

Administrationsleitfaden



Administrationsanleitung für Systembetreiber und Mandanten

30.09.2021

Originalanleitung

Produktlinie neo, Version 6.x

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

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

INSPIRATIONneo

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

Copyright © 2021 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

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

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Hinweise	4
2	Einleitung	5
3	Administrationsleitfaden für Systembetreiber	7
3.1	Datenbank-Backup.....	12
3.1.1	PostgreSQL-Datenbank von neo-Setup installiert	12
3.1.2	Vom Kunden bereitgestellte Datenbank.....	12
3.2	Aufzeichnungs-Inhaltsvalidierung	12
3.3	Recording-Check-Mechanismus	13
3.4	Suchfilter konfigurieren	14
4	Administrationsleitfaden für Mandanten	16
5	Fehlerbehebung	20
5.1	GetLogsClient	20
	Abbildungsverzeichnis.....	21
	Tabellenverzeichnis	22
	Glossar	23

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.

In den Administrationsanleitungen werden (nachträgliche) Anpassungen des Systems an die individuellen Gegebenheiten beschrieben.

Administrationsanleitungen sind für Techniker und Systemadministratoren der Systembetreiber und der Mandanten gedacht.

Auf den Titelseiten der Administrationsanleitungen ist die Zielgruppe (*Systembetreiber* oder *Mandanten*) angegeben.

Jedes *neo*-System wird initial als 1-Mandanten-System mit einem vordefinierten Mandanten, dem 1st-Tenant, installiert. Auch der Systembetreiber wird automatisch als Mandant angelegt. Er ist aber nicht als Mandant im eigentlichen Sinne zu betrachten.

Für den jeweiligen Administrator des Systembetreibers und des vordefinierten Mandanten wird bei der Installation des Systems standardmäßig ein Account mit folgenden Login-Daten angelegt:

Login-Daten für den Administrator des Systembetreibers:

Benutzername:	<i>system-admin</i>
<u>neo</u> -Version < 6.3	
Standard-Passwort:	<i>1</i>
	Wenn vor einer Softwareaktualisierung auf eine <i>neo</i> -Version ≥ 6.3 das Standard-Passwort <i>1</i> noch nie geändert wurde, muss beim nächsten Login das Passwort geändert oder durch erneute Eingabe bestätigt werden.
	Wenn vor einer Softwareaktualisierung auf eine <i>neo</i> -Version ≥ 6.3 das Standard-Passwort schon einmal geändert wurde, wird das geänderte Passwort beibehalten.
<u>neo</u> -Version ≥ 6.3	
Standard-Passwort:	<i>A\$c123</i>

Tab. 1: Login-Daten - Systembetreiber

Login-Daten für den Administrator des 1. Mandanten:

Benutzername:	<i>1st-tenant-admin</i>
<u>neo</u> -Version < 6.3	
Standard-Passwort:	<i>1</i>
	Wenn vor einer Softwareaktualisierung auf eine <i>neo</i> -Version ≥ 6.3 das Standard-Passwort <i>1</i> noch nie geändert wurde, muss beim nächsten Login das Passwort geändert oder durch erneute Eingabe bestätigt werden.
	Wenn vor einer Softwareaktualisierung auf eine <i>neo</i> -Version ≥ 6.3 das Standard-Passwort schon einmal geändert wurde, wird das geänderte Passwort beibehalten.
<u>neo</u> -Version ≥ 6.3	
Standard-Passwort:	<i>A\$c123</i>

Tab. 2: Login-Daten - 1. Mandant

Je nach Lizenzierung wird das Aufzeichnungssystem als 1-Mandanten-System oder als Multi-Mandanten-System betrieben. In einem 1-Mandanten-System gibt es nur den vordefinierten Mandanten, es können keine weiteren Mandanten angelegt werden. In einem Multi-Mandanten-System kann der Systembetreiber so viele zusätzliche Mandanten anlegen wie Mandanten-Lizenzen im System vorhanden sind.

Der Administrationsleitfaden bietet einen Überblick über alle Schritte, die zur Administration des Aufzeichnungssystems erforderlich oder möglich sind, und die Information, welche Anleitungen relevant sind.

Ein Teil der Administration obliegt der Verantwortung des Systembetreibers. Informationen zu diesen Themen finden Sie in Administrationsleitfaden für Systembetreiber.

Ein Teil der Administration obliegt jeweils der Verantwortung der verschiedenen Mandanten. Informationen zu diesen Themen finden Sie in Administrationsleitfaden für Mandanten.



Die Anleitungen werden in regelmäßigen Abständen aktualisiert. Die jeweils neueste Version finden Sie auf ASC XCHANGE (<https://www.asc.de/partner>) unter *Technische Dokumente*.

3 Administrationsleitfaden für Systembetreiber

Folgende Konfigurationen müssen vom Systembetreiber durchgeführt werden:

Beschreibung der Tätigkeit	Zwingend erforderlich	Stichworte	Anleitung
Mandanten anlegen und verwalten	X X	<ul style="list-style-type: none"> • Systemerreichbarkeit • PBX und Extensions zuweisen • Kontaktdaten • Web-Service-Funktionen freigeben 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Benutzerverwaltung (für Systembetreiber)</i>
Eigenen Mandanten-Account verwalten	X	<ul style="list-style-type: none"> • Benachrichtigungseinstellungen • Passwortregeln (dringend empfohlen) • SMTP-Account (dringend empfohlen) • SSO-Login • LDAP-Login • SNMPget 	
Eigene Benutzer anlegen und verwalten		<ul style="list-style-type: none"> • Daten zur Person • Account-Konfiguration • Funktionsrechte • Rollen 	
HINWEIS! Benutzer, die direkt einem der Mandanten zugeordnet sind, werden durch den Administrator des jeweiligen Mandanten eingerichtet.			
Lizenzen einspielen, zuweisen und verwalten	X		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Lizenzverwaltung</i>
Laufwerke einrichten und verwalten	X X	<ul style="list-style-type: none"> • Verwendung der Laufwerke – RDX – USB – DVD-RAM – NAS – SAN 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration Laufwerke</i>

Beschreibung der Tätigkeit	Zwingend erforderlich	Stichworte	Anleitung
		<ul style="list-style-type: none"> – Amazon S3 – EMC Centera Server – iCAS Storage – Microsoft Azure Blob Storage – Google Cloud Storage – Stackdriver – Cisco Webex • Speicherkapazität zuweisen • Überschreibschutz • Nachkomprimierung/Post Compression • Laufwerk formatieren 	
Integrationen einrichten	X	<ul style="list-style-type: none"> • Aufzeichnungsarchitekturen anlegen und aktivieren 	Für die Konfiguration der verschiedenen Integrationen stellen wir individuelle Anleitungen zur Verfügung. Diese Anleitungen finden Sie in den Unterverzeichnissen zu folgendem Verzeichnis: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Administration\Systembetreiber\Integrationen</i>
	X	<ul style="list-style-type: none"> • Server konfigurieren 	
	X	<ul style="list-style-type: none"> • PBX konfigurieren 	
	X	<ul style="list-style-type: none"> • Integration im Aufzeichnungssystem anlegen 	
	X	<ul style="list-style-type: none"> • Integration konfigurieren 	
Systemnachrichten einrichten	X	<ul style="list-style-type: none"> • Nachrichtenempfänger 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Nachrichten-Modul (für Systembetreiber)</i>
	X	<ul style="list-style-type: none"> • Nachrichtenaufbewahrung • SNMP-Trap (empfohlen) • Stackdriver 	
Alarm-Jobs erstellen zur Überwachung der Aufzeichnungsfunktionalität		<ul style="list-style-type: none"> • Prüfung Aufzeichnungsfunktionalität 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Activity Guard</i>
Netzwerk-Switch für passive Aufzeichnung einrichten			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Switch-Konfiguration passive VoIP-Aufzeichnung</i>

Beschreibung der Tätigkeit	Zwingend erforderlich	Stichworte	Anleitung
PHONE <u>apps</u> einrichten		<ul style="list-style-type: none"> • PBX konfigurieren • Endgeräte konfigurieren • PHONE<u>app</u> im Aufzeichnungssystem konfigurieren 	<p>Für die Konfiguration der verschiedenen PHONE<u>app</u>-Lösungen stellen wir individuelle Anleitungen zur Verfügung. Diese Anleitungen finden Sie in folgendem Verzeichnis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Administration\Systembetreiber\PHONEapps</i>
Zusatzdaten der Aufzeichnungen einrichten			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Zusatzdaten-Modul</i>
IP-Adresse eines Aufzeichnungsservers nachträglich ändern		<ul style="list-style-type: none"> • IP-Adresse ändern • Zertifikat installieren (empfohlen) • Zertifikat aktualisieren 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration IP-Adressen-Änderung</i> • <i>Certificate Import Tool</i>
Funktion <i>Last Call Repeat</i> einrichten			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration Last Call Repeat Facility</i>
Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> einrichten			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration Wiedergabe per Telefon</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
Aufzeichnungen importieren		<ul style="list-style-type: none"> • Import WAVE- oder MP3-Formate 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Import von Aufzeichnungen</i>
Texte der Bedienoberfläche editieren und anpassen			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ressourcen-Editor</i>
Darstellung der Zeitformate editieren und anpassen		<ul style="list-style-type: none"> • Sprachabhängige Formate 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration Zeitformate</i>
Konfigurationsdaten importieren		<ul style="list-style-type: none"> • Angestellte importieren • Benutzerdaten importieren • Telefone importieren • Recording Check Mechanism 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Import von Konfigurationsdaten</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten) • <i>Import von Benutzerdaten</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten) • <i>Import von Telefonkonfigurationen</i> • <i>XSLT-Verwaltung</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)

Beschreibung der Tätigkeit	Zwingend erforderlich	Stichworte	Anleitung
XSLT-Dateien verwalten		<ul style="list-style-type: none"> • XSLT-Dateien importieren • XSLT-Dateien editieren • XSLT-Vorlagen • Standard-XSLT-Dateien 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>XSLT-Verwaltung</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
Verschlüsselung der Aufzeichnungen konfigurieren		<ul style="list-style-type: none"> • Einfache Schlüsselverwaltung • <u>neo</u>-Schlüsselverwaltung • Redundante Passwort-Datenbank 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Verschlüsselung der Aufzeichnungen</i>
Migrieren von einem V10-Aufzeichnungssystem zu einem <u>neo</u> -Aufzeichnungssystem		<ul style="list-style-type: none"> • Migration • Export • Import • XSLT-Verwaltung • ASC Legacy Storage • ASC Legacy Integration • ASC Legacy Archive Medium 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Migration</i> • <i>XSLT-Verwaltung</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
Übertragen von Daten von einem <u>neo</u> -Aufzeichnungssystem zu einem <u>neo</u> -Aufzeichnungssystem		<ul style="list-style-type: none"> • Aufzeichnungen importieren • Aufzeichnungen exportieren 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ex- und Import von neo zu neo</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
Wiederherstellen von Aufzeichnungen		<ul style="list-style-type: none"> • Rebuild • Import 	<p>Schließt die Lücke vom letzten Datenbank-backup bis zur letzten aktuellen Aufzeichnung.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Rebuild von Aufzeichnungen</i> (Anleitung für Systembetreiber)
Feature <i>Free Seating</i> einrichten			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration Free Seating</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
Sprachanalyse zur Nutzung mit dem <u>neo</u> -Aufzeichnungssystem konfigurieren		<ul style="list-style-type: none"> • Emotionserkennung • Schlüsselwörterkennung • Sprachanalyse • Transkription 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration Sprachanalyse</i>

Beschreibung der Tätigkeit	Zwingend erforderlich	Stichworte	Anleitung
		• EML Transcription Server	
Failover-Betrieb manuell auslösen			• <i>Datenbank-Manager</i>
Grafische Oberfläche an Ihre Corporate Identity anpassen (White Labeling)			• <i>Style-Editor-Modul</i> (Anleitungen für Systembetreiber und Mandanten)
Zertifikate installieren bzw. aktualisieren		• Neuinstallation • IP-Adressänderung • Abgelaufenes Zertifikat	• <i>Installation der Aufzeichnungssoftware von ASC</i> • <i>Certificate Import Tool</i>

Tab. 3: Administration durch den Systembetreiber

Falls Sie nachträglich die **Konfiguration der Server und Aufzeichnungsarchitekturen** anpassen möchten, finden Sie Informationen dazu in folgender Anleitung:



• **Administrationsanleitung für Systembetreiber** *Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen*

(Stichworte: Standby-Verwaltung, Server zuordnen, Aufzeichnungssteuerung aktivieren, Monitoring aktivieren, Virtualisierung, Media Streamer, Applet-Adresszuordnung, Serververwendung, Systemspeichersynchronisation, Datenverarbeitung, Datentransfer)



Informationen dazu, wie Sie den **Failover-Betrieb von PostgreSQL-Datenbanken** einrichten, finden Sie in der **Installationsanleitung** *Failover-Betrieb für PostgreSQL-Datenbanken*.



Bei Microsoft SQL-Datenbanken unterstützen wir die Hochverfügbarkeit AlwaysOn Failover Cluster Instances und AlwaysOn Availability Groups. Die MS SQL-Funktion *Dynamic Ports* wird bei AlwaysOn nicht unterstützt.

Konfigurieren Sie den Failover-Betrieb gemäß der Anleitung des Herstellers.

3.1 Datenbank-Backup



Eine Beschreibung verschiedener Backup- und Recovery-Szenarien finden Sie in der Installationsanleitung für Systembetreiber und Mandanten *Backup und Disaster Recovery*.

Bitte wenden Sie sich an Ihren ASC-Support vor Ort oder an den ASC-Support unter +49 700 27278776.

3.1.1 PostgreSQL-Datenbank von neo-Setup installiert

Mit der Installation der mitgelieferten PostgreSQL-Datenbank der *neo*-Aufzeichnungssoftware wird ein Backup-Job für die PostgreSQL-Datenbank eingerichtet, der die letzten 5 Tage (Default-Wert) vorhält.

Sie finden die Dateien standardmäßig in folgendem Verzeichnis:

- %ASCDATA%\DatabaseBackup\

Der Zeitraum für den Backup-Job der PostgreSQL-Datenbank (Default-Wert: 5 Tage) kann bei Bedarf über das Administrations-Tool für die Datenbank geändert werden.

3.1.2 Vom Kunden bereitgestellte Datenbank

Für externe, vom Kunden bereitgestellte Datenbanken gibt es keinen vordefinierten Backup-Prozess.

Falls Sie eine externe Datenbank nutzen, finden Sie Informationen zum Thema Backup in den Anleitungen des jeweiligen Herstellers.



Informationen zum Backup und zur Wiederherstellung einer Microsoft SQL-Datenbank finden Sie unter

<http://msdn.microsoft.com/de-de/library/ms187510.aspx>.

3.2 Aufzeichnungs-Inhaltsvalidierung

Recording Content Validation bietet eine einfache und schnelle Möglichkeit, jederzeit nach Bedarf Aufzeichnungen auf Funktionalität zu prüfen. Die Konfiguration erfolgt im Server-Modul der System Configuration. Die Ausgabe der Informationen erfolgt über das Nachrichten-Modul. Über einen Report lassen sich die Ergebnisse übersichtlich darstellen.

Die Gültigkeit der Audioinhalte wird anhand folgender Kriterien überprüft:

1. *Während des Validierungsprozesses wird geprüft, ob die Entschlüsselung des Datenstroms erfolgreich war.*

Falls es zu Entschlüsselungsfehlern kommt, führt dies dazu, dass die Audiodatei ganz oder teilweise aus Lärm besteht und dadurch nicht zu gebrauchen ist.

Enthält die Aufzeichnung nur verzerrte Audiosignale, wird eine Benachrichtigung erzeugt, wenn die Nachricht *RECORDING_STREAM_DECRYPTION_ERROR* im Nachrichten-Modul konfiguriert ist.

2. *Der Audiodatenstrom wird auf Paketverluste untersucht.*

Ein Paketverlust führt zu Einbußen in der Audioqualität. Sollte ein hoher Prozentsatz an Paketen verloren gehen, kann es zum kompletten Verlust der Aufzeichnung kommen.

Liegen im Audiodatenstrom Paketverluste vor, wird eine Benachrichtigung erzeugt, wenn die Nachricht *RECORDING_STREAM_PACKET_LOSS* im Nachrichten-Modul konfiguriert ist.

3. Werden keine Audiodaten empfangen, wird eine der folgenden Nachrichten im Nachrichten-Modul ausgegeben:

- *RECORDING_STREAM_DATA_MISSING*
- *RECORDING_STREAM_OPEN_FAILED*

- `CTICONNECT_STREAM_REQUEST_FAILED`

4. Die Stille-Passagen in der Aufzeichnung werden berechnet und mit dem konfigurierten Schwellenwert verglichen.

Die Erkennung ist sinnvoll, falls z. B. von der Telefonanlage zwar [RTP](#)-Pakete geschickt werden, die aber statt einem Audiosignal nur Stille beinhalten.

Liegen im Audiodatenstrom Stille-Passagen vor, die den konfigurierten Schwellenwert überschreiten, wird eine Benachrichtigung erzeugt, wenn die Nachricht `RECORDING_SILENCE_DETECTED` im Nachrichten-Modul konfiguriert ist.

Die Prüfung und Benachrichtigung funktioniert nahezu in Echtzeit. Die Ergebnisse liegen kurz nach dem Ende der Aufzeichnung vor.

Voraussetzungen

- Die Lizenz *Recording Content Validation* muss eingespielt sein.
- Die Emotionserkennung muss im Server-Modul aktiviert sein.
- Der Server für die Emotionserkennung muss hinterlegt sein.



Informationen zur Konfiguration des Server-Moduls finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber der jeweiligen Aufzeichnungslösung.



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

Zur Aufzeichnungsvalidierung kann eine Reportvorlage erstellt werden, die auch von Mandanten benutzt werden kann.



Informationen zur Erstellung der Reportvorlage finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSIGHT_{neo} - Reportvorlagen-Modul*.

3.3

Recording-Check-Mechanismus



Dieses Feature kann nur in Verbindung mit Bulk-Aufzeichnung (automatische Aufzeichnung) verwendet werden.

Das Feature Recording-Check-Mechanismus dient dazu, festzustellen, ob Konversationen, die über die [PBX](#) geführt wurden, auch aufgezeichnet wurden.

[CDR](#)-Aufzeichnungsdateien werden von der [PBX](#) auf den [neo](#)-Server importiert und mit den gespeicherten Aufzeichnungen verglichen. Dadurch kann festgestellt werden, ob es zu einem Aufzeichnungsverlust gekommen ist und welche Konversationen eventuell fehlen.

Die Auswertung der Ergebnisse erfolgt über folgende Reportvorlagen:

- Recording Check Cisco

Text aus Reportvorlagen

- Recording Check Skype for Business

Text aus Reportvorlagen

Das Feature steht im Moment für folgende Integrationen zur Verfügung:

- [Cisco UCM](#)
- Skype for Business ([SfB](#))



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *Import von Konfigurationsdaten*.



Informationen zur Erstellung der Reportvorlage finden Sie in der Bedienungsanleitung IN-SIGHT_{neo} - *Reportvorlagen-Modul*.

3.4

Suchfilter konfigurieren

Für die Applikation POWER_{play} Web und für das Sessions-Modul der Applikation INSPIRATION_{neo} kann der Standard-Suchfilter individuell angepasst werden.



Der Standard-Suchfilter für die Applikation POWER_{play} Web und für das Sessions-Modul der Applikation INSPIRATION_{neo} ist *Letzten 14 Tage*.

Bei Systemen mit Massendaten ≥ 10 Millionen Konversationen muss der Standard-Suchfilter auf \leq *Letzten 24 Stunden* konfiguriert werden.

Um den Standard-Suchfilter zu konfigurieren, führen Sie folgende Handlungsschritte durch:

1. Öffnen Sie den Windows Explorer auf dem [App-Server](#).
2. Wechseln Sie in das Installationsverzeichnis der ASC-Software, z. B. *C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\Updater\config*.
3. Öffnen Sie die Datei *setup.xml* zum Bearbeiten im Editor, z. B. *Notepad*.
4. Geben Sie folgenden Parameter in der Datei ein:
`<dayRange>Parameter</dayRange>`
5. Ersetzen Sie Parameter durch den entsprechenden Parameter, z. B. HOURS_24. Eine Übersicht der möglichen Parameter finden Sie in [Tab. 4, S. 14](#).

Parameter	Beschreibung
LastHalfHour	Letzten 30 Minuten
LastHour	Letzte Stunde
HOURS_2	Letzten 2 Stunden
HOURS_6	Letzten 6 Stunden
HOURS_12	Letzten 12 Stunden
Today	Heute
HOURS_24	Letzten 24 Stunden
Yesterday	Gestern
LastWeek	Letzten 7 Tage
Last14Days	Letzten 14 Tage
LastMonth	Letzten 30 Tage
Last180Days	Letzten 180 Tage

Tab. 4: Mögliche Parameter

Beispiel:

```
<Setup>
```

```
<Settings>
```

```
...
```

```
<dayRange>HOURS_24</dayRange>
```

```
</Settings>
```

```
</Setup>
```

6. Starten Sie den Dienst *ASC ApplicationServer* neu, damit die Änderungen übernommen werden.
 - ⇒ Während des Neustarts und des nachfolgenden Deployment-Vorgangs steht keine Web GUI zur Verfügung.

4 Administrationsleitfaden für Mandanten

Folgende Konfigurationen müssen von den Mandanten durchgeführt werden:

Beschreibung der Tätigkeit	Zwingend erforderlich	Stichworte	Anleitung
Eigenen Mandanten-Account verwalten	X	<ul style="list-style-type: none"> • Benachrichtigungseinstellungen • Passwortregeln (dringend empfohlen) • SMTP-Account (dringend empfohlen) • Schlüsselverwaltung / Key Management • LDAP • Web Service 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Benutzerverwaltung (für Mandanten)</i>
Eigene Benutzer anlegen und verwalten		<ul style="list-style-type: none"> • Benutzerdaten • Daten zur Person • Account-Konfiguration • Funktionsrechte • Rollen • Organisationsstrukturen • Konversationsanzeige filtern • Konversationsregeln • Vordefinierte Funktionspakete (z. B. Superuser, Agenten, Coaching Advisor) 	
Systemnachrichten einrichten	X	<ul style="list-style-type: none"> • Nachrichtenempfänger 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Nachrichten-Modul (für Mandanten)</i>
	X	<ul style="list-style-type: none"> • Nachrichtenaufbewahrung • SNMP-Trap 	
Aufzeichnungspläne anlegen und verwalten	X	<ul style="list-style-type: none"> • Compliance-Aufzeichnungsplan • Qualitätsmanagement-Aufzeichnungsplan 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Recording Planner</i>

Beschreibung der Tätigkeit	Zwingend erforderlich	Stichworte	Anleitung
		<ul style="list-style-type: none"> • Aufzeichnung automatisch steuern • Aufzeichnung extern steuern • Bildschirmaufzeichnungsfiler • DTMF-Sequenzen definieren 	
Time to live (TTL) konfigurieren	X	<ul style="list-style-type: none"> • Aufbewahrungsdauer 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Recording Planner</i>
	X	<ul style="list-style-type: none"> • Aufbewahrungszeitraum 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Sessions-Modul</i>
	X	<ul style="list-style-type: none"> • Aufzeichnungen löschen • Löschzeitpunkt 	
Informationen zu Lizenzen ansehen und Warnlevel verwalten			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Lizenzierungs-Modul</i>
Informationen zu Laufwerken ansehen und anpassen		<ul style="list-style-type: none"> • Überschreibschutz • Formatierung 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Laufwerke-Modul</i>
Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> einrichten			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration Wiedergabe per Telefon</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
Funktion <i>Live Listening</i> für Agenten einrichten			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Benutzerverwaltung (für Mandanten)</i>
Betriebsarten für PHONEapps konfigurieren			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Recording Planner</i>
Aufzeichnungen archivieren			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Archivierung von Aufzeichnungen</i>
Aufzeichnungen exportieren		<ul style="list-style-type: none"> • Export im WAVE- oder MP3-Format 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Export von Aufzeichnungen</i>
Übertragen von Daten zwischen einem <u>neo</u> -Aufzeichnungssystem zu einem <u>neo</u> -Aufzeichnungssystem		<ul style="list-style-type: none"> • Aufzeichnungen importieren • Aufzeichnungen exportieren • Import/Export <u>neo/neo</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ex- und Import von <u>neo</u> zu <u>neo</u></i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
Beschädigte Archivierungsmedien wiederherstellen			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Rekonstruktion von Medien</i>
Applikation CLIENT <u>command</u> einrichten			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration CLIENTcommand</i>
Applikation POWER <u>play</u> Instant einrichten			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration POWERplay Instant</i>

Beschreibung der Tätigkeit	Zwingend erforderlich	Stichworte	Anleitung
Konfigurationsdaten importieren		<ul style="list-style-type: none"> • Angestellte importieren • Benutzerdaten importieren • Organisationsstrukturen importieren • Bewertungsvorlagen importieren • Bewertungen importieren 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Import von Konfigurationsdaten</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten) • <i>Import von Benutzerdaten</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten) • <i>XSLT-Verwaltung</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
XSLT-Dateien verwalten		<ul style="list-style-type: none"> • XSLT-Dateien importieren • XSLT-Dateien editieren • XSLT-Vorlagen • Standard-XSLT-Dateien 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>XSLT-Verwaltung</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
Wertungsschemata für Bewertungen in IN-SPARATION ^{neo} anlegen und verwalten			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Wertungsschemata-Verwaltung</i>
Migrieren von einem V10-Aufzeichnungssystem zu einem ^{neo} -Aufzeichnungssystem		<ul style="list-style-type: none"> • Migration • Export • Import • XSLT-Verwaltung • ASC Legacy Storage • ASC Legacy Integration • ASC Legacy Archive Medium 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Migration</i> • <i>XSLT-Verwaltung</i> (Anleitungen für Systembetreiber und Mandanten)
Feature <i>Free Seating</i> einrichten			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration Free Seating</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
Referenzprozesse für Work Items definieren		<ul style="list-style-type: none"> • Workflow-Schablonen • SCREEN^{miner} 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>SCREENminer-Regeln</i>

Beschreibung der Tätigkeit	Zwingend erforderlich	Stichworte	Anleitung
Grafische Oberfläche an Ihre Corporate Identity anpassen (White Labeling)			<ul style="list-style-type: none">• <i>Style-Editor-Modul</i> (Anleitungen für Systembetreiber und Mandanten)

Tab. 5: Administration durch die Mandanten

5 Fehlerbehebung



Falls Probleme mit der installierten Software oder unerklärliche Fehlermeldungen auftreten, wenden Sie sich bitte an Ihren ASC-Support vor Ort oder an den ASC-Support unter +49 700 27278776.

Um bei Bedarf Log- und Konfigurationsdateien zu einem Archiv zusammenzustellen, steht Ihnen das Programm *GetLogsClient* zur Verfügung.

5.1 GetLogsClient

Mit Hilfe des Programms *GetLogsClient* können Sie unterschiedliche Logdateien zu einem Archiv zusammenstellen.



Die Beschreibung der Funktionen finden Sie in der Online-Hilfe des Programms *GetLogsClient*.

Sie finden das Programm im Installationsverzeichnis der *neo*-Software unter `ASC\ASC Product Suite\scripts`.

Um das Programm in vollem Umfang nutzen zu können, müssen Sie folgende Konfigurationsschritte im Betriebssystem durchführen:

1. Öffnen Sie den *Windows Explorer* in der Taskleiste.
2. Geben Sie im Suchfeld *GetLogsClient* ein. Nach der Eingabe startet die Suche automatisch.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Suchergebnis *GetLogsClient.exe*.
⇒ Ein Kontextmenü erscheint.
4. Klicken Sie im Kontextmenü auf *Eigenschaften*.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte *Kompatibilität*.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Das Programm im Kompatibilitätsmodus ausführen für:*.
7. Wählen Sie in der Dropdown-Liste *Das Programm im Kompatibilitätsmodus ausführen für:* die Option *Windows Vista* oder *Windows 7*.
8. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Programm als Administrator ausführen*.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um die Einstellungen zu speichern und das Fenster zu schließen.

Abbildungsverzeichnis

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Login-Daten - Systembetreiber	5
Tab. 2	Login-Daten - 1. Mandant	5
Tab. 3	Administration durch den Systembetreiber	7
Tab. 4	Mögliche Parameter	14
Tab. 5	Administration durch die Mandanten.....	16

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.

CDR

Call Detail Records sind Datensätze, die von einer Telefonanlage generiert werden und die Zusatzdaten enthalten, z. B. die Länge der Konversation, auf welcher Leitung, auf welchem Port und an welchem Endgerät die Konversation geführt wurde.

Cisco UCM

Cisco Unified Communications Manager ist eine serverbasierende IP-Telefonie-Lösung.

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.

IP

Internet Protocol, Basisprotokoll für die Internetkommunikation

LDAP

Lightweight Directory Access Protocol

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)

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.

SfB

Skype for Business

SMTP

Simple Mail Transfer Protocol ist ein Protokoll, das zum Senden von E-Mails in Computernetzen dient.

SNMP

Simple Network Management Procol ist ein Netzwerkprotokoll und dient zur Überwachung und Steuerung von Netzwerkkomponenten. Das Protokoll ist beim Transport nicht auf das IP-Netzwerkprotokoll angewiesen. Es versendet unaufgefordert Nachrichten (Traps) von Aktivitäten auf den Netzwerkelementen.

SSO

Single Sign On; Vereinfachtes Login-Verfahren. Nach einer einmaligen Authentifizierung an einem Arbeitsplatz kann der Benutzer an diesem Arbeitsplatz alle Dienste und Applikationen nutzen, für die er autorisiert ist. Er muss sich an den einzelnen Applikationen nicht erneut authentifizieren.

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)

XSLT

XSL Transformation, kurz XSLT, ist eine Programmiersprache zur Transformation von XML-Dokumenten. XSLT baut auf der logischen Baumstruktur eines XML-Dokumentes auf und dient zur Definition von Umwandlungsregeln. XSLT-Programme, sogenannte XSLT-Stylesheets, sind dabei selbst nach den Regeln des XML-Standards aufgebaut. (Quelle: Wikipedia 22.03.2017) Die Stylesheets werden von spezieller Software, den XSLT-Prozessoren, eingelesen, die mit diesen Anweisungen ein oder mehrere XML-Dokumente in das gewünschte Ausgabeformat umwandeln.