** Die IP-Adresse 192.168.170.41 ist unsere Beispieladresse, bitte setzen Sie die IP-Adresse Ihres Campaign Directors ein. Der Port 9020 ist der Standardport, den Sie anpassen können.

### 6.1.2 Aufzeichnungsprofil als Standard definieren

1. Öffnen Sie den Configuration Manager des Campaign Directors und definieren Sie das Recording Interface Profile als Standard.

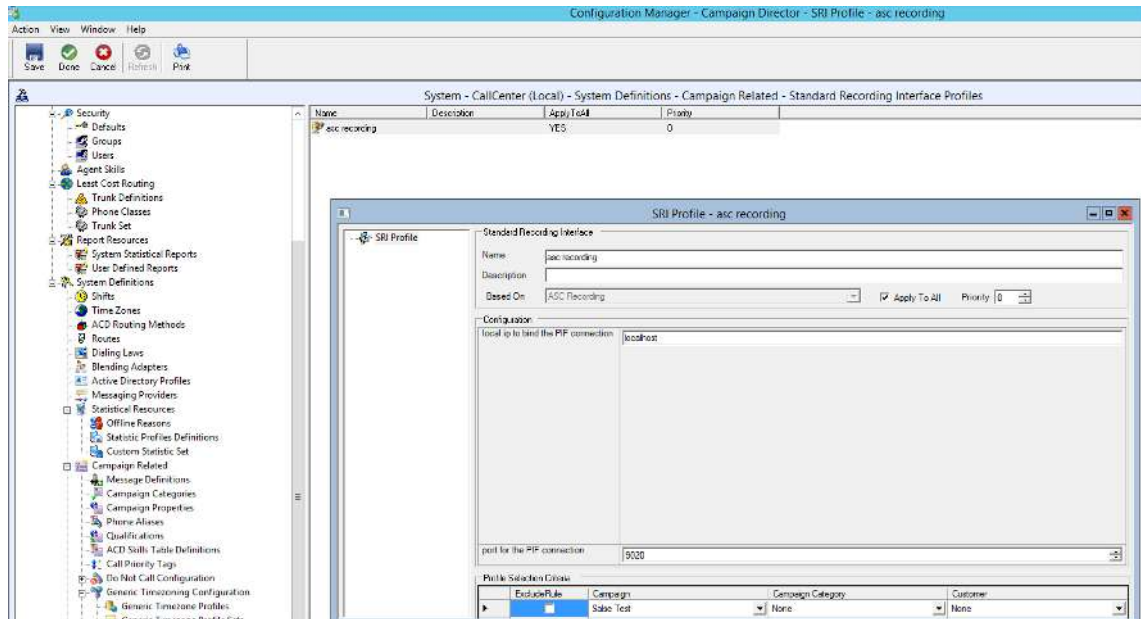


Abb. 2: Configuration Manager - Aufzeichnungsprofil als Standard auswählen

## 7 Konfiguration

### 7.1 System Configuration



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

#### 7.1.1 Applikation starten

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

- Um die Applikation direkt auf dem Server zu starten, doppelklicken Sie auf die Verknüpfung System Configuration.  
Um von einem Rechner über Web auf die Applikation zuzugreifen, geben Sie im Browser die folgende URL in die Adresszeile ein:  
*https://<System-IP>/SystemConfiguration*.  
Falls Sie kundenspezifische Ports konfiguriert haben, müssen Sie die Portangabe in die URL einfügen:  
*https://<System-IP>:<Port>/SystemConfiguration*.

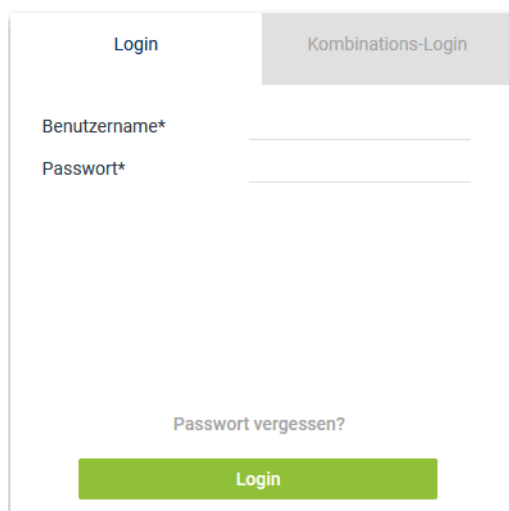


Abb. 3: System Configuration - Web-Oberfläche

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

Login-Daten für den Administrator des Systembetreibers:

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

Tab. 5: Login-Daten - Systembetreiber

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

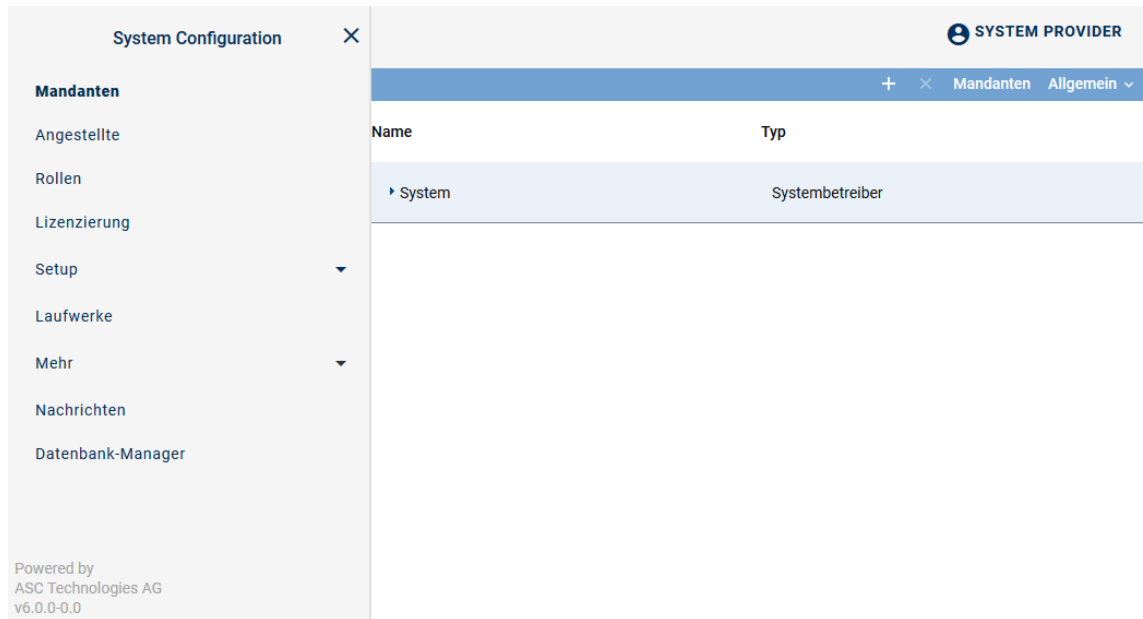


Abb. 4: System Configuration - Hauptansicht

## 7.1.2 Aufzeichnungslösung konfigurieren

### 7.1.2.1 Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Basic

#### 7.1.2.1.1 Aufzeichnungsarchitektur anlegen

Beginnen Sie die Konfiguration im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul, da für die weitere Konfiguration eine aktivierte Aufzeichnungsarchitektur erforderlich ist.

Im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul werden die Aufzeichnungsserver, die Aufzeichnungsarten sowie die Integrationstypen zugeordnet.

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

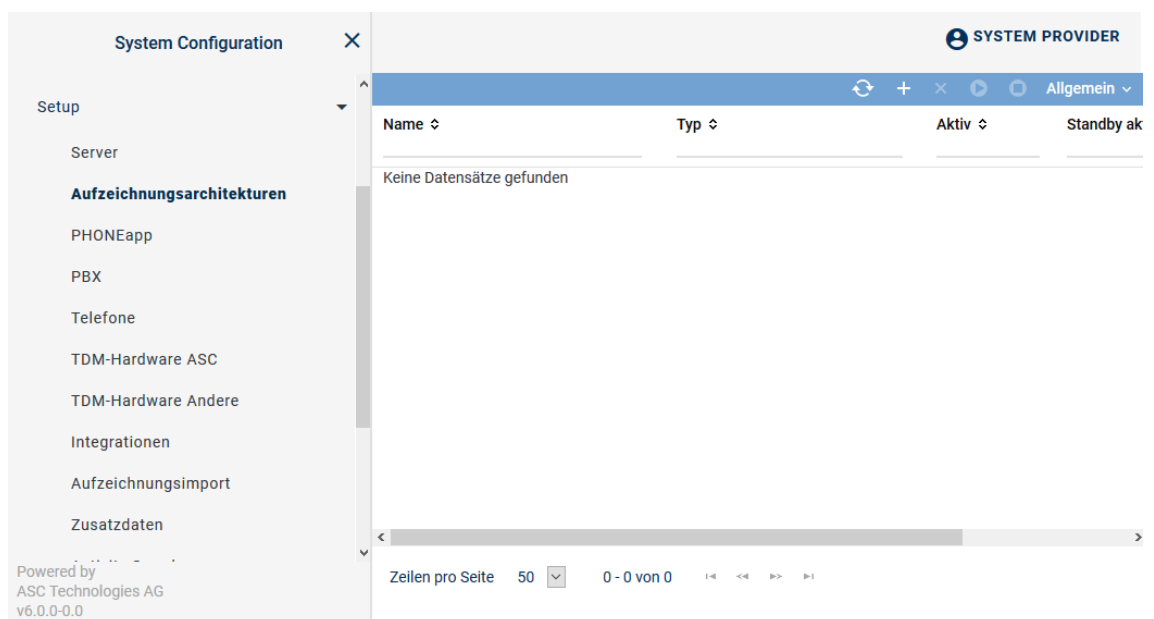




Abb. 5: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

<i>Name</i>	Name der Aufzeichnungsarchitektur
<i>Typ</i>	Typ der Aufzeichnungsarchitektur
<i>Aktiv</i>	<p>Zeigt an, ob die Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist und zur Aufzeichnung bereit ist.</p> <p>✓ = Aufzeichnungsarchitektur ist aktiv und zur Aufzeichnung bereit. Sie kann über das Symbol  (<i>Deaktivieren</i>) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (<i>Aktivieren</i>) in der Symbolleiste aktiviert werden.</p>
<i>Standby aktiv</i>	<p>Zeigt an, ob in der Aufzeichnungsarchitektur für eine oder mehrere der Aufzeichnungskomponenten der Standby-Server aktiv ist.</p> <p>✓ = Mindestens 1 Standby-Server ist aktiv.</p> <p>✗ = Es ist kein Standby-Server aktiv bzw. es wurde kein Standby-Server definiert.</p>
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Einstellungen für die Aufzeichnungsarchitektur zuletzt aktualisiert wurden.

**HINWEIS!** Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

### Symbolleiste des Aufzeichnungsarchitekturen-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

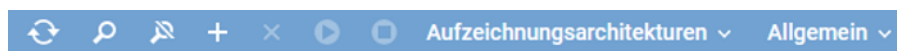











Abb. 6: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
 	<i>Suchen</i>	<p>Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen.</p> <p>Das Symbol  wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.</p>
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle Suchfilter zurück, so dass in der Hauptansicht wieder alle Datensätze angezeigt werden.
	<i>Erstellen</i>	Legt eine neue Aufzeichnungsarchitektur an.
	<i>Löschen</i>	<p>Löscht die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. Die Aufzeichnungsarchitektur wird aus der Liste der Hauptansicht entfernt.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen löschen, die inaktiv sind und die keiner Integration bzw. keinem Server für den Import zugeordnet sind.</p>
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur.
	<i>Deaktivieren</i>	<p>Deaktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen deaktivieren, die keiner aktiven Integration und keinem aktiven Import zugeordnet sind.</p>

<i>Aufzeichnungsarchitekturen</i>	<i>Standbyverwaltung</i>	Der Menüpunkt ist nur verfügbar bei Aufzeichnungsarchitekturen mit Failover-Möglichkeiten. Über den Menüpunkt Standby-Verwaltung können Sie ein Fenster öffnen, in dem Sie für Architekturen mit Failover-Konzepten manuell festlegen können, welcher Server aktiv sein soll.
<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"> <li>• <i>Angezeigte Informationen</i></li> <li>• <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i></li> <li>• <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i></li> </ul>
	<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*.


### Aufzeichnungsarchitektur All-in-one Basic anlegen

Wenn die gesamte *neo*-Software auf einem Server installiert ist, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur vom Typ *All-in-one Basic Recording* anlegen.



Abhängig davon, welcher Aufzeichnungsarchitekturtyp gewählt wird, variieren die weiteren Konfigurationsschritte.

Die im Folgenden beschriebenen Konfigurationsschritte sind beispielhaft für die Aufzeichnungsarchitektur *All-in-one Basic Recording*.

1. Um eine neue Aufzeichnungsarchitektur zu erstellen, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf das Symbol  (*Erstellen*).  
⇒ Das Fenster *Neue Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

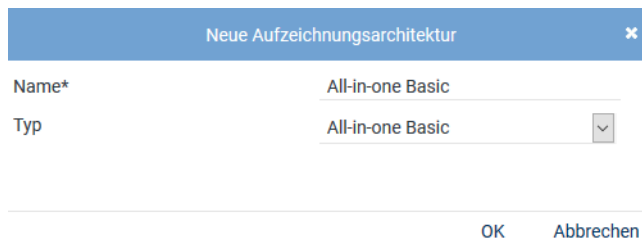
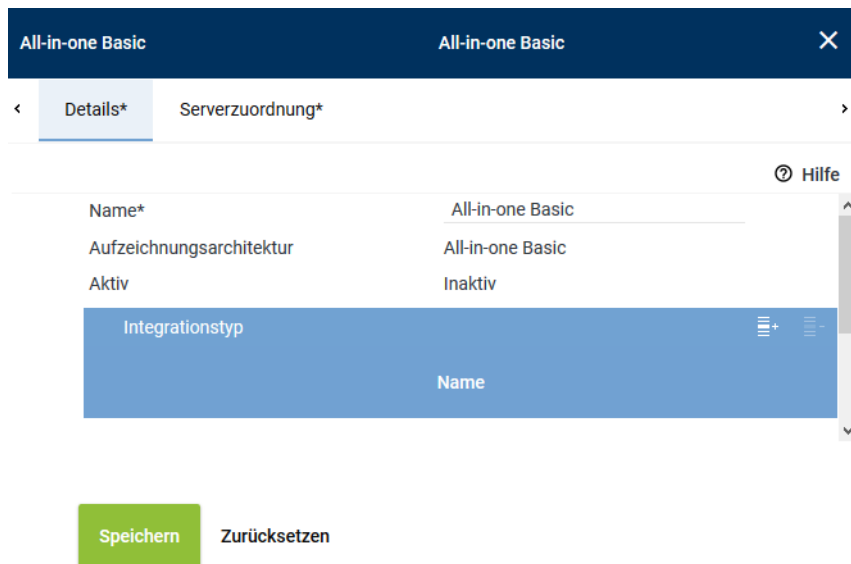


Abb. 7: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Basic Recording

2. Geben Sie in das Eingabefeld *Namen* einen sprechenden Namen für die Aufzeichnungsarchitektur ein.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Typ* den Aufzeichnungsarchitekturtyp *All-in-one Basic Recording* aus.  
**HINWEIS!** In der Dropdown-Liste sind nur die unterstützten Aufzeichnungsarchitekturtypen verfügbar.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.  
⇒ Die Eingaben erscheinen jetzt in der Detailansicht.





**All-in-one Basic** All-in-one Basic ✕

< Details\* Serverzuordnung\* >

Hilfe


Name*	All-in-one Basic
Aufzeichnungsarchitektur	All-in-one Basic
Aktiv	Inaktiv

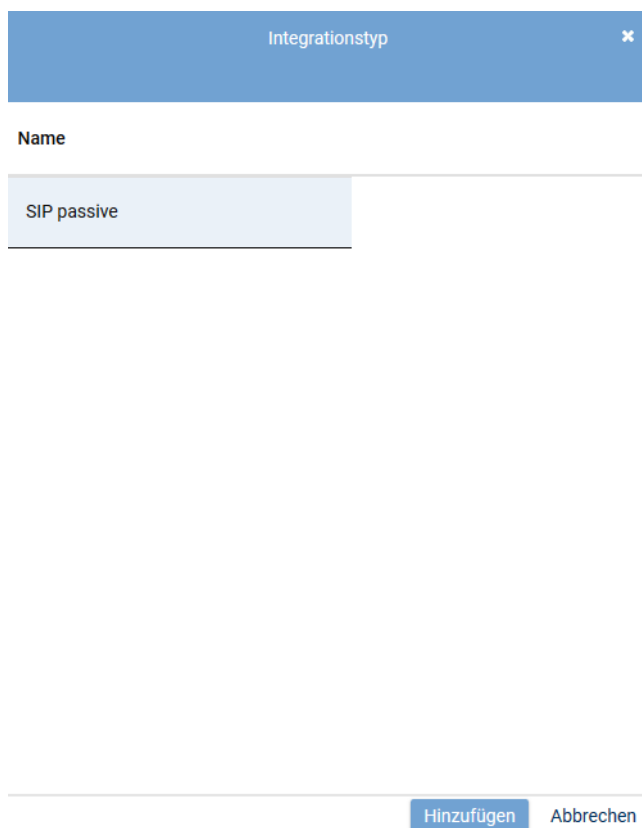
Integrationstyp	Name

Speichern Zurücksetzen

Abb. 8: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details

### Integrationstyp hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Integrationstyp* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).  
⇒ Das Fenster *Integrationstyp* erscheint.



**Integrationstyp** ✕

Name

SIP passive

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 9: Integrationstyp auswählen



Es werden nur Integrationstypen angezeigt, für die im System Lizenzen vorhanden sind und die den ausgewählten Architekturtyp unterstützen.

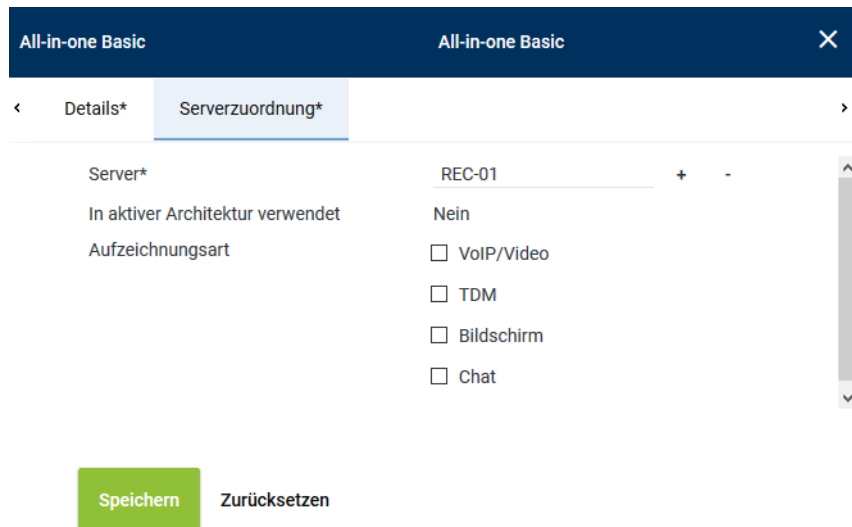


Sie können einer Aufzeichnungsarchitektur beliebig viele Integrationstypen zuordnen.

- Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Integrationstypen *SIP passive* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.  
⇒ Der Name des Integrationstyps erscheint nun in der Liste in der Detailansicht.

### Server zuordnen für All-in-one Basic

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Serverzuordnung*, um der Aufzeichnungsarchitektur einen Aufzeichnungsserver zuzuordnen.



All-in-one Basic      All-in-one Basic      ✕

< Details\*      **Serverzuordnung\***      >

Server\*      REC-01      +      -

In aktiver Architektur verwendet      Nein

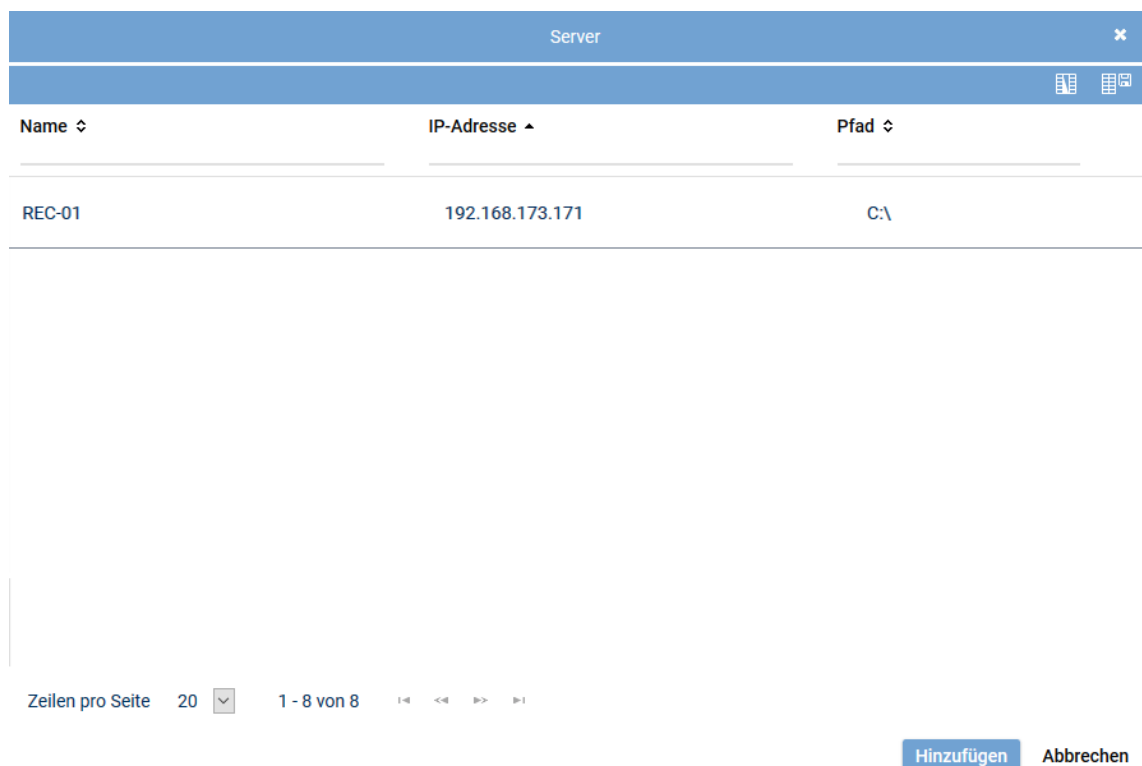
Aufzeichnungsart
 

- ☐ VoIP/Video
- ☐ TDM
- ☐ Bildschirm
- ☐ Chat

Speichern      Zurücksetzen

Abb. 10: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** neben dem Eingabefeld *Server*.  
⇒ Das Fenster *Server* erscheint.



Server      ✕

Name ↕	IP-Adresse ▲	Pfad ↕
REC-01	192.168.173.171	C:\

Zeilen pro Seite    20    1 - 8 von 8    <<    >>    >>>

Hinzufügen      Abbrechen

Abb. 11: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen

- Wählen Sie den Eintrag des entsprechenden Servers aus.



Ein Server kann zwar in mehreren Aufzeichnungsarchitekturen konfiguriert werden, aber Aufzeichnungsarchitekturen mit demselben Server können Sie nicht gleichzeitig aktivieren. Falls Sie mehrere Aufzeichnungsarchitekturen gleichzeitig aktivieren möchten, müssen Sie dafür verschiedene Server einsetzen.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.  
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
5. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen vor den Aufzeichnungsarten, für die Sie diesen Server verwenden möchten.

Aufzeichnungsart	<input checked="" type="checkbox"/> VoIP/Video
	<input type="checkbox"/> TDM
	<input type="checkbox"/> Bildschirm
	<input type="checkbox"/> Chat




**Speichern** Zurücksetzen

Abb. 12: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren



Sie können mehrere Aufzeichnungsarten aktivieren, wenn die Integration dafür ausgelegt ist und Sie die entsprechenden Lizenzen eingespielt haben.

#### Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
2. Markieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
3. Um die Aufzeichnungsarchitektur zu aktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*).  
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Aktiv*).





Aufzeichnungsarchitekturen			
Name ▾	Typ ▾	Aktiv	Standby aktiv ▾
All-in-one Basic	All-in-one Basic		

Abb. 13: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

4. Um die Aufzeichnungsarchitektur bei Bedarf zu deaktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Deaktivieren*).  
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Inaktiv*).



Die Aufzeichnungsarchitektur muss aktiviert sein, damit die Konfiguration der Integration durchgeführt werden kann.



Falls Sie nachträglich eine Erweiterung für die Integration installieren, müssen Sie nach dem Einspielen der Lizenz die Aufzeichnungsarchitektur deaktivieren und erneut aktivieren.

### 7.1.2.1.2 Server konfigurieren

Jeder Server in Ihrem Netzwerk, auf dem die *neo*-Software installiert ist, wird automatisch als Server des Aufzeichnungssystems erkannt und in der Hauptansicht des Server-Moduls angezeigt. Im Server-Modul können Sie die Verwendungszwecke der Server Ihres Aufzeichnungssystems konfigurieren.

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

⇒ Folgendes Fenster erscheint:



Abb. 14: Server - Hauptansicht

Je nach Konfiguration der Spalten werden folgende Informationen in der Hauptansicht angezeigt:

<i>Name</i>	Zeigt den Namen des Servers.
<i>IP-Adresse</i>	Zeigt die <i>IP</i> -Adresse des Servers.
<i>Pfad</i>	Zeigt den Pfad des Servers.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem der Server eingerichtet wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Einstellungen für den Server zuletzt aktualisiert wurden.

**HINWEIS!** Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

#### Symbolleiste des Server-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

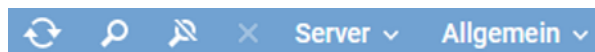








Abb. 15: Symbolleiste Server-Modul

	<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>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Serverkonfiguration. Diese Funktion ist dazu gedacht, die Serverkonfiguration zu löschen, wenn die Hardware eines Servers entfernt wurde und keine Verbindung mehr zum <i>neo</i> -System besteht.
<i>Server</i>	<i>Server-Standorte verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe <a href="#">Kapitel "Server-Standorte verwalten"</a> , S. 21.
	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können, siehe <i>NTP-Server verwalten</i> .
	<i>Synchronisationskonfigurationen verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Synchronisationskonfigurationen verwalten können.
<i>Allgemein</i>	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Angezeigte Informationen</i></li> <li>• <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i></li> <li>• <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i></li> </ul>
	<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*.

### Server-Standorte verwalten

Sie können eine Liste der Server-Standorte anlegen und verwalten. In der Registerkarte *Details* können Sie diese Standorte den Servern zuordnen.

### Server-Standort hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.  
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.

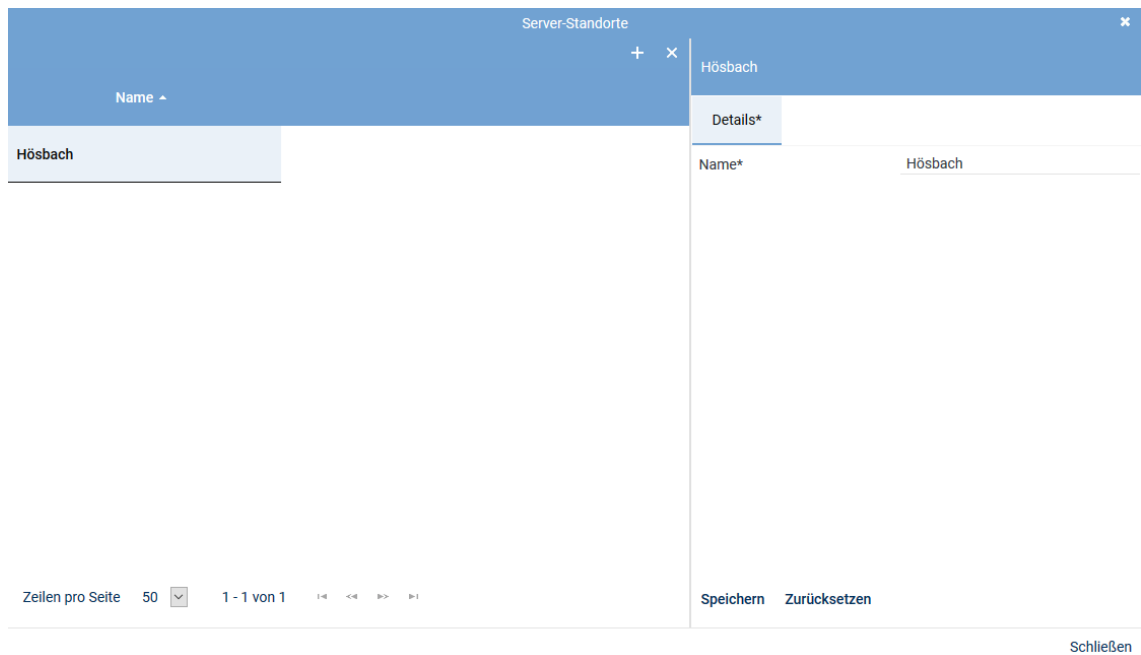



Abb. 16: Server-Standort hinzufügen

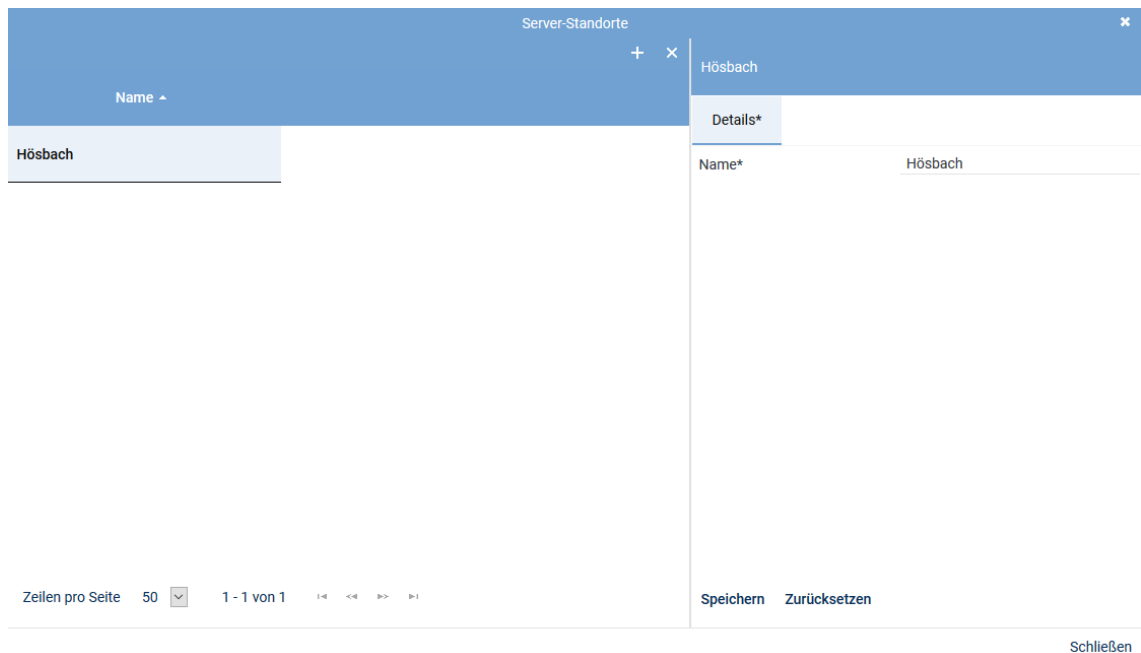
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
5. Um weitere Standorte anzulegen, wiederholen Sie die letzten 3 Schritte.
6. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

### Server-Standort löschen



Ein Server-Standort kann nur gelöscht werden, wenn er nicht zugeordnet ist. Um einen Server löschen zu können, müssen Sie vorher eventuelle Zuordnungen löschen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.  
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.
2. Wählen Sie den Standort aus, den Sie löschen möchten.



Server-Standorte

Name
Hörsbach

Details\*


Name\* Hörsbach

Zeilen pro Seite 50 1 - 1 von 1 < >

Speichern Zurücksetzen

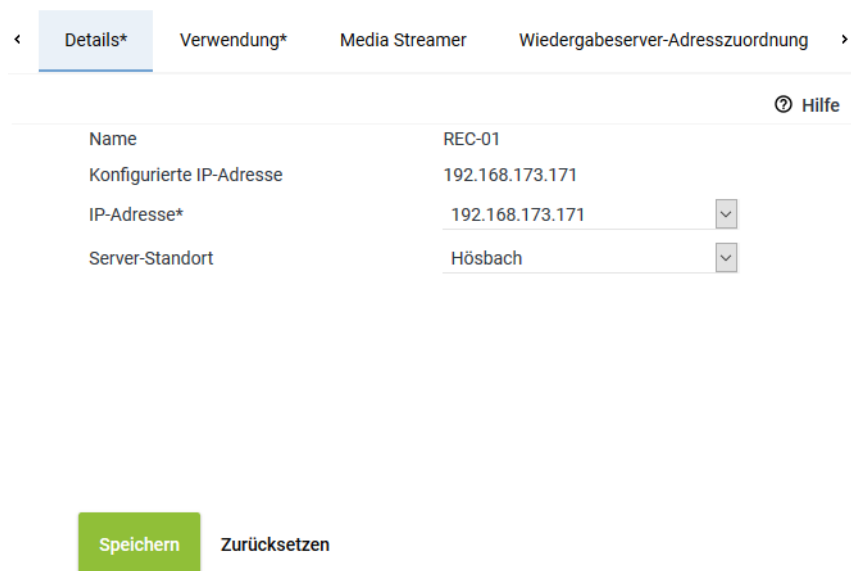
Schließen

Abb. 17: Server-Standort löschen

3. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters auf das Symbol  (Löschen).
4. Um weitere Standorte zu löschen, wiederholen Sie die letzten beiden Schritte.
5. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.



### Registerkarte Details

1. Um den Server zu konfigurieren, wählen Sie in der Hauptansicht den Eintrag des entsprechenden Servers aus.
  - ⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.  
Die Informationen *Name* und *Konfigurierte IP-Adresse* sind bei der Installation schon angegeben worden und werden hier nur angezeigt.



< Details\* Verwendung\* Media Streamer Wiedergabeserver-Adresszuordnung >

Hilfe

Name	REC-01
Konfigurierte IP-Adresse	192.168.173.171
IP-Adresse*	192.168.173.171 
Server-Standort	Hörsbach 

Speichern Zurücksetzen

Abb. 18: Server - Registerkarte Details

2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die IP-Adresse aus, die im System als Standard-Adresse des Servers verwendet werden soll.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste den *Server-Standort* aus. In der Dropdown-Liste werden alle Standorte angezeigt, die in der Standort-Verwaltung angelegt wurden.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, wenn die Eingaben korrekt sind.

### Registerkarte Verwendung

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



Da ein Server für mehrere Aufzeichnungslösungen verwendet werden kann, sind alle Verwendungszwecke aufgeführt. Beachten Sie, dass einige Verwendungszwecke für bestimmte Aufzeichnungslösungen nicht greifen. Bei einer Chat-Aufzeichnung können Sie beispielsweise die Audioanalyse oder eine Wiedergabe per Telefon nicht verwenden.



Abb. 19: Server - Registerkarte Verwendung

### Gruppenfeld API-Server

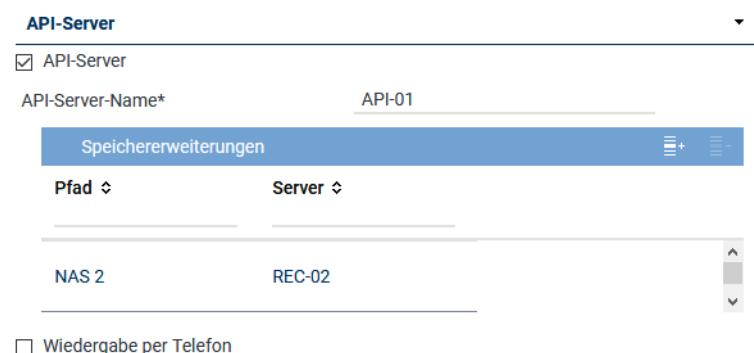


Abb. 20: Gruppenfeld API-Server

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





Der ASC-API-Server muss auf jedem Server aktiviert sein, auf dem ein Recording-Control-Dienst läuft.

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




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

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>API-Server</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den API-Server zu starten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>Damit der API-Server auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie die Einstellungen in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen, siehe <a href="#">Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung"</a>, S. 35.</p>
<i>API-Server-Name</i>	<p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des API-Servers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p>
<i>Liste Speichererweiterungen</i>	<p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe <a href="#">Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen"</a>, S. 26.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen.</li> </ul> <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p>
<i>Wiedergabe per Telefon</i>	<p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden <i>neo</i>-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Applikation POWER<del>play</del> Pro</li> <li>Applikation POWER<del>play</del> Instant</li> <li>Replay-Modul</li> </ul>

Parameter	Wert/Beschreibung
	<p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angebots-Modul oder im Telefonie-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer <b>PBX</b> zuordnen, siehe <a href="#">Kapitel "Registerkarte Media Streamer", S. 33</a>. Dazu muss mindestens 1 <b>PBX</b> im System konfiguriert sein.</p>

### Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
2. Wählen Sie eine oder mehrere Speichererweiterungen aus.  
Falls Sie mehrere Speichererweiterungen auswählen oder eine Auswahl zurücknehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Speichererweiterung für Wiedergabe				
Gerätetyp ↕	Name ↕	Pfad ↕	Freier Speicherplatz ↕	Server ↕
NAS	NAS 2	NAS 2		REC-02

Zeilen pro Seite 20 1 - 1 von 1

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 21: Speichererweiterung auswählen

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

### Gruppenfeld Audioanalyse

#### Audioanalyse

☒ Emotionserkennung

Audiodaten streamen von\*

REC-01


+ -

Abb. 22: Gruppenfeld Audioanalyse

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Emotionserkennung</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Emotionserkennung für die Audioanalyse zu aktivieren. <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Die Mandanten können die Funktion der Emotionserkennung nutzen. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.
<i>Audiodaten streamen von</i>	Wenn die Funktion Emotionserkennung aktiviert ist, wird der Parameter zur Auswahl des entsprechenden Servers aktiv. <ul style="list-style-type: none"> <li>Wählen Sie über die Schaltfläche <b>+</b> aus der Liste der verfügbaren Server den Server, von dem die Audiodaten zur Emotionserkennung gestreamt werden sollen.</li> </ul>

Tab. 6: Audioanalyse konfigurieren

Emotionserkennung ×



Name ↕

REC-01

Zeilen pro Seite 20 ▼ 1 - 8 von 8 ◀ ▶ ⏪ ⏩

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 23: Server für die Emotionserkennung auswählen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um den markierten Server zu übernehmen.

### Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung ▼

☒ Aufzeichnungssteuerung/Monitoring  
 Aufzeichnungsarchitektur Bitte auswählen... ▼

☐ neo-Schlüsselverwaltung

Abb. 24: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aufzeichnungssteuerung/Monitoring</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie <u>CLIENT</u> <i>command</i> oder eine API-Aufzeichnungssteuerung nutzen möchten. Die Funktion ist nur verfügbar, wenn eine Aufzeichnungsarchitektur konfiguriert und aktiviert ist. <ul style="list-style-type: none"> <li>Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, über die Sie die Steuerung nutzen möchten.</li> </ul>
<i>neo-Schlüsselverwaltung</i>	Die Funktion dient der kundenspezifischen Verschlüsselung der Aufzeichnungen. Um die Bedingungen für die Schlüsselverwaltung konfigurieren zu können, müssen Sie das Kontrollkästchen <i>Schlüsselverwaltung</i> aktivieren.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn die Lizenz <code>ASC_KEY_MANAGEMENT</code> vorhanden ist.</p> <p>Weitere Informationen zur Konfiguration der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i> und in der Installationsanleitung <i>Installation Dongle Manager</i>.</p>

Tab. 7: Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren

### Gruppenfeld Datenverarbeitung

**Datenverarbeitung** ▼

☒ Datenablage

☒ Daten zur Wiedergabe transferieren

**Zielservers**  

Name	IP-Adresse ↕
REC-02	192.168.173.188

☒ Daten zur Datenablage transferieren

**Zielservers**  

Name	IP-Adresse ↕
REC-03	192.168.173.189

Zeitraum aktivieren ☒

Start

Ende

Empfängt Daten von

Name	Nur Wiedergabe
Keine Datensätze gefunden	

☐ Archivierung







☒ Export

☒ Import

Aufzeichnungsarchitektur

Abb. 25: Gruppenfeld Datenverarbeitung


Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Datenablage</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben.
<i>Daten zur Wiedergabe transferieren</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten nur zur Wiedergabe auf einen anderen Server transferieren möchten.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielservers</i> einen Server hinzufügen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Wiedergabe transferiert werden sollen. Die Daten werden auf dem Zielservers nicht gespeichert, sondern nur zum Zweck der Wiedergabe in einem Cache abgelegt.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielsever hinzufügen, siehe <a href="#">Kapitel "Zielsever zu einer Liste hinzufügen"</a>, S. 30.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielsever aus der Liste entfernen.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> Es werden nur die Server angezeigt, auf denen ein API-Server und ein Replay Server konfiguriert wurde.</p>
<i>Daten zur Datenablage transferieren</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten zum Speichern auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielsever</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielsever kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielsever hinzufügen, siehe <a href="#">Kapitel "Zielsever zu einer Liste hinzufügen"</a>, S. 30.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielsever aus der Liste entfernen.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> Es werden nur die Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie den Transfer für einen bestimmten Zeitraum aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zeitraum aktivieren <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion aktiviert. Die Felder zur Eingabe der Zeitangabe werden aktiv. Wählen Sie über das Drehfeld-Steurelement die Uhrzeit für den Zeitraum von – bis aus.</li> <li>Zeitraum aktivieren <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> Für verteilte Systeme mit langsamer Netzwerkverbindung kann das Speicherintervall für den Datentransfer angepasst werden. Die Konfiguration des Speicherintervalls für den Datentransfer muss von einem ASC-Servicetechniker oder einer autorisierten Partnerfirma durchgeführt werden.</p>
<i>Empfängt Daten von</i>	<p>In dieser Tabelle werden die Server angezeigt, die Daten auf diesen Server transferieren.</p> <p>In der Spalte <i>Name</i> erscheint der Servername von dem transferiert wird.</p> <p>In der Spalte <i>Nur Wiedergabe</i> wird der Zweck des Transfers angezeigt:</p> <p> = Daten werden nur zur Wiedergabe transferiert.</p> <p> = Daten werden zur Datenablage transferiert.</p>
<i>Archivierung</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Archivierung</i> , wenn Sie den Server zur Archivierung nutzen möchten.
<i>Export</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Export</i> , um den Export von diesem Server zu ermöglichen.
<i>Import</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Import</i> , damit die importierten Daten auf diesen Server abgelegt werden können.



Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, die diese Funktion übernimmt. In der Dropdown-Liste werden alle Aufzeichnungsarchitekturen angezeigt, in denen die Funktion möglich ist.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> Falls Sie einen Server für die Importfunktion verwenden möchten, auf dem keine Aufzeichnung erfolgen soll, können Sie eine Architektur nur für den Import anlegen.</p>

Tab. 8: Datenablage konfigurieren

### Zielserver zu einer Liste hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Zielserver* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
- Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf den Sie Daten übertragen wollen. Falls Sie mehrere Server auswählen oder eine Auswahl zurückzunehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Zielserver	
Name ▲	IP-Adresse ◆
CTI-01	192.168.173.177
RC-01	192.168.173.175
RC-02	192.168.173.176
REC-03	192.168.173.173
REC-02	192.168.173.172
REC-04	192.168.173.174

Zeilen pro Seite 20  1 - 6 von 6 



 

Abb. 26: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen die Funktion *Datenablage* aktiviert ist.

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

### Gruppenfeld Wiedergabe

**Wiedergabe** ▼

☒ Wiedergabe

Wiedergabeserver\*



WebSocket-Port\*   
(max. 5 Zeichen)

API-Server\*  + -

Name ↕ Verbindungsstatus

Abb. 27: Gruppenfeld Wiedergabe

Parameter	Wert/Beschreibung
<b>Wiedergabe</b>	<p>Ein Wiedergabeserver kann über das integrierte <i>Replay-Feature</i> Aufzeichnungen wiedergeben. Zur Wiedergabe sind nur die Daten verfügbar, die entweder direkt auf diesem Server aufgezeichnet wurden oder die an diesen Server entweder zur Datenablage oder nur zur Wiedergabe transferiert wurden. Die Client-Rechner des Systems können sich zum Zweck der Wiedergabe zu einem Wiedergabeserver verbinden.</p> <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Wiedergabe</i>, um die Wiedergabefunktion auf den Playern und den Telefonen nutzen zu können.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p>
<b>Wiedergabeserver</b>	<p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie im Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> einen Anzeigenamen eingeben, unter dem der Server als Wiedergabeserver im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym. Da der Wiedergabeserver und der <a href="#">API-Server</a> unterschiedlich sein können, können Sie die Pseudonyme auch unterschiedlich benennen.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene Wiedergabeserver systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des Wiedergabeservers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p> <p>Damit der Server, der zur Wiedergabe aktiviert ist, auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding zu erreichen ist, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i>.</p>
<b>WebSocket-Port</b> ( max. 5 Zeichen)	Geben Sie hier den Port ein, über den die Daten zur Wiedergabe im <i>POWERplay</i> Web übertragen werden sollen.
<b>Liste API-Server</b>	<p>Hier können Sie <a href="#">API-Server</a> hinzufügen, die der Wiedergabeserver nutzen kann. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf einem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen <a href="#">API-Server</a> ausgedehnt.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den <b>API-Server</b> hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 32.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte <b>API-Server</b> aus der Liste entfernen.</li> </ul>

Tab. 9: Wiedergabe konfigurieren

### Such- und Wiedergabefunktionen



Um die Such- und Wiedergabefunktionen über **LCR** und Wiedergabe per Telefon nutzen zu können, müssen Sie in der Applikation System Configuration im Angestellten-Modul die Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsberechtigungen einrichten. Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *Benutzerverwaltung* für Mandanten.

### API-Server zu einer Liste hinzufügen

Der Wiedergabeserver benötigt die Dienste eines **API-Servers**. Die Konfiguration sollte wie folgt erfolgen:


- Wenn der Wiedergabeserver auf einem Server mit einem lokalen **API-Server** läuft, muss dieser nicht unbedingt zugewiesen werden, da der Wiedergabeserver immer zuerst den lokalen **API-Server** anspricht.
  - Wenn der Wiedergabeserver auf einem separaten Server läuft, müssen Sie mindestens einen **API-Server** zuweisen, den der Wiedergabeserver ansprechen kann.
  - Wenn mehrere **API-Server** im Netzwerk zur Verfügung stehen, können Sie zusätzlich zum lokalen **API-Server** weitere **API-Server** zuweisen. Die zugewiesenen **API-Server** werden der Reihe nach abgearbeitet, deshalb sollte der lokale **API-Server** immer an erster Stelle stehen.
- Um einen **API-Server** zuzuordnen, klicken Sie in der Symbolleiste der Liste **API-Server** auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
  - Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf dem der **API-Dienst** läuft.



Abb. 28: Server auswählen





Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der [API-Dienst](#) installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 24.](#)

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

### Gruppenfeld Virtualisierung

#### Virtualisierung

☐ VM ohne Trusted License

Abb. 29: Gruppenfeld Virtualisierung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>VM ohne Trusted License</i>	<p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn das System in einer virtuellen Umgebung läuft und keine <i>TRUSTED_VIRTUALIZATION</i>-Lizenz eingespielt ist.</p> <p>Wenn Sie das Kontrollkästchen <i>VM ohne Trusted License</i> aktivieren, wird die Registerkarte <i>Keystore/Virtualisierung</i> aktiv und muss befüllt werden.</p> <p>Dort können Sie folgende Optionen konfigurieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>licensing.asc.de</i> Tragen Sie diese Domäne ein, erfolgt keine Schlüsselverwaltung.</li> <li><i>IP-Adresse des DongleMan</i> Wenn Sie die IP-Adresse des Dongle-Managers eintragen, können Sie die Schlüsselverwaltung aktivieren.</li> </ul>

Tab. 10: Virtualisierung konfigurieren



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.



Für die *Virtualisierung* ohne eine Internetverbindung ist eine Trusted License erforderlich.

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

### Registerkarte Media Streamer

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

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



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

< Details\*
Verwendung\*
Media Streamer\*
Wiedergabeserver-Adresszuordnung >

PBX
+

PBX	PBX <span style="float: right;">▼</span>
Extension* <small>(max. 18 Zeichen)</small>	123456
Media Streamer IP-Adresse*	192.168.169.192 <span style="float: right;">▼</span>
Minimaler Port	24000
Maximaler Port	24099
Transportprotokoll	UDP <span style="float: right;">▼</span>
Port für SIP-Signalisierung	5062
Benutzername	
Passwort	
PBX-IP-Adresse	
PBX-Port	5060
Registrierung erforderlich	<input checked="" type="checkbox"/>
Ablauf der SIP-Registrierung	3600 Sekunde(n)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 30: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

<b>PBX</b>	<p><b>PBX</b>, der der Media Streamer zugeordnet werden soll.</p> <p>Wählen Sie eine <b>PBX</b> aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle <b>PBX</b> angezeigt, die im System angelegt wurden.</p> <p>Falls noch keine PBX im System angelegt ist, können Sie über die blaue Leiste <b>PBX</b> eine <b>PBX</b> anlegen, siehe <a href="#">Kapitel "PBX anlegen", S. 39</a>.</p>
<b>Extension</b>	<p>Extension, die dem Media Streamer zugewiesen werden soll. Dies ist ein Pflichtfeld, ohne diese Eingabe kann die Konfiguration nicht abgespeichert werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert <b>8000</b> ein.</p>
<b>Media Streamer IP-Adresse</b>	<p>IP-Adresse, über die der Austausch der Audiodaten und die <b>SIP</b>-Kommunikation erfolgen soll.</p> <p>Wählen Sie eine IP-Adresse aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle IP-Adressen des Servers angezeigt.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie die IP-Adresse <b>169.254.254.100</b> in der Dropdown-Liste aus.</p>
<b>Minimaler Port</b>	Geben Sie hier den niedrigsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.
<b>Maximaler Port</b>	<p>Geben Sie hier den höchsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Ein Portbereich von 100 (z. B. 24000-24099) ist ausreichend für 50 Lizenzen. Der Portbereich sollte doppelt so groß sein wie die Anzahl der vorhandenen Lizenzen.</p>

<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die <b>SIP</b>-Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p><b>TCP</b> = unverschlüsselt</p> <p><b>UDP</b> = unverschlüsselt</p> <p><b>TLS</b> = verschlüsselt</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie <b>UDP</b> aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Port für SIP-Signalisierung</i>	<p>Geben Sie hier den Port für die <b>SIP</b>-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: 5062</p>
<i>Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am <b>SIP</b> -Server ein.
<i>Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am <b>SIP</b> -Server ein.
<i>PBX-IP-Adresse</i>	<p>Geben Sie hier die IP-Adresse des <b>SIP</b>-Registrars der <b>PBX</b> ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie die IP-Adresse 169.254.254.101 ein.</p>
<i>PBX-Port</i>	<p>Geben Sie hier den Port des <b>SIP</b>-Registrars der <b>PBX</b> ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 5060 ein.</p>
<i>Registrierung erforderlich</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die <b>SIP</b>-Extension an dem <b>SIP</b>-Registrar der <b>PBX</b> angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = <b>SIP</b>-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = <b>SIP</b>-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Registrierung erforderlich</i>.</p>
<i>Ablauf der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie hier ein, nach welcher Zeitspanne die Registrierung erneut durchgeführt werden muss.

### Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung*. In dieser Registerkarte können Sie die Wiedergabeserver-Adresszuordnung konfigurieren. Diese Adresszuordnung wird für Server benötigt, die zur Wiedergabe aktiviert sind, damit sie von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar sind.



Die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe* aktiviert ist.

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

---

**Wiedergabeserver-Adressen**
✖

Interne IP-Adresse/ Port des Wiedergabeservers	<input type="text" value="192.168.169.192"/>	: 4000
Externe Adresse/ Port des Wiedergabeservers	<input type="text" value="192.168.169.192"/>	: 4000


Speichern
[Zurücksetzen](#)

Abb. 31: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

### Gruppenfeld Wiedergabeserver-Adressen

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

<i>Interne IP-Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie hier die Ziel- <b>IP</b> -Adresse und den Port des Wiedergabeservers ein, unter der das Replay-Modul intern zu erreichen ist.
<i>Externe Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie die <b>URL</b> oder die <b>IP</b> -Adresse und den Port ein, unter der das Replay-Modul über den Browser auch von extern zu erreichen ist. Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL-Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS-Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS-Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.

Falls Sie die Adressen entfernen möchten, klicken Sie auf das Symbol  in der Titelleiste des Gruppenfeldes.



Ist die Adresszuordnung konfiguriert, erhält das Replay-Modul die konfigurierte Adresse und den konfigurierten Port.

Ist die Adresszuordnung nicht konfiguriert, erhält das Replay-Modul die in der Registerkarte *Details* eingestellte IP-Adresse und den Standardport 4040.



Damit die Benutzer des jeweiligen Mandanten über den Browser auf den Wiedergabeserver zugreifen können, muss im Mandanten-Modul ebenfalls eine interne Adresse bzw. auch eine externe IP-Adresse oder ein DNS-Name konfiguriert werden.



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

### Registerkarte Schlüsselverwaltung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Schlüsselverwaltung*.

In dieser Registerkarte können Sie Einstellungen für die *neo*-Schlüsselverwaltung konfigurieren. Diese Registerkarte ist nur aktiv, wenn Sie die entsprechende Lizenz eingespielt haben und wenn Sie in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *neo-Schlüsselverwaltung* aktiviert haben.

< edergabeserver-Adresszuordnung
Schlüsselverwaltung
Keystore/Virtualisierung >

---

Schlüssel-Erzeugungsintervall

☒ Alle  
 365 Tag(e)

☐ Schlüssel manuell erstellen

Anwendung verzögern

bis 0 Tag(e) 0 Stunde(n)

☐ Schlüssel-Ablaufzeitpunkt

nach 0 Tag(e)

☒ Im Fehlerfall automatisch zur einfachen Schlüsselverwaltung wechseln

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 32: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

<b>Schlüssel-Erzeugungsintervall</b>	<p>Stellen Sie hier ein, ob ein Schlüssel automatisch oder manuell generiert werden soll. Wählen Sie zwischen folgenden Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Alle</i> Stellen Sie hier ein, in welchen Abständen ein neuer Schlüssel automatisch generiert werden soll. Mögliche Zeitspanne: 1 bis 365 Tage Standardwert: 365 Tage</li> <li>• <i>Schlüssel manuell erstellen</i> Stellen Sie hier ein, dass ein Schlüssel vom Mandant manuell generiert werden soll.</li> </ul> <p>Alte Schlüssel, die nicht mehr zur Verschlüsselung verwendet werden, werden zunächst nur inaktiv. Sie bleiben aber in der Datenbank erhalten, da sie weiterhin zur Entschlüsselung alter Aufzeichnungen benötigt werden.</p>
<b>Anwendung verzögern</b>	<p>Stellen Sie hier bei Bedarf eine Zeitspanne ein, in der ein neuer Schlüssel noch nicht verwendet werden soll, nachdem er erzeugt wurde. Erst nach dieser Zeitspanne wird der Schlüssel tatsächlich zur Verschlüsselung verwendet.</p> <p>Mögliche Zeitspanne: 0 bis 14 Tage Standardwert: 0 Tage (neue Schlüssel werden sofort zur Verschlüsselung eingesetzt)</p> <p>Durch eine Verzögerung können Sie sicherstellen, dass der Schlüssel durch ein Datenbank-Backup erfasst wurde, bevor er tatsächlich verwendet wird.</p>
<b>Schlüssel-Ablaufzeitpunkt</b>	<p>Stellen Sie hier ein, ob inaktive Schlüssel nach der hier eingestellten Zeitspanne ungültig werden sollen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Schlüssel wird nie ungültig.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Schlüssel wird ungültig. Geben Sie im Eingabefeld die Zeitspanne ein, nach der der Schlüssel seine Gültigkeit verliert. Nach dieser Zeitspanne kann der Schlüssel nicht mehr verwendet werden. Sollen Aufzeichnungsdaten nach einem bestimmten Zeitraum zwingend gelöscht</p>

werden, bietet diese Option neben dem konfigurierten Löszeitpunkt eine zusätzliche Sicherheit. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass Aufzeichnungsdaten manuell an einen Speicherort transferiert wurden, an dem der Lösmechanismus des Systems sie nicht finden kann.

**VORSICHT!** Alle Aufzeichnungen, die mit einem ungültig gewordenen Schlüssel verschlüsselt wurden, sind unbrauchbar, können also nicht mehr abgespielt werden.

*Im Fehlerfall automatisch...wechseln*

Stellen Sie hier ein, ob die einfache Schlüsselverwaltung angewendet werden soll, falls die *neo*-Schlüsselverwaltung nicht funktioniert (z. B. wenn der Dienst *DongleMan* ausfällt). Wenn Sie die Option nicht aktivieren, findet keine Aufzeichnung statt, solange die *neo*-Schlüsselverwaltung aktiviert ist, aber nicht funktioniert.

☒ = Im Fehlerfall wird ersatzweise die einfache Schlüsselverwaltung angewendet.

☐ = Im Fehlerfall findet keine Aufzeichnung statt, solange die *neo*-Schlüsselverwaltung aktiviert ist. Deaktivieren Sie in diesem Fall die Schlüsselverwaltung in der Registerkarte *Verwendung*.



Zusätzlich zu den Einstellungen in dieser Registerkarte muss jeder Mandant, der die *neo*-Schlüsselverwaltung nutzen möchte, individuelle Einstellungen im Bereich seiner Benutzerverwaltung (Mandanten-Modul) vornehmen.



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

### Registerkarte Keystore/Virtualisierung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Keystore/Virtualisierung*.

In dieser Registerkarte können Sie die Verbindungsdaten zum Dienst *DongleMan* für die Schlüsselverwaltung und zur Authentifizierung der *VM*-Ware konfigurieren.

Diese Registerkarte *Keystore/Virtualisierung* ist nur aktiv, wenn Sie in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *VM ohne Trusted License* aktiviert haben. Was bedeutet, dass Sie die Lizenzen nicht lokal eingespielt haben, sondern über eine Internetanbindung die Lizenzen über das ASC-Lizenzmanagement verwalten möchten.

#### Für die Schlüsselverwaltung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- *Dongle*  
Sie können weiterhin Ihren bestehenden Dongle verwenden. Der Dongle Manager liest das Passwort für die Verschlüsselung aus dem Dongle aus.  
In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.  
In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, allerdings dem Server zugewiesen sein, auf dem der Dongle Manager läuft.
- *Dongle Manager*  
In der aktuellen Version liest der Dongle Manager das Passwort für die Verschlüsselung direkt aus der Datenbank aus. Dazu müssen Sie die Verbindungsdaten zum Server eingeben, auf dem der Dongle Manager läuft.
- *ASC License Management System*  
**HINWEIS! Über das Lizenzmanagement können Sie keine Verschlüsselung nutzen.**

#### Für die Lizenzierung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

*Ohne Internetanbindung:*

- *Dongle*

Ohne Internetanbindung können Sie weiterhin Ihren Dongle als Authentifizierung verwenden.

In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, dem Server zugewiesen sein, auf dem die VM-Ware installiert ist.

In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

- *Trusted Virtualization License*

Oder Sie können eine *Trusted Virtualization License* einspielen, um die Lizenzierung zu authentifizieren, wofür Sie auch keine Internetanbindung benötigen.

In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

Mit Internetanbindung:

- *ASC License Management System*

Über das Internet können Sie die Verbindung zum Lizenzmanagement von ASC aufbauen.

Dazu müssen Sie in dieser Registerkarte die Verbindungsdaten *licensing.asc.de* eingeben.

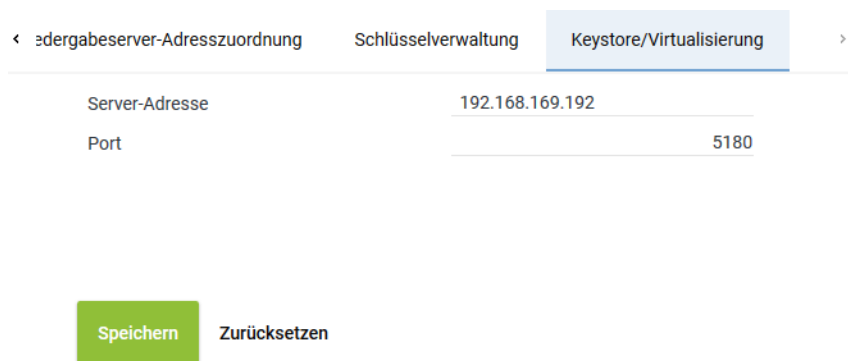


Abb. 33: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

<b>Server-Adresse</b>	<p>Geben Sie hier die Adresse des Servers für die Verbindung an.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falls Sie sowohl die neo-Schlüsselverwaltung als auch die Virtualisierung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist.</li> <li>• Falls Sie nur die Virtualisierung nutzen, können Sie die <b>VM</b> auch über das ASC License Management System authentifizieren. Tragen Sie in diesem Fall folgende Adresse ein: <i>licensing.asc.de</i></li> <li>• Falls Sie nur die neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers mit der Master-Passwort-Datenbank</li> </ul>
<b>Port</b>	<p>Geben Sie hier den Port für die Verbindung an.</p> <p>Default-Wert: 5180</p>



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.

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

### 7.1.2.1.3 PBX anlegen

Die Konfiguration der PBX kann entweder über das PBX-Modul oder über das Integrationen-Modul erfolgen.



In diesem Konfigurationsschritt werden die Parameter für die PBX konfiguriert, z. B. der Name, die Ortsvorwahl und die Nummer des Amtsanschlusses.

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

⇒ Folgendes Fenster erscheint:

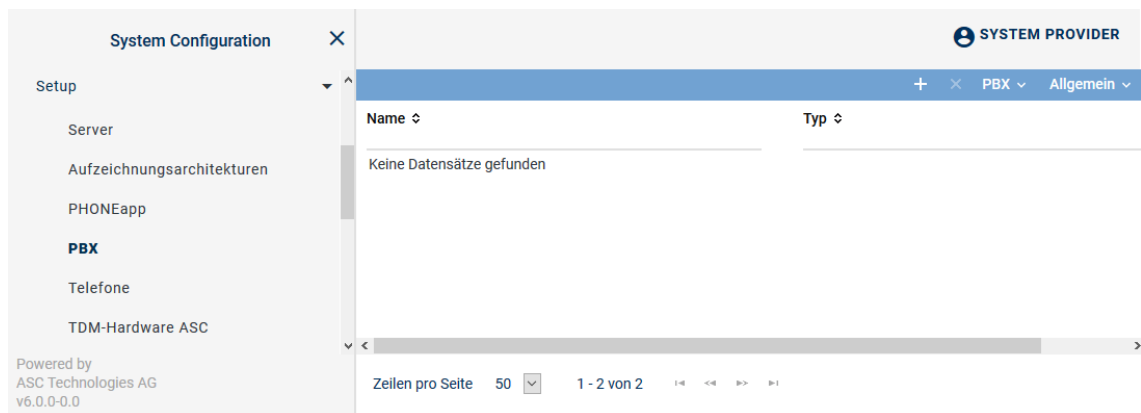


Abb. 34: Neue PBX anlegen

### Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

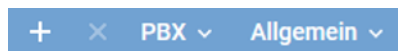





Abb. 35: Symbolleiste PBX-Modul

	<i>Erstellen</i>	In der Detailansicht können Sie die Parameter der neuen PBX eingeben.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte PBX-Konfiguration. Eine PBX kann nur gelöscht werden, wenn sie in keiner Konfiguration verwendet wird.
<i>PBX</i>	<i>Telefonkonfiguration</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Telefone erstellen und konfigurieren können.
	<i>Ungenutzte Extensions verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Extensions löschen können, die in keiner Konfiguration verwendet werden.
<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"> <li>• <i>Angezeigte Informationen</i></li> <li>• <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i></li> <li>• <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i></li> </ul>
	<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*.

### Neue PBX erstellen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht des PBX-Moduls auf das Symbol  (*Erstellen*).



⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.

SIP
×

< Details\*
PHONEapp-Konfiguration
Web Service
>

Name\*

SIP

PBX-Typ

Universal VoIP

Maximale Länge der Extensions

4 ▼

Landesvorwahl

☒ Aus Liste wählen  

Deutschland (49)
▼

☐ Manuell eingeben

Ortsvorwahl\*

6021

Nummer des Amtsanschlusses\*

5963

**Non Phone IPs**

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen
Löschen

**Zu ignorierende IPs**

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen
Löschen

**Zu ignorierende MACs**

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen
Löschen

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 36: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Name</i>	Dieser <i>Name</i> dient als Kennung dieser PBX.
<i>PBX-Typ</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Typ der <span style="color: #007bff;">PBX</span> aus.
<i>Maximale Länge der Extensions</i>	Geben Sie die Anzahl der Ziffern der Extensions an, z. B. 4.
<i>Landesvorwahl</i>	Markieren Sie die Option zur Auswahl der Landesvorwahl: <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Aus Liste wählen</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Länderkennung mit der jeweiligen Landesvorwahl aus.</li> <li><i>Manuell eingeben</i> Falls die passende Landesvorwahl in der Dropdown-Liste nicht verfügbar ist, geben Sie diese 3-stellig manuell ein, z. B. für Sri Lanka 094.</li> </ul>
<i>Ortsvorwahl</i>	Geben Sie die Ortsvorwahl ohne vorangehende 0 an, z. B. 6021.

Parameter	Wert/Beschreibung
Nummer des Amtsanschlusses	Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 5963. Geben Sie hier keine Extension an.

Tab. 11: PBX anlegen

Im PBX-Modul gibt es erweiterte Funktionen, die im Integrationen-Modul nicht konfiguriert werden können.

Folgende Parameter stehen hier noch für die passiven Aufzeichnungen zur Verfügung und müssen für eine korrekte Aufzeichnung mit den entsprechenden IP- bzw. MAC-Adressen des Kundennetzwerkes konfiguriert werden:

Non Phone IPs	<p>Die hier eingetragenen <i>Non Phone IPs</i> werden nicht als aufzeichnendes Endgerät oder Teilnehmer behandelt. Aktivitäten mit diesen IPs werden bearbeitet, nur werden diese IPs nicht als eigenständige Telefone betrachtet. Wenn man z. B. das Media Gateway hier nicht einträgt, wird es als Telefon interpretiert und alle parallel laufenden Konversationen werden beim Sniffen als eine Konferenz erkannt. Im Allgemeinen ist das Gateway ein <i>NonPhone</i> und die PBX eine <i>Ignore IP</i>.</p> <p>Geben Sie hier z. B. das Media Gateway ein.</p>
Zu ignorierende IPs	<p>Die hier eingetragenen IP-Adressen werden komplett ignoriert. Tragen Sie hier z. B. die PBX ein, um die Music-on-Hold-Daten zu ignorieren, da ein Hold sonst als Connect mit einem unbekannten Teilnehmer erkannt werden könnte.</p> <p>Geben Sie hier die IP-Adressen aller Geräte ein, die nicht mitgesniff werden sollen,</p> <p>z. B. PBX, Music-on-Hold-Server, Telefone, die nicht mitgesniff werden sollen.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Tragen Sie eine IP-Adresse nicht sowohl als <i>Non Phone IP</i> als auch als <i>Zu ignorierende IP</i> ein, da die Kommunikation mit dieser IP-Adresse sonst komplett ignoriert und auch nicht mehr als <i>Non Phone IP</i> behandelt wird.</p>
Zu ignorierende MACs	<p>Die hier eingetragenen MAC-Adressen werden komplett ignoriert. Falls Sie mit MAC-Adressen arbeiten, geben Sie hier die MAC-Adressen aller Geräte ein, die nicht mitgesniff werden sollen,</p> <p>z. B. PBX, Music-on-Hold-Server, Telefone, die nicht mitgesniff werden sollen.</p>

Eine passive Aufzeichnung kann nur korrekt funktionieren, wenn alle Komponenten des Kundennetzwerks, die nicht aufgezeichnet werden sollen, aufgeführt werden.



Alle Komponenten, die keine Telefone sind, die aber trotzdem an der Audiodatenübertragung beteiligt sind, wie z. B. Gateways, müssen als *Non Phone IPs* konfiguriert werden.

Alle Komponenten des Kundennetzwerks, die nicht aufgezeichnet werden sollen, müssen als *Zu ignorierende IPs* mit der entsprechenden IP- bzw. MAC-Adressen eingetragen werden. Diese IP-Adressen werden komplett ignoriert und nicht weiter bearbeitet.

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

#### 7.1.2.1.4 Aufzeichnungsressourcen zuordnen

Bei Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten seine eigenen Aufzeichnungsressourcen zuordnen.

Die Zuordnung des Agenten zur Aufzeichnungsressource kann je nach Aufzeichnungsart über die Extension, über die PBX-Agenten-ID oder über die Chat-ID erfolgen. Sie können innerhalb eines Mandanten alle 3 Möglichkeiten konfigurieren.

### Mandanten Extensions zuordnen

Wenn Sie eine Zuordnung anhand von Extensions treffen möchten, können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten Extensions zuweisen.



In 1-Mandanten-Systemen werden alle Extensions automatisch dem vom System angelegten Mandanten (1st-Tenant) zugeordnet. Die Zuordnung einer Extension zum Benutzer erfolgt im Angestellten-Modul.

Bei der Installation eines 1-Mandanten-Systems können Sie dieses Kapitel übergehen.



In Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten die Extensions manuell zuordnen, die ihm zur Verfügung stehen sollen. Dies gilt auch für Multi-Mandanten-Systeme, in denen nur 1 Mandant angelegt ist.

Die manuelle Zuordnung der Extensions ist erst möglich, wenn eine PBX angelegt wurde, da die Zuordnung der Extensions PBX-bezogen erfolgt.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

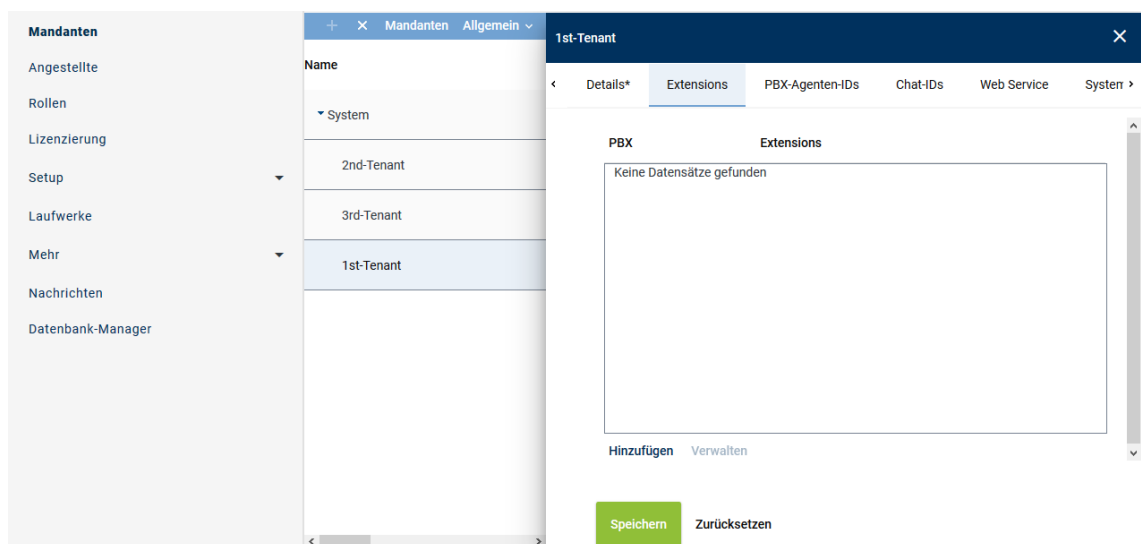


Abb. 37: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

### Extensions hinzufügen

1. Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.  
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Extensions hinzufügen ×

PBX

PBX ▼

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname  ...

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche  
getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;  
4000-4100)

6000-6999

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 38: Mandanten Extensions zuweisen

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

<b>Dateiimport</b>	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.</p> <p>Folgende Dateiformate werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ZIP</li> <li>TXT</li> <li>CSV</li> </ul> <p><b>HINWEIS! Die maximale Anzahl von Extensions in einer Datei, ist aus Performanzgründen auf 2000 begrenzt. Sollten mehr Extension benötigt werden, können Sie die Anzahl auf mehrere Importvorgänge verteilen.</b></p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche <span style="background-color: #f5f5f5; padding: 0 5px;">...</span>.</li> <li>Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>.</li> <li>Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>.</li> <li>Klicken Sie auf die Schaltfläche <span style="background-color: #42a5f5; color: white; padding: 0 5px;">↗</span> <i>Datei hochladen</i>.</li> </ul>
<b>Manuelle Eingabe</b>	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p>

Für den Import von Nummernbereichen müssen Sie für Start und Ende des Bereichs die gleiche Anzahl Stellen angeben, z. B. 1-9, 10-99, 01-20, 001-200, 4000-5000. Falls die Eingabe über mehrere Stellen nötig ist, müssen Sie führende Nullen angeben, z. B. 01-10, 010-100.

Die Eingaben mit Ländervorwahlen als Nummernbereiche geben Sie wie folgt ein:

+4984496800--+4984496810

**HINWEIS! Die Anzahl der Stellen der Nummern müssen gleich sein. Ergänzen Sie fehlende Stellen mit führenden Nullen.**

**HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!**

*Vorhandene Liste der Extensions ersetzen*

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.

☒ = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.  
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
6. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.  
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.  
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.  
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
7. Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

### **Extensions entfernen**

1. Wählen Sie die Telefonanlage ([PBX](#)), für die Sie zugewiesene Extensions entfernen möchten, aus der Liste aus.

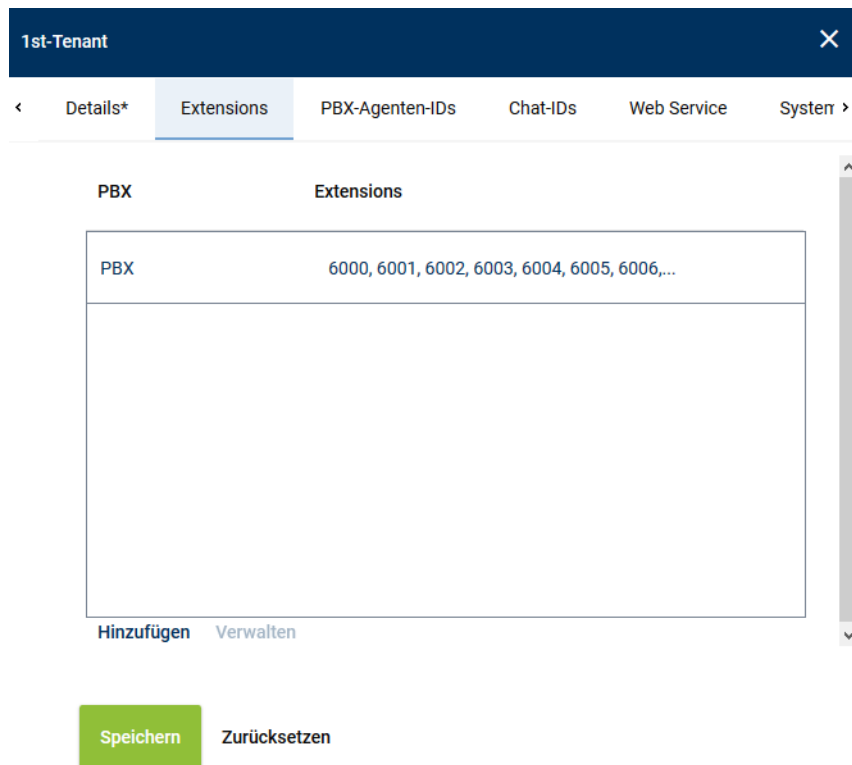


Abb. 39: Extensions entfernen

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Extensions aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.  
Um mehrere Extensions auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 40: Extensions auswählen

4. Um die ausgewählten Extensions zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*. Um den Vorgang abzubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

### 7.1.2.1.5 Zusatzdaten konfigurieren

Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die mit einem Protokoll zu einer Konversation mitgeliefert werden.

Damit die Felder zur Auswahl in der Dropdown-Liste erscheinen, müssen diese im Zusatzdaten-Modul konfiguriert werden.

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

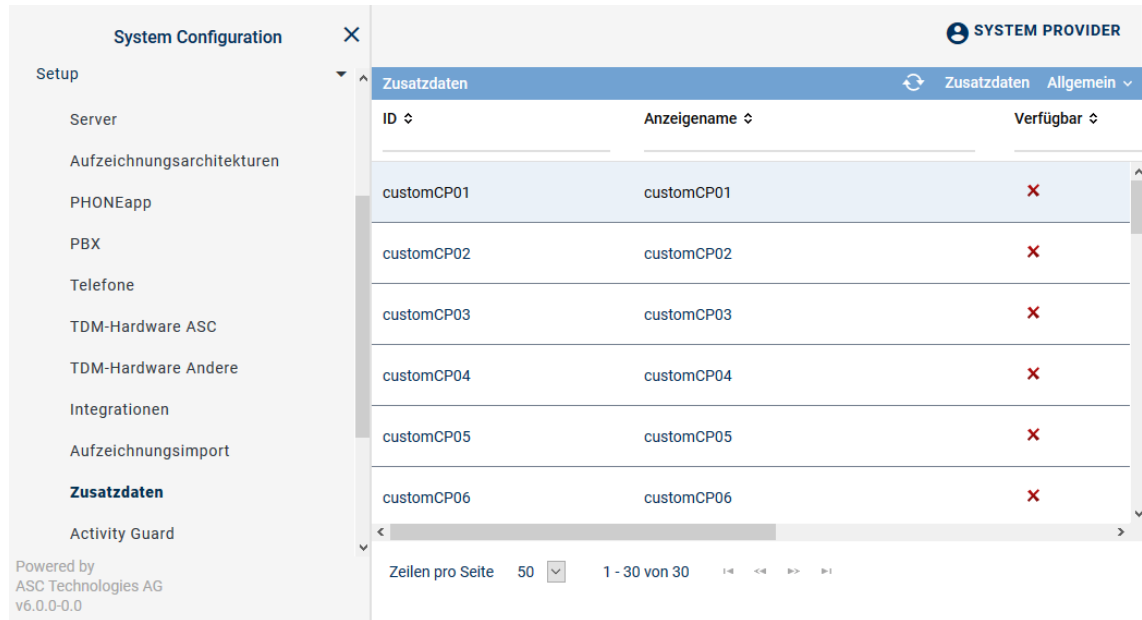


Abb. 41: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

2. Markieren Sie einen Datensatz.  
⇒ In der Detailansicht erscheinen die Informationen, die Sie konfigurieren können.

### Anzeigenamen ändern







Anzeigename ändern		
Sprache	Inhalt	
ar_SA	customCP01	
bg_BG	customCP01	
de_DE	Universal Call ID	 
en_GB	customCP01	
en_US	Comment	

Abb. 42: Zusatzdaten konfigurieren

1. Um den Anzeigenamen zu ändern, klicken Sie auf den Stift in der Zeile der Sprache, die Sie ändern möchten.
2. Geben Sie einen Anzeigenamen ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.

## Verfügbarkeit

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

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 43: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

1. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.
2. Um das Datenfeld in den Such- und Wiedergabe-Applikationen nachträglich editierbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Editierbar*.
3. Um das Datenfeld für die externe Aufzeichnungssteuerung nutzen zu können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Externe Aufzeichnungssteuerung*. Diese Option ist nur verfügbar, wenn im *Server-Modul* in der Registerkarte *Verwendung* die Aufzeichnungssteuerung aktiviert ist.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.



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



Zusatzdaten, die nicht mitgeliefert werden, stehen nicht zur weiteren Verwendung zur Verfügung.

### 7.1.2.1.6 Integration anlegen für All-in-one Basic

Im Integrationen-Modul werden die PBX-bezogenen Aufzeichnungseinstellungen konfiguriert.

Um eine Integration anlegen zu können, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur erstellt und aktiviert haben, damit Sie diese hier zuordnen können.

Abhängig von der Aufzeichnungslösung müssen Sie zusätzlich IP-Adressen, Ports, Protokolle, Sniffer-Karten, CTI-Verbindungsdaten, Telefone, Monitorpunkte und ggf. Erweiterungen konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Integrationen*.  
⇒ Folgendes Fenster erscheint:



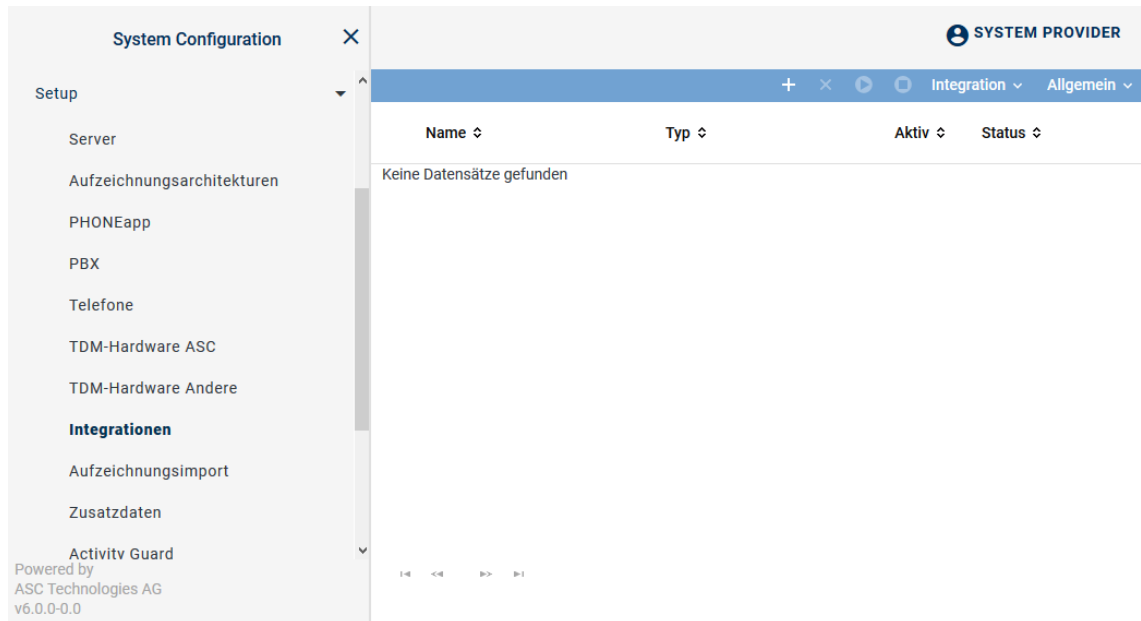




Abb. 44: Integrationen - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden folgende Informationen angezeigt:

<b>Name</b>	Name der Integration
<b>Typ</b>	Typ der Integration
<b>Aktiv</b>	<p>Zeigt an, ob die Integration aktiviert ist und zur Aufzeichnung verwendet wird.</p> <p>✓ = Integration ist aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Integration ist nicht aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  aktiviert werden.</p>
<b>Status</b>	<p>Zeigt an, ob die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde.</p> <p>✓ = Konfiguration ist vollständig</p> <p>✗ = Konfiguration ist unvollständig</p>

### Symbolleiste des Integrations-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

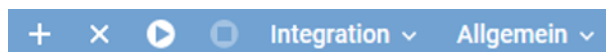







Abb. 45: Symbolleiste Integrationen-Modul

	<i>Erstellen</i>	Öffnet die Detailansicht, damit Sie eine neue Integration anlegen können.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur gelöscht werden, wenn sie deaktiviert ist.
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur aktiviert werden, wenn sie vollständig konfiguriert ist.
	<i>Deaktivieren</i>	Deaktiviert die ausgewählte Integration. Damit unterbrechen Sie die laufenden Aufzeichnungen.
<i>Integrationen</i>	<i>Grammatik importieren</i>	Über diesen Menüpunkt können Sie eine kundenspezifisch angepasste Grammatik importieren, die Sie dann im Konfigurationsschritt für die CTI-Verbindungsdaten konfigurieren können.

<i>Allgemein</i>	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.

### Integrationstyp zuordnen

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*), um eine neue Integration zu erstellen.

⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Integrationstyp*.

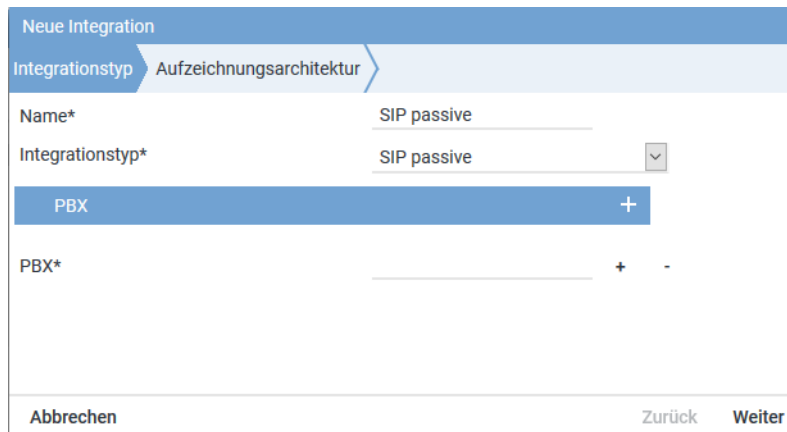


Abb. 46: Integrationstyp anlegen

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert
<i>Name</i>	Geben Sie in das Eingabefeld einen sprechenden Namen für die Integration ein. Dieser Name dient als Kennung dieser Integration im System.
<i>Integrationstyp</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste <i>Integrationstyp</i> den Eintrag <i>SIP passive</i> aus.

Tab. 12: Integrationstyp anlegen

3. Um die PBX zuzuordnen, klicken Sie neben dem Feld *PBX* auf die Schaltfläche .

⇒ Das Fenster *PBX* erscheint.

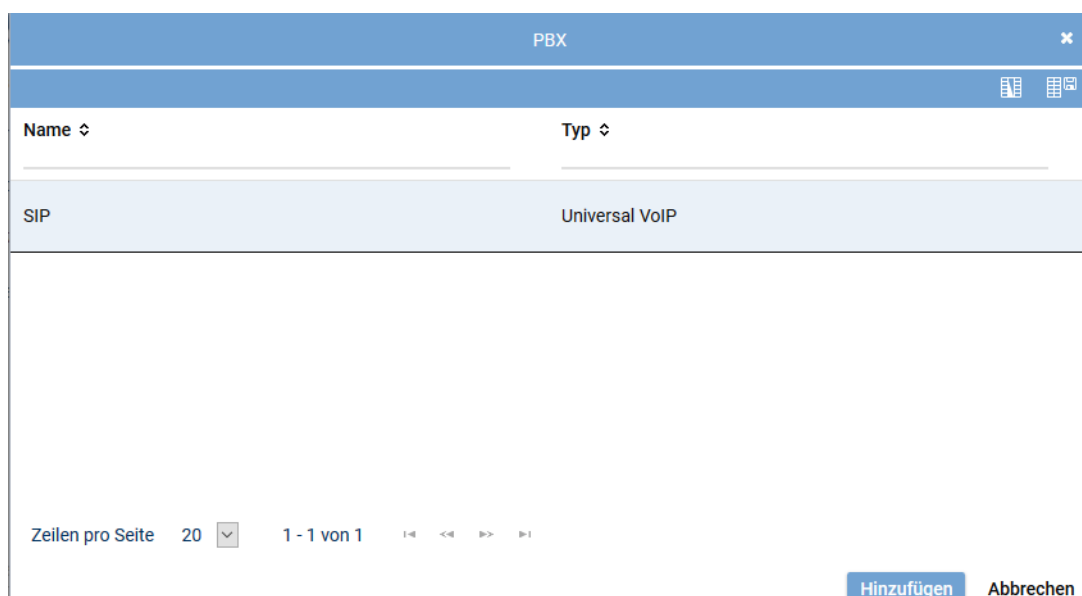


Abb. 47: Integrationen - PBX auswählen

4. Wählen Sie die entsprechende *PBX* aus der Liste der verfügbaren Telefonanlagen aus.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

### Aufzeichnungsarchitektur zuordnen für All-in-one Basic

1. Klicken Sie in der Detailansicht unten rechts auf die Schaltfläche *Weiter*.  
⇒ Die Registerkarte *Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

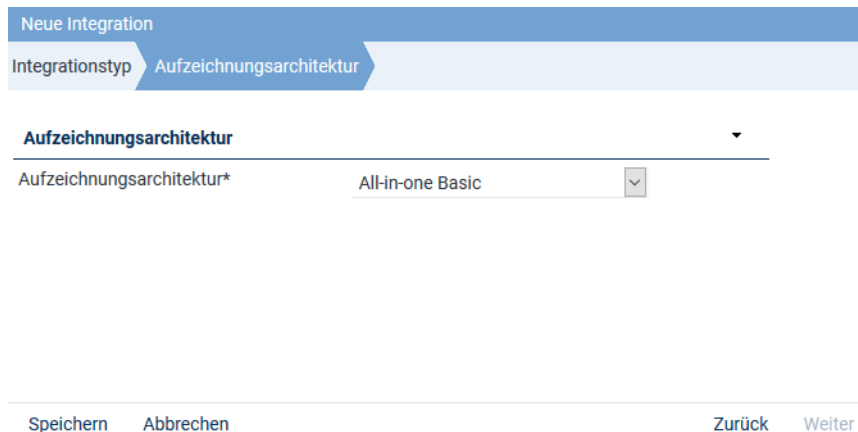


Abb. 48: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Basic


2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Aufzeichnungsarchitektur* die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus.



In der Dropdown-Liste erscheinen nur aktivierte Aufzeichnungsarchitekturen, in denen der passende Integrationstyp konfiguriert ist.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
⇒ Die Integration erscheint jetzt in der Hauptansicht.

### Konfigurationsschritte


1. Klicken Sie vor dem Namen der neuen Integration auf das Symbol , um die Konfiguration der Integration zu vervollständigen.  
⇒ Folgende Konfigurationsschritte erscheinen:

SIP passive		SIP passive		X			
Schritt							
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren				✓			
Aufzeichnungsserver konfigurieren				X			
Erweiterung konfigurieren				✓			
Sonstige Einstellungen konfigurieren				✓			

Abb. 49: Konfigurationsschritte der Integration

### Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

Die Sektion *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* wurde mit den vorherigen Schritten bereits konfiguriert.

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Konfiguration anzuzeigen.  
⇒ In der Detailansicht erscheint der Konfigurationsschritt mit der Information der hinterlegten Aufzeichnungsarchitektur.

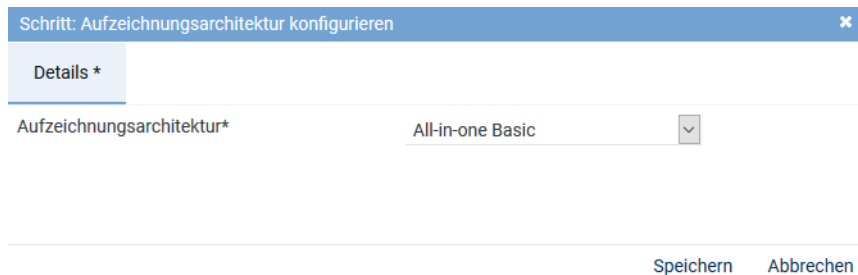


Abb. 50: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um Änderungen zu speichern und den Konfigurationsschritt zu beenden.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*, um den Konfigurationsschritt ohne Änderungen zu beenden.

### Aufzeichnungsserver konfigurieren


1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).  
⇒ Das Fenster *Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren* erscheint.



Abb. 51: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

2. Stellen Sie in der Registerkarte *Details* folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Netzwerkkarten-ID	Wählen Sie die Netzwerkkarte aus dem Listefeld aus, über die das Abgreifen von SIP und den RTP-Audiodaten erfolgen soll.

Tab. 13: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Damit nur die relevanten Datenpakete für die Aufzeichnung herangezogen werden, müssen Sie die vorgesehene Netzwerkkarte mit dem passend konfigurierten SPAN/Mirror-Port des Netzwerk-Switches verbinden.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um diesen Konfigurationsschritt zu beenden.



Wenn Sie mehrere passive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* jedem Aufzeichnungsserver eine andere Netzwerkkarte zuordnen.



Wenn in einer virtualisierten Umgebung in einem System eine Netzwerkkarte für die passive VoIP-Aufzeichnung hinzugefügt wird und diese nicht in der Auswahl der verfügbaren Netzwerkkarten-IDs erscheint, müssen Sie den Server neu starten.

### Erweiterung konfigurieren



Die Verwendung der Erweiterung in der Integration ist optional. Der Status der Konfiguration dieses Konfigurationsschrittes steht standardmäßig auf *Keine Auswahl* und ist damit vollständig konfiguriert. Sie können die Integration auch ohne die Verwendung einer Erweiterung aktivieren und nutzen.

Falls Sie eine erweiterte Applikation einsetzen, können Sie in diesem Konfigurationsschritt die erforderliche Grammatik in der entsprechenden Version auswählen. Zusätzlich können Sie die Verbindungsdaten und die Zusatzdaten konfigurieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.

### Erweiterung konfigurieren für Genesys T-Server (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von Genesys T-Servern und muss nur konfiguriert werden, wenn Sie Genesys T-Server verwenden.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der CTIconnect-Dienst empfängt vom Genesys Configuration Server die Information welchem Genesys T-Server die Monitorpunkte zugeordnet sind. Die Monitorpunkte müssen sich an dem jeweiligen Genesys T-Server registrieren. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der jeweilige Genesys T-Server alle Konversationsereignisse und Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

## CTIconnect for Genesys T-Server

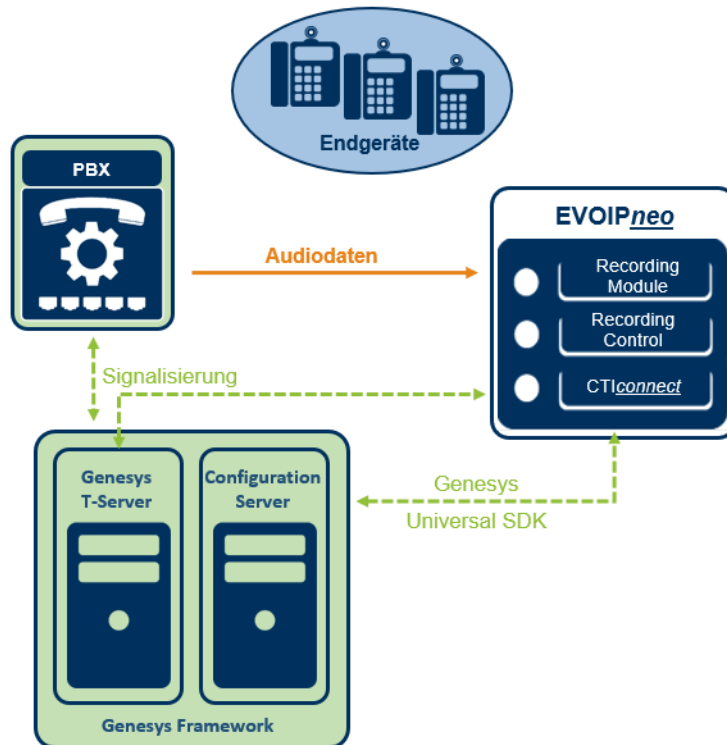


Abb. 52: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 73](#).

Die Genesys-Erweiterung verwendet zur eindeutigen Identifikation der aufzuzeichnenden Konversationen entweder eine eindeutige Call-ID oder die Extension, um die aufzuzeichnenden Konversationen eindeutig zu identifizieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.

Für die Verwendung von CTIconnect for Genesys T-Server wird ein Genesys Framework mit T-Servern und Genesys Configuration Servern benötigt.


Standardmäßig ist als Identifier das Genesys-Datenfeld *CallID* voreingestellt. Falls von der Genesys-Erweiterung ein anderes Datenfeld zur internen Steuerung herangezogen werden soll, kann dies in der Konfigurationsdatei *basic.pif.properties* eingestellt werden.

### Konfigurationsdatei für Genesys-Erweiterung anpassen

Die Auswahl des Datenfeldes, das von der Genesys-Erweiterung verwendet werden soll, erfolgt über den Parameter *pifgenesys.call\_identifier*.

1. Um den Identifier anzupassen, wechseln Sie im Windows Explorer in den Pfad *C:\ASC Product Suite\data\CTIConnectForGenesysT\*
2. Öffnen Sie die Datei *basic.pif.properties*.
3. Geben Sie für den Parameter *pifgenesys.call\_identifier* das entsprechende Datenfeld ein.
4. Speichern Sie die Änderungen in der Datei ab.
5. Starten Sie nach der Änderung die Aufzeichnungsarchitektur neu.

### Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Genesys T-Server*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details \*

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Genesys T-Server

**CTIconnect-Modul**

Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	standard <span style="float: right;">▼</span>
Grammatikversion*	1.15.00 <span style="float: right;">▼</span>
T-Server-Redundanz*	HAconnect <span style="float: right;">▼</span>
Config-Server-Redundanz*	Warm Standby <span style="float: right;">▼</span>
T-Server-Applikationsname	<input type="text"/>
T-Server-Passwort	<input type="password"/>

**Verbindungsdaten** ▼

Configuration Server: Name

192.168.169.178

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

**Zusatzdaten** ▼

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen...
▼

-

Speichern Abbrechen

Abb. 53: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

### Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Hier wird der Typ des CTI <u>connect</u> -Moduls angezeigt
Grammatikname	Wählen Sie die entsprechende Grammatik aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die entsprechende Grammatikversion aus.
T-Server-Redundanz	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz aus. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Keine Redundanz</i></li> <li>• <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection</li> <li>• <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz</li> </ul>
Config-Server-Redundanz	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Keine Redundanz</i></li> <li>• <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection</li> <li>• <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz</li> </ul>
<i>T-Server-Applikationsname</i>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTI<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>
<i>T-Server-Passwort</i>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTI-<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>

Tab. 14: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

### Gruppenfeld Verbindungsdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren

Configuration Server: Name\*

192.168.169.178

Configuration Server: Port\*

2020

Configuration Server: Benutzername\*

default

Configuration Server: Passwort\*

••••••••••

Applikationsname\*

default

Mandantenname\*

Resources

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 54: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Configuration Server: Name</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Rechners ein, auf dem der Genesys Configuration Server läuft.



Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Configuration Server: Port</i>	Geben Sie hier den Port des Genesys Configuration Servers ein.
<i>Configuration Server: Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Configuration Server: Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Applikationsname</i>	Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver am Genesys Configuration Server anmeldet. Standard ist <i>default</i> .
<i>Mandantenname</i>	Geben Sie hier den Namen des/der Genesys-Mandanten ein, von welchen die Konfigurationsdaten abgefragt werden sollen. Standardeingabe ist <i>Resources</i> . Es ist die komma-separierte Eingabe von mehreren Mandanten möglich.

Tab. 15: Verbindungsdaten konfigurieren

### Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von Genesys T-Server standardmäßig mitgeliefert:

- *CallID*
- *ANI*
- *CallUuid*
- *DNIS*



Weitere Zusatzdaten hängen von der Konfiguration der Genesys T-Server ab. Prüfen Sie die Liste *AttributeUserData* in den Tracefiles, um festzustellen, welche weiteren Zusatzdaten von den Genesys T-Servern geliefert werden. Setzen Sie bei der Konfiguration von kundenspezifischen Zusatzdaten den Zusatz *UserData* vor den Zusatzdatentyp, z. B. für *RTargetAgentGroup* müssen Sie *UserDataRTargetAgentGroup* konfigurieren.

### Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

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



In den Dropdown-Listen werden nur die Zusatzdaten angezeigt, die Sie vorher im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und verfügbar gemacht haben. Die Anzeigenamen erscheinen dann in den Spaltenüberschriften in den Playern.


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

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern der Such- und Wiedergabeapplikationen zuzuordnen.



Abb. 55: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
  - *End time*
  - *Duration*
  - *Calling party phone number*
  - *Called party phone number*
  - *Conversation direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
  3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
  4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
    - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
  5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



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

### **Erweiterung konfigurieren für Sparkassen FI ISP (optional)**

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von CTIconnect for Sparkassen FI ISP im deutschsprachigen Raum und muss nur konfiguriert werden, wenn die Erweiterung verwendet wird.



Die Erweiterung kann nicht in einer Failover-Architektur verwendet werden. Die Applikation Sparkassen FI ISP kann sich nur auf eine IP-Adresse verbinden.

Die Integration läuft in Kombination mit einer Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der Dienst CTIconnect for Sparkassen FI ISP empfängt von der PBX die Zusatzdaten und schickt diese an den Aufzeichnungsserver. Zusätzlich wird die Entscheidung zur Aufzeichnung, die vom Benutzer am Endgerät initiiert wird, über CTIconnect for Sparkassen FI ISP verarbeitet und an den Aufzeichnungsserver geschickt.

### Sparkassen FI Interaktive Service Plattform

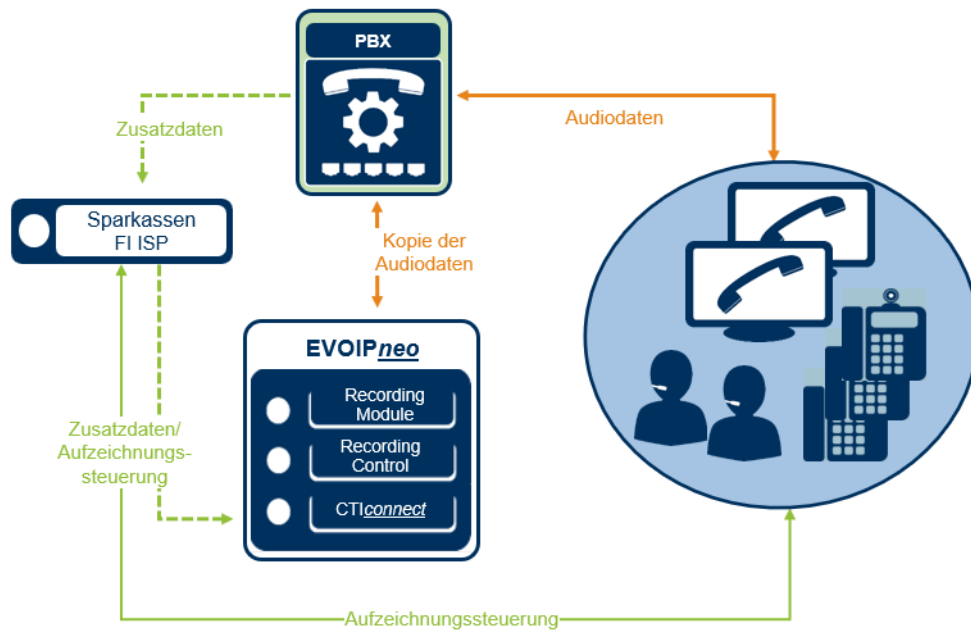



Abb. 56: Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP

#### Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Sparkassen FI ISP*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren ✕

Details \*

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Sparkassen FI ISP

**CTIconnect-Modul**

---

Typ	CTIconnect passive	
Grammatikname*	ISP Sparkassen FI	<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">▼</span>
Grammatikversion*	1.00.05	<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">▼</span>

**Verbindungsdaten** ▼

---

Listener Port*		3468
----------------	--	------

**Zusatzdaten** ▼

---

ID des Call Centers	Call Center ID	<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">▼</span>
ID des Calls aus Genesys	Universal Call ID	<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">▼</span>
Anmeldename des Kunden	User name	<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">▼</span>
Name des Kunden	Customer name	<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">▼</span>
Personennummer des Kunden	Kunden-ID	<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">▼</span>

Freie Zuordnung +

	Bitte auswählen...	<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">▼</span> <span style="color: red; font-weight: bold;">-</span>
	Bitte auswählen...	<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">▼</span> <span style="color: red; font-weight: bold;">-</span>
	Bitte auswählen...	<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">▼</span> <span style="color: red; font-weight: bold;">-</span>

Speichern
Abbrechen

Abb. 57: Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren

### Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 16: CTIconnect-Modul konfigurieren



Für die Aufzeichnungssteuerung über die Erweiterung der Sparkassen FI ISP ist mindestens die Grammatikversion 1.00.05 erforderlich. Sollte die Grammatik in der Version noch nicht vorhanden sein, können Sie diese Grammatik importieren. Siehe Grammatiken importieren.

### Gruppenfeld Verbindungsdaten

Stellen Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* folgenden Parameter ein, die IP-Adresse zur PBX muss nicht eingegeben werden, da sich die PBX auf unseren Aufzeichnungsserver verbindet:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Listener Port</i>	Geben Sie hier den Port an, auf den sich die Erweiterung verbindet, z. B. 3468.

Tab. 17: Verbindungsdaten konfigurieren

### Gruppenfeld Zusatzdaten



Diese Erweiterung wird nur im deutschsprachigen Raum eingesetzt, deshalb sind die Zusatzdaten auch nur in Deutsch verfügbar. Die Bezeichnungen der Felder beziehen sich auf die Belegung der Strings, die von der Schnittstelle geliefert werden.

Beim Einsatz von CTI connect for Sparkassen FI ISP werden folgende Zusatzdaten mit dem Protokoll mitgeliefert:

- *ID des Call Centers*
- *ID des Calls aus Genesys*
- *Anmeldename des Kunden*
- *Name des Kunden*
- *Personennummer des Kunden*

Zusätzlich werden außerdem noch folgende Zusatzdaten mitgeliefert, die immer in der Auswahl der Dropdown-Liste aufgeführt sind, ohne dass diese in dem Zusatzdaten-Modul eigens dafür konfiguriert werden müssen:

- *Transaktions-ID*
- *Kunden-ID*

### Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

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



In den Dropdown-Listen werden nur die Zusatzdaten angezeigt, die Sie vorher im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und verfügbar gemacht haben. Die Anzeigenamen erscheinen dann in den Spaltenüberschriften in den Playern.


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

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern der Such- und Wiedergabeapplikationen zuzuordnen.



Abb. 58: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
  - *End time*
  - *Duration*
  - *Calling party phone number*
  - *Called party phone number*
  - *Conversation direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
  3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
  4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
    - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
  5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



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

### **Erweiterung konfigurieren für OSCC Campaign Director (optional)**

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von OpenScape Contact Center Campaign Director und muss nur konfiguriert werden, wenn die Erweiterung verwendet wird.

Die Integration läuft in Kombination mit einer Telefonanlage von Unify, die für die Aufzeichnung zuständig ist. Der CTI~~connect~~-Dienst empfängt über ein Recording-Plug-In am OpenScape Contact Center Campaign Director die Konversationsereignisse der Agenten und schickt die Zusatzdaten an den EVOIP~~neo~~-Aufzeichnungsdienst.

Informationen zur Konfiguration des OpenScape Contact Center Campaign Director finden Sie unter [Kapitel "OpenScape Contact Center Campaign Director installieren \(optional\)", S. 10](#).

1. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung OpenScape Contact Center Campaign Director.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details \*

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ OpenScape Contact Center Campaign Director

**CTIconnect-Modul**

Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	standard <span style="float: right;">▼</span>
Grammatikversion*	1.00.08 <span style="float: right;">▼</span>

**Verbindungsdaten** ▼

192.168.173.25

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

**Zusatzdaten** ▼

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen...

▼

-

Bitte auswählen...

▼

-

Speichern Abbrechen

Abb. 59: Erweiterung für OSCC Campaign Director konfigurieren

### Gruppenfeld CTIconnect-Modul

- Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 18: CTIconnect-Modul konfigurieren

### Gruppenfeld Verbindungsdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

- Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
  - ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ×

Verbindungsdaten\*

192.168.173.25

PBX-Port\*

1040

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 60: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Verbindungsdaten</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Servernamen der Telefonanlage ein, die für die <b>CTI</b> -Verbindung verwendet wird, z. B. <i>192.168.173.25</i> .
<i>PBX-Port</i>	Geben Sie den Port der <b>CTI</b> -Verbindung ein, z. B. <i>1040</i> .

Tab. 19: Verbindungsdaten konfigurieren

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Eingaben zu übernehmen und das Fenster zu schließen.
4. Falls Sie weitere Module einsetzen, einen weiteren Verbund oder mehrere Verbindungen nutzen, wiederholen Sie die Konfigurationsschritte dementsprechend.

### Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von OpenScape Contact Center Campaign Director mitgeliefert:

- *CustomerId*
- *CustomerName*
- *CustomerPhone*
- *CampaignName*
- *QueueName*
- *DialerCode*
- *EndInfo*

### Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.





Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

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



In den Dropdown-Listen werden nur die Zusatzdaten angezeigt, die Sie vorher im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und verfügbar gemacht haben. Die Anzeigenamen erscheinen dann in den Spaltenüberschriften in den Playern.


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

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern der Such- und Wiedergabeapplikationen zuzuordnen.



Abb. 61: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
  - *End time*
  - *Duration*
  - *Calling party phone number*
  - *Called party phone number*
  - *Conversation direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
  3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
  4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
    - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
  5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.




Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



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

### Sonstige Einstellungen konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).  
⇒ Das Fenster Schritt: *Sonstige Einstellungen* erscheint

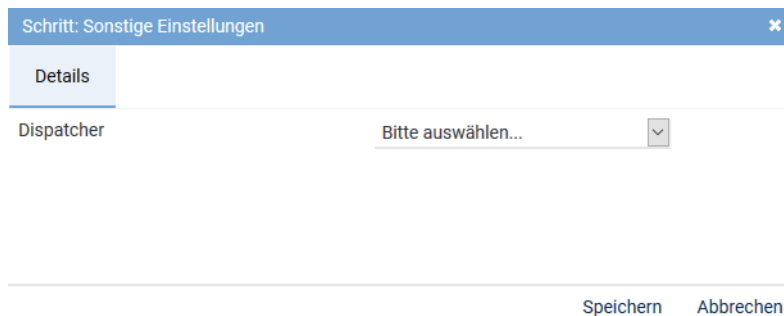


Abb. 62: Sonstige Einstellungen konfigurieren

2. Stellen Sie folgenden Parameter ein:


Parameter	Beschreibung
<i>Dispatcher</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das zuvor angelegte Zusatzdatenfeld aus, mit dem die Teilnehmerinformation verknüpft werden soll.





In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

### Integration aktivieren

Die Integration kann erst aktiviert werden, wenn die Konfiguration vollständig ist.



Wenn nicht alle Konfigurationsschritte vollständig durchgeführt wurden, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*Unvollständig*).

Wenn die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde, erscheint in der Zeile des jeweiligen Schrittes in der Spalte *Konfiguration* das Symbol  (*Vollständig*).

Sind alle Einstellungen vollständig, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*OK*).

	SIP passive	SIP passive		
Schritt	Konfiguration			
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren				
Aufzeichnungsserver konfigurieren				
Erweiterung konfigurieren				
Sonstige Einstellungen konfigurieren				

Abb. 63: Integration aktivieren

1. Markieren Sie die Integration in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*), um die Integration zu aktivieren.

⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol ✓ (*Aktiv*).

+ × Integration Allgemein			
Name	Typ	Aktiv	Status
SIP passive	SIP passive	✓	✓

Abb. 64: Aktivierte Integration



Falls Sie mehrere Telefonanlagen einsetzen, können Sie mehrere Integrationen mit der gleichen Aufzeichnungsarchitektur anlegen und aktivieren.



Falls Sie den Testzeitraum nutzen und nach dessen Ablauf keine gültige Lizenzdatei im System vorhanden ist, werden alle Integrationen deaktiviert. Nachdem Sie eine gültige Lizenzdatei eingespielt haben, müssen Sie die Integrationen erneut aktivieren.



Mit der Aktivierung der Standardkonfiguration startet eine Bulk-Aufzeichnung.

Um eine Einschränkung der Aufzeichnung auf spezielle Endgeräte zu treffen, kann der Mandant in der System Configuration den Recording Planner konfigurieren.

### Integration deaktivieren/löschen

Um die Integration löschen zu können, muss diese deaktiviert sein.


- Um die Integration zu deaktivieren, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Deaktivieren*).

⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol ✗ (*Inaktiv*).

⇒ In der Symbolleiste wird das Symbol  (*Löschen*) aktiv.

+ × Integration Allgemein			
Name	Typ	Aktiv	Status
SIP passive	SIP passive	✗	✓

Abb. 65: Integration deaktivieren

- Klicken auf das Symbol  (*Löschen*) und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage, um die Integration zu löschen.

#### 7.1.2.2 neo-Konfigurationsdatei anpassen

Einige Parameter können nicht über die grafische Benutzeroberfläche konfiguriert werden, sondern müssen in den Konfigurationsdateien angepasst werden.

Um Zusatzdaten aus dem Protokoll zuzuordnen, müssen Sie die Konfigurationsdatei des Recording Modules anpassen.

##### 7.1.2.2.1 Recording Module anpassen

Die Konfigurationsdateien für das Recording Module finden Sie in folgendem Pfad:

*C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\data\RecordingModule*

Für jede konfigurierte Integration wird eine separate Konfigurationsdatei erstellt. Kundenspezifische Anpassungen der Parameter müssen in der jeweiligen Integrationskonfigurationsdatei vorgenommen werden. Beim Start wird zuerst die Basisdatei *basic.recorder.properties* ausgelesen. Danach wird die Integrationskonfigurationsdatei ausgelesen. Die Werte in den Integrationskonfigurationsdateien sind höher priorisiert und werden letztendlich verwendet.

Falls Sie mehrere Integrationen vom selben Integrationstyp konfiguriert haben, müssen Sie die Anpassungen für jede Integration separat vornehmen. Um festzustellen, welche Datei zu welcher Integration gehört, können Sie die Konfigurationsdatei öffnen und z. B. den Bereich der zugewiesenen Extensions prüfen. Benennen Sie den ursprünglichen Dateinamen keinesfalls um, da die Integration sonst nicht mehr gestartet werden kann.

Konfigurierte aber nicht aktiv geschaltete Integrationen erhalten den Zusatz *inactive* im Dateinamen vorangestellt. Die Datei wird nicht gelöscht, auch wenn die Integration in der Applikation der System Configuration gelöscht wird. Falls eine deaktivierte Integration wieder aktiviert wird, wird der Zusatz *inactive* entfernt und die Datei wieder herangezogen.

1. Wechseln Sie in das Installationsverzeichnis `C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\data\RecordingModule`.

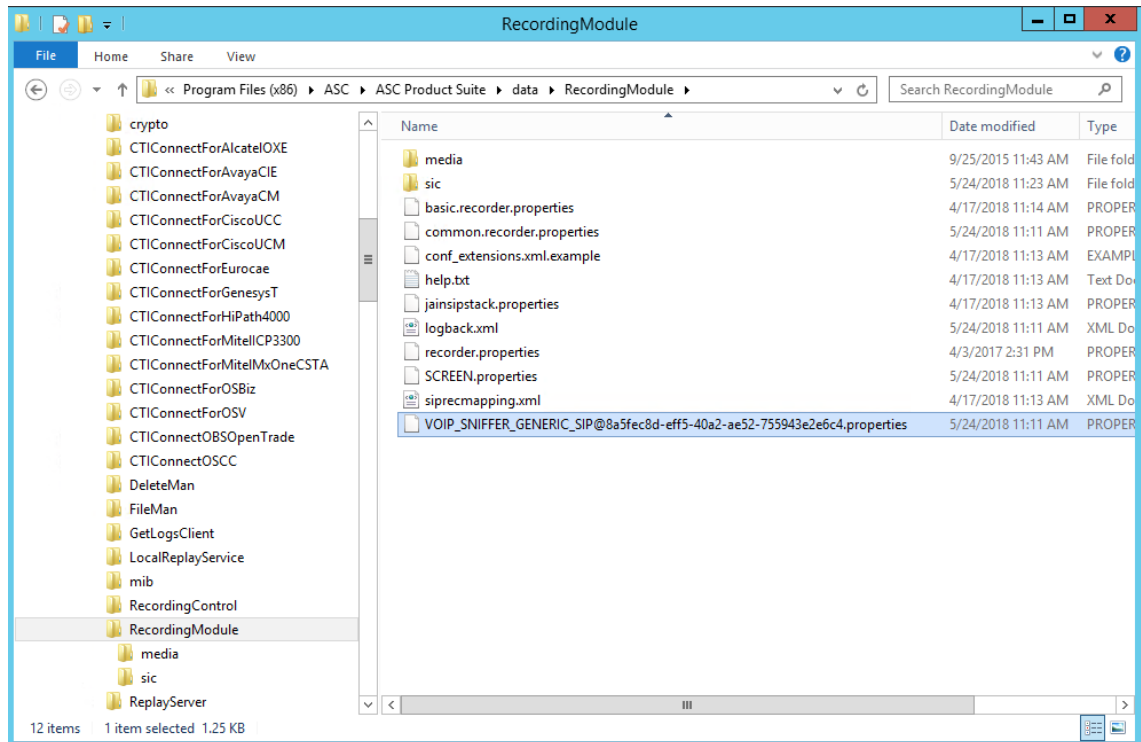
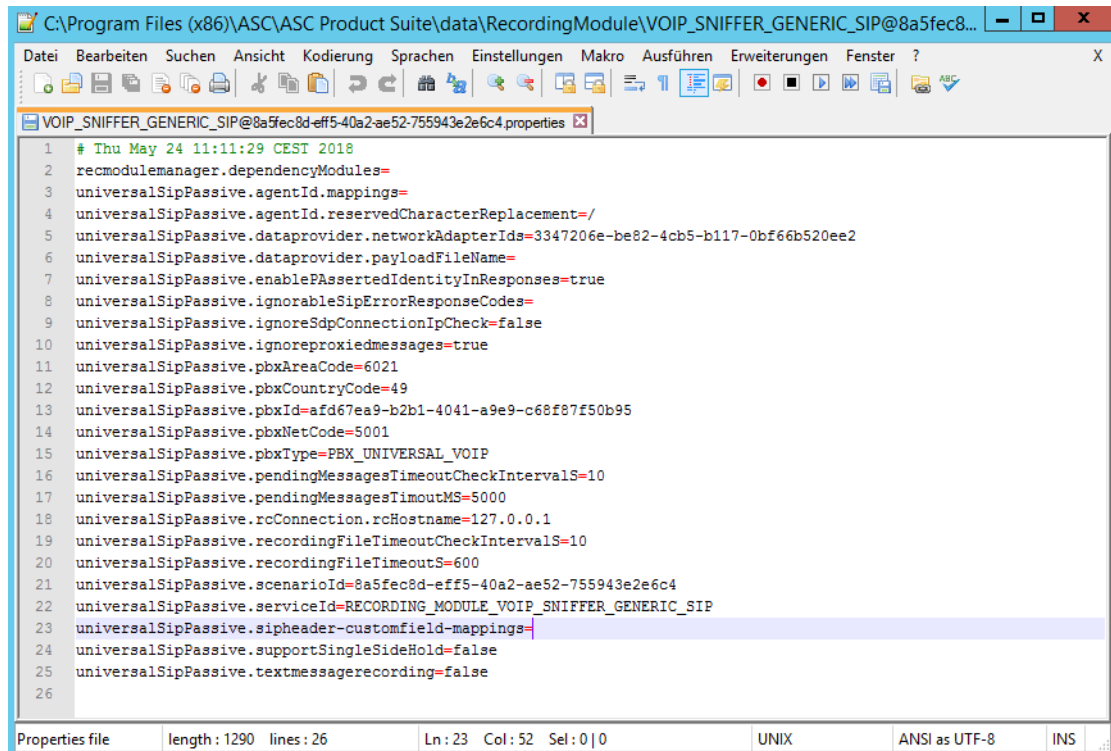


Abb. 66: Pfad zur Konfigurationsdatei

2. Öffnen Sie die Datei `VOIP_SNIFFER_GENERIC_SIP@<UUID>.properties` im Editor.



```

1 # Thu May 24 11:11:29 CEST 2018
2 recmodulemanager.dependencyModules=
3 universalSipPassive.agentId.mappings=
4 universalSipPassive.agentId.reservedCharacterReplacement=/
5 universalSipPassive.dataprovider.networkAdapterIds=3347206e-be82-4cb5-b117-0bf66b520ee2
6 universalSipPassive.dataprovider.payloadFileName=
7 universalSipPassive.enablePAssertedIdentityInResponses=true
8 universalSipPassive.ignoreableSipErrorResponseCodes=
9 universalSipPassive.ignoreSdpConnectionIpCheck=false
10 universalSipPassive.ignoreproxiedmessages=true
11 universalSipPassive.pbxAreaCode=6021
12 universalSipPassive.pbxCountryCode=49
13 universalSipPassive.pbxId=afd67ea9-b2b1-4041-a9e9-c68f87f50b95
14 universalSipPassive.pbxNetCode=5001
15 universalSipPassive.pbxType=PBX_UNIVERSAL_VOIP
16 universalSipPassive.pendingMessagesTimeoutCheckIntervals=10
17 universalSipPassive.pendingMessagesTimeoutMS=5000
18 universalSipPassive.rcConnection.rcHostname=127.0.0.1
19 universalSipPassive.recordingFileTimeoutCheckIntervals=10
20 universalSipPassive.recordingFileTimeoutS=600
21 universalSipPassive.scenarioId=8a5fec8d-eff5-40a2-ae52-755943e2e6c4
22 universalSipPassive.serviceId=RECORDING_MODULE_VOIP_SNIFFER_GENERIC_SIP
23 universalSipPassive.sipheader-customfield-mappings=
24 universalSipPassive.supportSingleSideHold=false
25 universalSipPassive.textmessagerecording=false
26

```

Abb. 67: Parameter konfigurieren

- Suchen Sie nach dem Eintrag `universalSipPassive.sipheader-customfield-mappings=`.
- Geben Sie hier einen regulären Ausdruck ein.
- Damit die Informationen aus dem SIP-Header in den Zusatzdatenfeldern in den Wiedergabeapplikationen ausgegeben werden, müssen Sie im Zusatzdaten-Modul eine Zuordnung der Felder aus dem SIP-Header zu den customCP-Feldern konfigurieren, siehe [Kapitel "Zusatzdaten konfigurieren", S. 47](#).

**Beispiel:**

```

# sipheader-customfield-mappings= <custom field definition>['<custom field definition>']*
# <custom field definition> ::= <tag definition>|'<source definition>|'<reg ex pattern>
# <tag definition> ::= <RC tag name definition> | <pattern group names use indicator>
# <RC tag name definition> ::= 'customCP'[0-9]*
# <pattern group names use indicator> ::= 'group-names'
# <source definition> ::= (<SIP header name> | 'content')[':'<source SIP message type list>]
# <SIP header name> ::= any valid SIP header name
# <source SIP message type list> ::= <SIP message type>['<SIP message type>']*
# <SIP message type> ::= <SIP request method> | <SIP response code>
# <SIP request method> ::= any valid SIP request method like INVITE, ACK, INFO...
# <SIP response code> ::= any numeric SIP response code like 100, 180, 183, 200 ...
# <reg ex pattern> ::= Java regular expression, may contain group names as tag names when
'group-names' is set as <tag definition>

```

- Beispiel 1:  
Um die Lync Conference ID in das Feld `customCP02` auszugeben, geben Sie folgenden regulären Ausdruck ein:
  - `universalSipPassive.sipheader-customfield-mappings=customCP02|To|audio-video:id:(.*)`

2. Beispiel 2:  
Um die SIP Call-ID in das Feld *customCP01* auszugeben, geben Sie folgenden regulären Ausdruck ein:
  - `universalSipPassive.sipheader-customfileld-mappings=customCP01|Call-ID|(.*)`
3. Beispiel 3:  
Um die Connection IP und den Media-Port aus dem Inhalt von INVITE, 200 OK und ACK Messages in verschiedene Felder auszugeben, geben Sie folgenden regulären Ausdruck ein:
  - `universalSipPassive.sipheader-customfileld-mappings=group-names|content:INVITE 200 ACK|c=IN IP4 (?<customCP1>[^\r]*).*m=audio (?<customCP2>[^\h]*)`
4. Wenn Sie die Konfiguration beendet haben, speichern Sie die Änderungen in der Konfigurationsdatei ab.
5. Starten Sie den Dienst *ASC RecordingModule* neu, damit die Änderungen übernommen werden.

### 7.1.3 Recording Content Validation konfigurieren

Recording Content Validation bietet eine einfache und schnelle Möglichkeit, jederzeit nach Bedarf das Aufzeichnungssystem auf Funktionalität zu prüfen. Die Ausgabe der Informationen erfolgt über das Nachrichten-Modul. Über einen Report lassen sich die Ergebnisse übersichtlich darstellen.

Voraussetzungen für die Prüfung:

- Die Lizenz *Recording Content Validation* muss eingespielt sein.
- Die Emotionserkennung muss im Server-Modul aktiviert sein.
- Der Server für die Emotionserkennung muss hinterlegt sein.

#### Konfiguration im Server-Modul

1. Wechseln Sie in das *Server-Modul*.
2. Wählen Sie in der Hauptansicht den Server aus, den Sie konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte *Verwendung*.
4. Erweitern Sie das Gruppenfeld *Audioanalyse*.

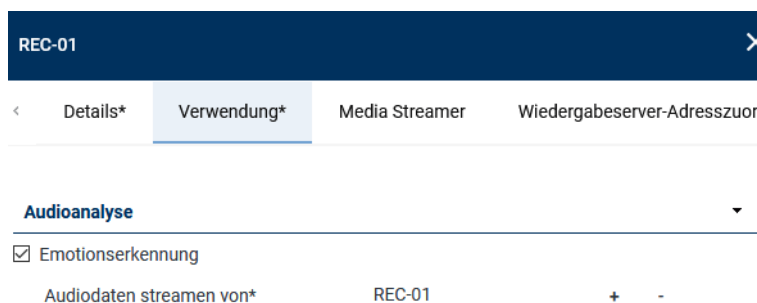


Abb. 68: Server-Modul - Emotionserkennung aktivieren

5. Aktivieren Sie die Funktion *Emotionserkennung*.
6. Wählen Sie über das Symbol **+** den Server aus, auf dem die Emotionserkennung läuft.
  - ⇒ Dieser Server erscheint dann in der Auswahlliste im Integrationen-Modul in der Registerkarte *Recording Content Validation* zur Konfiguration der Stille-Erkennung.

### Konfiguration im Integrationen-Modul

1. Markieren Sie in der Hauptansicht die Integration, für die Sie die Validität der Aufzeichnung prüfen möchten.
2. Wählen Sie die Registerkarte *Recording Content Validation*.

Folgende Kriterien stehen zur Überprüfung der korrekten Aufzeichnung für diese Aufzeichnungslösung zur Verfügung:

- *Paketverlust-Erkennung*
- *Stille-Erkennung*

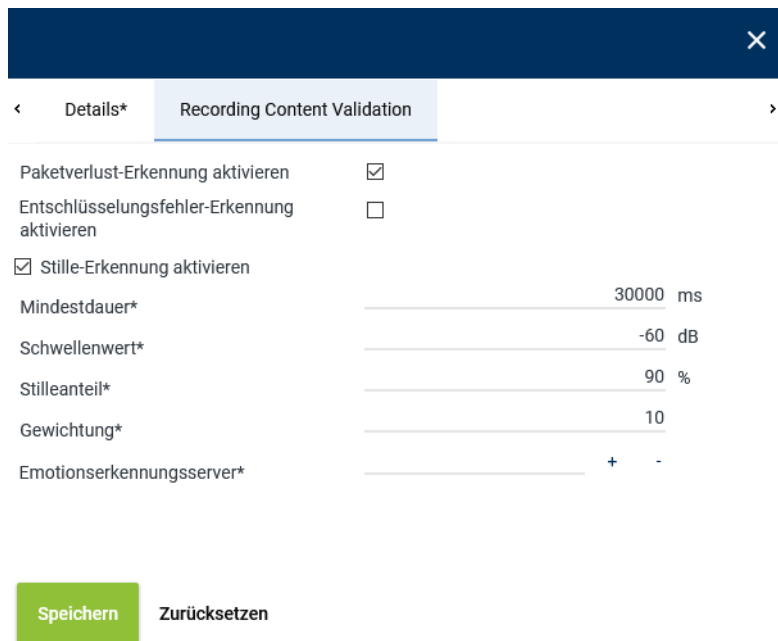



Abb. 69: Integration anlegen - Registerkarte Recording Content Validation


Paketverlust-Erkennung aktivieren	<input checked="" type="checkbox"/> Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit geprüft wird, ob Pakete einer Aufzeichnung verloren gegangen sind.  <b>HINWEIS!</b> Ein Paketverlust führt zu Einbußen in der Audioqualität. Sollte ein hoher Prozentsatz an Paketen verloren gehen, kann es zum kompletten Verlust der Aufzeichnung kommen.
Entschlüsselungsfehler-Erkennung aktivieren	<b>HINWEIS!</b> Diese Überprüfung ist bei dieser Aufzeichnungslösung nicht relevant.
Stille-Erkennung aktivieren	<input checked="" type="checkbox"/> Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit geprüft wird, ob in den Aufzeichnungen Stille-Passagen beinhaltet sind und unter welchen Kriterien eine Passage als Stille erkannt werden soll.  <b>HINWEIS!</b> Große Stille-Passagen können darauf hindeuten, dass ein technischer Defekt, wie z. B. eine Verbindungsunterbrechung vorliegt.
<i>Minstdauer</i>	Geben Sie hier die Minstdauer einer Stille-Passage ein, bei der eine Meldung ausgegeben werden soll. Standardwert ist 30000 ms (30 Sekunden).
<i>Schwellenwert</i>	Geben Sie hier den Schwellenwert des Audiopegels in dB an, bei dessen Unterschreitung die Passage als Stille erkannt wird. Standardwert ist -60 dB.





<i>Stilleanteil</i>	Geben Sie hier in Prozent an, bei welchem Anteil an Stille in einer Aufzeichnung eine Meldung ausgegeben werden soll. Standardwert ist 90 %.
<i>Gewichtung</i>	Geben Sie hier den Wert der Gewichtung an, wie stark die Audiokurve (Samples) geglättet wird. Je höher der Wert, desto stärker werden die Signalspitzen geglättet. Standardwert ist 10. Werte von 1-10000 sind sinnvoll.
<i>Emotionserkennungs-server</i>	Wählen Sie über das Symbol  den Server aus, auf dem die Emotionserkennung läuft. Die Sprachanalysesoftware erkennt, ob in den Aufzeichnungen Stille-Passagen vorkommen.

**HINWEIS!** In der Liste erscheinen nur Server, die für die Audioanalyse konfiguriert und im Server-Modul zugeordnet wurden.


3. Markieren Sie den entsprechenden Server aus der Liste der verfügbaren Server.

Emotionserkennung 







Name 

REC-01

Zeilen pro Seite 20 

1 - 8 von 8

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 70: Server für die Emotionserkennung auswählen

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um den markierten Server zu übernehmen.
5. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Einstellungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

### Konfiguration im Nachrichten-Modul

Damit im Fehlerfall Meldungen dazu ausgegeben werden, müssen Sie im Nachrichten-Modul die entsprechenden Nachrichten konfigurieren.



Grundlegende Informationen zum Nachrichten-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Nachrichten-Modul*.

### Konfiguration in der Applikation INSIGHT<sub>neo</sub>

Damit die aufgetretenen Fehler in einem Report ausgegeben werden, müssen Sie dafür in der Applikation INSIGHT<sub>neo</sub> einen Report erstellen.



Informationen zur Bedienung des Reportvorlagen-Moduls und des Reportinstanzen-Moduls finden Sie in den jeweiligen INSIGHT<sub>neo</sub>-Bedienungsanleitungen.



## 7.1.4 CTIconnect-Erweiterungen konfigurieren

### 7.1.4.1 Genesys T-Server konfigurieren (optional)

#### 7.1.4.1.1 IP-Adresse und Port des Genesys T-Servers konfigurieren

1. Melden Sie sich am Genesys Administrator an.
2. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Environment > Applications*.

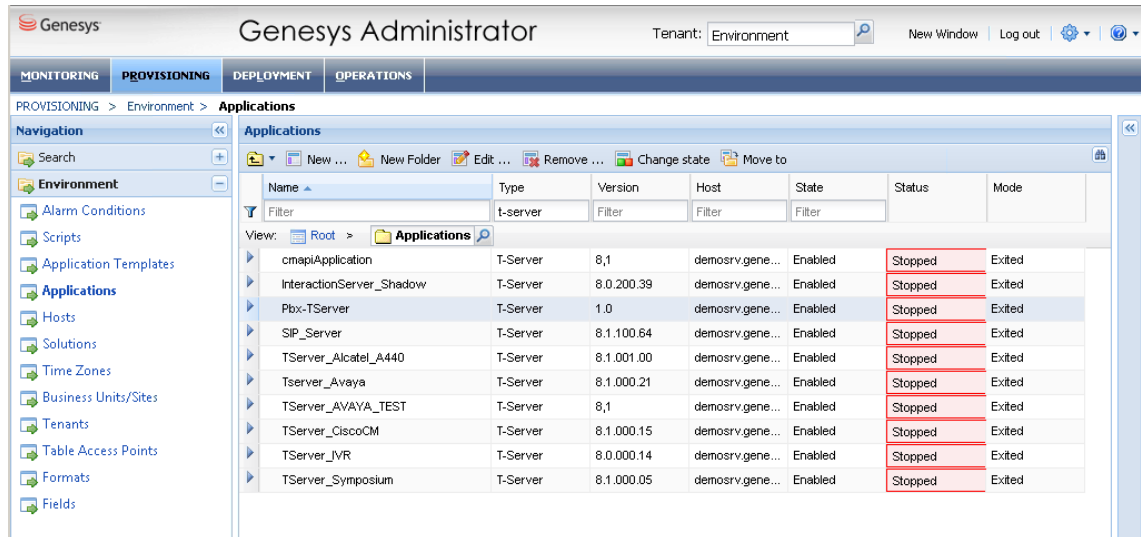


Abb. 71: Genesys Administrator - T-Server auswählen

3. Doppelklicken Sie auf den Eintrag T-Server, der mit der zu überwachenden Switch-Instanz verbunden ist.  
⇒ Das Fenster *Configuration* erscheint.
4. Erweitern Sie den Bereich *Server Info*.

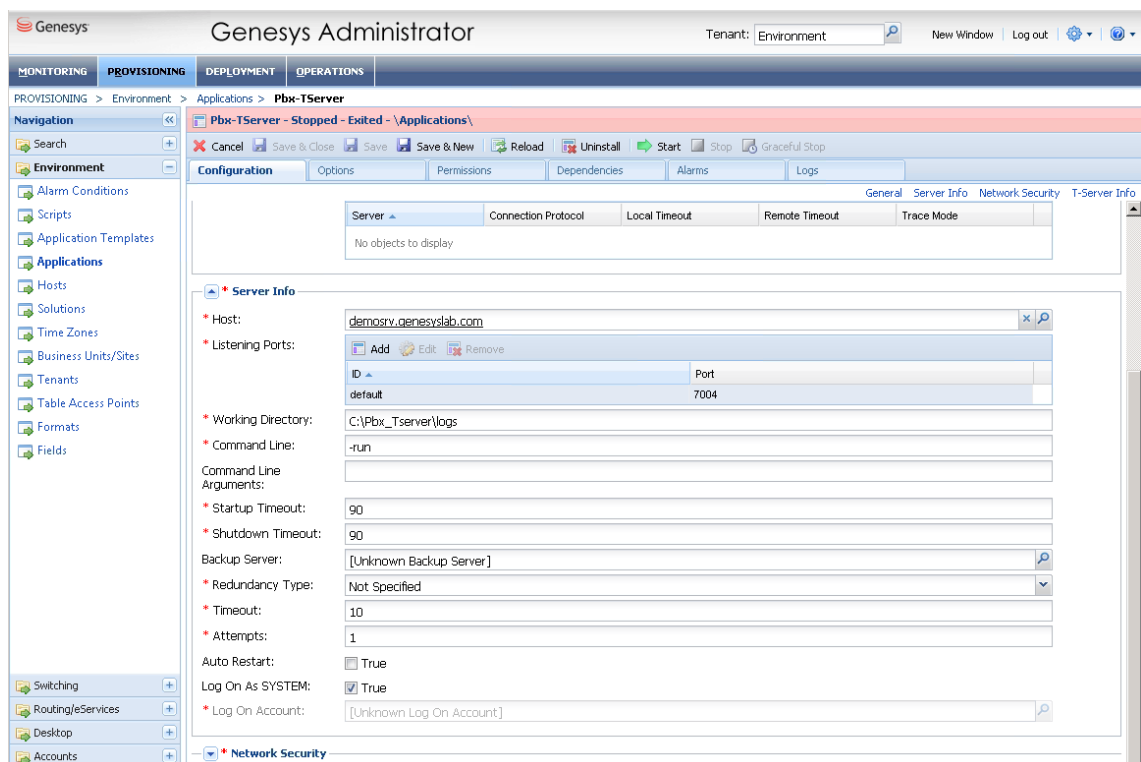


Abb. 72: Genesys Administrator - T-Server konfigurieren

5. Geben Sie im Feld *Host* die IP-Adresse bzw. den Rechnernamen des T-Servers ein, z. B. *demosrv8.genesyslab.com*.
6. Geben Sie im Feld *Listening Port* den Port des T-Servers ein, z. B. *7004*.

#### 7.1.4.1.2 IP-Adresse und Port des Genesys Configuration Servers konfigurieren

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Environment > Applications*.

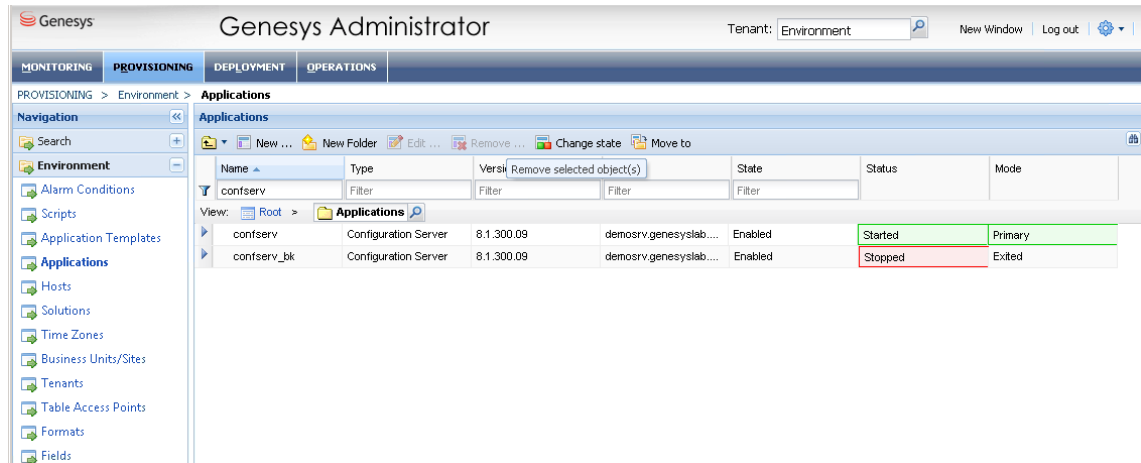


Abb. 73: Genesys Administrator - Configuration Server auswählen

2. Doppelklicken Sie auf den Eintrag Configuration Server, z. B. *confserv*.  
⇒ Das Fenster *Configuration* erscheint.
3. Erweitern Sie den Bereich *Server Info*.

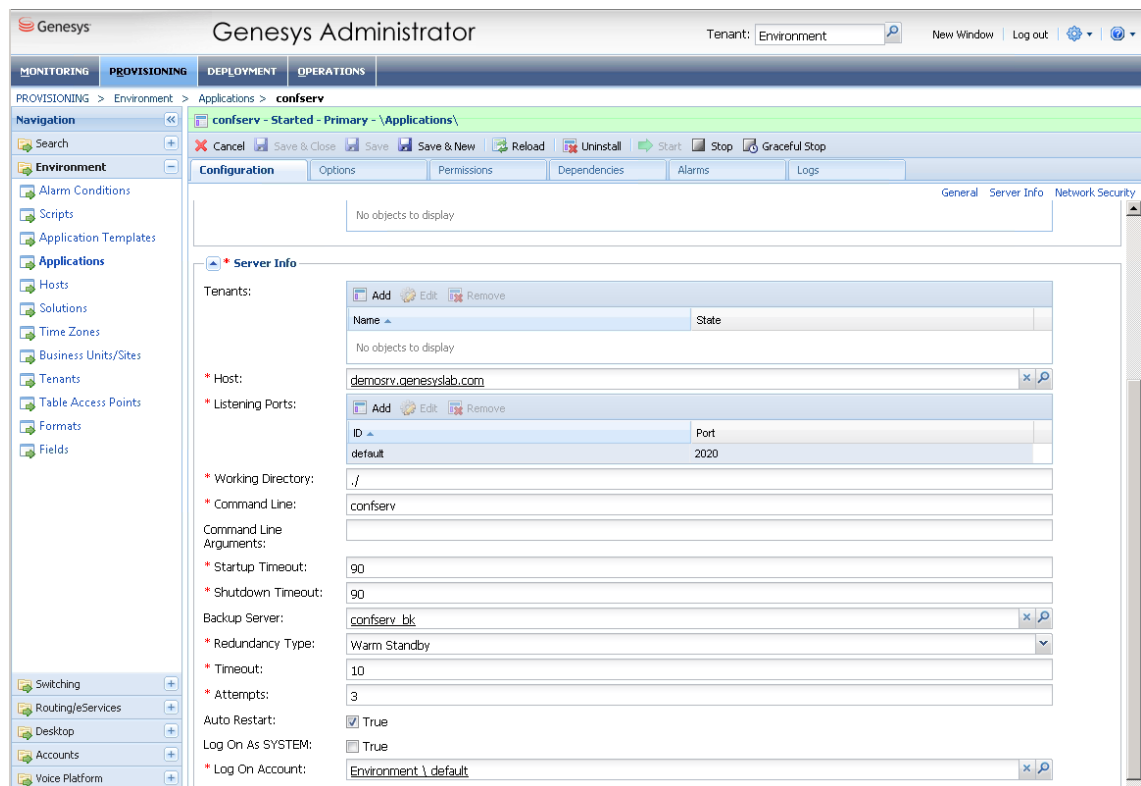


Abb. 74: Genesys Administrator - Configuration Server konfigurieren

4. Geben Sie im Feld *Host* die IP-Adresse bzw. den Rechnernamen des Configuration Servers ein, z. B. *demosrv8.genesyslab.com*.
5. Geben Sie im Feld *Listening Ports* den Port des Configuration Servers ein, z. B. *2020*.

#### 7.1.4.1.3 Switch-Instanz im Genesys Configuration Server konfigurieren

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Switching > Switches*.

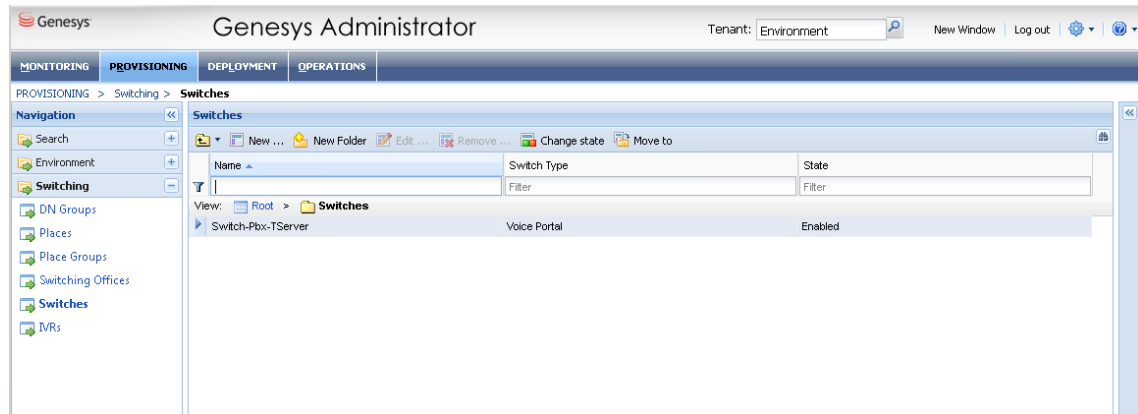


Abb. 75: Genesys Administrator - Switch-Instanzen

2. Doppelklicken Sie auf den Eintrag der Switch-Instanz.  
⇒ Das Fenster *Configuration > General* erscheint.

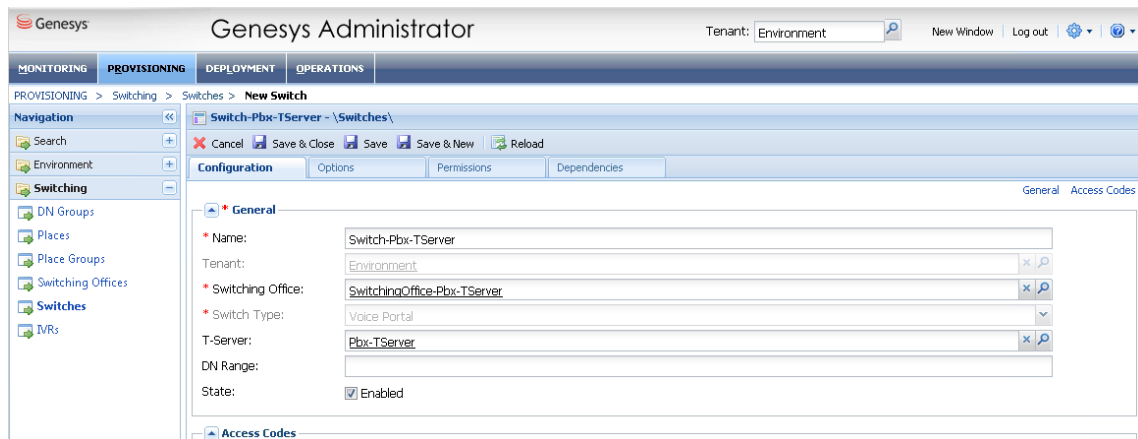


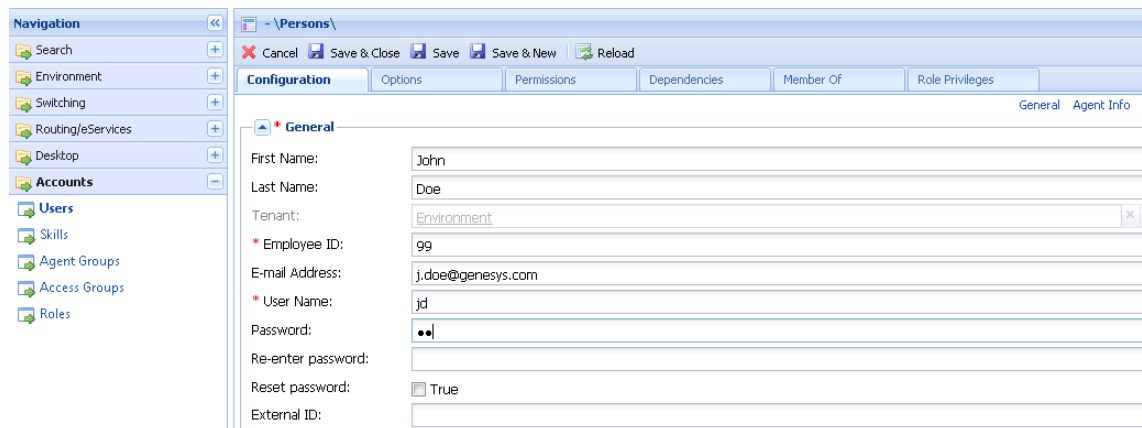
Abb. 76: Genesys Administrator - Switch-Instanz konfigurieren

3. Geben Sie der Konfiguration den gleichen Namen wie im Genesys T-Server.
4. Prüfen Sie, ob der T-Server mit dem T-Server identisch ist, der im Genesys T-Server konfiguriert wurde.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Save*, um die Eingaben zu speichern.

#### 7.1.4.1.4 Benutzer für den Genesys Configuration Server erstellen

Für den Zugriff auf den Genesys Configuration Server müssen Sie einen Benutzer erstellen.

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Accounts > Users*.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *New*.  
⇒ Das Fenster *Configuration > General* erscheint.



Navigation: Search, Environment, Switching, Routing/Services, Desktop, Accounts, Users, Skills, Agent Groups, Access Groups, Roles

Configuration: Options, Permissions, Dependencies, Member Of, Role Privileges

General Agent Info

\* General

First Name: John

Last Name: Doe

Tenant: Environment

\* Employee ID: 99

E-mail Address: j.doe@genesys.com

\* User Name: jd

Password: [masked]

Re-enter password: [empty]

Reset password: ☐ True

External ID: [empty]

Abb. 77: Genesys Administrator - Benutzer erstellen

3. Füllen Sie die Pflichtfelder *Employee ID*, *User Name* und *Password* aus.
4. Geben Sie dem Benutzer die Rechte auf die erstellte Switch-Instanz.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Save*, um die Eingaben zu speichern.



Bevor Sie mit dem Troubleshooting beginnen, überprüfen Sie, ob die Aufzeichnungslösung wie in der Anleitung beschrieben konfiguriert wurde und ob gegebenenfalls eine aktuelle Hotfix-Version mit Bugfixes zur Verfügung steht.

**Wenn keine Gespräche oder Zusatzdaten aufgezeichnet werden, überprüfen Sie:**

- ob unter in der System Configuration das korrekte Netzwerkgerät ausgewählt wurde, siehe [Kapitel "Server konfigurieren", S. 20](#)
- die korrekte Konfiguration des SPAN-Ports

**Wenn Sie ein Ticket öffnen, fügen Sie folgende Information zu:**

- Logdateien mit Testgesprächen  
**HINWEIS!** Bevor Sie Logdateien erstellen, passen Sie die Einstellungen des Log-Levels im Log-Level-Modul im System Monitoring wie unten beschrieben an, siehe Bedienungsanleitung *System Monitoring*.
- detaillierte Beschreibung des Problems sowie der Szenarien der geführten Testgespräche
- Extension, MAC- und IP-Adresse des betroffenen Geräts
- Hersteller, Typ und Softwareversion der PBX
- Wireshark-Traces der überwachten Schnittstelle

**Log-Level-Einstellungen**

Modul	Log-Level
RECORDING_CONTROL	DEBUG
RECORDING_MODULE_MANAGER	DEBUG
API_SERVER	DEBUG
FILE_MANAGER	DEBUG

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Überblick über die Aufzeichnungslösung .....	5
Abb. 2	Configuration Manager - Aufzeichnungsprofil als Standard auswählen.....	12
Abb. 3	System Configuration - Web-Oberfläche .....	13
Abb. 4	System Configuration - Hauptansicht.....	14
Abb. 5	Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht.....	14
Abb. 6	Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul .....	15
Abb. 7	Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Basic Recording .....	16
Abb. 8	Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details .....	17
Abb. 9	Integrationstyp auswählen .....	17
Abb. 10	Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung.....	18
Abb. 11	Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen .....	18
Abb. 12	Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren .....	19
Abb. 13	Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren.....	19
Abb. 14	Server - Hauptansicht .....	20
Abb. 15	Symbolleiste Server-Modul .....	20
Abb. 16	Server-Standort hinzufügen .....	22
Abb. 17	Server-Standort löschen .....	23
Abb. 18	Server - Registerkarte Details .....	23
Abb. 19	Server - Registerkarte Verwendung.....	24
Abb. 20	Gruppenfeld API-Server.....	24
Abb. 21	Speichererweiterung auswählen .....	26
Abb. 22	Gruppenfeld Audioanalyse.....	26
Abb. 23	Server für die Emotionserkennung auswählen .....	27
Abb. 24	Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung .....	27
Abb. 25	Gruppenfeld Datenverarbeitung.....	28
Abb. 26	Server auswählen .....	30
Abb. 27	Gruppenfeld Wiedergabe .....	31
Abb. 28	Server auswählen .....	32
Abb. 29	Gruppenfeld Virtualisierung.....	33
Abb. 30	Server-Modul - Registerkarte Media Streamer .....	34
Abb. 31	Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung .....	36
Abb. 32	Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung .....	37
Abb. 33	Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung .....	39
Abb. 34	Neue PBX anlegen.....	40
Abb. 35	Symbolleiste PBX-Modul.....	40
Abb. 36	Neue PBX anlegen - Registerkarte Details .....	41
Abb. 37	Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions.....	43
Abb. 38	Mandanten Extensions zuweisen.....	44
Abb. 39	Extensions entfernen .....	46
Abb. 40	Extensions auswählen .....	46
Abb. 41	Zusatzdaten-Modul Hauptansicht .....	47

Abb. 42	Zusatzdaten konfigurieren.....	47
Abb. 43	Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren .....	48
Abb. 44	Integrationen - Hauptansicht .....	49
Abb. 45	Symbolleiste Integrationen-Modul .....	49
Abb. 46	Integrationstyp anlegen.....	50
Abb. 47	Integrationen - PBX auswählen.....	50
Abb. 48	Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Basic.....	51
Abb. 49	Konfigurationsschritte der Integration .....	51
Abb. 50	Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren .....	52
Abb. 51	Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren .....	52
Abb. 52	Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server .....	54
Abb. 53	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren.....	55
Abb. 54	Verbindungsdaten konfigurieren .....	56
Abb. 55	Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	58
Abb. 56	Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP .....	59
Abb. 57	Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren .....	60
Abb. 58	Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	61
Abb. 59	Erweiterung für OSCC Campaign Director konfigurieren.....	63
Abb. 60	Verbindungsdaten konfigurieren .....	64
Abb. 61	Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	65
Abb. 62	Sonstige Einstellungen konfigurieren.....	66
Abb. 63	Integration aktivieren.....	66
Abb. 64	Aktivierte Integration .....	67
Abb. 65	Integration deaktivieren.....	67
Abb. 66	Pfad zur Konfigurationsdatei .....	68
Abb. 67	Parameter konfigurieren.....	69
Abb. 68	Server-Modul - Emotionserkennung aktivieren .....	70
Abb. 69	Integration anlegen - Registerkarte Recording Content Validation .....	71
Abb. 70	Server für die Emotionserkennung auswählen .....	72
Abb. 71	Genesys Administrator - T-Server auswählen .....	73
Abb. 72	Genesys Administrator - T-Server konfigurieren.....	73
Abb. 73	Genesys Administrator - Configuration Server auswählen .....	74
Abb. 74	Genesys Administrator - Configuration Server konfigurieren.....	74
Abb. 75	Genesys Administrator - Switch-Instanzen .....	75
Abb. 76	Genesys Administrator - Switch-Instanz konfigurieren .....	75
Abb. 77	Genesys Administrator - Benutzer erstellen.....	76

## Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Lizenzen von ASC.....	8
Tab. 2	Lizenzen für Genesys .....	8
Tab. 3	Lizenzen für Sparkassen FI ISP optional .....	8
Tab. 4	Lizenzen für OpenScape Contact Center Campaign Director optional.....	8
Tab. 5	Login-Daten - Systembetreiber .....	13
Tab. 6	Audioanalyse konfigurieren.....	27
Tab. 7	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren .....	27
Tab. 8	Datenablage konfigurieren .....	28
Tab. 9	Wiedergabe konfigurieren .....	31
Tab. 10	Virtualisierung konfigurieren.....	33
Tab. 11	PBX anlegen .....	41
Tab. 12	Integrationstyp anlegen.....	50
Tab. 13	Aufzeichnungsserver konfigurieren.....	52
Tab. 14	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren .....	55
Tab. 15	Verbindungsdaten konfigurieren .....	56
Tab. 16	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	60
Tab. 17	Verbindungsdaten konfigurieren .....	61
Tab. 18	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	63
Tab. 19	Verbindungsdaten konfigurieren .....	64



## Glossar

### API

Application Programming Interface

### API-Server

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

### CTI

Computer Telephony Integration

### DTMF

Dual Tone Multi Frequency „Doppelton-Mehrfrequenz“-Tasten, die gewählt wurden, stellen auf der analogen Anschlussleitung des Telefons Wählsignale dar. Dies ist ein Verfahren zur Übermittlung der Rufnummer an das Telefonnetz oder eine Telefonanlage.

### IP

Internet Protocol, Basisprotokoll für die Internetkommunikation

### LCR

Last Conversation Repeat

### Monitor/Mirror/SPAN-Port

Port Mirroring wird dazu genutzt, eine Kopie eines Netzwerkpakets, das an einem Switch-Port ansteht, auf einen anderen Switch-Port zu kopieren.

### 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.

### SDP

Mit dem Session Description Protocol werden Eigenschaften von Multimedia-Datenströmen beschrieben. Es dient dazu, Kommunikationssitzungen zu verwalten, und wird beispielsweise zusammen mit SIP und H.323 in der IP-Telefonie bei der Aushandlung von Codecs, Transportprotokollen und -adressen und zur Übertragung von Metadaten eingesetzt. (Quelle: Wikipedia 04.05.2017)

### SIP

Session Initiation Protocol

### TCP

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

---

**TDM**

Time Division Multiplexing ist ein Überbegriff für time-slot-orientierte Schnittstellen, ITU G.703 definiert. Der Begriff wird bei ASC stellvertretend für die konventionelle Telefonie verwendet.

---

**TLS**

Transport Layer Security; Vorgängerbezeichnung Secure Sockets Layer (SSL), ist ein hybrides Verschlüsselungsprotokoll zur sicheren Datenübertragung im Internet.

---

**UDP**

User Datagram Protocol UDP ist ein minimales, verbindungsloses Netzwerkprotokoll, das zur Transportschicht der Internetprotokollfamilie gehört. Aufgabe von UDP ist es, Daten, die über das Internet übertragen werden, der richtigen Anwendung zukommen zu lassen. Es erfolgt keine Zielprüfung.

---

**URL**

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

---

**VM**

Virtuelle Maschine

---

**VoIP**

Voice over IP