

System Configuration

Archivierung von Aufzeichnungen



Administrationsanleitung für Mandanten

13.09.2021

Originalanleitung

Produktlinie neo, Version 6.x

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

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

EVOflex (länderspezifisch)

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

Copyright © 2021 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

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

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Hinweise	4
2	Einleitung	5
3	Unterstützte Dateisysteme	7
4	Hauptansicht	8
4.1	Symbolleiste	8
4.1.1	Suchen	10
5	Detailansicht	11
5.1	Registerkarte Details	11
5.2	Registerkarte Zeitplan	13
5.2.1	Gruppenfeld Zeitraum	13
5.2.2	Gruppenfeld Intervall	14
5.2.3	Gruppenfeld Serie	14
5.2.3.1	Monatliche Wiederholung zu festen Tagen einstellen	15
5.2.3.2	Monatliche Wiederholung zu festen Terminen einstellen	15
5.3	Registerkarte Kriterien	16
5.3.1	Gruppenfeld Konversationstypen	18
5.3.2	Gruppenfeld Abhängigkeiten	18
5.3.3	Gruppenfeld Beachte Aufzeichnungen	19
5.3.4	Gruppenfeld Beachte einmalig Aufzeichnungen	19
5.3.5	Gruppenfeld Agenten	21
5.3.5.1	Agent hinzufügen	21
5.3.5.2	Agentenzuordnung löschen	22
5.3.6	Gruppenfeld Gesprächsrichtung	23
5.3.7	Gruppenfeld Dauer	23
5.3.8	Gruppenfeld Rufnummer des Anrufers	24
5.3.8.1	Eintrag bearbeiten	24
5.3.9	Gruppenfeld Rufnummer des Angerufenen	25
5.3.10	Gruppenfeld Zusatzdaten	25
5.4	Registerkarte Laufwerke	26
5.4.1	Laufwerk hinzufügen	28
6	Job-Konfiguration erstellen	30
7	Job-Konfiguration bearbeiten	31
8	Archivierungs-Job starten	32
9	Archivierungs-Job beenden	33
	Abbildungsverzeichnis	34
	Tabellenverzeichnis	35
	Glossar	36

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



Um Archivierungs-Jobs erstellen zu können, muss die Funktion *Archivierung* auf dem Server aktiviert sein.

Diese Anleitung beschreibt, wie Sie aufgezeichnete Daten mit der *neo*-Software archivieren können.

Für die Durchführung dieser Funktion können Sie im Archivierungs-Modul der Applikation System Configuration individuelle Jobs definieren, mit denen Sie gezielt ausgewählte Aufzeichnungen archivieren können (siehe [Kapitel "Job-Konfiguration erstellen"](#), S. 30)

Bei der Archivierung werden Audio- und Videodateien zusammen mit den zugehörigen Zusatzdaten auf die Archivierungslaufwerke kopiert. Anhand der Zusatzdaten können Sie direkt auf den Archivierungslaufwerken nach Aufzeichnungen suchen.

Die Datenbankauszüge der Audio- und Videodateien werden bei RDX- und DVD-RAM-Laufwerken während dem Abschließen (Terminieren) des Mediums gesammelt und auf das Medium geschrieben.

ACHTUNG!

Möglicher Datenverlust bei Archivierung während Testzeitraum

Bei Archivierungs-Jobs, die im lizenzfreien Betrieb (Testzeitraum) aktiv sind, kann es zu Datenverlust kommen, wenn das Archivierungsmedium nicht abgeschlossen werden kann, weil der Testzeitraum abgelaufen ist.

Achten Sie darauf, dass der Archivierungs-Job vor Ende des Testzeitraums endet und das Archivierungsmedium bzw. das Archivierungs-Volume rechtzeitig abgeschlossen wird.








Bei der Archivierung können vom Aufzeichnungssystem Unterarchive (Volumes) auf den Medien angelegt werden. Ob und mit welchen Bedingungen Volumes angelegt werden sollen, kann in der Konfiguration der Laufwerke im Laufwerke-Modul festgelegt werden.



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

Alle Aufzeichnungen, die archiviert werden sollen, müssen lokal oder auf einer Speichererweiterung verfügbar sein.

Bei den aufgezeichneten Daten kann es sich um Konversationen verschiedener Art handeln:

Beschreibung	Symbol	Konversationstyp	Aufzeichnungsformat
Reine Gespräche		Gespräch	Audio
Reine Bildschirmaufzeichnung		Work Item	Bildschirmvideo
Gespräche mit Bildschirmaufzeichnung		Gespräch	Audio über Telefon, und Bildschirmvideo
Gespräche mit Video		Gespräch	Audio und Video
SMS		SMS/SDS	SMS/SDS-Text
SDS		SMS/SDS	SMS/SDS-Text
Chat-Nachrichten		Chat	Chat-Text

Tab. 1: Konversationstypen

Schlägt ein Archivierungs-Job fehl, erhalten Sie an folgenden Stellen im System entsprechende Informationen:



- In der Applikation Portal erhalten Sie eine entsprechende Nachricht, sofern die Generierung dieser Nachricht im Nachrichten-Modul der Applikation System Configuration aktiviert wurde.
- In der Applikation System Monitoring erhalten Sie im Jobs-Modul Informationen zum Job-Status.



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



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



Bitte beachten Sie, dass eine netzwerkbasierte Lösung die Netzwerklast erhöht, was in einigen Infrastrukturen zu Problemen führen kann.



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

Öffnen Sie das Archivierungs-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste im Menüpunkt *Konversationen* auf den Untermenüpunkt *Archivierung* klicken.

3 Unterstützte Dateisysteme

Für die verschiedenen Laufwerkstypen können verschiedene Dateisysteme verwendet werden. Ausnahmen bilden hierbei Speichererweiterungen und **NAS**-Laufwerke. Die folgende Tabelle zeigt mögliche Kombinationen:

Laufwerk	Dateisystem			
	ASCFS	NTFS	FAT32	exFAT
Interne Festplatten	-	X	X	-
Externe Festplatten	-	X	X	X
RDX	-	X	-	X
DVD RAM	X	-	-	-



ASCFS ist ein proprietäres Dateisystem von ASC für DVD-RAM-Medien. Medien im **ASCFS**-Format werden im Microsoft Windows Explorer als leer angezeigt. Sie können den Datenbestand und den vorhandenen Speicherplatz auf dem Medium über die Applikation System Configuration überprüfen.



Bei der Verwendung von FAT32 darf das Medium eine Größe von 32 GB nicht überschreiten, da es sonst nicht formatiert werden kann.

Verwenden Sie für größere Medien NTFS oder exFAT.








In der Hauptansicht werden alle gespeicherten Job-Konfigurationen angezeigt.

Status	Aktiv	Job-Name	Typ	Ausführung	Startzeit	Endzeit	Versi
		Archivierung parallel	Bulk Job		23.11.2018 03:52:38		1
		Bulk Archivierung	Regelbasierter Job		23.11.2018 03:25:14	23.11.2018 03:25:14	2
		Bulk Archivierung	Bulk Job		23.11.2018 03:25:14		1

Zeilen pro Seite: 50 1 - 3 von 3

Abb. 1: Archivierung - Hauptansicht

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

Status	Zeigt den Bearbeitungsstatus der Job-Konfiguration an.  = Job-Konfiguration ist freigegeben.  = Job-Konfiguration ist ein Entwurf.  = Job-Konfiguration ist deaktiviert.
Aktiv	Zeigt an, ob ein Archivierungs-Job aktiv ist.  = Job ist aktiv.  = Job ist nicht aktiv.
Job-Name	Name der Job-Konfiguration.
Typ	Zeigt an, ob der Archivierungs-Job ein <i>Bulk Job</i> oder ein <i>Regelbasierter Job</i> ist.
Ausführung	Zeigt an, ob der Archivierungs-Job regelmäßig oder nur einmal ausgeführt wird.  = Job wird regelmäßig ausgeführt.  = Job wird einmal ausgeführt. (Dieser Ausführungstyp steht zur Zeit nicht zur Verfügung.)
Startzeit	Zeigt an, wann der Archivierungs-Job startet.
Endzeit	Zeigt an, wann der Archivierungs-Job endet.
Version	Versionsnummer der Job-Konfiguration.
Archiv-ID	ID des Archivs des Jobs als UUID .
Basiert auf	Job-Konfiguration, von der diese Job-Konfiguration kopiert oder geklont wurde.
Erstelldatum	Datum, an dem die Job-Konfiguration erstellt wurde.
Aktualisiert	Datum, an dem die Job-Konfiguration zuletzt aktualisiert wurde.

4.1

Symbolleiste

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

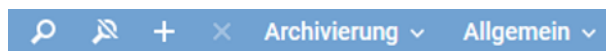







Abb. 2: Symbolleiste

	Suchen	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen, siehe Kapitel "Suchen", S. 10 . Das Symbol  wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.
		Suche zurücksetzen
	Erstellen	Erstellt eine neue Job-Konfiguration, eine neue Version einer existierenden Konfiguration oder einen Klon einer existierenden Version, siehe Kapitel "Job-Konfiguration erstellen", S. 30 .
	Neuen Zeitraum für Version hinzufügen	Aktiviert in der Detailansicht das Gruppenfeld <i>Beachte einmalig Aufzeichnungen</i> , in dem Sie einen Zeitraum definieren können, um alle Konversationen erneut zu archivieren, die innerhalb dieses Zeitraums aufgezeichnet wurden. HINWEIS! Dieser Menüpunkt kann nur auf Basis eines freigegebenen Jobs verwendet werden.
	Löschen	Löscht die ausgewählte Job-Konfiguration. Sie können nur Job-Konfigurationen mit dem Status <i>Entwurf</i> oder dem Status <i>Deaktiviert</i> löschen.
Archivierung	Löschen für Konfiguration aktivieren (Aktion ist unwiderruflich)	Aktiviert das Löschen der Konversationen auf dem Archiv nach Ablauf der für sie konfigurierten TTL . WARNUNG! Diese Aktion kann nicht rückgängig gemacht werden! HINWEIS! Nur diejenigen Konversationen werden nach Ablauf ihrer TTL gelöscht, die nach Aktivierung dieser Funktion auf dem Archiv gespeichert wurden. Bereits gespeicherte Daten sind nicht betroffen. Wenn Sie Konversationen auf dem Archiv nach Ablauf ihrer TTL löschen wollen, bestätigen Sie die folgende Sicherheitsabfrage. HINWEIS! Diese Funktion steht nur mit der entsprechenden Lizenz zur Verfügung.
Allgemein	Drucken	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	Tabelle anpassen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • Welche Informationen werden angezeigt. • Reihenfolge der angezeigten Spalten. • Anzahl der Zeilen pro Seite
	Allgemeine Hilfe	Öffnet die Online-Hilfe.
	Modul-Hilfe	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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

Sehen Sie dazu auch

 Suchen ► 10]

4.1.1 Suchen

Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen.






1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  bzw.  (*Suchen*).
⇒ Das Fenster *Suchkriterien* erscheint.



Abb. 3: Fenster Suchkriterien (Beispiel)

2. Stellen Sie die entsprechenden Suchkriterien ein.
HINWEIS! Welche Suchkriterien zur Verfügung stehen, ist abhängig vom jeweiligen Modul.
3. Um die Suche zu starten, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen*.
Um alle manuell gesetzten Suchkriterien zurückzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
⇒ Nachdem Sie die Suche durchgeführt haben, werden in der Hauptansicht nur die Datensätze angezeigt, die den eingestellten Suchkriterien entsprechen.
4. Um in der Hauptansicht wieder alle ursprünglichen Datensätze anzuzeigen, also die manuell gesetzten Suchkriterien zurückzusetzen, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Suche zurücksetzen*).

Über die Schaltfläche *Suchen verwalten* haben Sie die Möglichkeit, die definierten Suchkriterien unter einem eindeutigen Namen zu speichern, gespeicherte Suchkriterien zu laden und zu löschen.

Über das Symbol  können Sie ein Suchkriterium als Favorit markieren. Als Favorit markierte Suchkriterien werden im oberen Teil des Fensters *Suchkriterien* zusätzlich angezeigt und durch das Symbol  gekennzeichnet.



Eine detaillierte Beschreibung der Suchfunktion finden Sie in der Bedienungsanleitung *System Configuration - Allgemeine Informationen*.

5

Detailansicht

Die Detailansicht enthält weitere Informationen und Funktionen zur ausgewählten Job-Konfiguration.

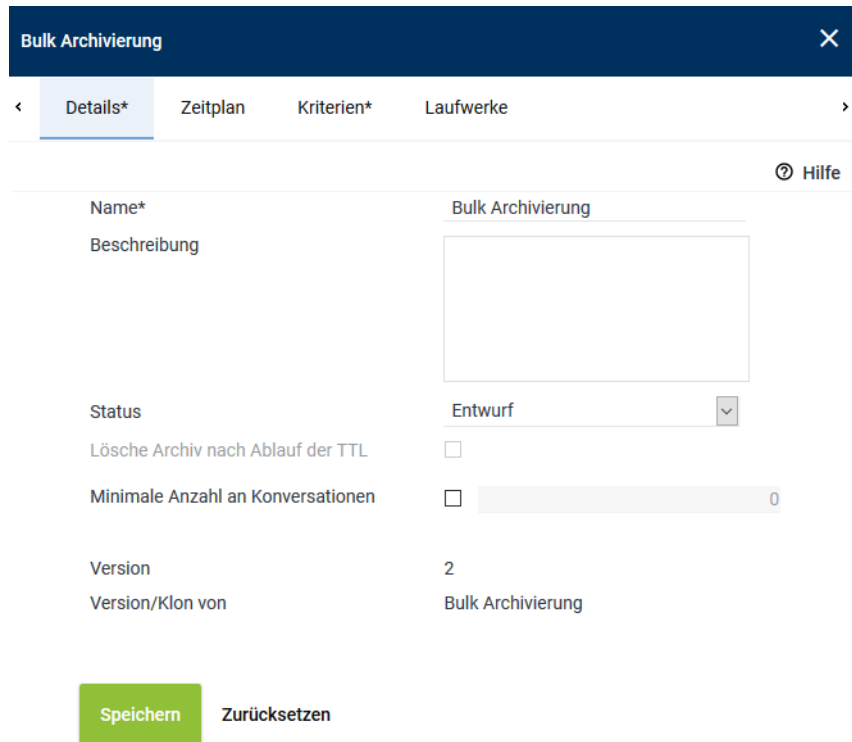


Abb. 4: Archivierung - Detailansicht

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Details**
Hier können Sie detaillierte Informationen zur ausgewählten Job-Konfiguration anzeigen und bearbeiten.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 11.](#)
- **Kriterien**
Hier können Sie verschiedene Kriterien für die ausgewählte Job-Konfiguration anzeigen und bearbeiten.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Kriterien", S. 16.](#)
- **Laufwerke**
Hier können Sie den Archivierungsmodus und die Archivierungslaufwerke anzeigen und auswählen.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Laufwerke", S. 26.](#)
- **Zeitplan**
Hier können Sie die Einstellungen bezüglich des Zeitplans anzeigen und bearbeiten.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Zeitplan", S. 13.](#)

5.1

Registerkarte Details

Hier können Sie grundlegende Informationen zur ausgewählten Job-Konfiguration anzeigen und bearbeiten.

< Details* Zeitplan Kriterien* Laufwerke >

[Hilfe](#)

Name*	Bulk Archivierung
Beschreibung	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px;"></div>
Status	Entwurf ▼
Lösche Archiv nach Ablauf der TTL	<input type="checkbox"/>
Minimale Anzahl an Konversationen	<input type="checkbox"/> <div style="border: 1px solid #ccc; width: 150px; height: 15px; display: inline-block;"></div> 0
Version	2
Version/Klon von	Bulk Archivierung

Abb. 5: Registerkarte Details

Name	Geben Sie hier den Namen der Job-Konfiguration ein.
Beschreibung	Hier können Sie eine Beschreibung zur Job-Konfiguration eingeben.
Status	<p>Zeigt den Bearbeitungsstatus der Job-Konfiguration an.</p> <p>Stellen Sie den Status der Job-Konfiguration ein. Mögliche Status sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Entwurf</i> Wählen Sie diesen Status, solange Sie die Job-Konfiguration bearbeiten möchten. • <i>Freigegeben</i> Wählen Sie diesen Status, wenn Sie die Bearbeitung der Job-Konfiguration abgeschlossen haben. Mit diesem Status wird die Job-Konfiguration aktiviert. Der Job wird automatisch zu dem im Zeitplan definierten Zeitpunkt gestartet. Eine freigegebene Job-Konfiguration können Sie nicht mehr bearbeiten. • <i>Deaktiviert</i> (Voraussetzung: Job-Konfigurationen ist freigegeben) Wählen Sie diesen Status, um die Job-Konfiguration und damit den Job zu deaktivieren. Eine deaktivierte Job-Konfiguration kann nicht mehr aktiviert werden! Um eine deaktivierte Job-Konfiguration bearbeiten oder aktivieren zu können, müssen Sie eine neue Version der Job-Konfiguration anlegen.
Lösche Archiv nach Ablauf der TTL	<p>Zeigt an, ob die Konversationen auf dem Archiv nach Ablauf der für sie konfigurierten TTL gelöscht werden.</p> <p>Aktivieren Sie das Löschen für der Konversationen auf dem Archiv über die Funktion <i>Löschen für Konfiguration aktivieren (Aktion ist unwiderruflich)</i> in der Symbolleiste der Hauptansicht.</p> <p>HINWEIS! Nur diejenigen Konversationen werden nach Ablauf ihrer TTL gelöscht, die nach Aktivierung dieser Funktion auf dem Archiv gespeichert wurden. Bereits gespeicherte Daten sind nicht betroffen.</p>

<i>Minimale Anzahl an Konversationen</i>	<p>Legen Sie fest, ob die im zugehörigen Eingabefeld eingetragene Anzahl an Konversationen vorhanden sein muss, bevor der Archivierungs-Job durchgeführt wird. Berücksichtigt werden dabei nur Konversationen, die den Kriterien des Jobs entsprechen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Eingetragene Anzahl an Konversationen wird berücksichtigt. <input type="checkbox"/> = Eingetragene Anzahl wird ignoriert.</p> <p>Wenn die minimale Anzahl an Konversationen berücksichtigt wird und zum Startzeitpunkt nicht erreicht ist, setzt der Archivierungs-Job für ein Archivierungsintervall aus. Handelt es sich um einen Job, der nur einmalig durchgeführt werden soll, wird dieser Job nicht ausgeführt. Handelt es sich um einen periodisch wiederholten Job, wird beim nächsten Archivierungsintervall erneut überprüft, ob die Anzahl erreicht ist.</p>
<i>Version</i>	Versionsnummer der Job-Konfiguration.
<i>Version / Klon von</i>	Job-Konfiguration, von der diese Job-Konfiguration kopiert oder geklont wurde.

5.2

Registerkarte Zeitplan

In der Registerkarte *Zeitplan* können Sie die Einstellungen bezüglich des Zeitplans anzeigen und bearbeiten.



< Details* **Zeitplan** Kriterien* Laufwerke >

Ausführung
 ☒ Intervall
 ☐ Serie

Zeitraum ▶

Intervall ▶

Serie ▶

Abb. 6: Registerkarte Zeitplan

<i>Ausführung</i>	<p>Stellen Sie ein, ob der Job in einem bestimmten Intervall wiederholt oder seriell durchgeführt werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Intervall</i> Der Job wird in bestimmten Intervallen wiederholt. Die Definition des Intervalls erfolgt im Gruppenfeld <i>Intervall</i>. • <i>Serie</i> Der Job wird an bestimmten seriellen Terminen durchgeführt. Die Definition dieser Termine erfolgt im Gruppenfeld <i>Serie</i>.
-------------------	--

5.2.1

Gruppenfeld Zeitraum



Legen Sie den Zeitraum fest, in dem der Job ausgeführt werden soll.

Zeitraum ▼

Start ☒ Sofort
☐ 14.11.2018 13:47:30

Ende ☐ Niemals
☒ 31.12.2018 00:00:00

Abb. 7: Zeitplan - Zeitraum

Start	<ul style="list-style-type: none"> • Sofort Der Job wird sofort gestartet. • Datumseingabe Der Start wird über das eingegebene Datum gesteuert. Die Eingabe des Datums kann für beide Eingabefelder direkt über die Tastatur oder über das Symbol  erfolgen.
Ende	<ul style="list-style-type: none"> • Niemals Der Job wird nie beendet. • Datumseingabe Das Ende wird über das Datum gesteuert. Die Eingabe des Datums kann für beide Eingabefelder direkt über die Tastatur oder über das Symbol  erfolgen.

5.2.2

Gruppenfeld Intervall

Dieses Gruppenfeld ist nur aktiv, wenn Sie als Archivierungstyp *Intervall* ausgewählt haben.
 Legen Sie das Intervall fest, in dem der Job wiederholt werden soll.

Intervall ▼

Monat(e) Tag(e) Stunde(n)
 Minute(n)

Abb. 8: Zeitplan - Intervall

5.2.3

Gruppenfeld Serie

Dieses Gruppenfeld ist nur aktiv, wenn Sie als Ausführungstyp *Serie* ausgewählt haben.
 Legen Sie fest, zu welchen Zeitpunkten der Job wiederholt werden soll.

Serie ▼

Wiederhole

☐ Täglich
☐ Wöchentlich
☐ Montag
☐ Dienstag
☐ Mittwoch
☐ Donnerstag
☐ Freitag
☐ Samstag
☐ Sonntag
☒ Monatlich

☒ + -
☐ Erster Montag

Abb. 9: Zeitplan - Serie

Wiederhole	<p>Tage, an denen der Job ausgeführt werden soll.</p> <p><i>Täglich</i> = Der Job wird täglich zur eingestellten Uhrzeit wiederholt.</p> <p><i>Wöchentlich</i> = Der Job wird an den ausgewählten Tagen zur eingestellten Uhrzeit wiederholt. Sie können einen oder mehrere Wochentage auswählen.</p> <p><i>Monatlich</i> = Der Job wird an den ausgewählten Tagen zur eingestellten Uhrzeit wiederholt. Sie können entweder konkrete Termine oder einen bestimmten Tag auswählen. Siehe Kapitel "Monatliche Wiederholung zu festen Terminen einstellen", S. 15 und Kapitel "Monatliche Wiederholung zu festen Tagen einstellen", S. 15.</p>
-------------------	--

5.2.3.1 Monatliche Wiederholung zu festen Tagen einstellen

1. Wählen Sie die untere Option:

☒ Monatlich
☐ + -
☒ Erster Montag

Abb. 10: Feste Tage einstellen

2. Wählen Sie über die beiden Dropdown-Listen den Tag eines jeden Monats aus, an dem der Job ausgeführt werden soll.

5.2.3.2 Monatliche Wiederholung zu festen Terminen einstellen

1. Wählen Sie die obere Option:

☒ Monatlich
☒ + -
☐ Erster Montag

Abb. 11: Feste Termine einstellen

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche +, um in einem Kalender Termine auszuwählen.

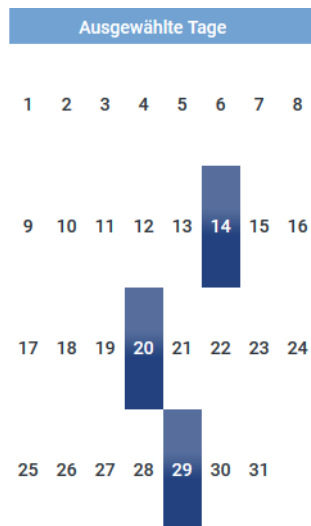


Abb. 12: Termine auswählen

3. Klicken Sie alle Termine an, an denen der Job ausgeführt werden soll.
Um eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie den ausgewählten Termin erneut an. Die Markierung wird dann gelöscht.
⇒ Die ausgewählten Termine werden automatisch im Eingabefeld eingefügt.
4. Klicken Sie neben den Kalender, um die ausgewählten Termine zu übernehmen und den Kalender zu schließen.
5. Falls Sie die Auswahl der Termine korrigieren wollen, können Sie den Kalender erneut öffnen, indem Sie auf die Schaltfläche **+** klicken.
Passen Sie die Auswahl der Termine wie beschrieben an.
6. Falls Sie alle ausgewählten Termine löschen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche **-**.
⇒ Alle Termine im Eingabefeld werden gelöscht.

5.3

Registerkarte Kriterien

Hier können Sie verschiedene Kriterien für die ausgewählte Job-Konfiguration anzeigen und bearbeiten.

<

Details*

Zeitplan

Kriterien*

Laufwerke

>

Typ

☐ Bulk Job
☒ Regelbasierter Job

Konversationstypen

▶

Abhängigkeiten

▶

Beachte Aufzeichnungen

▶

Beachte einmalig Aufzeichnungen

▶

Agenten

▶

Gesprächsrichtung

▶

Dauer

▶

Rufnummer des Anrufers

▶

Rufnummer des Angerufenen

▶

Zusatzdaten

▶

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 13: Registerkarte Kriterien



Für Jobs vom Typ *Bulk* können Sie nur im Gruppenfeld *Beachte Aufzeichnungen* Kriterien definieren.

Alle weiteren Gruppenfelder stehen nur für regelbasierte Jobs zur Verfügung.

Allgemeiner Teil

<i>Typ</i>	<p>Legen Sie fest, ob der Job regelbasiert oder vom Typ Bulk sein soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Bulk Job</i> Der Job-Typ <i>Bulk</i> wählt alle Aufzeichnungen eines definierbaren Zeitraums aus. Sie können nur den Zeitraum und eine Startverzögerung definieren. • <i>Regelbasierter Job</i> Der Job-Typ <i>Regelbasiert</i> ermöglicht die Auswahl von Aufzeichnungen anhand selbst definierter Regeln. Für die Regelerstellung können zahlreiche Kriterien in den verschiedenen Gruppenfeldern definiert werden.
------------	---

5.3.1 Gruppenfeld Konversationstypen

Dieses Gruppenfeld steht nur für das Exportformat *neo* Conversation zur Verfügung, da nur mit diesem Exportformat verschiedene Konversationstypen exportiert werden können.

Legen Sie fest, welche Art von Aufzeichnungen berücksichtigt werden soll.

Konversationstypen ▼

Konversationstyp*

- ☒ Gespräch
 - ☐ ohne Bildschirmaufzeichnung
 - ☒ ohne Videoaufzeichnung
- ☐ Work Item
- ☐ Textnachricht
- ☐ Chat

Abb. 14: Gruppenfeld Konversationstypen

- *Gespräch*
Gespräche mit Bildschirmaufzeichnungen (Audio mit Bildschirm oder Videoanruf)
 - *Gespräch ohne Bildschirmaufzeichnung*
Nur Videoanrufe
 - *Gespräch ohne Videoaufzeichnung*
Nur Gespräche mit Bildschirmaufzeichnung
- *Gespräch + Gespräch ohne Bildschirmaufzeichnung + Gespräch ohne Videoaufzeichnung*
Reine Gesprächsaufzeichnungen (nur Audio)
- *Work Item*
Reine Bildschirmaufzeichnung (nur Video)
- *Textnachricht*
SMS-Aufzeichnungen
- *Chat*
Aufzeichnung von Chat-Nachrichten
- *Gespräch + Work Item + Textnachricht + Chat*
Alle Aufzeichnungen, unabhängig vom Konversationstyp.

5.3.2 Gruppenfeld Abhängigkeiten

Stellen Sie ein, in welchen Fällen die Aufzeichnungen 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. 15: Gruppenfeld Abhängigkeiten

<i>Auch archivieren, wenn nur Metadaten vorhanden</i>	<input checked="" type="checkbox"/> = Auch Aufzeichnungen, von denen nur Metadaten vorhanden sind, werden archiviert. <input type="checkbox"/> = Aufzeichnungen, von denen nur Metadaten vorhanden sind, werden nicht archiviert.
<i>Archiviere auch ohne Komprimierung</i>	<input checked="" type="checkbox"/> = Auch nicht-komprimierte Aufzeichnungen werden archiviert. <input type="checkbox"/> = Nur komprimierte Aufzeichnungen werden archiviert. Geben Sie in die Eingabefelder <i>Tag(e)</i> , <i>Stunde(n)</i> , <i>Minute(n)</i> die Verzögerungszeit für die Archivierung von nicht-komprimierten Aufzeichnungen ein. Beispiel: Sie aktivieren die Option und stellen <i>3 Tage</i> ein. Ergebnis: Jede neue Aufzeichnung, die nach 3 Tagen nicht komprimiert wurde, wird nach diesen 3 Tagen trotzdem archiviert.
<i>Verzögerung</i>	<input checked="" type="checkbox"/> = Die Aufzeichnungen werden mit Verzögerung archiviert. <input type="checkbox"/> = Die Aufzeichnungen werden direkt archiviert. Geben Sie in die Eingabefelder <i>Tag(e)</i> , <i>Stunde(n)</i> , <i>Minute(n)</i> die Verzögerungszeit für die Archivierung der Aufzeichnungen ein. Beispiel: Sie aktivieren die Option und stellen <i>3 Tage</i> ein. Ergebnis: Neue Aufzeichnungen werden erst nach 3 Tagen archiviert.

HINWEIS! Die zweite Option ist nur von Bedeutung, wenn die Nachkomprimierung der Aufzeichnungen aktiviert ist.

5.3.3 Gruppenfeld Beachte Aufzeichnungen

Legen Sie fest, aus welchem Zeitraum Konversationen ausgewählt werden sollen.

Beachte Aufzeichnungen

Von 18.01.2019 01:29:38

Datenquelle

☒ nur Callpool
☐ auch von Erweiterungen
☐ auch von Archiven
☐ auch von Erweiterungen und Archiven

Abb. 16: Kriterien - Beachte Aufzeichnungen

<i>Von</i>	Tragen Sie ein Anfangsdatum für den Zeitraum ein, in dem die Konversationen stattgefunden haben sollen. Bei der Ausführung des Jobs werden nur Konversationen ab dem Anfangsdatum berücksichtigt. Als Enddatum wird das aktuelle Datum gesetzt. Die Eingabe des Datums kann für beide Eingabefelder direkt über die Tastatur oder über das Symbol 📅 bzw. die Pfeiltasten erfolgen.
<i>Datenquelle</i>	Wählen Sie aus, von wo die Daten für diesen Job gezogen werden sollen.

5.3.4 Gruppenfeld Beachte einmalig Aufzeichnungen



Dieses Gruppenfeld erscheint in der Detailansicht, wenn Sie in der Symbolleiste unter dem Symbol + (*Erstellen*) die Option *Neuen Zeitraum für Version hinzufügen* gewählt haben.



Dieser Job kann nur auf Basis eines freigegebenen Jobs erstellt werden und versteht sich als einmalige Suche nach Daten im definierten Zeitraum. Der Menüpunkt *Neuen Zeitraum für Version hinzufügen* wird erst aktiv, wenn ein bestehender Job freigegeben wurde.

Legen Sie fest, aus welchem Zeitraum Konversationen für diesen Job ausgewählt werden sollen.



Beachte Aufzeichnungen

Von 18.01.2019  01:29:38 

Datenquelle

☒ nur Callpool
☐ auch von Erweiterungen
☐ auch von Archiven
☐ auch von Erweiterungen und Archiven

Abb. 17: Kriterien - Beachte einmalig Aufzeichnungen

Von	Tragen Sie ein Anfangsdatum für den Zeitraum ein, in dem die Konversationen, die erneut archiviert werden sollen, stattgefunden haben. Die Eingabe des Datums kann für beide Eingabefelder direkt über die Tastatur oder über das Symbol  bzw. die Pfeiltasten erfolgen.	
Bis	Tragen Sie ein Enddatum für den Zeitraum ein, in dem die Konversationen, die erneut archiviert werden sollen, stattgefunden haben. Die Eingabe des Datums kann für beide Eingabefelder direkt über die Tastatur oder über das Symbol  bzw. die Pfeiltasten erfolgen	
Datenquelle		
	nur Callpool	Der Pfad vom Callpool wird durchsucht.
	auch von Erweiterungen	Es werden auch alle Systemerweiterungen durchsucht, inklusive Cloud Storage.
	auch von Archiven	Es werden alle Archive durchsucht, jedoch keine Wechseldatenträger wie DVD oder RDX.
	auch von Erweiterungen und Archiven	Es werden alle Speicherorte von Punkt 1 bis 3 durchsucht.

Wenn die neue Version des Jobs freigegeben wird, werden hier zur Übersicht alle Versionen in einer Tabelle angezeigt, die mit der Funktion *Neuen Zeitraum für Version hinzufügen* für diesen Job erstellt wurden.

Beachte einmalig Aufzeichnungen ▼

Von	13.07.2020	08:04:57
Bis	14.07.2020	08:04:57
Datenquelle	<input checked="" type="radio"/> nur Callpool <input type="radio"/> auch von Erweiterungen <input type="radio"/> auch von Archiven <input type="radio"/> auch von Erweiterungen und Archiven	

Version	Startzeit	Endzeit
2	13.07.2020 08:04:57	14.07.2020 08:04:57

Abb. 18: Kriterien - Tabelle mit Informationen zum erledigten Job

5.3.5

Gruppenfeld Agenten



Legen Sie fest, ob nur Konversationen bestimmter Agenten berücksichtigt werden sollen.

Agenten ▼

☒ Aktiviert

Nachname ↕	Vorname ↕
Agent	6.
Agent	5.

Abb. 19: Kriterien - Agenten

Aktiviert	<input checked="" type="checkbox"/> = Nur Konversationen der zugeordneten Agenten werden berücksichtigt. <input type="checkbox"/> = Konversationen aller Agenten werden berücksichtigt. Die Liste der ausgewählten Agenten wird ignoriert.
	Hinzufügen Öffnet ein Fenster, in dem Sie Agenten auswählen und hinzufügen können (siehe Kapitel "Agent hinzufügen", S. 21).
	Entfernen Entfernt den ausgewählten Agenten aus der Liste (siehe Kapitel "Agentenzuordnung löschen", S. 22).

5.3.5.1

Agent hinzufügen

- Öffnen Sie in der Registerkarte *Kriterien* das Gruppenfeld *Agenten*.
- Um einen Agenten zuzuordnen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen*).

Agenten ▼

☒ Aktiviert

Nachname ↕	Vorname ↕
Agent	6.
Agent	5.

Abb. 20: Kriterien - Agenten hinzufügen

- Wählen Sie einen oder mehrere Agenten aus der Liste aus.
Um eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile, während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Agenten hinzufügen

Personalnummer ↕	Vorname ↕	Nachname ↕	Benutzername ↕	Einstellungsdatum ↕	Geburtsdatum ↕
1000	10.	Agent			
900	9.	Agent			
800	8.	Agent			
700	7.	Agent			
600	6.	Agent			
500	5.	Agent			
400	4.	Agent			

Zeilen pro Seite 20 1 - 10 von 10

Hinzufügen **Abbrechen**

Abb. 21: Kriterien - Agenten auswählen

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

5.3.5.2 Agentenzuordnung löschen


- Öffnen Sie in der Registerkarte *Kriterien* das Gruppenfeld *Agenten*.

Agenten ▼

☒ Aktiviert

Nachname ↕	Vorname ↕
Agent	6.
Agent	5.

Abb. 22: Kriterien - Agentenzuordnung löschen

2. Um die Zuordnung eines Agenten zu einem Job zu löschen, wählen Sie den entsprechenden Agenten in der Liste aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Entfernen*).

5.3.6 Gruppenfeld Gesprächsrichtung

Legen Sie fest, ob nur Konversationen mit bestimmter Richtung berücksichtigt werden sollen.

Gesprächsrichtung	
Aktiviert	<input checked="" type="checkbox"/> Inbound <input checked="" type="checkbox"/> Outbound <input checked="" type="checkbox"/> Intern <input checked="" type="checkbox"/> Unbekannt

Abb. 23: Kriterien - Gesprächsrichtung

Aktiviert	<input checked="" type="checkbox"/> = Nur Konversationen der ausgewählten Richtungen werden berücksichtigt <input type="checkbox"/> = Konversationen aller Richtungen werden berücksichtigt. Eventuell markierte Gesprächsrichtungen werden ignoriert.
	Markieren Sie die Gesprächsrichtungen, die berücksichtigt werden sollen. Die Markierungen werden nur berücksichtigt, wenn die Option <i>Aktiviert</i> markiert ist.

5.3.7 Gruppenfeld Dauer

Legen Sie fest, ob nur Konversationen mit bestimmter Dauer berücksichtigt werden sollen.

Dauer	
min. (\geq)	<input checked="" type="checkbox"/> <div> 0 Stunde(n) 45 Minute(n) 0 Sekunde(n) </div>
max. (\leq)	<input checked="" type="checkbox"/> <div> 2 Stunde(n) 0 Minute(n) 0 Sekunde(n) </div>

Abb. 24: Kriterien - Dauer

min. (\geq)	<p>Grenzwert für die Minstdauer der Konversationen, die berücksichtigt werden sollen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Die in den Feldern <i>Stunde(n)</i>, <i>Minute(n)</i> und <i>Sekunde(n)</i> definierte Minstdauer wird berücksichtigt. Nur Konversationen, die mindestens der eingestellten Dauer entsprechen, werden berücksichtigt.</p> <p><input type="checkbox"/> = Die in den Feldern <i>Stunde(n)</i>, <i>Minute(n)</i> und <i>Sekunde(n)</i> definierte Minstdauer wird nicht berücksichtigt.</p>
max. (\leq)	<p>Grenzwert für die Maximaldauer der Konversationen, die berücksichtigt werden sollen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Die in den Feldern <i>Stunde(n)</i>, <i>Minute(n)</i> und <i>Sekunde(n)</i> definierte Maximaldauer wird berücksichtigt. Nur Konversationen, die höchstens der eingestellten Dauer entsprechen, werden berücksichtigt.</p> <p><input type="checkbox"/> = Die in den Feldern <i>Stunde(n)</i>, <i>Minute(n)</i> und <i>Sekunde(n)</i> definierte Maximaldauer wird nicht berücksichtigt.</p>

Wenn Sie sowohl die Mindestdauer als auch die Maximaldauer aktivieren, dann werden nur Konversationen berücksichtigt, die beiden eingestellten Grenzwerten entsprechen.

5.3.8 Gruppenfeld Rufnummer des Anrufers

Legen Sie fest, ob nur Konversationen berücksichtigt werden sollen, die von bestimmten Rufnummern initiiert wurden.

Rufnummer des Anrufers ▼

☐ Aktiviert


Rufnummer des Anrufers	Bearbeiten
0602150010	
0602150012222	
060215013333	

[Hinzufügen](#) [Löschen](#)


Abb. 25: Kriterien - Rufnummer des Anrufers





Aktiviert	<input checked="" type="checkbox"/> = Nur Konversationen mit den zugeordneten Rufnummern werden berücksichtigt. <input type="checkbox"/> = Konversationen mit allen Rufnummern werden berücksichtigt. Die Liste der Rufnummern wird ignoriert.
------------------	---

Rufnummernzuordnung

Hinzufügen	Fügt einen neuen Eintrag zur Liste hinzu. Öffnen Sie den neuen Eintrag (<i>New Value</i>), um eine neue Rufnummer einzutragen, siehe Kapitel "Eintrag bearbeiten", S. 24 .
Löschen	Löscht die ausgewählte Rufnummer aus der Liste.
	Öffnet die ausgewählte Rufnummer zur Bearbeitung, siehe Kapitel "Eintrag bearbeiten", S. 24 .



5.3.8.1 Eintrag bearbeiten

- Um einen Listeneintrag anzupassen, klicken Sie in der entsprechenden Zeile auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
⇒ Der Eintrag wird in einem Eingabefeld editiert.

0602150010000	
0602150016666	
<input type="text" value="New value"/>	 

[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Abb. 26: Listeneintrag bearbeiten




- Passen Sie den Eintrag an.
- Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf das Symbol  (*Speichern*).
Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol  (*Verwerfen*).

5.3.9 Gruppenfeld Rufnummer des Angerufenen

Legen Sie fest, ob nur Konversationen berücksichtigt werden sollen, die mit bestimmten Zielrufnummern geführt wurden.

Rufnummer des Angerufenen ▼

☐ Aktiviert


Rufnummer des Angerufenen	Bearbeiten
0602150014444	
0602150015555	
0602150016666	

[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Abb. 27: Kriterien - Rufnummer des Angerufenen

Aktiviert	<input checked="" type="checkbox"/> = Nur Konversationen mit den zugeordneten Rufnummern werden berücksichtigt. <input type="checkbox"/> = Konversationen mit allen Rufnummern werden berücksichtigt. Die Liste der Rufnummern wird ignoriert.
------------------	---

Rufnummernzuordnung

Hinzufügen	Fügt einen neuen Eintrag zur Liste hinzu. Öffnen Sie den neuen Eintrag (<i>New Value</i>), um eine neue Rufnummer einzutragen, siehe Kapitel "Eintrag bearbeiten", S. 24 .
Löschen	Löscht die ausgewählte Rufnummer aus der Liste.
	Öffnet die ausgewählte Rufnummer zur Bearbeitung, siehe Kapitel "Eintrag bearbeiten", S. 24 .

5.3.10 Gruppenfeld Zusatzdaten

Legen Sie fest, ob nur Konversationen mit bestimmten Zusatzdaten berücksichtigt werden sollen.

Zusatzdaten ▼

☐ Aktiviert

Freie Zuordnung +

<input type="text"/>	Kommentar	▼	+
<input type="text"/>	Bitte auswählen...	▼	+

Abb. 28: Kriterien - Zusatzdaten

Aktiviert	<input checked="" type="checkbox"/> = Nur Konversationen mit den zugeordneten Zusatzdaten werden berücksichtigt. <input type="checkbox"/> = Konversationen mit allen Zusatzdaten werden berücksichtigt. Die Liste der Zusatzdaten wird ignoriert.
------------------	--

- Um der Liste Zusatzdaten hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol  (*Erstellen*).

2. Wählen Sie ein Zusatzdatum aus der Dropdown-Liste aus. **HINWEIS!** Kundenspezifische Zusatzdaten, die hier zur Verfügung stehen sollen, müssen im Zusatzdaten-Modul konfiguriert werden.
3. Geben Sie in das Eingabefeld einen Wert ein, der als Filterkriterium dienen soll.
4. Falls Sie ein eingegebenes Zusatzdatum aus der Liste löschen möchten, klicken Sie auf das Symbol **x**.



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

5.4

Registerkarte Laufwerke

Hier können Sie den Archivierungsmodus und die Archivierungslaufwerke anzeigen und auswählen.

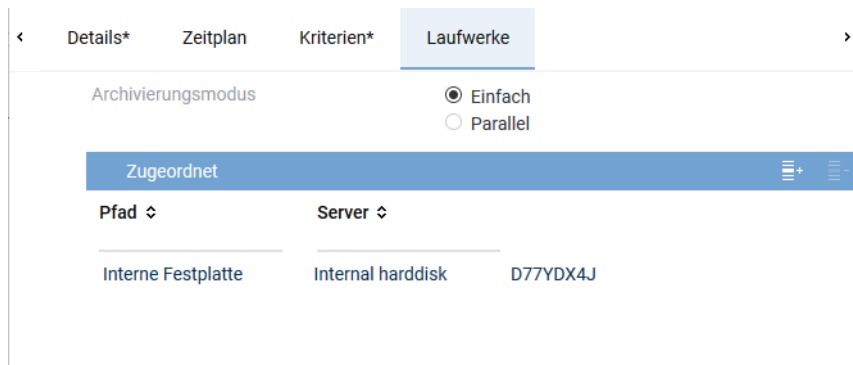


Abb. 29: Registerkarte Laufwerke

Archivierungs-Jobs können in 2 verschiedenen Modi ausgeführt werden. Der Archivierungsmodus definiert die Vorgehensweise beim Beschreiben der Archivierungslaufwerke.

- *Einfach*

Die Daten werden auf genau 1 Laufwerk archiviert, bis dieses voll ist. Danach wird das nächste Laufwerk verwendet. Falls kein weiteres Laufwerk gefunden werden kann, wird das aktuelle Medium gemäß den Einstellungen zum Überschreibschutz im Laufwerke-Modul behandelt.

Folgende Möglichkeiten bestehen:

- Das Medium darf nicht überschrieben werden:
Der aktuelle Job wird nicht weiter ausgeführt.

- Das Medium darf nach einer bestimmten Zeit überschrieben werden:

Greift der aktuelle Job auf das Laufwerk zu, wenn die eingestellte Zeit abgelaufen ist, dann wird das Medium formatiert und kann überschrieben werden. Greift der aktuelle Job vorher auf das Laufwerk zu, wird der aktuelle Job nicht weiter ausgeführt.

- Das Medium hat keinen Überschreibschutz:

Das Medium wird formatiert und mit den weiteren Daten des aktuellen Jobs beschrieben, sobald der aktuelle Job auf das Laufwerk zugreift.

- *Parallel*

Die Daten werden auf 2 Laufwerken parallel archiviert. Die zugeordneten Laufwerke werden immer paarweise genutzt. Dabei werden die Laufwerke in der Liste von oben nach unten paarweise zusammengefasst (siehe [Abb. 30](#), [S. 27](#)). Alle zugeordneten Laufwerke müssen am selben Rechner angeschlossen sein. Netzwerk-Laufwerke werden nicht unterstützt.

Die Daten werden auf das 1. Laufwerkpaar gespeichert bis mindestens eines der beiden Laufwerke voll ist. Danach wird das nächste Laufwerkpaar der Liste verwendet. Falls kein weiteres Laufwerkpaar gefunden werden kann, werden die aktuellen Medien gemäß den Einstellungen zum Überschreibschutz im Laufwerke-Modul behandelt.

Folgende Möglichkeiten bestehen:

- Mindestens eines der Medien darf nicht überschrieben werden:

Der aktuelle Job wird nicht weiter ausgeführt.

- Ein Medium hat keinen Überschreibschutz, das andere Medium darf nach einer bestimmten Zeit überschrieben werden:

Greift der aktuelle Job auf das Laufwerkpaar zu, wenn die für das 2. Medium eingestellte Zeit abgelaufen ist, werden beide Medien formatiert und mit den weiteren Daten des aktuellen Jobs beschrieben. Greift der aktuelle Job vorher auf das Laufwerkpaar zu, wird der aktuelle Job nicht weiter ausgeführt.

- Beide Medien dürfen nach einer bestimmten Zeit überschrieben werden:

Greift der aktuelle Job auf das Laufwerkpaar zu, wenn für beide Medien die eingestellte Zeit abgelaufen ist, werden beide Medien formatiert und mit den weiteren Daten des aktuellen Jobs beschrieben. Greift der aktuelle Job vorher auf das Laufwerkpaar zu, d. h. für mindestens 1 Medium ist die eingestellte Zeit nicht abgelaufen, wird der aktuelle Job nicht weiter ausgeführt.

- Beide Medien haben keinen Überschreibschutz:

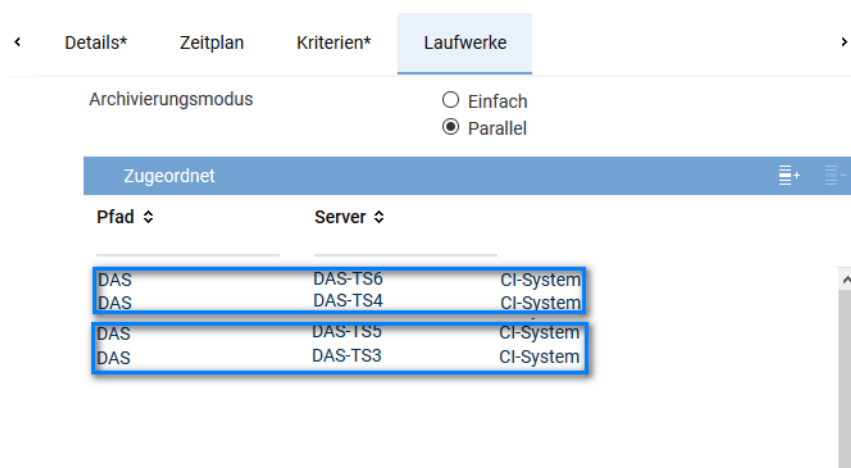
Die Medien werden formatiert und mit den weiteren Daten des aktuellen Jobs beschrieben, sobald der aktuelle Job auf das Laufwerkpaar zugreift.



Nur auf Wechselmedien kann kaskadierend archiviert werden. Bei der Archivierung auf 2 **NAS**-Laufwerken besteht **keine** Möglichkeit kaskadierend zu archivieren. D. h. ein **NAS**-Laufwerk ist entweder groß genug, um dauerhaft darauf zu archivieren, oder der Archivierungsjob muss manuell auf ein anderes **NAS**-Laufwerk gemappt werden, wenn ein **NAS**-Laufwerk voll ist (vgl. Administrationsanleitung für Mandanten *Laufwerke-Modul*, Registerkarte *Volumes*).



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



Pfad	Server	CI-System
DAS	DAS-TS6	CI-System
DAS	DAS-TS4	CI-System
DAS	DAS-TS5	CI-System
DAS	DAS-TS3	CI-System

Abb. 30: Paralleler Archivierungsmodus - Paarweise Nutzung der Laufwerke





Für optimale Archivierungsbedingungen und einen einwandfreien Ablauf der Archivierung müssen für eine parallele Archivierung folgende Bedingungen eingehalten werden:

- Verwenden Sie für jedes Laufwerkpaar Laufwerke mit gleichen Kapazitäten.
- Stellen Sie für beide Laufwerke eines Laufwerkpaars die gleichen Eigenschaften für den Überschreibschutz ein.

<i>Archivierungsmodus</i>	<p>Legen Sie fest, ob die Archivierung auf einem Laufwerk oder auf mehreren Laufwerken ausgeführt werden soll.</p> <p><i>Einfach</i> = Die Daten werden auf genau 1 Laufwerk archiviert.</p> <p><i>Parallel</i> = Die Daten werden auf 2 Laufwerken parallel archiviert.</p>
---------------------------	--

Fügen Sie dem ausgewählten Archivierungsmodus entsprechend 1 oder mehrere Archivierungslaufwerke hinzu:

	<i>Hinzufügen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Laufwerke auswählen und hinzufügen können, siehe Kapitel "Laufwerk hinzufügen", S. 28.
	<i>Entfernen</i>	Entfernt das ausgewählte Laufwerk aus der Liste.

Wenn Sie mehr Laufwerke hinzufügen als für den Archivierungsmodus benötigt werden, werden die Laufwerke in ihrer Reihenfolge in der Liste von oben nach unten genutzt. D. h., ist das erste Laufwerk voll, wird das zweite genutzt. Ist das zweite Laufwerk voll, wird das dritte genutzt usw.


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



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

5.4.1

Laufwerk hinzufügen

1. Wählen Sie die Registerkarte *Laufwerke*.
2. Um ein Laufwerk zuzuordnen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen*).



Zugeordnet				
Pfad ↕	Server ↕			
Interne Festplatte	Internal harddisk	D77YDX4J		

Abb. 31: Laufwerke - Ziellaufwerk hinzufügen

3. Wählen Sie ein oder mehrere Laufwerke aus der Liste aus.
Um eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile, während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Laufwerke				
Gerätetyp ↕	Name ↕	Pfad ↕	Freier Speicherplatz ↕	Server ↕
Interne Festplatte	Internal harddisk	C:\	<div><div></div></div>	WIN-PP28N16CIDB
Interne Festplatte	Internal harddisk	E:\	<div><div></div></div>	WIN-PP28N16CIDB

Zeilen pro Seite 20 ☐ 0 - 0 von 0 << < > >>

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 32: Laufwerke - Laufwerk auswählen

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




Voraussetzung für das Anlegen einer Job-Konfiguration ist, dass ein Laufwerk vorhanden und im Betriebssystem korrekt eingerichtet ist. Welche Laufwerke zur Verfügung stehen, sehen Sie im Laufwerke-Modul.

Falls Ihnen kein passendes Laufwerk zur Verfügung steht, wenden Sie sich an Ihren Systembetreiber.



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

1. Um eine Job-Konfiguration anzulegen, klicken Sie in der Hauptansicht auf das Symbol  (*Erstellen*).
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

<i>Neu erstellen</i>	Eine komplett neue Job-Konfiguration wird erstellt.
<i>Neue Version erstellen</i>	Die ausgewählte Job-Konfiguration dient als Kopiervorlage für eine neue Version. Es wird automatisch eine neue Version angelegt. Die Versionsnummer wird automatisch hochgezählt. Diese Option wird erst angezeigt, wenn im Modul bereits Job-Konfigurationen existieren.
<i>Neuen Zeitraum für Version hinzufügen</i>	Aktiviert in der Detailansicht das Gruppenfeld <i>Beachte einmalig Aufzeichnungen</i> , in dem Sie einen Zeitraum definieren können, um alle Konversationen erneut zu exportieren, die innerhalb dieses Zeitraums aufgezeichnet wurden.
<i>Klon erstellen</i>	Die ausgewählte Job-Konfiguration dient als Kopiervorlage für eine neue Job-Konfiguration. Es wird eine Job-Konfiguration mit der Versionsnummer "1" angelegt. Diese Option wird erst angezeigt, wenn im Modul bereits Job-Konfigurationen existieren.

3. Nehmen Sie alle notwendigen Einstellungen in den 4 Registerkarten vor.
Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Einstellungen verloren gehen.
 - *Details*, siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 11](#)
 - *Kriterien*, siehe [Kapitel "Registerkarte Kriterien", S. 16](#)
 - *Laufwerke*, siehe [Kapitel "Registerkarte Laufwerke", S. 26](#)
 - *Zeitplan*, siehe [Kapitel "Registerkarte Zeitplan", S. 13](#)
4. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um alle Einstellungen bzw. Änderungen in allen Registerkarten zurückzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
Um die Bearbeitung der Job-Konfiguration abzubrechen, klicken Sie auf die Hauptansicht und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.

1. Wählen Sie in der Hauptansicht die Job-Konfiguration aus, die Sie bearbeiten möchten.
⇒ In der Detailansicht werden alle Einstellungen zur ausgewählten Job-Konfiguration angezeigt.
2. Nehmen Sie alle notwendigen Einstellungen in den 4 Registerkarten vor.
Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Einstellungen verloren gehen.
 - *Details*, siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 11](#)
 - *Kriterien*, siehe [Kapitel "Registerkarte Kriterien", S. 16](#)
 - *Laufwerke*, siehe [Kapitel "Registerkarte Laufwerke", S. 26](#)
 - *Zeitplan*, siehe [Kapitel "Registerkarte Zeitplan", S. 13](#)
3. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um alle Einstellungen bzw. Änderungen in allen Registerkarten zurückzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
Um die Bearbeitung der Job-Konfiguration abzubrechen, klicken Sie auf die Hauptansicht und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.



Sie können eine Job-Konfiguration nur bearbeiten, solange sie den Status *Entwurf* hat.

8 Archivierungs-Job starten

Jeder Archivierungs-Job wird automatisch zu dem im Zeitplan definierten Zeitpunkt gestartet (siehe [Kapitel "Registerkarte Zeitplan", S. 13](#)).

Schlägt ein Archivierungs-Job fehl, erhalten Sie an folgenden Stellen im System entsprechende Informationen:



- In der Applikation Portal erhalten Sie eine entsprechende Nachricht, sofern die Generierung dieser Nachricht im Nachrichten-Modul der Applikation System Configuration aktiviert wurde.
- In der Applikation System Monitoring erhalten Sie im Jobs-Modul Informationen zum Job-Status.



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



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

9

Archivierungs-Job beenden

Jeder Archivierungs-Job wird automatisch zu dem im Zeitplan definierten Zeitpunkt beendet (siehe [Kapitel "Registerkarte Zeitplan", S. 13](#)).

Sobald ein Archivierungs-Job beendet wurde, erhält die Job-Konfiguration den Status *Deaktiviert*.

Wenn Sie einen Archivierungs-Job außerhalb des Zeitplans beenden möchten, müssen Sie die Job-Konfiguration manuell auf den Status *Deaktiviert* setzen (siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 11](#)).

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Archivierung - Hauptansicht	8
Abb. 2	Symbolleiste	8
Abb. 3	Fenster Suchkriterien (Beispiel)	10
Abb. 4	Archivierung - Detailansicht	11
Abb. 5	Registerkarte Details	12
Abb. 6	Registerkarte Zeitplan	13
Abb. 7	Zeitplan - Zeitraum	14
Abb. 8	Zeitplan - Intervall	14
Abb. 9	Zeitplan - Serie	15
Abb. 10	Feste Tage einstellen	15
Abb. 11	Feste Termine einstellen	15
Abb. 12	Termine auswählen	16
Abb. 13	Registerkarte Kriterien	17
Abb. 14	Gruppenfeld Konversationstypen	18
Abb. 15	Gruppenfeld Abhängigkeiten	18
Abb. 16	Kriterien - Beachte Aufzeichnungen	19
Abb. 17	Kriterien - Beachte einmalig Aufzeichnungen	20
Abb. 18	Kriterien - Tabelle mit Informationen zum erledigten Job	21
Abb. 19	Kriterien - Agenten	21
Abb. 20	Kriterien - Agenten hinzufügen	22
Abb. 21	Kriterien - Agenten auswählen	22
Abb. 22	Kriterien - Agentenzuordnung löschen	22
Abb. 23	Kriterien - Gesprächsrichtung	23
Abb. 24	Kriterien - Dauer	23
Abb. 25	Kriterien - Rufnummer des Anrufers	24
Abb. 26	Listeneintrag bearbeiten	24
Abb. 27	Kriterien - Rufnummer des Angerufenen	25
Abb. 28	Kriterien - Zusatzdaten	25
Abb. 29	Registerkarte Laufwerke	26
Abb. 30	Paralleler Archivierungsmodus - Paarweise Nutzung der Laufwerke	27
Abb. 31	Laufwerke - Ziellaufwerk hinzufügen	28
Abb. 32	Laufwerke - Laufwerk auswählen	29

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Konversationstypen.....	5
--------	-------------------------	---

Glossar

ASCFS

ASC File System. Ein Proprietäres Dateisystem der ASC Technologies AG für DVD-RAM-Medien.

NAS

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

SDS

Short Data Service (TETRA), Textnachricht

SMS

Short Message Service, Textnachricht (GSM, Festnetz)

TTL

Time to Live ist die Aufbewahrungsdauer, wie lange eine Aufzeichnung im System vorgehalten werden soll.

UUID

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