

# Konfiguration Free Seating



## Administrationsanleitung für Systembetreiber und Mandanten

20.05.2019

*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 © 2019 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>
<b>4</b>	<b>Konfiguration durch Mandant .....</b>	<b>7</b>
4.1	Authentifizierung per Agenten-Extension konfigurieren .....	7
4.2	Authentifizierung per PBX-Agenten-ID konfigurieren .....	8
<b>5</b>	<b>Konfiguration durch Systembetreiber .....</b>	<b>9</b>
5.1	Authentifizierung per Benutzer-Login konfigurieren .....	9
	<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>12</b>
	<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>13</b>
	<b>Glossar .....</b>	<b>14</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 verschiedenen Möglichkeiten, das Feature *Free Seating* zu konfigurieren. Abhängig davon, welche Daten in Ihrem System zur Verfügung stehen, gibt es folgende Möglichkeiten, das Feature *Free Seating* zu nutzen:

### Free Seating durch Authentifizierung am Telefon

Unterstützt die genutzte Telefonanlage eine Authentifizierung per Telefon, kann die Zuordnung eines Agenten zu einer Konversation über seine Authentifizierung per Extension oder per PBX-Agenten-ID am Telefon des Arbeitsplatzes erfolgen. Beide Möglichkeiten müssen vom **Mandanten** konfiguriert werden:

- Zuordnung einer *Extension* zum Agenten  
Zur Authentifizierung muss der Agent in diesem Fall die ihm zugeordnete Extension nutzen.  
Siehe [Kapitel "Authentifizierung per Agenten-Extension konfigurieren"](#), S. 7.
- Zuordnung einer *PBX-Agenten-ID* zum Agenten  
Zur Authentifizierung muss der Agent in diesem Fall die ihm zugeordnete PBX-Agenten-ID nutzen.  
Siehe [Kapitel "Authentifizierung per PBX-Agenten-ID konfigurieren"](#), S. 8.

Wenn Sie *Free Seating* durch Authentifizierung am Telefon in Zusammenhang mit CLIENT<sub>command</sub> oder SCREEN<sub>rec</sub> nutzen möchten, müssen zusätzlich folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Installation der Applikation CLIENT<sub>command</sub> oder SCREEN<sub>rec</sub> auf dem Client-Rechner.
- Konfiguration des Benutzernamens für den Agenten.

### Free Seating durch Authentifizierung am Rechner

Wenn auf dem Rechner des Arbeitsplatzes entweder die Applikation CLIENT<sub>command</sub> oder die Applikation SCREEN<sub>rec</sub> installiert ist, kann die Zuordnung eines Agenten zu einer Konversation über sein Benutzer-Login erfolgen. Die erforderliche Konfiguration muss in diesem Fall durch den **Systembetreiber** erfolgen:

- Zuordnung eines Telefons zu dem Arbeitsplatz, an dem *Free Seating* zur Verfügung stehen soll.  
Das Aufzeichnungssystem erkennt anhand der Authentifizierung des Agenten am Rechner, welcher Agent die Konversation führt.  
Siehe [Kapitel "Authentifizierung per Benutzer-Login konfigurieren"](#), S. 9.

Die Konfiguration des Features *Free Seating* erfolgt in allen Fällen in der Applikation System Configuration.

### 3 Systemvoraussetzungen

---

#### 3 Systemvoraussetzungen

Das Feature *Free Seating* ist optionaler Bestandteil des ausgelieferten Systems. Zur Nutzung des Features sind keine gesonderten Systemvoraussetzungen oder Lizenzen erforderlich.

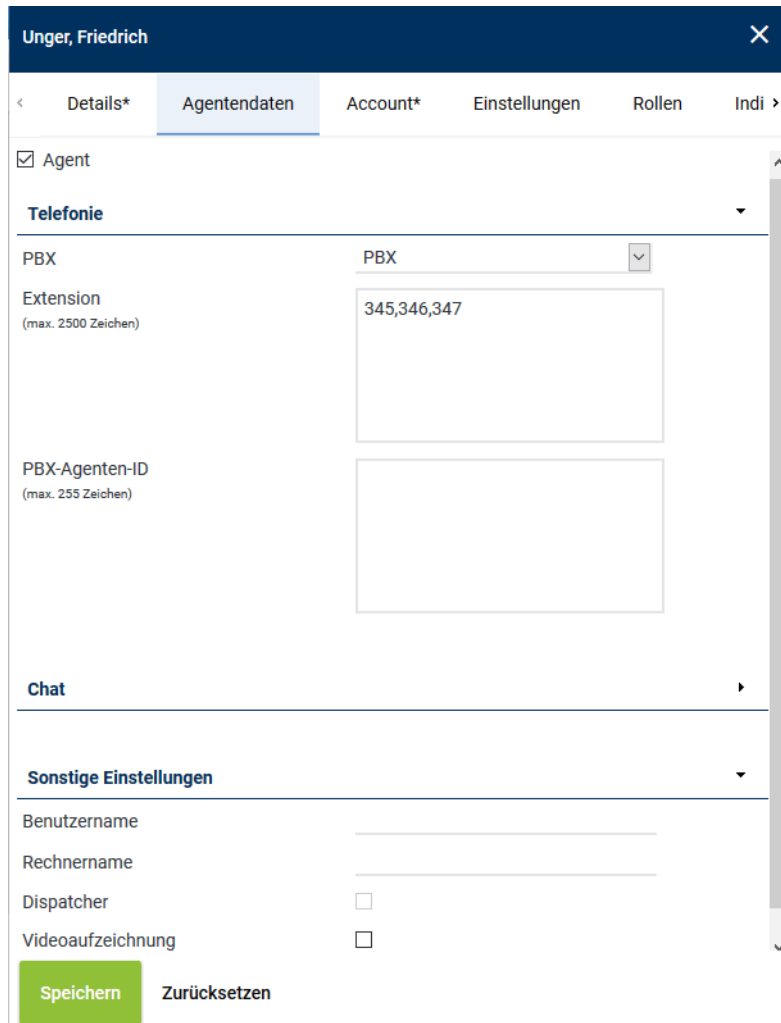
## 4

## Konfiguration durch Mandant

## 4.1

## Authentifizierung per Agenten-Extension konfigurieren

- ✓ Die genutzte Telefonanlage unterstützt die Authentifizierung per Extension.
- 1. Starten Sie (Mandant) die Applikation System Configuration.
- 2. Öffnen Sie das Angestellten-Modul.
- 3. Wählen Sie in der Hauptansicht den Agenten aus, für den Sie *Free Seating* einrichten möchten.
- 4. Öffnen Sie in der Detailansicht die Registerkarte *Agentendaten*.



Unger, Friedrich

< Details\* Agentendaten Account\* Einstellungen Rollen Indi >

☒ Agent

**Telefonie**

PBX PBX

Extension (max. 2500 Zeichen) 345,346,347

PBX-Agenten-ID (max. 255 Zeichen)

**Chat**

**Sonstige Einstellungen**

Benutzername

Rechnername

Dispatcher ☐

Videoaufzeichnung ☐

Speichern Zurücksetzen

Abb. 1: Registerkarte Agentendaten

- 5. Wählen Sie die PBX aus der Dropdown-Liste *PBX* aus.
- 6. Tragen Sie die Extensions, die dem Agenten zugeordnet werden sollen, in das Eingabefeld *Extension* ein.  
**HINWEIS!** Verwenden Sie zur Trennung der verschiedenen Extensions Kommata.
- 7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
- ⇒ Solange der Agent mit einer der ihm zugeordneten Extensions an einem Telefon registriert ist, wird diese Agenten-Extension in die Zusatzdaten der Konversationen eingetragen, die er von diesem Telefon aus führt. Dadurch können diese Konversationen eindeutig diesem Agenten zugeordnet werden.

## 4.2

**Authentifizierung per PBX-Agenten-ID konfigurieren**

- ✓ Die genutzte Telefonanlage unterstützt die Authentifizierung per PBX-Agenten-ID.
- 1. Starten Sie (Mandant) die Applikation System Configuration.
- 2. Öffnen Sie das Angestellten-Modul.
- 3. Wählen Sie in der Hauptansicht den Agenten aus, für den Sie *Free Seating* einrichten möchten.
- 4. Öffnen Sie in der Detailansicht die Registerkarte *Agentendaten*.

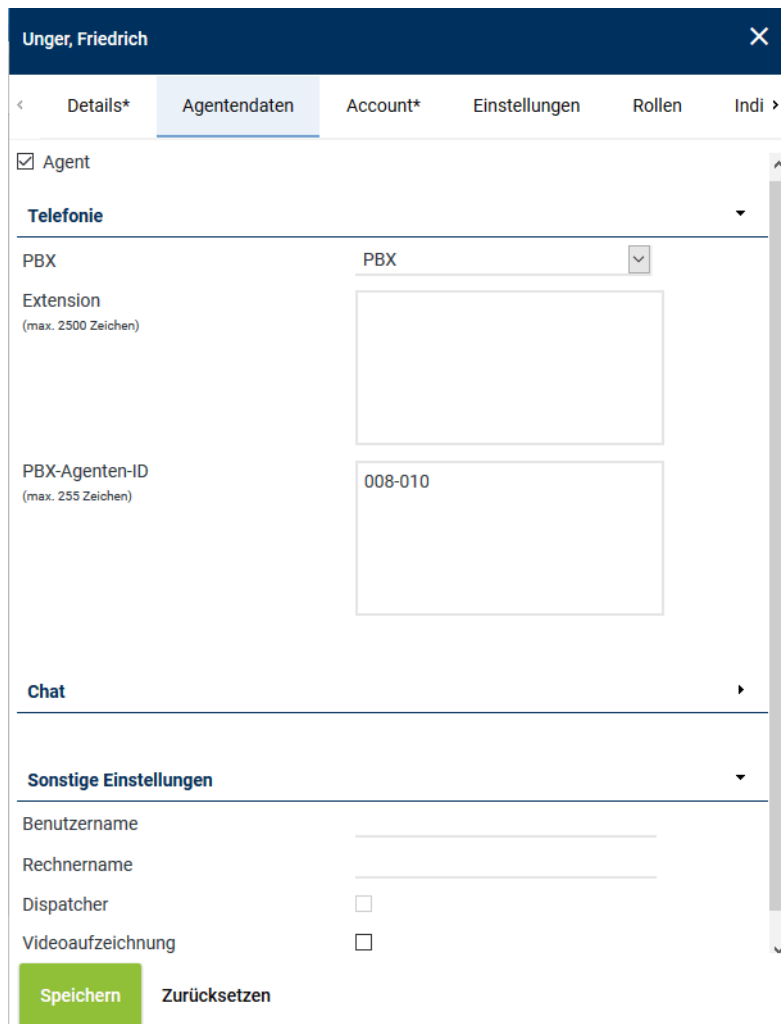



Abb. 2: Registerkarte Agentendaten

- 5. Wählen Sie die PBX aus der Dropdown-Liste *PBX* aus.
- 6. Tragen Sie die **PBX-Agenten-IDs** des Agenten in das Eingabefeld *PBX-Agenten-ID* ein.  
**HINWEIS!** Verwenden Sie zur Trennung der verschiedenen **IDs** Kommata.
- 7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
- ⇒ Solange der Agent mit einer der ihm zugeordneten **PBX-Agenten-IDs** an einem Telefon registriert ist, wird diese **ID** in die Zusatzdaten der Konversationen eingetragen, die er von diesem Telefon aus führt. Dadurch können diese Konversationen eindeutig diesem Agenten zugeordnet werden.



## 5 Konfiguration durch Systembetreiber

### 5.1 Authentifizierung per Benutzer-Login konfigurieren

- ✓ Auf dem Arbeitsplatz ist mindestens eine der folgenden Applikationen installiert:
  - CLIENTcommand
  - SCREENrec
- 1. Starten Sie (Systembetreiber) die Applikation System Configuration.
- 2. Öffnen Sie das Telefone-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste im Menüpunkt *Setup* auf den Untermenüpunkt *Telefone* klicken.
- 3. Um eine neue Telefonkonfiguration anzulegen, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*).  
Um eine vorhandene Telefonkonfiguration zu verändern, wählen Sie in der Hauptansicht das Telefon aus, für das Sie *Free Seating* einrichten möchten.
- 4. Konfigurieren Sie das Telefon so, dass es eindeutig einem Arbeitsplatz zugeordnet ist.

#### Konfiguration für IP-Telefone

Verwenden Sie zur Identifizierung des Telefons wahlweise einen der folgenden Parameter:

- PBX-Telefon-ID
- Extension
- IP-Adresse
- MAC-Adresse
- SSRC

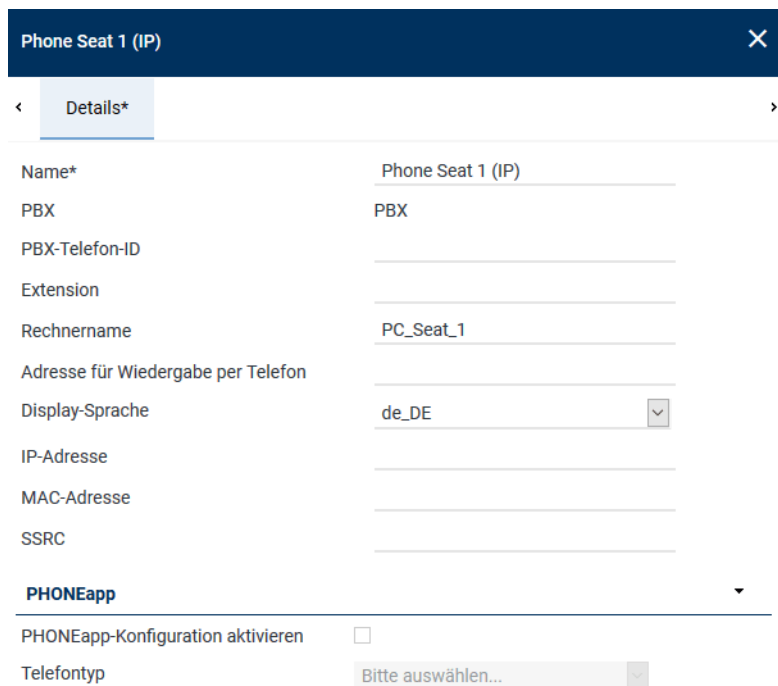



Abb. 3: Free Seating per Benutzer-Login - Arbeitsplatz mit IP-Telefon

Parameter	Wert/Beschreibung
<b>Name</b>	Geben Sie hier einen Namen für die Telefonkonfiguration ein.
<b>PBX</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die <b>PBX</b> aus, der das Telefon zugeordnet werden soll.

Parameter	Wert/Beschreibung
<b>PBX-Telefon-ID</b>	Geben Sie hier die Kennung ein, die für das Telefon in der <b>PBX</b> konfiguriert ist, z. B. 1234.
<b>Extension</b>	Geben Sie hier die Extension des Telefons ein, z. B. 255.
<b>Rechnername</b>	Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Rechners an, der dem Telefon zugeordnet werden soll.
<b>IP-Adresse</b>	Geben Sie hier die IP-Adresse des Telefons ein, z. B. 192.168.169.143.
<b>MAC-Adresse</b>	Geben Sie hier die MAC-Adresse des Telefons ein, z. B. 00:80:41:AE:FD:7E.
<b>SSRC</b>	Geben Sie hier den <i>Synchronization Source Identifier</i> des Telefons ein, z. B. 1800100001.  Dieser Parameter steht nur für die <b>PBX OpenScape Xpert</b> zur Verfügung.

Tab. 1: IP-Telefon konfigurieren

### Konfiguration für TDM-Telefone



Verwenden Sie zur Identifizierung des Telefons wahlweise einen der folgenden Parameter:

- *Extension*
- *Time Slot*

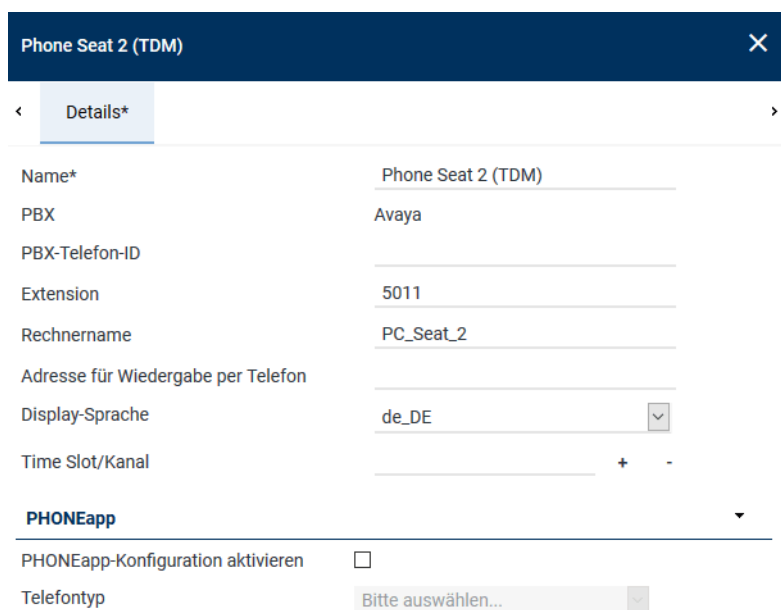


Abb. 4: Free Seating per Benutzer-Login - Arbeitsplatz mit TDM-Telefon

Parameter	Wert/Beschreibung
<b>Name</b>	Geben Sie hier einen Namen für die Telefonkonfiguration ein.
<b>PBX</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die <b>PBX</b> aus, der das Telefon zugeordnet werden soll.
<b>PBX-Telefon-ID</b>	Wird aktuell nicht verwendet.
<b>Extension</b>	Geben Sie hier die Extension des Telefons ein.
<b>Rechnername</b>	Geben Sie hier den Namen des Rechners an, der dem Telefon zugeordnet werden soll.

Parameter	Wert/Beschreibung
<b>Time Slot</b>	Ordnen Sie hier das Telefon einem konfigurierten Time Slot zu. Wenn der betreffende Time Slot noch nicht konfiguriert wurde, kann die Zuordnung auch über das Modul TDM-Hardware Andere erfolgen. Eine Zuordnung des Telefons zu einem Time Slot sollte für analoge bzw. <b>PCM30</b> -Anschaltungen konfiguriert werden. Bei der <b>PRI</b> -Aufzeichnung werden die Time Slots dynamisch vergeben, deshalb ist eine Zuordnung nicht nötig.

Tab. 2: TDM-Telefon konfigurieren

1. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche *Speichern*.
  - ⇒ Durch die eindeutige Zuordnung eines Telefons zu einem Rechner (Arbeitsplatz) kann das System erkennen, welcher Agent Konversationen an diesem Telefon führt, sobald eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist:
    - Der Agent meldet sich am Rechner aktiv an der Applikationen **CLIENTcommand** an.  
Über die Anmeldung an der Applikation **CLIENTcommand** erkennt das System, welcher Agent am Rechner angemeldet ist und ordnet alle Konversationen, die über den Rechner oder das zugeordnete Telefon geführt werden, dem angemeldeten Agenten zu.
    - Die Applikation **SCREENrec** ist auf dem Rechner installiert und aktiv.  
Über die Anmeldung am Rechner erkennt das System den Agenten und ordnet alle Konversationen, die über den Rechner oder das zugeordnete Telefon geführt werden, dem angemeldeten Agenten zu.

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Registerkarte Agentendaten .....	7
Abb. 2	Registerkarte Agentendaten .....	8
Abb. 3	Free Seating per Benutzer-Login - Arbeitsplatz mit IP-Telefon.....	9
Abb. 4	Free Seating per Benutzer-Login - Arbeitsplatz mit TDM-Telefon .....	10

## Tabellenverzeichnis

Tab. 1	IP-Telefon konfigurieren .....	9
Tab. 2	TDM-Telefon konfigurieren .....	10

---

## Glossar

### ID

---

Identifizier, Kennung

### PBX

---

Private Branch Exchange, Telefonanlage

### PBX-Agenten-ID

---

Kennung, die in der Telefonanlage (PBX) für den Agenten hinterlegt ist.

### PCM30

---

Pulse Code Modulation, Modulationsform zur digitalen Übertragung von Telefongesprächen standardisiert nach ITU G.703. Die Schnittstelle definiert einen Trunk von 32 Time Slots in denen 30 digitale Audiokanäle, codiert nach ITU G.711 in eine Richtung übertragen werden können. Time Slot 0 und Time Slot 16 werden für Synchronisations- und Signalisierungszwecke benutzt. (Quelle: Wikipedia 12.06.2018)

### PRI

---

Primary Rate Interface Eine Schnittstelle, die es ermöglicht 30 Telefongespräche bidirektional auf 2 PCM30-Strecken zu übermitteln. PRI-Schnittstellen werden über ein D-Kanal-Protokoll gesteuert, das im Time Slot 16 übertragen wird. Beispiele hierfür sind EDSS1, DASS2, DPNSS, QSIG.