

Softwareaktualisierungen



Installationsanleitung für Systembetreiber

07.04.2021

Originalanleitung

Produktlinie neo, Version 6.x

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

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

INSPIRATIONneo

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

Copyright © 2021 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

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

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Hinweise	4
2	Einleitung.....	5
3	Aktualisierung der neo-Software.....	6
3.1	Download und Bereitstellung	6
3.2	Voraussetzungen	7
3.3	Vorbereitungen.....	7
3.3.1	Aufzeichnungsmodul in den Shutdown-Modus setzen	7
3.3.2	ASC Programme stoppen und neustarten	9
3.3.3	Sicherung durchführen	10
3.3.4	Aktualisierung JAVA.....	11
3.4	All-in-one Basic mit einem Server aktualisieren	11
3.5	All-in-one Basic mit 2 Servern aktualisieren.....	12
3.5.1	Windows Update installieren.....	13
3.5.2	neo-Software aktualisieren.....	13
3.6	All-in-one Failover mit 2 Servern aktualisieren.....	13
3.6.1	Windows Update installieren.....	14
3.6.2	neo-Software aktualisieren.....	15
3.6.3	Zurücksetzen des Failover-Betriebs.....	15
3.7	All-in-one Parallel Recording aktualisieren	16
3.7.1	Windows Update installieren	16
3.7.2	neo-Software aktualisieren.....	17
3.8	Aktualisierung über das ASC Updater Tool starten	18
3.9	Aktualisierung vom Medium aus starten	20
3.10	Nachbearbeitung.....	21
3.10.1	Server konfigurieren	21
3.10.1.1	Registerkarte Verwendung.....	21
3.10.2	Neue Version von Archivierungsjob erstellen	26
3.10.3	Funktionskontrolle	26
4	Aktualisierung von Drittanbieter-Komponenten	28
4.1	Aktualisierung der Sprachanalyse-Software von EML	28
4.1.1	Austausch Transcription Decoder ab neo 6.6	29
4.2	Update von Oracle JDK auf OpenJDK.....	29
5	Anhang.....	30
	Abbildungsverzeichnis.....	31
	Tabellenverzeichnis	32
	Glossar.....	33

Allgemeine Hinweise

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

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

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

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

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

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

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

2 Einleitung

Dieses Dokument beschreibt die Voraussetzungen und die Schritte zur Durchführung einer Aktualisierung der neo-Software.



Eine Aktualisierung von bisherigen Versionen des Aufzeichnungssystems auf die neo Suite ist nicht möglich. Um Daten aus einer älteren Version in die Version neo zu übernehmen, müssen Sie eine Migration durchführen.

Informationen zur Durchführung einer Migration finden Sie in der Administrationsanleitung *Migration*.



Verwenden Sie zum Auswerfen von Medien immer die Funktion im Laufwerke-Modul in der Applikation System Configuration.

Sobald eine neo-Software auf dem System installiert ist, wird das Auswerfen eines Mediums über den Windows Explorer nicht erkannt. Beim Auswerfen des Mediums über den Windows Explorer wird ein Update nicht vollständig beendet und neue Medien können daraufhin nicht mehr eingelesen werden.

Diese Einschränkung gilt auch für extern angeschlossene Laufwerke.

Aktualisierung der neo-Software

Die *neo*-Software kann in unterschiedlichem Umfang aktualisiert werden:

- **Hotfix, Service Pack oder Professional Service**

Mit einem Hotfix, Service Pack oder Professional Service kann eine installierte und lizenzierte Version der *neo*-Software aktualisiert werden, ohne dass eine Aktualisierung der Lizenz erforderlich ist. Durch diese Aktualisierungen werden Fehler beseitigt und minimale funktionale Erweiterungen eingespielt.

Beispiele:

- Aktualisierung von Version 3.0.0-45.0 auf Version 3.0.0-45.4.
- Aktualisierung von Version 3.0.0-45.4 auf Version 3.0.0-46.0

Informationen dazu, welche Hotfixes, Service Packs oder Professional Services mit welchen Versionen kompatibel sind, finden Sie im zugehörigen Release Announcement. Release Announcements finden Sie auf ASC XCHANGE (<https://www.asc.de/partner>) unter *Technische Dokumente*.

- **Release, Version oder Projektversion**

Mit einem Release, einer Version oder einer Projektversion kann eine installierte und lizenzierte Version auf eine neuere freigegebene Vollversion oder eine Projektversion der *neo*-Software aktualisiert werden. Für diese Aktualisierung der *neo*-Software muss auch die vorhandene Lizenzdatei aktualisiert werden (Details finden sich in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Lizenzverwaltung*). Releases, Versionen und Projektversionen müssen kostenpflichtig bei ASC bestellt werden.

Beispiele:

- Aktualisierung von Version 3.0.0-45.4 auf Version 4.0.0-9.0 (Wechsel von Release 3.0 auf Release 4.0)
- Aktualisierung von Version 3.0.0-45.4 auf Version 3.1.0-21.0
- Aktualisierung von Version 3.0.0-45.4 auf die Projektversion 3.0.1-45.4

Außer den Professional Services werden alle Aktualisierungen auf unserem FTP-Server zur Verfügung gestellt. Die Links zu den Downloads finden Sie im Partnerportal unserer Webseite im Bereich *Software Download*, siehe [Kapitel "Download und Bereitstellung", S. 6](#).

Professional Services werden auf individuellen Wegen zur Verfügung gestellt und installiert.

3.1

Download und Bereitstellung

1. Loggen Sie sich auf unserer Webseite <http://www.asctechnologies.com> im Partnerbereich auf ASC XCHANGE ein.
2. Öffnen Sie im Bereich *Software Download* das gewünschte Verzeichnis, z. B. *neo Suite > _Hotfixes*.
3. Laden Sie die ISO-Datei bzw. die ZIP-Datei herunter, z. B. *Setup3.0.0.-45.4.iso*.
HINWEIS! Anhand der dazugehörigen md5-Datei können Sie die Integrität der ISO-Abbilddatei überprüfen, indem Sie mit Hilfe eines md5-fähigen Tools die Prüfsumme der ISO-Datei mit dem Wert abgleichen, der in der md5-Datei enthalten ist.



Nutzen Sie eine der folgenden Methoden zur Bereitstellung der ISO-Abbilddatei:

- Mounten Sie die ISO-Abbilddatei als Laufwerk (Kontextmenü > Menüpunkt *Mount*).
- Brennen Sie die ISO-Abbilddatei auf eine DVD.

3.2 Voraussetzungen



Während der Aktualisierung der *neo*-Software muss die Funktion *On-access Scanning* des Virens scanners deaktiviert sein.



In Multi-Server-Systemen mit mehreren Enterprise Cores **müssen** bei der Aktualisierung des ersten Cores alle weiteren Cores heruntergefahren sein.



In Multi-Server-Systemen muss eine Aktualisierung der *neo*-Aufzeichnungssoftware im Voraus geplant werden. In einigen Fällen können Schritte erforderlich sein, die in der folgenden Beschreibung nicht berücksichtigt sind. Bitte wenden Sie sich an Ihren ASC-Support vor Ort oder an den ASC-Support unter +49 700 27278776.

1. Bei Aktualisierung auf eine neue Vollversion oder eine neue Projektversion muss die Lizenz für die Zielversion im System eingespielt sein.
2. Die für die Zielversion erforderliche Ausgangsversion muss installiert sein.
HINWEIS! Eine Versionsmatrix, die beschreibt, welche Ausgangsversion für ihre Softwareaktualisierung erforderlich ist, finden Sie im Partnerbereich unserer Webseite im Bereich *Dokumente > Technische Dokumente > Technical Bulletins > Versionsmatrix neo*.
3. Für Aktualisierungen **von Versionen < 4.1 auf Versionen ≥ 4.1** müssen folgende Java-Versionen zur Verfügung stehen: JRE 1.8 (32bit) und JDK 1.8 (64bit).
4. Die Installation und Konfiguration des Betriebssystems muss nach unseren Vorgaben erfolgt sein. Prüfen Sie dazu die Installationsanleitungen *Konfiguration Microsoft Windows Server 2012 R2* oder *Konfiguration Microsoft Windows Server 2016*.
5. **Media Foundation** muss installiert sein, damit der POWERplay Web ab der Version 5.1 auf dem Server funktioniert.



Für einen reibungslosen Aktualisierungsprozess der PostgreSQL-Datenbank müssen in der zentralen Konfigurationsdatei für PostgreSQL *postgresql.conf* während der Aktualisierung von einer Hauptversion auf die nächste und wenn im Release Announcement vorgegeben zwingend folgende Einstellungen eingehalten werden:

Parameter	Empfohlener Wert
shared_buffers	> 50 % freier Speicher
work_mem	2047 MB
maintenance_work_mem	2047 MB
autovacuum	off

Nach einem anschließenden Neustart des PostgreSQL-Services können die vorgenommenen Änderungen rückgängig gemacht werden.



Informationen zur Konfiguration der Konfigurationsdatei *postgresql.conf* finden Sie in der Installationsanleitung für Systembetreiber *Failover-Betrieb für PostgreSQL-Datenbanken*.

3.3 Vorbereitungen

3.3.1 Aufzeichnungsmodul in den Shutdown-Modus setzen

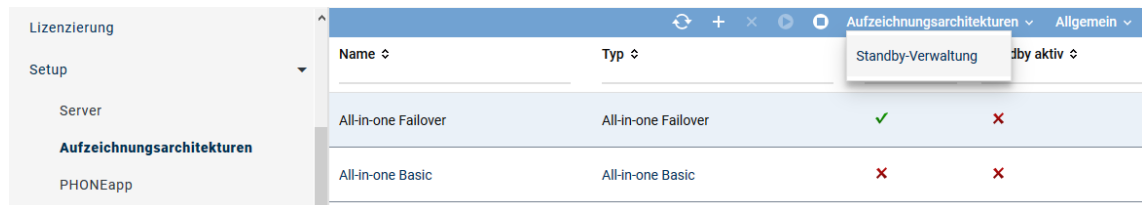
ACHTUNG!

Für eine All-in-one Failover-Architektur ist die Verwendung des Shutdown-Modus **NICHT** sinnvoll.

Um für eine Softwareaktualisierung die Aufzeichnung laufender Konversationen nicht abbrechen zu müssen, gibt es für Failover-Architekturen die Möglichkeit, ein ausgewähltes Aufzeichnungsmodul in den Shutdown-Modus zu setzen, sodass es keine neuen Konversationen mehr zur Aufzeichnung annimmt, sondern nur noch die aktuell laufenden Konversationen fertig aufzeichnen. Sobald keine aufzuzeichnenden Konversationen für dieses Aufzeichnungsmodul mehr vorliegen, kann der Failover-Betrieb manuell angestoßen und der Standby-Server aktualisiert werden.

Über die Standby-Verwaltung im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul der Applikation System Configuration kann der Shutdown-Modus initiiert werden und eingesehen, wie viele Konversationen aktuell noch aufgezeichnet werden.

1. Öffnen Sie das Aufzeichnungsarchitekturen-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste der Applikation System Configuration auf den Menüpunkt *Aufzeichnungsarchitekturen* klicken.
2. Wählen Sie in der Hauptansicht die Aufzeichnungsarchitektur aus, deren Standby-Verwaltung Sie aufrufen möchten.
3. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf das Menü *Aufzeichnungsarchitekturen*.



Name	Typ	Standby aktiv
All-in-one Failover	All-in-one Failover	✓
All-in-one Basic	All-in-one Basic	✗

Abb. 1: Standby-Verwaltung konfigurieren



Die Bearbeitung der Standby-Verwaltung kann nur vorgenommen werden, wenn die jeweilige Architektur aktiviert ist.


4. Klicken Sie auf den Menüpunkt *Standby-Verwaltung*.
⇒ Das Fenster *Standby-Verwaltung* erscheint:

Standby-Verwaltung				
Server-Name	Status	Älteste laufende Aktivität	Laufende Aktivitäten	Version
RC - REC-01 / REC-02				
REC-01	Active		Activities: 0	60.01.00
REC-02	In Standby		Activities: 0	
RIA - REC-01 / REC-02				
REC-01	Active		Activities: 0	60.01.00
REC-02	In Standby		Activities: 0	
RM - REC-01 / REC-02				
REC-01	Active		Activities: 0	60.00.00
REC-02	In Standby		Activities: 0	

Abb. 2: Aufzeichnungs-Modul wählen

In dieser Anzeige sehen Sie die Zuordnung der verwendeten Komponenten.

In der Spalte *Status* erkennen Sie, welche Komponente im Moment aktiv geschaltet ist. In der Spalte *Laufende Aktivitäten* sehen Sie, wie viele Konversationen gerade aufgezeichnet werden.

- Wählen Sie das Aufzeichnungsmodul des Servers, den Sie aktualisieren möchten.
- Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Shutdown-Modus aktivieren*), um das Aufzeichnungsmodul in den Shutdown-Modus zu setzen.
- ⇒ Der Status des Servers wechselt von *Active* zu *Shutdown-Modus*.
- HINWEIS!** Stellen Sie sicher, dass in der Spalte *Laufende Aktivitäten* *Activities: 0* steht, bevor Sie den Server herunterfahren.

ACHTUNG!

Der Failover-Betrieb wird **nicht** automatisch ausgelöst. Das Aufzeichnungsmodul des Standby-Servers muss manuell aktiviert werden.



Weitere Informationen zur Standby-Verwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen*.

3.3.2 ASC Programme stoppen und neustarten

- Öffnen Sie den Windows Explorer.
- Wechseln Sie in das Verzeichnis *C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\scripts*.
- Führen Sie die Datei *stop all.bat* mit einem Doppelklick aus.

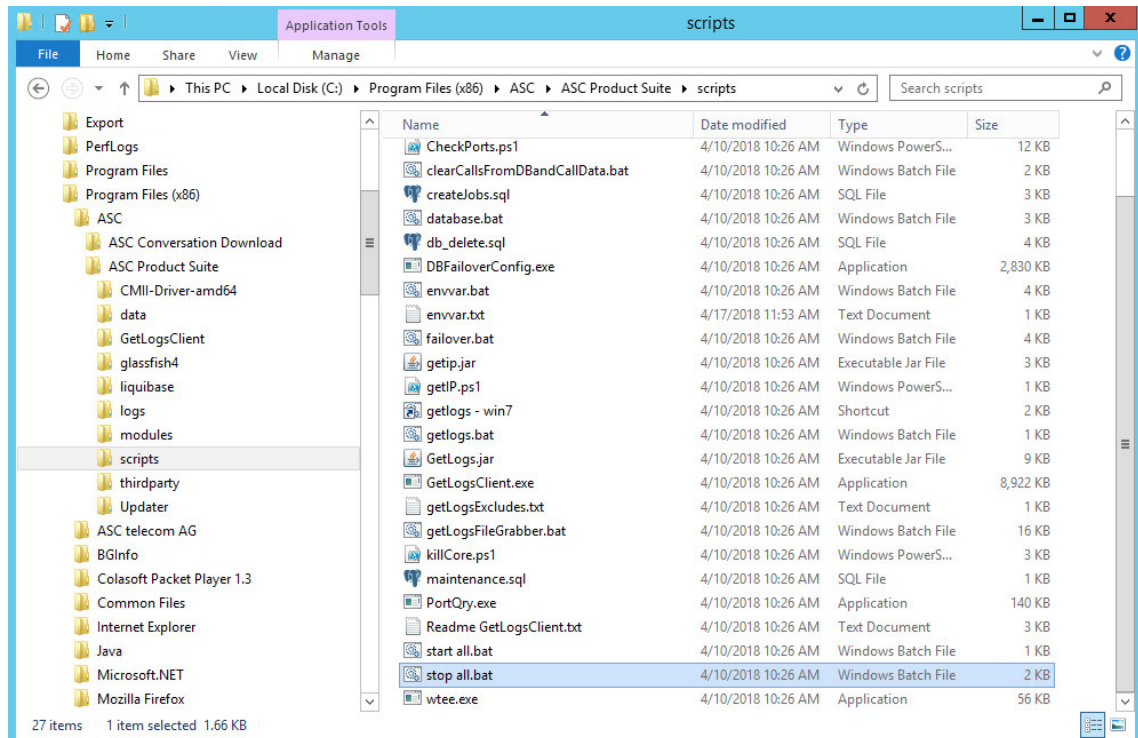


Abb. 3: ASC Programme stoppen und erneut starten

⇒ Alle ASC Programme werden gestoppt.

Um die ASC Programme später erneut zu starten, führen Sie die Datei *start all.bat* mit einem Doppelklick aus.

3.3.3

Sicherung durchführen

Bei Hardware-Servern:

1. Legen Sie ein Image von Laufwerk C: an.

Die Sicherung des Laufwerks C: ist individuell und hängt von Ihrer Umgebung und der gewählten Backup-Lösung ab. Eine Beschreibung verschiedener Backup- und Recovery-Szenarien finden Sie in der Installationsanleitung für Systembetreiber und Mandanten *Backup und Disaster Recovery*.

2. Legen Sie ein Image des Datenbank-Laufwerks an.

Bei virtuellen Servern:

1. Erstellen Sie einen Snapshot des virtuellen Systems.

Snapshots von virtuellen Systemen dienen zur Absicherung bei Wartungsarbeiten und allen Softwareaktualisierungen. Ein Snapshot macht nur Sinn, wenn er den aktuellen Stand abbildet und außerhalb der Geschäftszeiten gezogen wird, da Sie alle Dienste stoppen müssen.

Ziehen Sie keinen Snapshot im laufenden Betrieb. Sie müssen alle Applikationen herunterfahren, wenn Sie einen Snapshot erstellen. Löschen Sie die gezogenen Snapshots nach erfolgreicher Funktionsprüfung, da die Snapshots die Performance der IO-Aktivitäten in dieser VM verringert, was zu unvorhersehbarem Systemverhalten und im schlimmsten Fall zu Ausfällen führen kann.

2. Legen Sie zumindest ein Datenbank-Backup mit Hilfe der Backup-Funktion des Datenbankprogramms an.



Informationen zu der Durchführung eines Datenbank-Backups finden Sie in der Installationsanleitung für Systembetreiber und Mandanten *Backup und Disaster Recovery*.

3.3.4 Aktualisierung JAVA

Falls Sie eine Aktualisierung von einer **Version < 4.1 auf eine Version ≥ 4.1** durchführen wollen, installieren Sie JRE und JDK 1.8.0, und führen Sie die folgenden beiden Schritte durch.

- Starten Sie den Server neu und warten Sie bis der Server wieder komplett hochgefahren ist. Prüfen Sie den Status über den Zugriff auf die GUI.
- Prüfen Sie, ob die Umgebungsvariable `ASC_JAVA_HOME32` auf die neu installierten Versionen JRE und JDK 1.8.0 zeigen.

Falls das nicht der Fall ist, passen Sie die Einstellung folgendermaßen manuell an:

- Öffnen Sie in den erweiterten Systemeinstellungen die Liste der Umgebungsvariablen.
- Suchen Sie nach dem Eintrag `JAVA_HOME`.
- Ändern Sie den Eintrag so, dass er auf das Installationsverzeichnis der Version JDK 1.8.0 zeigt.
- Suchen Sie nach dem Eintrag `ASC_JAVA_HOME32`.
- Ändern Sie den Eintrag so, dass er auf das Installationsverzeichnis der Version JRE 1.8.0 zeigt.



Bei einer Aktualisierung auf eine **Version ≥ 6.0** muss Java Development Kit, Version größer jdk8u161 vorliegen.



Stellen Sie sicher, dass nach einer Aktualisierung von Java die alte Java-Version deinstalliert wird, die Umgebungsvariable `JAVA_HOME` auf die neu installierte Version zeigt und im Anschluss ein Neustart des Systems durchgeführt wird.

3.4 All-in-one Basic mit einem Server aktualisieren

Das einfachste System ohne Redundanz besteht aus einem Single-Server-System mit einer All-in-one Basic Recording-Architektur, bei der sich alle aufzeichnungsrelevanten Komponenten sowie der Enterprise Core und die Datenbank auf demselben Server befinden.

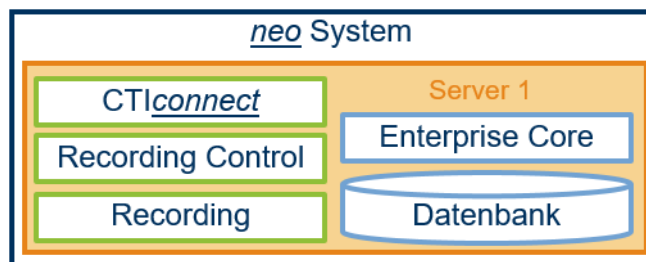


Abb. 4: Single-Server-System mit All-in-one Basic Architektur

Auswirkungen

ACHTUNG!

Während der Aktualisierung sind alle Funktionen, auch die Aufzeichnung und der Zugriff auf die GUI, unterbrochen.

Windows Update installieren



Bei einem Neustart des Servers wird der Server heruntergefahren und alle neo-Funktionen sind gestoppt. In dieser Zeit erfolgt keine Aufzeichnung.

neo-Software aktualisieren



Es wird empfohlen, vor einem Update eine Sicherung des Systems vorzunehmen, siehe [Kapitel "Sicherung durchführen", S. 10](#)

Maßnahmen zum Erstellen einer Sicherung:

1. ASC Programme stoppen, siehe [Kapitel "ASC Programme stoppen und neustarten", S. 9](#).
2. Sicherung erstellen, siehe [Kapitel "Sicherung durchführen", S. 10](#)
3. ASC Programme hochfahren, Kontrolle über Zugriff über die GUI

Maßnahmen zur Update-Prozedur:

4. Anwendungen schließen
5. Update-Prozedur starten,
siehe [Kapitel "Aktualisierung über das ASC Updater Tool starten", S. 18](#)
oder [Kapitel "Aktualisierung vom Medium aus starten", S. 20](#)
6. Server nach der Update-Prozedur neustarten
7. Funktionskontrolle: Testkonversationen durchführen, Wiedergabe testen, siehe [Kapitel "Funktionskontrolle", S. 26](#)

3.5 All-in-one Basic mit 2 Servern aktualisieren

Das System besteht aus 2 Servern.

- Auf dem Server 1 laufen die Aufzeichnungskomponenten einer All-In-One Basic Architektur.
- Auf dem Server 2 laufen der Enterprise Core und die Datenbank.

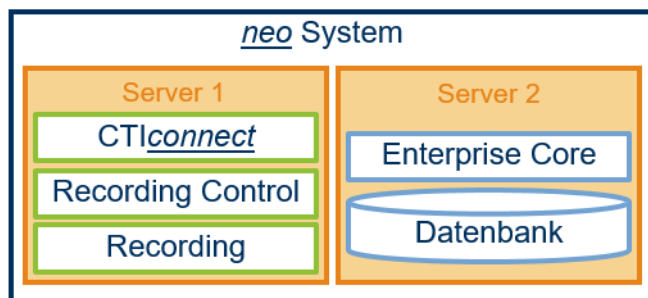


Abb. 5: All-in-one Basic Architektur mit separatem EC und externer DB - 2 Server

Auswirkungen

ACHTUNG!

Während der Aktualisierung des Enterprise Cores und der Datenbank ist der Zugriff auf die GUI nicht möglich. Die Aufzeichnung läuft weiter.

Während der Aktualisierung der Aufzeichnungskomponenten ist die Aufzeichnung unterbrochen.

3.5.1 Windows Update installieren

1. Führen Sie zuerst das Windows Update auf dem Server 2 mit dem Enterprise Core und der Datenbank durch.

HINWEIS! Für die Zeit des Neustarts des Server 1 ist kein Zugriff über die GUI möglich, die Aufzeichnung läuft jedoch auf dem Server 2 weiter.

2. Führen Sie danach das Windows Update auf dem Server 1 mit den Aufzeichnungskomponenten durch.

HINWEIS! Für die Zeit des Neustarts ist keine Aufzeichnung möglich.

3.5.2 neo-Software aktualisieren



Es wird empfohlen, vor einem Update eine Sicherung des Systems vorzunehmen, siehe [Kapitel "Sicherung durchführen", S. 10](#)

Server 2

Maßnahmen zum Erstellen einer Sicherung auf dem Server 2 mit dem EC und der DB

1. Server 2 mit dem EC und der DB herunterfahren
2. Sicherung erstellen, siehe [Kapitel "Sicherung durchführen", S. 10](#)
3. Server 2 mit dem EC und der DB hochfahren

Maßnahmen zur Update-Prozedur der neo-Software auf dem Server 2

1. Update-Prozedur auf dem Server 2 starten, siehe [Kapitel "Aktualisierung über das ASC Updater Tool starten", S. 18](#) oder [Kapitel "Aktualisierung vom Medium aus starten", S. 20](#)
2. Server 2 nach der Update-Prozedur neustarten

Server 1

Maßnahmen zum Erstellen einer Sicherung auf dem Server 1 mit den Aufzeichnungskomponenten

1. Server 1 mit den Aufzeichnungskomponenten herunterfahren
2. Sicherung erstellen, siehe [Kapitel "Sicherung durchführen", S. 10](#)
3. Server 1 mit den Aufzeichnungskomponenten hochfahren

Maßnahmen zur Update-Prozedur der neo-Software auf dem Server 1

1. Update-Prozedur auf dem Server 1 starten, siehe [Kapitel "Aktualisierung über das ASC Updater Tool starten", S. 18](#) oder [Kapitel "Aktualisierung vom Medium aus starten", S. 20](#)
2. Server 1 nach der Update-Prozedur neustarten
3. Funktionskontrolle durchführen mit Testkonversationen und Wiedergabe testen, siehe [Kapitel "Funktionskontrolle", S. 26](#)

3.6 All-in-one Failover mit 2 Servern aktualisieren

Das System besteht aus mindestens 2 Servern.

- Auf dem Server 1 sind die Standby-Aufzeichnungskomponenten sowie der Enterprise Core und die Datenbank installiert.
- Auf dem Server 2 sind die primären Aufzeichnungskomponenten installiert.

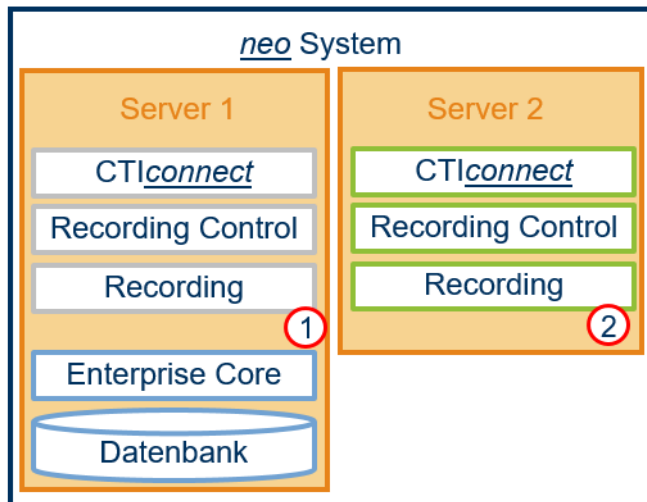


Abb. 6: All-in-one Failover System

Für Failover-Systeme mit redundanter Datenbank auf zwei Servern ist eine Karenzzeit konfiguriert. Während dieser Zeitspanne wird noch nicht auf die Failover-Systeme umgeschaltet. Da der Enterprise Core und die Datenbank auf einem Server installiert sind, muss dieser Wert mindestens einen kompletten Neustart des Servers abdecken. Für geplante Neustarts und Updates des Servers sollte die Reihenfolge zum Beenden der Dienste beachtet werden. Bevor die Datenbank gestoppt wird, muss der Enterprise Core angehalten werden. Dies nimmt mehr Zeit in Anspruch.

Auswirkungen

ACHTUNG!

Während der Aktualisierung des Servers 1 mit dem Enterprise Core und der Datenbank ist der Zugriff auf die GUI nicht möglich. Die Aufzeichnung läuft weiter.

Während der Aktualisierung des Servers 2 mit den primären Aufzeichnungskomponenten werden die aktuellen Aufzeichnungen abgebrochen. Es erfolgt die Umschaltung auf die Standby-Aufzeichnungskomponenten. Die neuen Aufzeichnungen werden vom Server 1 übernommen.

Beim Zurücksetzen von den Standby-Aufzeichnungskomponenten auf die primären, werden die Aufzeichnungen, die zu diesem Zeitpunkt aktuell auf den Standby-Aufzeichnungskomponenten laufen, abgebrochen und es wird erst wieder aufgezeichnet, wenn der Failover-Betrieb auf den Server 2 mit den primären Aufzeichnungskomponenten zurückgesetzt ist.



Um für eine Softwareaktualisierung die Aufzeichnung laufender Gespräche nicht abbrechen zu müssen, gibt es für Failover-Architekturen die Möglichkeit, ein ausgewähltes Aufzeichnungsmodul in den Shutdown-Modus zu setzen, sodass es keine neuen Gespräche mehr zur Aufzeichnung annimmt, sondern nur noch die aktuell laufenden Gespräche fertig aufzeichnen. Siehe [Kapitel "Aufzeichnungsmodul in den Shutdown-Modus setzen", S. 7.](#)

3.6.1 Windows Update installieren

1. Führen Sie zuerst das Windows Update auf dem Server 1 durch, auf dem der Enterprise Core, die Datenbank und die Failover-Aufzeichnungskomponenten installiert sind.

HINWEIS! Für die Zeit des Neustarts des Server 1 ist kein Zugriff über die GUI möglich, die Aufzeichnung läuft jedoch auf dem primären Aufzeichnungsserver 2 weiter.

2. Führen Sie danach das Windows Update auf dem Server 2 mit den primären Aufzeichnungskomponenten durch.

HINWEIS! Ab dem Neustart erfolgt die Umschaltung in den Failover-Betrieb auf die Standby-Aufzeichnungskomponenten. Die aktuellen Aufzeichnungen werden abgebrochen. Neue Aufzeichnungen erfolgen dann auf dem Server 1.

3. Setzen Sie nach der erfolgreichen Aktualisierung den Failover-Betrieb wieder zurück, siehe [Kapitel "Zurücksetzen des Failover-Betriebs", S. 15.](#)

3.6.2 neo-Software aktualisieren



Es wird empfohlen, vor einem Update eine Sicherung des Systems vorzunehmen, siehe [Kapitel "Sicherung durchführen", S. 10](#)

Server 1

Maßnahmen zum Erstellen einer Sicherung auf dem Server 1 mit dem EC und der DB

1. Server 1 mit dem EC, der DB und den Failover-Aufzeichnungskomponenten herunterfahren
2. Sicherung erstellen, siehe [Kapitel "Sicherung durchführen", S. 10](#)
3. Server 1 mit dem EC, der DB und den Failover-Aufzeichnungskomponenten hochfahren

Maßnahmen zur Update-Prozedur der neo-Software auf dem Server 1

1. Update-Prozedur auf dem Server 1 starten, siehe [Kapitel "Aktualisierung über das ASC Updater Tool starten", S. 18](#) oder [Kapitel "Aktualisierung vom Medium aus starten", S. 20](#)
2. Server 1 nach der Update-Prozedur neustarten

Server 2

Maßnahmen zum Erstellen einer Sicherung auf dem Server 2 mit den Aufzeichnungskomponenten

1. Aufzeichnungsmodul von Server 2 in den Shutdown-Modus setzen, siehe [Kapitel "Aufzeichnungsmodul in den Shutdown-Modus setzen", S. 7](#), um sicherzustellen, dass keine aktiven Gespräche zur Aufzeichnung für diesen Server vorliegen
2. Server 2 mit den primären Aufzeichnungskomponenten herunterfahren
⇒ *Es erfolgt die Umschaltung auf die Failover-Aufzeichnungskomponenten auf dem Server 1*
3. Sicherung erstellen, siehe [Kapitel "Sicherung durchführen", S. 10](#)
4. Server 2 mit den primären Aufzeichnungskomponenten hochfahren

Maßnahmen zur Update-Prozedur der neo-Software auf dem Server 2

1. Update-Prozedur auf dem Server 2 starten, siehe [Kapitel "Aktualisierung über das ASC Updater Tool starten", S. 18](#) oder [Kapitel "Aktualisierung vom Medium aus starten", S. 20](#)
2. Server 2 nach der Update-Prozedur neustarten
3. Zurücksetzen des Failover-Betriebs auf die primären Aufzeichnungskomponenten auf dem Server 2
4. Funktionskontrolle durchführen mit Testkonversationen und Wiedergabe testen, siehe [Kapitel "Funktionskontrolle", S. 26](#)

3.6.3 Zurücksetzen des Failover-Betriebs

Wurde ein Failover ausgelöst, muss das Zurücksetzen nach Vorgaben im Handbuch erfolgen.

3.7 All-in-one Parallel Recording aktualisieren

Das System besteht aus 4 Servern.

- Auf dem Server 1 und Server 2 laufen die Aufzeichnungskomponenten einer *All-In-One Parallel Architektur* mit jeweils einem Enterprise Core.
- Auf dem Server 3 läuft eine aktive Datenbank.
- Auf dem Server 4 ist eine Standby-Datenbank installiert.

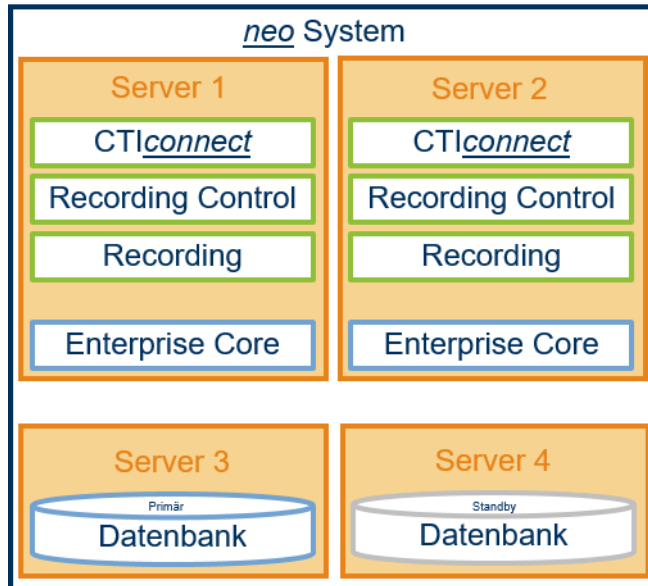


Abb. 7: All-in-one Parallel Recording mit redundanter Datenbank - 4 Server

3.7.1 Windows Update installieren

1. Führen Sie zuerst das Windows Update auf dem **Server 4** mit der Standby-Datenbank durch.
2. Fahren Sie den Server herunter und lassen Sie ihn aus, bis das Update auf dem Server 3 mit der primären Datenbank durchgelaufen ist.
3. Führen Sie jetzt das Windows Update auf dem **Server 3** mit der primären Datenbank durch.
4. Starten Sie den Server 3
5. Starten Sie den Server 4 und überprüfen Sie die Replikation der Datenbank.

HINWEIS! Während der Aktualisierung des Servers mit der primären Datenbank ist der Zugriff auf die GUI des Server 3 nicht möglich. Die Aufzeichnung läuft weiter.

6. Führen Sie jetzt das Windows Update auf dem **Server 1** durch. Für diese Zeit erfolgt die Aufzeichnung nur über Server 2.

HINWEIS! Während der Aktualisierung von Server 1 ist der Zugriff auf die GUI nur über den Server 2 möglich. Die Aufzeichnung läuft nur am Server 2 weiter.

7. Führen Sie jetzt das Windows Update auf dem **Server 2** durch. Für diese Zeit erfolgt die Aufzeichnung nur über Server 1.

HINWEIS! Während der Aktualisierung von Server 2 ist der Zugriff auf die GUI nur über den Server 1 möglich. Die Aufzeichnung läuft nur am Server 1 weiter.

3.7.2 neo-Software aktualisieren

Damit Sie bei der Aktualisierung keinen Verlust an Aufzeichnungen haben, müssen Sie beim Aktualisieren die nachfolgende Reihenfolge einhalten.



Es wird empfohlen, vor einem Update eine Sicherung des Systems vorzunehmen, siehe [Kapitel "Sicherung durchführen", S. 10](#)

1. **Server 4** mit der Standby-Datenbank herunterfahren
 - Sicherung erstellen, siehe [Kapitel "Sicherung durchführen", S. 10](#)
2. **Server 1** mit den Aufzeichnungskomponenten herunterfahren
 - Aufzeichnungsmodul in den Shutdown-Modus setzen, siehe [Kapitel "Aufzeichnungsmodul in den Shutdown-Modus setzen", S. 7](#), um sicherzustellen, dass keine aktiven Gespräche zur Aufzeichnung für diesen Server vorliegen.
 - Sicherung erstellen, siehe [Kapitel "Sicherung durchführen", S. 10](#)
3. **Server 2** mit den Aufzeichnungskomponenten
 - Stoppen und deaktivieren Sie anschließend die Services *ASC ServiceMan* und *ASC ApplikationService*
4. **Server 3** mit der primären Datenbank herunterfahren
 - Sicherung erstellen, siehe [Kapitel "Sicherung durchführen", S. 10](#)
 - Hochfahren
 - Update-Prozedur starten, siehe [Kapitel "Aktualisierung über das ASC Updater Tool starten", S. 18](#) oder [Kapitel "Aktualisierung vom Medium aus starten", S. 20](#)
HINWEIS! Keinen Neustart ausführen!
5. **Server 4** mit der Standby-Datenbank hochfahren
 - Update-Prozedur starten, siehe [Kapitel "Aktualisierung über das ASC Updater Tool starten", S. 18](#) oder [Kapitel "Aktualisierung vom Medium aus starten", S. 20](#)
HINWEIS! Keinen Neustart ausführen!
6. **Server 1** mit den Aufzeichnungskomponenten hochfahren
 - Update-Prozedur starten, siehe [Kapitel "Aktualisierung über das ASC Updater Tool starten", S. 18](#) oder [Kapitel "Aktualisierung vom Medium aus starten", S. 20](#)
HINWEIS! Anschließend Neustart ausführen!
7. **Server 2** mit den Aufzeichnungskomponenten herunterfahren
 - Sicherung erstellen, siehe [Kapitel "Sicherung durchführen", S. 10](#)
 - Hochfahren
 - Aktivieren Sie die Option *Automatik* für die Services *ASC ServiceMan* und *ASC ApplikationService*
 - Update-Prozedur starten, siehe [Kapitel "Aktualisierung über das ASC Updater Tool starten", S. 18](#) oder [Kapitel "Aktualisierung vom Medium aus starten", S. 20](#)
HINWEIS! Anschließend Neustart ausführen!



Führen Sie nach der Aktualisierung aller Komponenten eine Funktionskontrolle durch. Führen Sie einige Testkonversationen und prüfen Sie die Wiedergabe, siehe [Kapitel "Funktionskontrolle", S. 26](#).

3.8

Aktualisierung über das ASC Updater Tool starten

1. Öffnen Sie den Windows Explorer.
2. Wechseln Sie in das Installationsverzeichnis der ASC-Software, z. B. *C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite*.
3. Wechseln Sie weiter in das Verzeichnis *Updater*.
4. Starten Sie das ASC Updater Tool, indem Sie im Kontextmenü der Datei *updater.exe* den Menüpunkt *Run as Administrator* wählen.

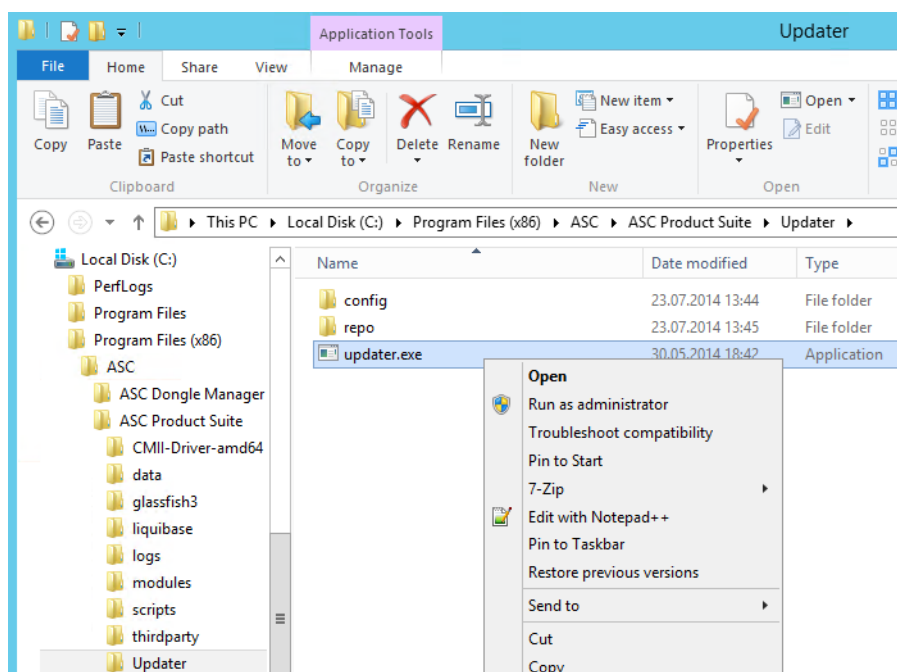


Abb. 8: Updater.exe öffnen

- ⇒ Das Fenster *ASC Updater* erscheint.
- ⇒ Das Fenster *Select Update Source* erscheint.

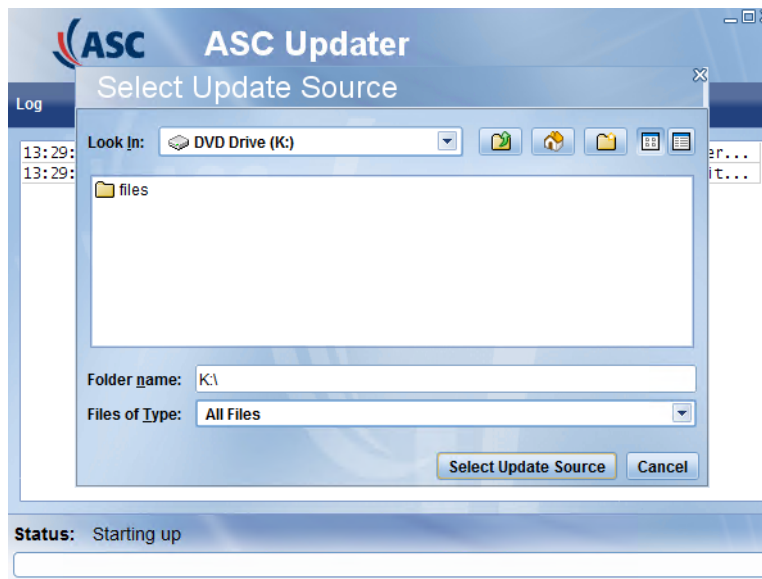


Abb. 9: ASC Updater Tool - Quelle auswählen

5. Wählen Sie das Laufwerk bzw. das Verzeichnis aus, in dem das ASC-Installationsmedium abgebildet wurde.
HINWEIS! Wählen Sie nur das jeweilige Laufwerk bzw. Verzeichnis aus. Wählen Sie keinen Unterordner. Die erforderlichen Dateien werden automatisch ausgewählt.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Select Update Source*, um die Installationsroutine zu starten.
HINWEIS! Falls die Installationsroutine auch das ASC Updater Tool aktualisieren muss, wird der ASC Updater kurz beendet, automatisch aktualisiert und danach wieder gestartet. Klicken Sie erneut auf die Schaltfläche *Select Update Source*, um die Installationsroutine fortzusetzen.
7. Die Installationsroutine läuft automatisch durch.
 - ⇒ Nach der Installation erscheint der Installations-Report. In diesem Report wird das Ergebnis der Softwareaktualisierung angezeigt.



Abb. 10: Installations-Report der Aktualisierung

8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Close*, um das Fenster zu schließen.
9. Führen Sie einen Neustart des Aufzeichnungsserver aus, um die Installation abzuschließen.
10. Prüfen Sie im Verwaltungsprogramm der Dienste, ob die ASC-Dienste nach der Aktualisierung gestartet werden konnten und laufen.
11. Falls während der Installation Probleme aufgetreten sind oder die Installation abgebrochen wurde, prüfen Sie die Logdateien. Die Log-Dateien werden im Installationsverzeichnis im Unterverzeichnis *logs* abgelegt, z. B. *C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\logs*.

3.9 Aktualisierung vom Medium aus starten

1. Öffnen Sie den Windows Explorer.
2. Wählen Sie das Laufwerk bzw. das Verzeichnis aus, in dem das ASC-Installationsmedium abgebildet wurde.
3. Starten Sie die Datei *update.bat*, indem Sie im Kontextmenü der Datei den Menüpunkt *Run as Administrator* wählen.

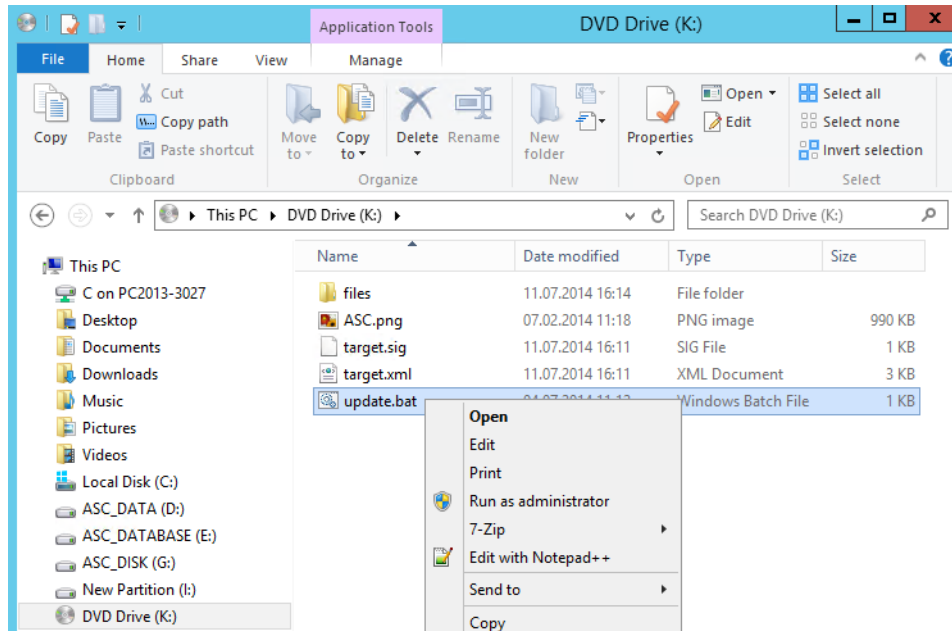


Abb. 11: Datei update.bat starten

⇒ Das Fenster *ASC Updater* erscheint.

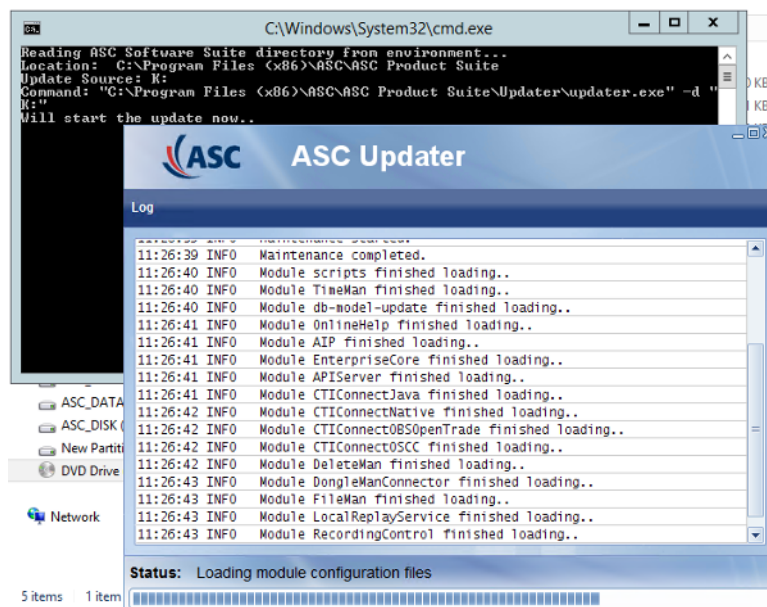


Abb. 12: ASC Updater Tool - Installationsroutine

4. Die Installationsroutine läuft automatisch durch.
 - ⇒ Nach der Installation erscheint der Installations-Report. In diesem Report wird das Ergebnis der Softwareaktualisierung angezeigt.



Abb. 13: Installations-Report der Aktualisierung

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Close*, um das Fenster zu schließen.
6. Führen Sie einen Neustart des Aufzeichnungsservers aus, um die Installation abzuschließen.
7. Prüfen Sie im Verwaltungsprogramm der Dienste, ob die ASC-Dienste nach der Aktualisierung gestartet werden konnten und laufen.
8. Falls während der Installation Probleme aufgetreten sind oder die Installation abgebrochen wurde, prüfen Sie die Logdateien. Die Log-Dateien werden im Installationsverzeichnis im Unterverzeichnis *logs* abgelegt, z. B. *C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\logs*.

3.10 Nachbearbeitung

Nach einer Softwareaktualisierung müssen Sie die Konfiguration der PBX-Integration(en) aktualisieren und die grundsätzliche Funktionsfähigkeit des Aufzeichnungssystems überprüfen.



Wenn Sie *CTIconnect* verwenden, stellen Sie nach einer Aktualisierung sicher, dass in der Integration in den Verbindungsdaten im *CTIconnect*-Modul die aktuellste Grammatik verwendet wird.



Falls Sie eine Aktualisierung **von einer Version < 4.1 auf eine Version ≥ 4.1** durchgeführt haben und JRE und JDK 1.7.0 noch installiert sind, deinstallieren Sie diese Versionen.



Ab der Version *neo* 5.2 muss bei einer Aufzeichnungslösung mit Mitel MiVoice MX-ONE (CS-TA 3) nach jeder Aktualisierung die **Integration neu konfiguriert und aktiviert** werden. Weitere Informationen finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *EVOIPneo active for Mitel MiVoice MX-ONE (CSTA3)*.



Informationen zum Start und zur Bedienung der Applikation System Configuration finden Sie in der Bedienungsanleitung *System Configuration - Allgemeine Informationen*.



Informationen zum Start und zur Bedienung der Applikation System Monitoring finden Sie in der Bedienungsanleitung *System Monitoring*.

3.10.1 Server konfigurieren

3.10.1.1 Registerkarte Verwendung

Nach einer Softwareaktualisierung von einer Version 5.0 auf eine höhere Version müssen Sie die Verwendungszwecke des Servers neu konfigurieren, da sich die GUI geändert hat und bestimmte Funktionen aufgeteilt wurden.

1. Öffnen Sie das Server-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste der Applikation System Configuration auf den Menüpunkt *Server* klicken.

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



Abb. 14: Server - Registerkarte Verwendung



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

3.10.1.1.1 API-Server konfigurieren

Gruppenfeld API-Server

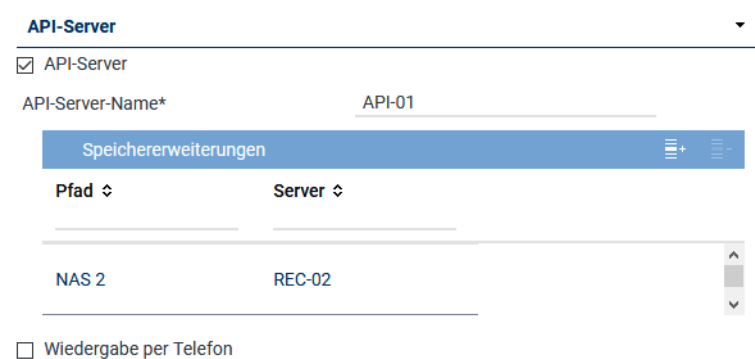




Abb. 15: Gruppenfeld API-Server

Der API-Server ist ein Dienst innerhalb der *neo*-Software. Er bietet die Schnittstelle für die Client-Applikationen. Wenn der Dienst gestartet ist, können die Client-Applikationen über diese Schnittstelle mit definierten Kommandos mit dem *neo*-System kommunizieren.

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

Parameter	Wert/Beschreibung
API-Server	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den API-Server zu starten.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<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>Applet-Adresszuordnung</i> vornehmen.</p>
API-Server-Name	<p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll.</p> <p>Da der API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten nutzbar ist, müssen Sie hier eine Art Pseudonym eingeben. Bei der Auswahl des API-Servers wird auf den Client-Rechnern dieses Pseudonym angezeigt, nicht der tatsächliche Servername oder die IP-Adresse.</p>
<i>Liste</i> Speichererweiterungen	<p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen. • Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p>
Wiedergabe per Telefon	<p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden <i>neo</i>-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Applikation POWERplay Pro • Applikation POWERplay Instant • Replay-Modul <p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angestellten-Modul oder im Telefon-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p> <p>HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer PBX zuordnen. Dazu muss mindestens 1 PBX im System konfiguriert sein.</p>

Klicken Sie in der Detailansicht unten auf die Schaltfläche *Speichern*.

3.10.1.1.2 Wiedergabe konfigurieren

Gruppenfeld Wiedergabe

1. Öffnen Sie das Gruppenfeld *Wiedergabe*.

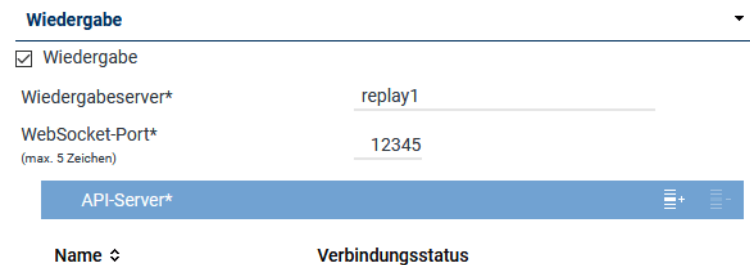




Abb. 16: Gruppenfeld Wiedergabe

Wiedergabe	<p>Stellen Sie hier ein, ob der Server als Wiedergabeserver dienen soll.</p> <p>Ein Wiedergabeserver kann über das integrierte <i>Replay-Feature</i> Aufzeichnungen wiedergeben. Zur Wiedergabe sind nur die Daten verfügbar, die entweder direkt auf diesem Server aufgezeichnet wurden oder die an diesen Server entweder zur Datenablage oder nur zur Wiedergabe transferiert wurden. Die Client-Rechner des Systems können sich zum Zweck der Wiedergabe zu einem Wiedergabeserver verbinden.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p>
Wiedergabeserver	<p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server als Wiedergabeserver im System angezeigt werden soll.</p> <p>Da der Wiedergabeserver systemweit und von verschiedenen Mandanten nutzbar ist, müssen Sie hier eine Art Pseudonym eingeben. Bei der Auswahl des Wiedergabeservers wird auf den Client-Rechnern dieses Pseudonym angezeigt, nicht der tatsächliche Servername oder die IP-Adresse.</p>
WebSocket-Port (max. 5 Zeichen)	<p>Geben Sie hier den Port ein, über den die Daten zur Wiedergabe im <i>POWERplay</i> Web übertragen werden sollen.</p> <p>Damit der Wiedergabeserver auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie Einstellungen in der Registerkarte <i>Applet-Adresszuordnung</i> vornehmen.</p> <p>Beachten Sie, dass der hier angegebene Port auch freigeschaltet sein muss.</p>
Liste API-Server	<p>Hier können Sie API-Server für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen. • Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen.

3.10.1.1.3 Datentransfer rekonfigurieren



Diesen Schritt müssen Sie nur durchführen, falls Sie die Option *Daten zur Datenablage transferieren* nutzen und eine **Aktualisierung von einer Version < 4.2 auf eine Version ≥ 4.2** durchgeführt haben. Bei allen anderen Aktualisierungen können Sie dieses Kapitel überspringen.

1. Starten Sie die Applikation System Configuration.
2. Öffnen Sie das Server-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste im Menüpunkt *Setup* auf den Untermenüpunkt *Server* klicken.
3. Wählen Sie in der Hauptansicht den Server aus, auf dem Sie die Option *Daten zur Datenablage transferieren* aktiviert haben.
4. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Verwendung*.
5. Öffnen Sie das Gruppenfeld *Datenverarbeitung*.

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

Datenverarbeitung

☒ Datenablage

☐ Daten zur Wiedergabe transferieren

Zielserver	
Name ↕	IP-Adresse ↕
WIN-PP28N16CIDB	192.168.169.143

☒ Daten zur Datenablage transferieren

Zielserver	
Name ↕	IP-Adresse ↕
WIN-PP28N16CIDB	192.168.169.143

Zeitraum aktivieren ☐


von 12:45:03

bis 12:45:03

Abb. 17: Daten zur Datenablage transferieren

- ⇒ Die Option *Daten zur Datenablage transferieren* ist aktiviert.
- ⇒ Ein oder mehrere Zielserver sind eingetragen.
- ⇒ Die Daten werden aber nicht transferiert.

HINWEIS! Dass die Daten nicht transferiert werden, erkennen Sie daran, dass in der Applikation System Monitoring folgender Fehler angezeigt wird:
CON_TRANSFER_PROCESSING_014.

6. Deaktivieren Sie die Option *Daten zur Datenablage transferieren*.
7. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderung zu speichern.
 - ⇒ Alle Zielserver werden aus der Liste entfernt.
8. Aktivieren Sie die Option *Daten zur Datenablage transferieren* wieder.
9. Tragen Sie mit Hilfe der Funktion  (*Hinzufügen*) wieder alle Server ein, auf die die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen.
10. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderung zu speichern.


11. Öffnen Sie die Applikation System Monitoring und stellen Sie sicher, dass alle Datentransfer-Jobs fehlerfrei laufen.

3.10.2

Neue Version von Archivierungsjob erstellen



Nach einer Softwareaktualisierung von einer Version 5.1 auf eine höhere Version müssen Sie von bestehenden Archivierungsjobs neue Versionen erstellen und einstellen, ob Aufzeichnungen auch ohne Komprimierung archiviert werden sollen.

1. Öffnen Sie das Archivierungs-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste der Applikation System Configuration auf den Menüpunkt Konversationen-Modul und den Untermenüpunkt Archivierungs-Modul klicken.
2. Wählen Sie in der Hauptansicht den Archivierungsjob, von dem Sie eine neue Version erstellen möchten, und klicken Sie auf das Symbol  (*Erstellen*)
3. Wählen Sie die Option *Neue Version erstellen* und nehmen Sie die notwendigen Einstellungen in der Detailansicht vor; legen Sie dann in der Registerkarte *Kriterien*, im Gruppenfeld *Abhängigkeiten* fest, ob Aufzeichnungen auch ohne Komprimierung archiviert werden sollen.

Abhängigkeiten ▼

Auch archivieren, wenn nur Metadaten vorhanden ☐

Archiviere auch ohne Komprimierung ☐ 0 Tag(e)
 0 Stunde(n)
 0 Minute(n)

Verzögerung ☐ 0 Tag(e)
 0 Stunde(n)
 0 Minute(n)

Abb. 18: Archivierungs-Modul, Registerkarte Kriterien, Gruppenfeld Abhängigkeiten

4. Speichern Sie Ihre Einstellungen, indem Sie auf die Schaltfläche *Speichern* klicken.



Weitere Informationen zur Erstellung von Archivierungsjobs finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *System Configuration Archivierung von Aufzeichnungen*.

3.10.3

Funktionskontrolle

Um sicherzustellen, dass das Aufzeichnungssystem nach der Softwareaktualisierung wieder korrekt funktioniert, sollten Sie einige Funktionstests durchführen.

1. Öffnen Sie die Applikation System Monitoring und prüfen Sie folgende Punkte:
 - Allgemeinen Systemstatus
 - Job-Ausführungen
2. Führen Sie Testkonversationen durch und prüfen Sie, ob die Konversationen korrekt verarbeitet werden (z. B. Aufzeichnung, Archivierung, Komprimierung, Transfer, ...).
3. Melden Sie sich einmal an allen Applikationen des Aufzeichnungssystems an, um sicherzustellen, dass alle Applikationen funktionieren.
4. Prüfen Sie die Wiedergabe von neuen Aufzeichnungen.
 - Ist die Funktionskontrolle erfolgreich, löschen Sie den erstellten Snapshot des jeweiligen Servers.

- Ist die Funktionskontrolle fehlerhaft, spielen Sie den Snapshot wieder ein und wenden Sie sich an Ihren ASC-Support vor Ort oder an den ASC-Support unter +49 700 27278776.

4

Aktualisierung von Drittanbieter-Komponenten

Um die Funktionsfähigkeit des Aufzeichnungssystems nicht zu beeinträchtigen, müssen Sie bei der Aktualisierung von Drittanbieter-Komponenten folgende Vorgaben unbedingt berücksichtigen:

Bei der Aktualisierung von Drittanbieter-Komponenten müssen Sie folgende Regeln unbedingt berücksichtigen:

- **Betriebssysteme** dürfen nur im Rahmen von Hotfixes aktualisiert werden. Die Installation von neuen Service Packs oder Versionen muss explizit von ASC freigegeben werden.
- **JAVA** darf aktualisiert werden, solange die freigegebene Grundversion (z. B. JRE 1.8.0_x) erhalten bleibt.
- **MSSQL** darf aktualisiert werden, solange die freigegebene Grundversion erhalten bleibt.
- **Andere Drittanbieter-Komponenten** (z. B. PostgreSQL, Glassfish) dürfen **nicht** ohne Rücksprache mit ASC aktualisiert werden. Sicherheitsrelevante Aktualisierungen dieser Produkte werden von ASC zur Verfügung gestellt.



Empfehlung:

Deaktivieren Sie die automatischen Update-Funktionen der Drittanbieter-Komponenten und installieren Sie erforderliche Aktualisierungen bei Bedarf manuell.



Vor einem Windows-Update müssen alle ASC Programme gestoppt werden. Nach Beendigung des Aktualisierungsprozesses können die Programme erneut gestartet werden, siehe [Kapitel "ASC Programme stoppen und neustarten", S. 9](#).



Informationen zu freigegebenen und vom Aufzeichnungssystem unterstützten Versionen finden Sie in der Installationsanleitung *Installationsvoraussetzungen*.

4.1

Aktualisierung der Sprachanalyse-Software von EML

Für die Aktualisierung des EML Transcription Servers von 1.3.1.3 auf 1.3.1.4 gehen Sie wie folgt vor:

1. Sichern Sie den Ordner "*C:\ProgramData\EML\TranscriptionServer\streaming_config*", falls Streaming konfiguriert wurde und genutzt wird.
2. Notieren Sie sich die aktuellen EML-Login-Daten (Benutzername und Passwort) aus der Datei *%ProgramData%\EML\TranscriptionServer*transcription-server.raw.txt**.
3. Deinstallieren Sie die alte Version des EML Transcription Servers.
4. Löschen Sie folgende Verzeichnisse:
 "C:\Program Files\EML\TranscriptionServer\wildfly"
 "C:\ProgramData\EML\TranscriptionServer\lucene"
5. Installieren Sie die neue Version des EML Transcription Servers.
6. Kopieren Sie die vorab gesicherte Streaming-Konfigurationsdatei wieder nach "*C:\ProgramData\EML\TranscriptionServer\streaming_config*" und ersetzen Sie so die dort vorhandene Datei.
7. Passen Sie in der Datei *service_config.bat* unter "*C:\Program Files\EML\TranscriptionServer\wildfly\bin\service*" Benutzernamen und Passwort entsprechend Ihrer benutzerspezifischen Vorgaben an, z. B.:
 - *set "EMLDBUSER=pgeml"*
 - *set "EMLDBPW=pgeml"*
 - *set "EMLLOGLVL=INFO"*
8. Installieren Sie den Service per *service_install.bat*.

9. Überprüfen Sie, dass der Web-Monitor läuft und über den Benutzernamen und das zugehörige Passwort erreichbar ist.

4.1.1 Austausch Transcription Decoder ab neo 6.6



Die Datei *decoder.properties* im Pfad *C:\Program Files\EML\emlDecoder* wird automatisch von der *setup.msi*-Datei gesichert und in den ursprünglichen Pfad zurückgespielt. Für eine zusätzliche Absicherung kann die Datei aber manuell gesichert werden.

4.2 Update von Oracle JDK auf OpenJDK

Systeme, die Oracle Java nutzen, können mit einem Update auf neo 6.6.0-14.0 oder höher über ein Script von Oracle JDK auf OpenJDK migriert werden.



Bei Neuinstallationen ab neo 6.6.0-4.0 wird automatisch OpenJDK installiert.

Gehen Sie vor wie folgt:

- ✓ Erfolgreiches Update auf neo 6.6.0-14.0 oder höher
- 1. Stellen Sie sicher, dass die neo-Iso-Datei der zum Update genutzten Version gemountet ist.
- 2. Navigieren Sie in den Ordner *C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\scripts*.
- 3. Öffnen Sie die Datei *updateOpenJDK.ps1* mit einem Rechtsklick und führen Sie sie mit *Run with PowerShell* aus.
- 4. Bestätigen Sie die Abfrage bezüglich der Änderung der Execution Policy mit einem *y*.
⇒ Alle Services werden gestoppt und Java wird aktualisiert.
- 5. Führen Sie einen Neustart durch, indem Sie die Konfiguration im PowerShell-Skript mit einem *y* bestätigen.

Checkliste für Probleme bei neo-Projekten, die auf mangelnde / unzuverlässige Leistung der Windows Server zurückgeführt werden

1. Wurden die Server bzw. VMs gemäß den Vorgaben im Kapitel *Sizing Guide* der Installationsanleitung *Installationsvoraussetzungen* ausgelegt?
2. Wurde das Microsoft Windows Betriebssystem gemäß den Vorgaben in der Installationsanleitung *Konfiguration Windows Server 2012 R2*, *Konfiguration Windows Server 2016* bzw. *Konfiguration Windows Server 2019* konfiguriert? Insbesondere gemäß Kapitel *Energieschema konfigurieren* und *File-Indizierung deaktivieren*? Unter keinen Umständen darf eine Dateizugriffsüberwachung in Microsoft Windows für die Calldata, Datenbank und neo-Logfile-Verzeichnisse eingeschaltet werden. Siehe auch <https://docs.microsoft.com/de-de/windows-server/identity/solution-guides/scenario--file-access-auditing>.
3. Falls ein Virens Scanner verwendet wird, wurde dieser gemäß den Vorgaben im Kapitel *Virenschutz* der Installationsanleitung *Installationsvoraussetzungen* konfiguriert?

Der Kunde bestätigt, dass die o. g. Rahmenbedingungen eingehalten werden. Sollte ASC bei der Fehlersuche diese Rahmenbedingungen nicht bestätigt finden, behalten wir uns vor, die dadurch entstandenen Aufwendungen für die Fehlersuche in Rechnung zu stellen.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Standby-Verwaltung konfigurieren	8
Abb. 2	Aufzeichnungs-Modul wählen	9
Abb. 3	ASC Programme stoppen und erneut starten	10
Abb. 4	Single-Server-System mit All-in-one Basic Architektur	11
Abb. 5	All-in-one Basic Architektur mit separatem EC und externer DB - 2 Server	12
Abb. 6	All-in-one Failover System	14
Abb. 7	All-in-one Parallel Recording mit redundanter Datenbank - 4 Server	16
Abb. 8	Updater.exe öffnen.....	18
Abb. 9	ASC Updater Tool - Quelle auswählen	19
Abb. 10	Installations-Report der Aktualisierung	19
Abb. 11	Datei update.bat starten	20
Abb. 12	ASC Updater Tool - Installationsroutine	20
Abb. 13	Installations-Report der Aktualisierung	21
Abb. 14	Server - Registerkarte Verwendung.....	22
Abb. 15	Gruppenfeld API-Server.....	22
Abb. 16	Gruppenfeld Wiedergabe	24
Abb. 17	Daten zur Datenablage transferieren	25
Abb. 18	Archivierungs-Modul, Registerkarte Kriterien, Gruppenfeld Abhängigkeiten	26

Tabellenverzeichnis

Glossar

DB

Datenbank

EC

Enterprise Core

FTP

File Transfer Protocol Netzwerkprotokoll zur Dateiübertragung

PBX

Private Branch Exchange, Telefonanlage
