

Quick Guide EVOIPneo active for Mitel MiVoice 5000



Administrationsanleitung für Systembetreiber

26.10.2021

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	5
2	Einleitung	6
3	Mitel MiVoice 5000 konfigurieren	7
3.1	Funktionalität prüfen.....	8
4	Aufzeichnungsarchitektur anlegen	10
5	Integration für Mitel MiVoice 5000 anlegen	11
5.1	Konfigurationsschritte.....	12
5.2	CTI-Verbindungsdaten konfigurieren	12
5.2.1	Registerkarte MiVoice 5000	13
5.2.1.1	Gruppenfeld CTIconnect-Modul	14
5.2.1.2	Gruppenfeld Verbindungsdaten	14
5.2.1.3	Gruppenfeld Zusatzdaten MiVB (MiTAI)	15
5.2.2	Registerkarte MBG.....	16
5.3	Monitorpunkte konfigurieren.....	18
5.3.1	Registerkarte Extension-Monitorpunkte	18
5.4	Globale Aufzeichnungseinstellungen	18
5.5	Aufzeichnungsserver konfigurieren	19
5.6	Integration aktivieren	20
6	PHONEapp für Mitel konfigurieren	21
6.1	Server-Modul konfigurieren.....	21
6.1.1	Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	22
6.2	PHONEapp-Modul konfigurieren.....	22
6.2.1	Kategorie Telefontyp	23
6.2.2	Kategorie Grundeinstellungen.....	25
6.2.2.1	Gruppenfeld Tagging-Attribute konfigurieren	28
6.2.2.2	Gruppenfeld Registerfelder konfigurieren	29
6.2.2.3	Gruppenfeld Vordefinierte Tagging-Felder konfigurieren.....	30
6.3	PBX-Modul konfigurieren	32
6.4	Telefone-Modul konfigurieren	33
6.4.1	Symbolleiste des Telefone-Moduls	33
6.4.2	Telefone erstellen.....	34
6.4.3	Telefone löschen.....	36
6.5	Recording-Planner-Modul konfigurieren	36
6.6	Tastenfunktion am Mitel Telefon konfigurieren	37
7	Wiedergabefunktion konfigurieren.....	39
	Abbildungsverzeichnis.....	41
	Tabellenverzeichnis	43

Glossar	44
---------------	----

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

Dies ist ein Quick Guide für eine Aufzeichnungsarchitektur vom Typ All-in-one Basic Recording in Verbindung mit einer Mitel MiVoice 5000 Telefonanlage.

Das Dokument beschreibt die typischen, minimalen Einstellungen für eine funktionierende Aufzeichnung mit verfügbaren Zusatzdaten.

Für die Konfiguration per Quick Guide ist das grundlegende Verständnis der *neo*-Software erforderlich. Genauere Informationen finden Sie in der entsprechenden ausführlichen Administrationsanleitung der Aufzeichnungsvariante.



Die folgende Konfiguration müssen Sie als Systembetreiber ausführen.

1. Melden Sie sich an der Applikation System Configuration mit dem folgenden Login an:

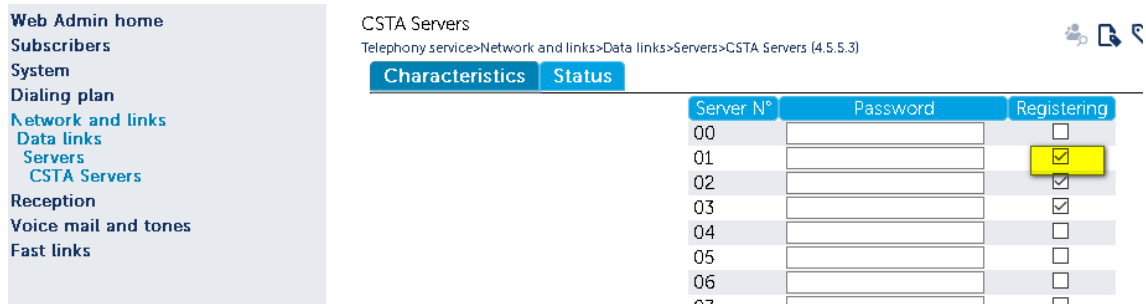
Benutzername	system-admin
Passwort	A\$c123



Die Konfiguration der Telefonanlage von Mitel MiVoice 5000 wird von einem Mitel-Techniker durchgeführt. In der Konfigurationsdatei der Telefonanlage muss die IP-Adresse des Aufzeichnungsservers eingetragen werden, damit die **RTP**-Daten an den Aufzeichnungsserver geschickt werden können.

Die folgenden Information sind eine Beispielkonfiguration:

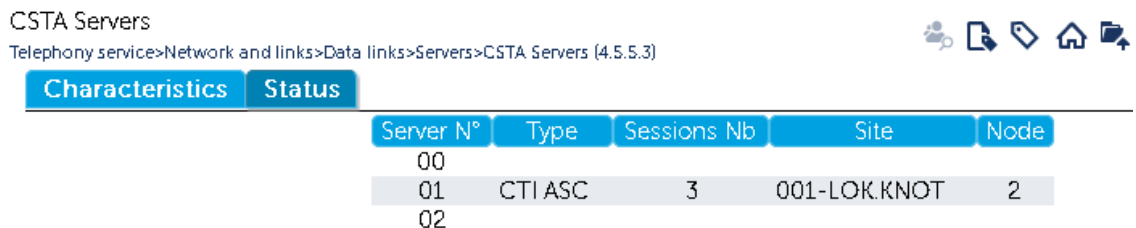
1. Wählen Sie den Menüpunkt *Network and links > Data links > Servers > CSTA Servers*.
2. Aktivieren Sie in dieser Sektion die Registrierung des **CSTA**-Servers.



Server N°	Password	Registering
00		<input type="checkbox"/>
01		<input checked="" type="checkbox"/>
02		<input checked="" type="checkbox"/>
03		<input checked="" type="checkbox"/>
04		<input type="checkbox"/>
05		<input type="checkbox"/>
06		<input type="checkbox"/>
07		<input type="checkbox"/>

Abb. 1: Mitel MiVoice 5000 - Registrierung konfigurieren

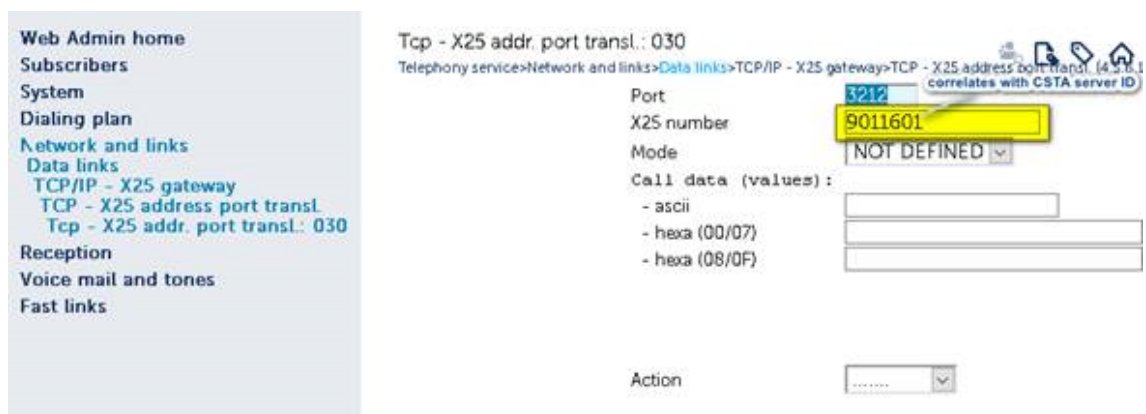
3. Wenn der Server verbunden ist, sehen Sie in der *Registerkarte Status* den Typ und die Location des Servers.



Server N°	Type	Sessions Nb	Site	Node
00				
01	CTI ASC	3	001-LOK.KNOT	2
02				

Abb. 2: Mitel MiVoice 5000 - Status des CSTA-Servers

4. Unter dem Menüpunkt *Network and links > Data links > TCP/IP - X25 gateway* können Sie den Port und die Nummer des Gateways konfigurieren.



Tcp - X25 addr. port transl.: 030

Telephony service>Network and links>Data links>TCP/IP - X25 gateway>TCP - X25 address port transl. (4.5.5.1)

Port: 3212

X25 number: 9011601

Mode: NOT DEFINED

Call data (values):

- ascii:
- hexa (00/07):
- hexa (08/0F):

Action:

Abb. 3: Mitel MiVoice 5000 - Gateway konfigurieren

In der Tabelle sehen Sie die konfigurierten **CSTA**-Links.

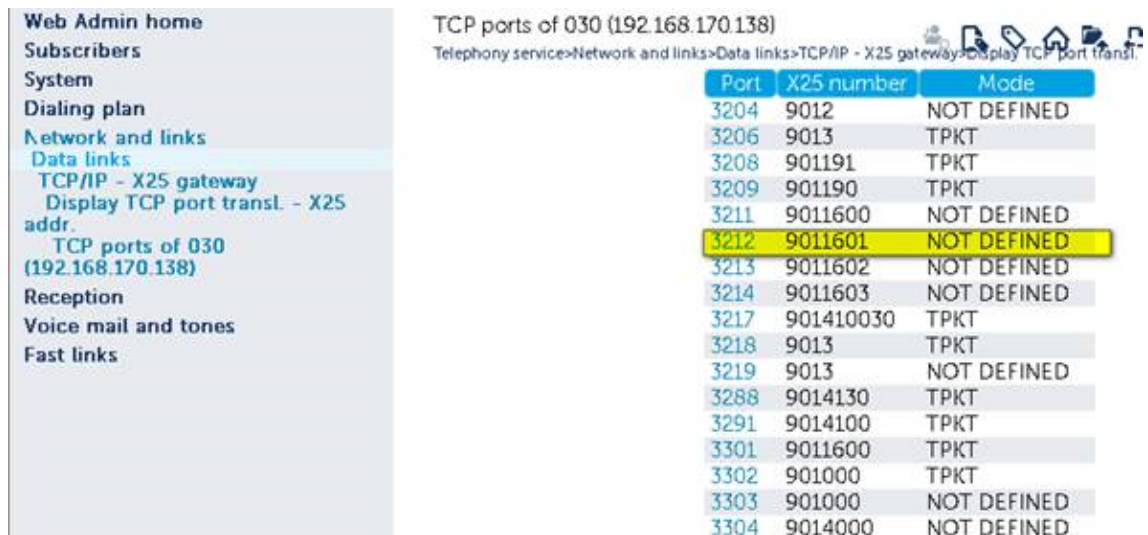


Abb. 4: Mitel MiVoice 5000 - konfigurierter CSTA-Link

3.1

Funktionalität prüfen

IP-Adresse und Transportprotokoll prüfen

Die Konfiguration der Aufzeichnung über ein SIP-INVITE ohne MBG wird in der Konfigurationsdatei *startup.cfg* abgespeichert. Die Telefone holen sich beim Start die Einstellungen aus dieser Konfigurationsdatei.

- Öffnen Sie die Konfigurationsdatei des Telefons über den Browser, indem Sie auf die IP-Adresse der PBX zugreifen, z. B. <http://192.168.170.205/6867i>.

⇒ Die Datei *startup.cfg* öffnet sich.



Abb. 5: IP-Adresse und Transportprotokoll prüfen

- Hier können Sie die ACTIVE VOIP RECORDING SETTINGS überprüfen.

<i>recorder address1</i>	Geben Sie die IP-Adresse vom Aufzeichnungsserver ein. z. B. 192.168.169.143.
<i>sip services transport protocol:</i>	Geben Sie den entsprechenden Wert für das verwendete Transportprotokoll ein: UDP = 1 TCP = 2 Die Konfiguration muss mit der SIP-Konfiguration der Endgeräte in der Telefonanlage übereinstimmen.

recorder periodic beep

Wenn dieser Parameter konfiguriert ist, wird während der Aufzeichnung in den definierten Abständen ein Piepton ausgegeben.

Dieser Eintrag erscheint nur, wenn er in der PBX konfiguriert ist.

Wenn das Recording in der *startup.cfg* konfiguriert ist und eine Aufzeichnung im [SIP-INVITE](#)-Mechanismus erfolgt, erscheint im Display des Telefons ein Indikator, dass eine Aufzeichnung stattfindet. Die Anzeige erscheint nicht, wenn die Aufzeichnung über das [MBG](#) erfolgt.

4

Aufzeichnungsarchitektur anlegen

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

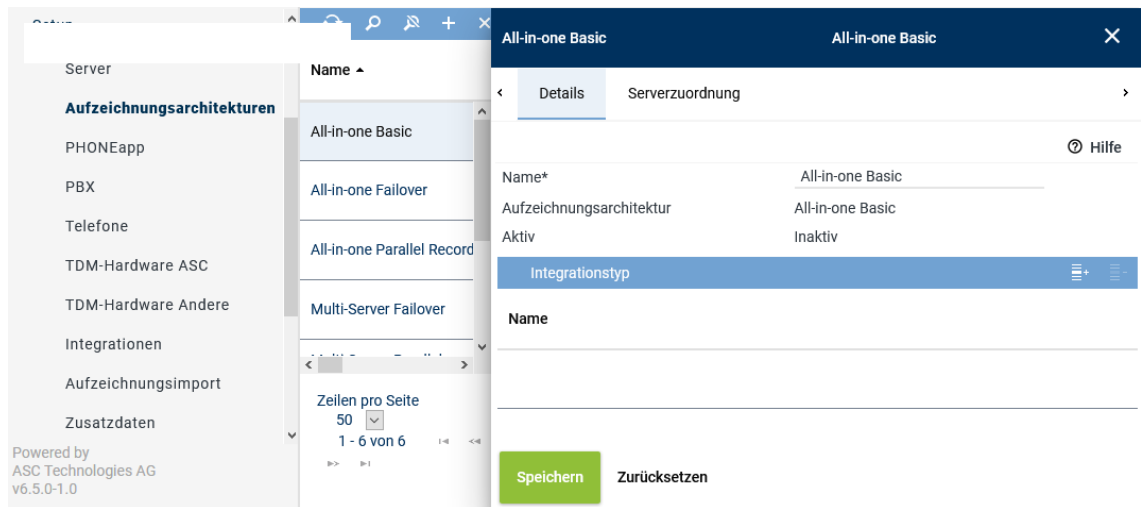


Abb. 6: Aufzeichnungsarchitektur anlegen

2. Legen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur vom Typ All-in-one Basic Recording an.
3. Fügen Sie den Integrationstyp Mittel MiVoice 5000 active hinzu.
4. Öffnen Sie die Registerkarte *Serverzuordnung* und wählen Sie den entsprechenden Server aus.
5. Aktivieren Sie die Aufzeichnungsart *VoIP/Video*.

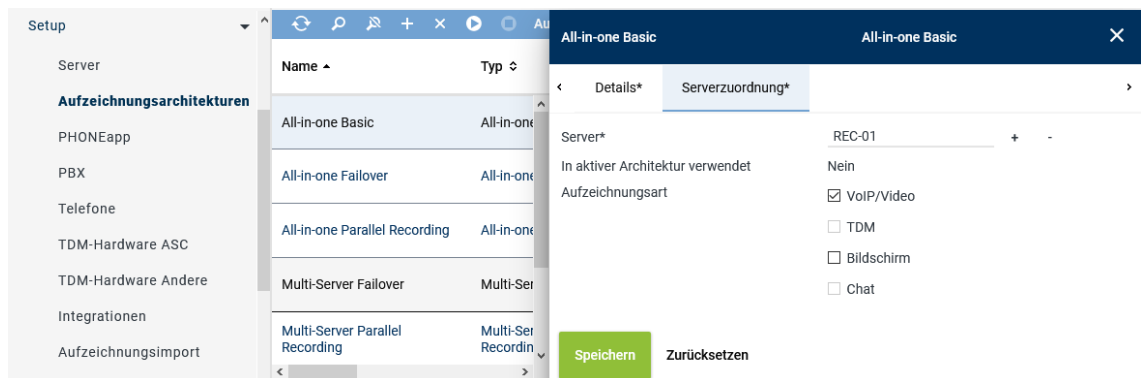


Abb. 7: Aufzeichnungsart aktivieren

6. Aktivieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur. Die weitere Konfiguration ist nur mit aktivierter Aufzeichnungsarchitektur möglich.

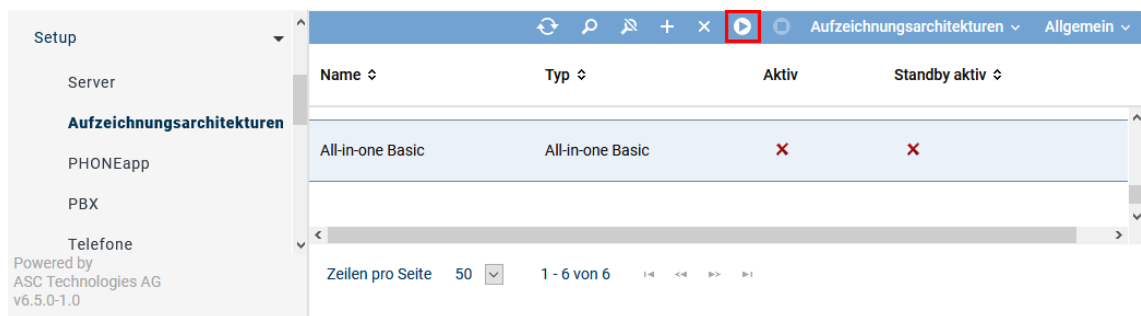


Abb. 8: Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

5

Integration für Mitel MiVoice 5000 anlegen

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

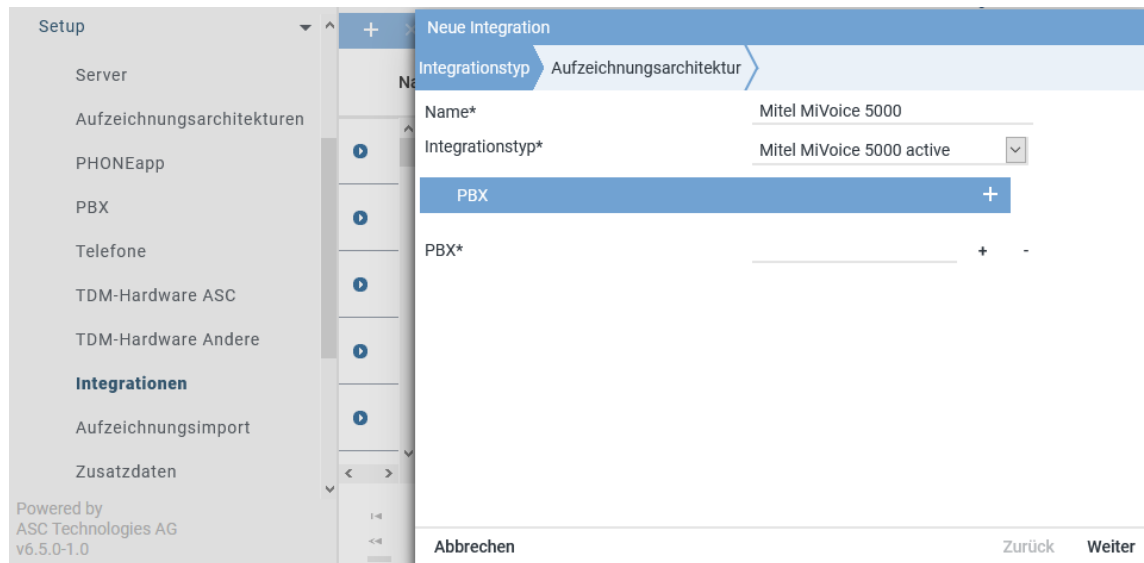


Abb. 9: Integration anlegen

2. Geben Sie einen Namen für die Integration ein.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Eintrag *Mitel MiVoice 5000 active*.
4. Klicken Sie auf das Symbol **+** in der Tabellenüberschrift *PBX*.
5. Erstellen Sie die entsprechende [PBX](#).

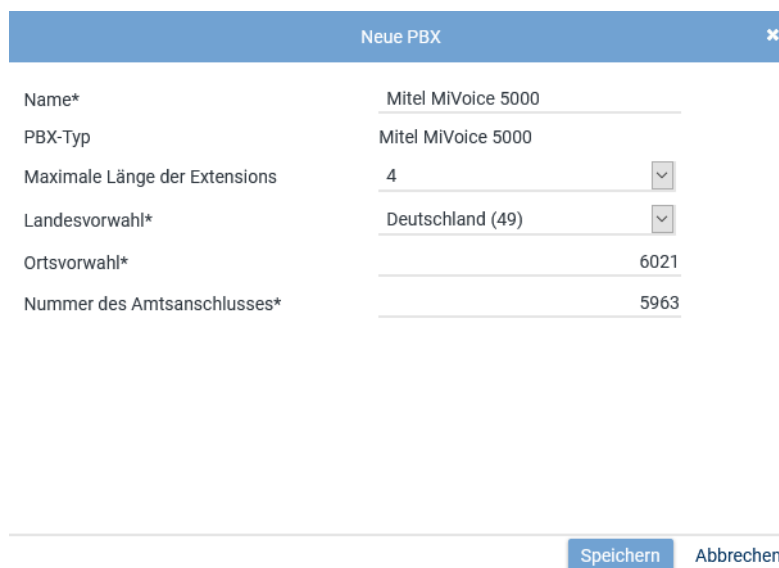


Abb. 10: PBX erstellen

6. Geben Sie die entsprechenden Parameter ein.
7. Speichern Sie die Eingaben ab, dann erscheint die PBX in der Detailansicht.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Weiter*, um auf die *Registerkarte Aufzeichnungsarchitektur* zu wechseln.
9. Wählen Sie die Aufzeichnungsarchitektur, die in der Auswahl erscheint.
Die Aufzeichnungsarchitektur wird nur angezeigt, wenn sie aktiviert ist.

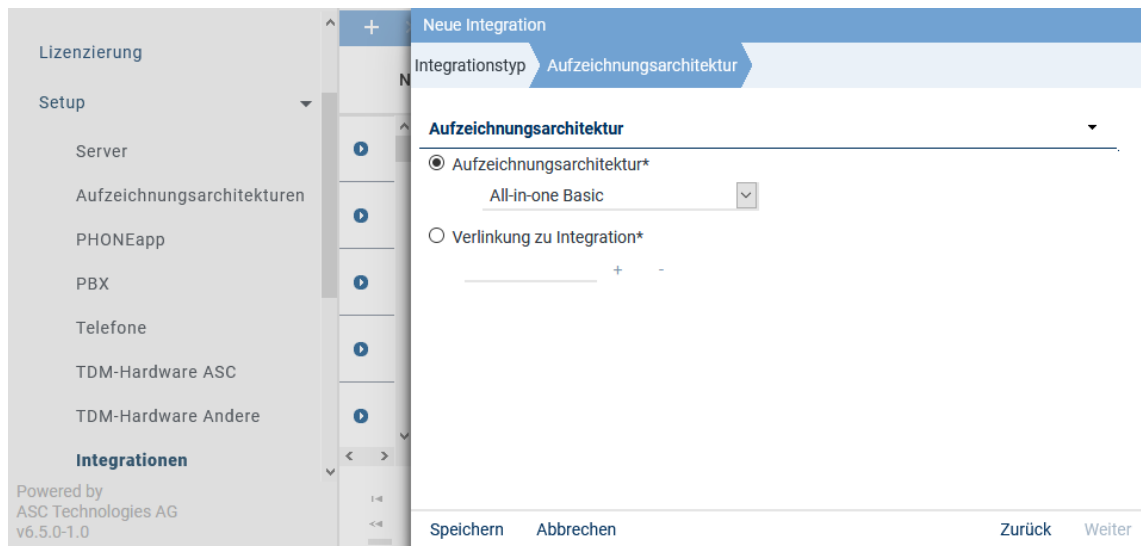



Abb. 11: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen

10. Speichern Sie die Eingaben.

⇒ Die Integration erscheint in der Hauptansicht.

5.1

Konfigurationsschritte

1. Klicken Sie vor dem Namen der neuen Integration auf das Symbol , um die Konfiguration der Integration zu vervollständigen.

⇒ Folgende Konfigurationsschritte erscheinen:








Mitel MiVoice 5000		Mitel MiVoice 5000 active	X	
Schritt	Konfiguration			
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	✓			
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren	✗			
Monitorpunkte konfigurieren	✗			
Globale Aufzeichnungseinstellungen	✗			
Aufzeichnungsserver konfigurieren	✗			
Erweiterung konfigurieren	✓			
Sonstige Einstellungen konfigurieren	✓			

Abb. 12: Konfigurationsschritte der Integration

5.2

CTI-Verbindungsdaten konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *CTI-Verbindungsdaten konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die CTI-Verbindungsdaten zu konfigurieren.

5.2.1 Registerkarte MiVoice 5000

In dieser Registerkarte können Sie das CTI^{connect}-Modul für die Aufzeichnungsvariante über Mitel MiVoice 5000 konfigurieren.

Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren
✕

MiVoice 5000 (CSTA)*

MBG

CTIconnect-Modul
▼

Typ	CTIconnect active	
Grammatikname*	standard	▼
Grammatikversion*	2.00.02	▼

Verbindungsdaten
▼

Verbindungsdaten

192.168.170.170

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten
▶

Speichern
Abbrechen

Abb. 13: CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVoice 5000 (CSTA)

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
2. Geben Sie die IP-Adresse und den Port für die PBX-Verbindung ein.

Verbindung konfigurieren
✕

Verbindungsdaten*	192.168.170.227	
PBX-Port*		3211

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 14: Verbindungsdaten konfigurieren



Die PBX Mitel MiVoice 5000 unterstützt bis zur Version 7.1 nur 2 [CSTA](#)-Links.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Eingaben zu übernehmen und das Fenster zu schließen.

5.2.1.1 Gruppenfeld CTIconnect-Modul

In diesem Gruppenfeld können Sie die Parameter für das CTIconnect-Modul konfigurieren.

Aktiv ☐

CTIconnect-Modul ▼

Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	standard ▼
Grammatikversion*	1.00.01 ▼
Benutzername	asc_cticonnect
Passwort	••••••••

Abb. 15: Gruppenfeld CTIconnect-Modul

- Stellen Sie folgende Parameter für das CTIconnect-Modul ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Wählen Sie den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Benutzername	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am CTI <u>connect</u> -Dienst ein.
Passwort	Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am CTI- <u>connect</u> -Dienst ein.

Tab. 1: CTIconnect-Modul konfigurieren

5.2.1.2 Gruppenfeld Verbindungsdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie die Verbindungsdaten zum CTIconnect-Modul konfigurieren.

Verbindungsdaten ▼

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#)
[Bearbeiten](#)
[Löschen](#)

Abb. 16: Guppenfeld Verbindungsdaten

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

Verbindung konfigurieren ✕

Verbindungsdaten*

192.168.170.201

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 17: Verbindungsdaten konfigurieren


- Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Verbindungsdaten</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse zur Mitel MiVoice Business (MiTAI-Link) ein.

Tab. 2: Verbindungsdaten konfigurieren

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Eingaben zu übernehmen und das Fenster zu schließen.

5.2.1.3 Gruppenfeld Zusatzdaten MiVB (MiTAI)

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

Zusatzdaten
▼

ACDAgentGroup

Bitte auswählen...

▼

SuitPilotNumber

Bitte auswählen...

▼

SuitPilotName

Bitte auswählen...

▼

Freie Zuordnung

MitelQueueName

MitelQueueName

▼

CallingDeviceID

CallingPartyIVR

▼

CalledDeviceID

CalledParty

▼

Abb. 18: CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten

Zusätzlich zu den vorgeschlagenen Zusatzdaten können Sie für diese Variante auch eine freie Zuordnung von weiteren Zusatzdaten vornehmen. Beachten Sie bei der manuellen Eingabe des Zusatzdatentyps die genaue Schreibweise!

- MitelQueueName
- CallingPartyIVR
- CalledParty

- substitutedCPNNumber
 - substitutedCPNName
 - GlobalCallID
 - CallingDeviceName
 - CalledDeviceName
 - EventCause
 - AccountCode
 - AccountCodeVerified
2. Wählen Sie aus den Dropdown-Listen die Zusatzdateneinträge aus, die Sie zuvor im Zusatzdaten-Modul angelegt haben.

MitelQueueName	<i>MitelQueueName</i>
CallingDeviceID	<i>CallingPartyIVR</i>
CalledDeviceID	<i>CalledParty</i>
substitutedCPNNumber	<i>substitutedCPNNumber</i>
substitutedCPNName	<i>substitutedCPNName</i>
GlobalCallID	<i>GlobalCallID</i>
CallingDeviceName	<i>CallingDeviceName</i>
CalledDeviceName	<i>CalledDeviceName</i>
EventCause	<i>EventCause</i>
AccountCode	<i>AccountCode</i>
AccountCodeVerified	<i>AccountCodeVerified</i>



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

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

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu übernehmen und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

5.2.2

Registerkarte MBG

1. Wählen Sie die Registerkarte **MBG**, um die Verbindungsdaten für die Aufzeichnung über das Mitel Border Gateway zu konfigurieren.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für das Modul *MBG*.

Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren ✕

MiVoice 5000 (CSTA)*

MBG

Aktiv
☒

CTIconnect-Modul ▼

Typ

CTIconnect active

Grammatikname*

standard ▼

Grammatikversion*

1.00.04 ▼

Verbindungsdaten ▼

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten ▶

Speichern
Abbrechen

Abb. 19: CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG konfigurieren

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die IP-Adressen der MBGs einzugeben.
4. Geben Sie alle MBGs ein, über die die Aufzeichnung stattfinden soll.
5. Aktivieren Sie die indirekte Aufzeichnung nur, wenn Sie unterstützte MiNET-Geräte aufzeichnen möchten.
HINWEIS! Die Geräte müssen dazu direkt an die MiVB angeschlossen sein.
6. Deaktivieren Sie die Option Pre-shared Key.
HINWEIS! Ein Pre-shared Key wird aktuell nur in GCP-Umgebungen mit einer speziellen MBG-Version unterstützt.

Verbindung konfigurieren ✕

Verbindungsdaten*

10.230.52.70

PBX-Port*

6810

Indirekte Aufzeichnung aktivieren

☐

☐ Pre-shared key verwenden


Pre-shared key (PSK)*

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 20: Verbindungsdaten für alle MBGs hinzufügen

7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Eingaben zu übernehmen.

5.3 Monitorpunkte konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Monitorpunkte konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).



Schritt: Monitorpunkte konfigurieren

Extension-Monitorpunkte

Extension ▲ Aktiv ⇅

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Aktiv/Inaktiv Löschen

Speichern Abbrechen

Abb. 21: Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren

5.3.1 Registerkarte Extension-Monitorpunkte



Für die Aufzeichnungsvariante mit **MBG** bzw. **SRC** müssen die aufzuzeichnenden Telefone am **SRC** registriert sein.

1. Klicken Sie in der Registerkarte *Extension-Monitorpunkte* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Extensions für die überwachten Endgeräte hinzuzufügen.
2. Geben Sie alle Extensions ein, die überwacht werden sollen und aktivieren Sie diese über die Schaltfläche *Aktiv/Inaktiv*.



Schritt: Monitorpunkte konfigurieren

Extension-Monitorpunkte

Extension ▲ Aktiv ⇅

6000	✓
6001	✓

Hinzufügen Aktiv/Inaktiv Löschen

Speichern Abbrechen

Abb. 22: Extension-Monitorpunkte hinzufügen

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu übernehmen und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

5.4 Globale Aufzeichnungseinstellungen

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Globale Aufzeichnungseinstellungen* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).

Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen ✕

Details*

Transportprotokoll	UDP	▼
Port SIP-Signalisierung*	5060	
Remote SIP-Port*	7300	
PBX-IP-Adresse*	192.168.170.227	
PBX-Port*	3211	

Speichern Abbrechen

Abb. 23: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen


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

<i>Transportprotokoll</i>	Wählen Sie das verwendete Protokoll aus, z. B. <i>UDP</i> .
<i>Port SIP-Signalisierung</i>	Geben Sie den Port für die <i>SIP</i> -Signalisierung ein, auf dem die Signalisierung empfangen wird. Standardwert ist <i>5060</i> .
<i>Remote SIP-Port</i>	Geben Sie hier den Port für die Endgeräte an, hier <i>7300</i> .
<i>PBX-IP-Adresse</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse für die Verbindung zur Telefonanlage ein.
<i>PBX-Port</i>	Geben Sie hier den Port für die Verbindung zur Telefonanlage ein, hier <i>3211</i> .

Tab. 3: Globale Aufzeichnungseinstellungen

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Konfiguration in diesem Schritt zu beenden.

5.5 Aufzeichnungsserver konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren ✕

Aufzeichnungsserver	REC-01
Servername	
REC-01	

Details*

Recording Module Active MiVoice 5000	<input checked="" type="checkbox"/>
Konfigurierte IP-Adresse	192.168.173.171
IP-Adresse des Aufzeichnungsservers*	192.168.173.171 ▼
Minimaler Port*	20000
Maximaler Port*	20999
Recording Module Active Mitel	<input checked="" type="checkbox"/>
Konfigurierte IP-Adresse	192.168.173.171
IP-Adresse des Aufzeichnungsservers*	192.168.173.171 ▼
Minimaler Port*	21000
Maximaler Port*	21999

Speichern

Zeilen pro Seite 50 ▼ 1 - 1 von 1 ◀ << >> ▶

Schließen

Abb. 24: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

Damit die ACTIVE-VOIP-Aufzeichnung und die Aufzeichnung über MBG funktioniert, müssen Sie beide Aufzeichnungsvarianten aktivieren.

2. Aktivieren Sie die beiden Recording Module:

<i>Recording Module Active MiVoice 5000</i>
<i>Recording Module Active Mitel</i>




3. Wählen Sie die IP-Adresse des Aufzeichnungsservers aus der Dropdown-Liste aus.
4. Wählen Sie für jede Aufzeichnungsvariante einen separaten Portbereich, z. B.

<i>Recording Module Active MiVoice 5000</i>	Portbereich 20000-20999
<i>Recording Module Active Mitel</i>	Portbereich 21000-21999

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

5.6

Integration aktivieren

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

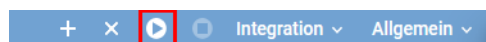


Abb. 25: Aktivierte Integration

Beim Start der Integration baut der Aufzeichnungsserver die Verbindungen zur **CSTA**-Schnittstelle und zu den **MBGs** auf und startet die Aufzeichnung.

6 PHONEapp für Mitel konfigurieren

Falls Sie die XML PHONEapp nutzen möchten, müssen Sie die folgenden Konfigurationen vornehmen:

1. Tastenbelegung des Telefons konfigurieren.
2. Module in der Applikation *System Configuration* konfigurieren:
 - Server-Modul
 - Aufzeichnungssteuerung aktivieren
 - Aufzeichnungsarchitektur auswählen
 - PHONEapp-Modul
 - Telefontypen konfigurieren
 - Grundeinstellungen vornehmen
 - PBX-Modul
 - PHONEapp-Konfiguration aktivieren
 - PBX-spezifische Parameter konfigurieren
 - Telefone-Modul
 - Parameter zur Zuordnung des Telefons konfigurieren, z. B. Extension, PBX-Telefon-ID, Rechnername, Adresse für Wiedergabe per Telefon, Telefontyp und Time Slot.
 - Recording-Planner-Modul
 - Betriebsarten konfigurieren

6.1 Server-Modul konfigurieren

Damit die Aufzeichnung mit der PHONEapp gesteuert werden kann, müssen Sie im Server-Modul die Aufzeichnungssteuerung aktivieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Server*.
2. Wählen Sie die Registerkarte *Verwendung*.



Abb. 26: Server - Registerkarte Verwendung

3. Wählen Sie das Gruppenfeld *Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung*.

6.1.1 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

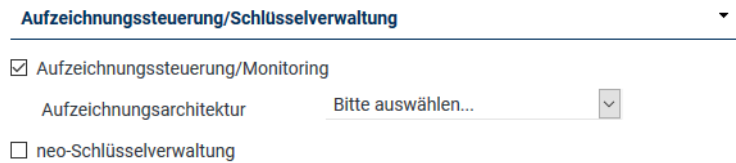


Abb. 27: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aufzeichnungssteuerung/Monitoring</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie CLIENT<code>command</code> oder eine API-Aufzeichnungssteuerung oder das Monitoring für Live Listening und Viewing nutzen möchten. Die Funktion ist nur verfügbar, wenn eine Aufzeichnungsarchitektur konfiguriert und aktiviert ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, über die Sie die Steuerung nutzen möchten.
<i>neo-Schlüsselverwaltung</i>	<p>Die Funktion dient der kundenspezifischen Verschlüsselung der Aufzeichnungen. Um die Bedingungen für die Schlüsselverwaltung konfigurieren zu können, müssen Sie das Kontrollkästchen <i>Schlüsselverwaltung</i> aktivieren.</p> <p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn die Lizenz ASC_KEY_MANAGEMENT vorhanden ist.</p> <p>Weitere Informationen zur Konfiguration der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i> und in der Installationsanleitung <i>Installation Dongle Manager</i>.</p>

Tab. 4: Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren

6.2 PHONEapp-Modul konfigurieren

Im PHONEapp-Modul können Sie Grundeinstellungen für Telefonapplikationen vornehmen und Telefontypen konfigurieren.

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

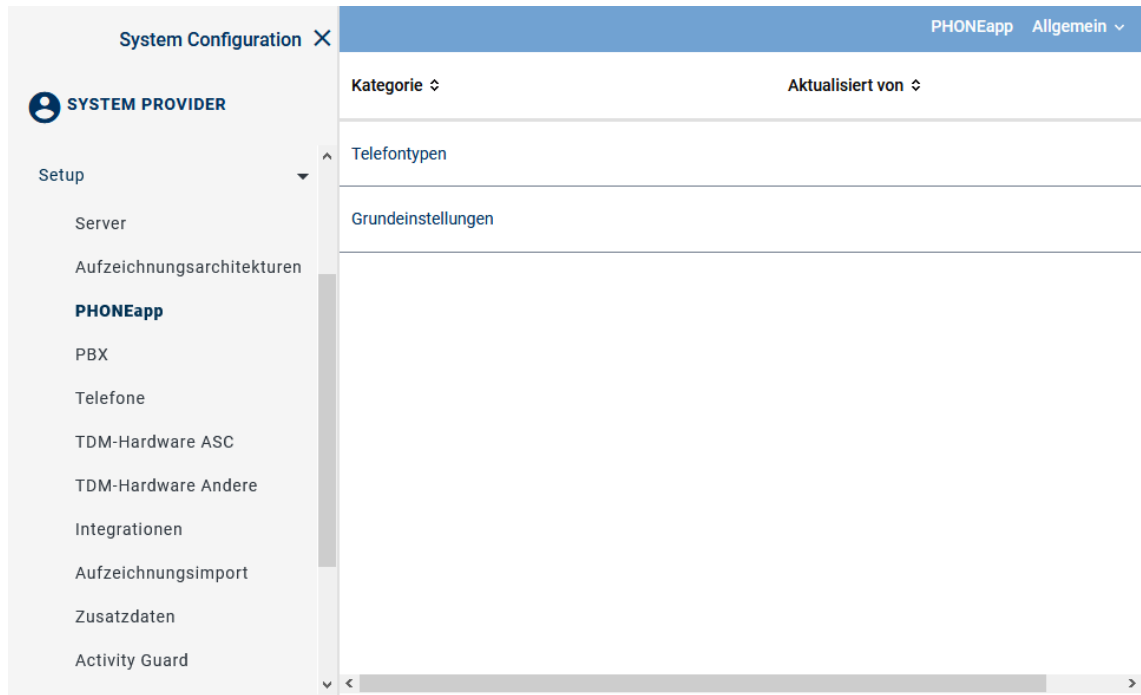


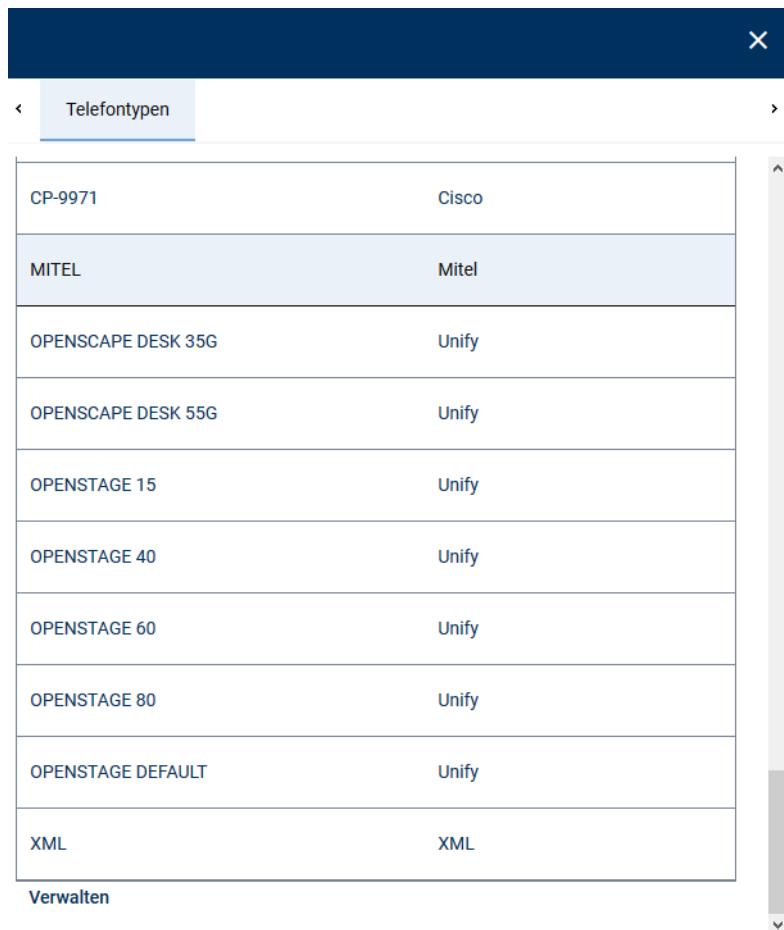
Abb. 28: PHONEapp - Hauptansicht

In der Kategorie *Telefontypen* können Sie die Eigenschaften der unterstützten Endgeräten ansehen und weitere Telefontypen hinzufügen.

6.2.1 Kategorie Telefontyp

In der Kategorie *Telefontypen* können Sie zu den unterstützten Endgeräten die Eigenschaften ansehen.

1. Wählen Sie in der Hauptansicht von *Setup* > *PHONEapp* die Kategorie *Telefontypen* aus.
 - ⇒ In der Detailansicht wird eine Tabelle eingeblendet, die alle unterstützten Endgeräte beinhaltet.



CP-9971	Cisco
MITEL	Mitel
OPENScape DESK 35G	Unify
OPENScape DESK 55G	Unify
OPENSTAGE 15	Unify
OPENSTAGE 40	Unify
OPENSTAGE 60	Unify
OPENSTAGE 80	Unify
OPENSTAGE DEFAULT	Unify
XML	XML

Verwalten

Abb. 29: Detailansicht Telefontypen

- Um die Eigenschaften des Telefontyps anzusehen, markieren Sie den Typ *Mitel* und klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
 - ⇒ Im Fenster *Telefontyp* werden die Eigenschaften des ausgewählten Endgeräts angezeigt.

MITEL

Details

Typ	MITEL
Anbieter	Mitel
LED-Feedback unterstützt	<input type="checkbox"/>
Display-Feedback unterstützt	<input type="checkbox"/>
IP-Adresse benötigt	<input type="checkbox"/>
Unterstützt zyklischen Refresh	<input type="checkbox"/>

Speichern
Zurücksetzen

OK

Abb. 30: Anzeige der Eigenschaften

HINWEIS! Die Eigenschaften können hier nicht konfiguriert werden, es wird nur angezeigt, welche Funktionen das Endgerät unterstützt.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um das Fenster zu schließen und in die Detailansicht zu wechseln.

6.2.2 Kategorie Grundeinstellungen

Hier legen Sie für Ihre Telefonanlage die Werte für allgemeine Einstellungen fest. Die Grundeinstellungen sind in unterschiedliche Gruppenfelder aufgeteilt.

1. Wählen Sie in der Hauptansicht von *Setup > PHONEapp* die Kategorie *Grundeinstellungen* aus.
 - ⇒ In der Detailansicht werden die verschiedenen Gruppenfelder eingeblendet.

Grundeinstellungen*

Allgemein


Aktiviert ☒
PHONEapp URL*
Nur zertifizierte Anfragen ☐

Sprache

Zeit-Parameter



Rückantwortzeit* Millisekunden
Fehlermeldung ab* Millisekunden
Telefon-Aktualisierungsintervall* Millisekunden

Tagging-Attribute

Anfrageparameter	Feld
tag_field	ASC_COMMENT 

Hinzufügen Löschen


Registerfelder

Feld	Recording-Control-Feld	Aktiv
Comment	ASC_COMMENT	 

Hinzufügen Löschen

Vordefinierte Tagging-Felder

☒ Aktiviert



Tagging-Feld

Keine Datensätze gefunden

Speichern Zurücksetzen

Abb. 31: Detailansicht Grundeinstellungen

- Nehmen Sie die gewünschten Einstellungen vor.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Allgemein	Hier müssen Sie die Adresse der PHONEapp eingeben und aktivieren.
• <i>Aktiviert</i>	Aktiviert die Steuerung der Aufnahme durch die PHONEapp.
• <i>PHONEapp URL</i>	Geben Sie die URL an, unter der die PHONEapp aufrufbar sein soll. Sie können die IP-Adresse oder den Hostnamen des Applikationsservers verwenden.

	<p>Geben Sie zusätzlich den Port an, wenn dieser vom Standard (Port 80 für <i>http</i> bzw. Port 443 für <i>https</i>) abweicht, z. B. <i>http://<core_ip>:90</i>.</p> <p>Das Endgerät verbindet sich mit dieser URL. Die PHONEapp überliefert die über die URL bereitgestellten Daten auf das Display des Endgerätes.</p> <p>Wenn Sie einen Load Balancer verwenden, tragen Sie hier die IP-Adresse und den Port des Load Balancers ein.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Nur zertifizierte Anfragen 	<p>Wenn das Kontrollkästchen markiert ist, ist eine zertifikatsbasierte Authentifizierung des Clients (Endgeräts) am Server erforderlich. Dazu muss im Vorfeld das Client-Zertifikat im Zertifikats-Keystore des Servers importiert werden.</p>
Sprache	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die gewünschte Standardsprache für die PHONEapp aus. Die ausgewählte Sprache ist für alle Endgeräte gültig, sofern unter <i>Setup > Telefone</i> als Display-Sprache nichts anderes konfiguriert wird.</p>
Zeit-Parameter	<p>Hier legen Sie die zeitlichen Parameter in Millisekunden fest. Änderungen sollten Sie nur nach Rücksprache mit Ihrem ASC-Support vor Ort oder dem ASC-Support unter +49 700 27278776 vornehmen.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Rückantwortzeit 	<p>Legen Sie hier den Zeitraum fest, in dem die PHONEapp spätestens eine Antwort zum Telefon schicken soll. Diese Zeit deckt den Zeitraum des Eintreffens der Anfrage vom Telefon bis zur internen Verarbeitung der Anfrage und dem Zurücksenden des Ergebnisses an das Endgerät ab. Konnte innerhalb dieses Zeitraums die Anfrage noch nicht verarbeitet werden, wird auf dem Endgerät eine Meldung angezeigt, dass die Verarbeitung noch läuft.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Fehlermeldung ab 	<p>Legen Sie hier den Zeitraum fest, der maximal zur Verarbeitung einer Anfrage zur Verfügung stehen soll. Diese Zeit deckt den maximalen Zeitraum des Absetzens der Anfrage von der PHONEapp bis zur internen Verarbeitung der Anfrage ab. Wenn im angegebenen Zeitraum das Drücken einer Taste nicht verarbeitet werden konnte, wird dieser Prozess abgebrochen und eine Fehlermeldung angezeigt.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Telefon-Aktualisierungsintervall (diese Einstellung ist nur für Alcatel und Cisco relevant) 	<p>Legen Sie hier das Intervall fest, in dem die Status-Aktualisierung am Telefon erfolgen soll. Ist die Zeit zu gering gewählt, blinkt die Anzeige hektisch. Ist die Zeit zu hoch gewählt, dauert es sehr lang, bis der aktuelle Status der Aufzeichnung am Endgerät angezeigt wird.</p>
Tagging-Attribute	<p>Hier legen Sie fest, welches Datenfeld beim Taggen über die PHONEapp beschrieben wird. Es stehen alle Zusatzdatenfelder und das Feld <i>ASC_COMMENT</i> zur Verfügung.</p>
Registerfelder	<p>Hier konfigurieren Sie die Anzeige des Tagging-Wertes.</p> <p>Es können alle ID's, die unter <i>Setup > Zusatzdaten</i> gelistet sind, und das Feld <i>ASC-COMMENT</i> verwendet werden.</p>

<i>Vordefinierte Tagging-Felder</i>	Hier legen Sie fest, ob ein Kommentarfeld mit Freitexteingabe oder auswählbare, vordefinierte Tagging-Felder auf den Endgeräten zur Speicherung verwendet werden dürfen.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Aktiviert</i> 	Aktiviert die Liste der vordefinierten Tagging-Felder auf dem Endgerät. Ist die Funktion deaktiviert, wird ein manuelles Kommentarfeld angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tagging-Feld</i> 	Hier legen Sie fest, welche auswählbaren, vordefinierten Tagging-Felder auf den Endgeräten zur Speicherung verwendet werden dürfen.

6.2.2.1 Gruppenfeld Tagging-Attribute konfigurieren



Die Bezeichnung des Anfrageparameters *tag_field* darf weder geändert noch dessen Zuordnung gelöscht werden. Ansonsten funktioniert das Tagging über die PHONEapp nicht mehr. Der Anfrageparameter *tag_field* kann jedoch einem anderen verfügbaren Feld zugeordnet werden.



Tagging-Attribute sollten nur in Ausnahmefällen geändert werden. Unsachgemäße Änderungen können dazu führen, dass die PHONEapp nicht korrekt funktioniert.

Jeder Anfrageparameter darf nur einmal verwendet werden. Die verfügbaren Felder können mehrmals unterschiedlichen Anfrageparametern zugeordnet werden. Als Feld können alle Zusatzdaten, die im Zusatzdaten-Modul der Applikation System Configuration als verfügbar gekennzeichnet sind, verwendet werden.

Tagging-Attribute hinzufügen und bearbeiten


1. Öffnen Sie in der Detailansicht von *Setup > PHONEapp > Grundeinstellungen* das Gruppenfeld *Tagging-Attribute*.



Anfrageparameter	Feld
tag_field	ASC_COMMENT

Hinzufügen Löschen

Abb. 32: Gruppenfeld Tagging-Attribute

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Es wird ein neuer Eintrag eingefügt.
3. Um den Eintrag zu bearbeiten, klicken Sie auf das Symbol .
⇒ Die Zeile wird aktiv geschaltet.



Anfrageparameter	Feld
tag_field	ASC_COMMENT
Neuer Anfrageparameter	Neues Feld

Hinzufügen Löschen

Abb. 33: Tagging-Attribute bearbeiten

4. Geben Sie die entsprechenden Parameter ein.
5. Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf das Symbol ✓ .
Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol ✕ .
6. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderungen in der Registerkarte *Grundeinstellungen* zu übernehmen.

Tagging-Attribute löschen

1. Wählen Sie in der Detailansicht das zu löschende Attribut aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Löschen*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Ja*.
⇒ Das ausgewählte Attribut wird aus der Liste entfernt.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderung in der Registerkarte *Grundeinstellungen* zu übernehmen.

6.2.2.2 Gruppenfeld Registerfelder konfigurieren

Registerfelder hinzufügen und bearbeiten

1. Öffnen Sie in der Detailansicht von *Setup > PHONEapp > Grundeinstellungen* das Gruppenfeld *Registerfelder*.



Registerfelder			
Feld	Recording-Control-Feld		Aktiv
Comment	ASC_COMMENT	✓	
Hinzufügen Löschen			

Abb. 34: Gruppenfeld Registerfelder

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Es wird ein neuer Eintrag eingefügt.
3. Um den Eintrag zu bearbeiten, klicken Sie auf das Symbol .
⇒ Die Zeile wird aktiv geschaltet.

Registerfelder			
Feld	Recording-Control-Feld		Aktiv
Comment	ASC_COMMENT	✓	
Neues Feld	Neues RC-Feld	<input checked="" type="checkbox"/>	✓ ✕
Hinzufügen Löschen			

Abb. 35: Registerfelder bearbeiten

4. Geben Sie die entsprechenden Parameter ein.
Die Bezeichnung im Feld *Feld* kann von Ihnen frei gewählt werden. Im Feld *Recording-Control-Feld* können alle ID's, die unter *Setup > Zusatzdaten* gelistet sind, verwendet werden. Zusätzlich kann noch der Feldname *ASC_COMMENT* verwendet werden.
5. Aktivieren bzw. deaktivieren Sie das Registerfeld über das Kontrollkästchen.
6. Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf das Symbol ✓ .
Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol ✕ .

7. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderungen in der Registerkarte *Grundeinstellungen* zu übernehmen.

Registerfelder löschen

1. Wählen Sie in der Detailansicht das zu löschende Attribut aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Löschen*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Ja*.
⇒ Das ausgewählte Attribut wird aus der Liste entfernt.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderung in der Registerkarte *Grundeinstellungen* zu übernehmen.

6.2.2.3 Gruppenfeld Vordefinierte Tagging-Felder konfigurieren

Innerhalb der PHONEapp können Sie die aufgezeichneten Konversationen taggen und markieren. Sie können damit aufgezeichnete Konversationen zu bestimmten Themen zuordnen und später nach diesen Konversationen filtern oder suchen. Standardmäßig gibt es in der PHONEapp die Möglichkeit, entweder Freitext in ein Kommentarfeld einzugeben oder vordefinierte Tagging-Felder zur Verfügung zu stellen. Dem Benutzer werden diese Attribute unter Verwendung einer bestimmten Taste am Endgerät angezeigt. So kann der Benutzer die Konversation während oder nach der Aufzeichnung taggen.

Kommentarfeld mit Freitext aktivieren

1. Öffnen Sie in der Detailansicht von *Setup > PHONEapp > Grundeinstellungen* das Gruppenfeld *Vordefinierte Tagging-Felder*.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen *Aktiviert*.
⇒ Das Kommentarfeld mit Freitext wird beim Tagging eingeblendet.

Tagging-Felder ohne Freitext aktivieren

Hier können Sie vordefinierte Tagging-Felder konfigurieren, die zur Konversation angehängt werden sollen.

1. Öffnen Sie in der Detailansicht von *Setup > PHONEapp > Grundeinstellungen* das Gruppenfeld *Vordefinierte Tagging-Felder*.

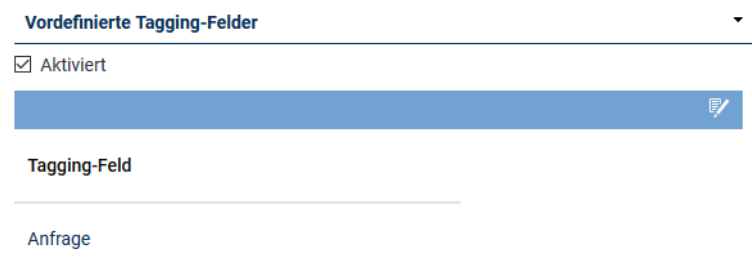



Abb. 36: Tagging-Felder konfigurieren

2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Aktiviert*.
3. Klicken Sie auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Tagging-Felder* erscheint.

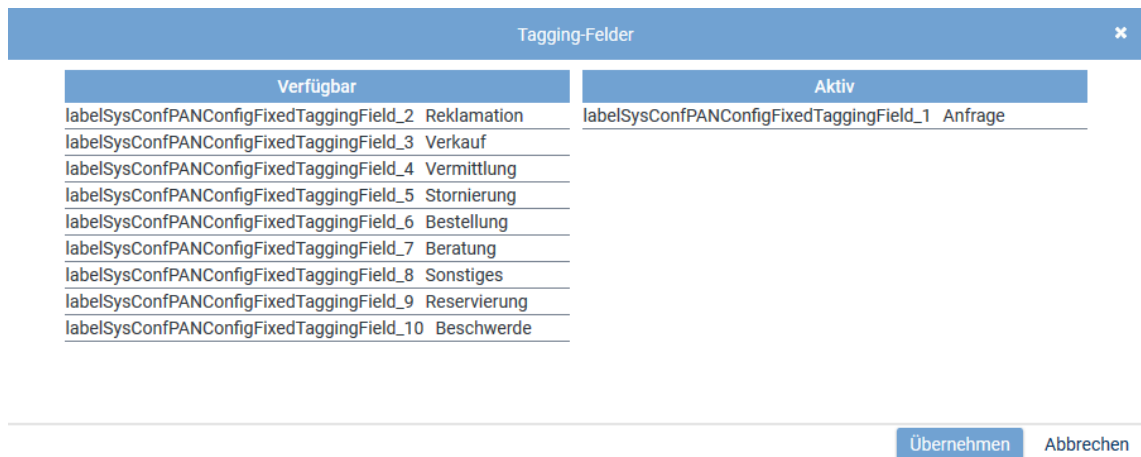



Abb. 37: Tagging-Felder bearbeiten

4. Um ein Feld hinzuzufügen, ziehen Sie das markierte Feld mit Drag & Drop aus der linken Liste der verfügbaren Felder in das rechte Fenster in die Liste *Aktiv*.
5. Um die Änderungen zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.
Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen* oder auf das Symbol .
6. Um die hinzugefügten Felder zu aktivieren, klicken Sie auf das Kontrollkästchen *Aktiviert*.
7. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderungen in der Registerkarte *Grundeinstellungen* zu übernehmen.

Folgende Felder sind standardmäßig in der Liste *Verfügbar* hinterlegt:








<i>Anfrage</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um eine Anfrage geht.
<i>Reklamation</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um eine Reklamation geht.
<i>Vermittlung</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um eine Vermittlung geht.
<i>Bestellung</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um eine Bestellung geht.
<i>Beratung</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um eine Beratung geht.
<i>Reservierung</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um eine Reservierung geht.
<i>Beschwerde</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um eine Beschwerde geht.
<i>Verkauf</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um einen Verkauf geht.
<i>Stornierung</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um eine Stornierung geht.



Die Anzeige der Tagging-Felder erfolgt mit dem zugehörigen Resource String. Sie können die Tagging-Felder im Ressourcen-Editor-Modul der Applikation System Configuration anpassen. Siehe Administrationsanleitung *System Configuration - Ressourcen-Editor*.

Änderungen im Ressourcen-Editor-Modul wirken sich nur auf zukünftige Aufzeichnungen aus. Bestehende Taggings werden nicht geändert.

Die folgenden Funktionen stehen im Fenster *Tagging-Felder* zur Verfügung:

	<i>Hinzufügen</i>	Fügt die ausgewählte Spalte hinzu.
	<i>Alle hinzufügen</i>	Fügt alle ausgewählten Spalten hinzu
	<i>Entfernen</i>	Entfernt die ausgewählte Spalte.
	<i>Alle entfernen</i>	Entfernt alle ausgewählten Spalten.
	<i>Nach oben</i>	Bewegt die ausgewählte Spalte eine Stelle nach oben.
	<i>An erste Stelle</i>	Setzt die ausgewählte Spalte an die erste Stelle.
	<i>Nach unten</i>	Bewegt die ausgewählte Spalte eine Stelle nach unten.
	<i>An letzte Stelle</i>	Setzt die ausgewählte Spalte an die letzte Stelle.
	<i>Übernehmen</i>	Speichert alle Änderungen und schließt das Fenster <i>Tagging-Felder</i> .
		Schließt das Fenster <i>Tagging-Felder</i> , ohne Änderungen zu übernehmen.
		Schließt das Fenster <i>Tagging-Felder</i> , ohne Änderungen zu übernehmen.



Sie können die Position eines Tagging-Feldes auch ändern, indem Sie das markierte Feld mit der linken Maustaste an die gewünschte Position verschieben.

6.3

PBX-Modul konfigurieren

Im PBX-Modul müssen Sie die PHONEapp-Konfiguration aktivieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > PBX*.
2. Wählen Sie die Registerkarte PHONEapp-Konfiguration.

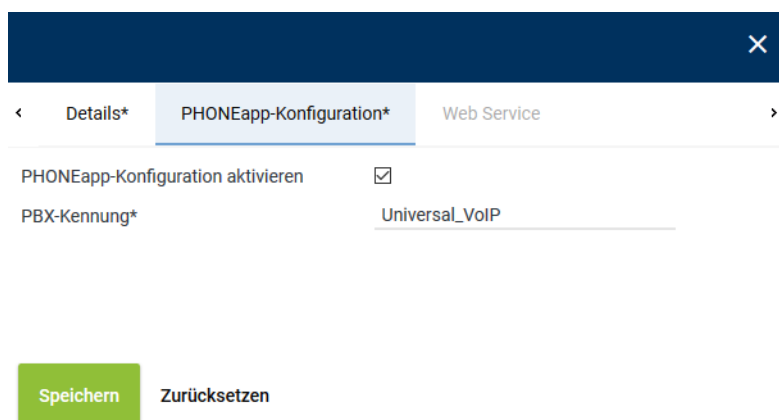


Abb. 38: PHONEapp-Konfiguration aktivieren

3. Geben Sie folgende Parameter ein:

<i>PHONEapp-Konfiguration aktivieren</i>	Hier wird die PHONEapp aktiviert.
<i>PBX-Kennung</i>	Geben Sie hier die Kennung der Telefonanlage ein. Die Kennung ermöglicht es, dass sich die Telefonanlage mit der PHONEapp verbindet. Diese Kennung wird bereits bei der Installation der Telefonanlage festgelegt. Verwenden Sie nur Buchstaben, Ziffern und Unterstriche.

4. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderungen in der Registerkarte PHONEapp-Konfiguration zu übernehmen.



Die mit einem " * " markierten Felder sind Pflichtfelder. Diese Felder müssen ausgefüllt werden.

6.4

Telefone-Modul konfigurieren

Für die Verwendung der Mitel PHONEapp müssen Sie den Telefentyp im Telefone-Modul anlegen.

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

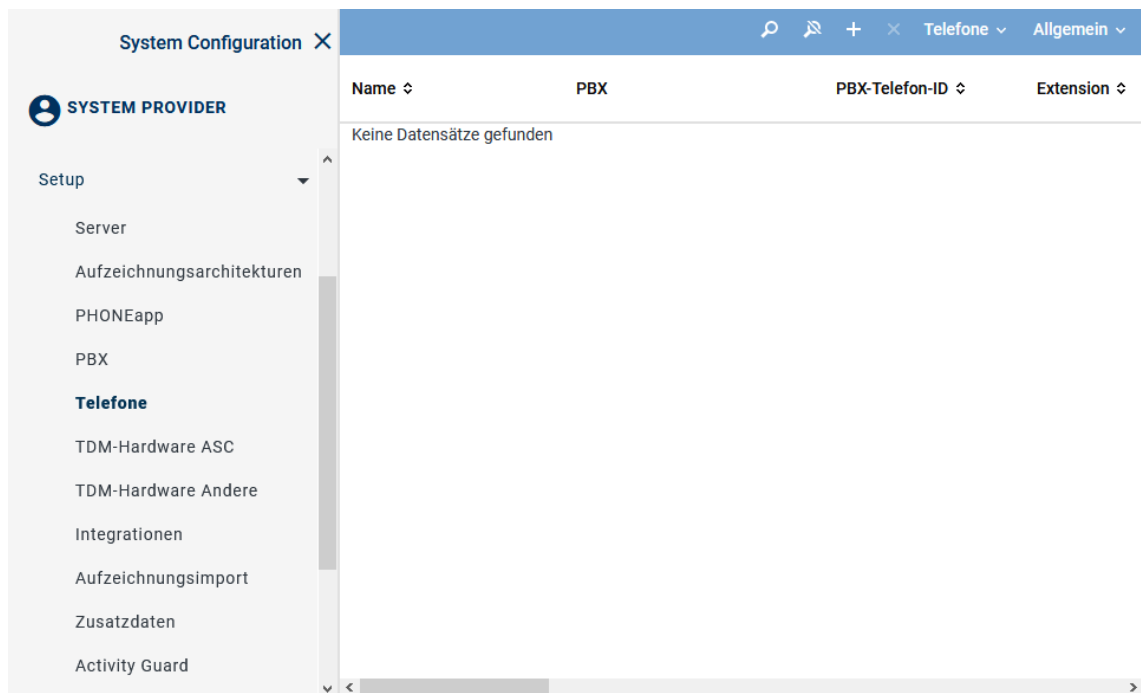


Abb. 39: Telefone - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden je nach Tabellenkonfiguration folgende Informationen angezeigt:

<i>Name</i>	Zeigt den Namen des Telefons an.
<i>PBX</i>	Zeigt den Namen der PBX an.
<i>PBX-Telefon-ID</i>	Zeigt die Kennung an, die für das Telefon in der PBX konfiguriert ist.
<i>Extension</i>	Zeigt die zugewiesene Extension des Telefons an.
<i>Rechnername</i>	Zeigt den Rechnernamen an, wenn er in den Details angegeben wurde.
<i>Telefontyp</i>	Zeigt den ausgewählten Telefentyp an, wenn die PHONEapp-Konfiguration aktiviert ist.
<i>Display-Sprache</i>	Zeigt die ausgewählte Display-Sprache an.

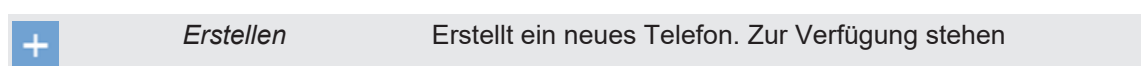
6.4.1





Symbolleiste des Telefone-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.




Abb. 40: Symbolleiste



		<ul style="list-style-type: none"> • IP-Telefon • TDM-Telefon
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen (siehe Suchen). Das Symbol  wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle Suchfilter zurück, so dass in der Hauptansicht wieder alle Datensätze angezeigt werden.
	<i>Löschen</i>	Löscht das ausgewählte Telefon nach der Bestätigung der Sicherheitsabfrage.
<i>Telefone</i>	<i>Importieren</i>	Öffnet ein Fenster, in dem man eine XSLT-Datei zum Import auswählen kann.
	<i>Bearbeiten</i>	Ermöglicht eine Mehrfachbearbeitung von vorhandenen Telefonen.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Öffnet eine Liste von vorhandenen Telefonen, mit der Option diese auszudrucken.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • Angezeigte Informationen • Reihenfolge der angezeigten Spalten • Anzahl der Zeilen pro Seite
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.

6.4.2 Telefone erstellen

1. Um neue Telefone manuell einzurichten und zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*).

Bei Aufzeichnungslösungen bei denen sowohl TDM-Telefone als auch IP-Telefone verwendet werden können, erscheint ein Kontextmenü, in dem Sie die Auswahl treffen können, welchen Typ Telefon Sie anlegen möchten. Die Auswahl ist abhängig von der jeweiligen PBX und den eingespielten Lizenzen.



Abb. 41: Telefon erstellen

2. Wählen Sie den Menüpunkt *IP-Telefon*.
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.

1234
✕ ...

Details*

Name*	<input type="text" value="1234"/>
PBX	<input type="text" value="Mitel"/>
PBX-Telefon-ID	<input type="text"/>
Extension	<input type="text" value="1234"/>
Rechnername	<input type="text"/>
Adresse für Wiedergabe per Telefon	<input type="text"/>
Display-Sprache	<input type="text" value="de_DE"/>
IP-Adresse	<input type="text"/>
MAC-Adresse	<input type="text"/>

PHONEapp

PHONEapp-Konfiguration aktivieren	<input checked="" type="checkbox"/>
Telefontyp	<input type="text" value="MITEL"/>
Recording LED identifier	<input type="text" value="topsoftkey3"/>
Mute LED identifier	<input type="text" value="topsoftkey4"/>
Keep LED identifier	<input type="text" value="topsoftkey5"/>

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 42: Telefon erstellen - PHONEapp aktivieren

Die Konfigurationsparameter stehen in direktem Zusammenhang.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Name</i>	Geben Sie hier den Namen des Telefons ein.
<i>PBX</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX, für die Sie das Telefon erstellen möchten.
<i>PBX-Telefon-ID</i>	Hier können Sie die ID des Endgerätes eingeben, die in der PBX dafür verwendet wird.
<i>Extension</i>	Geben Sie hier die Extension des aufzuzeichnenden Endgeräts ein.
<i>Adresse für Wiedergabe per Telefon</i>	<p>Hier können Sie die Adresse des Telefons angeben, an dem die Gespräche ausgegeben werden sollen. Je nach dem welcher Agent sich an diesem Telefon anmeldet, werden die Audiodaten zur Verfügung gestellt, die der Teilnehmer wiedergeben darf.</p> <p>Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Wiedergabe per Telefon</i>.</p>
<i>Display-Sprache</i>	Wählen Sie die Sprache für das Display aus der Dropdown-Liste aus.
<i>IP-Adresse</i>	Hier können Sie die IP-Adresse des aufzuzeichnenden Endgeräts eingeben.
<i>MAC-Adresse</i>	Hier können Sie die MAC-Adresse des aufzuzeichnenden Endgeräts eingeben.


Tab. 5: Telefon hinzufügen

Gruppenfeld PHONEapp

Parameter	Beschreibung
PHONEapp-Konfiguration aktivieren	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um die Funktionen der PHONEapp zu nutzen.</p> <p>Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn sie zuvor in den folgenden Modulen aktiviert wurde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • im PBX-Modul in der Registerkarte PHONEapp • und im PHONEapp-Modul
Telefontyp	<p>Wählen Sie den entsprechenden Telefontyp aus der Drop-down-Liste aus. Die Telefontypen werden nur angezeigt, wenn die passende Lizenz für die PHONEapp eingespielt und die PHONEapp im PHONEapp-Modul aktiviert ist.</p>
Recording LED identifier	<p>Geben Sie hier den Softkey für den Aufzeichnungsstart ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Für SIP-Telefone heißen die Softkeys <i>topsoftkey</i>, im Beispiel <i>topsoftkey3</i>. • Bei Mitel MiNet-Telefonen in Verbindung mit einer Mitel MiVoice Business Telefonanlage heißen die Softkeys <i>prgkey</i>, geben Sie dafür <i>prgkey3</i> ein.
Mute LED identifier	<p>Geben Sie hier den Softkey für die Mute-Funktion ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Für SIP-Telefone heißen die Softkeys <i>topsoftkey</i>, im Beispiel <i>topsoftkey4</i>. • Bei Mitel MiNet-Telefonen in Verbindung mit einer Mitel MiVoice Business Telefonanlage heißen die Softkeys <i>prgkey</i>, geben Sie dafür <i>prgkey4</i> ein.
Keep LED identifier	<p>Geben Sie hier den Softkey für die Keep-Funktion ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Für SIP-Telefone heißen die Softkeys <i>topsoftkey</i>, im Beispiel <i>topsoftkey5</i>. • Bei Mitel MiNet-Telefonen in Verbindung mit einer Mitel MiVoice Business Telefonanlage heißen die Softkeys <i>prgkey</i>, geben Sie dafür <i>prgkey5</i> ein.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um diesen Konfigurationsschritt zu beenden.
3. Wiederholen Sie die Schritte für jedes Endgerät.

6.4.3 Telefone löschen

1. Wählen Sie das zu löschende Telefon in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Löschen*).
⇒ Die Sicherheitsabfrage zum Löschen erscheint.
3. Um das ausgewählte Telefon wirklich zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.

6.5 Recording-Planner-Modul konfigurieren

Die Konfiguration der unterschiedlichen Betriebsarten zur Aufzeichnung der Gespräche erfolgt im Recording-Planner-Modul der System Configuration.

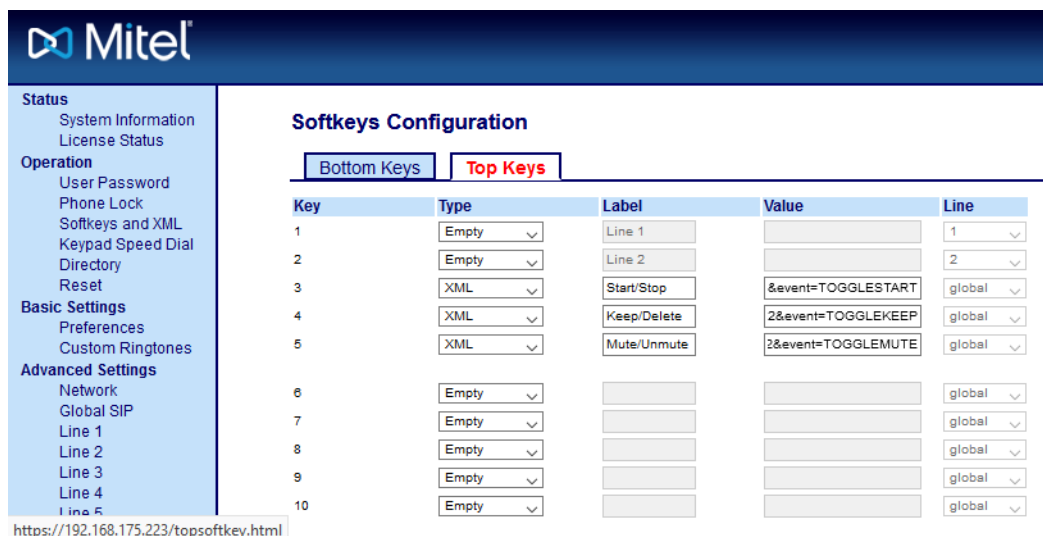


Informationen zum Recording-Planner-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.

6.6 Tastenfunktion am Mitel Telefon konfigurieren

Damit die Tasten und die LED-Anzeigen am Telefon funktionieren, müssen Sie die Tastenfunktionen für jedes Telefon konfigurieren.

1. Rufen Sie die URL des Telefons über die Web-Oberfläche auf.
2. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Operation > Softkeys and XML*.



Key	Type	Label	Value	Line
1	Empty	Line 1		1
2	Empty	Line 2		2
3	XML	Start/Stop	&event=TOGGLESTART	global
4	XML	Keep/Delete	2&event=TOGGLEKEEP	global
5	XML	Mute/Unmute	2&event=TOGGLEMUTE	global
6	Empty			global
7	Empty			global
8	Empty			global
9	Empty			global
10	Empty			global

Abb. 43: Tastenfunktion über die Web-Oberfläche konfigurieren

3. Klicken Sie auf die Registerkarte *Top Keys*.
 4. Wählen Sie über die Dropdown-Liste den Eintrag *XML* aus.
 5. Geben Sie im Eingabefeld *Label* die Anzeige ein, die auf dem Display angezeigt werden soll.
 6. Geben Sie im Eingabefeld *Value* den Befehl ein, der bei Knopfdruck ausgelöst werden soll:
- HINWEIS!** Der Platzhalter `$$SIPUSERNAME$$` wird vom Telefon durch die Extension ersetzt.

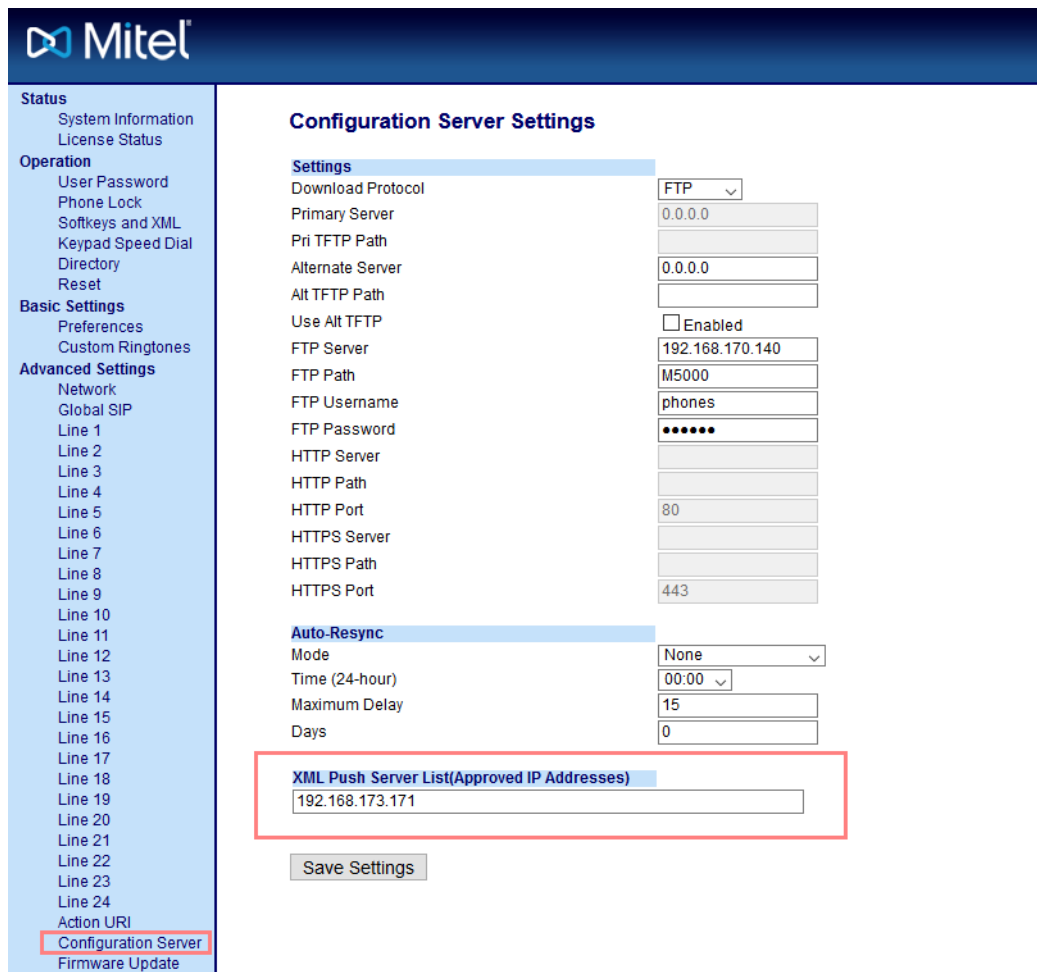
Start/Stop	http://192.168.173.171/PHONEapp/MitelPHONEApp?&deviceExtension=\$\$SIP- USERNAME\$\$&event=TOGGLESTART
Keep/Delete	http://192.168.173.171/PHONEapp/MitelPHONEApp?&deviceExtension=\$\$SIP- USERNAME\$\$&event=TOGGLEKEEP
Mute/Unmute	http://192.168.173.171/PHONEapp/MitelPHONEApp?&deviceExtension=\$\$SIP- USERNAME\$\$&event=TOGGLEMUTE

7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Save Settings*, um die Eingaben zu übernehmen.

IP Adresse des XML Push Servers konfigurieren

Damit die Events vollständig ausgeführt werden können, müssen Sie für die Kommunikation zwischen dem Telefon und dem Aufzeichnungsserver die IP-Adresse des XML Push Servers konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Advanced Settings > Configuration Server Settings*.



Mitel

Status
System Information
License Status

Operation
User Password
Phone Lock
Softkeys and XML
Keypad Speed Dial
Directory
Reset

Basic Settings
Preferences
Custom Ringtones

Advanced Settings
Network
Global SIP
Line 1
Line 2
Line 3
Line 4
Line 5
Line 6
Line 7
Line 8
Line 9
Line 10
Line 11
Line 12
Line 13
Line 14
Line 15
Line 16
Line 17
Line 18
Line 19
Line 20
Line 21
Line 22
Line 23
Line 24
Action URI
Configuration Server
Firmware Update

Configuration Server Settings

Settings
Download Protocol: FTP
Primary Server: 0.0.0.0
Pri TFTP Path:
Alternate Server: 0.0.0.0
Alt TFTP Path:
Use Alt TFTP: ☐ Enabled
FTP Server: 192.168.170.140
FTP Path: M5000
FTP Username: phones
FTP Password:
HTTP Server:
HTTP Path:
HTTP Port: 80
HTTPS Server:
HTTPS Path:
HTTPS Port: 443

Auto-Resync
Mode: None
Time (24-hour): 00:00
Maximum Delay: 15
Days: 0

XML Push Server List (Approved IP Addresses)
192.168.173.171

Save Settings

Abb. 44: XML-Push-Server konfigurieren

- Geben Sie in der Sektion *XML Push Server Liste (Approved IP Addresses)* die IP-Adresse des Aufzeichnungsservers ein.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Save Settings*, um die Eingaben zu übernehmen.
⇒ Im Telefondisplay erscheint jetzt die LED-Anzeige des jeweiligen Status.



L1: 22002

Line 1
Line 2
Recording
Mute
Keep

15:41
6 Feb 2020

Kein Dienst

test

Abb. 45: Belegung der Top Keys und Anzeige des Status der Aufzeichnung

Wiedergabefunktion konfigurieren

Damit Sie die Wiedergabefunktion in der Applikation POWER_{play} Web nutzen können, müssen Sie diese aktivieren.

1. Wählen Sie den Menüpunkt *Setup > Servers*.
2. Wählen Sie den entsprechenden Server aus der Hauptansicht aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte *Verwendung*.

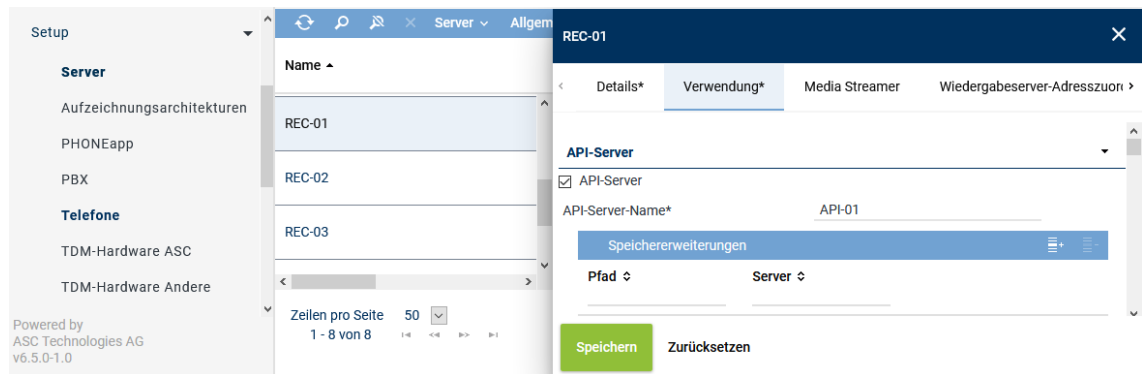


Abb. 46: API-Server zur Wiedergabe konfigurieren

4. Erweitern Sie das Gruppenfeld *API-Server*.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *API-Server*.
6. Geben Sie den Namen für den *API-Server* ein.
7. Speichern Sie die Eingaben.
8. Scrollen Sie bis zum Gruppenfeld *Wiedergabe* und erweitern Sie dieses.

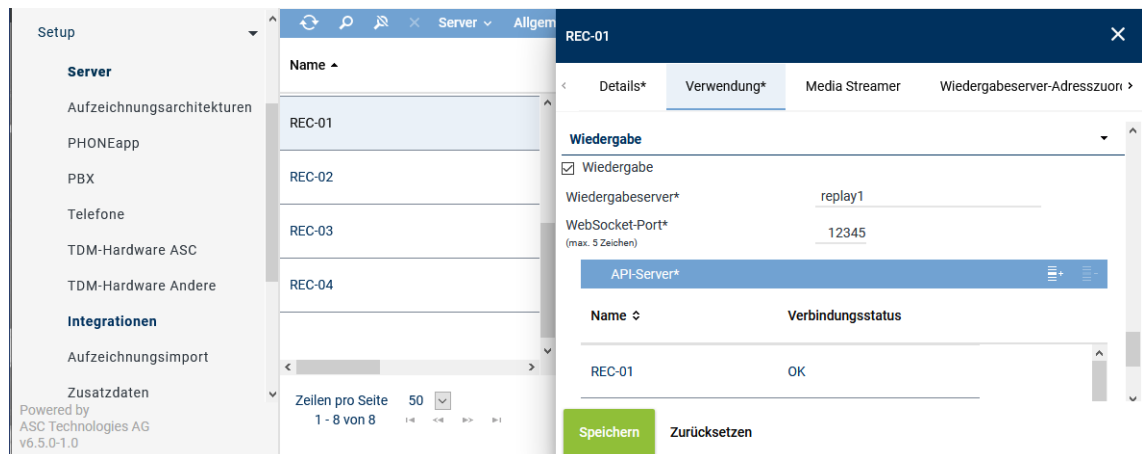


Abb. 47: Wiedergabeserver konfigurieren

9. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Wiedergabe*.
10. Geben Sie einen Namen für den *Wiedergabeserver* ein.
11. Wählen Sie über die Listenfunktion in der Tabellenüberschrift *API-Server* den *API-Server* aus, den Sie zuvor konfiguriert haben.
12. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu übernehmen.
- ⇒ Die Wiedergabefunktion ist jetzt aktiviert.
13. Melden Sie sich an der Applikation POWER_{play} Web mit dem Standard-Login an, um die Wiedergabe zu prüfen.

Benutzername	1st-tenant-admin
--------------	------------------

Passwort	A\$c123
----------	---------

14. Stellen Sie sicher, dass alle Pop-ups erlaubt sind und akzeptieren Sie das Zertifikat.

⇒ In der Ansicht erscheinen die letzten Aufzeichnungen.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Mitel MiVoice 5000 - Registrierung konfigurieren	7
Abb. 2	Mitel MiVoice 5000 - Status des CSTA-Servers	7
Abb. 3	Mitel MiVoice 5000 - Gateway konfigurieren.....	7
Abb. 4	Mitel MiVoice 5000 - konfigurierter CSTA-Link	8
Abb. 5	IP-Adresse und Transportprotokoll prüfen	8
Abb. 6	Aufzeichnungsarchitektur anlegen	10
Abb. 7	Aufzeichnungsart aktivieren	10
Abb. 8	Aufzeichnungsarchitektur aktivieren	10
Abb. 9	Integration anlegen	11
Abb. 10	PBX erstellen	11
Abb. 11	Aufzeichnungsarchitektur zuordnen.....	12
Abb. 12	Konfigurationsschritte der Integration	12
Abb. 13	CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVoice 5000 (CSTA).....	13
Abb. 14	Verbindungsdaten konfigurieren	13
Abb. 15	Gruppenfeld CTI\$connect\$-Modul	14
Abb. 16	Guppenfeld Verbindungsdaten	14
Abb. 17	Verbindungsdaten konfigurieren	15
Abb. 18	CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten	15
Abb. 19	CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG konfigurieren.....	17
Abb. 20	Verbindungsdaten für alle MBGs hinzufügen.....	17
Abb. 21	Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren.....	18
Abb. 22	Extension-Monitorpunkte hinzufügen.....	18
Abb. 23	Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen	19
Abb. 24	Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren	19
Abb. 25	Aktivierte Integration	20
Abb. 26	Server - Registerkarte Verwendung.....	21
Abb. 27	Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	22
Abb. 28	PHONEapp - Hauptansicht	23
Abb. 29	Detailansicht Telefontypen.....	24
Abb. 30	Anzeige der Eigenschaften	25
Abb. 31	Detailansicht Grundeinstellungen	26
Abb. 32	Gruppenfeld Tagging-Attribute.....	28
Abb. 33	Tagging-Attribute bearbeiten.....	28
Abb. 34	Gruppenfeld Registerfelder	29
Abb. 35	Registerfelder bearbeiten	29
Abb. 36	Tagging-Felder konfigurieren	30
Abb. 37	Tagging-Felder bearbeiten.....	31
Abb. 38	PHONEapp-Konfiguration aktivieren.....	32
Abb. 39	Telefone - Hauptansicht	33
Abb. 40	Symbolleiste	33
Abb. 41	Telefon erstellen.....	34

Abb. 42	Telefon erstellen - PHONEapp aktivieren	35
Abb. 43	Tastenfunktion über die Web-Oberfläche konfigurieren.....	37
Abb. 44	XML-Push-Server konfigurieren	38
Abb. 45	Belegung der Top Keys und Anzeige des Status der Aufzeichnung.....	38
Abb. 46	API-Server zur Wiedergabe konfigurieren	39
Abb. 47	Wiedergabeserver konfigurieren	39

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	CTIconnect-Modul konfigurieren	14
Tab. 2	Verbindungsdaten konfigurieren	15
Tab. 3	Globale Aufzeichnungseinstellungen	19
Tab. 4	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren	22
Tab. 5	Telefon hinzufügen.....	35

Glossar

API

Application Programming Interface

API-Server

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

CSTA

Computer Supported Telecommunications Applications (CSTA) Standard, der definiert, wie die Daten übertragen werden zwischen der PBX und allen externen Computerprogrammen, die mit der Anlage kommunizieren.

LED

Light-Emitting Diode

MBG

MiVoice Border Gateway

SRC (Mitel)

Bei Mitel wird die Aufnahmesession über den Secure Recording Connector an den Aufzeichnungsserver geliefert.

PBX

Private Branch Exchange, Telefonanlage

RTP

Real-time Transport Protocol ist ein Protokoll zur kontinuierlichen Übertragung von Audio- und Videodaten über das IP-Protokoll im Netzwerk.

SIP

Session Initiation Protocol

URL

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

Wiedergabeserver

Server, auf dem die Wiedergabe-Funktion aktiviert ist. Über diesen Server können die Aufzeichnungen wiedergegeben werden.