

Bedienung Download Client



Bedienungsanleitung

05.11.2021

Originalanleitung

Produktlinie neo, Version 6.x

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

EVOLUTIONneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

INSPIRATIONneo

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

Copyright © 2021 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

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

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Hinweise	4
2	Einleitung	5
3	Systemvoraussetzungen	6
4	Lizenzen	7
5	Applikation starten.....	8
5.1	Login Servereinstellungen.....	8
5.2	Login Proxyeinstellungen	8
5.3	Login OAuth-Einstellungen	9
6	Bedienung.....	10
6.1	Registerkarte Allgemein	11
6.2	Registerkarte Verbindung	15
6.3	Registerkarte Service	17
6.3.1	Fehlermeldungen separat speichern.....	18
6.4	Registerkarte Logdatei	19
6.5	Registerkarte Suche.....	20
6.6	Registerkarte Zusatzdaten	27
6.7	Registerkarte Dateiname	32
6.8	Download starten	37
	Glossar	40
	Stichwortverzeichnis	42

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

Die Applikation Download Client sucht und speichert Audiodateien inkl. der Zusatzdaten lokal auf dem Client-PC. Die Verbindung erfolgt über den Web-Service von *neo*.

Die Applikation Download Client kann für verschiedene Benutzer oder Sucheinstellungen individuell konfiguriert werden (siehe [Kapitel "Registerkarte Allgemein", S. 11](#)).

Die vorgenommene Konfiguration wird in einer **XML**-Datei gespeichert und von dem Dienst *ASC Download Client* ausgelesen.

Nehmen Sie die Konfiguration der Applikation Download Client in folgenden Registerkarten vor:

- Allgemein
Konfigurieren Sie hier allgemeine Einstellungen wie z. B. Sprache, Exportpfad, Datumszeitformat, Anzeige der Kundenzusatzdaten etc.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Allgemein", S. 11](#).
- Verbindung
Konfigurieren Sie hier die Verbindungsdaten wie z. B. Server-Adresse, Benutzername und Passwort etc.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Verbindung", S. 15](#).
- Suche
Konfigurieren Sie hier, nach welchen Zusatzdaten gesucht werden soll.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Suche", S. 20](#).
- Zusatzdaten
Konfigurieren Sie hier, welche Zusatzdaten exportiert werden sollen.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Zusatzdaten", S. 27](#).
- Dateiname
Konfigurieren Sie hier, welche Zusatzdaten im Dateinamen beim Export gespeichert werden sollen.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Dateiname", S. 32](#).

Der Download startet mit dem Speichern der Konfiguration in der Registerkarte *Allgemein*. Je nach Datenmenge kann dies einige Minuten in Anspruch nehmen.

3 Systemvoraussetzungen

3 Systemvoraussetzungen



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

4 Lizenzen

Lizenzname	Anzahl
Download Client	1 Lizenz pro gleichzeitigem Benutzer

Tab. 1: Lizenzen

5

Applikation starten

Die Applikation Download Client muss manuell gestartet werden. Das Programmsymbol wird bei der Installation auf dem Desktop angelegt.

1. Um die Applikation zu starten, klicken Sie auf das Download Client-Programmsymbol.



Abb. 1: Programmsymbol

Für verschiedene Szenarien stehen unterschiedliche Login-Fenster zur Verfügung.

5.1

Login Servereinstellungen

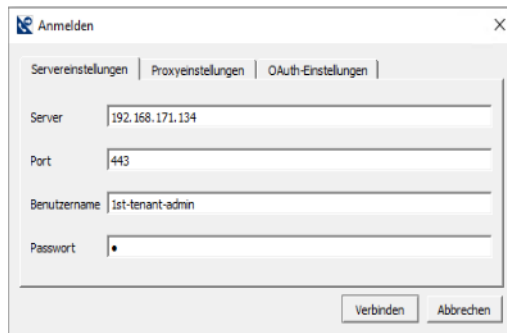


Abb. 2: Login-Fenster Servereinstellungen

1. Geben Sie im Eingabefeld *Benutzername* Ihren neo-Benutzernamen ein.
2. Geben Sie im Eingabefeld *Passwort* Ihr neo-Benutzerpasswort ein.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verbinden*.

5.2

Login Proxyeinstellungen

Bei speziellen Kundenvoraussetzungen können Proxyeinstellungen zwecks Login konfiguriert werden.

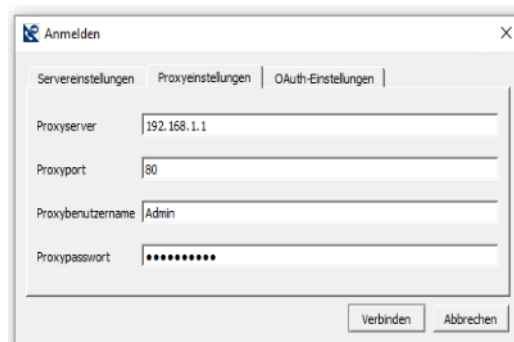


Abb. 3: Login Proxyeinstellungen

1. Geben Sie die Proxyserver-Adresse ein, z. B. 192.168.1.1
2. Geben Sie den Proxyport ein, z. B. 80
3. Geben Sie den Proxybenutzernamen und das Proxypasswort ein. Beide werden vom Kunden vergeben.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verbinden*.

5.3 Login OAuth-Einstellungen

Die Anmeldung per OAuth2 ist optional.

Voraussetzung für diese Funktion:

Damit sich Benutzer per OAuth2 anmelden können, müssen die OAuth2-Parameter bei der Installation des Download Clients in der msi-Installationsdatei festgelegt und das Verfahren in der Applikation System Configuration vom Systembetreiber aktiviert worden sein.



Informationen zur Installation des Download Clients per MSI finden Sie in der Installationsanleitung für Mandanten *Installation Download Client*.

Alternativ kann die Anmeldung per OAuth2 nachträglich vom Benutzer konfiguriert werden, siehe Kapitel "Registerkarte Verbindung", S. 15.

In der Folge öffnet sich beim Login im Standardbrowser eine kundenspezifische OAuth-Authentifizierungs-Webseite, auf der sich Benutzer authentifizieren können.

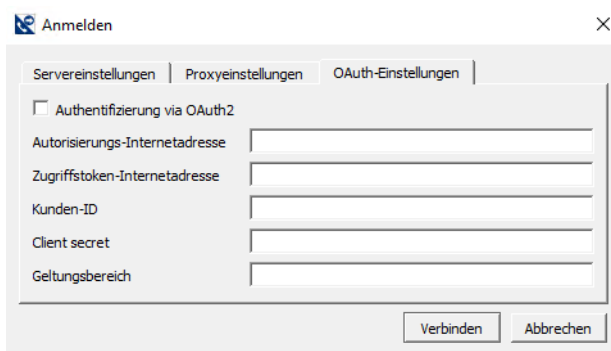



Abb. 4: Login - OAuth-Einstellungen

1. Bei vorheriger Konfiguration des OAuth2-Logins durch den Systembetreiber werden die Logindaten aus der msi-Datei übernommen. Geben Sie andernfalls die kundenspezifischen Parameter ein.
 2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verbinden*
- ⇒ Bei erfolgreichem OAuth-Login wird die kundenspezifische OAuth-Autorisierungs-Webseite geöffnet und der Benutzer kann sich erneut authentifizieren. Diese kann im Anschluss geschlossen werden.

Nach erfolgreichem Starten öffnet sich die Applikation Download Client.

 Download Client

Allgemein	Verbindung	Service	Log-Datei	Suche	Zusatzdaten	Dateiname
Sprache	Deutsch					
Konfigurationsdatei	rogramData/ASC/DownloadClient/Config.xml				Öffnen...	Speichern als...
Exportpfad	C:/Users/Administrator/Documents/Download Client				Auswählen...	Exportnetzlaufwerk
Unterverzeichnis	Beispiel: C:/ProgramData/ASC/DownloadClient				Auswählen...	
Pfad für Sucheinträge	C:/ProgramData/ASC/DownloadClient				Auswählen...	Suchkonfiguration auswählen...
Ausführung	Sofort				Zeitplan...	
Kompression	Linear PCM8					
Exportformat	Wave					
Exportobjekt	Metadaten als CSV-Datei					
Metadatenformat	Flach					
CSV-Dateiname	rogramData/ASC/DownloadClient/default.csv				Speichern als...	Exportnetzlaufwerk
Datumszeitformat	dd.MM.yyyy HH:mm:ss				Datumszeitformat testen	
Format der Gesprächsdauer	HH:mm:ss				Gesprächsdauerformat testen	
Lösche Aufzeichnungen	Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist					
<input type="checkbox"/> Exportiere Transkriptionen <input type="checkbox"/> Exportiere SMS <input type="checkbox"/> Ausgabeformat mono <input checked="" type="checkbox"/> Letzten Export zurücksetzen <input checked="" type="checkbox"/> Aktuelle Konfiguration überschreiben <input checked="" type="checkbox"/> Suchkonfiguration speichern <input type="button" value="Kundenfelder konfigurieren"/>						
Speichern				Verlassen		

Abb. 5: Startbildschirm

6.1

Registerkarte Allgemein



Hier können Sie allgemeine Informationen anzeigen und bearbeiten.




Download Client

Allgemein	Verbindung	Service	Log-Datei	Suche	Zusatzdaten	Dateiname
Sprache	Deutsch					
Konfigurationsdatei	rogramData/ASC/DownloadClient/Config.xml				Öffnen...	Speichern als...
Exportpfad	C:/Users/Administrator/Documents/Download Client				Auswählen...	Exportnetzlaufwerk
Unterverzeichnis	Beispiel: C:/ProgramData/ASC/DownloadClient				Auswählen...	
Pfad für Sucheinträge	C:/ProgramData/ASC/DownloadClient				Auswählen...	Suchkonfiguration auswählen...
Ausführung	Sofort				Zeitplan...	
Kompression	Linear PCM8					
Exportformat	Wave					
Exportobjekt	Metadaten als CSV-Datei					
Metadatenformat	Flach					
CSV-Dateiname	rogramData/ASC/DownloadClient/default.csv				Speichern als...	Exportnetzlaufwerk
Datumszeitformat	dd.MM.yyyy HH:mm:ss				Datumszeitformat testen	
Format der Gesprächsdauer	HH:mm:ss				Gesprächsdauerformat testen	
Lösche Aufzeichnungen	Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist					
<input type="checkbox"/> Exportiere Transkriptionen <input type="checkbox"/> Exportiere SMS <input type="checkbox"/> Ausgabeformat mono <input checked="" type="checkbox"/> Letzten Export zurücksetzen <input checked="" type="checkbox"/> Aktuelle Konfiguration überschreiben <input checked="" type="checkbox"/> Suchkonfiguration speichern <input type="button" value="Kundenfelder konfigurieren"/>						
Speichern				Verlassen		

Abb. 6: Registerkarte Allgemein (Beispiel)

Sprache	Wählen Sie hier die Sprache, in der die Oberfläche des Download Clients angezeigt werden soll.
Konfigurationsdatei	<p>Wählen Sie hier den Speicherort für Ihre Konfigurationsdatei. Sie können unterschiedliche Konfigurationsdateien speichern und laden, um individuelle Suchen abzuspeichern oder mehrere Client-Benutzer für diesen Client-PC anzulegen. Um eine andere Konfigurationsdatei für den Export zu verwenden, gehen Sie wie folgt vor:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Laden Sie die Konfigurationsdatei, die als Exportvorgabe genutzt werden soll. 2. Aktivieren Sie die Option <i>Aktuelle Konfiguration überschreiben</i>. 3. Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Speichern</i>, um die aktuelle geladene Konfigurationsdatei als Exportvorgabe zu speichern.
Exportpfad	<p>Wählen Sie hier den Ausgabeort für Download-Dateien aus.</p> <p>Über die Schaltfläche <i>Exportnetzlaufwerk</i> öffnet sich ein Dialogfenster, in dem die entsprechenden Netzwerkparameter eingegeben werden können. Beim Klicken auf die Schaltfläche <i>Verbinden</i> wird geprüft, ob eine Verbindung hergestellt werden kann. Im Fehlerfall erscheint eine Fehlermeldung und die in der Datenbank mit Datum versehenen Fehler werden in der GUI angezeigt. Nach erfolgreicher Prüfung erscheint eine Erfolgsmeldung und die Exporte werden auf dem Laufwerk gespeichert.</p>
Unterverzeichnis	Wählen Sie hier ein Unterverzeichnis.

<i>Pfad für Sucheinträge</i>	<p>Wählen Sie hier den Pfad für Sucheinträge sowie die Suchkonfiguration aus.</p> <ol style="list-style-type: none"> Um für die Suche im Download Client auf bereits angelegte Suchen in <i>neo</i> zuzugreifen, klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Suchkonfiguration auswählen</i>. Wählen Sie im Fenster <i>Suchkonfiguration auswählen</i>, in der Drop-down-Liste <i>Sucheinträge</i> die jeweilige Konfiguration aus und bestätigen Sie Ihre Eingaben, indem Sie auf die Schaltfläche <i>OK</i> klicken. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Suchkonfiguration speichern</i> in der Registerkarte <i>Allgemein</i> und klicken Sie zum Speichern der Einstellungen auf die Schaltfläche <i>Speichern</i>. Falls noch kein Name für die Suchkonfiguration eingegeben wurde oder der Name bereits verwendet wurde, erscheint eine Sicherheitsabfrage, mit dem Hinweis, die Suchkonfiguration umzubenennen: Bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage, indem Sie auf die Schaltfläche <i>OK</i> klicken, und geben Sie im Eingabefeld <i>Sucheinträge</i> einen eindeutigen neuen Namen ein. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche <i>OK</i>. <p>⇒ Die konfigurierten Sucheinträge werden in den Registerkarten der Suche angezeigt.</p>
<i>Ausführung</i>	<p>Wählen Sie hier aus, wie oft die Daten exportiert werden sollen. Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Zeitplan</i>, um die zeitliche Ausführung festzulegen. Folgende Modi stehen zur Auswahl:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sofort</i> Die Ausgabe erfolgt sofort, nach Klicken der Schaltfläche <i>Speichern</i>. • <i>Einmalig</i> Geben Sie das Datum und die Uhrzeit über die Tastatur ein. Zur Eingabe des Datums kann alternativ die Kalenderfunktion genutzt werden. Klicken Sie auf das Symbol , um den Kalender zu öffnen. Die Ausgabe erfolgt einmalig, nach Klicken der Schaltfläche <i>Speichern</i>. • <i>Minütlich</i> Geben Sie das Datum und die Uhrzeit über die Tastatur ein. Zur Eingabe des Datums kann alternativ die Kalenderfunktion genutzt werden. Klicken Sie auf das Symbol , um den Kalender zu öffnen. Wählen Sie bei <i>Alle</i> ein Minutenintervall aus. Folgende Intervalle stehen zur Auswahl: <ul style="list-style-type: none"> – 5 Minuten – 10 Minuten – 15 Minuten – 30 Minuten – 60 Minuten Die Ausgabe erfolgt im ausgewählten Minutenintervall, nach Klicken der Schaltfläche <i>Speichern</i>. • <i>Täglich</i>

	<p>Geben Sie das Datum und die Uhrzeit über die Tastatur ein. Zur Eingabe des Datums kann alternativ die Kalenderfunktion genutzt werden. Klicken Sie auf das Symbol , um den Kalender zu öffnen.</p> <p>Die Ausgabe erfolgt täglich, nach Klicken der Schaltfläche <i>Speichern</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Wöchentlich</i> <p>Geben Sie das Datum und die Uhrzeit über die Tastatur ein. Zur Eingabe des Datums kann alternativ die Kalenderfunktion genutzt werden. Klicken Sie auf das Symbol , um den Kalender zu öffnen.</p> <p>Die Ausgabe erfolgt wöchentlich, nach Klicken der Schaltfläche <i>Speichern</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Monatlich</i> <p>Geben Sie das Datum und die Uhrzeit über die Tastatur ein. Zur Eingabe des Datums kann alternativ die Kalenderfunktion genutzt werden. Klicken Sie auf das Symbol , um den Kalender zu öffnen.</p> <p>Die Ausgabe erfolgt monatlich, nach Klicken der Schaltfläche <i>Speichern</i>.</p> <p>Der Dienst nimmt, falls keine andere Datei gespeichert ist, die Konfigurationsdatei <i>C:/ProgramData/ASC/DownloadClient/Config.xml</i>.</p>
<i>Kompression</i>	<p>Diese Einstellung gilt nur für WAVE-Daten.</p> <p>Wählen Sie hier aus, welche Kompression verwendet werden soll:</p> <ul style="list-style-type: none"> • G.711 a-law • G.711 μ-law • G.729 • Linear PCM8 • Linear PCM16 <p>Beim PCM-Verfahren ist die Ausgabedatei nicht komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Dieses Verfahren benötigt sehr viel Speicherplatz.</p>
<i>Exportformat</i>	<p>Wählen Sie das Exportformat aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • WAVE • MP3
<i>Exportobjekt</i>	<p>Wählen Sie hier aus, welche Daten exportiert werden sollen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • WAVE- und Zusatzdaten • Nur WAVE-Daten • Nur Zusatzdaten • Metadaten als CSV-Datei: Es wird 1 Datei mit allen Ergebnissen ausgegeben. <p>Sollen Zusatzdaten exportiert werden, müssen diese in der Registerkarte <i>Zusatzdaten</i> ausgewählt werden.</p>
<i>Metadatenformat</i>	<p>Wählen Sie hier das Metadatenformat aus. Diese Einstellung gilt nur für XML-Zusatzdaten. Folgende Formate stehen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Flach</i>: liefert Zusatzdaten in einer flachen XML-Datei • <i>Strukturiert</i>: liefert Zusatzdaten in einer strukturierten XML-Datei

<i>CSV-Dateiname</i>	<p>Das Feld erscheint nur, wenn bei <i>Exportobjekt</i> die Option <i>Metadaten als CSV-Datei</i> ausgewählt wird.</p> <p>Wählen Sie hier den Speicherort und Dateinamen für Ihren CSV-Report der Zusatzdaten. Sie können unterschiedliche Reportdateien speichern. Um eine neue Ausgabedatei für den Export zu verwenden, gehen Sie wie folgt vor:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aktivieren Sie die Option <i>Letzten Export zurücksetzen</i>. 2. Aktivieren Sie die Option <i>Aktuelle Konfiguration überschreiben</i>. 3. Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Speichern als</i>, und bestimmen Sie einen neuen Speicherort bzw. Dateinamen. 4. Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Speichern</i>, um die aktuelle Konfiguration zu speichern. <p>Über die Schaltfläche <i>Exportnetzlaufwerk</i> öffnet sich ein Dialogfenster, in dem die entsprechenden Netzwerkparameter eingegeben werden können. Beim Klicken auf die Schaltfläche <i>Verbinden</i> wird geprüft, ob eine Verbindung hergestellt werden kann. Nach erfolgreicher Prüfung werden die Exporte auf dem Laufwerk gespeichert.</p>
<i>Datumszeitformat</i>	<p>Geben Sie hier ein, welches Datumszeitformat bei der Ausgabe der Zusatzdaten (Registerkarte <i>Zusatzdaten</i> und <i>Dateiname</i>) verwendet werden soll.</p> <p>Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datumszeitformat testen</i>, um das eingestellte Format vorab zu überprüfen.</p>
<i>Format der Gesprächsdauer</i>	<p>Geben Sie hier ein, welches Format für die Anzeige der Gesprächsdauer verwendet werden soll.</p> <p>Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Gesprächsdauerformat testen</i>, um das eingestellte Format vorab zu überprüfen.</p>
<i>Lösche Aufzeichnungen</i>	<p>Wählen Sie hier aus, wann die exportierten Aufzeichnungen gelöscht werden sollen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist</i>: Diese Option setzt keine neue TTL im <i>neo</i>-System. • <i>Nach</i>: Diese Option setzt eine neue TTL, wenn diese kleiner ist als die TTL im <i>neo</i>-System. <p>Geben Sie die Zeit direkt über die Tastatur oder über die Pfeiltasten ein.</p>
<i>Exportiere Transkriptionen</i>	<p>Wählen Sie hier aus, ob Transkriptionen exportiert werden sollen.</p> <p>Dieses Feld erscheint nur, wenn in der .ini-Datei <i>ASC.DownloadClient-Config.ini</i> folgende Einträge hinterlegt wurden:</p> <pre>[ExportOptions] EnableTranscriptionExport=true</pre>
<i>Exportiere SMS</i>	<p>Wählen Sie hier aus, ob SMS exportiert werden sollen.</p> <p>Dieses Feld erscheint nur, wenn in der .ini-Datei <i>ASC.DownloadClient-Config.ini</i> folgende Einträge hinterlegt wurden:</p> <pre>[ExportOptions] EnableSMSExport=true</pre>
<i>Ausgabeformat mono</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Audiodaten nur als <i>Mono</i> zu exportieren.</p>
<i>Letzten Export zurücksetzen</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den letzten Export zurückzusetzen. Alle Parameter werden neu geschrieben.</p>

<i>Aktuelle Konfiguration überschreiben</i>	<p>Diese Einstellung bestimmt, wie der Download Client mit Verbindungsabbrüchen umgeht.</p> <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn nach einem Verbindungsabbruch vor dem nächsten Exportversuch ein Reset durchgeführt und der Export von Beginn an neu gestartet werden soll.</p> <p>Andernfalls merkt sich der Download Client den letzten Stand und exportiert von dort aus weiter.</p>
Kundenfelder konfigurieren	<p>Im Download Client können alle kundenspezifischen Zusatzdaten verwendet werden, die in der System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert sind. HINWEIS! Es erfolgt kein Abgleich mit den im Zusatzdaten-Modul konfigurierten Anzeigenamen! Sie haben hier die Möglichkeit, für jede Sprache einen abweichenden Anzeigenamen zu konfigurieren.</p> <p>Aktivieren Sie alle Kundenfelder die Sie zum Suchen, Exportieren und Benennen von Dateinamen verwenden möchten. Die Kundenzusatzdaten werden in den Registerkarten <i>Suche</i>, <i>Zusatzdaten</i> und <i>Dateiname</i> in der Kategorie <i>Kundenzusatzdaten</i> angezeigt.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klicken Sie auf <i>Kundenfelder konfigurieren</i>. 2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eines der zur Verfügung stehenden Kundenfelder aus und geben Sie in dem zugehörigen Feld den gewünschten Anzeigenamen ein. 3. Aktivieren Sie die Option <i>Zeige Kundenfelder</i> für alle Kundenfelder, die Sie verwenden möchten.

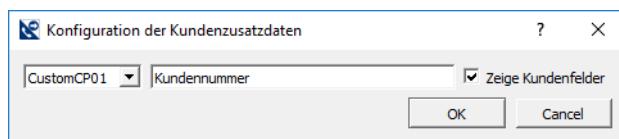


Abb. 7: Kundenfelder konfigurieren

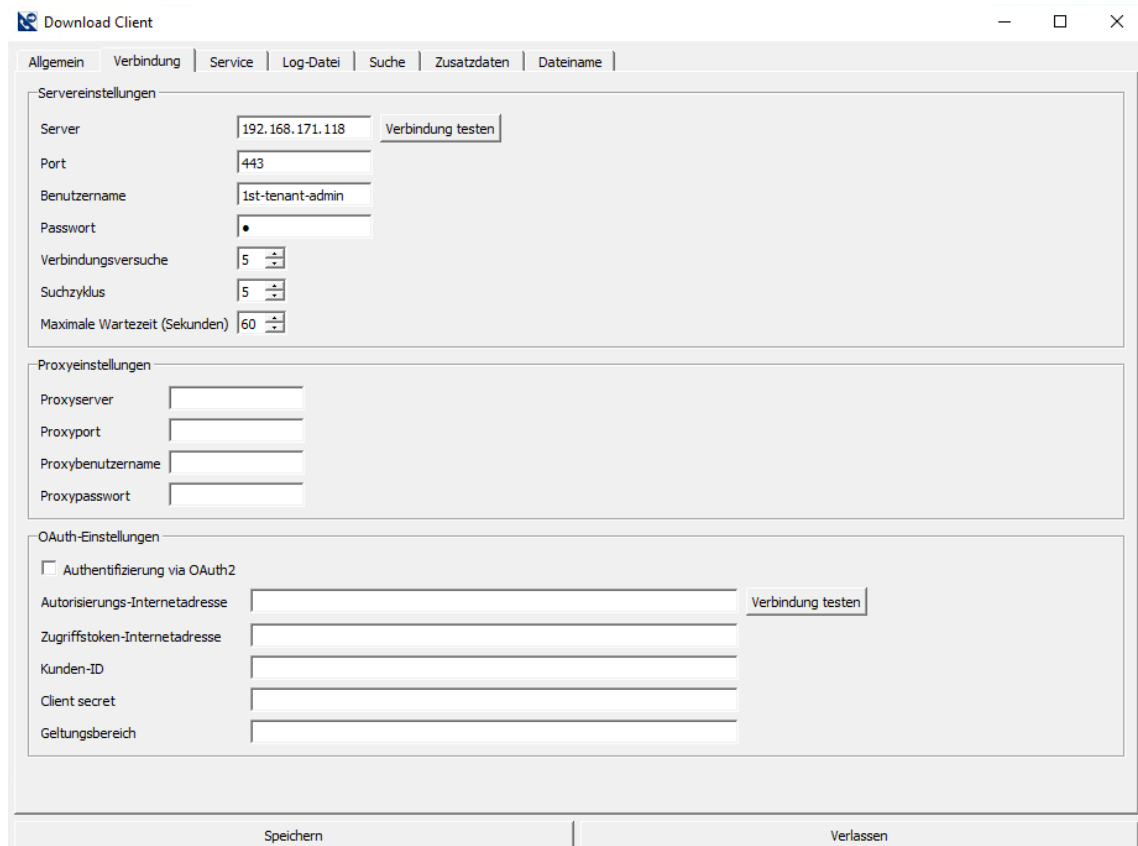
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderungen zu speichern.

Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verlassen*, um die Änderungen zu verwerfen und das Programm zu verlassen.

6.2

Registerkarte Verbindung

Hier können Sie die Verbindungsdaten zum [App-Server](#) anzeigen und bearbeiten.



Download Client

Allgemein | **Verbindung** | Service | Log-Datei | Suche | Zusatzdaten | Dateiname

Serveureinstellungen

Server: 192.168.171.118 Verbindung testen

Port: 443

Benutzername: 1st-tenant-admin

Passwort: •

Verbindungsversuche: 5

Suchzyklus: 5

Maximale Wartezeit (Sekunden): 60

Proxyeinstellungen

Proxyserver:

Proxyport:

Proxybenutzername:

Proxypasswort:

OAuth-Einstellungen

☐ Authentifizierung via OAuth2

Autorisierungs-Internetadresse: Verbindung testen

Zugriffstoken-Internetadresse:

Kunden-ID:

Client secret:

Geltungsbereich:

Speichern Verlassen

Abb. 8: Registerkarte Verbindung

Server	Geben Sie hier die Adresse des App-Servers ein. Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Verbindung testen</i> , um die Verbindung zum App-Server zu überprüfen.
Port	Geben Sie hier den Wert für den Port der HTTPS -Verbindung des App-Servers ein. Default-Wert: 443
Benutzername	Geben Sie hier Ihren neo -Benutzernamen ein.
Passwort	Geben Sie hier Ihr neo -Benutzerpasswort ein.
Verbindungsversuche	Geben Sie hier die Anzahl der Verbindungsversuche zum App-Server ein.
Suchzyklus	Stellen Sie hier die Zeit in Sekunden ein, die zwischen den einzelnen Suchvorgängen liegen soll. Default-Wert: 5 Sekunden
Maximale Wartezeit (Sekunden)	Stellen Sie hier die Zeit in Sekunden ein, die zwischen den einzelnen Exporten gewartet werden soll, wenn im Fehlerfall die Verbindung zum App-Server unterbrochen ist. Kann innerhalb dieser eingestellten Zeit keine Verbindung hergestellt werden, wird dieser Export verworfen. Der Exportvorgang wird zu einem späteren Zeitpunkt erneut angestoßen.
Proxyserver	Geben Sie hier die Adresse des Proxyservers ein (falls vorhanden).
Proxyport	Geben Sie hier den Port des Proxyservers ein.
Proxybenutzername	Geben Sie hier Ihren Proxy-Benutzernamen ein.
Proxypasswort	Geben Sie hier Ihr Proxy-Benutzerpasswort ein.
Authentifizierung via OAuth2	Wählen Sie hier aus, ob eine Authentifizierung per OAuth2 möglich sein soll.

<i>Autorisierungs-Internetadresse</i>	Geben Sie hier Ihre Internetadresse zur Autorisierung ein. Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Verbindung testen</i> , um die eingegebene Adresse vorab zu überprüfen.
<i>Zugriffstoken-Internetadresse</i>	Geben Sie hier die Zugriffstoken-Internetadresse ein.
<i>Kunden-ID</i>	Geben Sie hier Ihre Kunden-ID ein.
<i>Client secret</i>	Geben Sie hier den geheimen Clientschlüssel ein.
<i>Geltungsbereich</i>	Geben Sie hier den Geltungsbereich ein.

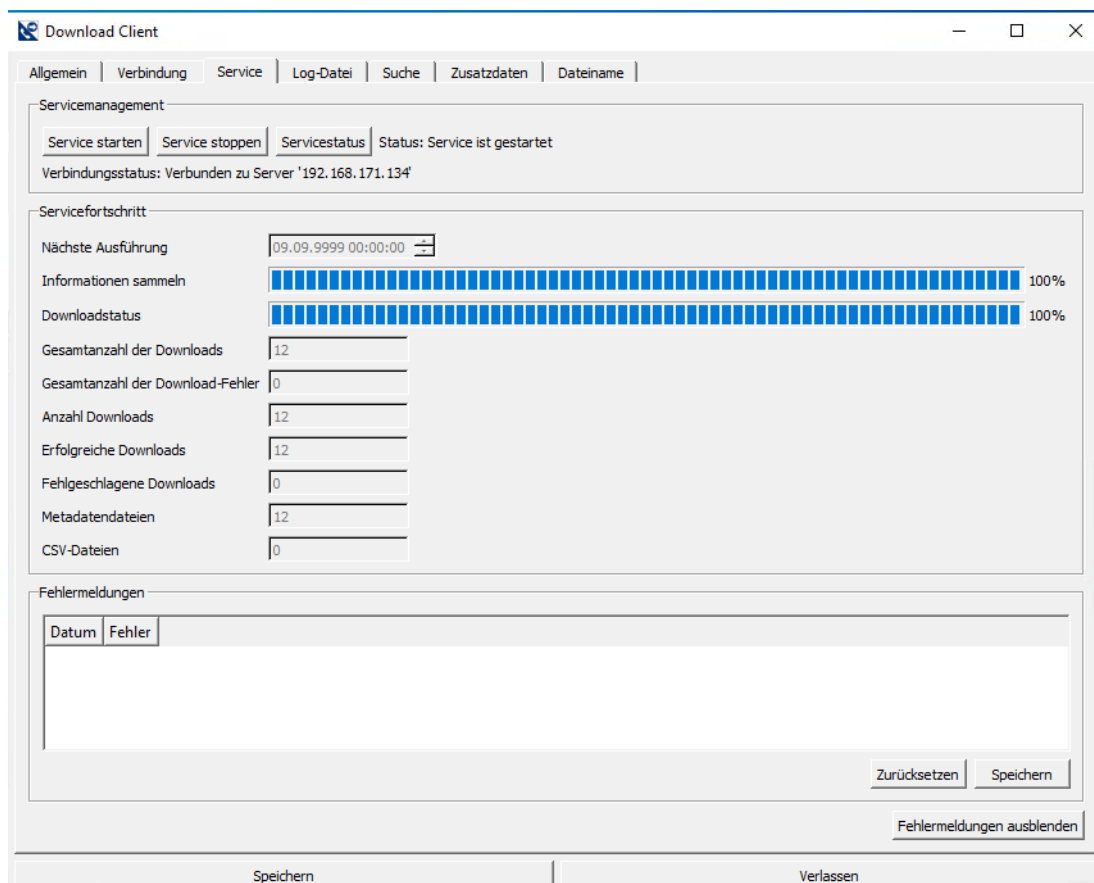
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderungen zu speichern.

Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verlassen*, um die Änderungen zu verwerfen und das Programm zu verlassen.

6.3

Registerkarte Service

Hier können Sie den Service starten oder stoppen und erhalten einen Überblick über den aktuellen Servicefortschritt verschiedener Parameter. Wenn Fehler beim Download aufgetreten sind, werden sie im Fenster *Fehlermeldungen* angezeigt.



Download Client

Allgemein | Verbindung | **Service** | Log-Datei | Suche | Zusatzdaten | Dateiname

Servicemanagement

Service starten | Service stoppen | Servicestatus | Status: Service ist gestartet

Verbindungsstatus: Verbunden zu Server '192.168.171.134'

Servicefortschritt

Nächste Ausführung: 09.09.9999 00:00:00

Informationen sammeln: 100%

Downloadstatus: 100%

Gesamtanzahl der Downloads: 12

Gesamtanzahl der Download-Fehler: 0

Anzahl Downloads: 12

Erfolgreiche Downloads: 12

Fehlgeschlagene Downloads: 0

Metadatendateien: 12

CSV-Dateien: 0

Fehlermeldungen

Datum | Fehler

Zurücksetzen | Speichern

Fehlermeldungen ausblenden

Speichern | Verlassen

Abb. 9: Registerkarte Service (Beispiel)

<i>Nächste Ausführung</i>	Zeigt das Datum der nächsten Ausführung entsprechende der Konfiguration über die Schaltfläche <i>Zeitplan</i> an.
<i>Informationen sammeln</i>	Zeigt den Fortschritt beim Sammeln der Informationen an.
<i>Downloadstatus</i>	Zeigt den Fortschritt des Downloadstatus an.
<i>Gesamtanzahl der Downloads</i>	Zeigt die Gesamtanzahl aller heruntergeladenen Downloads an.

<i>Gesamtanzahl der Download-Fehler</i>	Zeigt die Gesamtanzahl der Fehler beim Download an.
<i>Anzahl Downloads</i>	Zeigt die Anzahl der Downloads der aktuellen Ausführung an.
<i>Erfolgreiche Downloads</i>	Zeigt die Anzahl der erfolgreichen Downloads des aktuellen Downloads an.
<i>Fehlgeschlagene Downloads</i>	Zeigt die Anzahl der fehlgeschlagenen Downloads des aktuellen Downloads an.
<i>Metadatendateien</i>	Zeigt die Anzahl der heruntergeladenen Metadatendateien an. Werden erneut Daten heruntergeladen, während noch Daten auf dem Datenträger vorhanden sind, wird die Anzahl der heruntergeladenen Metadaten entsprechend des aktuellen Downloads aktualisiert.
<i>CSV-Dateien</i>	Zeigt die Anzahl der heruntergeladenen CSV-Dateien an.



Es besteht die Möglichkeit, Daten, die über den Webservice gSOAP vom *neo*-Server empfangen oder gesendet wurden, im Verzeichnis *C:\ProgramData\ASC\DownloadClient* unter *recv.log* bzw. *send.log* einzusehen.

Damit die über gSOAP gesendete oder empfangene Daten lokal geloggt werden, muss der Systembetreiber in der Datei *ASC.DownloadClient.ini* den Wert *[LogLevel] EnableGSoapLogging=true* gesetzt haben.

6.3.1 Fehlermeldungen separat speichern

Wenn Fehler beim Download aufgetreten sind, werden sie im Fenster *Fehlermeldungen* angezeigt.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlermeldungen anzeigen*.
⇒ Eine Liste mit möglichen Fehlermeldungen öffnet sich.
2. Um die Fehlermeldungen zurückzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
Um die Fehlermeldungen in einem eigenen Ordner zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*

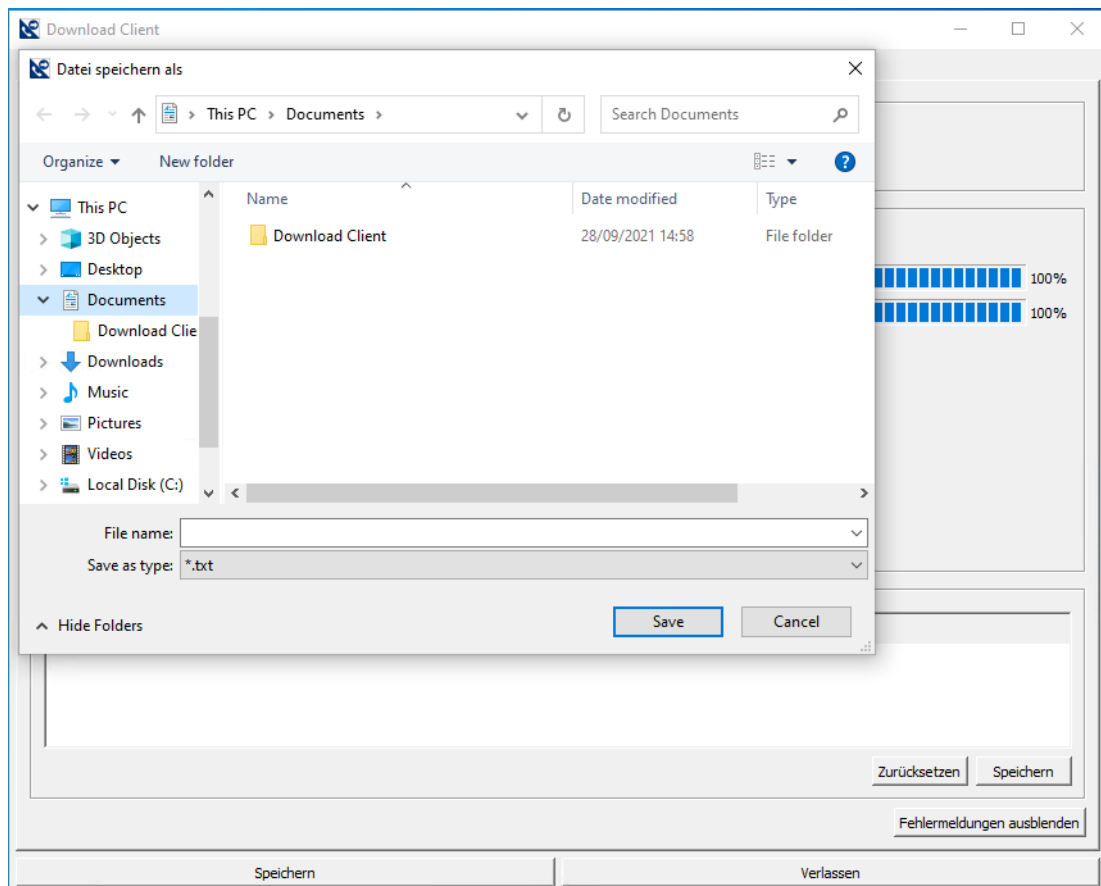


Abb. 10: Fehlermeldungen separat speichern

3. Wählen Sie den Speicherort für die Datei mit den Fehlermeldungen aus.
4. Geben Sie im Feld *Dateiname* einen Namen für den Ordner ein, in dem die Fehlermeldungen gespeichert werden sollen.
5. Der Dateityp ist voreingestellt. Die Fehlermeldungen werden im .txt-Format gespeichert.
6. Um die Fehlermeldungen in einem eigenen Ordner zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

6.4 Registerkarte Logdatei

Hier können Sie gezielt nach Logdateien suchen, eine bestimmte Logdatei laden, ein Loglevel setzen, um so nach bestimmten Logdateien zu filtern, oder die Loghistorie aktivieren.

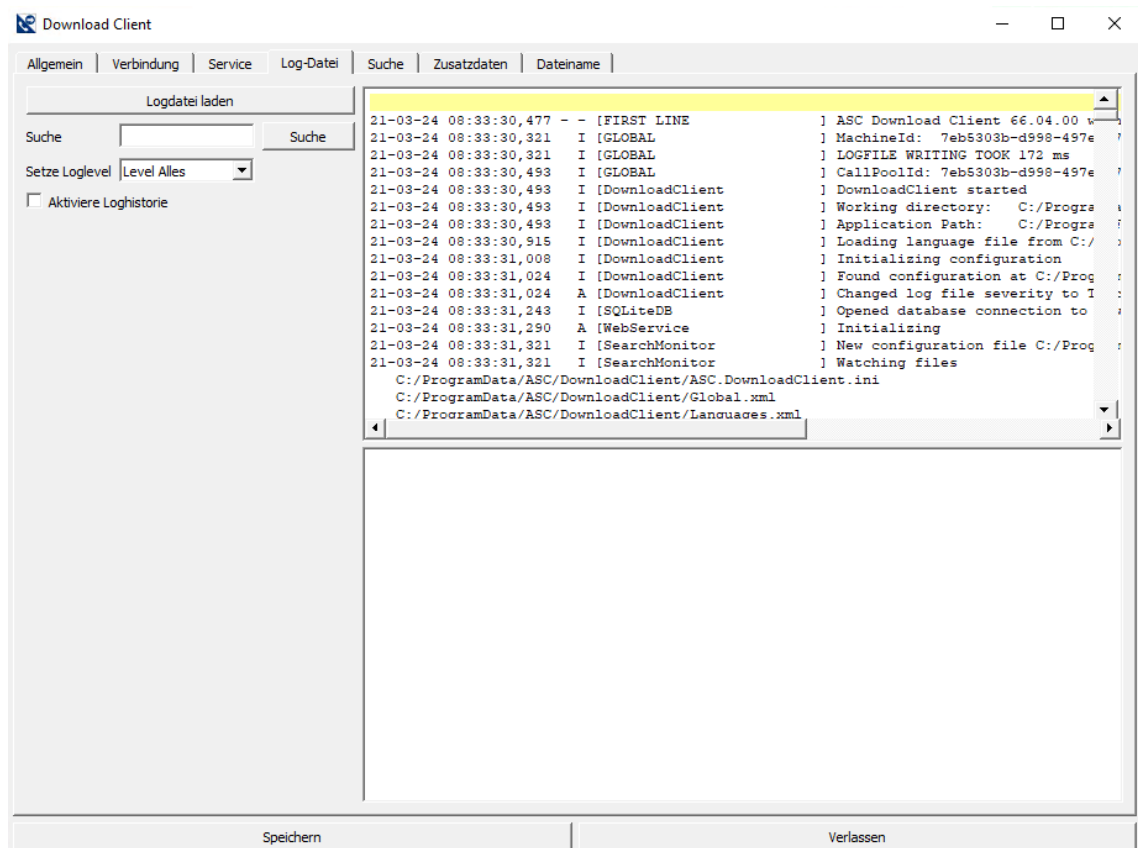


Abb. 11: Registerkarte Log-Datei (Beispiel)

Logdatei laden	Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Logdatei laden</i> , um die Logdatei neu zu laden.
Suche	Geben Sie einen Suchparameter in das Eingabefeld <i>Suche</i> ein und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Suche</i> . Das Ergebnis wird in dem unteren Fenster angezeigt.
Setze Loglevel	Stellen Sie ein, welche Lognachrichten in der Logdatei dargestellt werden sollen. Folgende Loglevel stehen zur Verfügung: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Infolevel</i>: protokolliert allgemeine Statusinformationen • <i>Debuglevel</i>: protokolliert detaillierte interne Programmfunktionen zur Analyse von Sachverhalten wie Fehlern und der Nachvollziehbarkeit von Ergebnissen • <i>Level Alles</i>: protokolliert alle Ereignisse, sodass in der Logdatei selbst im Ruhezustand eine sich wiederholende Polling-Nachricht angezeigt wird.
Aktiviere Loghistorie	Wählen Sie, ob die Loghistorie aktiviert werden soll. <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> = Erreicht die Logdatei der Historie eine Größe von 50 MB, wird sie als ZIP-Datei gespeichert und eine neue Logdatei wird angelegt. <input type="checkbox"/> = Erreicht die Logdatei der Historie eine Größe von 50 MB, wird die vorhandene Logdatei mit neuen Daten überschrieben.

6.5

Registerkarte Suche

Für die Suche stehen verschiedene Suchkriterien zur Verfügung, die in verschiedene Suchkategorien eingeteilt sind:

- Informationen zur Konversation

- Informationen zum Anrufer
- Informationen zum Angerufenen
- Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer
- Kundenzusatzdaten

Zu allen Suchkriterien können Sie über eine Dropdown-Liste verschiedene Vergleichsparameter auswählen. Grundsätzlich stehen folgende Vergleichsparameter zur Verfügung:

<i>inaktiv</i>	Das Suchkriterium wird für die Suche nicht berücksichtigt.
<i>zwischen</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die im eingegebenen Bereich liegen. Anfangs- und Endwert sind im Suchergebnis inbegriffen.
<i>Zeitraum (indiv.)</i>	Es wird nach allen Objekten im eingegebenen Zeitraum gesucht. Geben Sie im Eingabefeld den Zeitraum in folgendem Format ein: <i>Monat-Tag-Stunden-Minuten</i> . Z. B. bedeutet die Eingabe <i>03-05-15-20</i> , dass nur nach Konversationen der letzten 3 Monate, 5 Tage, 15 Stunden und 20 Minuten gesucht wird.
<i>Zeitraum</i>	Es wird nach allen Objekten im ausgewählten Zeitraum gesucht. Es stehen verschiedene Zeiträume zur Auswahl zur Verfügung. Der Zeitraum beginnt mit dem jeweils aktuellen Datum. <i>Letzte Woche</i> bezieht sich somit auf die zurückliegenden 7 Tage, <i>Letzter Monat</i> auf die zurückliegenden 30 Tage ab heute.
<i>gleich</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die exakt dem eingegebenen Wert entsprechen.
<i>ungleich</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die dem eingegebenen Wert nicht entsprechen.
<i>größer gleich</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, deren Wert größer oder gleich dem eingegebenen Wert ist.
<i>größer als</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, deren Wert größer ist als der eingegebene Wert.
<i>kleiner gleich</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, deren Wert kleiner oder gleich dem eingegebenen Wert ist.
<i>kleiner als</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, deren Wert kleiner ist als der eingegebene Wert.
<i>beginnt mit</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die mit dem eingegebenen Wert beginnen.
<i>beginnt nicht mit</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die nicht mit dem eingegebenen Wert beginnen.
<i>endet mit</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die mit dem eingegebenen Wert enden.
<i>endet nicht mit</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die nicht mit dem eingegebenen Wert enden.
<i>enthält</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die den eingegebenen Wert enthalten.
<i>enthält nicht</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die den eingegebenen Wert nicht enthalten.
<i>in</i>	Es wird ein oder mehrere Werte eingegeben, nach denen gesucht werden soll. Bei der Suche werden alle Einträge gefunden, die einem dieser Werte entsprechen.
<i>nicht in</i>	Es wird ein oder mehrere Werte eingegeben, nach denen gesucht werden soll. Bei der Suche werden alle Einträge gefunden, die einem dieser Werte nicht entsprechen.

Abhängig vom Suchkriterium gibt es unterschiedliche Möglichkeiten, Vergleichswerte einzutragen oder auszuwählen:

- Wird nur ein Eingabefeld angezeigt, geben Sie den Wert direkt über die Tastatur in das Eingabefeld ein.
- Wird eine Dropdown-Liste angezeigt, wählen Sie den Wert aus der Dropdown-Liste aus.
- Wenn mehrere Werte eingegeben werden können, geben Sie den Wert direkt über die Tastatur in das Eingabefeld ein und klicken Sie rechts neben dem Eingabefeld auf die Schaltfläche *Add*.
Um einen Wert aus der Liste zu entfernen, klicken Sie rechts neben dem Wert auf die Schaltfläche *Remove*.
- Wird die Eingabe eines Datums erwartet, geben Sie das Datum direkt über die Tastatur oder über das Symbol ▼ ein.

Aktivieren Sie in der Registerkarte *Allgemein* das Kontrollkästchen *Letzten Export zurücksetzen*, um die Exportparameter zurückzusetzen.

Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderungen zu speichern.

Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verlassen*, um die Änderungen zu verwerfen und das Programm zu verlassen.

Informationen zur Konversation

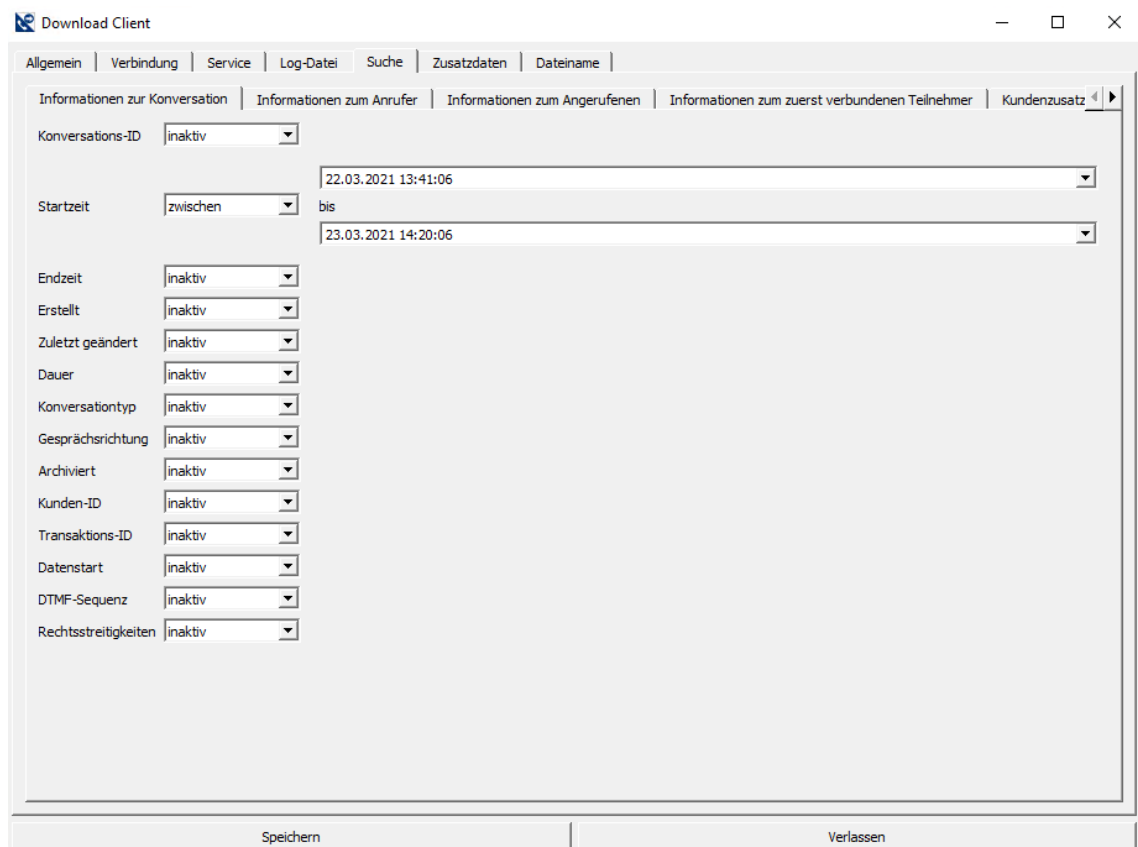


Abb. 12: Registerkarte Suche - Informationen zur Konversation

Informationen zur Konversation

Konversations-ID	Filtert nach der Konversations-ID.
Startzeit	Filtert, wann die Konversation gestartet wurde. Wird der Download Client zum ersten Mal verwendet und kein Wert manuell ausgewählt, wird hier standardmäßig auf die Startzeit <i>Heute</i> gefiltert.
Endzeit	Filtert, wann die Konversation beendet wurde.

<i>Erstellt</i>	Filtert, wann die Konversation erstellt wurde.
<i>Zuletzt geändert</i>	Filtert, wann die Konversation zuletzt geändert wurde.
<i>Dauer</i>	Filtert, wie lange die Konversation gedauert hat.
<i>Konversationstyp</i>	Filtert nach dem Konversationstyp: <ul style="list-style-type: none"> • Konversation • Work Item • Text • Chat • E-Mail
<i>Gesprächsrichtung</i>	Filtert nach der Gesprächsrichtung: <ul style="list-style-type: none"> • Unbekannt • Eingehend • Ausgehend • Intern
<i>Archiviert</i>	Filtert, ob die Konversation archiviert wurde: <ul style="list-style-type: none"> • archiviert • nicht archiviert
<i>Kunden-ID</i>	Filtert nach der Kunden-ID.
<i>Transaktions-ID</i>	Filtert nach der Transaktions-ID.
<i>Datenstart</i>	Filtert nach dem Datenstart.
<i>DTMF-Sequenz</i>	Filtert nach der DTMF -Sequenz.
<i>Rechtsstreitigkeiten</i>	Filtert nach möglichen Rechtsstreitigkeiten.

Informationen zum Anrufer

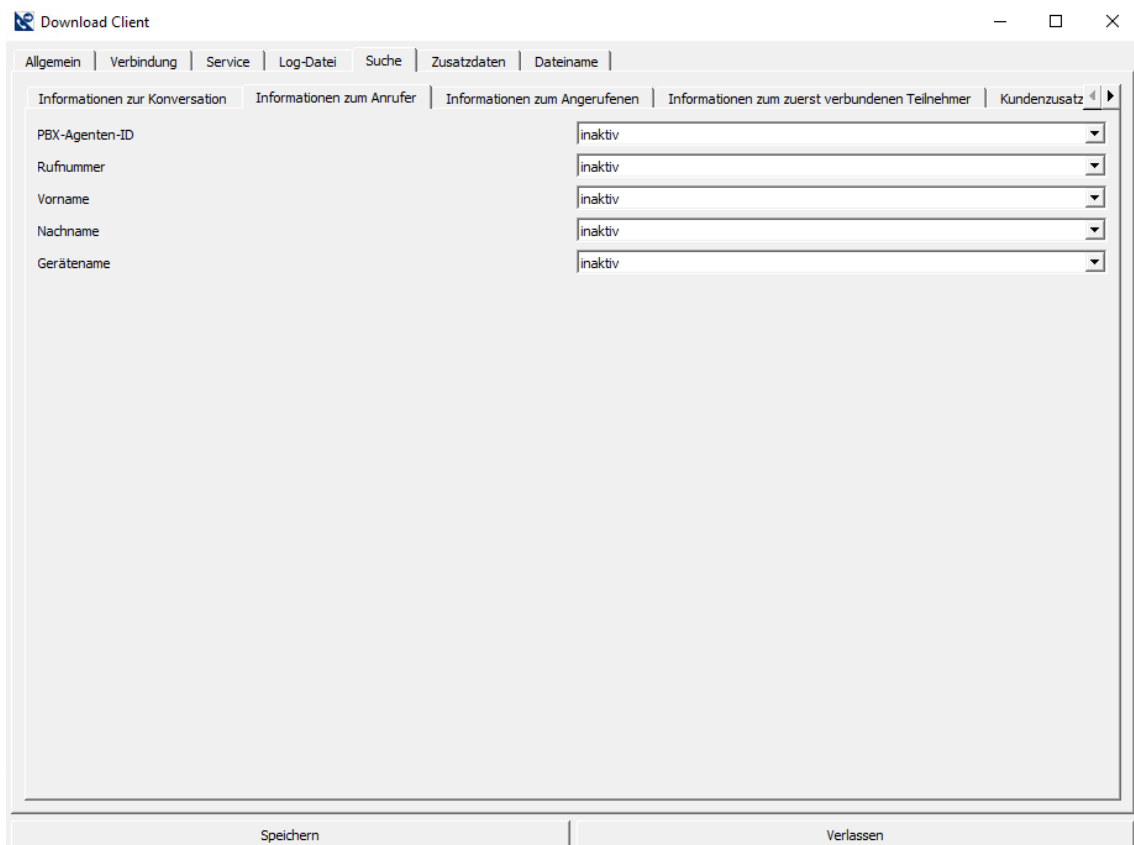


Abb. 13: Registerkarte Suche - Informationen zum Anrufer

Informationen zum Anrufer

<i>PBX-Agenten-ID</i>	Filtert nach der PBX-Agenten-ID des Anrufers.
<i>Rufnummer des Anrufers</i>	Filtert nach der Rufnummer des Anrufers.
<i>Vorname</i>	Filtert nach dem Vornamen des Anrufers.
<i>Nachname</i>	Filtert nach dem Nachnamen des Anrufers.
<i>Gerätename</i>	Filtert nach dem Gerätenamen vom Turret oder Telefon des Anrufers.

Informationen zum Angerufenen

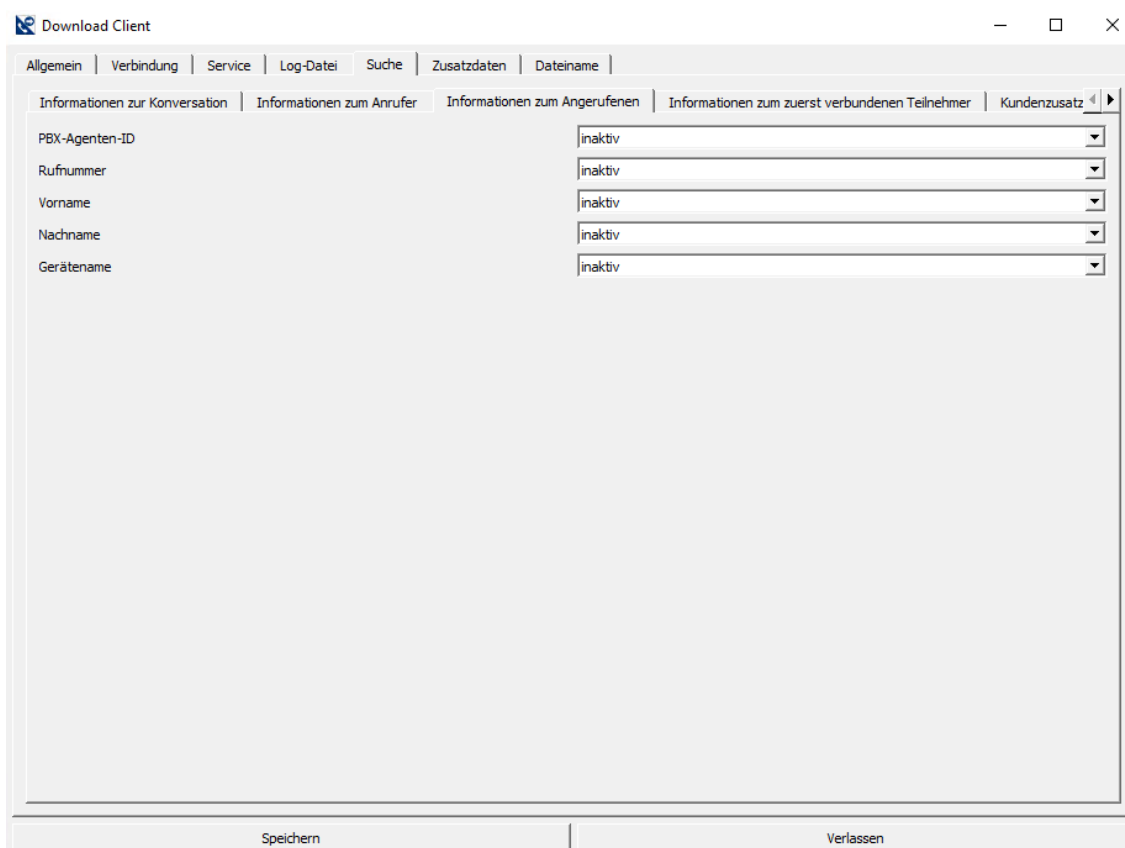


Abb. 14: Registerkarte Suche - Informationen zum Angerufenen

Informationen zum Angerufenen

PBX-Agenten-ID	Filtert nach der PBX-Agenten-ID des Angerufenen.
Rufnummer des Angerufenen	Filtert nach der Rufnummer des Angerufenen.
Vorname	Filtert nach dem Vornamen des Angerufenen.
Nachname	Filtert nach dem Nachnamen des Angerufenen.
Gerätename	Filtert nach dem Gerätenamen vom Turret oder Telefon des Angerufenen.

Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer

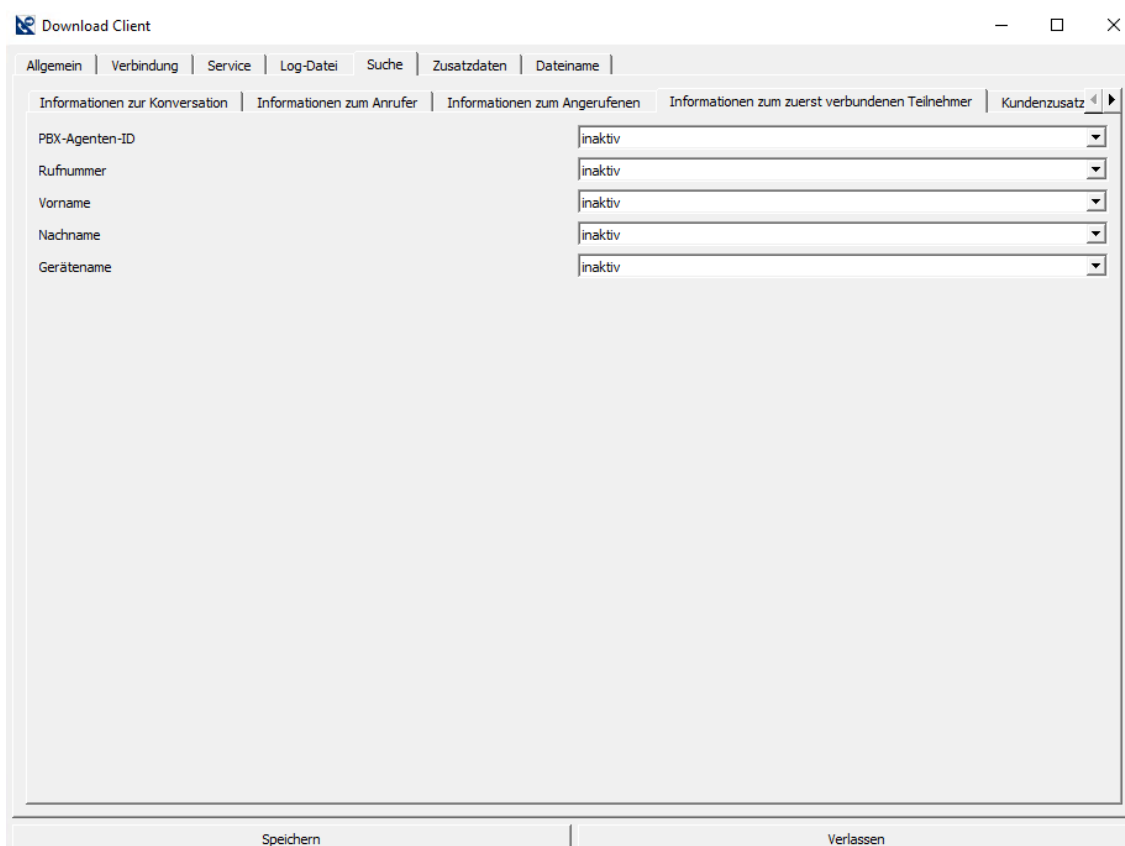


Abb. 15: Registerkarte Suche - Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer

Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer

PBX-Agenten-ID	Zeigt die PBX-Agenten-ID des zuerst Verbundenen an.
Rufnummer des zuerst Verbundenen	Zeigt die Rufnummer des zuerst Verbundenen an.
Vorname	Filtert nach dem Vornamen des zuerst Verbundenen an.
Nachname	Filtert nach dem Nachnamen des zuerst Verbundenen an.
Gerätename	Zeigt den Gerätenamen vom Turret oder Telefon des zuerst Verbundenen an.

Kundenzusatzdaten

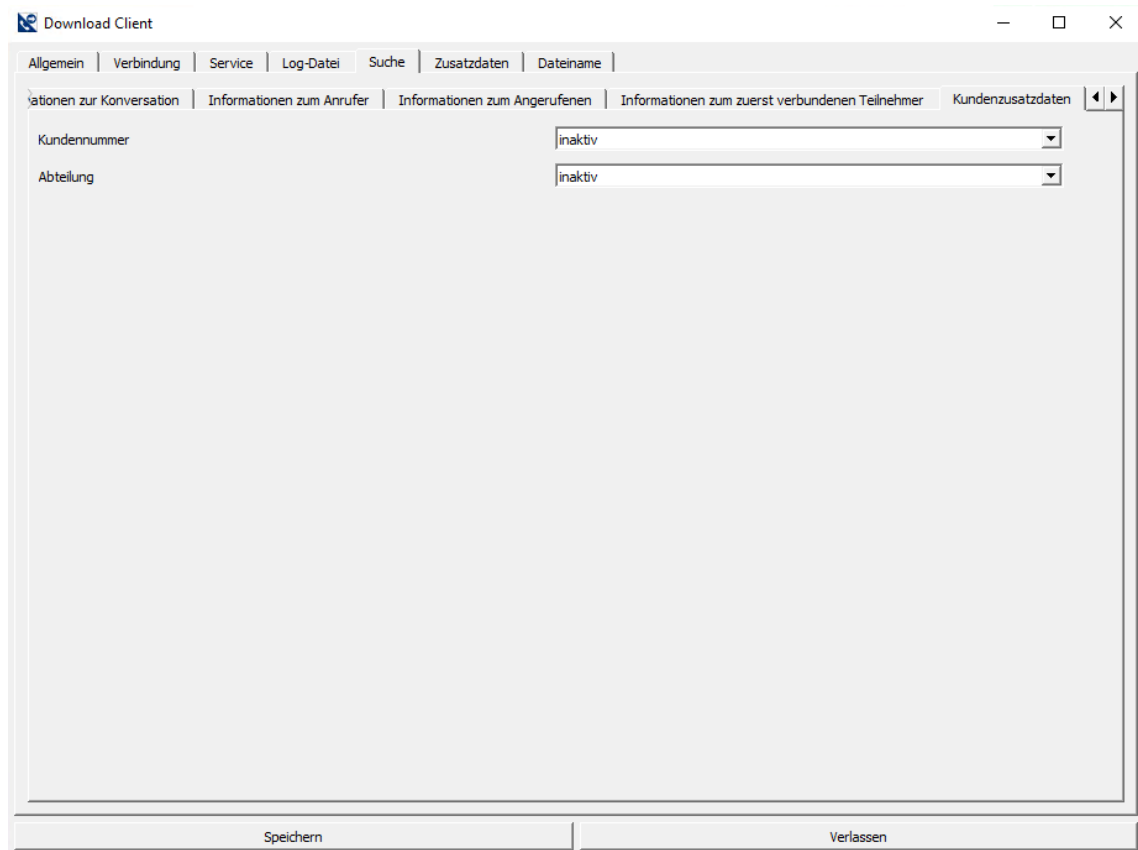


Abb. 16: Registerkarte Suche - Kundenzusatzdaten

Hier kann nach kundenspezifischen Zusatzdaten gefiltert werden. Damit hier Zusatzdaten angezeigt und ausgewählt werden können, müssen die Zusatzdaten:

- vom Systembetreiber in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und
- vom Benutzer im Download Client in der Registerkarte *Allgemein* über die Schaltfläche *Kundenfelder konfigurieren* freigeschaltet werden, siehe [Kapitel "Registerkarte Allgemein"](#), S. 11.

6.6 Registerkarte Zusatzdaten

Hier können Sie auswählen, welche Zusatzdaten exportiert werden sollen.

Die Zusatzdaten sind in folgende Kategorien eingeteilt:

- Informationen zur Konversation
- Informationen zum Anrufer
- Informationen zum Angerufenen
- Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer
- Kundenzusatzdaten

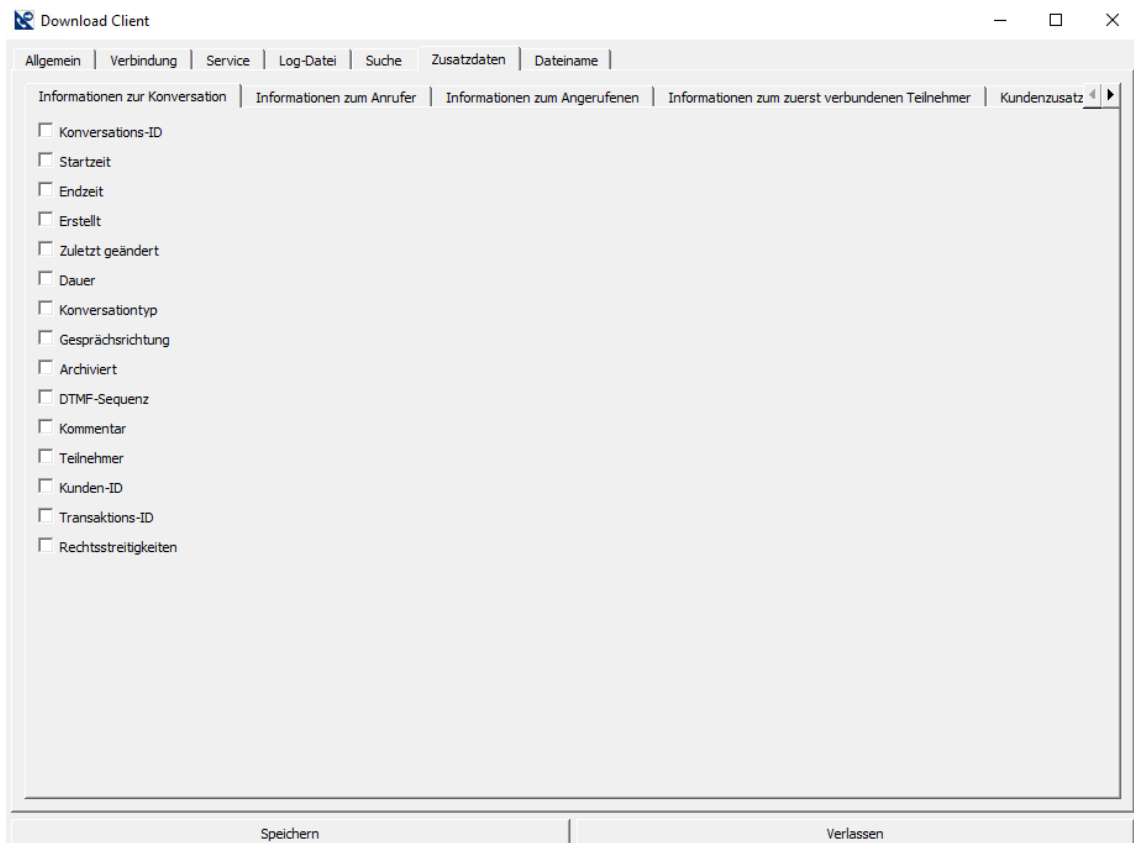
Wählen Sie einen Wert aus, indem Sie das entsprechende Kontrollkästchen markieren.

Aktivieren Sie in der Registerkarte *Allgemein* das Kontrollkästchen *Letzten Export zurücksetzen*, um alle Exportparameter (Suchparameter und Zusatzdatenauswahl) zurückzusetzen.

Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderungen zu speichern.

Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verlassen*, um die Änderungen zu verwerfen und das Programm zu verlassen.

Informationen zur Konversation



Download Client

Allgemein | Verbindung | Service | Log-Datei | Suche | Zusatzdaten | Dateiname

Informationen zur Konversation | Informationen zum Anrufer | Informationen zum Angerufenen | Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer | Kundenzusatz

- ☐ Konversations-ID
- ☐ Startzeit
- ☐ Endzeit
- ☐ Erstellt
- ☐ Zuletzt geändert
- ☐ Dauer
- ☐ Konversationstyp
- ☐ Gesprächsrichtung
- ☐ Archiviert
- ☐ DTMF-Sequenz
- ☐ Kommentar
- ☐ Teilnehmer
- ☐ Kunden-ID
- ☐ Transaktions-ID
- ☐ Rechtsstreitigkeiten

Speichern | Verlassen

Abb. 17: Registerkarte Zusatzdaten - Informationen zur Konversation

Folgende Zusatzdaten können zum Export ausgewählt werden:

- Konversations-ID (die Konversations-ID ist immer aktiviert und kann nicht deaktiviert werden)
- Startzeit
- Endzeit
- Erstellt
- Zuletzt geändert
- Dauer
- Konversationstyp
- Gesprächsrichtung
- Archiviert
- DTMF-Sequenz
- Kommentar
- Teilnehmer
- Kunden-ID
- Transaktions-ID

Informationen zum Anrufer

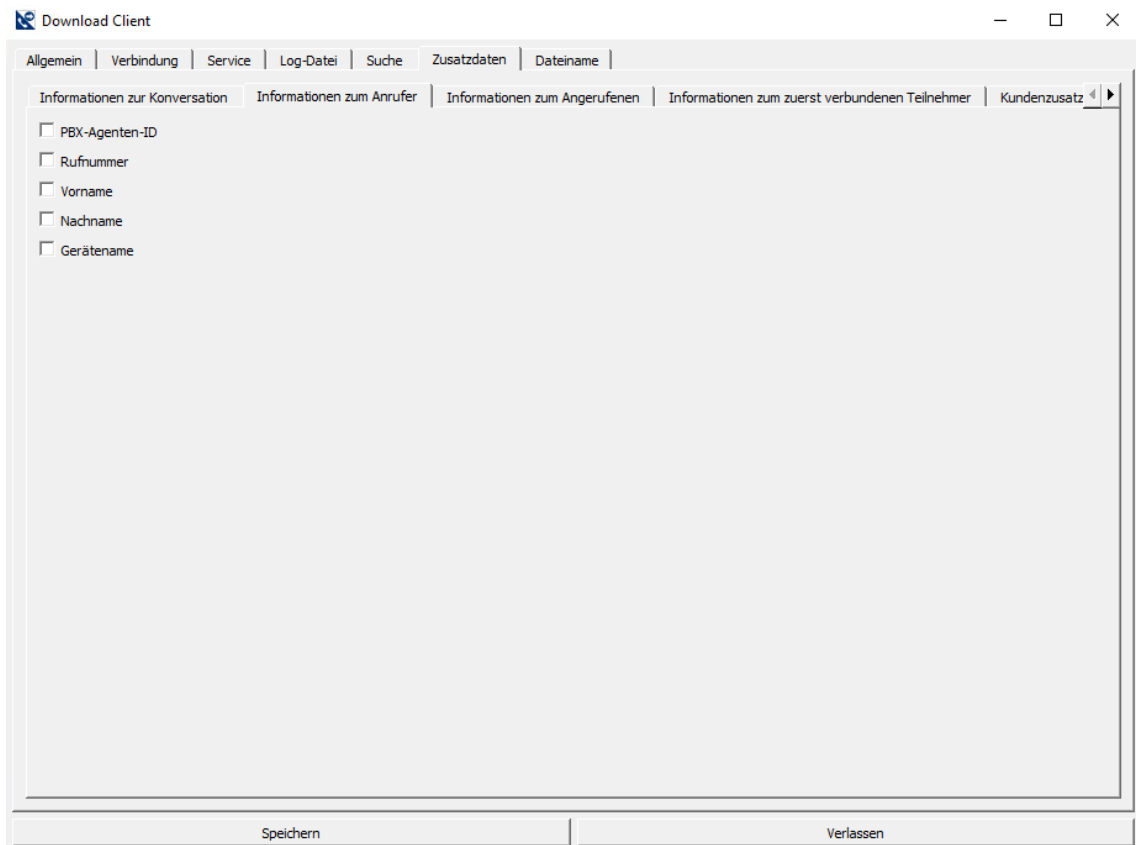
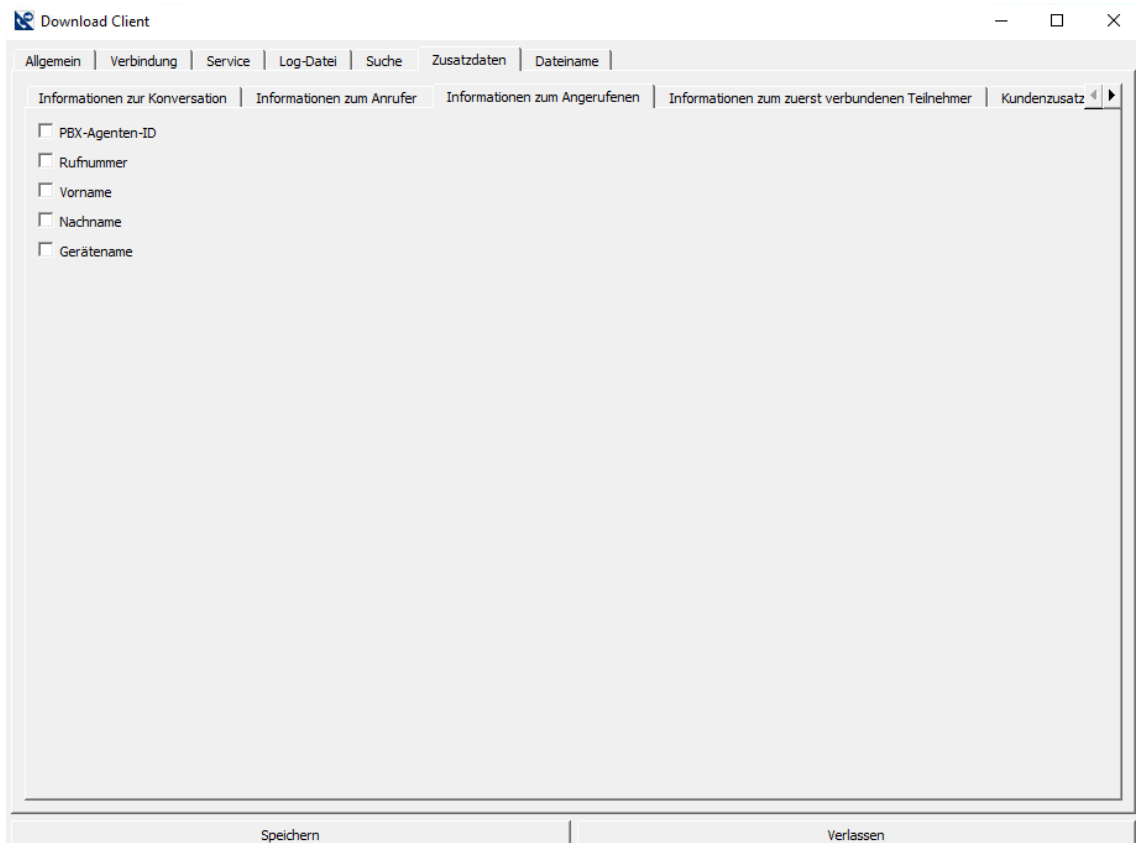


Abb. 18: Registerkarte Zusatzdaten - Informationen zum Anrufer

Folgende Zusatzdaten können zum Export ausgewählt werden:

- PBX-Agenten-ID
- Rufnummer des Anrufers
- Vorname
- Nachname
- Gerätename

Informationen zum Angerufenen



The screenshot shows a window titled 'Download Client' with a standard Windows interface (minimize, maximize, close buttons). The window contains a tabbed menu at the top with the following tabs: Allgemein, Verbindung, Service, Log-Datei, Suche, Zusatzdaten, and Dateiname. The 'Zusatzdaten' tab is currently selected. Within this tab, there are five sub-tabs: Informationen zur Konversation, Informationen zum Anrufer, Informationen zum Angerufenen, Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer, and Kundenzusatz. The 'Informationen zum Angerufenen' sub-tab is active. It contains a list of five items, each with a checkbox to its left: PBX-Agenten-ID, Rufnummer, Vorname, Nachname, and Gerätename. All checkboxes are currently unchecked. At the bottom of the window, there are two buttons: 'Speichern' (Save) and 'Verlassen' (Exit).

Abb. 19: Registerkarte Zusatzdaten - Informationen zum Angerufenen

Folgende Zusatzdaten können zum Export ausgewählt werden:

- PBX-Agenten-ID
- Rufnummer des Angerufenen
- Vorname
- Nachname
- Gerätename

Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer

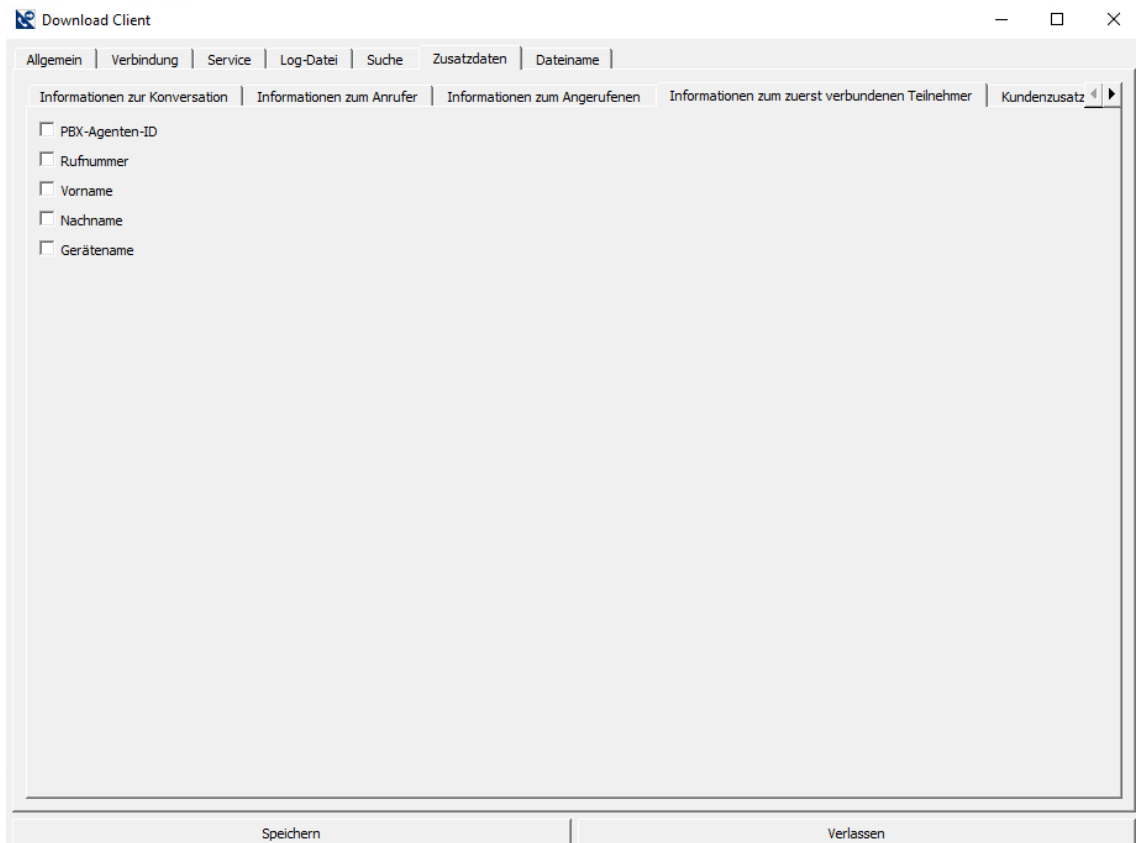


Abb. 20: Registerkarte Zusatzdaten - Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer

Folgende Zusatzdaten können zum Export ausgewählt werden:

- PBX-Agenten-ID
- Rufnummer des zuerst Verbundenen
- Vorname
- Nachname
- Gerätename

Kundenzusatzdaten

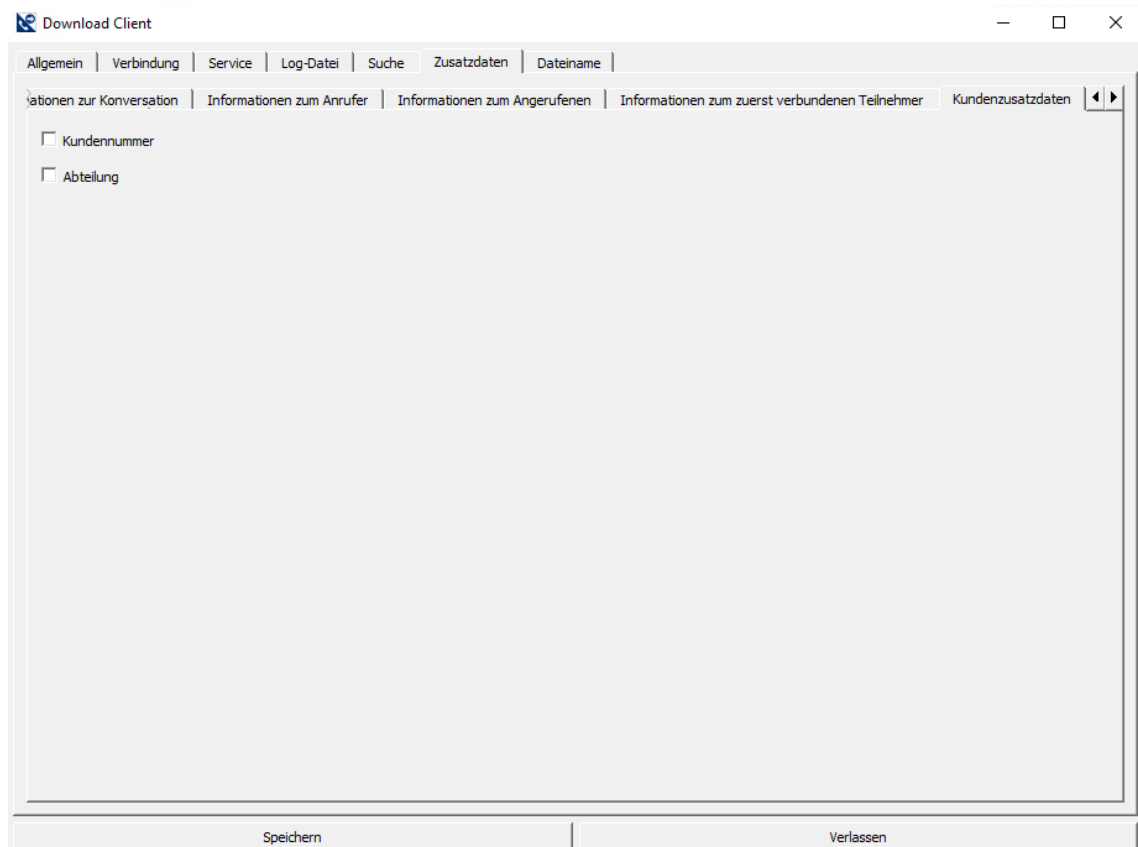


Abb. 21: Registerkarte Zusatzdaten - Kundenzusatzdaten

Hier kann nach kundenspezifischen Zusatzdaten gefiltert werden. Damit hier Zusatzdaten angezeigt und ausgewählt werden können, müssen die Zusatzdaten:

- vom Systembetreiber in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und
- vom Benutzer im Download Client in der Registerkarte *Allgemein* über die Schaltfläche *Kundenfelder konfigurieren* freigeschaltet werden, siehe [Kapitel "Registerkarte Allgemein", S. 11](#).

6.7

Registerkarte Dateiname

Hier können Sie auswählen, welche Informationen (Zusatzdaten) in dem Dateinamen gespeichert werden sollen. Die einzelnen Informationen werden durch einen Unterstrich (z. B. Fred_Müller_PC01.wave) voneinander getrennt. Bestimmen Sie die Reihenfolge der Informationen im Dateinamen durch die Reihenfolge bei der Auswahl.

Die Informationen zum Dateinamen sind in folgende Kategorien eingeteilt:

- Informationen zur Konversation
- Informationen zum Anrufer
- Informationen zum Angerufenen
- Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer
- Kundenzusatzdaten

Wählen Sie einen Wert aus, indem Sie das entsprechende Kontrollkästchen markieren.

Aktivieren Sie in der Registerkarte *Allgemein* das Kontrollkästchen *Letzten Export zurücksetzen*, um alle Exportparameter (Suchparameter und Zusatzdatenauswahl) zurückzusetzen.

Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderungen zu speichern.

Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verlassen*, um die Änderungen zu verwerfen und das Programm zu verlassen.

Informationen zur Konversation

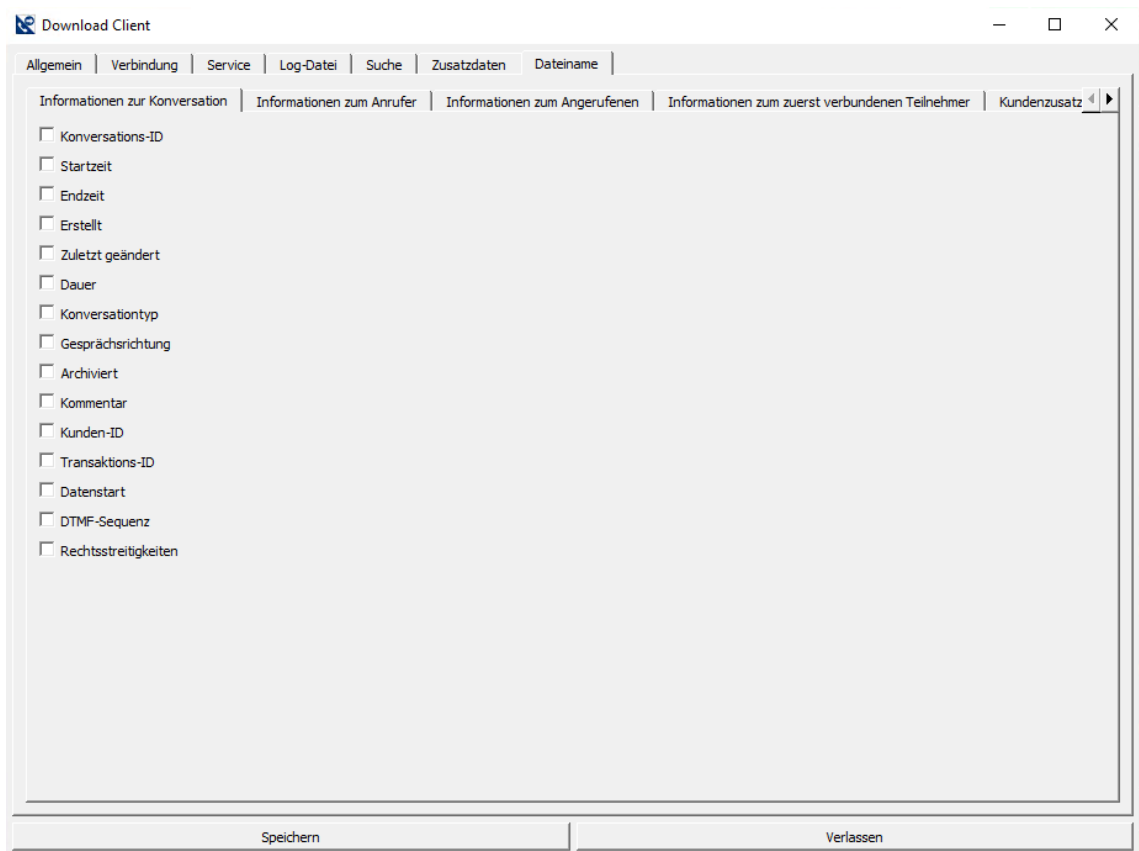
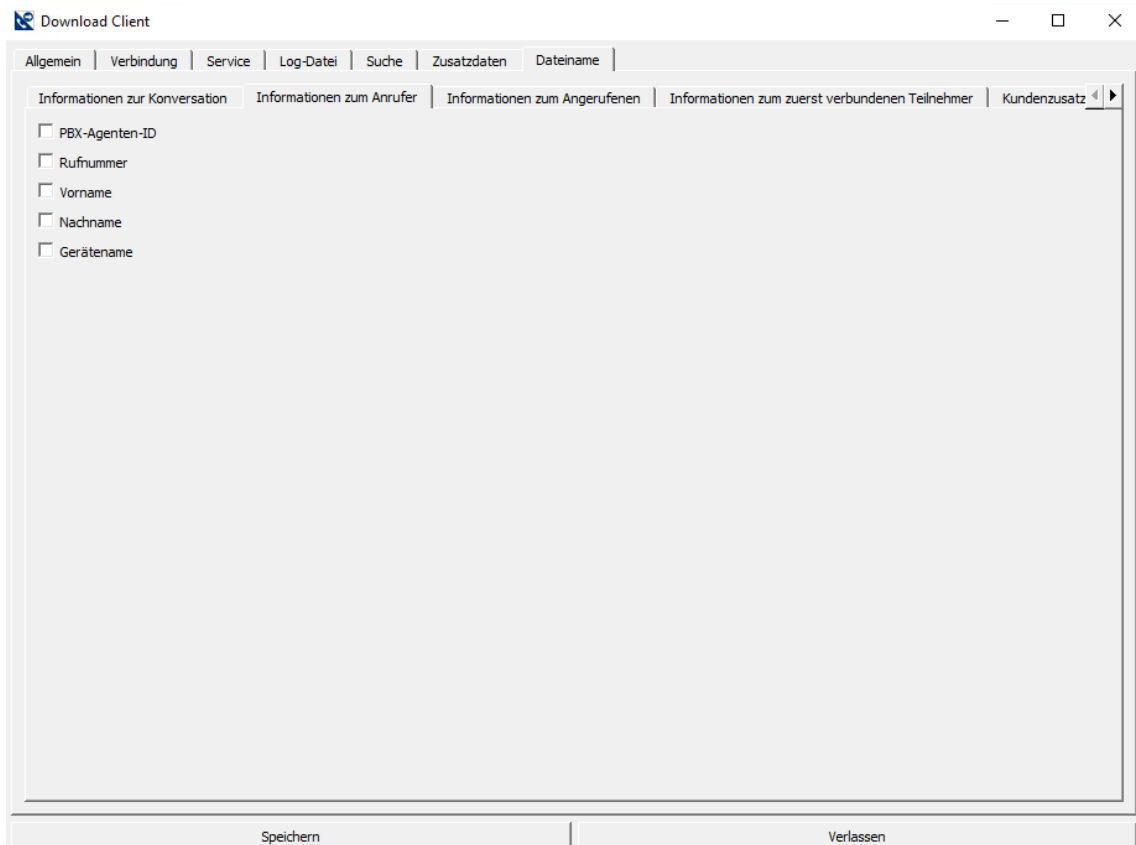


Abb. 22: Registerkarte Dateiname - Informationen zur Konversation

Folgende Zusatzdaten können zum Export ausgewählt werden:

- Konversations-ID
- Startzeit
- Endzeit
- Erstellt
- Zuletzt geändert
- Dauer
- Konversationstyp
- Gesprächsrichtung
- Archiviert
- Kommentar
- Kunden-ID
- Transaktions-ID

Informationen zum Anrufer



Download Client

Allgemein | Verbindung | Service | Log-Datei | Suche | Zusatzdaten | Dateiname

Informationen zur Konversation | Informationen zum Anrufer | Informationen zum Angerufenen | Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer | Kundenzusatz

☐ PBX-Agenten-ID

☐ Rufnummer

☐ Vorname

☐ Nachname

☐ Gerätename

Speichern Verlassen

Abb. 23: Registerkarte Dateiname - Informationen zum Anrufer

Folgende Zusatzdaten können zum Export ausgewählt werden:

- PBX-Agenten-ID
- Rufnummer des Anrufers
- Vorname
- Nachname
- Gerätename

Informationen zum Angerufenen

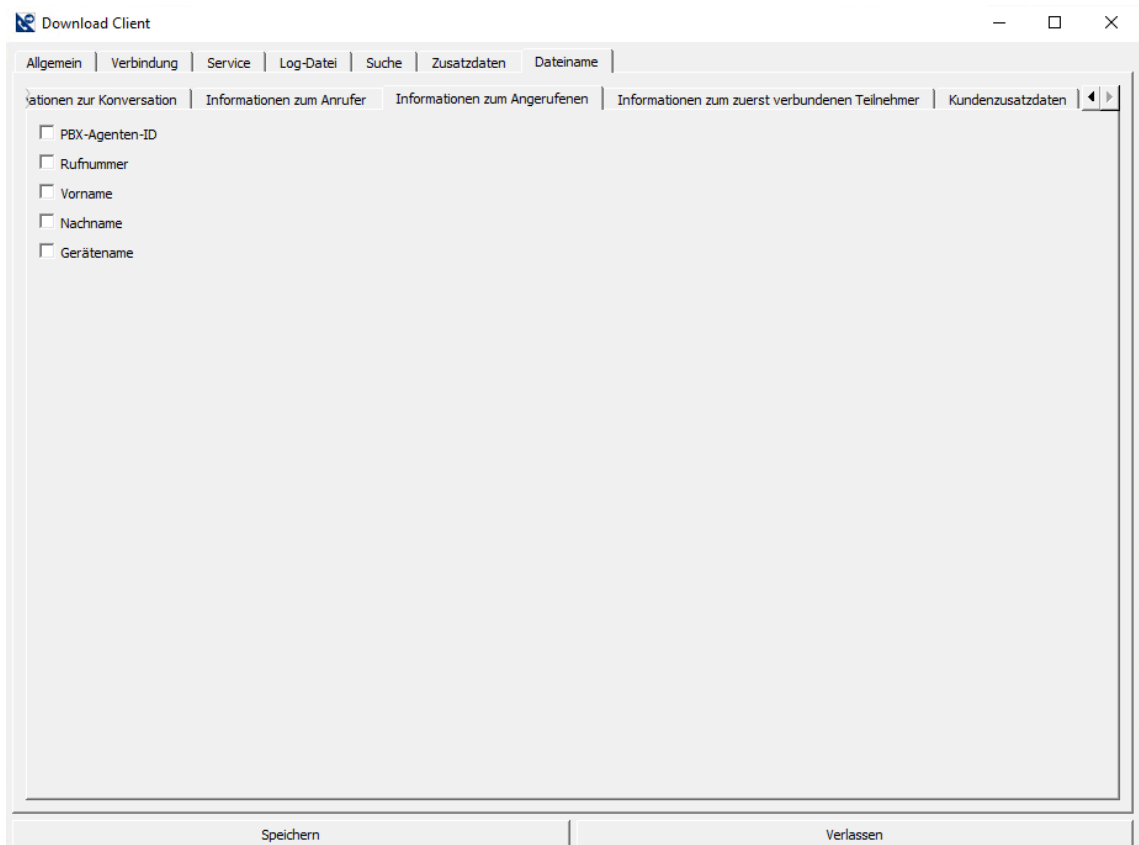
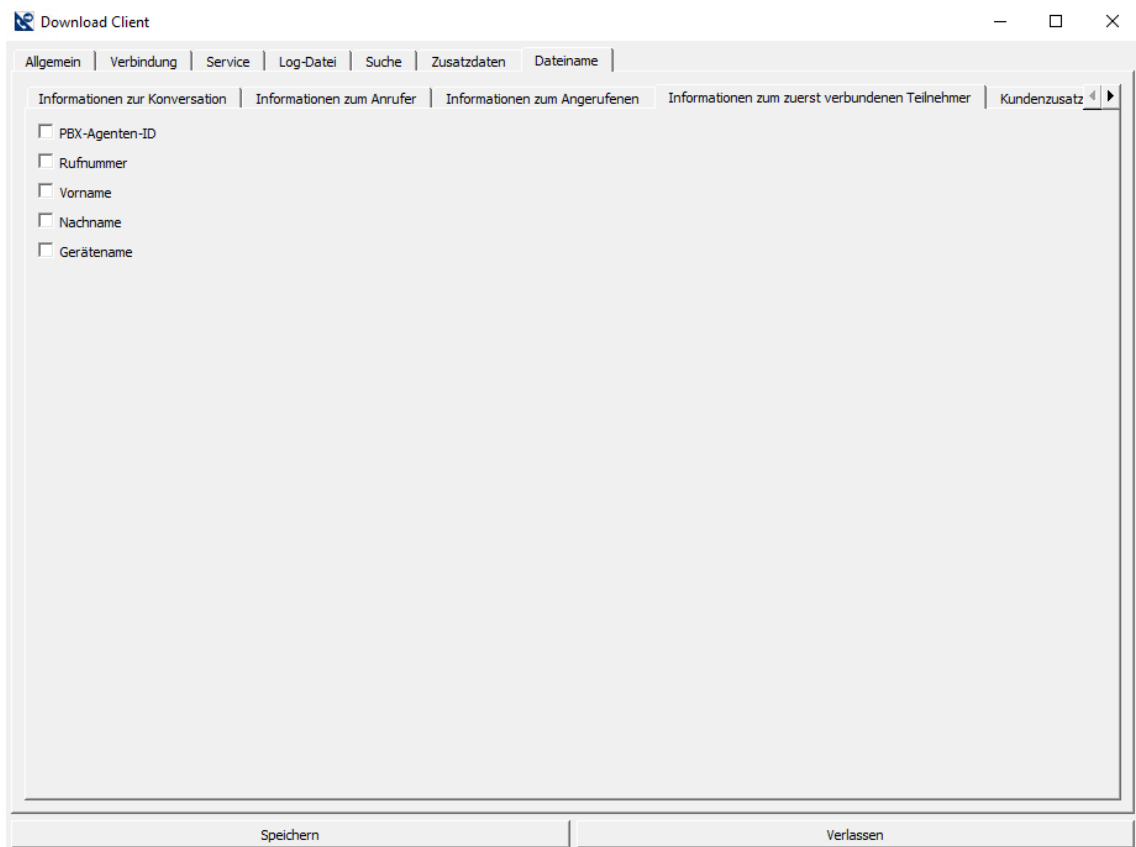


Abb. 24: Registerkarte Dateiname - Informationen zum Angerufenen

Folgende Zusatzdaten können zum Export ausgewählt werden:

- PBX-Agenten-ID
- Rufnummer des Angerufenen
- Vorname
- Nachname
- Gerätename

Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer



Download Client

Allgemein | Verbindung | Service | Log-Datei | Suche | Zusatzdaten | Dateiname

Informationen zur Konversation | Informationen zum Anrufer | Informationen zum Angerufenen | Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer | Kundenzusatz

☐ PBX-Agenten-ID
☐ Rufnummer
☐ Vorname
☐ Nachname
☐ Gerätename

Speichern Verlassen

Abb. 25: Registerkarte Dateiname - Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer

Folgende Zusatzdaten können zum Export ausgewählt werden:

- PBX-Agenten-ID
- Rufnummer des zuerst Verbundenen
- Vorname
- Nachname
- Gerätename

Kundenzusatzdaten

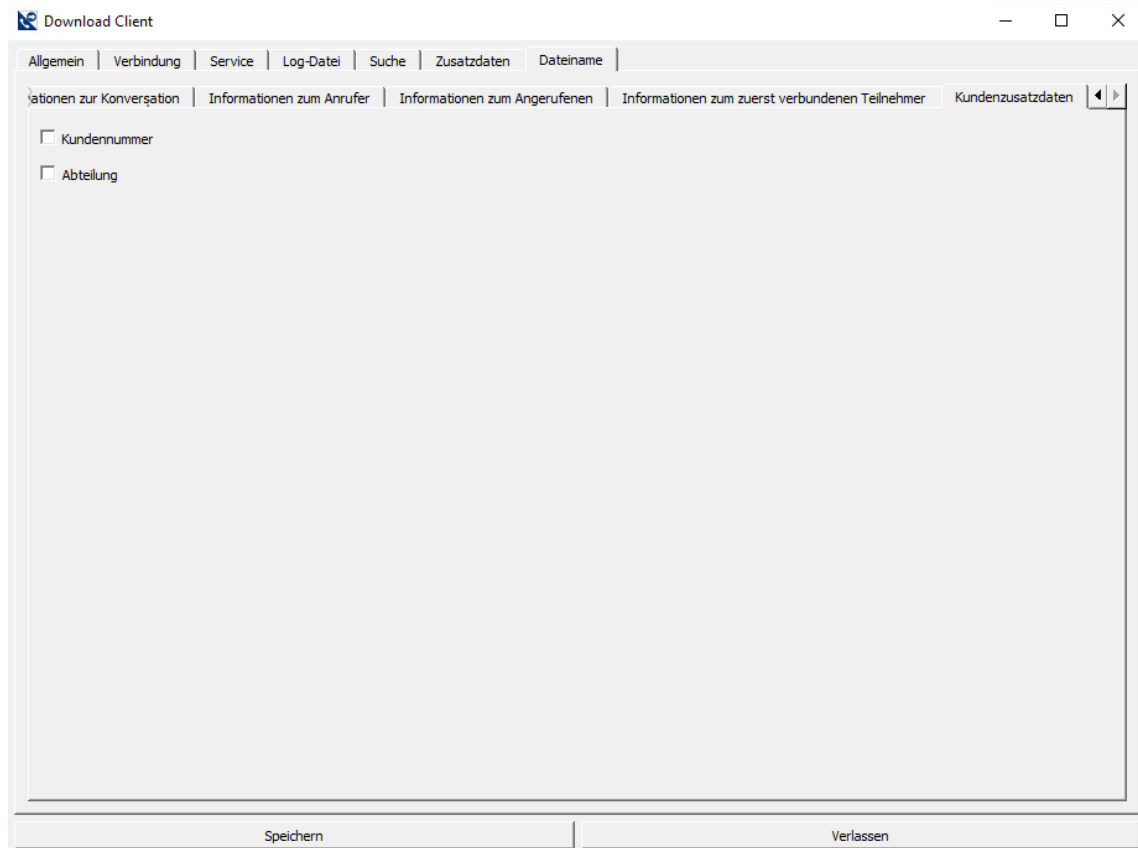


Abb. 26: Registerkarte Dateiname - Kundenzusatzdaten

Hier kann nach kundenspezifischen Zusatzdaten gefiltert werden. Damit hier Zusatzdaten angezeigt und ausgewählt werden können, müssen die Zusatzdaten:

- vom Systembetreiber in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und
- vom Benutzer im Download Client in der Registerkarte *Allgemein* über die Schaltfläche *Kundenfelder konfigurieren* freigeschaltet werden, siehe [Kapitel "Registerkarte Allgemein", S. 11](#).

6.8

Download starten

Der Download startet mit dem Speichern der Konfiguration in der Registerkarte *Allgemein*. Je nach Datenmenge kann dies einige Minuten in Anspruch nehmen.

Die heruntergeladenen Daten werden im konfigurierten Exportpfad abgelegt, siehe [Kapitel "Registerkarte Allgemein", S. 11](#). Der Exportpfad richtet sich standardmäßig nach dem Benutzerlogin, z. B. `C:\Users\Administrator\Documents\DownloadClient`.

In der Registerkarte *Service* erhalten Sie einen Überblick über den aktuellen Servicefortschritt verschiedener Parameter und das Ergebnis des abgeschlossenen Exports, siehe [Kapitel "Registerkarte Service", S. 17](#).



Der Download Client läuft als Service auch in geschlossenem Zustand mit der gesetzten Konfiguration im Hintergrund weiter.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Programmsymbol	8
Abb. 2	Login-Fenster Servereinstellungen	8
Abb. 3	Login Proxyeinstellungen	8
Abb. 4	Login - OAuth-Einstellungen	9
Abb. 5	Startbildschirm	10
Abb. 6	Registerkarte Allgemein (Beispiel)	11
Abb. 7	Kundenfelder konfigurieren	15
Abb. 8	Registerkarte Verbindung	16
Abb. 9	Registerkarte Service (Beispiel)	17
Abb. 10	Fehlermeldungen separat speichern	19
Abb. 11	Registerkarte Log-Datei (Beispiel)	20
Abb. 12	Registerkarte Suche - Informationen zur Konversation	22
Abb. 13	Registerkarte Suche - Informationen zum Anrufer	24
Abb. 14	Registerkarte Suche - Informationen zum Angerufenen	25
Abb. 15	Registerkarte Suche - Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer	26
Abb. 16	Registerkarte Suche - Kundenzusatzdaten	27
Abb. 17	Registerkarte Zusatzdaten - Informationen zur Konversation	28
Abb. 18	Registerkarte Zusatzdaten - Informationen zum Anrufer	29
Abb. 19	Registerkarte Zusatzdaten - Informationen zum Angerufenen	30
Abb. 20	Registerkarte Zusatzdaten - Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer	31
Abb. 21	Registerkarte Zusatzdaten - Kundenzusatzdaten	32
Abb. 22	Registerkarte Dateiname - Informationen zur Konversation	33
Abb. 23	Registerkarte Dateiname - Informationen zum Anrufer	34
Abb. 24	Registerkarte Dateiname - Informationen zum Angerufenen	35
Abb. 25	Registerkarte Dateiname - Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer ...	36
Abb. 26	Registerkarte Dateiname - Kundenzusatzdaten	37

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Lizenzen	7
--------	----------------	---

Glossar

App-Server

Applikationsserver bzw. Web-Server. In den Systemarchitekturen ist das der Server, auf dem der Enterprise Core und die GlassFish-Software installiert sind.

CSV

Comma-separated values ist ein Dateiformat, das den Aufbau einer Textdatei zur Speicherung oder zum Datenaustausch beschreibt.

DTMF

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

HTTPS

Hypertext Transfer Protocol Secure (HTTPS, englisch für „sicheres Hypertext-Übertragungsprotokoll“) ist ein Kommunikationsprotokoll im World Wide Web, mit dem Daten abhörsicher übertragen werden können. Es stellt eine Transportverschlüsselung dar. (Quelle: Wikipedia 23.10.2019)

MP3

Bezeichnung für digital gespeicherte Audiodaten. MP3 ist eine Kompressionsart, bei der für den Menschen wahrnehmbare Signalanteile gespeichert werden. Dies ermöglicht eine Reduktion der Datenmenge bei der die wahrgenommene Audioqualität nicht leidet. (Quelle: Wikipedia 07.07.2020)

OAuth

Open Authorization ist der Name zweier verschiedener offener Protokolle, die eine standardisierte, sichere API-Autorisierung für Desktop-, Web- und Mobile-Anwendungen erlauben. (Quelle: Wikipedia 12.08.2020)

PCM

Pulse Code Modulation; Dies ist ein unkomprimiertes Pulsmodulationsverfahren, das ein zeit- und wertkontinuierliches analoges Signal in ein zeit- und wertdiskretes digitales Signal umsetzt. Es wird beispielsweise in der Audiotechnik im Rahmen des G.711-Standards und in der Videotechnik für digitale Videosignale nach dem Standard ITU-R BT 601 verwendet. (Quelle: Wikipedia 12.06.2018)

TTL

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

WAVE

Das WAVE-Dateiformat ist ein Containerformat zur digitalen Speicherung von Audiodaten, das auf dem von Microsoft für Windows definierten Resource Interchange File Format (RIFF) aufsetzt. (Quelle: Wikipedia 23.02.2021)

XML

Extensible Markup Language ist eine erweiterbare Auszeichnungssprache zur Beschreibung und dem Austausch von Datenstrukturen.

Stichwortverzeichnis