

EVOIPneo active for Mitel MiVoice MX-ONE (CSTA3)



Administrationsanleitung für Systembetreiber

08.11.2021

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	Systemvoraussetzungen	9
3.1	Hardwarekomponenten	9
3.1.1	Rekorder	9
3.2	Softwarekomponenten	9
3.3	Mitel-Systemkomponenten	9
3.4	Genesys-Systemkomponenten (optional)	9
3.4.1	Genesys Framework	9
4	Installationsvoraussetzungen	10
4.1	Lizenzen	10
4.2	Informationen	11
5	Überblick Produkt installieren und konfigurieren	12
6	Installation	13
7	Konfiguration	14
7.1	Mitel MiVoice MX-ONE CSTA 3 konfigurieren	14
7.1.1	CSTA-Server konfigurieren	14
7.1.2	Extension-Monitorpunkte konfigurieren	16
7.1.3	Funktionalität prüfen	18
7.2	MiVoice Border Gateway konfigurieren	21
7.2.1	MiVoice Border Gateway für SRC konfigurieren	21
7.2.2	Zertifikat auf dem MBG bestätigen	24
7.3	System Configuration	26
7.3.1	Applikation starten	26
7.3.2	Aufzeichnungslösung Mitel MX-ONE CSTA konfigurieren	27
7.3.2.1	Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Basic	27
7.3.2.2	Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Failover	95
7.3.2.3	Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Parallel Recording	168
7.3.2.4	Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Recording	236
7.3.2.5	Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Failover	305
7.3.2.6	Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Parallel Recording	376
7.3.3	Recording Content Validation konfigurieren	445
7.3.4	PHONEapp für Mitel konfigurieren	448
7.3.4.1	Server-Modul konfigurieren	449
7.3.4.2	PHONEapp-Modul konfigurieren	450
7.3.4.3	PBX-Modul konfigurieren	460
7.3.4.4	Telefone-Modul konfigurieren	461
7.3.4.5	Recording-Planner-Modul konfigurieren	464

7.3.4.6	Tastenfunktion am Mitel Telefon konfigurieren	465
7.3.5	Synchronisationsoptionen	467
7.3.5.1	Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung	468
7.3.5.2	Synchronisation der Systemspeicher	469
7.3.6	Duplikate in parallelen Aufzeichnungsarchitekturen	472
7.3.6.1	Duplikatserkennung konfigurieren.....	472
7.3.6.2	Zusatzdaten	474
7.3.6.3	Zu ignorierende Kriterien.....	475
7.3.7	Standby-Verwaltung für Failover-Architekturen	476
7.3.7.1	Standby-Verwaltung für All-in-one Failover.....	476
7.3.7.2	Standby-Verwaltung für Multi-Server Failover	478
7.3.8	Softwareaktualisierung	480
7.3.9	InAttend-Konversationen in neo einbinden	480
7.3.9.1	Import-Job konfigurieren	481
7.3.9.2	Konversationen im POWERplay Web aufrufen.....	492
7.4	CTIconnect-Erweiterungen konfigurieren.....	493
7.4.1	Genesys T-Server konfigurieren (optional)	493
7.4.1.1	IP-Adresse und Port des Genesys T-Servers konfigurieren	493
7.4.1.2	IP-Adresse und Port des Genesys Configuration Servers konfigurieren	494
7.4.1.3	Switch-Instanz im Genesys Configuration Server konfigurieren	495
7.4.1.4	Benutzer für den Genesys Configuration Server erstellen	496
8	Troubleshooting.....	497
	Abbildungsverzeichnis.....	498
	Tabellenverzeichnis	512
	Glossar.....	515

Allgemeine Hinweise

ASC steht im Kontext dieses Dokuments für die ASC Technologies AG, deren Tochtergesellschaften, Niederlassungen und Vertriebsbüros. Deren aktuelle Übersicht kann auf der Webseite unter <https://www.asctechnologies.com> eingesehen werden.

ASC übernimmt keinerlei Gewähr für die Aktualität, Korrektheit, Vollständigkeit oder Qualität der in den Anleitungen bereitgestellten Informationen.

ASC kontrolliert regelmäßig den Inhalt der veröffentlichten Anleitungen auf Übereinstimmung mit der beschriebenen Hard- und Software. Dennoch können Abweichungen nicht ausgeschlossen werden. Notwendige Korrekturen sind in den nachfolgenden Auflagen enthalten.

Einige Aspekte der ASC-Technologie werden in allgemeiner Form beschrieben, um das Eigentum und die vertraulichen Informationen und/oder Geschäftsgeheimnisse von ASC zu schützen.

Die Softwareprogramme und Anleitungen von ASC sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte an den Anleitungen sind vorbehalten, auch die der Reproduktion und/oder Vervielfältigung in jeglicher Form, sei es fotomechanisch, drucktechnisch oder auf digitalen Datenträgern. Dies gilt auch für Übersetzungen. Nachdruck der Anleitungen, vollständig oder auszugsweise, ist nur mit schriftlicher Genehmigung von ASC gestattet.

Maßgebend ist, soweit nicht anders angegeben, der technische Stand zum Zeitpunkt der Auslieferung von Software, Geräten und Anleitungen durch ASC. Technische Änderungen ohne gesonderte Ankündigung bleiben vorbehalten. Bisherige Anleitungen verlieren ihre Gültigkeit.

Es gelten die Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen von ASC in ihrer jeweils gültigen Fassung.

Diese Anleitung beschreibt die Installation und Konfiguration der Aufzeichnungslösung in der Applikation System Configuration.



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

Die Aufzeichnungslösung EVOIP_{neo} active for Mitel MiVoice MX-ONE (CSTA 3) stellt die Funktionalität bereit, die für die aktive Aufzeichnung von Audio- und Zusatzdaten im Zusammenspiel mit einer "Mitel MiVoice MX-ONE"-Telefonanlage erforderlich ist.

Zur Kommunikation zwischen dem Aufzeichnungsserver und der Telefonanlage wird das Protokoll "CSTA Phase III" über **TCP/TLS** (ECMA-269, ECMA-323) genutzt. Mit der Signalisierung werden die Informationen über die Konversationsteilnehmer und weitere Zusatzinformationen geliefert sowie das Streaming der Konversationsdaten zum Aufzeichnungsserver gesteuert.

Anhand der Kriterien, die im Recording Planner konfiguriert sind, trifft der Recording-Control-Dienst die Aufzeichnungsentscheidung. Der EVOIP_{neo}-Aufzeichnungsdienst zeichnet die entsprechenden Konversationsdaten auf und speichert sie auf dem Aufzeichnungsserver.

Die **CSTA**-Verbindung kann über eine gesicherte und verschlüsselte **TLS**-Verbindung hergestellt werden.

Durch die Erweiterung mit MiContact Center Enterprise können den Konversationsdaten die Zusatzdaten der Agenten hinzugefügt werden.

Aufzeichnungslösung mit VoIP-Endgeräten von Mitel ohne MBG (Active Streaming)

Für die überwachten Endgeräte erhält der Aufzeichnungsserver die Audiodaten direkt von den Telefonen. Für jedes aufgezeichnete Endgerät werden 2 getrennte RTP-Datenströme geschickt. Je nach Konfiguration der Telefonanlage können diese Streams auch verschlüsselt sein. Der entsprechende Schlüssel wird über das "CSTA-Phase-III"-Protokoll bereitgestellt.

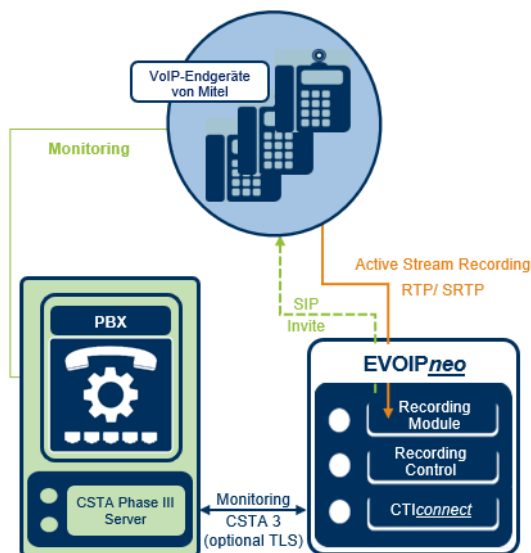


Abb. 1: Aufzeichnungslösung mit VoIP-Endgeräten ohne MBG

Aufzeichnungslösung über ein Mittel Border Gateway (MBG)

Für die Aufzeichnung von Softphones und abgesetzten Endgeräten (Teleworker-Arbeitsplätze) wird eine zusätzliche Kommunikation zwischen dem Aufzeichnungsserver und dem Mittel Border Gateway (MBG) benötigt. Die Kommunikation erfolgt über einen **SSL-Tunnel** zu dem Mittel Border Gateway (MBG).

HINWEIS! Für diese Aufzeichnungsvariante müssen die Telefone, die aufgezeichnet werden sollen, am **MBG** bzw. **SRC** registriert sein.

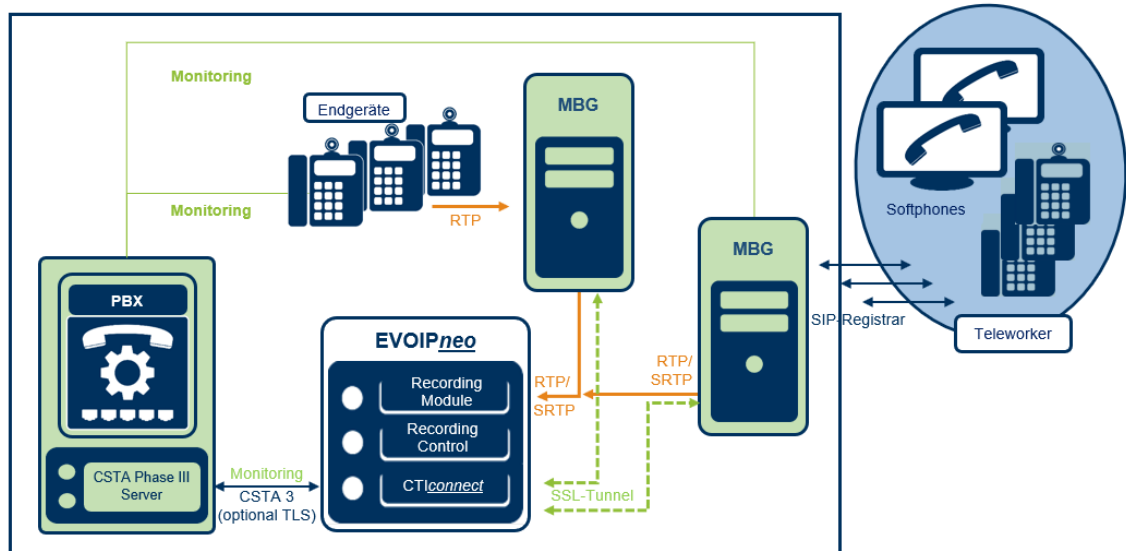


Abb. 2: Aufzeichnungslösung mit MBG

Aufzeichnungslösung mit Intrusion

Ab der Version neo 5.3 bietet die Aufzeichnungslösung das Feature Intrusion an, welches den Aufzeichnungsserver durch ein stilles Aufschalten in die Konversation aufnimmt. Damit können VoIP- und TDM-Endgeräte aufgezeichnet werden. Beim stillen Aufzeichnen bzw. bei der Aufzeichnung mit Intrusion initiiert der Aufzeichnungsserver eine stille Konferenz mit sich und den anderen beteiligten Gesprächsteilnehmern. Der Aufzeichnungsserver registriert sich mit der konfigurierten Aufzeichnungsserver-Extension über die CSTA-Verbindung an der Telefonanlage. Für jede gleichzeitige Aufzeichnung muss deshalb auch eine Extension für den Aufzeichnungsserver zur Verfügung stehen.

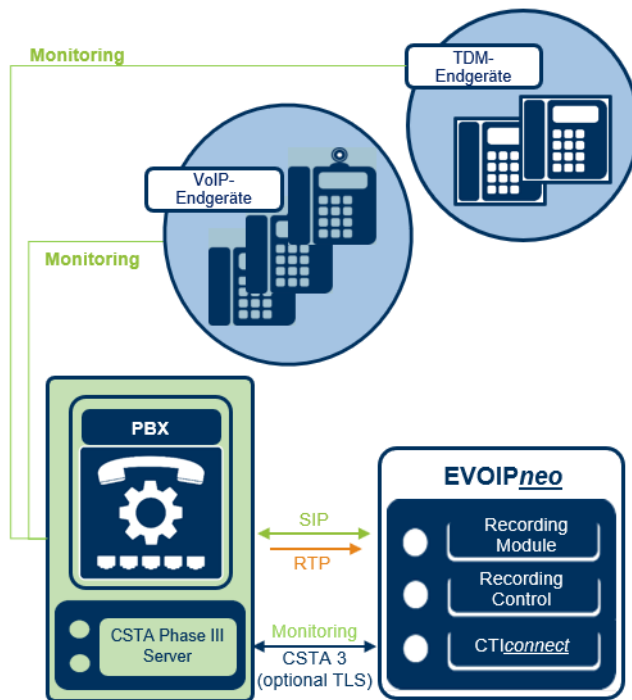


Abb. 3: Aufzeichnungslösung mit Intrusion



Da es sich bei Intrusion selbst um eine Konferenzaufzeichnung handelt, können mit dieser Aufzeichnungsart keine eigentlichen Konferenzgespräche aufgezeichnet werden. Ein Teilnehmer, der per Intrusion aufgezeichnet wird, kann nicht an einer weiteren Konferenz teilnehmen.



Die Beschreibung für die passive trunk-seitige Aufzeichnungslösung finden Sie in der separaten Administrationsanleitung für Systembetreiber EVOIPneo passive for Mitel MiVoice MX-ONE trunk-side recording.

3 Systemvoraussetzungen



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



Eine Liste der in dieser Aufzeichnungslösung unterstützten Codecs finden Sie in der Installationsanleitung *Installationsvoraussetzungen*.



Eine Liste der unterstützten Telefonanlagen und Endgeräte sowie deren unterstützte Versionen finden Sie auf ASC XCHANGE (<https://www.asc.de/partner>) in der aktuellen *neo Integration Overview*.

3.1 Hardwarekomponenten



Grundlegende Informationen zu den benötigten Hardwarekomponenten finden Sie in der Installationsanleitung *Installationsvoraussetzungen*.



Für die Verwendung der EVOIP_{neo}-Aufzeichnungssoftware kann die Hardware des Kunden genutzt werden. Alternativ können Sie die Rekorder von ASC einsetzen.

3.1.1 Rekorder

Für die Aufzeichnungslösung können wahlweise folgende Systeme genutzt werden:

- EVOLUTION_{neo} eco
- EVOLUTION_{neo}
- EVOLUTION_{neo} XXL



Bei Hybridsystemen (VoIP und TDM) ist die für die Aufzeichnungslösung erforderliche Software auf dem EVOLUTION_{neo}-Rekorder installiert. Bei erhöhtem Leistungsbedarf kann ein weiterer EVOLUTION_{neo}-Rekorder oder EVOIP_{neo}-Server hinzugefügt werden.

3.2 Softwarekomponenten

Für die Aufzeichnung benötigen Sie das Installationsmedium mit der Serversoftware *neo* Suite, die auf dem Aufzeichnungsserver installiert wird.

3.3 Mittel-Systemkomponenten



Eine Liste der unterstützten Telefonanlagen und Endgeräte sowie deren unterstützte Versionen finden Sie auf ASC XCHANGE (<https://www.asc.de/partner>) in der aktuellen *neo Integration Overview*.



MiCollab Softphones können wie jeder andere SIP Client über das MBG aufgezeichnet werden.

3.4 Genesys-Systemkomponenten (optional)

3.4.1 Genesys Framework

Für die Verwendung von CTI_{connect} for Genesys T-Server wird ein Genesys Framework mit T-Servern und Genesys Configuration Servern benötigt.

4 Installationsvoraussetzungen



Informationen zu den verwendeten Standardports finden Sie in der Installationsanleitung *Installationsvoraussetzungen* im Kapitel *Communication Matrix*.



Falls Sie kundenspezifische Ports konfiguriert haben, müssen Sie diese in der Firewall zusätzlich freischalten.

4.1 Lizenzen

ASC

Lizenzname	Anzahl
EVOIP _{neo} Base license - active	1 Lizenz pro Aufzeichnungsserver
EVOIP _{neo} active for Mitel MiVoice MX-ONE (CSTA 3)	1 Lizenz pro gleichzeitiger Aufzeichnung

Tab. 1: Lizenzen für den Aufzeichnungsserver

Lizenzname	Anzahl
PHONE _{app} for Mitel MiVoice Business, MiVoice 5000 and MX-ONE per system	1 Lizenz pro Aufzeichnungssystem
PHONE _{app} for Mitel MiVoice Business, MiVoice 5000 and MX-ONE per phone	1 Lizenz pro Endgerät

Tab. 2: Lizenzen für die Telefonapplikation (optional)

Mitel MiVoice MX-ONE

Lizenzname	Anzahl
CSTA License	1 Lizenz pro Endgerät
Intrusion	1 SIP-Extension pro Aufzeichnungsressource (Third-Party-SIP-Lizense)

Tab. 3: Lizenzen

MiVoice Border Gateway

Lizenzname	Anzahl
MBG-Tap-Lizenz	1 Lizenz pro gleichzeitiger Aufzeichnung

Tab. 4: Lizenzen



Falls Sie mehrere MBGs verwenden, müssen auf jedem MBG die Lizenzen vorhanden sein.

MiContact Center Enterprise (optional)

Lizenzname	Anzahl
MiContact Center Enterprise	1 Basispaket, enthält Lizenzen für 500 Aufzeichnungsressourcen

Tab. 5: Lizenzen für MiContact Center Enterprise optional

Genesys T-Server (optional)

Lizenzname	Anzahl
CTIconnect for Genesys T-Server	1 pro Aufzeichnungssystem
Genesys Recording Connector	1 pro überwachte Aufzeichnungsressource
Genesys Universal SDK	1 pro Aufzeichnungsserver

Tab. 6: Lizenzen für Genesys

4.2 Informationen

Bevor Sie mit der Installation beginnen, stellen Sie sicher, dass Ihnen die folgenden Informationen vorliegen:

- IP-Adresse des Aufzeichnungsservers
- Liste der aufzuzeichnenden Extensions



Bei Updates von Versionen \leq *neo* 5.1 müssen die **CTI**-Konfigurationsparameter entsprechend der neuen **CSTA 3**-Verbindung angepasst werden. Siehe CTIconnect-Modul.

Der *HTTP-Web Service Link* wird nicht mehr benötigt, es ist lediglich eine IP-Adresse zur PBX mit Port 8882 (Default) zu konfigurieren

Überblick Produkt installieren und konfigurieren

Folgende Schritte sind durchzuführen:

1. neo-Software installieren
2. System Configuration konfigurieren
 - Aufzeichnungsarchitekturen anlegen und aktivieren
 - Im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul werden die Aufzeichnungsserver, die Aufzeichnungsarten sowie die Integrationstypen zugeordnet.
 - Server konfigurieren
 - Im Server-Modul wird die Verwendung des Servers konfiguriert.
Ein Server kann zur Archivierung, zum Import, Export, zur Wiedergabe, als Datenablage oder für die Audioanalyse verwendet werden.
 - PBX anlegen
 - Das Anlegen einer Telefonanlagenkonfiguration kann entweder über das PBX-Modul oder über die Konfiguration im Integrationen-Modul erfolgen.
 - Integration anlegen, konfigurieren und aktivieren
 - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren
Zuordnung der vorher angelegten Aufzeichnungsarchitektur
 - CTI-Verbindungsdaten konfigurieren
Konfiguration von CTI-Verbindungsparametern und der Grammatik
 - Monitorpunkte konfigurieren
Monitorpunkte für die aufzuzeichnenden Extensions setzen
 - Globale Aufzeichnungseinstellungen
Konfiguration der Einstellungen für alle Aufzeichnungsserver im Netzwerk
 - Aufzeichnungsserver konfigurieren
Konfiguration der Parameter des Aufzeichnungsservers, z. B. IP-Adresse, RTP-Empfangsport und Extensions
 - Erweiterung konfigurieren
Standardmäßig ist die Erweiterung deaktiviert.
Optional können Sie für diese Aufzeichnungslösung folgende Erweiterungen konfigurieren:
MiContact Center Enterprise
Genesys T-Server
 - Sonstige Einstellungen konfigurieren
Optionale Konfiguration von Teilnehmerinformationen in ein Zusatzdatenfeld

6 Installation



Bitte stellen Sie **vor** der Installation der neo-Software sicher, dass die Installation und Konfiguration von Microsoft Windows gemäß unseren Vorgaben durchgeführt wurde.



Informationen zur Installation und Konfiguration von Microsoft Windows finden Sie in der jeweiligen Installationsanleitung für Systembetreiber *Konfiguration Windows Server 2012 R2*, *Konfiguration Windows Server 2016* oder *Konfiguration Windows Server 2019*.



Informationen zur Installation der neo-Software finden Sie in der Installationsanleitung für Systembetreiber *Installation der Aufzeichnungssoftware von ASC*.

7 Konfiguration

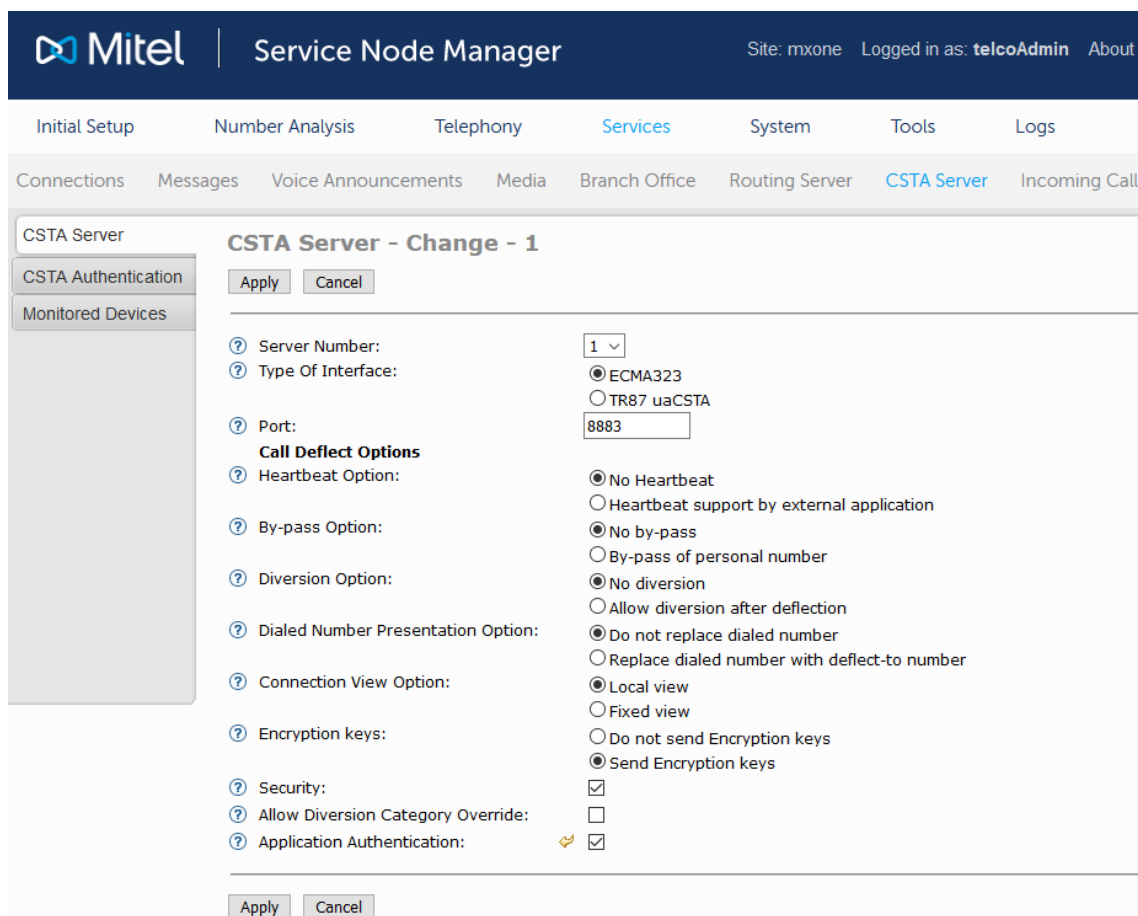
7.1 Mitel MiVoice MX-ONE CSTA 3 konfigurieren



Die Konfiguration der Telefonanlage von Mitel MiVoice MX-One 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.

7.1.1 CSTA-Server konfigurieren

1. Melden Sie sich am *Provisioning Manager* an.
2. Wählen Sie die Registerkarte *System*.
3. Wählen Sie darunter den Menüpunkt *Subsystem*.
4. Wählen Sie das entsprechende Subsystem aus.
⇒ Der *Service Node Manager* öffnet sich.
5. Wählen Sie das Menü *Services*.
6. Wählen Sie darunter in der Menüleiste den Menüpunkt *CSTA Server*.
7. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *CSTA Server*.



The screenshot shows the Mitel Service Node Manager web interface. The top navigation bar includes the Mitel logo and the title 'Service Node Manager'. Below this, there are tabs for 'Initial Setup', 'Number Analysis', 'Telephony', 'Services' (which is active), 'System', 'Tools', and 'Logs'. Under the 'Services' tab, there are sub-tabs: 'Connections', 'Messages', 'Voice Announcements', 'Media', 'Branch Office', 'Routing Server', 'CSTA Server' (which is active), and 'Incoming Call'. The main content area is titled 'CSTA Server - Change - 1'. It contains a left sidebar with 'CSTA Server', 'CSTA Authentication', and 'Monitored Devices'. The main form area has fields for 'Server Number' (set to 1), 'Type Of Interface' (radio buttons for ECMA323 and TR87 uaCSTA), 'Port' (8883), and a 'Call Deflect Options' section with various radio button options. At the bottom, there are 'Apply' and 'Cancel' buttons.

Abb. 4: CSTA Server konfigurieren

8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Add*.
9. Wählen Sie folgende Optionen:

Type of Interface	ECMA323
Port	Geben Sie hier den Port ein, den Sie für die Kommunikation nutzen möchten, für <i>TCP 8882</i> , für <i>TLS 8883</i> .
Heartbeat Option	Heartbeat support by external application Ist nicht zwingend erforderlich, wird jedoch empfohlen.
By-pass Option	No by-pass
Diversion Option	No diversion
Dialed Number Presentation Option	Do not replace dialed number
Connection View Option	Local view
Encryption keys	Send Encryption keys
Security	Aktivieren Sie die Option, falls die Verbindung via <i>TLS</i> genutzt werden soll. Standard ist unverschlüsselt. HINWEIS! Wenn die Option <i>Encryption keys</i> aktiviert und gleichzeitig die Option <i>Security</i> deaktiviert ist, werden die <i>Encryption keys</i> unverschlüsselt übertragen. Dies ist eine Sicherheitslücke, da potentielle Angreifer diese Keys abgreifen und damit die verschlüsselten Audiodatenströme entschlüsseln können.
Application Authentication	Aktivieren Sie diese Option, um die Authentifizierung für diese Applikation zu nutzen. HINWEIS! Wenn Sie die Authentifizierung nutzen möchten, müssen Sie diese hier und in der <i>neo</i> -Applikation System Konfiguration in den CTI-Verbindungsdaten aktivieren.

10. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Apply*, um die Einstellungen zu speichern.



Unterschiedliche Codecs von RX-TX in einer *SIP*-Konversation werden nicht unterstützt.

11. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *CSTA Authentication*.

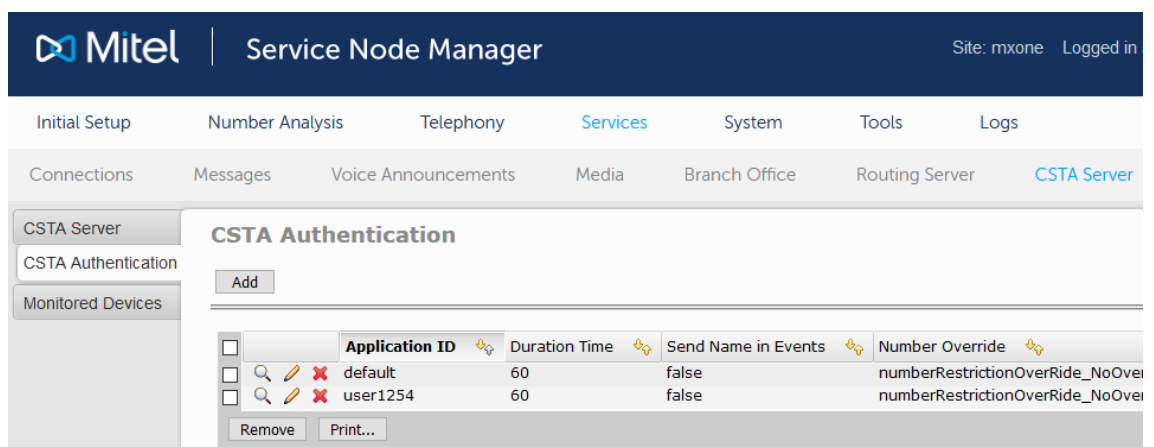
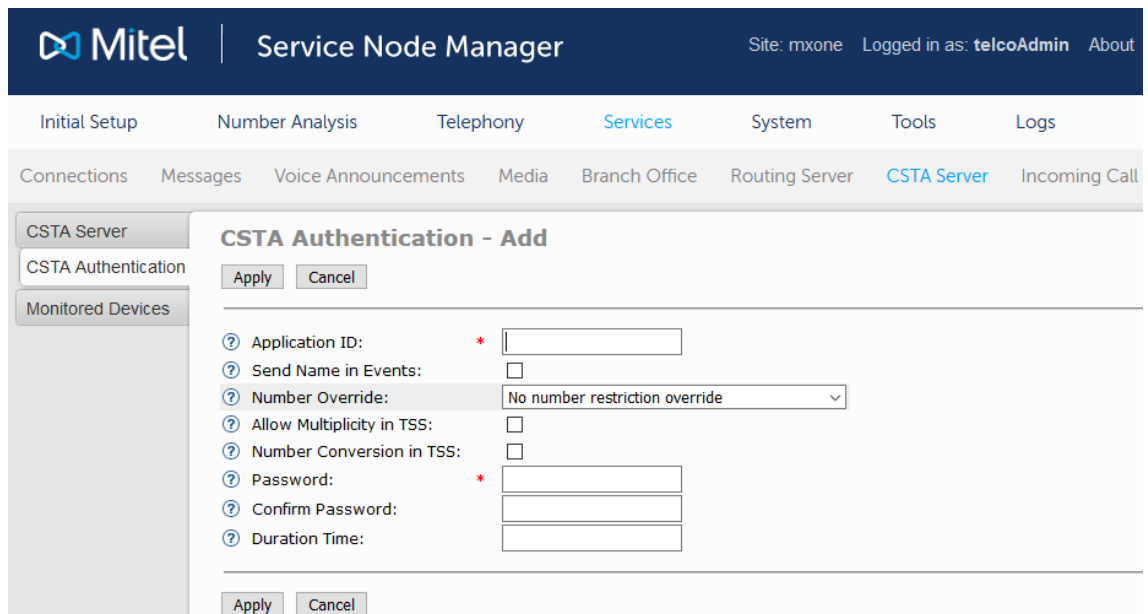


Abb. 5: CSTA Server konfigurieren

12. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Add*, um eine neue Authentifizierung zu konfigurieren.



The screenshot shows the Mitel Service Node Manager interface. The top navigation bar includes 'Initial Setup', 'Number Analysis', 'Telephony', 'Services' (highlighted), 'System', 'Tools', and 'Logs'. Below this, a secondary navigation bar lists 'Connections', 'Messages', 'Voice Announcements', 'Media', 'Branch Office', 'Routing Server', 'CSTA Server' (highlighted), and 'Incoming Call'. On the left, a sidebar contains 'CSTA Server', 'CSTA Authentication' (selected), and 'Monitored Devices'. The main content area is titled 'CSTA Authentication - Add' and contains the following fields:

- Application ID: (marked with a red asterisk)
- Send Name in Events: ☐
- Number Override: (dropdown menu)
- Allow Multiplicity in TSS: ☐
- Number Conversion in TSS: ☐
- Password: (marked with a red asterisk)
- Confirm Password:
- Duration Time:

Buttons for 'Apply' and 'Cancel' are located at the top and bottom of the form.

Abb. 6: CSTA Server konfigurieren

13. Geben Sie eine Application ID ein.
14. Geben Sie ein Passwort für diese Application ID ein.
15. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Apply*, um die Eingaben zu speichern.

7.1.2 Extension-Monitorpunkte konfigurieren

Die Konfiguration der Extension-Monitorpunkte erfolgt im Provisioning Manager und wird in der Regel von einem Mitel-Techniker durchgeführt.

Damit das Feature Intrusion genutzt werden kann, muss in der Konfiguration der zu überwachenden Extension der Parameter für das Freizeichen auf der Zweitleitung auf *Nein* konfiguriert sein, da der CTI~~connect~~-Dienst nur dann ein Intrude Call und damit eine stille Konferenz initiieren kann.

1. Melden Sie sich am *Provisioning Manager* an.
2. Wechseln Sie in den Menüpunkt *Services*.
3. Wählen Sie den Menüpunkt *Nebenstelle*.
4. Geben Sie eine entsprechende Nebenstelle ein.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Ändern*.

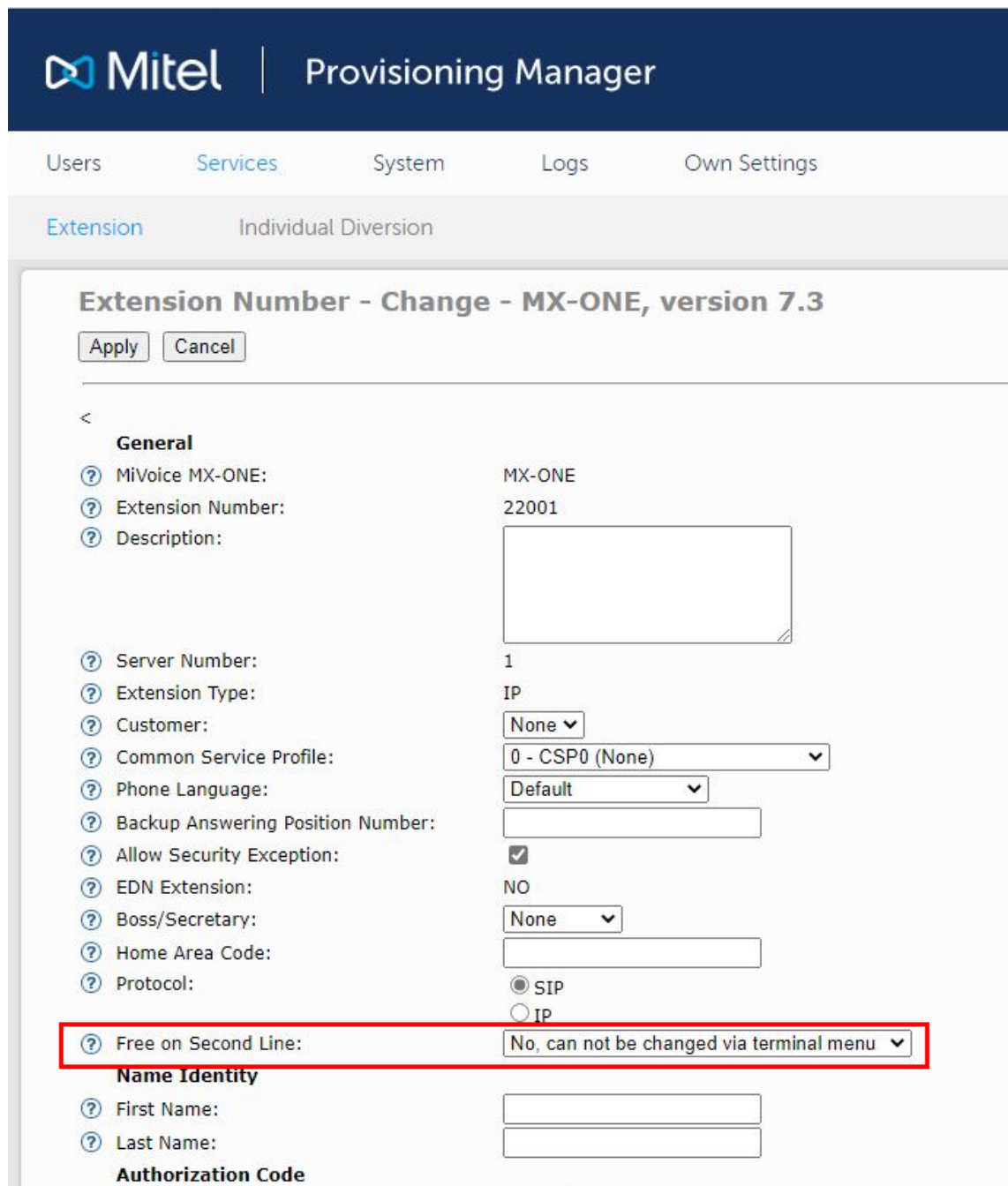


Abb. 7: Extension-Freizeichen konfigurieren

6. Wählen Sie für den Parameter *Frei auf Zweitleitung* aus der Dropdown-Liste den Eintrag *Nein, kann nicht im Endgerätemenü geändert werden*.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*, um die Einstellung zu speichern.

7.1.3 Funktionalität prüfen

Monitorpunkte überprüfen

1. Um die gesetzten Monitorpunkte zu prüfen, melden Sie sich erneut am *Mitel Service Node Manager* an.
2. Wählen Sie die Registerkarte *Services > CSTA Server*.
3. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Monitored Devices*.
⇒ Eine Liste der gesetzten Monitorpunkte erscheint.

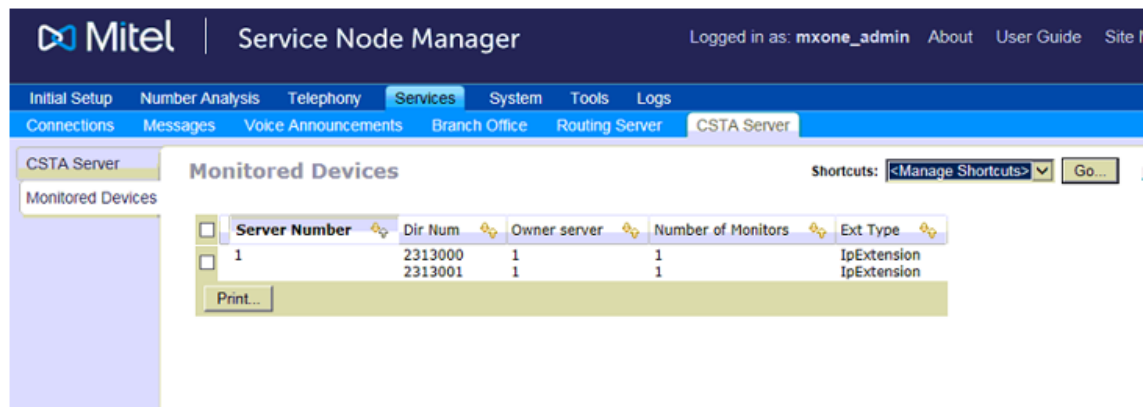


Abb. 8: Gesetzte Monitorpunkte prüfen

Lizenzstatus überprüfen

1. Melden Sie sich als Administrator über die Web-Oberfläche am jeweiligen Telefon an, um den Lizenzstatus zu überprüfen.

Standardmäßig gelten folgende Anmeldedaten:

Benutzername	admin
Passwort	22222

2. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *License Status*, um zu prüfen, ob die Lizenz gültig ist.

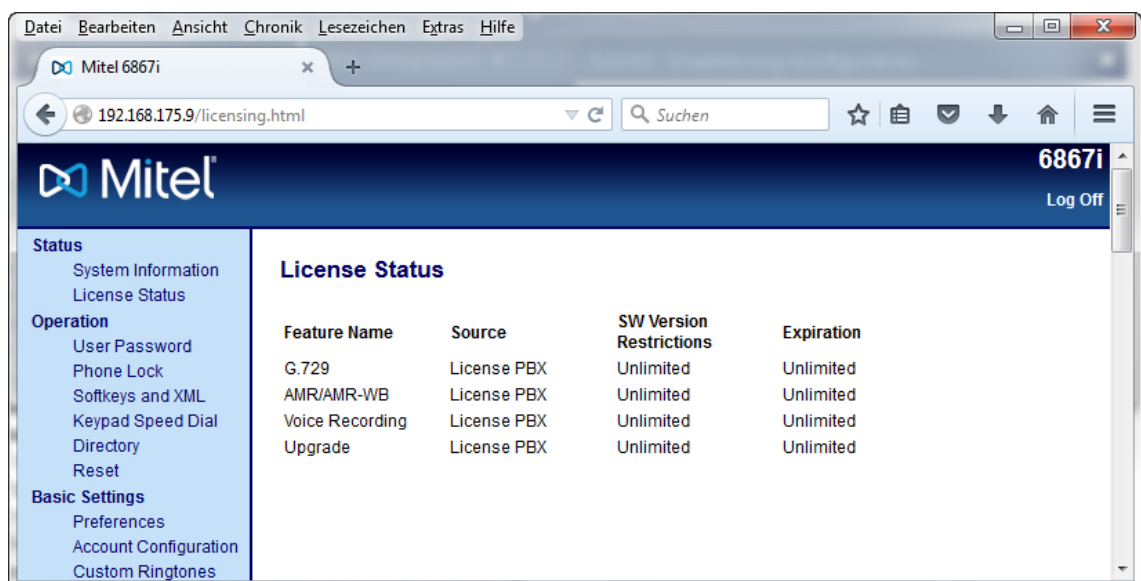
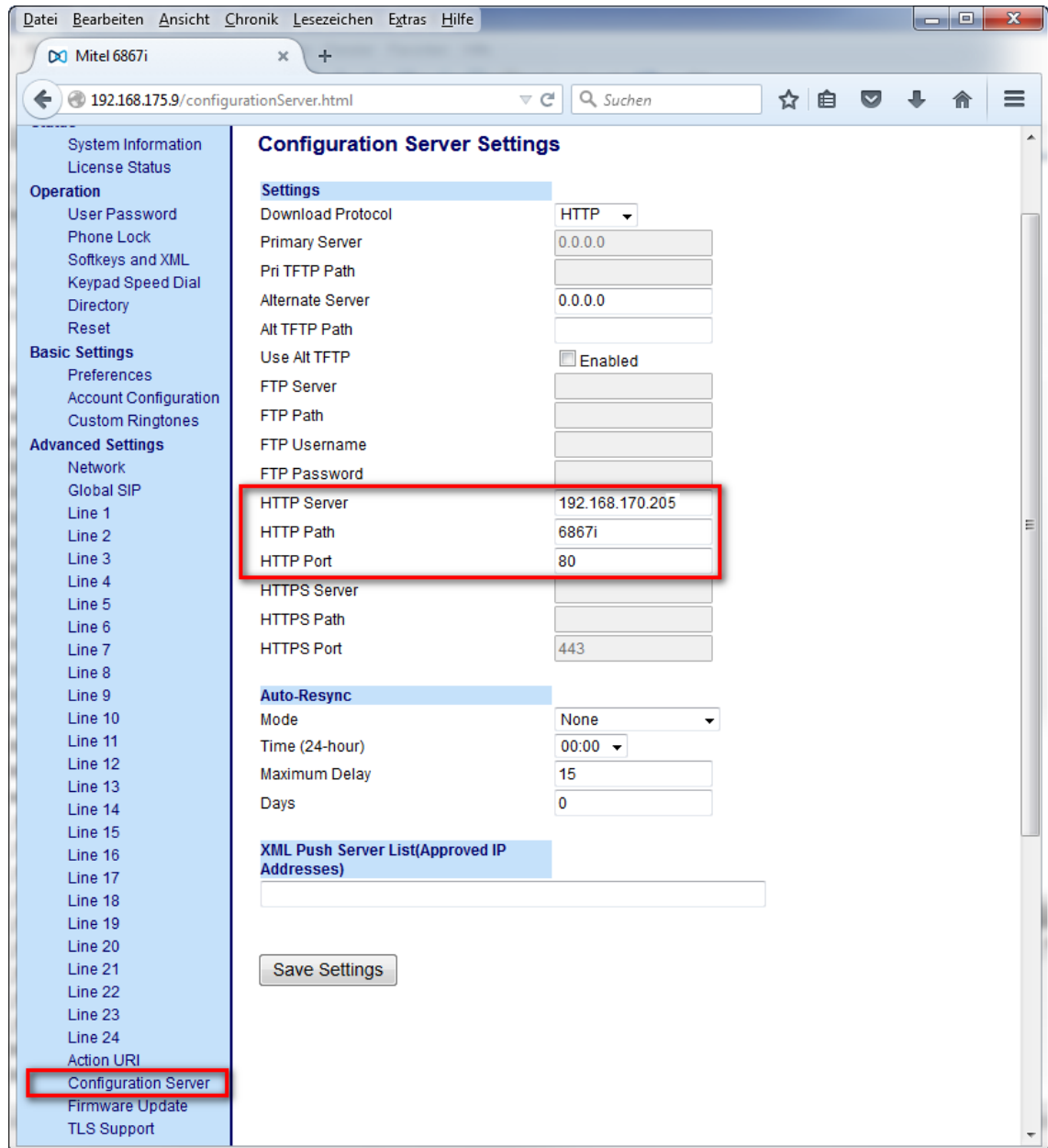


Abb. 9: Lizenzstatus prüfen

Server, Pfad und Port prüfen

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Advanced Settings > Configuration Server*, um die Angaben zum Server, Pfad und Port zu prüfen.



The screenshot shows a web browser window with the URL `192.168.175.9/configurationServer.html`. The page title is "Configuration Server Settings". The left sidebar contains a navigation menu with the following items: System Information, License Status, Operation (User Password, Phone Lock, Softkeys and XML, Keypad Speed Dial, Directory, Reset), Basic Settings (Preferences, Account Configuration, Custom Ringtones), and Advanced Settings (Network, Global SIP, Line 1 through Line 24, Action URI, Configuration Server, Firmware Update, TLS Support). The "Configuration Server" item is highlighted with a red box. The main content area is titled "Configuration Server Settings" and contains the following sections:

- Settings**
 - Download Protocol: HTTP
 - Primary Server: 0.0.0.0
 - Pri TFTP Path:
 - Alternate Server: 0.0.0.0
 - Alt TFTP Path:
 - Use Alt TFTP: ☐ Enabled
 - FTP Server:
 - FTP Path:
 - FTP Username:
 - FTP Password:
 - HTTP Server: 192.168.170.205
 - HTTP Path: 6867i
 - 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)**
 -

At the bottom of the page, there is a "Save Settings" button.

Abb. 10: Server, Pfad Und Port prüfen

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Save Settings*, um die Eingaben zu speichern.

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.

1. 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. 11: IP-Adresse und Transportprotokoll prüfen

2. 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>	<p>Geben Sie den entsprechenden Wert für das verwendete Transportprotokoll ein:</p> <p>UDP = 1</p> <p>TCP = 2</p> <p>Die Konfiguration muss mit der SIP-Konfiguration der Endgeräte in der Telefonanlage übereinstimmen.</p>
<i>recorder periodic beep</i>	<p>Wenn dieser Parameter konfiguriert ist, wird während der Aufzeichnung in den definierten Abständen ein Piepton ausgegeben.</p> <p>Dieser Eintrag erscheint nur, wenn er in der PBX konfiguriert ist.</p>

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.

7.2 MiVoice Border Gateway konfigurieren

7.2.1 MiVoice Border Gateway für SRC konfigurieren

1. Melden Sie sich zur Administration an der Web-Oberfläche der Mitel-Plattform an.
2. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Application > MiVoice Border Gateway > Service configuration > Application integration*.
3. Aktivieren Sie in dem Gruppenfeld *Call recording* das Kontrollkästchen *Enabled*.

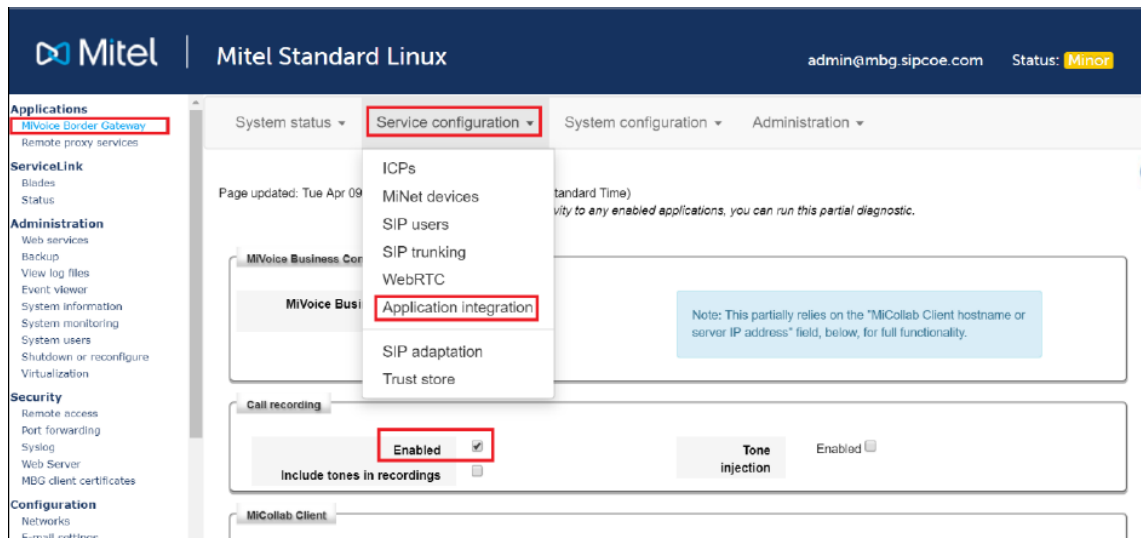


Abb. 12: MBG für Call Recording aktivieren

Weitere Information über das Implementieren von MBGs in VMware-Umgebungen finden Sie in den folgenden Mitel-Dokumenten. Alle Dokumente sind bei Mitel Online und im Info-Channel verfügbar.

- Virtual Appliance Deployment Solutions Guide

MiVoice Business 9.0 SP3 und 8.0 SP3 PR3 für ASC neo Call Recorder konfigurieren

- VMware Virtual Appliance Quick Reference Guide

Add MiVoice Business as an ICP

1. Melden Sie sich an der MBG an und klicken Sie auf MiVoice Border Gateway.
2. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Applications > MiVoice Border Gateway > Service configuration > ICPs*.

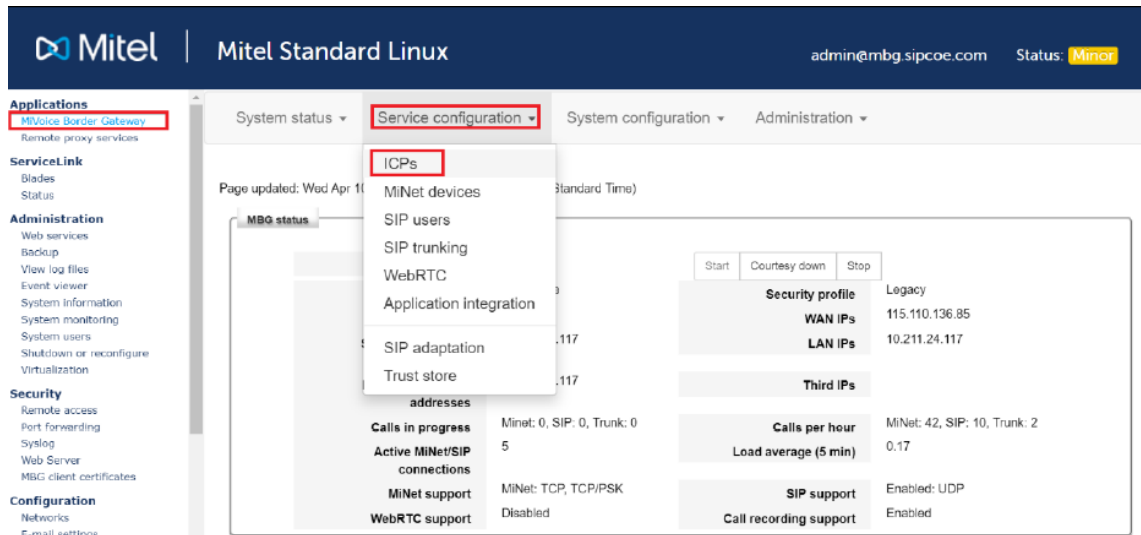


Abb. 13: MBG ICPs hinzufügen

3. Fügen Sie eine neue ICP hinzu mit den folgenden Parametern:

Name	Geben Sie einen entsprechenden Namen ein.
Hostname or IP address	Geben Sie die IP-Adresse der MiVB ein.
Type	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste <i>MiVoice Business</i> .
SIP Capabilities	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Eintrag <i>TCP, UDP, TLS</i> .
Indirect call recording capable	Wenn Sie den Indirect Call Recording Modus verwenden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen.

Tab. 7: Parameter für die ICP

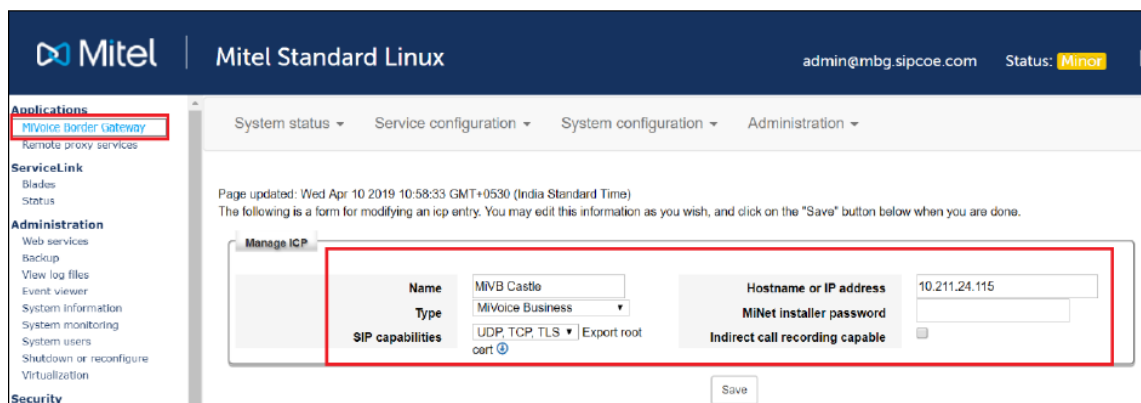


Abb. 14: MBG ICP konfigurieren

Mitel MiNET Devices hinzufügen

Für jede Extension, die aufgezeichnet werden soll, müssen Sie ein Mitel MiNET Device hinzufügen.

1. Melden Sie sich an der Web-Oberfläche des MBG web Admin an.
2. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Applications > MiVoice Border Gateway > Service Configuration*.
3. Fügen Sie ein neues Device hinzu und geben Sie folgende Parameter an:

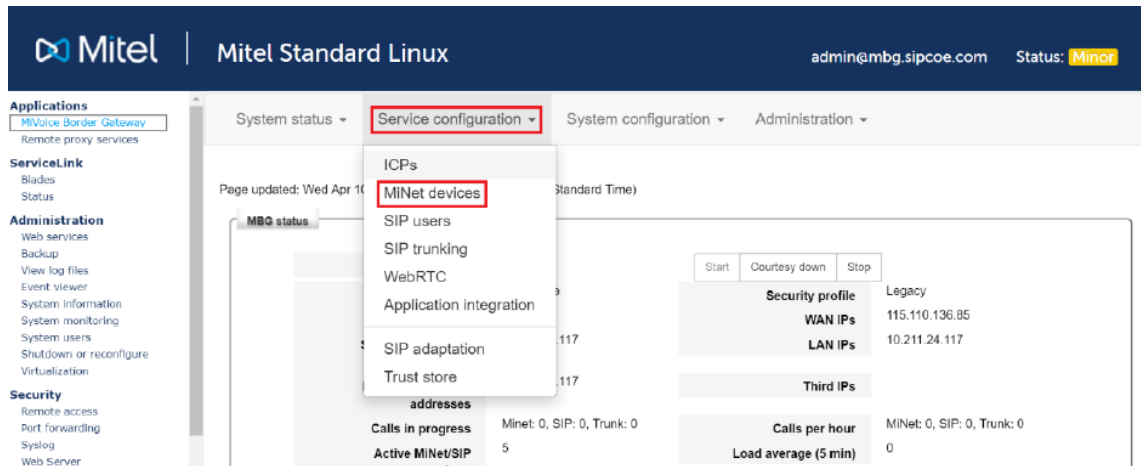


Abb. 15: MiNET Devices hinzufügen

Enabled	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Device zu aktivieren.
Configured ICP	Wählen Sie die zuvor hinzugefügte ICP für die MiVB aus.
MAC Address	Geben Sie die MAC-Adresse des Devices an, das aufgezeichnet werden soll.
Description	Geben Sie einen beschreibenden Namen ein.

Tab. 8: Parameter für MiNET Device

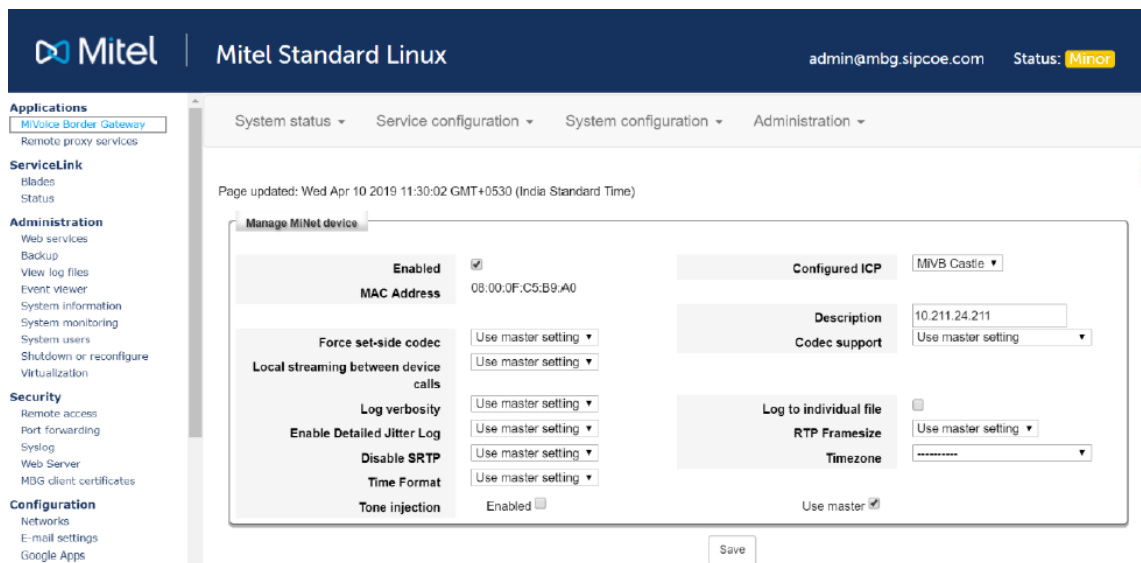


Abb. 16: MiNET Devices hinzufügen

Sie können mehrere Devices für die Aufzeichnung über das MBG bereitstellen. Um diesen Vorgang zu vereinfachen, können Sie die Funktion *Restrict MiNET Device* in der MBG-Benutzeroberfläche ausschalten.

Dadurch können sich mehrere Devices an der Default-ICP registrieren. Die **ICP** leitet die Informationen der Devices an die entsprechende Telefonanlage weiter. Weitere Einzelheiten finden Sie im MiVoice Border Gateway Installations- und Wartungshandbuch.



Falls der Default-ICP beim Verbindungsaufbau der Geräte nicht verfügbar ist, können die Devices nicht verwendet werden.

7.2.2 Zertifikat auf dem MBG bestätigen

Damit eine **SSL**-Verbindung vom Aufzeichnungsserver zum MiVoice Border Gateway (**MBG**) aufgebaut werden kann, muss das Sicherheitszertifikat auf dem **MBG** bestätigt werden.



Wenn Sie einen Pre-Shared Key verwenden, müssen Sie das Sicherheitszertifikat nicht bestätigen.

1. Verbinden Sie sich auf das **MBG**.

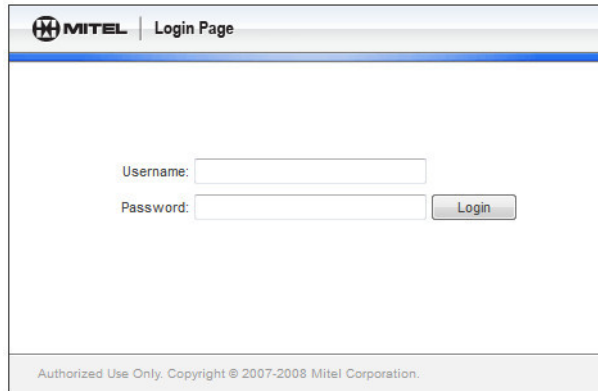
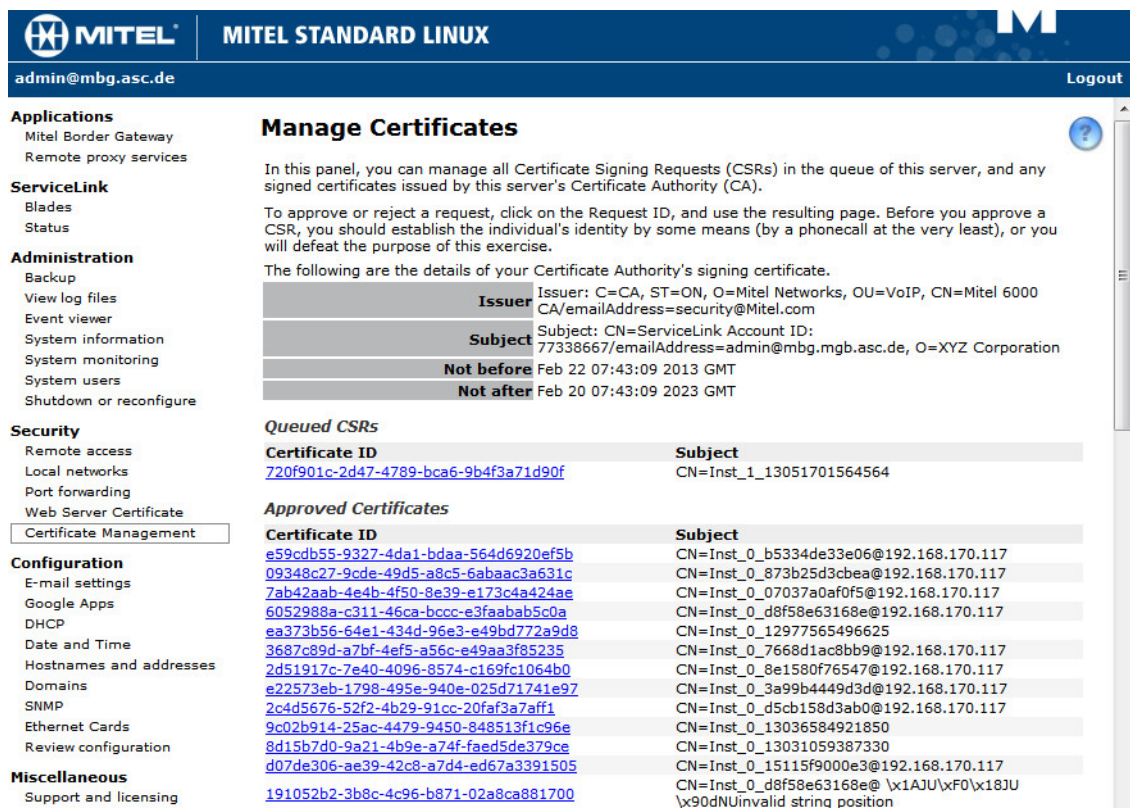


Abb. 17: Anmeldebildschirm MBG

2. Melden Sie sich an der Web-Oberfläche an. Die Zugangsdaten für das MiVoice Border Gateway werden von dem Mitel-Techniker zur Verfügung gestellt.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Manage Certificates

In this panel, you can manage all Certificate Signing Requests (CSRs) in the queue of this server, and any signed certificates issued by this server's Certificate Authority (CA).

To approve or reject a request, click on the Request ID, and use the resulting page. Before you approve a CSR, you should establish the individual's identity by some means (by a phonecall at the very least), or you will defeat the purpose of this exercise.

The following are the details of your Certificate Authority's signing certificate.

Issuer	Issuer: C=CA, ST=ON, O=Mitel Networks, OU=VoIP, CN=Mitel 6000 CA/emailAddress=security@Mitel.com
Subject	Subject: CN=ServiceLink Account ID: 77338667/emailAddress=admin@mbg.mgb.asc.de, O=XYZ Corporation
Not before	Feb 22 07:43:09 2013 GMT
Not after	Feb 20 07:43:09 2023 GMT

Queued CSRs

Certificate ID	Subject
720f901c-2d47-4789-bca6-9b4f3a71d90f	CN=Inst_1_13051701564564

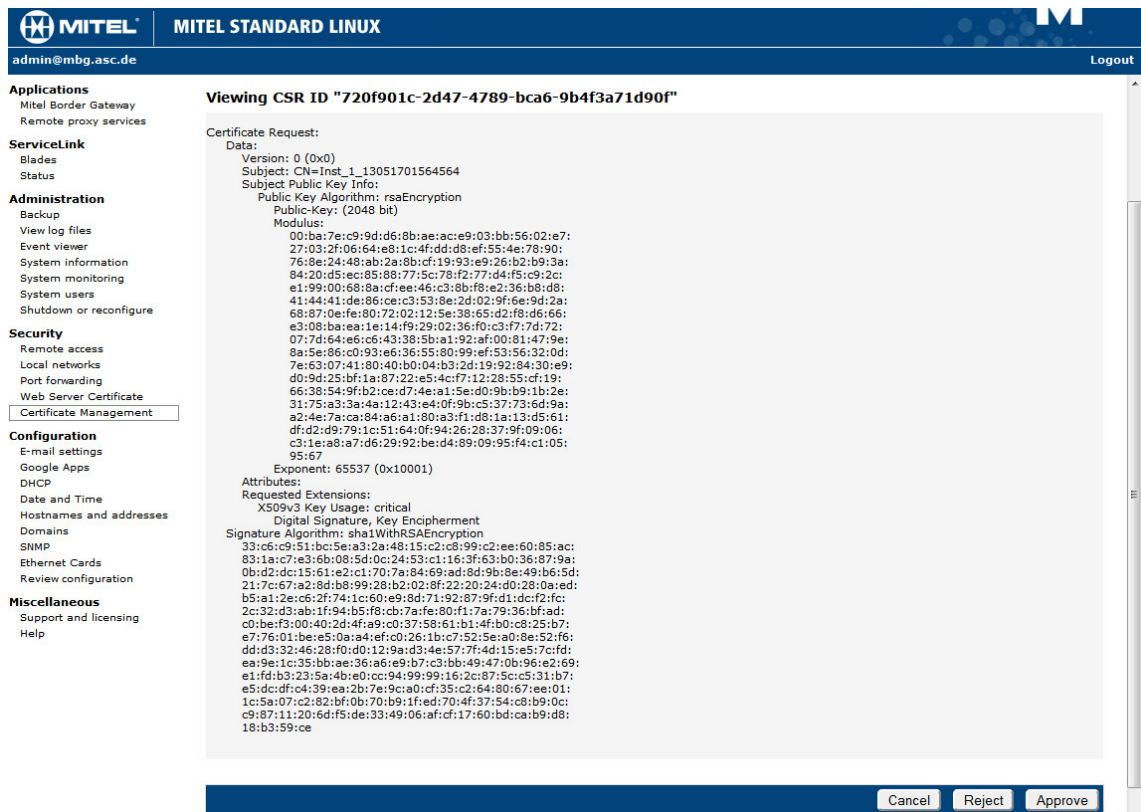
Approved Certificates

Certificate ID	Subject
e59cdb55-9327-4da1-bdaa-564d6920ef5b	CN=Inst_0_b5334de33e06@192.168.170.117
09348c27-9cde-49d5-a8c5-6abaac3a631c	CN=Inst_0_873b25d3cbea@192.168.170.117
7ab42aab-4e4b-4f50-8e39-e173c4a424ae	CN=Inst_0_07037a0af0f5@192.168.170.117
6052988a-c311-46ca-bccc-e3faabab5c0a	CN=Inst_0_d8f58e63168e@192.168.170.117
ea373b56-64e1-434d-96e3-e49bd772a9d8	CN=Inst_0_12977565496625
3687c89d-a7bf-4ef5-a56c-e49aa3f85235	CN=Inst_0_7668d1ac8bb9@192.168.170.117
2d51917c-7e40-4096-8574-c169fc1064b0	CN=Inst_0_8e1580f76547@192.168.170.117
e22573eb-1798-495e-940e-025d71741e97	CN=Inst_0_3a99b4449d3d@192.168.170.117
2c4d5676-52f2-4b29-91cc-20faf3a7aff1	CN=Inst_0_d5cb158d3ab0@192.168.170.117
9c02b914-25ac-4479-9450-848513f1c96e	CN=Inst_0_13036584921850
8d15b7d0-9a21-4b9e-a74f-faed5de379ce	CN=Inst_0_13031059387330
d07de306-ae39-42c8-a7d4-ed67a3391505	CN=Inst_0_15115f9000e3@192.168.170.117
191052b2-3b8c-4c96-b871-02a8ca881700	CN=Inst_0_d8f58e63168e@ \x1AJU\xF0\x18JU \x90dNUinvalid string position

Abb. 18: Certificate Management

3. Wählen Sie in der Strukturansicht den Menüpunkt **Security > Certificate Management**.
⇒ In der Sektion **Queued CSRs** sind die Zertifikate aufgelistet, die noch nicht bestätigt sind.
4. Klicken Sie auf das Zertifikat des Aufzeichnungsservers.

⇒ Das Zertifikat wird angezeigt.



MITEL STANDARD LINUX

admin@mbg.asc.de

Applications
Mitel Border Gateway
Remote proxy services

ServiceLink
Blades
Status

Administration
Backup
View log files
Event viewer
System information
System monitoring
System users
Shutdown or reconfigure

Security
Remote access
Local networks
Port forwarding
Web Server Certificate
Certificate Management

Configuration
E-mail settings
Google Apps
DHCP
Date and Time
Hostnames and addresses
Domains
SNMP
Ethernet Cards
Review configuration

Miscellaneous
Support and licensing
Help

Viewing CSR ID "720f901c-2d47-4789-bca6-9b4f3a71d90f"

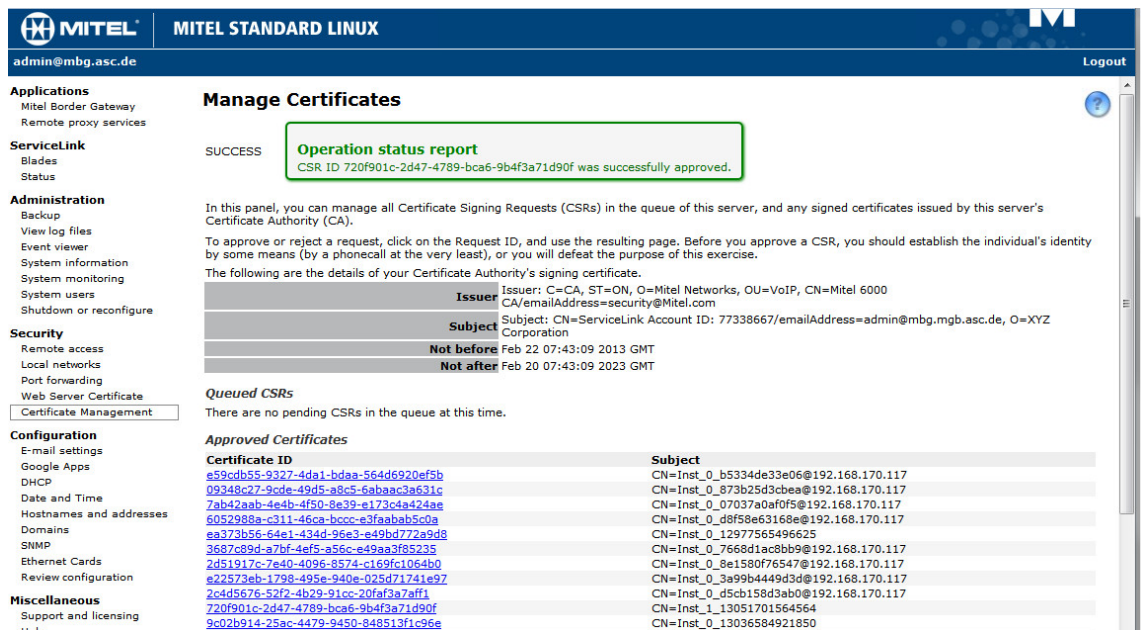
Certificate Request:
Data:
Version: 0 (0x0)
Subject: CN=Inst_1_13051701564564
Subject Public Key Info:
Public Key Algorithm: rsaEncryption
Public-Key: (2048 bit)
Modulus:
00:ba:7e:c9:9d:d6:8b:ae:ae:03:bb:56:02:e7:
27:03:2f:06:64:e8:1c:4f:dd:d8:ef:55:4e:78:90:
76:9e:24:48:ab:2a:8b:cf:19:93:e9:26:b2:b9:3a:
84:20:d5:ec:85:88:77:5c:78:f2:77:d4:f5:c9:2c:
e1:99:00:68:8a:cf:ee:46:c3:8b:f8:e2:36:b8:d8:
41:44:41:de:86:ce:c3:53:8e:2d:02:9f:6e:9d:2a:
68:87:0e:fe:80:72:02:12:5e:38:65:d2:f8:d6:66:
e3:08:ba:ea:1e:14:f9:29:02:36:f0:c3:f7:7d:72:
07:7d:64:e6:c6:43:38:5b:a1:92:af:00:81:47:9e:
8a:5e:86:c0:93:a6:36:55:80:99:ef:53:56:32:0d:
7e:63:07:41:80:40:b0:04:b3:2d:19:92:84:30:e9:
d0:9d:25:bf:1a:87:22:e5:4c:f7:12:28:55:cf:19:
66:38:54:9f:b2:ce:d7:4e:a1:5e:d0:9b:b9:1b:2e:
31:75:a3:3a:4a:12:43:e4:0f:9b:c5:37:73:6d:9a:
a2:4e:7a:ca:84:a6:a1:80:a3:f1:d8:1a:13:d5:61:
df:d2:d9:79:1c:51:64:0f:94:26:28:37:9f:09:06:
c3:1e:a8:a7:d6:29:92:be:d4:89:09:95:f4:c1:05:
95:67
Exponent: 65537 (0x10001)
Attributes:
Requested Extensions:
X509v3 Key Usage: critical
Digital Signature, Key Encipherment
Signature Algorithm: sha1WithRSAEncryption
33:c6:c9:51:bc:5e:a3:2a:48:15:c2:c8:99:c2:ee:60:85:ac:
83:1a:c7:e3:6b:08:5d:0c:24:53:c1:16:3f:63:b0:36:87:9a:
0b:d2:dc:15:61:e2:c1:70:7a:84:69:ad:8d:9b:8e:49:b6:5d:
21:7c:67:a2:8d:b8:99:28:b2:02:8f:22:20:24:d0:28:0a:ed:
b5:a1:2e:c6:2f:74:1c:60:e9:8d:71:92:87:9f:d1:dc:f2:fc:
2c:32:d3:ab:1f:94:b5:f8:cb:7a:fe:80:f1:7a:79:36:bf:ad:
c0:be:f3:00:40:2d:4f:a9:c0:37:58:61:b1:4f:b0:8c:25:b7:
e7:76:01:be:e5:0a:a4:ef:c0:26:1b:c7:52:5e:a0:8e:52:f6:
dd:d3:32:46:28:f0:d0:12:9a:d3:4e:57:7f:4d:15:e5:7c:fd:
ea:9e:1c:35:bb:ae:36:a6:e9:b7:c3:bb:49:47:0b:96:e2:69:
e1:fd:b3:23:5a:4b:e0:cc:94:99:99:16:2c:87:5c:53:1b:7:
e5:dc:df:c4:39:ea:2b:7e:9c:a0:cf:35:c2:64:80:67:ee:01:
1c:5a:07:c2:82:bf:0b:70:b9:1f:ed:70:4f:37:54:c8:b9:0c:
c9:87:11:20:6d:f5:de:33:49:06:af:cf:17:60:bd:ca:b9:d8:
18:b3:59:ce

Cancel Reject Approve

Abb. 19: Ausgewähltes Zertifikat bestätigen

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Approve*.

⇒ Die folgende Erfolgsmeldung erscheint, wenn das Zertifikat freigeschaltet ist:



MITEL STANDARD LINUX

admin@mbg.asc.de

Applications
Mitel Border Gateway
Remote proxy services

ServiceLink
Blades
Status

Administration
Backup
View log files
Event viewer
System information
System monitoring
System users
Shutdown or reconfigure

Security
Remote access
Local networks
Port forwarding
Web Server Certificate
Certificate Management

Configuration
E-mail settings
Google Apps
DHCP
Date and Time
Hostnames and addresses
Domains
SNMP
Ethernet Cards
Review configuration

Miscellaneous
Support and licensing
Help

Manage Certificates

SUCCESS

Operation status report
CSR ID 720f901c-2d47-4789-bca6-9b4f3a71d90f was successfully approved.

In this panel, you can manage all Certificate Signing Requests (CSRs) in the queue of this server, and any signed certificates issued by this server's Certificate Authority (CA).

To approve or reject a request, click on the Request ID, and use the resulting page. Before you approve a CSR, you should establish the individual's identity by some means (by a phonecall at the very least), or you will defeat the purpose of this exercise.

The following are the details of your Certificate Authority's signing certificate.

Issuer	Subject	Not before	Not after
C=CA, ST=ON, O=Mitel Networks, OU=VoIP, CN=Mitel 6000	CA/emailAddress=security@Mitel.com	Feb 22 07:43:09 2013 GMT	Feb 20 07:43:09 2023 GMT

Queued CSRs
There are no pending CSRs in the queue at this time.

Approved Certificates

Certificate ID	Subject
e59cd855-9327-4da1-bdaa-564d6920ef5b	CN=Inst_0_b5334de33e06@192.168.170.117
09348c27-9cde-49d5-a8c5-6abaac3a631c	CN=Inst_0_873b25d3cbea@192.168.170.117
7ab42aab-4e4b-4f50-8a39-e173c4a424ae	CN=Inst_0_07037a0f0f5@192.168.170.117
605298a-c311-46ca-bacc-e37aabb550a	CN=Inst_0_d8f58e63168e@192.168.170.117
ea372b56-64e1-4344-96a3-e49bd7729d8	CN=Inst_0_12977565496625
3687c89d-a7bf-4ef5-a56c-e49aa3f85235	CN=Inst_0_7668d1ac8bb9@192.168.170.117
2d51917c-7e40-4096-8574-c169fc1064b0	CN=Inst_0_8e1580f76547@192.168.170.117
e22573eb-1798-495e-940e-025d71741e97	CN=Inst_0_3a99b4449d3d@192.168.170.117
2c4d5676-52f2-4b29-91cc-20faf3a7aff1	CN=Inst_0_d5cb158d3ab0@192.168.170.117
720f901c-2d47-4789-bca6-9b4f3a71d90f	CN=Inst_1_13051701564564
9c02b914-25ac-4479-9450-848513f1c96e	CN=Inst_0_13036584921850

Abb. 20: Erfolgsmeldung für freigeschaltetes Zertifikat

Der Aufzeichnungsserver kann sich jetzt über den [SSL](#)-Tunnel mit dem [MBG](#) verbinden.

7.3 System Configuration



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

7.3.1 Applikation starten

Bei der Installationsroutine werden auf dem Desktop Verknüpfungen zu den *neo*-Programmen angelegt.

- Um die Applikation direkt auf dem Server zu starten, doppelklicken Sie auf die Verknüpfung System Configuration.
Um von einem Rechner über Web auf die Applikation zuzugreifen, geben Sie im Browser die folgende URL in die Adresszeile ein:
https://<System-IP>/SystemConfiguration.
Falls Sie kundenspezifische Ports konfiguriert haben, müssen Sie die Portangabe in die URL einfügen:
https://<System-IP>:<Port>/SystemConfiguration.

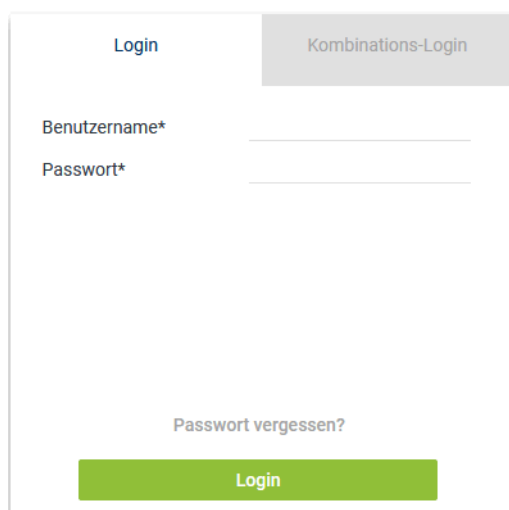


Abb. 21: System Configuration - Web-Oberfläche

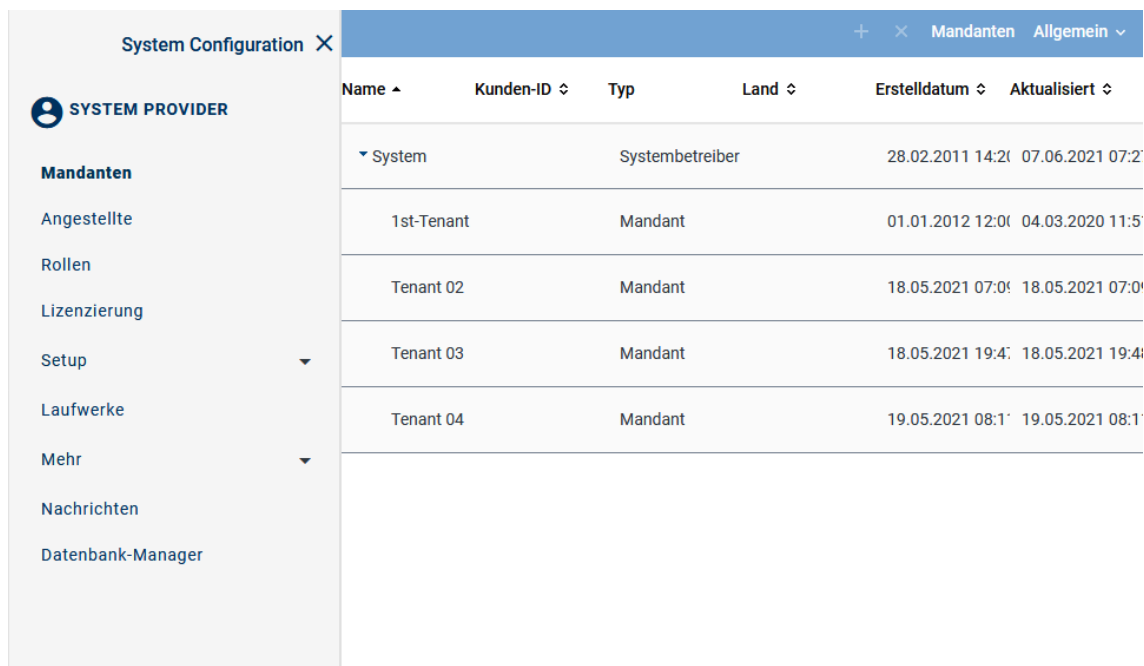
Zur Installation und Konfiguration der Aufzeichnungslösungen müssen Sie sich als Systembetreiber anmelden.

Login-Daten für den Administrator des Systembetreibers:

Benutzername:	<i>system-admin</i>
<i>neo</i> -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.	
<i>neo</i> -Version ≥ 6.3	
Standard-Passwort:	<i>A\$c123</i>

Tab. 9: Login-Daten - Systembetreiber

2. Melden Sie sich an der Web-Oberfläche an.
⇒ Das Hauptfenster System Configuration erscheint.



Name	Kunden-ID	Typ	Land	Erstelldatum	Aktualisiert
System		Systembetreiber		28.02.2011 14:21	07.06.2021 07:21
1st-Tenant		Mandant		01.01.2012 12:01	04.03.2020 11:51
Tenant 02		Mandant		18.05.2021 07:01	18.05.2021 07:01
Tenant 03		Mandant		18.05.2021 19:41	18.05.2021 19:41
Tenant 04		Mandant		19.05.2021 08:11	19.05.2021 08:11

Abb. 22: System Configuration - Hauptansicht

7.3.2 Aufzeichnungslösung Mitel MX-ONE CSTA konfigurieren

Unterstützte Aufzeichnungsarchitekturen

In dieser Aufzeichnungslösung werden folgende Aufzeichnungsarchitekturtypen unterstützt:

- All-in-one Basic Recording
- All-in-one Failover
- All-in-one Parallel Recording
- Multi-Server Recording
- Multi-Server Failover
- Multi-Server Parallel Recording

7.3.2.1 Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Basic

7.3.2.1.1 Aufzeichnungsarchitektur anlegen

Beginnen Sie die Konfiguration im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul, da für die weitere Konfiguration eine aktivierte Aufzeichnungsarchitektur erforderlich ist.

Im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul werden die Aufzeichnungsserver, die Aufzeichnungsarten sowie die Integrationstypen zugeordnet.

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

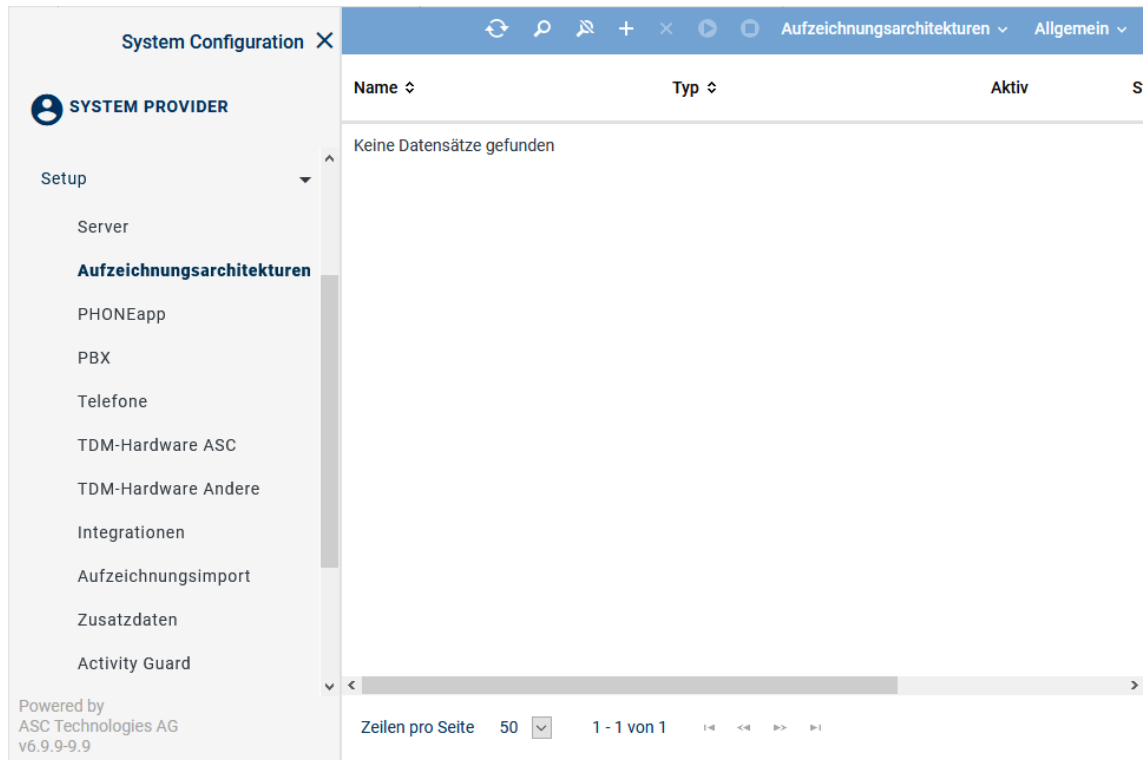




Abb. 23: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

Name	Name der Aufzeichnungsarchitektur
Typ	Typ der Aufzeichnungsarchitektur
Aktiv	<p>Zeigt an, ob die Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist und zur Aufzeichnung bereit ist.</p> <p>✓ = Aufzeichnungsarchitektur ist aktiv und zur Aufzeichnung bereit. Sie kann über das Symbol  (Deaktivieren) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiviert werden.</p>
Standby aktiv	<p>Zeigt an, ob in der Aufzeichnungsarchitektur für eine oder mehrere der Aufzeichnungskomponenten der Standby-Server aktiv ist.</p> <p>✓ = Mindestens 1 Standby-Server ist aktiv.</p> <p>✗ = Es ist kein Standby-Server aktiv bzw. es wurde kein Standby-Server definiert.</p>
Erstelldatum	Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde.
Aktualisiert	Datum, an dem die Einstellungen für die Aufzeichnungsarchitektur zuletzt aktualisiert wurden.

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Aufzeichnungsarchitekturen-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

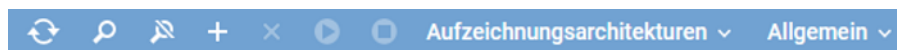











Abb. 24: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul

	Aktualisieren	Aktualisiert die Hauptansicht.
-------------------------------------------------------------------------------------	----------------------	--------------------------------


	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen.
		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>Erstellen</i>	Legt eine neue Aufzeichnungsarchitektur an.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. Die Aufzeichnungsarchitektur wird aus der Liste der Hauptansicht entfernt.
		HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen löschen, die inaktiv sind und die keiner Integration bzw. keinem Server für den Import zugeordnet sind.
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur.
	<i>Deaktivieren</i>	Deaktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur.
		HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen deaktivieren, die keiner aktiven Integration und keinem aktiven Import zugeordnet sind.
<i>Aufzeichnungsarchitekturen</i>	<i>Standbyverwaltung</i>	Der Menüpunkt ist nur verfügbar bei Aufzeichnungsarchitekturen mit Failover-Möglichkeiten. Über den Menüpunkt Standby-Verwaltung können Sie ein Fenster öffnen, in dem Sie für Architekturen mit Failover-Konzepten manuell festlegen können, welcher Server aktiv sein soll.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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

Aufzeichnungsarchitektur All-in-one Basic anlegen

Legen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur vom Typ *All-in-one Basic Recording* an.

- Um eine neue Aufzeichnungsarchitektur zu erstellen, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf das Symbol  (*Erstellen*).
⇒ Das Fenster *Neue Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

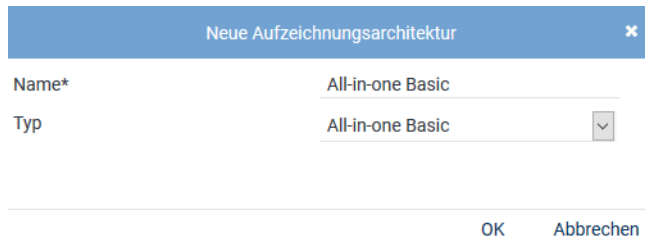


Abb. 25: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Basic Recording

- Geben Sie in das Eingabefeld *Namen* einen sprechenden Namen für die Aufzeichnungsarchitektur ein.
- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Typ* den Aufzeichnungsarchitekturtyp *All-in-one Basic Recording* aus.
HINWEIS! In der Dropdown-Liste sind nur die unterstützten Aufzeichnungsarchitekturtypen verfügbar.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
⇒ Die Eingaben erscheinen jetzt in der Detailansicht.

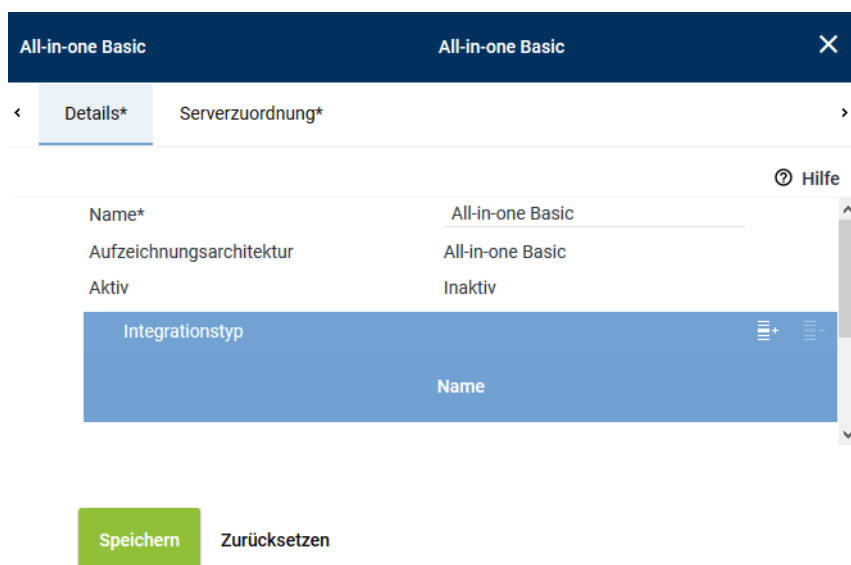



Abb. 26: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details

Integrationstyp hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Integrationstyp* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
⇒ Das Fenster *Integrationstyp* erscheint.

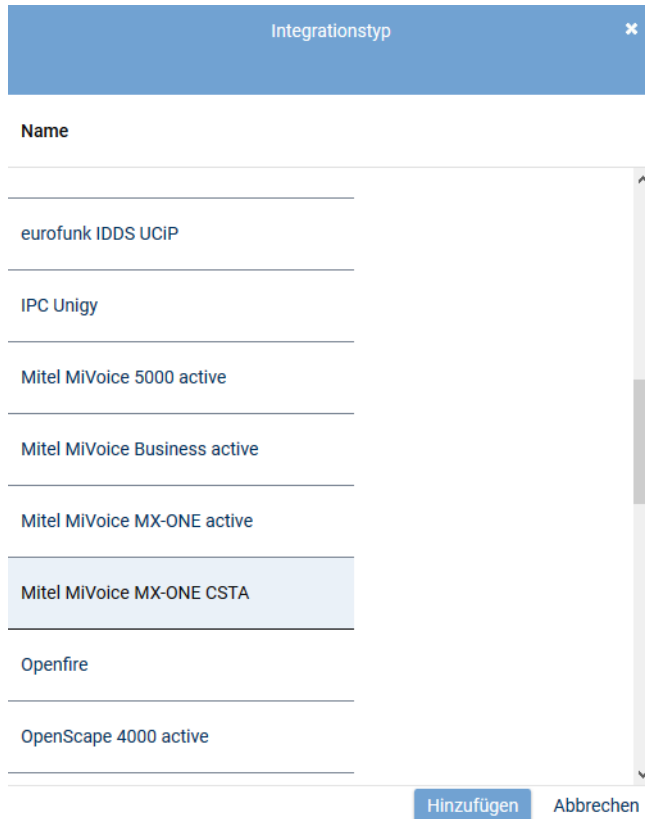


Abb. 27: Integrationstyp auswählen



Es werden nur Integrationstypen angezeigt, für die im System Lizenzen vorhanden sind und die den ausgewählten Architekturtyp unterstützen.



Sie können einer Aufzeichnungsarchitektur beliebig viele Integrationstypen zuordnen.

2. Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Integrationstypen *Mitel MiVoice MX-ONE CSTA* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Integrationstyps erscheint nun in der Liste in der Detailansicht.

Server zuordnen für All-in-one Basic

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Serverzuordnung*, um der Aufzeichnungsarchitektur einen Aufzeichnungsserver zuzuordnen.

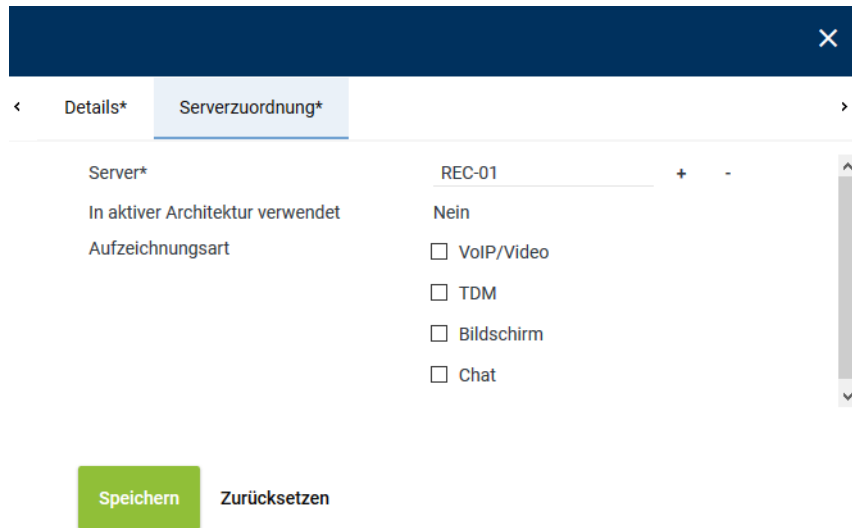
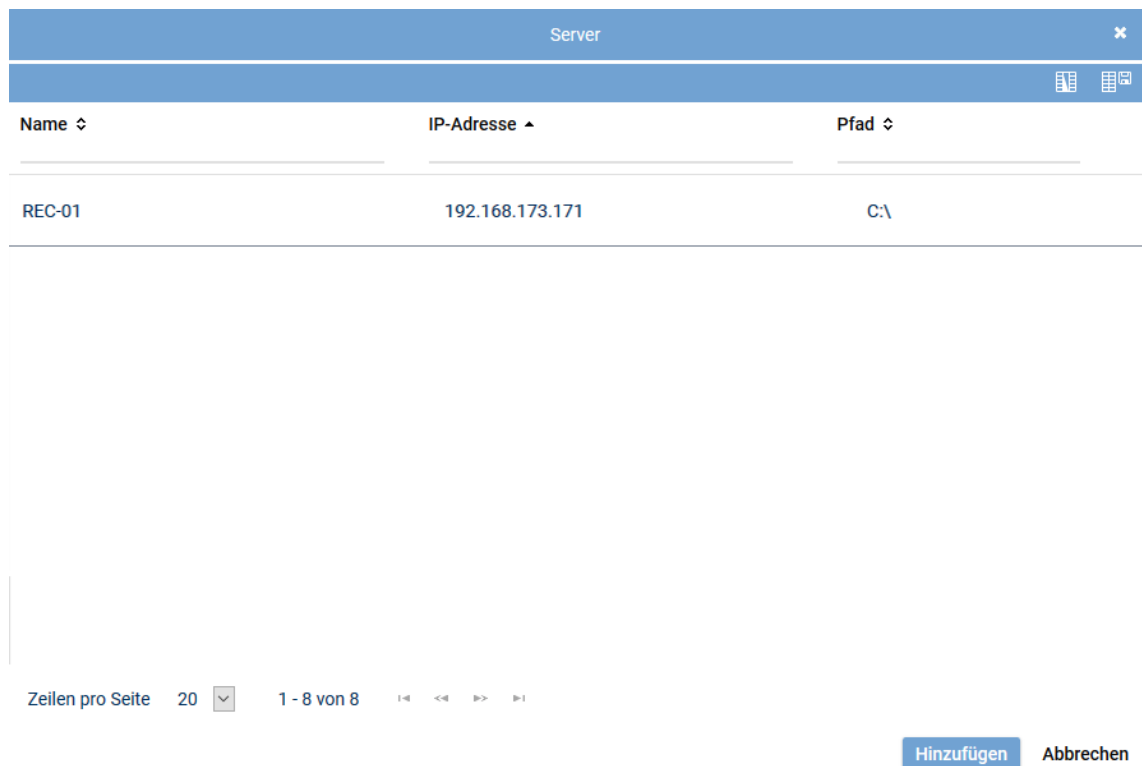


Abb. 28: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** neben dem Eingabefeld *Server*.
⇒ Das Fenster *Server* erscheint.



Name	IP-Adresse	Pfad
REC-01	192.168.173.171	C:\

Abb. 29: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen

3. Wählen Sie den Eintrag des entsprechenden Servers aus.



Ein Server kann zwar in mehreren Aufzeichnungsarchitekturen konfiguriert werden, aber Aufzeichnungsarchitekturen mit demselben Server können Sie nicht gleichzeitig aktivieren. Falls Sie mehrere Aufzeichnungsarchitekturen gleichzeitig aktivieren möchten, müssen Sie dafür verschiedene Server einsetzen.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
5. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen vor den Aufzeichnungsarten, für die Sie diesen Server verwenden möchten.

Aufzeichnungsart

☒ VoIP/Video

☐ TDM

☐ Bildschirm

☐ Chat

Speichern




Zurücksetzen

Abb. 30: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren



Sie können mehrere Aufzeichnungsarten aktivieren, wenn die Integration dafür ausgelegt ist und Sie die entsprechenden Lizenzen eingespielt haben.

Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
2. Markieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
3. Um die Aufzeichnungsarchitektur zu aktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Aktiv*).





Aufzeichnungsarchitekturen			
Name ▾	Typ ▾	Aktiv	Standby aktiv ▾
All-in-one Basic	All-in-one Basic		

Abb. 31: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

4. Um die Aufzeichnungsarchitektur bei Bedarf zu deaktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Deaktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Inaktiv*).



Die Aufzeichnungsarchitektur muss aktiviert sein, damit die Konfiguration der Integration durchgeführt werden kann.



Falls Sie nachträglich eine Erweiterung für die Integration installieren, müssen Sie nach dem Einspielen der Lizenz die Aufzeichnungsarchitektur deaktivieren und erneut aktivieren.

7.3.2.1.2 Server konfigurieren

Jeder Server in Ihrem Netzwerk, auf dem die *neo*-Software installiert ist, wird automatisch als Server des Aufzeichnungssystems erkannt und in der Hauptansicht des Server-Moduls angezeigt. Im Server-Modul können Sie die Verwendungszwecke der Server Ihres Aufzeichnungssystems konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Server*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

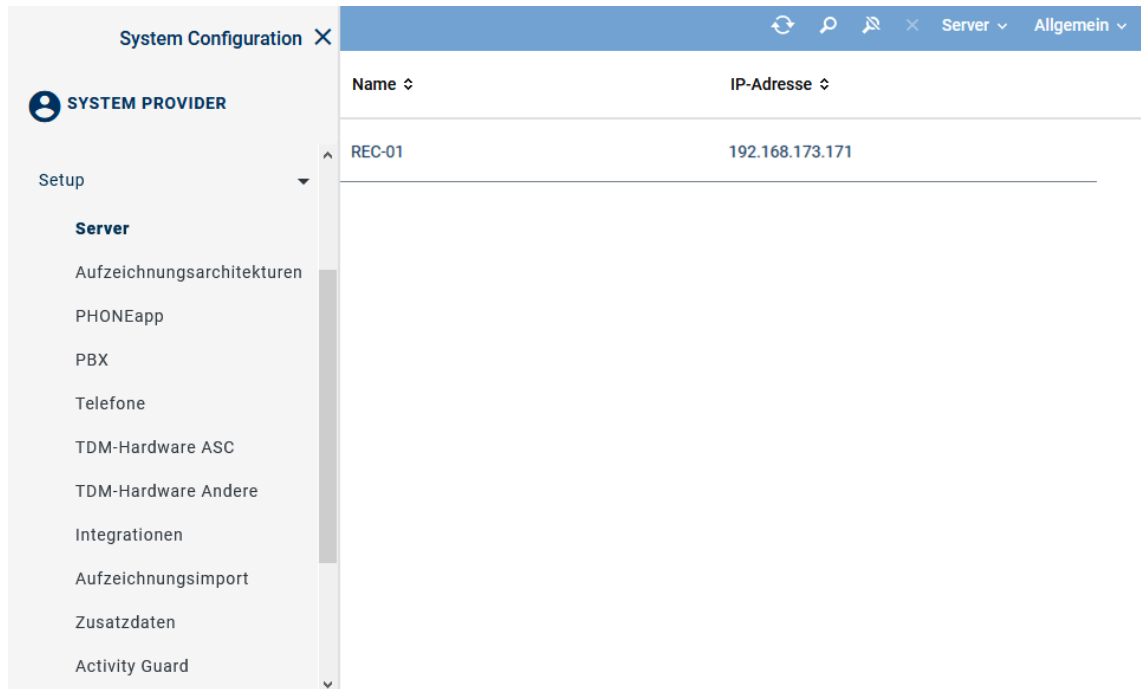


Abb. 32: Server - Hauptansicht

Je nach Konfiguration der Spalten werden folgende Informationen in der Hauptansicht angezeigt:

<i>Name</i>	Zeigt den Namen des Servers.
<i>IP-Adresse</i>	Zeigt die IP-Adresse des Servers.
<i>Pfad</i>	Zeigt den Pfad des Servers.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem der Server eingerichtet wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Einstellungen für den Server zuletzt aktualisiert wurden.

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Server-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

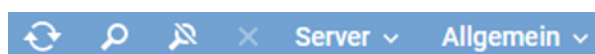








Abb. 33: Symbolleiste Server-Modul

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen.
		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 die ausgewählte Serverkonfiguration. Diese Funktion ist dazu gedacht, die Serverkonfiguration zu löschen, wenn die Hardware eines Servers entfernt wurde und keine Verbindung mehr zum <u>neo</u> -System besteht.

Server	Server-Standorte verwalten	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 35 .
	NTP-Server verwalten	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können, siehe NTP-Server verwalten .
	Synchronisationskonfigurationen verwalten	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Synchronisationskonfigurationen verwalten können.
Allgemein	Tabelle anpassen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	Allgemeine Hilfe	Öffnet die Online-Hilfe.
	Modul-Hilfe	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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

Server-Standorte verwalten

Sie können eine Liste der Server-Standorte anlegen und verwalten. In der Registerkarte *Details* können Sie diese Standorte den Servern zuordnen.

Server-Standort hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.

⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.

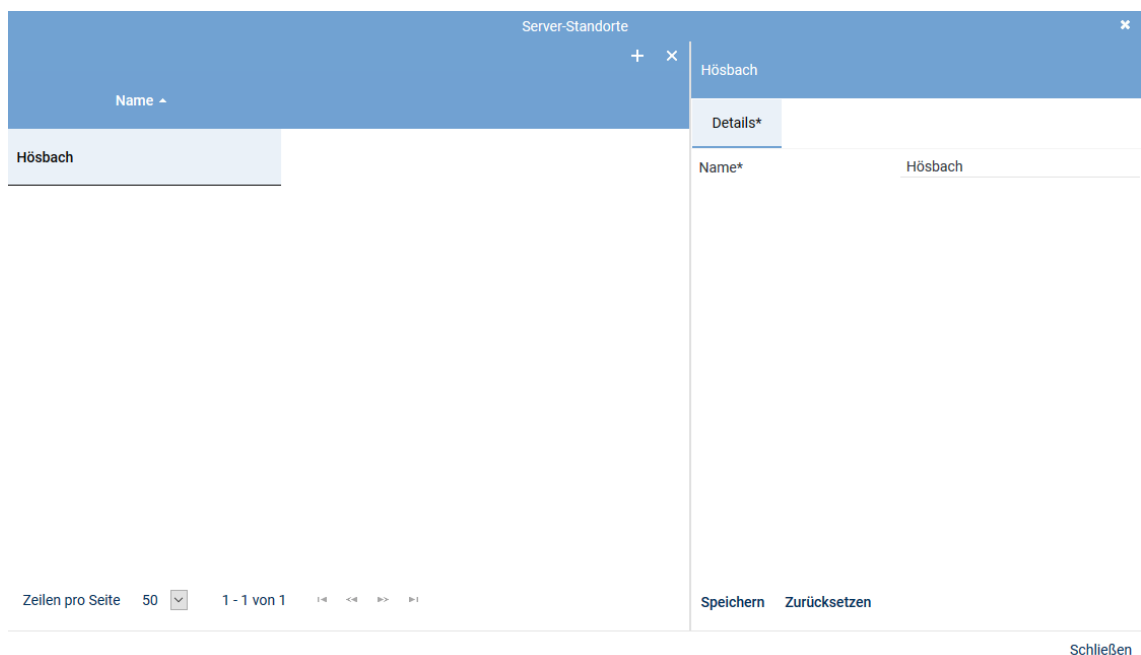



Abb. 34: Server-Standort hinzufügen

2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).

3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
5. Um weitere Standorte anzulegen, wiederholen Sie die letzten 3 Schritte.
6. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Server-Standort löschen



Ein Server-Standort kann nur gelöscht werden, wenn er nicht zugeordnet ist. Um einen Server löschen zu können, müssen Sie vorher eventuelle Zuordnungen löschen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.
2. Wählen Sie den Standort aus, den Sie löschen möchten.

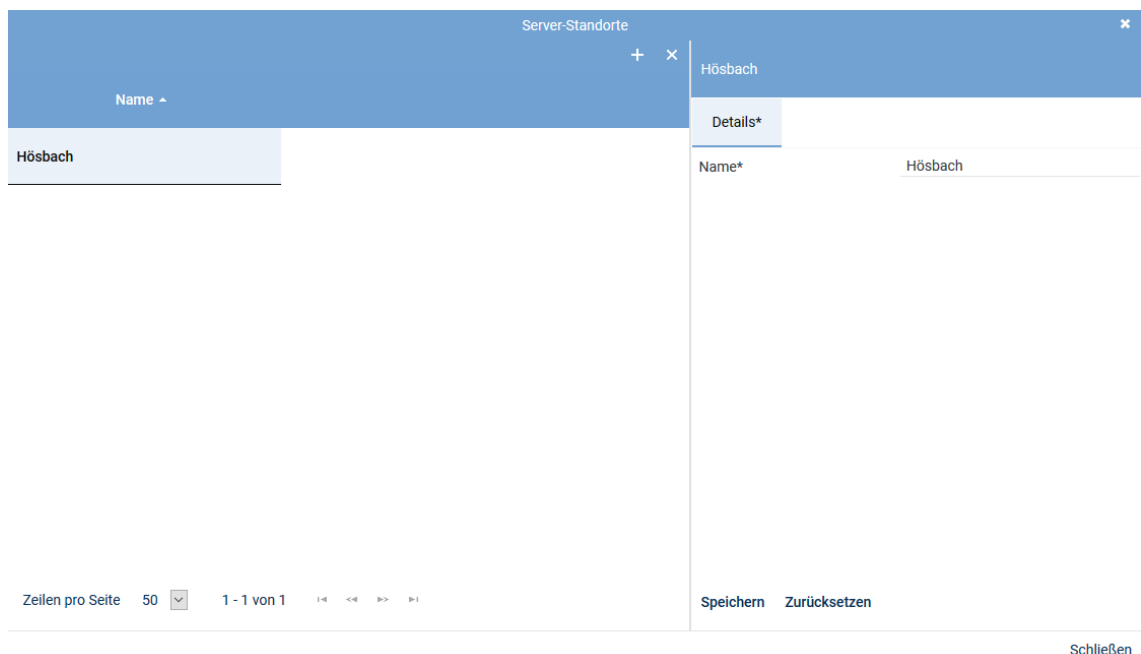



Abb. 35: Server-Standort löschen

3. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters auf das Symbol  (*Löschen*).
4. Um weitere Standorte zu löschen, wiederholen Sie die letzten beiden Schritte.
5. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Registerkarte Details

1. Um den Server zu konfigurieren, wählen Sie in der Hauptansicht den Eintrag des entsprechenden Servers aus.
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.
Die Informationen *Name* und *Konfigurierte IP-Adresse* sind bei der Installation schon angegeben worden und werden hier nur angezeigt.

<
Details*
Verwendung*
Media Streamer
Wiedergabeserver-Adresszuordnung
>

Hilfe

Name	REC-01
Konfigurierte IP-Adresse	192.168.173.171
IP-Adresse*	192.168.173.171 <input type="button" value="v"/>
Server-Standort	Hörsbach <input type="button" value="v"/>

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 36: Server - Registerkarte Details

- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die IP-Adresse aus, die im System als Standard-Adresse des Servers verwendet werden soll.
- Wählen Sie in der Dropdown-Liste den *Server-Standort* aus. In der Dropdown-Liste werden alle Standorte angezeigt, die in der Standort-Verwaltung angelegt wurden.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, wenn die Eingaben korrekt sind.

Registerkarte Verwendung

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Verwendung*, um die Verwendungszwecke zu konfigurieren.



Da ein Server für mehrere Aufzeichnungslösungen verwendet werden kann, sind alle Verwendungszwecke aufgeführt. Beachten Sie, dass einige Verwendungszwecke für bestimmte Aufzeichnungslösungen nicht greifen. Bei einer Chat-Aufzeichnung können Sie beispielsweise die Audioanalyse oder eine Wiedergabe per Telefon nicht verwenden.

<
Details*
Verwendung*
Media Streamer
Wiedergabeserver-Adresszuordnung
>

API-Server	▶
Audioanalyse	▶
Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	▶
Datenverarbeitung	▶
Wiedergabe	▶
Virtualisierung	▶

Speichern
Zurücksetzen




Abb. 37: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

API-Server ▼

☒ API-Server

API-Server-Name*

Speichererweiterungen   

Pfad ↕	Server ↕
NAS 2	REC-02

☐ Wiedergabe per Telefon



Abb. 38: Gruppenfeld API-Server

Der ASC-API-Server ist ein Dienst innerhalb der neo-Software.


Der ASC-API-Server bietet die Schnittstelle über die die Client-Applikationen mit dem neo-System kommunizieren.

Der ASC-API-Server ist außerdem für die Wiedergabe über die Web-Applikationen zuständig. Erst wenn der ASC-API-Server gestartet ist, kann der Wiedergabeserver aktiviert werden und der entsprechende ASC-API-Server kann für die Wiedergabe über die Web-Applikationen zugewiesen werden.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>API-Server</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den ASC-API-Server zu starten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>Damit der ASC-API-Server auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie die Einstellungen in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen, siehe Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung", S. 49.</p>
<i>API-Server-Name</i>	<p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des API-Servers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p>
<i>Liste Speichererweiterungen</i>	<p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen", S. 39. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p>
<i>Wiedergabe per Telefon</i>	<p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden <i>neo</i>-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> Applikation POWERplay Pro Applikation POWERplay Instant Replay-Modul <p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angestellten-Modul oder im Telefone-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p> <p>HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer <i>PBX</i> zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer", S. 47. Dazu muss mindestens 1 <i>PBX</i> im System konfiguriert sein.</p>

Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
- Wählen Sie eine oder mehrere Speichererweiterungen aus.
Falls Sie mehrere Speichererweiterungen auswählen oder eine Auswahl zurücknehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Speichererweiterung für Wiedergabe
✕

📄
📋

Gerätetyp ↕	Name ↕	Pfad ↕	Freier Speicherplatz ↕	Server ↕
NAS	NAS 2	NAS 2	<div style="border: 1px solid #ccc; width: 100px; height: 15px;"></div>	REC-02

<

>

Zeilen pro Seite
20 ▼
1 - 1 von 1
◀ ◂ ▸ ▶

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 39: Speichererweiterung auswählen

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

Gruppenfeld Audioanalyse

Audioanalyse

☒ Emotionserkennung

Audiodaten streamen von*

REC-01

+ -

Abb. 40: Gruppenfeld Audioanalyse

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Emotionserkennung</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Emotionserkennung für die Audioanalyse zu aktivieren. <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Die Mandanten können die Funktion der Emotionserkennung nutzen. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.
<i>Audiodaten streamen von</i>	Wenn die Funktion Emotionserkennung aktiviert ist, wird der Parameter zur Auswahl des entsprechenden Servers aktiv. <ul style="list-style-type: none"> Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste der verfügbaren Server den Server, von dem die Audiodaten zur Emotionserkennung gestreamt werden sollen.

Tab. 10: Audioanalyse konfigurieren

Emotionserkennung ×

Name ↕

REC-01

Zeilen pro Seite 20 ▼ 1 - 8 von 8 ◀ << >> ▶

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 41: Server für die Emotionserkennung auswählen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um den markierten Server zu übernehmen.

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung ▼

☒ Aufzeichnungssteuerung/Monitoring

Aufzeichnungsarchitektur Bitte auswählen... ▼

☐ neo-Schlüsselverwaltung

Abb. 42: 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 <code>ASC_KEY_MANAGEMENT</code> 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. 11: Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren

Gruppenfeld Datenverarbeitung

Datenverarbeitung ▼

☒ Datenablage

☒ Daten zur Wiedergabe transferieren

Zielserver  

Name	IP-Adresse ↕
REC-02	192.168.173.172

☒ Daten zur Datenablage transferieren

Zielserver  

Name	IP-Adresse ↕
REC-03	192.168.173.173

Zeitraum aktivieren ☒

Start ▼

Ende ▼

Empfängt Daten von

Name **Nur Wiedergabe**

Keine Datensätze gefunden

☒ Archivierung



☒ Export





Wiedergabeserver ▼

☒ Import

Aufzeichnungsarchitektur ▼

Abb. 43: Gruppenfeld Datenverarbeitung


Parameter	Wert/Beschreibung
Datenablage	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben.
Daten zur Wiedergabe transferieren	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten nur zur Wiedergabe auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste Zielserver einen Server hinzufügen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Wiedergabe transferiert werden sollen. Die Daten werden auf dem Zielserver nicht gespeichert, sondern nur zum Zweck der Wiedergabe in einem Cache abgelegt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 44. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen ein API-Server und ein Replay Server konfiguriert wurde.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Daten zur Datenablage transferieren</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten zum Speichern auf einen anderen Server transferieren möchten.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielserver kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 44. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie den Transfer für einen bestimmten Zeitraum aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Zeitraum aktivieren</i> <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion aktiviert. Die Felder zur Eingabe der Zeitangabe werden aktiv. Wählen Sie über das Drehfeld-Steuerelement die Uhrzeit für den Zeitraum von – bis aus. <i>Zeitraum aktivieren</i> <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. <p>HINWEIS! Sobald die Funktion konfiguriert ist, können die Daten auf dem Zielserver wiedergegeben werden. Wird eine Wiedergabe angefordert, werden die Daten im Arbeitsspeicher auf dem Zielserver zwischengespeichert, auch wenn der Transfer zur Datenablage noch nicht vollzogen ist.</p> <p>HINWEIS! Für verteilte Systeme mit langsamer Netzwerkverbindung kann das Speicherintervall für den Datentransfer angepasst werden. Die Konfiguration des Speicherintervalls für den Datentransfer muss von einem ASC-Servicetechniker oder einer autorisierten Partnerfirma durchgeführt werden.</p>
<i>Empfängt Daten von</i>	<p>In dieser Tabelle werden die Server angezeigt, die Daten auf diesen Server transferieren.</p> <p>In der Spalte <i>Name</i> erscheint der Servername von dem transferiert wird.</p> <p>In der Spalte <i>Nur Wiedergabe</i> wird der Zweck des Transfers angezeigt:</p> <p> = Daten werden nur zur Wiedergabe transferiert.</p> <p> = Daten werden zur Datenablage transferiert.</p>
<i>Archivierung</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Archivierung</i>, wenn Sie den Server zur Archivierung nutzen möchten.</p>
<i>Export</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Export</i>, um den Export von diesem Server zu ermöglichen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Wiedergabeserver</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Wiedergabeserver aus, von dem die exportierten Aufzeichnungen nach dem Export wiedergegeben werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, die als Wiedergabeserver konfiguriert sind.

Parameter	Wert/Beschreibung
	HINWEIS! Für den Export von <u>neo</u> zu <u>neo</u> , müssen Sie keinen Wiedergabeserver auswählen.
<i>Import</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Import</i>, damit die importierten Daten auf diesen Server abgelegt werden können.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, die diese Funktion übernimmt. In der Dropdown-Liste werden alle Aufzeichnungsarchitekturen angezeigt, in denen die Funktion möglich ist. <p>HINWEIS! Falls Sie einen Server für die Importfunktion verwenden möchten, auf dem keine Aufzeichnung erfolgen soll, können Sie eine Architektur nur für den Import anlegen.</p>

Tab. 12: Datenablage konfigurieren

Zielservers zu einer Liste hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Zielservers* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
- Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf den Sie Daten übertragen wollen.
Falls Sie mehrere Server auswählen oder eine Auswahl zurückzunehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Zielservers	
Name ▲	IP-Adresse ▼
CTI-01	192.168.173.177
RC-01	192.168.173.175
RC-02	192.168.173.176
REC-03	192.168.173.173
REC-02	192.168.173.172
REC-04	192.168.173.174

Zeilen pro Seite 20 1 - 6 von 6

Hinzufügen **Abbrechen**

Abb. 44: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen die Funktion *Datenablage* aktiviert ist.

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

Gruppenfeld Wiedergabe

Wiedergabe ▼

☒ Wiedergabe

Wiedergabeserver*



WebSocket-Port*
(max. 5 Zeichen)

API-Server* + -

Name ↕ Verbindungsstatus

Abb. 45: Gruppenfeld Wiedergabe

Parameter	Wert/Beschreibung
Wiedergabe	<p>Ein Wiedergabeserver kann über das integrierte <i>Replay-Feature</i> Aufzeichnungen wiedergeben. Zur Wiedergabe sind nur die Daten verfügbar, die entweder direkt auf diesem Server aufgezeichnet wurden oder die an diesen Server entweder zur Datenablage oder nur zur Wiedergabe transferiert wurden. Die Client-Rechner des Systems können sich zum Zweck der Wiedergabe zu einem Wiedergabeserver verbinden.</p> <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Wiedergabe</i>, um die Wiedergabefunktion auf den Playern und den Telefonen nutzen zu können.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p>
Wiedergabeserver	<p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie im Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> einen Anzeigenamen eingeben, unter dem der Server als Wiedergabeserver im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym. Da der Wiedergabeserver und der API-Server unterschiedlich sein können, können Sie die Pseudonyme auch unterschiedlich benennen.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene Wiedergabeserver systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des Wiedergabeservers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p> <p>Damit der Server, der zur Wiedergabe aktiviert ist, auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding zu erreichen ist, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i>.</p>
WebSocket-Port (max. 5 Zeichen)	Geben Sie hier den Port ein, über den die Daten zur Wiedergabe im <i>POWERplay</i> Web übertragen werden sollen.
Liste API-Server	<p>Hier können Sie API-Server hinzufügen, die der Wiedergabeserver nutzen kann. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf einem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen API-Server ausgedehnt.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 46. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen.

Tab. 13: Wiedergabe konfigurieren


Such- und Wiedergabefunktionen



Um die Such- und Wiedergabefunktionen über **LCR** und Wiedergabe per Telefon nutzen zu können, müssen Sie in der Applikation System Configuration im Angestellten-Modul die Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsberechtigungen einrichten. Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *Benutzerverwaltung* für Mandanten.

API-Server zu einer Liste hinzufügen

Der Wiedergabeserver benötigt die Dienste eines **API-Servers**. Die Konfiguration sollte wie folgt erfolgen:

- Wenn der Wiedergabeserver auf einem Server mit einem lokalen **API-Server** läuft, muss dieser nicht unbedingt zugewiesen werden, da der Wiedergabeserver immer zuerst den lokalen **API-Server** anspricht.
 - Wenn der Wiedergabeserver auf einem separaten Server läuft, müssen Sie mindestens einen **API-Server** zuweisen, den der Wiedergabeserver ansprechen kann.
 - Wenn mehrere **API-Server** im Netzwerk zur Verfügung stehen, können Sie zusätzlich zum lokalen **API-Server** weitere **API-Server** zuweisen. Die zugewiesenen **API-Server** werden der Reihe nach abgearbeitet, deshalb sollte der lokale **API-Server** immer an erster Stelle stehen.
- Um einen **API-Server** zuzuordnen, klicken Sie in der Symbolleiste der Liste **API-Server** auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
 - Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf dem der **API-Dienst** läuft.



API-Server

Name ↕

CTI-01

RC-01

RC-02

REC-01

REC-04

REC-03

Zeilen pro Seite 20 1 - 7 von 7

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 46: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der **API-Dienst** installiert und aktiviert ist. Siehe **Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 38**.

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

Gruppenfeld Virtualisierung

Virtualisierung

☐ VM ohne Trusted License

Abb. 47: Gruppenfeld Virtualisierung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>VM ohne Trusted License</i>	<p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn das System in einer virtuellen Umgebung läuft und keine TRUSTED_VIRTUALIZATION-Lizenz eingespielt ist.</p> <p>Wenn Sie das Kontrollkästchen <i>VM ohne Trusted License</i> aktivieren, wird die Registerkarte <i>Keystore/Virtualisierung</i> aktiv und muss befüllt werden.</p> <p>Dort können Sie folgende Optionen konfigurieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>licensing.asc.de</i> Tragen Sie diese Domäne ein, erfolgt keine Schlüsselverwaltung. <i>IP-Adresse des DongleMan</i> Wenn Sie die IP-Adresse des Dongle-Managers eintragen, können Sie die Schlüsselverwaltung aktivieren.

Tab. 14: Virtualisierung konfigurieren



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.



Für die *Virtualisierung* ohne eine Internetverbindung ist eine Trusted License erforderlich.

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Registerkarte Media Streamer

- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Media Streamer*.

In dieser Registerkarte können Sie für die Funktionalitäten *Wiedergabe per Telefon* und *Last Call Repeat Facility* die Konfiguration des Media Streamers konfigurieren.



Die Registerkarte *Media Streamer* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe per Telefon* aktiviert ist.

< Details* Verwendung* **Media Streamer*** Wiedergabeserver-Adresszuordnung >

PBX +

PBX	PBX	▼
Extension* (max. 18 Zeichen)	123456	
Media Streamer IP-Adresse*	192.168.169.192	▼
Minimaler Port	24000	
Maximaler Port	24099	
Transportprotokoll	UDP	▼
Port für SIP-Signalisierung	5062	
Benutzername		
Passwort		
PBX-IP-Adresse		
PBX-Port	5060	
Registrierung erforderlich	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ablauf der SIP-Registrierung	3600	Sekunde(n)

Speichern Zurücksetzen

Abb. 48: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

PBX	<p>PBX, der der Media Streamer zugeordnet werden soll.</p> <p>Wählen Sie eine PBX aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle PBX angezeigt, die im System angelegt wurden.</p> <p>Falls noch keine PBX im System angelegt ist, können Sie über die blaue Leiste PBX eine PBX anlegen, siehe Kapitel "PBX anlegen", S. 54.</p>
Extension	<p>Extension, die dem Media Streamer zugewiesen werden soll. Dies ist ein Pflichtfeld, ohne diese Eingabe kann die Konfiguration nicht abgespeichert werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 8000 ein.</p>
Media Streamer IP-Adresse	<p>IP-Adresse, über die der Austausch der Audiodaten und die SIP-Kommunikation erfolgen soll.</p> <p>Wählen Sie eine IP-Adresse aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle IP-Adressen des Servers angezeigt.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie die IP-Adresse 169.254.254.100 in der Dropdown-Liste aus.</p>
Minimaler Port	<p>Geben Sie hier den niedrigsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Wählen Sie einen geraden Zahlenwert.</p>
Maximaler Port	<p>Geben Sie hier den höchsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Wählen Sie einen ungeraden Zahlenwert.</p>

	<p>Ein Portbereich von 100 (z. B. 24000-24099) ist ausreichend für 50 Lizenzen. Der Portbereich sollte doppelt so groß sein wie die Anzahl der vorhandenen Lizenzen.</p> <p>HINWEIS! Der Portbereich darf einen Wert von 64 nicht unterschreiten.</p>
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die SIP-Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie UDP aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Port für SIP-Signalisierung</i>	<p>Geben Sie hier den Port für die SIP-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: 5062</p>
<i>Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am SIP -Server ein.
<i>Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am SIP -Server ein.
<i>PBX-IP-Adresse</i>	<p>Geben Sie hier die IP-Adresse des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie die IP-Adresse 169.254.254.101 ein.</p>
<i>PBX-Port</i>	<p>Geben Sie hier den Port des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 5060 ein.</p>
<i>Registrierung erforderlich</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die SIP-Extension an dem SIP-Registrar der PBX angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = SIP-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = SIP-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Registrierung erforderlich</i>.</p>
<i>Ablauf der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie hier ein, nach welcher Zeitspanne die Registrierung erneut durchgeführt werden muss.

Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung*. In dieser Registerkarte können Sie die Wiedergabeserver-Adresszuordnung konfigurieren. Diese Adresszuordnung wird für Server benötigt, die zur Wiedergabe aktiviert sind, damit sie von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar sind.



Die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe* aktiviert ist.

< Verwendung* Media Streamer **Wiedergabeserver-Adresszuordnung** Sch >

Wiedergabeserver-Adressen ▼

 Wiedergabeserver-Adressen entfernen

Interne IP-Adresse/ Port des Wiedergabeservers
 :

Interne Download-URL

Externe Adresse/ Port des Wiedergabeservers
 :

Externe Download-URL


Speichern
Zurücksetzen

Abb. 49: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

Gruppenfeld Wiedergabeserver-Adressen

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

<i>Interne IP-Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie hier die Ziel- IP -Adresse und den Port des Wiedergabeservers ein, unter der das Replay-Modul intern zu erreichen ist.
<i>Interne Download-URL</i>	Geben Sie hier die und den Port des Wiedergabeservers ein, unter der das Replay-Modul intern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com:4711/</code>
<i>Externe Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie die URL und den Port ein, unter der das Replay-Modul über den Browser auch von extern zu erreichen ist. Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS -Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.
<i>Externe Download-URL</i>	Geben Sie die URL und den Port ein, unter der das Replay-Modul über den Browser auch von extern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com:4711/</code> Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS -Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.

Falls Sie die Adressen entfernen möchten, klicken Sie auf das Symbol  in der Titelleiste des Gruppenfeldes.



Ist die Adresszuordnung konfiguriert, erhält das Replay-Modul die konfigurierte Adresse und den konfigurierten Port.

Ist die Adresszuordnung nicht konfiguriert, erhält das Replay-Modul die in der Registerkarte *Details* eingestellte IP-Adresse und den Standardport 4040.



Damit die Benutzer des jeweiligen Mandanten über den Browser auf den Wiedergabeserver zugreifen können, muss im Mandanten-Modul ebenfalls eine interne Adresse bzw. auch eine externe IP-Adresse oder ein DNS-Name konfiguriert werden.



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Benutzerverwaltung Mandant*.

Registerkarte Schlüsselverwaltung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Schlüsselverwaltung*.

In dieser Registerkarte können Sie Einstellungen für die *neo*-Schlüsselverwaltung konfigurieren. Diese Registerkarte ist nur aktiv, wenn Sie die entsprechende Lizenz eingespielt haben und wenn Sie in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *neo-Schlüsselverwaltung* aktiviert haben.

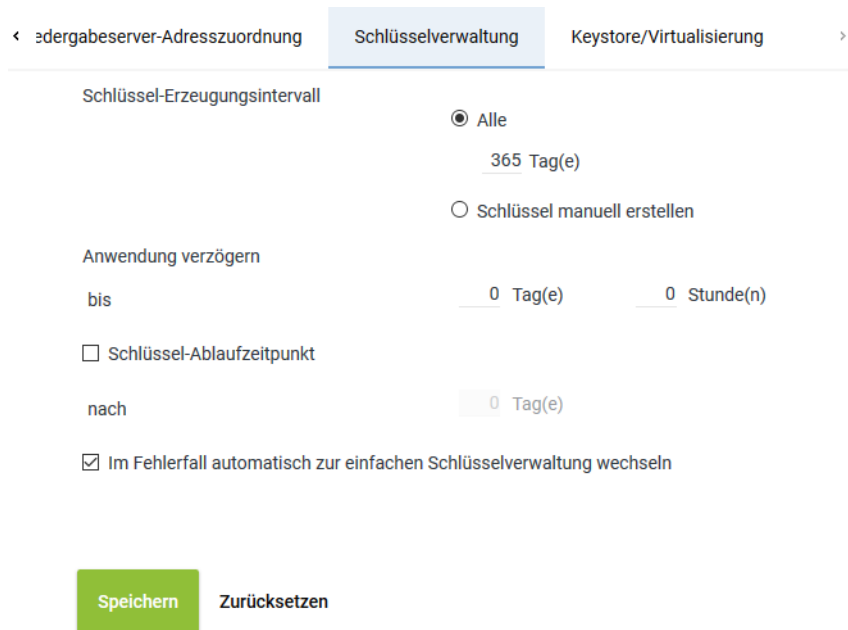


Abb. 50: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

Schlüssel-Erzeugungsintervall	<p>Stellen Sie hier ein, ob ein Schlüssel automatisch oder manuell generiert werden soll. Wählen Sie zwischen folgenden Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Alle</i> Stellen Sie hier ein, in welchen Abständen ein neuer Schlüssel automatisch generiert werden soll. Mögliche Zeitspanne: 1 bis 365 Tage Standardwert: 365 Tage • <i>Schlüssel manuell erstellen</i> Stellen Sie hier ein, dass ein Schlüssel vom Mandant manuell generiert werden soll. <p>Alte Schlüssel, die nicht mehr zur Verschlüsselung verwendet werden, werden zunächst nur inaktiv. Sie bleiben aber in der Datenbank erhalten, da sie weiterhin zur Entschlüsselung alter Aufzeichnungen benötigt werden.</p>
Anwendung verzögern	<p>Stellen Sie hier bei Bedarf eine Zeitspanne ein, in der ein neuer Schlüssel noch nicht verwendet werden soll, nachdem er erzeugt wurde. Erst nach dieser Zeitspanne wird der Schlüssel tatsächlich zur Verschlüsselung verwendet.</p> <p>Mögliche Zeitspanne: 0 bis 14 Tage Standardwert: 0 Tage (neue Schlüssel werden sofort zur Verschlüsselung eingesetzt)</p>

	Durch eine Verzögerung können Sie sicherstellen, dass der Schlüssel durch ein Datenbank-Backup erfasst wurde, bevor er tatsächlich verwendet wird.
<i>Schlüssel-Ablaufzeitpunkt</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob inaktive Schlüssel nach der hier eingestellten Zeitspanne ungültig werden sollen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Schlüssel wird nie ungültig.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Schlüssel wird ungültig. Geben Sie im Eingabefeld die Zeitspanne ein, nach der der Schlüssel seine Gültigkeit verliert. Nach dieser Zeitspanne kann der Schlüssel nicht mehr verwendet werden. Sollen Aufzeichnungsdaten nach einem bestimmten Zeitraum zwingend gelöscht werden, bietet diese Option neben dem konfigurierten Löschozeitpunkt eine zusätzliche Sicherheit. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass Aufzeichnungsdaten manuell an einen Speicherort transferiert wurden, an dem der Löschomechanismus des Systems sie nicht finden kann.</p> <p>VORSICHT! Alle Aufzeichnungen, die mit einem ungültig gewordenen Schlüssel verschlüsselt wurden, sind unbrauchbar, können also nicht mehr abgespielt werden.</p>
<i>Im Fehlerfall automatisch...wechseln</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die einfache Schlüsselverwaltung angewendet werden soll, falls die <i>neo</i>-Schlüsselverwaltung nicht funktioniert (z. B. wenn der Dienst <i>DongleMan</i> ausfällt). Wenn Sie die Option nicht aktivieren, findet keine Aufzeichnung statt, solange die <i>neo</i>-Schlüsselverwaltung aktiviert ist, aber nicht funktioniert.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Im Fehlerfall wird ersatzweise die einfache Schlüsselverwaltung angewendet.</p> <p><input type="checkbox"/> = Im Fehlerfall findet keine Aufzeichnung statt, solange die <i>neo</i>-Schlüsselverwaltung aktiviert ist. Deaktivieren Sie in diesem Fall die Schlüsselverwaltung in der Registerkarte <i>Verwendung</i>.</p>



Zusätzlich zu den Einstellungen in dieser Registerkarte muss jeder Mandant, der die *neo*-Schlüsselverwaltung nutzen möchte, individuelle Einstellungen im Bereich seiner Benutzerverwaltung (Mandanten-Modul) vornehmen.



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Benutzerverwaltung Mandant*.

Registerkarte Keystore/Virtualisierung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Keystore/Virtualisierung*.

In dieser Registerkarte können Sie die Verbindungsdaten zum Dienst *DongleMan* für die Schlüsselverwaltung und zur Authentifizierung der *VM*-Ware konfigurieren.

Diese Registerkarte *Keystore/Virtualisierung* ist nur aktiv, wenn Sie in der *Registerkarte Verwendung* die Funktion *VM ohne Trusted License* aktiviert haben. Was bedeutet, dass Sie die Lizenzen nicht lokal eingespielt haben, sondern über eine Internetanbindung die Lizenzen über das ASC-Lizenzmanagement verwalten möchten.

Für die Schlüsselverwaltung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- *Dongle*
Sie können weiterhin Ihren bestehenden Dongle verwenden. Der Dongle Manager liest das Passwort für die Verschlüsselung aus dem Dongle aus.
In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.
In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, allerdings dem Server zugewiesen sein, auf dem der Dongle Manager läuft.

- *Dongle Manager*

In der aktuellen Version liest der Dongle Manager das Passwort für die Verschlüsselung direkt aus der Datenbank aus. Dazu müssen Sie die Verbindungsdaten zum Server eingeben, auf dem der Dongle Manager läuft.

- *ASC License Management System*

HINWEIS! Über das Lizenzmanagement können Sie keine Verschlüsselung nutzen.

Für die Lizenzierung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Ohne Internetanbindung:

- *Dongle*

Ohne Internetanbindung können Sie weiterhin Ihren Dongle als Authentifizierung verwenden.

In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, dem Server zugewiesen sein, auf dem die VM-Ware installiert ist.

In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

- *Trusted Virtualization License*

Oder Sie können eine *Trusted Virtualization License* einspielen, um die Lizenzierung zu authentifizieren, wofür Sie auch keine Internetanbindung benötigen.

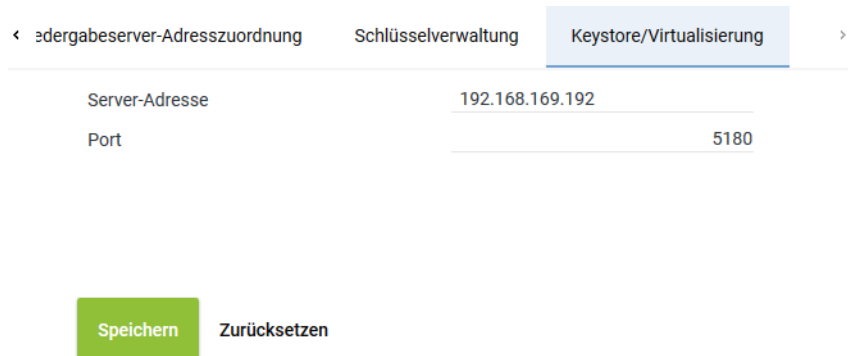
In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

Mit Internetanbindung:

- *ASC License Management System*

Über das Internet können Sie die Verbindung zum Lizenzmanagement von ASC aufbauen.

Dazu müssen Sie in dieser Registerkarte die Verbindungsdaten *licensing.asc.de* eingeben.



Navigation: < übergabeserver-Adresszuordnung | Schlüsselverwaltung | **Keystore/Virtualisierung** | >

Server-Adresse	192.168.169.192
Port	5180

Buttons: **Speichern** | Zurücksetzen

Abb. 51: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

Server-Adresse	<p>Geben Sie hier die Adresse des Servers für die Verbindung an.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falls Sie die Hardware mit neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist. • Falls Sie die VM mit Dongle ohne neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist. • Falls Sie die VM ohne neo-Schlüsselverwaltung nutzen, können Sie die VM auch über das ASC License Management System authentifizieren. Tragen Sie in diesem Fall folgende Adresse ein: <i>licensing.asc.de</i> • Falls Sie die VM mit <i>TRUSTED_VIRTUALIZATION</i>-Lizenz und neo-Schlüsselverwaltung nutzen:
-----------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist.
<i>Port</i>	Geben Sie hier den Port für die Verbindung an. 5180 = Dongle Manager 8181 = ASC License Management System



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

7.3.2.1.3 PBX anlegen

Die Konfiguration der PBX kann entweder über das PBX-Modul oder über das Integrationsmodul erfolgen.

In diesem Konfigurationsschritt werden die Parameter für die PBX konfiguriert, z. B. der Name, die Ortsvorwahl und die Nummer des Amtsanschlusses.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > PBX*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

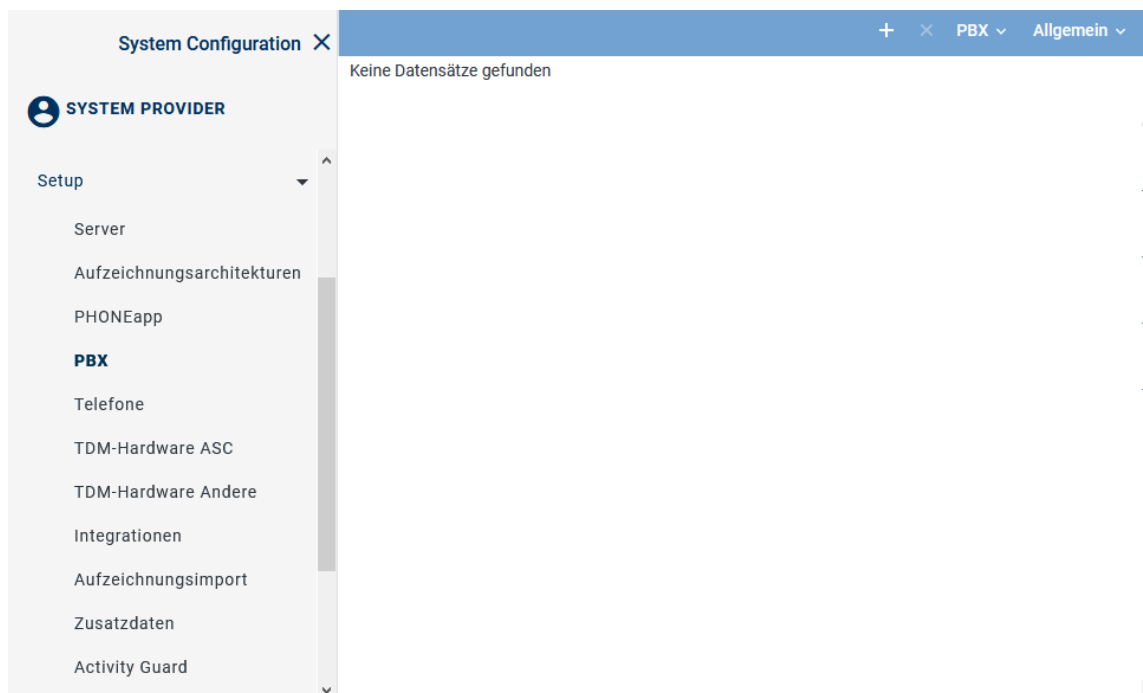


Abb. 52: PBX-Modul - Hauptansicht

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

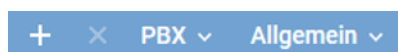




Abb. 53: Symbolleiste PBX-Modul


	<i>Erstellen</i>	In der Detailansicht können Sie die Parameter der neuen PBX eingeben.
-------------------------------------------------------------------------------------	------------------	-----------------------------------------------------------------------

	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte PBX-Konfiguration. Eine PBX kann nur gelöscht werden, wenn sie in keiner Konfiguration verwendet wird.
<i>PBX</i>	<i>Telefonkonfiguration</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Telefone erstellen und konfigurieren können.
	<i>Ungenutzte Extensions verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Extensions löschen können, die in keiner Konfiguration verwendet werden.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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

Neue PBX erstellen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht des PBX-Moduls auf das Symbol  (*Erstellen*).
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.

×

< Details* PHONEapp-Konfiguration Web Service >

Name* Mitel MiVoice MX-ONE

PBX-Typ* Mitel MiVoice MX-ONE ▼

Maximale Länge der Extensions 4 ▼

Landesvorwahl
☒ Aus Liste wählen
Deutschland (49) ▼

☐ Manuell eingeben

Ortsvorwahl* 6021

Nummer des Amtsanschlusses* 5963

Non Phone IPs

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#)
[Löschen](#)

Zu ignorierende IPs

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#)
[Löschen](#)

Zu ignorierende MACs

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#)
[Löschen](#)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 54: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Name</i>	Dieser <i>Name</i> dient als Kennung dieser PBX.
<i>PBX-Typ</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Typ der PBX aus.
<i>Maximale Länge der Extensions</i>	Geben Sie die Anzahl der Ziffern der Extensions an, z. B. 4.
<i>Landesvorwahl</i>	Markieren Sie die Option zur Auswahl der Landesvorwahl: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Aus Liste wählen</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Länderkennung mit der jeweiligen Landesvorwahl aus. • <i>Manuell eingeben</i> Falls die passende Landesvorwahl in der Dropdown-Liste nicht verfügbar ist, geben Sie diese 3-stellig manuell ein, z. B. für Sri Lanka 094.
<i>Ortsvorwahl</i>	Geben Sie die Ortsvorwahl ohne vorangehende 0 an, z. B. 6021.

Parameter	Wert/Beschreibung
Nummer des Amtsanschlusses	Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 5963. Geben Sie hier keine Extension an.

Tab. 15: PBX anlegen

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verworfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

7.3.2.1.4 Aufzeichnungsressourcen zuordnen

Ressourcen für Mandanten

Bei Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten seine eigenen Aufzeichnungsressourcen zuordnen.

Die Zuordnung des Agenten zur Aufzeichnungsressource kann je nach Aufzeichnungsart über die Extension, über die PBX-Agenten-ID oder über die Chat-ID erfolgen. Sie können innerhalb eines Mandanten alle 3 Möglichkeiten konfigurieren. Die Konfiguration für Chat-Systeme finden Sie in der jeweiligen Anleitung der Chat-Aufzeichnung.

Mandanten Extensions zuordnen

Wenn Sie eine Zuordnung anhand von Extensions treffen möchten, können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten Extensions zuweisen.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

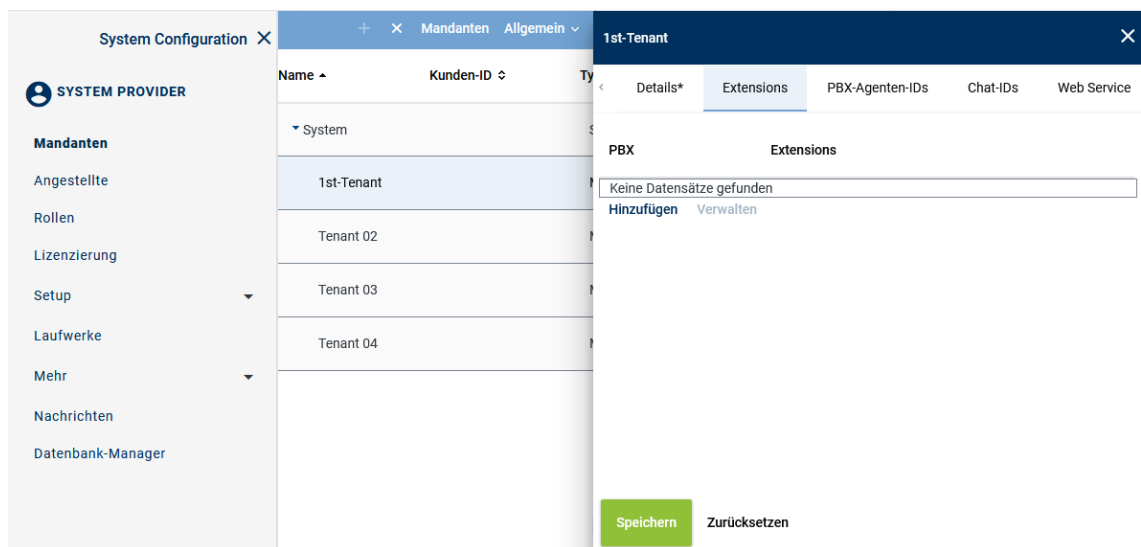


Abb. 55: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

Extensions hinzufügen

- Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
- Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Extensions hinzufügen ×

PBX

PBX ▼

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche
getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;
4000-4100)

6000-6999

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 56: Mandanten Extensions zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die Extensions für diesen Mandanten konfiguriert sind.

Dateiimport	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.</p> <p>Folgende Dateiformate werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ZIP TXT CSV <p>HINWEIS! Die maximale Anzahl von Extensions in einer Datei, ist aus Performanzgründen auf 2000 begrenzt. Sollten mehr Extension benötigt werden, können Sie die Anzahl auf mehrere Importvorgänge verteilen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. Klicken Sie auf die Schaltfläche ➔ <i>Datei hochladen</i>.
Manuelle Eingabe	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p>

Für den Import von Nummernbereichen müssen Sie für Start und Ende des Bereichs die gleiche Anzahl Stellen angeben, z. B. 1-9, 10-99, 01-20, 001-200, 4000-5000. Falls die Eingabe über mehrere Stellen nötig ist, müssen Sie führende Nullen angeben, z. B. 01-10, 010-100.

Die Eingaben mit Ländervorwahlen als Nummernbereiche geben Sie wie folgt ein:

+4984496800--+4984496810

HINWEIS! Die Anzahl der Stellen der Nummern müssen gleich sein. Ergänzen Sie fehlende Stellen mit führenden Nullen.

HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!

Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.

☒ = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
6. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
7. Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

Extensions entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage ([PBX](#)), für die Sie zugewiesene Extensions entfernen möchten, aus der Liste aus.

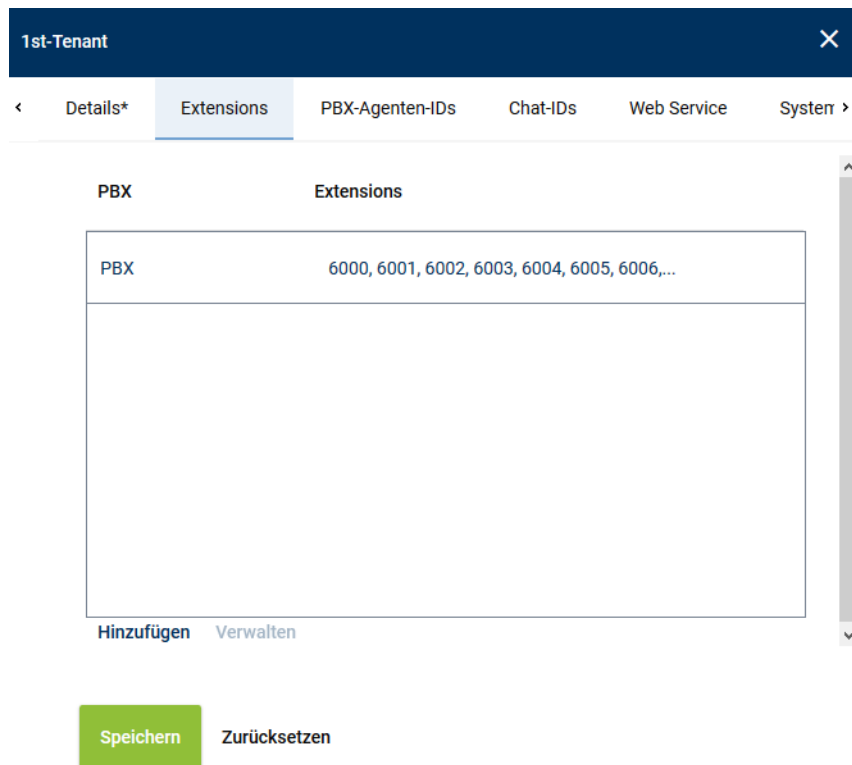


Abb. 57: Extensions entfernen

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Extensions aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere Extensions auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 58: Extensions auswählen

4. Um die ausgewählten Extensions zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*. Um den Vorgang abzubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Mandanten PBX-Agenten-IDs zuordnen

Wenn die Information von PBX-Agenten-IDs von der PBX geliefert werden, können Sie eine Zuordnung anhand von PBX-Agenten-IDs treffen. In diesem Fall können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten PBX-Agenten-IDs zuweisen.



In 1-Mandanten-Systemen werden die PBX-Agenten-IDs automatisch dem vom System angelegten Mandanten (1st-Tenant) zugeordnet. Die Zuordnung einer PBX-Agenten-ID zum Benutzer erfolgt im Angestellten-Modul.

Bei der Installation eines 1-Mandanten-Systems können Sie dieses Kapitel übergehen.



In Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten die PBX-Agenten-IDs manuell zuordnen, die ihm zur Verfügung stehen sollen. Dies gilt auch für Multi-Mandanten-Systeme, in denen nur 1 Mandant angelegt ist.

Die manuelle Zuordnung der PBX-Agenten-IDs ist erst möglich, wenn eine PBX angelegt wurde, da die Zuordnung PBX-bezogen erfolgt.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

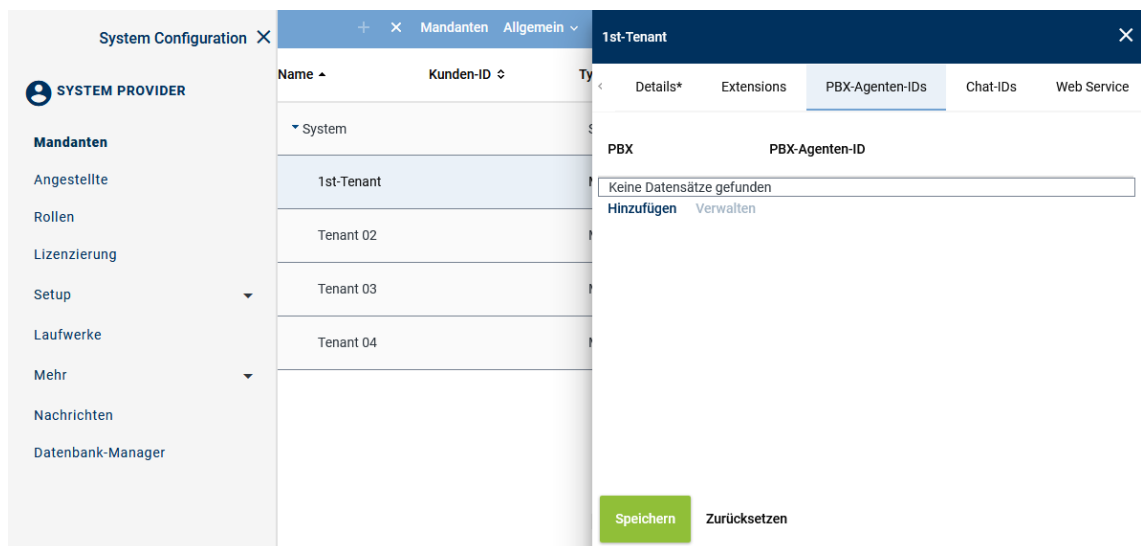


Abb. 59: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

PBX-Agenten-ID hinzufügen

1. Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die PBX-Agenten-IDs zuweisen möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte *PBX-Agenten-IDs*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
 - ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

PBX-Agent-IDs hinzufügen ✕

PBX

PBX

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

PBX-Agent-IDs getrennt durch ";" oder ","

427agent1,427agent2

☐ Vorhandene Liste der PBX-Agent-IDs ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 60: Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die PBX-Agenten-IDs für diesen Mandanten konfiguriert sind.

<i>Dateiimport</i>	<p>Wählen Sie die Option, um PBX-Agenten-IDs aus einer vorhandenen CSV-Datei zu importieren und der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzuzufügen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die CSV-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der CSV-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine CSV-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei hochladen</i>.
<i>Manuelle Eingabe</i>	<p>Wählen Sie diese Option, um PBX-Agenten-IDs manuell einzugeben.</p> <p>Die einzelnen PBX-Agenten-IDs können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
<i>Vorhandene Liste der PBX-Agenten-IDs ersetzen</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der PBX-Agenten-IDs zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die PBX-Agenten-IDs der ausgewählten PBX.</p>

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten PBX-Agenten-IDs aller PBXen werden behalten und die neuen PBX-Agenten-IDs werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die PBX-Agenten-IDs werden in der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzugefügt.
6. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
7. Die konfigurierten PBX-Agenten-IDs erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

PBX-Agenten-ID entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (**PBX**), für die Sie zugewiesene PBX-Agenten-IDs entfernen möchten, aus der Liste aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere PBX-Agenten-IDs aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere PBX-Agenten-IDs auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 61: PBX-Agenten-IDs auswählen

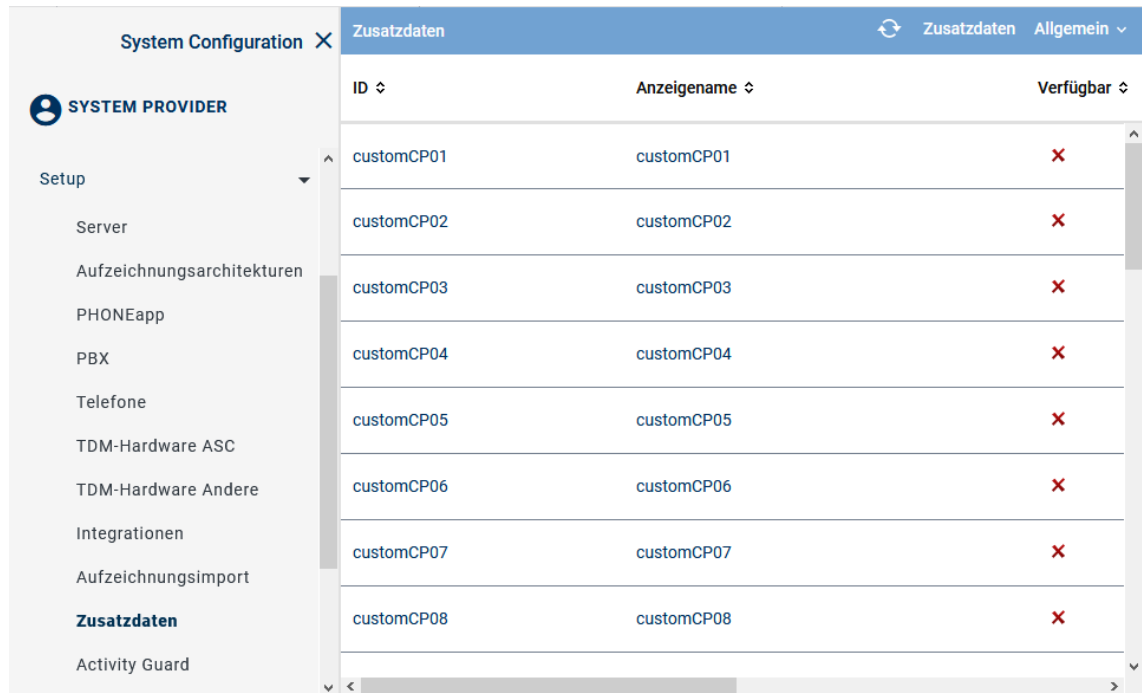
4. Um die ausgewählten PBX-Agenten-IDs zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.
Um den Vorgang abubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.3.2.1.5 Zusatzdaten konfigurieren

Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die mit einem Protokoll zu einer Konversation mitgeliefert werden.

Damit die Felder zur Auswahl in der Dropdown-Liste erscheinen, müssen diese im Zusatzdaten-Modul konfiguriert werden.

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

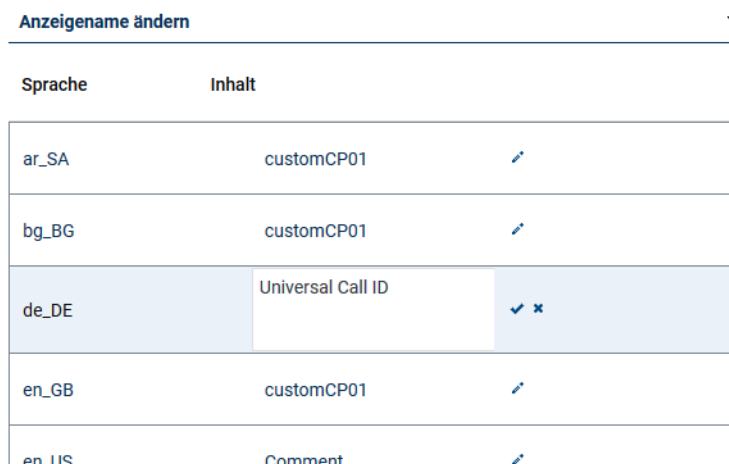


ID	Anzeigename	Verfügbar
customCP01	customCP01	X
customCP02	customCP02	X
customCP03	customCP03	X
customCP04	customCP04	X
customCP05	customCP05	X
customCP06	customCP06	X
customCP07	customCP07	X
customCP08	customCP08	X

Abb. 62: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

2. Markieren Sie einen Datensatz.
⇒ In der Detailansicht erscheinen die Informationen, die Sie konfigurieren können.

Anzeigenamen ändern



Sprache	Inhalt
ar_SA	customCP01
bg_BG	customCP01
de_DE	Universal Call ID
en_GB	customCP01
en_US	Comment

Abb. 63: Zusatzdaten konfigurieren

1. Um den Anzeigenamen zu ändern, klicken Sie auf den Stift in der Zeile der Sprache, die Sie ändern möchten.
2. Geben Sie einen Anzeigenamen ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.

Verfügbarkeit

Verfügbarkeit	
Verfügbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Editierbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Externe Aufzeichnungssteuerung	<input checked="" type="checkbox"/>

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 64: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

1. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.
2. Um das Datenfeld in den Such- und Wiedergabe-Applikationen nachträglich editierbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Editierbar*.
3. Um das Datenfeld für die externe Aufzeichnungssteuerung nutzen zu können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Externe Aufzeichnungssteuerung*. Diese Option ist nur verfügbar, wenn im *Server-Modul* in der Registerkarte *Verwendung* die Aufzeichnungssteuerung aktiviert ist.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.



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



Zusatzdaten, die nicht mitgeliefert werden, stehen nicht zur weiteren Verwendung zur Verfügung.

7.3.2.1.6 Integration anlegen für All-in-one Basic

Im Integrationen-Modul werden die PBX-bezogenen Aufzeichnungseinstellungen konfiguriert.

Um eine Integration anlegen zu können, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur erstellt und aktiviert haben, damit Sie diese hier zuordnen können.

Abhängig von der Aufzeichnungslösung müssen Sie zusätzlich IP-Adressen, Ports, Protokolle, Sniffer-Karten, CTI-Verbindungsdaten, Telefone, Monitorpunkte und ggf. Erweiterungen konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Integrationen*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

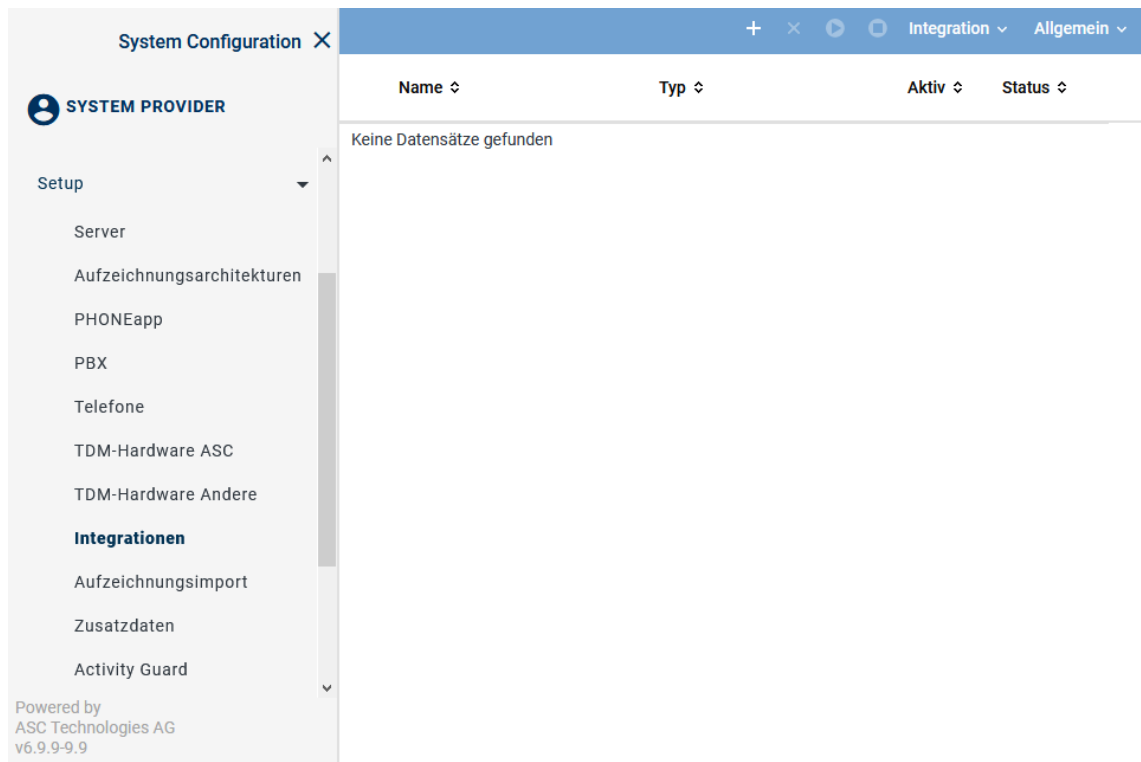




Abb. 65: Integrationen - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden folgende Informationen angezeigt:

Name	Name der Integration
Typ	Typ der Integration
Aktiv	<p>Zeigt an, ob die Integration aktiviert ist und zur Aufzeichnung verwendet wird.</p> <p>✓ = Integration ist aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Integration ist nicht aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  aktiviert werden.</p>
Status	<p>Zeigt an, ob die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde.</p> <p>✓ = Konfiguration ist vollständig</p> <p>✗ = Konfiguration ist unvollständig</p>

Symbolleiste des Integrations-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

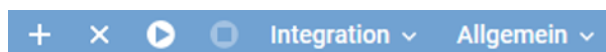






Abb. 66: Symbolleiste Integrationen-Modul

	Erstellen	Öffnet die Detailansicht, damit Sie eine neue Integration anlegen können.
	Löschen	Löscht die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur gelöscht werden, wenn sie deaktiviert ist.
	Aktivieren	Aktiviert die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur aktiviert werden, wenn sie vollständig konfiguriert ist.
	Deaktivieren	Deaktiviert die ausgewählte Integration. Damit unterbrechen Sie die laufenden Aufzeichnungen.

<i>Integrationen</i>	<i>Grammatik importieren</i>	Über diesen Menüpunkt können Sie eine kundenspezifisch angepasste Grammatik importieren, die Sie dann im Konfigurationsschritt für die CTI-Verbindungsdaten konfigurieren können.
<i>Allgemein</i>	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.

Grammatik importieren

In Abhängigkeit der eingesetzten Telefonanlage werden Konversationsereignisse unterschiedlich signalisiert.

Eine Grammatik erkennt und verarbeitet die Ereignisse, die bei einem Anruf vorkommen, wie z. B. Klingeln, Abheben, Rückfrage, Auflegen. Eine Grammatik enthält Regeln, die für die Übersetzung anschlussspezifischer Gesprächsinformation und Gesprächszustände in ein anschlusneutrales Format erforderlich sind.

- Um eine neue Grammatik zu importieren, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Integration > Grammatik importieren*.
⇒ Das Fenster *Datei hochladen* erscheint.

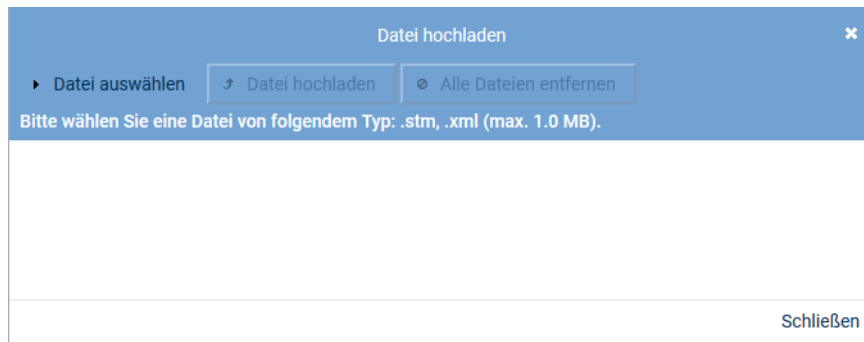


Abb. 67: Datei auswählen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.
- Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Grammatik vom Dateityp *.stm* oder *.xml* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.
⇒ Die ausgewählte Datei erscheint im Fenster *Datei hochladen*.

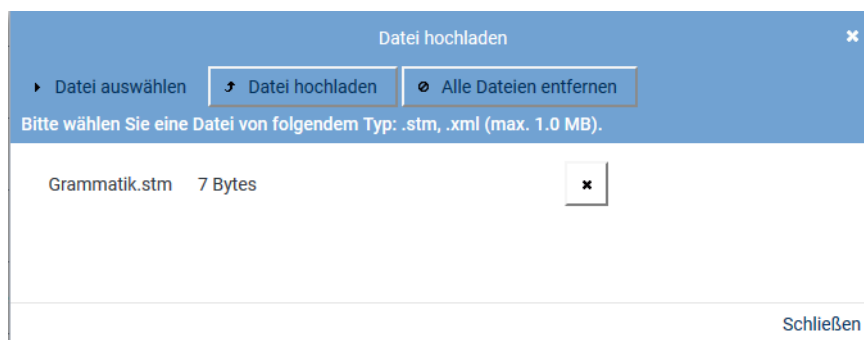



Abb. 68: Grammatik hochladen

- Um eine ausgewählte Datei aus der Liste zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei entfernen* (Datei entfernen) neben der entsprechenden Datei.
Um die Datei hochzuladen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei hochladen*.
⇒ Das Fenster schließt sich und in der Hauptansicht erscheint eine Meldung, dass die Datei erfolgreich hochgeladen wurde.

Integrationstyp zuordnen

- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*), um eine neue Integration zu erstellen.
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Integrationstyp*.

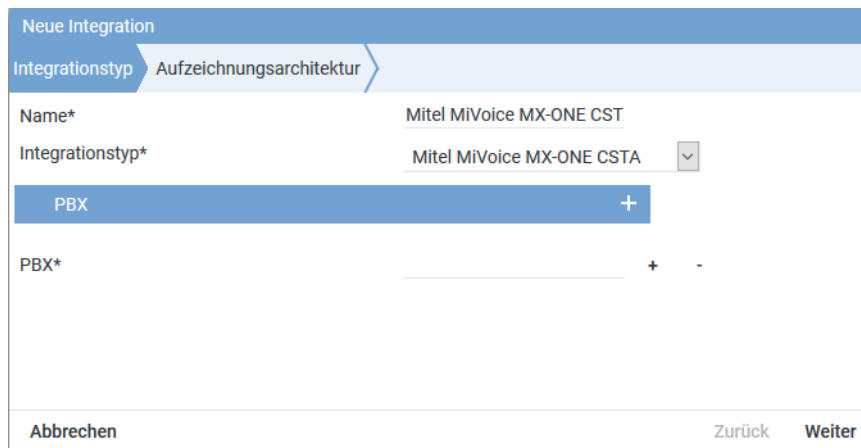


Abb. 69: Integrationstyp anlegen

- Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert
<i>Name</i>	Geben Sie in das Eingabefeld einen sprechenden Namen für die Integration ein. Dieser Name dient als Kennung dieser Integration im System.
<i>Integrationstyp</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste <i>Integrationstyp</i> den Eintrag <i>Mitel MiVoice MX-ONE CSTA</i> aus.

Tab. 16: Integrationstyp anlegen


- Um die **PBX** zuzuordnen, klicken Sie neben dem Feld *PBX* auf die Schaltfläche .
⇒ Das Fenster *PBX* erscheint.



Abb. 70: Integrationen - PBX auswählen

- Wählen Sie die entsprechende **PBX** aus der Liste der verfügbaren Telefonanlagen aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

Aufzeichnungsarchitektur zuordnen für All-in-one Basic

- Klicken Sie in der Detailansicht unten rechts auf die Schaltfläche *Weiter*.

⇒ Die Registerkarte *Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

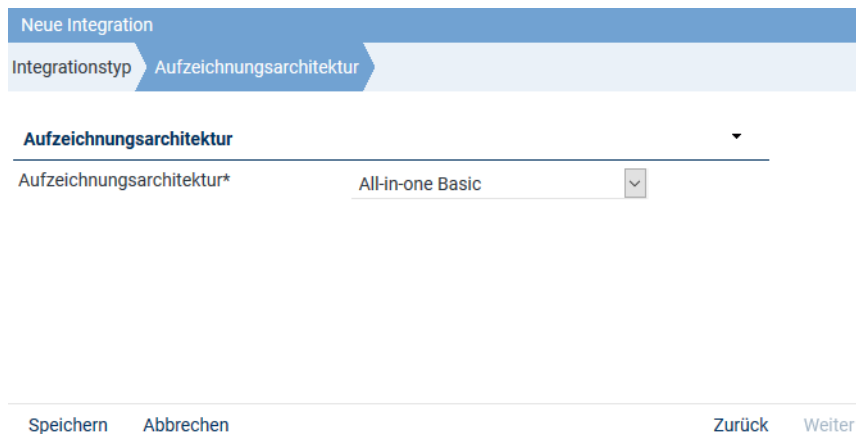


Abb. 71: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Basic


- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Aufzeichnungsarchitektur* die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus.



In der Dropdown-Liste erscheinen nur aktivierte Aufzeichnungsarchitekturen, in denen der passende Integrationstyp konfiguriert ist.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
⇒ Die Integration erscheint jetzt in der Hauptansicht.

Konfigurationsschritte


- Klicken Sie vor dem Namen der neuen Integration auf das Symbol , um die Konfiguration der Integration zu vervollständigen.
⇒ Folgende Konfigurationsschritte erscheinen:

Mitel MiVoice MX-ONE CSTA			
Schritt	Konfiguration		
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	✓		
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren	✗		
Monitorpunkte konfigurieren	✗		
Globale Aufzeichnungseinstellungen	✗		
Aufzeichnungsserver konfigurieren	✗		
Erweiterung konfigurieren	✓		
Sonstige Einstellungen konfigurieren	✓		

Abb. 72: Konfigurationsschritte der Integration

Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

Die Sektion *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* wurde mit den vorherigen Schritten bereits konfiguriert.

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Konfiguration anzuzeigen.
⇒ In der Detailansicht erscheint der Konfigurationsschritt mit der Information der hinterlegten Aufzeichnungsarchitektur.

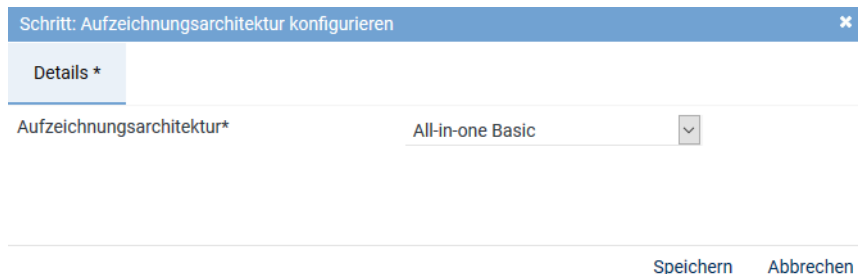



Abb. 73: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um Änderungen zu speichern und den Konfigurationsschritt zu beenden.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*, um den Konfigurationsschritt ohne Änderungen zu beenden.

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.

In diesem Konfigurationsschritt konfigurieren Sie Grammatiken, Verbindungsdaten und gegebenenfalls Zusatzdaten.



Für den Fall, dass es keine oder keine funktionierende **CTI**-Verbindung gibt, oder Endgeräte nicht überwacht werden, kommen für Endgeräte, die mit *Automatic Call Recording Enabled* konfiguriert sind, ggf. trotzdem **SIP**- und **RTP**-Daten am Aufzeichnungsserver an. Solange im Recording-Planner-Modul ein Aufzeichnungsprofil konfiguriert ist, kann der Aufzeichnungsserver diese **SIP**- und **RTP**-Informationen von der **BIB** bzw. vom Gateway empfangen, verarbeiten und dementsprechend aufzeichnen. Mangels **CTI** werden aber nur minimale Informationen über **SIP** getaggt.



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Registerkarte MiVoice MX-ONE (CSTA)

1. Wählen Sie die Registerkarte *MiVoice MX-ONE (CSTA)*, um die **CSTA**-Verbindung zur PBX zu konfigurieren.

Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren
✕

MiVoice MX-ONE (CSTA)*

MBG*

CTIconnect-Modul
▸

Verbindungsdaten
▸

Zusatzdaten
▸

Failover-Wartezeit*

Failover-Wiederholungen*

Regulärer Ausdruck zur
Telefontypenidentifikation*

10
3

`^[A-Za-z]*\s[0-9]{4}[a-zA-Z]?$\^[0-9]{4}[a-zA-Z]?$\^[0-9]{5}$`

Speichern
Abbrechen

Abb. 74: CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVoice MX-ONE (CSTA)

Mit der Konfiguration der Registerkarte *MiVoice MX-ONE (CSTA)* konfigurieren Sie die Aufzeichnungsarten *Active Stream Recording* und/oder *Intrusion* und/oder das *Trunk-side Recording*.

Die **CSTA**-Anbindung wird für das Monitoring der konfigurierten Monitorpunkte verwendet und wird zum Starten der Aufzeichnungen über die Intrusion-Funktionalität genutzt.



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

CTIconnect-Modul
▾

Typ CTIconnect active

Grammatikname* standard ▾

Grammatikversion* 1.00.51 ▾

Abb. 75: CTIconnect-Modul konfigurieren

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Typ</i>	Wird automatisch gefüllt.
<i>Grammatikname</i>	Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
<i>Grammatikversion</i>	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 17: CTIconnect-Modul konfigurieren



Nach einem Update der *neo*-Software müssen Sie die Grammatikversion überprüfen. Wählen Sie nach dem Update die neueste Grammatik aus der Dropdown-Liste aus. Falls eine kunden-spezifisch angepasste Grammatik importiert wurde, prüfen Sie, ob diese den Anforderungen noch gerecht wird.

Gruppenfeld Verbindungsdaten MiVoice MX-ONE (CSTA)

In diesem Gruppenfeld können Sie die Verbindungsdaten zum CTIconnect-Modul konfigurieren. Für den Fall, dass die Verbindung zum CTIconnect-Modul abbricht, läuft bei der Aufzeichnungsvariante über das MBG die Aufzeichnung mit eingeschränkten Zusatzdaten weiter. Rufnummern und Richtung stehen weiterhin zur Verfügung.

Verbindungsdaten

PBX-IP-Adresse

Keine Datensätze gefunden

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

Abb. 76: Verbindungsdaten konfigurieren

- Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle *PBX-IP-Adresse* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das Fenster *Verbindung konfigurieren* erscheint.

Verbindung konfigurieren ✕

PBX-IP-Adresse*	<input type="text" value="192.168.170.219"/>
PBX-CSTA-Port*	<input type="text" value="8882"/>
Transport Layer Security (TLS)	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Aktiviere Authentifizierung	
Applikations-ID*	<input type="text" value="1234"/>
Passwort*	<input type="password" value="••••••••••••••••"/>

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 77: Verbindungsdaten konfigurieren

- Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>PBX-IP-Adresse</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse der PBX ein.
<i>PBX-CSTA-Port</i>	Geben Sie hier den Port ein, über den die CSTA-Verbindung laufen soll. Standard ist TCP 8882, optional für TLS 8883.
<i>Transport Layer Security</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Verbindung mit TLS zu nutzen.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aktiviere Authentifizierung</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Authentifizierung für diese Verbindung zu nutzen. Wenn Sie die Authentifizierung nutzen, muss diese im Service Node Manager und in der System Configuration aktiv sein. Siehe Kapitel "CSTA-Server konfigurieren", S. 14.
<i>Application ID</i>	Tragen Sie hier die entsprechende Application ID aus dem Service Node Manager ein. Die Application ID muss mit den Angaben in dem Service Node Manager übereinstimmen. Siehe Kapitel "CSTA-Server konfigurieren", S. 14.
<i>Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Application ID ein. Das Passwort muss mit den Angaben im Service Node Manager übereinstimmen. Siehe Kapitel "CSTA-Server konfigurieren", S. 14.

Tab. 18: Verbindungsdaten konfigurieren

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Eingaben zu übernehmen und das Fenster zu schließen.
4. Falls Sie weitere Module einsetzen, einen weiteren Verbund oder mehrere Verbindungen nutzen, wiederholen Sie die Konfigurationsschritte dementsprechend.

Gruppenfeld Zusatzdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie Felder auswählen, in denen Zusatzdaten ausgegeben werden sollen, die von der PBX oder einer Erweiterung zu einer Konversation mitgeliefert werden. Der Inhalt der Datenbankfelder wird dann in der jeweiligen Spalte in den Playern ausgegeben. Je nach PBX-Typ stehen verschiedene Parameter zur Auswahl und können frei zugeordnet werden.

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

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



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*.



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



Abb. 78: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
 - *End time*
 - *Duration*
 - *Calling party phone number*
 - *Called party phone number*
 - *Conversation direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
 5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



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

CTI-Parameter konfigurieren

Die folgenden Parameter gelten nur für die CTI-Verbindungen.

Umschaltbedingungen für die CTI-Failover-Verbindung

1. An dieser Stelle können Sie die maximale Wartezeit für einen erfolgreichen Verbindungsaufbau vom CTI`connect`-Modul zur PBX und die maximale Anzahl an Verbindungsversuchen konfigurieren. Falls Sie weitere Verbindungen konfiguriert haben, wird danach auf die nächste konfigurierte Verbindung umgeschaltet.



Es kann immer nur eine CTI-Verbindung aktiv sein. Es können keine Verbindungen parallel aufgebaut werden.

Failover-Wartezeit*	10
Failover-Wiederholungen*	3

Abb. 79: Umschaltbedingungen konfigurieren

Failover-Wartezeit	Dieser Wert gibt die maximale Wartezeit an, bis das CTIconnect-Modul einen weiteren Verbindungsversuch unternimmt. Sobald diese Wartezeit abgelaufen ist, wird abhängig von der Anzahl der konfigurierten Failover-Wiederholungen der Verbindungsaufbau wiederholt.
Failover-Wiederholungen	Geben Sie hier die Anzahl an Wiederholungen von Verbindungsversuchen ein, die das CTIconnect-Modul unternehmen soll, bevor es auf die nächste konfigurierte Verbindung wechseln soll. Das CTIconnect-Modul unternimmt so viele Verbindungsversuche, wie für die Failover-Wiederholungen konfiguriert sind. Bei jedem Verbindungsaufbau wird dabei die dafür konfigurierte Failover-Wartezeit eingehalten. Falls alle Verbindungsversuche für die erste konfigurierte Verbindung fehlgeschlagen sind, wird auf die nächste konfigurierte Verbindung umgeschaltet.



Bei der Konfiguration einer Failover-Architektur muss die Konfiguration der Umschaltbedingungen für die CTI-Verbindungen berücksichtigt werden. Sollte z. B. erst die letzte von mehreren konfigurierten Verbindungen erfolgreich aufgebaut werden, müssen die Warte- und Wiederholungszeiten der vorherigen Verbindungsversuche berücksichtigt werden. Sollte ein zu niedriger allgemeiner Failover-Timeout in der Aufzeichnungsarchitektur konfiguriert sein, dann wird ggf. der System-Failover angestoßen, obwohl noch eine erfolgreiche CTI-Verbindung aufgebaut werden könnte.



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Automatische Identifikation der Aufzeichnungsart

Die Identifikation der Aufzeichnungsart eines Endgerätes geschieht anhand einer Analyse der per CSTA ermittelten "Switching Function Representation" sowie anhand des in der Konfiguration der Monitorpunkte gesetzten Intrusion-Flags. Der an dieser Stelle konfigurierbare reguläre Ausdruck dient zur Ermittlung, ob das Endgerät mit der Aufzeichnungsart *Active-Stream-Recording/Copy-Stream-Recording* (Invitation) aufgezeichnet werden kann. Die "Switching Function Representation" wird aus den CSTA-Informationen extrahiert und anhand des "Switching Function Representation Format" (N<DN!SA/EXT>NM) interpretiert. Der NM-Teil wird mit Hilfe des regulären Ausdrucks überprüft. Dabei wird geprüft, ob der Endgerädetyp im Ausdruck enthalten ist. Wenn der Ausdruck auf den NM-Teil passt, wird für dieses Endgerät der oben genannte Aufzeichnungsmodus genutzt.

Regulärer Ausdruck zur
Telefontypenidentifikation*

```
^[A-Za-z]*\\s[0-9]{4}[a-zA-Z]?$|^*[0-9]{4}[a-zA-Z]?$|^*DBC[0-9]{5}$
```

Abb. 80: Regulären Ausdruck zur Telefontypen-Identifikation konfigurieren

Der Parameter ist mit einem sinnvollen Ausdruck vorbelegt, es kann dennoch notwendig sein, dass der Parameter für die Unterstützung anderer Telefone angepasst werden muss.



Da eine parallele Aufzeichnung ausschließlich über das MBG möglich ist, sollte bei dieser Aufzeichnungslösung der reguläre Ausdruck so angepasst werden, dass er niemals passt (z. B. Reg-Ex = "Parallel"). Somit wird die Aufzeichnungsart als "SRC" identifiziert.



Bei der Angabe von regulären Ausdrücken müssen verschiedene Zeichen zu Escape-Sequenzen ergänzt werden, damit die Bedeutung nach dem Auslesen durch die Software erhalten bleibt, siehe <https://docs.oracle.com/javase/tutorial/java/data/characters.html>. Wenn sie nicht zu Escape-Sequenzen ergänzt werden, wird z. B. ein einfacher "\" intern herausgefiltert. Nach dem Einlesen wird z. B. aus dem "\s" nur noch ein "s". Der reguläre Ausdruck wird nach dem Einlesen nicht mehr funktionieren. Um das gewünschte "\s" nach dem Einlesen zu erhalten, muss es in der Datei mit einem zusätzlichen "\" zu "\\s" erweitert werden.



Informationen zu regulären Ausdrücken finden Sie unter https://de.wikipedia.org/wiki/Regulärer_Ausdruck.



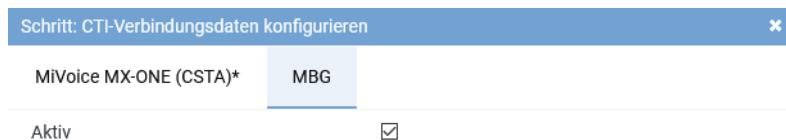
Eine kurze Anleitung zu regulären Ausdrücken und ein Testwerkzeug, mit dem man reguläre Ausdrücke testen kann, finden Sie unter <https://www.freeformatter.com/java-regex-tester.html>.

Die Aufzeichnungsart wird in der folgenden Reihenfolge ermittelt:

- *Intrusion*
Ist über die grafische Oberfläche das Feature Intrusion aktiviert, wird darüber aufgezeichnet.
- *Invitation Pattern*
Ist das Feature Intrusion nicht aktiviert, wird der reguläre Ausdruck zur Identifikation der Aufzeichnungsart angewendet.
- *SRC*
Trifft der reguläre Ausdruck nicht für das entsprechende Telefon zu, wird über **SRC** aufgezeichnet.

Registerkarte MBG

1. Wählen Sie die Registerkarte **MBG**, um die Verbindungsdaten für die Aufzeichnung über das MiVoice Border Gateway zu konfigurieren.



Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren

MiVoice MX-ONE (CSTA)* MBG

Aktiv ☒

Abb. 81: CTIconnect-Verbindungsdaten zum **MBG** aktivieren

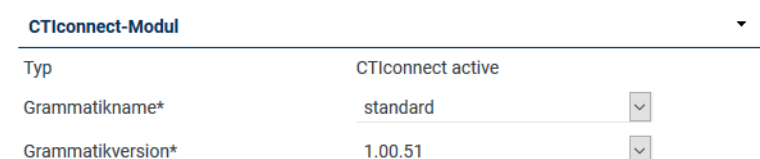
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Konfigurationsparameter anzuzeigen und die Verbindung zum MBG zu aktivieren.
	<input checked="" type="checkbox"/> Verbindung ist aktiviert
	<input type="checkbox"/> Verbindung ist nicht aktiviert



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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



CTIconnect-Modul	
Typ	CTIconnect active
Grammatikname*	standard
Grammatikversion*	1.00.51

Abb. 82: CTIconnect-Modul konfigurieren

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Typ</i>	Wird automatisch gefüllt.
<i>Grammatikname</i>	Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
<i>Grammatikversion</i>	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 19: CTIconnect-Modul konfigurieren



Nach einem Update der neo-Software müssen Sie die Grammatikversion überprüfen. Wählen Sie nach dem Update die neueste Grammatik aus der Dropdown-Liste aus. Falls eine kunden-spezifisch angepasste Grammatik importiert wurde, prüfen Sie, ob diese den Anforderungen noch gerecht wird.

Gruppenfeld Verbindungsdaten MBG

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

Verbindungsdaten

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

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

Abb. 83: Gruppenfeld Verbindungsdaten

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren

Verbindungsdaten*

92.168.170.116

PBX-Port*

6810

Indirekte Aufzeichnung aktivieren

☐

☒ Use pre-shared key

Pre-shared key (PSK)*

••••••••••

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 84: Verbindung konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Verbindungsdaten	Geben Sie hier den Link zum MBG an.
PBX-Port	Geben Sie hier den Port für das MBG bzw. SRC an, standardmäßig 6810.
Indirekte Aufzeichnung aktivieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, falls Sie eine indirekte Aufzeichnung laufen lassen möchten.
Use Pre-shared key	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn das MBG im PSK-Modus betrieben wird und die Anmeldung über das Pre-Shared-Key-Verfahren erfolgen soll.
Pre-shared key (PSK)	Geben Sie hier den Pre-Shared key ein.

Tab. 20: Verbindungsdaten konfigurieren



Es sind maximal 20 MBG-Verbindungen möglich.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Eingaben zu übernehmen und das Fenster zu schließen.
4. Falls Sie weitere Module einsetzen, einen weiteren Verbund oder mehrere Verbindungen nutzen, wiederholen Sie die Konfigurationsschritte dementsprechend.

Gruppenfeld Zusatzdaten MBG

In diesem Gruppenfeld können Sie Felder auswählen, in denen Zusatzdaten ausgegeben werden sollen, die von der PBX oder einer Erweiterung zu einer Konversation mitgeliefert werden. Der Inhalt der Datenbankfelder wird dann in der jeweiligen Spalte in den Playern ausgegeben. Je nach PBX-Typ stehen verschiedene Parameter zur Auswahl und können frei zugeordnet werden.



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*.

Für diese Aufzeichnungsvariante können Sie eine freie Zuordnung von Zusatzdaten vornehmen, die von der PBX geliefert werden.

1. 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
▾

Freie Zuordnung

Key 0	Bitte auswählen...	▾
Key 1	Bitte auswählen...	▾
Key 2	Bitte auswählen...	▾

Abb. 85: CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten Modul 1

2. Klicken Sie in das jeweilige Eingabefeld, z. B. *Key 0* und geben Sie den Namen des Datenbankfeldes aus dem Protokoll ein, aus dem die Information gezogen werden soll. Beachten Sie die genaue Schreibweise.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste einen Eintrag aus, der als Spaltenüberschrift in den Playern erscheinen soll.

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

Monitorpunkte für MX-ONE CSTA konfigurieren

In diesem Konfigurationsschritt werden die Monitorpunkte für die überwachten Endgeräte konfiguriert.

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

⇒ Das Fenster *Schritt: Monitorpunkte konfigurieren* erscheint in der Detailansicht.



Abb. 86: Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren

Registerkarte *Extension-Monitorpunkte*



Für die Aufzeichnungsvariante mit **MBG** bzw. **SRC** müssen die aufzuzeichnenden Telefone am **SRC** registriert sein. Dies trifft nicht für die Aufzeichnungsvarianten mit SIP-Invite und Intrusion zu.

1. Klicken Sie in der Registerkarte *Extension-Monitorpunkte* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Extensions für die überwachten Endgeräte hinzuzufügen.
2. Wählen Sie den Menüpunkt *Extensions eingeben*.
⇒ Das Fenster *Extension-Monitorpunkte hinzufügen* erscheint:

Extension-Monitorpunkte hinzufügen ✕

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche
getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;
4000-4100)

6000-6006

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 87: Extension-Monitorpunkte hinzufügen

Dateiimport	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen CSV-Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.</p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche . • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. • Klicken Sie auf die Schaltfläche (<i>Datei hochladen</i>).
	<p>Datei enthält eine Überschrift</p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die CSV-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der CSV-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine CSV-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p>
	<p>Dateiname</p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche . • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. • Klicken Sie auf die Schaltfläche (<i>Datei hochladen</i>).
Manuelle Eingabe	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p> <p>Geben Sie den Extension-Bereich mit Bindestrich an, der für diesen Mandanten reserviert ist, z. B. von 6000 bis 6999. Alphanumerische Eingaben mit Bindestrich werden nicht als Bereich erkannt, diese müs-</p>

sen einzeln eingegeben werden.

Unterschiedliche Extensions und Extensions-Bereiche können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.

HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!

Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.

☒ = Funktion ist aktiviert, alle Zuweisungen der in der Detailansicht aufgelisteten PBXen werden überschrieben, nur die neue Zuweisung wird übernommen.

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
4. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
5. Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.

Schritt: Monitorpunkte konfigurieren				
Extension-Monitorpunkte				
Extension ▲	Aktiv ⇅	Intrusion ⇅		
6000	✓	<input checked="" type="checkbox"/>		
6001	✓	<input checked="" type="checkbox"/>		
6002	✓	<input type="checkbox"/>		
6003	✓	<input type="checkbox"/>		
6004	✓	<input type="checkbox"/>		
6005	✓	<input type="checkbox"/>		
6006	✓	<input type="checkbox"/>		
Hinzufügen Aktiv/Inaktiv Löschen				
			Speichern Abbrechen	

Abb. 88: Konfigurierte Extension-Monitorpunkte

Hinzufügen

Um weitere Extension-Monitorpunkte hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen* und wählen Sie den Menüpunkt *Extensions eingeben*, dann erscheint erneut das Fenster zur Eingabe von Extension-Monitorpunkten. Über die Schaltfläche *Hinzufügen* schließen Sie das Fenster und die Extension-Monitorpunkte erscheinen in der Detailansicht.

<i>Aktiv/Inaktiv</i>	Standardmäßig sind hinzugefügte Extensions als Monitorpunkt aktiviert. Um den Status eines Extension-Monitorpunkts zu ändern, markieren Sie die entsprechende Extension und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Aktiv/Inaktiv</i> . Um mehrere Einträge auszuwählen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechenden Einträge. Um zusammenhängende Einträge zu markieren, klicken Sie mit gedrückter [Strg] + [Shift]-Taste auf den ersten und letzten Eintrag.
<i>Löschen</i>	Um Extension-Monitorpunkte zu löschen, markieren Sie die entsprechende Extension in der Liste und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Löschen</i> . Um mehrere Einträge auszuwählen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechenden Einträge. Um zusammenhängende Einträge zu markieren, klicken Sie mit gedrückter [Strg] + [Shift]-Taste auf den ersten und letzten Eintrag.
<i>Intrusion</i>	Um das Feature Intrusion nutzen zu können, müssen Sie in der Spalte <i>Intrusion</i> für die jeweilige Extension das Kontrollkästchen aktivieren. <input checked="" type="checkbox"/> = Feature Intrusion ist aktiviert. <input type="checkbox"/> = Feature Intrusion ist nicht aktiviert.


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



Eine Extension, die überwacht und per Intrusion aufgezeichnet werden soll, muss in der PBX so konfiguriert werden, dass ein Besetztzeichen signalisiert wird, wenn dort schon eine Konversation geführt wird. Nur dann kann über den CTI~~connect~~-Dienst ein Intrude Call und damit eine stille Konferenz initiiert werden.

Dazu muss der Parameter *Frei auf Zweitleitung* mit *Nein*, *kann nicht im Endgerätemenü geändert werden* konfiguriert sein. Siehe [Kapitel "Extension-Monitorpunkte konfigurieren"](#), S. 16.

Globale Aufzeichnungseinstellungen

- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Globale Aufzeichnungseinstellungen* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen* erscheint.

Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen
✕

Details*

Transportprotokoll	UDP	▼
Port SIP-Signalisierung*		5060
Remote SIP-Port*		7300
SIP-Authentifizierung aktivieren	<input checked="" type="checkbox"/>	
Benutzername der SIP-Registrierung	#extension	
Passwort der SIP-Registrierung	••••••••	
PBX-Verbindung aktivieren	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ablauf der SIP-Registrierung*		3600
PBX-IP-Adresse*	192.168.170.219	
PBX-Port*		5060

[Speichern](#) [Abbrechen](#)

Abb. 89: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen

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

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie das Transportprotokoll, das vom Aufzeichnungsserver für die SIP-Signalisierung genutzt wird, aus der Dropdown-Liste aus. Das Transportprotokoll gilt bei <i>Active-Stream-Recording</i> für die SIP-Kommunikation zwischen dem Aufzeichnungsserver und den Telefonen und bei <i>Intrusion</i> für die SIP-Kommunikation zwischen der PBX und dem Aufzeichnungsserver.</p> <p>Folgende Protokolle stehen zur Verfügung:</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p>
<i>Port SIP-Signalisierung</i>	Geben Sie den Port für die SIP -Signalisierung an, der am Aufzeichnungsserver für ankommende SIP -Kommunikation geöffnet wird und der als Port des Aufzeichnungsservers in den ausgehenden SIP -Nachrichten des Aufzeichnungsservers angegeben wird. Standard 5060.
<i>Remote SIP-Port</i>	Geben Sie hier den Port für die Endgeräte an. An diesem Port kann der Aufzeichnungsserver die Mittel-Endgeräte für das <i>Active-Stream-Recording</i> per SIP zum Start der Aufzeichnung erreichen. Standard 7300.
<i>SIP-Authentifizierung aktivieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn die SIP -Registrierung authentifiziert erfolgen soll. Die Option <i>SIP-Authentifizierung aktivieren</i> wird nur zusammen bzw. als Erweiterung mit der Option <i>PBX-Verbindung aktivieren</i> genutzt.

Parameter	Wert/Beschreibung
Benutzername der SIP-Registrierung	Geben Sie hier den Benutzernamen für die SIP-Registrierung ein, für die Aufzeichnung mit dem Intrusion-Feature genutzten Extensions. Der Benutzername wird in der PBX konfiguriert und gilt für alle zu registrierenden Extensions.
Passwort der SIP-Registrierung	Geben Sie hier das Passwort für die SIP-Registrierung ein, für die Aufzeichnung mit dem Intrusion-Feature genutzten Extensions. Dieses Passwort wird in der PBX konfiguriert und gilt für alle zu registrierenden Extensions.
PBX-Verbindung aktivieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie das Intrusion-Feature nutzen möchten. Wenn diese Option aktiviert ist, werden die konfigurierten Extensions des Aufzeichnungsservers an der Telefonanlage registriert. Sobald das Kontrollkästchen aktiviert ist, werden die folgenden Parameter zur Konfiguration aktiv.
Ablauf der SIP-Registrierung	Geben Sie hier den Zeitraum in Sekunden ein, bis die Registrierung abläuft.
PBX-IP-Adresse	Geben Sie hier die IP-Adresse zur PBX ein.
PBX-Port	Geben Sie hier den Port für die Kommunikation zur PBX ein, Standard 5060.


Tab. 21: Globale Aufzeichnungseinstellungen

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



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Aufzeichnungsserver konfigurieren

- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren* erscheint.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren

Aufzeichnungsserver

Servername

REC-01

REC-01

Details
Extensions

Recording Module Active MX-ONE ☒

Konfigurierte IP-Adresse

IP-Adresse des Aufzeichnungsservers* 192.168.173.171

Minimaler Port* 20000

Maximaler Port* 21000

Zeilen pro Seite 50
1 - 1 von 1

Speichern

Schließen

Abb. 90: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Recording Module Active MX-ONE*, damit die Parameter zur Konfiguration erscheinen.
- Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Konfigurierte IP-Adresse	Hier wird die IP-Adresse angezeigt, die für diesen Aufzeichnungsserver konfiguriert ist und über die die aufzuzeichnenden Daten empfangen werden.
IP-Adresse des Aufzeichnungsservers	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine der verfügbaren IP-Adressen des Aufzeichnungsservers für die Aufzeichnungsdaten aus.
Minimaler Port	Geben Sie hier den niedrigsten Port der Port-Range ein, über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 20000.
Maximaler Port	Geben Sie hier den höchsten Port ein, der an der PBX konfiguriert ist und über die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 21000.

Tab. 22: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Wenn Sie mehrere aktive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* für jede Integration einen anderen Portbereich konfigurieren.

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



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Erweiterung konfigurieren



Die Verwendung der Erweiterung in der Integration ist optional. Der Status der Konfiguration dieses Konfigurationsschrittes steht standardmäßig auf *Keine Auswahl* und ist damit vollständig konfiguriert. Sie können die Integration auch ohne die Verwendung einer Erweiterung aktivieren und nutzen.

Falls Sie eine erweiterte Applikation einsetzen, können Sie in diesem Konfigurationsschritt die erforderliche Grammatik in der entsprechenden Version auswählen. Zusätzlich können Sie die Verbindungsdaten und die Zusatzdaten konfigurieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.



Es werden nur die Erweiterungen angezeigt, für die eine Lizenz im System eingespielt ist.

Erweiterung konfigurieren für MiContact Center Enterprise

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von MiContact Center Enterprise und muss nur konfiguriert werden, wenn MiContact Center Enterprise verwendet wird.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver, der für die eigentliche Konversationsaufzeichnung zuständig ist. Die Konversationsereignisse und Zusatzdaten werden über MiContact Center Enterprise erfasst und an den Aufzeichnungsserver geschickt.

1. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *MiContact Center Enterprise*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ MiContact Center Enterprise

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive	
Grammatikname*	standard	▼
Grammatikversion*	2.00.01	▼

Verbindungsdaten

Servername*	192.168.170.205	
Port*		2601

Zusatzdaten

CALLID	Universal Call ID	▼
PRIVATEDATA	Bitte auswählen...	▼
SERVICEGROUPID	Bitte auswählen...	▼
SERVICEGROUPLIST	Bitte auswählen...	▼
IVRDATA1	Bitte auswählen...	▼
IVRLABEL1	Bitte auswählen...	▼
IVRDATA2	Bitte auswählen...	▼
IVRLABEL2	Bitte auswählen...	▼
IVRDATA3	Bitte auswählen...	▼
IVRLABEL3	Bitte auswählen...	▼
OASID	Bitte auswählen...	▼

Freie Zuordnung
+

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

Speichern Abbrechen

Abb. 91: Erweiterung für MiContact Center Enterprise konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

- Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 23: CTIconnect-Modul konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

- Stellen Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Servername</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Servers ein, auf dem MiContact Center Enterprise läuft.
<i>Port</i>	Geben Sie hier den Port zur Verbindung zu MiContact Center Enterprise ein.

Tab. 24: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von MiContact Center Enterprise mitgeliefert:

- *CALLID*
- *PRIVATEDATA*
- *SERVICEGROUPLIST*
- *IVRDATA1*
- *IVRLABEL1*
- *IVRDATA2*
- *IVRLABEL2*
- *IVRDATA3*
- *IVRLABEL3*
- *OASID*

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

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



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*.


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



Abb. 92: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*

- *End time*
 - *Duration*
 - *Calling party phone number*
 - *Called party phone number*
 - *Conversation direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
 5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



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

Erweiterung konfigurieren für Genesys T-Server (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von Genesys T-Servern und muss nur konfiguriert werden, wenn Sie Genesys T-Server verwenden.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der CTI~~connect~~-Dienst empfängt vom Genesys Configuration Server die Information welchem Genesys T-Server die Monitorpunkte zugeordnet sind. Die Monitorpunkte müssen sich an dem jeweiligen Genesys T-Server registrieren. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der jeweilige Genesys T-Server alle Konversationsereignisse und Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

CTIconnect for Genesys T-Server

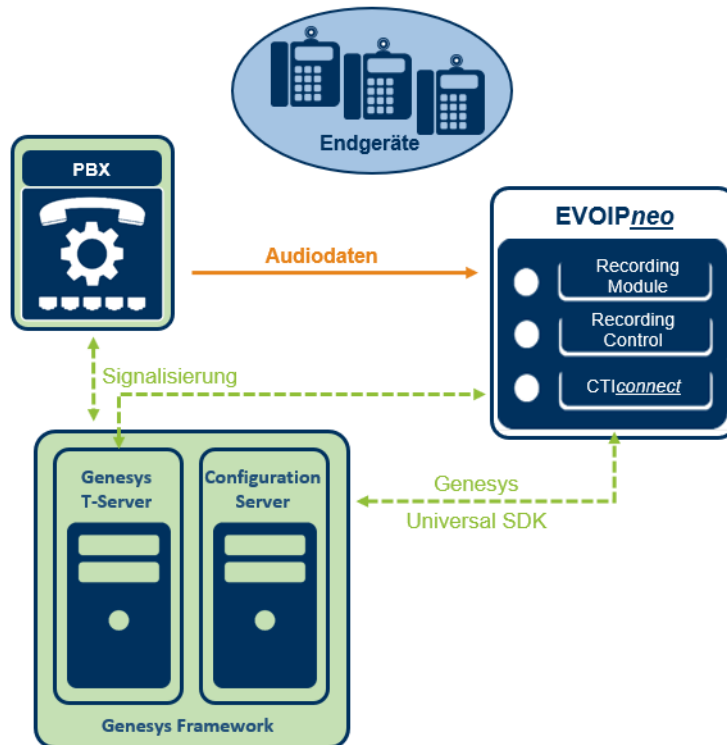


Abb. 93: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 493](#).

Die Genesys-Erweiterung verwendet zur eindeutigen Identifikation der aufzuzeichnenden Konversationen entweder eine eindeutige Call-ID oder die Extension, um die aufzuzeichnenden Konversationen eindeutig zu identifizieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.

Für die Verwendung von CTIconnect for Genesys T-Server wird ein Genesys Framework mit T-Servern und Genesys Configuration Servern benötigt.


Standardmäßig ist als Identifier das Genesys-Datenfeld *CallID* voreingestellt. Falls von der Genesys-Erweiterung ein anderes Datenfeld zur internen Steuerung herangezogen werden soll, kann dies in der Konfigurationsdatei *basic.pif.properties* eingestellt werden.

Konfigurationsdatei für Genesys-Erweiterung anpassen

Die Auswahl des Datenfeldes, das von der Genesys-Erweiterung verwendet werden soll, erfolgt über den Parameter *pifgenesys.call_identifier*.

1. Um den Identifier anzupassen, wechseln Sie im Windows Explorer in den Pfad *C:\ASC Product Suite\data\CTIConnectForGenesysT*
2. Öffnen Sie die Datei *basic.pif.properties*.
3. Geben Sie für den Parameter *pifgenesys.call_identifier* das entsprechende Datenfeld ein.
4. Speichern Sie die Änderungen in der Datei ab.
5. Starten Sie nach der Änderung die Aufzeichnungsarchitektur neu.

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Genesys T-Server*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Genesys T-Server

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	standard ▼
Grammatikversion*	1.15.00 ▼
T-Server-Redundanz*	HAconnect ▼
Config-Server-Redundanz*	Warm Standby ▼
T-Server-Applikationsname	<input type="text"/>
T-Server-Passwort	<input type="password"/>

Verbindungsdaten ▼

Configuration Server: Name

192.168.169.178

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten ▼

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen...
-

Speichern
Abbrechen

Abb. 94: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Hier wird der Typ des CTI <u>connect</u> -Moduls angezeigt
Grammatikname	Wählen Sie die entsprechende Grammatik aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die entsprechende Grammatikversion aus.
T-Server-Redundanz	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
Config-Server-Redundanz	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
<i>T-Server-Applikationsname</i>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTI<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>
<i>T-Server-Passwort</i>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTI-<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>

Tab. 25: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren

Configuration Server: Name*

192.168.169.178

Configuration Server: Port*

2020

Configuration Server: Benutzername*

default

Configuration Server: Passwort*

••••••••••

Applikationsname*

default

Mandantenname*

Resources

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 95: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Configuration Server: Name</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Rechners ein, auf dem der Genesys Configuration Server läuft.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Configuration Server: Port</i>	Geben Sie hier den Port des Genesys Configuration Servers ein.
<i>Configuration Server: Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Configuration Server: Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Applikationsname</i>	Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver am Genesys Configuration Server anmeldet. Standard ist <i>default</i> .
<i>Mandantenname</i>	Geben Sie hier den Namen des/der Genesys-Mandanten ein, von welchen die Konfigurationsdaten abgefragt werden sollen. Standardeingabe ist <i>Resources</i> . Es ist die komma-separierte Eingabe von mehreren Mandanten möglich.

Tab. 26: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von Genesys T-Server standardmäßig mitgeliefert:

- *CallID*
- *ANI*
- *CallUuid*
- *DNIS*



Weitere Zusatzdaten hängen von der Konfiguration der Genesys T-Server ab. Prüfen Sie die Liste *AttributeUserData* in den Tracefiles, um festzustellen, welche weiteren Zusatzdaten von den Genesys T-Servern geliefert werden. Setzen Sie bei der Konfiguration von kundenspezifischen Zusatzdaten den Zusatz *UserData* vor den Zusatzdatentyp, z. B. für *RTargetAgentGroup* müssen Sie *UserDataRTargetAgentGroup* konfigurieren.

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

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



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*.

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

Freie Zuordnung		+
<input type="text"/>	Bitte auswählen...	⊖
<input type="text"/>	Bitte auswählen...	⊖
<input type="text"/>	Bitte auswählen...	⊖

Abb. 96: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
 - *End time*
 - *Duration*
 - *Calling party phone number*
 - *Called party phone number*
 - *Conversation direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
 5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.




Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



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

Sonstige Einstellungen konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
 - ⇒ Das Fenster Schritt: *Sonstige Einstellungen* erscheint

Schritt: Sonstige Einstellungen
✕

Details

Dispatcher

Bitte auswählen...
▼

Speichern
Abbrechen

Abb. 97: Sonstige Einstellungen konfigurieren

2. Stellen Sie folgenden Parameter ein:


Parameter	Beschreibung
<i>Dispatcher</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das zuvor angelegte Zusatzdatenfeld aus, mit dem die Teilnehmerinformation verknüpft werden soll.





In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

Integration aktivieren

Die Integration kann erst aktiviert werden, wenn die Konfiguration vollständig ist.

Wenn nicht alle Konfigurationsschritte vollständig durchgeführt wurden, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*Unvollständig*).

Wenn die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde, erscheint in der Zeile des jeweiligen Schrittes in der Spalte *Konfiguration* das Symbol  (*Vollständig*).

Sind alle Einstellungen vollständig, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*OK*).







Mitel MiVoice MX-ONE CSTA		Mitel MiVoice MX-ONE CSTA	✗	✓
Schritt	Konfiguration			
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	✓			
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren	✓			
Monitorpunkte konfigurieren	✓			
Globale Aufzeichnungseinstellungen	✓			
Aufzeichnungsserver konfigurieren	✓			
Erweiterung konfigurieren	✓			
Sonstige Einstellungen konfigurieren	✓			

Abb. 98: 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*).






+ ×   Integration ▾ Allgemein			
Name ▾	Typ ▾	Aktiv ▾	Status ▾
 Mitel MiVoice MX-ONE CSTA	Mitel MiVoice MX-ONE CSTA		

Abb. 99: Aktivierte Integration



Falls Sie mehrere Telefonanlagen einsetzen, können Sie mehrere Integrationen mit der gleichen Aufzeichnungsarchitektur anlegen und aktivieren.



Falls Sie den Testzeitraum nutzen und nach dessen Ablauf keine gültige Lizenzdatei im System vorhanden ist, werden alle Integrationen deaktiviert. Nachdem Sie eine gültige Lizenzdatei eingespielt haben, müssen Sie die Integrationen erneut aktivieren.



Mit der Aktivierung der Standardkonfiguration startet eine Bulk-Aufzeichnung.




Um eine Einschränkung der Aufzeichnung auf spezielle Endgeräte zu treffen, kann der Mandant in der System Configuration den Recording Planner konfigurieren.



Bei einem Update wird die Integration gestoppt und deaktiviert. Nach dem Update müssen Sie die Integration neu konfigurieren. Starten Sie nach der Konfiguration die Aufzeichnungsarchitektur neu und aktivieren Sie dann die Integration, damit die neue Konfiguration übernommen wird.

Integration deaktivieren/löschen

Um die Integration löschen zu können, muss diese deaktiviert sein.

1. Um die Integration zu deaktivieren, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Deaktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Inaktiv*).
⇒ In der Symbolleiste wird das Symbol  (*Löschen*) aktiv.







+ ×   Integration ▾ Allgemein			
Name ▾	Typ ▾	Aktiv ▾	Status ▾
 Mitel MiVoice MX-ONE CSTA	Mitel MiVoice MX-ONE CSTA		

Abb. 100: Integration deaktivieren

2. Klicken auf das Symbol  (*Löschen*) und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage, um die Integration zu löschen.

7.3.2.2 Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Failover

7.3.2.2.1 Aufzeichnungsarchitektur anlegen

Beginnen Sie die Konfiguration im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul, da für die weitere Konfiguration eine aktivierte Aufzeichnungsarchitektur erforderlich ist.

Im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul werden die Aufzeichnungsserver, die Aufzeichnungstypen sowie die Integrationstypen zugeordnet.

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

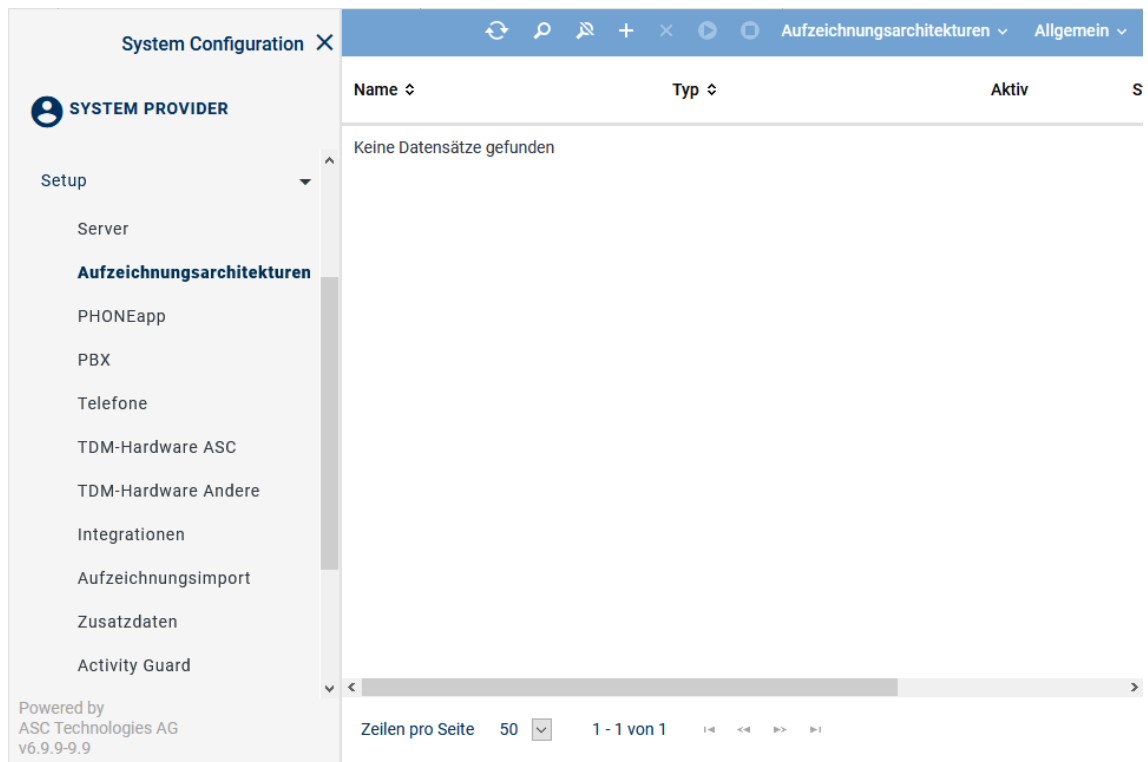




Abb. 101: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

Name	Name der Aufzeichnungsarchitektur
Typ	Typ der Aufzeichnungsarchitektur
Aktiv	<p>Zeigt an, ob die Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist und zur Aufzeichnung bereit ist.</p> <p>✓ = Aufzeichnungsarchitektur ist aktiv und zur Aufzeichnung bereit. Sie kann über das Symbol  (Deaktivieren) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiviert werden.</p>
Standby aktiv	<p>Zeigt an, ob in der Aufzeichnungsarchitektur für eine oder mehrere der Aufzeichnungskomponenten der Standby-Server aktiv ist.</p> <p>✓ = Mindestens 1 Standby-Server ist aktiv.</p> <p>✗ = Es ist kein Standby-Server aktiv bzw. es wurde kein Standby-Server definiert.</p>
Erstelldatum	Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde.
Aktualisiert	Datum, an dem die Einstellungen für die Aufzeichnungsarchitektur zuletzt aktualisiert wurden.

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Aufzeichnungsarchitekturen-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

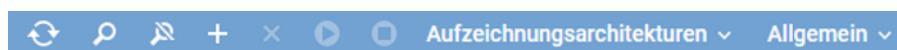










Abb. 102: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul


	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen. 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>Erstellen</i>	Legt eine neue Aufzeichnungsarchitektur an.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. Die Aufzeichnungsarchitektur wird aus der Liste der Hauptansicht entfernt. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen löschen, die inaktiv sind und die keiner Integration bzw. keinem Server für den Import zugeordnet sind.
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur.
	<i>Deaktivieren</i>	Deaktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen deaktivieren, die keiner aktiven Integration und keinem aktiven Import zugeordnet sind.
<i>Aufzeichnungsarchitekturen</i>	<i>Standby-verwaltung</i>	Der Menüpunkt ist nur verfügbar bei Aufzeichnungsarchitekturen mit Failover-Möglichkeiten. Über den Menüpunkt Standby-Verwaltung können Sie ein Fenster öffnen, in dem Sie für Architekturen mit Failover-Konzepten manuell festlegen können, welcher Server aktiv sein soll.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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

Aufzeichnungsarchitektur All-in-one Failover anlegen

Wenn der Ausfall der Aufzeichnung mit einem Standby-Aufzeichnungsserver aufgefangen werden soll, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur vom Typ *All-in-one Failover* anlegen.

1. Um eine neue Aufzeichnungsarchitektur zu erstellen, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf das Symbol  (*Erstellen*).

⇒ Das Fenster *Neue Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

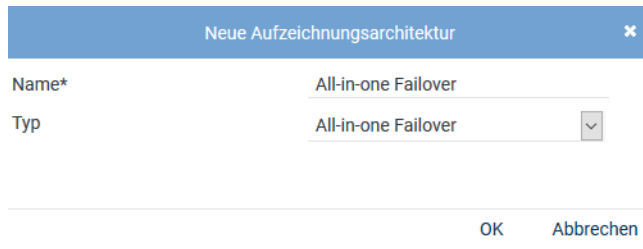


Abb. 103: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Failover

2. Geben Sie in das Eingabefeld *Namen* einen sprechenden Namen für die Aufzeichnungsarchitektur ein.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Typ* den Aufzeichnungsarchitekturtyp *All-in-one Failover* aus.
HINWEIS! In der Dropdown-Liste sind nur die unterstützten Aufzeichnungsarchitekturtypen verfügbar.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
 ⇒ Die Eingaben erscheinen jetzt in der Detailansicht.

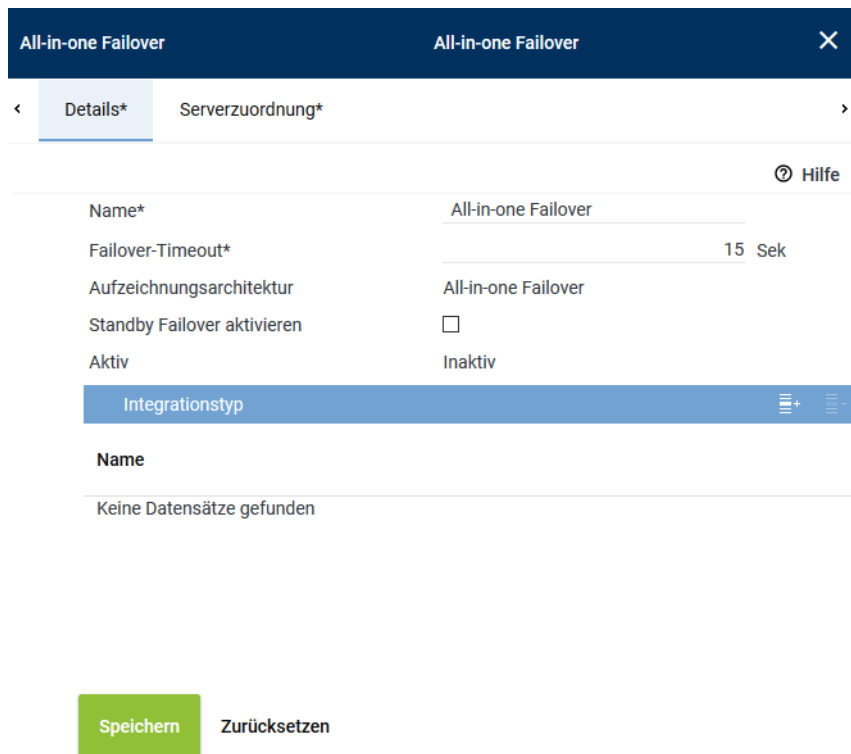



Abb. 104: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - All-in-one Failover

Da für den aktiven Aufzeichnungsserver Standby-Komponenten konfiguriert sein können, kann bei dieser Aufzeichnungsarchitektur auch ein Failover-Timeout konfiguriert werden. Weitere Informationen zur Failover-Konfiguration siehe [Kapitel "Standby-Verwaltung für Failover-Architekturen"](#), S. 476.

Failover-Timeout	Setzen Sie den Timeout auf mindestens 15 Sekunden, bis der Failover-Prozess greifen soll. Je nach Umfang der Systemarchitektur kann es sinnvoll sein, den Timeout dementsprechend noch höher einzustellen. Der Timeout bestimmt, wie lange in einem Fehlerfall gewartet wird, bis der Failover-Prozess startet. Wenn der Zustand sich in dieser Zeit wieder auf OK ändert, wird der Failover-Prozess nicht ausgelöst.
-------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	HINWEIS! Prüfen Sie diese Parameter nach einem Update und setzen Sie den Timeout gegebenenfalls wieder auf 15 Sekunden.
<i>Standby Failover aktivieren</i>	<p>Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie möchten, dass bei einem Fehlerfall des Standby-Servers wieder auf den Primär-Server zurückgeschaltet werden soll.</p> <p>HINWEIS! Das Umschalten erfolgt ohne Prüfung, ob die Primär-Datenbank wieder reibungslos läuft. Dadurch kann es vorkommen, dass sich beide Datenbanken in einem undefinierten Zustand befinden.</p> <p>HINWEIS! Nach dem Umschalten vom Standby-Server auf den ursprünglichen Primär-Server wird diese Option deaktiviert. Wenn die Umschaltung beim nächsten Fehlerfall wieder automatisch erfolgen soll, müssen Sie die Option wieder aktivieren.</p>
<i>Aktiv</i>	Zeigt den Status der Aufzeichnungsarchitektur an.

Integrationstyp hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Integrationstyp* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
⇒ Das Fenster *Integrationstyp* erscheint.

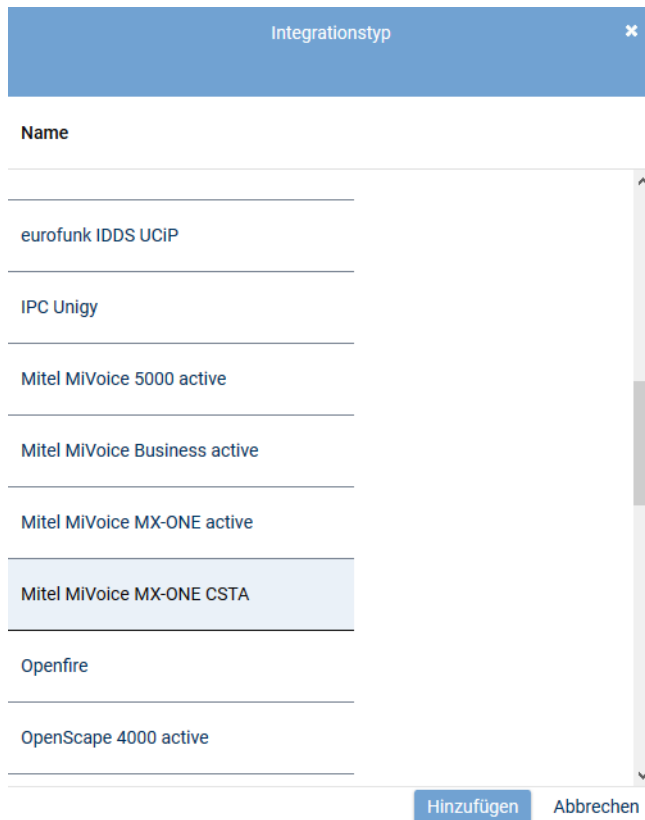


Abb. 105: Integrationstyp auswählen



Es werden nur Integrationstypen angezeigt, für die im System Lizenzen vorhanden sind und die den ausgewählten Architekturtyp unterstützen.

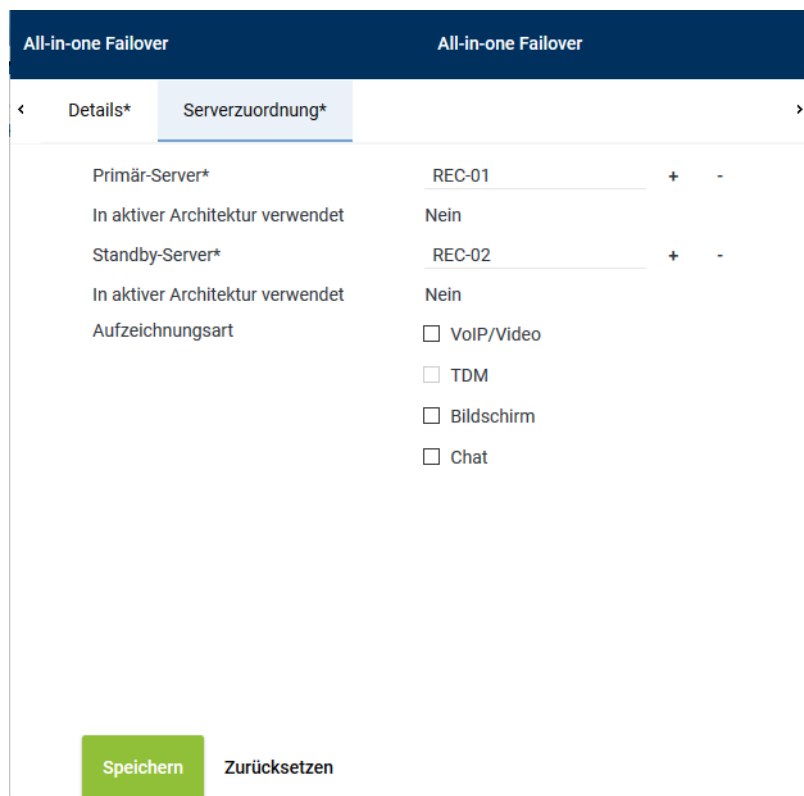


Sie können einer Aufzeichnungsarchitektur beliebig viele Integrationstypen zuordnen.

- Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Integrationstypen *Mitel MiVoice MX-ONE CSTA* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Integrationstyps erscheint nun in der Liste in der Detailansicht.

Server zuordnen für All-in-one Failover Recording

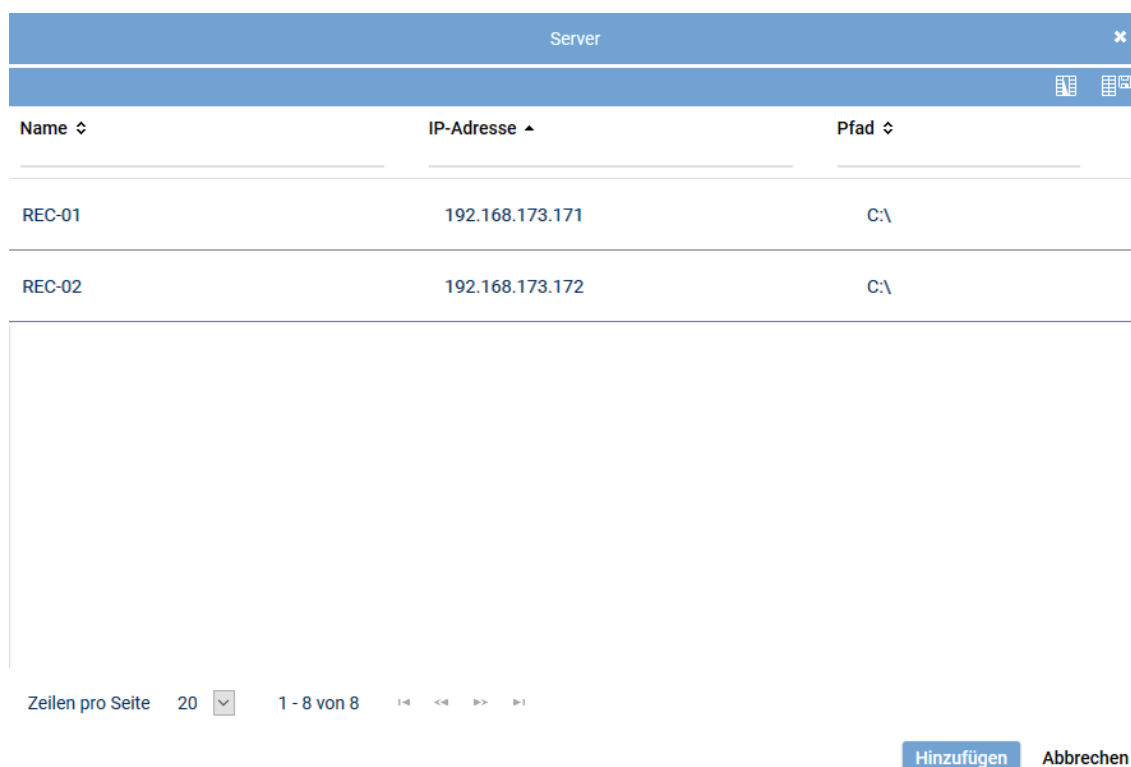
1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Serverzuordnung*, um der Aufzeichnungsarchitektur *All-in-one Failover Recording* die Aufzeichnungsserver zuzuordnen.



All-in-one Failover	
<div> <div>Details*</div> <div>Serverzuordnung*</div> </div>	
Primär-Server*	REC-01 + -
In aktiver Architektur verwendet	Nein
Standby-Server*	REC-02 + -
In aktiver Architektur verwendet	Nein
Aufzeichnungsart	<input type="checkbox"/> VoIP/Video <input type="checkbox"/> TDM <input type="checkbox"/> Bildschirm <input type="checkbox"/> Chat
<div> <div>Speichern</div> <div>Zurücksetzen</div> </div>	

Abb. 106: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** neben dem Eingabefeld *Primär-Server*.
⇒ Das Fenster *Server* erscheint.



Server		
Name ↕	IP-Adresse ▲	Pfad ↕
REC-01	192.168.173.171	C:\
REC-02	192.168.173.172	C:\

Zeilen pro Seite 20 1 - 8 von 8

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 107: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel

3. Wählen Sie den *Primär-Server* aus.



Ein Server kann zwar in mehreren Aufzeichnungsarchitekturen konfiguriert werden, aber Aufzeichnungsarchitekturen mit demselben Server können Sie nicht gleichzeitig aktivieren. Falls Sie mehrere Aufzeichnungsarchitekturen gleichzeitig aktivieren möchten, müssen Sie dafür verschiedene Server einsetzen.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
5. Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche *-*.
6. Wiederholen Sie die Schritte und wählen Sie im Eingabefeld *Standby-Server* den Server aus, der im Fehlerfall den Failover-Betrieb übernimmt.
7. Aktivieren Sie über die Kontrollkästchen die Aufzeichnungsart, die Sie für diese Server nutzen möchten.

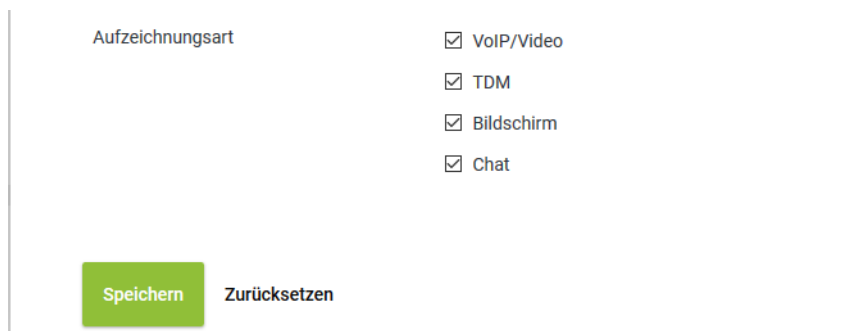





Abb. 108: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren



Sie können mehrere Aufzeichnungsarten aktivieren, wenn die Integration dafür ausgelegt ist und Sie die entsprechenden Lizenzen eingespielt haben.

8. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

1. Wenn alle Server zugeordnet sind, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
2. Markieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
3. Um die Aufzeichnungsarchitektur zu aktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Aktiv*).










     Aufzeichnungsarchitekturen ▾ Allgemein ▾			
Name ▾	Typ ▾	Aktiv ▾	Standby aktiv ▾
All-in-one Failover	All-in-one Failover		

Abb. 109: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

4. Um die Aufzeichnungsarchitektur bei Bedarf zu deaktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Deaktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Inaktiv*).



Die Aufzeichnungsarchitektur muss aktiviert sein, damit die Konfiguration der Integration durchgeführt werden kann.



Für alle Aufzeichnungsarchitekturen mit Failover-Komponenten können Sie über die Standby-Verwaltung die Standby-Komponenten verwalten. Dies gilt auch für Multi-Server Recording und Multi-Server Parallel Recording Systeme, falls für diese Server Redundanzoptionen zur Verfügung stehen. Siehe [Kapitel "Standby-Verwaltung für Failover-Architekturen"](#), S. 476.



Falls Sie nachträglich eine Erweiterung für die Integration installieren, müssen Sie nach dem Einspielen der Lizenz die Aufzeichnungsarchitektur deaktivieren und erneut aktivieren.

7.3.2.2.2 Server konfigurieren

Jeder Server in Ihrem Netzwerk, auf dem die *neo*-Software installiert ist, wird automatisch als Server des Aufzeichnungssystems erkannt und in der Hauptansicht des Server-Moduls angezeigt. Im Server-Modul können Sie die Verwendungszwecke der Server Ihres Aufzeichnungssystems konfigurieren.

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

⇒ Folgendes Fenster erscheint:

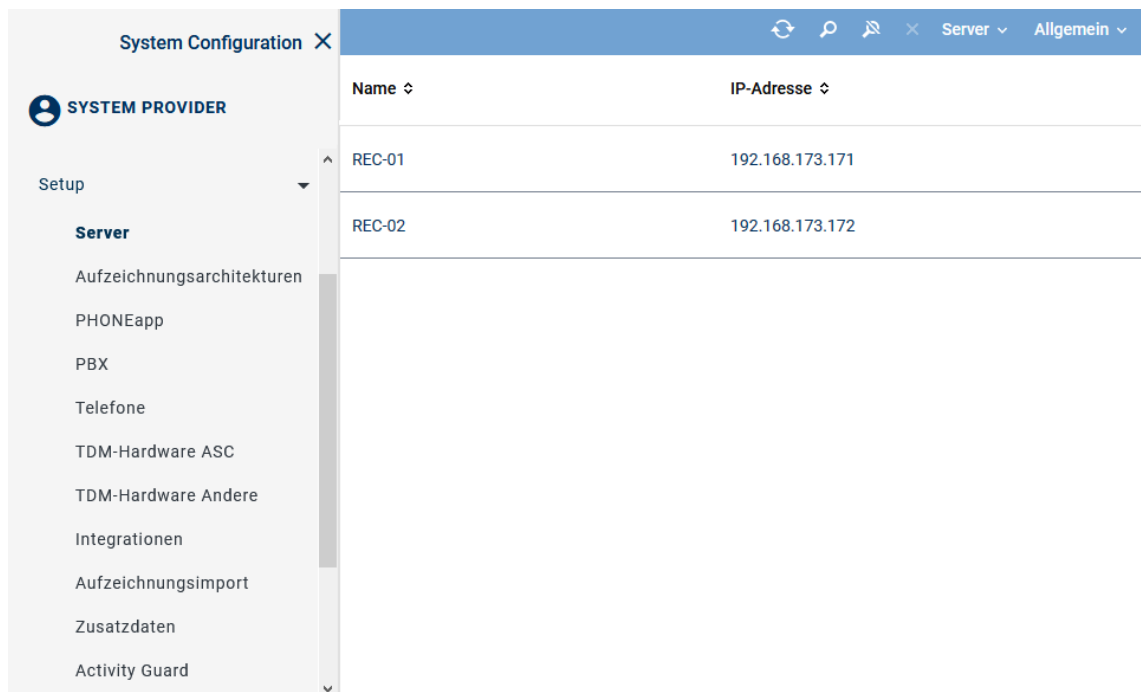


Abb. 110: Server - Hauptansicht

Je nach Konfiguration der Spalten werden folgende Informationen in der Hauptansicht angezeigt:

<i>Name</i>	Zeigt den Namen des Servers.
<i>IP-Adresse</i>	Zeigt die <i>IP</i> -Adresse des Servers.
<i>Pfad</i>	Zeigt den Pfad des Servers.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem der Server eingerichtet wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Einstellungen für den Server zuletzt aktualisiert wurden.

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Server-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

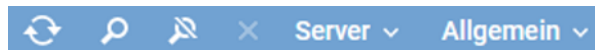



Abb. 111: Symbolleiste Server-Modul

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen. 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 die ausgewählte Serverkonfiguration. Diese Funktion ist dazu gedacht, die Serverkonfiguration zu löschen, wenn die Hardware eines Servers entfernt wurde und keine Verbindung mehr zum <u>neo</u> -System besteht.
Server	<i>Server-Standorte verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 103 .
	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können, siehe NTP-Server verwalten .
	<i>Synchronisationskonfigurationen verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Synchronisationskonfigurationen verwalten können.
Allgemein	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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

Server-Standorte verwalten

Sie können eine Liste der Server-Standorte anlegen und verwalten. In der Registerkarte *Details* können Sie diese Standorte den Servern zuordnen.

Server-Standort hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.

⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.

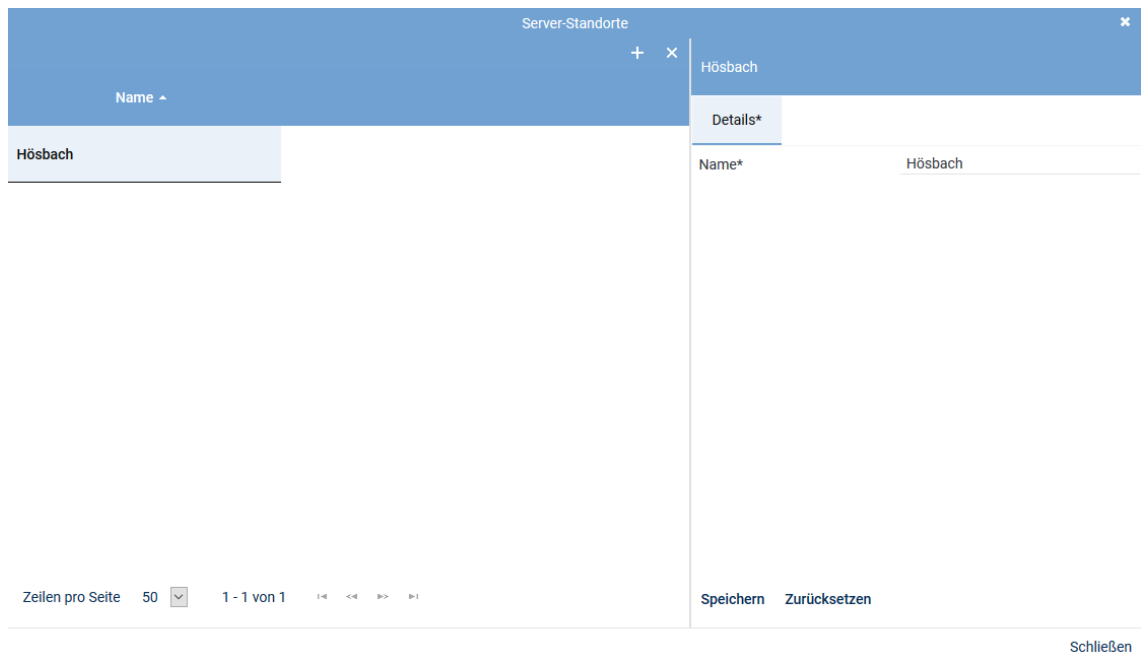



Abb. 112: Server-Standort hinzufügen

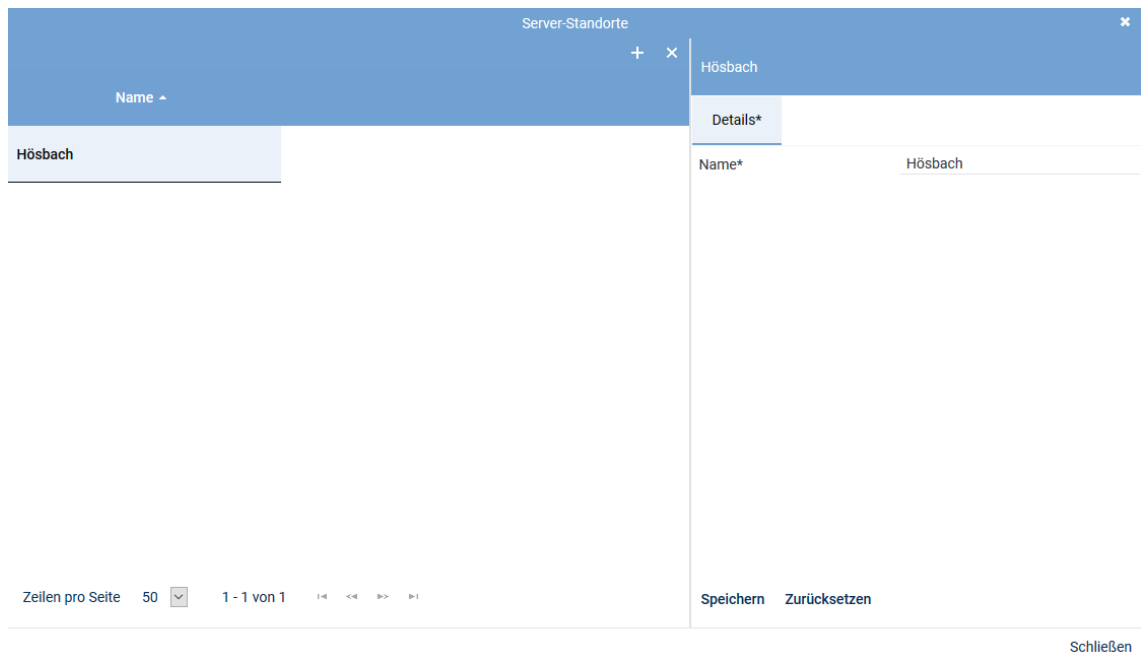
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
5. Um weitere Standorte anzulegen, wiederholen Sie die letzten 3 Schritte.
6. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Server-Standort löschen



Ein Server-Standort kann nur gelöscht werden, wenn er nicht zugeordnet ist. Um einen Server löschen zu können, müssen Sie vorher eventuelle Zuordnungen löschen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.
2. Wählen Sie den Standort aus, den Sie löschen möchten.



Server-Standorte

Name
Hörsbach

Details*


Name* Hörsbach

Zeilen pro Seite 50 1 - 1 von 1 << >>

Speichern Zurücksetzen

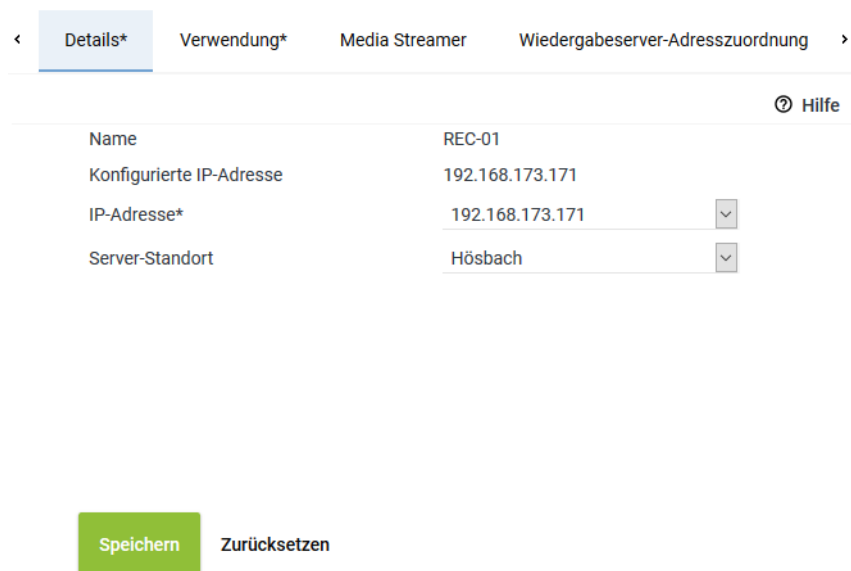
Schließen

Abb. 113: Server-Standort löschen

3. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters auf das Symbol  (Löschen).
4. Um weitere Standorte zu löschen, wiederholen Sie die letzten beiden Schritte.
5. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.



Registerkarte Details

1. Um den Server zu konfigurieren, wählen Sie in der Hauptansicht den Eintrag des entsprechenden Servers aus.
 - ⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.
Die Informationen *Name* und *Konfigurierte IP-Adresse* sind bei der Installation schon angegeben worden und werden hier nur angezeigt.



< Details* Verwendung* Media Streamer Wiedergabeserver-Adresszuordnung >

Hilfe

Name	REC-01
Konfigurierte IP-Adresse	192.168.173.171
IP-Adresse*	192.168.173.171 
Server-Standort	Hörsbach 

Speichern Zurücksetzen

Abb. 114: Server - Registerkarte Details

2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die IP-Adresse aus, die im System als Standard-Adresse des Servers verwendet werden soll.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste den *Server-Standort* aus. In der Dropdown-Liste werden alle Standorte angezeigt, die in der Standort-Verwaltung angelegt wurden.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, wenn die Eingaben korrekt sind.

Registerkarte Verwendung

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Verwendung*, um die Verwendungszwecke zu konfigurieren.



Da ein Server für mehrere Aufzeichnungslösungen verwendet werden kann, sind alle Verwendungszwecke aufgeführt. Beachten Sie, dass einige Verwendungszwecke für bestimmte Aufzeichnungslösungen nicht greifen. Bei einer Chat-Aufzeichnung können Sie beispielsweise die Audioanalyse oder eine Wiedergabe per Telefon nicht verwenden.



Abb. 115: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

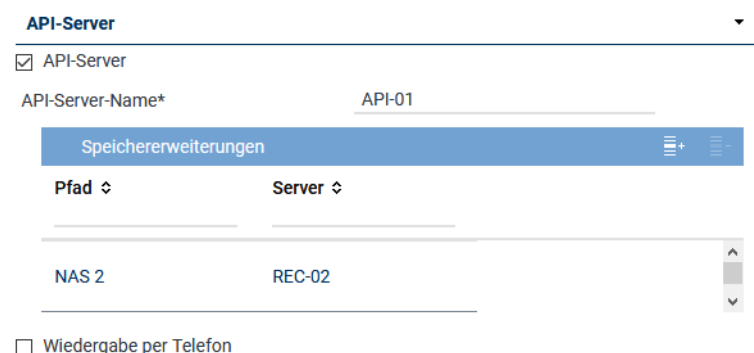




Abb. 116: Gruppenfeld API-Server

Der ASC-API-Server ist ein Dienst innerhalb der neo-Software.


Der ASC-API-Server bietet die Schnittstelle über die die Client-Applikationen mit dem neo-System kommunizieren.

Der ASC-API-Server ist außerdem für die Wiedergabe über die Web-Applikationen zuständig. Erst wenn der ASC-API-Server gestartet ist, kann der Wiedergabeserver aktiviert werden und der entsprechende ASC-API-Server kann für die Wiedergabe über die Web-Applikationen zugewiesen werden.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>API-Server</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den ASC-API-Server zu starten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>Damit der ASC-API-Server auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie die Einstellungen in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen, siehe Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung", S. 117.</p>
<i>API-Server-Name</i>	<p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des API-Servers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p>
<i>Liste Speichererweiterungen</i>	<p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen", S. 108. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p>
<i>Wiedergabe per Telefon</i>	<p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden <i>neo</i>-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> Applikation POWER<u>play</u> Pro Applikation POWER<u>play</u> Instant Replay-Modul <p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angestellten-Modul oder im Telefone-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
	HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer" , S. 116. Dazu muss mindestens 1 PBX im System konfiguriert sein.

Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
2. Wählen Sie eine oder mehrere Speichererweiterungen aus.
Falls Sie mehrere Speichererweiterungen auswählen oder eine Auswahl zurücknehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Speichererweiterung für Wiedergabe				
Gerätetyp ↕	Name ↕	Pfad ↕	Freier Speicherplatz ↕	Server ↕
NAS	NAS 2	NAS 2		REC-02

Zeilen pro Seite 20 1 - 1 von 1

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 117: Speichererweiterung auswählen

3. Um die ausgewählten Speichererweiterungen zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Gruppenfeld Audioanalyse

Audioanalyse

☒ Emotionserkennung

Audiodaten streamen von* REC-01 + -

Abb. 118: Gruppenfeld Audioanalyse

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Emotionserkennung</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Emotionserkennung für die Audioanalyse zu aktivieren. <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Die Mandanten können die Funktion der Emotionserkennung nutzen. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Audiodaten streamen von</i>	<p>Wenn die Funktion Emotionserkennung aktiviert ist, wird der Parameter zur Auswahl des entsprechenden Servers aktiv.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste der verfügbaren Server den Server, von dem die Audiodaten zur Emotionserkennung gestreamt werden sollen.

Tab. 27: Audioanalyse konfigurieren

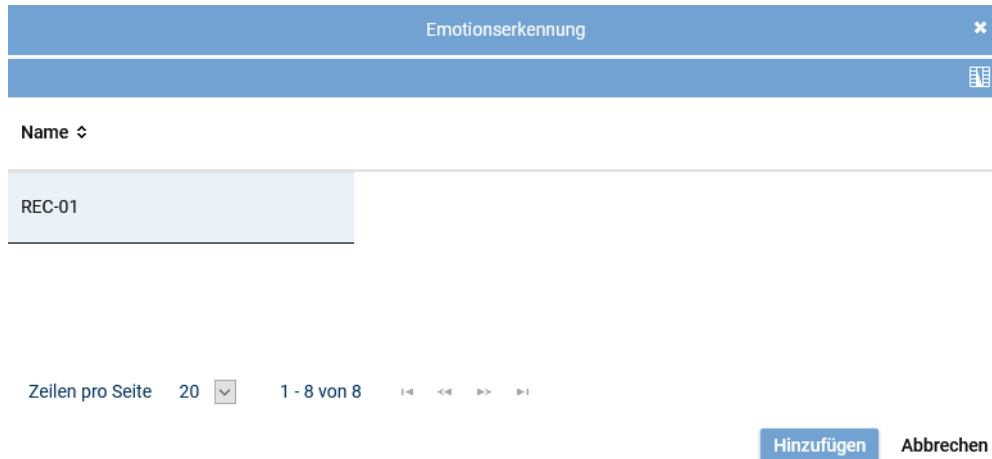


Abb. 119: Server für die Emotionserkennung auswählen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um den markierten Server zu übernehmen.

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

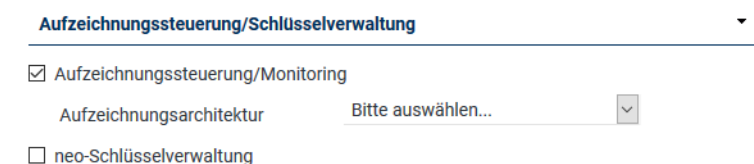


Abb. 120: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aufzeichnungssteuerung/Monitoring</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie <u>CLIENT</u><i>command</i> oder eine <u>API</u>-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 <u>ASC_KEY_MANAGEMENT</u> vorhanden ist.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
	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> .

Tab. 28: Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren

Gruppenfeld Datenverarbeitung

Datenverarbeitung ▼

☒ Datenablage

☒ Daten zur Wiedergabe transferieren

Zielserver

Name	IP-Adresse ↕
REC-02	192.168.173.172

☒ Daten zur Datenablage transferieren

Zielserver

Name	IP-Adresse ↕
REC-03	192.168.173.173

Zeitraum aktivieren ☒

Start

Ende

Empfängt Daten von

Name	Nur Wiedergabe
Keine Datensätze gefunden	

☒ Archivierung

☒ Export







Wiedergabeserver

☒ Import

Aufzeichnungsarchitektur

Abb. 121: Gruppenfeld Datenverarbeitung


Parameter	Wert/Beschreibung
Datenablage	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben.
Daten zur Wiedergabe transferieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten nur zur Wiedergabe auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server hinzufügen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Wiedergabe transferiert werden sollen. Die Daten werden auf dem Zielserver nicht gespeichert, sondern nur zum Zweck der Wiedergabe in einem Cache abgelegt.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielservers hinzufügen, siehe Kapitel "Zielservers zu einer Liste hinzufügen", S. 112. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielservers aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen ein API-Server und ein Replay Server konfiguriert wurde.</p>
<i>Daten zur Datenablage transferieren</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten zum Speichern auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielservers</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielservers kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielservers hinzufügen, siehe Kapitel "Zielservers zu einer Liste hinzufügen", S. 112. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielservers aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie den Transfer für einen bestimmten Zeitraum aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Zeitraum aktivieren</i> <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion aktiviert. Die Felder zur Eingabe der Zeitangabe werden aktiv. Wählen Sie über das Drehfeld-Steurelement die Uhrzeit für den Zeitraum von – bis aus. <i>Zeitraum aktivieren</i> <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. <p>HINWEIS! Sobald die Funktion konfiguriert ist, können die Daten auf dem Zielservers wiedergegeben werden. Wird eine Wiedergabe angefordert, werden die Daten im Arbeitsspeicher auf dem Zielservers zwischengespeichert, auch wenn der Transfer zur Datenablage noch nicht vollzogen ist.</p> <p>HINWEIS! Für verteilte Systeme mit langsamer Netzwerkverbindung kann das Speicherintervall für den Datentransfer angepasst werden. Die Konfiguration des Speicherintervalls für den Datentransfer muss von einem ASC-Servicetechniker oder einer autorisierten Partnerfirma durchgeführt werden.</p>
<i>Empfängt Daten von</i>	<p>In dieser Tabelle werden die Server angezeigt, die Daten auf diesen Server transferieren.</p> <p>In der Spalte <i>Name</i> erscheint der Servername von dem transferiert wird.</p> <p>In der Spalte <i>Nur Wiedergabe</i> wird der Zweck des Transfers angezeigt:</p> <p> = Daten werden nur zur Wiedergabe transferiert.</p> <p> = Daten werden zur Datenablage transferiert.</p>
<i>Archivierung</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Archivierung</i>, wenn Sie den Server zur Archivierung nutzen möchten.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Export</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Export</i>, um den Export von diesem Server zu ermöglichen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Wiedergabeserver</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Wiedergabeserver aus, von dem die exportierten Aufzeichnungen nach dem Export wiedergegeben werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, die als Wiedergabeserver konfiguriert sind. <p>HINWEIS! Für den Export von <i>neo</i> zu <i>neo</i>, müssen Sie keinen Wiedergabeserver auswählen.</p>
<i>Import</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Import</i>, damit die importierten Daten auf diesen Server abgelegt werden können.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Aufzeichnungsarchitektur</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, die diese Funktion übernimmt. In der Dropdown-Liste werden alle Aufzeichnungsarchitekturen angezeigt, in denen die Funktion möglich ist. <p>HINWEIS! Falls Sie einen Server für die Importfunktion verwenden möchten, auf dem keine Aufzeichnung erfolgen soll, können Sie eine Architektur nur für den Import anlegen.</p>

Tab. 29: Datenablage konfigurieren

Zielserver zu einer Liste hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Zielserver* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
- Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf den Sie Daten übertragen wollen.
Falls Sie mehrere Server auswählen oder eine Auswahl zurückzunehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Zielserver	
Name ▲	IP-Adresse ◆
CTI-01	192.168.173.177
RC-01	192.168.173.175
RC-02	192.168.173.176
REC-03	192.168.173.173
REC-02	192.168.173.172
REC-04	192.168.173.174

Zeilen pro Seite 20 1 - 6 von 6



 

Abb. 122: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen die Funktion *Datenablage* aktiviert ist.

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




Gruppenfeld Wiedergabe

Wiedergabe ▾

☒ Wiedergabe

Wiedergabeserver*



WebSocket-Port*
(max. 5 Zeichen)

API-Server*   

Name ▾ Verbindungsstatus

Abb. 123: Gruppenfeld Wiedergabe

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Wiedergabe</i>	<p>Ein Wiedergabeserver kann über das integrierte <i>Replay-Feature</i> Aufzeichnungen wiedergeben. Zur Wiedergabe sind nur die Daten verfügbar, die entweder direkt auf diesem Server aufgezeichnet wurden oder die an diesen Server entweder zur Datenablage oder nur zur Wiedergabe transferiert wurden. Die Client-Rechner des Systems können sich zum Zweck der Wiedergabe zu einem Wiedergabeserver verbinden.</p> <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Wiedergabe</i>, um die Wiedergabefunktion auf den Playern und den Telefonen nutzen zu können.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p>
<i>Wiedergabeserver</i>	<p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie im Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> einen Anzeigenamen eingeben, unter dem der Server als Wiedergabeserver im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym. Da der Wiedergabeserver und der <i>API-Server</i> unterschiedlich sein können, können Sie die Pseudonyme auch unterschiedlich benennen.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene Wiedergabeserver systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des Wiedergabeservers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p> <p>Damit der Server, der zur Wiedergabe aktiviert ist, auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding zu erreichen ist, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i>.</p>
<i>WebSocket-Port</i> (max. 5 Zeichen)	Geben Sie hier den Port ein, über den die Daten zur Wiedergabe im POWERplay Web übertragen werden sollen.

Parameter	Wert/Beschreibung
Liste API-Server	<p>Hier können Sie API-Server hinzufügen, die der Wiedergabeserver nutzen kann. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf einem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen API-Server ausgedehnt.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 114. • Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen.

Tab. 30: Wiedergabe konfigurieren

Such- und Wiedergabefunktionen



Um die Such- und Wiedergabefunktionen über [LCR](#) und Wiedergabe per Telefon nutzen zu können, müssen Sie in der Applikation System Configuration im Angestellten-Modul die Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsberechtigungen einrichten. Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *Benutzerverwaltung* für Mandanten.

API-Server zu einer Liste hinzufügen

Der Wiedergabeserver benötigt die Dienste eines [API-Servers](#). Die Konfiguration sollte wie folgt erfolgen:


- Wenn der Wiedergabeserver auf einem Server mit einem lokalen [API-Server](#) läuft, muss dieser nicht unbedingt zugewiesen werden, da der Wiedergabeserver immer zuerst den lokalen [API-Server](#) anspricht.
 - Wenn der Wiedergabeserver auf einem separaten Server läuft, müssen Sie mindestens einen [API-Server](#) zuweisen, den der Wiedergabeserver ansprechen kann.
 - Wenn mehrere [API-Server](#) im Netzwerk zur Verfügung stehen, können Sie zusätzlich zum lokalen [API-Server](#) weitere [API-Server](#) zuweisen. Die zugewiesenen [API-Server](#) werden der Reihe nach abgearbeitet, deshalb sollte der lokale [API-Server](#) immer an erster Stelle stehen.
1. Um einen [API-Server](#) zuzuordnen, klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *API-Server* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
 2. Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf dem der [API-Dienst](#) läuft.



Abb. 124: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der [API-Dienst](#) installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 106](#).

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

Gruppenfeld Virtualisierung



Abb. 125: Gruppenfeld Virtualisierung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>VM ohne Trusted License</i>	<p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn das System in einer virtuellen Umgebung läuft und keine <i>TRUSTED_VIRTUALIZATION</i>-Lizenz eingespielt ist.</p> <p>Wenn Sie das Kontrollkästchen <i>VM ohne Trusted License</i> aktivieren, wird die Registerkarte <i>Keystore/Virtualisierung</i> aktiv und muss befüllt werden.</p> <p>Dort können Sie folgende Optionen konfigurieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>licensing.asc.de</i> Tragen Sie diese Domäne ein, erfolgt keine Schlüsselverwaltung. <i>IP-Adresse des DongleMan</i> Wenn Sie die IP-Adresse des Dongle-Managers eintragen, können Sie die Schlüsselverwaltung aktivieren.

Tab. 31: Virtualisierung konfigurieren



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.



Für die *Virtualisierung* ohne eine Internetverbindung ist eine Trusted License erforderlich.

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Registerkarte Media Streamer

- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Media Streamer*.




In dieser Registerkarte können Sie für die Funktionalitäten *Wiedergabe per Telefon* und *Last Call Repeat Facility* die Konfiguration des Media Streamers konfigurieren.



Die Registerkarte *Media Streamer* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe per Telefon* aktiviert ist.

<
Details*
Verwendung*
Media Streamer*
Wiedergabeserver-Adresszuordnung >

PBX +

PBX	PBX	
Extension* <small>(max. 18 Zeichen)</small>	123456	
Media Streamer IP-Adresse*	192.168.169.192	
Minimaler Port	24000	
Maximaler Port	24099	
Transportprotokoll	UDP	
Port für SIP-Signalisierung	5062	
Benutzername		
Passwort		
PBX-IP-Adresse		
PBX-Port	5060	
Registrierung erforderlich	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ablauf der SIP-Registrierung	3600	Sekunde(n)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 126: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

- Geben Sie folgende Parameter ein:

PBX	<p>PBX, der der Media Streamer zugeordnet werden soll.</p> <p>Wählen Sie eine PBX aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle PBX angezeigt, die im System angelegt wurden.</p> <p>Falls noch keine PBX im System angelegt ist, können Sie über die blaue Leiste PBX eine PBX anlegen, siehe Kapitel "PBX anlegen", S. 122.</p>
Extension	<p>Extension, die dem Media Streamer zugewiesen werden soll. Dies ist ein Pflichtfeld, ohne diese Eingabe kann die Konfiguration nicht abgespeichert werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 8000 ein.</p>

<i>Media Streamer IP-Adresse</i>	<p>IP-Adresse, über die der Austausch der Audiodaten und die SIP-Kommunikation erfolgen soll.</p> <p>Wählen Sie eine IP-Adresse aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle IP-Adressen des Servers angezeigt.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie die IP-Adresse <i>169.254.254.100</i> in der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Minimaler Port</i>	<p>Geben Sie hier den niedrigsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Wählen Sie einen geraden Zahlenwert.</p>
<i>Maximaler Port</i>	<p>Geben Sie hier den höchsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Wählen Sie einen ungeraden Zahlenwert.</p> <p>Ein Portbereich von 100 (z. B. 24000-24099) ist ausreichend für 50 Lizenzen. Der Portbereich sollte doppelt so groß sein wie die Anzahl der vorhandenen Lizenzen.</p> <p>HINWEIS! Der Portbereich darf einen Wert von 64 nicht unterschreiten.</p>
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die SIP-Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie <i>UDP</i> aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Port für SIP-Signalisierung</i>	<p>Geben Sie hier den Port für die SIP-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: <i>5062</i></p>
<i>Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am SIP -Server ein.
<i>Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am SIP -Server ein.
<i>PBX-IP-Adresse</i>	<p>Geben Sie hier die IP-Adresse des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie die IP-Adresse <i>169.254.254.101</i> ein.</p>
<i>PBX-Port</i>	<p>Geben Sie hier den Port des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert <i>5060</i> ein.</p>
<i>Registrierung erforderlich</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die SIP-Extension an dem SIP-Registrar der PBX angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = SIP-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = SIP-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Registrierung erforderlich</i>.</p>
<i>Ablauf der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie hier ein, nach welcher Zeitspanne die Registrierung erneut durchgeführt werden muss.

Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung*.

In dieser Registerkarte können Sie die Wiedergabeserver-Adresszuordnung konfigurieren. Diese Adresszuordnung wird für Server benötigt, die zur Wiedergabe aktiviert sind, damit sie von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar sind.



Die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe* aktiviert ist.

< Verwendung* Media Streamer **Wiedergabeserver-Adresszuordnung** Sch >

Wiedergabeserver-Adressen ▼

 **Wiedergabeserver-Adressen entfernen**

Interne IP-Adresse/ Port des Wiedergabeservers : 4711

Interne Download-URL

Externe Adresse/ Port des Wiedergabeservers : 4711

Externe Download-URL


Speichern Zurücksetzen

Abb. 127: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

Gruppenfeld Wiedergabeserver-Adressen

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

<i>Interne IP-Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie hier die Ziel-IP-Adresse und den Port des Wiedergabeservers ein, unter der das Replay-Modul intern zu erreichen ist.
<i>Interne Download-URL</i>	Geben Sie hier die und den Port des Wiedergabeservers ein, unter der das Replay-Modul intern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com:4711/</code>
<i>Externe Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie die URL und den Port ein, unter der das Replay-Modul über den Browser auch von extern zu erreichen ist. Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL-Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS-Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS-Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.
<i>Externe Download-URL</i>	Geben Sie die URL und den Port ein, unter der das Replay-Modul über den Browser auch von extern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com:4711/</code> Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL-Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS-Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS-Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.

Falls Sie die Adressen entfernen möchten, klicken Sie auf das Symbol  in der Titelleiste des Gruppenfeldes.



Ist die Adresszuordnung konfiguriert, erhält das Replay-Modul die konfigurierte Adresse und den konfigurierten Port.

Ist die Adresszuordnung nicht konfiguriert, erhält das Replay-Modul die in der Registerkarte *Details* eingestellte IP-Adresse und den Standardport 4040.



Damit die Benutzer des jeweiligen Mandanten über den Browser auf den Wiedergabeserver zugreifen können, muss im Mandanten-Modul ebenfalls eine interne Adresse bzw. auch eine externe IP-Adresse oder ein DNS-Name konfiguriert werden.



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Benutzerverwaltung Mandant*.

Registerkarte Schlüsselverwaltung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Schlüsselverwaltung*.

In dieser Registerkarte können Sie Einstellungen für die *neo*-Schlüsselverwaltung konfigurieren. Diese Registerkarte ist nur aktiv, wenn Sie die entsprechende Lizenz eingespielt haben und wenn Sie in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *neo-Schlüsselverwaltung* aktiviert haben.

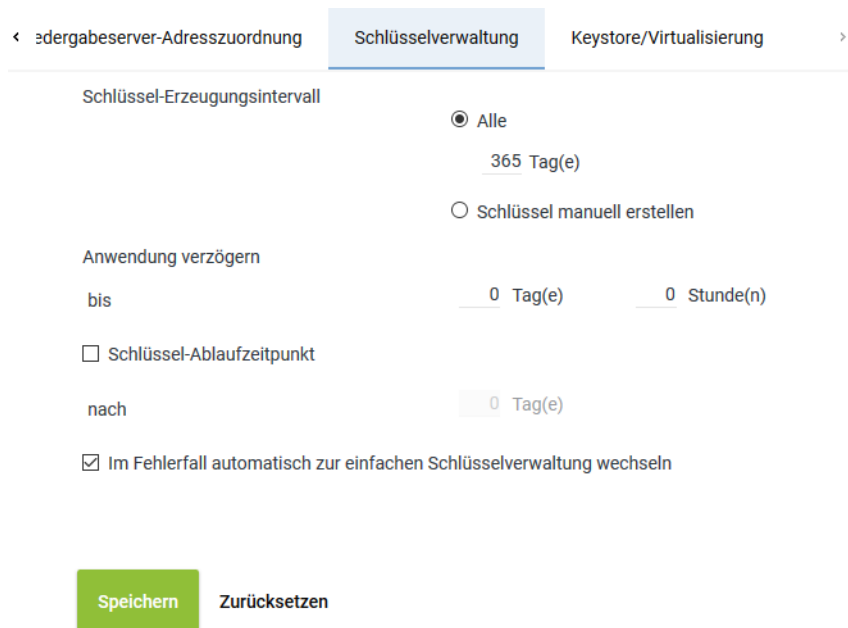


Abb. 128: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

Schlüssel-Erzeugungsintervall Stellen Sie hier ein, ob ein Schlüssel automatisch oder manuell generiert werden soll. Wählen Sie zwischen folgenden Optionen:

- *Alle*

Stellen Sie hier ein, in welchen Abständen ein neuer Schlüssel automatisch generiert werden soll.

Mögliche Zeitspanne: 1 bis 365 Tage

Standardwert: 365 Tage

- *Schlüssel manuell erstellen*

Stellen Sie hier ein, dass ein Schlüssel vom Mandant manuell generiert werden soll.

	<p>Alte Schlüssel, die nicht mehr zur Verschlüsselung verwendet werden, werden zunächst nur inaktiv. Sie bleiben aber in der Datenbank erhalten, da sie weiterhin zur Entschlüsselung alter Aufzeichnungen benötigt werden.</p>
<i>Anwendung verzögern</i>	<p>Stellen Sie hier bei Bedarf eine Zeitspanne ein, in der ein neuer Schlüssel noch nicht verwendet werden soll, nachdem er erzeugt wurde. Erst nach dieser Zeitspanne wird der Schlüssel tatsächlich zur Verschlüsselung verwendet.</p> <p>Mögliche Zeitspanne: 0 bis 14 Tage</p> <p>Standardwert: 0 Tage (neue Schlüssel werden sofort zur Verschlüsselung eingesetzt)</p> <p>Durch eine Verzögerung können Sie sicherstellen, dass der Schlüssel durch ein Datenbank-Backup erfasst wurde, bevor er tatsächlich verwendet wird.</p>
<i>Schlüssel-Ablaufzeitpunkt</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob inaktive Schlüssel nach der hier eingestellten Zeitspanne ungültig werden sollen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Schlüssel wird nie ungültig.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Schlüssel wird ungültig. Geben Sie im Eingabefeld die Zeitspanne ein, nach der der Schlüssel seine Gültigkeit verliert. Nach dieser Zeitspanne kann der Schlüssel nicht mehr verwendet werden. Sollen Aufzeichnungsdaten nach einem bestimmten Zeitraum zwingend gelöscht werden, bietet diese Option neben dem konfigurierten Löschozeitpunkt eine zusätzliche Sicherheit. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass Aufzeichnungsdaten manuell an einen Speicherort transferiert wurden, an dem der Löschomechanismus des Systems sie nicht finden kann.</p> <p>VORSICHT! Alle Aufzeichnungen, die mit einem ungültig gewordenen Schlüssel verschlüsselt wurden, sind unbrauchbar, können also nicht mehr abgespielt werden.</p>
<i>Im Fehlerfall automatisch...wechseln</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die einfache Schlüsselverwaltung angewendet werden soll, falls die <u>neo</u>-Schlüsselverwaltung nicht funktioniert (z. B. wenn der Dienst <i>DongleMan</i> ausfällt). Wenn Sie die Option nicht aktivieren, findet keine Aufzeichnung statt, solange die <u>neo</u>-Schlüsselverwaltung aktiviert ist, aber nicht funktioniert.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Im Fehlerfall wird ersatzweise die einfache Schlüsselverwaltung angewendet.</p> <p><input type="checkbox"/> = Im Fehlerfall findet keine Aufzeichnung statt, solange die <u>neo</u>-Schlüsselverwaltung aktiviert ist. Deaktivieren Sie in diesem Fall die Schlüsselverwaltung in der Registerkarte <i>Verwendung</i>.</p>



Zusätzlich zu den Einstellungen in dieser Registerkarte muss jeder Mandant, der die neo-Schlüsselverwaltung nutzen möchte, individuelle Einstellungen im Bereich seiner Benutzerverwaltung (Mandanten-Modul) vornehmen.



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Benutzerverwaltung Mandant*.

Registerkarte Keystore/Virtualisierung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Keystore/Virtualisierung*.

In dieser Registerkarte können Sie die Verbindungsdaten zum Dienst *DongleMan* für die Schlüsselverwaltung und zur Authentifizierung der **VM**-Ware konfigurieren.

Diese Registerkarte *Keystore/Virtualisierung* ist nur aktiv, wenn Sie in der *Registerkarte Verwendung* die Funktion *VM ohne Trusted License* aktiviert haben. Was bedeutet, dass Sie die Lizenzen nicht lokal eingespielt haben, sondern über eine Internetanbindung die Lizenzen über das ASC-Lizenzmanagement verwalten möchten.

Für die Schlüsselverwaltung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- *Dongle*
Sie können weiterhin Ihren bestehenden Dongle verwenden. Der Dongle Manager liest das Passwort für die Verschlüsselung aus dem Dongle aus.
In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.
In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, allerdings dem Server zugewiesen sein, auf dem der Dongle Manager läuft.
- *Dongle Manager*
In der aktuellen Version liest der Dongle Manager das Passwort für die Verschlüsselung direkt aus der Datenbank aus. Dazu müssen Sie die Verbindungsdaten zum Server eingeben, auf dem der Dongle Manager läuft.
- *ASC License Management System*
HINWEIS! Über das Lizenzmanagement können Sie keine Verschlüsselung nutzen.

Für die Lizenzierung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Ohne Internetanbindung:

- *Dongle*
Ohne Internetanbindung können Sie weiterhin Ihren Dongle als Authentifizierung verwenden.
In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, dem Server zugewiesen sein, auf dem die VM-Ware installiert ist.
In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.
- *Trusted Virtualization License*
Oder Sie können eine *Trusted Virtualization License* einspielen, um die Lizenzierung zu authentifizieren, wofür Sie auch keine Internetanbindung benötigen.
In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

Mit Internetanbindung:

- *ASC License Management System*
Über das Internet können Sie die Verbindung zum Lizenzmanagement von ASC aufbauen. Dazu müssen Sie in dieser Registerkarte die Verbindungsdaten *licensing.asc.de* eingeben.

< Übergabeserver-Adresszuordnung
Schlüsselverwaltung
Keystore/Virtualisierung
>

Server-Adresse	192.168.169.192
Port	5180

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 129: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

Server-Adresse	<p>Geben Sie hier die Adresse des Servers für die Verbindung an.</p> <ul style="list-style-type: none"> Falls Sie die Hardware mit neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist.
-----------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Falls Sie die **VM** mit Dongle ohne neo-Schlüsselverwaltung nutzen:
IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst *DongleMan* installiert ist.
- Falls Sie die **VM** ohne neo-Schlüsselverwaltung nutzen, können Sie die **VM** auch über das ASC License Management System authentifizieren. Tragen Sie in diesem Fall folgende Adresse ein:
licensing.asc.de
- Falls Sie die **VM** mit *TRUSTED_VIRTUALIZATION*-Lizenz und neo-Schlüsselverwaltung nutzen:
IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst *DongleMan* installiert ist.

Port

Geben Sie hier den Port für die Verbindung an.

5180 = Dongle Manager

8181 = ASC License Management System



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verworfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

7.3.2.2.3 PBX anlegen

Die Konfiguration der PBX kann entweder über das PBX-Modul oder über das Integrationen-Modul erfolgen.

In diesem Konfigurationsschritt werden die Parameter für die PBX konfiguriert, z. B. der Name, die Ortsvorwahl und die Nummer des Amtsanschlusses.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > PBX*.

⇒ Folgendes Fenster erscheint:

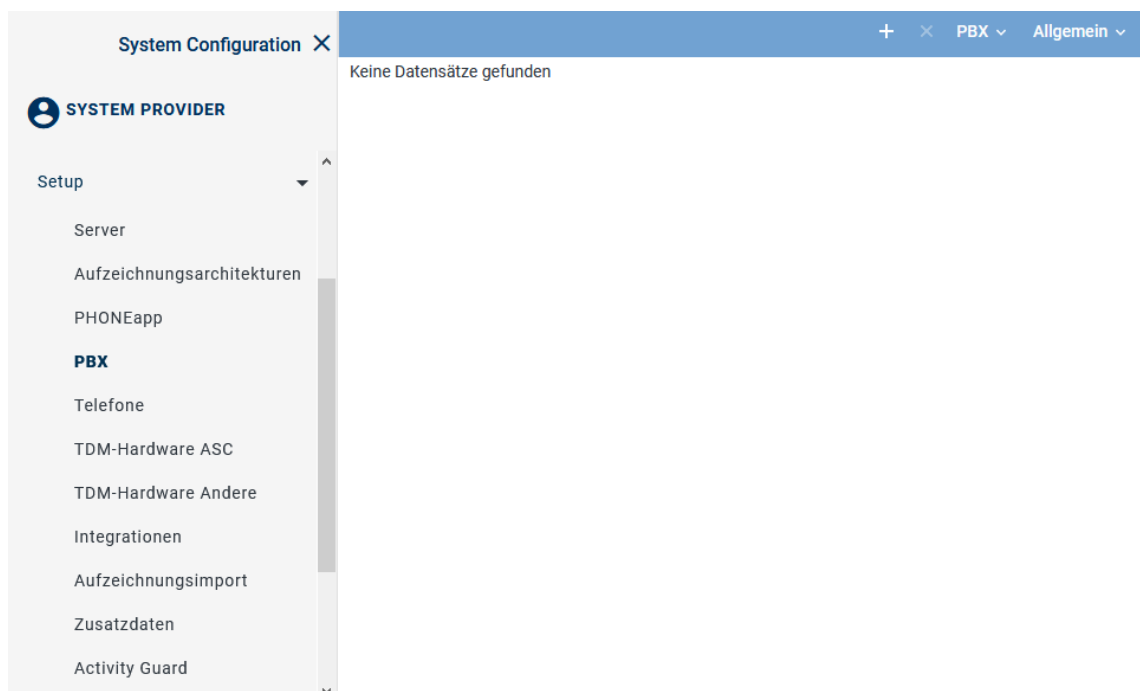


Abb. 130: PBX-Modul - Hauptansicht

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

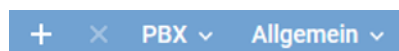





Abb. 131: Symbolleiste PBX-Modul

PBX		<i>Erstellen</i>	In der Detailansicht können Sie die Parameter der neuen PBX eingeben.
		<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte PBX-Konfiguration. Eine PBX kann nur gelöscht werden, wenn sie in keiner Konfiguration verwendet wird.
PBX		<i>Telefonkonfiguration</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Telefone erstellen und konfigurieren können.
		<i>Ungenutzte Extensions verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Extensions löschen können, die in keiner Konfiguration verwendet werden.
Allgemein		<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
		<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
		<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
		<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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

Neue PBX erstellen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht des PBX-Moduls auf das Symbol  (*Erstellen*).
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.

×

< Details*
PHONEapp-Konfiguration
Web Service >

Name*

PBX-Typ*

Maximale Länge der Extensions

Landesvorwahl

Ortsvorwahl*

Nummer des Amtsanschlusses*

Mitel MiVoice MX-ONE

Mitel MiVoice MX-ONE ▼

4 ▼

☒ Aus Liste wählen
 Deutschland (49) ▼

☐ Manuell eingeben

6021

5963

Non Phone IPs

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Zu ignorierende IPs

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Zu ignorierende MACs

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 132: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Name</i>	Dieser <i>Name</i> dient als Kennung dieser PBX.
<i>PBX-Typ</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Typ der PBX aus.
<i>Maximale Länge der Extensions</i>	Geben Sie die Anzahl der Ziffern der Extensions an, z. B. 4.
<i>Landesvorwahl</i>	Markieren Sie die Option zur Auswahl der Landesvorwahl: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Aus Liste wählen</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Länderkennung mit der jeweiligen Landesvorwahl aus. • <i>Manuell eingeben</i> Falls die passende Landesvorwahl in der Dropdown-Liste nicht verfügbar ist, geben Sie diese 3-stellig manuell ein, z. B. für Sri Lanka 094.
<i>Ortsvorwahl</i>	Geben Sie die Ortsvorwahl ohne vorangehende 0 an, z. B. 6021.

Parameter	Wert/Beschreibung
Nummer des Amtsanschlusses	Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 5963. Geben Sie hier keine Extension an.

Tab. 32: PBX anlegen

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verworfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

7.3.2.2.4 Aufzeichnungsressourcen zuordnen

Ressourcen für Mandanten

Bei Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten seine eigenen Aufzeichnungsressourcen zuordnen.

Die Zuordnung des Agenten zur Aufzeichnungsressource kann je nach Aufzeichnungsart über die Extension, über die PBX-Agenten-ID oder über die Chat-ID erfolgen. Sie können innerhalb eines Mandanten alle 3 Möglichkeiten konfigurieren. Die Konfiguration für Chat-Systeme finden Sie in der jeweiligen Anleitung der Chat-Aufzeichnung.

Mandanten Extensions zuordnen

Wenn Sie eine Zuordnung anhand von Extensions treffen möchten, können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten Extensions zuweisen.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

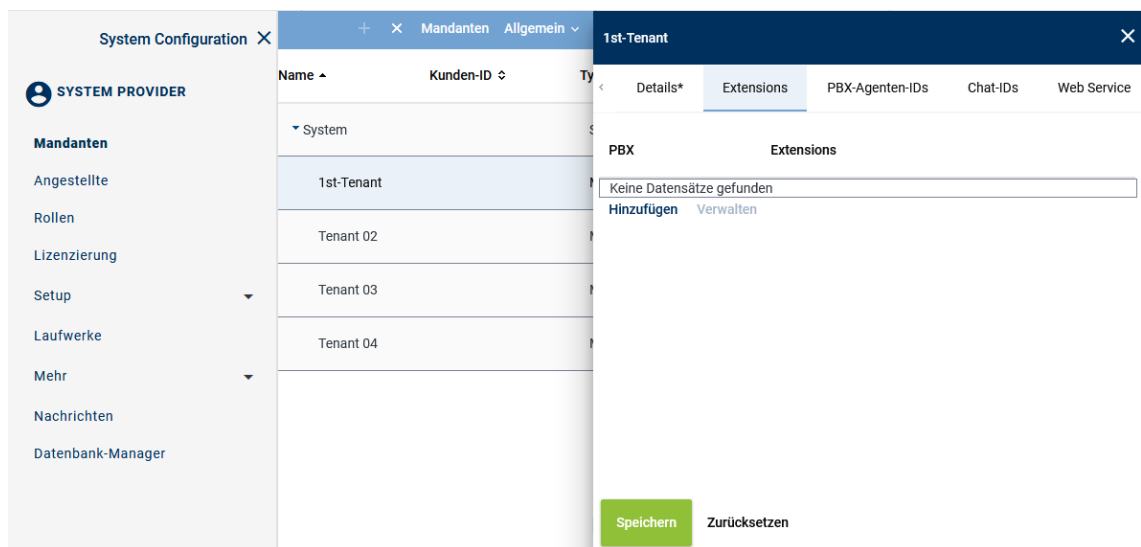


Abb. 133: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

Extensions hinzufügen

- Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
- Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Extensions hinzufügen ×

PBX

PBX ▾

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche
getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;
4000-4100)

6000-6999

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 134: Mandanten Extensions zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die Extensions für diesen Mandanten konfiguriert sind.

Dateiimport	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.</p> <p>Folgende Dateiformate werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ZIP TXT CSV <p>HINWEIS! Die maximale Anzahl von Extensions in einer Datei, ist aus Performanzgründen auf 2000 begrenzt. Sollten mehr Extension benötigt werden, können Sie die Anzahl auf mehrere Importvorgänge verteilen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. Klicken Sie auf die Schaltfläche ↗ <i>Datei hochladen</i>.
Manuelle Eingabe	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p>

Für den Import von Nummernbereichen müssen Sie für Start und Ende des Bereichs die gleiche Anzahl Stellen angeben, z. B. 1-9, 10-99, 01-20, 001-200, 4000-5000. Falls die Eingabe über mehrere Stellen nötig ist, müssen Sie führende Nullen angeben, z. B. 01-10, 010-100.

Die Eingaben mit Ländervorwahlen als Nummernbereiche geben Sie wie folgt ein:

+4984496800-+4984496810

HINWEIS! Die Anzahl der Stellen der Nummern müssen gleich sein. Ergänzen Sie fehlende Stellen mit führenden Nullen.

HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!

Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.

☒ = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
6. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
7. Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

Extensions entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage ([PBX](#)), für die Sie zugewiesene Extensions entfernen möchten, aus der Liste aus.

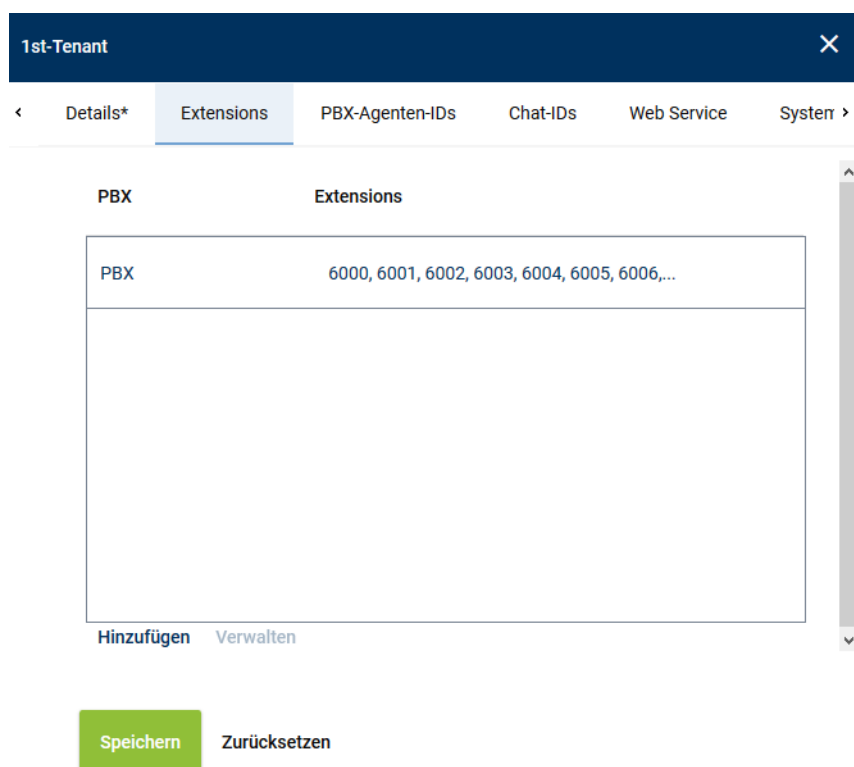


Abb. 135: Extensions entfernen

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Extensions aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere Extensions auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 136: Extensions auswählen

4. Um die ausgewählten Extensions zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*. Um den Vorgang abzubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Mandanten PBX-Agenten-IDs zuordnen

Wenn die Information von PBX-Agenten-IDs von der PBX geliefert werden, können Sie eine Zuordnung anhand von PBX-Agenten-IDs treffen. In diesem Fall können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten PBX-Agenten-IDs zuweisen.



In 1-Mandanten-Systemen werden die PBX-Agenten-IDs automatisch dem vom System angelegten Mandanten (1st-Tenant) zugeordnet. Die Zuordnung einer PBX-Agenten-ID zum Benutzer erfolgt im Angestellten-Modul.

Bei der Installation eines 1-Mandanten-Systems können Sie dieses Kapitel übergehen.



In Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten die PBX-Agenten-IDs manuell zuordnen, die ihm zur Verfügung stehen sollen. Dies gilt auch für Multi-Mandanten-Systeme, in denen nur 1 Mandant angelegt ist.

Die manuelle Zuordnung der PBX-Agenten-IDs ist erst möglich, wenn eine PBX angelegt wurde, da die Zuordnung PBX-bezogen erfolgt.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

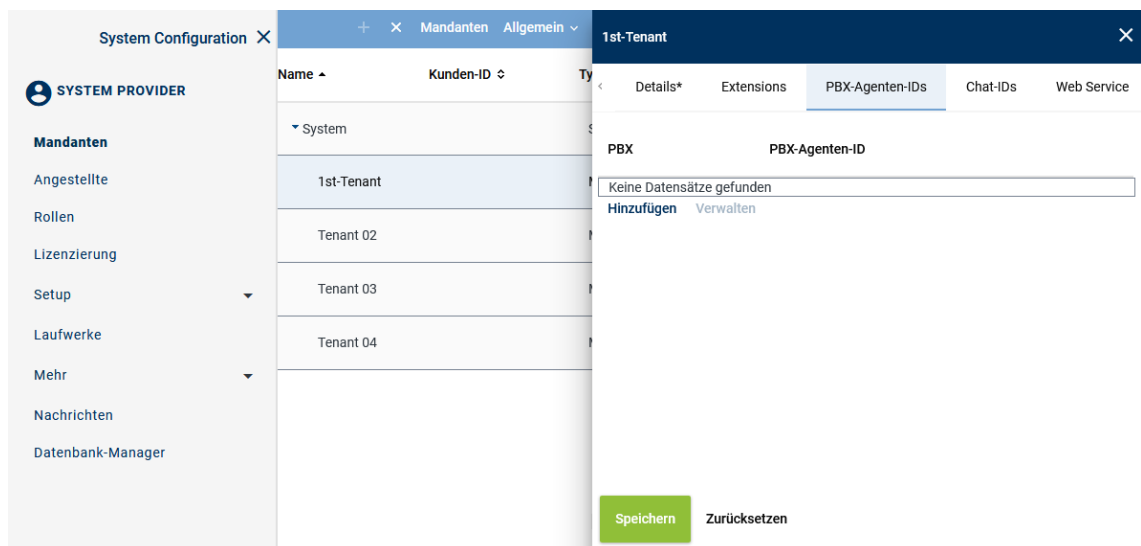


Abb. 137: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

PBX-Agenten-ID hinzufügen

1. Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die PBX-Agenten-IDs zuweisen möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte *PBX-Agenten-IDs*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
 - ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

PBX-Agent-IDs hinzufügen ✕

PBX

PBX

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

PBX-Agent-IDs getrennt durch ";" oder ","



427agent1,427agent2

☐ Vorhandene Liste der PBX-Agent-IDs ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 138: Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die PBX-Agenten-IDs für diesen Mandanten konfiguriert sind.

<i>Dateiimport</i>	<p>Wählen Sie die Option, um PBX-Agenten-IDs aus einer vorhandenen CSV-Datei zu importieren und der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzuzufügen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die CSV-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der CSV-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine CSV-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche . • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. • Klicken Sie auf die Schaltfläche  <i>Datei hochladen</i>.
<i>Manuelle Eingabe</i>	<p>Wählen Sie diese Option, um PBX-Agenten-IDs manuell einzugeben.</p> <p>Die einzelnen PBX-Agenten-IDs können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
<i>Vorhandene Liste der PBX-Agenten-IDs ersetzen</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der PBX-Agenten-IDs zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die PBX-Agenten-IDs der ausgewählten PBX.</p>

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten PBX-Agenten-IDs aller PBXen werden behalten und die neuen PBX-Agenten-IDs werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die PBX-Agenten-IDs werden in der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzugefügt.
6. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
7. Die konfigurierten PBX-Agenten-IDs erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

PBX-Agenten-ID entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (**PBX**), für die Sie zugewiesene PBX-Agenten-IDs entfernen möchten, aus der Liste aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere PBX-Agenten-IDs aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere PBX-Agenten-IDs auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 139: PBX-Agenten-IDs auswählen

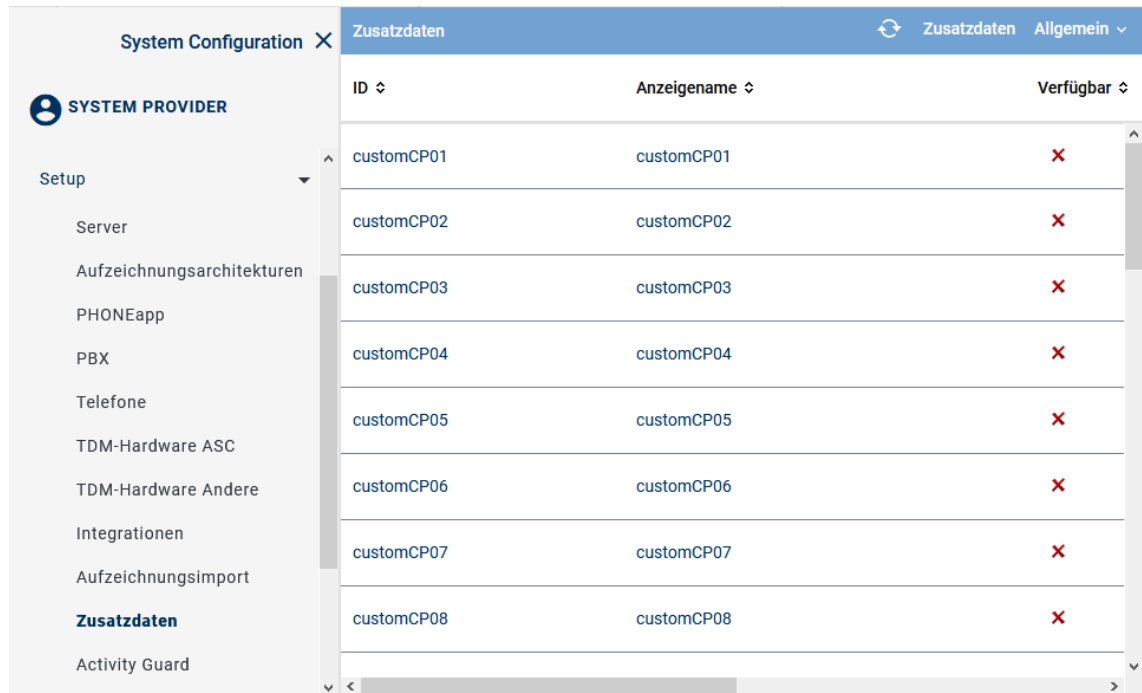
4. Um die ausgewählten PBX-Agenten-IDs zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.
Um den Vorgang abzubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.3.2.2.5 Zusatzdaten konfigurieren

Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die mit einem Protokoll zu einer Konversation mitgeliefert werden.

Damit die Felder zur Auswahl in der Dropdown-Liste erscheinen, müssen diese im Zusatzdaten-Modul konfiguriert werden.

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

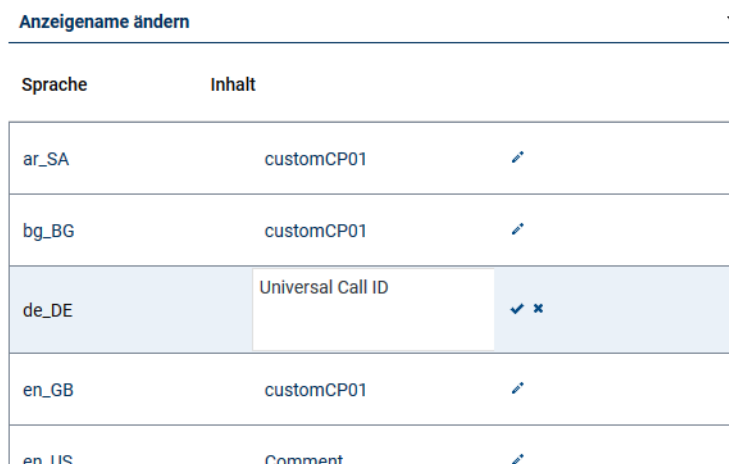


ID	Anzeigename	Verfügbar
customCP01	customCP01	X
customCP02	customCP02	X
customCP03	customCP03	X
customCP04	customCP04	X
customCP05	customCP05	X
customCP06	customCP06	X
customCP07	customCP07	X
customCP08	customCP08	X

Abb. 140: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

2. Markieren Sie einen Datensatz.
⇒ In der Detailansicht erscheinen die Informationen, die Sie konfigurieren können.

Anzeigenamen ändern



Sprache	Inhalt
ar_SA	customCP01
bg_BG	customCP01
de_DE	Universal Call ID
en_GB	customCP01
en_US	Comment

Abb. 141: Zusatzdaten konfigurieren

1. Um den Anzeigenamen zu ändern, klicken Sie auf den Stift in der Zeile der Sprache, die Sie ändern möchten.
2. Geben Sie einen Anzeigenamen ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.

Verfügbarkeit

Verfügbarkeit	
Verfügbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Editierbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Externe Aufzeichnungssteuerung	<input checked="" type="checkbox"/>

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 142: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

1. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.
2. Um das Datenfeld in den Such- und Wiedergabe-Applikationen nachträglich editierbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Editierbar*.
3. Um das Datenfeld für die externe Aufzeichnungssteuerung nutzen zu können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Externe Aufzeichnungssteuerung*. Diese Option ist nur verfügbar, wenn im *Server-Modul* in der Registerkarte *Verwendung* die Aufzeichnungssteuerung aktiviert ist.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.



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



Zusatzdaten, die nicht mitgeliefert werden, stehen nicht zur weiteren Verwendung zur Verfügung.

7.3.2.2.6 Integration anlegen für All-in-one Failover

Im Integrationen-Modul werden die PBX-bezogenen Aufzeichnungseinstellungen konfiguriert.

Um eine Integration anlegen zu können, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur erstellt und aktiviert haben, damit Sie diese hier zuordnen können.

Abhängig von der Aufzeichnungslösung müssen Sie zusätzlich IP-Adressen, Ports, Protokolle, Sniffer-Karten, CTI-Verbindungsdaten, Telefone, Monitorpunkte und ggf. Erweiterungen konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Integrationen*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

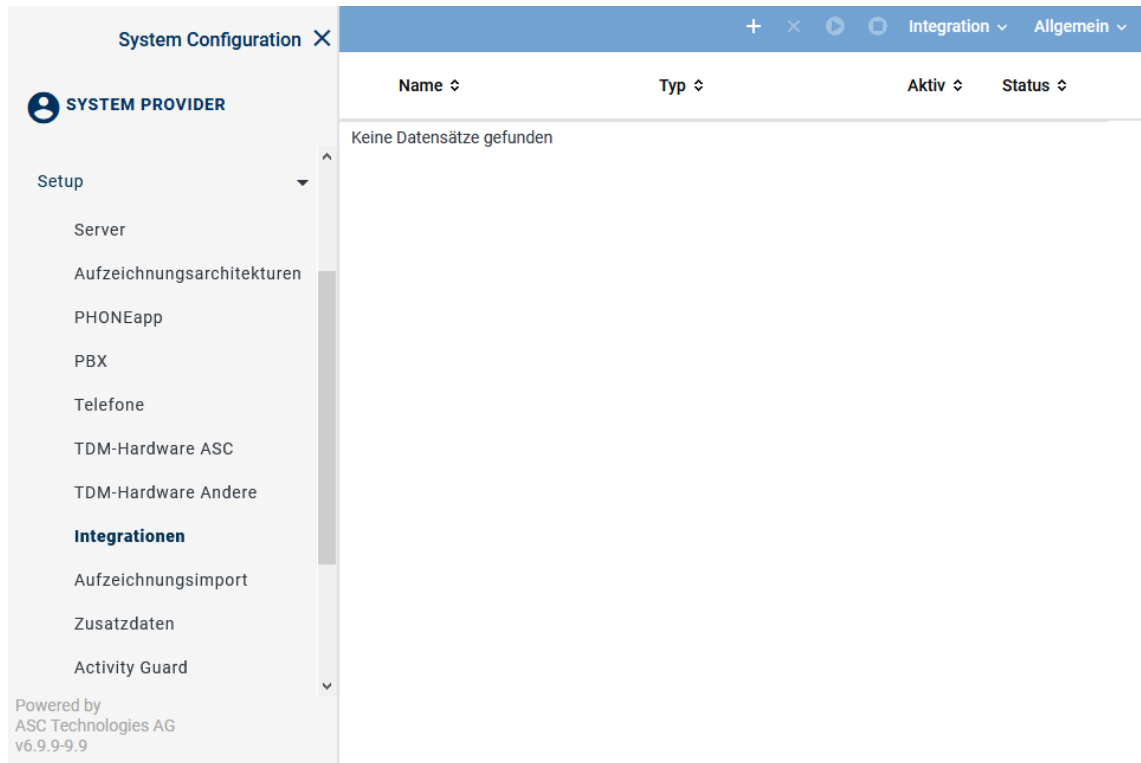




Abb. 143: Integrationen - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden folgende Informationen angezeigt:

Name	Name der Integration
Typ	Typ der Integration
Aktiv	<p>Zeigt an, ob die Integration aktiviert ist und zur Aufzeichnung verwendet wird.</p> <p>✓ = Integration ist aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Integration ist nicht aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  aktiviert werden.</p>
Status	<p>Zeigt an, ob die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde.</p> <p>✓ = Konfiguration ist vollständig</p> <p>✗ = Konfiguration ist unvollständig</p>

Symbolleiste des Integrations-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

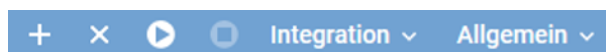






Abb. 144: Symbolleiste Integrationen-Modul

	Erstellen	Öffnet die Detailansicht, damit Sie eine neue Integration anlegen können.
	Löschen	Löscht die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur gelöscht werden, wenn sie deaktiviert ist.
	Aktivieren	Aktiviert die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur aktiviert werden, wenn sie vollständig konfiguriert ist.
	Deaktivieren	Deaktiviert die ausgewählte Integration. Damit unterbrechen Sie die laufenden Aufzeichnungen.

<i>Integrationen</i>	<i>Grammatik importieren</i>	Über diesen Menüpunkt können Sie eine kundenspezifisch angepasste Grammatik importieren, die Sie dann im Konfigurationsschritt für die CTI-Verbindungsdaten konfigurieren können.
<i>Allgemein</i>	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.

Grammatik importieren

In Abhängigkeit der eingesetzten Telefonanlage werden Konversationsereignisse unterschiedlich signalisiert.

Eine Grammatik erkennt und verarbeitet die Ereignisse, die bei einem Anruf vorkommen, wie z. B. Klingeln, Abheben, Rückfrage, Auflegen. Eine Grammatik enthält Regeln, die für die Übersetzung anschlussspezifischer Gesprächsinformation und Gesprächszustände in ein anschlusneutrales Format erforderlich sind.

- Um eine neue Grammatik zu importieren, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Integration > Grammatik importieren*.
⇒ Das Fenster *Datei hochladen* erscheint.

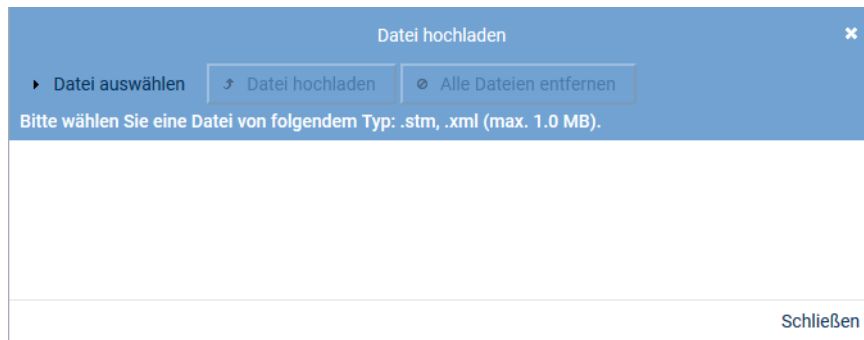


Abb. 145: Datei auswählen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.
- Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Grammatik vom Dateityp *.stm* oder *.xml* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.
⇒ Die ausgewählte Datei erscheint im Fenster *Datei hochladen*.

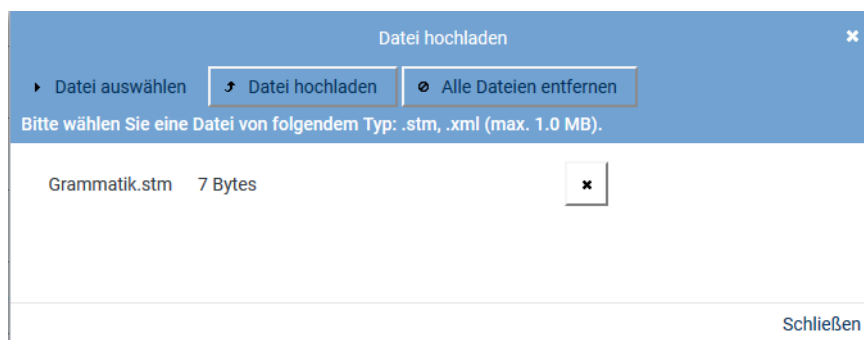




Abb. 146: Grammatik hochladen

- Um eine ausgewählte Datei aus der Liste zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche  (*Datei entfernen*) neben der entsprechenden Datei.
Um die Datei hochzuladen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei hochladen*.
⇒ Das Fenster schließt sich und in der Hauptansicht erscheint eine Meldung, dass die Datei erfolgreich hochgeladen wurde.

Integrationstyp zuordnen

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*), um eine neue Integration zu erstellen.
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Integrationstyp*.

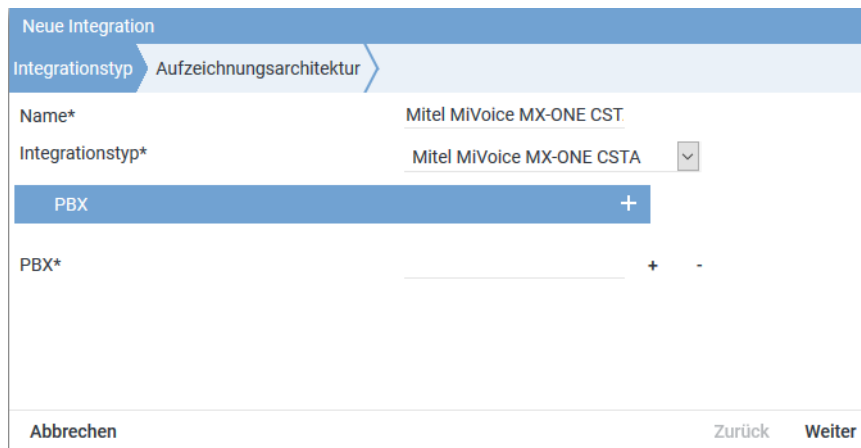


Abb. 147: Integrationstyp anlegen

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert
<i>Name</i>	Geben Sie in das Eingabefeld einen sprechenden Namen für die Integration ein. Dieser Name dient als Kennung dieser Integration im System.
<i>Integrationstyp</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste <i>Integrationstyp</i> den Eintrag <i>Mitel MiVoice MX-ONE CSTA</i> aus.

Tab. 33: Integrationstyp anlegen


3. Um die **PBX** zuzuordnen, klicken Sie neben dem Feld *PBX* auf die Schaltfläche .
⇒ Das Fenster *PBX* erscheint.



Abb. 148: Integrationen - PBX auswählen

4. Wählen Sie die entsprechende **PBX** aus der Liste der verfügbaren Telefonanlagen aus.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

Aufzeichnungsarchitektur zuordnen für All-in-one Failover

1. Klicken Sie in der Detailansicht unten rechts auf die Schaltfläche *Weiter*.

⇒ Die Registerkarte *Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

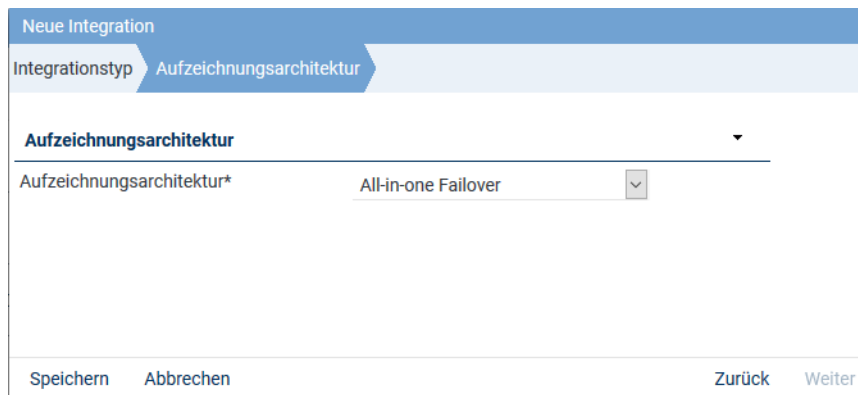


Abb. 149: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Failover


- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Aufzeichnungsarchitektur* die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus.



In der Dropdown-Liste erscheinen nur aktivierte Aufzeichnungsarchitekturen, in denen der passende Integrationstyp konfiguriert ist.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
⇒ Die Integration erscheint jetzt in der Hauptansicht.

Konfigurationsschritte

- Klicken Sie vor dem Namen der neuen Integration auf das Symbol , um die Konfiguration der Integration zu vervollständigen.
⇒ Folgende Konfigurationsschritte erscheinen:

Mitel MiVoice MX-ONE CSTA			
Schritt	Konfiguration		
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	✓		
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren	✗		
Monitorpunkte konfigurieren	✗		
Globale Aufzeichnungseinstellungen	✗		
Aufzeichnungsserver konfigurieren	✗		
Erweiterung konfigurieren	✓		
Sonstige Einstellungen konfigurieren	✓		

Abb. 150: Konfigurationsschritte der Integration

Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

Die Sektion *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* wurde mit den vorherigen Schritten bereits konfiguriert.


1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Konfiguration anzuzeigen.
⇒ In der Detailansicht erscheint der Konfigurationsschritt mit der Information der hinterlegten Aufzeichnungsarchitektur.



Abb. 151: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um Änderungen zu speichern und den Konfigurationsschritt zu beenden.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*, um den Konfigurationsschritt ohne Änderungen zu beenden.

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.

In diesem Konfigurationsschritt konfigurieren Sie Grammatiken, Verbindungsdaten und gegebenenfalls Zusatzdaten.



Für den Fall, dass es keine oder keine funktionierende **CTI**-Verbindung gibt, oder Endgeräte nicht überwacht werden, kommen für Endgeräte, die mit *Automatic Call Recording Enabled* konfiguriert sind, ggf. trotzdem **SIP**- und **RTP**-Daten am Aufzeichnungsserver an. Solange im Recording-Planner-Modul ein Aufzeichnungsprofil konfiguriert ist, kann der Aufzeichnungsserver diese **SIP**- und **RTP**-Informationen von der **BIB** bzw. vom Gateway empfangen, verarbeiten und dementsprechend aufzeichnen. Mangels **CTI** werden aber nur minimale Informationen über **SIP** getaggt.



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Registerkarte *MiVoice MX-ONE (CSTA)*

Mit der Konfiguration der Registerkarte *MiVoice MX-ONE (CSTA)* konfigurieren Sie die Aufzeichnungsarten *Active Stream Recording* und/oder *Intrusion* und/oder das *Trunk-side Recording*.

Die **CSTA**-Anbindung wird für das Monitoring der konfigurierten Monitorpunkte verwendet und wird zum Starten der Aufzeichnungen über die Intrusion-Funktionalität genutzt.

1. Wählen Sie die Registerkarte *MiVoice MX-ONE (CSTA)*, um die **CSTA**-Verbindung zur PBX zu konfigurieren.

Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren ✕

MiVoice MX-ONE (CSTA)* MBG*

CTIconnect-Modul ▸

Verbindungsdaten ▸

Zusatzdaten ▸

Failover-Wartezeit*

10

Failover-Wiederholungen*

3

Regulärer Ausdruck zur
Telefontypenidentifikation*

`^[A-Za-z]*\\s[0-9]{4}[a-zA-Z]?$|^[0-9]{4}[a-zA-Z]?$|^DBC[0-9]{5}$`

Speichern
Abbrechen

Abb. 152: CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVoice MX-ONE (CSTA)



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

CTIconnect-Modul ▾

Typ

CTIconnect active

Grammatikname*

standard

▾

Grammatikversion*

1.00.51

▾

Abb. 153: CTIconnect-Modul konfigurieren

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 34: CTIconnect-Modul konfigurieren



Nach einem Update der *neo*-Software müssen Sie die Grammatikversion überprüfen. Wählen Sie nach dem Update die neueste Grammatik aus der Dropdown-Liste aus. Falls eine kunden-spezifisch angepasste Grammatik importiert wurde, prüfen Sie, ob diese den Anforderungen noch gerecht wird.

Gruppenfeld Verbindungsdaten MiVoice MX-ONE (CSTA)

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

Für den Fall, dass die Verbindung zum CTI~~connect~~-Modul abbricht, läuft bei der Aufzeichnungsvariante über das MBG die Aufzeichnung mit eingeschränkten Zusatzdaten weiter. Rufnummern und Richtung stehen weiterhin zur Verfügung.

Verbindungsdaten ▼

PBX-IP-Adresse

Keine Datensätze gefunden

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

Abb. 154: Verbindungsdaten konfigurieren

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle *PBX-IP-Adresse* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das Fenster *Verbindung konfigurieren* erscheint.

Verbindung konfigurieren ✕

Verbindungsdaten-Zielserver*	Alle ▼
PBX-IP-Adresse*	192.168.170.219
PBX-CSTA-Port*	8882
Transport Layer Security (TLS)	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Aktiviere Authentifizierung	
Applikations-ID*	1234
Passwort*	●●●●●●●●●●●●●●●●

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 155: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>PBX-IP-Adresse</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse der PBX ein.
<i>PBX-CSTA-Port</i>	Geben Sie hier den Port ein, über den die CSTA -Verbindung laufen soll. Standard ist TCP 8882 , optional für TLS 8883 .
<i>Transport Layer Security</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Verbindung mit TLS zu nutzen.
<i>Aktiviere Authentifizierung</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Authentifizierung für diese Verbindung zu nutzen. Wenn Sie die Authentifizierung nutzen, muss diese im Service Node Manager und in der System Configuration aktiv sein. Siehe Kapitel "CSTA-Server konfigurieren" , S. 14.
<i>Application ID</i>	Tragen Sie hier die entsprechende Application ID aus dem Service Node Manager ein. Die Application ID muss mit den Angaben in dem Service Node Manager übereinstimmen. Siehe Kapitel "CSTA-Server konfigurieren" , S. 14.

Parameter	Wert/Beschreibung
Passwort	Geben Sie hier das Passwort für die Application ID ein. Das Passwort muss mit den Angaben im Service Node Manager übereinstimmen. Siehe Kapitel "CSTA-Server konfigurieren", S. 14.

Tab. 35: Verbindungsdaten konfigurieren

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Eingaben zu übernehmen und das Fenster zu schließen.
4. Falls Sie weitere Module einsetzen, einen weiteren Verbund oder mehrere Verbindungen nutzen, wiederholen Sie die Konfigurationsschritte dementsprechend.

Gruppenfeld Zusatzdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie Felder auswählen, in denen Zusatzdaten ausgegeben werden sollen, die von der PBX oder einer Erweiterung zu einer Konversation mitgeliefert werden. Der Inhalt der Datenbankfelder wird dann in der jeweiligen Spalte in den Playern ausgegeben. Je nach PBX-Typ stehen verschiedene Parameter zur Auswahl und können frei zugeordnet werden.

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

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



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*.



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



Abb. 156: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
- *End time*
- *Duration*
- *Calling party phone number*
- *Called party phone number*

- *Conversation direction*
- 2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
- 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
- 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
- 5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



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

CTI-Parameter konfigurieren

Die folgenden Parameter gelten nur für die CTI-Verbindungen.

Umschaltbedingungen für die CTI-Failover-Verbindung

1. An dieser Stelle können Sie die maximale Wartezeit für einen erfolgreichen Verbindungsaufbau vom CTI~~connect~~-Modul zur PBX und die maximale Anzahl an Verbindungsversuchen konfigurieren. Falls Sie weitere Verbindungen konfiguriert haben, wird danach auf die nächste konfigurierte Verbindung umgeschaltet.



Es kann immer nur eine CTI-Verbindung aktiv sein. Es können keine Verbindungen parallel aufgebaut werden.

Failover-Wartezeit*	10
Failover-Wiederholungen*	3

Abb. 157: Umschaltbedingungen konfigurieren

<i>Failover-Wartezeit</i>	Dieser Wert gibt die maximale Wartezeit an, bis das CTI connect -Modul einen weiteren Verbindungsversuch unternimmt. Sobald diese Wartezeit abgelaufen ist, wird abhängig von der Anzahl der konfigurierten Failover-Wiederholungen der Verbindungsaufbau wiederholt.
<i>Failover-Wiederholungen</i>	Geben Sie hier die Anzahl an Wiederholungen von Verbindungsversuchen ein, die das CTI connect -Modul unternehmen soll, bevor es auf die nächste konfigurierte Verbindung wechseln soll. Das CTI connect -Modul unternimmt so viele Verbindungsversuche, wie für die Failover-Wiederholungen konfiguriert sind. Bei jedem Verbindungsaufbau wird dabei die dafür konfigurierte Failover-Warte-

zeit eingehalten. Falls alle Verbindungsversuche für die erste konfigurierte Verbindung fehlgeschlagen sind, wird auf die nächste konfigurierte Verbindung umgeschaltet.



Bei der Konfiguration einer Failover-Architektur muss die Konfiguration der Umschaltbedingungen für die CTI-Verbindungen berücksichtigt werden. Sollte z. B. erst die letzte von mehreren konfigurierten Verbindungen erfolgreich aufgebaut werden, müssen die Warte- und Wiederholungszeiten der vorherigen Verbindungsversuche berücksichtigt werden. Sollte ein zu niedriger allgemeiner Failover-Timeout in der Aufzeichnungsarchitektur konfiguriert sein, dann wird ggf. der System-Failover angestoßen, obwohl noch eine erfolgreiche CTI-Verbindung aufgebaut werden könnte.



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Automatische Identifikation der Aufzeichnungsart

Die Identifikation der Aufzeichnungsart eines Endgerätes geschieht anhand einer Analyse der per CSTA ermittelten "Switching Function Representation" sowie anhand des in der Konfiguration der Monitorpunkte gesetzten Intrusion-Flags. Der an dieser Stelle konfigurierbare reguläre Ausdruck dient zur Ermittlung, ob das Endgerät mit der Aufzeichnungsart *Active-Stream-Recording/Copy-Stream-Recording* (Invitation) aufgezeichnet werden kann. Die "Switching Function Representation" wird aus den CSTA-Informationen extrahiert und anhand des "Switching Function Representation Format" (N<DN!SA/EXT>NM) interpretiert. Der NM-Teil wird mit Hilfe des regulären Ausdrucks überprüft. Dabei wird geprüft, ob der Endgerätetyp im Ausdruck enthalten ist. Wenn der Ausdruck auf den NM-Teil passt, wird für dieses Endgerät der oben genannte Aufzeichnungsmodus genutzt.

Regulärer Ausdruck zur
Telefontypenidentifikation*

```
^[A-Za-z]*\\s[0-9]{4}[a-zA-Z]?$|^\\s[0-9]{4}[a-zA-Z]?$|^DBC[0-9]{5}$
```

Abb. 158: Regulären Ausdruck zur Telefontypen-Identifikation konfigurieren

Der Parameter ist mit einem sinnvollen Ausdruck vorbelegt, es kann dennoch notwendig sein, dass der Parameter für die Unterstützung anderer Telefone angepasst werden muss.



Da eine parallele Aufzeichnung ausschließlich über das MBG möglich ist, sollte bei dieser Aufzeichnungslösung der reguläre Ausdruck so angepasst werden, dass er niemals passt (z. B. Reg-Ex = "Parallel"). Somit wird die Aufzeichnungsart als "SRC" identifiziert.



Bei der Angabe von regulären Ausdrücken müssen verschiedene Zeichen zu Escape-Sequenzen ergänzt werden, damit die Bedeutung nach dem Auslesen durch die Software erhalten bleibt, siehe <https://docs.oracle.com/javase/tutorial/java/data/characters.html>. Wenn sie nicht zu Escape-Sequenzen ergänzt werden, wird z. B. ein einfacher "\s" intern herausgefiltert. Nach dem Einlesen wird z. B. aus dem "\s" nur noch ein "s". Der reguläre Ausdruck wird nach dem Einlesen nicht mehr funktionieren. Um das gewünschte "\s" nach dem Einlesen zu erhalten, muss es in der Datei mit einem zusätzlichen "\" zu "\\s" erweitert werden.



Informationen zu regulären Ausdrücken finden Sie unter https://de.wikipedia.org/wiki/Regulärer_Ausdruck.



Eine kurze Anleitung zu regulären Ausdrücken und ein Testwerkzeug, mit dem man reguläre Ausdrücke testen kann, finden Sie unter <https://www.freeformatter.com/java-regex-tester.html>.

Die Aufzeichnungsart wird in der folgenden Reihenfolge ermittelt:

- *Intrusion*
Ist über die grafische Oberfläche das Feature Intrusion aktiviert, wird darüber aufgezeichnet.
- *Invitation Pattern*
Ist das Feature Intrusion nicht aktiviert, wird der reguläre Ausdruck zur Identifikation der Aufzeichnungsart angewendet.
- *SRC*
Trifft der reguläre Ausdruck nicht für das entsprechende Telefon zu, wird über **SRC** aufgezeichnet.

Registerkarte MBG

1. Wählen Sie die Registerkarte **MBG**, um die Verbindungsdaten für die Aufzeichnung über das MiVoice Border Gateway zu konfigurieren.

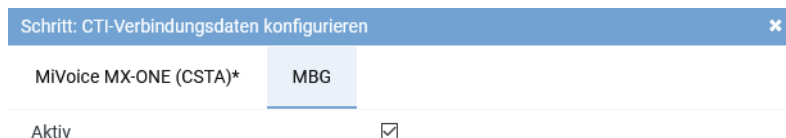


Abb. 159: CTIconnect-Verbindungsdaten zum **MBG** aktivieren

Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Konfigurationsparameter anzuzeigen und die Verbindung zum MBG zu aktivieren.
	<input checked="" type="checkbox"/> Verbindung ist aktiviert
	<input type="checkbox"/> Verbindung ist nicht aktiviert



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

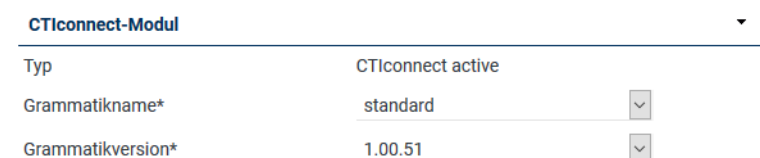


Abb. 160: CTIconnect-Modul konfigurieren

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Typ</i>	Wird automatisch gefüllt.
<i>Grammatikname</i>	Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
<i>Grammatikversion</i>	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 36: CTIconnect-Modul konfigurieren



Nach einem Update der *neo*-Software müssen Sie die Grammatikversion überprüfen. Wählen Sie nach dem Update die neueste Grammatik aus der Dropdown-Liste aus. Falls eine kunden-spezifisch angepasste Grammatik importiert wurde, prüfen Sie, ob diese den Anforderungen noch gerecht wird.

Gruppenfeld Verbindungsdaten MBG

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

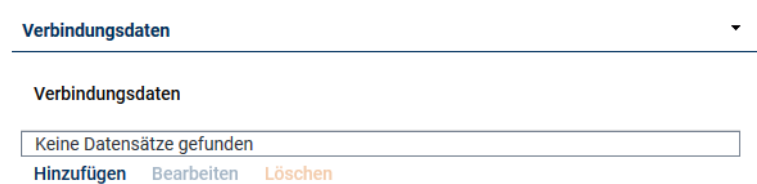


Abb. 161: Gruppenfeld Verbindungsdaten

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:




Abb. 162: Verbindung konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Verbindungsdaten</i>	Geben Sie hier den Link zum MBG an.
<i>PBX-Port</i>	Geben Sie hier den Port für das MBG bzw. SRC an, standardmäßig 6810.
<i>Indirekte Aufzeichnung aktivieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, falls Sie eine indirekte Aufzeichnung laufen lassen möchten.
<i>Use Pre-shared key</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn das MBG im PSK-Modus betrieben wird und die Anmeldung über das Pre-Shared-Key-Verfahren erfolgen soll.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Pre-shared key (PSK)</i>	Geben Sie hier den Pre-Shared key ein.

Tab. 37: Verbindungsdaten konfigurieren



Es sind maximal 20 MBG-Verbindungen möglich.

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

Gruppenfeld Zusatzdaten MBG

In diesem Gruppenfeld können Sie Felder auswählen, in denen Zusatzdaten ausgegeben werden sollen, die von der PBX oder einer Erweiterung zu einer Konversation mitgeliefert werden. Der Inhalt der Datenbankfelder wird dann in der jeweiligen Spalte in den Playern ausgegeben. Je nach PBX-Typ stehen verschiedene Parameter zur Auswahl und können frei zugeordnet werden.



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*.

Für diese Aufzeichnungsvariante können Sie eine freie Zuordnung von Zusatzdaten vornehmen, die von der PBX geliefert werden.

1. 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 ▼

Freie Zuordnung


Key 0	Bitte auswählen...	▼
Key 1	Bitte auswählen...	▼
Key 2	Bitte auswählen...	▼

Abb. 163: CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten Modul 1

2. Klicken Sie in das jeweilige Eingabefeld, z. B. *Key 0* und geben Sie den Namen des Datenbankfeldes aus dem Protokoll ein, aus dem die Information gezogen werden soll. Beachten Sie die genaue Schreibweise.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste einen Eintrag aus, der als Spaltenüberschrift in den Playern erscheinen soll.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu übernehmen und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Monitorpunkte für MX-ONE CSTA konfigurieren

In diesem Konfigurationsschritt werden die Monitorpunkte für die überwachten Endgeräte konfiguriert.

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Monitorpunkte konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Monitorpunkte konfigurieren* erscheint in der Detailansicht.

Schritt: Monitorpunkte konfigurieren ✕

Extension-Monitorpunkte

Extension ▾
Aktiv ⇅
Intrusion ⇅

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen
Aktiv/Inaktiv
Löschen

Speichern
Abbrechen

Abb. 164: Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren

Registerkarte *Extension-Monitorpunkte*



Für die Aufzeichnungsvariante mit **MBG** bzw. **SRC** müssen die aufzuzeichnenden Telefone am **SRC** registriert sein. Dies trifft nicht für die Aufzeichnungsvarianten mit SIP-Invite und Intrusion zu.

1. Klicken Sie in der Registerkarte *Extension-Monitorpunkte* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Extensions für die überwachten Endgeräte hinzuzufügen.
2. Wählen Sie den Menüpunkt *Extensions eingeben*.
 - ⇒ Das Fenster *Extension-Monitorpunkte hinzufügen* erscheint:

Extension-Monitorpunkte hinzufügen ✕

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche
 getrennt durch ";", " oder ";," (z. B. 3434,3535;
 4000-4100)

6000-6006

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Hinzufügen
Abbrechen




Abb. 165: Extension-Monitorpunkte hinzufügen

Dateiimport

Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen **CSV**-Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.

Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:

- Klicken Sie bei *Dateiname* auf die Schaltfläche **...**.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.
- Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.

	<ul style="list-style-type: none"> Klicken Sie auf die Schaltfläche  (<i>Datei hochladen</i>). <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die CSV-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der CSV-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine CSV-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche . Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. Klicken Sie auf die Schaltfläche  (<i>Datei hochladen</i>).
<i>Manuelle Eingabe</i>	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p> <p>Geben Sie den Extension-Bereich mit Bindestrich an, der für diesen Mandanten reserviert ist, z. B. von 6000 bis 6999. Alphanumerische Eingaben mit Bindestrich werden nicht als Bereich erkannt, diese müssen einzeln eingegeben werden.</p> <p>Unterschiedliche Extensions und Extensions-Bereiche können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
<i>Vorhandene Liste der Extensions ersetzen</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, alle Zuweisungen der in der Detailansicht aufgelisteten PBXen werden überschrieben, nur die neue Zuweisung wird übernommen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.</p>

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
- Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
- Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.

Schritt: Monitorpunkte konfigurieren
✕

Extension-Monitorpunkte

Extension ▾	Aktiv ⇅	Intrusion ⇅
6000	✓	<input checked="" type="checkbox"/>
6001	✓	<input checked="" type="checkbox"/>
6002	✓	<input type="checkbox"/>
6003	✓	<input type="checkbox"/>
6004	✓	<input type="checkbox"/>
6005	✓	<input type="checkbox"/>
6006	✓	<input type="checkbox"/>

Hinzufügen
Aktiv/Inaktiv
Löschen

Speichern
Abbrechen

Abb. 166: Konfigurierte Extension-Monitorpunkte

Hinzufügen	Um weitere Extension-Monitorpunkte hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Hinzufügen</i> und wählen Sie den Menüpunkt <i>Extensions eingeben</i> , dann erscheint erneut das Fenster zur Eingabe von Extension-Monitorpunkten. Über die Schaltfläche <i>Hinzufügen</i> schließen Sie das Fenster und die Extension-Monitorpunkte erscheinen in der Detailansicht.
Aktiv/Inaktiv	Standardmäßig sind hinzugefügte Extensions als Monitorpunkt aktiviert. Um den Status eines Extension-Monitorpunkts zu ändern, markieren Sie die entsprechende Extension und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Aktiv/Inaktiv</i> . Um mehrere Einträge auszuwählen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechenden Einträge. Um zusammenhängende Einträge zu markieren, klicken Sie mit gedrückter [Strg] + [Shift]-Taste auf den ersten und letzten Eintrag.
Löschen	Um Extension-Monitorpunkte zu löschen, markieren Sie die entsprechende Extension in der Liste und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Löschen</i> . Um mehrere Einträge auszuwählen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechenden Einträge. Um zusammenhängende Einträge zu markieren, klicken Sie mit gedrückter [Strg] + [Shift]-Taste auf den ersten und letzten Eintrag.
Intrusion	Um das Feature Intrusion nutzen zu können, müssen Sie in der Spalte <i>Intrusion</i> für die jeweilige Extension das Kontrollkästchen aktivieren. <input checked="" type="checkbox"/> = Feature Intrusion ist aktiviert. <input type="checkbox"/> = Feature Intrusion ist nicht aktiviert.

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



Eine Extension, die überwacht und per Intrusion aufgezeichnet werden soll, muss in der PBX so konfiguriert werden, dass ein Besetztzeichen signalisiert wird, wenn dort schon eine Konversation geführt wird. Nur dann kann über den CTI~~connect~~-Dienst ein Intrude Call und damit eine stille Konferenz initiiert werden.

Dazu muss der Parameter *Frei auf Zweiteitung mit Nein*, kann nicht im Endgerätemenü geändert werden konfiguriert sein. Siehe [Kapitel "Extension-Monitorpunkte konfigurieren", S. 16](#).

Globale Aufzeichnungseinstellungen

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

⇒ Das Fenster *Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen* erscheint.

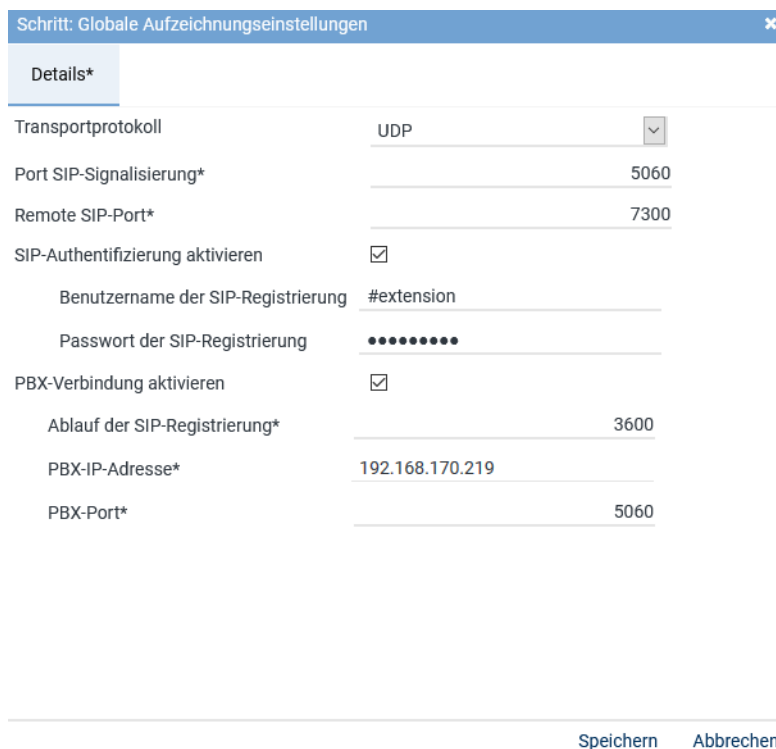


Abb. 167: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen

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

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie das Transportprotokoll, das vom Aufzeichnungsserver für die SIP-Signalisierung genutzt wird, aus der Dropdown-Liste aus. Das Transportprotokoll gilt bei <i>Active-Stream-Recording</i> für die SIP-Kommunikation zwischen dem Aufzeichnungsserver und den Telefonen und bei <i>Intrusion</i> für die SIP-Kommunikation zwischen der PBX und dem Aufzeichnungsserver.</p> <p>Folgende Protokolle stehen zur Verfügung:</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
Port SIP-Signalisierung	Geben Sie den Port für die SIP -Signalisierung an, der am Aufzeichnungsserver für ankommende SIP -Kommunikation geöffnet wird und der als Port des Aufzeichnungsservers in den ausgehenden SIP -Nachrichten des Aufzeichnungsservers angegeben wird. Standard 5060.
Remote SIP-Port	Geben Sie hier den Port für die Endgeräte an. An diesem Port kann der Aufzeichnungsserver die Mittel-Endgeräte für das <i>Active-Stream-Recording</i> per SIP zum Start der Aufzeichnung erreichen. Standard 7300.
SIP-Authentifizierung aktivieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn die SIP -Registrierung authentifiziert erfolgen soll. Die Option <i>SIP-Authentifizierung aktivieren</i> wird nur zusammen bzw. als Erweiterung mit der Option <i>PBX-Verbindung aktivieren</i> genutzt.
Benutzername der SIP-Registrierung	Geben Sie hier den Benutzernamen für die SIP -Registrierung ein, für die Aufzeichnung mit dem Intrusion-Feature genutzten Extensions. Der Benutzername wird in der PBX konfiguriert und gilt für alle zu registrierenden Extensions.
Passwort der SIP-Registrierung	Geben Sie hier das Passwort für die SIP -Registrierung ein, für die Aufzeichnung mit dem Intrusion-Feature genutzten Extensions. Dieses Passwort wird in der PBX konfiguriert und gilt für alle zu registrierenden Extensions.
PBX-Verbindung aktivieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie das Intrusion-Feature nutzen möchten. Wenn diese Option aktiviert ist, werden die konfigurierten Extensions des Aufzeichnungsservers an der Telefonanlage registriert. Sobald das Kontrollkästchen aktiviert ist, werden die folgenden Parameter zur Konfiguration aktiv.
Ablauf der SIP-Registrierung	Geben Sie hier den Zeitraum in Sekunden ein, bis die Registrierung abläuft.
PBX-IP-Adresse	Geben Sie hier die IP-Adresse zur PBX ein.
PBX-Port	Geben Sie hier den Port für die Kommunikation zur PBX ein, Standard 5060.


Tab. 38: Globale Aufzeichnungseinstellungen

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



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Aufzeichnungsserver konfigurieren

- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren* erscheint.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren
✕

Aufzeichnungsserver

REC-01
Details Extensions

Servername

REC-01

Recording Module Active MX-ONE ☒

Konfigurierte IP-Adresse

IP-Adresse des Aufzeichnungsservers*

192.168.173.171 ▼

Minimaler Port*

20000

Maximaler Port*

21000

Zeilen pro Seite 50 ▼
 1 - 1 von 1

 << < > >>

Speichern

Schließen

Abb. 168: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Recording Module Active MX-ONE*, damit die Parameter zur Konfiguration erscheinen.
3. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Konfigurierte IP-Adresse	Hier wird die IP-Adresse angezeigt, die für diesen Aufzeichnungsserver konfiguriert ist und über die die aufzuzeichnenden Daten empfangen werden.
IP-Adresse des Aufzeichnungsservers	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine der verfügbaren IP-Adressen des Aufzeichnungsservers für die Aufzeichnungsdaten aus.
Minimaler Port	Geben Sie hier den niedrigsten Port der Port-Range ein, über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 20000.
Maximaler Port	Geben Sie hier den höchsten Port ein, der an der PBX konfiguriert ist und über die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 21000.

Tab. 39: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Wenn Sie mehrere aktive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* für jede Integration einen anderen Portbereich konfigurieren.

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



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Registerkarte *Extensions*

Wenn Sie das Feature *Intrusion* nutzen möchten, müssen Sie für den Aufzeichnungsserver eine Extension konfigurieren.

1. Wählen Sie die Registerkarte *Extensions*.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren

Aufzeichnungsserver

Servername

REC-01

REC-03

Details*

Extensions*

☐ Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren
☒ Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren

Extensions ▾

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Löschen

Speichern

Zeilen pro Seite 50 ▾

1 - 2 von 2

◀◀

▶▶

Schließen

Abb. 169: Registerkarte Extensions

Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren

Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie für den Aufzeichnungsserver Extensions konfigurieren möchten, damit das stille Aufschalten über das Feature Intrusion funktionieren kann.

Wenn Sie mehr als einen Aufzeichnungsserver verwenden, vergeben Sie jedem Aufzeichnungsserver seine eigene Extension bzw. Extension-Bereiche.

Achten Sie darauf, dass die Extensions für den Aufzeichnungsserver nicht schon als Extension-Monitorpunkte vergeben sind.

HINWEIS! Bei den an dieser Stelle zu konfigurierenden Extensions handelt es sich um SIP-Extensions, die vorher an der PBX angelegt werden müssen, damit sich der Aufzeichnungsserver mit diesen Extensions an der PBX registrieren kann. Diese Extensions werden ausschließlich für das Feature Intrusion genutzt.

- Um Extensions hinzuzufügen, klicken Sie in der Tabelle *Extensions* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das Fenster *Extensions hinzufügen* erscheint.

Extensions hinzufügen ✕

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche
getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;
4000-4100)

9999

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 170: Extensions hinzufügen

- Geben Sie im Fenster *Extensions hinzufügen* entweder eine einzelne Extension oder einen Extension-Bereich ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver an der Telefonanlage registrieren soll.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren ✕

Aufzeichnungsserver	REC-03
<p>Servername</p> <div style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px; margin-top: 5px;">REC-01</div>	<div style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Details* Extensions* </div> <p><input type="radio"/> Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren</p> <p><input checked="" type="radio"/> Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren</p> <p>Extensions ▾</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> 9999 </div> <p style="margin-top: 5px;"> Hinzufügen Löschen </p> <p style="margin-top: 10px;">Speichern</p>


Zeilen pro Seite 50 ▾ 1 - 2 von 2 << < > >>

[Schließen](#)

Abb. 171: Hinzugefügte Extensions

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

Aufzeichnungsserver konfigurieren

- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren* erscheint.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren ✕

Aufzeichnungsserver

Servername

REC-01

REC-02

REC-01

Details

Extensions

Recording Module Active MX-ONE ☒

Konfigurierte IP-Adresse

IP-Adresse des Aufzeichnungsservers* 192.168.173.171 ▼

Minimaler Port* 20000

Maximaler Port* 21000

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

Speichern

Schließen

Abb. 172: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Recording Module Active MX-ONE*, damit die Parameter zur Konfiguration erscheinen.
3. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Konfigurierte IP-Adresse	Hier wird die IP-Adresse angezeigt, die für diesen Aufzeichnungsserver konfiguriert ist und über die die aufzuzeichnenden Daten empfangen werden.
IP-Adresse des Aufzeichnungsservers	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine der verfügbaren IP-Adressen des Aufzeichnungsservers für die Aufzeichnungsdaten aus.
Minimaler Port	Geben Sie hier den niedrigsten Port der Port-Range ein, über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 20000.
Maximaler Port	Geben Sie hier den höchsten Port ein, der an der PBX konfiguriert ist und über die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 21000.

Tab. 40: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Wenn Sie mehrere aktive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* für jede Integration einen anderen Portbereich konfigurieren.

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



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Registerkarte *Extensions*

Wenn Sie das Feature *Intrusion* nutzen möchten, müssen Sie für den Aufzeichnungsserver eine Extension konfigurieren.

1. Wählen Sie die Registerkarte *Extensions*.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren
✕

Aufzeichnungsserver

Servername

REC-01

REC-02

REC-01

Details*

Extensions*

☐ Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren
☒ Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren

Extensions ⌵

Keine Datensätze gefunden
[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

[Speichern](#)

Zeilen pro Seite 50 v
1 - 2 von 2 |< << >> >|

[Schließen](#)

Abb. 173: Registerkarte Extensions

Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren

Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie für den Aufzeichnungsserver Extensions konfigurieren möchten, damit das stille Aufschalten über das Feature Intrusion funktionieren kann.

Wenn Sie mehr als einen Aufzeichnungsserver verwenden, vergeben Sie jedem Aufzeichnungsserver seine eigene Extension bzw. Extension-Bereiche.

Achten Sie darauf, dass die Extensions für den Aufzeichnungsserver nicht schon als Extension-Monitorpunkte vergeben sind.

HINWEIS! Bei den an dieser Stelle zu konfigurierenden Extensions handelt es sich um SIP-Extensions, die vorher an der PBX angelegt werden müssen, damit sich der Aufzeichnungsserver mit diesen Extensions an der PBX registrieren kann. Diese Extensions werden ausschließlich für das Feature Intrusion genutzt.

2. Um Extensions hinzuzufügen, klicken Sie in der Tabelle *Extensions* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das Fenster *Extensions hinzufügen* erscheint.

Extensions hinzufügen ✕

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche
getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;
4000-4100)

9999

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 174: Extensions hinzufügen

3. Geben Sie im Fenster *Extensions hinzufügen* entweder eine einzelne Extension oder einen Extension-Bereich ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver an der Telefonanlage registrieren soll.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren ✕

Aufzeichnungsserver

Servename

REC-01

REC-03

Details*

Extensions*

☐ Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren

☒ Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren

Extensions ▾

9999

[Hinzufügen](#)
[Löschen](#)

Zeilen pro Seite 50 ▾ 1 - 2 von 2 <=< >=>

[Speichern](#)

[Schließen](#)

Abb. 175: Hinzugefügte Extensions

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

Erweiterung konfigurieren



Die Verwendung der Erweiterung in der Integration ist optional. Der Status der Konfiguration dieses Konfigurationsschrittes steht standardmäßig auf *Keine Auswahl* und ist damit vollständig konfiguriert. Sie können die Integration auch ohne die Verwendung einer Erweiterung aktivieren und nutzen.

Falls Sie eine erweiterte Applikation einsetzen, können Sie in diesem Konfigurationsschritt die erforderliche Grammatik in der entsprechenden Version auswählen. Zusätzlich können Sie die Verbindungsdaten und die Zusatzdaten konfigurieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.



Es werden nur die Erweiterungen angezeigt, für die eine Lizenz im System eingespielt ist.

Erweiterung konfigurieren für MiContact Center Enterprise

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von MiContact Center Enterprise und muss nur konfiguriert werden, wenn MiContact Center Enterprise verwendet wird.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver, der für die eigentliche Konversationsaufzeichnung zuständig ist. Die Konversationsereignisse und Zusatzdaten werden über MiContact Center Enterprise erfasst und an den Aufzeichnungsserver geschickt.

1. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *MiContact Center Enterprise*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren ✕

Details

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ MiContact Center Enterprise

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive	
Grammatikname*	standard	▼
Grammatikversion*	2.00.01	▼

Verbindungsdaten ▼

Servername*	192.168.170.205	
Port*		2601

Zusatzdaten ▼

CALLID	Universal Call ID	▼
PRIVATEDATA	Bitte auswählen...	▼
SERVICEGROUPID	Bitte auswählen...	▼
SERVICEGROUPLIST	Bitte auswählen...	▼
IVRDATA1	Bitte auswählen...	▼
IVRLABEL1	Bitte auswählen...	▼
IVRDATA2	Bitte auswählen...	▼
IVRLABEL2	Bitte auswählen...	▼
IVRDATA3	Bitte auswählen...	▼
IVRLABEL3	Bitte auswählen...	▼
OASID	Bitte auswählen...	▼

Freie Zuordnung +

<input style="width: 90%;" type="text"/>	Bitte auswählen...	▼	-
<input style="width: 90%;" type="text"/>	Bitte auswählen...	▼	-
<input style="width: 90%;" type="text"/>	Bitte auswählen...	▼	-

Speichern
Abbrechen

Abb. 176: Erweiterung für MiContact Center Enterprise konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

- Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 41: CTIconnect-Modul konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

- Stellen Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Servername</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Servers ein, auf dem MiContact Center Enterprise läuft.
<i>Port</i>	Geben Sie hier den Port zur Verbindung zu MiContact Center Enterprise ein.

Tab. 42: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von MiContact Center Enterprise mitgeliefert:

- *CALLID*
- *PRIVATEDATA*
- *SERVICEGROUPLIST*
- *IVRDATA1*
- *IVRLABEL1*
- *IVRDATA2*
- *IVRLABEL2*
- *IVRDATA3*
- *IVRLABEL3*
- *OASID*

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

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



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*.


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



Abb. 177: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*

- *End time*
 - *Duration*
 - *Calling party phone number*
 - *Called party phone number*
 - *Conversation direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
 5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



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

Erweiterung konfigurieren für Genesys T-Server (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von Genesys T-Servern und muss nur konfiguriert werden, wenn Sie Genesys T-Server verwenden.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der CTI~~connect~~-Dienst empfängt vom Genesys Configuration Server die Information welchem Genesys T-Server die Monitorpunkte zugeordnet sind. Die Monitorpunkte müssen sich an dem jeweiligen Genesys T-Server registrieren. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der jeweilige Genesys T-Server alle Konversationsereignisse und Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

CTIconnect for Genesys T-Server

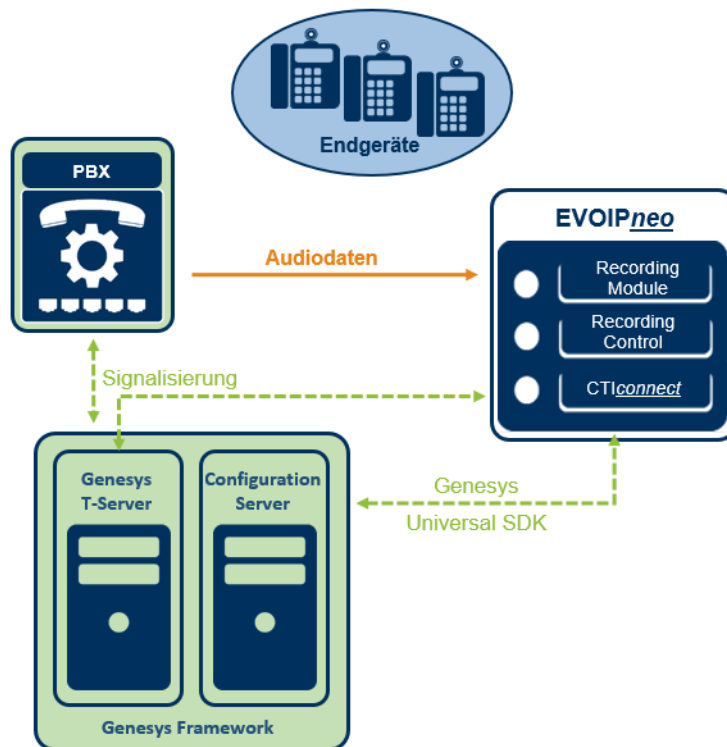


Abb. 178: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 493](#).

Die Genesys-Erweiterung verwendet zur eindeutigen Identifikation der aufzuzeichnenden Konversationen entweder eine eindeutige Call-ID oder die Extension, um die aufzuzeichnenden Konversationen eindeutig zu identifizieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.

Für die Verwendung von CTIconnect for Genesys T-Server wird ein Genesys Framework mit T-Servern und Genesys Configuration Servern benötigt.


Standardmäßig ist als Identifier das Genesys-Datenfeld *CallID* voreingestellt. Falls von der Genesys-Erweiterung ein anderes Datenfeld zur internen Steuerung herangezogen werden soll, kann dies in der Konfigurationsdatei *basic.pif.properties* eingestellt werden.

Konfigurationsdatei für Genesys-Erweiterung anpassen

Die Auswahl des Datenfeldes, das von der Genesys-Erweiterung verwendet werden soll, erfolgt über den Parameter *pifgenesys.call_identifier*.

1. Um den Identifier anzupassen, wechseln Sie im Windows Explorer in den Pfad *C:\ASC Product Suite\data\CTIConnectForGenesysT*
2. Öffnen Sie die Datei *basic.pif.properties*.
3. Geben Sie für den Parameter *pifgenesys.call_identifier* das entsprechende Datenfeld ein.
4. Speichern Sie die Änderungen in der Datei ab.
5. Starten Sie nach der Änderung die Aufzeichnungsarchitektur neu.

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Genesys T-Server*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Genesys T-Server

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	standard ▼
Grammatikversion*	1.15.00 ▼
T-Server-Redundanz*	HAconnect ▼
Config-Server-Redundanz*	Warm Standby ▼
T-Server-Applikationsname	<input type="text"/>
T-Server-Passwort	<input type="password"/>

Verbindungsdaten ▼

Configuration Server: Name

192.168.169.178

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

Zusatzdaten ▼

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen...

▼
-

Speichern
Abbrechen

Abb. 179: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Hier wird der Typ des CTI <u>connect</u> -Moduls angezeigt
Grammatikname	Wählen Sie die entsprechende Grammatik aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die entsprechende Grammatikversion aus.
T-Server-Redundanz	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
Config-Server-Redundanz	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
<i>T-Server-Applikationsname</i>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTI<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>
<i>T-Server-Passwort</i>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTI-<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>

Tab. 43: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren

Configuration Server: Name*

192.168.169.178

Configuration Server: Port*

2020

Configuration Server: Benutzername*

default

Configuration Server: Passwort*

••••••••••

Applikationsname*

default

Mandantenname*

Resources

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 180: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Configuration Server: Name</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Rechners ein, auf dem der Genesys Configuration Server läuft.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Configuration Server: Port</i>	Geben Sie hier den Port des Genesys Configuration Servers ein.
<i>Configuration Server: Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Configuration Server: Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Applikationsname</i>	Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver am Genesys Configuration Server anmeldet. Standard ist <i>default</i> .
<i>Mandantenname</i>	Geben Sie hier den Namen des/der Genesys-Mandanten ein, von welchen die Konfigurationsdaten abgefragt werden sollen. Standardeingabe ist <i>Resources</i> . Es ist die komma-separierte Eingabe von mehreren Mandanten möglich.

Tab. 44: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von Genesys T-Server standardmäßig mitgeliefert:

- *CallID*
- *ANI*
- *CallUuid*
- *DNIS*



Weitere Zusatzdaten hängen von der Konfiguration der Genesys T-Server ab. Prüfen Sie die Liste *AttributeUserData* in den Tracefiles, um festzustellen, welche weiteren Zusatzdaten von den Genesys T-Servern geliefert werden. Setzen Sie bei der Konfiguration von kundenspezifischen Zusatzdaten den Zusatz *UserData* vor den Zusatzdatentyp, z. B. für *RTargetAgentGroup* müssen Sie *UserDataRTargetAgentGroup* konfigurieren.

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

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



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*.

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



Abb. 181: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
 - *End time*
 - *Duration*
 - *Calling party phone number*
 - *Called party phone number*
 - *Conversation direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
 5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.




Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



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

Sonstige Einstellungen konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
 - ⇒ Das Fenster Schritt: *Sonstige Einstellungen* erscheint

Schritt: Sonstige Einstellungen
✕

Details

Dispatcher

Bitte auswählen...
▼

Speichern
Abbrechen

Abb. 182: Sonstige Einstellungen konfigurieren

2. Stellen Sie folgenden Parameter ein:


Parameter	Beschreibung
<i>Dispatcher</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das zuvor angelegte Zusatzdatenfeld aus, mit dem die Teilnehmerinformation verknüpft werden soll.





In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

Integration aktivieren

Die Integration kann erst aktiviert werden, wenn die Konfiguration vollständig ist.

Wenn nicht alle Konfigurationsschritte vollständig durchgeführt wurden, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*Unvollständig*).

Wenn die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde, erscheint in der Zeile des jeweiligen Schrittes in der Spalte *Konfiguration* das Symbol  (*Vollständig*).

Sind alle Einstellungen vollständig, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*OK*).









		Mitel MiVoice MX-ONE CSTA			
				✕	✓
Schritt	Konfiguration				
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	✓				
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren	✓				
Monitorpunkte konfigurieren	✓				
Globale Aufzeichnungseinstellungen	✓				
Aufzeichnungsserver konfigurieren	✓				
Erweiterung konfigurieren	✓				
Sonstige Einstellungen konfigurieren	✓				

Abb. 183: 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*).






+ ×   Integration ▾ Allgemein			
Name ▾	Typ ▾	Aktiv ▾	Status ▾
 Mitel MiVoice MX-ONE CSTA	Mitel MiVoice MX-ONE CSTA		

Abb. 184: Aktivierte Integration



Falls Sie mehrere Telefonanlagen einsetzen, können Sie mehrere Integrationen mit der gleichen Aufzeichnungsarchitektur anlegen und aktivieren.



Falls Sie den Testzeitraum nutzen und nach dessen Ablauf keine gültige Lizenzdatei im System vorhanden ist, werden alle Integrationen deaktiviert. Nachdem Sie eine gültige Lizenzdatei eingespielt haben, müssen Sie die Integrationen erneut aktivieren.



Mit der Aktivierung der Standardkonfiguration startet eine Bulk-Aufzeichnung.




Um eine Einschränkung der Aufzeichnung auf spezielle Endgeräte zu treffen, kann der Mandant in der System Configuration den Recording Planner konfigurieren.



Bei einem Update wird die Integration gestoppt und deaktiviert. Nach dem Update müssen Sie die Integration neu konfigurieren. Starten Sie nach der Konfiguration die Aufzeichnungsarchitektur neu und aktivieren Sie dann die Integration, damit die neue Konfiguration übernommen wird.

Integration deaktivieren/löschen

Um die Integration löschen zu können, muss diese deaktiviert sein.

1. Um die Integration zu deaktivieren, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Deaktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Inaktiv*).
⇒ In der Symbolleiste wird das Symbol  (*Löschen*) aktiv.







+ ×   Integration ▾ Allgemein			
Name ▾	Typ ▾	Aktiv ▾	Status ▾
 Mitel MiVoice MX-ONE CSTA	Mitel MiVoice MX-ONE CSTA		

Abb. 185: Integration deaktivieren

2. Klicken auf das Symbol  (*Löschen*) und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage, um die Integration zu löschen.

7.3.2.3 Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Parallel Recording

7.3.2.3.1 Aufzeichnungsarchitektur anlegen

Beginnen Sie die Konfiguration im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul, da für die weitere Konfiguration eine aktivierte Aufzeichnungsarchitektur erforderlich ist.

Im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul werden die Aufzeichnungsserver, die Aufzeichnungstypen sowie die Integrationstypen zugeordnet.

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

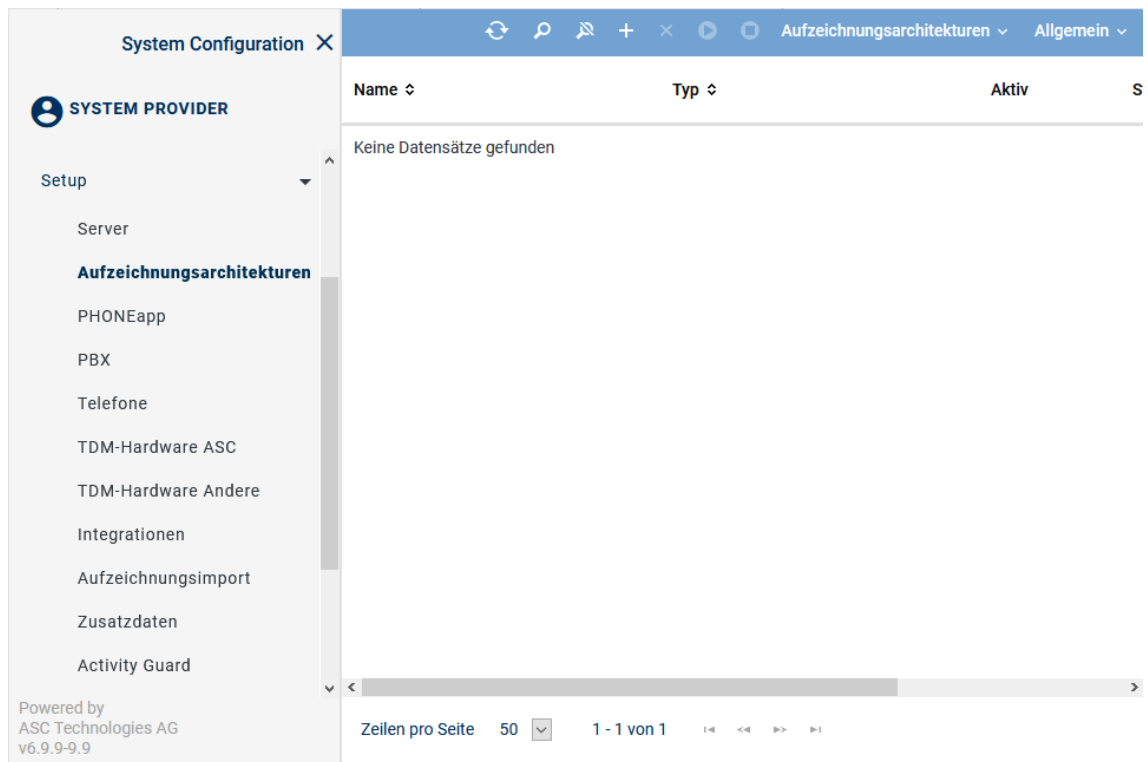




Abb. 186: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

Name	Name der Aufzeichnungsarchitektur
Typ	Typ der Aufzeichnungsarchitektur
Aktiv	<p>Zeigt an, ob die Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist und zur Aufzeichnung bereit ist.</p> <p>✓ = Aufzeichnungsarchitektur ist aktiv und zur Aufzeichnung bereit. Sie kann über das Symbol  (Deaktivieren) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiviert werden.</p>
Standby aktiv	<p>Zeigt an, ob in der Aufzeichnungsarchitektur für eine oder mehrere der Aufzeichnungskomponenten der Standby-Server aktiv ist.</p> <p>✓ = Mindestens 1 Standby-Server ist aktiv.</p> <p>✗ = Es ist kein Standby-Server aktiv bzw. es wurde kein Standby-Server definiert.</p>
Erstelldatum	Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde.
Aktualisiert	Datum, an dem die Einstellungen für die Aufzeichnungsarchitektur zuletzt aktualisiert wurden.

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Aufzeichnungsarchitekturen-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

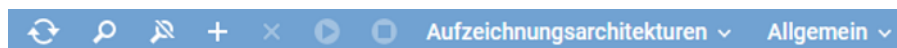










Abb. 187: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul


	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen. 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>Erstellen</i>	Legt eine neue Aufzeichnungsarchitektur an.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. Die Aufzeichnungsarchitektur wird aus der Liste der Hauptansicht entfernt. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen löschen, die inaktiv sind und die keiner Integration bzw. keinem Server für den Import zugeordnet sind.
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur.
	<i>Deaktivieren</i>	Deaktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen deaktivieren, die keiner aktiven Integration und keinem aktiven Import zugeordnet sind.
<i>Aufzeichnungsarchitekturen</i>	<i>Standbyverwaltung</i>	Der Menüpunkt ist nur verfügbar bei Aufzeichnungsarchitekturen mit Failover-Möglichkeiten. Über den Menüpunkt Standby-Verwaltung können Sie ein Fenster öffnen, in dem Sie für Architekturen mit Failover-Konzepten manuell festlegen können, welcher Server aktiv sein soll.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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

Aufzeichnungsarchitektur All-in-one Parallel Recording anlegen

Wenn es zwei Aufzeichnungsserver gibt, die die gleichen Strecken parallel aufzeichnen sollen, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur vom Typ *All-in-one Parallel Recording* anlegen.

1. Um eine neue Aufzeichnungsarchitektur zu erstellen, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf das Symbol  (*Erstellen*).

⇒ Das Fenster *Neue Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

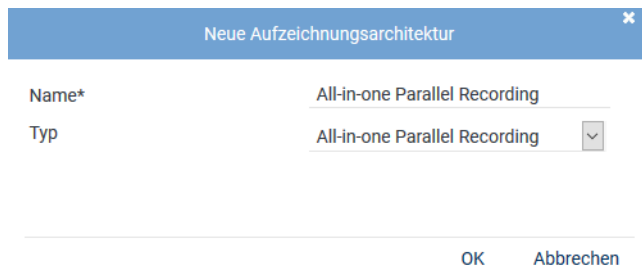


Abb. 188: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Parallel Recording

2. Geben Sie in das Eingabefeld *Namen* einen sprechenden Namen für die Aufzeichnungsarchitektur ein.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Typ* den Aufzeichnungsarchitekturtyp *All-in-one Parallel Recording* aus.
HINWEIS! In der Dropdown-Liste sind nur die unterstützten Aufzeichnungsarchitekturtypen verfügbar.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
⇒ Die Eingaben erscheinen jetzt in der Detailansicht.

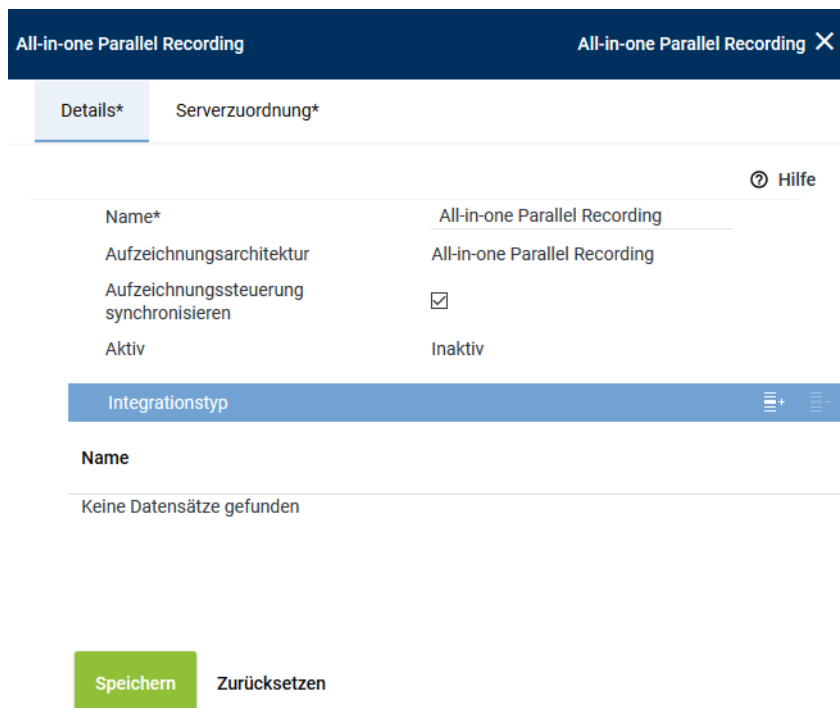



Abb. 189: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - All-in-one Parallel Recording

5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Aufzeichnungssteuerung synchronisieren*, damit sich die Recording-Control-Dienste abgleichen und nur ein Dienst die Aufzeichnung für beide Aufzeichnungsserver steuert, siehe [Kapitel "Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung"](#), S. 468.

HINWEIS! Wenn Sie die Option *Aufzeichnungssteuerung synchronisieren* aktiviert haben, wird nur ein Datensatz in der Datenbank generiert, die Aufzeichnung der Audiodaten erfolgt jedoch auf beiden Aufzeichnungsservern. Bei dieser Methode kann keine Duplikatserkennung erfolgen. Beachten Sie, dass Sie ausreichend Speicherplatz für die doppelte Datenmenge zur Verfügung haben.

Falls Sie keine Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung wünschen, können Sie die Duplikatserkennung konfigurieren, siehe [Kapitel "Duplikate in parallelen Aufzeichnungsarchitekturen"](#), S. 472.

Integrationstyp hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Integrationstyp* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
⇒ Das Fenster *Integrationstyp* erscheint.

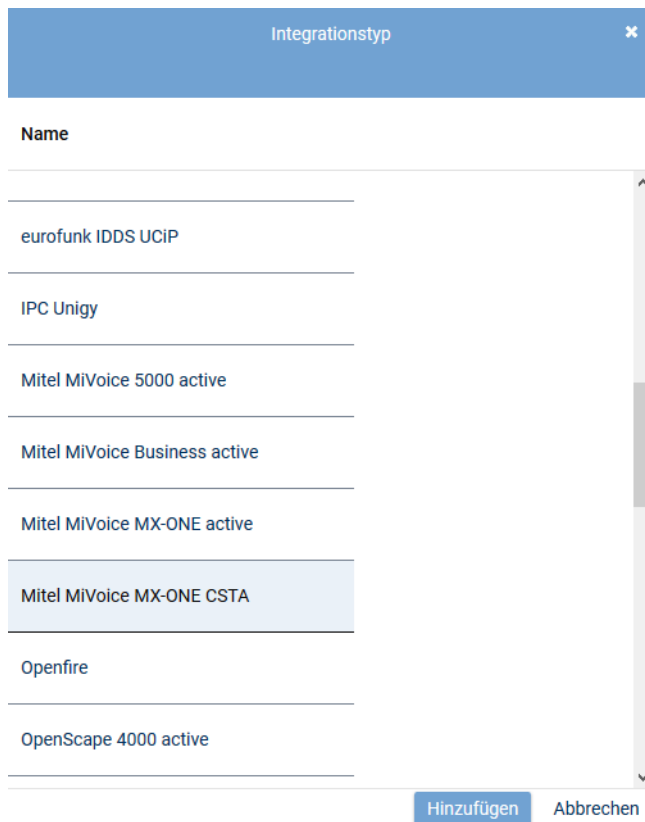


Abb. 190: Integrationstyp auswählen



Es werden nur Integrationstypen angezeigt, für die im System Lizenzen vorhanden sind und die den ausgewählten Architekturtyp unterstützen.



Sie können einer Aufzeichnungsarchitektur beliebig viele Integrationstypen zuordnen.

2. Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Integrationstypen *Mitel MiVoice MX-ONE CSTA* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Integrationstyps erscheint nun in der Liste in der Detailansicht.

Server zuordnen für All-in-one Parallel Recording

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Serverzuordnung*, um der Aufzeichnungsarchitektur *All-in-one Parallel Recording* die Aufzeichnungsserver zuzuordnen.

All-in-one Parallel Recording
All-in-one Parallel Recording
×

Details*

Serverzuordnung*

Server 1*	REC-01	+	-	
In aktiver Architektur verwendet	Nein			
Server 2*	REC-02	+	-	
In aktiver Architektur verwendet	Nein			
Aufzeichnungsart	<input type="checkbox"/> VoIP/Video <input type="checkbox"/> TDM <input type="checkbox"/> Bildschirm <input type="checkbox"/> Chat			

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 191: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** neben dem Eingabefeld *Server 1*.
 ⇒ Das Fenster *Server* erscheint.

Server		
Name ↕	IP-Adresse ▲	Pfad ↕
REC-01	192.168.173.171	C:\
REC-02	192.168.173.172	C:\

Zeilen pro Seite 20 ▼
1 - 8 von 8

[1-8](#)

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 192: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel

- Wählen Sie den *Server 1* aus.



Ein Server kann zwar in mehreren Aufzeichnungsarchitekturen konfiguriert werden, aber Aufzeichnungsarchitekturen mit demselben Server können Sie nicht gleichzeitig aktivieren. Falls Sie mehrere Aufzeichnungsarchitekturen gleichzeitig aktivieren möchten, müssen Sie dafür verschiedene Server einsetzen.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
- Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche *-*.
- Wiederholen Sie die Schritte und wählen Sie den Server 2 für das Eingabefeld *Server 2* aus.
- Aktivieren Sie über die Kontrollkästchen die Aufzeichnungsart, die Sie für diese Server nutzen möchten.

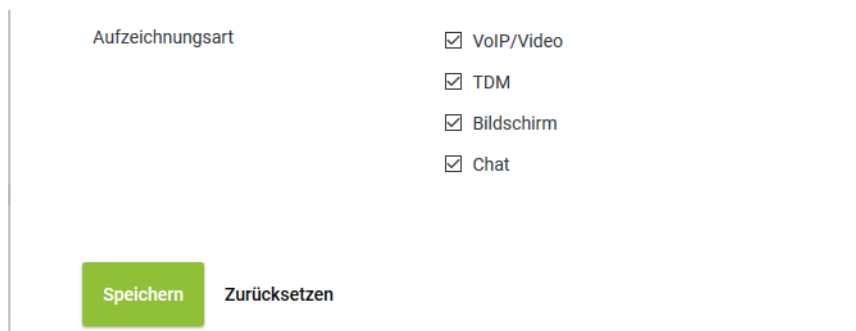





Abb. 193: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.



Sie können mehrere Aufzeichnungsarten aktivieren, wenn die Integration dafür ausgelegt ist und Sie die entsprechenden Lizenzen eingespielt haben.

Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

- Wenn alle Server zugeordnet sind, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
- Markieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
- Um die Aufzeichnungsarchitektur zu aktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Aktiv*).










     Allgemein ▾			
Name ▾	Typ ▾	Aktiv ▾	Standby aktiv ▾
All-in-one Parallel Recording	All-in-one Parallel Recording		

Abb. 194: Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

- Um die Aufzeichnungsarchitektur bei Bedarf zu deaktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Deaktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Inaktiv*).



Die Aufzeichnungsarchitektur muss aktiviert sein, damit die Konfiguration der Integration durchgeführt werden kann.



Bei paralleler Aufzeichnung kommt es zu redundanten Aufzeichnungsdaten im System. Damit diese Daten nicht dauerhaft im System verbleiben, können Sie eine Duplikatserkennung konfigurieren, bei der doppelte Datensätze gelöscht werden, siehe [Kapitel "Duplikatserkennung konfigurieren"](#), S. 472.



Falls Sie nachträglich eine Erweiterung für die Integration installieren, müssen Sie nach dem Einspielen der Lizenz die Aufzeichnungsarchitektur deaktivieren und erneut aktivieren.

7.3.2.3.2 Server konfigurieren

Jeder Server in Ihrem Netzwerk, auf dem die *neo*-Software installiert ist, wird automatisch als Server des Aufzeichnungssystems erkannt und in der Hauptansicht des Server-Moduls angezeigt. Im Server-Modul können Sie die Verwendungszwecke der Server Ihres Aufzeichnungssystems konfigurieren.

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

⇒ Folgendes Fenster erscheint:

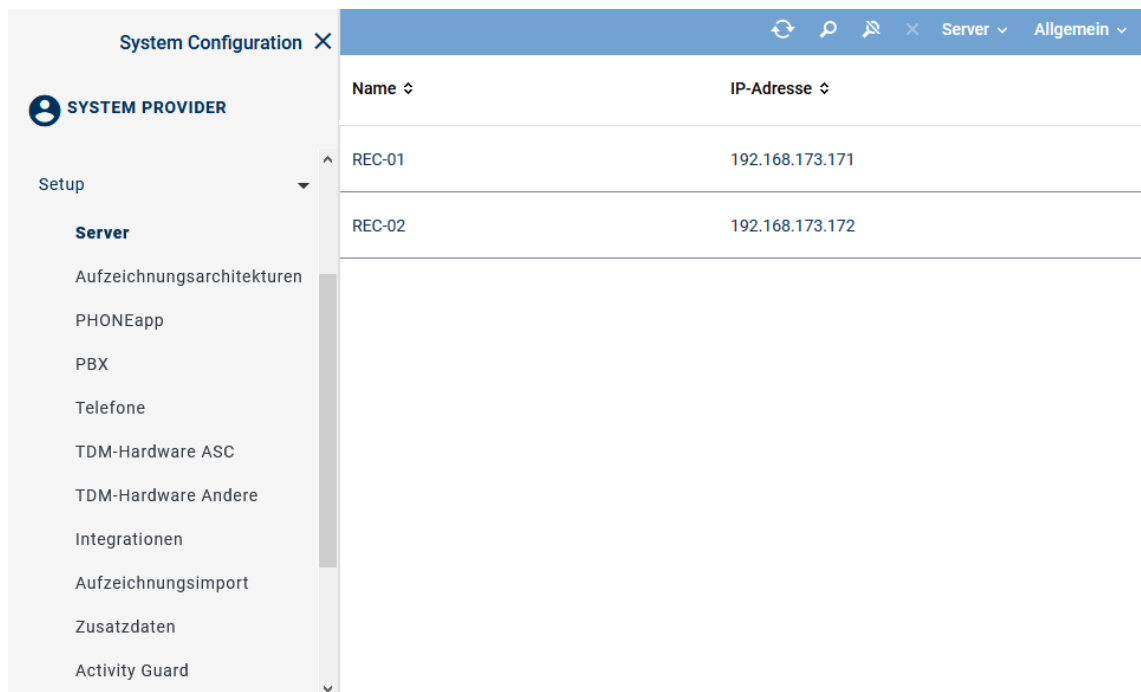


Abb. 195: Server - Hauptansicht

Je nach Konfiguration der Spalten werden folgende Informationen in der Hauptansicht angezeigt:

<i>Name</i>	Zeigt den Namen des Servers.
<i>IP-Adresse</i>	Zeigt die IP-Adresse des Servers.
<i>Pfad</i>	Zeigt den Pfad des Servers.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem der Server eingerichtet wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Einstellungen für den Server zuletzt aktualisiert wurden.

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Server-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

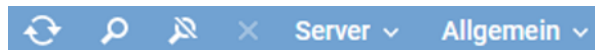





Abb. 196: Symbolleiste Server-Modul

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen. 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 die ausgewählte Serverkonfiguration. Diese Funktion ist dazu gedacht, die Serverkonfiguration zu löschen, wenn die Hardware eines Servers entfernt wurde und keine Verbindung mehr zum <u>neo</u> -System besteht.
Server	<i>Server-Standorte verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe Kapitel "Server-Standorte verwalten" , S. 176.
	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können, siehe NTP-Server verwalten .
	<i>Synchronisationskonfigurationen verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Synchronisationskonfigurationen verwalten können.
Allgemein	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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

Server-Standorte verwalten

Sie können eine Liste der Server-Standorte anlegen und verwalten. In der Registerkarte *Details* können Sie diese Standorte den Servern zuordnen.

Server-Standort hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.

⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.

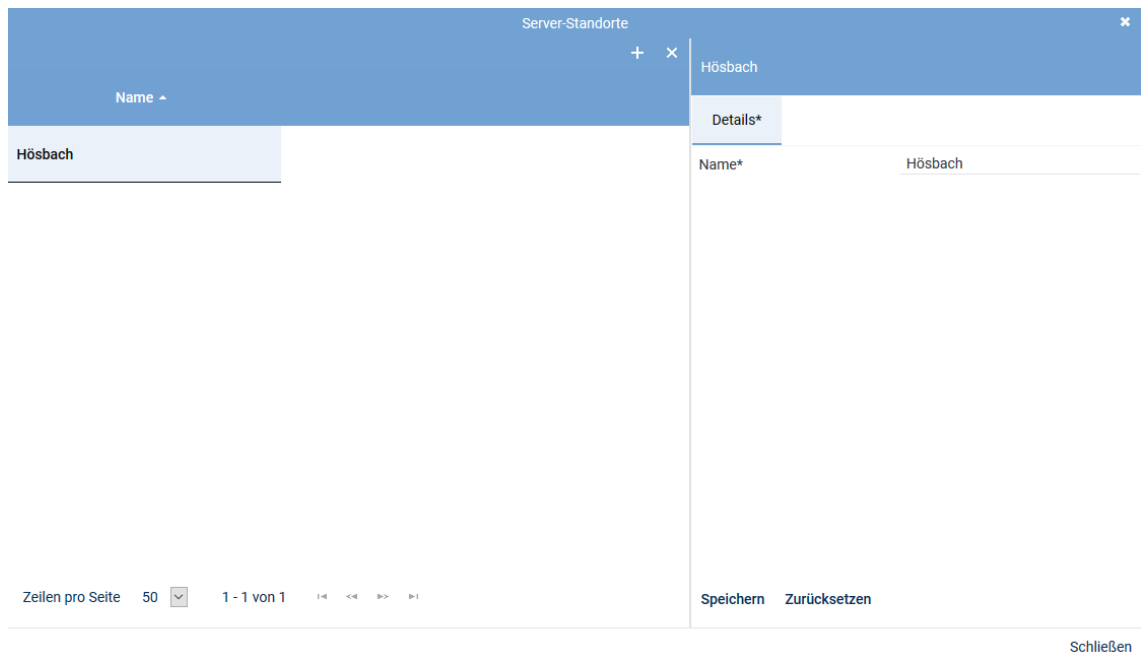



Abb. 197: Server-Standort hinzufügen

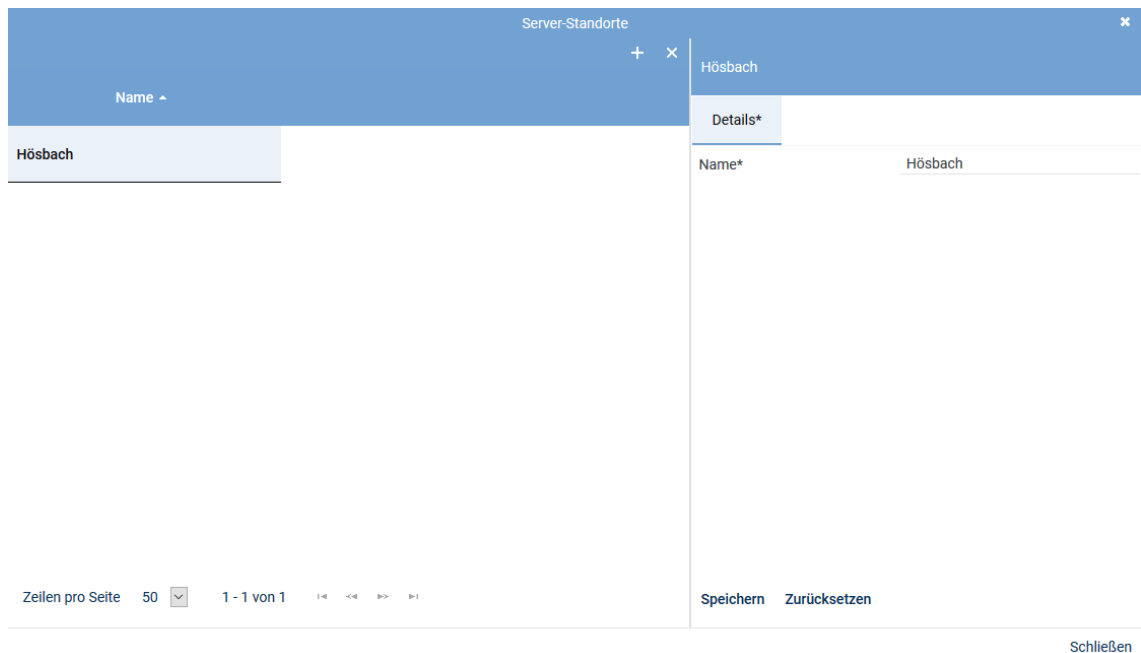
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
5. Um weitere Standorte anzulegen, wiederholen Sie die letzten 3 Schritte.
6. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Server-Standort löschen



Ein Server-Standort kann nur gelöscht werden, wenn er nicht zugeordnet ist. Um einen Server löschen zu können, müssen Sie vorher eventuelle Zuordnungen löschen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.
2. Wählen Sie den Standort aus, den Sie löschen möchten.



Server-Standorte

Name
Hörsbach

Details*


Name* Hörsbach

Zeilen pro Seite 50 1 - 1 von 1 < > << >>

Speichern Zurücksetzen

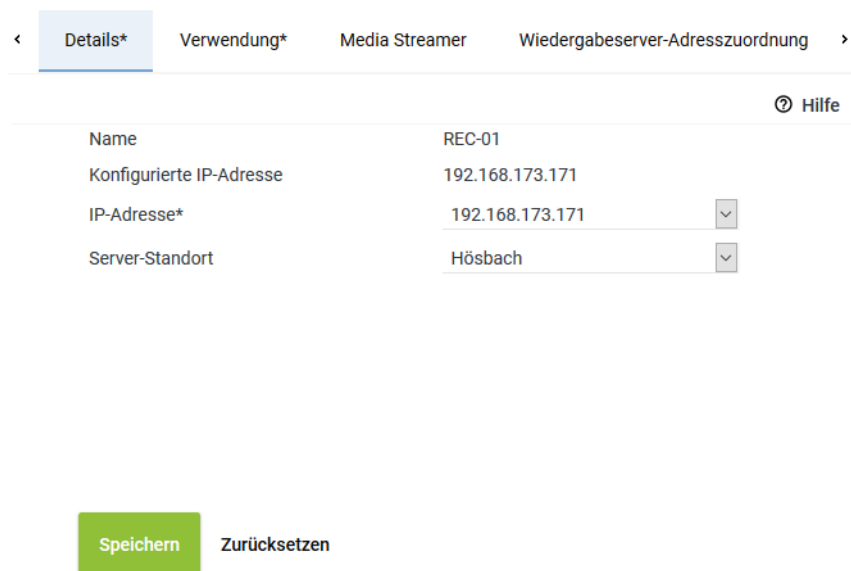
Schließen

Abb. 198: Server-Standort löschen

3. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters auf das Symbol  (Löschen).
4. Um weitere Standorte zu löschen, wiederholen Sie die letzten beiden Schritte.
5. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.



Registerkarte Details

1. Um den Server zu konfigurieren, wählen Sie in der Hauptansicht den Eintrag des entsprechenden Servers aus.
 - ⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.
Die Informationen *Name* und *Konfigurierte IP-Adresse* sind bei der Installation schon angegeben worden und werden hier nur angezeigt.



< Details* Verwendung* Media Streamer Wiedergabeserver-Adresszuordnung >

Hilfe

Name	REC-01
Konfigurierte IP-Adresse	192.168.173.171
IP-Adresse*	192.168.173.171 
Server-Standort	Hörsbach 

Speichern Zurücksetzen

Abb. 199: Server - Registerkarte Details

2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die IP-Adresse aus, die im System als Standard-Adresse des Servers verwendet werden soll.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste den *Server-Standort* aus. In der Dropdown-Liste werden alle Standorte angezeigt, die in der Standort-Verwaltung angelegt wurden.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, wenn die Eingaben korrekt sind.

Registerkarte Verwendung

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Verwendung*, um die Verwendungszwecke zu konfigurieren.



Da ein Server für mehrere Aufzeichnungslösungen verwendet werden kann, sind alle Verwendungszwecke aufgeführt. Beachten Sie, dass einige Verwendungszwecke für bestimmte Aufzeichnungslösungen nicht greifen. Bei einer Chat-Aufzeichnung können Sie beispielsweise die Audioanalyse oder eine Wiedergabe per Telefon nicht verwenden.



Abb. 200: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

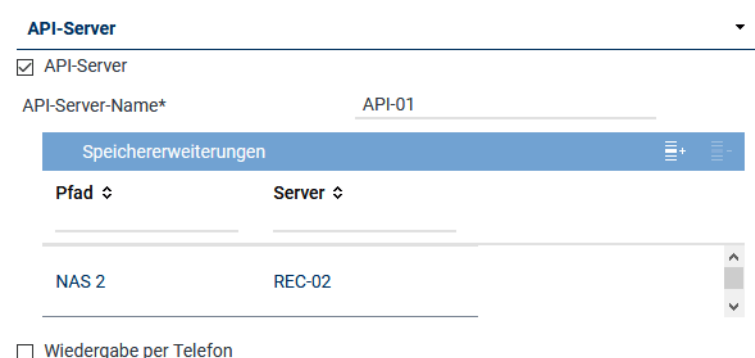




Abb. 201: Gruppenfeld API-Server

Der ASC-API-Server ist ein Dienst innerhalb der neo-Software.


Der ASC-API-Server bietet die Schnittstelle über die die Client-Applikationen mit dem neo-System kommunizieren.

Der ASC-API-Server ist außerdem für die Wiedergabe über die Web-Applikationen zuständig. Erst wenn der ASC-API-Server gestartet ist, kann der Wiedergabeserver aktiviert werden und der entsprechende ASC-API-Server kann für die Wiedergabe über die Web-Applikationen zugewiesen werden.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>API-Server</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den ASC-API-Server zu starten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>Damit der ASC-API-Server auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie die Einstellungen in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen, siehe Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung", S. 190.</p>
<i>API-Server-Name</i>	<p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des API-Servers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p>
<i>Liste Speichererweiterungen</i>	<p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen", S. 181. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p>
<i>Wiedergabe per Telefon</i>	<p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden <i>neo</i>-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> Applikation POWER<u>play</u> Pro Applikation POWER<u>play</u> Instant Replay-Modul <p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angestellten-Modul oder im Telefone-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
	HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer" , S. 189. Dazu muss mindestens 1 PBX im System konfiguriert sein.

Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
2. Wählen Sie eine oder mehrere Speichererweiterungen aus.
Falls Sie mehrere Speichererweiterungen auswählen oder eine Auswahl zurücknehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Speichererweiterung für Wiedergabe				
Gerätetyp	Name	Pfad	Freier Speicherplatz	Server
NAS	NAS 2	NAS 2		REC-02

Zeilen pro Seite 20 1 - 1 von 1

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 202: Speichererweiterung auswählen

3. Um die ausgewählten Speichererweiterungen zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Gruppenfeld Audioanalyse

Audioanalyse

☒ Emotionserkennung

Audiodaten streamen von* REC-01 + -

Abb. 203: Gruppenfeld Audioanalyse

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Emotionserkennung</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Emotionserkennung für die Audioanalyse zu aktivieren. <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Die Mandanten können die Funktion der Emotionserkennung nutzen. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Audiodaten streamen von</i>	<p>Wenn die Funktion Emotionserkennung aktiviert ist, wird der Parameter zur Auswahl des entsprechenden Servers aktiv.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste der verfügbaren Server den Server, von dem die Audiodaten zur Emotionserkennung gestreamt werden sollen.

Tab. 45: Audioanalyse konfigurieren

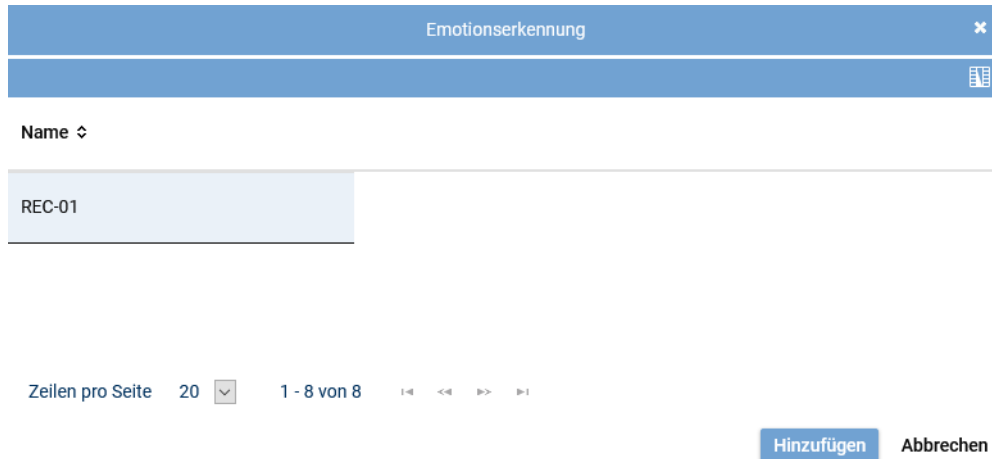


Abb. 204: Server für die Emotionserkennung auswählen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um den markierten Server zu übernehmen.

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

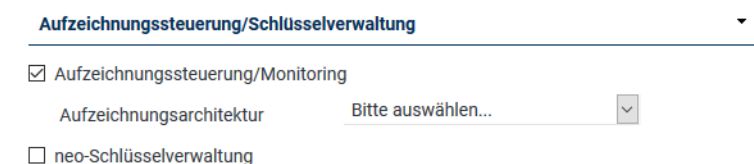


Abb. 205: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aufzeichnungssteuerung/Monitoring</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie <u>CLIENT</u><i>command</i> oder eine <u>API</u>-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 <code>ASC_KEY_MANAGEMENT</code> vorhanden ist.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
	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> .

Tab. 46: Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren

Gruppenfeld Datenverarbeitung

Datenverarbeitung ▼

☒ Datenablage

☒ Daten zur Wiedergabe transferieren

Zielserver ⋮ + ⋮ -

Name	IP-Adresse ↕
REC-02	192.168.173.172

☒ Daten zur Datenablage transferieren

Zielserver ⋮ + ⋮ -

Name	IP-Adresse ↕
REC-03	192.168.173.173

Zeitraum aktivieren ☒

Start 0:00 ▼

Ende 0:00 ▼

Empfängt Daten von

Name	Nur Wiedergabe
Keine Datensätze gefunden	

☒ Archivierung

☒ Export







Wiedergabeserver Bitte auswählen... ▼

☒ Import

Aufzeichnungsarchitektur All-in-one Basic ▼

Abb. 206: Gruppenfeld Datenverarbeitung


Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Datenablage</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben.
<i>Daten zur Wiedergabe transferieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten nur zur Wiedergabe auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server hinzufügen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Wiedergabe transferiert werden sollen. Die Daten werden auf dem Zielserver nicht gespeichert, sondern nur zum Zweck der Wiedergabe in einem Cache abgelegt.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielservers hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 185. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielservers aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen ein API-Server und ein Replay Server konfiguriert wurde.</p>
<i>Daten zur Datenablage transferieren</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten zum Speichern auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielservers</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielservers kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielservers hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 185. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielservers aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie den Transfer für einen bestimmten Zeitraum aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Zeitraum aktivieren</i> <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion aktiviert. Die Felder zur Eingabe der Zeitangabe werden aktiv. Wählen Sie über das Drehfeld-Steurelement die Uhrzeit für den Zeitraum von – bis aus. <i>Zeitraum aktivieren</i> <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. <p>HINWEIS! Sobald die Funktion konfiguriert ist, können die Daten auf dem Zielservers wiedergegeben werden. Wird eine Wiedergabe angefordert, werden die Daten im Arbeitsspeicher auf dem Zielservers zwischengespeichert, auch wenn der Transfer zur Datenablage noch nicht vollzogen ist.</p> <p>HINWEIS! Für verteilte Systeme mit langsamer Netzwerkverbindung kann das Speicherintervall für den Datentransfer angepasst werden. Die Konfiguration des Speicherintervalls für den Datentransfer muss von einem ASC-Servicetechniker oder einer autorisierten Partnerfirma durchgeführt werden.</p>
<i>Empfängt Daten von</i>	<p>In dieser Tabelle werden die Server angezeigt, die Daten auf diesen Server transferieren.</p> <p>In der Spalte <i>Name</i> erscheint der Servername von dem transferiert wird.</p> <p>In der Spalte <i>Nur Wiedergabe</i> wird der Zweck des Transfers angezeigt:</p> <p> = Daten werden nur zur Wiedergabe transferiert.</p> <p> = Daten werden zur Datenablage transferiert.</p>
<i>Archivierung</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Archivierung</i>, wenn Sie den Server zur Archivierung nutzen möchten.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Export</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Export</i>, um den Export von diesem Server zu ermöglichen.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wiedergabeserver Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Wiedergabeserver aus, von dem die exportierten Aufzeichnungen nach dem Export wiedergegeben werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, die als Wiedergabeserver konfiguriert sind. <p>HINWEIS! Für den Export von <i>neo</i> zu <i>neo</i>, müssen Sie keinen Wiedergabeserver auswählen.</p>
<i>Import</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Import</i>, damit die importierten Daten auf diesen Server abgelegt werden können.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, die diese Funktion übernimmt. In der Dropdown-Liste werden alle Aufzeichnungsarchitekturen angezeigt, in denen die Funktion möglich ist. <p>HINWEIS! Falls Sie einen Server für die Importfunktion verwenden möchten, auf dem keine Aufzeichnung erfolgen soll, können Sie eine Architektur nur für den Import anlegen.</p>

Tab. 47: Datenablage konfigurieren

Zielserver zu einer Liste hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Zielserver* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
- Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf den Sie Daten übertragen wollen.
Falls Sie mehrere Server auswählen oder eine Auswahl zurückzunehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Zielserver	
Name ▲	IP-Adresse ◆
CTI-01	192.168.173.177
RC-01	192.168.173.175
RC-02	192.168.173.176
REC-03	192.168.173.173
REC-02	192.168.173.172
REC-04	192.168.173.174

Zeilen pro Seite 20 1 - 6 von 6



 

Abb. 207: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen die Funktion *Datenablage* aktiviert ist.

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




Gruppenfeld Wiedergabe

Wiedergabe ▾

☒ Wiedergabe

Wiedergabeserver*



WebSocket-Port*
(max. 5 Zeichen)

API-Server*   

Name ▾ Verbindungsstatus

Abb. 208: Gruppenfeld Wiedergabe

Parameter	Wert/Beschreibung
Wiedergabe	<p>Ein Wiedergabeserver kann über das integrierte <i>Replay-Feature</i> Aufzeichnungen wiedergeben. Zur Wiedergabe sind nur die Daten verfügbar, die entweder direkt auf diesem Server aufgezeichnet wurden oder die an diesen Server entweder zur Datenablage oder nur zur Wiedergabe transferiert wurden. Die Client-Rechner des Systems können sich zum Zweck der Wiedergabe zu einem Wiedergabeserver verbinden.</p> <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Wiedergabe</i>, um die Wiedergabefunktion auf den Playern und den Telefonen nutzen zu können.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p>
Wiedergabeserver	<p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie im Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> einen Anzeigenamen eingeben, unter dem der Server als Wiedergabeserver im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym. Da der Wiedergabeserver und der <i>API-Server</i> unterschiedlich sein können, können Sie die Pseudonyme auch unterschiedlich benennen.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene Wiedergabeserver systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des Wiedergabeservers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p> <p>Damit der Server, der zur Wiedergabe aktiviert ist, auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding zu erreichen ist, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i>.</p>
WebSocket-Port (max. 5 Zeichen)	Geben Sie hier den Port ein, über den die Daten zur Wiedergabe im POWERplay Web übertragen werden sollen.

Parameter	Wert/Beschreibung
Liste API-Server	<p>Hier können Sie API-Server hinzufügen, die der Wiedergabeserver nutzen kann. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf einem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen API-Server ausgedehnt.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 187. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen.

Tab. 48: Wiedergabe konfigurieren


Such- und Wiedergabefunktionen



Um die Such- und Wiedergabefunktionen über **LCR** und Wiedergabe per Telefon nutzen zu können, müssen Sie in der Applikation System Configuration im Angestellten-Modul die Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsberechtigungen einrichten. Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *Benutzerverwaltung* für Mandanten.

API-Server zu einer Liste hinzufügen

Der Wiedergabeserver benötigt die Dienste eines **API-Servers**. Die Konfiguration sollte wie folgt erfolgen:

- Wenn der Wiedergabeserver auf einem Server mit einem lokalen **API-Server** läuft, muss dieser nicht unbedingt zugewiesen werden, da der Wiedergabeserver immer zuerst den lokalen **API-Server** anspricht.
 - Wenn der Wiedergabeserver auf einem separaten Server läuft, müssen Sie mindestens einen **API-Server** zuweisen, den der Wiedergabeserver ansprechen kann.
 - Wenn mehrere **API-Server** im Netzwerk zur Verfügung stehen, können Sie zusätzlich zum lokalen **API-Server** weitere **API-Server** zuweisen. Die zugewiesenen **API-Server** werden der Reihe nach abgearbeitet, deshalb sollte der lokale **API-Server** immer an erster Stelle stehen.
1. Um einen **API-Server** zuzuordnen, klicken Sie in der Symbolleiste der Liste **API-Server** auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
 2. Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf dem der **API-Dienst** läuft.

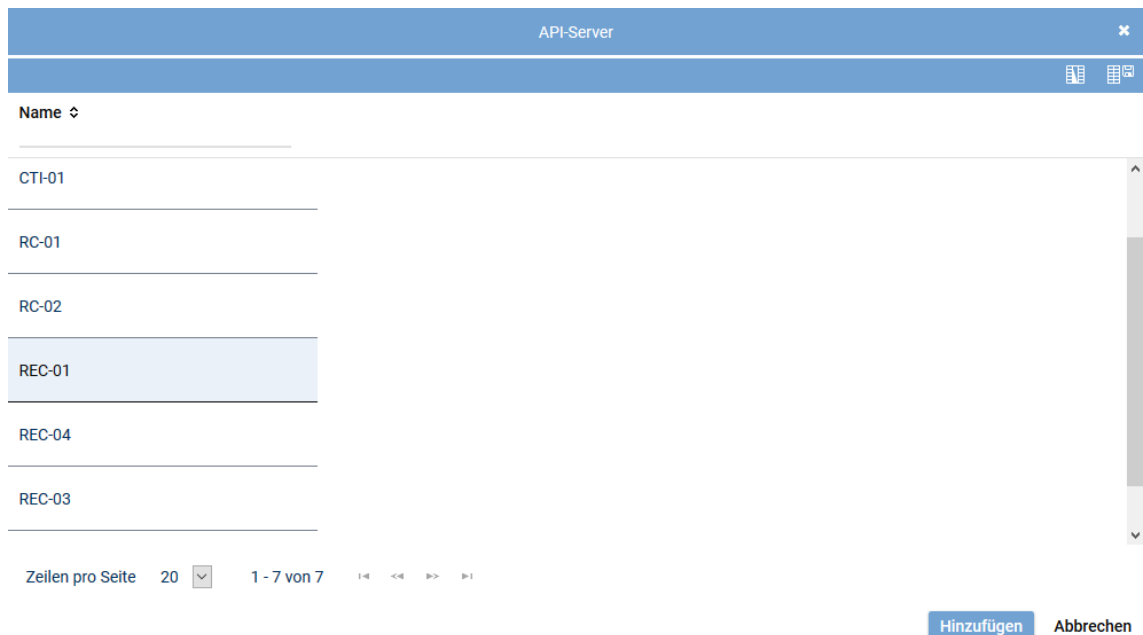


Abb. 209: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der [API-Dienst](#) installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 179](#).

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

Gruppenfeld Virtualisierung



Abb. 210: Gruppenfeld Virtualisierung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>VM ohne Trusted License</i>	<p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn das System in einer virtuellen Umgebung läuft und keine <i>TRUSTED_VIRTUALIZATION</i>-Lizenz eingespielt ist.</p> <p>Wenn Sie das Kontrollkästchen <i>VM ohne Trusted License</i> aktivieren, wird die Registerkarte <i>Keystore/Virtualisierung</i> aktiv und muss befüllt werden.</p> <p>Dort können Sie folgende Optionen konfigurieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>licensing.asc.de</i> Tragen Sie diese Domäne ein, erfolgt keine Schlüsselverwaltung. <i>IP-Adresse des DongleMan</i> Wenn Sie die IP-Adresse des Dongle-Managers eintragen, können Sie die Schlüsselverwaltung aktivieren.

Tab. 49: Virtualisierung konfigurieren



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.



Für die *Virtualisierung* ohne eine Internetverbindung ist eine Trusted License erforderlich.

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Registerkarte Media Streamer

- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Media Streamer*.

In dieser Registerkarte können Sie für die Funktionalitäten *Wiedergabe per Telefon* und *Last Call Repeat Facility* die Konfiguration des Media Streamers konfigurieren.



Die Registerkarte *Media Streamer* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe per Telefon* aktiviert ist.

[<](#)
[Details*](#)
[Verwendung*](#)
[Media Streamer*](#)
[Wiedergabeserver-Adresszuordnung >](#)

PBX

+

PBX	PBX <input type="text"/>
Extension* <small>(max. 18 Zeichen)</small>	123456
Media Streamer IP-Adresse*	192.168.169.192 <input type="text"/>
Minimaler Port	24000
Maximaler Port	24099
Transportprotokoll	UDP <input type="text"/>
Port für SIP-Signalisierung	5062
Benutzername	<input type="text"/>
Passwort	<input type="text"/>
PBX-IP-Adresse	<input type="text"/>
PBX-Port	5060
Registrierung erforderlich	<input checked="" type="checkbox"/>
Ablauf der SIP-Registrierung	3600 Sekunde(n)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 211: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

- Geben Sie folgende Parameter ein:

PBX	<p>PBX, der der Media Streamer zugeordnet werden soll.</p> <p>Wählen Sie eine PBX aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle PBX angezeigt, die im System angelegt wurden.</p> <p>Falls noch keine PBX im System angelegt ist, können Sie über die blaue Leiste PBX eine PBX anlegen, siehe Kapitel "PBX anlegen", S. 195.</p>
Extension	<p>Extension, die dem Media Streamer zugewiesen werden soll. Dies ist ein Pflichtfeld, ohne diese Eingabe kann die Konfiguration nicht abgespeichert werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 8000 ein.</p>

<i>Media Streamer IP-Adresse</i>	<p>IP-Adresse, über die der Austausch der Audiodaten und die SIP-Kommunikation erfolgen soll.</p> <p>Wählen Sie eine IP-Adresse aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle IP-Adressen des Servers angezeigt.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie die IP-Adresse <i>169.254.254.100</i> in der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Minimaler Port</i>	<p>Geben Sie hier den niedrigsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Wählen Sie einen geraden Zahlenwert.</p>
<i>Maximaler Port</i>	<p>Geben Sie hier den höchsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Wählen Sie einen ungeraden Zahlenwert.</p> <p>Ein Portbereich von 100 (z. B. 24000-24099) ist ausreichend für 50 Lizenzen. Der Portbereich sollte doppelt so groß sein wie die Anzahl der vorhandenen Lizenzen.</p> <p>HINWEIS! Der Portbereich darf einen Wert von 64 nicht unterschreiten.</p>
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die SIP-Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie <i>UDP</i> aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Port für SIP-Signalisierung</i>	<p>Geben Sie hier den Port für die SIP-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: <i>5062</i></p>
<i>Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am SIP -Server ein.
<i>Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am SIP -Server ein.
<i>PBX-IP-Adresse</i>	<p>Geben Sie hier die IP-Adresse des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie die IP-Adresse <i>169.254.254.101</i> ein.</p>
<i>PBX-Port</i>	<p>Geben Sie hier den Port des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert <i>5060</i> ein.</p>
<i>Registrierung erforderlich</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die SIP-Extension an dem SIP-Registrar der PBX angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = SIP-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = SIP-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Registrierung erforderlich</i>.</p>
<i>Ablauf der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie hier ein, nach welcher Zeitspanne die Registrierung erneut durchgeführt werden muss.

Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung*.

In dieser Registerkarte können Sie die Wiedergabeserver-Adresszuordnung konfigurieren. Diese Adresszuordnung wird für Server benötigt, die zur Wiedergabe aktiviert sind, damit sie von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar sind.



Die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe* aktiviert ist.

<
Verwendung*
Media Streamer
Wiedergabeserver-Adresszuordnung
Sch >

Wiedergabeserver-Adressen
▼

➔ Wiedergabeserver-Adressen entfernen

Interne IP-Adresse/ Port des Wiedergabeservers

: 4711

Interne Download-URL

Externe Adresse/ Port des Wiedergabeservers

: 4711

Externe Download-URL

Speichern


Zurücksetzen

Abb. 212: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

Gruppenfeld Wiedergabeserver-Adressen

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

<i>Interne IP-Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie hier die Ziel- IP -Adresse und den Port des Wiedergabeservers ein, unter der das Replay-Modul intern zu erreichen ist.
<i>Interne Download-URL</i>	Geben Sie hier die und den Port des Wiedergabeservers ein, unter der das Replay-Modul intern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com:4711/</code>
<i>Externe Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie die URL und den Port ein, unter der das Replay-Modul über den Browser auch von extern zu erreichen ist. Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS -Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.
<i>Externe Download-URL</i>	Geben Sie die URL und den Port ein, unter der das Replay-Modul über den Browser auch von extern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com:4711/</code> Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS -Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.

Falls Sie die Adressen entfernen möchten, klicken Sie auf das Symbol  in der Titelleiste des Gruppenfeldes.



Ist die Adresszuordnung konfiguriert, erhält das Replay-Modul die konfigurierte Adresse und den konfigurierten Port.

Ist die Adresszuordnung nicht konfiguriert, erhält das Replay-Modul die in der Registerkarte *Details* eingestellte IP-Adresse und den Standardport 4040.



Damit die Benutzer des jeweiligen Mandanten über den Browser auf den Wiedergabeserver zugreifen können, muss im Mandanten-Modul ebenfalls eine interne Adresse bzw. auch eine externe IP-Adresse oder ein DNS-Name konfiguriert werden.



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Benutzerverwaltung Mandant*.

Registerkarte Schlüsselverwaltung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Schlüsselverwaltung*.

In dieser Registerkarte können Sie Einstellungen für die *neo*-Schlüsselverwaltung konfigurieren. Diese Registerkarte ist nur aktiv, wenn Sie die entsprechende Lizenz eingespielt haben und wenn Sie in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *neo-Schlüsselverwaltung* aktiviert haben.

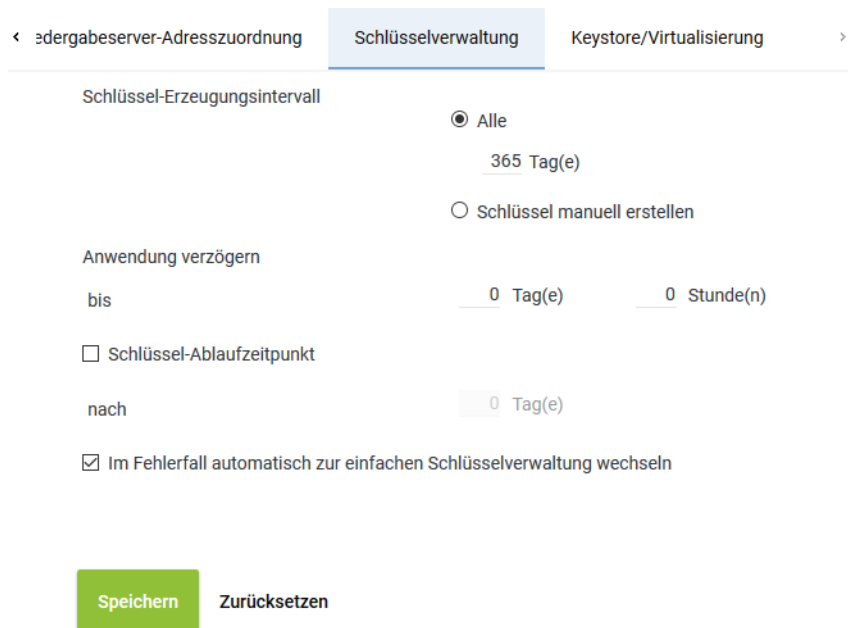


Abb. 213: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

Schlüssel-Erzeugungsintervall Stellen Sie hier ein, ob ein Schlüssel automatisch oder manuell generiert werden soll. Wählen Sie zwischen folgenden Optionen:

- *Alle*

Stellen Sie hier ein, in welchen Abständen ein neuer Schlüssel automatisch generiert werden soll.

Mögliche Zeitspanne: 1 bis 365 Tage

Standardwert: 365 Tage

- *Schlüssel manuell erstellen*

Stellen Sie hier ein, dass ein Schlüssel vom Mandant manuell generiert werden soll.

	<p>Alte Schlüssel, die nicht mehr zur Verschlüsselung verwendet werden, werden zunächst nur inaktiv. Sie bleiben aber in der Datenbank erhalten, da sie weiterhin zur Entschlüsselung alter Aufzeichnungen benötigt werden.</p>
<i>Anwendung verzögern</i>	<p>Stellen Sie hier bei Bedarf eine Zeitspanne ein, in der ein neuer Schlüssel noch nicht verwendet werden soll, nachdem er erzeugt wurde. Erst nach dieser Zeitspanne wird der Schlüssel tatsächlich zur Verschlüsselung verwendet.</p> <p>Mögliche Zeitspanne: 0 bis 14 Tage</p> <p>Standardwert: 0 Tage (neue Schlüssel werden sofort zur Verschlüsselung eingesetzt)</p> <p>Durch eine Verzögerung können Sie sicherstellen, dass der Schlüssel durch ein Datenbank-Backup erfasst wurde, bevor er tatsächlich verwendet wird.</p>
<i>Schlüssel-Ablaufzeitpunkt</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob inaktive Schlüssel nach der hier eingestellten Zeitspanne ungültig werden sollen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Schlüssel wird nie ungültig.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Schlüssel wird ungültig. Geben Sie im Eingabefeld die Zeitspanne ein, nach der der Schlüssel seine Gültigkeit verliert. Nach dieser Zeitspanne kann der Schlüssel nicht mehr verwendet werden. Sollen Aufzeichnungsdaten nach einem bestimmten Zeitraum zwingend gelöscht werden, bietet diese Option neben dem konfigurierten Löschozeitpunkt eine zusätzliche Sicherheit. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass Aufzeichnungsdaten manuell an einen Speicherort transferiert wurden, an dem der Löschrmechanismus des Systems sie nicht finden kann.</p> <p>VORSICHT! Alle Aufzeichnungen, die mit einem ungültig gewordenen Schlüssel verschlüsselt wurden, sind unbrauchbar, können also nicht mehr abgespielt werden.</p>
<i>Im Fehlerfall automatisch...wechseln</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die einfache Schlüsselverwaltung angewendet werden soll, falls die <u>neo</u>-Schlüsselverwaltung nicht funktioniert (z. B. wenn der Dienst <i>DongleMan</i> ausfällt). Wenn Sie die Option nicht aktivieren, findet keine Aufzeichnung statt, solange die <u>neo</u>-Schlüsselverwaltung aktiviert ist, aber nicht funktioniert.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Im Fehlerfall wird ersatzweise die einfache Schlüsselverwaltung angewendet.</p> <p><input type="checkbox"/> = Im Fehlerfall findet keine Aufzeichnung statt, solange die <u>neo</u>-Schlüsselverwaltung aktiviert ist. Deaktivieren Sie in diesem Fall die Schlüsselverwaltung in der Registerkarte <i>Verwendung</i>.</p>



Zusätzlich zu den Einstellungen in dieser Registerkarte muss jeder Mandant, der die neo-Schlüsselverwaltung nutzen möchte, individuelle Einstellungen im Bereich seiner Benutzerverwaltung (Mandanten-Modul) vornehmen.



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Benutzerverwaltung Mandant*.

Registerkarte Keystore/Virtualisierung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Keystore/Virtualisierung*.

In dieser Registerkarte können Sie die Verbindungsdaten zum Dienst *DongleMan* für die Schlüsselverwaltung und zur Authentifizierung der **VM**-Ware konfigurieren.

Diese Registerkarte *Keystore/Virtualisierung* ist nur aktiv, wenn Sie in der *Registerkarte Verwendung* die Funktion *VM ohne Trusted License* aktiviert haben. Was bedeutet, dass Sie die Lizenzen nicht lokal eingespielt haben, sondern über eine Internetanbindung die Lizenzen über das ASC-Lizenzmanagement verwalten möchten.

Für die Schlüsselverwaltung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- *Dongle*
Sie können weiterhin Ihren bestehenden Dongle verwenden. Der Dongle Manager liest das Passwort für die Verschlüsselung aus dem Dongle aus.
In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.
In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, allerdings dem Server zugewiesen sein, auf dem der Dongle Manager läuft.
- *Dongle Manager*
In der aktuellen Version liest der Dongle Manager das Passwort für die Verschlüsselung direkt aus der Datenbank aus. Dazu müssen Sie die Verbindungsdaten zum Server eingeben, auf dem der Dongle Manager läuft.
- *ASC License Management System*
HINWEIS! Über das Lizenzmanagement können Sie keine Verschlüsselung nutzen.

Für die Lizenzierung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Ohne Internetanbindung:

- *Dongle*
Ohne Internetanbindung können Sie weiterhin Ihren Dongle als Authentifizierung verwenden.
In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, dem Server zugewiesen sein, auf dem die VM-Ware installiert ist.
In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.
- *Trusted Virtualization License*
Oder Sie können eine *Trusted Virtualization License* einspielen, um die Lizenzierung zu authentifizieren, wofür Sie auch keine Internetanbindung benötigen.
In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

Mit Internetanbindung:

- *ASC License Management System*
Über das Internet können Sie die Verbindung zum Lizenzmanagement von ASC aufbauen. Dazu müssen Sie in dieser Registerkarte die Verbindungsdaten *licensing.asc.de* eingeben.

< zergabeserver-Adresszuordnung
Schlüsselverwaltung
Keystore/Virtualisierung
>

Server-Adresse	192.168.169.192
Port	5180

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 214: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

Server-Adresse	<p>Geben Sie hier die Adresse des Servers für die Verbindung an.</p> <ul style="list-style-type: none"> Falls Sie die Hardware mit neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist.
-----------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Falls Sie die **VM** mit Dongle ohne neo-Schlüsselverwaltung nutzen:
IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst *DongleMan* installiert ist.
- Falls Sie die **VM** ohne neo-Schlüsselverwaltung nutzen, können Sie die **VM** auch über das ASC License Management System authentifizieren. Tragen Sie in diesem Fall folgende Adresse ein:
licensing.asc.de
- Falls Sie die **VM** mit *TRUSTED_VIRTUALIZATION*-Lizenz und neo-Schlüsselverwaltung nutzen:
IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst *DongleMan* installiert ist.

Port

Geben Sie hier den Port für die Verbindung an.

5180 = Dongle Manager

8181 = ASC License Management System



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verworfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

7.3.2.3.3 PBX anlegen

Die Konfiguration der PBX kann entweder über das PBX-Modul oder über das Integrationen-Modul erfolgen.

In diesem Konfigurationsschritt werden die Parameter für die PBX konfiguriert, z. B. der Name, die Ortsvorwahl und die Nummer des Amtsanschlusses.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > PBX*.

⇒ Folgendes Fenster erscheint:

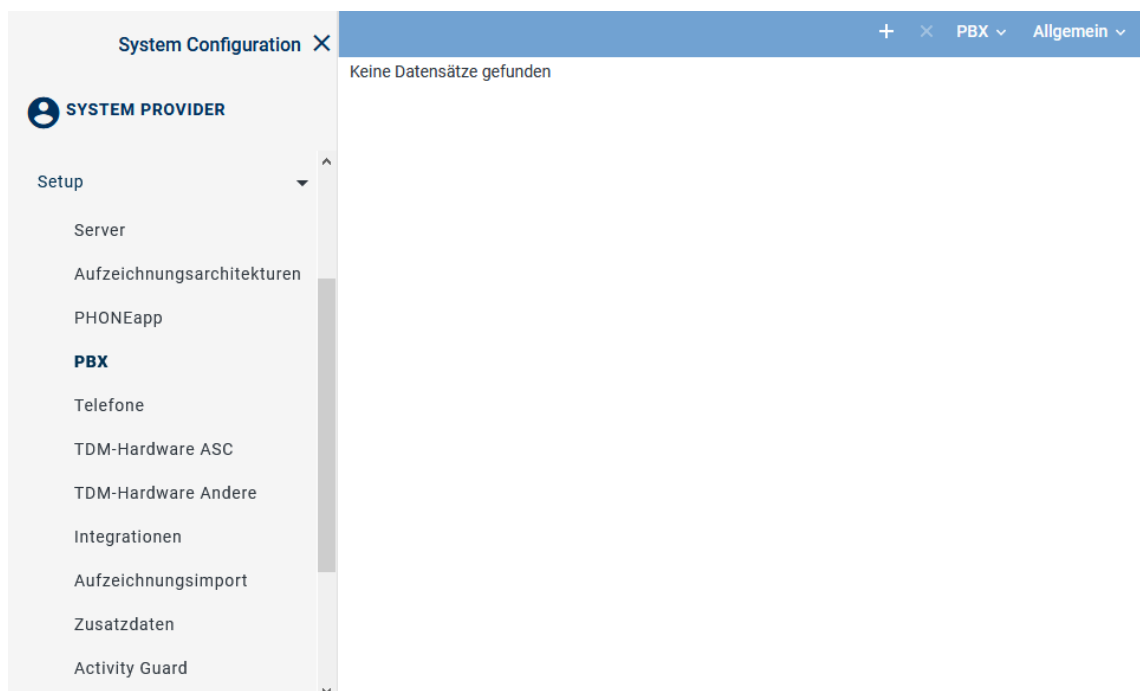


Abb. 215: PBX-Modul - Hauptansicht

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

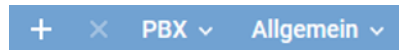





Abb. 216: Symbolleiste PBX-Modul

PBX		<i>Erstellen</i>	In der Detailansicht können Sie die Parameter der neuen PBX eingeben.
		<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte PBX-Konfiguration. Eine PBX kann nur gelöscht werden, wenn sie in keiner Konfiguration verwendet wird.
PBX		<i>Telefonkonfiguration</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Telefone erstellen und konfigurieren können.
		<i>Ungenutzte Extensions verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Extensions löschen können, die in keiner Konfiguration verwendet werden.
Allgemein		<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
		<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
		<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
		<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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

Neue PBX erstellen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht des PBX-Moduls auf das Symbol  (*Erstellen*).
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.

×

< Details* PHONEapp-Konfiguration Web Service >

Name* Mitel MiVoice MX-ONE

PBX-Typ* Mitel MiVoice MX-ONE ▼

Maximale Länge der Extensions 4 ▼

Landesvorwahl
☒ Aus Liste wählen
Deutschland (49) ▼

☐ Manuell eingeben

Ortsvorwahl* 6021

Nummer des Amtsanschlusses* 5963

Non Phone IPs

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Zu ignorierende IPs

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Zu ignorierende MACs

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Speichern

[Zurücksetzen](#)

Abb. 217: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Name	Dieser <i>Name</i> dient als Kennung dieser PBX.
PBX-Typ	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Typ der PBX aus.
Maximale Länge der Extensions	Geben Sie die Anzahl der Ziffern der Extensions an, z. B. 4.
Landesvorwahl	Markieren Sie die Option zur Auswahl der Landesvorwahl: <ul style="list-style-type: none"> <i>Aus Liste wählen</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Länderkennung mit der jeweiligen Landesvorwahl aus. <i>Manuell eingeben</i> Falls die passende Landesvorwahl in der Dropdown-Liste nicht verfügbar ist, geben Sie diese 3-stellig manuell ein, z. B. für Sri Lanka 094.
Ortsvorwahl	Geben Sie die Ortsvorwahl ohne vorangehende 0 an, z. B. 6021.

Parameter	Wert/Beschreibung
Nummer des Amtsanschlusses	Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 5963. Geben Sie hier keine Extension an.

Tab. 50: PBX anlegen

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verworfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

7.3.2.3.4 Aufzeichnungsressourcen zuordnen

Ressourcen für Mandanten

Bei Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten seine eigenen Aufzeichnungsressourcen zuordnen.

Die Zuordnung des Agenten zur Aufzeichnungsressource kann je nach Aufzeichnungsart über die Extension, über die PBX-Agenten-ID oder über die Chat-ID erfolgen. Sie können innerhalb eines Mandanten alle 3 Möglichkeiten konfigurieren. Die Konfiguration für Chat-Systeme finden Sie in der jeweiligen Anleitung der Chat-Aufzeichnung.

Mandanten Extensions zuordnen

Wenn Sie eine Zuordnung anhand von Extensions treffen möchten, können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten Extensions zuweisen.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

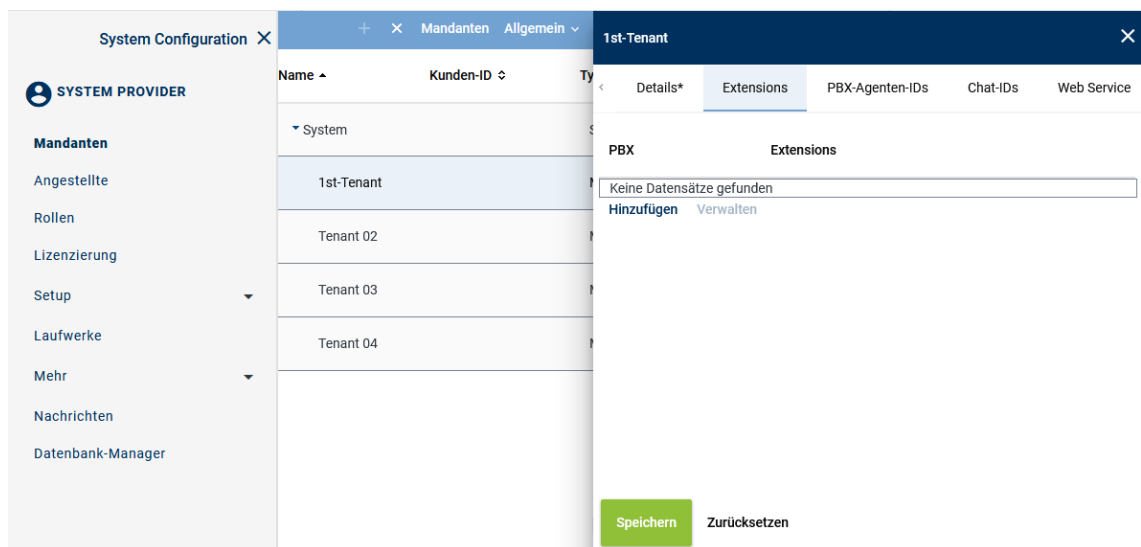


Abb. 218: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

Extensions hinzufügen

- Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
- Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Extensions hinzufügen ✕

PBX

PBX ▾

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche
getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;
4000-4100)

6000-6999

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 219: Mandanten Extensions zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die Extensions für diesen Mandanten konfiguriert sind.

Dateiimport	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.</p> <p>Folgende Dateiformate werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ZIP TXT CSV <p>HINWEIS! Die maximale Anzahl von Extensions in einer Datei, ist aus Performanzgründen auf 2000 begrenzt. Sollten mehr Extension benötigt werden, können Sie die Anzahl auf mehrere Importvorgänge verteilen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche . Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei hochladen</i>.
Manuelle Eingabe	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p>

Für den Import von Nummernbereichen müssen Sie für Start und Ende des Bereichs die gleiche Anzahl Stellen angeben, z. B. 1-9, 10-99, 01-20, 001-200, 4000-5000. Falls die Eingabe über mehrere Stellen nötig ist, müssen Sie führende Nullen angeben, z. B. 01-10, 010-100.

Die Eingaben mit Ländervorwahlen als Nummernbereiche geben Sie wie folgt ein:

+4984496800--+4984496810

HINWEIS! Die Anzahl der Stellen der Nummern müssen gleich sein. Ergänzen Sie fehlende Stellen mit führenden Nullen.

HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!

Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.

☒ = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
6. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
7. Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

Extensions entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage ([PBX](#)), für die Sie zugewiesene Extensions entfernen möchten, aus der Liste aus.

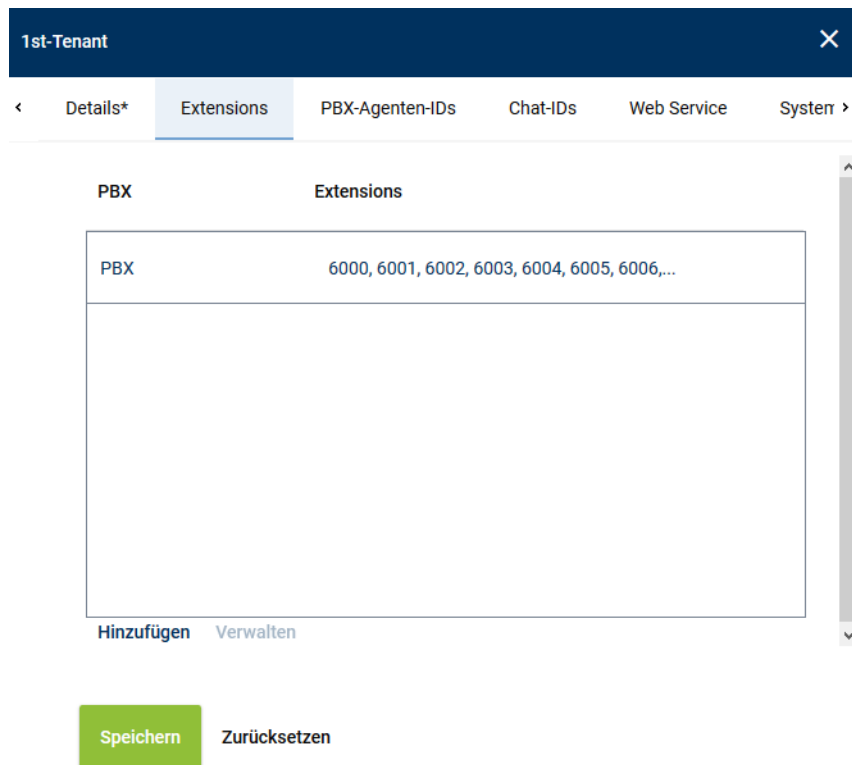


Abb. 220: Extensions entfernen

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Extensions aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere Extensions auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 221: Extensions auswählen

4. Um die ausgewählten Extensions zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*. Um den Vorgang abzubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Mandanten PBX-Agenten-IDs zuordnen

Wenn die Information von PBX-Agenten-IDs von der PBX geliefert werden, können Sie eine Zuordnung anhand von PBX-Agenten-IDs treffen. In diesem Fall können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten PBX-Agenten-IDs zuweisen.



In 1-Mandanten-Systemen werden die PBX-Agenten-IDs automatisch dem vom System angelegten Mandanten (1st-Tenant) zugeordnet. Die Zuordnung einer PBX-Agenten-ID zum Benutzer erfolgt im Angestellten-Modul.

Bei der Installation eines 1-Mandanten-Systems können Sie dieses Kapitel übergehen.



In Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten die PBX-Agenten-IDs manuell zuordnen, die ihm zur Verfügung stehen sollen. Dies gilt auch für Multi-Mandanten-Systeme, in denen nur 1 Mandant angelegt ist.

Die manuelle Zuordnung der PBX-Agenten-IDs ist erst möglich, wenn eine PBX angelegt wurde, da die Zuordnung PBX-bezogen erfolgt.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

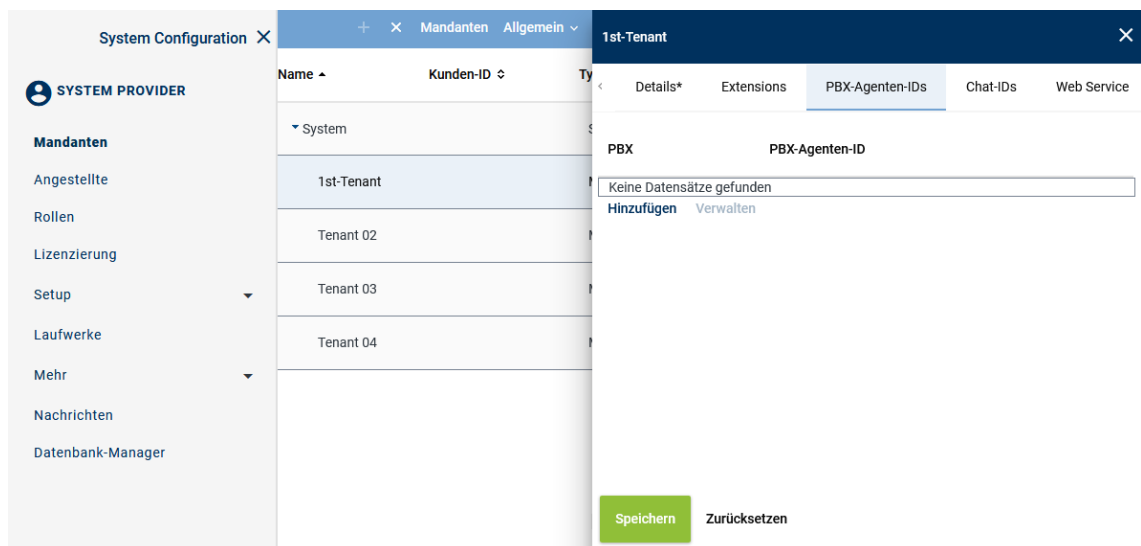


Abb. 222: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

PBX-Agenten-ID hinzufügen

1. Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die PBX-Agenten-IDs zuweisen möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte *PBX-Agenten-IDs*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
 - ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

PBX-Agent-IDs hinzufügen ✕

PBX

PBX

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

PBX-Agent-IDs getrennt durch ";" oder ","

427agent1,427agent2

☐ Vorhandene Liste der PBX-Agent-IDs ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 223: Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die PBX-Agenten-IDs für diesen Mandanten konfiguriert sind.

<i>Dateiimport</i>	<p>Wählen Sie die Option, um PBX-Agenten-IDs aus einer vorhandenen CSV-Datei zu importieren und der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzuzufügen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die CSV-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der CSV-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine CSV-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei hochladen</i>.
<i>Manuelle Eingabe</i>	<p>Wählen Sie diese Option, um PBX-Agenten-IDs manuell einzugeben.</p> <p>Die einzelnen PBX-Agenten-IDs können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
<i>Vorhandene Liste der PBX-Agenten-IDs ersetzen</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der PBX-Agenten-IDs zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die PBX-Agenten-IDs der ausgewählten PBX.</p>

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten PBX-Agenten-IDs aller PBXen werden behalten und die neuen PBX-Agenten-IDs werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die PBX-Agenten-IDs werden in der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzugefügt.
6. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
7. Die konfigurierten PBX-Agenten-IDs erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

PBX-Agenten-ID entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (**PBX**), für die Sie zugewiesene PBX-Agenten-IDs entfernen möchten, aus der Liste aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere PBX-Agenten-IDs aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere PBX-Agenten-IDs auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 224: PBX-Agenten-IDs auswählen

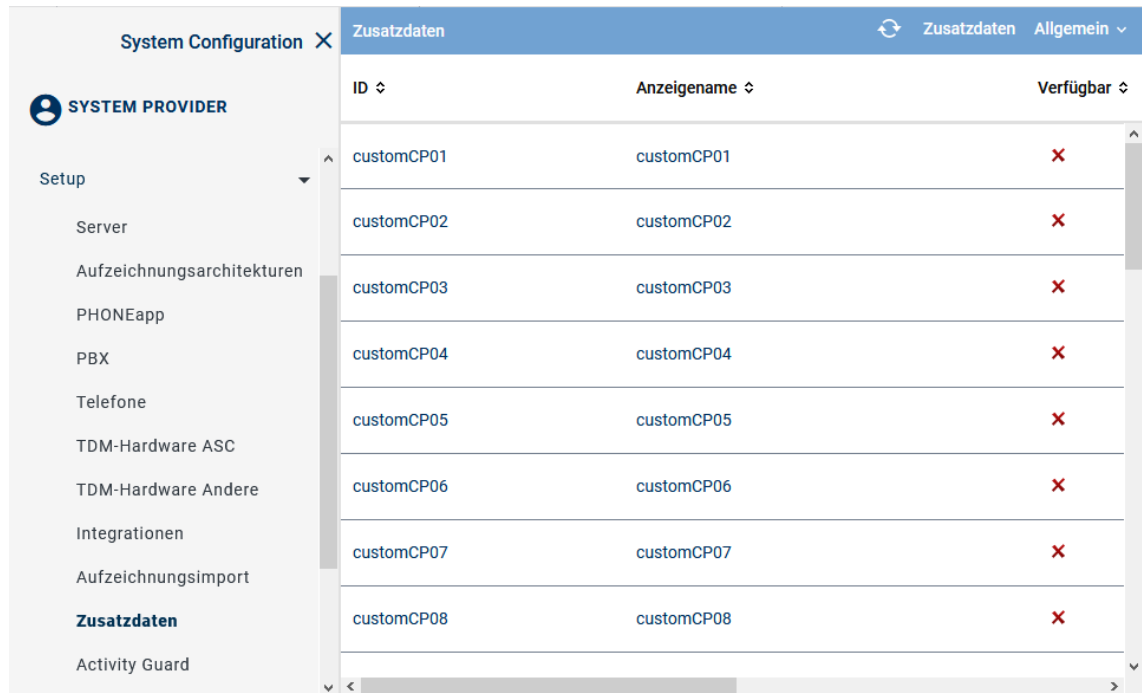
4. Um die ausgewählten PBX-Agenten-IDs zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.
Um den Vorgang abzubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.3.2.3.5 Zusatzdaten konfigurieren

Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die mit einem Protokoll zu einer Konversation mitgeliefert werden.

Damit die Felder zur Auswahl in der Dropdown-Liste erscheinen, müssen diese im Zusatzdaten-Modul konfiguriert werden.

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

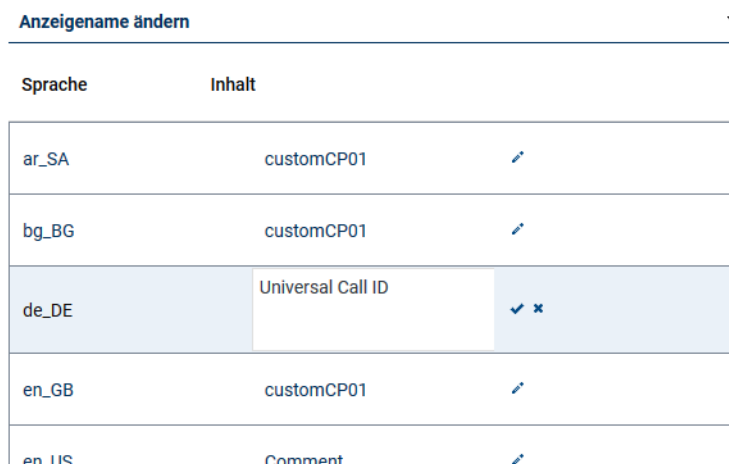


ID	Anzeigename	Verfügbar
customCP01	customCP01	X
customCP02	customCP02	X
customCP03	customCP03	X
customCP04	customCP04	X
customCP05	customCP05	X
customCP06	customCP06	X
customCP07	customCP07	X
customCP08	customCP08	X

Abb. 225: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

2. Markieren Sie einen Datensatz.
⇒ In der Detailansicht erscheinen die Informationen, die Sie konfigurieren können.

Anzeigenamen ändern



Sprache	Inhalt
ar_SA	customCP01
bg_BG	customCP01
de_DE	Universal Call ID
en_GB	customCP01
en_US	Comment

Abb. 226: Zusatzdaten konfigurieren

1. Um den Anzeigenamen zu ändern, klicken Sie auf den Stift in der Zeile der Sprache, die Sie ändern möchten.
2. Geben Sie einen Anzeigenamen ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.

Verfügbarkeit

Verfügbarkeit	
Verfügbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Editierbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Externe Aufzeichnungssteuerung	<input checked="" type="checkbox"/>

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 227: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

1. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.
2. Um das Datenfeld in den Such- und Wiedergabe-Applikationen nachträglich editierbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Editierbar*.
3. Um das Datenfeld für die externe Aufzeichnungssteuerung nutzen zu können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Externe Aufzeichnungssteuerung*. Diese Option ist nur verfügbar, wenn im *Server-Modul* in der Registerkarte *Verwendung* die Aufzeichnungssteuerung aktiviert ist.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.



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



Zusatzdaten, die nicht mitgeliefert werden, stehen nicht zur weiteren Verwendung zur Verfügung.

7.3.2.3.6 Integration anlegen für All-in-one Parallel Recording

Im Integrationen-Modul werden die PBX-bezogenen Aufzeichnungseinstellungen konfiguriert.

Um eine Integration anlegen zu können, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur erstellt und aktiviert haben, damit Sie diese hier zuordnen können.

Abhängig von der Aufzeichnungslösung müssen Sie zusätzlich IP-Adressen, Ports, Protokolle, Sniffer-Karten, CTI-Verbindungsdaten, Telefone, Monitorpunkte und ggf. Erweiterungen konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Integrationen*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

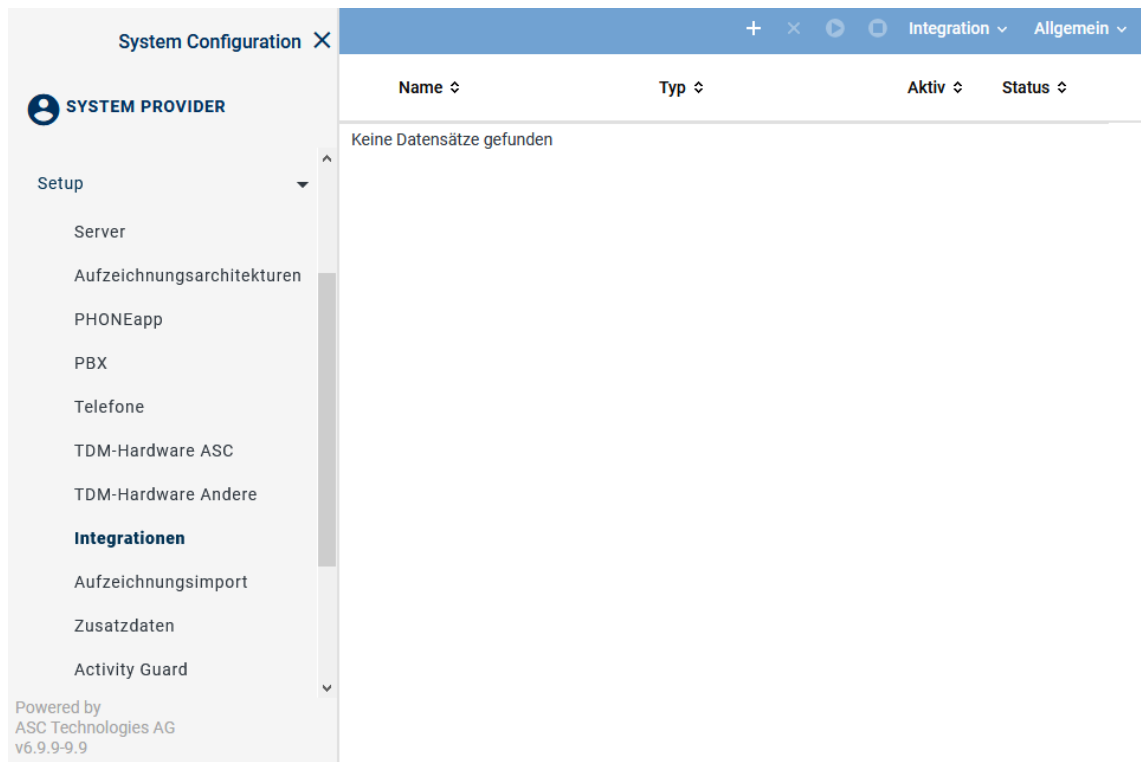




Abb. 228: Integrationen - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden folgende Informationen angezeigt:





Name	Name der Integration
Typ	Typ der Integration
Aktiv	<p>Zeigt an, ob die Integration aktiviert ist und zur Aufzeichnung verwendet wird.</p> <p>✓ = Integration ist aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Integration ist nicht aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  aktiviert werden.</p>
Status	<p>Zeigt an, ob die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde.</p> <p>✓ = Konfiguration ist vollständig</p> <p>✗ = Konfiguration ist unvollständig</p>

Symbolleiste des Integrations-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 229: Symbolleiste Integrationen-Modul

	Erstellen	Öffnet die Detailansicht, damit Sie eine neue Integration anlegen können.
	Löschen	Löscht die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur gelöscht werden, wenn sie deaktiviert ist.
	Aktivieren	Aktiviert die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur aktiviert werden, wenn sie vollständig konfiguriert ist.
	Deaktivieren	Deaktiviert die ausgewählte Integration. Damit unterbrechen Sie die laufenden Aufzeichnungen.

<i>Integrationen</i>	<i>Grammatik importieren</i>	Über diesen Menüpunkt können Sie eine kundenspezifisch angepasste Grammatik importieren, die Sie dann im Konfigurationsschritt für die CTI-Verbindungsdaten konfigurieren können.
<i>Allgemein</i>	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.

Grammatik importieren

In Abhängigkeit der eingesetzten Telefonanlage werden Konversationsereignisse unterschiedlich signalisiert.

Eine Grammatik erkennt und verarbeitet die Ereignisse, die bei einem Anruf vorkommen, wie z. B. Klingeln, Abheben, Rückfrage, Auflegen. Eine Grammatik enthält Regeln, die für die Übersetzung anschlussspezifischer Gesprächsinformation und Gesprächszustände in ein anschlusneutrales Format erforderlich sind.

- Um eine neue Grammatik zu importieren, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Integration > Grammatik importieren*.
⇒ Das Fenster *Datei hochladen* erscheint.

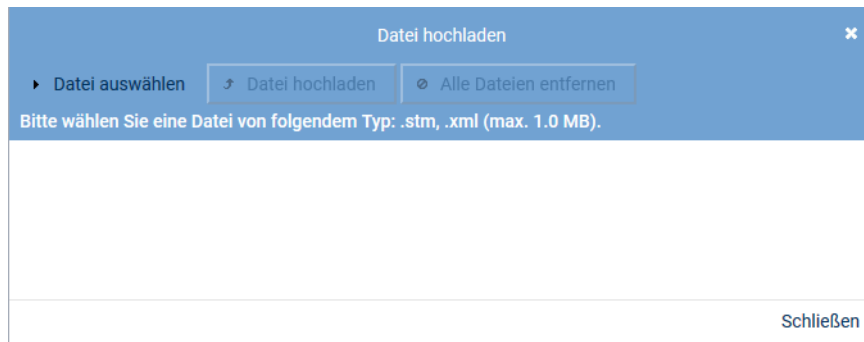


Abb. 230: Datei auswählen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.
- Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Grammatik vom Dateityp *.stm* oder *.xml* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.
⇒ Die ausgewählte Datei erscheint im Fenster *Datei hochladen*.

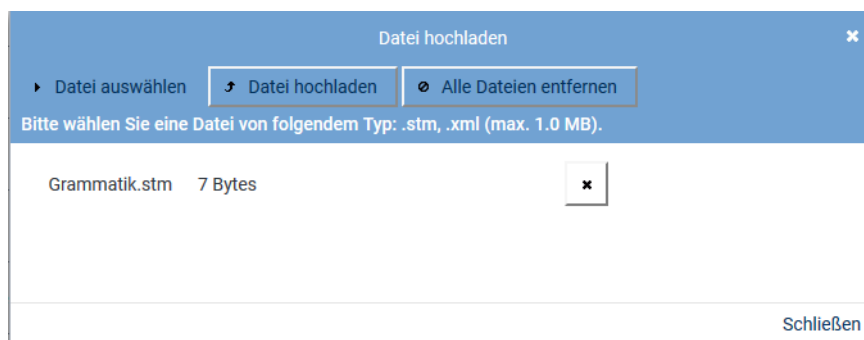



Abb. 231: Grammatik hochladen

- Um eine ausgewählte Datei aus der Liste zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei entfernen* neben der entsprechenden Datei.
Um die Datei hochzuladen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei hochladen*.
⇒ Das Fenster schließt sich und in der Hauptansicht erscheint eine Meldung, dass die Datei erfolgreich hochgeladen wurde.

Integrationstyp zuordnen

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*), um eine neue Integration zu erstellen.
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Integrationstyp*.

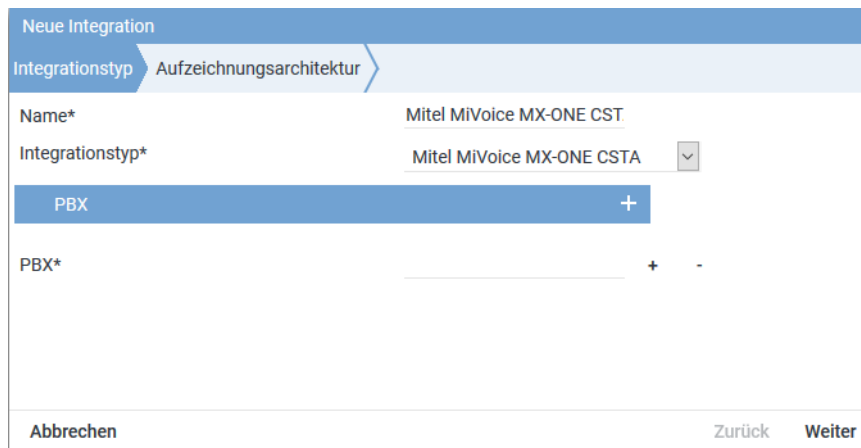


Abb. 232: Integrationstyp anlegen

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert
<i>Name</i>	Geben Sie in das Eingabefeld einen sprechenden Namen für die Integration ein. Dieser Name dient als Kennung dieser Integration im System.
<i>Integrationstyp</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste <i>Integrationstyp</i> den Eintrag <i>Mitel MiVoice MX-ONE CSTA</i> aus.

Tab. 51: Integrationstyp anlegen


3. Um die **PBX** zuzuordnen, klicken Sie neben dem Feld *PBX* auf die Schaltfläche .
⇒ Das Fenster *PBX* erscheint.



Abb. 233: Integrationen - PBX auswählen

4. Wählen Sie die entsprechende **PBX** aus der Liste der verfügbaren Telefonanlagen aus.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

Aufzeichnungsarchitektur zuordnen für All-in-one Parallel Recording

1. Klicken Sie in der Detailansicht unten rechts auf die Schaltfläche *Weiter*.

⇒ Die Registerkarte *Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

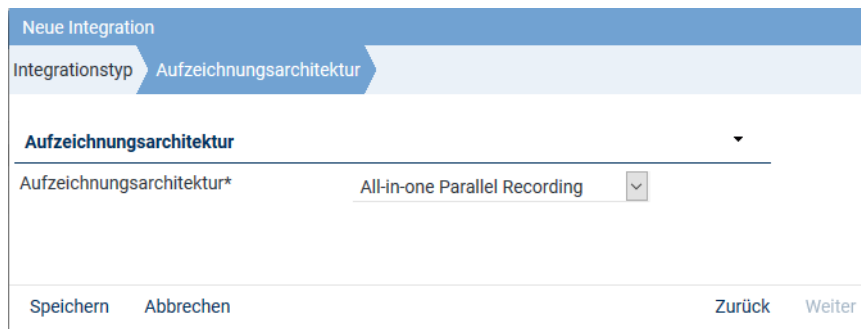


Abb. 234: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Parallel

- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Aufzeichnungsarchitektur* die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus.



In der Dropdown-Liste erscheinen nur aktivierte Aufzeichnungsarchitekturen, in denen der passende Integrationstyp konfiguriert ist.


- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

⇒ Die Integration erscheint jetzt in der Hauptansicht.



Falls Sie eine Aufzeichnungsarchitektur mit paralleler Aufzeichnung verwenden, erscheint in der Detailansicht die Registerkarte *Parallele Aufzeichnung*. In dieser Registerkarte können Sie Einstellungen zur Duplikatserkennung von parallel konfigurierten Servern vornehmen, siehe [Kapitel "Duplikate in parallelen Aufzeichnungsarchitekturen", S. 472](#).

Konfigurationsschritte

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

⇒ Folgende Konfigurationsschritte erscheinen:





Mitel MiVoice MX-ONE CSTA			
Schritt	Konfiguration		
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	✓		
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren	✗		
Monitorpunkte konfigurieren	✗		
Globale Aufzeichnungseinstellungen	✗		
Aufzeichnungsserver konfigurieren	✗		
Erweiterung konfigurieren	✓		
Sonstige Einstellungen konfigurieren	✓		

Abb. 235: Konfigurationsschritte der Integration

Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

Die Sektion *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* wurde mit den vorherigen Schritten bereits konfiguriert.



1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Konfiguration anzuzeigen.
⇒ In der Detailansicht erscheint der Konfigurationsschritt mit der Information der hinterlegten Aufzeichnungsarchitektur.



Abb. 236: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um Änderungen zu speichern und den Konfigurationsschritt zu beenden.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*, um den Konfigurationsschritt ohne Änderungen zu beenden.

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.

In diesem Konfigurationsschritt konfigurieren Sie Grammatiken, Verbindungsdaten und gegebenenfalls Zusatzdaten.



Für den Fall, dass es keine oder keine funktionierende **CTI**-Verbindung gibt, oder Endgeräte nicht überwacht werden, kommen für Endgeräte, die mit *Automatic Call Recording Enabled* konfiguriert sind, ggf. trotzdem **SIP**- und **RTP**-Daten am Aufzeichnungsserver an. Solange im Recording-Planner-Modul ein Aufzeichnungsprofil konfiguriert ist, kann der Aufzeichnungsserver diese **SIP**- und **RTP**-Informationen von der **BIB** bzw. vom Gateway empfangen, verarbeiten und dementsprechend aufzeichnen. Mangels **CTI** werden aber nur minimale Informationen über **SIP** getaggt.



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Registerkarte MiVoice MX-ONE (CSTA)

In der Registerkarte *MiVoice MX-ONE (CSTA)* konfigurieren Sie die Aufzeichnungsarten *Active Stream Recording* und/oder *Intrusion* und/oder das *Trunk-side Recording*.

Die **CSTA**-Anbindung wird für das Monitoring der konfigurierten Monitorpunkte verwendet und wird zum Starten der Aufzeichnungen über die Intrusion-Funktionalität genutzt.

1. Wählen Sie die Registerkarte *MiVoice MX-ONE (CSTA)*, um die **CSTA**-Verbindung zur PBX zu konfigurieren.

Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren

MiVoice MX-ONE (CSTA)* MBG

CTIconnect-Modul

Typ CTIconnect active

Grammatikname* standard

Grammatikversion* 1.00.12

Verbindungsdaten Verbund 1

Verbindungsdaten Verbund 2

Zusatzdaten

Failover-Wartezeit* 10

Failover-Wiederholungen* 3

Regulärer Ausdruck zur Telefontypenidentifikation* `^[A-Za-z]*\\s[0-9]{4}[a-zA-Z]?$|^([0-9]{4}[a-zA-Z]?$|^DBC[0-9]{5}$`

Speichern Abbrechen

Abb. 237: Registerkarte MiVoice MX-ONE (CSTA) konfigurieren

Konfigurieren Sie die **CSTA**-Anbindung auch, wenn Sie die Aufzeichnung über ein **MBG** laufen lassen, damit das Monitoring darüber laufen kann.



Für die parallele Aufzeichnung, müssen Sie das **MBG** in der Registerkarte **MBG** konfigurieren.

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

CTIconnect-Modul

Typ CTIconnect active

Grammatikname* standard

Grammatikversion* 1.00.51

Abb. 238: CTIconnect-Modul konfigurieren

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 52: CTIconnect-Modul konfigurieren



Nach einem Update der *neo*-Software müssen Sie die Grammatikversion überprüfen. Wählen Sie nach dem Update die neueste Grammatik aus der Dropdown-Liste aus. Falls eine kunden-spezifisch angepasste Grammatik importiert wurde, prüfen Sie, ob diese den Anforderungen noch gerecht wird.

Gruppenfeld Verbindungsdaten MiVoice MX-ONE (CSTA)

In diesem Gruppenfeld können Sie die Verbindungsdaten zum CTIconnect-Modul konfigurieren. Für den Fall, dass die Verbindung zum CTIconnect-Modul abbricht, läuft bei der Aufzeichnungs-variante über das MBG die Aufzeichnung mit eingeschränkten Zusatzdaten weiter. Rufnum-mern und Richtung stehen weiterhin zur Verfügung.



Abb. 239: Verbindungsdaten konfigurieren

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle *PBX-IP-Adresse* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das Fenster *Verbindung konfigurieren* erscheint.



Abb. 240: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>PBX-IP-Adresse</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse der PBX ein.
<i>PBX-CSTA-Port</i>	Geben Sie hier den Port ein, über den die CSTA -Verbindung laufen soll. Standard ist <i>TCP 8882</i> , optional für <i>TLS 8883</i> .
<i>Transport Layer Security</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Verbindung mit TLS zu nutzen.
<i>Aktiviere Authentifizierung</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Authentifizierung für diese Verbindung zu nutzen. Wenn Sie die Authentifizierung nutzen, muss diese im Service Node Manager und in der System Configuration aktiv sein. Siehe Kapitel "CSTA-Server konfigurieren" , S. 14.
<i>Application ID</i>	Tragen Sie hier die entsprechende Application ID aus dem Service Node Manager ein. Die Application ID muss mit den Angaben in dem Service Node Manager übereinstimmen. Siehe Kapitel "CSTA-Server konfigurieren" , S. 14.
<i>Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Application ID ein. Das Passwort muss mit den Angaben im Service Node Manager übereinstimmen. Siehe Kapitel "CSTA-Server konfigurieren" , S. 14.

Tab. 53: Verbindungsdaten konfigurieren

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Eingaben zu übernehmen und das Fenster zu schließen.
4. Falls Sie weitere Module einsetzen, einen weiteren Verbund oder mehrere Verbindungen nutzen, wiederholen Sie die Konfigurationsschritte dementsprechend.

Gruppenfeld Zusatzdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie Felder auswählen, in denen Zusatzdaten ausgegeben werden sollen, die von der PBX oder einer Erweiterung zu einer Konversation mitgeliefert werden. Der Inhalt der Datenbankfelder wird dann in der jeweiligen Spalte in den Playern ausgegeben. Je nach PBX-Typ stehen verschiedene Parameter zur Auswahl und können frei zugeordnet werden.

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

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



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*.



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



Abb. 241: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
 - *End time*
 - *Duration*
 - *Calling party phone number*
 - *Called party phone number*
 - *Conversation direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
 5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



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

CTI-Parameter konfigurieren

Die folgenden Parameter gelten nur für die CTI-Verbindungen.

Umschaltbedingungen für die CTI-Failover-Verbindung

1. An dieser Stelle können Sie die maximale Wartezeit für einen erfolgreichen Verbindungsaufbau vom CTI`connect`-Modul zur PBX und die maximale Anzahl an Verbindungsversuchen konfigurieren. Falls Sie weitere Verbindungen konfiguriert haben, wird danach auf die nächste konfigurierte Verbindung umgeschaltet.



Es kann immer nur eine CTI-Verbindung aktiv sein. Es können keine Verbindungen parallel aufgebaut werden.

Failover-Wartezeit*	10
Failover-Wiederholungen*	3

Abb. 242: Umschaltbedingungen konfigurieren

Failover-Wartezeit	Dieser Wert gibt die maximale Wartezeit an, bis das CTIconnect-Modul einen weiteren Verbindungsversuch unternimmt. Sobald diese Wartezeit abgelaufen ist, wird abhängig von der Anzahl der konfigurierten Failover-Wiederholungen der Verbindungsaufbau wiederholt.
Failover-Wiederholungen	Geben Sie hier die Anzahl an Wiederholungen von Verbindungsversuchen ein, die das CTIconnect-Modul unternehmen soll, bevor es auf die nächste konfigurierte Verbindung wechseln soll. Das CTIconnect-Modul unternimmt so viele Verbindungsversuche, wie für die Failover-Wiederholungen konfiguriert sind. Bei jedem Verbindungsaufbau wird dabei die dafür konfigurierte Failover-Wartezeit eingehalten. Falls alle Verbindungsversuche für die erste konfigurierte Verbindung fehlgeschlagen sind, wird auf die nächste konfigurierte Verbindung umgeschaltet.



Bei der Konfiguration einer Failover-Architektur muss die Konfiguration der Umschaltbedingungen für die CTI-Verbindungen berücksichtigt werden. Sollte z. B. erst die letzte von mehreren konfigurierten Verbindungen erfolgreich aufgebaut werden, müssen die Warte- und Wiederholungszeiten der vorherigen Verbindungsversuche berücksichtigt werden. Sollte ein zu niedriger allgemeiner Failover-Timeout in der Aufzeichnungsarchitektur konfiguriert sein, dann wird ggf. der System-Failover angestoßen, obwohl noch eine erfolgreiche CTI-Verbindung aufgebaut werden könnte.



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Automatische Identifikation der Aufzeichnungsart

Die Identifikation der Aufzeichnungsart eines Endgerätes geschieht anhand einer Analyse der per CSTA ermittelten "Switching Function Representation" sowie anhand des in der Konfiguration der Monitorpunkte gesetzten Intrusion-Flags. Der an dieser Stelle konfigurierbare reguläre Ausdruck dient zur Ermittlung, ob das Endgerät mit der Aufzeichnungsart *Active-Stream-Recording/Copy-Stream-Recording* (Invitation) aufgezeichnet werden kann. Die "Switching Function Representation" wird aus den CSTA-Informationen extrahiert und anhand des "Switching Function Representation Format" (N<DN!SA/EXT>NM) interpretiert. Der NM-Teil wird mit Hilfe des regulären Ausdrucks überprüft. Dabei wird geprüft, ob der Endgerädetyp im Ausdruck enthalten ist. Wenn der Ausdruck auf den NM-Teil passt, wird für dieses Endgerät der oben genannte Aufzeichnungsmodus genutzt.

Regulärer Ausdruck zur
Telefontypenidentifikation*

```
^[A-Za-z]*\\s[0-9]{4}[a-zA-Z]?$|^*[0-9]{4}[a-zA-Z]?$|^*DBC[0-9]{5}$
```

Abb. 243: Regulären Ausdruck zur Telefontypen-Identifikation konfigurieren

Der Parameter ist mit einem sinnvollen Ausdruck vorbelegt, es kann dennoch notwendig sein, dass der Parameter für die Unterstützung anderer Telefone angepasst werden muss.



Da eine parallele Aufzeichnung ausschließlich über das MBG möglich ist, sollte bei dieser Aufzeichnungslösung der reguläre Ausdruck so angepasst werden, dass er niemals passt (z. B. Reg-Ex = "Parallel"). Somit wird die Aufzeichnungsart als "SRC" identifiziert.



Bei der Angabe von regulären Ausdrücken müssen verschiedene Zeichen zu Escape-Sequenzen ergänzt werden, damit die Bedeutung nach dem Auslesen durch die Software erhalten bleibt, siehe <https://docs.oracle.com/javase/tutorial/java/data/characters.html>. Wenn sie nicht zu Escape-Sequenzen ergänzt werden, wird z. B. ein einfacher "\" intern herausgefiltert. Nach dem Einlesen wird z. B. aus dem "\\s" nur noch ein "s". Der reguläre Ausdruck wird nach dem Einlesen nicht mehr funktionieren. Um das gewünschte "\\s" nach dem Einlesen zu erhalten, muss es in der Datei mit einem zusätzlichen "\" zu "\\s" erweitert werden.



Informationen zu regulären Ausdrücken finden Sie unter https://de.wikipedia.org/wiki/Regulärer_Ausdruck.



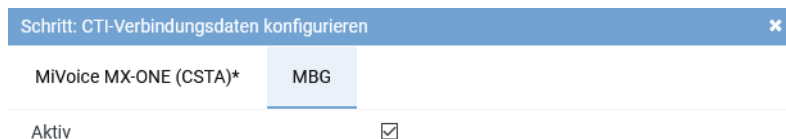
Eine kurze Anleitung zu regulären Ausdrücken und ein Testwerkzeug, mit dem man reguläre Ausdrücke testen kann, finden Sie unter <https://www.freeformatter.com/java-regex-tester.html>.

Die Aufzeichnungsart wird in der folgenden Reihenfolge ermittelt:

- *Intrusion*
Ist über die grafische Oberfläche das Feature Intrusion aktiviert, wird darüber aufgezeichnet.
- *Invitation Pattern*
Ist das Feature Intrusion nicht aktiviert, wird der reguläre Ausdruck zur Identifikation der Aufzeichnungsart angewendet.
- *SRC*
Trifft der reguläre Ausdruck nicht für das entsprechende Telefon zu, wird über **SRC** aufgezeichnet.

Registerkarte MBG

1. Wählen Sie die Registerkarte **MBG**, um die Verbindungsdaten für die Aufzeichnung über das MiVoice Border Gateway zu konfigurieren.



Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren

MiVoice MX-ONE (CSTA)* MBG

Aktiv ☒

Abb. 244: CTIconnect-Verbindungsdaten zum **MBG** aktivieren

Aktiv	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Konfigurationsparameter anzuzeigen und die Verbindung zum MBG zu aktivieren.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Verbindung ist aktiviert</p> <p><input type="checkbox"/> Verbindung ist nicht aktiviert</p>
-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

ACHTUNG!

Bei parallelen Aufzeichnungsarchitekturen muss die Aufzeichnung über das **MBG** erfolgen.

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

CTIconnect-Modul ▼

Typ	CTIconnect active	
Grammatikname*	standard	▼
Grammatikversion*	1.00.51	▼

Abb. 245: CTIconnect-Modul konfigurieren

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 54: CTIconnect-Modul konfigurieren



Nach einem Update der neo-Software müssen Sie die Grammatikversion überprüfen. Wählen Sie nach dem Update die neueste Grammatik aus der Dropdown-Liste aus. Falls eine kunden-spezifisch angepasste Grammatik importiert wurde, prüfen Sie, ob diese den Anforderungen noch gerecht wird.

Gruppenfeld Verbindungsdaten

Für diese Aufzeichnungsarchitektur können Sie die Verbindungsdaten für 2 Server einrichten.

Für jeden Verbund können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

Standardmäßig werden beim Verbindungsaufbau die Einträge des ersten Datensatzes verwendet. Falls es bei dieser Verbindung zu Fehlern kommen sollte, wird auf die konfigurierte alternative Verbindung umgeschaltet

Verbindungsdaten Verbund 1 ▼

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Bearbeiten Löschen

Verbindungsdaten Verbund 2 ▼

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Bearbeiten Löschen

Abb. 246: Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

Verbindung konfigurieren
✕

Verbindungsdaten*

PBX-Port*

Indirekte Aufzeichnung aktivieren

☒ Use pre-shared key

Pre-shared key (PSK)*

192.168.170.116

6810

☐

☒

.....


Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 247: Verbindung konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Verbindungsdaten</i>	Geben Sie hier den Link zum MBG an.
<i>PBX-Port</i>	Geben Sie hier den Port für das MBG bzw. SRC an, standardmäßig 6810 .
<i>Indirekte Aufzeichnung aktivieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, falls Sie eine indirekte Aufzeichnung laufen lassen möchten.
<i>Use Pre-shared key</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn das MBG im PSK-Modus betrieben wird und die Anmeldung über das Pre-Shared-Key-Verfahren erfolgen soll.
<i>Pre-shared key (PSK)</i>	Geben Sie hier den Pre-Shared key ein.

Tab. 55: Verbindungsdaten konfigurieren



Es sind maximal 20 MBG-Verbindungen möglich.

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

Gruppenfeld Zusatzdaten MBG

In diesem Gruppenfeld können Sie Felder auswählen, in denen Zusatzdaten ausgegeben werden sollen, die von der PBX oder einer Erweiterung zu einer Konversation mitgeliefert werden. Der Inhalt der Datenbankfelder wird dann in der jeweiligen Spalte in den Playern ausgegeben. Je nach PBX-Typ stehen verschiedene Parameter zur Auswahl und können frei zugeordnet werden.

EVOIP_{neo} active for Mitel MiVoice MX-ONE (CSTA3) - neo 6.x Rev. 34

219 / 517



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*.

Für diese Aufzeichnungsvariante können Sie eine freie Zuordnung von Zusatzdaten vornehmen, die von der PBX geliefert werden.

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



Abb. 248: CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten Modul 1

2. Klicken Sie in das jeweilige Eingabefeld, z. B. *Key 0* und geben Sie den Namen des Datenbankfeldes aus dem Protokoll ein, aus dem die Information gezogen werden soll. Beachten Sie die genaue Schreibweise.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste einen Eintrag aus, der als Spaltenüberschrift in den Playern erscheinen soll.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu übernehmen und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Monitorpunkte für MX-ONE CSTA konfigurieren

In diesem Konfigurationsschritt werden die Monitorpunkte für die überwachten Endgeräte konfiguriert.


1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Monitorpunkte konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Monitorpunkte konfigurieren* erscheint in der Detailansicht.



Abb. 249: Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren

Registerkarte *Extension-Monitorpunkte*



Für die Aufzeichnungsvariante mit **MBG** bzw. **SRC** müssen die aufzuzeichnenden Telefone am **SRC** registriert sein. Dies trifft nicht für die Aufzeichnungsvarianten mit SIP-Invite und Intrusion zu.

1. Klicken Sie in der Registerkarte *Extension-Monitorpunkte* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Extensions für die überwachten Endgeräte hinzuzufügen.
2. Wählen Sie den Menüpunkt *Extensions eingeben*.
⇒ Das Fenster *Extension-Monitorpunkte hinzufügen* erscheint:

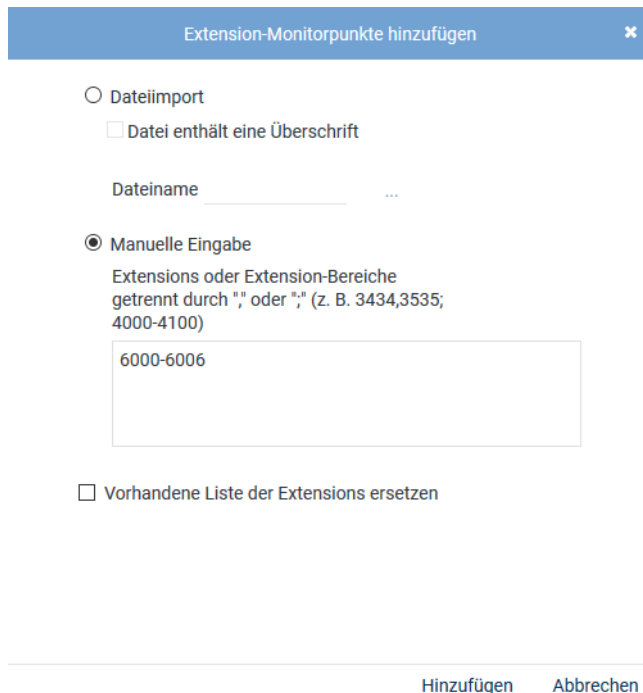


Abb. 250: Extension-Monitorpunkte hinzufügen

Dateiimport

Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen **CSV**-Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.

Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:

- Klicken Sie bei *Dateiname* auf die Schaltfläche **...**.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.
- Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **↗** (*Datei hochladen*).

Datei enthält eine Überschrift

Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.

Die **CSV**-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der **CSV**-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.

Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine **CSV**-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.

Dateiname

Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:

- Klicken Sie bei *Dateiname* auf die Schaltfläche **...**.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.
- Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **↗** (*Datei hochladen*).

<i>Manuelle Eingabe</i>	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p> <p>Geben Sie den Extension-Bereich mit Bindestrich an, der für diesen Mandanten reserviert ist, z. B. von 6000 bis 6999. Alphanumerische Eingaben mit Bindestrich werden nicht als Bereich erkannt, diese müssen einzeln eingegeben werden.</p> <p>Unterschiedliche Extensions und Extensions-Bereiche können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
<i>Vorhandene Liste der Extensions ersetzen</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, alle Zuweisungen der in der Detailansicht aufgelisteten PBXen werden überschrieben, nur die neue Zuweisung wird übernommen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.</p>

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
- Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
- Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.

Schritt: Monitorpunkte konfigurieren		
Extension-Monitorpunkte		
Extension ▾	Aktiv ⇅	Intrusion ⇅
6000	✓	<input checked="" type="checkbox"/>
6001	✓	<input checked="" type="checkbox"/>
6002	✓	<input type="checkbox"/>
6003	✓	<input type="checkbox"/>
6004	✓	<input type="checkbox"/>
6005	✓	<input type="checkbox"/>
6006	✓	<input type="checkbox"/>
Hinzufügen Aktiv/Inaktiv Löschen		
Speichern Abbrechen		

Abb. 251: Konfigurierte Extension-Monitorpunkte

<i>Hinzufügen</i>	Um weitere Extension-Monitorpunkte hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Hinzufügen</i> und wählen Sie den Menüpunkt <i>Extensions eingeben</i> , dann erscheint erneut das Fenster zur Eingabe von Extension-Monitorpunkten. Über die Schaltfläche <i>Hinzufügen</i> schließen Sie das Fenster und die Extension-Monitorpunkte erscheinen in der Detailansicht.
<i>Aktiv/Inaktiv</i>	Standardmäßig sind hinzugefügte Extensions als Monitorpunkt aktiviert. Um den Status eines Extension-Monitorpunkts zu ändern, markieren Sie die entsprechende Extension und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Aktiv/Inaktiv</i> . Um mehrere Einträge auszuwählen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechenden Einträge. Um zusammenhängende Einträge zu markieren, klicken Sie mit gedrückter [Strg] + [Shift]-Taste auf den ersten und letzten Eintrag.
<i>Löschen</i>	Um Extension-Monitorpunkte zu löschen, markieren Sie die entsprechende Extension in der Liste und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Löschen</i> . Um mehrere Einträge auszuwählen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechenden Einträge. Um zusammenhängende Einträge zu markieren, klicken Sie mit gedrückter [Strg] + [Shift]-Taste auf den ersten und letzten Eintrag.



Bei einer parallelen Aufzeichnung kann man die Intrusion-Funktion nicht nutzen.

<i>Intrusion</i>	Setzen Sie in der Spalte Intrusion bei paralleler Aufzeichnung keinen Haken. <input type="checkbox"/> = Feature Intrusion ist nicht aktiviert.
------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


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



Eine Extension, die überwacht und per Intrusion aufgezeichnet werden soll, muss in der PBX so konfiguriert werden, dass ein Besetztzeichen signalisiert wird, wenn dort schon eine Konversation geführt wird. Nur dann kann über den CTI~~connect~~-Dienst ein Intrude Call und damit eine stille Konferenz initiiert werden.

Dazu muss der Parameter *Frei auf Zweiteitung* mit *Nein*, kann nicht im *Endgerätemenü* geändert werden konfiguriert sein. Siehe [Kapitel "Extension-Monitorpunkte konfigurieren", S. 16](#).

Globale Aufzeichnungseinstellungen

- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Globale Aufzeichnungseinstellungen* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen* erscheint.

Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen
✕

Details*

Transportprotokoll	UDP	▼
Port SIP-Signalisierung*		5060
Remote SIP-Port*		7300
SIP-Authentifizierung aktivieren	<input checked="" type="checkbox"/>	
Benutzername der SIP-Registrierung	#extension	
Passwort der SIP-Registrierung	••••••••	
PBX-Verbindung aktivieren	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ablauf der SIP-Registrierung*		3600
PBX-IP-Adresse*	192.168.170.219	
PBX-Port*		5060

[Speichern](#) [Abbrechen](#)

Abb. 252: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen

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

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie das Transportprotokoll, das vom Aufzeichnungsserver für die SIP-Signalisierung genutzt wird, aus der Dropdown-Liste aus. Das Transportprotokoll gilt bei <i>Active-Stream-Recording</i> für die SIP-Kommunikation zwischen dem Aufzeichnungsserver und den Telefonen und bei <i>Intrusion</i> für die SIP-Kommunikation zwischen der PBX und dem Aufzeichnungsserver.</p> <p>Folgende Protokolle stehen zur Verfügung:</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p>
<i>Port SIP-Signalisierung</i>	Geben Sie den Port für die SIP -Signalisierung an, der am Aufzeichnungsserver für ankommende SIP -Kommunikation geöffnet wird und der als Port des Aufzeichnungsservers in den ausgehenden SIP -Nachrichten des Aufzeichnungsservers angegeben wird. Standard 5060 .
<i>Remote SIP-Port</i>	Geben Sie hier den Port für die Endgeräte an. An diesem Port kann der Aufzeichnungsserver die Mittel-Endgeräte für das <i>Active-Stream-Recording</i> per SIP zum Start der Aufzeichnung erreichen. Standard 7300 .
<i>SIP-Authentifizierung aktivieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn die SIP -Registrierung authentifiziert erfolgen soll. Die Option <i>SIP-Authentifizierung aktivieren</i> wird nur zusammen bzw. als Erweiterung mit der Option <i>PBX-Verbindung aktivieren</i> genutzt.

Parameter	Wert/Beschreibung
Benutzername der SIP-Registrierung	Geben Sie hier den Benutzernamen für die SIP-Registrierung ein, für die Aufzeichnung mit dem Intrusion-Feature genutzten Extensions. Der Benutzername wird in der PBX konfiguriert und gilt für alle zu registrierenden Extensions.
Passwort der SIP-Registrierung	Geben Sie hier das Passwort für die SIP-Registrierung ein, für die Aufzeichnung mit dem Intrusion-Feature genutzten Extensions. Dieses Passwort wird in der PBX konfiguriert und gilt für alle zu registrierenden Extensions.
PBX-Verbindung aktivieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie das Intrusion-Feature nutzen möchten. Wenn diese Option aktiviert ist, werden die konfigurierten Extensions des Aufzeichnungsservers an der Telefonanlage registriert. Sobald das Kontrollkästchen aktiviert ist, werden die folgenden Parameter zur Konfiguration aktiv.
Ablauf der SIP-Registrierung	Geben Sie hier den Zeitraum in Sekunden ein, bis die Registrierung abläuft.
PBX-IP-Adresse	Geben Sie hier die IP-Adresse zur PBX ein.
PBX-Port	Geben Sie hier den Port für die Kommunikation zur PBX ein, Standard 5060.


Tab. 56: Globale Aufzeichnungseinstellungen

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



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Aufzeichnungsserver konfigurieren

- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren* erscheint.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren

Aufzeichnungsserver

Servername

REC-01

REC-02

REC-01

Details

Extensions

Recording Module Active MX-ONE ☒

Konfigurierte IP-Adresse

IP-Adresse des Aufzeichnungsservers* 192.168.173.171

Minimaler Port* 20000

Maximaler Port* 21000

Speichern

Zeilen pro Seite 50

1 - 1 von 1

1 - 1 von 1

Schließen

Abb. 253: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Recording Module Active MX-ONE*, damit die Parameter zur Konfiguration erscheinen.
- Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Konfigurierte IP-Adresse	Hier wird die IP-Adresse angezeigt, die für diesen Aufzeichnungsserver konfiguriert ist und über die die aufzuzeichnenden Daten empfangen werden.
IP-Adresse des Aufzeichnungsservers	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine der verfügbaren IP-Adressen des Aufzeichnungsservers für die Aufzeichnungsdaten aus.
Minimaler Port	Geben Sie hier den niedrigsten Port der Port-Range ein, über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 20000.
Maximaler Port	Geben Sie hier den höchsten Port ein, der an der PBX konfiguriert ist und über die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 21000.

Tab. 57: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Wenn Sie mehrere aktive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* für jede Integration einen anderen Portbereich konfigurieren.

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



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Erweiterung konfigurieren



Die Verwendung der Erweiterung in der Integration ist optional. Der Status der Konfiguration dieses Konfigurationsschrittes steht standardmäßig auf *Keine Auswahl* und ist damit vollständig konfiguriert. Sie können die Integration auch ohne die Verwendung einer Erweiterung aktivieren und nutzen.

Falls Sie eine erweiterte Applikation einsetzen, können Sie in diesem Konfigurationsschritt die erforderliche Grammatik in der entsprechenden Version auswählen. Zusätzlich können Sie die Verbindungsdaten und die Zusatzdaten konfigurieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.



Es werden nur die Erweiterungen angezeigt, für die eine Lizenz im System eingespielt ist.

Erweiterung konfigurieren für MiContact Center Enterprise

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von MiContact Center Enterprise und muss nur konfiguriert werden, wenn MiContact Center Enterprise verwendet wird.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver, der für die eigentliche Konversationsaufzeichnung zuständig ist. Die Konversationsereignisse und Zusatzdaten werden über MiContact Center Enterprise erfasst und an den Aufzeichnungsserver geschickt.

1. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *MiContact Center Enterprise*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren ✕

Details

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ MiContact Center Enterprise

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive	
Grammatikname*	standard	▼
Grammatikversion*	2.00.01	▼

Verbindungsdaten ▼

Servername*	192.168.170.205	
Port*		2601

Zusatzdaten ▼

CALLID	Universal Call ID	▼
PRIVATEDATA	Bitte auswählen...	▼
SERVICEGROUPID	Bitte auswählen...	▼
SERVICEGROUPLIST	Bitte auswählen...	▼
IVRDATA1	Bitte auswählen...	▼
IVRLABEL1	Bitte auswählen...	▼
IVRDATA2	Bitte auswählen...	▼
IVRLABEL2	Bitte auswählen...	▼
IVRDATA3	Bitte auswählen...	▼
IVRLABEL3	Bitte auswählen...	▼
OASID	Bitte auswählen...	▼

Freie Zuordnung
+

<input style="width: 90%;" type="text"/>	Bitte auswählen...	▼	-
<input style="width: 90%;" type="text"/>	Bitte auswählen...	▼	-
<input style="width: 90%;" type="text"/>	Bitte auswählen...	▼	-

Speichern
Abbrechen

Abb. 254: Erweiterung für MiContact Center Enterprise konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

- Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 58: CTIconnect-Modul konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

- Stellen Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Servername</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Servers ein, auf dem MiContact Center Enterprise läuft.
<i>Port</i>	Geben Sie hier den Port zur Verbindung zu MiContact Center Enterprise ein.

Tab. 59: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von MiContact Center Enterprise mitgeliefert:

- *CALLID*
- *PRIVATEDATA*
- *SERVICEGROUPLIST*
- *IVRDATA1*
- *IVRLABEL1*
- *IVRDATA2*
- *IVRLABEL2*
- *IVRDATA3*
- *IVRLABEL3*
- *OASID*

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

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



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*.

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




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

Abb. 255: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*

- *End time*
 - *Duration*
 - *Calling party phone number*
 - *Called party phone number*
 - *Conversation direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
 5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



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

Erweiterung konfigurieren für Genesys T-Server (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von Genesys T-Servern und muss nur konfiguriert werden, wenn Sie Genesys T-Server verwenden.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der CTI~~connect~~-Dienst empfängt vom Genesys Configuration Server die Information welchem Genesys T-Server die Monitorpunkte zugeordnet sind. Die Monitorpunkte müssen sich an dem jeweiligen Genesys T-Server registrieren. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der jeweilige Genesys T-Server alle Konversationsereignisse und Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

CTIconnect for Genesys T-Server

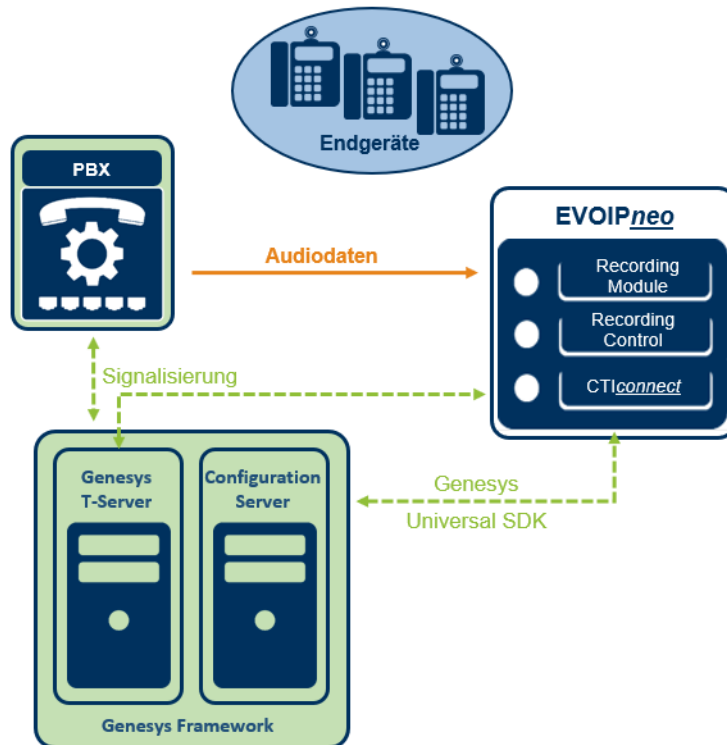


Abb. 256: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 493](#).

Die Genesys-Erweiterung verwendet zur eindeutigen Identifikation der aufzuzeichnenden Konversationen entweder eine eindeutige Call-ID oder die Extension, um die aufzuzeichnenden Konversationen eindeutig zu identifizieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.

Für die Verwendung von CTIconnect for Genesys T-Server wird ein Genesys Framework mit T-Servern und Genesys Configuration Servern benötigt.


Standardmäßig ist als Identifier das Genesys-Datenfeld *CallID* voreingestellt. Falls von der Genesys-Erweiterung ein anderes Datenfeld zur internen Steuerung herangezogen werden soll, kann dies in der Konfigurationsdatei *basic.pif.properties* eingestellt werden.

Konfigurationsdatei für Genesys-Erweiterung anpassen

Die Auswahl des Datenfeldes, das von der Genesys-Erweiterung verwendet werden soll, erfolgt über den Parameter *pifgenesys.call_identifier*.

1. Um den Identifier anzupassen, wechseln Sie im Windows Explorer in den Pfad *C:\ASC Product Suite\data\CTIConnectForGenesysT*
2. Öffnen Sie die Datei *basic.pif.properties*.
3. Geben Sie für den Parameter *pifgenesys.call_identifier* das entsprechende Datenfeld ein.
4. Speichern Sie die Änderungen in der Datei ab.
5. Starten Sie nach der Änderung die Aufzeichnungsarchitektur neu.

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Genesys T-Server*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Genesys T-Server

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	standard ▼
Grammatikversion*	1.15.00 ▼
T-Server-Redundanz*	HAconnect ▼
Config-Server-Redundanz*	Warm Standby ▼
T-Server-Applikationsname	<input type="text"/>
T-Server-Passwort	<input type="password"/>

Verbindungsdaten ▼

Configuration Server: Name

192.168.169.178

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten ▼

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen...

▼

-

Speichern
Abbrechen

Abb. 257: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Hier wird der Typ des CTI <u>connect</u> -Moduls angezeigt
Grammatikname	Wählen Sie die entsprechende Grammatik aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die entsprechende Grammatikversion aus.
T-Server-Redundanz	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
Config-Server-Redundanz	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
<i>T-Server-Applikationsname</i>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTI<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>
<i>T-Server-Passwort</i>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTI-<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>

Tab. 60: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren

Configuration Server: Name*

192.168.169.178

Configuration Server: Port*

2020

Configuration Server: Benutzername*

default

Configuration Server: Passwort*

••••••••••

Applikationsname*

default

Mandantenname*

Resources

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 258: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Configuration Server: Name</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Rechners ein, auf dem der Genesys Configuration Server läuft.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Configuration Server: Port</i>	Geben Sie hier den Port des Genesys Configuration Servers ein.
<i>Configuration Server: Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Configuration Server: Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Applikationsname</i>	Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver am Genesys Configuration Server anmeldet. Standard ist <i>default</i> .
<i>Mandantenname</i>	Geben Sie hier den Namen des/der Genesys-Mandanten ein, von welchen die Konfigurationsdaten abgefragt werden sollen. Standardeingabe ist <i>Resources</i> . Es ist die komma-separierte Eingabe von mehreren Mandanten möglich.

Tab. 61: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von Genesys T-Server standardmäßig mitgeliefert:

- *CallID*
- *ANI*
- *CallUuid*
- *DNIS*



Weitere Zusatzdaten hängen von der Konfiguration der Genesys T-Server ab. Prüfen Sie die Liste *AttributeUserData* in den Tracefiles, um festzustellen, welche weiteren Zusatzdaten von den Genesys T-Servern geliefert werden. Setzen Sie bei der Konfiguration von kundenspezifischen Zusatzdaten den Zusatz *UserData* vor den Zusatzdatentyp, z. B. für *RTargetAgentGroup* müssen Sie *UserDataRTargetAgentGroup* konfigurieren.

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

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



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*.

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



Abb. 259: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
 - *End time*
 - *Duration*
 - *Calling party phone number*
 - *Called party phone number*
 - *Conversation direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
 5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.




Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



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

Sonstige Einstellungen konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
 - ⇒ Das Fenster Schritt: *Sonstige Einstellungen* erscheint

Schritt: Sonstige Einstellungen
✕

Details

Dispatcher

Bitte auswählen... ▼

Speichern
Abbrechen

Abb. 260: Sonstige Einstellungen konfigurieren

2. Stellen Sie folgenden Parameter ein:


Parameter	Beschreibung
<i>Dispatcher</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das zuvor angelegte Zusatzdatenfeld aus, mit dem die Teilnehmerinformation verknüpft werden soll.





In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

Integration aktivieren

Die Integration kann erst aktiviert werden, wenn die Konfiguration vollständig ist.


Wenn nicht alle Konfigurationsschritte vollständig durchgeführt wurden, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*Unvollständig*).



Wenn die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde, erscheint in der Zeile des jeweiligen Schrittes in der Spalte *Konfiguration* das Symbol  (*Vollständig*).

Sind alle Einstellungen vollständig, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*OK*).

		Mitel MiVoice MX-ONE CSTA		Mitel MiVoice MX-ONE CSTA		✕		✓	
Schritt									
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren								✓	
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren								✓	
Monitorpunkte konfigurieren								✓	
Globale Aufzeichnungseinstellungen								✓	
Aufzeichnungsserver konfigurieren								✓	
Erweiterung konfigurieren								✓	
Sonstige Einstellungen konfigurieren								✓	

Abb. 261: 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*).






+ ×   Integration ▾ Allgemein			
Name ▾	Typ ▾	Aktiv ▾	Status ▾
 Mitel MiVoice MX-ONE CSTA	Mitel MiVoice MX-ONE CSTA		

Abb. 262: Aktivierte Integration



Falls Sie mehrere Telefonanlagen einsetzen, können Sie mehrere Integrationen mit der gleichen Aufzeichnungsarchitektur anlegen und aktivieren.



Falls Sie den Testzeitraum nutzen und nach dessen Ablauf keine gültige Lizenzdatei im System vorhanden ist, werden alle Integrationen deaktiviert. Nachdem Sie eine gültige Lizenzdatei eingespielt haben, müssen Sie die Integrationen erneut aktivieren.



Mit der Aktivierung der Standardkonfiguration startet eine Bulk-Aufzeichnung.




Um eine Einschränkung der Aufzeichnung auf spezielle Endgeräte zu treffen, kann der Mandant in der System Configuration den Recording Planner konfigurieren.



Bei einem Update wird die Integration gestoppt und deaktiviert. Nach dem Update müssen Sie die Integration neu konfigurieren. Starten Sie nach der Konfiguration die Aufzeichnungsarchitektur neu und aktivieren Sie dann die Integration, damit die neue Konfiguration übernommen wird.

Integration deaktivieren/löschen

Um die Integration löschen zu können, muss diese deaktiviert sein.

1. Um die Integration zu deaktivieren, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Deaktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Inaktiv*).
⇒ In der Symbolleiste wird das Symbol  (*Löschen*) aktiv.







+ ×   Integration ▾ Allgemein			
Name ▾	Typ ▾	Aktiv ▾	Status ▾
 Mitel MiVoice MX-ONE CSTA	Mitel MiVoice MX-ONE CSTA		

Abb. 263: Integration deaktivieren

2. Klicken auf das Symbol  (*Löschen*) und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage, um die Integration zu löschen.

7.3.2.4 Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Recording

7.3.2.4.1 Aufzeichnungsarchitektur anlegen

Beginnen Sie die Konfiguration im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul, da für die weitere Konfiguration eine aktivierte Aufzeichnungsarchitektur erforderlich ist.

Im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul werden die Aufzeichnungsserver, die Aufzeichnungstypen sowie die Integrationstypen zugeordnet.

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

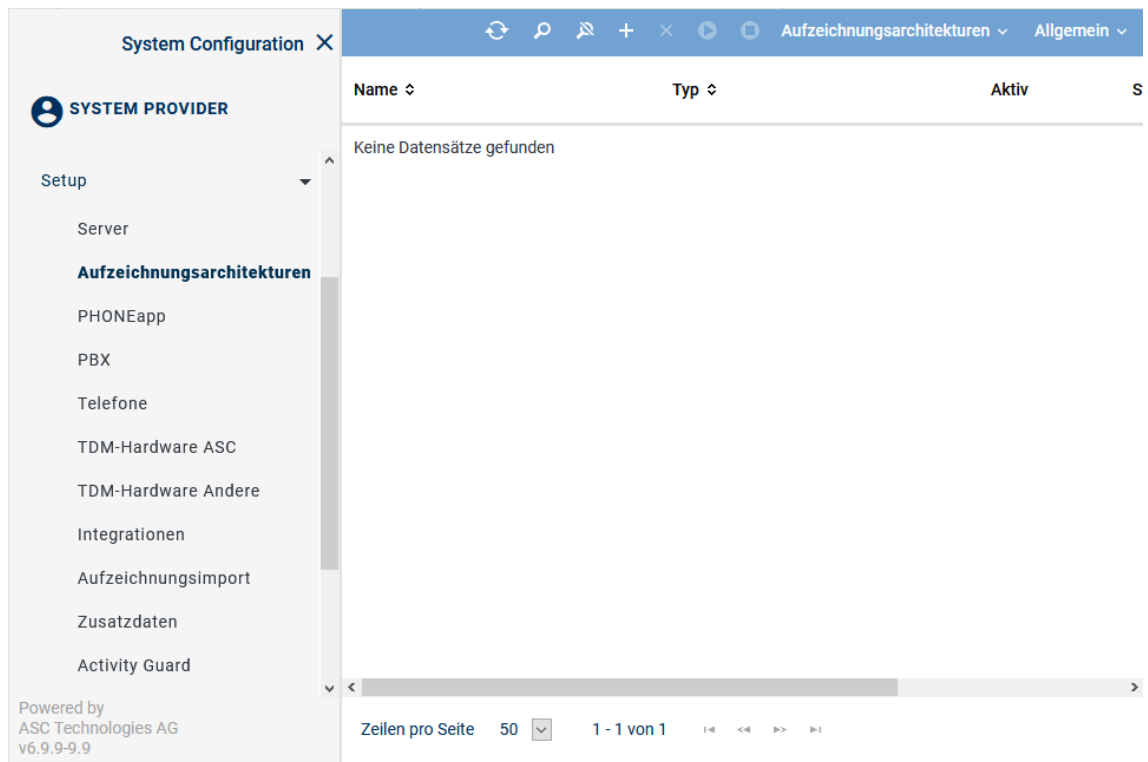





Abb. 264: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

Name	Name der Aufzeichnungsarchitektur
Typ	Typ der Aufzeichnungsarchitektur
Aktiv	<p>Zeigt an, ob die Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist und zur Aufzeichnung bereit ist.</p> <p>✓ = Aufzeichnungsarchitektur ist aktiv und zur Aufzeichnung bereit. Sie kann über das Symbol  (Deaktivieren) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiviert werden.</p>
Standby aktiv	<p>Zeigt an, ob in der Aufzeichnungsarchitektur für eine oder mehrere der Aufzeichnungskomponenten der Standby-Server aktiv ist.</p> <p>✓ = Mindestens 1 Standby-Server ist aktiv.</p> <p>✗ = Es ist kein Standby-Server aktiv bzw. es wurde kein Standby-Server definiert.</p>
Erstelldatum	Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde.
Aktualisiert	Datum, an dem die Einstellungen für die Aufzeichnungsarchitektur zuletzt aktualisiert wurden.

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Aufzeichnungsarchitektur Multi-Server Recording anlegen

Wenn es mehrere Aufzeichnungsserver gibt, die verschiedene Strecken aufzeichnen sollen, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur vom Typ *Multi-Server Recording* anlegen.

- Um eine neue Aufzeichnungsarchitektur zu erstellen, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf das Symbol  (Erstellen).

⇒ Das Fenster *Neue Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.



Abb. 265: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Recording

2. Geben Sie in das Eingabefeld *Namen* einen sprechenden Namen für die Aufzeichnungsarchitektur ein.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Typ* den Aufzeichnungsarchitekturtyp *Multi-Server Recording* aus.
HINWEIS! In der Dropdown-Liste sind nur die unterstützten Aufzeichnungsarchitekturtypen verfügbar.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
 ⇒ Die Eingaben erscheinen jetzt in der Detailansicht.

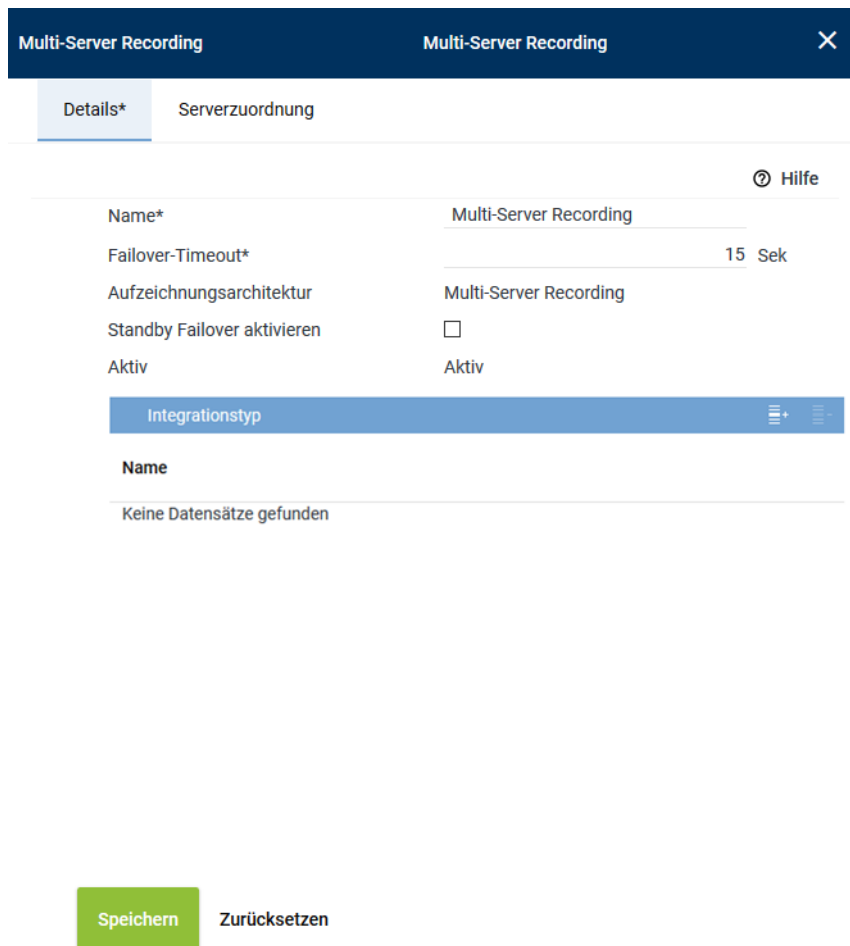



Abb. 266: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Recording

Da für die verschiedenen aktiven Aufzeichnungsserver jeweils außerdem Standby-Komponenten konfiguriert sein können, kann bei dieser Aufzeichnungsarchitektur auch ein Failover-Timeout konfiguriert werden.



Setzen Sie den Failover-Timeout auf mindestens 15 Sekunden, bis der Failover-Prozess greifen soll. Je nach Umfang der Systemarchitektur kann es sinnvoll sein, den Timeout dementsprechend noch höher einzustellen. Der Timeout bestimmt, wie lange in einem Fehlerfall gewartet wird, bis der Failover-Prozess startet. Wenn der Zustand sich in dieser Zeit wieder auf OK ändert, wird der Failover-Prozess nicht ausgelöst.

Integrationstyp hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Integrationstyp* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
⇒ Das Fenster *Integrationstyp* erscheint.

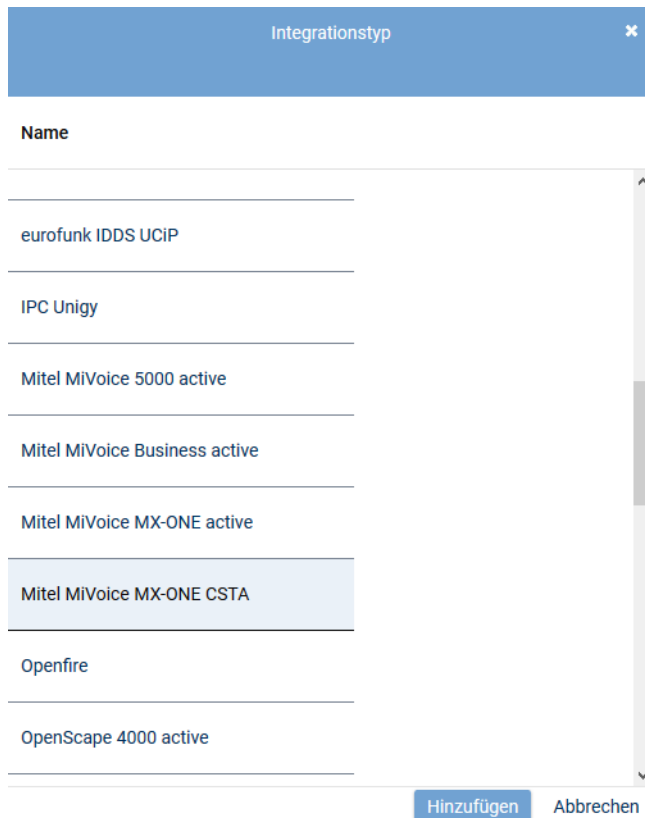


Abb. 267: Integrationstyp auswählen



Es werden nur Integrationstypen angezeigt, für die im System Lizenzen vorhanden sind und die den ausgewählten Architekturtyp unterstützen.



Sie können einer Aufzeichnungsarchitektur beliebig viele Integrationstypen zuordnen.

2. Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Integrationstypen *Mitel MiVoice MX-ONE CSTA* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Integrationstyps erscheint nun in der Liste in der Detailansicht.

Server zuordnen für Multi-Server Recording

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Serverzuordnung*, um für die Aufzeichnungsarchitektur *Multi-Server Recording* die Verteilung der Aufzeichnungskomponenten zu konfigurieren.

Gruppenfeld Recording Control und CTIconnect

Im diesem Gruppenfeld können Sie die Aufzeichnungssteuerung konfigurieren. Sie können hierfür zwei verschiedene Server konfigurieren oder den selben Server auswählen.

Multi-Server Recording
Multi-Server Recording ✕

Details*
Serverzuordnung*

▼ **Recording Control und CTIconnect**

Recording Control*	RC-01	+	-
In aktiver Architektur verwendet	Nein		
CTIconnect*	RC-01	+	-
In aktiver Architektur verwendet	Nein		


▼ **Aufzeichnungsserver**

< Aufzeichnungsserver
⋮ + ✎ ⋮

Server ⇅	Standby ⇅
REC-01	REC-02





Speichern
Zurücksetzen

Abb. 268: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

- Klicken Sie auf die Schaltfläche  neben dem Eingabefeld *Recording Control*.
⇒ Das Fenster *Server* erscheint.


Server		
Name ⇅	IP-Adresse ▲	Pfad ⇅
RC-02	192.168.173.176	C:\
REC-01	192.168.173.171	C:\
REC-03	192.168.173.173	C:\
CTI-02	192.168.173.178	C:\
REC-04	192.168.173.174	C:\
RC-01	192.168.173.175	C:\
REC-02	192.168.173.172	C:\

Zeilen pro Seite 20 ▼
1 - 8 von 8

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 269: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel


2. Wählen Sie den Server für das *Recording Control-Modul* aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
4. Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche .



Ein Server kann zwar in mehreren Aufzeichnungsarchitekturen konfiguriert werden, aber Aufzeichnungsarchitekturen mit demselben Server können Sie nicht gleichzeitig aktivieren. Falls Sie mehrere Aufzeichnungsarchitekturen gleichzeitig aktivieren möchten, müssen Sie dafür verschiedene Server einsetzen.

5. Wiederholen Sie die Schritte und wählen Sie im Eingabefeld *CTIconnect* den Server für das *CTIconnect-Modul* aus.

Gruppenfeld Aufzeichnungsserver





1. Klicken Sie in der Tabellenüberschrift *Aufzeichnungsserver* auf das Symbol .
- ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Aufzeichnungsserver hinzufügen
✕




Primär-Server*	REC-01	+	-	
In aktiver Architektur verwendet	Nein			
Standby-Server	REC-02	+	-	
In aktiver Architektur verwendet	Nein			
Aufzeichnungsart	<input checked="" type="checkbox"/> VoIP/Video <input type="checkbox"/> TDM <input checked="" type="checkbox"/> Bildschirm <input type="checkbox"/> Chat			

OK Abbrechen

Abb. 270: Aufzeichnungsserver hinzufügen

2. Wählen Sie hier, wie in den vorherigen Schritten beschrieben, im Eingabefeld *Primär-Server* über das Symbol  den Primär-Server aus, auf dem die Aufzeichnung aktiv laufen soll.
3. Wählen Sie im Eingabefeld *Standby-Server* über das Symbol  den Standby-Server aus, der im Fehlerfall die Aufzeichnung übernehmen soll.
4. Aktivieren Sie über die Kontrollkästchen die Aufzeichnungsart, die Sie für diese Server nutzen möchten.
HINWEIS! Sie können mehrere Aufzeichnungsarten aktivieren, wenn die Integration dafür ausgelegt ist und Sie die entsprechenden Lizenzen eingespielt haben.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um das Fenster zu schließen.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
6. Um die Zuordnung nachträglich zu bearbeiten, klicken Sie auf das Symbol .
Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf das Symbol .
7. Falls Sie weitere Aufzeichnungsserver hinzufügen möchten, wiederholen Sie die beschriebenen Schritte.

Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

1. Wenn alle Server zugeordnet sind, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
2. Markieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
3. Um die Aufzeichnungsarchitektur zu aktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Aktiv*).





Aufzeichnungsarchitekturen v Allgemein v			
Name ↕	Typ ↕	Aktiv ↕	Standby aktiv ↕
Multi-Server Recording	Multi-Server Recording		

Abb. 271: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

4. Um die Aufzeichnungsarchitektur bei Bedarf zu deaktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Deaktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Inaktiv*).



Die Aufzeichnungsarchitektur muss aktiviert sein, damit die Konfiguration der Integration durchgeführt werden kann.



Falls Sie nachträglich eine Erweiterung für die Integration installieren, müssen Sie nach dem Einspielen der Lizenz die Aufzeichnungsarchitektur deaktivieren und erneut aktivieren.

7.3.2.4.2 Server konfigurieren

Jeder Server in Ihrem Netzwerk, auf dem die *neo*-Software installiert ist, wird automatisch als Server des Aufzeichnungssystems erkannt und in der Hauptansicht des Server-Moduls angezeigt. Im Server-Modul können Sie die Verwendungszwecke der Server Ihres Aufzeichnungssystems konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Server*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

System Configuration X		Server v Allgemein v	
SYSTEM PROVIDER		Name ^	IP-Adresse ↕
Setup		CTI-01	192.168.173.177
Server		CTI-02	192.168.173.178
Aufzeichnungsarchitekturen		RC-01	192.168.173.175
PHONEapp		RC-02	192.168.173.176
PBX		REC-01	192.168.173.171
Telefone		REC-02	192.168.173.172
TDM-Hardware ASC		REC-03	192.168.173.173
TDM-Hardware Andere		REC-04	192.168.173.174
Integrationen			
Aufzeichnungsimport			
Zusatzdaten			
Activity Guard			

Abb. 272: Server - Hauptansicht

Je nach Konfiguration der Spalten werden folgende Informationen in der Hauptansicht angezeigt:

<i>Name</i>	Zeigt den Namen des Servers.
<i>IP-Adresse</i>	Zeigt die IP -Adresse des Servers.
<i>Pfad</i>	Zeigt den Pfad des Servers.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem der Server eingerichtet wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Einstellungen für den Server zuletzt aktualisiert wurden.

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Server-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

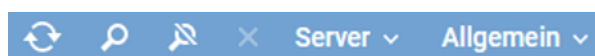







Abb. 273: Symbolleiste Server-Modul

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen. 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 die ausgewählte Serverkonfiguration. Diese Funktion ist dazu gedacht, die Serverkonfiguration zu löschen, wenn die Hardware eines Servers entfernt wurde und keine Verbindung mehr zum <i>neo</i> -System besteht.
<i>Server</i>	<i>Server-Standorte verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 244 .
	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können, siehe NTP-Server verwalten .
	<i>Synchronisationskonfigurationen verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Synchronisationskonfigurationen verwalten können.
<i>Allgemein</i>	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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

Server-Standorte verwalten

Sie können eine Liste der Server-Standorte anlegen und verwalten. In der Registerkarte *Details* können Sie diese Standorte den Servern zuordnen.

Server-Standort hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.

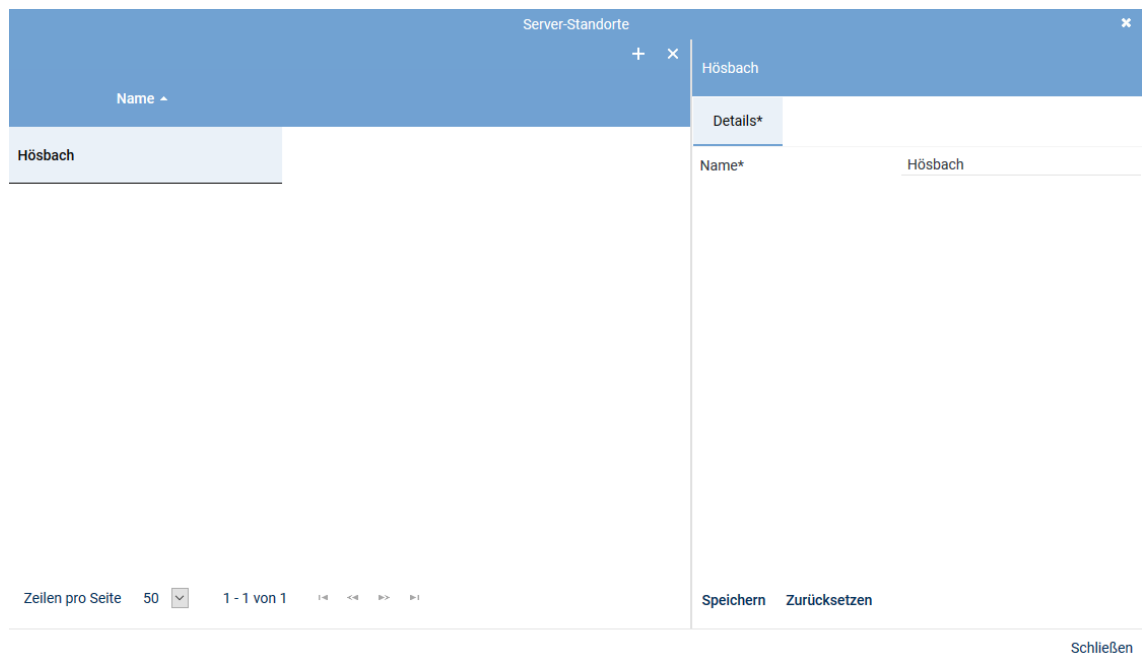



Abb. 274: Server-Standort hinzufügen

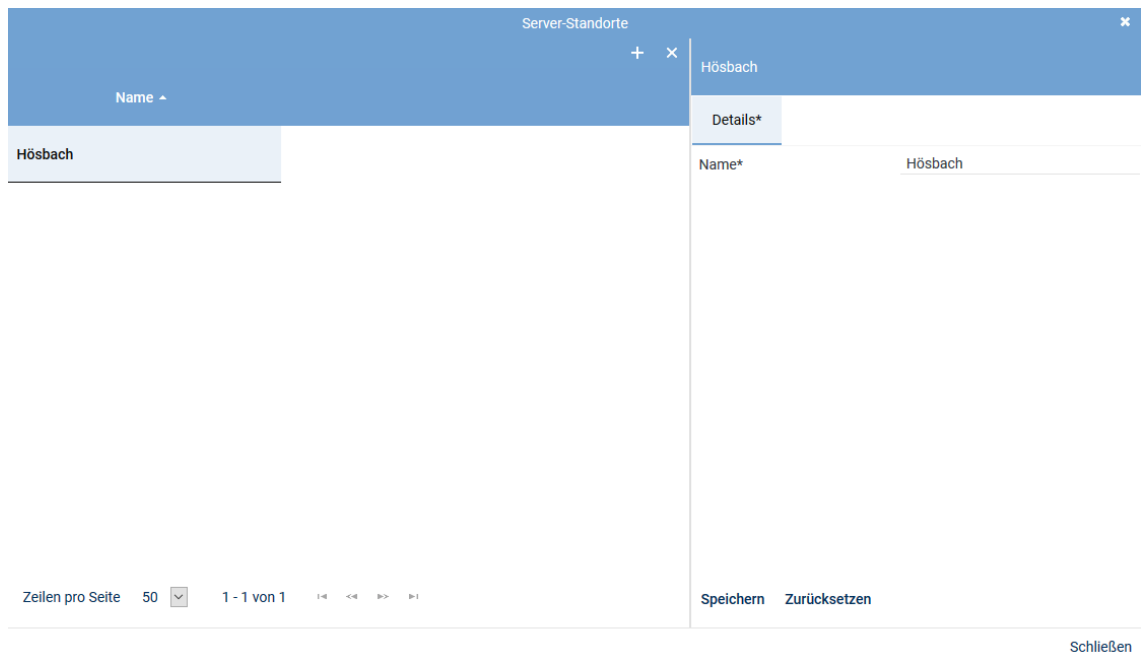
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
5. Um weitere Standorte anzulegen, wiederholen Sie die letzten 3 Schritte.
6. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Server-Standort löschen



Ein Server-Standort kann nur gelöscht werden, wenn er nicht zugeordnet ist. Um einen Server löschen zu können, müssen Sie vorher eventuelle Zuordnungen löschen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.
2. Wählen Sie den Standort aus, den Sie löschen möchten.



Server-Standorte

Name
Hörsbach

Details*


Name* Hörsbach

Zeilen pro Seite 50 1 - 1 von 1 < > << >>

Speichern Zurücksetzen

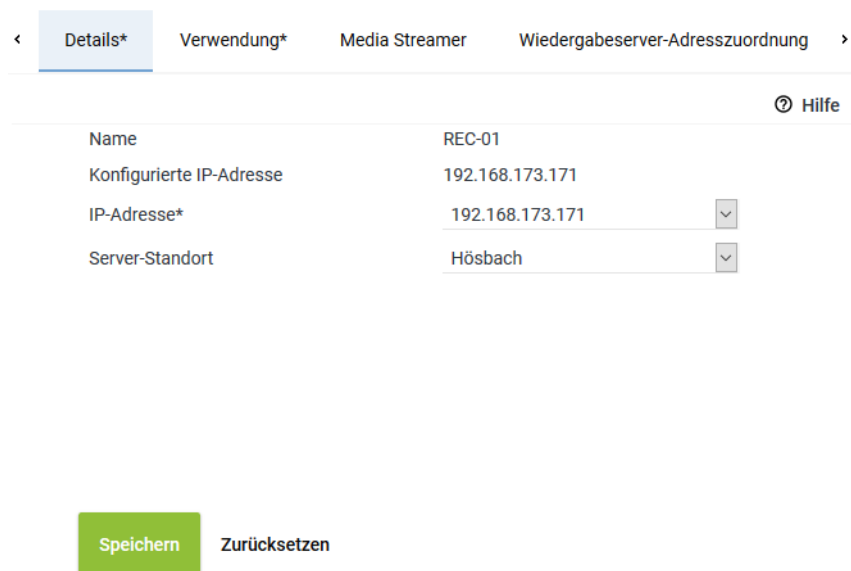
Schließen

Abb. 275: Server-Standort löschen

3. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters auf das Symbol  (Löschen).
4. Um weitere Standorte zu löschen, wiederholen Sie die letzten beiden Schritte.
5. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.



Registerkarte Details

1. Um den Server zu konfigurieren, wählen Sie in der Hauptansicht den Eintrag des entsprechenden Servers aus.
 - ⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.
Die Informationen *Name* und *Konfigurierte IP-Adresse* sind bei der Installation schon angegeben worden und werden hier nur angezeigt.



< Details* Verwendung* Media Streamer Wiedergabeserver-Adresszuordnung >

Hilfe

Name	REC-01
Konfigurierte IP-Adresse	192.168.173.171
IP-Adresse*	192.168.173.171 
Server-Standort	Hörsbach 

Speichern Zurücksetzen

Abb. 276: Server - Registerkarte Details

2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die IP-Adresse aus, die im System als Standard-Adresse des Servers verwendet werden soll.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste den *Server-Standort* aus. In der Dropdown-Liste werden alle Standorte angezeigt, die in der Standort-Verwaltung angelegt wurden.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, wenn die Eingaben korrekt sind.

Registerkarte Verwendung

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Verwendung*, um die Verwendungszwecke zu konfigurieren.



Da ein Server für mehrere Aufzeichnungslösungen verwendet werden kann, sind alle Verwendungszwecke aufgeführt. Beachten Sie, dass einige Verwendungszwecke für bestimmte Aufzeichnungslösungen nicht greifen. Bei einer Chat-Aufzeichnung können Sie beispielsweise die Audioanalyse oder eine Wiedergabe per Telefon nicht verwenden.



Abb. 277: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

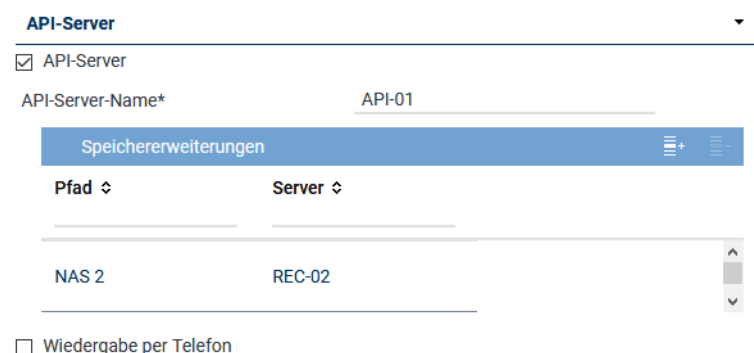




Abb. 278: Gruppenfeld API-Server

Der ASC-API-Server ist ein Dienst innerhalb der neo-Software.


Der ASC-API-Server bietet die Schnittstelle über die die Client-Applikationen mit dem neo-System kommunizieren.

Der ASC-API-Server ist außerdem für die Wiedergabe über die Web-Applikationen zuständig. Erst wenn der ASC-API-Server gestartet ist, kann der Wiedergabeserver aktiviert werden und der entsprechende ASC-API-Server kann für die Wiedergabe über die Web-Applikationen zugewiesen werden.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>API-Server</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den ASC-API-Server zu starten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>Damit der ASC-API-Server auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie die Einstellungen in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen, siehe Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung", S. 257.</p>
<i>API-Server-Name</i>	<p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des API-Servers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p>
<i>Liste Speichererweiterungen</i>	<p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen", S. 248. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p>
<i>Wiedergabe per Telefon</i>	<p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden <i>neo</i>-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> Applikation POWER<u>play</u> Pro Applikation POWER<u>play</u> Instant Replay-Modul <p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angestellten-Modul oder im Telefone-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
	HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer", S. 256 . Dazu muss mindestens 1 PBX im System konfiguriert sein.

Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
2. Wählen Sie eine oder mehrere Speichererweiterungen aus.
Falls Sie mehrere Speichererweiterungen auswählen oder eine Auswahl zurücknehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Speichererweiterung für Wiedergabe				
Gerätetyp ↕	Name ↕	Pfad ↕	Freier Speicherplatz ↕	Server ↕
NAS	NAS 2	NAS 2		REC-02

Zeilen pro Seite 20 1 - 1 von 1

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 279: Speichererweiterung auswählen

3. Um die ausgewählten Speichererweiterungen zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Gruppenfeld Audioanalyse

Audioanalyse

☒ Emotionserkennung

Audiodaten streamen von* REC-01 + -

Abb. 280: Gruppenfeld Audioanalyse

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Emotionserkennung</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Emotionserkennung für die Audioanalyse zu aktivieren. <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Die Mandanten können die Funktion der Emotionserkennung nutzen. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Audiodaten streamen von</i>	<p>Wenn die Funktion Emotionserkennung aktiviert ist, wird der Parameter zur Auswahl des entsprechenden Servers aktiv.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste der verfügbaren Server den Server, von dem die Audiodaten zur Emotionserkennung gestreamt werden sollen.

Tab. 62: Audioanalyse konfigurieren

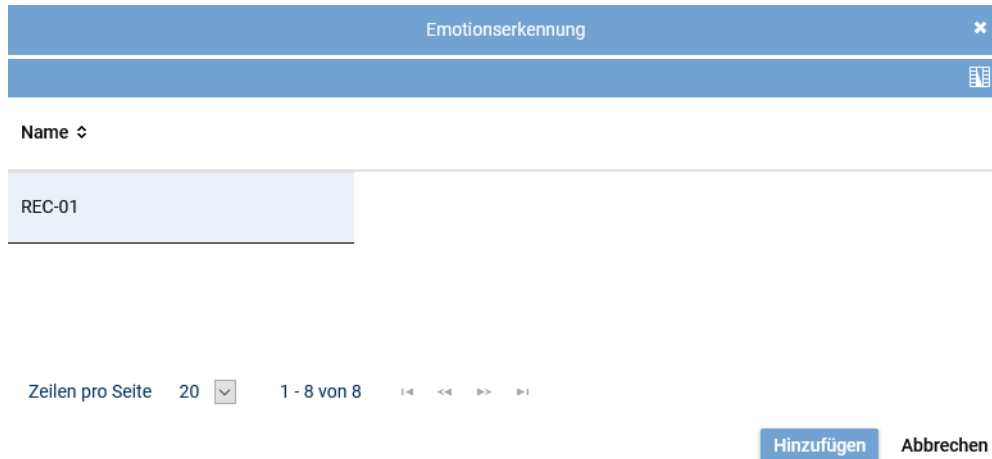


Abb. 281: Server für die Emotionserkennung auswählen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um den markierten Server zu übernehmen.

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

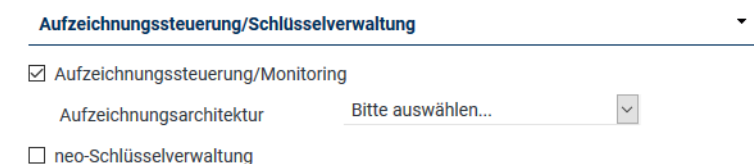


Abb. 282: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aufzeichnungssteuerung/Monitoring</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie <u>CLIENT</u><i>command</i> oder eine <u>API</u>-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 <code>ASC_KEY_MANAGEMENT</code> vorhanden ist.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
	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> .

Tab. 63: Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren

Gruppenfeld Datenverarbeitung

Datenverarbeitung

☒ Datenablage

☒ Daten zur Wiedergabe transferieren

Zielserver	
Name	IP-Adresse ↕
REC-02	192.168.173.172

☒ Daten zur Datenablage transferieren

Zielserver	
Name	IP-Adresse ↕
REC-03	192.168.173.173

Zeitraum aktivieren ☒

Start

Ende

Empfängt Daten von

Name	Nur Wiedergabe
Keine Datensätze gefunden	

☒ Archivierung

☒ Export







Wiedergabeserver

☒ Import

Aufzeichnungsarchitektur

Abb. 283: Gruppenfeld Datenverarbeitung


Parameter	Wert/Beschreibung
Datenablage	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben.
Daten zur Wiedergabe transferieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten nur zur Wiedergabe auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server hinzufügen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Wiedergabe transferiert werden sollen. Die Daten werden auf dem Zielserver nicht gespeichert, sondern nur zum Zweck der Wiedergabe in einem Cache abgelegt.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielservers hinzufügen, siehe Kapitel "Zielservers zu einer Liste hinzufügen", S. 252. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielservers aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen ein API-Server und ein Replay Server konfiguriert wurde.</p>
<i>Daten zur Datenablage transferieren</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten zum Speichern auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielservers</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielservers kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielservers hinzufügen, siehe Kapitel "Zielservers zu einer Liste hinzufügen", S. 252. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielservers aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie den Transfer für einen bestimmten Zeitraum aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Zeitraum aktivieren</i> <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion aktiviert. Die Felder zur Eingabe der Zeitangabe werden aktiv. Wählen Sie über das Drehfeld-Steurelement die Uhrzeit für den Zeitraum von – bis aus. <i>Zeitraum aktivieren</i> <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. <p>HINWEIS! Sobald die Funktion konfiguriert ist, können die Daten auf dem Zielservers wiedergegeben werden. Wird eine Wiedergabe angefordert, werden die Daten im Arbeitsspeicher auf dem Zielservers zwischengespeichert, auch wenn der Transfer zur Datenablage noch nicht vollzogen ist.</p> <p>HINWEIS! Für verteilte Systeme mit langsamer Netzwerkverbindung kann das Speicherintervall für den Datentransfer angepasst werden. Die Konfiguration des Speicherintervalls für den Datentransfer muss von einem ASC-Servicetechniker oder einer autorisierten Partnerfirma durchgeführt werden.</p>
<i>Empfängt Daten von</i>	<p>In dieser Tabelle werden die Server angezeigt, die Daten auf diesen Server transferieren.</p> <p>In der Spalte <i>Name</i> erscheint der Servername von dem transferiert wird.</p> <p>In der Spalte <i>Nur Wiedergabe</i> wird der Zweck des Transfers angezeigt:</p> <p> = Daten werden nur zur Wiedergabe transferiert.</p> <p> = Daten werden zur Datenablage transferiert.</p>
<i>Archivierung</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Archivierung</i>, wenn Sie den Server zur Archivierung nutzen möchten.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Export</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Export</i>, um den Export von diesem Server zu ermöglichen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Wiedergabeserver</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Wiedergabeserver aus, von dem die exportierten Aufzeichnungen nach dem Export wiedergegeben werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, die als Wiedergabeserver konfiguriert sind. <p>HINWEIS! Für den Export von <i>neo</i> zu <i>neo</i>, müssen Sie keinen Wiedergabeserver auswählen.</p>
<i>Import</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Import</i>, damit die importierten Daten auf diesen Server abgelegt werden können.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Aufzeichnungsarchitektur</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, die diese Funktion übernimmt. In der Dropdown-Liste werden alle Aufzeichnungsarchitekturen angezeigt, in denen die Funktion möglich ist. <p>HINWEIS! Falls Sie einen Server für die Importfunktion verwenden möchten, auf dem keine Aufzeichnung erfolgen soll, können Sie eine Architektur nur für den Import anlegen.</p>

Tab. 64: Datenablage konfigurieren

Zielserver zu einer Liste hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Zielserver* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
- Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf den Sie Daten übertragen wollen.
Falls Sie mehrere Server auswählen oder eine Auswahl zurückzunehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Zielserver	
Name ▲	IP-Adresse ◆
CTI-01	192.168.173.177
RC-01	192.168.173.175
RC-02	192.168.173.176
REC-03	192.168.173.173
REC-02	192.168.173.172
REC-04	192.168.173.174

Zeilen pro Seite 20 ▼ 1 - 6 von 6 << < > >>

Hinzufügen **Abbrechen**

Abb. 284: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen die Funktion *Datenablage* aktiviert ist.

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




Gruppenfeld Wiedergabe

Wiedergabe ▾

☒ Wiedergabe

Wiedergabeserver*



WebSocket-Port*
(max. 5 Zeichen)

API-Server*   

Name ▾ Verbindungsstatus

Abb. 285: Gruppenfeld Wiedergabe

Parameter	Wert/Beschreibung
Wiedergabe	<p>Ein Wiedergabeserver kann über das integrierte <i>Replay-Feature</i> Aufzeichnungen wiedergeben. Zur Wiedergabe sind nur die Daten verfügbar, die entweder direkt auf diesem Server aufgezeichnet wurden oder die an diesen Server entweder zur Datenablage oder nur zur Wiedergabe transferiert wurden. Die Client-Rechner des Systems können sich zum Zweck der Wiedergabe zu einem Wiedergabeserver verbinden.</p> <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Wiedergabe</i>, um die Wiedergabefunktion auf den Playern und den Telefonen nutzen zu können.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p>
Wiedergabeserver	<p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie im Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> einen Anzeigenamen eingeben, unter dem der Server als Wiedergabeserver im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym. Da der Wiedergabeserver und der <i>API-Server</i> unterschiedlich sein können, können Sie die Pseudonyme auch unterschiedlich benennen.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene Wiedergabeserver systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des Wiedergabeservers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p> <p>Damit der Server, der zur Wiedergabe aktiviert ist, auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding zu erreichen ist, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i>.</p>
WebSocket-Port (max. 5 Zeichen)	Geben Sie hier den Port ein, über den die Daten zur Wiedergabe im POWERplay Web übertragen werden sollen.

Parameter	Wert/Beschreibung
Liste API-Server	<p>Hier können Sie API-Server hinzufügen, die der Wiedergabeserver nutzen kann. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf einem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen API-Server ausgedehnt.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 254. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen.

Tab. 65: Wiedergabe konfigurieren


Such- und Wiedergabefunktionen



Um die Such- und Wiedergabefunktionen über **LCR** und Wiedergabe per Telefon nutzen zu können, müssen Sie in der Applikation System Configuration im Angestellten-Modul die Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsberechtigungen einrichten. Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *Benutzerverwaltung* für Mandanten.

API-Server zu einer Liste hinzufügen

Der Wiedergabeserver benötigt die Dienste eines **API-Servers**. Die Konfiguration sollte wie folgt erfolgen:

- Wenn der Wiedergabeserver auf einem Server mit einem lokalen **API-Server** läuft, muss dieser nicht unbedingt zugewiesen werden, da der Wiedergabeserver immer zuerst den lokalen **API-Server** anspricht.
 - Wenn der Wiedergabeserver auf einem separaten Server läuft, müssen Sie mindestens einen **API-Server** zuweisen, den der Wiedergabeserver ansprechen kann.
 - Wenn mehrere **API-Server** im Netzwerk zur Verfügung stehen, können Sie zusätzlich zum lokalen **API-Server** weitere **API-Server** zuweisen. Die zugewiesenen **API-Server** werden der Reihe nach abgearbeitet, deshalb sollte der lokale **API-Server** immer an erster Stelle stehen.
1. Um einen **API-Server** zuzuordnen, klicken Sie in der Symbolleiste der Liste **API-Server** auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
 2. Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf dem der **API-Dienst** läuft.

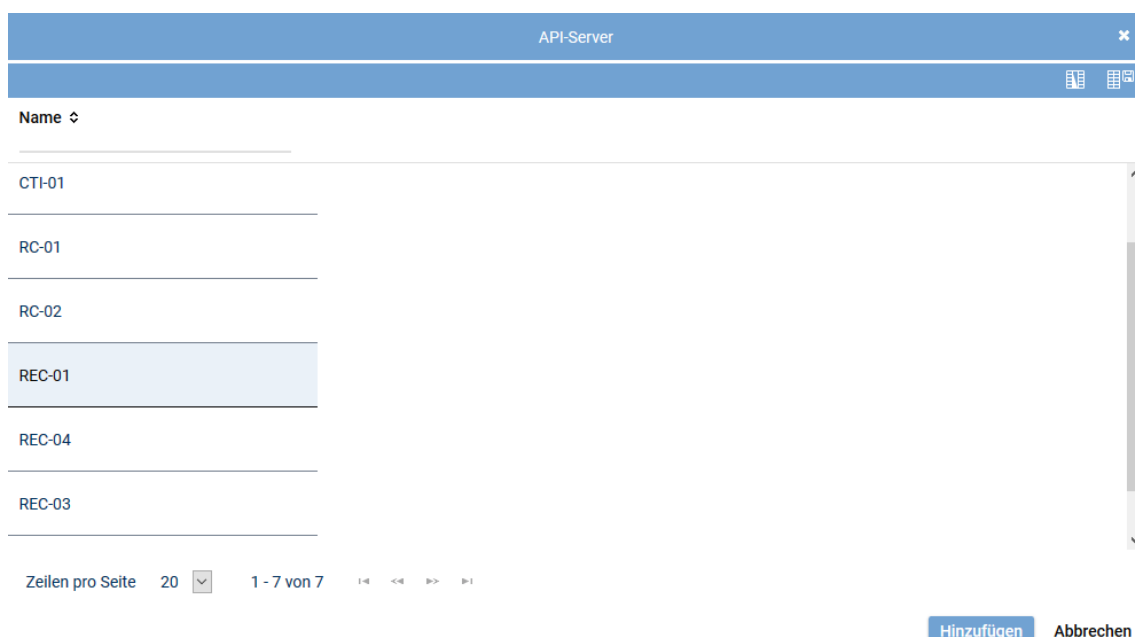


Abb. 286: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der [API-Dienst](#) installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 246](#).

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

Gruppenfeld Virtualisierung



Abb. 287: Gruppenfeld Virtualisierung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>VM ohne Trusted License</i>	<p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn das System in einer virtuellen Umgebung läuft und keine <i>TRUSTED_VIRTUALIZATION</i>-Lizenz eingespielt ist.</p> <p>Wenn Sie das Kontrollkästchen <i>VM ohne Trusted License</i> aktivieren, wird die Registerkarte <i>Keystore/Virtualisierung</i> aktiv und muss befüllt werden.</p> <p>Dort können Sie folgende Optionen konfigurieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>licensing.asc.de</i> Tragen Sie diese Domäne ein, erfolgt keine Schlüsselverwaltung. <i>IP-Adresse des DongleMan</i> Wenn Sie die IP-Adresse des Dongle-Managers eintragen, können Sie die Schlüsselverwaltung aktivieren.

Tab. 66: Virtualisierung konfigurieren



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.



Für die *Virtualisierung* ohne eine Internetverbindung ist eine Trusted License erforderlich.

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Registerkarte Media Streamer

- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Media Streamer*.

In dieser Registerkarte können Sie für die Funktionalitäten *Wiedergabe per Telefon* und *Last Call Repeat Facility* die Konfiguration des Media Streamers konfigurieren.



Die Registerkarte *Media Streamer* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe per Telefon* aktiviert ist.

[<](#)
[Details*](#)
[Verwendung*](#)
[Media Streamer*](#)
[Wiedergabeserver-Adresszuordnung](#)
[>](#)

PBX

+

PBX	PBX	<input type="button" value="v"/>
Extension*	123456	
<small>(max. 18 Zeichen)</small>		
Media Streamer IP-Adresse*	192.168.169.192	<input type="button" value="v"/>
Minimaler Port	24000	
Maximaler Port	24099	
Transportprotokoll	UDP	<input type="button" value="v"/>
Port für SIP-Signalisierung	5062	
Benutzername		
Passwort		
PBX-IP-Adresse		
PBX-Port	5060	
Registrierung erforderlich	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ablauf der SIP-Registrierung	3600	Sekunde(n)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 288: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

- Geben Sie folgende Parameter ein:

PBX	<p>PBX, der der Media Streamer zugeordnet werden soll.</p> <p>Wählen Sie eine PBX aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle PBX angezeigt, die im System angelegt wurden.</p> <p>Falls noch keine PBX im System angelegt ist, können Sie über die blaue Leiste PBX eine PBX anlegen, siehe Kapitel "PBX anlegen", S. 262.</p>
Extension	<p>Extension, die dem Media Streamer zugewiesen werden soll. Dies ist ein Pflichtfeld, ohne diese Eingabe kann die Konfiguration nicht abgespeichert werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 8000 ein.</p>

<i>Media Streamer IP-Adresse</i>	<p>IP-Adresse, über die der Austausch der Audiodaten und die SIP-Kommunikation erfolgen soll.</p> <p>Wählen Sie eine IP-Adresse aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle IP-Adressen des Servers angezeigt.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie die IP-Adresse <i>169.254.254.100</i> in der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Minimaler Port</i>	<p>Geben Sie hier den niedrigsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Wählen Sie einen geraden Zahlenwert.</p>
<i>Maximaler Port</i>	<p>Geben Sie hier den höchsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Wählen Sie einen ungeraden Zahlenwert.</p> <p>Ein Portbereich von 100 (z. B. 24000-24099) ist ausreichend für 50 Lizenzen. Der Portbereich sollte doppelt so groß sein wie die Anzahl der vorhandenen Lizenzen.</p> <p>HINWEIS! Der Portbereich darf einen Wert von 64 nicht unterschreiten.</p>
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die SIP-Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie <i>UDP</i> aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Port für SIP-Signalisierung</i>	<p>Geben Sie hier den Port für die SIP-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: <i>5062</i></p>
<i>Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am SIP -Server ein.
<i>Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am SIP -Server ein.
<i>PBX-IP-Adresse</i>	<p>Geben Sie hier die IP-Adresse des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie die IP-Adresse <i>169.254.254.101</i> ein.</p>
<i>PBX-Port</i>	<p>Geben Sie hier den Port des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert <i>5060</i> ein.</p>
<i>Registrierung erforderlich</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die SIP-Extension an dem SIP-Registrar der PBX angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = SIP-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = SIP-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Registrierung erforderlich</i>.</p>
<i>Ablauf der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie hier ein, nach welcher Zeitspanne die Registrierung erneut durchgeführt werden muss.

Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung*.

In dieser Registerkarte können Sie die Wiedergabeserver-Adresszuordnung konfigurieren. Diese Adresszuordnung wird für Server benötigt, die zur Wiedergabe aktiviert sind, damit sie von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar sind.



Die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe* aktiviert ist.

< Verwendung* Media Streamer **Wiedergabeserver-Adresszuordnung** Sch >

Wiedergabeserver-Adressen ▼

 **Wiedergabeserver-Adressen entfernen**

Interne IP-Adresse/ Port des Wiedergabeservers
 : 4711

Interne Download-URL

Externe Adresse/ Port des Wiedergabeservers
 : 4711

Externe Download-URL


Speichern Zurücksetzen

Abb. 289: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

Gruppenfeld Wiedergabeserver-Adressen

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

<i>Interne IP-Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie hier die Ziel- IP -Adresse und den Port des Wiedergabeservers ein, unter der das Replay-Modul intern zu erreichen ist.
<i>Interne Download-URL</i>	Geben Sie hier die und den Port des Wiedergabeservers ein, unter der das Replay-Modul intern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com:4711/</code>
<i>Externe Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie die URL und den Port ein, unter der das Replay-Modul über den Browser auch von extern zu erreichen ist. Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS -Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.
<i>Externe Download-URL</i>	Geben Sie die URL und den Port ein, unter der das Replay-Modul über den Browser auch von extern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com:4711/</code> Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS -Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.

Falls Sie die Adressen entfernen möchten, klicken Sie auf das Symbol  in der Titelleiste des Gruppenfeldes.



Ist die Adresszuordnung konfiguriert, erhält das Replay-Modul die konfigurierte Adresse und den konfigurierten Port.

Ist die Adresszuordnung nicht konfiguriert, erhält das Replay-Modul die in der Registerkarte *Details* eingestellte IP-Adresse und den Standardport 4040.



Damit die Benutzer des jeweiligen Mandanten über den Browser auf den Wiedergabeserver zugreifen können, muss im Mandanten-Modul ebenfalls eine interne Adresse bzw. auch eine externe IP-Adresse oder ein DNS-Name konfiguriert werden.



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Benutzerverwaltung Mandant*.

Registerkarte Schlüsselverwaltung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Schlüsselverwaltung*.

In dieser Registerkarte können Sie Einstellungen für die *neo*-Schlüsselverwaltung konfigurieren. Diese Registerkarte ist nur aktiv, wenn Sie die entsprechende Lizenz eingespielt haben und wenn Sie in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *neo-Schlüsselverwaltung* aktiviert haben.

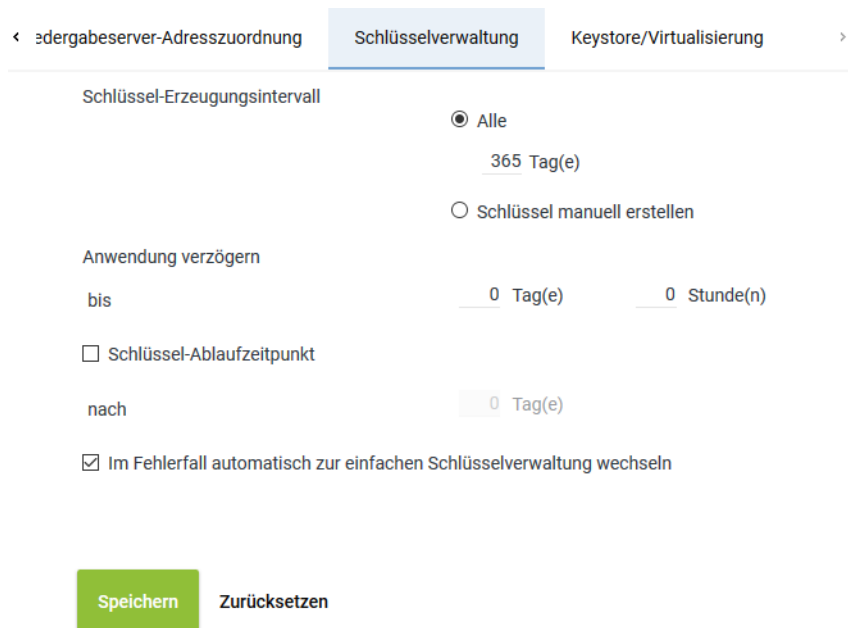


Abb. 290: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

Schlüssel-Erzeugungsintervall Stellen Sie hier ein, ob ein Schlüssel automatisch oder manuell generiert werden soll. Wählen Sie zwischen folgenden Optionen:

- *Alle*

Stellen Sie hier ein, in welchen Abständen ein neuer Schlüssel automatisch generiert werden soll.

Mögliche Zeitspanne: 1 bis 365 Tage

Standardwert: 365 Tage

- *Schlüssel manuell erstellen*

Stellen Sie hier ein, dass ein Schlüssel vom Mandant manuell generiert werden soll.

	<p>Alte Schlüssel, die nicht mehr zur Verschlüsselung verwendet werden, werden zunächst nur inaktiv. Sie bleiben aber in der Datenbank erhalten, da sie weiterhin zur Entschlüsselung alter Aufzeichnungen benötigt werden.</p>
<i>Anwendung verzögern</i>	<p>Stellen Sie hier bei Bedarf eine Zeitspanne ein, in der ein neuer Schlüssel noch nicht verwendet werden soll, nachdem er erzeugt wurde. Erst nach dieser Zeitspanne wird der Schlüssel tatsächlich zur Verschlüsselung verwendet.</p> <p>Mögliche Zeitspanne: 0 bis 14 Tage</p> <p>Standardwert: 0 Tage (neue Schlüssel werden sofort zur Verschlüsselung eingesetzt)</p> <p>Durch eine Verzögerung können Sie sicherstellen, dass der Schlüssel durch ein Datenbank-Backup erfasst wurde, bevor er tatsächlich verwendet wird.</p>
<i>Schlüssel-Ablaufzeitpunkt</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob inaktive Schlüssel nach der hier eingestellten Zeitspanne ungültig werden sollen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Schlüssel wird nie ungültig.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Schlüssel wird ungültig. Geben Sie im Eingabefeld die Zeitspanne ein, nach der der Schlüssel seine Gültigkeit verliert. Nach dieser Zeitspanne kann der Schlüssel nicht mehr verwendet werden. Sollen Aufzeichnungsdaten nach einem bestimmten Zeitraum zwingend gelöscht werden, bietet diese Option neben dem konfigurierten Löschozeitpunkt eine zusätzliche Sicherheit. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass Aufzeichnungsdaten manuell an einen Speicherort transferiert wurden, an dem der Löschomechanismus des Systems sie nicht finden kann.</p> <p>VORSICHT! Alle Aufzeichnungen, die mit einem ungültig gewordenen Schlüssel verschlüsselt wurden, sind unbrauchbar, können also nicht mehr abgespielt werden.</p>
<i>Im Fehlerfall automatisch...wechseln</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die einfache Schlüsselverwaltung angewendet werden soll, falls die <u>neo</u>-Schlüsselverwaltung nicht funktioniert (z. B. wenn der Dienst <i>DongleMan</i> ausfällt). Wenn Sie die Option nicht aktivieren, findet keine Aufzeichnung statt, solange die <u>neo</u>-Schlüsselverwaltung aktiviert ist, aber nicht funktioniert.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Im Fehlerfall wird ersatzweise die einfache Schlüsselverwaltung angewendet.</p> <p><input type="checkbox"/> = Im Fehlerfall findet keine Aufzeichnung statt, solange die <u>neo</u>-Schlüsselverwaltung aktiviert ist. Deaktivieren Sie in diesem Fall die Schlüsselverwaltung in der Registerkarte <i>Verwendung</i>.</p>



Zusätzlich zu den Einstellungen in dieser Registerkarte muss jeder Mandant, der die neo-Schlüsselverwaltung nutzen möchte, individuelle Einstellungen im Bereich seiner Benutzerverwaltung (Mandanten-Modul) vornehmen.



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Benutzerverwaltung Mandant*.

Registerkarte Keystore/Virtualisierung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Keystore/Virtualisierung*.

In dieser Registerkarte können Sie die Verbindungsdaten zum Dienst *DongleMan* für die Schlüsselverwaltung und zur Authentifizierung der **VM**-Ware konfigurieren.

Diese Registerkarte *Keystore/Virtualisierung* ist nur aktiv, wenn Sie in der *Registerkarte Verwendung* die Funktion *VM ohne Trusted License* aktiviert haben. Was bedeutet, dass Sie die Lizenzen nicht lokal eingespielt haben, sondern über eine Internetanbindung die Lizenzen über das ASC-Lizenzmanagement verwalten möchten.

Für die Schlüsselverwaltung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- *Dongle*
Sie können weiterhin Ihren bestehenden Dongle verwenden. Der Dongle Manager liest das Passwort für die Verschlüsselung aus dem Dongle aus.
In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.
In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, allerdings dem Server zugewiesen sein, auf dem der Dongle Manager läuft.
- *Dongle Manager*
In der aktuellen Version liest der Dongle Manager das Passwort für die Verschlüsselung direkt aus der Datenbank aus. Dazu müssen Sie die Verbindungsdaten zum Server eingeben, auf dem der Dongle Manager läuft.
- *ASC License Management System*
HINWEIS! Über das Lizenzmanagement können Sie keine Verschlüsselung nutzen.

Für die Lizenzierung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Ohne Internetanbindung:

- *Dongle*
Ohne Internetanbindung können Sie weiterhin Ihren Dongle als Authentifizierung verwenden.
In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, dem Server zugewiesen sein, auf dem die VM-Ware installiert ist.
In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.
- *Trusted Virtualization License*
Oder Sie können eine *Trusted Virtualization License* einspielen, um die Lizenzierung zu authentifizieren, wofür Sie auch keine Internetanbindung benötigen.
In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

Mit Internetanbindung:

- *ASC License Management System*
Über das Internet können Sie die Verbindung zum Lizenzmanagement von ASC aufbauen. Dazu müssen Sie in dieser Registerkarte die Verbindungsdaten *licensing.asc.de* eingeben.

<
Übergabeserver-Adresszuordnung
Schlüsselverwaltung
Keystore/Virtualisierung
>

Server-Adresse	192.168.169.192
Port	5180

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 291: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

Server-Adresse	<p>Geben Sie hier die Adresse des Servers für die Verbindung an.</p> <ul style="list-style-type: none"> Falls Sie die Hardware mit neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist.
-----------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Falls Sie die **VM** mit Dongle ohne neo-Schlüsselverwaltung nutzen:
IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst *DongleMan* installiert ist.
- Falls Sie die **VM** ohne neo-Schlüsselverwaltung nutzen, können Sie die **VM** auch über das ASC License Management System authentifizieren. Tragen Sie in diesem Fall folgende Adresse ein:
licensing.asc.de
- Falls Sie die **VM** mit *TRUSTED_VIRTUALIZATION*-Lizenz und neo-Schlüsselverwaltung nutzen:
IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst *DongleMan* installiert ist.

Port

Geben Sie hier den Port für die Verbindung an.

5180 = Dongle Manager

8181 = ASC License Management System



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verworfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

7.3.2.4.3 PBX anlegen

Die Konfiguration der PBX kann entweder über das PBX-Modul oder über das Integrationen-Modul erfolgen.

In diesem Konfigurationsschritt werden die Parameter für die PBX konfiguriert, z. B. der Name, die Ortsvorwahl und die Nummer des Amtsanschlusses.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > PBX*.

⇒ Folgendes Fenster erscheint:

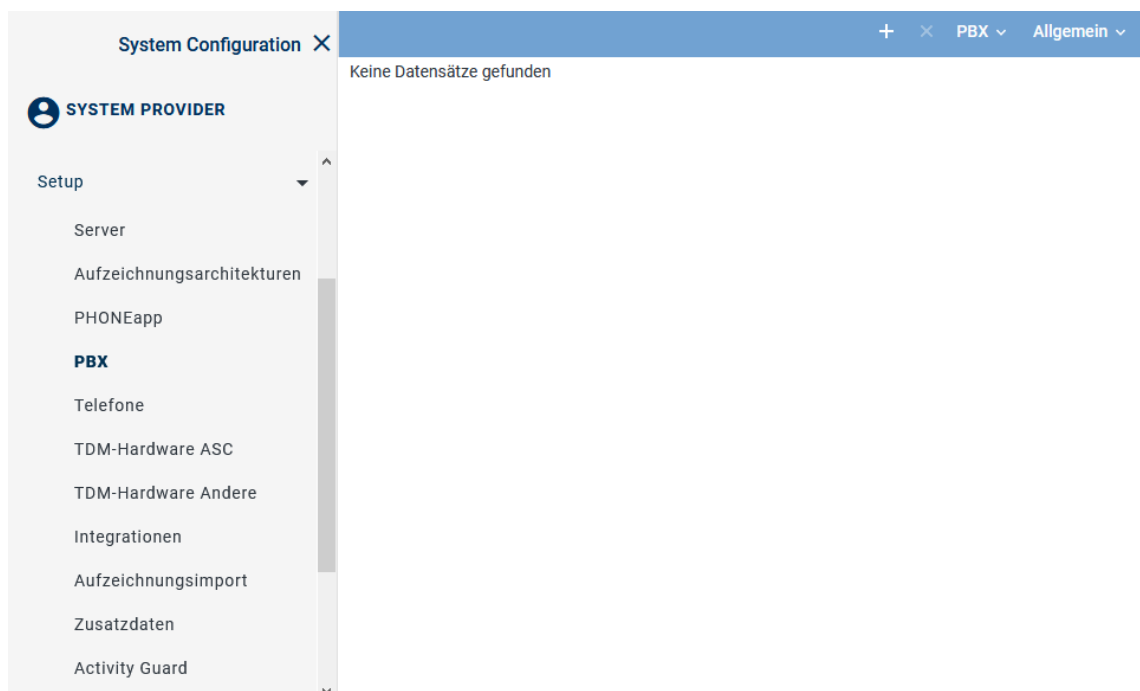


Abb. 292: PBX-Modul - Hauptansicht

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

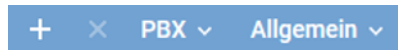





Abb. 293: Symbolleiste PBX-Modul

PBX		<i>Erstellen</i>	In der Detailansicht können Sie die Parameter der neuen PBX eingeben.
		<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte PBX-Konfiguration. Eine PBX kann nur gelöscht werden, wenn sie in keiner Konfiguration verwendet wird.
PBX		<i>Telefonkonfiguration</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Telefone erstellen und konfigurieren können.
		<i>Ungenutzte Extensions verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Extensions löschen können, die in keiner Konfiguration verwendet werden.
Allgemein		<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
		<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
		<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
		<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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

Neue PBX erstellen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht des PBX-Moduls auf das Symbol  (*Erstellen*).
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.

×

< Details* PHONEapp-Konfiguration Web Service >

Name* Mitel MiVoice MX-ONE

PBX-Typ* Mitel MiVoice MX-ONE ▼

Maximale Länge der Extensions 4 ▼

Landesvorwahl
☒ Aus Liste wählen
Deutschland (49) ▼

☐ Manuell eingeben

Ortsvorwahl* 6021

Nummer des Amtsanschlusses* 5963

Non Phone IPs

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Zu ignorierende IPs

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Zu ignorierende MACs

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Speichern

[Zurücksetzen](#)

Abb. 294: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Name	Dieser <i>Name</i> dient als Kennung dieser PBX.
PBX-Typ	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Typ der PBX aus.
Maximale Länge der Extensions	Geben Sie die Anzahl der Ziffern der Extensions an, z. B. 4.
Landesvorwahl	Markieren Sie die Option zur Auswahl der Landesvorwahl: <ul style="list-style-type: none"> <i>Aus Liste wählen</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Länderkennung mit der jeweiligen Landesvorwahl aus. <i>Manuell eingeben</i> Falls die passende Landesvorwahl in der Dropdown-Liste nicht verfügbar ist, geben Sie diese 3-stellig manuell ein, z. B. für Sri Lanka 094.
Ortsvorwahl	Geben Sie die Ortsvorwahl ohne vorangehende 0 an, z. B. 6021.

Parameter	Wert/Beschreibung
Nummer des Amtsanschlusses	Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 5963. Geben Sie hier keine Extension an.

Tab. 67: PBX anlegen

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verworfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

7.3.2.4.4 Aufzeichnungsressourcen zuordnen

Ressourcen für Mandanten

Bei Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten seine eigenen Aufzeichnungsressourcen zuordnen.

Die Zuordnung des Agenten zur Aufzeichnungsressource kann je nach Aufzeichnungsart über die Extension, über die PBX-Agenten-ID oder über die Chat-ID erfolgen. Sie können innerhalb eines Mandanten alle 3 Möglichkeiten konfigurieren. Die Konfiguration für Chat-Systeme finden Sie in der jeweiligen Anleitung der Chat-Aufzeichnung.

Mandanten Extensions zuordnen

Wenn Sie eine Zuordnung anhand von Extensions treffen möchten, können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten Extensions zuweisen.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

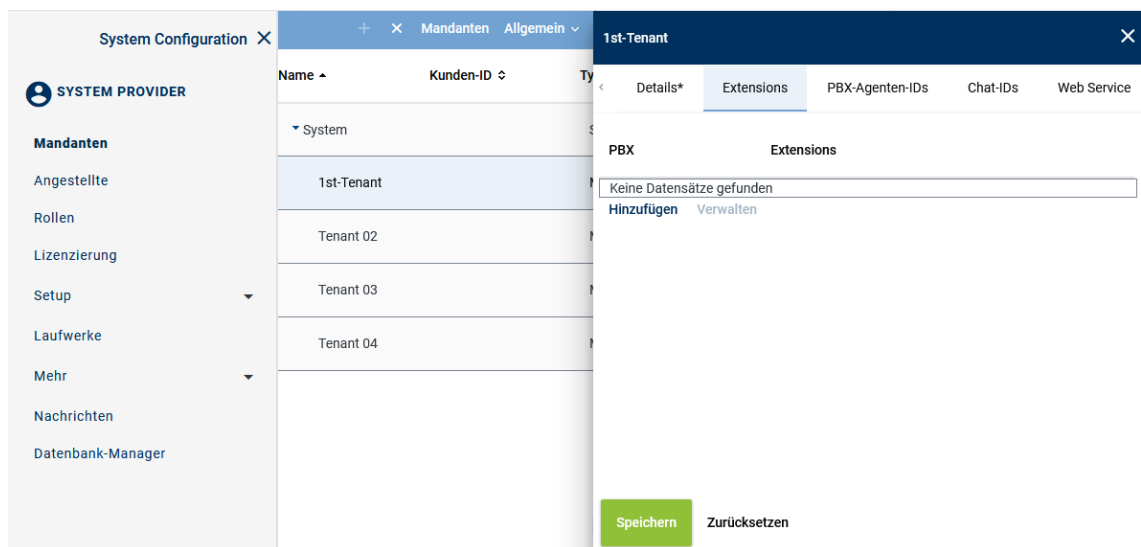


Abb. 295: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

Extensions hinzufügen

- Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
- Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Extensions hinzufügen ×

PBX

PBX ▼

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche
getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;
4000-4100)

6000-6999

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 296: Mandanten Extensions zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die Extensions für diesen Mandanten konfiguriert sind.

Dateiimport	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.</p> <p>Folgende Dateiformate werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ZIP TXT CSV <p>HINWEIS! Die maximale Anzahl von Extensions in einer Datei, ist aus Performanzgründen auf 2000 begrenzt. Sollten mehr Extension benötigt werden, können Sie die Anzahl auf mehrere Importvorgänge verteilen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. Klicken Sie auf die Schaltfläche ➔ <i>Datei hochladen</i>.
Manuelle Eingabe	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p>

Für den Import von Nummernbereichen müssen Sie für Start und Ende des Bereichs die gleiche Anzahl Stellen angeben, z. B. 1-9, 10-99, 01-20, 001-200, 4000-5000. Falls die Eingabe über mehrere Stellen nötig ist, müssen Sie führende Nullen angeben, z. B. 01-10, 010-100.

Die Eingaben mit Ländervorwahlen als Nummernbereiche geben Sie wie folgt ein:

+4984496800-+4984496810

HINWEIS! Die Anzahl der Stellen der Nummern müssen gleich sein. Ergänzen Sie fehlende Stellen mit führenden Nullen.

HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!

Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.

☒ = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
6. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
7. Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

Extensions entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage ([PBX](#)), für die Sie zugewiesene Extensions entfernen möchten, aus der Liste aus.

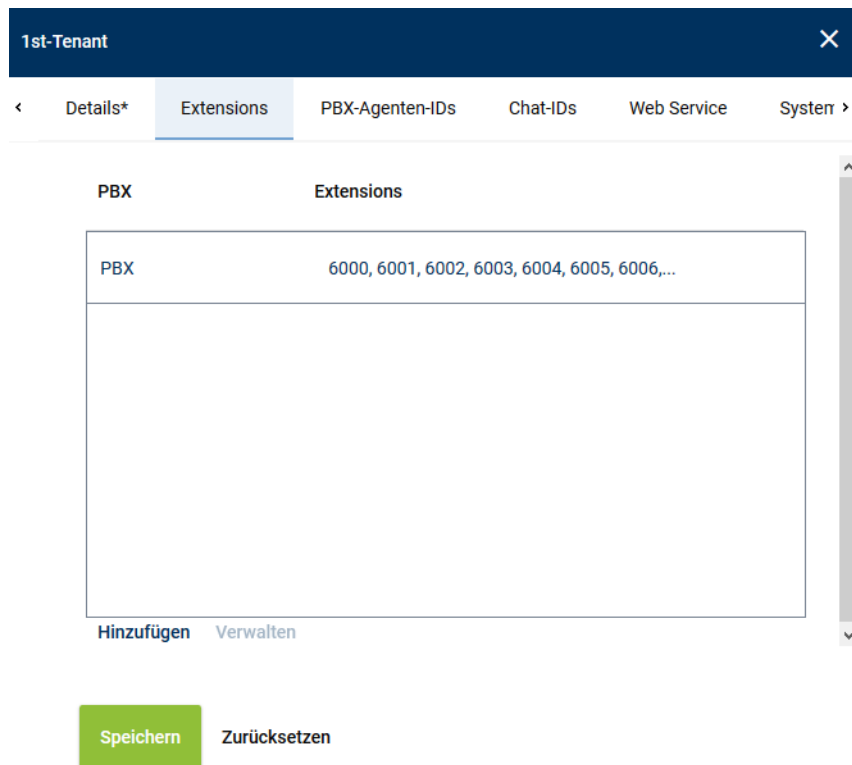


Abb. 297: Extensions entfernen

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Extensions aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere Extensions auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 298: Extensions auswählen

4. Um die ausgewählten Extensions zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*. Um den Vorgang abzubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Mandanten PBX-Agenten-IDs zuordnen

Wenn die Information von PBX-Agenten-IDs von der PBX geliefert werden, können Sie eine Zuordnung anhand von PBX-Agenten-IDs treffen. In diesem Fall können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten PBX-Agenten-IDs zuweisen.



In 1-Mandanten-Systemen werden die PBX-Agenten-IDs automatisch dem vom System angelegten Mandanten (1st-Tenant) zugeordnet. Die Zuordnung einer PBX-Agenten-ID zum Benutzer erfolgt im Angestellten-Modul.

Bei der Installation eines 1-Mandanten-Systems können Sie dieses Kapitel übergehen.



In Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten die PBX-Agenten-IDs manuell zuordnen, die ihm zur Verfügung stehen sollen. Dies gilt auch für Multi-Mandanten-Systeme, in denen nur 1 Mandant angelegt ist.

Die manuelle Zuordnung der PBX-Agenten-IDs ist erst möglich, wenn eine PBX angelegt wurde, da die Zuordnung PBX-bezogen erfolgt.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

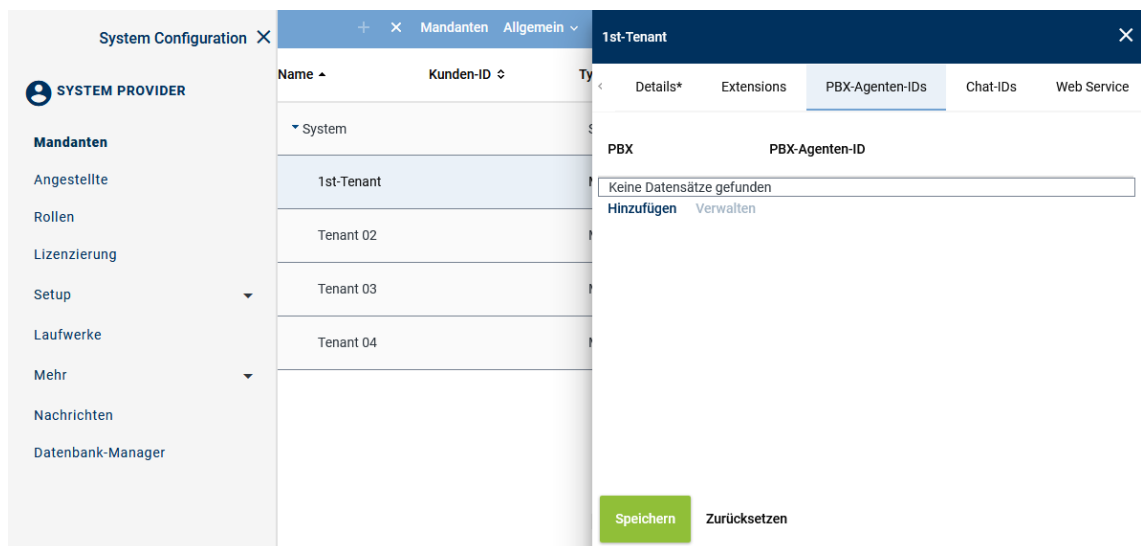


Abb. 299: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

PBX-Agenten-ID hinzufügen

1. Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die PBX-Agenten-IDs zuweisen möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte *PBX-Agenten-IDs*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
 - ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

PBX-Agent-IDs hinzufügen ✕

PBX

PBX

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

PBX-Agent-IDs getrennt durch ";" oder ","

427agent1,427agent2

☐ Vorhandene Liste der PBX-Agent-IDs ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 300: Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die PBX-Agenten-IDs für diesen Mandanten konfiguriert sind.

<i>Dateiimport</i>	<p>Wählen Sie die Option, um PBX-Agenten-IDs aus einer vorhandenen CSV-Datei zu importieren und der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzuzufügen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die CSV-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der CSV-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine CSV-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei hochladen</i>.
<i>Manuelle Eingabe</i>	<p>Wählen Sie diese Option, um PBX-Agenten-IDs manuell einzugeben.</p> <p>Die einzelnen PBX-Agenten-IDs können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
<i>Vorhandene Liste der PBX-Agenten-IDs ersetzen</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der PBX-Agenten-IDs zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die PBX-Agenten-IDs der ausgewählten PBX.</p>

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten PBX-Agenten-IDs aller PBXen werden behalten und die neuen PBX-Agenten-IDs werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die PBX-Agenten-IDs werden in der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzugefügt.
6. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
7. Die konfigurierten PBX-Agenten-IDs erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

PBX-Agenten-ID entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (**PBX**), für die Sie zugewiesene PBX-Agenten-IDs entfernen möchten, aus der Liste aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere PBX-Agenten-IDs aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere PBX-Agenten-IDs auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 301: PBX-Agenten-IDs auswählen

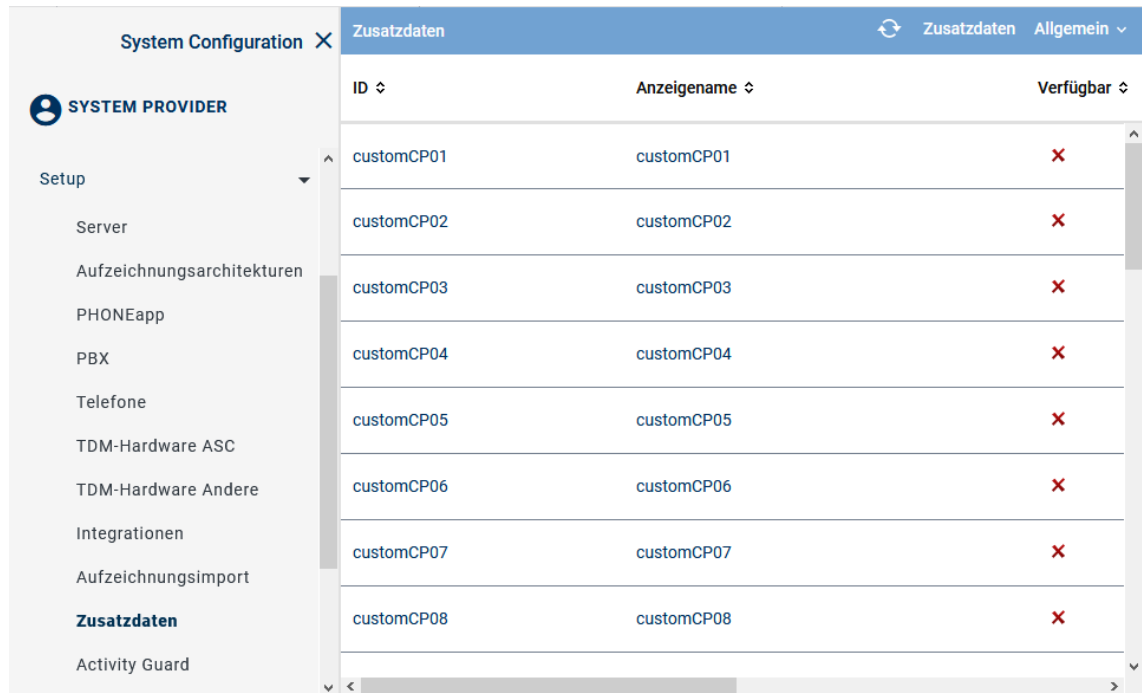
4. Um die ausgewählten PBX-Agenten-IDs zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.
Um den Vorgang abubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.3.2.4.5 Zusatzdaten konfigurieren

Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die mit einem Protokoll zu einer Konversation mitgeliefert werden.

Damit die Felder zur Auswahl in der Dropdown-Liste erscheinen, müssen diese im Zusatzdaten-Modul konfiguriert werden.

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

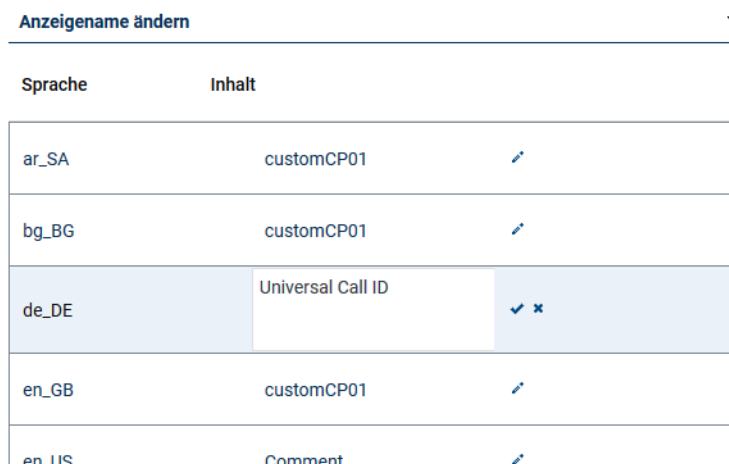


ID	Anzeigename	Verfügbar
customCP01	customCP01	X
customCP02	customCP02	X
customCP03	customCP03	X
customCP04	customCP04	X
customCP05	customCP05	X
customCP06	customCP06	X
customCP07	customCP07	X
customCP08	customCP08	X

Abb. 302: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

2. Markieren Sie einen Datensatz.
⇒ In der Detailansicht erscheinen die Informationen, die Sie konfigurieren können.

Anzeigenamen ändern



Sprache	Inhalt
ar_SA	customCP01
bg_BG	customCP01
de_DE	Universal Call ID
en_GB	customCP01
en_US	Comment

Abb. 303: Zusatzdaten konfigurieren

1. Um den Anzeigenamen zu ändern, klicken Sie auf den Stift in der Zeile der Sprache, die Sie ändern möchten.
2. Geben Sie einen Anzeigenamen ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.

Verfügbarkeit

Verfügbarkeit	
Verfügbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Editierbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Externe Aufzeichnungssteuerung	<input checked="" type="checkbox"/>

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 304: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

1. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.
2. Um das Datenfeld in den Such- und Wiedergabe-Applikationen nachträglich editierbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Editierbar*.
3. Um das Datenfeld für die externe Aufzeichnungssteuerung nutzen zu können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Externe Aufzeichnungssteuerung*. Diese Option ist nur verfügbar, wenn im *Server-Modul* in der Registerkarte *Verwendung* die Aufzeichnungssteuerung aktiviert ist.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.



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



Zusatzdaten, die nicht mitgeliefert werden, stehen nicht zur weiteren Verwendung zur Verfügung.

7.3.2.4.6 Integration anlegen für Multi-Server Recording

Im Integrationen-Modul werden die PBX-bezogenen Aufzeichnungseinstellungen konfiguriert.

Um eine Integration anlegen zu können, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur erstellt und aktiviert haben, damit Sie diese hier zuordnen können.

Abhängig von der Aufzeichnungslösung müssen Sie zusätzlich IP-Adressen, Ports, Protokolle, Sniffer-Karten, CTI-Verbindungsdaten, Telefone, Monitorpunkte und ggf. Erweiterungen konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Integrationen*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

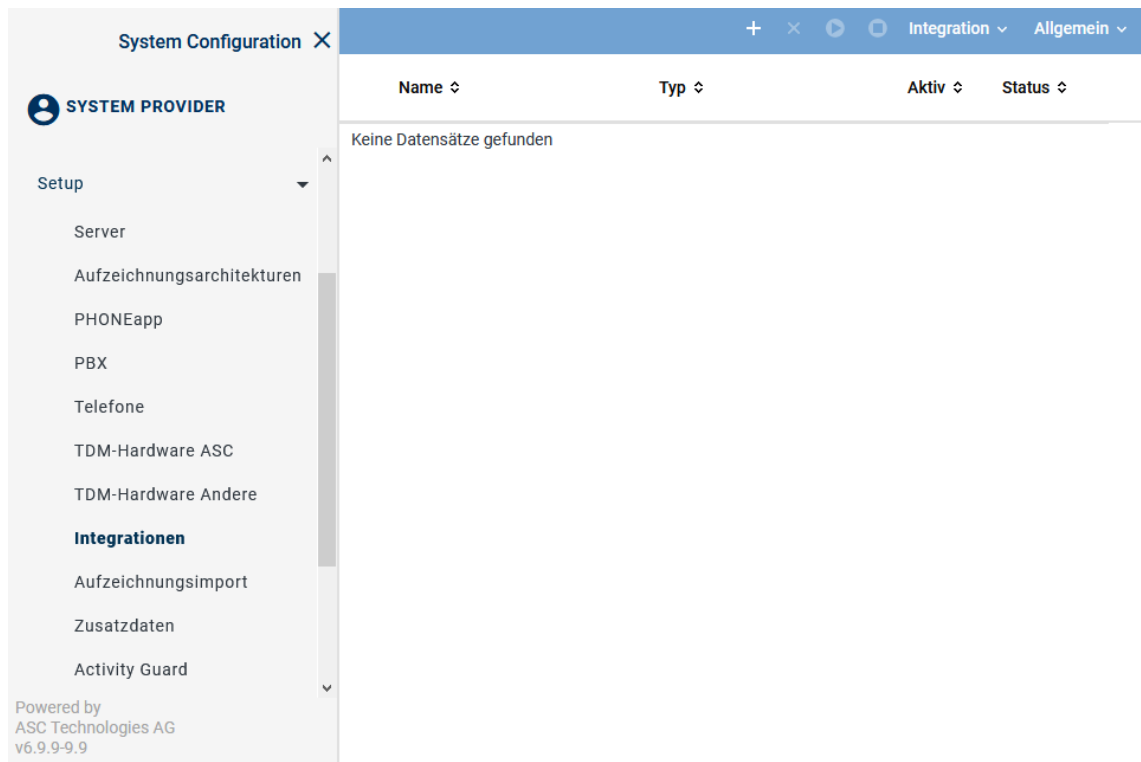




Abb. 305: Integrationen - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden folgende Informationen angezeigt:

Name	Name der Integration
Typ	Typ der Integration
Aktiv	<p>Zeigt an, ob die Integration aktiviert ist und zur Aufzeichnung verwendet wird.</p> <p>✓ = Integration ist aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Integration ist nicht aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  aktiviert werden.</p>
Status	<p>Zeigt an, ob die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde.</p> <p>✓ = Konfiguration ist vollständig</p> <p>✗ = Konfiguration ist unvollständig</p>

Symbolleiste des Integrations-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

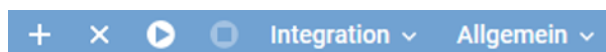






Abb. 306: Symbolleiste Integrationen-Modul

	Erstellen	Öffnet die Detailansicht, damit Sie eine neue Integration anlegen können.
	Löschen	Löscht die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur gelöscht werden, wenn sie deaktiviert ist.
	Aktivieren	Aktiviert die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur aktiviert werden, wenn sie vollständig konfiguriert ist.
	Deaktivieren	Deaktiviert die ausgewählte Integration. Damit unterbrechen Sie die laufenden Aufzeichnungen.

<i>Integrationen</i>	<i>Grammatik importieren</i>	Über diesen Menüpunkt können Sie eine kundenspezifisch angepasste Grammatik importieren, die Sie dann im Konfigurationsschritt für die CTI-Verbindungsdaten konfigurieren können.
<i>Allgemein</i>	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.

Grammatik importieren

In Abhängigkeit der eingesetzten Telefonanlage werden Konversationsereignisse unterschiedlich signalisiert.

Eine Grammatik erkennt und verarbeitet die Ereignisse, die bei einem Anruf vorkommen, wie z. B. Klingeln, Abheben, Rückfrage, Auflegen. Eine Grammatik enthält Regeln, die für die Übersetzung anschlussspezifischer Gesprächsinformation und Gesprächszustände in ein anschlusneutrales Format erforderlich sind.

- Um eine neue Grammatik zu importieren, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Integration > Grammatik importieren*.
⇒ Das Fenster *Datei hochladen* erscheint.

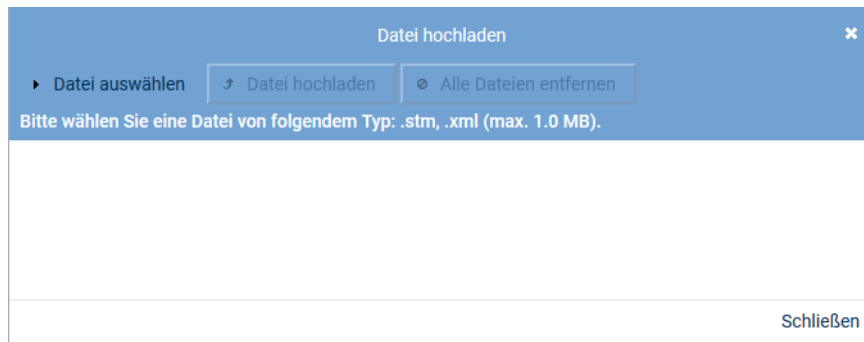


Abb. 307: Datei auswählen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.
- Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Grammatik vom Dateityp *.stm* oder *.xml* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.
⇒ Die ausgewählte Datei erscheint im Fenster *Datei hochladen*.

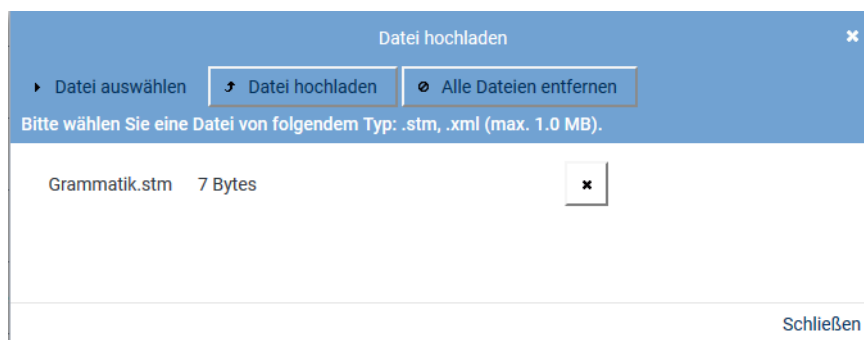



Abb. 308: Grammatik hochladen

- Um eine ausgewählte Datei aus der Liste zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei entfernen* (Datei entfernen) neben der entsprechenden Datei.
Um die Datei hochzuladen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei hochladen*.
⇒ Das Fenster schließt sich und in der Hauptansicht erscheint eine Meldung, dass die Datei erfolgreich hochgeladen wurde.

Integrationstyp zuordnen

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*), um eine neue Integration zu erstellen.
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Integrationstyp*.

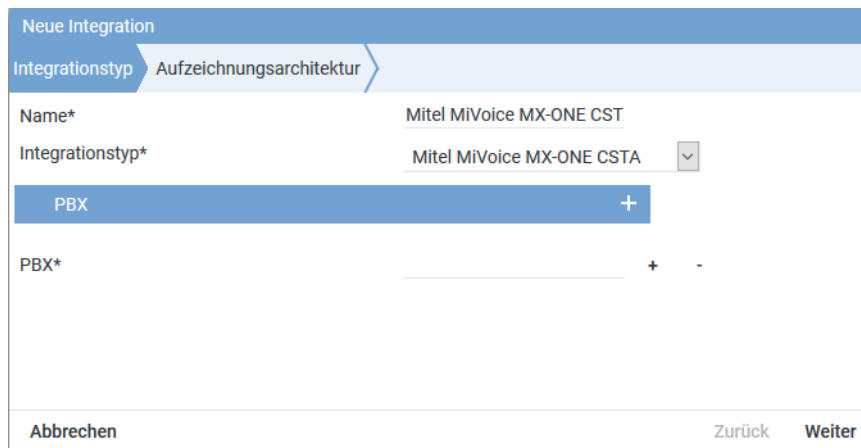


Abb. 309: Integrationstyp anlegen

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert
<i>Name</i>	Geben Sie in das Eingabefeld einen sprechenden Namen für die Integration ein. Dieser Name dient als Kennung dieser Integration im System.
<i>Integrationstyp</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste <i>Integrationstyp</i> den Eintrag <i>Mitel MiVoice MX-ONE CSTA</i> aus.

Tab. 68: Integrationstyp anlegen


3. Um die **PBX** zuzuordnen, klicken Sie neben dem Feld *PBX* auf die Schaltfläche .
⇒ Das Fenster *PBX* erscheint.



Abb. 310: Integrationen - PBX auswählen

4. Wählen Sie die entsprechende **PBX** aus der Liste der verfügbaren Telefonanlagen aus.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

Aufzeichnungsarchitektur zuordnen für Multi-Server Recording

1. Klicken Sie in der Detailansicht unten rechts auf die Schaltfläche *Weiter*.

⇒ Die Registerkarte *Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

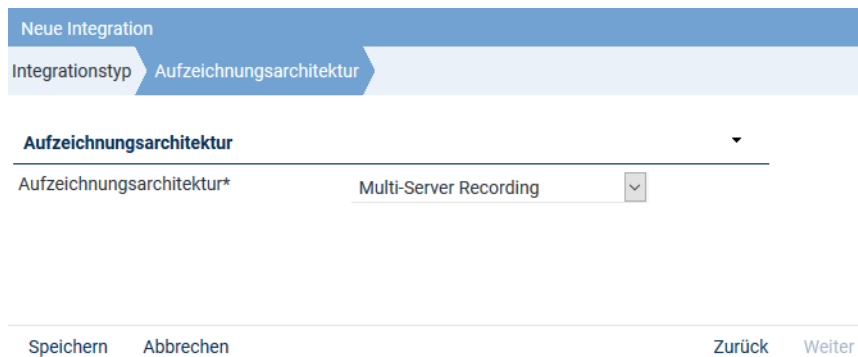


Abb. 311: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Recording


- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Aufzeichnungsarchitektur* die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus.



In der Dropdown-Liste erscheinen nur aktivierte Aufzeichnungsarchitekturen, in denen der passende Integrationstyp konfiguriert ist.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
⇒ Die Integration erscheint jetzt in der Hauptansicht.

Konfigurationsschritte


- Klicken Sie vor dem Namen der neuen Integration auf das Symbol , um die Konfiguration der Integration zu vervollständigen.
⇒ Folgende Konfigurationsschritte erscheinen:

Mitel MiVoice MX-ONE CSTA			
Mittel MiVoice MX-ONE CSTA			
Schritt	Konfiguration		
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	✓		
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren	✗		
Monitorpunkte konfigurieren	✗		
Globale Aufzeichnungseinstellungen	✗		
Aufzeichnungsserver konfigurieren	✗		
Erweiterung konfigurieren	✓		
Sonstige Einstellungen konfigurieren	✓		

Abb. 312: Konfigurationsschritte der Integration

Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

Die Sektion *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* wurde mit den vorherigen Schritten bereits konfiguriert.

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Konfiguration anzuzeigen.
⇒ In der Detailansicht erscheint der Konfigurationsschritt mit der Information der hinterlegten Aufzeichnungsarchitektur.

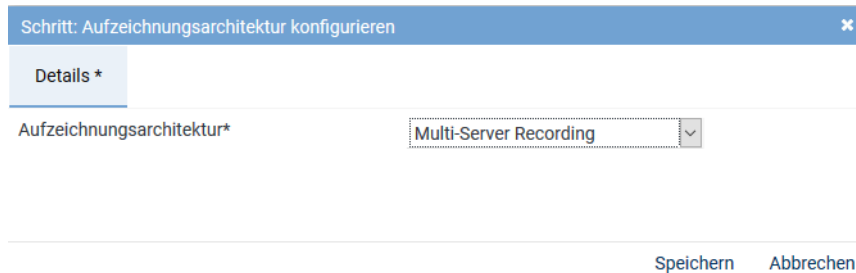



Abb. 313: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um Änderungen zu speichern und den Konfigurationsschritt zu beenden.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*, um den Konfigurationsschritt ohne Änderungen zu beenden.

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.

In diesem Konfigurationsschritt konfigurieren Sie Grammatiken, Verbindungsdaten und gegebenenfalls Zusatzdaten.



Für den Fall, dass es keine oder keine funktionierende **CTI**-Verbindung gibt, oder Endgeräte nicht überwacht werden, kommen für Endgeräte, die mit *Automatic Call Recording Enabled* konfiguriert sind, ggf. trotzdem **SIP**- und **RTP**-Daten am Aufzeichnungsserver an. Solange im Recording-Planner-Modul ein Aufzeichnungsprofil konfiguriert ist, kann der Aufzeichnungsserver diese **SIP**- und **RTP**-Informationen von der **BIB** bzw. vom Gateway empfangen, verarbeiten und dementsprechend aufzeichnen. Mangels **CTI** werden aber nur minimale Informationen über **SIP** getaggt.



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Registerkarte MiVoice MX-ONE (CSTA)

1. Wählen Sie die Registerkarte *MiVoice MX-ONE (CSTA)*, um die **CSTA**-Verbindung zur PBX zu konfigurieren.

Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren
✕

MiVoice MX-ONE (CSTA)*

MBG*

CTIconnect-Modul

Verbindungsdaten

Zusatzdaten

Failover-Wartezeit*

Failover-Wiederholungen*

Regulärer Ausdruck zur
Telefontypenidentifikation*

10

3

`^[A-Za-z]*\\s[0-9]{4}[a-zA-Z]?$|^ [0-9]{4}[a-zA-Z]?$|^DBC[0-9]{5}$`

Speichern
Abbrechen

Abb. 314: CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVoice MX-ONE (CSTA)

Mit der Konfiguration der Registerkarte *MiVoice MX-ONE (CSTA)* konfigurieren Sie die Aufzeichnungsarten *Active Stream Recording* und/oder *Intrusion* und/oder das *Trunk-side Recording*.

Die **CSTA**-Anbindung wird für das Monitoring der konfigurierten Monitorpunkte verwendet und wird zum Starten der Aufzeichnungen über die Intrusion-Funktionalität genutzt.



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

CTIconnect-Modul

Typ

Grammatikname*

Grammatikversion*

CTIconnect active

standard

1.00.51

Abb. 315: CTIconnect-Modul konfigurieren

- Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Typ</i>	Wird automatisch gefüllt.
<i>Grammatikname</i>	Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
<i>Grammatikversion</i>	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 69: CTIconnect-Modul konfigurieren



Nach einem Update der *neo*-Software müssen Sie die Grammatikversion überprüfen. Wählen Sie nach dem Update die neueste Grammatik aus der Dropdown-Liste aus. Falls eine kunden-spezifisch angepasste Grammatik importiert wurde, prüfen Sie, ob diese den Anforderungen noch gerecht wird.

Gruppenfeld Verbindungsdaten MiVoice MX-ONE (CSTA)

In diesem Gruppenfeld können Sie die Verbindungsdaten zum CTIconnect-Modul konfigurieren. Für den Fall, dass die Verbindung zum CTIconnect-Modul abbricht, läuft bei der Aufzeichnungsvariante über das MBG die Aufzeichnung mit eingeschränkten Zusatzdaten weiter. Rufnummern und Richtung stehen weiterhin zur Verfügung.

Verbindungsdaten ▼

PBX-IP-Adresse

Keine Datensätze gefunden

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

Abb. 316: Verbindungsdaten konfigurieren

- Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle *PBX-IP-Adresse* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das Fenster *Verbindung konfigurieren* erscheint.

Verbindung konfigurieren ✕

PBX-IP-Adresse*	<input type="text" value="192.168.170.219"/>
PBX-CSTA-Port*	<input type="text" value="8882"/>
Transport Layer Security (TLS)	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Aktiviere Authentifizierung	
Applikations-ID*	<input type="text" value="1234"/>
Passwort*	<input type="password" value="••••••••••••••••"/>

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 317: Verbindungsdaten konfigurieren

- Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>PBX-IP-Adresse</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse der PBX ein.
<i>PBX-CSTA-Port</i>	Geben Sie hier den Port ein, über den die CSTA-Verbindung laufen soll. Standard ist TCP 8882, optional für TLS 8883.
<i>Transport Layer Security</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Verbindung mit TLS zu nutzen.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aktiviere Authentifizierung</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Authentifizierung für diese Verbindung zu nutzen. Wenn Sie die Authentifizierung nutzen, muss diese im Service Node Manager und in der System Configuration aktiv sein. Siehe Kapitel "CSTA-Server konfigurieren", S. 14.
<i>Application ID</i>	Tragen Sie hier die entsprechende Application ID aus dem Service Node Manager ein. Die Application ID muss mit den Angaben in dem Service Node Manager übereinstimmen. Siehe Kapitel "CSTA-Server konfigurieren", S. 14.
<i>Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Application ID ein. Das Passwort muss mit den Angaben im Service Node Manager übereinstimmen. Siehe Kapitel "CSTA-Server konfigurieren", S. 14.

Tab. 70: Verbindungsdaten konfigurieren

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Eingaben zu übernehmen und das Fenster zu schließen.
4. Falls Sie weitere Module einsetzen, einen weiteren Verbund oder mehrere Verbindungen nutzen, wiederholen Sie die Konfigurationsschritte dementsprechend.

Gruppenfeld Zusatzdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie Felder auswählen, in denen Zusatzdaten ausgegeben werden sollen, die von der PBX oder einer Erweiterung zu einer Konversation mitgeliefert werden. Der Inhalt der Datenbankfelder wird dann in der jeweiligen Spalte in den Playern ausgegeben. Je nach PBX-Typ stehen verschiedene Parameter zur Auswahl und können frei zugeordnet werden.

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

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



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*.



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



Abb. 318: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
 - *End time*
 - *Duration*
 - *Calling party phone number*
 - *Called party phone number*
 - *Conversation direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
 5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



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

CTI-Parameter konfigurieren

Die folgenden Parameter gelten nur für die CTI-Verbindungen.

Umschaltbedingungen für die CTI-Failover-Verbindung

1. An dieser Stelle können Sie die maximale Wartezeit für einen erfolgreichen Verbindungsaufbau vom CTI~~connect~~-Modul zur PBX und die maximale Anzahl an Verbindungsversuchen konfigurieren. Falls Sie weitere Verbindungen konfiguriert haben, wird danach auf die nächste konfigurierte Verbindung umgeschaltet.



Es kann immer nur eine CTI-Verbindung aktiv sein. Es können keine Verbindungen parallel aufgebaut werden.

Failover-Wartezeit*	10
Failover-Wiederholungen*	3

Abb. 319: Umschaltbedingungen konfigurieren

Failover-Wartezeit	Dieser Wert gibt die maximale Wartezeit an, bis das CTIconnect-Modul einen weiteren Verbindungsversuch unternimmt. Sobald diese Wartezeit abgelaufen ist, wird abhängig von der Anzahl der konfigurierten Failover-Wiederholungen der Verbindungsaufbau wiederholt.
Failover-Wiederholungen	Geben Sie hier die Anzahl an Wiederholungen von Verbindungsversuchen ein, die das CTIconnect-Modul unternehmen soll, bevor es auf die nächste konfigurierte Verbindung wechseln soll. Das CTIconnect-Modul unternimmt so viele Verbindungsversuche, wie für die Failover-Wiederholungen konfiguriert sind. Bei jedem Verbindungsaufbau wird dabei die dafür konfigurierte Failover-Wartezeit eingehalten. Falls alle Verbindungsversuche für die erste konfigurierte Verbindung fehlgeschlagen sind, wird auf die nächste konfigurierte Verbindung umgeschaltet.



Bei der Konfiguration einer Failover-Architektur muss die Konfiguration der Umschaltbedingungen für die CTI-Verbindungen berücksichtigt werden. Sollte z. B. erst die letzte von mehreren konfigurierten Verbindungen erfolgreich aufgebaut werden, müssen die Warte- und Wiederholungszeiten der vorherigen Verbindungsversuche berücksichtigt werden. Sollte ein zu niedriger allgemeiner Failover-Timeout in der Aufzeichnungsarchitektur konfiguriert sein, dann wird ggf. der System-Failover angestoßen, obwohl noch eine erfolgreiche CTI-Verbindung aufgebaut werden könnte.



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Automatische Identifikation der Aufzeichnungsart

Die Identifikation der Aufzeichnungsart eines Endgerätes geschieht anhand einer Analyse der per CSTA ermittelten "Switching Function Representation" sowie anhand des in der Konfiguration der Monitorpunkte gesetzten Intrusion-Flags. Der an dieser Stelle konfigurierbare reguläre Ausdruck dient zur Ermittlung, ob das Endgerät mit der Aufzeichnungsart *Active-Stream-Recording/Copy-Stream-Recording* (Invitation) aufgezeichnet werden kann. Die "Switching Function Representation" wird aus den CSTA-Informationen extrahiert und anhand des "Switching Function Representation Format" (N<DN!SA/EXT>NM) interpretiert. Der NM-Teil wird mit Hilfe des regulären Ausdrucks überprüft. Dabei wird geprüft, ob der Endgerädetyp im Ausdruck enthalten ist. Wenn der Ausdruck auf den NM-Teil passt, wird für dieses Endgerät der oben genannte Aufzeichnungsmodus genutzt.

Regulärer Ausdruck zur
Telefontypenidentifikation*

```
^[A-Za-z]*\\s[0-9]{4}[a-zA-Z]?$|^*[0-9]{4}[a-zA-Z]?$|^*DBC[0-9]{5}$
```

Abb. 320: Regulären Ausdruck zur Telefontypen-Identifikation konfigurieren

Der Parameter ist mit einem sinnvollen Ausdruck vorbelegt, es kann dennoch notwendig sein, dass der Parameter für die Unterstützung anderer Telefone angepasst werden muss.



Da eine parallele Aufzeichnung ausschließlich über das MBG möglich ist, sollte bei dieser Aufzeichnungslösung der reguläre Ausdruck so angepasst werden, dass er niemals passt (z. B. Reg-Ex = "Parallel"). Somit wird die Aufzeichnungsart als "SRC" identifiziert.



Bei der Angabe von regulären Ausdrücken müssen verschiedene Zeichen zu Escape-Sequenzen ergänzt werden, damit die Bedeutung nach dem Auslesen durch die Software erhalten bleibt, siehe <https://docs.oracle.com/javase/tutorial/java/data/characters.html>. Wenn sie nicht zu Escape-Sequenzen ergänzt werden, wird z. B. ein einfacher "\" intern herausgefiltert. Nach dem Einlesen wird z. B. aus dem "\s" nur noch ein "s". Der reguläre Ausdruck wird nach dem Einlesen nicht mehr funktionieren. Um das gewünschte "\s" nach dem Einlesen zu erhalten, muss es in der Datei mit einem zusätzlichen "\" zu "\\s" erweitert werden.



Informationen zu regulären Ausdrücken finden Sie unter https://de.wikipedia.org/wiki/Regulärer_Ausdruck.



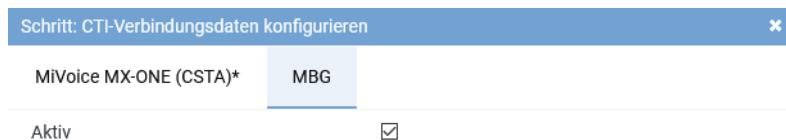
Eine kurze Anleitung zu regulären Ausdrücken und ein Testwerkzeug, mit dem man reguläre Ausdrücke testen kann, finden Sie unter <https://www.freeformatter.com/java-regex-tester.html>.

Die Aufzeichnungsart wird in der folgenden Reihenfolge ermittelt:

- *Intrusion*
Ist über die grafische Oberfläche das Feature Intrusion aktiviert, wird darüber aufgezeichnet.
- *Invitation Pattern*
Ist das Feature Intrusion nicht aktiviert, wird der reguläre Ausdruck zur Identifikation der Aufzeichnungsart angewendet.
- *SRC*
Trifft der reguläre Ausdruck nicht für das entsprechende Telefon zu, wird über **SRC** aufgezeichnet.

Registerkarte MBG

1. Wählen Sie die Registerkarte **MBG**, um die Verbindungsdaten für die Aufzeichnung über das MiVoice Border Gateway zu konfigurieren.



Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren

MiVoice MX-ONE (CSTA)* MBG

Aktiv ☒

Abb. 321: CTIconnect-Verbindungsdaten zum **MBG** aktivieren

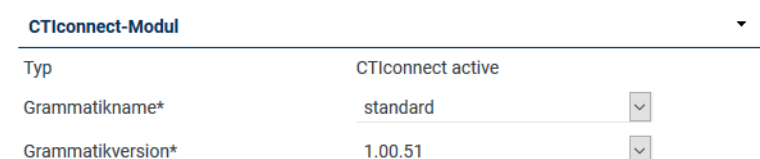
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Konfigurationsparameter anzuzeigen und die Verbindung zum MBG zu aktivieren.
	<input checked="" type="checkbox"/> Verbindung ist aktiviert
	<input type="checkbox"/> Verbindung ist nicht aktiviert



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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



CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect active
Grammatikname*	standard
Grammatikversion*	1.00.51

Abb. 322: CTIconnect-Modul konfigurieren

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Typ</i>	Wird automatisch gefüllt.
<i>Grammatikname</i>	Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
<i>Grammatikversion</i>	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 71: CTIconnect-Modul konfigurieren



Nach einem Update der neo-Software müssen Sie die Grammatikversion überprüfen. Wählen Sie nach dem Update die neueste Grammatik aus der Dropdown-Liste aus. Falls eine kunden-spezifisch angepasste Grammatik importiert wurde, prüfen Sie, ob diese den Anforderungen noch gerecht wird.

Gruppenfeld Verbindungsdaten MBG

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

Verbindungsdaten ▼

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

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

Abb. 323: Guppenfeld Verbindungsdaten

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

Verbindungsdaten*	<input type="text" value="192.168.170.116"/>
PBX-Port*	<input type="text" value="6810"/>
Indirekte Aufzeichnung aktivieren	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Use pre-shared key	
Pre-shared key (PSK)*	<input type="password" value="••••••••"/>

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 324: Verbindung konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Verbindungsdaten	Geben Sie hier den Link zum MBG an.
PBX-Port	Geben Sie hier den Port für das MBG bzw. SRC an, standardmäßig 6810.
Indirekte Aufzeichnung aktivieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, falls Sie eine indirekte Aufzeichnung laufen lassen möchten.
Use Pre-shared key	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn das MBG im PSK-Modus betrieben wird und die Anmeldung über das Pre-Shared-Key-Verfahren erfolgen soll.
Pre-shared key (PSK)	Geben Sie hier den Pre-Shared key ein.

Tab. 72: Verbindungsdaten konfigurieren



Es sind maximal 20 MBG-Verbindungen möglich.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Eingaben zu übernehmen und das Fenster zu schließen.
4. Falls Sie weitere Module einsetzen, einen weiteren Verbund oder mehrere Verbindungen nutzen, wiederholen Sie die Konfigurationsschritte dementsprechend.

Gruppenfeld Zusatzdaten MBG

In diesem Gruppenfeld können Sie Felder auswählen, in denen Zusatzdaten ausgegeben werden sollen, die von der PBX oder einer Erweiterung zu einer Konversation mitgeliefert werden. Der Inhalt der Datenbankfelder wird dann in der jeweiligen Spalte in den Playern ausgegeben. Je nach PBX-Typ stehen verschiedene Parameter zur Auswahl und können frei zugeordnet werden.



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*.

Für diese Aufzeichnungsvariante können Sie eine freie Zuordnung von Zusatzdaten vornehmen, die von der PBX geliefert werden.

1. 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
▾

Freie Zuordnung

Key 0	Bitte auswählen...	▾
Key 1	Bitte auswählen...	▾
Key 2	Bitte auswählen...	▾

Abb. 325: CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten Modul 1

2. Klicken Sie in das jeweilige Eingabefeld, z. B. *Key 0* und geben Sie den Namen des Datenbankfeldes aus dem Protokoll ein, aus dem die Information gezogen werden soll. Beachten Sie die genaue Schreibweise.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste einen Eintrag aus, der als Spaltenüberschrift in den Playern erscheinen soll.

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

Monitorpunkte für MX-ONE CSTA konfigurieren

In diesem Konfigurationsschritt werden die Monitorpunkte für die überwachten Endgeräte konfiguriert.

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

⇒ Das Fenster *Schritt: Monitorpunkte konfigurieren* erscheint in der Detailansicht.



Abb. 326: Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren

Registerkarte *Extension-Monitorpunkte*



Für die Aufzeichnungsvariante mit **MBG** bzw. **SRC** müssen die aufzuzeichnenden Telefone am **SRC** registriert sein. Dies trifft nicht für die Aufzeichnungsvarianten mit SIP-Invite und Intrusion zu.

1. Klicken Sie in der Registerkarte *Extension-Monitorpunkte* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Extensions für die überwachten Endgeräte hinzuzufügen.
2. Wählen Sie den Menüpunkt *Extensions eingeben*.
 - ⇒ Das Fenster *Extension-Monitorpunkte hinzufügen* erscheint:

Extension-Monitorpunkte hinzufügen ✕

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche
getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;
4000-4100)

6000-6006

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 327: Extension-Monitorpunkte hinzufügen

Dateiimport	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen CSV-Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.</p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. • Klicken Sie auf die Schaltfläche ↗ (<i>Datei hochladen</i>).
	<p>Datei enthält eine Überschrift</p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die CSV-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der CSV-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine CSV-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p>
	<p>Dateiname</p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. • Klicken Sie auf die Schaltfläche ↗ (<i>Datei hochladen</i>).
Manuelle Eingabe	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p> <p>Geben Sie den Extension-Bereich mit Bindestrich an, der für diesen Mandanten reserviert ist, z. B. von 6000 bis 6999. Alphanumerische Eingaben mit Bindestrich werden nicht als Bereich erkannt, diese müs-</p>

sen einzeln eingegeben werden.

Unterschiedliche Extensions und Extensions-Bereiche können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.

HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!

Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.

☒ = Funktion ist aktiviert, alle Zuweisungen der in der Detailansicht aufgelisteten PBXen werden überschrieben, nur die neue Zuweisung wird übernommen.

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
4. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
5. Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.

Schritt: Monitorpunkte konfigurieren		
Extension-Monitorpunkte		
Extension ▲	Aktiv ⇅	Intrusion ⇅
6000	✓	<input checked="" type="checkbox"/>
6001	✓	<input checked="" type="checkbox"/>
6002	✓	<input type="checkbox"/>
6003	✓	<input type="checkbox"/>
6004	✓	<input type="checkbox"/>
6005	✓	<input type="checkbox"/>
6006	✓	<input type="checkbox"/>
Hinzufügen Aktiv/Inaktiv Löschen		
Speichern Abbrechen		

Abb. 328: Konfigurierte Extension-Monitorpunkte

Hinzufügen

Um weitere Extension-Monitorpunkte hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen* und wählen Sie den Menüpunkt *Extensions eingeben*, dann erscheint erneut das Fenster zur Eingabe von Extension-Monitorpunkten. Über die Schaltfläche *Hinzufügen* schließen Sie das Fenster und die Extension-Monitorpunkte erscheinen in der Detailansicht.

<i>Aktiv/Inaktiv</i>	Standardmäßig sind hinzugefügte Extensions als Monitorpunkt aktiviert. Um den Status eines Extension-Monitorpunkts zu ändern, markieren Sie die entsprechende Extension und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Aktiv/Inaktiv</i> . Um mehrere Einträge auszuwählen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechenden Einträge. Um zusammenhängende Einträge zu markieren, klicken Sie mit gedrückter [Strg] + [Shift]-Taste auf den ersten und letzten Eintrag.
<i>Löschen</i>	Um Extension-Monitorpunkte zu löschen, markieren Sie die entsprechende Extension in der Liste und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Löschen</i> . Um mehrere Einträge auszuwählen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechenden Einträge. Um zusammenhängende Einträge zu markieren, klicken Sie mit gedrückter [Strg] + [Shift]-Taste auf den ersten und letzten Eintrag.
<i>Intrusion</i>	Um das Feature Intrusion nutzen zu können, müssen Sie in der Spalte <i>Intrusion</i> für die jeweilige Extension das Kontrollkästchen aktivieren. <input checked="" type="checkbox"/> = Feature Intrusion ist aktiviert. <input type="checkbox"/> = Feature Intrusion ist nicht aktiviert.


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



Eine Extension, die überwacht und per Intrusion aufgezeichnet werden soll, muss in der PBX so konfiguriert werden, dass ein Besetztzeichen signalisiert wird, wenn dort schon eine Konversation geführt wird. Nur dann kann über den CTI~~connect~~-Dienst ein Intrude Call und damit eine stille Konferenz initiiert werden.

Dazu muss der Parameter *Frei auf Zweitleitung* mit *Nein*, kann nicht im Endgerätemenü geändert werden konfiguriert sein. Siehe [Kapitel "Extension-Monitorpunkte konfigurieren", S. 16](#).

Globale Aufzeichnungseinstellungen

- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Globale Aufzeichnungseinstellungen* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen* erscheint.

Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen ✕

Details*

Transportprotokoll	UDP ▼	
Port SIP-Signalisierung*		5060
Remote SIP-Port*		7300
SIP-Authentifizierung aktivieren	<input checked="" type="checkbox"/>	
Benutzername der SIP-Registrierung	#extension	
Passwort der SIP-Registrierung	●●●●●●●●	
PBX-Verbindung aktivieren	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ablauf der SIP-Registrierung*		3600
PBX-IP-Adresse*	192.168.170.219	
PBX-Port*		5060

[Speichern](#) [Abbrechen](#)

Abb. 329: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen

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

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie das Transportprotokoll, das vom Aufzeichnungsserver für die SIP-Signalisierung genutzt wird, aus der Dropdown-Liste aus. Das Transportprotokoll gilt bei <i>Active-Stream-Recording</i> für die SIP-Kommunikation zwischen dem Aufzeichnungsserver und den Telefonen und bei <i>Intrusion</i> für die SIP-Kommunikation zwischen der PBX und dem Aufzeichnungsserver.</p> <p>Folgende Protokolle stehen zur Verfügung:</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p>
<i>Port SIP-Signalisierung</i>	Geben Sie den Port für die SIP -Signalisierung an, der am Aufzeichnungsserver für ankommende SIP -Kommunikation geöffnet wird und der als Port des Aufzeichnungsservers in den ausgehenden SIP -Nachrichten des Aufzeichnungsservers angegeben wird. Standard 5060 .
<i>Remote SIP-Port</i>	Geben Sie hier den Port für die Endgeräte an. An diesem Port kann der Aufzeichnungsserver die Mittel-Endgeräte für das <i>Active-Stream-Recording</i> per SIP zum Start der Aufzeichnung erreichen. Standard 7300 .
<i>SIP-Authentifizierung aktivieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn die SIP -Registrierung authentifiziert erfolgen soll. Die Option <i>SIP-Authentifizierung aktivieren</i> wird nur zusammen bzw. als Erweiterung mit der Option <i>PBX-Verbindung aktivieren</i> genutzt.

Parameter	Wert/Beschreibung
Benutzername der SIP-Registrierung	Geben Sie hier den Benutzernamen für die SIP-Registrierung ein, für die Aufzeichnung mit dem Intrusion-Feature genutzten Extensions. Der Benutzername wird in der PBX konfiguriert und gilt für alle zu registrierenden Extensions.
Passwort der SIP-Registrierung	Geben Sie hier das Passwort für die SIP-Registrierung ein, für die Aufzeichnung mit dem Intrusion-Feature genutzten Extensions. Dieses Passwort wird in der PBX konfiguriert und gilt für alle zu registrierenden Extensions.
PBX-Verbindung aktivieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie das Intrusion-Feature nutzen möchten. Wenn diese Option aktiviert ist, werden die konfigurierten Extensions des Aufzeichnungsservers an der Telefonanlage registriert. Sobald das Kontrollkästchen aktiviert ist, werden die folgenden Parameter zur Konfiguration aktiv.
Ablauf der SIP-Registrierung	Geben Sie hier den Zeitraum in Sekunden ein, bis die Registrierung abläuft.
PBX-IP-Adresse	Geben Sie hier die IP-Adresse zur PBX ein.
PBX-Port	Geben Sie hier den Port für die Kommunikation zur PBX ein, Standard 5060.


Tab. 73: Globale Aufzeichnungseinstellungen

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



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Aufzeichnungsserver konfigurieren

- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren* erscheint.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren

Aufzeichnungsserver

Servername

REC-01

REC-02

REC-01

Details

Extensions

Recording Module Active MX-ONE ☒

Konfigurierte IP-Adresse

IP-Adresse des Aufzeichnungsservers* 192.168.173.171

Minimaler Port* 20000

Maximaler Port* 21000

Zeilen pro Seite 50

1 - 1 von 1

Speichern

Schließen

Abb. 330: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Recording Module Active MX-ONE*, damit die Parameter zur Konfiguration erscheinen.
- Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Konfigurierte IP-Adresse	Hier wird die IP-Adresse angezeigt, die für diesen Aufzeichnungsserver konfiguriert ist und über die die aufzuzeichnenden Daten empfangen werden.
IP-Adresse des Aufzeichnungsservers	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine der verfügbaren IP-Adressen des Aufzeichnungsservers für die Aufzeichnungsdaten aus.
Minimaler Port	Geben Sie hier den niedrigsten Port der Port-Range ein, über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 20000.
Maximaler Port	Geben Sie hier den höchsten Port ein, der an der PBX konfiguriert ist und über die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 21000.

Tab. 74: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Wenn Sie mehrere aktive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* für jede Integration einen anderen Portbereich konfigurieren.

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

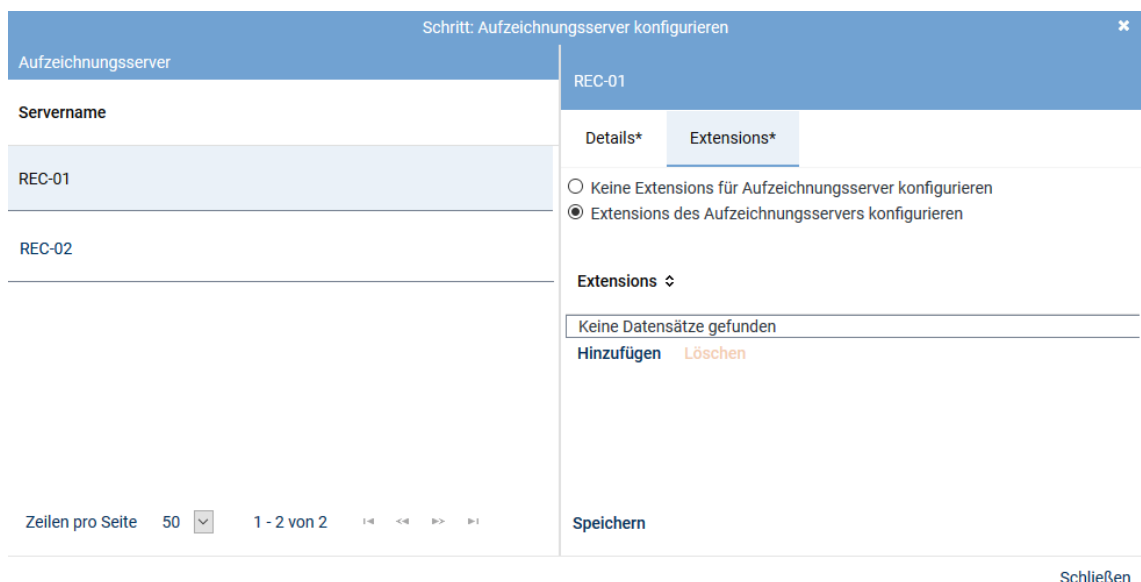


Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Registerkarte Extensions

Wenn Sie das Feature *Intrusion* nutzen möchten, müssen Sie für den Aufzeichnungsserver eine Extension konfigurieren.

- Wählen Sie die Registerkarte *Extensions*.



Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren

Aufzeichnungsserver

Servername

REC-01

REC-02

REC-01

Details* Extensions*

☐ Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren

☒ Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren

Extensions ▾

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Löschen

Zeilen pro Seite 50 1 - 2 von 2 < << >> >

Speichern

Schließen

Abb. 331: Registerkarte Extensions

Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren

Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie für den Aufzeichnungsserver Extensions konfigurieren möchten, damit das stille Aufschalten über das Feature *Intrusion* funktionieren kann.

Wenn Sie mehr als einen Aufzeichnungsserver verwenden, vergeben Sie jedem Aufzeichnungsserver seine eigene Extension bzw. Extension-Bereiche.

Achten Sie darauf, dass die Extensions für den Aufzeichnungsserver nicht schon als Extension-Monitorpunkte vergeben sind.

HINWEIS! Bei den an dieser Stelle zu konfigurierenden Extensions handelt es sich um SIP-Extensions, die vorher an der PBX angelegt werden müssen, damit sich der Aufzeichnungsserver mit diesen Extensions an der PBX registrieren kann. Diese Extensions werden ausschließlich für das Feature Intrusion genutzt.

- Um Extensions hinzuzufügen, klicken Sie in der Tabelle *Extensions* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das Fenster *Extensions hinzufügen* erscheint.

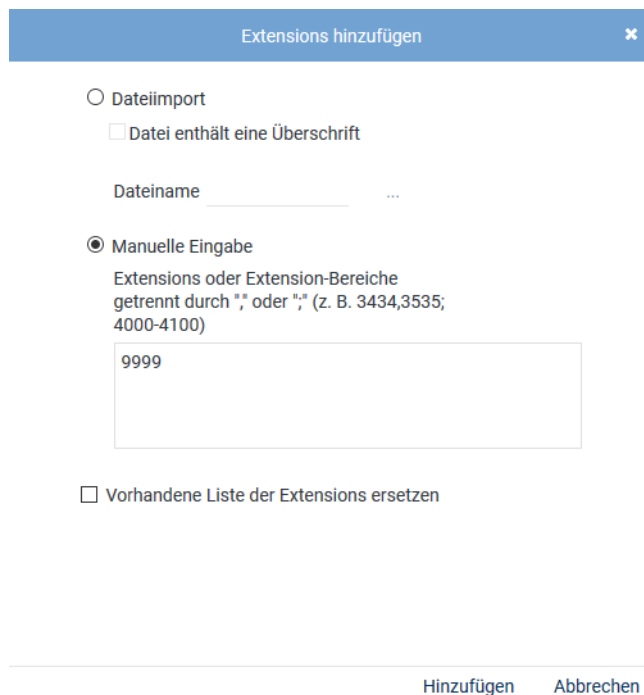


Abb. 332: Extensions hinzufügen

- Geben Sie im Fenster *Extensions hinzufügen* entweder eine einzelne Extension oder einen Extension-Bereich ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver an der Telefonanlage registrieren soll.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren

Aufzeichnungsserver

Servername

REC-01

Zeilen pro Seite

50

1 - 2 von 2

<<

<

>

>>

REC-03

Details*

Extensions*

☐ Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren
 ☒ Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren

Extensions

9999

Hinzufügen

Löschen

Speichern

Schließen

Abb. 333: Hinzugefügte Extensions

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

Erweiterung konfigurieren



Die Verwendung der Erweiterung in der Integration ist optional. Der Status der Konfiguration dieses Konfigurationsschrittes steht standardmäßig auf *Keine Auswahl* und ist damit vollständig konfiguriert. Sie können die Integration auch ohne die Verwendung einer Erweiterung aktivieren und nutzen.

Falls Sie eine erweiterte Applikation einsetzen, können Sie in diesem Konfigurationsschritt die erforderliche Grammatik in der entsprechenden Version auswählen. Zusätzlich können Sie die Verbindungsdaten und die Zusatzdaten konfigurieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.



Es werden nur die Erweiterungen angezeigt, für die eine Lizenz im System eingespielt ist.

Erweiterung konfigurieren für MiContact Center Enterprise

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von MiContact Center Enterprise und muss nur konfiguriert werden, wenn MiContact Center Enterprise verwendet wird.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver, der für die eigentliche Konversationsaufzeichnung zuständig ist. Die Konversationsereignisse und Zusatzdaten werden über MiContact Center Enterprise erfasst und an den Aufzeichnungsserver geschickt.

- Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *MiContact Center Enterprise*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren ✕

Details

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ MiContact Center Enterprise

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive	
Grammatikname*	standard	▼
Grammatikversion*	2.00.01	▼

Verbindungsdaten ▼

Servername*	192.168.170.205	
Port*		2601

Zusatzdaten ▼

CALLID	Universal Call ID	▼
PRIVATEDATA	Bitte auswählen...	▼
SERVICEGROUPID	Bitte auswählen...	▼
SERVICEGROUPLIST	Bitte auswählen...	▼
IVRDATA1	Bitte auswählen...	▼
IVRLABEL1	Bitte auswählen...	▼
IVRDATA2	Bitte auswählen...	▼
IVRLABEL2	Bitte auswählen...	▼
IVRDATA3	Bitte auswählen...	▼
IVRLABEL3	Bitte auswählen...	▼
OASID	Bitte auswählen...	▼

Freie Zuordnung +

<input style="width: 90%;" type="text"/>	Bitte auswählen...	▼	-
<input style="width: 90%;" type="text"/>	Bitte auswählen...	▼	-
<input style="width: 90%;" type="text"/>	Bitte auswählen...	▼	-

Speichern
Abbrechen

Abb. 334: Erweiterung für MiContact Center Enterprise konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

- Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 75: CTIconnect-Modul konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

- Stellen Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Servername</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Servers ein, auf dem MiContact Center Enterprise läuft.
<i>Port</i>	Geben Sie hier den Port zur Verbindung zu MiContact Center Enterprise ein.

Tab. 76: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von MiContact Center Enterprise mitgeliefert:

- *CALLID*
- *PRIVATEDATA*
- *SERVICEGROUPLIST*
- *IVRDATA1*
- *IVRLABEL1*
- *IVRDATA2*
- *IVRLABEL2*
- *IVRDATA3*
- *IVRLABEL3*
- *OASID*

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

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



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*.


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



Abb. 335: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*

- *End time*
 - *Duration*
 - *Calling party phone number*
 - *Called party phone number*
 - *Conversation direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
 5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



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

Erweiterung konfigurieren für Genesys T-Server (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von Genesys T-Servern und muss nur konfiguriert werden, wenn Sie Genesys T-Server verwenden.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der CTI~~connect~~-Dienst empfängt vom Genesys Configuration Server die Information welchem Genesys T-Server die Monitorpunkte zugeordnet sind. Die Monitorpunkte müssen sich an dem jeweiligen Genesys T-Server registrieren. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der jeweilige Genesys T-Server alle Konversationsereignisse und Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

CTIconnect for Genesys T-Server

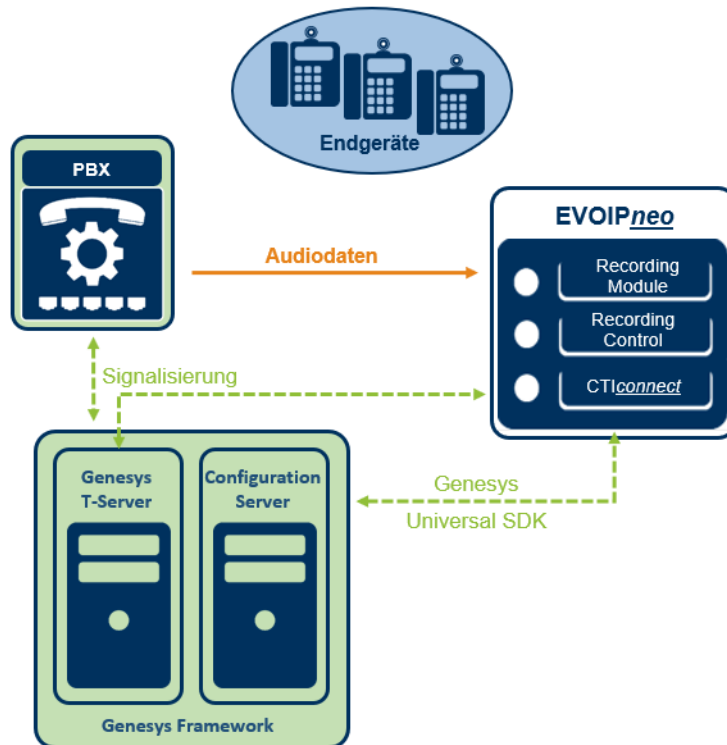


Abb. 336: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 493](#).

Die Genesys-Erweiterung verwendet zur eindeutigen Identifikation der aufzuzeichnenden Konversationen entweder eine eindeutige Call-ID oder die Extension, um die aufzuzeichnenden Konversationen eindeutig zu identifizieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.

Für die Verwendung von CTIconnect for Genesys T-Server wird ein Genesys Framework mit T-Servern und Genesys Configuration Servern benötigt.


Standardmäßig ist als Identifier das Genesys-Datenfeld *CallID* voreingestellt. Falls von der Genesys-Erweiterung ein anderes Datenfeld zur internen Steuerung herangezogen werden soll, kann dies in der Konfigurationsdatei *basic.pif.properties* eingestellt werden.

Konfigurationsdatei für Genesys-Erweiterung anpassen

Die Auswahl des Datenfeldes, das von der Genesys-Erweiterung verwendet werden soll, erfolgt über den Parameter *pifgenesys.call_identifier*.

1. Um den Identifier anzupassen, wechseln Sie im Windows Explorer in den Pfad *C:\ASC Product Suite\data\CTIConnectForGenesysT*
2. Öffnen Sie die Datei *basic.pif.properties*.
3. Geben Sie für den Parameter *pifgenesys.call_identifier* das entsprechende Datenfeld ein.
4. Speichern Sie die Änderungen in der Datei ab.
5. Starten Sie nach der Änderung die Aufzeichnungsarchitektur neu.

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Genesys T-Server*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Genesys T-Server

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	standard ▼
Grammatikversion*	1.15.00 ▼
T-Server-Redundanz*	HAconnect ▼
Config-Server-Redundanz*	Warm Standby ▼
T-Server-Applikationsname	<input type="text"/>
T-Server-Passwort	<input type="password"/>

Verbindungsdaten ▼

Configuration Server: Name

192.168.169.178

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

Zusatzdaten ▼

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen...

▼
-

Speichern
Abbrechen

Abb. 337: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Hier wird der Typ des CTI <u>connect</u> -Moduls angezeigt
Grammatikname	Wählen Sie die entsprechende Grammatik aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die entsprechende Grammatikversion aus.
T-Server-Redundanz	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
Config-Server-Redundanz	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
<i>T-Server-Applikationsname</i>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTI<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>
<i>T-Server-Passwort</i>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTI-<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>

Tab. 77: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren

Configuration Server: Name*

192.168.169.178

Configuration Server: Port*

2020

Configuration Server: Benutzername*

default

Configuration Server: Passwort*

••••••••••

Applikationsname*

default

Mandantenname*

Resources

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 338: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Configuration Server: Name</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Rechners ein, auf dem der Genesys Configuration Server läuft.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Configuration Server: Port</i>	Geben Sie hier den Port des Genesys Configuration Servers ein.
<i>Configuration Server: Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Configuration Server: Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Applikationsname</i>	Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver am Genesys Configuration Server anmeldet. Standard ist <i>default</i> .
<i>Mandantenname</i>	Geben Sie hier den Namen des/der Genesys-Mandanten ein, von welchen die Konfigurationsdaten abgefragt werden sollen. Standardeingabe ist <i>Resources</i> . Es ist die komma-separierte Eingabe von mehreren Mandanten möglich.

Tab. 78: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von Genesys T-Server standardmäßig mitgeliefert:

- *CallID*
- *ANI*
- *CallUuid*
- *DNIS*



Weitere Zusatzdaten hängen von der Konfiguration der Genesys T-Server ab. Prüfen Sie die Liste *AttributeUserData* in den Tracefiles, um festzustellen, welche weiteren Zusatzdaten von den Genesys T-Servern geliefert werden. Setzen Sie bei der Konfiguration von kundenspezifischen Zusatzdaten den Zusatz *UserData* vor den Zusatzdatentyp, z. B. für *RTargetAgentGroup* müssen Sie *UserDataRTargetAgentGroup* konfigurieren.

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

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



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*.

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



Abb. 339: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
 - *End time*
 - *Duration*
 - *Calling party phone number*
 - *Called party phone number*
 - *Conversation direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
 5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.




Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



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

Sonstige Einstellungen konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
 - ⇒ Das Fenster Schritt: *Sonstige Einstellungen* erscheint

Schritt: Sonstige Einstellungen
✕

Details

Dispatcher

Bitte auswählen...
▼

Speichern
Abbrechen

Abb. 340: Sonstige Einstellungen konfigurieren

2. Stellen Sie folgenden Parameter ein:


Parameter	Beschreibung
<i>Dispatcher</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das zuvor angelegte Zusatzdatenfeld aus, mit dem die Teilnehmerinformation verknüpft werden soll.





In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

Integration aktivieren

Die Integration kann erst aktiviert werden, wenn die Konfiguration vollständig ist.


Wenn nicht alle Konfigurationsschritte vollständig durchgeführt wurden, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*Unvollständig*).



Wenn die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde, erscheint in der Zeile des jeweiligen Schrittes in der Spalte *Konfiguration* das Symbol  (*Vollständig*).

Sind alle Einstellungen vollständig, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*OK*).

		Mitel MiVoice MX-ONE CSTA		Mitel MiVoice MX-ONE CSTA		✕		✓	
Schritt									
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren								✓	
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren								✓	
Monitorpunkte konfigurieren								✓	
Globale Aufzeichnungseinstellungen								✓	
Aufzeichnungsserver konfigurieren								✓	
Erweiterung konfigurieren								✓	
Sonstige Einstellungen konfigurieren								✓	

Abb. 341: 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*).






+ ×   Integration ▾ Allgemein			
Name ▾	Typ ▾	Aktiv ▾	Status ▾
 Mitel MiVoice MX-ONE CSTA	Mitel MiVoice MX-ONE CSTA		

Abb. 342: Aktivierte Integration



Falls Sie mehrere Telefonanlagen einsetzen, können Sie mehrere Integrationen mit der gleichen Aufzeichnungsarchitektur anlegen und aktivieren.



Falls Sie den Testzeitraum nutzen und nach dessen Ablauf keine gültige Lizenzdatei im System vorhanden ist, werden alle Integrationen deaktiviert. Nachdem Sie eine gültige Lizenzdatei eingespielt haben, müssen Sie die Integrationen erneut aktivieren.



Mit der Aktivierung der Standardkonfiguration startet eine Bulk-Aufzeichnung.




Um eine Einschränkung der Aufzeichnung auf spezielle Endgeräte zu treffen, kann der Mandant in der System Configuration den Recording Planner konfigurieren.



Bei einem Update wird die Integration gestoppt und deaktiviert. Nach dem Update müssen Sie die Integration neu konfigurieren. Starten Sie nach der Konfiguration die Aufzeichnungsarchitektur neu und aktivieren Sie dann die Integration, damit die neue Konfiguration übernommen wird.

Integration deaktivieren/löschen

Um die Integration löschen zu können, muss diese deaktiviert sein.

1. Um die Integration zu deaktivieren, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Deaktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Inaktiv*).
⇒ In der Symbolleiste wird das Symbol  (*Löschen*) aktiv.







+ ×   Integration ▾ Allgemein			
Name ▾	Typ ▾	Aktiv ▾	Status ▾
 Mitel MiVoice MX-ONE CSTA	Mitel MiVoice MX-ONE CSTA		

Abb. 343: Integration deaktivieren

2. Klicken auf das Symbol  (*Löschen*) und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage, um die Integration zu löschen.

7.3.2.5 Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Failover

7.3.2.5.1 Aufzeichnungsarchitektur anlegen

Beginnen Sie die Konfiguration im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul, da für die weitere Konfiguration eine aktivierte Aufzeichnungsarchitektur erforderlich ist.

Im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul werden die Aufzeichnungsserver, die Aufzeichnungstypen sowie die Integrationstypen zugeordnet.

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

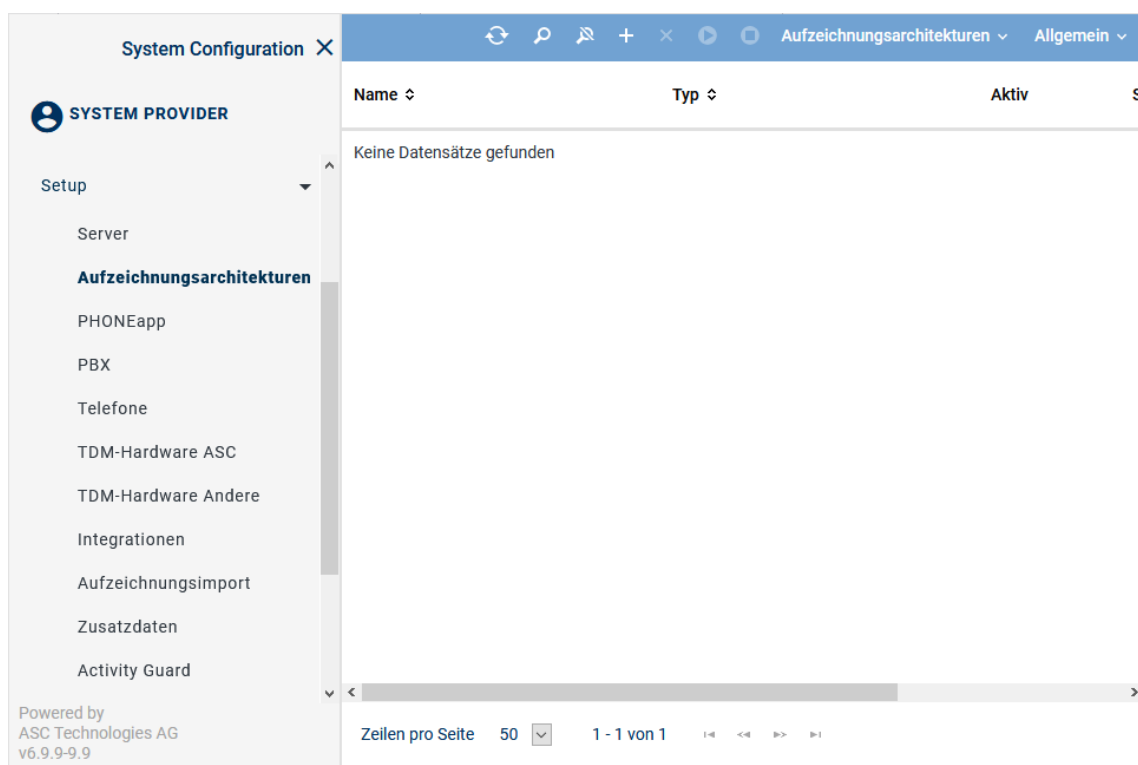




Abb. 344: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

Name	Name der Aufzeichnungsarchitektur
Typ	Typ der Aufzeichnungsarchitektur
Aktiv	<p>Zeigt an, ob die Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist und zur Aufzeichnung bereit ist.</p> <p>✓ = Aufzeichnungsarchitektur ist aktiv und zur Aufzeichnung bereit. Sie kann über das Symbol  (Deaktivieren) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiviert werden.</p>
Standby aktiv	<p>Zeigt an, ob in der Aufzeichnungsarchitektur für eine oder mehrere der Aufzeichnungskomponenten der Standby-Server aktiv ist.</p> <p>✓ = Mindestens 1 Standby-Server ist aktiv.</p> <p>✗ = Es ist kein Standby-Server aktiv bzw. es wurde kein Standby-Server definiert.</p>
Erstelldatum	Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde.
Aktualisiert	Datum, an dem die Einstellungen für die Aufzeichnungsarchitektur zuletzt aktualisiert wurden.

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Aufzeichnungsarchitekturen-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

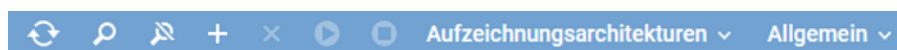










Abb. 345: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul


	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen. 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>Erstellen</i>	Legt eine neue Aufzeichnungsarchitektur an.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. Die Aufzeichnungsarchitektur wird aus der Liste der Hauptansicht entfernt. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen löschen, die inaktiv sind und die keiner Integration bzw. keinem Server für den Import zugeordnet sind.
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur.
	<i>Deaktivieren</i>	Deaktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen deaktivieren, die keiner aktiven Integration und keinem aktiven Import zugeordnet sind.
<i>Aufzeichnungsarchitekturen</i>	<i>Standbyverwaltung</i>	Der Menüpunkt ist nur verfügbar bei Aufzeichnungsarchitekturen mit Failover-Möglichkeiten. Über den Menüpunkt Standby-Verwaltung können Sie ein Fenster öffnen, in dem Sie für Architekturen mit Failover-Konzepten manuell festlegen können, welcher Server aktiv sein soll.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.

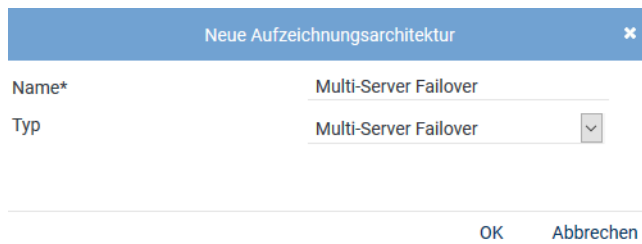


Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Suchen*, *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Aufzeichnungsarchitektur Multi-Server Failover anlegen

Wenn es mehrere Aufzeichnungsserver gibt, die im Fehlerfall die Aufgaben eines anderen Aufzeichnungsservers übernehmen sollen, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur vom Typ *Multi-Server Failover* anlegen.

- Um eine neue Aufzeichnungsarchitektur zu erstellen, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf das Symbol  (*Erstellen*).
⇒ Das Fenster *Neue Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.



Neue Aufzeichnungsarchitektur

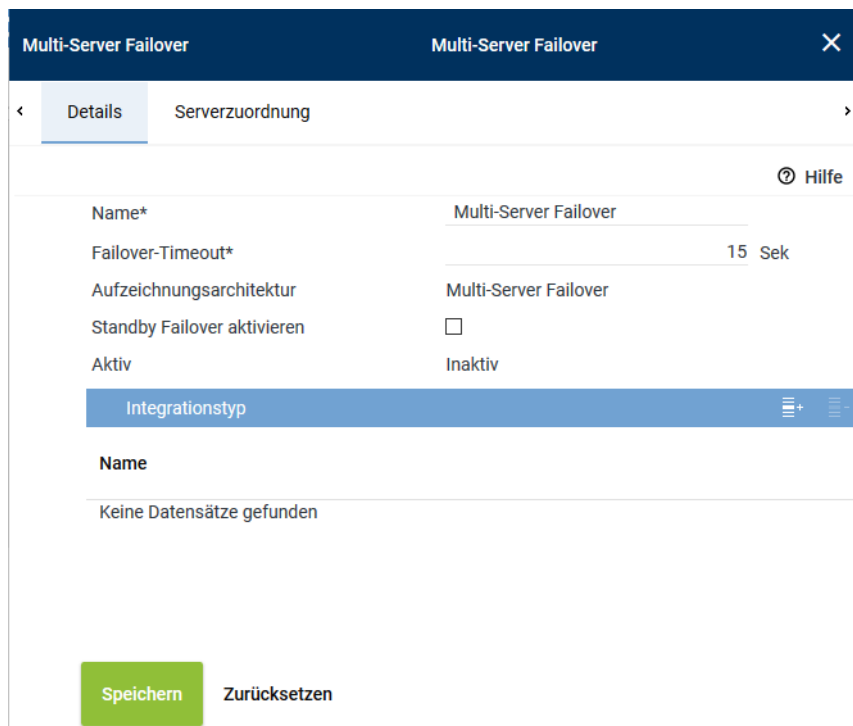
Name* Multi-Server Failover

Typ Multi-Server Failover

OK Abbrechen

Abb. 346: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Failover

- Geben Sie in das Eingabefeld *Namen* einen sprechenden Namen für die Aufzeichnungsarchitektur ein.
- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Typ* den Aufzeichnungsarchitekturtyp *Multi-Server Failover* aus.
HINWEIS! In der Dropdown-Liste sind nur die unterstützten Aufzeichnungsarchitekturtypen verfügbar.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
⇒ Die Eingaben erscheinen jetzt in der Detailansicht.



Multi-Server Failover Multi-Server Failover

< Details Serverzuordnung >

Hilfe

Name* Multi-Server Failover

Failover-Timeout* 15 Sek

Aufzeichnungsarchitektur Multi-Server Failover

Standby Failover aktivieren ☐

Aktiv Inaktiv

Integrationstyp

Name

Keine Datensätze gefunden

Speichern Zurücksetzen

Abb. 347: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Failover

Da für die verschiedenen aktiven Aufzeichnungsserver jeweils außerdem Standby-Komponenten konfiguriert sein können, kann bei dieser Aufzeichnungsarchitektur auch ein Failover-Timeout konfiguriert werden. Weitere Informationen zur Konfiguration der Failover-Architekturen siehe [Kapitel "Standby-Verwaltung für Failover-Architekturen", S. 476](#).

Failover-Timeout

Setzen Sie den Timeout auf mindestens 15 Sekunden, bis der Failover-Prozess greifen soll. Je nach Umfang der Systemarchitektur kann es sinnvoll sein, den Timeout dementsprechend noch höher einzustellen. Der Timeout bestimmt, wie lange in einem Fehlerfall gewartet wird, bis der Failover-Prozess startet. Wenn der Zustand sich in dieser Zeit wieder auf OK ändert, wird der Failover-Prozess nicht ausgelöst.

HINWEIS! Prüfen Sie diese Parameter nach einem Update und setzen Sie den Timeout gegebenenfalls wieder auf 15 Sekunden.

Standby Failover aktivieren

Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie möchten, dass bei einem Fehlerfall des Standby-Servers wieder auf den Primär-Server zurückgeschaltet werden soll.


HINWEIS! Das Umschalten erfolgt ohne Prüfung, ob die Primär-Datenbank wieder reibungslos läuft. Dadurch kann es vorkommen, dass sich beide Datenbanken in einem undefinierten Zustand befinden.

HINWEIS! Nach dem Umschalten vom Standby-Server auf den ursprünglichen Primär-Server wird diese Option deaktiviert. Wenn die Umschaltung beim nächsten Fehlerfall wieder automatisch erfolgen soll, müssen Sie die Option wieder aktivieren.

Aktiv

Zeigt den Status der Aufzeichnungsarchitektur an.

Integrationstyp hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Integrationstyp* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
⇒ Das Fenster *Integrationstyp* erscheint.

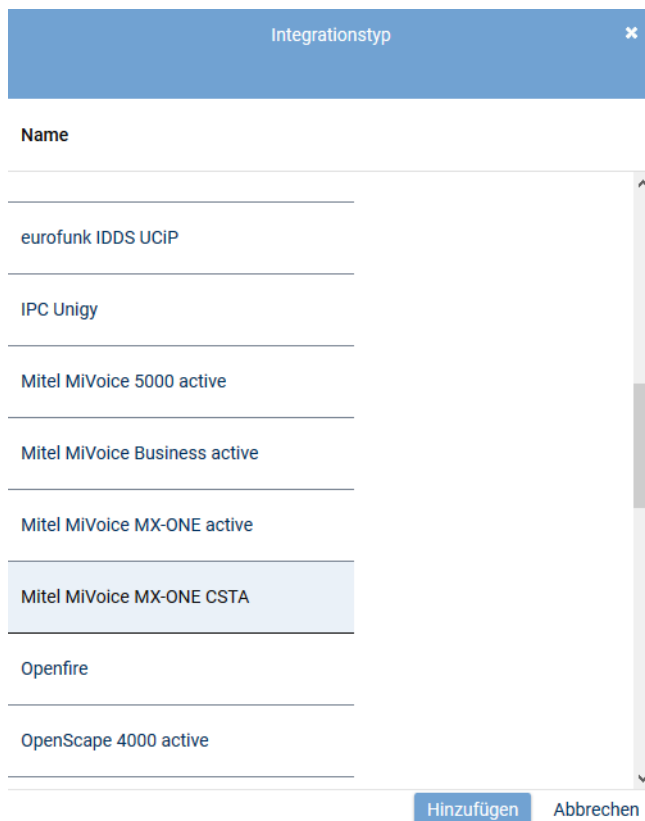


Abb. 348: Integrationstyp auswählen



Es werden nur Integrationstypen angezeigt, für die im System Lizenzen vorhanden sind und die den ausgewählten Architekturtyp unterstützen.



Sie können einer Aufzeichnungsarchitektur beliebig viele Integrationstypen zuordnen.

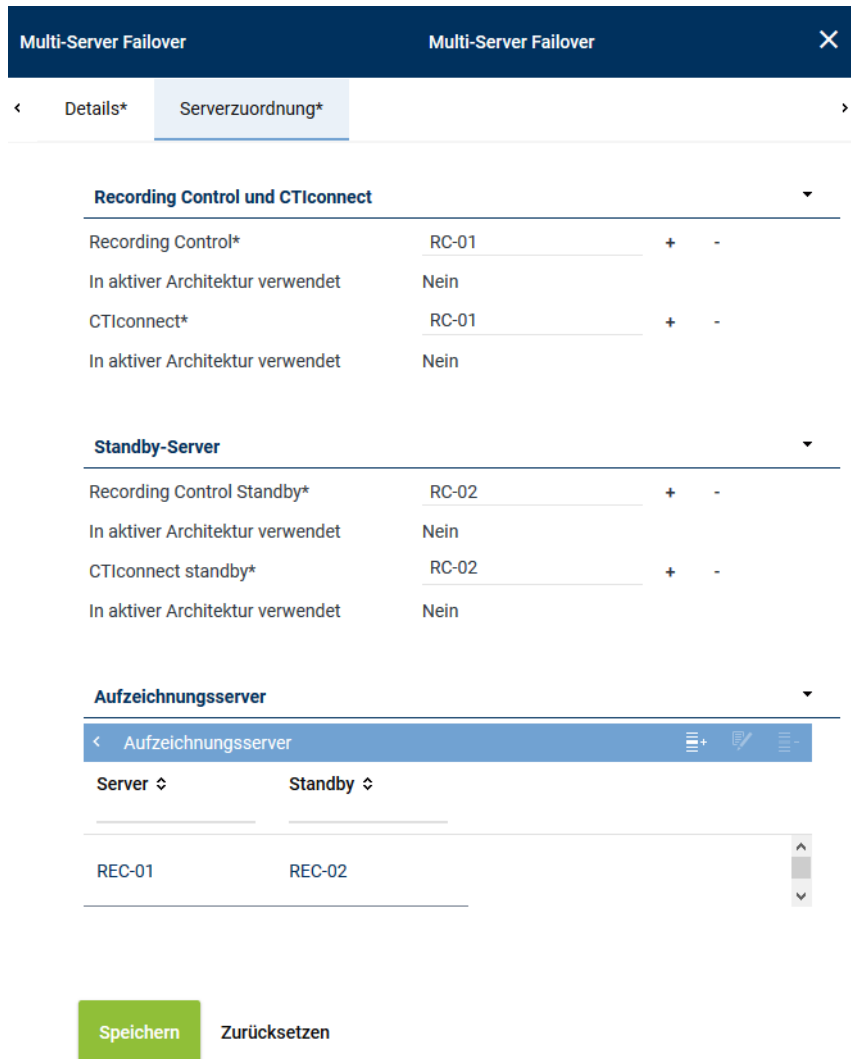
2. Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Integrationstypen *Mitel MiVoice MX-ONE CSTA* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Integrationstyps erscheint nun in der Liste in der Detailansicht.

Server zuordnen für Multi-Server Failover

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Serverzuordnung*, um für die Aufzeichnungsarchitektur *Multi-Server Failover* die Aufzeichnungskomponenten den entsprechenden Aufzeichnungs-Servern zuzuordnen.

Gruppenfeld Recording Control und CTIconnect

Im diesem Gruppenfeld können Sie die Aufzeichnungssteuerung konfigurieren. Sie können hierfür zwei verschiedene Server konfigurieren oder den selben Server auswählen.



Recording Control und CTIconnect			
Recording Control*	RC-01	+	-
In aktiver Architektur verwendet	Nein		
CTIconnect*	RC-01	+	-
In aktiver Architektur verwendet	Nein		

Standby-Server			
Recording Control Standby*	RC-02	+	-
In aktiver Architektur verwendet	Nein		
CTIconnect standby*	RC-02	+	-
In aktiver Architektur verwendet	Nein		

Aufzeichnungsserver	
Server ↕	Standby ↕
REC-01	REC-02

Speichern Zurücksetzen

Abb. 349: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** neben dem Eingabefeld *Recording Control*.
⇒ Das Fenster *Server* erscheint.

Server		
Name ↕	IP-Adresse ▲	Pfad ↕
RC-02	192.168.173.176	C:\
REC-01	192.168.173.171	C:\
REC-03	192.168.173.173	C:\
CTI-02	192.168.173.178	C:\
REC-04	192.168.173.174	C:\
RC-01	192.168.173.175	C:\
REC-02	192.168.173.172	C:\

Zeilen pro Seite 20 1 - 8 von 8

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 350: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel

- Wählen Sie den Server für das *Recording Control-Modul* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
- Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche *-*.




Ein Server kann zwar in mehreren Aufzeichnungsarchitekturen konfiguriert werden, aber Aufzeichnungsarchitekturen mit demselben Server können Sie nicht gleichzeitig aktivieren. Falls Sie mehrere Aufzeichnungsarchitekturen gleichzeitig aktivieren möchten, müssen Sie dafür verschiedene Server einsetzen.

- Wiederholen Sie die Schritte und wählen Sie im Eingabefeld *CTIconnect* den Server für das *CTIconnect-Modul* aus.

Gruppenfeld Standby-Server

- Klicken Sie auch hier auf die Schaltfläche *+* neben dem Eingabefeld *Recording Control*.
- Wählen Sie den Standby-Server für das *Recording Control-Modul* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
- Klicken Sie auch hier auf die Schaltfläche *+* neben dem Eingabefeld *CTIconnect*.
- Wählen Sie den Standby-Server für das *CTIconnect-Modul* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.

Gruppenfeld Aufzeichnungsserver

- Klicken Sie in der Tabellenüberschrift *Aufzeichnungsserver* auf das Symbol .
- ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Aufzeichnungsserver hinzufügen ✕

Primär-Server*	REC-01	+	-	
In aktiver Architektur verwendet	Nein			
Standby-Server	REC-02	+	-	
In aktiver Architektur verwendet	Nein			
Aufzeichnungsart	<input checked="" type="checkbox"/> VoIP/Video <input type="checkbox"/> TDM <input checked="" type="checkbox"/> Bildschirm <input type="checkbox"/> Chat			



OK
Abbrechen

Abb. 351: Aufzeichnungsserver hinzufügen




2. Wählen Sie hier, wie in den vorherigen Schritten beschrieben, im Eingabefeld *Primär-Server* über das Symbol **+** den Primär-Server aus, auf dem die Aufzeichnung aktiv laufen soll.
3. Wählen Sie im Eingabefeld *Standby-Server* über das Symbol **+** den Standby-Server aus, der im Fehlerfall die Aufzeichnung übernehmen soll.
4. Aktivieren Sie über die Kontrollkästchen die Aufzeichnungsart, die Sie für diese Server nutzen möchten.



Sie können mehrere Aufzeichnungsarten aktivieren, wenn die Integration dafür ausgelegt ist und Sie die entsprechenden Lizenzen eingespielt haben.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um das Fenster zu schließen.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
6. Um die Zuordnung nachträglich zu bearbeiten, klicken Sie auf das Symbol .
Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf das Symbol .
7. Falls Sie weitere Aufzeichnungsserver hinzufügen möchten, wiederholen Sie die beschriebenen Schritte.

Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

1. Wenn alle Server zugeordnet sind, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
2. Markieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
3. Um die Aufzeichnungsarchitektur zu aktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Aktiv*).




<div style="background-color: #42a5f5; color: white; padding: 5px; border-radius: 4px 4px 0 0;"> Aufzeichnungsarchitekturen ▾ Allgemein ▾ </div>			
Name ↕	Typ ↕	Aktiv ↕	Standby aktiv ↕
Multi-Server Failover	Multi-Server Failover		

Abb. 352: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

4. Um die Aufzeichnungsarchitektur bei Bedarf zu deaktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Deaktivieren*).

⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Inaktiv*).



Die Aufzeichnungsarchitektur muss aktiviert sein, damit die Konfiguration der Integration durchgeführt werden kann.



Für alle Aufzeichnungsarchitekturen mit Failover-Komponenten können Sie über die Standby-Verwaltung die Standby-Komponenten verwalten. Dies gilt auch für Multi-Server Recording und Multi-Server Parallel Recording Systeme, falls für diese Server Redundanzoptionen zur Verfügung stehen. Siehe [Kapitel "Standby-Verwaltung für Failover-Architekturen"](#), S. 476.



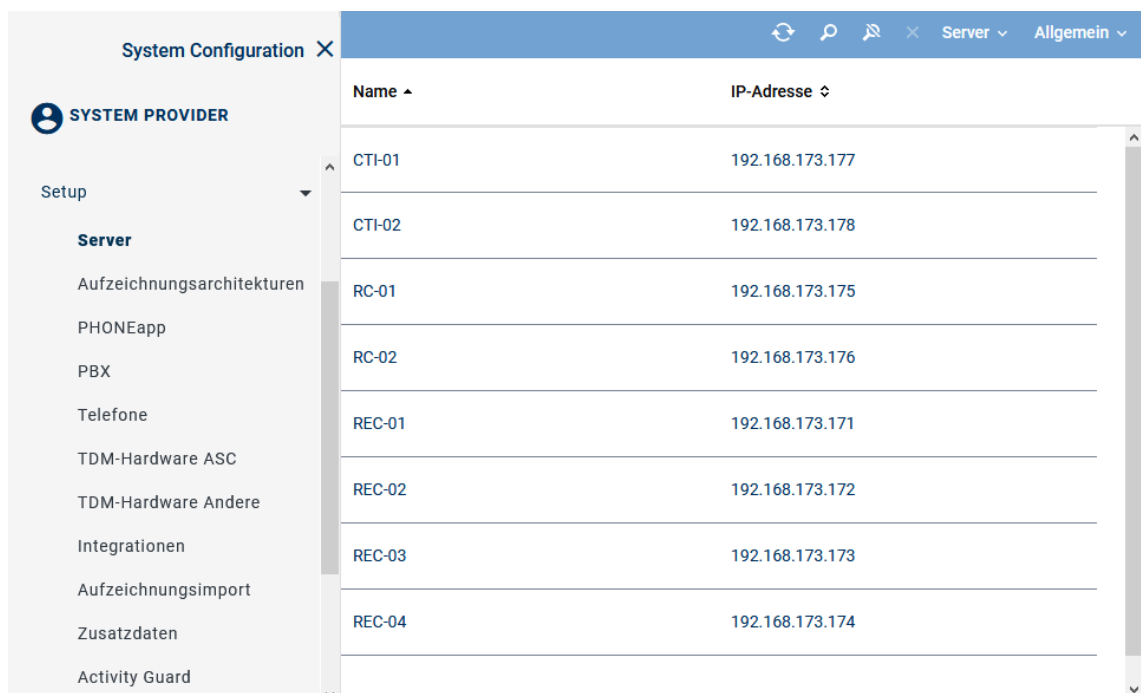
Falls Sie nachträglich eine Erweiterung für die Integration installieren, müssen Sie nach dem Einspielen der Lizenz die Aufzeichnungsarchitektur deaktivieren und erneut aktivieren.

7.3.2.5.2 Server konfigurieren

Jeder Server in Ihrem Netzwerk, auf dem die *neo*-Software installiert ist, wird automatisch als Server des Aufzeichnungssystems erkannt und in der Hauptansicht des Server-Moduls angezeigt. Im Server-Modul können Sie die Verwendungszwecke der Server Ihres Aufzeichnungssystems konfigurieren.

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

⇒ Folgendes Fenster erscheint:



Name	IP-Adresse
CTI-01	192.168.173.177
CTI-02	192.168.173.178
RC-01	192.168.173.175
RC-02	192.168.173.176
REC-01	192.168.173.171
REC-02	192.168.173.172
REC-03	192.168.173.173
REC-04	192.168.173.174

Abb. 353: Server - Hauptansicht

Je nach Konfiguration der Spalten werden folgende Informationen in der Hauptansicht angezeigt:

<i>Name</i>	Zeigt den Namen des Servers.
<i>IP-Adresse</i>	Zeigt die IP-Adresse des Servers.
<i>Pfad</i>	Zeigt den Pfad des Servers.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem der Server eingerichtet wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Einstellungen für den Server zuletzt aktualisiert wurden.

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Server-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

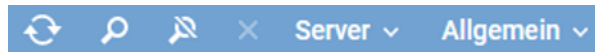







Abb. 354: Symbolleiste Server-Modul

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen. 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 die ausgewählte Serverkonfiguration. Diese Funktion ist dazu gedacht, die Serverkonfiguration zu löschen, wenn die Hardware eines Servers entfernt wurde und keine Verbindung mehr zum <i>neo</i> -System besteht.
Server	<i>Server-Standorte verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 314 .
	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können, siehe NTP-Server verwalten .
	<i>Synchronisationskonfigurationen verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Synchronisationskonfigurationen verwalten können.
Allgemein	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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

Server-Standorte verwalten

Sie können eine Liste der Server-Standorte anlegen und verwalten. In der Registerkarte *Details* können Sie diese Standorte den Servern zuordnen.

Server-Standort hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.

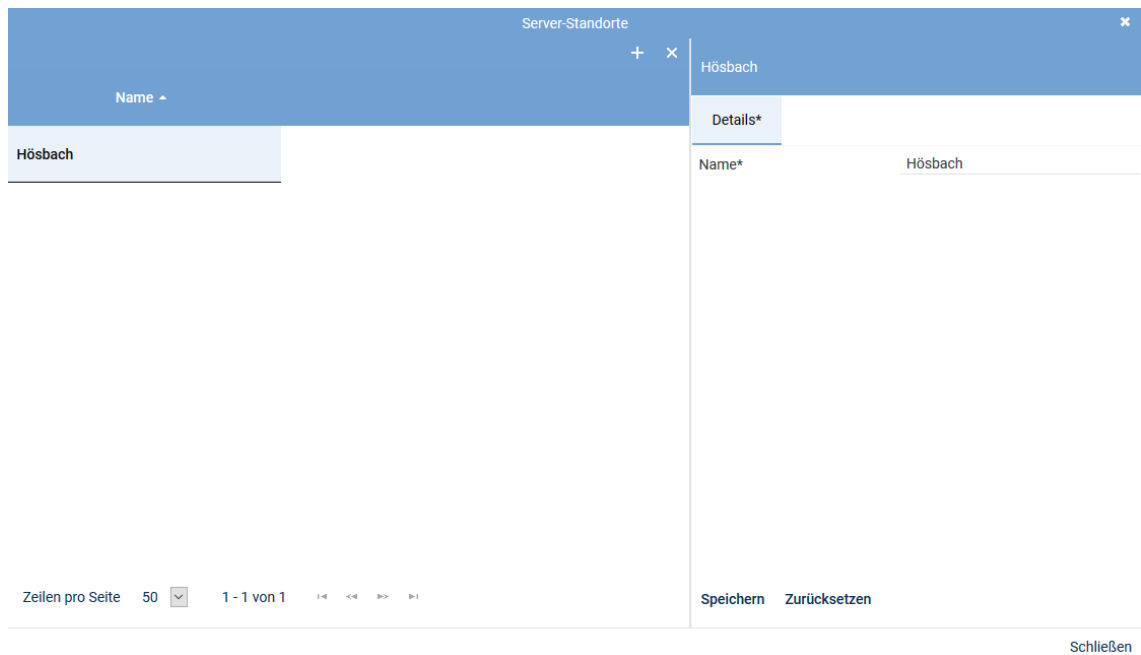



Abb. 355: Server-Standort hinzufügen

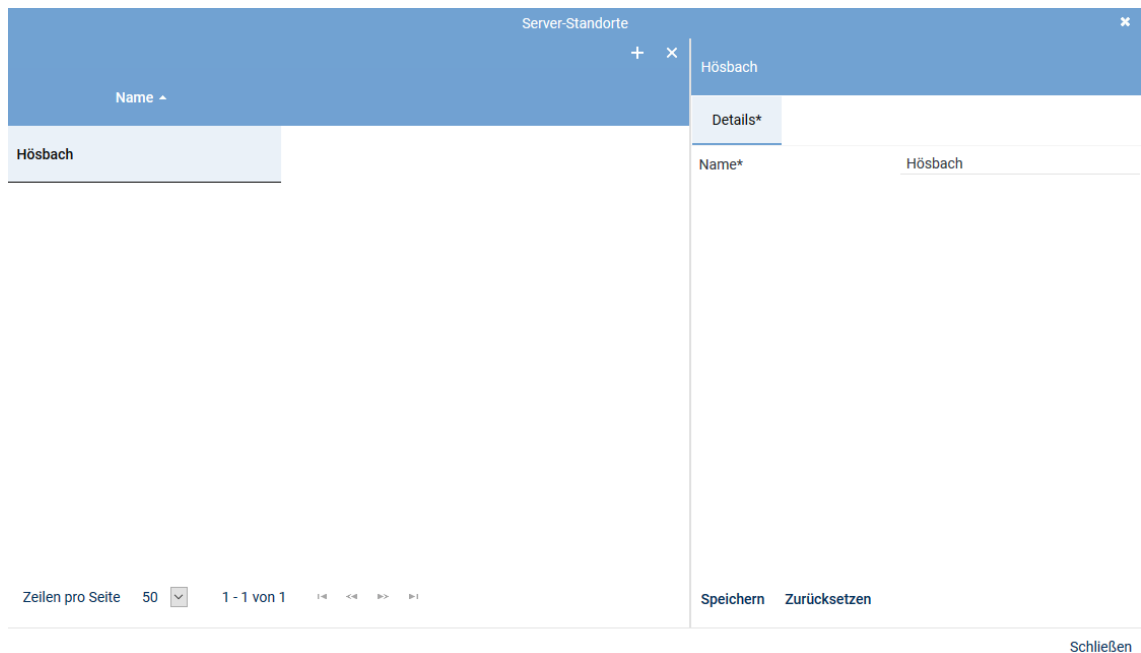
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
5. Um weitere Standorte anzulegen, wiederholen Sie die letzten 3 Schritte.
6. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Server-Standort löschen



Ein Server-Standort kann nur gelöscht werden, wenn er nicht zugeordnet ist. Um einen Server löschen zu können, müssen Sie vorher eventuelle Zuordnungen löschen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.
2. Wählen Sie den Standort aus, den Sie löschen möchten.



Server-Standorte

Name
Hörsbach

Details*


Name* Hörsbach

Zeilen pro Seite 50 1 - 1 von 1 < > << >>

Speichern Zurücksetzen

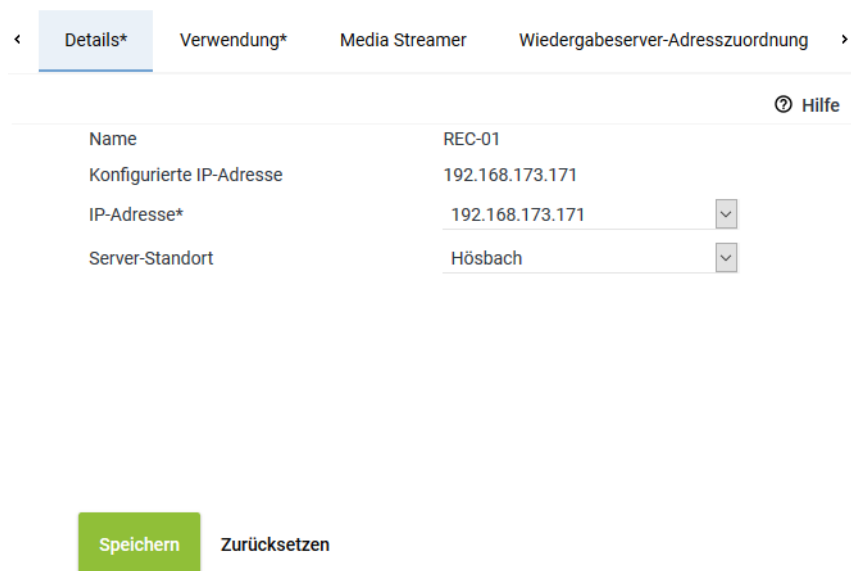
Schließen

Abb. 356: Server-Standort löschen

3. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters auf das Symbol  (Löschen).
4. Um weitere Standorte zu löschen, wiederholen Sie die letzten beiden Schritte.
5. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.



Registerkarte Details

1. Um den Server zu konfigurieren, wählen Sie in der Hauptansicht den Eintrag des entsprechenden Servers aus.
 - ⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.
Die Informationen *Name* und *Konfigurierte IP-Adresse* sind bei der Installation schon angegeben worden und werden hier nur angezeigt.



< Details* Verwendung* Media Streamer Wiedergabeserver-Adresszuordnung >

Hilfe

Name	REC-01
Konfigurierte IP-Adresse	192.168.173.171
IP-Adresse*	192.168.173.171 
Server-Standort	Hörsbach 

Speichern Zurücksetzen

Abb. 357: Server - Registerkarte Details

2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die IP-Adresse aus, die im System als Standard-Adresse des Servers verwendet werden soll.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste den *Server-Standort* aus. In der Dropdown-Liste werden alle Standorte angezeigt, die in der Standort-Verwaltung angelegt wurden.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, wenn die Eingaben korrekt sind.

Registerkarte Verwendung

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Verwendung*, um die Verwendungszwecke zu konfigurieren.



Da ein Server für mehrere Aufzeichnungslösungen verwendet werden kann, sind alle Verwendungszwecke aufgeführt. Beachten Sie, dass einige Verwendungszwecke für bestimmte Aufzeichnungslösungen nicht greifen. Bei einer Chat-Aufzeichnung können Sie beispielsweise die Audioanalyse oder eine Wiedergabe per Telefon nicht verwenden.



Abb. 358: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

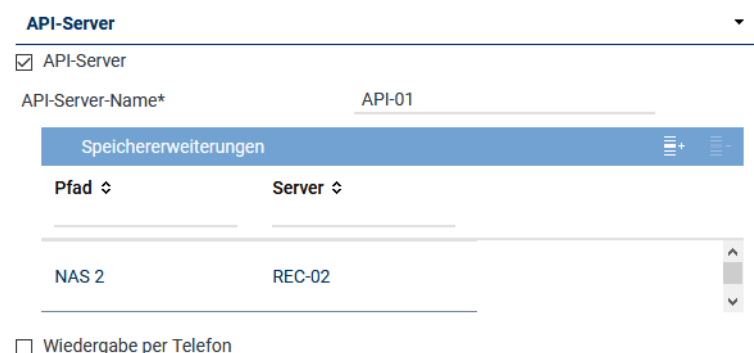




Abb. 359: Gruppenfeld API-Server

Der ASC-API-Server ist ein Dienst innerhalb der neo-Software.


Der ASC-API-Server bietet die Schnittstelle über die die Client-Applikationen mit dem neo-System kommunizieren.

Der ASC-API-Server ist außerdem für die Wiedergabe über die Web-Applikationen zuständig. Erst wenn der ASC-API-Server gestartet ist, kann der Wiedergabeserver aktiviert werden und der entsprechende ASC-API-Server kann für die Wiedergabe über die Web-Applikationen zugewiesen werden.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>API-Server</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den ASC-API-Server zu starten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>Damit der ASC-API-Server auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie die Einstellungen in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen, siehe Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung", S. 328.</p>
<i>API-Server-Name</i>	<p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des API-Servers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p>
<i>Liste Speichererweiterungen</i>	<p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen", S. 319. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p>
<i>Wiedergabe per Telefon</i>	<p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden <i>neo</i>-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> Applikation POWER<u>play</u> Pro Applikation POWER<u>play</u> Instant Replay-Modul <p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angestellten-Modul oder im Telefone-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
	HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer", S. 327 . Dazu muss mindestens 1 PBX im System konfiguriert sein.

Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
2. Wählen Sie eine oder mehrere Speichererweiterungen aus.
Falls Sie mehrere Speichererweiterungen auswählen oder eine Auswahl zurücknehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Speichererweiterung für Wiedergabe				
Gerätetyp ↕	Name ↕	Pfad ↕	Freier Speicherplatz ↕	Server ↕
NAS	NAS 2	NAS 2		REC-02

Zeilen pro Seite 20 1 - 1 von 1

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 360: Speichererweiterung auswählen

3. Um die ausgewählten Speichererweiterungen zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Gruppenfeld Audioanalyse

Audioanalyse

☒ Emotionserkennung

Audiodaten streamen von*

REC-01

+ -

Abb. 361: Gruppenfeld Audioanalyse

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Emotionserkennung</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Emotionserkennung für die Audioanalyse zu aktivieren. <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Die Mandanten können die Funktion der Emotionserkennung nutzen. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Audiodaten streamen von</i>	<p>Wenn die Funktion Emotionserkennung aktiviert ist, wird der Parameter zur Auswahl des entsprechenden Servers aktiv.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste der verfügbaren Server den Server, von dem die Audiodaten zur Emotionserkennung gestreamt werden sollen.

Tab. 79: Audioanalyse konfigurieren

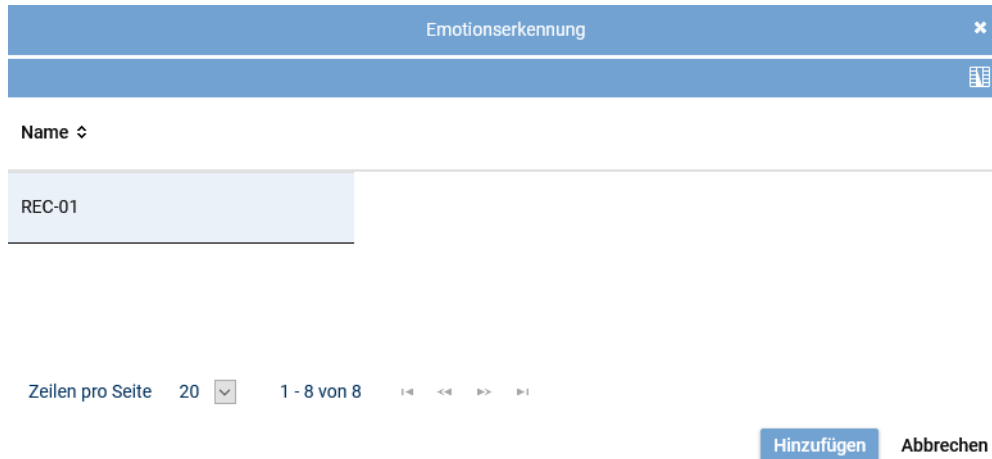


Abb. 362: Server für die Emotionserkennung auswählen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um den markierten Server zu übernehmen.

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

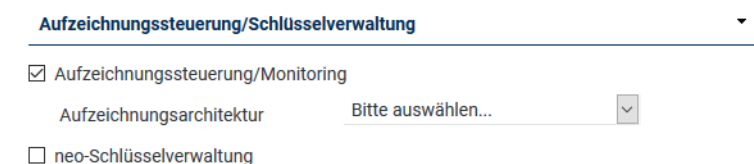


Abb. 363: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aufzeichnungssteuerung/Monitoring</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie <u>CLIENT</u><i>command</i> oder eine <u>API</u>-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 <u>ASC_KEY_MANAGEMENT</u> vorhanden ist.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
	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> .

Tab. 80: Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren

Gruppenfeld Datenverarbeitung

Datenverarbeitung

☒ Datenablage

☒ Daten zur Wiedergabe transferieren

Zielserver	
Name	IP-Adresse ↕
REC-02	192.168.173.172

☒ Daten zur Datenablage transferieren

Zielserver	
Name	IP-Adresse ↕
REC-03	192.168.173.173

Zeitraum aktivieren ☒

Start

Ende

Empfängt Daten von

Name	Nur Wiedergabe
Keine Datensätze gefunden	

☒ Archivierung

☒ Export







Wiedergabeserver

☒ Import

Aufzeichnungsarchitektur

Abb. 364: Gruppenfeld Datenverarbeitung


Parameter	Wert/Beschreibung
Datenablage	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben.
Daten zur Wiedergabe transferieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten nur zur Wiedergabe auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server hinzufügen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Wiedergabe transferiert werden sollen. Die Daten werden auf dem Zielserver nicht gespeichert, sondern nur zum Zweck der Wiedergabe in einem Cache abgelegt.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielservers hinzufügen, siehe Kapitel "Zielservers zu einer Liste hinzufügen", S. 323. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielservers aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen ein API-Server und ein Replay Server konfiguriert wurde.</p>
<i>Daten zur Datenablage transferieren</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten zum Speichern auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielservers</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielservers kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielservers hinzufügen, siehe Kapitel "Zielservers zu einer Liste hinzufügen", S. 323. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielservers aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie den Transfer für einen bestimmten Zeitraum aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Zeitraum aktivieren</i> <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion aktiviert. Die Felder zur Eingabe der Zeitangabe werden aktiv. Wählen Sie über das Drehfeld-Steurelement die Uhrzeit für den Zeitraum von – bis aus. <i>Zeitraum aktivieren</i> <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. <p>HINWEIS! Sobald die Funktion konfiguriert ist, können die Daten auf dem Zielservers wiedergegeben werden. Wird eine Wiedergabe angefordert, werden die Daten im Arbeitsspeicher auf dem Zielservers zwischengespeichert, auch wenn der Transfer zur Datenablage noch nicht vollzogen ist.</p> <p>HINWEIS! Für verteilte Systeme mit langsamer Netzwerkverbindung kann das Speicherintervall für den Datentransfer angepasst werden. Die Konfiguration des Speicherintervalls für den Datentransfer muss von einem ASC-Servicetechniker oder einer autorisierten Partnerfirma durchgeführt werden.</p>
<i>Empfängt Daten von</i>	<p>In dieser Tabelle werden die Server angezeigt, die Daten auf diesen Server transferieren.</p> <p>In der Spalte <i>Name</i> erscheint der Servername von dem transferiert wird.</p> <p>In der Spalte <i>Nur Wiedergabe</i> wird der Zweck des Transfers angezeigt:</p> <p> = Daten werden nur zur Wiedergabe transferiert.</p> <p> = Daten werden zur Datenablage transferiert.</p>
<i>Archivierung</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Archivierung</i>, wenn Sie den Server zur Archivierung nutzen möchten.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Export</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Export</i>, um den Export von diesem Server zu ermöglichen.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wiedergabeserver Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Wiedergabeserver aus, von dem die exportierten Aufzeichnungen nach dem Export wiedergegeben werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, die als Wiedergabeserver konfiguriert sind. <p>HINWEIS! Für den Export von <i>neo</i> zu <i>neo</i>, müssen Sie keinen Wiedergabeserver auswählen.</p>
<i>Import</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Import</i>, damit die importierten Daten auf diesen Server abgelegt werden können.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, die diese Funktion übernimmt. In der Dropdown-Liste werden alle Aufzeichnungsarchitekturen angezeigt, in denen die Funktion möglich ist. <p>HINWEIS! Falls Sie einen Server für die Importfunktion verwenden möchten, auf dem keine Aufzeichnung erfolgen soll, können Sie eine Architektur nur für den Import anlegen.</p>

Tab. 81: Datenablage konfigurieren

Zielserver zu einer Liste hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Zielserver* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
- Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf den Sie Daten übertragen wollen.
Falls Sie mehrere Server auswählen oder eine Auswahl zurückzunehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Zielserver	
Name ▲	IP-Adresse ◆
CTI-01	192.168.173.177
RC-01	192.168.173.175
RC-02	192.168.173.176
REC-03	192.168.173.173
REC-02	192.168.173.172
REC-04	192.168.173.174

Zeilen pro Seite 20 1 - 6 von 6



 

Abb. 365: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen die Funktion *Datenablage* aktiviert ist.

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




Gruppenfeld Wiedergabe

Wiedergabe ▾

☒ Wiedergabe

Wiedergabeserver*



WebSocket-Port*
(max. 5 Zeichen)

API-Server*   

Name ▾ Verbindungsstatus

Abb. 366: Gruppenfeld Wiedergabe

Parameter	Wert/Beschreibung
Wiedergabe	<p>Ein Wiedergabeserver kann über das integrierte <i>Replay-Feature</i> Aufzeichnungen wiedergeben. Zur Wiedergabe sind nur die Daten verfügbar, die entweder direkt auf diesem Server aufgezeichnet wurden oder die an diesen Server entweder zur Datenablage oder nur zur Wiedergabe transferiert wurden. Die Client-Rechner des Systems können sich zum Zweck der Wiedergabe zu einem Wiedergabeserver verbinden.</p> <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Wiedergabe</i>, um die Wiedergabefunktion auf den Playern und den Telefonen nutzen zu können.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p>
Wiedergabeserver	<p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie im Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> einen Anzeigenamen eingeben, unter dem der Server als Wiedergabeserver im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym. Da der Wiedergabeserver und der <i>API-Server</i> unterschiedlich sein können, können Sie die Pseudonyme auch unterschiedlich benennen.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene Wiedergabeserver systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des Wiedergabeservers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p> <p>Damit der Server, der zur Wiedergabe aktiviert ist, auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding zu erreichen ist, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i>.</p>
WebSocket-Port (max. 5 Zeichen)	Geben Sie hier den Port ein, über den die Daten zur Wiedergabe im POWERplay Web übertragen werden sollen.

Parameter	Wert/Beschreibung
Liste API-Server	<p>Hier können Sie API-Server hinzufügen, die der Wiedergabeserver nutzen kann. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf einem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen API-Server ausgedehnt.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 325. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen.

Tab. 82: Wiedergabe konfigurieren

Such- und Wiedergabefunktionen



Um die Such- und Wiedergabefunktionen über **LCR** und Wiedergabe per Telefon nutzen zu können, müssen Sie in der Applikation System Configuration im Angestellten-Modul die Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsberechtigungen einrichten. Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *Benutzerverwaltung* für Mandanten.

API-Server zu einer Liste hinzufügen

Der Wiedergabeserver benötigt die Dienste eines **API-Servers**. Die Konfiguration sollte wie folgt erfolgen:


- Wenn der Wiedergabeserver auf einem Server mit einem lokalen **API-Server** läuft, muss dieser nicht unbedingt zugewiesen werden, da der Wiedergabeserver immer zuerst den lokalen **API-Server** anspricht.
 - Wenn der Wiedergabeserver auf einem separaten Server läuft, müssen Sie mindestens einen **API-Server** zuweisen, den der Wiedergabeserver ansprechen kann.
 - Wenn mehrere **API-Server** im Netzwerk zur Verfügung stehen, können Sie zusätzlich zum lokalen **API-Server** weitere **API-Server** zuweisen. Die zugewiesenen **API-Server** werden der Reihe nach abgearbeitet, deshalb sollte der lokale **API-Server** immer an erster Stelle stehen.
1. Um einen **API-Server** zuzuordnen, klicken Sie in der Symbolleiste der Liste **API-Server** auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
 2. Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf dem der **API-Dienst** läuft.



Abb. 367: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der **API-Dienst** installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 317](#).

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

Gruppenfeld Virtualisierung



Abb. 368: Gruppenfeld Virtualisierung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>VM ohne Trusted License</i>	<p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn das System in einer virtuellen Umgebung läuft und keine TRUSTED_VIRTUALIZATION-Lizenz eingespielt ist.</p> <p>Wenn Sie das Kontrollkästchen <i>VM ohne Trusted License</i> aktivieren, wird die Registerkarte <i>Keystore/Virtualisierung</i> aktiv und muss befüllt werden.</p> <p>Dort können Sie folgende Optionen konfigurieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>licensing.asc.de</i> Tragen Sie diese Domäne ein, erfolgt keine Schlüsselverwaltung. <i>IP-Adresse des DongleMan</i> Wenn Sie die IP-Adresse des Dongle-Managers eintragen, können Sie die Schlüsselverwaltung aktivieren.

Tab. 83: Virtualisierung konfigurieren



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.



Für die *Virtualisierung* ohne eine Internetverbindung ist eine Trusted License erforderlich.

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Registerkarte Media Streamer

- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Media Streamer*.

In dieser Registerkarte können Sie für die Funktionalitäten *Wiedergabe per Telefon* und *Last Call Repeat Facility* die Konfiguration des Media Streamers konfigurieren.



Die Registerkarte *Media Streamer* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe per Telefon* aktiviert ist.

[<](#)
[Details*](#)
[Verwendung*](#)
[Media Streamer*](#)
[Wiedergabeserver-Adresszuordnung](#)
[>](#)

PBX

+

PBX	PBX	▼
Extension* <small>(max. 18 Zeichen)</small>	123456	
Media Streamer IP-Adresse*	192.168.169.192	▼
Minimaler Port	24000	
Maximaler Port	24099	
Transportprotokoll	UDP	▼
Port für SIP-Signalisierung	5062	
Benutzername		
Passwort		
PBX-IP-Adresse		
PBX-Port	5060	
Registrierung erforderlich	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ablauf der SIP-Registrierung	3600	Sekunde(n)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 369: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

- Geben Sie folgende Parameter ein:

PBX	<p>PBX, der der Media Streamer zugeordnet werden soll.</p> <p>Wählen Sie eine PBX aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle PBX angezeigt, die im System angelegt wurden.</p> <p>Falls noch keine PBX im System angelegt ist, können Sie über die blaue Leiste PBX eine PBX anlegen, siehe Kapitel "PBX anlegen", S. 333.</p>
Extension	<p>Extension, die dem Media Streamer zugewiesen werden soll. Dies ist ein Pflichtfeld, ohne diese Eingabe kann die Konfiguration nicht abgespeichert werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 8000 ein.</p>

<i>Media Streamer IP-Adresse</i>	<p>IP-Adresse, über die der Austausch der Audiodaten und die SIP-Kommunikation erfolgen soll.</p> <p>Wählen Sie eine IP-Adresse aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle IP-Adressen des Servers angezeigt.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie die IP-Adresse <i>169.254.254.100</i> in der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Minimaler Port</i>	<p>Geben Sie hier den niedrigsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Wählen Sie einen geraden Zahlenwert.</p>
<i>Maximaler Port</i>	<p>Geben Sie hier den höchsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Wählen Sie einen ungeraden Zahlenwert.</p> <p>Ein Portbereich von 100 (z. B. 24000-24099) ist ausreichend für 50 Lizenzen. Der Portbereich sollte doppelt so groß sein wie die Anzahl der vorhandenen Lizenzen.</p> <p>HINWEIS! Der Portbereich darf einen Wert von 64 nicht unterschreiten.</p>
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die SIP-Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie <i>UDP</i> aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Port für SIP-Signalisierung</i>	<p>Geben Sie hier den Port für die SIP-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: <i>5062</i></p>
<i>Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am SIP -Server ein.
<i>Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am SIP -Server ein.
<i>PBX-IP-Adresse</i>	<p>Geben Sie hier die IP-Adresse des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie die IP-Adresse <i>169.254.254.101</i> ein.</p>
<i>PBX-Port</i>	<p>Geben Sie hier den Port des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert <i>5060</i> ein.</p>
<i>Registrierung erforderlich</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die SIP-Extension an dem SIP-Registrar der PBX angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = SIP-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = SIP-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Registrierung erforderlich</i>.</p>
<i>Ablauf der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie hier ein, nach welcher Zeitspanne die Registrierung erneut durchgeführt werden muss.

Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung*.

In dieser Registerkarte können Sie die Wiedergabeserver-Adresszuordnung konfigurieren. Diese Adresszuordnung wird für Server benötigt, die zur Wiedergabe aktiviert sind, damit sie von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar sind.



Die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe* aktiviert ist.

< Verwendung* Media Streamer **Wiedergabeserver-Adresszuordnung** Sch >

Wiedergabeserver-Adressen ▼

 Wiedergabeserver-Adressen entfernen

Interne IP-Adresse/ Port des Wiedergabeservers : 4711

Interne Download-URL

Externe Adresse/ Port des Wiedergabeservers : 4711

Externe Download-URL


Speichern [Zurücksetzen](#)

Abb. 370: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

Gruppenfeld Wiedergabeserver-Adressen

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

<i>Interne IP-Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie hier die Ziel- IP -Adresse und den Port des Wiedergabeservers ein, unter der das Replay-Modul intern zu erreichen ist.
<i>Interne Download-URL</i>	Geben Sie hier die und den Port des Wiedergabeservers ein, unter der das Replay-Modul intern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com:4711/</code>
<i>Externe Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie die URL und den Port ein, unter der das Replay-Modul über den Browser auch von extern zu erreichen ist. Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS -Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.
<i>Externe Download-URL</i>	Geben Sie die URL und den Port ein, unter der das Replay-Modul über den Browser auch von extern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com:4711/</code> Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS -Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.

Falls Sie die Adressen entfernen möchten, klicken Sie auf das Symbol  in der Titelleiste des Gruppenfeldes.



Ist die Adresszuordnung konfiguriert, erhält das Replay-Modul die konfigurierte Adresse und den konfigurierten Port.

Ist die Adresszuordnung nicht konfiguriert, erhält das Replay-Modul die in der Registerkarte *Details* eingestellte IP-Adresse und den Standardport 4040.



Damit die Benutzer des jeweiligen Mandanten über den Browser auf den Wiedergabeserver zugreifen können, muss im Mandanten-Modul ebenfalls eine interne Adresse bzw. auch eine externe IP-Adresse oder ein DNS-Name konfiguriert werden.



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Benutzerverwaltung Mandant*.

Registerkarte Schlüsselverwaltung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Schlüsselverwaltung*.

In dieser Registerkarte können Sie Einstellungen für die *neo*-Schlüsselverwaltung konfigurieren. Diese Registerkarte ist nur aktiv, wenn Sie die entsprechende Lizenz eingespielt haben und wenn Sie in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *neo-Schlüsselverwaltung* aktiviert haben.

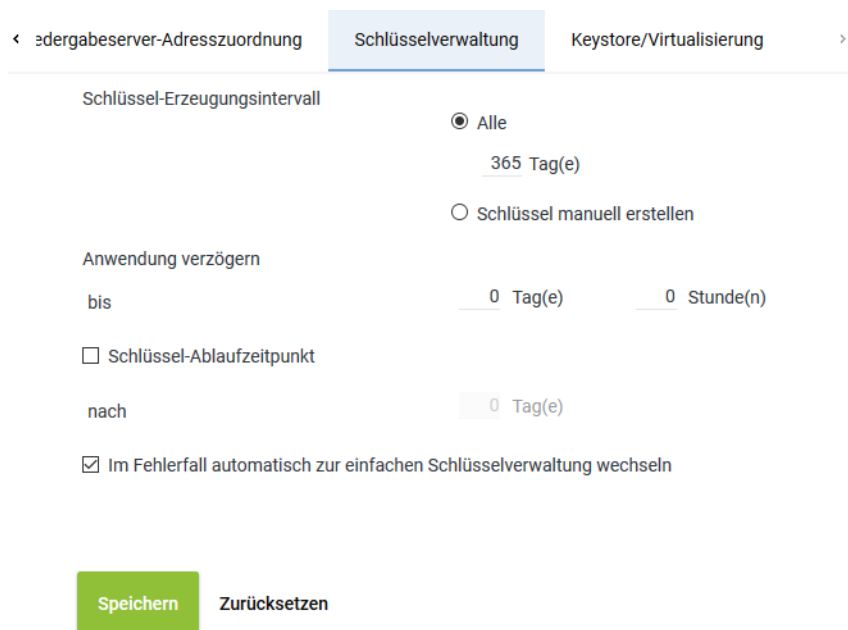


Abb. 371: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

Schlüssel-Erzeugungsintervall Stellen Sie hier ein, ob ein Schlüssel automatisch oder manuell generiert werden soll. Wählen Sie zwischen folgenden Optionen:

- *Alle*

Stellen Sie hier ein, in welchen Abständen ein neuer Schlüssel automatisch generiert werden soll.

Mögliche Zeitspanne: 1 bis 365 Tage

Standardwert: 365 Tage

- *Schlüssel manuell erstellen*

Stellen Sie hier ein, dass ein Schlüssel vom Mandant manuell generiert werden soll.

	<p>Alte Schlüssel, die nicht mehr zur Verschlüsselung verwendet werden, werden zunächst nur inaktiv. Sie bleiben aber in der Datenbank erhalten, da sie weiterhin zur Entschlüsselung alter Aufzeichnungen benötigt werden.</p>
<i>Anwendung verzögern</i>	<p>Stellen Sie hier bei Bedarf eine Zeitspanne ein, in der ein neuer Schlüssel noch nicht verwendet werden soll, nachdem er erzeugt wurde. Erst nach dieser Zeitspanne wird der Schlüssel tatsächlich zur Verschlüsselung verwendet.</p> <p>Mögliche Zeitspanne: 0 bis 14 Tage</p> <p>Standardwert: 0 Tage (neue Schlüssel werden sofort zur Verschlüsselung eingesetzt)</p> <p>Durch eine Verzögerung können Sie sicherstellen, dass der Schlüssel durch ein Datenbank-Backup erfasst wurde, bevor er tatsächlich verwendet wird.</p>
<i>Schlüssel-Ablaufzeitpunkt</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob inaktive Schlüssel nach der hier eingestellten Zeitspanne ungültig werden sollen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Schlüssel wird nie ungültig.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Schlüssel wird ungültig. Geben Sie im Eingabefeld die Zeitspanne ein, nach der der Schlüssel seine Gültigkeit verliert. Nach dieser Zeitspanne kann der Schlüssel nicht mehr verwendet werden. Sollen Aufzeichnungsdaten nach einem bestimmten Zeitraum zwingend gelöscht werden, bietet diese Option neben dem konfigurierten Löschozeitpunkt eine zusätzliche Sicherheit. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass Aufzeichnungsdaten manuell an einen Speicherort transferiert wurden, an dem der Löschrmechanismus des Systems sie nicht finden kann.</p> <p>VORSICHT! Alle Aufzeichnungen, die mit einem ungültig gewordenen Schlüssel verschlüsselt wurden, sind unbrauchbar, können also nicht mehr abgespielt werden.</p>
<i>Im Fehlerfall automatisch...wechseln</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die einfache Schlüsselverwaltung angewendet werden soll, falls die <u>neo</u>-Schlüsselverwaltung nicht funktioniert (z. B. wenn der Dienst <i>DongleMan</i> ausfällt). Wenn Sie die Option nicht aktivieren, findet keine Aufzeichnung statt, solange die <u>neo</u>-Schlüsselverwaltung aktiviert ist, aber nicht funktioniert.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Im Fehlerfall wird ersatzweise die einfache Schlüsselverwaltung angewendet.</p> <p><input type="checkbox"/> = Im Fehlerfall findet keine Aufzeichnung statt, solange die <u>neo</u>-Schlüsselverwaltung aktiviert ist. Deaktivieren Sie in diesem Fall die Schlüsselverwaltung in der Registerkarte <i>Verwendung</i>.</p>



Zusätzlich zu den Einstellungen in dieser Registerkarte muss jeder Mandant, der die neo-Schlüsselverwaltung nutzen möchte, individuelle Einstellungen im Bereich seiner Benutzerverwaltung (Mandanten-Modul) vornehmen.



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Benutzerverwaltung Mandant*.

Registerkarte Keystore/Virtualisierung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Keystore/Virtualisierung*.

In dieser Registerkarte können Sie die Verbindungsdaten zum Dienst *DongleMan* für die Schlüsselverwaltung und zur Authentifizierung der **VM**-Ware konfigurieren.

Diese Registerkarte *Keystore/Virtualisierung* ist nur aktiv, wenn Sie in der *Registerkarte Verwendung* die Funktion *VM ohne Trusted License* aktiviert haben. Was bedeutet, dass Sie die Lizenzen nicht lokal eingespielt haben, sondern über eine Internetanbindung die Lizenzen über das ASC-Lizenzmanagement verwalten möchten.

Für die Schlüsselverwaltung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- *Dongle*
Sie können weiterhin Ihren bestehenden Dongle verwenden. Der Dongle Manager liest das Passwort für die Verschlüsselung aus dem Dongle aus.
In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.
In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, allerdings dem Server zugewiesen sein, auf dem der Dongle Manager läuft.
- *Dongle Manager*
In der aktuellen Version liest der Dongle Manager das Passwort für die Verschlüsselung direkt aus der Datenbank aus. Dazu müssen Sie die Verbindungsdaten zum Server eingeben, auf dem der Dongle Manager läuft.
- *ASC License Management System*
HINWEIS! Über das Lizenzmanagement können Sie keine Verschlüsselung nutzen.

Für die Lizenzierung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Ohne Internetanbindung:

- *Dongle*
Ohne Internetanbindung können Sie weiterhin Ihren Dongle als Authentifizierung verwenden.
In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, dem Server zugewiesen sein, auf dem die VM-Ware installiert ist.
In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.
- *Trusted Virtualization License*
Oder Sie können eine *Trusted Virtualization License* einspielen, um die Lizenzierung zu authentifizieren, wofür Sie auch keine Internetanbindung benötigen.
In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

Mit Internetanbindung:

- *ASC License Management System*
Über das Internet können Sie die Verbindung zum Lizenzmanagement von ASC aufbauen. Dazu müssen Sie in dieser Registerkarte die Verbindungsdaten *licensing.asc.de* eingeben.

< zergabeserver-Adresszuordnung Schlüsselverwaltung Keystore/Virtualisierung >	
Server-Adresse	192.168.169.192
Port	5180

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 372: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

Server-Adresse	<p>Geben Sie hier die Adresse des Servers für die Verbindung an.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falls Sie die Hardware mit neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist.
-----------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Falls Sie die **VM** mit Dongle ohne neo-Schlüsselverwaltung nutzen:
IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst *DongleMan* installiert ist.
- Falls Sie die **VM** ohne neo-Schlüsselverwaltung nutzen, können Sie die **VM** auch über das ASC License Management System authentifizieren. Tragen Sie in diesem Fall folgende Adresse ein:
licensing.asc.de
- Falls Sie die **VM** mit *TRUSTED_VIRTUALIZATION*-Lizenz und neo-Schlüsselverwaltung nutzen:
IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst *DongleMan* installiert ist.

Port Geben Sie hier den Port für die Verbindung an.
 5180 = Dongle Manager
 8181 = ASC License Management System



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verworfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

7.3.2.5.3 PBX anlegen

Die Konfiguration der PBX kann entweder über das PBX-Modul oder über das Integrationen-Modul erfolgen.

In diesem Konfigurationsschritt werden die Parameter für die PBX konfiguriert, z. B. der Name, die Ortsvorwahl und die Nummer des Amtsanschlusses.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > PBX*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

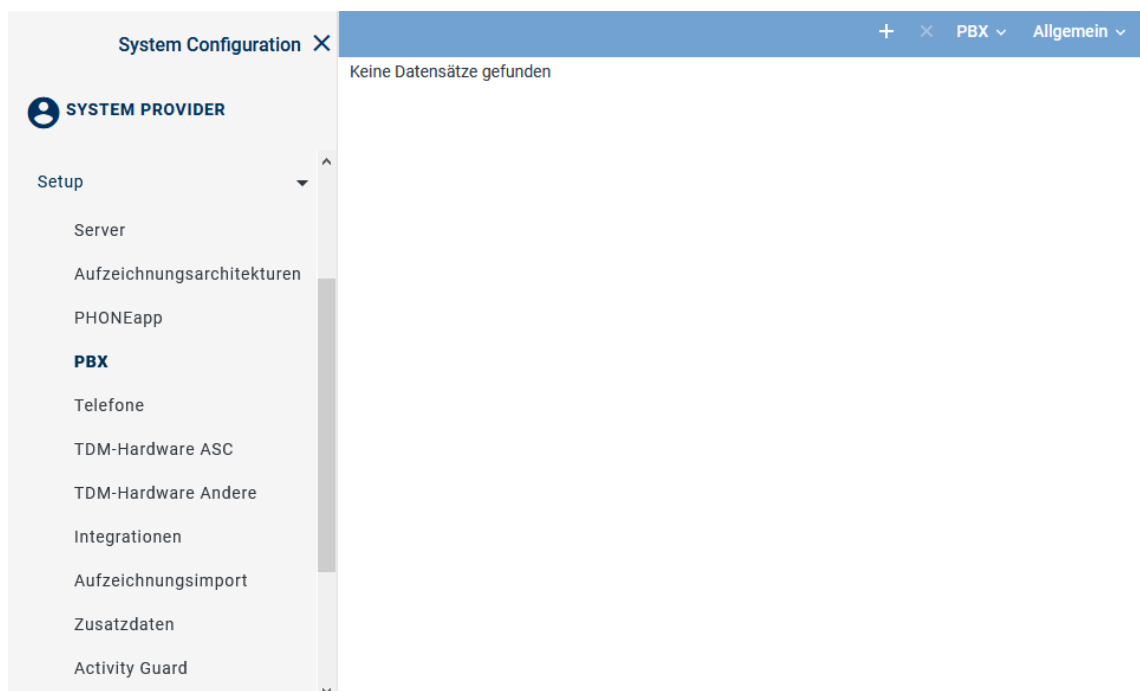


Abb. 373: PBX-Modul - Hauptansicht

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

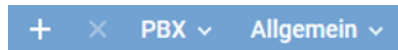





Abb. 374: Symbolleiste PBX-Modul

PBX		<i>Erstellen</i>	In der Detailansicht können Sie die Parameter der neuen PBX eingeben.
		<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte PBX-Konfiguration. Eine PBX kann nur gelöscht werden, wenn sie in keiner Konfiguration verwendet wird.
PBX		<i>Telefonkonfiguration</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Telefone erstellen und konfigurieren können.
		<i>Ungenutzte Extensions verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Extensions löschen können, die in keiner Konfiguration verwendet werden.
Allgemein		<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
		<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
		<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
		<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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

Neue PBX erstellen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht des PBX-Moduls auf das Symbol  (*Erstellen*).
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.

×

< Details* PHONEapp-Konfiguration Web Service >

Name* Mitel MiVoice MX-ONE

PBX-Typ* Mitel MiVoice MX-ONE ▼

Maximale Länge der Extensions 4 ▼

Landesvorwahl
☒ Aus Liste wählen
Deutschland (49) ▼

☐ Manuell eingeben

Ortsvorwahl* 6021

Nummer des Amtsanschlusses* 5963

Non Phone IPs

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Zu ignorierende IPs

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Zu ignorierende MACs

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Speichern

[Zurücksetzen](#)

Abb. 375: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Name	Dieser <i>Name</i> dient als Kennung dieser PBX.
PBX-Typ	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Typ der PBX aus.
Maximale Länge der Extensions	Geben Sie die Anzahl der Ziffern der Extensions an, z. B. 4.
Landesvorwahl	Markieren Sie die Option zur Auswahl der Landesvorwahl: <ul style="list-style-type: none"> <i>Aus Liste wählen</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Länderkennung mit der jeweiligen Landesvorwahl aus. <i>Manuell eingeben</i> Falls die passende Landesvorwahl in der Dropdown-Liste nicht verfügbar ist, geben Sie diese 3-stellig manuell ein, z. B. für Sri Lanka 094.
Ortsvorwahl	Geben Sie die Ortsvorwahl ohne vorangehende 0 an, z. B. 6021.

Parameter	Wert/Beschreibung
Nummer des Amtsanschlusses	Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 5963. Geben Sie hier keine Extension an.

Tab. 84: PBX anlegen

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verworfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

7.3.2.5.4 Aufzeichnungsressourcen zuordnen

Ressourcen für Mandanten

Bei Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten seine eigenen Aufzeichnungsressourcen zuordnen.

Die Zuordnung des Agenten zur Aufzeichnungsressource kann je nach Aufzeichnungsart über die Extension, über die PBX-Agenten-ID oder über die Chat-ID erfolgen. Sie können innerhalb eines Mandanten alle 3 Möglichkeiten konfigurieren. Die Konfiguration für Chat-Systeme finden Sie in der jeweiligen Anleitung der Chat-Aufzeichnung.

Mandanten Extensions zuordnen

Wenn Sie eine Zuordnung anhand von Extensions treffen möchten, können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten Extensions zuweisen.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

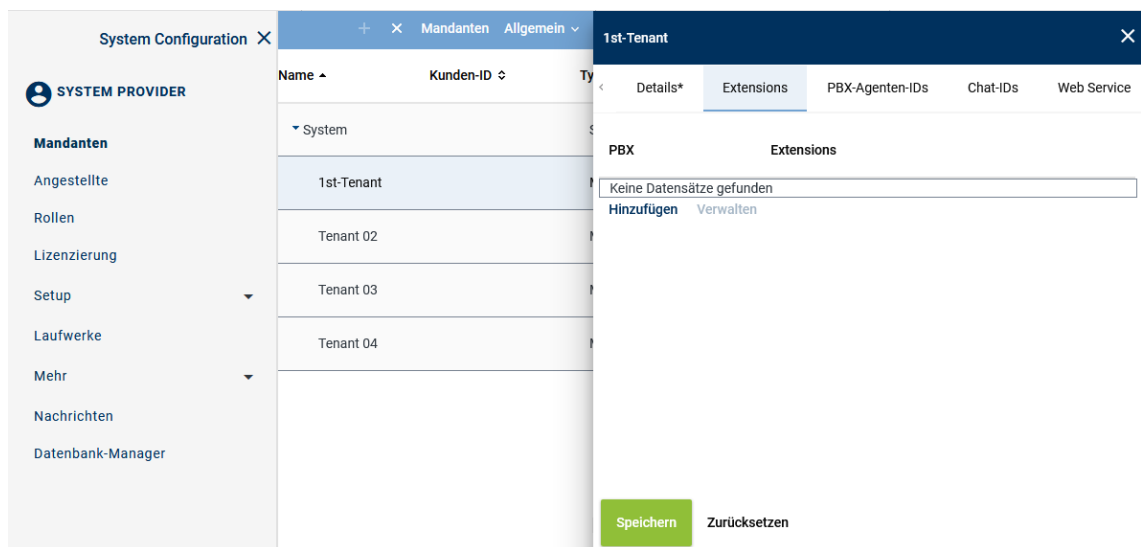


Abb. 376: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

Extensions hinzufügen

- Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
- Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Extensions hinzufügen ×

PBX

PBX ▼

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche
getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;
4000-4100)

6000-6999

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 377: Mandanten Extensions zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die Extensions für diesen Mandanten konfiguriert sind.

Dateiimport	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.</p> <p>Folgende Dateiformate werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ZIP TXT CSV <p>HINWEIS! Die maximale Anzahl von Extensions in einer Datei, ist aus Performanzgründen auf 2000 begrenzt. Sollten mehr Extension benötigt werden, können Sie die Anzahl auf mehrere Importvorgänge verteilen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. Klicken Sie auf die Schaltfläche ↗ <i>Datei hochladen</i>.
Manuelle Eingabe	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p>

Für den Import von Nummernbereichen müssen Sie für Start und Ende des Bereichs die gleiche Anzahl Stellen angeben, z. B. 1-9, 10-99, 01-20, 001-200, 4000-5000. Falls die Eingabe über mehrere Stellen nötig ist, müssen Sie führende Nullen angeben, z. B. 01-10, 010-100.

Die Eingaben mit Ländervorwahlen als Nummernbereiche geben Sie wie folgt ein:

+4984496800-+4984496810

HINWEIS! Die Anzahl der Stellen der Nummern müssen gleich sein. Ergänzen Sie fehlende Stellen mit führenden Nullen.

HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!

Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.

☒ = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
6. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
7. Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

Extensions entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage ([PBX](#)), für die Sie zugewiesene Extensions entfernen möchten, aus der Liste aus.

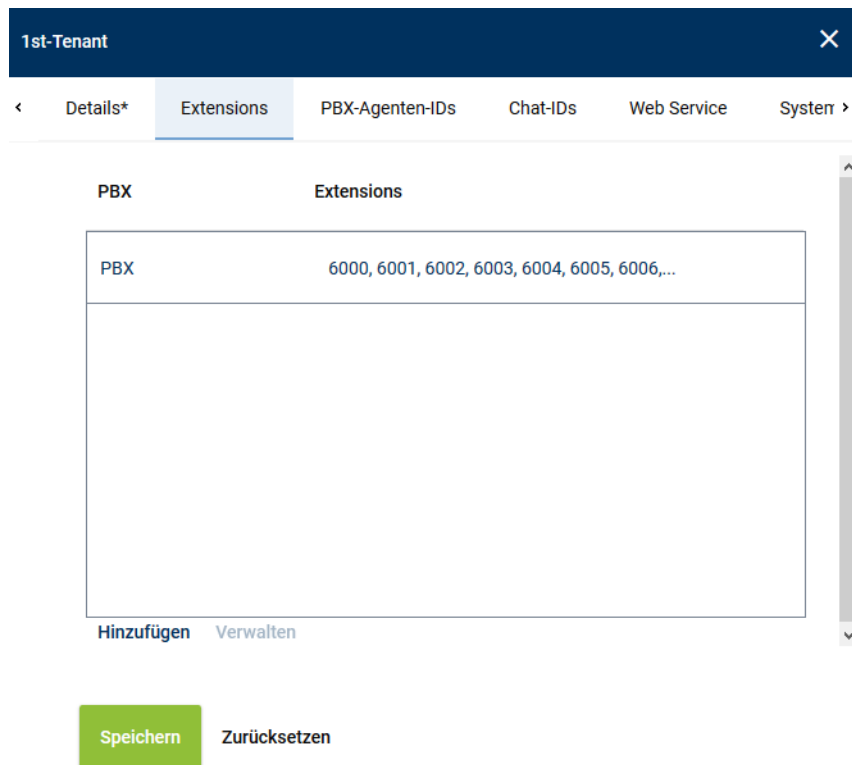


Abb. 378: Extensions entfernen

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Extensions aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere Extensions auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 379: Extensions auswählen

4. Um die ausgewählten Extensions zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*. Um den Vorgang abzubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Mandanten PBX-Agenten-IDs zuordnen

Wenn die Information von PBX-Agenten-IDs von der PBX geliefert werden, können Sie eine Zuordnung anhand von PBX-Agenten-IDs treffen. In diesem Fall können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten PBX-Agenten-IDs zuweisen.



In 1-Mandanten-Systemen werden die PBX-Agenten-IDs automatisch dem vom System angelegten Mandanten (1st-Tenant) zugeordnet. Die Zuordnung einer PBX-Agenten-ID zum Benutzer erfolgt im Angestellten-Modul.

Bei der Installation eines 1-Mandanten-Systems können Sie dieses Kapitel übergehen.



In Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten die PBX-Agenten-IDs manuell zuordnen, die ihm zur Verfügung stehen sollen. Dies gilt auch für Multi-Mandanten-Systeme, in denen nur 1 Mandant angelegt ist.

Die manuelle Zuordnung der PBX-Agenten-IDs ist erst möglich, wenn eine PBX angelegt wurde, da die Zuordnung PBX-bezogen erfolgt.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

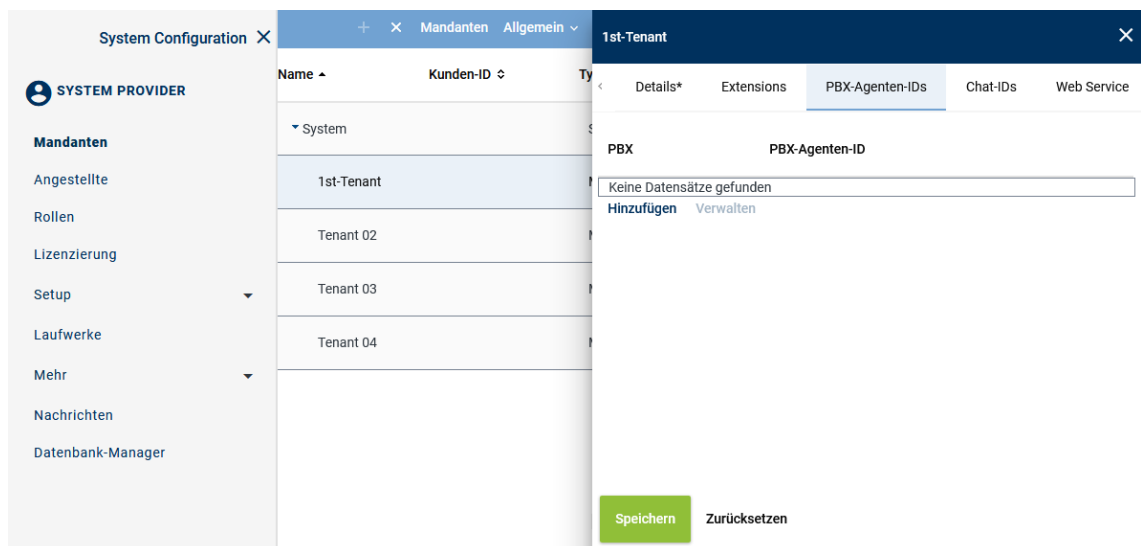


Abb. 380: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

PBX-Agenten-ID hinzufügen

1. Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die PBX-Agenten-IDs zuweisen möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte *PBX-Agenten-IDs*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
 - ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

PBX-Agent-IDs hinzufügen ✕

PBX

PBX

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

PBX-Agent-IDs getrennt durch ";" oder ","

427agent1,427agent2

☐ Vorhandene Liste der PBX-Agent-IDs ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 381: Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die PBX-Agenten-IDs für diesen Mandanten konfiguriert sind.

<i>Dateiimport</i>	<p>Wählen Sie die Option, um PBX-Agenten-IDs aus einer vorhandenen CSV-Datei zu importieren und der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzuzufügen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die CSV-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der CSV-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine CSV-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei hochladen</i>.
<i>Manuelle Eingabe</i>	<p>Wählen Sie diese Option, um PBX-Agenten-IDs manuell einzugeben.</p> <p>Die einzelnen PBX-Agenten-IDs können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
<i>Vorhandene Liste der PBX-Agenten-IDs ersetzen</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der PBX-Agenten-IDs zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die PBX-Agenten-IDs der ausgewählten PBX.</p>

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten PBX-Agenten-IDs aller PBXen werden behalten und die neuen PBX-Agenten-IDs werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die PBX-Agenten-IDs werden in der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzugefügt.
6. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
7. Die konfigurierten PBX-Agenten-IDs erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

PBX-Agenten-ID entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (**PBX**), für die Sie zugewiesene PBX-Agenten-IDs entfernen möchten, aus der Liste aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere PBX-Agenten-IDs aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere PBX-Agenten-IDs auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 382: PBX-Agenten-IDs auswählen

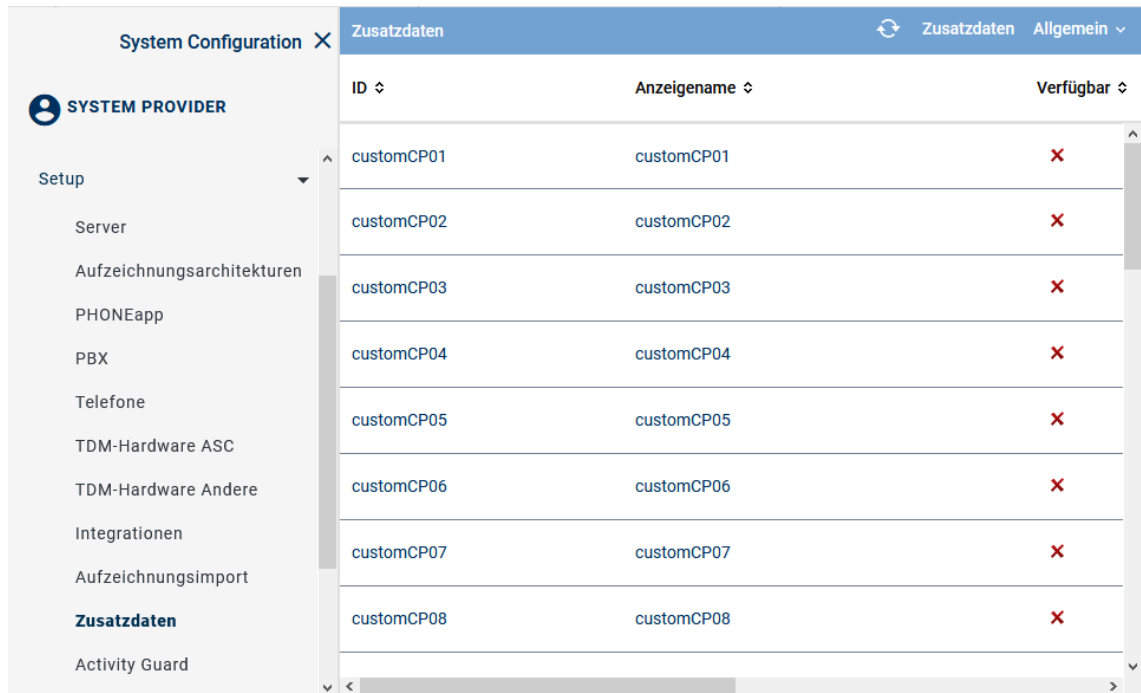
4. Um die ausgewählten PBX-Agenten-IDs zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.
Um den Vorgang abzubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.3.2.5.5 Zusatzdaten konfigurieren

Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die mit einem Protokoll zu einer Konversation mitgeliefert werden.

Damit die Felder zur Auswahl in der Dropdown-Liste erscheinen, müssen diese im Zusatzdaten-Modul konfiguriert werden.

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

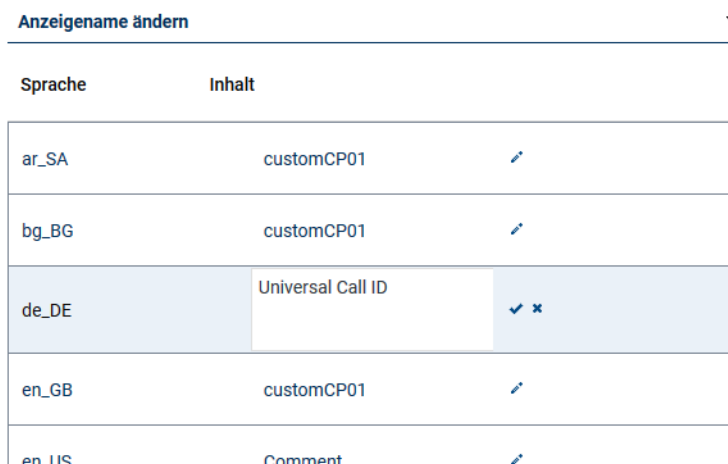


ID	Anzeigename	Verfügbar
customCP01	customCP01	X
customCP02	customCP02	X
customCP03	customCP03	X
customCP04	customCP04	X
customCP05	customCP05	X
customCP06	customCP06	X
customCP07	customCP07	X
customCP08	customCP08	X

Abb. 383: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

2. Markieren Sie einen Datensatz.
⇒ In der Detailansicht erscheinen die Informationen, die Sie konfigurieren können.

Anzeigenamen ändern



Sprache	Inhalt
ar_SA	customCP01
bg_BG	customCP01
de_DE	Universal Call ID
en_GB	customCP01
en_US	Comment

Abb. 384: Zusatzdaten konfigurieren

1. Um den Anzeigenamen zu ändern, klicken Sie auf den Stift in der Zeile der Sprache, die Sie ändern möchten.
2. Geben Sie einen Anzeigenamen ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.

Verfügbarkeit

Verfügbarkeit	
Verfügbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Editierbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Externe Aufzeichnungssteuerung	<input checked="" type="checkbox"/>

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 385: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

1. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.
2. Um das Datenfeld in den Such- und Wiedergabe-Applikationen nachträglich editierbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Editierbar*.
3. Um das Datenfeld für die externe Aufzeichnungssteuerung nutzen zu können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Externe Aufzeichnungssteuerung*. Diese Option ist nur verfügbar, wenn im *Server-Modul* in der Registerkarte *Verwendung* die Aufzeichnungssteuerung aktiviert ist.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.



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



Zusatzdaten, die nicht mitgeliefert werden, stehen nicht zur weiteren Verwendung zur Verfügung.

7.3.2.5.6 Integration anlegen für Multi-Server Failover

Im Integrationen-Modul werden die PBX-bezogenen Aufzeichnungseinstellungen konfiguriert.

Um eine Integration anlegen zu können, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur erstellt und aktiviert haben, damit Sie diese hier zuordnen können.

Abhängig von der Aufzeichnungslösung müssen Sie zusätzlich IP-Adressen, Ports, Protokolle, Sniffer-Karten, CTI-Verbindungsdaten, Telefone, Monitorpunkte und ggf. Erweiterungen konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Integrationen*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

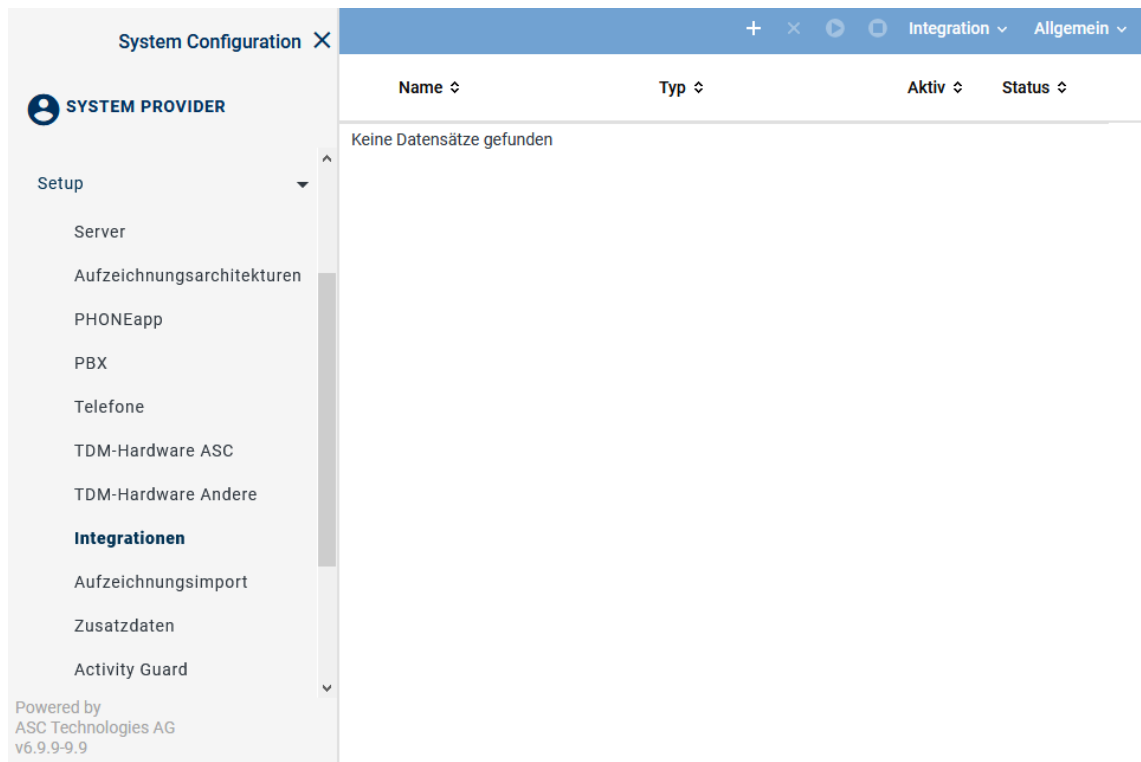




Abb. 386: Integrationen - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden folgende Informationen angezeigt:





Name	Name der Integration
Typ	Typ der Integration
Aktiv	<p>Zeigt an, ob die Integration aktiviert ist und zur Aufzeichnung verwendet wird.</p> <p>✓ = Integration ist aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Integration ist nicht aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  aktiviert werden.</p>
Status	<p>Zeigt an, ob die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde.</p> <p>✓ = Konfiguration ist vollständig</p> <p>✗ = Konfiguration ist unvollständig</p>

Symbolleiste des Integrations-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 387: Symbolleiste Integrationen-Modul

	Erstellen	Öffnet die Detailansicht, damit Sie eine neue Integration anlegen können.
	Löschen	Löscht die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur gelöscht werden, wenn sie deaktiviert ist.
	Aktivieren	Aktiviert die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur aktiviert werden, wenn sie vollständig konfiguriert ist.
	Deaktivieren	Deaktiviert die ausgewählte Integration. Damit unterbrechen Sie die laufenden Aufzeichnungen.

<i>Integrationen</i>	<i>Grammatik importieren</i>	Über diesen Menüpunkt können Sie eine kundenspezifisch angepasste Grammatik importieren, die Sie dann im Konfigurationsschritt für die CTI-Verbindungsdaten konfigurieren können.
<i>Allgemein</i>	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.

Grammatik importieren

In Abhängigkeit der eingesetzten Telefonanlage werden Konversationsereignisse unterschiedlich signalisiert.

Eine Grammatik erkennt und verarbeitet die Ereignisse, die bei einem Anruf vorkommen, wie z. B. Klingeln, Abheben, Rückfrage, Auflegen. Eine Grammatik enthält Regeln, die für die Übersetzung anschlussspezifischer Gesprächsinformation und Gesprächszustände in ein anschlusneutrales Format erforderlich sind.

- Um eine neue Grammatik zu importieren, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Integration > Grammatik importieren*.
⇒ Das Fenster *Datei hochladen* erscheint.

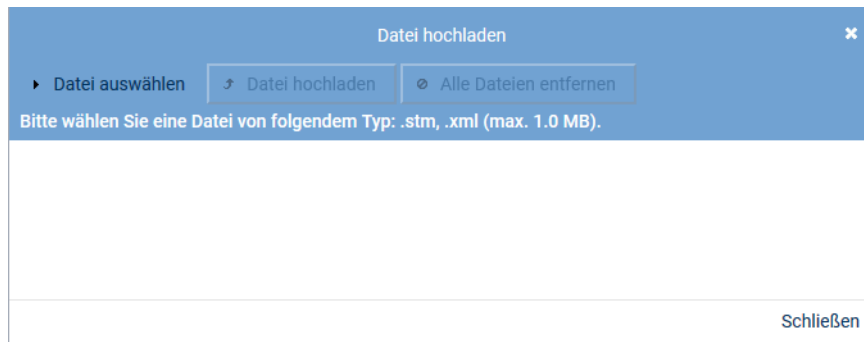


Abb. 388: Datei auswählen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.
- Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Grammatik vom Dateityp *.stm* oder *.xml* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.
⇒ Die ausgewählte Datei erscheint im Fenster *Datei hochladen*.

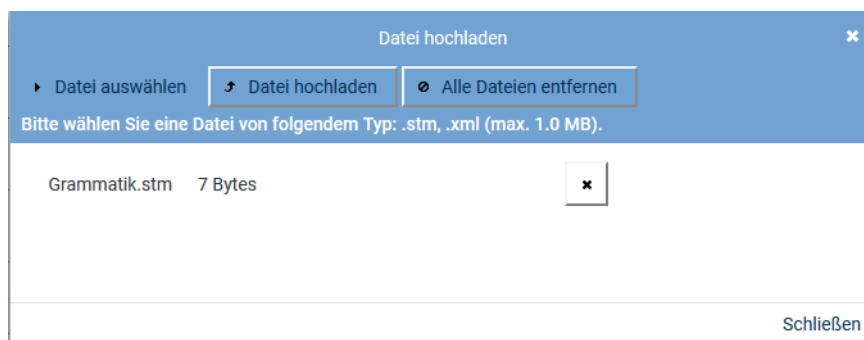



Abb. 389: Grammatik hochladen

- Um eine ausgewählte Datei aus der Liste zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei entfernen* (Datei entfernen) neben der entsprechenden Datei.
Um die Datei hochzuladen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei hochladen*.
⇒ Das Fenster schließt sich und in der Hauptansicht erscheint eine Meldung, dass die Datei erfolgreich hochgeladen wurde.

Integrationstyp zuordnen

- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*), um eine neue Integration zu erstellen.
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Integrationstyp*.

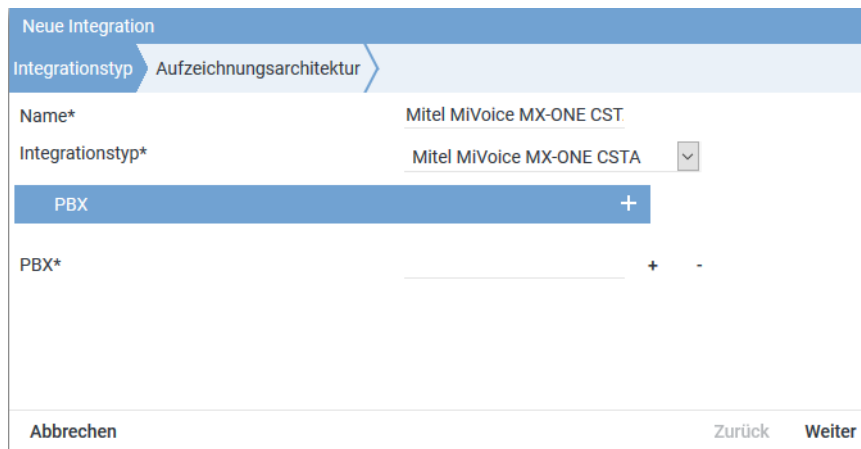



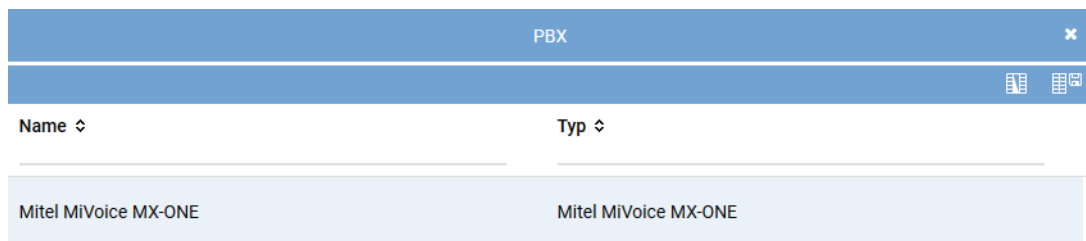
Abb. 390: Integrationstyp anlegen

- Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert
<i>Name</i>	Geben Sie in das Eingabefeld einen sprechenden Namen für die Integration ein. Dieser Name dient als Kennung dieser Integration im System.
<i>Integrationstyp</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste <i>Integrationstyp</i> den Eintrag <i>Mitel MiVoice MX-ONE CSTA</i> aus.

Tab. 85: Integrationstyp anlegen

- Um die **PBX** zuzuordnen, klicken Sie neben dem Feld *PBX* auf die Schaltfläche .
⇒ Das Fenster *PBX* erscheint.



Zeilen pro Seite 20  1 - 1 von 1 

Hinzufügen **Abbrechen**

Abb. 391: Integrationen - PBX auswählen

- Wählen Sie die entsprechende **PBX** aus der Liste der verfügbaren Telefonanlagen aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

Aufzeichnungsarchitektur zuordnen für Multi-Server Failover

- Klicken Sie in der Detailansicht unten rechts auf die Schaltfläche *Weiter*.

⇒ Die Registerkarte *Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

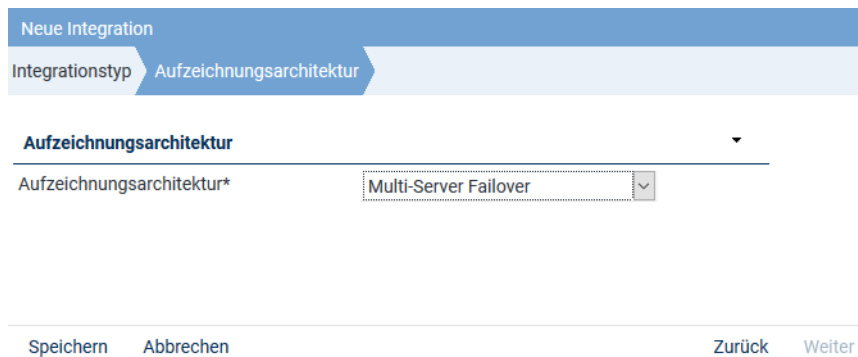


Abb. 392: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Failover


- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Aufzeichnungsarchitektur* die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus.



In der Dropdown-Liste erscheinen nur aktivierte Aufzeichnungsarchitekturen, in denen der passende Integrationstyp konfiguriert ist.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
⇒ Die Integration erscheint jetzt in der Hauptansicht.

Konfigurationsschritte


- Klicken Sie vor dem Namen der neuen Integration auf das Symbol , um die Konfiguration der Integration zu vervollständigen.
⇒ Folgende Konfigurationsschritte erscheinen:

Mitel MiVoice MX-ONE CSTA			
Schritt	Konfiguration		
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	✓		
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren	✗		
Monitorpunkte konfigurieren	✗		
Globale Aufzeichnungseinstellungen	✗		
Aufzeichnungsserver konfigurieren	✗		
Erweiterung konfigurieren	✓		
Sonstige Einstellungen konfigurieren	✓		

Abb. 393: Konfigurationsschritte der Integration

Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

Die Sektion *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* wurde mit den vorherigen Schritten bereits konfiguriert.

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Konfiguration anzuzeigen.
⇒ In der Detailansicht erscheint der Konfigurationsschritt mit der Information der hinterlegten Aufzeichnungsarchitektur.

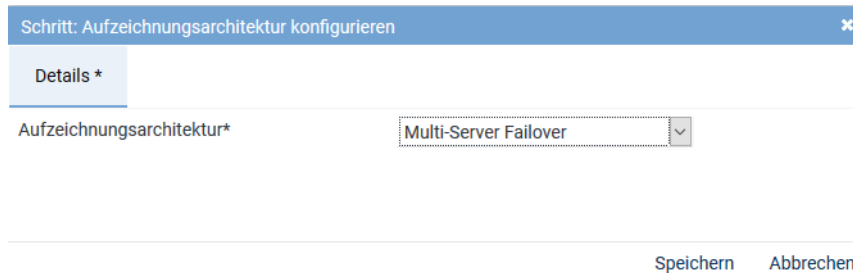



Abb. 394: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um Änderungen zu speichern und den Konfigurationsschritt zu beenden.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*, um den Konfigurationsschritt ohne Änderungen zu beenden.

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.

In diesem Konfigurationsschritt konfigurieren Sie Grammatiken, Verbindungsdaten und gegebenenfalls Zusatzdaten.



Für den Fall, dass es keine oder keine funktionierende **CTI**-Verbindung gibt, oder Endgeräte nicht überwacht werden, kommen für Endgeräte, die mit *Automatic Call Recording Enabled* konfiguriert sind, ggf. trotzdem **SIP**- und **RTP**-Daten am Aufzeichnungsserver an. Solange im Recording-Planner-Modul ein Aufzeichnungsprofil konfiguriert ist, kann der Aufzeichnungsserver diese **SIP**- und **RTP**-Informationen von der **BIB** bzw. vom Gateway empfangen, verarbeiten und dementsprechend aufzeichnen. Mangels **CTI** werden aber nur minimale Informationen über **SIP** getaggt.



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Registerkarte *MiVoice MX-ONE (CSTA)*

Mit der Konfiguration der Registerkarte *MiVoice MX-ONE (CSTA)* konfigurieren Sie die Aufzeichnungsarten *Active Stream Recording* und/oder *Intrusion* und/oder das *Trunk-side Recording*.

Die **CSTA**-Anbindung wird für das Monitoring der konfigurierten Monitorpunkte verwendet und wird zum Starten der Aufzeichnungen über die Intrusion-Funktionalität genutzt.

1. Wählen Sie die Registerkarte *MiVoice MX-ONE (CSTA)*, um die **CSTA**-Verbindung zur PBX zu konfigurieren.

Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren
✕

MiVoice MX-ONE (CSTA)*

MBG*

CTIconnect-Modul
▸

Verbindungsdaten
▸

Zusatzdaten
▸

Failover-Wartezeit*

Failover-Wiederholungen*

Regulärer Ausdruck zur
Telefontypenidentifikation*

10

3

```
^[A-Za-z]*\\s[0-9]{4}[a-zA-Z]?$|^[0-9]{4}[a-zA-Z]?$|^DBC[0-9]{5}$
```

Speichern
Abbrechen

Abb. 395: CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVoice MX-ONE (CSTA)



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

CTIconnect-Modul
▾

Typ CTIconnect active

Grammatikname* standard ▾

Grammatikversion* 1.00.51 ▾

Abb. 396: CTIconnect-Modul konfigurieren

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 86: CTIconnect-Modul konfigurieren



Nach einem Update der neo-Software müssen Sie die Grammatikversion überprüfen. Wählen Sie nach dem Update die neueste Grammatik aus der Dropdown-Liste aus. Falls eine kunden-spezifisch angepasste Grammatik importiert wurde, prüfen Sie, ob diese den Anforderungen noch gerecht wird.

Gruppenfeld Verbindungsdaten MiVoice MX-ONE (CSTA)

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

Für den Fall, dass die Verbindung zum CTI~~connect~~-Modul abbricht, läuft bei der Aufzeichnungsvariante über das MBG die Aufzeichnung mit eingeschränkten Zusatzdaten weiter. Rufnummern und Richtung stehen weiterhin zur Verfügung.

Verbindungsdaten ▼

PBX-IP-Adresse

Keine Datensätze gefunden

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

Abb. 397: Verbindungsdaten konfigurieren

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle *PBX-IP-Adresse* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das Fenster *Verbindung konfigurieren* erscheint.

Verbindung konfigurieren ✕

Verbindungsdaten-Zielserver*	Alle ▼
PBX-IP-Adresse*	192.168.170.219
PBX-CSTA-Port*	8882
Transport Layer Security (TLS)	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Aktiviere Authentifizierung	
Applikations-ID*	1234
Passwort*	••••••••••••••••

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 398: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>PBX-IP-Adresse</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse der PBX ein.
<i>PBX-CSTA-Port</i>	Geben Sie hier den Port ein, über den die CSTA-Verbindung laufen soll. Standard ist TCP 8882, optional für TLS 8883.
<i>Transport Layer Security</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Verbindung mit TLS zu nutzen.
<i>Aktiviere Authentifizierung</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Authentifizierung für diese Verbindung zu nutzen. Wenn Sie die Authentifizierung nutzen, muss diese im Service Node Manager und in der System Configuration aktiv sein. Siehe Kapitel "CSTA-Server konfigurieren", S. 14.
<i>Application ID</i>	Tragen Sie hier die entsprechende Application ID aus dem Service Node Manager ein. Die Application ID muss mit den Angaben in dem Service Node Manager übereinstimmen. Siehe Kapitel "CSTA-Server konfigurieren", S. 14.

Parameter	Wert/Beschreibung
Passwort	Geben Sie hier das Passwort für die Application ID ein. Das Passwort muss mit den Angaben im Service Node Manager übereinstimmen. Siehe Kapitel "CSTA-Server konfigurieren", S. 14.

Tab. 87: Verbindungsdaten konfigurieren

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Eingaben zu übernehmen und das Fenster zu schließen.
4. Falls Sie weitere Module einsetzen, einen weiteren Verbund oder mehrere Verbindungen nutzen, wiederholen Sie die Konfigurationsschritte dementsprechend.

Gruppenfeld Zusatzdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie Felder auswählen, in denen Zusatzdaten ausgegeben werden sollen, die von der PBX oder einer Erweiterung zu einer Konversation mitgeliefert werden. Der Inhalt der Datenbankfelder wird dann in der jeweiligen Spalte in den Playern ausgegeben. Je nach PBX-Typ stehen verschiedene Parameter zur Auswahl und können frei zugeordnet werden.

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

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



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*.



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



Abb. 399: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
- *End time*
- *Duration*
- *Calling party phone number*
- *Called party phone number*

- *Conversation direction*
- 2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
- 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
- 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
- 5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



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

CTI-Parameter konfigurieren

Die folgenden Parameter gelten nur für die CTI-Verbindungen.

Umschaltbedingungen für die CTI-Failover-Verbindung

1. An dieser Stelle können Sie die maximale Wartezeit für einen erfolgreichen Verbindungsaufbau vom CTI~~connect~~-Modul zur PBX und die maximale Anzahl an Verbindungsversuchen konfigurieren. Falls Sie weitere Verbindungen konfiguriert haben, wird danach auf die nächste konfigurierte Verbindung umgeschaltet.



Es kann immer nur eine CTI-Verbindung aktiv sein. Es können keine Verbindungen parallel aufgebaut werden.

Failover-Wartezeit*	10
Failover-Wiederholungen*	3

Abb. 400: Umschaltbedingungen konfigurieren

Failover-Wartezeit	Dieser Wert gibt die maximale Wartezeit an, bis das CTI connect -Modul einen weiteren Verbindungsversuch unternimmt. Sobald diese Wartezeit abgelaufen ist, wird abhängig von der Anzahl der konfigurierten Failover-Wiederholungen der Verbindungsaufbau wiederholt.
Failover-Wiederholungen	Geben Sie hier die Anzahl an Wiederholungen von Verbindungsversuchen ein, die das CTI connect -Modul unternehmen soll, bevor es auf die nächste konfigurierte Verbindung wechseln soll. Das CTI connect -Modul unternimmt so viele Verbindungsversuche, wie für die Failover-Wiederholungen konfiguriert sind. Bei jedem Verbindungsaufbau wird dabei die dafür konfigurierte Failover-Warte-

zeit eingehalten. Falls alle Verbindungsversuche für die erste konfigurierte Verbindung fehlgeschlagen sind, wird auf die nächste konfigurierte Verbindung umgeschaltet.



Bei der Konfiguration einer Failover-Architektur muss die Konfiguration der Umschaltbedingungen für die CTI-Verbindungen berücksichtigt werden. Sollte z. B. erst die letzte von mehreren konfigurierten Verbindungen erfolgreich aufgebaut werden, müssen die Warte- und Wiederholungszeiten der vorherigen Verbindungsversuche berücksichtigt werden. Sollte ein zu niedriger allgemeiner Failover-Timeout in der Aufzeichnungsarchitektur konfiguriert sein, dann wird ggf. der System-Failover angestoßen, obwohl noch eine erfolgreiche CTI-Verbindung aufgebaut werden könnte.



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Automatische Identifikation der Aufzeichnungsart

Die Identifikation der Aufzeichnungsart eines Endgerätes geschieht anhand einer Analyse der per CSTA ermittelten "Switching Function Representation" sowie anhand des in der Konfiguration der Monitorpunkte gesetzten Intrusion-Flags. Der an dieser Stelle konfigurierbare reguläre Ausdruck dient zur Ermittlung, ob das Endgerät mit der Aufzeichnungsart *Active-Stream-Recording/Copy-Stream-Recording* (Invitation) aufgezeichnet werden kann. Die "Switching Function Representation" wird aus den CSTA-Informationen extrahiert und anhand des "Switching Function Representation Format" (N<DN!SA/EXT>NM) interpretiert. Der NM-Teil wird mit Hilfe des regulären Ausdrucks überprüft. Dabei wird geprüft, ob der Endgerätetyp im Ausdruck enthalten ist. Wenn der Ausdruck auf den NM-Teil passt, wird für dieses Endgerät der oben genannte Aufzeichnungsmodus genutzt.

Regulärer Ausdruck zur
Telefontypenidentifikation*

```
^[A-Za-z]*\\s[0-9]{4}[a-zA-Z]?$|^*[0-9]{4}[a-zA-Z]?$|^*DBC[0-9]{5}$
```

Abb. 401: Regulären Ausdruck zur Telefontypen-Identifikation konfigurieren

Der Parameter ist mit einem sinnvollen Ausdruck vorbelegt, es kann dennoch notwendig sein, dass der Parameter für die Unterstützung anderer Telefone angepasst werden muss.



Da eine parallele Aufzeichnung ausschließlich über das MBG möglich ist, sollte bei dieser Aufzeichnungslösung der reguläre Ausdruck so angepasst werden, dass er niemals passt (z. B. Reg-Ex = "Parallel"). Somit wird die Aufzeichnungsart als "SRC" identifiziert.



Bei der Angabe von regulären Ausdrücken müssen verschiedene Zeichen zu Escape-Sequenzen ergänzt werden, damit die Bedeutung nach dem Auslesen durch die Software erhalten bleibt, siehe <https://docs.oracle.com/javase/tutorial/java/data/characters.html>. Wenn sie nicht zu Escape-Sequenzen ergänzt werden, wird z. B. ein einfacher "\s" intern herausgefiltert. Nach dem Einlesen wird z. B. aus dem "\s" nur noch ein "s". Der reguläre Ausdruck wird nach dem Einlesen nicht mehr funktionieren. Um das gewünschte "\s" nach dem Einlesen zu erhalten, muss es in der Datei mit einem zusätzlichen "\" zu "\\s" erweitert werden.



Informationen zu regulären Ausdrücken finden Sie unter https://de.wikipedia.org/wiki/Regulärer_Ausdruck.



Eine kurze Anleitung zu regulären Ausdrücken und ein Testwerkzeug, mit dem man reguläre Ausdrücke testen kann, finden Sie unter <https://www.freeformatter.com/java-regex-tester.html>.

Die Aufzeichnungsart wird in der folgenden Reihenfolge ermittelt:

- *Intrusion*
Ist über die grafische Oberfläche das Feature Intrusion aktiviert, wird darüber aufgezeichnet.
- *Invitation Pattern*
Ist das Feature Intrusion nicht aktiviert, wird der reguläre Ausdruck zur Identifikation der Aufzeichnungsart angewendet.
- *SRC*
Trifft der reguläre Ausdruck nicht für das entsprechende Telefon zu, wird über **SRC** aufgezeichnet.

Registerkarte MBG

1. Wählen Sie die Registerkarte **MBG**, um die Verbindungsdaten für die Aufzeichnung über das MiVoice Border Gateway zu konfigurieren.

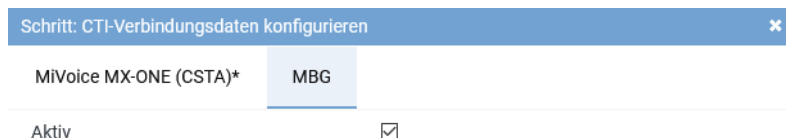


Abb. 402: CTIconnect-Verbindungsdaten zum **MBG** aktivieren

Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Konfigurationsparameter anzuzeigen und die Verbindung zum MBG zu aktivieren.
	<input checked="" type="checkbox"/> Verbindung ist aktiviert
	<input type="checkbox"/> Verbindung ist nicht aktiviert



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

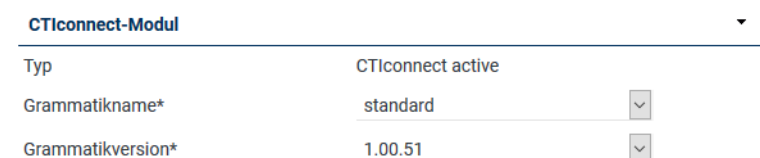


Abb. 403: CTIconnect-Modul konfigurieren

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Typ</i>	Wird automatisch gefüllt.
<i>Grammatikname</i>	Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
<i>Grammatikversion</i>	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 88: CTIconnect-Modul konfigurieren



Nach einem Update der *neo*-Software müssen Sie die Grammatikversion überprüfen. Wählen Sie nach dem Update die neueste Grammatik aus der Dropdown-Liste aus. Falls eine kunden-spezifisch angepasste Grammatik importiert wurde, prüfen Sie, ob diese den Anforderungen noch gerecht wird.

Gruppenfeld Verbindungsdaten MBG

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

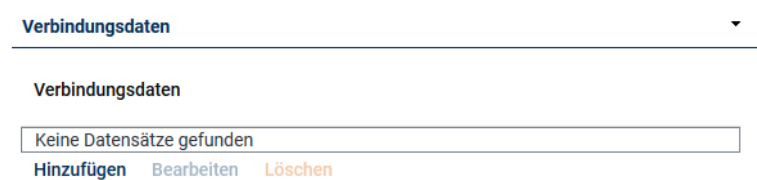


Abb. 404: Gruppenfeld Verbindungsdaten

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

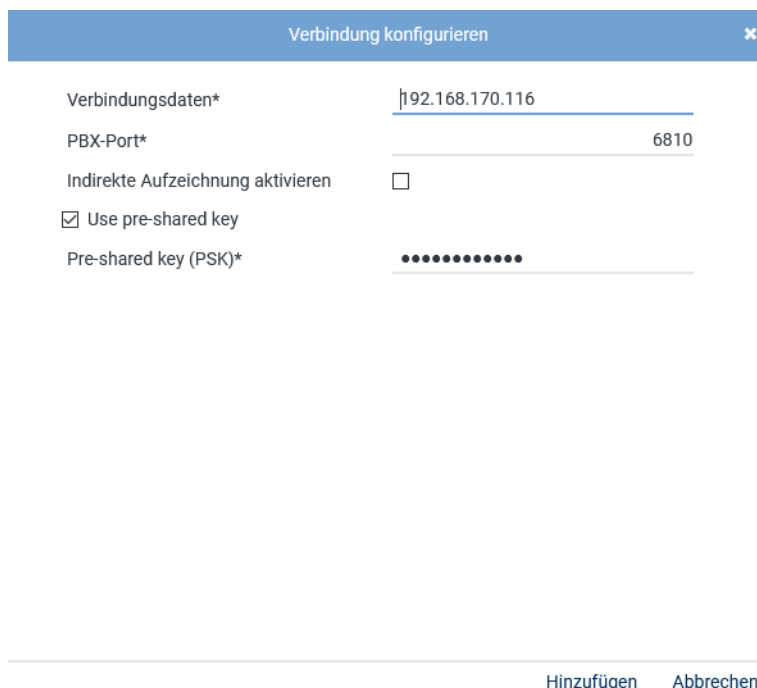


Abb. 405: Verbindung konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Verbindungsdaten</i>	Geben Sie hier den Link zum MBG an.
<i>PBX-Port</i>	Geben Sie hier den Port für das MBG bzw. SRC an, standardmäßig 6810.
<i>Indirekte Aufzeichnung aktivieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, falls Sie eine indirekte Aufzeichnung laufen lassen möchten.
<i>Use Pre-shared key</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn das MBG im PSK-Modus betrieben wird und die Anmeldung über das Pre-Shared-Key-Verfahren erfolgen soll.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Pre-shared key (PSK)</i>	Geben Sie hier den Pre-Shared key ein.

Tab. 89: Verbindungsdaten konfigurieren



Es sind maximal 20 MBG-Verbindungen möglich.

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

Gruppenfeld Zusatzdaten MBG

In diesem Gruppenfeld können Sie Felder auswählen, in denen Zusatzdaten ausgegeben werden sollen, die von der PBX oder einer Erweiterung zu einer Konversation mitgeliefert werden. Der Inhalt der Datenbankfelder wird dann in der jeweiligen Spalte in den Playern ausgegeben. Je nach PBX-Typ stehen verschiedene Parameter zur Auswahl und können frei zugeordnet werden.



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*.

Für diese Aufzeichnungsvariante können Sie eine freie Zuordnung von Zusatzdaten vornehmen, die von der PBX geliefert werden.

1. 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 ▼

Freie Zuordnung


Key 0	Bitte auswählen... ▼
Key 1	Bitte auswählen... ▼
Key 2	Bitte auswählen... ▼

Abb. 406: CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten Modul 1

2. Klicken Sie in das jeweilige Eingabefeld, z. B. *Key 0* und geben Sie den Namen des Datenbankfeldes aus dem Protokoll ein, aus dem die Information gezogen werden soll. Beachten Sie die genaue Schreibweise.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste einen Eintrag aus, der als Spaltenüberschrift in den Playern erscheinen soll.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu übernehmen und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Monitorpunkte für MX-ONE CSTA konfigurieren

In diesem Konfigurationsschritt werden die Monitorpunkte für die überwachten Endgeräte konfiguriert.

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Monitorpunkte konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Monitorpunkte konfigurieren* erscheint in der Detailansicht.

Schritt: Monitorpunkte konfigurieren ✕

Extension-Monitorpunkte

Extension ▾
Aktiv ⇅
Intrusion ⇅

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen
Aktiv/Inaktiv
Löschen

Speichern
Abbrechen

Abb. 407: Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren

Registerkarte *Extension-Monitorpunkte*



Für die Aufzeichnungsvariante mit **MBG** bzw. **SRC** müssen die aufzuzeichnenden Telefone am **SRC** registriert sein. Dies trifft nicht für die Aufzeichnungsvarianten mit SIP-Invite und Intrusion zu.

1. Klicken Sie in der Registerkarte *Extension-Monitorpunkte* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Extensions für die überwachten Endgeräte hinzuzufügen.
2. Wählen Sie den Menüpunkt *Extensions eingeben*.
⇒ Das Fenster *Extension-Monitorpunkte hinzufügen* erscheint:

Extension-Monitorpunkte hinzufügen ✕

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche
getrennt durch ";", " oder ";," (z. B. 3434,3535;
4000-4100)

6000-6006

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Hinzufügen
Abbrechen




Abb. 408: Extension-Monitorpunkte hinzufügen

Dateiimport

Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen **CSV**-Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.

Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:

- Klicken Sie bei *Dateiname* auf die Schaltfläche
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.
- Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.

	<ul style="list-style-type: none"> Klicken Sie auf die Schaltfläche  (<i>Datei hochladen</i>). <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die CSV-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der CSV-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine CSV-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche . Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. Klicken Sie auf die Schaltfläche  (<i>Datei hochladen</i>).
<i>Manuelle Eingabe</i>	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p> <p>Geben Sie den Extension-Bereich mit Bindestrich an, der für diesen Mandanten reserviert ist, z. B. von 6000 bis 6999. Alphanumerische Eingaben mit Bindestrich werden nicht als Bereich erkannt, diese müssen einzeln eingegeben werden.</p> <p>Unterschiedliche Extensions und Extensions-Bereiche können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
<i>Vorhandene Liste der Extensions ersetzen</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, alle Zuweisungen der in der Detailansicht aufgelisteten PBXen werden überschrieben, nur die neue Zuweisung wird übernommen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.</p>

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
- Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
- Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.

Schritt: Monitorpunkte konfigurieren
✕

Extension-Monitorpunkte

Extension ▾	Aktiv ⇅	Intrusion ⇅
6000	✓	<input checked="" type="checkbox"/>
6001	✓	<input checked="" type="checkbox"/>
6002	✓	<input type="checkbox"/>
6003	✓	<input type="checkbox"/>
6004	✓	<input type="checkbox"/>
6005	✓	<input type="checkbox"/>
6006	✓	<input type="checkbox"/>

Hinzufügen
Aktiv/Inaktiv
Löschen

Speichern
Abbrechen

Abb. 409: Konfigurierte Extension-Monitorpunkte

Hinzufügen	Um weitere Extension-Monitorpunkte hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Hinzufügen</i> und wählen Sie den Menüpunkt <i>Extensions eingeben</i> , dann erscheint erneut das Fenster zur Eingabe von Extension-Monitorpunkten. Über die Schaltfläche <i>Hinzufügen</i> schließen Sie das Fenster und die Extension-Monitorpunkte erscheinen in der Detailansicht.
Aktiv/Inaktiv	Standardmäßig sind hinzugefügte Extensions als Monitorpunkt aktiviert. Um den Status eines Extension-Monitorpunkts zu ändern, markieren Sie die entsprechende Extension und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Aktiv/Inaktiv</i> . Um mehrere Einträge auszuwählen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechenden Einträge. Um zusammenhängende Einträge zu markieren, klicken Sie mit gedrückter [Strg] + [Shift]-Taste auf den ersten und letzten Eintrag.
Löschen	Um Extension-Monitorpunkte zu löschen, markieren Sie die entsprechende Extension in der Liste und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Löschen</i> . Um mehrere Einträge auszuwählen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechenden Einträge. Um zusammenhängende Einträge zu markieren, klicken Sie mit gedrückter [Strg] + [Shift]-Taste auf den ersten und letzten Eintrag.
Intrusion	Um das Feature Intrusion nutzen zu können, müssen Sie in der Spalte <i>Intrusion</i> für die jeweilige Extension das Kontrollkästchen aktivieren. <input checked="" type="checkbox"/> = Feature Intrusion ist aktiviert. <input type="checkbox"/> = Feature Intrusion ist nicht aktiviert.


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



Eine Extension, die überwacht und per Intrusion aufgezeichnet werden soll, muss in der PBX so konfiguriert werden, dass ein Besetztzeichen signalisiert wird, wenn dort schon eine Konversation geführt wird. Nur dann kann über den CTI~~connect~~-Dienst ein Intrude Call und damit eine stille Konferenz initiiert werden.

Dazu muss der Parameter *Frei auf Zweiteitung mit Nein*, kann nicht im Endgerätemenü geändert werden konfiguriert sein. Siehe [Kapitel "Extension-Monitorpunkte konfigurieren"](#), S. 16.

Globale Aufzeichnungseinstellungen

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

⇒ Das Fenster *Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen* erscheint.

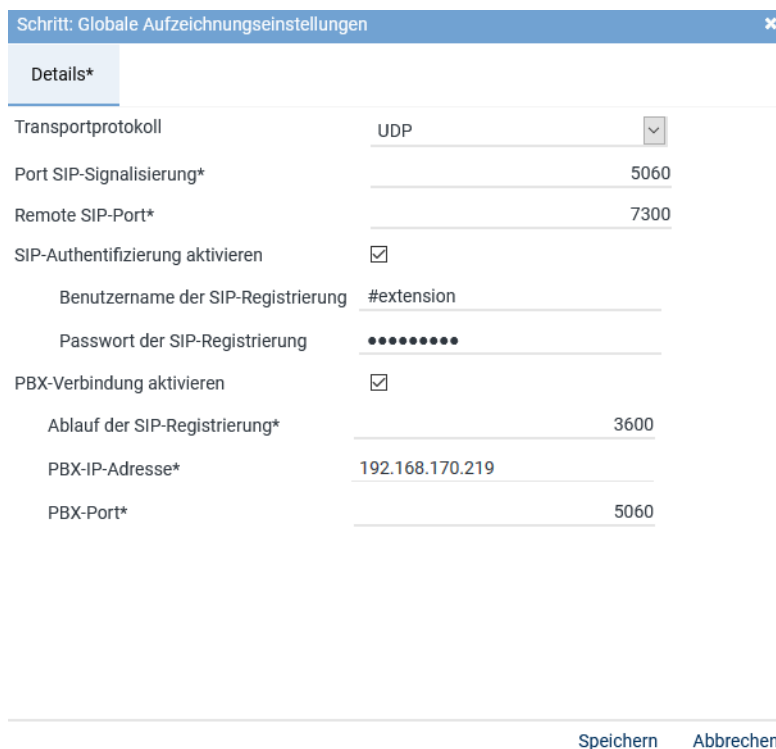


Abb. 410: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen

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

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie das Transportprotokoll, das vom Aufzeichnungsserver für die SIP-Signalisierung genutzt wird, aus der Dropdown-Liste aus. Das Transportprotokoll gilt bei <i>Active-Stream-Recording</i> für die SIP-Kommunikation zwischen dem Aufzeichnungsserver und den Telefonen und bei <i>Intrusion</i> für die SIP-Kommunikation zwischen der PBX und dem Aufzeichnungsserver.</p> <p>Folgende Protokolle stehen zur Verfügung:</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Port SIP-Signalisierung</i>	Geben Sie den Port für die SIP -Signalisierung an, der am Aufzeichnungsserver für ankommende SIP -Kommunikation geöffnet wird und der als Port des Aufzeichnungsservers in den ausgehenden SIP -Nachrichten des Aufzeichnungsservers angegeben wird. Standard 5060.
<i>Remote SIP-Port</i>	Geben Sie hier den Port für die Endgeräte an. An diesem Port kann der Aufzeichnungsserver die Mittel-Endgeräte für das <i>Active-Stream-Recording</i> per SIP zum Start der Aufzeichnung erreichen. Standard 7300.
<i>SIP-Authentifizierung aktivieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn die SIP -Registrierung authentifiziert erfolgen soll. Die Option <i>SIP-Authentifizierung aktivieren</i> wird nur zusammen bzw. als Erweiterung mit der Option <i>PBX-Verbindung aktivieren</i> genutzt.
<i>Benutzername der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die SIP -Registrierung ein, für die Aufzeichnung mit dem Intrusion-Feature genutzten Extensions. Der Benutzername wird in der PBX konfiguriert und gilt für alle zu registrierenden Extensions.
<i>Passwort der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie hier das Passwort für die SIP -Registrierung ein, für die Aufzeichnung mit dem Intrusion-Feature genutzten Extensions. Dieses Passwort wird in der PBX konfiguriert und gilt für alle zu registrierenden Extensions.
<i>PBX-Verbindung aktivieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie das Intrusion-Feature nutzen möchten. Wenn diese Option aktiviert ist, werden die konfigurierten Extensions des Aufzeichnungsservers an der Telefonanlage registriert. Sobald das Kontrollkästchen aktiviert ist, werden die folgenden Parameter zur Konfiguration aktiv.
<i>Ablauf der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie hier den Zeitraum in Sekunden ein, bis die Registrierung abläuft.
<i>PBX-IP-Adresse</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse zur PBX ein.
<i>PBX-Port</i>	Geben Sie hier den Port für die Kommunikation zur PBX ein, Standard 5060.


Tab. 90: Globale Aufzeichnungseinstellungen

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



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Aufzeichnungsserver konfigurieren

- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren* erscheint.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren ✕

Aufzeichnungsserver

Servername

REC-01

REC-02

REC-01

Details Extensions

Recording Module Active MX-ONE ☒

Konfigurierte IP-Adresse

IP-Adresse des Aufzeichnungsservers* 192.168.173.171 ▼

Minimaler Port* 20000

Maximaler Port* 21000

Speichern

Zeilen pro Seite 50 ▼
1 - 1 von 1
◀ ▶

Schließen

Abb. 411: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Recording Module Active MX-ONE*, damit die Parameter zur Konfiguration erscheinen.
3. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Konfigurierte IP-Adresse	Hier wird die IP-Adresse angezeigt, die für diesen Aufzeichnungsserver konfiguriert ist und über die die aufzuzeichnenden Daten empfangen werden.
IP-Adresse des Aufzeichnungsservers	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine der verfügbaren IP-Adressen des Aufzeichnungsservers für die Aufzeichnungsdaten aus.
Minimaler Port	Geben Sie hier den niedrigsten Port der Port-Range ein, über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 20000.
Maximaler Port	Geben Sie hier den höchsten Port ein, der an der PBX konfiguriert ist und über die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 21000.

Tab. 91: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Wenn Sie mehrere aktive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* für jede Integration einen anderen Portbereich konfigurieren.

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



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Registerkarte *Extensions*

Wenn Sie das Feature *Intrusion* nutzen möchten, müssen Sie für den Aufzeichnungsserver eine Extension konfigurieren.

1. Wählen Sie die Registerkarte *Extensions*.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren
✕

Aufzeichnungsserver

Servername

REC-01

REC-02

REC-01

Details*

Extensions*

☐ Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren
☒ Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren

Extensions ⚡

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#)
[Löschen](#)

[Speichern](#)

Zeilen pro Seite 50 v
1 - 2 von 2 |< << >> >|

[Schließen](#)

Abb. 412: Registerkarte Extensions

Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren

Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie für den Aufzeichnungsserver Extensions konfigurieren möchten, damit das stille Aufschalten über das Feature Intrusion funktionieren kann.

Wenn Sie mehr als einen Aufzeichnungsserver verwenden, vergeben Sie jedem Aufzeichnungsserver seine eigene Extension bzw. Extension-Bereiche.

Achten Sie darauf, dass die Extensions für den Aufzeichnungsserver nicht schon als Extension-Monitorpunkte vergeben sind.

HINWEIS! Bei den an dieser Stelle zu konfigurierenden Extensions handelt es sich um SIP-Extensions, die vorher an der PBX angelegt werden müssen, damit sich der Aufzeichnungsserver mit diesen Extensions an der PBX registrieren kann. Diese Extensions werden ausschließlich für das Feature Intrusion genutzt.

2. Um Extensions hinzuzufügen, klicken Sie in der Tabelle *Extensions* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das Fenster *Extensions hinzufügen* erscheint.

Extensions hinzufügen ✕

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche
getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;
4000-4100)

9999

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 413: Extensions hinzufügen

3. Geben Sie im Fenster *Extensions hinzufügen* entweder eine einzelne Extension oder einen Extension-Bereich ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver an der Telefonanlage registrieren soll.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren ✕

Aufzeichnungsserver

Servename

REC-01

REC-03

Details*

Extensions*

☐ Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren

☒ Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren

Extensions ▾

9999

[Hinzufügen](#)
[Löschen](#)

Zeilen pro Seite 50 ▾
 1 - 2 von 2

[Speichern](#)

[Schließen](#)

Abb. 414: Hinzugefügte Extensions

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

Erweiterung konfigurieren



Die Verwendung der Erweiterung in der Integration ist optional. Der Status der Konfiguration dieses Konfigurationsschrittes steht standardmäßig auf *Keine Auswahl* und ist damit vollständig konfiguriert. Sie können die Integration auch ohne die Verwendung einer Erweiterung aktivieren und nutzen.

Falls Sie eine erweiterte Applikation einsetzen, können Sie in diesem Konfigurationsschritt die erforderliche Grammatik in der entsprechenden Version auswählen. Zusätzlich können Sie die Verbindungsdaten und die Zusatzdaten konfigurieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.



Es werden nur die Erweiterungen angezeigt, für die eine Lizenz im System eingespielt ist.

Erweiterung konfigurieren für MiContact Center Enterprise

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von MiContact Center Enterprise und muss nur konfiguriert werden, wenn MiContact Center Enterprise verwendet wird.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver, der für die eigentliche Konversationsaufzeichnung zuständig ist. Die Konversationsereignisse und Zusatzdaten werden über MiContact Center Enterprise erfasst und an den Aufzeichnungsserver geschickt.

1. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *MiContact Center Enterprise*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren ✕

Details

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ MiContact Center Enterprise

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive	
Grammatikname*	standard	▼
Grammatikversion*	2.00.01	▼

Verbindungsdaten ▼

Servername*	192.168.170.205	
Port*		2601

Zusatzdaten ▼

CALLID	Universal Call ID	▼
PRIVATEDATA	Bitte auswählen...	▼
SERVICEGROUPID	Bitte auswählen...	▼
SERVICEGROUPLIST	Bitte auswählen...	▼
IVRDATA1	Bitte auswählen...	▼
IVRLABEL1	Bitte auswählen...	▼
IVRDATA2	Bitte auswählen...	▼
IVRLABEL2	Bitte auswählen...	▼
IVRDATA3	Bitte auswählen...	▼
IVRLABEL3	Bitte auswählen...	▼
OASID	Bitte auswählen...	▼

Freie Zuordnung +

<input style="width: 90%;" type="text"/>	Bitte auswählen...	▼	-
<input style="width: 90%;" type="text"/>	Bitte auswählen...	▼	-
<input style="width: 90%;" type="text"/>	Bitte auswählen...	▼	-

Speichern
Abbrechen

Abb. 415: Erweiterung für MiContact Center Enterprise konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

- Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 92: CTIconnect-Modul konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

- Stellen Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Servername</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Servers ein, auf dem MiContact Center Enterprise läuft.
<i>Port</i>	Geben Sie hier den Port zur Verbindung zu MiContact Center Enterprise ein.

Tab. 93: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von MiContact Center Enterprise mitgeliefert:

- *CALLID*
- *PRIVATEDATA*
- *SERVICEGROUPLIST*
- *IVRDATA1*
- *IVRLABEL1*
- *IVRDATA2*
- *IVRLABEL2*
- *IVRDATA3*
- *IVRLABEL3*
- *OASID*

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

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



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*.


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



Abb. 416: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*

- *End time*
 - *Duration*
 - *Calling party phone number*
 - *Called party phone number*
 - *Conversation direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
 5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



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

Erweiterung konfigurieren für Genesys T-Server (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von Genesys T-Servern und muss nur konfiguriert werden, wenn Sie Genesys T-Server verwenden.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der CTI~~connect~~-Dienst empfängt vom Genesys Configuration Server die Information welchem Genesys T-Server die Monitorpunkte zugeordnet sind. Die Monitorpunkte müssen sich an dem jeweiligen Genesys T-Server registrieren. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der jeweilige Genesys T-Server alle Konversationsereignisse und Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

CTIconnect for Genesys T-Server

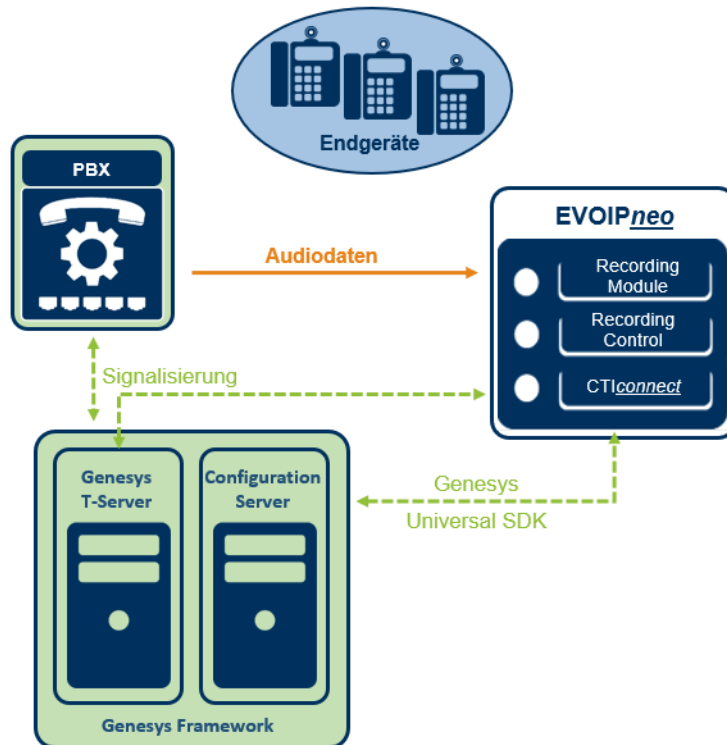


Abb. 417: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 493](#).

Die Genesys-Erweiterung verwendet zur eindeutigen Identifikation der aufzuzeichnenden Konversationen entweder eine eindeutige Call-ID oder die Extension, um die aufzuzeichnenden Konversationen eindeutig zu identifizieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.

Für die Verwendung von CTIconnect for Genesys T-Server wird ein Genesys Framework mit T-Servern und Genesys Configuration Servern benötigt.


Standardmäßig ist als Identifier das Genesys-Datenfeld *CallID* voreingestellt. Falls von der Genesys-Erweiterung ein anderes Datenfeld zur internen Steuerung herangezogen werden soll, kann dies in der Konfigurationsdatei *basic.pif.properties* eingestellt werden.

Konfigurationsdatei für Genesys-Erweiterung anpassen

Die Auswahl des Datenfeldes, das von der Genesys-Erweiterung verwendet werden soll, erfolgt über den Parameter *pifgenesys.call_identifier*.

1. Um den Identifier anzupassen, wechseln Sie im Windows Explorer in den Pfad *C:\ASC Product Suite\data\CTIConnectForGenesysT*
2. Öffnen Sie die Datei *basic.pif.properties*.
3. Geben Sie für den Parameter *pifgenesys.call_identifier* das entsprechende Datenfeld ein.
4. Speichern Sie die Änderungen in der Datei ab.
5. Starten Sie nach der Änderung die Aufzeichnungsarchitektur neu.

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Genesys T-Server*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Genesys T-Server

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	standard ▼
Grammatikversion*	1.15.00 ▼
T-Server-Redundanz*	HAconnect ▼
Config-Server-Redundanz*	Warm Standby ▼
T-Server-Applikationsname	<input type="text"/>
T-Server-Passwort	<input type="password"/>

Verbindungsdaten ▼

Configuration Server: Name

192.168.169.178

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

Zusatzdaten ▼

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen...
-

Speichern
Abbrechen

Abb. 418: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Hier wird der Typ des CTI <u>connect</u> -Moduls angezeigt
Grammatikname	Wählen Sie die entsprechende Grammatik aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die entsprechende Grammatikversion aus.
T-Server-Redundanz	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
Config-Server-Redundanz	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
<i>T-Server-Applikationsname</i>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTI<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>
<i>T-Server-Passwort</i>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTI-<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>

Tab. 94: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren

Configuration Server: Name*

192.168.169.178

Configuration Server: Port*

2020

Configuration Server: Benutzername*

default

Configuration Server: Passwort*

••••••••••

Applikationsname*

default

Mandantenname*

Resources

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 419: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Configuration Server: Name</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Rechners ein, auf dem der Genesys Configuration Server läuft.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Configuration Server: Port</i>	Geben Sie hier den Port des Genesys Configuration Servers ein.
<i>Configuration Server: Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Configuration Server: Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Applikationsname</i>	Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver am Genesys Configuration Server anmeldet. Standard ist <i>default</i> .
<i>Mandantenname</i>	Geben Sie hier den Namen des/der Genesys-Mandanten ein, von welchen die Konfigurationsdaten abgefragt werden sollen. Standardeingabe ist <i>Resources</i> . Es ist die komma-separierte Eingabe von mehreren Mandanten möglich.

Tab. 95: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von Genesys T-Server standardmäßig mitgeliefert:

- *CallID*
- *ANI*
- *CallUuid*
- *DNIS*



Weitere Zusatzdaten hängen von der Konfiguration der Genesys T-Server ab. Prüfen Sie die Liste *AttributeUserData* in den Tracefiles, um festzustellen, welche weiteren Zusatzdaten von den Genesys T-Servern geliefert werden. Setzen Sie bei der Konfiguration von kundenspezifischen Zusatzdaten den Zusatz *UserData* vor den Zusatzdatentyp, z. B. für *RTargetAgentGroup* müssen Sie *UserDataRTargetAgentGroup* konfigurieren.

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

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



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*.

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



Abb. 420: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
 - *End time*
 - *Duration*
 - *Calling party phone number*
 - *Called party phone number*
 - *Conversation direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
 5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.




Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



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

Sonstige Einstellungen konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
 - ⇒ Das Fenster Schritt: *Sonstige Einstellungen* erscheint

Schritt: Sonstige Einstellungen
✕

Details

Dispatcher

Bitte auswählen...
▼

Speichern
Abbrechen

Abb. 421: Sonstige Einstellungen konfigurieren

2. Stellen Sie folgenden Parameter ein:


Parameter	Beschreibung
<i>Dispatcher</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das zuvor angelegte Zusatzdatenfeld aus, mit dem die Teilnehmerinformation verknüpft werden soll.





In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

Integration aktivieren

Die Integration kann erst aktiviert werden, wenn die Konfiguration vollständig ist.

Wenn nicht alle Konfigurationsschritte vollständig durchgeführt wurden, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*Unvollständig*).

Wenn die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde, erscheint in der Zeile des jeweiligen Schrittes in der Spalte *Konfiguration* das Symbol  (*Vollständig*).

Sind alle Einstellungen vollständig, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*OK*).









		Mitel MiVoice MX-ONE CSTA			
				✕	✓
Schritt	Konfiguration				
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	✓				
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren	✓				
Monitorpunkte konfigurieren	✓				
Globale Aufzeichnungseinstellungen	✓				
Aufzeichnungsserver konfigurieren	✓				
Erweiterung konfigurieren	✓				
Sonstige Einstellungen konfigurieren	✓				

Abb. 422: Integration aktivieren

1. Markieren Sie die Integration in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.

- Klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*), um die Integration zu aktivieren.
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Aktiv*).






+ ×   Integration ▾ Allgemein			
Name ▾	Typ ▾	Aktiv ▾	Status ▾
 Mitel MiVoice MX-ONE CSTA	Mitel MiVoice MX-ONE CSTA		

Abb. 423: Aktivierte Integration



Falls Sie mehrere Telefonanlagen einsetzen, können Sie mehrere Integrationen mit der gleichen Aufzeichnungsarchitektur anlegen und aktivieren.



Falls Sie den Testzeitraum nutzen und nach dessen Ablauf keine gültige Lizenzdatei im System vorhanden ist, werden alle Integrationen deaktiviert. Nachdem Sie eine gültige Lizenzdatei eingespielt haben, müssen Sie die Integrationen erneut aktivieren.



Mit der Aktivierung der Standardkonfiguration startet eine Bulk-Aufzeichnung.




Um eine Einschränkung der Aufzeichnung auf spezielle Endgeräte zu treffen, kann der Mandant in der System Configuration den Recording Planner konfigurieren.



Bei einem Update wird die Integration gestoppt und deaktiviert. Nach dem Update müssen Sie die Integration neu konfigurieren. Starten Sie nach der Konfiguration die Aufzeichnungsarchitektur neu und aktivieren Sie dann die Integration, damit die neue Konfiguration übernommen wird.

Integration deaktivieren/löschen

Um die Integration löschen zu können, muss diese deaktiviert sein.

- Um die Integration zu deaktivieren, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Deaktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Inaktiv*).
⇒ In der Symbolleiste wird das Symbol  (*Löschen*) aktiv.







+ ×   Integration ▾ Allgemein			
Name ▾	Typ ▾	Aktiv ▾	Status ▾
 Mitel MiVoice MX-ONE CSTA	Mitel MiVoice MX-ONE CSTA		

Abb. 424: Integration deaktivieren

- Klicken auf das Symbol  (*Löschen*) und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage, um die Integration zu löschen.

7.3.2.6 Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Parallel Recording

7.3.2.6.1 Aufzeichnungsarchitektur anlegen

Beginnen Sie die Konfiguration im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul, da für die weitere Konfiguration eine aktivierte Aufzeichnungsarchitektur erforderlich ist.

Im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul werden die Aufzeichnungsserver, die Aufzeichnungstypen sowie die Integrationstypen zugeordnet.

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

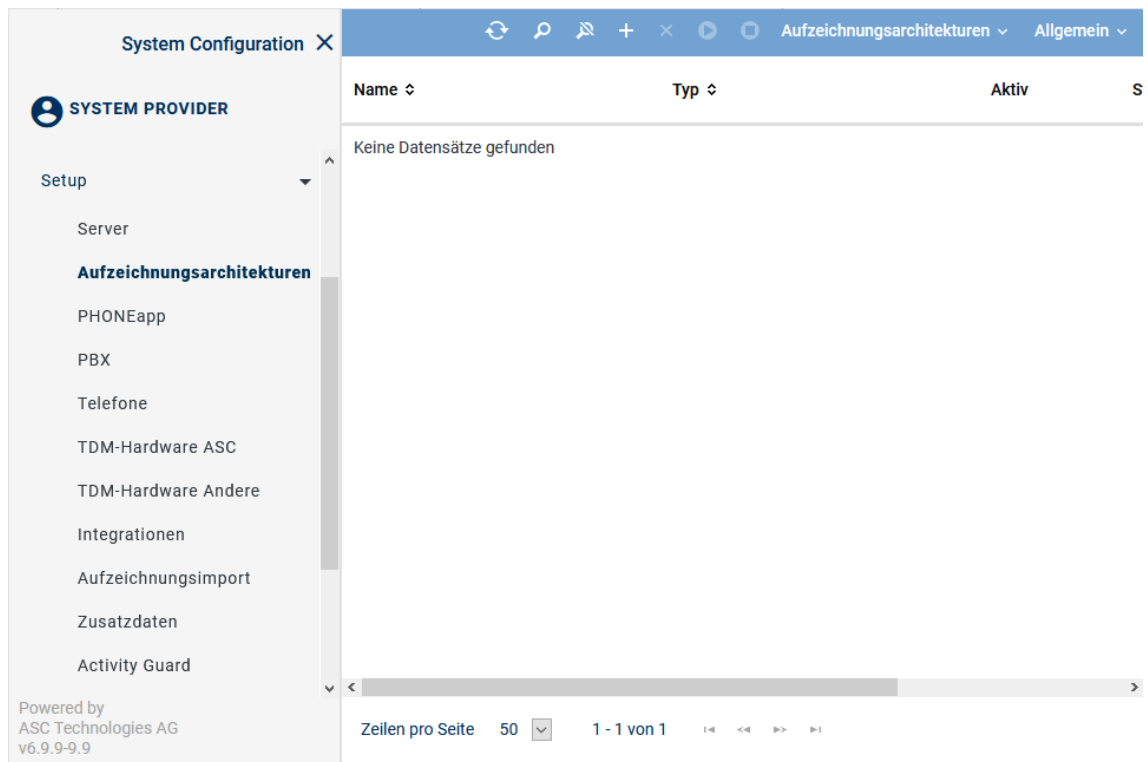




Abb. 425: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

Name	Name der Aufzeichnungsarchitektur
Typ	Typ der Aufzeichnungsarchitektur
Aktiv	<p>Zeigt an, ob die Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist und zur Aufzeichnung bereit ist.</p> <p>✓ = Aufzeichnungsarchitektur ist aktiv und zur Aufzeichnung bereit. Sie kann über das Symbol  (Deaktivieren) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiviert werden.</p>
Standby aktiv	<p>Zeigt an, ob in der Aufzeichnungsarchitektur für eine oder mehrere der Aufzeichnungskomponenten der Standby-Server aktiv ist.</p> <p>✓ = Mindestens 1 Standby-Server ist aktiv.</p> <p>✗ = Es ist kein Standby-Server aktiv bzw. es wurde kein Standby-Server definiert.</p>
Erstelldatum	Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde.
Aktualisiert	Datum, an dem die Einstellungen für die Aufzeichnungsarchitektur zuletzt aktualisiert wurden.

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Aufzeichnungsarchitekturen-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

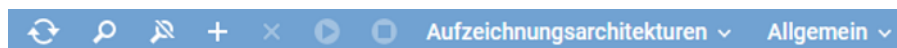










Abb. 426: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen. 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>Erstellen</i>	Legt eine neue Aufzeichnungsarchitektur an.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. Die Aufzeichnungsarchitektur wird aus der Liste der Hauptansicht entfernt. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen löschen, die inaktiv sind und die keiner Integration bzw. keinem Server für den Import zugeordnet sind.
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur.
	<i>Deaktivieren</i>	Deaktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen deaktivieren, die keiner aktiven Integration und keinem aktiven Import zugeordnet sind.
<i>Aufzeichnungsarchitekturen</i>	<i>Standbyverwaltung</i>	Der Menüpunkt ist nur verfügbar bei Aufzeichnungsarchitekturen mit Failover-Möglichkeiten. Über den Menüpunkt Standby-Verwaltung können Sie ein Fenster öffnen, in dem Sie für Architekturen mit Failover-Konzepten manuell festlegen können, welcher Server aktiv sein soll.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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

Aufzeichnungsarchitektur Multi-Server Parallel Recording anlegen

Wenn es mehrere Aufzeichnungsserver gibt, die parallel die gleichen Strecken aufzeichnen sollen, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur vom Typ *Multi-Server Parallel Recording* anlegen.


- Um eine neue Aufzeichnungsarchitektur zu erstellen, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf das Symbol  (*Erstellen*).
⇒ Das Fenster *Neue Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.



Abb. 427: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Parallel Recording

2. Geben Sie in das Eingabefeld *Namen* einen sprechenden Namen für die Aufzeichnungsarchitektur ein.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Typ* den Aufzeichnungsarchitekturtyp *Multi-Server Parallel Recording* aus.
HINWEIS! In der Dropdown-Liste sind nur die unterstützten Aufzeichnungsarchitekturtypen verfügbar.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
 ⇒ Die Eingaben erscheinen jetzt in der Detailansicht.

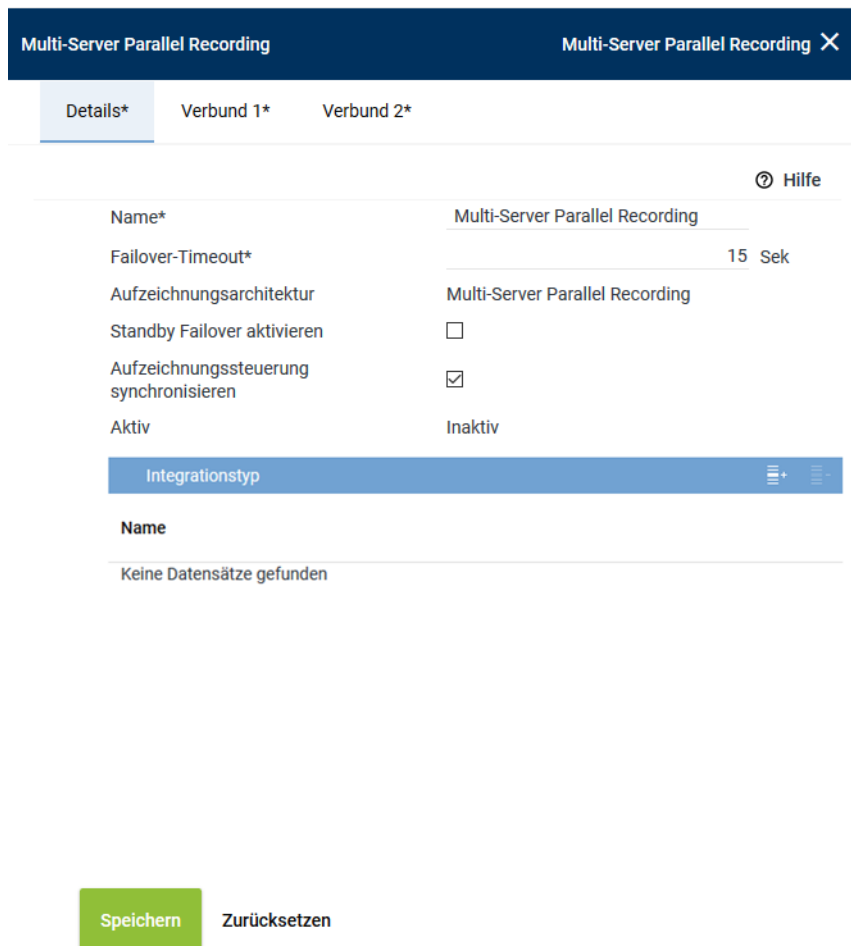


Abb. 428: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Parallel Recording

Da für die verschiedenen aktiven Aufzeichnungsserver jeweils außerdem Standby-Komponenten konfiguriert sein können, kann bei dieser Aufzeichnungsarchitektur auch ein Failover-Ti-meout konfiguriert werden. Weitere Informationen zur Konfiguration der Failover-Architekturen siehe [Kapitel "Standby-Verwaltung für Failover-Architekturen", S. 476](#).




Setzen Sie den Failover-Timeout auf mindestens 15 Sekunden, bis der Failover-Prozess greifen soll. Je nach Umfang der Systemarchitektur kann es sinnvoll sein, den Timeout dementsprechend noch höher einzustellen. Der Timeout bestimmt, wie lange in einem Fehlerfall gewartet wird, bis der Failover-Prozess startet. Wenn der Zustand sich in dieser Zeit wieder auf OK ändert, wird der Failover-Prozess nicht ausgelöst.

5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Aufzeichnungssteuerung synchronisieren*, damit sich die Recording-Control-Dienste abgleichen und nur ein Dienst die Aufzeichnung für beide Aufzeichnungsserver steuert, siehe [Kapitel "Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung"](#), S. 468.

HINWEIS! Wenn Sie die Option *Aufzeichnungssteuerung synchronisieren* aktiviert haben, wird nur ein Datensatz in der Datenbank generiert, die Aufzeichnung der Audiodaten erfolgt jedoch auf beiden Aufzeichnungsservern. Bei dieser Methode kann keine Duplikatserkennung erfolgen. Beachten Sie, dass Sie ausreichend Speicherplatz für die doppelte Datenmenge zur Verfügung haben.

Falls Sie keine Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung wünschen, können Sie die Duplikatserkennung konfigurieren, siehe [Kapitel "Duplikate in parallelen Aufzeichnungsarchitekturen"](#), S. 472.

Integrationstyp hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Integrationstyp* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
⇒ Das Fenster *Integrationstyp* erscheint.

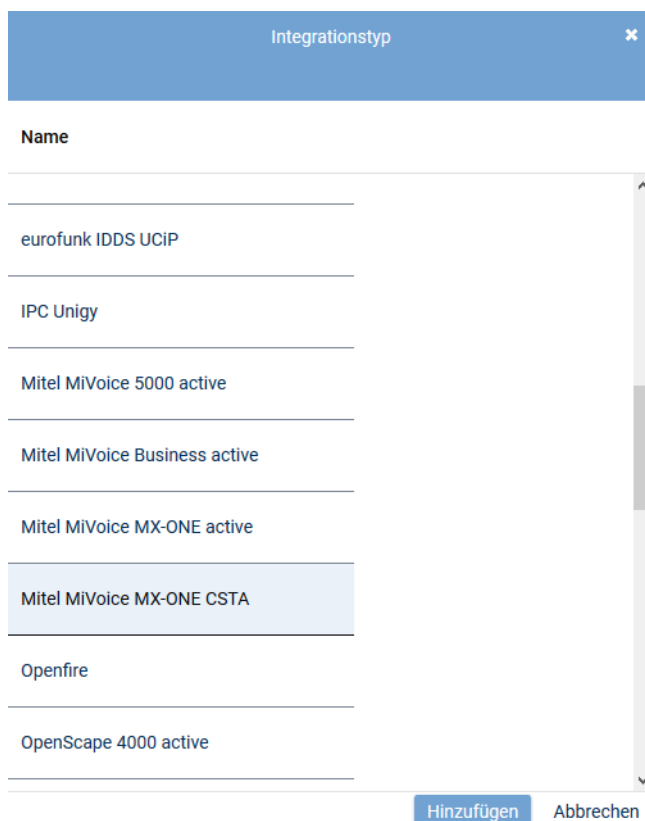


Abb. 429: Integrationstyp auswählen



Es werden nur Integrationstypen angezeigt, für die im System Lizenzen vorhanden sind und die den ausgewählten Architekturtyp unterstützen.



Sie können einer Aufzeichnungsarchitektur beliebig viele Integrationstypen zuordnen.

- Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Integrationstypen *Mitel MiVoice MX-ONE CSTA* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Integrationstyps erscheint nun in der Liste in der Detailansicht.

Server zuordnen für Multi-Server Parallel Recording

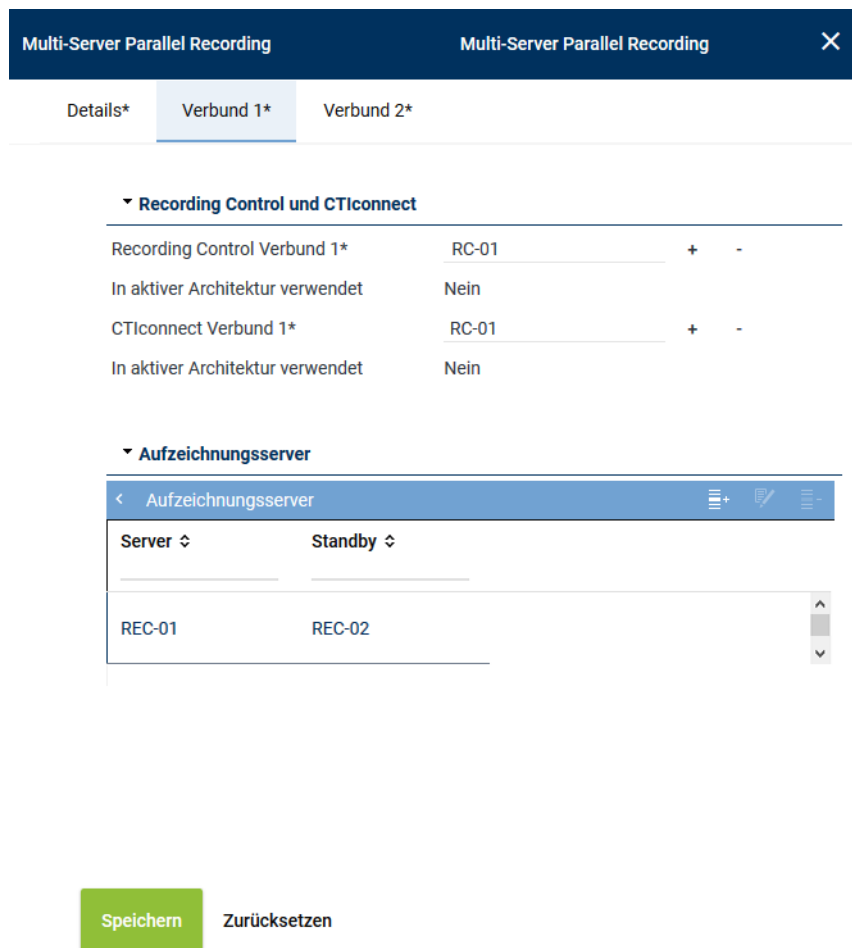
Bei dem Architekturtyp *Multi-Server Parallel Recording* erscheint für jeden Verbund eine Registerkarte für die Konfiguration der verschiedenen Server.

Registerkarte Verbund 1

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Verbund 1*, um die Verteilung der Aufzeichnungskomponenten für den ersten Verbund zu konfigurieren.

Gruppenfeld Recording Control und CTIconnect

Im diesem Gruppenfeld können Sie die Aufzeichnungssteuerung konfigurieren. Sie können hierfür zwei verschiedene Server konfigurieren oder den selben Server auswählen.



Multi-Server Parallel Recording

Details* Verbund 1* Verbund 2*

▼ Recording Control und CTIconnect

Recording Control Verbund 1*	RC-01	+	-
In aktiver Architektur verwendet	Nein		
CTIconnect Verbund 1*	RC-01	+	-
In aktiver Architektur verwendet	Nein		

▼ Aufzeichnungsserver

Server ↕	Standby ↕
REC-01	REC-02

Speichern Zurücksetzen

Abb. 430: Aufzeichnungsarchitektur - Serverzuordnung Verbund 1

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *+* neben dem Eingabefeld *Recording Control*, um einen Server zuzuordnen.
⇒ Das Fenster *Server* erscheint.

Server		
Name ↕	IP-Adresse ▲	Pfad ↕
RC-02	192.168.173.176	C:\
REC-01	192.168.173.171	C:\
REC-03	192.168.173.173	C:\
CTI-02	192.168.173.178	C:\
REC-04	192.168.173.174	C:\
RC-01	192.168.173.175	C:\
REC-02	192.168.173.172	C:\

Zeilen pro Seite 20 1 - 8 von 8

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 431: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel


- Wählen Sie den Server für das *Recording Control-Modul* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
- Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.



Ein Server kann zwar in mehreren Aufzeichnungsarchitekturen konfiguriert werden, aber Aufzeichnungsarchitekturen mit demselben Server können Sie nicht gleichzeitig aktivieren. Falls Sie mehrere Aufzeichnungsarchitekturen gleichzeitig aktivieren möchten, müssen Sie dafür verschiedene Server einsetzen.

- Wiederholen Sie die Schritte und wählen Sie im Eingabefeld CTIconnect den Server für das CTIconnect-Modul aus.

Gruppenfeld Aufzeichnungsserver



- Klicken Sie in der Tabellenüberschrift Aufzeichnungsserver auf das Symbol , um einen Aufzeichnungsserver und den Standby-Server hinzuzufügen.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Aufzeichnungsserver hinzufügen ✕

Primär-Server*	REC-01	+	-	
In aktiver Architektur verwendet	Nein			
Standby-Server	REC-02	+	-	
In aktiver Architektur verwendet	Nein			
Aufzeichnungsart	<input checked="" type="checkbox"/> VoIP/Video <input type="checkbox"/> TDM <input checked="" type="checkbox"/> Bildschirm <input type="checkbox"/> Chat			

OK
Abbrechen

Abb. 432: Aufzeichnungsserver hinzufügen

2. Wählen Sie hier wie in den vorherigen Schritten beschrieben im Eingabefeld *Primär-Server* über das Symbol **+** den Primär-Server aus, auf dem die Aufzeichnung aktiv laufen soll.
3. Wählen Sie im Eingabefeld *Standby-Server* über das Symbol **+** den Standby-Server aus, der im Fehlerfall die Aufzeichnung übernehmen soll.
4. Aktivieren Sie über die Kontrollkästchen die Aufzeichnungsart, die Sie für diese Server nutzen möchten.
HINWEIS! Sie können mehrere Aufzeichnungsarten aktivieren, wenn die Integration dafür ausgelegt ist und Sie die entsprechenden Lizenzen eingespielt haben.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, um das Fenster zu schließen.
 ⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
6. Um die Zuordnung nachträglich zu bearbeiten, klicken Sie auf das Symbol .
 Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf das Symbol .
7. Falls Sie weitere Aufzeichnungsserver hinzufügen möchten, wiederholen Sie die beschriebenen Schritte.

Registerkarte Verbund 2



1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Verbund 2*, um die Verteilung der Aufzeichnungskomponenten für den zweiten Verbund zu konfigurieren.
2. Verfahren Sie hier genauso wie bei der Konfiguration der Registerkarte *Verbund 1* beschrieben.



Sie können im gleichen Verbund für beide Aufzeichnungskomponenten denselben Server auswählen.

Für den Verbund 2 können Sie keinen Server verwenden, der schon im Verbund 1 eingesetzt wurde.

Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

1. Wenn alle Server zugeordnet sind, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
2. Markieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
3. Um die Aufzeichnungsarchitektur zu aktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*).

⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol ✓ (*Aktiv*).

Aufzeichnungsarchitekturen v Allgemein v			
Name ↕	Typ ↕	Aktiv ↕	Standby aktiv ↕
Multi-Server Parallel Recording	Multi-Server Parallel Recording	✓	✗

Abb. 433: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren - Beispiel

- Um die Aufzeichnungsarchitektur bei Bedarf zu deaktivieren, klicken Sie auf das Symbol □ (*Deaktivieren*).

⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol ✗ (*Inaktiv*).



Die Aufzeichnungsarchitektur muss aktiviert sein, damit die Konfiguration der Integration durchgeführt werden kann.



Bei paralleler Aufzeichnung kommt es zu redundanten Aufzeichnungsdaten im System. Damit diese Daten nicht dauerhaft im System verbleiben, können Sie eine Duplikatserkennung konfigurieren, bei der doppelte Datensätze gelöscht werden, siehe [Kapitel "Duplikatserkennung konfigurieren"](#), S. 472.



Falls Sie nachträglich eine Erweiterung für die Integration installieren, müssen Sie nach dem Einspielen der Lizenz die Aufzeichnungsarchitektur deaktivieren und erneut aktivieren.

7.3.2.6.2

Server konfigurieren

Jeder Server in Ihrem Netzwerk, auf dem die *neo*-Software installiert ist, wird automatisch als Server des Aufzeichnungssystems erkannt und in der Hauptansicht des Server-Moduls angezeigt. Im Server-Modul können Sie die Verwendungszwecke der Server Ihres Aufzeichnungssystems konfigurieren.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Server*.

⇒ Folgendes Fenster erscheint:

System Configuration X		Server v Allgemein v	
SYSTEM PROVIDER		Name ^	IP-Adresse ↕
Setup		CTI-01	192.168.173.177
Server		CTI-02	192.168.173.178
Aufzeichnungsarchitekturen		RC-01	192.168.173.175
PHONEapp		RC-02	192.168.173.176
PBX		REC-01	192.168.173.171
Telefone		REC-02	192.168.173.172
TDM-Hardware ASC		REC-03	192.168.173.173
TDM-Hardware Andere		REC-04	192.168.173.174
Integrationen			
Aufzeichnungsimport			
Zusatzdaten			
Activity Guard			

Abb. 434: Server - Hauptansicht

Je nach Konfiguration der Spalten werden folgende Informationen in der Hauptansicht angezeigt:

<i>Name</i>	Zeigt den Namen des Servers.
<i>IP-Adresse</i>	Zeigt die IP -Adresse des Servers.
<i>Pfad</i>	Zeigt den Pfad des Servers.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem der Server eingerichtet wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Einstellungen für den Server zuletzt aktualisiert wurden.

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Server-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

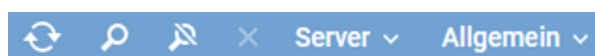







Abb. 435: Symbolleiste Server-Modul

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen. 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 die ausgewählte Serverkonfiguration. Diese Funktion ist dazu gedacht, die Serverkonfiguration zu löschen, wenn die Hardware eines Servers entfernt wurde und keine Verbindung mehr zum <i>neo</i> -System besteht.
<i>Server</i>	<i>Server-Standorte verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 386 .
	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können, siehe NTP-Server verwalten .
	<i>Synchronisationskonfigurationen verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Synchronisationskonfigurationen verwalten können.
<i>Allgemein</i>	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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

Server-Standorte verwalten

Sie können eine Liste der Server-Standorte anlegen und verwalten. In der Registerkarte *Details* können Sie diese Standorte den Servern zuordnen.

Server-Standort hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.

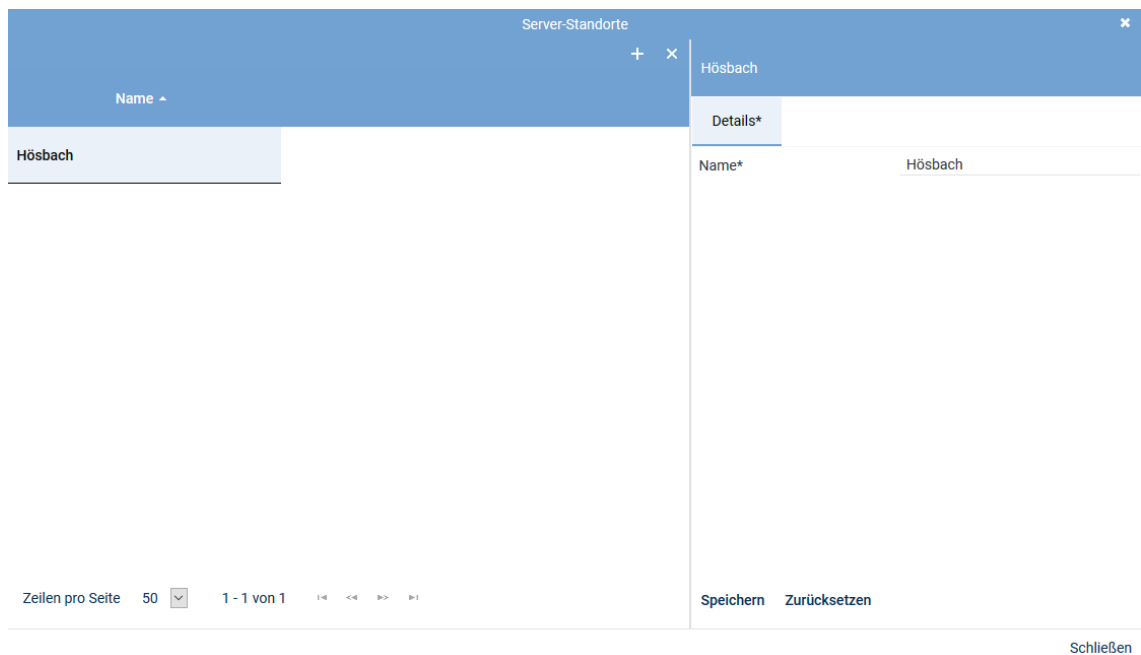



Abb. 436: Server-Standort hinzufügen

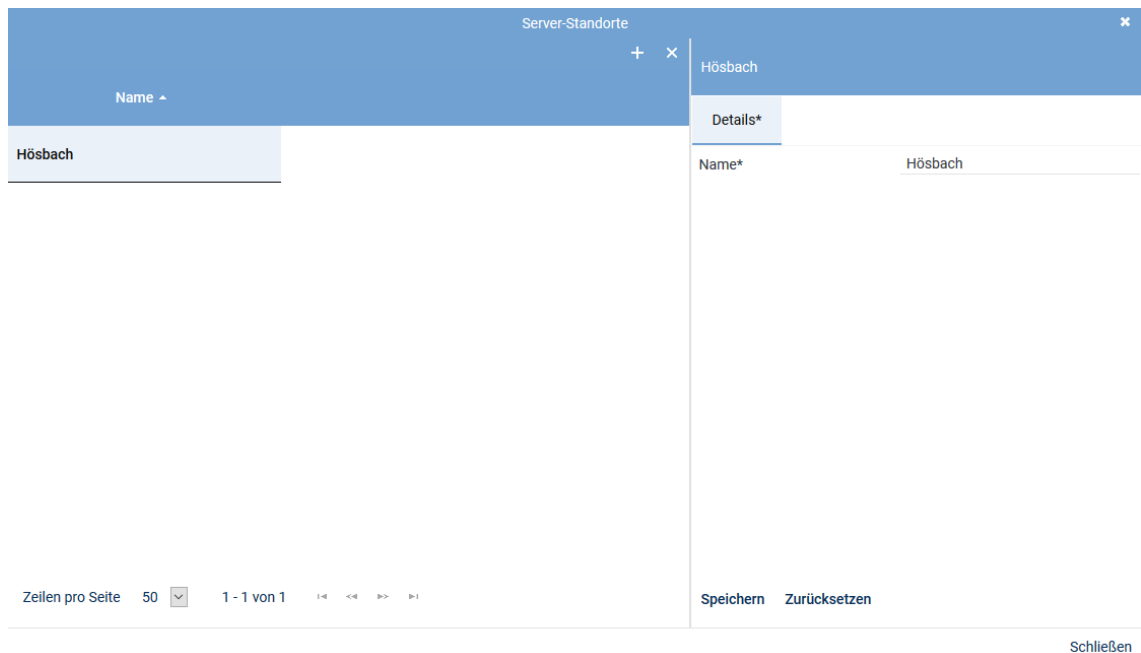
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
5. Um weitere Standorte anzulegen, wiederholen Sie die letzten 3 Schritte.
6. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Server-Standort löschen



Ein Server-Standort kann nur gelöscht werden, wenn er nicht zugeordnet ist. Um einen Server löschen zu können, müssen Sie vorher eventuelle Zuordnungen löschen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.
2. Wählen Sie den Standort aus, den Sie löschen möchten.



Server-Standorte

Name
Hörsbach

Details*


Name* Hörsbach

Zeilen pro Seite 50 1 - 1 von 1 < << >> >

Speichern Zurücksetzen

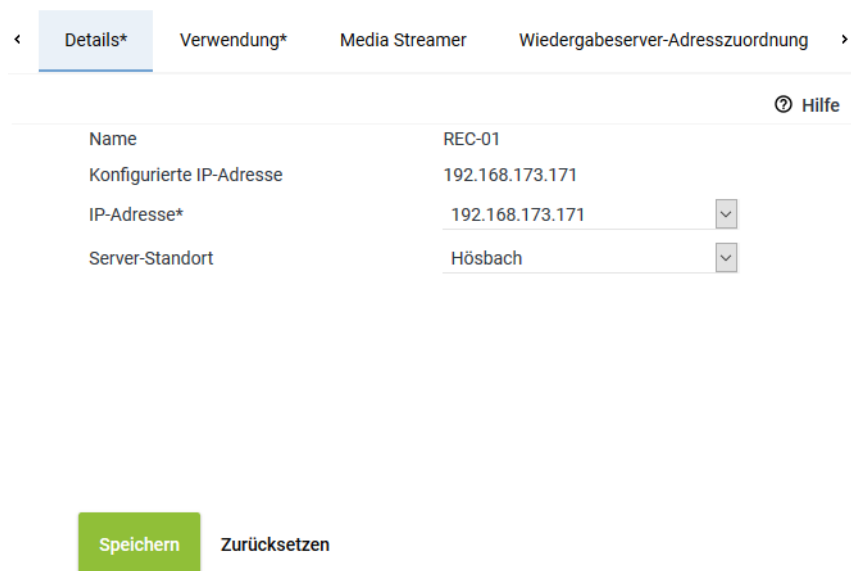
Schließen

Abb. 437: Server-Standort löschen

3. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters auf das Symbol  (Löschen).
4. Um weitere Standorte zu löschen, wiederholen Sie die letzten beiden Schritte.
5. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.



Registerkarte Details

1. Um den Server zu konfigurieren, wählen Sie in der Hauptansicht den Eintrag des entsprechenden Servers aus.
 - ⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.
Die Informationen *Name* und *Konfigurierte IP-Adresse* sind bei der Installation schon angegeben worden und werden hier nur angezeigt.



< Details* Verwendung* Media Streamer Wiedergabeserver-Adresszuordnung >

Hilfe

Name	REC-01
Konfigurierte IP-Adresse	192.168.173.171
IP-Adresse*	192.168.173.171 
Server-Standort	Hörsbach 

Speichern Zurücksetzen

Abb. 438: Server - Registerkarte Details

2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die IP-Adresse aus, die im System als Standard-Adresse des Servers verwendet werden soll.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste den *Server-Standort* aus. In der Dropdown-Liste werden alle Standorte angezeigt, die in der Standort-Verwaltung angelegt wurden.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, wenn die Eingaben korrekt sind.

Registerkarte Verwendung

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Verwendung*, um die Verwendungszwecke zu konfigurieren.



Da ein Server für mehrere Aufzeichnungslösungen verwendet werden kann, sind alle Verwendungszwecke aufgeführt. Beachten Sie, dass einige Verwendungszwecke für bestimmte Aufzeichnungslösungen nicht greifen. Bei einer Chat-Aufzeichnung können Sie beispielsweise die Audioanalyse oder eine Wiedergabe per Telefon nicht verwenden.



Abb. 439: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

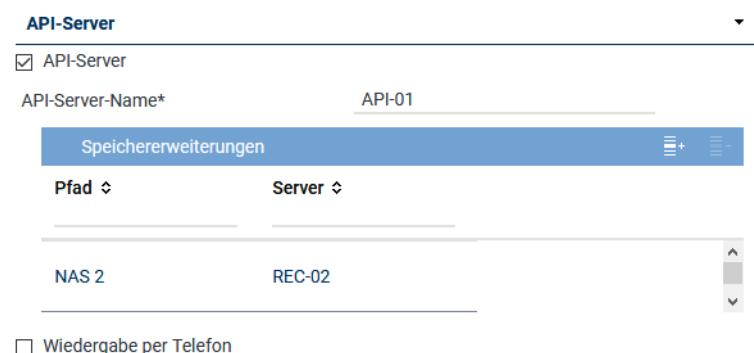




Abb. 440: Gruppenfeld API-Server

Der ASC-API-Server ist ein Dienst innerhalb der neo-Software.


Der ASC-API-Server bietet die Schnittstelle über die die Client-Applikationen mit dem neo-System kommunizieren.

Der ASC-API-Server ist außerdem für die Wiedergabe über die Web-Applikationen zuständig. Erst wenn der ASC-API-Server gestartet ist, kann der Wiedergabeserver aktiviert werden und der entsprechende ASC-API-Server kann für die Wiedergabe über die Web-Applikationen zugewiesen werden.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>API-Server</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den ASC-API-Server zu starten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>Damit der ASC-API-Server auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie die Einstellungen in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen, siehe Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung", S. 399.</p>
<i>API-Server-Name</i>	<p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des API-Servers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p>
<i>Liste Speichererweiterungen</i>	<p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen", S. 390. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p>
<i>Wiedergabe per Telefon</i>	<p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden <i>neo</i>-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> Applikation POWER<u>play</u> Pro Applikation POWER<u>play</u> Instant Replay-Modul <p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angestellten-Modul oder im Telefone-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
	HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer" , S. 398. Dazu muss mindestens 1 PBX im System konfiguriert sein.

Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
2. Wählen Sie eine oder mehrere Speichererweiterungen aus.
Falls Sie mehrere Speichererweiterungen auswählen oder eine Auswahl zurücknehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Speichererweiterung für Wiedergabe				
Gerätetyp ↕	Name ↕	Pfad ↕	Freier Speicherplatz ↕	Server ↕
NAS	NAS 2	NAS 2		REC-02

Zeilen pro Seite 20 1 - 1 von 1

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 441: Speichererweiterung auswählen

3. Um die ausgewählten Speichererweiterungen zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Gruppenfeld Audioanalyse

Audioanalyse

☒ Emotionserkennung

Audiodaten streamen von* REC-01 + -

Abb. 442: Gruppenfeld Audioanalyse

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Emotionserkennung</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Emotionserkennung für die Audioanalyse zu aktivieren. <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Die Mandanten können die Funktion der Emotionserkennung nutzen. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Audiodaten streamen von</i>	<p>Wenn die Funktion Emotionserkennung aktiviert ist, wird der Parameter zur Auswahl des entsprechenden Servers aktiv.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste der verfügbaren Server den Server, von dem die Audiodaten zur Emotionserkennung gestreamt werden sollen.

Tab. 96: Audioanalyse konfigurieren

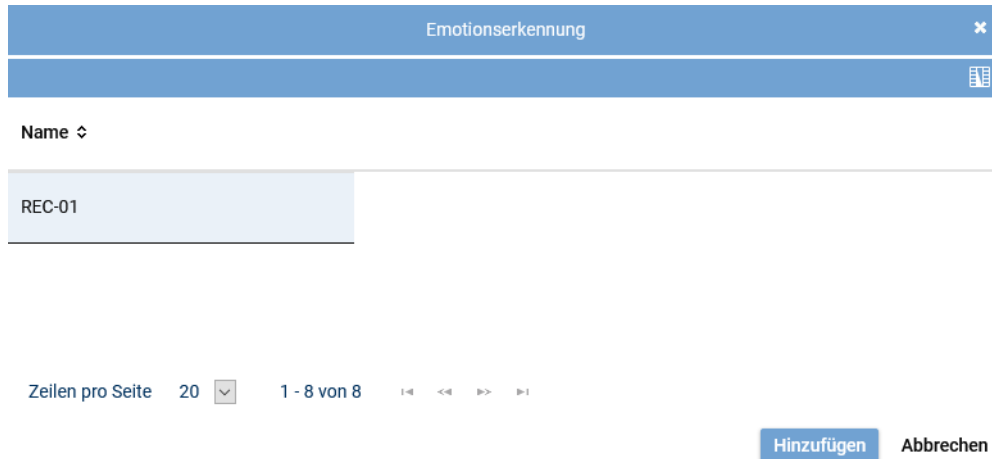


Abb. 443: Server für die Emotionserkennung auswählen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um den markierten Server zu übernehmen.

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

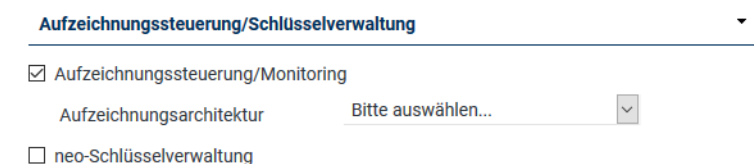


Abb. 444: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aufzeichnungssteuerung/Monitoring</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie <u>CLIENT</u><i>command</i> oder eine <u>API</u>-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 <u>ASC_KEY_MANAGEMENT</u> vorhanden ist.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
	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> .

Tab. 97: Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren

Gruppenfeld Datenverarbeitung

Datenverarbeitung ▼

☒ Datenablage

☒ Daten zur Wiedergabe transferieren

Zielserver

Name	IP-Adresse ↕
REC-02	192.168.173.172

☒ Daten zur Datenablage transferieren

Zielserver

Name	IP-Adresse ↕
REC-03	192.168.173.173

Zeitraum aktivieren ☒

Start

Ende

Empfängt Daten von

Name	Nur Wiedergabe
Keine Datensätze gefunden	

☒ Archivierung

☒ Export







Wiedergabeserver

☒ Import

Aufzeichnungsarchitektur

Abb. 445: Gruppenfeld Datenverarbeitung


Parameter	Wert/Beschreibung
Datenablage	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben.
Daten zur Wiedergabe transferieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten nur zur Wiedergabe auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server hinzufügen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Wiedergabe transferiert werden sollen. Die Daten werden auf dem Zielserver nicht gespeichert, sondern nur zum Zweck der Wiedergabe in einem Cache abgelegt.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielservers hinzufügen, siehe Kapitel "Zielservers zu einer Liste hinzufügen", S. 394. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielservers aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen ein API-Server und ein Replay Server konfiguriert wurde.</p>
<i>Daten zur Datenablage transferieren</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten zum Speichern auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielservers</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielservers kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielservers hinzufügen, siehe Kapitel "Zielservers zu einer Liste hinzufügen", S. 394. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielservers aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie den Transfer für einen bestimmten Zeitraum aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Zeitraum aktivieren</i> <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion aktiviert. Die Felder zur Eingabe der Zeitangabe werden aktiv. Wählen Sie über das Drehfeld-Steurelement die Uhrzeit für den Zeitraum von – bis aus. <i>Zeitraum aktivieren</i> <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. <p>HINWEIS! Sobald die Funktion konfiguriert ist, können die Daten auf dem Zielservers wiedergegeben werden. Wird eine Wiedergabe angefordert, werden die Daten im Arbeitsspeicher auf dem Zielservers zwischengespeichert, auch wenn der Transfer zur Datenablage noch nicht vollzogen ist.</p> <p>HINWEIS! Für verteilte Systeme mit langsamer Netzwerkverbindung kann das Speicherintervall für den Datentransfer angepasst werden. Die Konfiguration des Speicherintervalls für den Datentransfer muss von einem ASC-Servicetechniker oder einer autorisierten Partnerfirma durchgeführt werden.</p>
<i>Empfängt Daten von</i>	<p>In dieser Tabelle werden die Server angezeigt, die Daten auf diesen Server transferieren.</p> <p>In der Spalte <i>Name</i> erscheint der Servername von dem transferiert wird.</p> <p>In der Spalte <i>Nur Wiedergabe</i> wird der Zweck des Transfers angezeigt:</p> <p> = Daten werden nur zur Wiedergabe transferiert.</p> <p> = Daten werden zur Datenablage transferiert.</p>
<i>Archivierung</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Archivierung</i>, wenn Sie den Server zur Archivierung nutzen möchten.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Export</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Export</i>, um den Export von diesem Server zu ermöglichen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Wiedergabeserver</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Wiedergabeserver aus, von dem die exportierten Aufzeichnungen nach dem Export wiedergegeben werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, die als Wiedergabeserver konfiguriert sind. <p>HINWEIS! Für den Export von <i>neo</i> zu <i>neo</i>, müssen Sie keinen Wiedergabeserver auswählen.</p>
<i>Import</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Import</i>, damit die importierten Daten auf diesen Server abgelegt werden können.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Aufzeichnungsarchitektur</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, die diese Funktion übernimmt. In der Dropdown-Liste werden alle Aufzeichnungsarchitekturen angezeigt, in denen die Funktion möglich ist. <p>HINWEIS! Falls Sie einen Server für die Importfunktion verwenden möchten, auf dem keine Aufzeichnung erfolgen soll, können Sie eine Architektur nur für den Import anlegen.</p>

Tab. 98: Datenablage konfigurieren

Zielserver zu einer Liste hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Zielserver* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
- Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf den Sie Daten übertragen wollen.
Falls Sie mehrere Server auswählen oder eine Auswahl zurückzunehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Zielserver	
Name ▲	IP-Adresse ◆
CTI-01	192.168.173.177
RC-01	192.168.173.175
RC-02	192.168.173.176
REC-03	192.168.173.173
REC-02	192.168.173.172
REC-04	192.168.173.174

Zeilen pro Seite 20 1 - 6 von 6



 

Abb. 446: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen die Funktion *Datenablage* aktiviert ist.

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




Gruppenfeld Wiedergabe

Wiedergabe ▾

☒ Wiedergabe

Wiedergabeserver*



WebSocket-Port*
(max. 5 Zeichen)

API-Server*   

Name ▾ **Verbindungsstatus**

Abb. 447: Gruppenfeld Wiedergabe

Parameter	Wert/Beschreibung
Wiedergabe	<p>Ein Wiedergabeserver kann über das integrierte <i>Replay-Feature</i> Aufzeichnungen wiedergeben. Zur Wiedergabe sind nur die Daten verfügbar, die entweder direkt auf diesem Server aufgezeichnet wurden oder die an diesen Server entweder zur Datenablage oder nur zur Wiedergabe transferiert wurden. Die Client-Rechner des Systems können sich zum Zweck der Wiedergabe zu einem Wiedergabeserver verbinden.</p> <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Wiedergabe</i>, um die Wiedergabefunktion auf den Playern und den Telefonen nutzen zu können.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p>
Wiedergabeserver	<p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie im Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> einen Anzeigenamen eingeben, unter dem der Server als Wiedergabeserver im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym. Da der Wiedergabeserver und der <i>API-Server</i> unterschiedlich sein können, können Sie die Pseudonyme auch unterschiedlich benennen.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene Wiedergabeserver systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des Wiedergabeservers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p> <p>Damit der Server, der zur Wiedergabe aktiviert ist, auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding zu erreichen ist, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i>.</p>
WebSocket-Port (max. 5 Zeichen)	Geben Sie hier den Port ein, über den die Daten zur Wiedergabe im POWERplay Web übertragen werden sollen.

Parameter	Wert/Beschreibung
Liste API-Server	<p>Hier können Sie API-Server hinzufügen, die der Wiedergabeserver nutzen kann. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf einem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen API-Server ausgedehnt.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 396. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen.

Tab. 99: Wiedergabe konfigurieren


Such- und Wiedergabefunktionen



Um die Such- und Wiedergabefunktionen über [LCR](#) und Wiedergabe per Telefon nutzen zu können, müssen Sie in der Applikation System Configuration im Angestellten-Modul die Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsberechtigungen einrichten. Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *Benutzerverwaltung* für Mandanten.

API-Server zu einer Liste hinzufügen

Der Wiedergabeserver benötigt die Dienste eines [API-Servers](#). Die Konfiguration sollte wie folgt erfolgen:

- Wenn der Wiedergabeserver auf einem Server mit einem lokalen [API-Server](#) läuft, muss dieser nicht unbedingt zugewiesen werden, da der Wiedergabeserver immer zuerst den lokalen [API-Server](#) anspricht.
 - Wenn der Wiedergabeserver auf einem separaten Server läuft, müssen Sie mindestens einen [API-Server](#) zuweisen, den der Wiedergabeserver ansprechen kann.
 - Wenn mehrere [API-Server](#) im Netzwerk zur Verfügung stehen, können Sie zusätzlich zum lokalen [API-Server](#) weitere [API-Server](#) zuweisen. Die zugewiesenen [API-Server](#) werden der Reihe nach abgearbeitet, deshalb sollte der lokale [API-Server](#) immer an erster Stelle stehen.
1. Um einen [API-Server](#) zuzuordnen, klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *API-Server* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
 2. Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf dem der [API-Dienst](#) läuft.

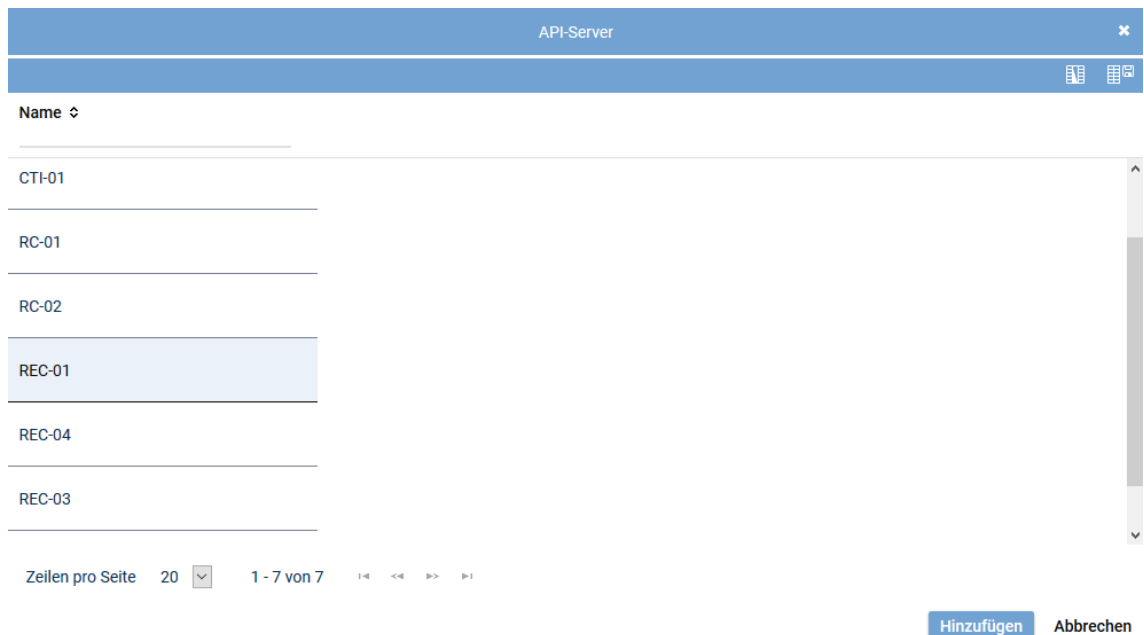


Abb. 448: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der [API-Dienst](#) installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 388](#).

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

Gruppenfeld Virtualisierung



Abb. 449: Gruppenfeld Virtualisierung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>VM ohne Trusted License</i>	<p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn das System in einer virtuellen Umgebung läuft und keine <i>TRUSTED_VIRTUALIZATION</i>-Lizenz eingespielt ist.</p> <p>Wenn Sie das Kontrollkästchen <i>VM ohne Trusted License</i> aktivieren, wird die Registerkarte <i>Keystore/Virtualisierung</i> aktiv und muss befüllt werden.</p> <p>Dort können Sie folgende Optionen konfigurieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>licensing.asc.de</i> Tragen Sie diese Domäne ein, erfolgt keine Schlüsselverwaltung. <i>IP-Adresse des DongleMan</i> Wenn Sie die IP-Adresse des Dongle-Managers eintragen, können Sie die Schlüsselverwaltung aktivieren.

Tab. 100: Virtualisierung konfigurieren



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.



Für die *Virtualisierung* ohne eine Internetverbindung ist eine Trusted License erforderlich.

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Registerkarte Media Streamer

- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Media Streamer*.

In dieser Registerkarte können Sie für die Funktionalitäten *Wiedergabe per Telefon* und *Last Call Repeat Facility* die Konfiguration des Media Streamers konfigurieren.



Die Registerkarte *Media Streamer* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe per Telefon* aktiviert ist.

<
Details*
Verwendung*
Media Streamer*
Wiedergabeserver-Adresszuordnung >

PBX +

PBX	PBX	<input type="text"/>
Extension*	123456	<input type="text"/>
<small>(max. 18 Zeichen)</small>		
Media Streamer IP-Adresse*	192.168.169.192	<input type="text"/>
Minimaler Port	24000	<input type="text"/>
Maximaler Port	24099	<input type="text"/>
Transportprotokoll	UDP	<input type="text"/>
Port für SIP-Signalisierung	5062	<input type="text"/>
Benutzername	<input type="text"/>	
Passwort	<input type="text"/>	
PBX-IP-Adresse	<input type="text"/>	
PBX-Port	5060	<input type="text"/>
Registrierung erforderlich	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ablauf der SIP-Registrierung	3600	<input type="text"/> Sekunde(n)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 450: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

- Geben Sie folgende Parameter ein:

PBX	<p>PBX, der der Media Streamer zugeordnet werden soll.</p> <p>Wählen Sie eine PBX aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle PBX angezeigt, die im System angelegt wurden.</p> <p>Falls noch keine PBX im System angelegt ist, können Sie über die blaue Leiste PBX eine PBX anlegen, siehe Kapitel "PBX anlegen", S. 404.</p>
Extension	<p>Extension, die dem Media Streamer zugewiesen werden soll. Dies ist ein Pflichtfeld, ohne diese Eingabe kann die Konfiguration nicht abgespeichert werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 8000 ein.</p>

<i>Media Streamer IP-Adresse</i>	<p>IP-Adresse, über die der Austausch der Audiodaten und die SIP-Kommunikation erfolgen soll.</p> <p>Wählen Sie eine IP-Adresse aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle IP-Adressen des Servers angezeigt.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie die IP-Adresse 169.254.254.100 in der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Minimaler Port</i>	<p>Geben Sie hier den niedrigsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Wählen Sie einen geraden Zahlenwert.</p>
<i>Maximaler Port</i>	<p>Geben Sie hier den höchsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Wählen Sie einen ungeraden Zahlenwert.</p> <p>Ein Portbereich von 100 (z. B. 24000-24099) ist ausreichend für 50 Lizenzen. Der Portbereich sollte doppelt so groß sein wie die Anzahl der vorhandenen Lizenzen.</p> <p>HINWEIS! Der Portbereich darf einen Wert von 64 nicht unterschreiten.</p>
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die SIP-Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie UDP aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Port für SIP-Signalisierung</i>	<p>Geben Sie hier den Port für die SIP-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: 5062</p>
<i>Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am SIP -Server ein.
<i>Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am SIP -Server ein.
<i>PBX-IP-Adresse</i>	<p>Geben Sie hier die IP-Adresse des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie die IP-Adresse 169.254.254.101 ein.</p>
<i>PBX-Port</i>	<p>Geben Sie hier den Port des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 5060 ein.</p>
<i>Registrierung erforderlich</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die SIP-Extension an dem SIP-Registrar der PBX angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = SIP-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = SIP-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Registrierung erforderlich</i>.</p>
<i>Ablauf der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie hier ein, nach welcher Zeitspanne die Registrierung erneut durchgeführt werden muss.

Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung*.

In dieser Registerkarte können Sie die Wiedergabeserver-Adresszuordnung konfigurieren. Diese Adresszuordnung wird für Server benötigt, die zur Wiedergabe aktiviert sind, damit sie von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar sind.



Die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe* aktiviert ist.

[← Verwendung*](#)
[Media Streamer](#)
[Wiedergabeserver-Adresszuordnung](#)
[Sch >](#)

Wiedergabeserver-Adressen ▼

 **Wiedergabeserver-Adressen entfernen**

Interne IP-Adresse/ Port des Wiedergabeservers: :

Interne Download-URL:

Externe Adresse/ Port des Wiedergabeservers: :

Externe Download-URL:


[Speichern](#)
[Zurücksetzen](#)

Abb. 451: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

Gruppenfeld Wiedergabeserver-Adressen

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

<i>Interne IP-Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie hier die Ziel-IP-Adresse und den Port des Wiedergabeservers ein, unter der das Replay-Modul intern zu erreichen ist.
<i>Interne Download-URL</i>	Geben Sie hier die URL und den Port des Wiedergabeservers ein, unter der das Replay-Modul intern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com:4711/</code>
<i>Externe Adresse / Port des Wiedergabeservers</i>	Geben Sie die URL und den Port ein, unter der das Replay-Modul über den Browser auch von extern zu erreichen ist. Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL-Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS-Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS-Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.
<i>Externe Download-URL</i>	Geben Sie die URL und den Port ein, unter der das Replay-Modul über den Browser auch von extern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com:4711/</code> Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL-Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS-Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS-Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.

Falls Sie die Adressen entfernen möchten, klicken Sie auf das Symbol  in der Titelleiste des Gruppenfeldes.



Ist die Adresszuordnung konfiguriert, erhält das Replay-Modul die konfigurierte Adresse und den konfigurierten Port.

Ist die Adresszuordnung nicht konfiguriert, erhält das Replay-Modul die in der Registerkarte *Details* eingestellte IP-Adresse und den Standardport 4040.



Damit die Benutzer des jeweiligen Mandanten über den Browser auf den Wiedergabeserver zugreifen können, muss im Mandanten-Modul ebenfalls eine interne Adresse bzw. auch eine externe IP-Adresse oder ein DNS-Name konfiguriert werden.



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Benutzerverwaltung Mandant*.

Registerkarte Schlüsselverwaltung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Schlüsselverwaltung*.

In dieser Registerkarte können Sie Einstellungen für die *neo*-Schlüsselverwaltung konfigurieren. Diese Registerkarte ist nur aktiv, wenn Sie die entsprechende Lizenz eingespielt haben und wenn Sie in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *neo-Schlüsselverwaltung* aktiviert haben.

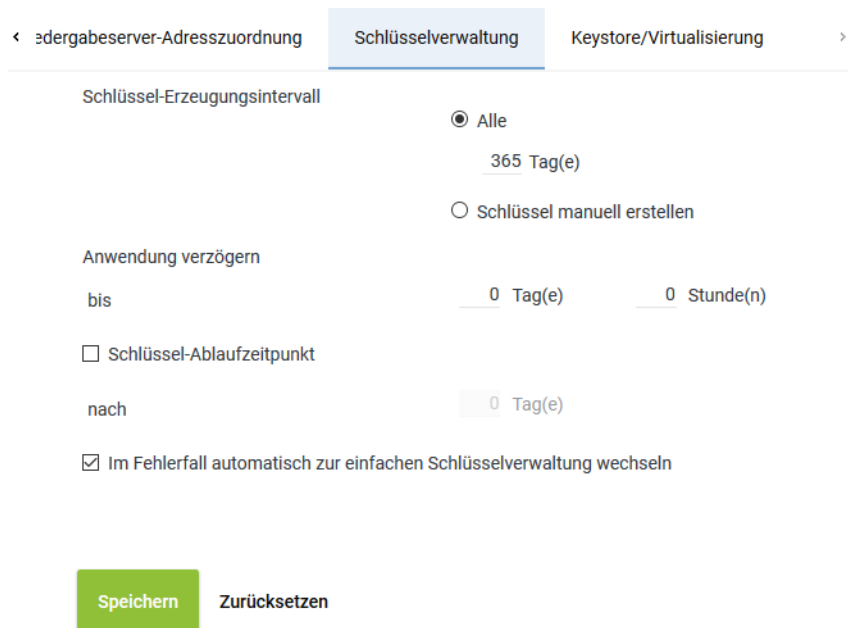


Abb. 452: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

Schlüssel-Erzeugungsintervall Stellen Sie hier ein, ob ein Schlüssel automatisch oder manuell generiert werden soll. Wählen Sie zwischen folgenden Optionen:

- *Alle*

Stellen Sie hier ein, in welchen Abständen ein neuer Schlüssel automatisch generiert werden soll.

Mögliche Zeitspanne: 1 bis 365 Tage

Standardwert: 365 Tage

- *Schlüssel manuell erstellen*

Stellen Sie hier ein, dass ein Schlüssel vom Mandant manuell generiert werden soll.

	<p>Alte Schlüssel, die nicht mehr zur Verschlüsselung verwendet werden, werden zunächst nur inaktiv. Sie bleiben aber in der Datenbank erhalten, da sie weiterhin zur Entschlüsselung alter Aufzeichnungen benötigt werden.</p>
<i>Anwendung verzögern</i>	<p>Stellen Sie hier bei Bedarf eine Zeitspanne ein, in der ein neuer Schlüssel noch nicht verwendet werden soll, nachdem er erzeugt wurde. Erst nach dieser Zeitspanne wird der Schlüssel tatsächlich zur Verschlüsselung verwendet.</p> <p>Mögliche Zeitspanne: 0 bis 14 Tage</p> <p>Standardwert: 0 Tage (neue Schlüssel werden sofort zur Verschlüsselung eingesetzt)</p> <p>Durch eine Verzögerung können Sie sicherstellen, dass der Schlüssel durch ein Datenbank-Backup erfasst wurde, bevor er tatsächlich verwendet wird.</p>
<i>Schlüssel-Ablaufzeitpunkt</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob inaktive Schlüssel nach der hier eingestellten Zeitspanne ungültig werden sollen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Schlüssel wird nie ungültig.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Schlüssel wird ungültig. Geben Sie im Eingabefeld die Zeitspanne ein, nach der der Schlüssel seine Gültigkeit verliert. Nach dieser Zeitspanne kann der Schlüssel nicht mehr verwendet werden. Sollen Aufzeichnungsdaten nach einem bestimmten Zeitraum zwingend gelöscht werden, bietet diese Option neben dem konfigurierten Löschozeitpunkt eine zusätzliche Sicherheit. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass Aufzeichnungsdaten manuell an einen Speicherort transferiert wurden, an dem der Löschomechanismus des Systems sie nicht finden kann.</p> <p>VORSICHT! Alle Aufzeichnungen, die mit einem ungültig gewordenen Schlüssel verschlüsselt wurden, sind unbrauchbar, können also nicht mehr abgespielt werden.</p>
<i>Im Fehlerfall automatisch...wechseln</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die einfache Schlüsselverwaltung angewendet werden soll, falls die <u>neo</u>-Schlüsselverwaltung nicht funktioniert (z. B. wenn der Dienst <i>DongleMan</i> ausfällt). Wenn Sie die Option nicht aktivieren, findet keine Aufzeichnung statt, solange die <u>neo</u>-Schlüsselverwaltung aktiviert ist, aber nicht funktioniert.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Im Fehlerfall wird ersatzweise die einfache Schlüsselverwaltung angewendet.</p> <p><input type="checkbox"/> = Im Fehlerfall findet keine Aufzeichnung statt, solange die <u>neo</u>-Schlüsselverwaltung aktiviert ist. Deaktivieren Sie in diesem Fall die Schlüsselverwaltung in der Registerkarte <i>Verwendung</i>.</p>



Zusätzlich zu den Einstellungen in dieser Registerkarte muss jeder Mandant, der die neo-Schlüsselverwaltung nutzen möchte, individuelle Einstellungen im Bereich seiner Benutzerverwaltung (Mandanten-Modul) vornehmen.



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Benutzerverwaltung Mandant*.

Registerkarte Keystore/Virtualisierung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Keystore/Virtualisierung*.

In dieser Registerkarte können Sie die Verbindungsdaten zum Dienst *DongleMan* für die Schlüsselverwaltung und zur Authentifizierung der **VM**-Ware konfigurieren.

Diese Registerkarte *Keystore/Virtualisierung* ist nur aktiv, wenn Sie in der *Registerkarte Verwendung* die Funktion *VM ohne Trusted License* aktiviert haben. Was bedeutet, dass Sie die Lizenzen nicht lokal eingespielt haben, sondern über eine Internetanbindung die Lizenzen über das ASC-Lizenzmanagement verwalten möchten.

Für die Schlüsselverwaltung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- *Dongle*
Sie können weiterhin Ihren bestehenden Dongle verwenden. Der Dongle Manager liest das Passwort für die Verschlüsselung aus dem Dongle aus.
In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.
In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, allerdings dem Server zugewiesen sein, auf dem der Dongle Manager läuft.
- *Dongle Manager*
In der aktuellen Version liest der Dongle Manager das Passwort für die Verschlüsselung direkt aus der Datenbank aus. Dazu müssen Sie die Verbindungsdaten zum Server eingeben, auf dem der Dongle Manager läuft.
- *ASC License Management System*
HINWEIS! Über das Lizenzmanagement können Sie keine Verschlüsselung nutzen.

Für die Lizenzierung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Ohne Internetanbindung:

- *Dongle*
Ohne Internetanbindung können Sie weiterhin Ihren Dongle als Authentifizierung verwenden.
In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, dem Server zugewiesen sein, auf dem die VM-Ware installiert ist.
In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.
- *Trusted Virtualization License*
Oder Sie können eine *Trusted Virtualization License* einspielen, um die Lizenzierung zu authentifizieren, wofür Sie auch keine Internetanbindung benötigen.
In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

Mit Internetanbindung:

- *ASC License Management System*
Über das Internet können Sie die Verbindung zum Lizenzmanagement von ASC aufbauen. Dazu müssen Sie in dieser Registerkarte die Verbindungsdaten *licensing.asc.de* eingeben.

<
Übergabeserver-Adresszuordnung
Schlüsselverwaltung
Keystore/Virtualisierung
>

Server-Adresse	192.168.169.192
Port	5180

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 453: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

Server-Adresse	<p>Geben Sie hier die Adresse des Servers für die Verbindung an.</p> <ul style="list-style-type: none"> Falls Sie die Hardware mit neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist.
-----------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Falls Sie die **VM** mit Dongle ohne neo-Schlüsselverwaltung nutzen:
IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst *DongleMan* installiert ist.
- Falls Sie die **VM** ohne neo-Schlüsselverwaltung nutzen, können Sie die **VM** auch über das ASC License Management System authentifizieren. Tragen Sie in diesem Fall folgende Adresse ein:
licensing.asc.de
- Falls Sie die **VM** mit *TRUSTED_VIRTUALIZATION*-Lizenz und neo-Schlüsselverwaltung nutzen:
IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst *DongleMan* installiert ist.

Port

Geben Sie hier den Port für die Verbindung an.

5180 = Dongle Manager

8181 = ASC License Management System



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verworfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

7.3.2.6.3 PBX anlegen

Die Konfiguration der PBX kann entweder über das PBX-Modul oder über das Integrationen-Modul erfolgen.

In diesem Konfigurationsschritt werden die Parameter für die PBX konfiguriert, z. B. der Name, die Ortsvorwahl und die Nummer des Amtsanschlusses.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > PBX*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

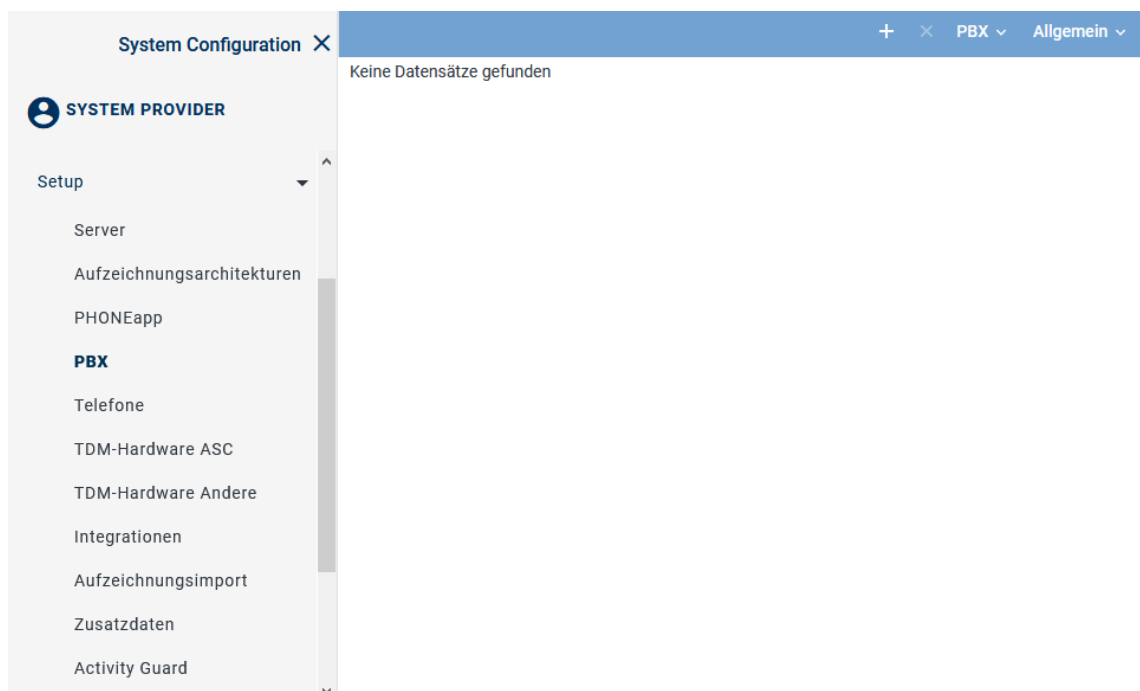


Abb. 454: PBX-Modul - Hauptansicht

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

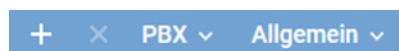





Abb. 455: Symbolleiste PBX-Modul

PBX		<i>Erstellen</i>	In der Detailansicht können Sie die Parameter der neuen PBX eingeben.
		<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte PBX-Konfiguration. Eine PBX kann nur gelöscht werden, wenn sie in keiner Konfiguration verwendet wird.
PBX		<i>Telefonkonfiguration</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Telefone erstellen und konfigurieren können.
		<i>Ugenutzte Extensions verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Extensions löschen können, die in keiner Konfiguration verwendet werden.
Allgemein		<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
		<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
		<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
		<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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

Neue PBX erstellen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht des PBX-Moduls auf das Symbol  (*Erstellen*).
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.

×

< Details* PHONEapp-Konfiguration Web Service >

Name* Mitel MiVoice MX-ONE

PBX-Typ* Mitel MiVoice MX-ONE ▼

Maximale Länge der Extensions 4 ▼

Landesvorwahl
☒ Aus Liste wählen
Deutschland (49) ▼

☐ Manuell eingeben

Ortsvorwahl* 6021

Nummer des Amtsanschlusses* 5963

Non Phone IPs

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Zu ignorierende IPs

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Zu ignorierende MACs

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#) [Löschen](#)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 456: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Name	Dieser <i>Name</i> dient als Kennung dieser PBX.
PBX-Typ	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Typ der PBX aus.
Maximale Länge der Extensions	Geben Sie die Anzahl der Ziffern der Extensions an, z. B. 4.
Landesvorwahl	Markieren Sie die Option zur Auswahl der Landesvorwahl: <ul style="list-style-type: none"> <i>Aus Liste wählen</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Länderkennung mit der jeweiligen Landesvorwahl aus. <i>Manuell eingeben</i> Falls die passende Landesvorwahl in der Dropdown-Liste nicht verfügbar ist, geben Sie diese 3-stellig manuell ein, z. B. für Sri Lanka 094.
Ortsvorwahl	Geben Sie die Ortsvorwahl ohne vorangehende 0 an, z. B. 6021.

Parameter	Wert/Beschreibung
Nummer des Amtsanschlusses	Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 5963. Geben Sie hier keine Extension an.

Tab. 101: PBX anlegen

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verworfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

7.3.2.6.4 Aufzeichnungsressourcen zuordnen

Ressourcen für Mandanten

Bei Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten seine eigenen Aufzeichnungsressourcen zuordnen.

Die Zuordnung des Agenten zur Aufzeichnungsressource kann je nach Aufzeichnungsart über die Extension, über die PBX-Agenten-ID oder über die Chat-ID erfolgen. Sie können innerhalb eines Mandanten alle 3 Möglichkeiten konfigurieren. Die Konfiguration für Chat-Systeme finden Sie in der jeweiligen Anleitung der Chat-Aufzeichnung.

Mandanten Extensions zuordnen

Wenn Sie eine Zuordnung anhand von Extensions treffen möchten, können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten Extensions zuweisen.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

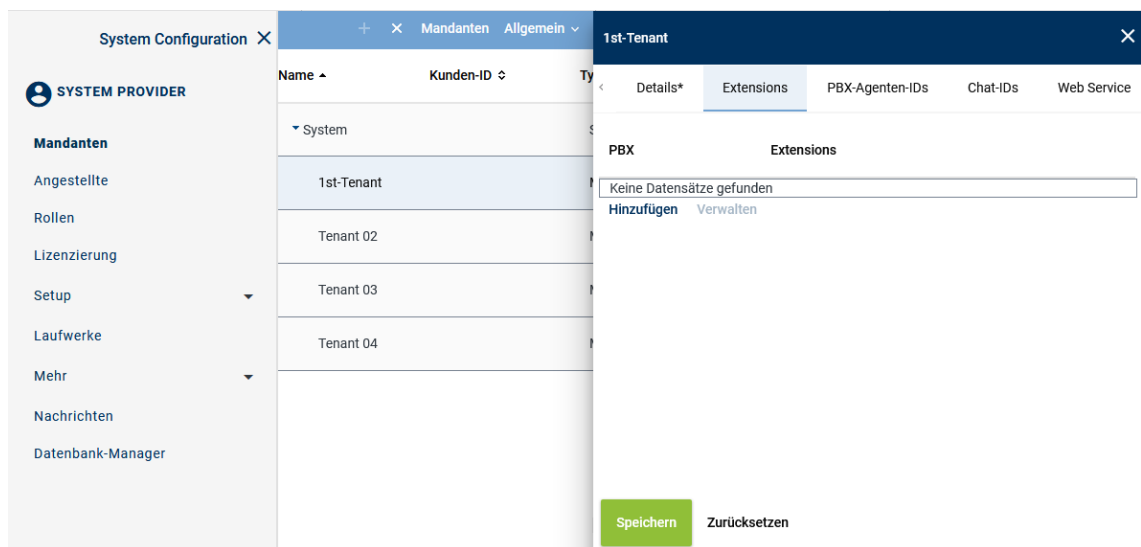


Abb. 457: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

Extensions hinzufügen

- Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
- Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Extensions hinzufügen ✕

PBX

PBX ▾

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche
getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;
4000-4100)

6000-6999

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 458: Mandanten Extensions zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die Extensions für diesen Mandanten konfiguriert sind.

Dateiimport	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.</p> <p>Folgende Dateiformate werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ZIP TXT CSV <p>HINWEIS! Die maximale Anzahl von Extensions in einer Datei, ist aus Performanzgründen auf 2000 begrenzt. Sollten mehr Extension benötigt werden, können Sie die Anzahl auf mehrere Importvorgänge verteilen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche . Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei hochladen</i>.
Manuelle Eingabe	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p>

Für den Import von Nummernbereichen müssen Sie für Start und Ende des Bereichs die gleiche Anzahl Stellen angeben, z. B. 1-9, 10-99, 01-20, 001-200, 4000-5000. Falls die Eingabe über mehrere Stellen nötig ist, müssen Sie führende Nullen angeben, z. B. 01-10, 010-100.

Die Eingaben mit Ländervorwahlen als Nummernbereiche geben Sie wie folgt ein:

+4984496800--+4984496810

HINWEIS! Die Anzahl der Stellen der Nummern müssen gleich sein. Ergänzen Sie fehlende Stellen mit führenden Nullen.

HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!

Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.

☒ = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
6. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
7. Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

Extensions entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage ([PBX](#)), für die Sie zugewiesene Extensions entfernen möchten, aus der Liste aus.

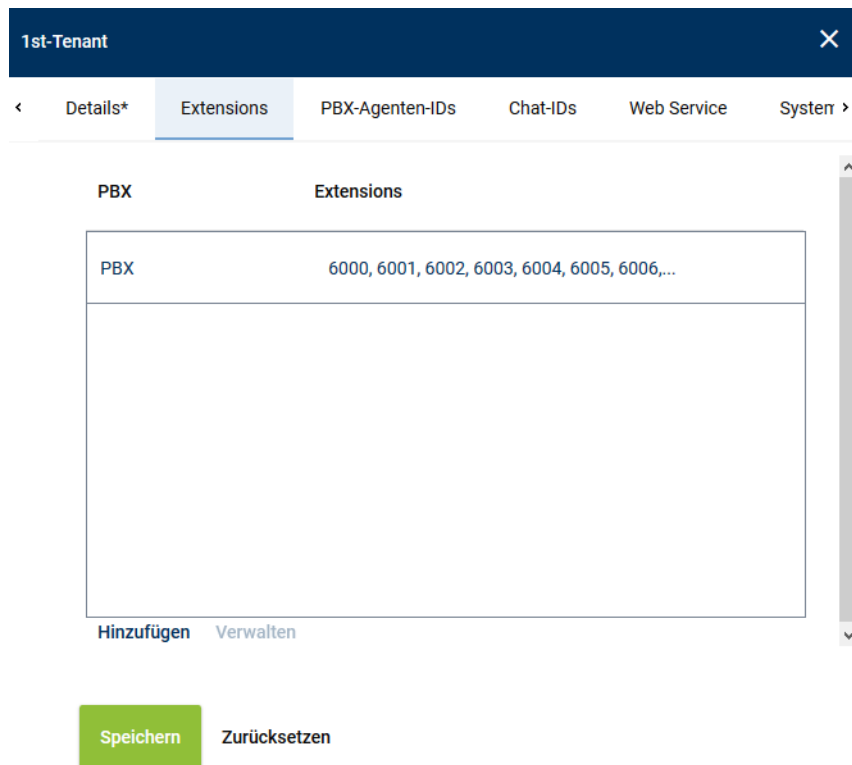


Abb. 459: Extensions entfernen

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Extensions aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere Extensions auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 460: Extensions auswählen

4. Um die ausgewählten Extensions zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*. Um den Vorgang abzubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Mandanten PBX-Agenten-IDs zuordnen

Wenn die Information von PBX-Agenten-IDs von der PBX geliefert werden, können Sie eine Zuordnung anhand von PBX-Agenten-IDs treffen. In diesem Fall können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten PBX-Agenten-IDs zuweisen.



In 1-Mandanten-Systemen werden die PBX-Agenten-IDs automatisch dem vom System angelegten Mandanten (1st-Tenant) zugeordnet. Die Zuordnung einer PBX-Agenten-ID zum Benutzer erfolgt im Angestellten-Modul.

Bei der Installation eines 1-Mandanten-Systems können Sie dieses Kapitel übergehen.



In Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten die PBX-Agenten-IDs manuell zuordnen, die ihm zur Verfügung stehen sollen. Dies gilt auch für Multi-Mandanten-Systeme, in denen nur 1 Mandant angelegt ist.

Die manuelle Zuordnung der PBX-Agenten-IDs ist erst möglich, wenn eine PBX angelegt wurde, da die Zuordnung PBX-bezogen erfolgt.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

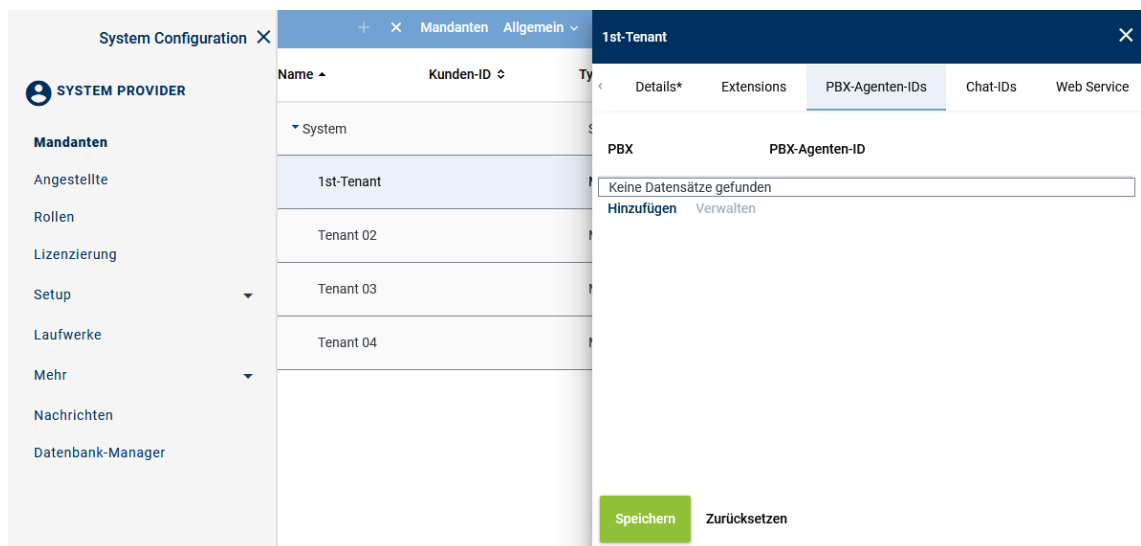


Abb. 461: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

PBX-Agenten-ID hinzufügen

1. Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die PBX-Agenten-IDs zuweisen möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte *PBX-Agenten-IDs*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
 - ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

PBX-Agent-IDs hinzufügen ✕

PBX

PBX

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

PBX-Agent-IDs getrennt durch ";" oder ","

427agent1,427agent2

☐ Vorhandene Liste der PBX-Agent-IDs ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 462: Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die PBX-Agenten-IDs für diesen Mandanten konfiguriert sind.

<i>Dateiimport</i>	<p>Wählen Sie die Option, um PBX-Agenten-IDs aus einer vorhandenen CSV-Datei zu importieren und der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzuzufügen.</p> <p>Datei enthält eine Überschrift</p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die CSV-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der CSV-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine CSV-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p>Dateiname</p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei Dateiname auf die Schaltfläche • Klicken Sie auf die Schaltfläche Datei auswählen. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche Öffnen. • Klicken Sie auf die Schaltfläche Datei hochladen.
<i>Manuelle Eingabe</i>	<p>Wählen Sie diese Option, um PBX-Agenten-IDs manuell einzugeben.</p> <p>Die einzelnen PBX-Agenten-IDs können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
<i>Vorhandene Liste der PBX-Agenten-IDs ersetzen</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der PBX-Agenten-IDs zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die PBX-Agenten-IDs der ausgewählten PBX.</p>

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten PBX-Agenten-IDs aller PBXen werden behalten und die neuen PBX-Agenten-IDs werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die PBX-Agenten-IDs werden in der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzugefügt.
6. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
7. Die konfigurierten PBX-Agenten-IDs erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

PBX-Agenten-ID entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (**PBX**), für die Sie zugewiesene PBX-Agenten-IDs entfernen möchten, aus der Liste aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere PBX-Agenten-IDs aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere PBX-Agenten-IDs auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 463: PBX-Agenten-IDs auswählen

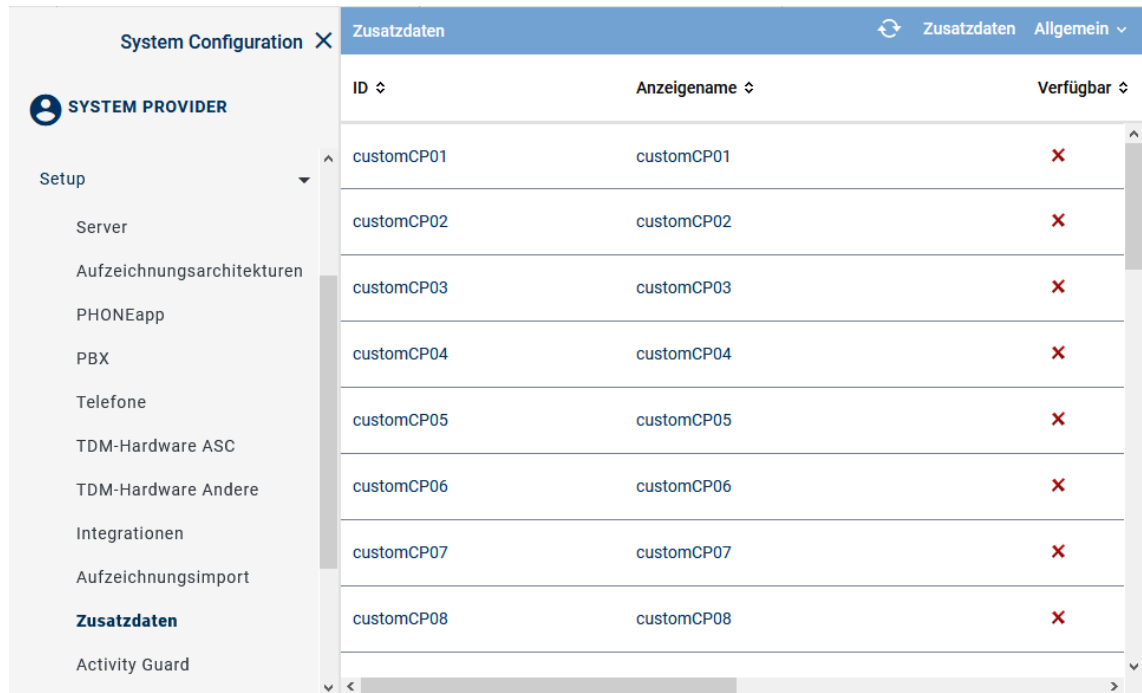
4. Um die ausgewählten PBX-Agenten-IDs zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.
Um den Vorgang abzubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.3.2.6.5 Zusatzdaten konfigurieren

Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die mit einem Protokoll zu einer Konversation mitgeliefert werden.

Damit die Felder zur Auswahl in der Dropdown-Liste erscheinen, müssen diese im Zusatzdaten-Modul konfiguriert werden.

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

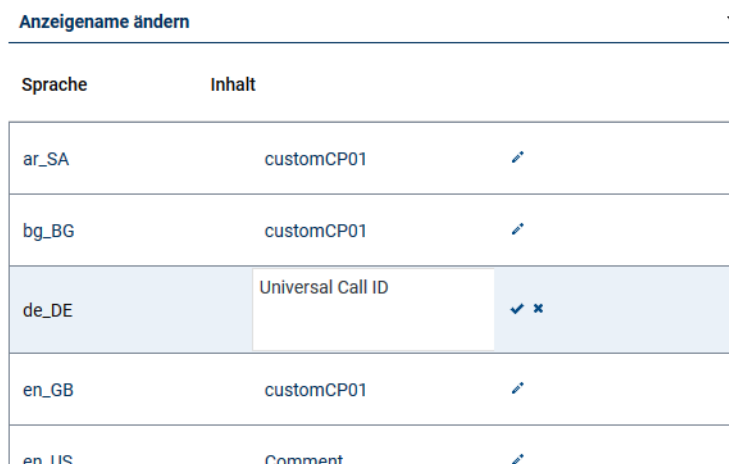


ID	Anzeigename	Verfügbar
customCP01	customCP01	X
customCP02	customCP02	X
customCP03	customCP03	X
customCP04	customCP04	X
customCP05	customCP05	X
customCP06	customCP06	X
customCP07	customCP07	X
customCP08	customCP08	X

Abb. 464: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

2. Markieren Sie einen Datensatz.
⇒ In der Detailansicht erscheinen die Informationen, die Sie konfigurieren können.

Anzeigenamen ändern



Sprache	Inhalt
ar_SA	customCP01
bg_BG	customCP01
de_DE	Universal Call ID
en_GB	customCP01
en_US	Comment

Abb. 465: Zusatzdaten konfigurieren

1. Um den Anzeigenamen zu ändern, klicken Sie auf den Stift in der Zeile der Sprache, die Sie ändern möchten.
2. Geben Sie einen Anzeigenamen ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.

Verfügbarkeit

Verfügbarkeit	
Verfügbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Editierbar	<input checked="" type="checkbox"/>
Externe Aufzeichnungssteuerung	<input checked="" type="checkbox"/>

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 466: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

1. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.
2. Um das Datenfeld in den Such- und Wiedergabe-Applikationen nachträglich editierbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Editierbar*.
3. Um das Datenfeld für die externe Aufzeichnungssteuerung nutzen zu können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Externe Aufzeichnungssteuerung*. Diese Option ist nur verfügbar, wenn im *Server-Modul* in der Registerkarte *Verwendung* die Aufzeichnungssteuerung aktiviert ist.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.



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



Zusatzdaten, die nicht mitgeliefert werden, stehen nicht zur weiteren Verwendung zur Verfügung.

7.3.2.6.6 Integration anlegen für Multi-Server Parallel Recording

Im Integrationen-Modul werden die PBX-bezogenen Aufzeichnungseinstellungen konfiguriert.

Um eine Integration anlegen zu können, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur erstellt und aktiviert haben, damit Sie diese hier zuordnen können.

Abhängig von der Aufzeichnungslösung müssen Sie zusätzlich IP-Adressen, Ports, Protokolle, Sniffer-Karten, CTI-Verbindungsdaten, Telefone, Monitorpunkte und ggf. Erweiterungen konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Integrationen*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

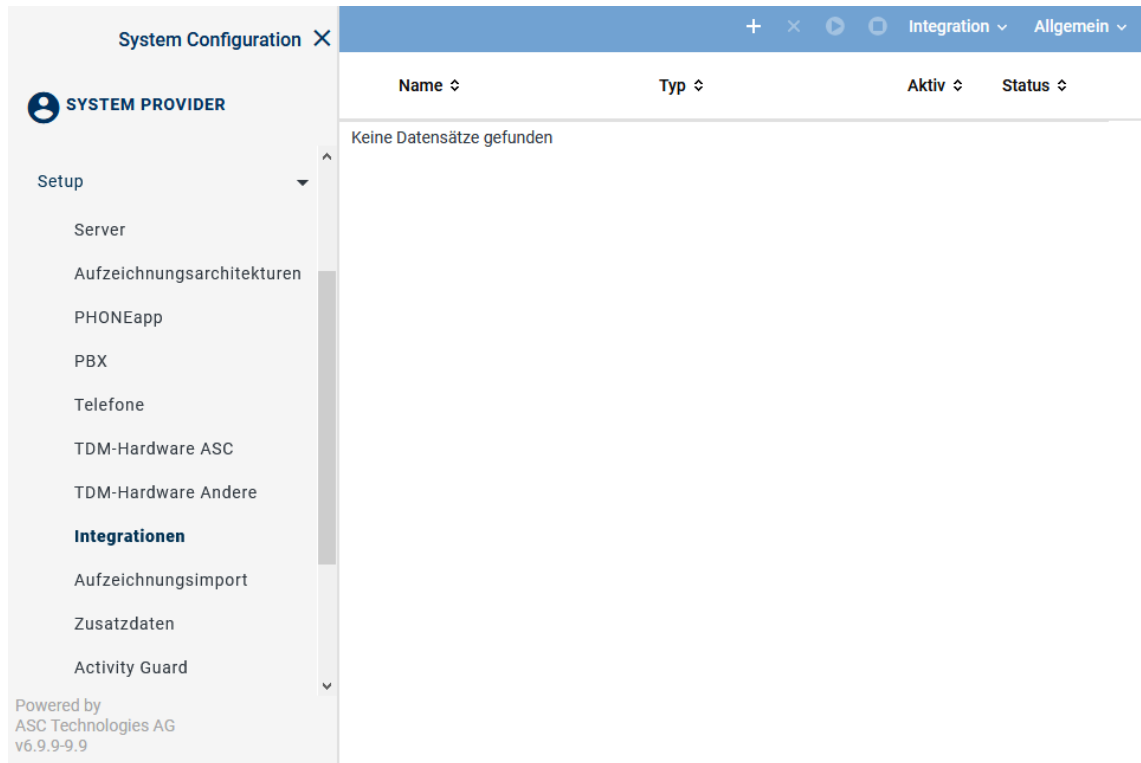




Abb. 467: Integrationen - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden folgende Informationen angezeigt:

Name	Name der Integration
Typ	Typ der Integration
Aktiv	<p>Zeigt an, ob die Integration aktiviert ist und zur Aufzeichnung verwendet wird.</p> <p>✓ = Integration ist aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Integration ist nicht aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  aktiviert werden.</p>
Status	<p>Zeigt an, ob die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde.</p> <p>✓ = Konfiguration ist vollständig</p> <p>✗ = Konfiguration ist unvollständig</p>

Symbolleiste des Integrations-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

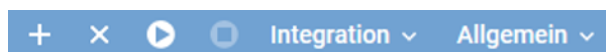






Abb. 468: Symbolleiste Integrationen-Modul

	Erstellen	Öffnet die Detailansicht, damit Sie eine neue Integration anlegen können.
	Löschen	Löscht die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur gelöscht werden, wenn sie deaktiviert ist.
	Aktivieren	Aktiviert die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur aktiviert werden, wenn sie vollständig konfiguriert ist.
	Deaktivieren	Deaktiviert die ausgewählte Integration. Damit unterbrechen Sie die laufenden Aufzeichnungen.

<i>Integrationen</i>	<i>Grammatik importieren</i>	Über diesen Menüpunkt können Sie eine kundenspezifisch angepasste Grammatik importieren, die Sie dann im Konfigurationsschritt für die CTI-Verbindungsdaten konfigurieren können.
<i>Allgemein</i>	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.

Grammatik importieren

In Abhängigkeit der eingesetzten Telefonanlage werden Konversationsereignisse unterschiedlich signalisiert.

Eine Grammatik erkennt und verarbeitet die Ereignisse, die bei einem Anruf vorkommen, wie z. B. Klingeln, Abheben, Rückfrage, Auflegen. Eine Grammatik enthält Regeln, die für die Übersetzung anschlutungspezifischer Gesprächsinformation und Gesprächszustände in ein anschlutungsneutrales Format erforderlich sind.

- Um eine neue Grammatik zu importieren, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Integration > Grammatik importieren*.
⇒ Das Fenster *Datei hochladen* erscheint.

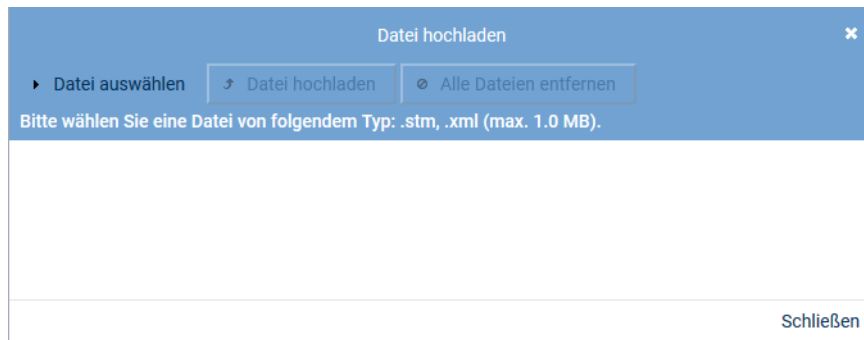


Abb. 469: Datei auswählen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.
- Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Grammatik vom Dateityp *.stm* oder *.xml* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.
⇒ Die ausgewählte Datei erscheint im Fenster *Datei hochladen*.

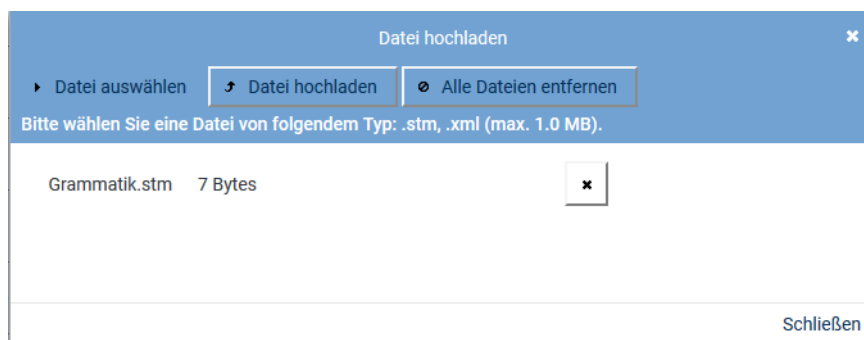



Abb. 470: Grammatik hochladen

- Um eine ausgewählte Datei aus der Liste zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei entfernen* (Datei entfernen) neben der entsprechenden Datei.
Um die Datei hochzuladen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei hochladen*.
⇒ Das Fenster schließt sich und in der Hauptansicht erscheint eine Meldung, dass die Datei erfolgreich hochgeladen wurde.

Integrationstyp zuordnen

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*), um eine neue Integration zu erstellen.

⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Integrationstyp*.

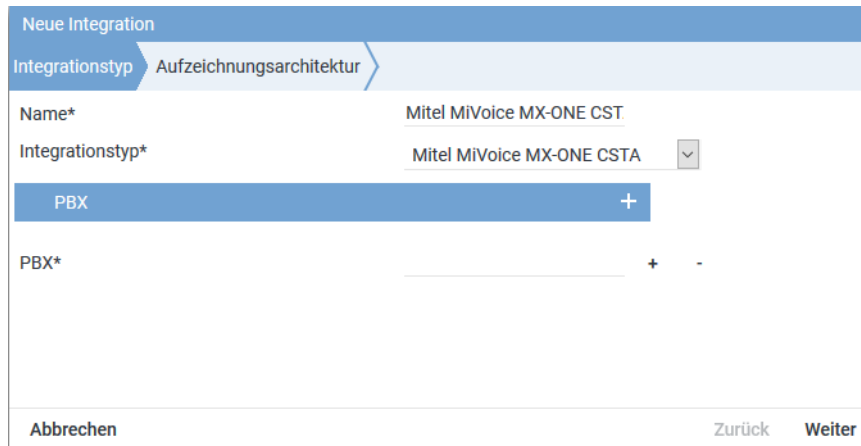


Abb. 471: Integrationstyp anlegen

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert
<i>Name</i>	Geben Sie in das Eingabefeld einen sprechenden Namen für die Integration ein. Dieser Name dient als Kennung dieser Integration im System.
<i>Integrationstyp</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste <i>Integrationstyp</i> den Eintrag <i>Mitel MiVoice MX-ONE CSTA</i> aus.

Tab. 102: Integrationstyp anlegen

3. Um die **PBX** zuzuordnen, klicken Sie neben dem Feld *PBX* auf die Schaltfläche .

⇒ Das Fenster *PBX* erscheint.



Abb. 472: Integrationen - PBX auswählen

4. Wählen Sie die entsprechende **PBX** aus der Liste der verfügbaren Telefonanlagen aus.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

Aufzeichnungsarchitektur zuordnen für Multi-Server Parallel Recording

1. Klicken Sie in der Detailansicht unten rechts auf die Schaltfläche *Weiter*.

⇒ Die Registerkarte *Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

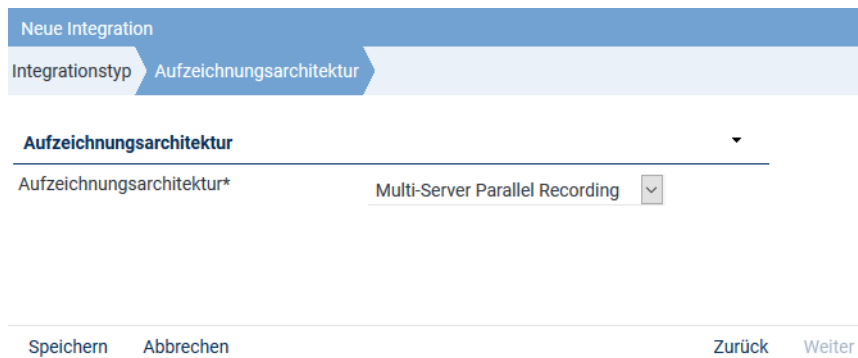


Abb. 473: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Parallel

- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Aufzeichnungsarchitektur* die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus.



In der Dropdown-Liste erscheinen nur aktivierte Aufzeichnungsarchitekturen, in denen der passende Integrationstyp konfiguriert ist.


- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

⇒ Die Integration erscheint jetzt in der Hauptansicht.



Falls Sie eine Aufzeichnungsarchitektur mit paralleler Aufzeichnung verwenden, erscheint in der Detailansicht die Registerkarte *Parallele Aufzeichnung*. In dieser Registerkarte können Sie Einstellungen zur Duplikatserkennung von parallel konfigurierten Servern vornehmen, siehe [Kapitel "Duplikate in parallelen Aufzeichnungsarchitekturen", S. 472](#).

Konfigurationsschritte

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


⇒ Folgende Konfigurationsschritte erscheinen:

	Mitel MiVoice MX-ONE CSTA	Mitel MiVoice MX-ONE CSTA		
Schritt		Konfiguration		
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren				
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren				
Monitorpunkte konfigurieren				
Globale Aufzeichnungseinstellungen				
Aufzeichnungsserver konfigurieren				
Erweiterung konfigurieren				
Sonstige Einstellungen konfigurieren				

Abb. 474: Konfigurationsschritte der Integration

Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

Die Sektion *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* wurde mit den vorherigen Schritten bereits konfiguriert.

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Konfiguration anzuzeigen.
⇒ In der Detailansicht erscheint der Konfigurationsschritt mit der Information der hinterlegten Aufzeichnungsarchitektur.

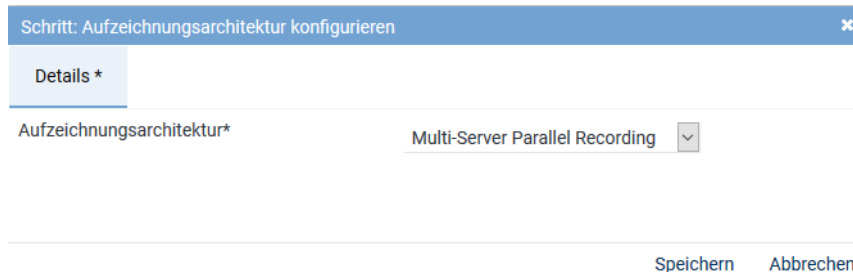



Abb. 475: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um Änderungen zu speichern und den Konfigurationsschritt zu beenden.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*, um den Konfigurationsschritt ohne Änderungen zu beenden.

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.

In diesem Konfigurationsschritt konfigurieren Sie Grammatiken, Verbindungsdaten und gegebenenfalls Zusatzdaten.



Für den Fall, dass es keine oder keine funktionierende CTI-Verbindung gibt, oder Endgeräte nicht überwacht werden, kommen für Endgeräte, die mit *Automatic Call Recording Enabled* konfiguriert sind, ggf. trotzdem SIP- und RTP-Daten am Aufzeichnungsserver an. Solange im Recording-Planner-Modul ein Aufzeichnungsprofil konfiguriert ist, kann der Aufzeichnungsserver diese SIP- und RTP-Informationen von der BIB bzw. vom Gateway empfangen, verarbeiten und dementsprechend aufzeichnen. Mangels CTI werden aber nur minimale Informationen über SIP getaggt.



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Registerkarte MiVoice MX-ONE (CSTA)

In der Registerkarte *MiVoice MX-ONE (CSTA)* konfigurieren Sie die Aufzeichnungsarten *Active Stream Recording* und/oder *Intrusion* und/oder das *Trunk-side Recording*.

Die CSTA-Anbindung wird für das Monitoring der konfigurierten Monitorpunkte verwendet und wird zum Starten der Aufzeichnungen über die Intrusion-Funktionalität genutzt.

1. Wählen Sie die Registerkarte *MiVoice MX-ONE (CSTA)*, um die CSTA-Verbindung zur PBX zu konfigurieren.

Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren
✕

MiVoice MX-ONE (CSTA)*

MBG

CTIconnect-Modul ▾

Typ	CTIconnect active
Grammatikname*	standard ▾
Grammatikversion*	1.00.12 ▾

Verbindungsdaten Verbund 1 ▸

Verbindungsdaten Verbund 2 ▸

Zusatzdaten ▸

Failover-Wartezeit*	10
Failover-Wiederholungen*	3
Regulärer Ausdruck zur Telefontypenidentifikation*	^[A-Za-z]*\\s[0-9]{4}[a-zA-Z]?\$^[0-9]{4}[a-zA-Z]?\$ ^DBC[0-9]{5}\$

Speichern Abbrechen

Abb. 476: Registerkarte MiVoice MX-ONE (CSTA) konfigurieren

Konfigurieren Sie die **CSTA**-Anbindung auch, wenn Sie die Aufzeichnung über ein **MBG** laufen lassen, damit das Monitoring darüber laufen kann.



Für die parallele Aufzeichnung, müssen Sie das **MBG** in der Registerkarte **MBG** konfigurieren.

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

CTIconnect-Modul ▾

Typ	CTIconnect active
Grammatikname*	standard ▾
Grammatikversion*	1.00.51 ▾

Abb. 477: CTIconnect-Modul konfigurieren

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 103: CTIconnect-Modul konfigurieren



Nach einem Update der *neo*-Software müssen Sie die Grammatikversion überprüfen. Wählen Sie nach dem Update die neueste Grammatik aus der Dropdown-Liste aus. Falls eine kunden-spezifisch angepasste Grammatik importiert wurde, prüfen Sie, ob diese den Anforderungen noch gerecht wird.

Gruppenfeld Verbindungsdaten MiVoice MX-ONE (CSTA)

In diesem Gruppenfeld können Sie die Verbindungsdaten zum CTIconnect-Modul konfigurieren. Für den Fall, dass die Verbindung zum CTIconnect-Modul abbricht, läuft bei der Aufzeichnungs-variante über das MBG die Aufzeichnung mit eingeschränkten Zusatzdaten weiter. Rufnum-mern und Richtung stehen weiterhin zur Verfügung.

Verbindungsdaten Verbund 1 ▼

PBX-IP-Adresse

Keine Datensätze gefunden

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

Verbindungsdaten Verbund 2 ▼

PBX-IP-Adresse

Keine Datensätze gefunden

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

Abb. 478: Verbindungsdaten konfigurieren

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle *PBX-IP-Adresse* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das Fenster *Verbindung konfigurieren* erscheint.

Verbindung konfigurieren ✕

PBX-IP-Adresse*	192.168.170.219
PBX-CSTA-Port*	8882
Transport Layer Security (TLS)	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Aktiviere Authentifizierung	
Applikations-ID*	1234
Passwort*	●●●●●●●●●●●●●●●●

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 479: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>PBX-IP-Adresse</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse der PBX ein.
<i>PBX-CSTA-Port</i>	Geben Sie hier den Port ein, über den die CSTA -Verbindung laufen soll. Standard ist <i>TCP 8882</i> , optional für <i>TLS 8883</i> .
<i>Transport Layer Security</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Verbindung mit TLS zu nutzen.
<i>Aktiviere Authentifizierung</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Authentifizierung für diese Verbindung zu nutzen. Wenn Sie die Authentifizierung nutzen, muss diese im Service Node Manager und in der System Configuration aktiv sein. Siehe Kapitel "CSTA-Server konfigurieren", S. 14 .
<i>Application ID</i>	Tragen Sie hier die entsprechende Application ID aus dem Service Node Manager ein. Die Application ID muss mit den Angaben in dem Service Node Manager übereinstimmen. Siehe Kapitel "CSTA-Server konfigurieren", S. 14 .
<i>Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Application ID ein. Das Passwort muss mit den Angaben im Service Node Manager übereinstimmen. Siehe Kapitel "CSTA-Server konfigurieren", S. 14 .

Tab. 104: Verbindungsdaten konfigurieren

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Eingaben zu übernehmen und das Fenster zu schließen.
4. Falls Sie weitere Module einsetzen, einen weiteren Verbund oder mehrere Verbindungen nutzen, wiederholen Sie die Konfigurationsschritte dementsprechend.

Gruppenfeld Zusatzdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie Felder auswählen, in denen Zusatzdaten ausgegeben werden sollen, die von der PBX oder einer Erweiterung zu einer Konversation mitgeliefert werden. Der Inhalt der Datenbankfelder wird dann in der jeweiligen Spalte in den Playern ausgegeben. Je nach PBX-Typ stehen verschiedene Parameter zur Auswahl und können frei zugeordnet werden.

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

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



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*.



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



Abb. 480: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
 - *End time*
 - *Duration*
 - *Calling party phone number*
 - *Called party phone number*
 - *Conversation direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
 5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



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

CTI-Parameter konfigurieren

Die folgenden Parameter gelten nur für die CTI-Verbindungen.

Umschaltbedingungen für die CTI-Failover-Verbindung

1. An dieser Stelle können Sie die maximale Wartezeit für einen erfolgreichen Verbindungsaufbau vom CTI`connect`-Modul zur PBX und die maximale Anzahl an Verbindungsversuchen konfigurieren. Falls Sie weitere Verbindungen konfiguriert haben, wird danach auf die nächste konfigurierte Verbindung umgeschaltet.



Es kann immer nur eine CTI-Verbindung aktiv sein. Es können keine Verbindungen parallel aufgebaut werden.

Failover-Wartezeit*	10
Failover-Wiederholungen*	3

Abb. 481: Umschaltbedingungen konfigurieren

Failover-Wartezeit	Dieser Wert gibt die maximale Wartezeit an, bis das CTIconnect-Modul einen weiteren Verbindungsversuch unternimmt. Sobald diese Wartezeit abgelaufen ist, wird abhängig von der Anzahl der konfigurierten Failover-Wiederholungen der Verbindungsaufbau wiederholt.
Failover-Wiederholungen	Geben Sie hier die Anzahl an Wiederholungen von Verbindungsversuchen ein, die das CTIconnect-Modul unternehmen soll, bevor es auf die nächste konfigurierte Verbindung wechseln soll. Das CTIconnect-Modul unternimmt so viele Verbindungsversuche, wie für die Failover-Wiederholungen konfiguriert sind. Bei jedem Verbindungsaufbau wird dabei die dafür konfigurierte Failover-Wartezeit eingehalten. Falls alle Verbindungsversuche für die erste konfigurierte Verbindung fehlgeschlagen sind, wird auf die nächste konfigurierte Verbindung umgeschaltet.



Bei der Konfiguration einer Failover-Architektur muss die Konfiguration der Umschaltbedingungen für die CTI-Verbindungen berücksichtigt werden. Sollte z. B. erst die letzte von mehreren konfigurierten Verbindungen erfolgreich aufgebaut werden, müssen die Warte- und Wiederholungszeiten der vorherigen Verbindungsversuche berücksichtigt werden. Sollte ein zu niedriger allgemeiner Failover-Timeout in der Aufzeichnungsarchitektur konfiguriert sein, dann wird ggf. der System-Failover angestoßen, obwohl noch eine erfolgreiche CTI-Verbindung aufgebaut werden könnte.



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Automatische Identifikation der Aufzeichnungsart

Die Identifikation der Aufzeichnungsart eines Endgerätes geschieht anhand einer Analyse der per CSTA ermittelten "Switching Function Representation" sowie anhand des in der Konfiguration der Monitorpunkte gesetzten Intrusion-Flags. Der an dieser Stelle konfigurierbare reguläre Ausdruck dient zur Ermittlung, ob das Endgerät mit der Aufzeichnungsart *Active-Stream-Recording/Copy-Stream-Recording* (Invitation) aufgezeichnet werden kann. Die "Switching Function Representation" wird aus den CSTA-Informationen extrahiert und anhand des "Switching Function Representation Format" (N<DN!SA/EXT>NM) interpretiert. Der NM-Teil wird mit Hilfe des regulären Ausdrucks überprüft. Dabei wird geprüft, ob der Endgerädetyp im Ausdruck enthalten ist. Wenn der Ausdruck auf den NM-Teil passt, wird für dieses Endgerät der oben genannte Aufzeichnungsmodus genutzt.

Regulärer Ausdruck zur
Telefontypenidentifikation*

```
^[A-Za-z]*\\s[0-9]{4}[a-zA-Z]?$|^*[0-9]{4}[a-zA-Z]?$|^*DBC[0-9]{5}$
```

Abb. 482: Regulären Ausdruck zur Telefontypen-Identifikation konfigurieren

Der Parameter ist mit einem sinnvollen Ausdruck vorbelegt, es kann dennoch notwendig sein, dass der Parameter für die Unterstützung anderer Telefone angepasst werden muss.



Da eine parallele Aufzeichnung ausschließlich über das MBG möglich ist, sollte bei dieser Aufzeichnungslösung der reguläre Ausdruck so angepasst werden, dass er niemals passt (z. B. Reg-Ex = "Parallel"). Somit wird die Aufzeichnungsart als "SRC" identifiziert.



Bei der Angabe von regulären Ausdrücken müssen verschiedene Zeichen zu Escape-Sequenzen ergänzt werden, damit die Bedeutung nach dem Auslesen durch die Software erhalten bleibt, siehe <https://docs.oracle.com/javase/tutorial/java/data/characters.html>. Wenn sie nicht zu Escape-Sequenzen ergänzt werden, wird z. B. ein einfacher "\" intern herausgefiltert. Nach dem Einlesen wird z. B. aus dem "\s" nur noch ein "s". Der reguläre Ausdruck wird nach dem Einlesen nicht mehr funktionieren. Um das gewünschte "\s" nach dem Einlesen zu erhalten, muss es in der Datei mit einem zusätzlichen "\" zu "\\s" erweitert werden.



Informationen zu regulären Ausdrücken finden Sie unter https://de.wikipedia.org/wiki/Regulärer_Ausdruck.



Eine kurze Anleitung zu regulären Ausdrücken und ein Testwerkzeug, mit dem man reguläre Ausdrücke testen kann, finden Sie unter <https://www.freeformatter.com/java-regex-tester.html>.

Die Aufzeichnungsart wird in der folgenden Reihenfolge ermittelt:

- *Intrusion*
Ist über die grafische Oberfläche das Feature Intrusion aktiviert, wird darüber aufgezeichnet.
- *Invitation Pattern*
Ist das Feature Intrusion nicht aktiviert, wird der reguläre Ausdruck zur Identifikation der Aufzeichnungsart angewendet.
- *SRC*
Trifft der reguläre Ausdruck nicht für das entsprechende Telefon zu, wird über **SRC** aufgezeichnet.

Registerkarte MBG

1. Wählen Sie die Registerkarte **MBG**, um die Verbindungsdaten für die Aufzeichnung über das MiVoice Border Gateway zu konfigurieren.

Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren
✕

MiVoice 5000 (CSTA)*

MBG

Aktiv
☒

CTIconnect-Modul
▼

Typ

CTIconnect active

Grammatikname*

standard

▼

Grammatikversion*

1.00.04

▼

Verbindungsdaten Verbund 1
▶

Verbindungsdaten Verbund 2
▶

Zusatzdaten
▶

Speichern
Abbrechen

Abb. 483: CTIconnect-Verbindungsdaten zum **MBG** konfigurieren



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

ACHTUNG!

Bei parallelen Aufzeichnungsarchitekturen muss die Aufzeichnung über das [MBG](#) erfolgen.

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

CTIconnect-Modul ▼

Typ	CTIconnect active
Grammatikname*	standard ▼
Grammatikversion*	1.00.51 ▼

Abb. 484: CTIconnect-Modul konfigurieren

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 105: CTIconnect-Modul konfigurieren



Nach einem Update der neo-Software müssen Sie die Grammatikversion überprüfen. Wählen Sie nach dem Update die neueste Grammatik aus der Dropdown-Liste aus. Falls eine kunden-spezifisch angepasste Grammatik importiert wurde, prüfen Sie, ob diese den Anforderungen noch gerecht wird.

Gruppenfeld Verbindungsdaten

Für diese Aufzeichnungsarchitektur können Sie die Verbindungsdaten für 2 Server einrichten.

Für jeden Verbund können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

Standardmäßig werden beim Verbindungsaufbau die Einträge des ersten Datensatzes verwendet. Falls es bei dieser Verbindung zu Fehlern kommen sollte, wird auf die konfigurierte alternative Verbindung umgeschaltet

Verbindungsdaten Verbund 1 ▼

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

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

Verbindungsdaten Verbund 2 ▼

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

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

Abb. 485: Gruppenfeld Verbindungsdaten

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

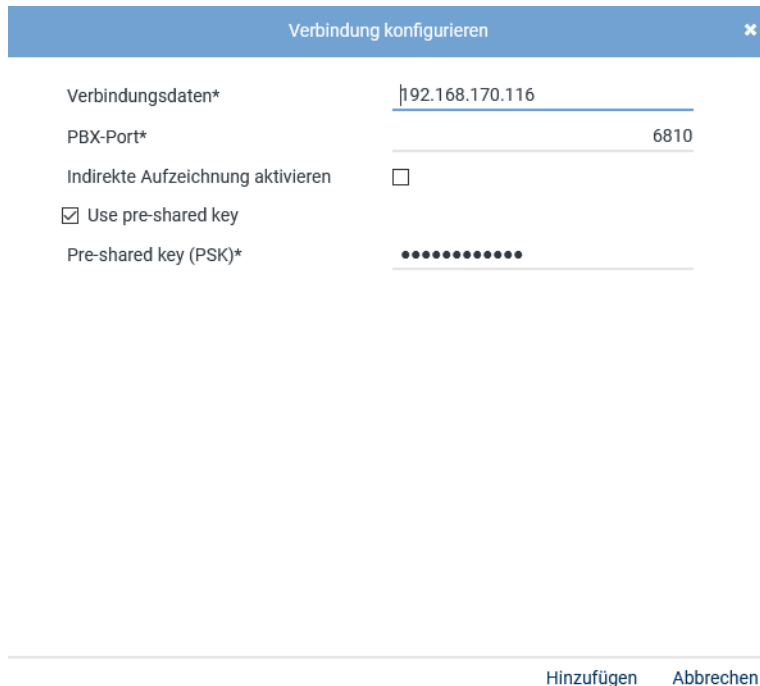


Abb. 486: Verbindung konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Verbindungsdaten</i>	Geben Sie hier den Link zum MBG an.
<i>PBX-Port</i>	Geben Sie hier den Port für das MBG bzw. SRC an, standardmäßig 6810 .
<i>Indirekte Aufzeichnung aktivieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, falls Sie eine indirekte Aufzeichnung laufen lassen möchten.
<i>Use Pre-shared key</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn das MBG im PSK-Modus betrieben wird und die Anmeldung über das Pre-Shared-Key-Verfahren erfolgen soll.
<i>Pre-shared key (PSK)</i>	Geben Sie hier den Pre-Shared key ein.

Tab. 106: Verbindungsdaten konfigurieren



Es sind maximal 20 MBG-Verbindungen möglich.

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

Gruppenfeld Zusatzdaten MBG

In diesem Gruppenfeld können Sie Felder auswählen, in denen Zusatzdaten ausgegeben werden sollen, die von der PBX oder einer Erweiterung zu einer Konversation mitgeliefert werden. Der Inhalt der Datenbankfelder wird dann in der jeweiligen Spalte in den Playern ausgegeben. Je nach PBX-Typ stehen verschiedene Parameter zur Auswahl und können frei zugeordnet werden.



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*.

Für diese Aufzeichnungsvariante können Sie eine freie Zuordnung von Zusatzdaten vornehmen, die von der PBX geliefert werden.

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



Abb. 487: CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten Modul 1

2. Klicken Sie in das jeweilige Eingabefeld, z. B. *Key 0* und geben Sie den Namen des Datenbankfeldes aus dem Protokoll ein, aus dem die Information gezogen werden soll. Beachten Sie die genaue Schreibweise.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste einen Eintrag aus, der als Spaltenüberschrift in den Playern erscheinen soll.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu übernehmen und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Monitorpunkte für MX-ONE CSTA konfigurieren

In diesem Konfigurationsschritt werden die Monitorpunkte für die überwachten Endgeräte konfiguriert.


1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Monitorpunkte konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Monitorpunkte konfigurieren* erscheint in der Detailansicht.



Abb. 488: Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren

Registerkarte *Extension-Monitorpunkte*



Für die Aufzeichnungsvariante mit **MBG** bzw. **SRC** müssen die aufzuzeichnenden Telefone am **SRC** registriert sein. Dies trifft nicht für die Aufzeichnungsvarianten mit SIP-Invite und Intrusion zu.

1. Klicken Sie in der Registerkarte *Extension-Monitorpunkte* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Extensions für die überwachten Endgeräte hinzuzufügen.
2. Wählen Sie den Menüpunkt *Extensions eingeben*.
⇒ Das Fenster *Extension-Monitorpunkte hinzufügen* erscheint:

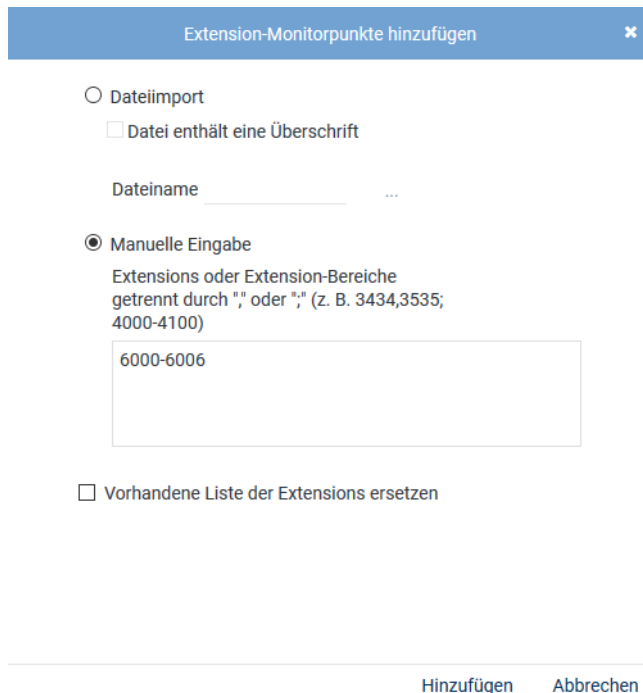


Abb. 489: Extension-Monitorpunkte hinzufügen

Dateiimport

Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen **CSV**-Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.

Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:

- Klicken Sie bei *Dateiname* auf die Schaltfläche **...**.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.
- Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **↗** (*Datei hochladen*).

Datei enthält eine Überschrift

Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.

Die **CSV**-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der **CSV**-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.

Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine **CSV**-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.

Dateiname

Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:

- Klicken Sie bei *Dateiname* auf die Schaltfläche **...**.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.
- Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **↗** (*Datei hochladen*).

<i>Manuelle Eingabe</i>	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p> <p>Geben Sie den Extension-Bereich mit Bindestrich an, der für diesen Mandanten reserviert ist, z. B. von 6000 bis 6999. Alphanumerische Eingaben mit Bindestrich werden nicht als Bereich erkannt, diese müssen einzeln eingegeben werden.</p> <p>Unterschiedliche Extensions und Extensions-Bereiche können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
<i>Vorhandene Liste der Extensions ersetzen</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, alle Zuweisungen der in der Detailansicht aufgelisteten PBXen werden überschrieben, nur die neue Zuweisung wird übernommen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.</p>

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
- Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
- Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.

Schritt: Monitorpunkte konfigurieren		
Extension-Monitorpunkte		
Extension ▾	Aktiv ⇅	Intrusion ⇅
6000	✓	<input checked="" type="checkbox"/>
6001	✓	<input checked="" type="checkbox"/>
6002	✓	<input type="checkbox"/>
6003	✓	<input type="checkbox"/>
6004	✓	<input type="checkbox"/>
6005	✓	<input type="checkbox"/>
6006	✓	<input type="checkbox"/>
Hinzufügen Aktiv/Inaktiv Löschen		
Speichern Abbrechen		

Abb. 490: Konfigurierte Extension-Monitorpunkte

<i>Hinzufügen</i>	Um weitere Extension-Monitorpunkte hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Hinzufügen</i> und wählen Sie den Menüpunkt <i>Extensions eingeben</i> , dann erscheint erneut das Fenster zur Eingabe von Extension-Monitorpunkten. Über die Schaltfläche <i>Hinzufügen</i> schließen Sie das Fenster und die Extension-Monitorpunkte erscheinen in der Detailansicht.
<i>Aktiv/Inaktiv</i>	Standardmäßig sind hinzugefügte Extensions als Monitorpunkt aktiviert. Um den Status eines Extension-Monitorpunkts zu ändern, markieren Sie die entsprechende Extension und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Aktiv/Inaktiv</i> . Um mehrere Einträge auszuwählen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechenden Einträge. Um zusammenhängende Einträge zu markieren, klicken Sie mit gedrückter [Strg] + [Shift]-Taste auf den ersten und letzten Eintrag.
<i>Löschen</i>	Um Extension-Monitorpunkte zu löschen, markieren Sie die entsprechende Extension in der Liste und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Löschen</i> . Um mehrere Einträge auszuwählen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechenden Einträge. Um zusammenhängende Einträge zu markieren, klicken Sie mit gedrückter [Strg] + [Shift]-Taste auf den ersten und letzten Eintrag.



Bei einer parallelen Aufzeichnung kann man die Intrusion-Funktion nicht nutzen.

<i>Intrusion</i>	Setzen Sie in der Spalte Intrusion bei paralleler Aufzeichnung keinen Haken. <input type="checkbox"/> = Feature Intrusion ist nicht aktiviert.
------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


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



Eine Extension, die überwacht und per Intrusion aufgezeichnet werden soll, muss in der PBX so konfiguriert werden, dass ein Besetztzeichen signalisiert wird, wenn dort schon eine Konversation geführt wird. Nur dann kann über den CTI~~connect~~-Dienst ein Intrude Call und damit eine stille Konferenz initiiert werden.

Dazu muss der Parameter *Frei auf Zweiteitung* mit *Nein*, kann nicht im Endgerätemenü geändert werden konfiguriert sein. Siehe [Kapitel "Extension-Monitorpunkte konfigurieren"](#), S. 16.

Globale Aufzeichnungseinstellungen

- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Globale Aufzeichnungseinstellungen* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen* erscheint.

Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen
✕

Details*

Transportprotokoll	UDP	▼
Port SIP-Signalisierung*		5060
Remote SIP-Port*		7300
SIP-Authentifizierung aktivieren	<input checked="" type="checkbox"/>	
Benutzername der SIP-Registrierung	#extension	
Passwort der SIP-Registrierung	••••••••	
PBX-Verbindung aktivieren	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ablauf der SIP-Registrierung*		3600
PBX-IP-Adresse*	192.168.170.219	
PBX-Port*		5060

[Speichern](#) [Abbrechen](#)

Abb. 491: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen

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

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie das Transportprotokoll, das vom Aufzeichnungsserver für die SIP-Signalisierung genutzt wird, aus der Dropdown-Liste aus. Das Transportprotokoll gilt bei <i>Active-Stream-Recording</i> für die SIP-Kommunikation zwischen dem Aufzeichnungsserver und den Telefonen und bei <i>Intrusion</i> für die SIP-Kommunikation zwischen der PBX und dem Aufzeichnungsserver.</p> <p>Folgende Protokolle stehen zur Verfügung:</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p>
<i>Port SIP-Signalisierung</i>	<p>Geben Sie den Port für die SIP-Signalisierung an, der am Aufzeichnungsserver für ankommende SIP-Kommunikation geöffnet wird und der als Port des Aufzeichnungsservers in den ausgehenden SIP-Nachrichten des Aufzeichnungsservers angegeben wird. Standard 5060.</p>
<i>Remote SIP-Port</i>	<p>Geben Sie hier den Port für die Endgeräte an. An diesem Port kann der Aufzeichnungsserver die Mittel-Endgeräte für das <i>Active-Stream-Recording</i> per SIP zum Start der Aufzeichnung erreichen. Standard 7300.</p>
<i>SIP-Authentifizierung aktivieren</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn die SIP-Registrierung authentifiziert erfolgen soll. Die Option <i>SIP-Authentifizierung aktivieren</i> wird nur zusammen bzw. als Erweiterung mit der Option <i>PBX-Verbindung aktivieren</i> genutzt.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
Benutzername der SIP-Registrierung	Geben Sie hier den Benutzernamen für die SIP-Registrierung ein, für die Aufzeichnung mit dem Intrusion-Feature genutzten Extensions. Der Benutzername wird in der PBX konfiguriert und gilt für alle zu registrierenden Extensions.
Passwort der SIP-Registrierung	Geben Sie hier das Passwort für die SIP-Registrierung ein, für die Aufzeichnung mit dem Intrusion-Feature genutzten Extensions. Dieses Passwort wird in der PBX konfiguriert und gilt für alle zu registrierenden Extensions.
PBX-Verbindung aktivieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie das Intrusion-Feature nutzen möchten. Wenn diese Option aktiviert ist, werden die konfigurierten Extensions des Aufzeichnungsservers an der Telefonanlage registriert. Sobald das Kontrollkästchen aktiviert ist, werden die folgenden Parameter zur Konfiguration aktiv.
Ablauf der SIP-Registrierung	Geben Sie hier den Zeitraum in Sekunden ein, bis die Registrierung abläuft.
PBX-IP-Adresse	Geben Sie hier die IP-Adresse zur PBX ein.
PBX-Port	Geben Sie hier den Port für die Kommunikation zur PBX ein, Standard 5060.


Tab. 107: Globale Aufzeichnungseinstellungen

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



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Aufzeichnungsserver konfigurieren

- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren* erscheint.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren

Aufzeichnungsserver

Servername

REC-01

REC-02

REC-01

REC-02

Details

Extensions

Recording Module Active MX-ONE ☒

Konfigurierte IP-Adresse

IP-Adresse des Aufzeichnungsservers* 192.168.173.171

Minimaler Port* 20000

Maximaler Port* 21000

Speichern

Zeilen pro Seite 50 1 - 1 von 1

Schließen

Abb. 492: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Recording Module Active MX-ONE*, damit die Parameter zur Konfiguration erscheinen.
- Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Konfigurierte IP-Adresse	Hier wird die IP-Adresse angezeigt, die für diesen Aufzeichnungsserver konfiguriert ist und über die die aufzuzeichnenden Daten empfangen werden.
IP-Adresse des Aufzeichnungsservers	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine der verfügbaren IP-Adressen des Aufzeichnungsservers für die Aufzeichnungsdaten aus.
Minimaler Port	Geben Sie hier den niedrigsten Port der Port-Range ein, über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 20000.
Maximaler Port	Geben Sie hier den höchsten Port ein, der an der PBX konfiguriert ist und über die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 21000.

Tab. 108: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Wenn Sie mehrere aktive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* für jede Integration einen anderen Portbereich konfigurieren.

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



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Erweiterung konfigurieren



Die Verwendung der Erweiterung in der Integration ist optional. Der Status der Konfiguration dieses Konfigurationsschrittes steht standardmäßig auf *Keine Auswahl* und ist damit vollständig konfiguriert. Sie können die Integration auch ohne die Verwendung einer Erweiterung aktivieren und nutzen.

Falls Sie eine erweiterte Applikation einsetzen, können Sie in diesem Konfigurationsschritt die erforderliche Grammatik in der entsprechenden Version auswählen. Zusätzlich können Sie die Verbindungsdaten und die Zusatzdaten konfigurieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.



Es werden nur die Erweiterungen angezeigt, für die eine Lizenz im System eingespielt ist.

Erweiterung konfigurieren für MiContact Center Enterprise

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von MiContact Center Enterprise und muss nur konfiguriert werden, wenn MiContact Center Enterprise verwendet wird.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver, der für die eigentliche Konversationsaufzeichnung zuständig ist. Die Konversationsereignisse und Zusatzdaten werden über MiContact Center Enterprise erfasst und an den Aufzeichnungsserver geschickt.

1. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *MiContact Center Enterprise*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ MiContact Center Enterprise

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive	
Grammatikname*	standard	▼
Grammatikversion*	2.00.01	▼

Verbindungsdaten

Servername*	192.168.170.205	
Port*		2601

Zusatzdaten

CALLID	Universal Call ID	▼
PRIVATEDATA	Bitte auswählen...	▼
SERVICEGROUPID	Bitte auswählen...	▼
SERVICEGROUPLIST	Bitte auswählen...	▼
IVRDATA1	Bitte auswählen...	▼
IVRLABEL1	Bitte auswählen...	▼
IVRDATA2	Bitte auswählen...	▼
IVRLABEL2	Bitte auswählen...	▼
IVRDATA3	Bitte auswählen...	▼
IVRLABEL3	Bitte auswählen...	▼
OASID	Bitte auswählen...	▼

Freie Zuordnung
+

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

Speichern
Abbrechen

Abb. 493: Erweiterung für MiContact Center Enterprise konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

- Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.
Grammatikname	Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus.

Tab. 109: CTIconnect-Modul konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

- Stellen Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Servername</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Servers ein, auf dem MiContact Center Enterprise läuft.
<i>Port</i>	Geben Sie hier den Port zur Verbindung zu MiContact Center Enterprise ein.

Tab. 110: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von MiContact Center Enterprise mitgeliefert:

- *CALLID*
- *PRIVATEDATA*
- *SERVICEGROUPLIST*
- *IVRDATA1*
- *IVRLABEL1*
- *IVRDATA2*
- *IVRLABEL2*
- *IVRDATA3*
- *IVRLABEL3*
- *OASID*

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

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



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*.


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



Abb. 494: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*

- *End time*
 - *Duration*
 - *Calling party phone number*
 - *Called party phone number*
 - *Conversation direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
 5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



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

Erweiterung konfigurieren für Genesys T-Server (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von Genesys T-Servern und muss nur konfiguriert werden, wenn Sie Genesys T-Server verwenden.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der CTI~~connect~~-Dienst empfängt vom Genesys Configuration Server die Information welchem Genesys T-Server die Monitorpunkte zugeordnet sind. Die Monitorpunkte müssen sich an dem jeweiligen Genesys T-Server registrieren. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der jeweilige Genesys T-Server alle Konversationsereignisse und Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

CTIconnect for Genesys T-Server

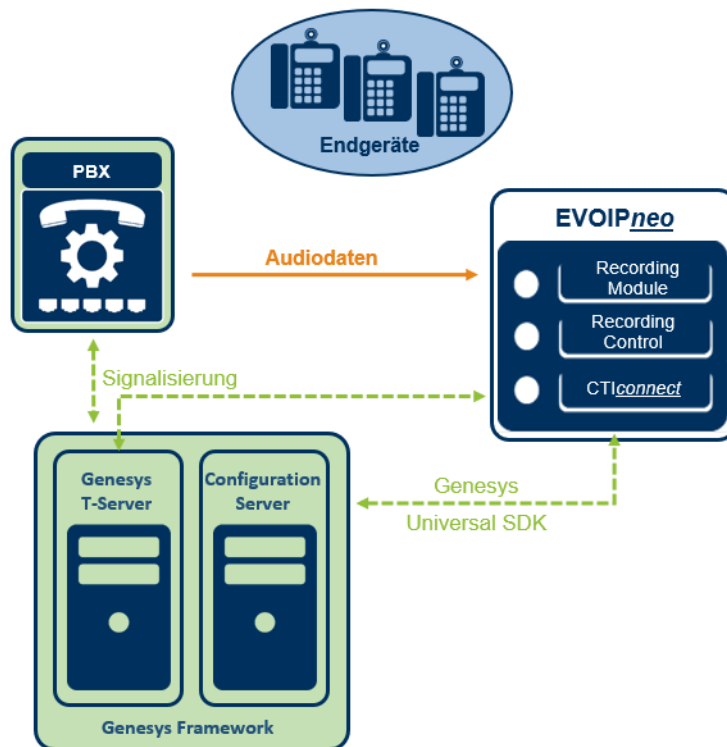


Abb. 495: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 493](#).

Die Genesys-Erweiterung verwendet zur eindeutigen Identifikation der aufzuzeichnenden Konversationen entweder eine eindeutige Call-ID oder die Extension, um die aufzuzeichnenden Konversationen eindeutig zu identifizieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.

Für die Verwendung von CTIconnect for Genesys T-Server wird ein Genesys Framework mit T-Servern und Genesys Configuration Servern benötigt.


Standardmäßig ist als Identifier das Genesys-Datenfeld *CallID* voreingestellt. Falls von der Genesys-Erweiterung ein anderes Datenfeld zur internen Steuerung herangezogen werden soll, kann dies in der Konfigurationsdatei *basic.pif.properties* eingestellt werden.

Konfigurationsdatei für Genesys-Erweiterung anpassen

Die Auswahl des Datenfeldes, das von der Genesys-Erweiterung verwendet werden soll, erfolgt über den Parameter *pifgenesys.call_identifier*.

1. Um den Identifier anzupassen, wechseln Sie im Windows Explorer in den Pfad *C:\ASC Product Suite\data\CTIConnectForGenesysT*
2. Öffnen Sie die Datei *basic.pif.properties*.
3. Geben Sie für den Parameter *pifgenesys.call_identifier* das entsprechende Datenfeld ein.
4. Speichern Sie die Änderungen in der Datei ab.
5. Starten Sie nach der Änderung die Aufzeichnungsarchitektur neu.

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Genesys T-Server*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Genesys T-Server

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	standard ▼
Grammatikversion*	1.15.00 ▼
T-Server-Redundanz*	HAconnect ▼
Config-Server-Redundanz*	Warm Standby ▼
T-Server-Applikationsname	<input type="text"/>
T-Server-Passwort	<input type="password"/>

Verbindungsdaten

Configuration Server: Name

192.168.169.178

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen...
▼

-

Speichern
Abbrechen

Abb. 496: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Hier wird der Typ des CTI <u>connect</u> -Moduls angezeigt
Grammatikname	Wählen Sie die entsprechende Grammatik aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die entsprechende Grammatikversion aus.
T-Server-Redundanz	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
Config-Server-Redundanz	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
<i>T-Server-Applikationsname</i>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTI<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>
<i>T-Server-Passwort</i>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTI-<u>connect</u>-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>

Tab. 111: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren

Configuration Server: Name*

192.168.169.178

Configuration Server: Port*

2020

Configuration Server: Benutzername*

default

Configuration Server: Passwort*

••••••••••

Applikationsname*

default

Mandantenname*

Resources

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 497: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Configuration Server: Name</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Rechners ein, auf dem der Genesys Configuration Server läuft.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Configuration Server: Port</i>	Geben Sie hier den Port des Genesys Configuration Servers ein.
<i>Configuration Server: Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Configuration Server: Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein.
<i>Applikationsname</i>	Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver am Genesys Configuration Server anmeldet. Standard ist <i>default</i> .
<i>Mandantenname</i>	Geben Sie hier den Namen des/der Genesys-Mandanten ein, von welchen die Konfigurationsdaten abgefragt werden sollen. Standardeingabe ist <i>Resources</i> . Es ist die komma-separierte Eingabe von mehreren Mandanten möglich.

Tab. 112: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von Genesys T-Server standardmäßig mitgeliefert:

- *CallID*
- *ANI*
- *CallUuid*
- *DNIS*



Weitere Zusatzdaten hängen von der Konfiguration der Genesys T-Server ab. Prüfen Sie die Liste *AttributeUserData* in den Tracefiles, um festzustellen, welche weiteren Zusatzdaten von den Genesys T-Servern geliefert werden. Setzen Sie bei der Konfiguration von kundenspezifischen Zusatzdaten den Zusatz *UserData* vor den Zusatzdatentyp, z. B. für *RTargetAgentGroup* müssen Sie *UserDataRTargetAgentGroup* konfigurieren.

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und noch nicht aufgeführt sind. Durch diese Zuordnung erscheinen die gelieferten Zusatzdaten in den Such- und Wiedergabeapplikationen.



Die Namen der Spaltenüberschriften, die in den Playern erscheinen sollen, müssen Sie zuerst im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und verfügbar machen.

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



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*.

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



Abb. 498: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten stehen generell immer zur Verfügung:

- *Start time*
 - *End time*
 - *Duration*
 - *Calling party phone number*
 - *Called party phone number*
 - *Conversation direction*
2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
 3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
 4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
 5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Die Erweiterung liefert Zusatzdaten, die in benutzerdefinierte Zusatzfelder getaggt werden können (CustomCP-Felder). Anhand dieser Zusatzfelder kann mit Hilfe des Recording Planners das entsprechende Aufzeichnungsverhalten erreicht werden, z. B. Aufzeichnungsstart ab dem Tagging-Zeitpunkt oder Drohanrufszenario.




Damit der Benutzer die Aufzeichnung über die Tasten steuern kann, müssen Sie im Recording-Planner-Modul das Aufzeichnungsprofil dementsprechend konfigurieren.



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

Sonstige Einstellungen konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
 - ⇒ Das Fenster Schritt: *Sonstige Einstellungen* erscheint

Schritt: Sonstige Einstellungen
✕

Details

Dispatcher

Bitte auswählen...
▼

Speichern
Abbrechen

Abb. 499: Sonstige Einstellungen konfigurieren

2. Stellen Sie folgenden Parameter ein:


Parameter	Beschreibung
<i>Dispatcher</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das zuvor angelegte Zusatzdatenfeld aus, mit dem die Teilnehmerinformation verknüpft werden soll.





In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

Integration aktivieren

Die Integration kann erst aktiviert werden, wenn die Konfiguration vollständig ist.

Wenn nicht alle Konfigurationsschritte vollständig durchgeführt wurden, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*Unvollständig*).

Wenn die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde, erscheint in der Zeile des jeweiligen Schrittes in der Spalte *Konfiguration* das Symbol  (*Vollständig*).

Sind alle Einstellungen vollständig, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*OK*).










		Mitel MiVoice MX-ONE CSTA			
				✕	✓
Schritt	Konfiguration				
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren				✓	
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren				✓	
Monitorpunkte konfigurieren				✓	
Globale Aufzeichnungseinstellungen				✓	
Aufzeichnungsserver konfigurieren				✓	
Erweiterung konfigurieren				✓	
Sonstige Einstellungen konfigurieren				✓	

Abb. 500: Integration aktivieren

1. Markieren Sie die Integration in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.

- Klicken Sie auf das Symbol  (Aktivieren), um die Integration zu aktivieren.
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (Aktiv).






+ ×   Integration ▾ Allgemein			
Name ▾	Typ ▾	Aktiv ▾	Status ▾
 Mitel MiVoice MX-ONE CSTA	Mitel MiVoice MX-ONE CSTA		

Abb. 501: Aktivierte Integration



Falls Sie mehrere Telefonanlagen einsetzen, können Sie mehrere Integrationen mit der gleichen Aufzeichnungsarchitektur anlegen und aktivieren.



Falls Sie den Testzeitraum nutzen und nach dessen Ablauf keine gültige Lizenzdatei im System vorhanden ist, werden alle Integrationen deaktiviert. Nachdem Sie eine gültige Lizenzdatei eingespielt haben, müssen Sie die Integrationen erneut aktivieren.



Mit der Aktivierung der Standardkonfiguration startet eine Bulk-Aufzeichnung.




Um eine Einschränkung der Aufzeichnung auf spezielle Endgeräte zu treffen, kann der Mandant in der System Configuration den Recording Planner konfigurieren.



Bei einem Update wird die Integration gestoppt und deaktiviert. Nach dem Update müssen Sie die Integration neu konfigurieren. Starten Sie nach der Konfiguration die Aufzeichnungsarchitektur neu und aktivieren Sie dann die Integration, damit die neue Konfiguration übernommen wird.

Integration deaktivieren/löschen

Um die Integration löschen zu können, muss diese deaktiviert sein.

- Um die Integration zu deaktivieren, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (Deaktivieren).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (Inaktiv).
⇒ In der Symbolleiste wird das Symbol  (Löschen) aktiv.







+ ×   Integration ▾ Allgemein			
Name ▾	Typ ▾	Aktiv ▾	Status ▾
 Mitel MiVoice MX-ONE CSTA	Mitel MiVoice MX-ONE CSTA		

Abb. 502: Integration deaktivieren

- Klicken auf das Symbol  (Löschen) und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage, um die Integration zu löschen.

7.3.3 Recording Content Validation konfigurieren

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

Voraussetzungen für die Prüfung:

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

- Der Server für die Emotionserkennung muss hinterlegt sein.

Konfiguration im Server-Modul

1. Wechseln Sie in das *Server-Modul*.
2. Wählen Sie in der Hauptansicht den Server aus, den Sie konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte *Verwendung*.
4. Erweitern Sie das Gruppenfeld *Audioanalyse*.

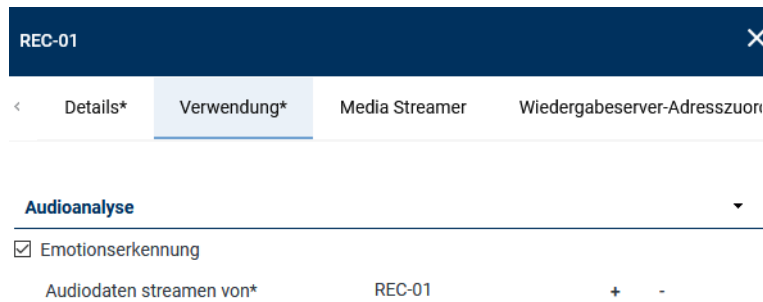


Abb. 503: Server-Modul - Emotionserkennung aktivieren

5. Aktivieren Sie die Funktion *Emotionserkennung*.
6. Wählen Sie über das Symbol **+** den Server aus, auf dem die Emotionserkennung läuft.
 - ⇒ Dieser Server erscheint dann in der Auswahlliste im Integrationen-Modul in der Registerkarte *Recording Content Validation* zur Konfiguration der Stille-Erkennung.

Konfiguration im Integrationen-Modul

1. Markieren Sie in der Hauptansicht die Integration, für die Sie die Validität der Aufzeichnung prüfen möchten.
2. Wählen Sie die Registerkarte *Recording Content Validation*.

Folgende Kriterien stehen zur Prüfung der korrekten Aufzeichnung zur Verfügung:

- *Paketverlust-Erkennung*
- *Entschlüsselungsfehler-Erkennung*
- *Stille-Erkennung*

×

< Details*
Recording Content Validation
>

Paketverlust-Erkennung aktivieren

☒

Entschlüsselungsfehler-Erkennung aktivieren

☒

☒ Stille-Erkennung aktivieren

Mindestdauer*

30000 ms

Schwellenwert*

-60 dB

Stilleanteil*

90 %

Gewichtung*

10

Emotionserkennungsserver*

+ -

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 504: Integration anlegen - Registerkarte Recording Content Validation

Paketverlust-Erkennung aktivieren	<input checked="" type="checkbox"/> Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit geprüft wird, ob Pakete einer Aufzeichnung verloren gegangen sind. HINWEIS! Ein Paketverlust führt zu Einbußen in der Audioqualität. Sollte ein hoher Prozentsatz an Paketen verloren gehen, kann es zum kompletten Verlust der Aufzeichnung kommen.
Entschlüsselungsfehler-Erkennung aktivieren	<input checked="" type="checkbox"/> Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit geprüft wird, ob bei der Entschlüsselung Fehler aufgetreten sind. HINWEIS! Falls es zu Entschlüsselungsfehlern kommt, führt dies dazu, dass die Audiodatei ganz oder teilweise aus Lärm besteht und dadurch nicht zu gebrauchen ist.
Stille-Erkennung aktivieren	<input checked="" type="checkbox"/> Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit geprüft wird, ob in den Aufzeichnungen Stille-Passagen beinhaltet sind und unter welchen Kriterien eine Passage als Stille erkannt werden soll. HINWEIS! Die Erkennung ist sinnvoll, falls z. B. von der Telefonanlage zwar RTP-Pakete geschickt werden, die aber statt einem Audiosignal nur Stille beinhalten.
<i>Mindestdauer</i>	Geben Sie hier die Mindestdauer einer Stille-Passage ein, bei der eine Meldung ausgegeben werden soll. Standardwert ist 30000 ms (30 Sekunden).
<i>Schwellenwert</i>	Geben Sie hier den Schwellenwert des Audiopegels in dB an, bei dessen Unterschreitung die Passage als Stille erkannt wird. Standardwert ist -60 dB.
<i>Stilleanteil</i>	Geben Sie hier in Prozent an, bei welchem Anteil an Stille in einer Aufzeichnung eine Meldung ausgegeben werden soll. Standardwert ist 90 %.

<i>Gewichtung</i>	Geben Sie hier den Glättungsfaktor an, wie stark die Audiokurven (Samples) geglättet werden sollen. Je höher der Wert, desto stärker werden die Signalspitzen geglättet. Standardwert ist 10. Werte von 0-10000 sind sinnvoll.
<i>Emotionserkennungs-server</i>	Wählen Sie über das Symbol + den Server aus, auf dem die Emotionserkennung läuft. Die Sprachanalysesoftware erkennt, ob in den Aufzeichnungen Stille-Passagen vorkommen.

HINWEIS! In der Liste erscheinen nur Server, die für die Audioanalyse konfiguriert und im Server-Modul zugeordnet wurden.

3. Markieren Sie den entsprechenden Server aus der Liste der verfügbaren Server.

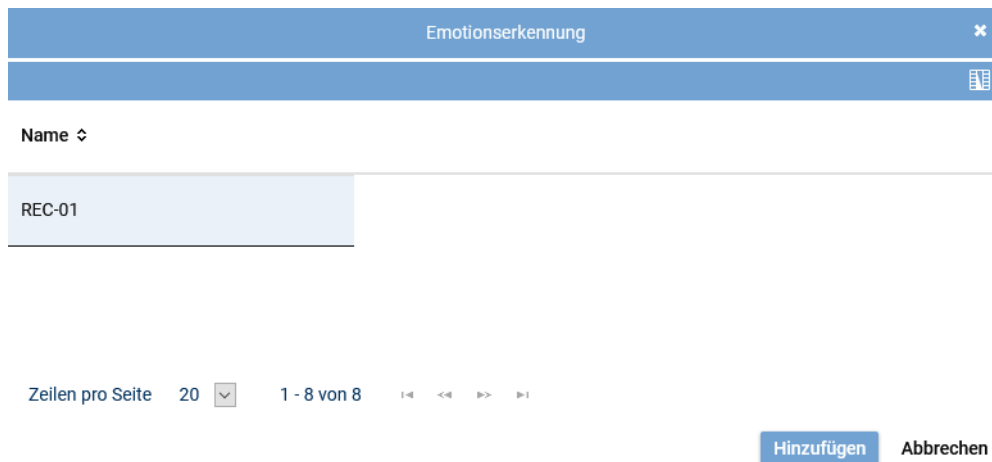


Abb. 505: Server für die Emotionserkennung auswählen

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um den markierten Server zu übernehmen.
5. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Konfiguration im Nachrichten-Modul

Damit im Fehlerfall Meldungen dazu ausgegeben werden, müssen Sie im Nachrichten-Modul die entsprechenden Nachrichten konfigurieren.



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

Konfiguration in der Applikation INSIGHT_{neo}

Damit die aufgetretenen Fehler in einem Report ausgegeben werden, müssen Sie dafür in der Applikation INSIGHT_{neo} einen Report erstellen.



Informationen zur Bedienung des Reportvorlagen-Moduls und des Reportinstanzen-Moduls finden Sie in den jeweiligen INSIGHT_{neo}-Bedienungsanleitungen.

7.3.4 PHONEapp für Mitel konfigurieren

Falls Sie die XML PHONE_{app} 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

7.3.4.1 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. 506: Server - Registerkarte Verwendung

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

7.3.4.1.1 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung ▼

☒ Aufzeichnungssteuerung/Monitoring

Aufzeichnungsarchitektur Bitte auswählen... ▼

☐ neo-Schlüsselverwaltung

Abb. 507: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aufzeichnungssteuerung/Monitoring</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie CLIENT^{command} 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. 113: Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren

7.3.4.2 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:

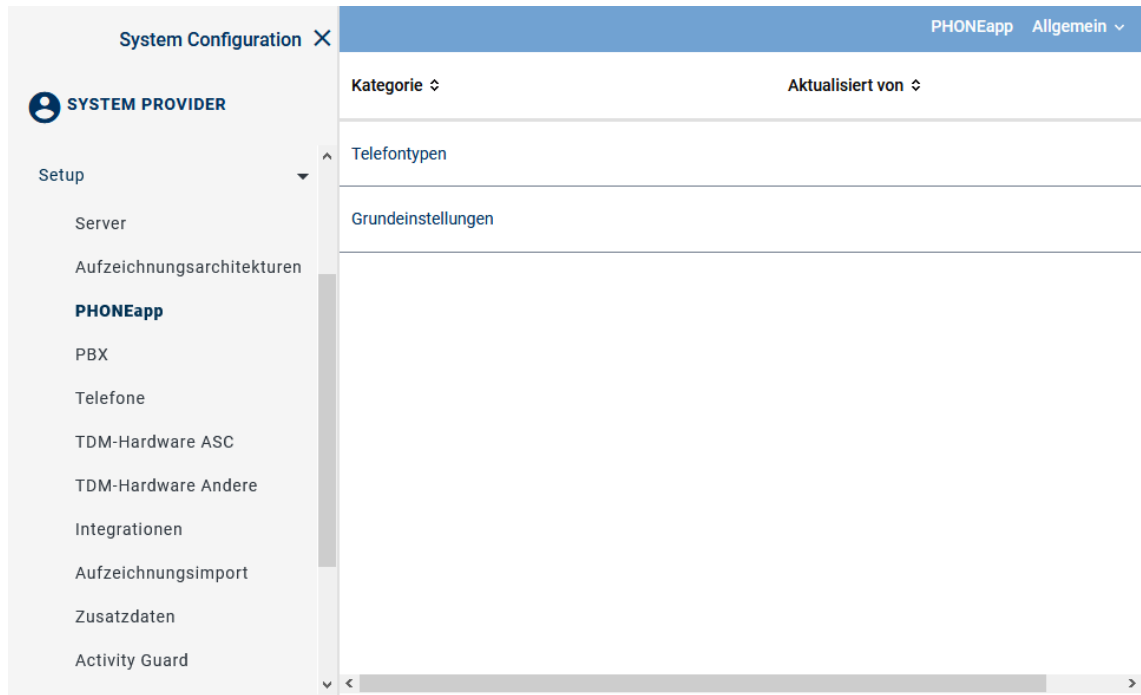


Abb. 508: PHONEapp - Hauptansicht

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

7.3.4.2.1 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.

Telefontypen	
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. 509: 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. 510: 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.

7.3.4.2.2 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 Lösch

Registerfelder

Feld	Recording-Control-Feld	Aktiv
Comment	ASC_COMMENT	

Hinzufügen Lösch

Vordefinierte Tagging-Felder

☒ Aktiviert

Tagging-Feld

Keine Datensätze gefunden

Speichern Zurücksetzen

Abb. 511: Detailansicht Grundeinstellungen

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

Allgemein	Hier müssen Sie die Adresse der PHONE <u>app</u> eingeben und aktivieren.
• <i>Aktiviert</i>	Aktiviert die Steuerung der Aufnahme durch die PHO-NE <u>app</u> .
• <i>PHONEapp URL</i>	Geben Sie die URL an, unter der die PHONE <u>app</u> 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 PHONE<u>app</u> 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 PHONE<u>app</u> 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 PHONE<u>app</u> 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 PHONE<u>app</u> 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 PHONE<u>app</u> 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>

Vordefinierte Tagging-Felder	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.

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. 512: 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. 513: 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.

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. 514: 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. 515: 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.

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*.

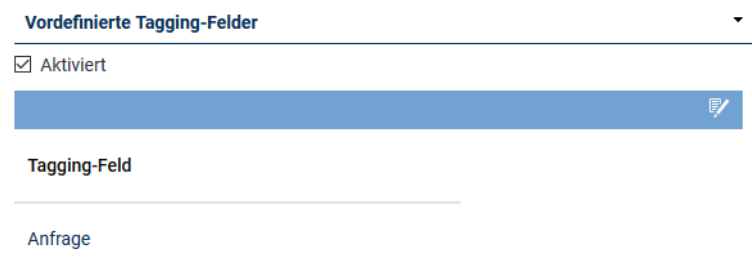



Abb. 516: Tagging-Felder konfigurieren


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

Tagging-Felder ✕

Verfügbar	Aktiv
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_2 Reklamation	labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_1 Anfrage
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_3 Verkauf	
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_4 Vermittlung	
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_5 Stornierung	
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_6 Bestellung	
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_7 Beratung	
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_8 Sonstiges	
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_9 Reservierung	
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_10 Beschwerde	

Übernehmen
Abbrechen

Abb. 517: 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.

7.3.4.3

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.

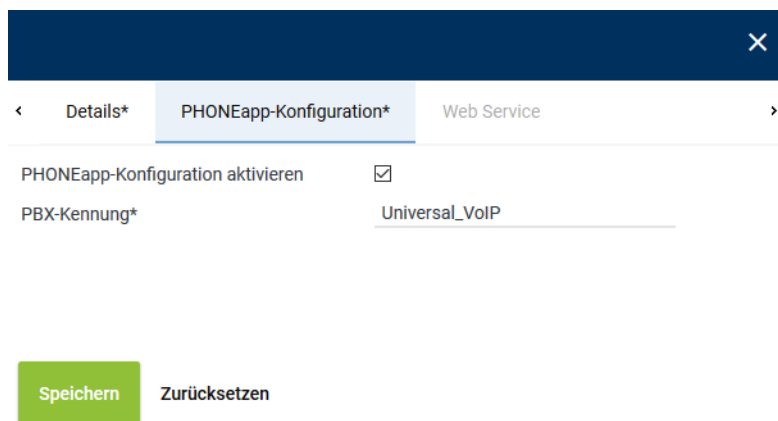


Abb. 518: PHONEapp-Konfiguration aktivieren

3. Geben Sie folgende Parameter ein:

<i>PHONE<u>app</u>-Konfiguration aktivieren</i>	Hier wird die PHONE <u>app</u> aktiviert.
<i>PBX-Kennung</i>	Geben Sie hier die Kennung der Telefonanlage ein. Die Kennung ermöglicht bei Einsatz von mehreren Telefonanlagen in Verbindung mit PHONE <u>apps</u> eine eindeutige Identifizierung der Endgeräte. Diese Kennung wird bereits bei der Installation der Telefonanlage festgelegt. Verwenden Sie nur Buchstaben, Ziffern und Unterstriche.

- 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.

7.3.4.4 Telefone-Modul konfigurieren

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

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

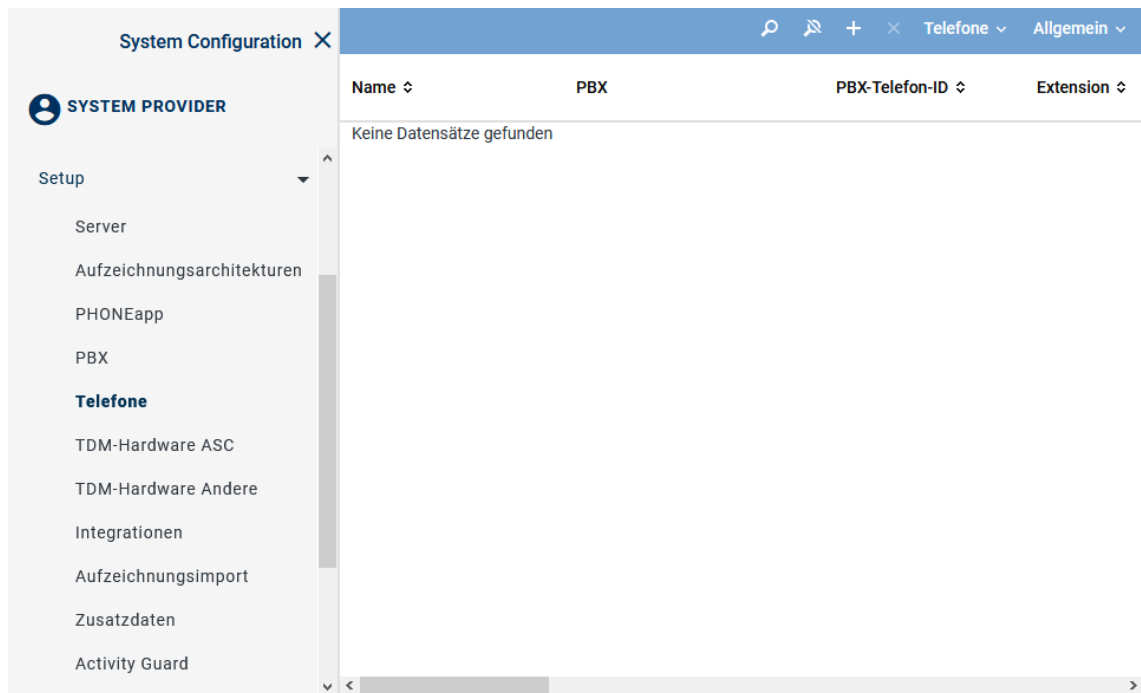


Abb. 519: Telefone - Hauptansicht

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 <i>PHONEapp</i> -Konfiguration aktiviert ist.
<i>Display-Sprache</i>	Zeigt die ausgewählte Display-Sprache an.

7.3.4.4.1 Symbolleiste des Telefone-Moduls


Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 520: Symbolleiste

	<i>Erstellen</i>	Erstellt ein neues Telefon. Zur Verfügung stehen <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.

7.3.4.4.2 Telefone erstellen

- 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. 521: Telefon erstellen

- 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. 522: 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. 114: 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.

7.3.4.4.3 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.

7.3.4.5 Recording-Planner-Modul konfigurieren

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

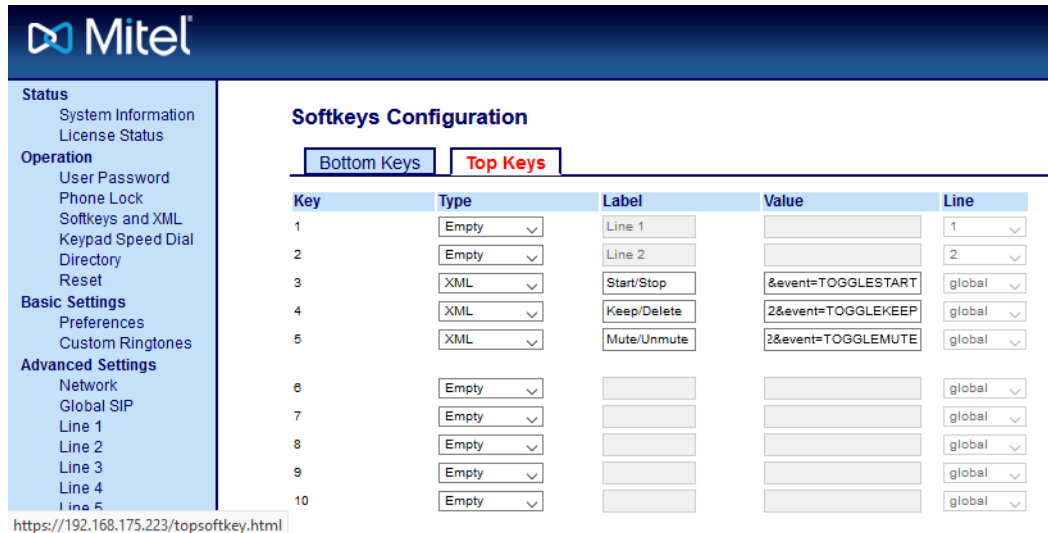


Informationen zum Recording-Planner-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.

7.3.4.6 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. 523: 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.

Netzwerk-Einstellungen konfigurieren

Damit das Schalten der **LEDs** funktioniert, müssen für jedes Telefon die HTTPS- Netzwerk-Einstellungen konfiguriert werden.

1. Wählen Sie den Menüpunkt *Advanced Settings > Network*.

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	Network Settings IPv6 Settings IPv6 <input type="checkbox"/> Enabled Basic Network Settings DHCP <input checked="" type="checkbox"/> Enabled IP Address 192.168.175.223 Subnet Mask 255.255.240.0 Gateway 192.168.168.11 Primary DNS 192.168.168.11 Secondary DNS 0.0.0.0 Hostname 692008000FE15893 LAN Port Auto Negotiation PC Port PassThru Enable/Disable <input checked="" type="checkbox"/> Enabled PC Port Auto Negotiation Advanced Network Settings DHCP Download Option Any LLDP <input type="checkbox"/> Enabled LLDP packet interval 30 NAT IP 0.0.0.0 NAT SIP Port 51620 NAT RTP Port 51720 Rport (RFC 3581) <input type="checkbox"/> Enabled HTTPS Settings HTTPS Server - Redirect HTTP to HTTPS <input type="checkbox"/> Enabled HTTPS Server - Block XML HTTP POSTs <input type="checkbox"/> Enabled Client Method TLS 1.2 Validate Certificates <input type="checkbox"/> Enabled Check Certificate Expiration <input checked="" type="checkbox"/> Enabled Check Certificate Hostnames <input checked="" type="checkbox"/> Enabled Trusted Certificates Filename
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Abb. 524: HTTPS Settings konfigurieren

2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für folgende Parameter:

- HTTPS Server - Redirect HTTP to HTTPS
- HTTPS Server - Block XML HTTPS POSTs

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*.

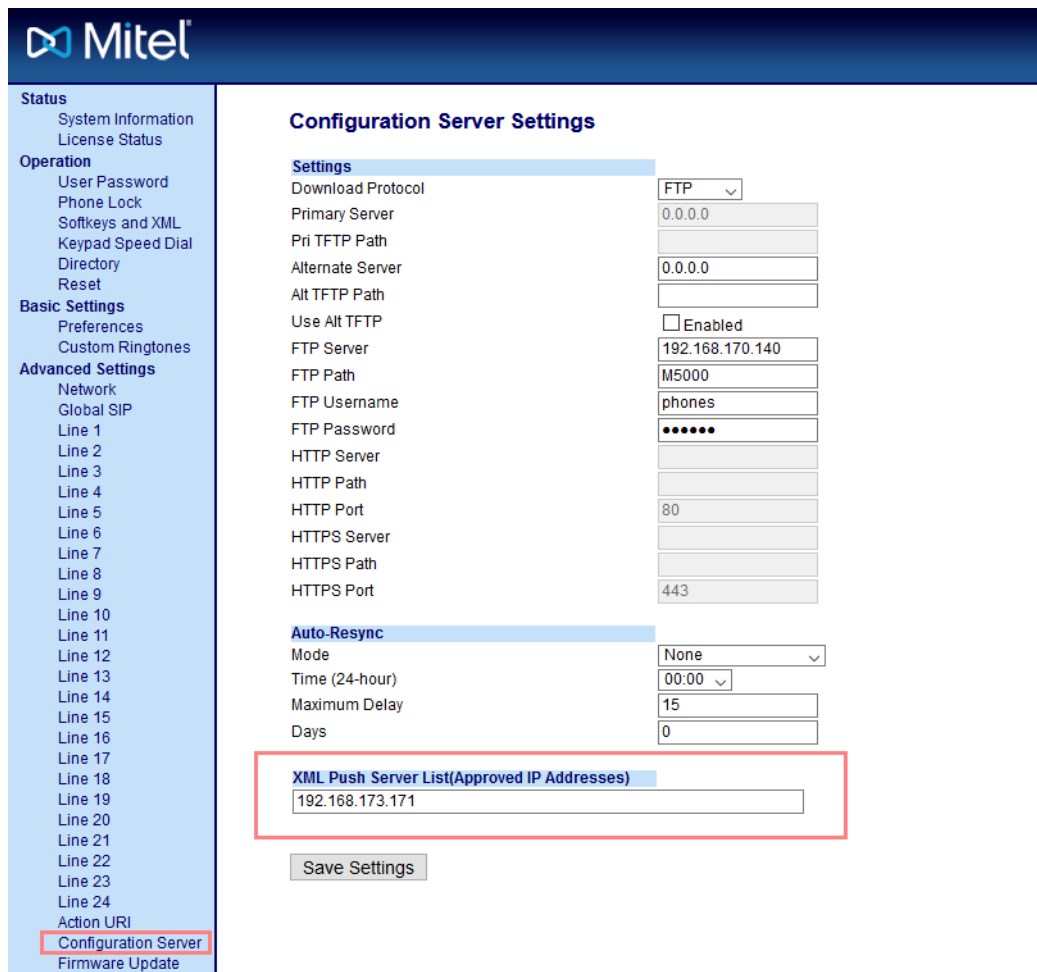


Abb. 525: XML-Push-Server konfigurieren

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



Abb. 526: Belegung der Top Keys und Anzeige des Status der Aufzeichnung

7.3.5 Synchronisationsoptionen

Es gibt 2 unterschiedliche Synchronisationsarten:

- Synchronisation der Recording-Control-Dienste zur Aufzeichnungssteuerung

- Synchronisation der Systemspeicher zum Abgleich der Aufzeichnungsdaten

7.3.5.1 Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung

Recording-Control-Dienste

Bei parallelen Aufzeichnungsservern, die in der gleichen Systemarchitektur installiert sind, können Sie eine Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung konfigurieren.

ACHTUNG!

Klären Sie vor der Konfiguration mit dem ASC-Support, ob diese Funktion für Ihre Aufzeichnungslösung geeignet ist, sonst kann es zu einem Aufzeichnungsverlust kommen!

Informationen, welche Aufzeichnungslösungen diese Funktion unterstützen finden Sie in der Datei *neo* Integration Overview.

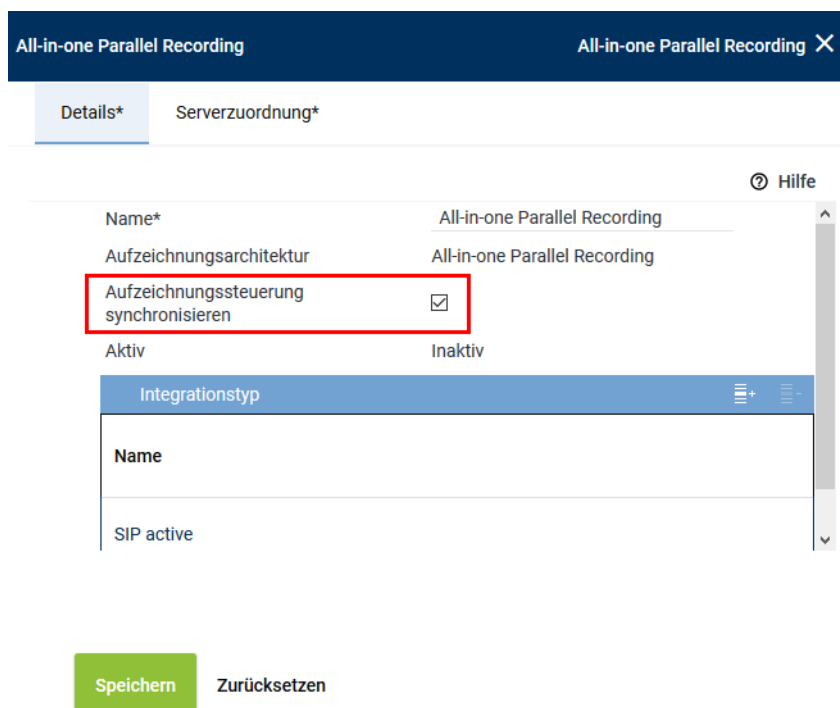
Falls die Aufzeichnungssteuerung manuell durch Applikationen wie CLIENT`command`, PHONE`app`, SCREEN`rec` scan Editor oder eine externe Steuerung über eine API erfolgen soll, muss eine Synchronisation der Recording-Control-Dienste der parallelen Aufzeichnungsserver eingerichtet werden.

Die Aufzeichnungssteuerung wird zunächst vom 1. Recording-Control-Dienst übernommen. Der Recording-Control-Dienst veranlasst, dass die Konversationen von beiden Aufzeichnungsservern aufgezeichnet werden.

Sollte der 1. Recording-Control-Dienst ausfallen, übernimmt der 2. Recording-Control-Dienst die Aufgabe der Aufzeichnungssteuerung für beide Aufzeichnungsserver, die dann beide die Konversationen aufzeichnen.

Die Konfiguration der Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung erfolgt im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul. In parallelen Aufzeichnungsarchitekturen erscheint in der Registerkarte *Details* das Kontrollkästchen *Aufzeichnungssteuerung synchronisieren*.

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Aufzeichnungssteuerung synchronisieren*, damit sich die Recording-Control-Dienste abgleichen und nur ein Dienst die Aufzeichnung für beide Aufzeichnungsserver steuert.



The screenshot shows a configuration window titled 'All-in-one Parallel Recording'. At the top, there are two tabs: 'Details*' and 'Serverzuordnung*'. The 'Details*' tab is selected. Below the tabs, there is a form with the following fields:

- Name***: All-in-one Parallel Recording
- Aufzeichnungsarchitektur**: All-in-one Parallel Recording
- Aufzeichnungssteuerung synchronisieren**: ☒ (This checkbox is highlighted with a red rectangle in the original image)
- Aktiv**: Inaktiv
- Integrationstyp**: A dropdown menu showing 'SIP active'.

At the bottom of the window, there are two buttons: 'Speichern' (Save) and 'Zurücksetzen' (Reset).

Abb. 527: Aufzeichnungssteuerung synchronisieren

2. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verworfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.



Bei der Funktion der Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung gibt es verschärfte Timeouts zwischen den Komponenten. Beachten Sie die erhöhte Hardware- und Netzwerkanforderung. Die Latenz muss < 100 ms sein.

Falls Sie diese Synchronisationsoption nachträglich aktivieren bzw. deaktivieren, müssen Sie folgende Konfigurationsschritte erneut durchführen, damit die Änderungen greifen:

1. Setzen Sie den gewünschten Zustand der Aufzeichnungssteuerung:
 - ☒ = *Aufzeichnungssteuerung erfolgt synchronisiert*
 - ☐ = *Aufzeichnungssteuerung erfolgt nicht synchronisiert*
2. Deaktivieren Sie die Integration.
3. Deaktivieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur.
4. Prüfen Sie, dass folgende Dienste gestoppt sind.
 - *ASC RecordingControl*
 - *ASC RecordingModule*
 - *ASC CTIconnect(Integrationsname)*
5. Aktivieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur.

WARNUNG! In diesem Status haben alle Dienste die aktualisierte Konfiguration erhalten, können jedoch in einem Konfliktzustand sein.

Führen Sie deshalb die folgenden Schritte erneut durch:

6. Deaktivieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur erneut.
 7. Prüfen Sie, dass die Dienste gestoppt sind.
 8. Aktivieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur erneut.
 9. Aktivieren Sie die Integration.
- ⇒ Jetzt sind die Änderungen aktiv.

7.3.5.2 Synchronisation der Systemspeicher

Bei Aufzeichnungsarchitekturen mit 2 Systemspeichern können Sie eine Synchronisation für den Abgleich der Aufzeichnungen konfigurieren.

Eine Synchronisationskonfiguration wird immer für 2 Systemspeicher angelegt. Alle Aufzeichnungen, die auf dem einen Systemspeicher neu hinzukommen, werden dann auch in den anderen Systemspeicher kopiert und umgekehrt. Dadurch sind alle Aufzeichnungen der beiden Systemspeicher auf beiden Systemspeichern vorhanden.



In einer Multi-Core-Architektur darf zwischen den Enterprise Cores keine Synchronisation der Systemspeicher erfolgen.

Die Konfiguration der Synchronisation der Systemspeicher erfolgt im Server-Modul.

1. Um eine Synchronisationskonfiguration zu erstellen, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Synchronisationskonfiguration verwalten*.



Abb. 528: Menüpunkt Synchronisationskonfiguration verwalten

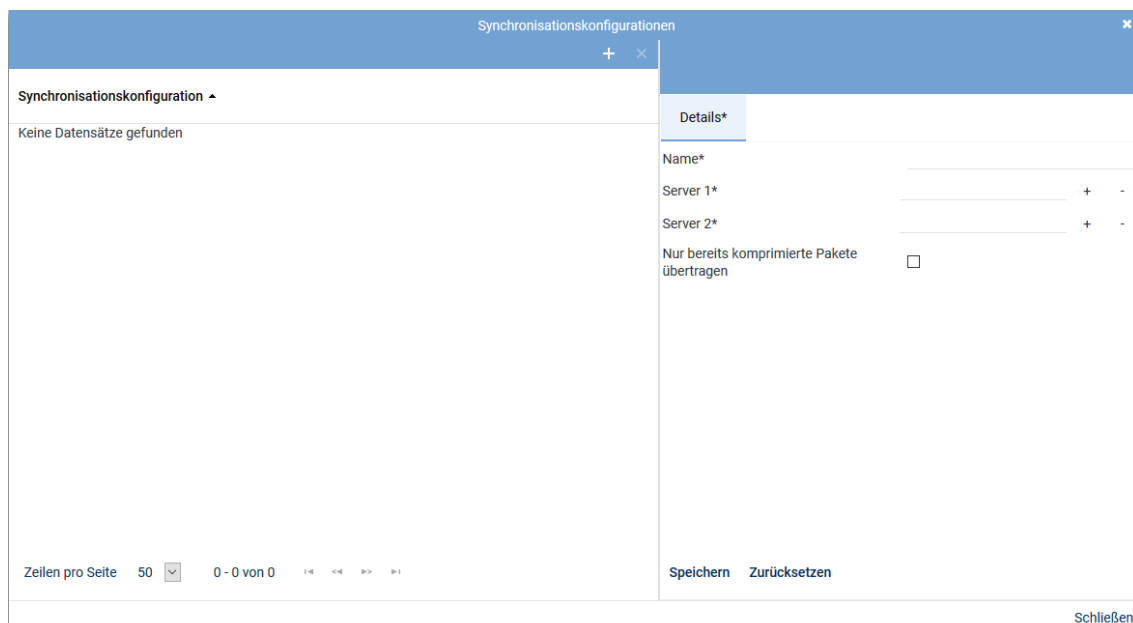




Abb. 529: Synchronisationskonfigurationen konfigurieren

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:


	Erstellen	Erstellt eine neue Synchronisationskonfiguration (siehe Kapitel "Synchronisationskonfiguration erstellen", S. 470).
	Löschen	Löscht die ausgewählte Synchronisationskonfiguration (siehe Kapitel "Synchronisationskonfiguration löschen", S. 471).

Eine Synchronisationskonfiguration wird aktiv, sobald sie gespeichert wird, und läuft solange bis sie wieder gelöscht wird. In dieser Zeit werden beide Systemspeicher regelmäßig auf neue Inhalte überprüft und synchronisiert.



Ein Server, der bereits in einer Synchronisationskonfiguration verwendet wird, kann in keiner weiteren Synchronisationskonfiguration verwendet werden.

7.3.5.2.1 Synchronisationskonfiguration erstellen

1. Klicken Sie im Fenster *Synchronisationskonfigurationen verwalten* auf das Symbol  (*Erstellen*).
⇒ Registerkarte *Details* wird aktiv.

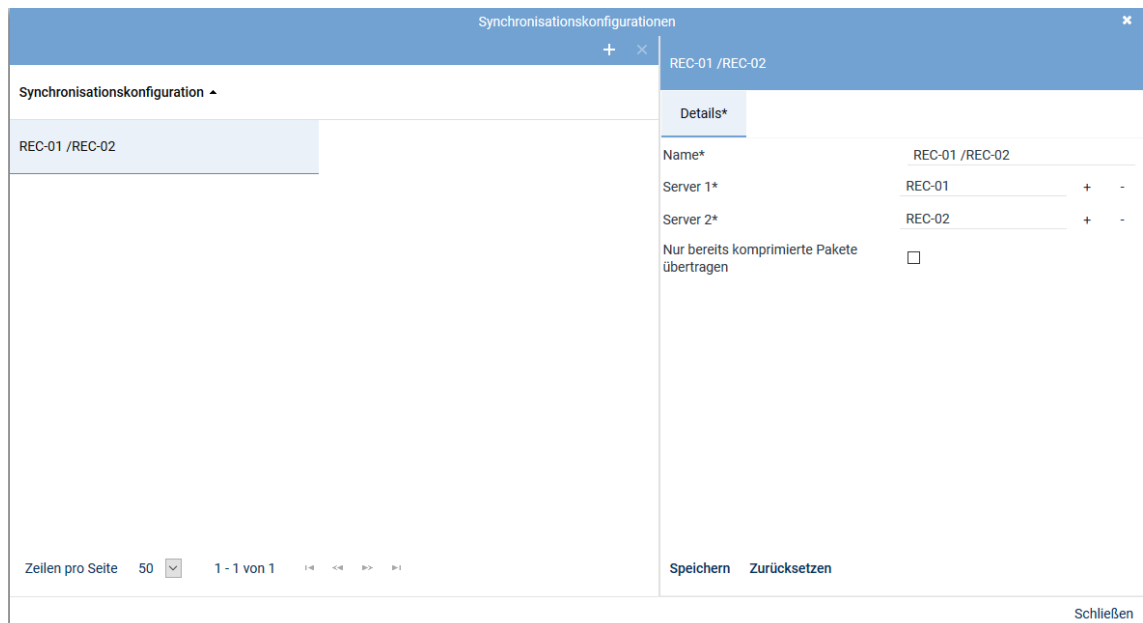



Abb. 530: Synchronisationskonfiguration erstellen

2. Füllen Sie alle Felder für die neue Synchronisationskonfiguration aus:

Name	Geben Sie einen Namen für die Synchronisationskonfiguration ein.
Server 1 / Server 2	<p>Klicken Sie auf die Schaltfläche + neben dem Eingabefeld, um den jeweiligen Server für die Synchronisation der Systemspeicher aus der Liste der verfügbaren Server auszuwählen.</p> <p>Falls Sie einen Eintrag in einem der Eingabefelder löschen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche - neben dem jeweiligen Eingabefeld.</p>
Nur bereits komprimierte Pakete übertragen	<p>Stellen Sie ein, ob auch Daten übertragen werden sollen, die noch nicht komprimiert wurden.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Auch nicht-komprimierte Daten werden übertragen</p> <p><input type="checkbox"/> = Nur komprimierte Daten werden übertragen</p> <p>HINWEIS! Diese Option steht erst zur Verfügung, wenn Sie beide Server eingetragen und gespeichert haben.</p>

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Konfiguration zu übernehmen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um diesen Konfigurationsschritt zu beenden und das Fenster zu schließen.

7.3.5.2.2 Synchronisationskonfiguration löschen

1. Wählen Sie im Fenster *Synchronisationskonfigurationen verwalten* die Synchronisationskonfiguration aus, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters auf das Symbol  (*Löschen*).
 - ⇒ Die Synchronisation der beiden eingetragenen Systemspeicher wird beendet.
 - ⇒ Die ausgewählte Synchronisationskonfiguration wird gelöscht.

7.3.6 Duplikate in parallelen Aufzeichnungsarchitekturen



Bei parallelen Aufzeichnungsarchitekturen, bei denen die Aufzeichnungssteuerung synchronisiert wird, entstehen keine Duplikate, die gelöscht werden könnten. Die beiden Aufzeichnungen werden zu einem Paket zusammengefügt und können nicht getrennt gelöscht werden. Bitte beachten Sie, dass dadurch für die Aufzeichnungen mehr Speicherplatz zur Verfügung stehen muss.

Bei einer parallelen Aufzeichnung ohne Synchronisation kommt es zu redundanten Aufzeichnungsdaten im System. Um zu vermeiden, dass Konversationen in den Wiedergabeapplikationen (z. B. *POWERplay* Web) doppelt angezeigt werden, weil sie doppelt in der Datenbank enthalten sind, haben Sie die Möglichkeit, Duplikate zu löschen, so dass nur eine der doppelten Aufzeichnungen erhalten bleibt.

Als identisch werden Konversationen betrachtet, die folgende Eigenschaften besitzen:

- Identische Start- und Endzeiten

Für Start- und Endzeit können Sie jeweils eine Differenz definieren, unter deren Berücksichtigung die Konversationen noch als Duplikate gelten, siehe [Kapitel "Duplikatserkennung konfigurieren"](#), S. 472.

Überprüft werden sowohl die Start- und Endzeiten von kompletten Konversationen als auch die Start- und Endzeiten der einzelnen Aufzeichnungen, die zu einer Konversation gehören.

- Identische Gesprächsteilnehmer
- Identische Zusatzdaten

Die Konfiguration der Duplikatserkennung erfolgt im Integrationen-Modul. Dort können Sie für jede Integration individuell einstellen, wann Konversationen als identisch angesehen werden sollen. Sobald Sie für eine Integration eine Architektur auswählen, die auf paralleler Aufzeichnung basiert, wird dort die Registerkarte *Parallele Aufzeichnung* eingeblendet, in der Sie die erforderlichen Einstellungen vornehmen können, siehe [Kapitel "Duplikatserkennung konfigurieren"](#), S. 472.

Gelöscht wird die kürzere der beiden identischen Aufzeichnungen. Für die Errechnung der Aufzeichnungslänge wird hierbei die Summe aller Aufzeichnungslängen der Teilabschnitte einer Konversation berücksichtigt. Gelöscht werden sowohl die Zusatzdaten als auch die Audiodaten des Duplikats. Auf welchem der beiden Aufzeichnungsserver ein Duplikat gelöscht wird, ist also abhängig davon, auf welchem Server die kürzere Aufzeichnung gespeichert ist. Ist die Aufzeichnungslänge identisch, wird die als zweites geprüfte Aufzeichnung als Duplikat betrachtet und gelöscht.

Die Duplikatserkennung wird ab dem Zeitpunkt der Aktivierung regelmäßig für alle neuen Aufzeichnungen, aber nicht rückwirkend durchgeführt. D. h. Aufzeichnungen, die zum Zeitpunkt der Aktivierung bereits vorhanden sind, werden nicht auf Duplikate überprüft.



Informationen zum Status eines Jobs finden Sie im Jobs-Modul in der Applikation System Monitoring, siehe Bedienungsanleitung *System Monitoring*.



Falls Sie Duplikate löschen möchten, aber trotzdem auf beiden Aufzeichnungsservern alle Konversationen vorhanden sein sollen, können Sie im Server-Modul eine Synchronisationskonfiguration anlegen, die die Systemspeicher der beiden Aufzeichnungsserver synchronisiert.

7.3.6.1 Duplikatserkennung konfigurieren

Im Integrationen-Modul können Sie für jede Integration individuell einstellen, wann 2 Konversationen als identisch angesehen werden sollen. Sobald Sie für eine Integration eine Architektur auswählen, die auf paralleler Aufzeichnung basiert, wird dort die Registerkarte *Parallele Aufzeichnung* eingeblendet, in der Sie die erforderlichen Einstellungen vornehmen können.

1. Wählen Sie im Integrationen-Modul in der Hauptansicht die Integration aus, für die Sie die Duplikatserkennung konfigurieren möchten.
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Registerkarte *Parallele Aufzeichnung* und nehmen Sie folgende Einstellungen vor.

< Details* Recording Content Validation **Parallele Aufzeichnung** >

☒ Duplikate löschen, wenn die Teilnehmer der Konversationen identisch und folgende Kriterien erfüllt sind:

Die Startzeiten unterscheiden sich um Millisekunden höchstens *

Die Endzeiten unterscheiden sich um Millisekunden höchstens *

Zusätzliche Einstellungen

Zeit, nach der Konversationen frühestens überprüft werden sollen * Minuten

Intervall, in dem die Überprüfung stattfinden soll * Minuten

Zusatzdaten

ID ↕ Anzeigename

Zu ignorierende Kriterien

Verfügbare Attribute	Ignorierte Attribute
EMPLOYEEID	
EXTENSION	
IPADDRESS	
MACADDRESS	
PBXAGENTID	
PBXID	
PBXPHONEID	
PCHHOSTNAME	
PHONEID	

Speichern Zurücksetzen

Abb. 531: Registerkarte Parallele Aufzeichnung (Integration)

Duplikate löschen,....

Wenn Sie diese Option aktivieren, können Sie anhand der eingeblendeten Kriterien definieren, wann 2 Aufzeichnungen als identisch erkannt werden sollen.

☒ = Duplikatserkennung ist aktiviert. Duplikate werden den definierten Kriterien entsprechend gelöscht.



☐ = Duplikatserkennung ist deaktiviert.

Die Startzeiten unterscheiden sich um höchstens

Stellen Sie hier die maximale Differenz für die Startzeit ein. Überprüft werden sowohl die Startzeiten von kompletten Konversationen als auch die Startzeiten der einzelnen Aufzeichnungen, die zu einer Konversation gehören.

Beispiel: *1000 Millisekunden*

Hat eine Konversation eine Startzeit von 14:20:15 Uhr und eine zweite Konversation eine Startzeit von 14:20:16 Uhr, und haben auch die Startzeiten der einzelnen Aufzeichnungen dieser beiden Konversationen keine größere Differenz als 1000 Millisekunden, dann werden diese Konversationen in Bezug auf die Startzeit als mögliche Duplikate berücksichtigt.


<i>Die Endzeiten unterscheiden sich um höchstens</i>	<p>Stellen Sie hier die maximale Differenz für die Endzeitzeit ein. Überprüft werden sowohl die Endzeiten von kompletten Konversationen als auch die Endzeiten der einzelnen Aufzeichnungsabschnitte einer Konversation.</p> <p>Beispiel: <i>1000 Millisekunden</i></p> <p>Hat eine Konversation eine Endzeit von 14:20:15 Uhr und eine zweite Konversation eine Endzeit von 14:20:16 Uhr, und haben auch die Endzeiten der einzelnen Aufzeichnungen dieser beiden Konversationen keine größere Differenz als 1000 Millisekunden, dann werden diese Konversationen in Bezug auf die Endzeit als mögliche Duplikate berücksichtigt.</p>
<i>Zeit, nach der Konversationen frühestens überprüft werden sollen</i>	<p>Stellen Sie hier die Zeitspanne ein, die vergehen soll, bevor eine Aufzeichnung auf Duplikate überprüft werden soll.</p> <p>Beispiel: <i>3 Minuten</i></p> <p>Hat eine Konversation eine Endzeit von 14:20 Uhr, d.h. die Aufzeichnung wurde um 14:20 Uhr gespeichert, dann wird die Aufzeichnung erst um 14:23 Uhr auf Duplikate überprüft.</p>
<i>Intervall, in dem die Überprüfung stattfinden soll</i>	<p>Stellen Sie hier ein, in welchen Intervallen der Job für Duplikatserkennung durchgeführt werden soll.</p> <p>Beispiel: <i>2 Minuten</i></p> <p>Der Job für Duplikatserkennung startet alle 2 Minuten neu, um nach neuen Aufzeichnungen und möglichen Duplikaten zu suchen und Duplikate zu löschen.</p>
<i>Liste Zusatzdaten</i>	<p>Fügen Sie der Liste alle Zusatzdaten hinzu, die als Kriterien berücksichtigt werden sollen. Bei der Suche nach Duplikaten werden nur Aufzeichnungen berücksichtigt, die einen Zusatzdatentyp aus der Liste enthalten. Wenn ein Zusatzdatentyp in beiden Konversationen leer ist, gilt das auch als gleich und es wird eine Konversation gelöscht.</p> <p> = Zusatzdaten zur Liste hinzufügen, siehe Kapitel "Zusatzdaten zuordnen", S. 474.</p> <p> = Zusatzdaten aus der Liste entfernen, siehe Kapitel "Zusatzdaten-zuordnung löschen", S. 475</p>

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
- ⇒ Sobald Sie die Option *Duplikate löschen...* aktiviert haben, werden die Aufzeichnungen auf Duplikate überprüft und gefundene Duplikate gelöscht.

7.3.6.2 Zusatzdaten

7.3.6.2.1 Zusatzdaten zuordnen

Zusätzlich zu der Start- und Endzeit können Sie für die Duplikatserkennung noch weitere Zusatzdaten für die Prüfung heranziehen.

- Klicken Sie in der Liste *Zusatzdaten* auf das Symbol  (*Hinzufügen*), um weitere Zusatzdaten zu konfigurieren.

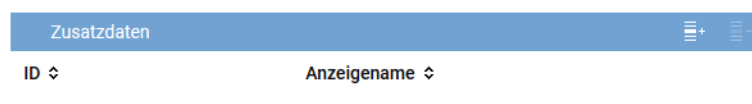


Abb. 532: Zusatzdaten zuordnen

- Wählen Sie die entsprechenden Zusatzdaten aus der Liste aus, an denen eventuelle Duplikate zusätzlich erkannt werden können.
Um mehrere Einträge auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Zusatzdaten			
Anzeigenname ▾	Verfügbar ▾	Editierbar ▾	Externe Aufzeichnungssteuerung ▾
Kommentar	✓	✓	✗
Universal Call ID	✓	✓	✗

Zeilen pro Seite 20 1 - 2 von 2

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 533: Zusatzdaten auswählen


HINWEIS! In der Liste werden nur die Zusatzdaten aufgeführt, die zuvor im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden.



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

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

7.3.6.2.2 Zusatzdatenzuordnung löschen

- Wählen Sie die Registerkarte *Parallele Aufzeichnung*.
- Wählen Sie das Zusatzdatum, das Sie entfernen möchten, in der Liste *Zusatzdaten* aus.
- Klicken Sie auf das Symbol  (*Löschen*).

Zusatzdaten	
ID ▾	Anzeigenname ▾
customCP01	Kommentar
customCP02	Universal Call ID

Abb. 534: Zusatzdatenzuordnung löschen

7.3.6.3 Zu ignorierende Kriterien

In diesem Gruppenfeld können Sie bestimmte Kriterien für die Duplikatsprüfung ausschließen, anhand derer eine Konversation eventuell nicht als Duplikat erkannt werden kann.

Sobald sich Konversationen auch nur in einem Attribut unterscheiden, werden diese nicht als Duplikat erkannt. Dies trifft z. B. für Konversationen zu, die mit verschiedenen PBX-IDs versehen sind.

Damit dieses Kriterium bei der Duplikatsprüfung ausgeschlossen werden kann, müssen Sie das entsprechende Attribut zur Liste der zu ignorierenden Attribute hinzufügen.

In der Liste der verfügbaren Attribute können Sie auswählen, welche Attribute von der Duplikatsprüfung ausgeschlossen werden sollen. Ziehen Sie die entsprechenden Attribute per Drag&Drop in die Liste der ignorierten Attribute.

7.3.7 Standby-Verwaltung für Failover-Architekturen

Für Architekturen mit Failover-Konzepten können Sie in der Standby-Verwaltung manuell festlegen, welcher Server mit welchen Komponenten aktiv sein soll.

Auch für Architekturen vom Typ *Parallel Recording* können Sie die Standby-Verwaltung verwenden, wenn Sie die Ressourcen dafür vorgesehen haben.

Die Nutzung der Standby-Verwaltung ist in folgenden Fällen sinnvoll:

- Sie möchten wieder auf den primären Server zurückschalten, z. B. wenn der Standby-Server automatisch übernommen hat, der primäre Server jetzt aber wieder zur Verfügung steht.
- Sie möchten manuell auf den Standby-Server umschalten, z. B. wenn Sie den primären Server warten möchten.



Die Bearbeitung der Standby-Verwaltung kann nur vorgenommen werden, wenn die jeweilige Architektur aktiviert ist.

7.3.7.1 Standby-Verwaltung für All-in-one Failover

Für Failover-Aufzeichnungsarchitekturen erscheint in der Hauptansicht in der Symbolleiste das Menü *Aufzeichnungsarchitekturen*. Falls Sie die erforderlichen Redundanzoptionen auf verschiedenen Servern installiert haben, können Sie über den Menüpunkt *Standby-Verwaltung* zwischen Primär und Standby-Server umschalten.

Der Menüpunkt *Standby-Verwaltung* ist nur aktiv, wenn die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist.

1. Wählen Sie in der Hauptansicht die Aufzeichnungsarchitektur aus, deren Standby-Verwaltung Sie aufrufen möchten.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Aufzeichnungsarchitekturen*.
 - ⇒ Wenn die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist, ist der Menüpunkt *Standby-Verwaltung* aktiv.

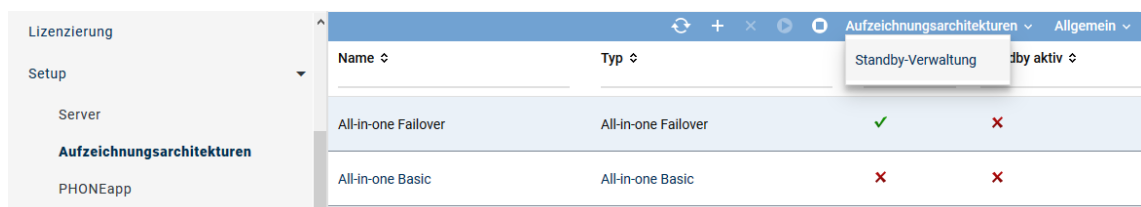


Abb. 535: Standby-Verwaltung konfigurieren


3. Klicken Sie auf den Menüpunkt *Standby-Verwaltung*.
 - ⇒ Das Fenster *Standby-Verwaltung* erscheint.

Standby-Verwaltung				
Server-Name	Status	Älteste laufende Aktivität	Laufende Aktivitäten	Version
RC - REC-01 / REC-02				
REC-01	Active		Activities: 0	60.01.00
REC-02	In Standby		Activities: 0	
RIA - REC-01 / REC-02				
REC-01	Active		Activities: 0	60.01.00
REC-02	In Standby		Activities: 0	
RM - REC-01 / REC-02				
REC-01	Active		Activities: 0	60.00.00
REC-02	In Standby		Activities: 0	

Abb. 536: Server umschalten

In dieser Anzeige sehen Sie die Zuordnung der verwendeten Komponenten.

In der Spalte *Status* erkennen Sie, welche Komponente im Moment aktiv geschaltet ist.



- Um einen Standby-Server zu aktivieren, markieren Sie in der Liste den entsprechenden Server.
 - Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Aktivieren*).
- ⇒ Der Status von dem Standby-Server wechselt von *In Standby* zu *Active*.

Shutdown-Modus zu Wartungszwecken aktivieren

Falls Sie zu Wartungsarbeiten einen Server ausschalten möchten, können Sie für diesen Server den Shutdown-Modus aktivieren.



Diese Funktion macht bei Architekturen für All-in-one Failover keinen Sinn, da in dieser Architektur im Shutdown-Modus noch kein weiterer Server aktiviert werden kann.


- Um für einen Server den Shutdown-Modus zu aktivieren, markieren Sie in der Liste den entsprechenden Server.
 - Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Shutdown-Modus aktivieren*).
- ⇒ Der Status des Servers wechselt von *Active* zu *Shutdown Mode*.
- Um den Shutdown-Modus wieder zu deaktivieren, klicken Sie erneut in der Symbolleiste auf das Symbol .
- ⇒ Der Status des Servers wechselt von *Shutdown Mode* zu *Active*.



Im Shutdown-Modus erfolgt keine automatische Umschaltung auf die Standby-Komponenten. Es werden nur noch bereits laufende Konversationen aufgezeichnet. Sobald Sie in der Standby-Verwaltung manuelle Konfigurationen vornehmen, müssen Sie dafür sorgen, dass jeweils eine der aufzeichnungsrelevanten Komponenten aktiviert ist. Neue Aufzeichnungen erfolgen erst, wenn ein anderer Server manuell aktiviert wird.

Failover-Komponenten aktivieren

Damit neue Aufzeichnungen von einem anderen Standby-Server übernommen werden können, müssen Sie diesen manuell aktivieren.

1. Um einen Standby-Server zu aktivieren, markieren Sie in der Liste den entsprechenden Server.
 2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (Aktivieren).
- ⇒ Der Status des Standby-Servers wechselt von *In Standby* zu *Active*.
Erst dann können neue Konversationen von diesem Server aufgezeichnet werden.

7.3.7.2 Standby-Verwaltung für Multi-Server Failover

Für Failover-Aufzeichnungsarchitekturen erscheint in der Hauptansicht in der Symbolleiste das Menü *Aufzeichnungsarchitekturen*. Falls Sie die erforderlichen Redundanzoptionen auf verschiedenen Servern installiert haben, können Sie über den Menüpunkt *Standby-Verwaltung* zwischen Primär und Standby-Server umschalten.

Der Menüpunkt *Standby-Verwaltung* ist nur aktiv, wenn die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist.

1. Wählen Sie in der Hauptansicht die Aufzeichnungsarchitektur aus, deren Standby-Verwaltung Sie aufrufen möchten.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Aufzeichnungsarchitekturen*.
 - ⇒ Wenn die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist, ist der Menüpunkt *Standby-Verwaltung* aktiv.

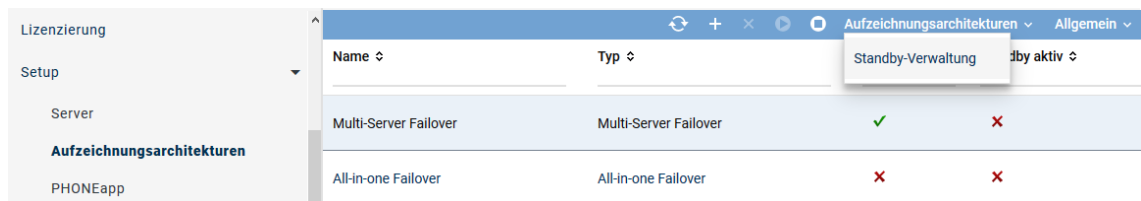


Abb. 537: Auswahlmenü der Standby-Verwaltung

3. Klicken Sie auf den Menüpunkt *Standby-Verwaltung*.
 - ⇒ Das Fenster *Standby-Verwaltung* erscheint.

Standby-Verwaltung				
Server-Name	Status	Älteste laufende Aktivität	Laufende Aktivitäten	Version
RC - RC-01 / RC-02				
RC-01	Active		Activities: 0	60.01.00
RC-02	In Standby		Activities: 0	60.00.00
RM - REC-01 / REC-02				
REC-01	Active		Activities: 0	60.00.00
REC-02	In Standby		Activities: 0	
RIA - CTI-01 / CTI-02				
CTI-01	Active		Activities: 0	60.01.00
CTI-02	In Standby		Activities: 0	60.00.00

Abb. 538: Server umschalten

Falls Sie die erforderlichen Redundanzoptionen auf verschiedenen Servern installiert haben, können Sie für folgende Komponenten die Standby-Verwaltung verwenden:

- **RC** (*Recording Control Standby-Verwaltung*), zur Absicherung der Aufzeichnungssteuerung
- **RM** (*Recorder Standby-Verwaltung*), zur Absicherung der Aufzeichnung
- **RIA** (*CTIconnect-Standby-Verwaltung*), zur Absicherung der Zusatzdaten zu den Aufzeichnungen

In dieser Anzeige sehen Sie die Zuordnung der verwendeten Komponenten.

In der Spalte *Status* erkennen Sie, welche Komponente im Moment aktiv geschaltet ist.

- Um einen Standby-Server zu aktivieren, markieren Sie in der Liste den entsprechenden Server.

- Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Aktivieren*).



⇒ Der Status von dem Standby-Server wechselt von *In Standby* zu *Active*.

Shutdown-Modus zu Wartungszwecken aktivieren

Falls Sie zu Wartungsarbeiten einen Server ausschalten möchten, können Sie für diesen Server den Shutdown-Modus aktivieren.



Diese Funktion macht bei Architekturen für All-in-one Failover keinen Sinn, da in dieser Architektur im Shutdown-Modus noch kein weiterer Server aktiviert werden kann.

- Um für einen Server den Shutdown-Modus zu aktivieren, markieren Sie in der Liste den entsprechenden Server.
- Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Shutdown-Modus aktivieren*).
⇒ Der Status des Servers wechselt von *Active* zu *Shutdown Mode*.
- Um den Shutdown-Modus wieder zu deaktivieren, klicken Sie erneut in der Symbolleiste auf das Symbol .


⇒ Der Status des Servers wechselt von *Shutdown Mode* zu *Active*.



Im Shutdown-Modus erfolgt keine automatische Umschaltung auf die Standby-Komponenten. Es werden nur noch bereits laufende Konversationen aufgezeichnet. Sobald Sie in der Standby-Verwaltung manuelle Konfigurationen vornehmen, müssen Sie dafür sorgen, dass jeweils eine der aufzeichnungsrelevanten Komponenten aktiviert ist. Neue Aufzeichnungen erfolgen erst, wenn ein anderer Server manuell aktiviert wird.

Failover-Komponenten aktivieren

Damit neue Aufzeichnungen von einem anderen Standby-Server übernommen werden können, müssen Sie diesen manuell aktivieren.

1. Um einen Standby-Server zu aktivieren, markieren Sie in der Liste den entsprechenden Server.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Aktivieren*).

⇒ Der Status des Standby-Servers wechselt von *In Standby* zu *Active*.
Erst dann können neue Konversationen von diesem Server aufgezeichnet werden.

7.3.8 Softwareaktualisierung

Aufgrund von umfassenden Änderungen kann bei einem Update ab der Version neo 5.2 die Konfiguration der Integration nicht übernommen werden.

1. Nach dem Update müssen Sie erneut folgende Konfigurationen in der Integration vornehmen:
 - **CTI-Verbindungsdaten**
 - Neueste Grammatik auswählen
 - PBX-Verbindungsdaten konfigurieren und Transport Layer Security aktivieren
 - Failover-Bedingungen konfigurieren
 - **Globale Aufzeichnungseinstellungen**
 - Transportprotokoll auswählen
 - SIP-Authentifizierung aktivieren
 - PBX-Verbindung aktivieren
 - **Aufzeichnungsserver konfigurieren**
 - Recording Module Active MX-ONE aktivieren
2. Wechseln Sie nach der vollständigen Konfiguration der Integration in das Aufzeichnungsarchitekturen-Modul und starten Sie die Aufzeichnungsarchitektur neu.
3. Wenn die Aufzeichnungsarchitektur aktiv ist, wechseln Sie in das Integrationen-Modul und aktivieren Sie die Integration.

7.3.9 InAttend-Konversationen in neo einbinden

Unterstützte Importformate

WAVE / MP3 + CSV

Mit diesem Importformat können Sie Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Audiodaten müssen dabei entweder im **WAVE**-Format oder im **MP3**-Format vorliegen.

Falls die erforderlichen Zusatzdaten im Dateinamen enthalten sind, ist keine separate **CSV**-Datei nötig.

Eine passende **CSV**-Datei ist erforderlich, wenn die Daten nur aus dem Inhalt gezogen werden können. Die Dateinamen zusammengehörender Dateien müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

WAVE / MP3 + XML

Mit diesem Importformat können Sie Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Audiodaten müssen dabei entweder im **WAVE**-Format oder im **MP3**-Format vorliegen.

Falls die erforderlichen Zusatzdaten im Dateinamen enthalten sind, ist keine separate **XML**-Datei nötig.

Eine passende **XML**-Datei ist erforderlich, wenn die Daten nur aus dem Dateiinhalt gezogen werden können. Die Dateinamen zusammengehörender Dateien müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

Um Konversationen aus einer InAttend Console von Mitel in das **neo**-System zu importieren, müssen die folgenden Voraussetzungen zutreffen:

- Die Audiodateien müssen im **WAVE**-Format vorliegen.
- Im Server-Modul müssen in der Registerkarte *Verwendung* die Funktionen *Datenablage und Import* aktiviert sein.
- Im PBX-Modul muss eine **PBX** konfiguriert sein.
- Im Zusatzdaten-Modul müssen für die Zusatzdaten entsprechende Felder konfiguriert sein.
z. B. *customCP01*.
- Im Aufzeichnungsimport-Modul müssen Sie einen Import-Job konfigurieren.

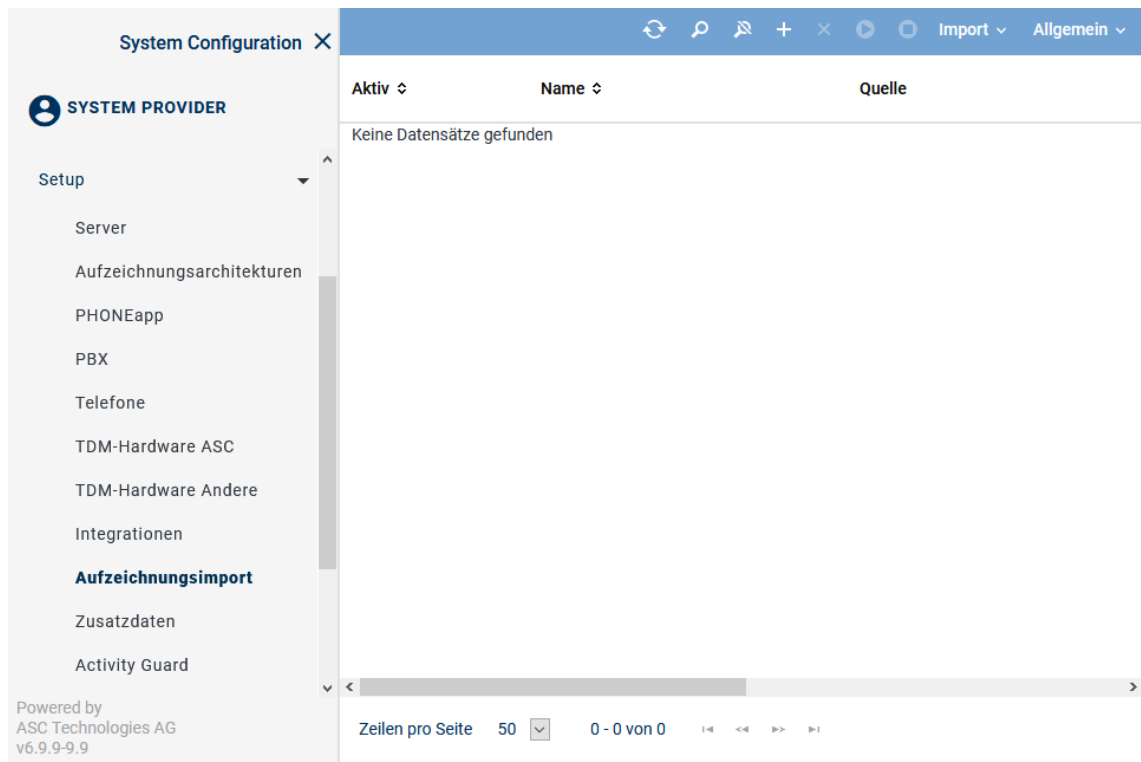
7.3.9.1 Import-Job konfigurieren

Um einen Aufzeichnungsimport durchführen zu können, müssen Sie einen Import-Job anlegen.



Die folgende Konfiguration müssen Sie als Systembetreiber ausführen.

1. Öffnen Sie die Applikation *System Configuration*.
2. Melden Sie sich als Systembetreiber an.
3. Wählen Sie den Menüpunkt *Setup > Aufzeichnungsimport*.



System Configuration X

SYSTEM PROVIDER

Setup

- Server
- Aufzeichnungsarchitekturen
- PHONEapp
- PBX
- Telefone
- TDM-Hardware ASC
- TDM-Hardware Andere
- Integrationen
- Aufzeichnungsimport**
- Zusatzdaten
- Activity Guard

Powered by
ASC Technologies AG
v6.9.9-9.9

Aktiv Name Quelle

Keine Datensätze gefunden

Zeilen pro Seite 50 0 - 0 von 0

Abb. 539: Hauptansicht

- Klicken Sie in der Hauptansicht auf das Symbol **+** (*Erstellen*).
 - ⇒ In der Detailansicht wird die neue Import-Konfiguration angezeigt. Die Konfigurationsoptionen sind abhängig vom gewählten Importformat.

7.3.9.1.1 Registerkarte Details

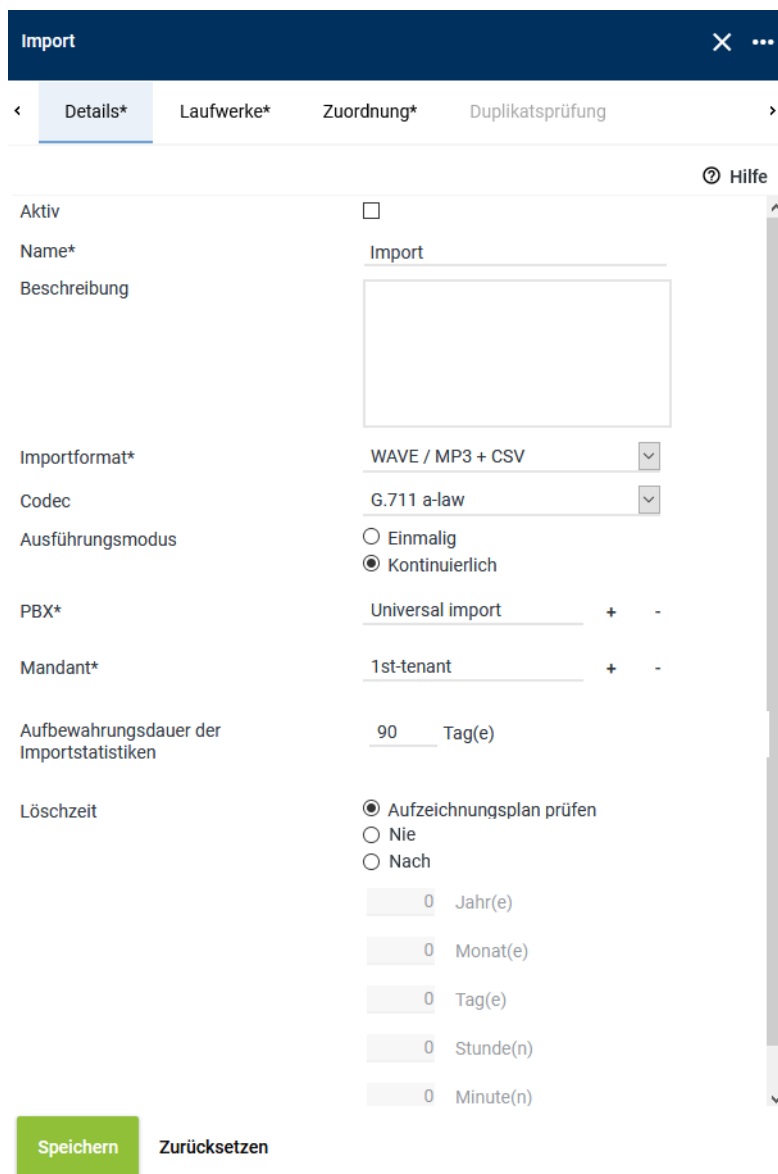




Abb. 540: Registerkarte Details (Beispiel)

Aktiv	<p>Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, können Sie den Import-Job über das Kontrollkästchen aktivieren.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Job ist aktiv</p> <p><input type="checkbox"/> = Job ist nicht aktiv</p> <p>Solange ein Import-Job aktiviert ist, überprüft das Aufzeichnungssystem, ob im Quellverzeichnis neue Dateien liegen. Sind neue Daten vorhanden, werden diese direkt importiert.</p>
Name	Geben Sie hier den Namen für den Import-Job ein.
Beschreibung	Hier können Sie eine Beschreibung des Import-Jobs eingeben.
Importformat	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das gewünschte Importformat aus. Folgende Formate sind von ASC getestet und werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • WAVE / MP3 + CSV • WAVE / MP3 + XML
Codec	Wählen Sie den Codec aus der Dropdown-Liste aus, in dem die Aufzeichnungen abgespeichert werden sollen.

	<p>Folgende Codecs werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • G.711 A-law • G.711 μ-law • G.729a • Linear PCM 8 bit
<i>Ausführungsmodus</i>	<p>Stellen Sie ein, ob der Import nur einmal oder kontinuierlich durchgeführt werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Einmalig</i> Der Import wird sofort bei Aktivierung der Import-Konfiguration gestartet. Das Quellverzeichnis wird nur einmal auf Daten geprüft. • <i>Kontinuierlich</i> Der Import wird bei Aktivierung der Import-Konfiguration dauerhaft gestartet und endet erst, wenn die Import-Konfiguration manuell wieder deaktiviert wird. Das Quellverzeichnis wird immer wieder auf neue Daten geprüft solange die Import-Konfiguration aktiviert ist. <p>HINWEIS! Für manche Importformate steht nur ein eindeutiger Ausführungsmodus zur Verfügung. In diesem Fall erfolgt hier eine automatische Einstellung.</p>
<i>PBX</i>	<p>Wählen Sie über die Schaltfläche , für welche PBX die Daten importiert werden sollen, siehe Kapitel "PBX zuordnen", S. 485.</p> <p>Die Zuordnung importierter Daten zu einer PBX ist erforderlich, damit die Extensions zugeordnet werden können. Für den reinen Import können Sie entweder eine konfigurierte Mittel PBX wählen, oder eine PBX vom Typ <i>Universal Import</i> verwenden. Die PBX muss vorher im PBX-Modul konfiguriert worden sein.</p>
<i>Mandant</i>	<p>Wählen Sie über die Schaltfläche , welchem Mandanten die importierten Daten zugeordnet werden sollen, siehe Kapitel "Mandant zuordnen", S. 485.</p> <p>HINWEIS! In einem 1-Mandanten-System, wird der Mandant hier automatisch eingetragen. Die Einstellung kann nicht geändert werden.</p>
<i>Aufbewahrungsdauer der Importstatistiken</i>	<p>Geben Sie hier die Aufbewahrungsdauer für die Importstatistiken ein. Mit diesen Informationen können Sie einen Report über die Importe von Aufzeichnungen generieren. Die Eingaben gelten ab dem Zeitpunkt des Importes.</p>
<i>Löschzeit</i>	<p>Wählen Sie über die Optionsfelder die Bedingung, nach der gelöscht werden soll.</p> <p>Folgende Optionen stehen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Aufzeichnungsplan prüfen</i> Die importierten Daten werden anhand der Konfiguration im Recording Planner gelöscht. • <i>Nie</i> Die importierten Daten werden nie gelöscht. • <i>Nach</i> Die importierten Daten werden nach der hier konfigurierten Zeit gelöscht. Geben Sie hierzu die entsprechende Zeit ein.

PBX zuordnen

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** rechts neben dem Eingabefeld.
2. Wählen Sie eine **PBX** aus der Liste aus.

PBX	
Name	Typ
SIP	Universal VoIP
Cisco ...	Cisco UCM
Avaya_1	Avaya CM
Cisco Jabber	Cisco Jabber
Universal import	Universal Import
Universal analog CM	Universal analog CM
OpenScape Xpert	OpenScape Xpert

Zeilen pro Seite 20 0 - 0 von 0

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 541: PBX hinzufügen

3. Um die Auswahl zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Mandant zuordnen

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** rechts neben dem Eingabefeld.
2. Wählen Sie einen Mandanten aus der Liste aus.

Mandant	
Mandant	Typ
System	Systembetreiber
1st-Tenant	Mandant
3rd-Tenant	Mandant
2nd-Tenant	Mandant

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 542: Mandant hinzufügen

3. Um die Auswahl zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.3.9.1.2 Registerkarte Laufwerke

1. Wählen Sie die Registerkarte *Laufwerke*, um die Quelle zu konfigurieren.



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

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

Die Einstellungen sind abhängig vom gewählten Importformat.

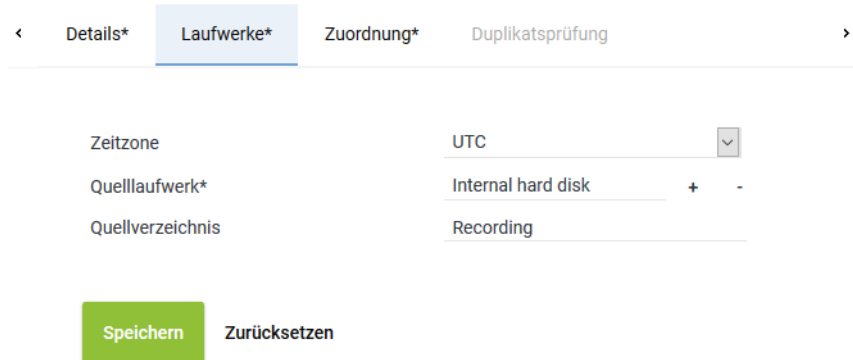


Abb. 543: Registerkarte Laufwerke - [WAVE](#) / [MP3](#)-Formate

Zeitzone	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Zeitzone aus, auf die sich die Zeitangaben der zu importierenden Daten beziehen.
Quelllaufwerk	Stellen Sie hier das Laufwerk ein, von dem die Daten importiert werden sollen, siehe Kapitel "Laufwerk zuordnen" , S. 486.
Quellverzeichnis	Geben Sie hier das Verzeichnis ein, aus dem die Daten importiert werden sollen.

Laufwerk zuordnen

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** rechts neben dem Eingabefeld.
2. Wählen Sie ein Laufwerk aus der Liste aus.

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

Zeilen pro Seite 20 0 - 0 von 0

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 544: Laufwerk hinzufügen

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

7.3.9.1.3 Registerkarte Zuordnung mit CSV-Datei

- Wählen Sie die Registerkarte *Zuordnung*.

Hier können Sie Regeln konfigurieren, nach denen die Zusatzdaten aus den zu importierenden Datensätzen der Datenstruktur im *neo*-Aufzeichnungssystem zugeordnet werden sollen.

Folgende Gruppenfelder stehen zur Konfiguration zur Verfügung:

<	Details*	Laufwerke*	Zuordnung*	Duplikatsprüfung	>
<hr/>					
Datenstruktur					▶
<hr/>					
Startzeit					▶
<hr/>					
Teilnehmer-Rufnummer					▶
<hr/>					
Zusatzdaten					▶

Abb. 545: Registerkarte Zuordnung für *WAVE* / *MP3*-Importformate

Die Zusatzdaten können entweder aus dem Dateinamen der *WAVE*- bzw. *MP3*-Datei oder aus dem Dateiinhalt einer mitgelieferten *CSV*- bzw. *XML*-Datei gezogen werden.

Die Dateinamen zusammengehörender Dateien (*WAVE* / *MP3*- und *XML*-Datei bzw. *WAVE* / *MP3*- und *CSV*-Datei) müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

Wenn keine separate Datei mit den Zusatzdaten vorhanden ist, werden die Zusatzdaten aus dem Dateinamen der *WAVE*- bzw. *MP3*-Datei gezogen.

Gruppenfeld Datenstruktur

Geben Sie hier das Format des Dateinamens an, damit die Informationen daraus gezogen werden können.

Der Dateiname besteht aus Informationsabschnitten, die jeweils durch ein bestimmtes Trennzeichen voneinander getrennt sind.

Ein neuer Abschnitt beginnt immer am Anfang des Dateinamens und jeweils nach einem Trennzeichen. Jeder Abschnitt endet vor einem Trennzeichen sowie vor dem Punkt, der vor der Dateiteilung steht.

Beispiel:

Der Dateiname "2019-11-06_10-44-46_Shruthiv_9002_61.wav" besteht aus 5 Abschnitten, die jeweils durch einen Unterstrich voneinander getrennt sind.

Datenstruktur

Spalten getrennt durch*

(max. 1 Zeichen)

Abschnitte im Dateinamen

☒ durch Trennzeichen getrennt

☐ durch regulären Ausdruck definiert

Abb. 546: Gruppenfeld Datenstruktur

Wählen Sie in diesem Fall die Option *durch Trennzeichen getrennt* und geben Sie einen Unterstrich als Trennzeichen in das Eingabefeld ein.

HINWEIS! Ziffern und Buchstaben werden nicht als Trennzeichen erkannt.

Gruppenfeld Startzeit

Hier können Sie definieren, wie die Startzeit der Aufzeichnung aus dem Dateinamen oder dem Dateinhalt ausgelesen werden soll.

Importformat WAVE / MP3 + CSV

Startzeit

Quelle

Dateiname

☐ Datum und Uhrzeit im selben Abschnitt

Abschnitt-Nr.*

Format*

☒ Datum und Uhrzeit in separaten Abschnitten

Abschnitt-Nr. für Datum*

Format*

yyyy-MM-dd

Abschnitt-Nr. für Uhrzeit*

Format*

hh-mm-ss

Startzeit

Quelle

Dateinhalt

☒ Datum und Uhrzeit in derselben Spalte

Spalte* Starttime

Format* yy-MM-dd-hh-mm-ss

☐ Datum und Uhrzeit in separaten Spalten

Spalte für Datum*

Format*

Spalte für Uhrzeit*

Format*

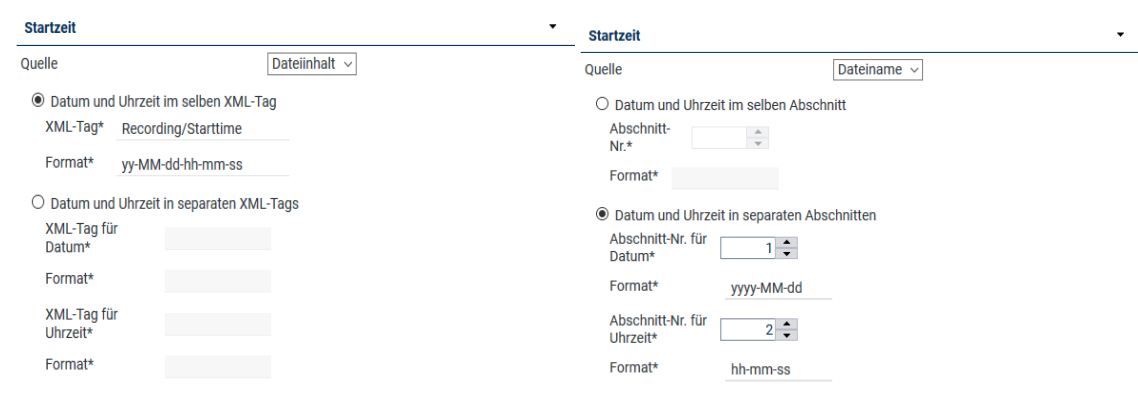
Abb. 547: Gruppenfeld Startzeit - Importformat WAVE / MP3 + CSV

1. Stellen Sie ein, aus welcher Quelle die Information ausgelesen werden soll.
2. Stellen Sie ein, ob Datum und Uhrzeit im selben Informationsabschnitt enthalten sind.
3. Geben Sie ein, an welcher Stelle der Struktur die relevanten Informationsabschnitte zu finden sind.
 - Für *Quelle* = *Dateiname*:
Geben Sie die Nummer des Abschnitts ein, der die Information enthält.

Welches Trennzeichen die Abschnitte im Dateinamen trennt, müssen Sie im Gruppenfeld *Datenstruktur* eingeben, siehe Gruppenfeld Dateistruktur.

- Für *Quelle = Dateiinhalt*:
Geben Sie den Namen der Spalte ein, die die Information enthält.
- 4. Geben Sie das Format ein, in dem Datum und Uhrzeit in den verschiedenen Informationsabschnitten angegeben sind, siehe Formatdefinitionen.

Importformat WAVE / MP3 + XML



Startzeit

Quelle: Dateiinhalt

☒ Datum und Uhrzeit im selben XML-Tag
 XML-Tag* Recording/Starttime
 Format* yy-MM-dd-hh-mm-ss

☐ Datum und Uhrzeit in separaten XML-Tags
 XML-Tag für Datum*
 Format*
 XML-Tag für Uhrzeit*
 Format*

Startzeit

Quelle: Dateiname

☐ Datum und Uhrzeit im selben Abschnitt
 Abschnitt-Nr.*
 Format*

☒ Datum und Uhrzeit in separaten Abschnitten
 Abschnitt-Nr. für Datum* 1
 Format* yyyy-MM-dd
 Abschnitt-Nr. für Uhrzeit* 2
 Format* hh-mm-ss

Abb. 548: Gruppenfeld Startzeit - Importformat WAVE / MP3 + XML

1. Stellen Sie ein, aus welcher Quelle die Information ausgelesen werden soll.
2. Stellen Sie ein, ob Datum und Uhrzeit im selben Informationsabschnitt enthalten sind.
3. Geben Sie ein, an welcher Stelle der Struktur die relevanten Informationsabschnitte zu finden sind.
- Für *Quelle = Dateiname*:
Geben Sie die Nummer des Abschnitts ein, der die Information enthält.
Welches Trennzeichen die Abschnitte im Dateinamen trennt, müssen Sie im Gruppenfeld *Datenstruktur* eingeben, siehe Gruppenfeld Dateistruktur.
- Für *Quelle = Dateiinhalt*:
Geben Sie die hierarchische Folge der XML-Tags vom Root-Element bis zu dem XML-Tag ein, das die Information enthält. Die XML-Tag-Folge muss ohne Leerzeichen und die einzelnen XML-Tags getrennt durch einen Schrägstrich eingegeben werden (z.B. Recording/Starttime). Steht die relevante Information in einem Attribut, muss der Attributname in eckigen Klammern mit führendem "@"-Zeichen angegeben werden (z.B.: Recording/Starttime[@date]).
4. Geben Sie das Format ein, in dem Datum und Uhrzeit in den verschiedenen Informationsabschnitten angegeben sind, siehe Formatdefinitionen.

Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer

Hier können Sie definieren, aus welchen Abschnitten die Informationen der Konversationsteilnehmer aus dem Dateinamen ausgelesen werden sollen.

Teilnehmer-Rufnummer ▼

Umgang mit Stereo-Aufzeichnungen ☐ Stereo zu Mono mixen

Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch _____
(max. 1 Zeichen)

Quelle	Abschnitt-Nr./Spalte	Spur
Dateiname	4	links
Dateiname	5	links

[Neu](#) [Bearbeiten](#) [Löschen](#)

Abb. 549: Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer (Beispiel)

<i>Umgang mit Stereo-Aufzeichnungen</i>	Diese Option ist bei InAttend-Konversationen nicht relevant, da die WAVE -Dateien nur im Mono-Format zur Verfügung stehen.
<i>Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch</i>	Diese Option ist nicht relevant, da die Informationen aus dem WAVE -Dateinamen gezogen werden.

Liste

Die Liste zeigt alle Regeln der Import-Konfiguration, die für die Zuordnung von Teilnehmer-Rufnummern gespeichert wurden.

<i>Quelle</i>	Zeigt an, ob die Information aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen wird.
<i>Abschnitt-Nr./XML-Tag bzw.</i>	Zeigt an, aus welchem Informationsabschnitt die Information ausgelesen wird.
<i>Abschnitt-Nr./Spalte</i>	HINWEIS! Der Spaltentitel ist abhängig vom Importformat.
<i>Spur</i>	Die Auswahl der Spur ist bei InAttend-Konversationen nicht relevant, da die Importdateien im Mono-Format vorliegen.

Tab. 115: Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern

<i>Neu</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie einen neuen Eintrag anlegen können. Siehe Kapitel "Quelle für Teilnehmer-Rufnummern konfigurieren", S. 490 .
<i>Bearbeiten</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie den ausgewählten Eintrag bearbeiten können. Siehe Kapitel "Quelle für Teilnehmer-Rufnummern konfigurieren", S. 490 .
<i>Löschen</i>	Die Schaltfläche löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

Tab. 116: Schaltflächen

Quelle für Teilnehmer-Rufnummern konfigurieren

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Neu*, um eine neue Quelle zu konfigurieren.

Im Fenster *Quelle für Teilnehmer-Rufnummern* können Sie definieren, wie die Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.

Quelle für Teilnehmer-Rufnummern
✕

Quelle (Nummer)	Dateiname	▼
Abschnitt-Nr. (Telefon)		4
Quelle (PBXAgentID)	Dateiname	▼
Abschnitt-Nr. (AgentID)		5
Spur	links	▼
Teilnehmer	<input checked="" type="radio"/> Anrufer <input type="radio"/> Angerufener	

OK
Abbrechen

Abb. 550: Quelle für Teilnehmer-Rufnummer bearbeiten (Beispiel)

Quelle	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste als Quelle für die Zusatzdaten den Dateinamen aus.
XML-Tag bzw.	Geben Sie die Nummer des Dateinamen-Abschnitts ein, der die Information enthält.
Spaltenname bzw.	HINWEIS! Die Bezeichnung des Eingabefelds ist abhängig von Quelle und Importformat.
Abschnitt-Nr.	
Spur	Die Auswahl der Spur ist bei InAttend-Konversationen nicht relevant, da die Importdateien im Mono-Format vorliegen.
Teilnehmer	Stellen Sie ein, ob die Rufnummern von Anrufern stammen oder von Teilnehmern, die angerufen wurden.

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

Quelle für Zusatzdaten konfigurieren

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu**, um eine neue Quelle zu konfigurieren.
Im Fenster **Quelle für Zusatzdaten** können Sie definieren, wie Zusatzdaten aus dem Dateinamen ausgelesen und welchem Zusatzdatentyp sie zugeordnet werden sollen.
- Klicken Sie im Gruppenfeld **Zusatzdaten** auf die Schaltfläche **Neu** oder **Bearbeiten**.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

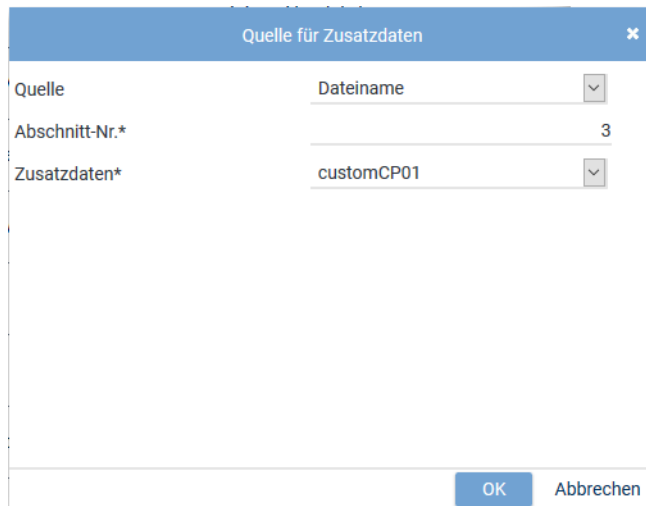


Abb. 551: Quelle für Zusatzdaten bearbeiten (Beispiel für WAVE-Importformate)

Quelle	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste als Quelle für die Zusatzdaten den Dateinamen aus.
XML-Tag bzw.	Geben Sie die Nummer des Dateinamen-Abschnitts ein, der die Information enthält.
Spaltenname bzw.	HINWEIS! Die Bezeichnung des Eingabefelds ist abhängig von Quelle und Importformat.
Abschnitt-Nr.	
Zusatzdaten	Wählen Sie den Zusatzdatentyp aus der Dropdown-Liste aus, dem die Information zugewiesen werden soll. Informationen zur Konfiguration der Zusatzdatentypen finden Sie in der Administrationsanleitung System Configuration <i>Zusatzdaten-Modul</i> .

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

7.3.9.2 Konversationen im POWERplay Web aufrufen

- Melden Sie sich als Administrator des Mandanten an der Applikation **POWERplay Web** an, um die Konversationen aufzurufen.
- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Aufzeichnungsansicht*.

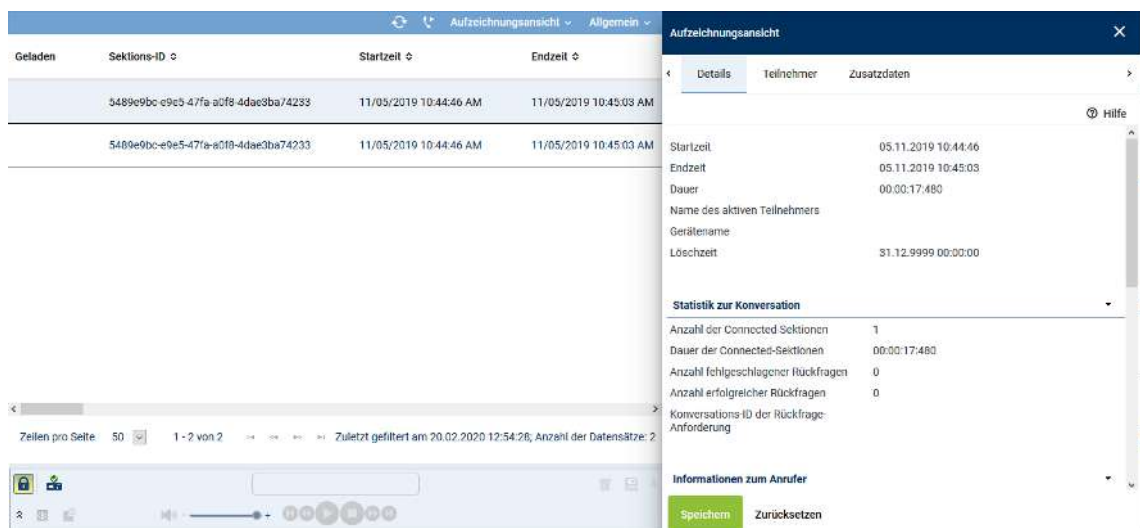


Abb. 552: POWERplay Web - Aufzeichnungsansicht

3. Wählen Sie über die Suchfunktion mit Hilfe der Startzeit die Konversationen, die Sie importiert haben.
4. Wählen Sie eine Konversation aus, um die Zusatzdaten zu prüfen.
5. Wechseln Sie in die Registerkarte *Zusatzdaten*.

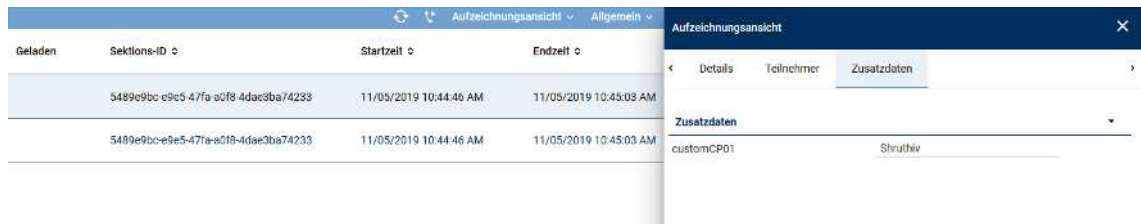


Abb. 553: Aufzeichnungsansicht - Registerkarte Zusatzdaten

⇒ Im Feld *customCP01* erscheint der Name des Teilnehmers.

7.4 CTIconnect-Erweiterungen konfigurieren

7.4.1 Genesys T-Server konfigurieren (optional)

7.4.1.1 IP-Adresse und Port des Genesys T-Servers konfigurieren

1. Melden Sie sich am Genesys Administrator an.
2. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Environment > Applications*.

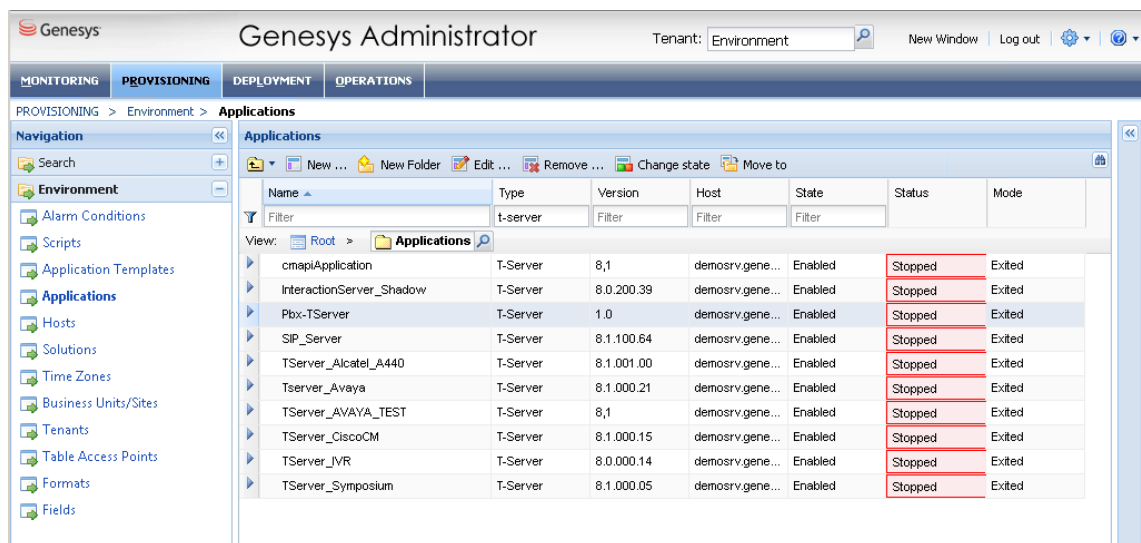


Abb. 554: Genesys Administrator - T-Server auswählen

3. Doppelklicken Sie auf den Eintrag T-Server, der mit der zu überwachenden Switch-Instanz verbunden ist.
⇒ Das Fenster *Configuration* erscheint.
4. Erweitern Sie den Bereich *Server Info*.

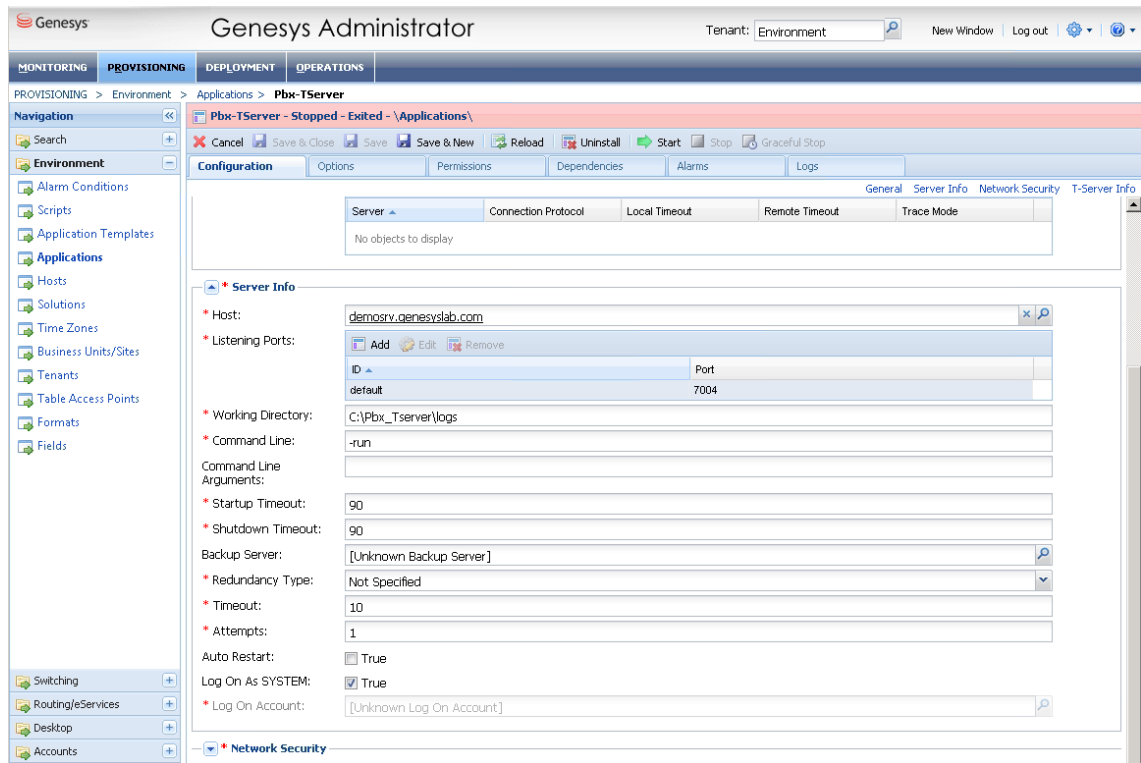


Abb. 555: Genesys Administrator - T-Server konfigurieren

5. Geben Sie im Feld *Host* die IP-Adresse bzw. den Rechnernamen des T-Servers ein, z. B. *demosrv8.genesyslab.com*.
6. Geben Sie im Feld *Listening Port* den Port des T-Servers ein, z. B. 7004.

7.4.1.2

IP-Adresse und Port des Genesys Configuration Servers konfigurieren

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Environment > Applications*.

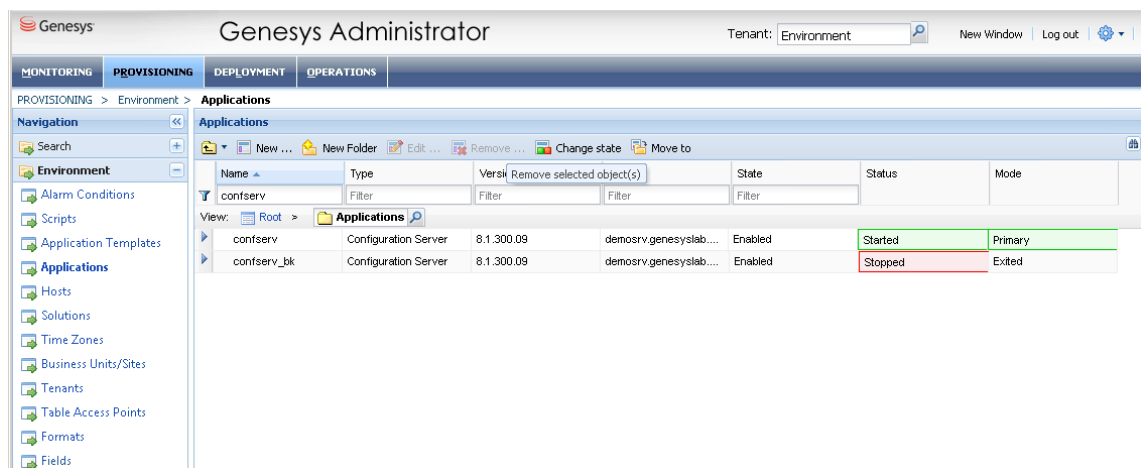


Abb. 556: Genesys Administrator - Configuration Server auswählen

2. Doppelklicken Sie auf den Eintrag Configuration Server, z. B. *confserv*.
⇒ Das Fenster *Configuration* erscheint.
3. Erweitern Sie den Bereich *Server Info*.

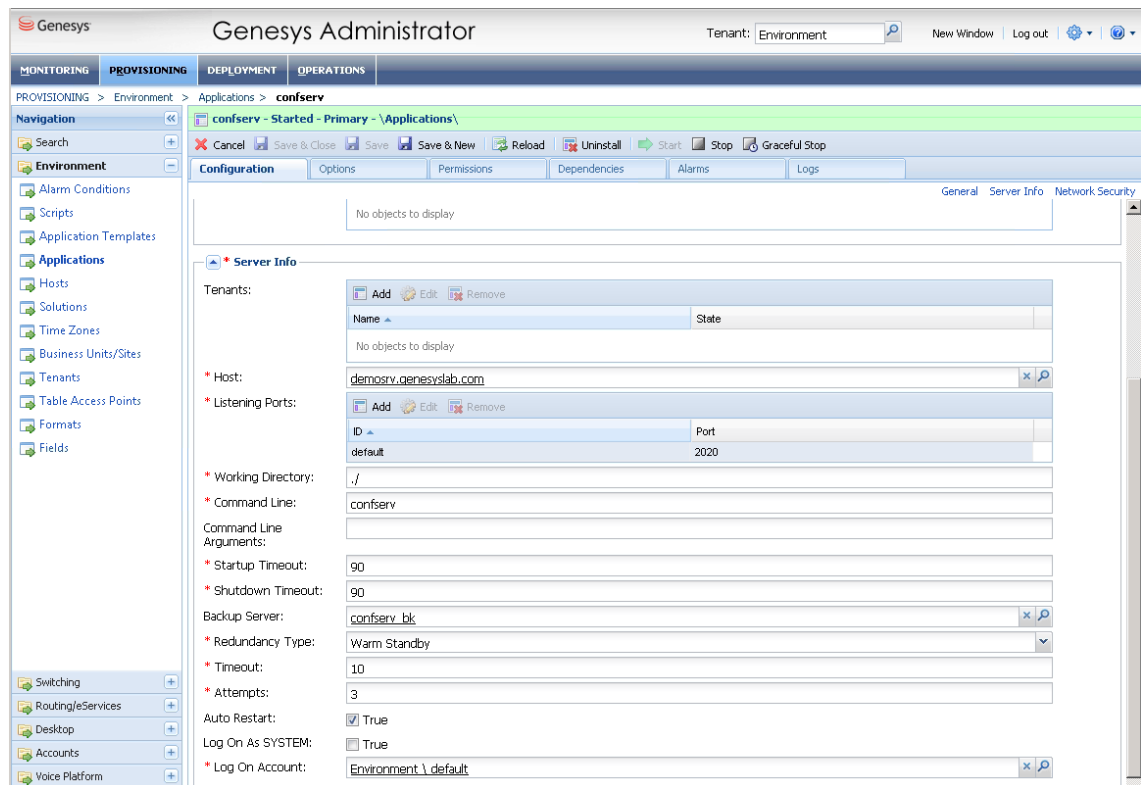


Abb. 557: Genesys Administrator - Configuration Server konfigurieren

4. Geben Sie im Feld *Host* die IP-Adresse bzw. den Rechnernamen des Configuration Servers ein, z. B. *demosrv8.genesyslab.com*.
5. Geben Sie im Feld *Listening Ports* den Port des Configuration Servers ein, z. B. *2020*.

7.4.1.3 Switch-Instanz im Genesys Configuration Server konfigurieren

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Switching* > *Switches*.

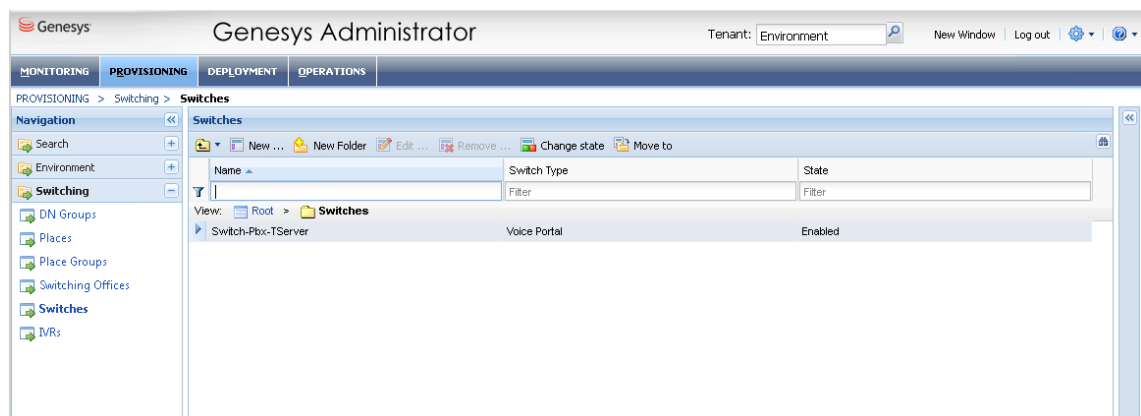
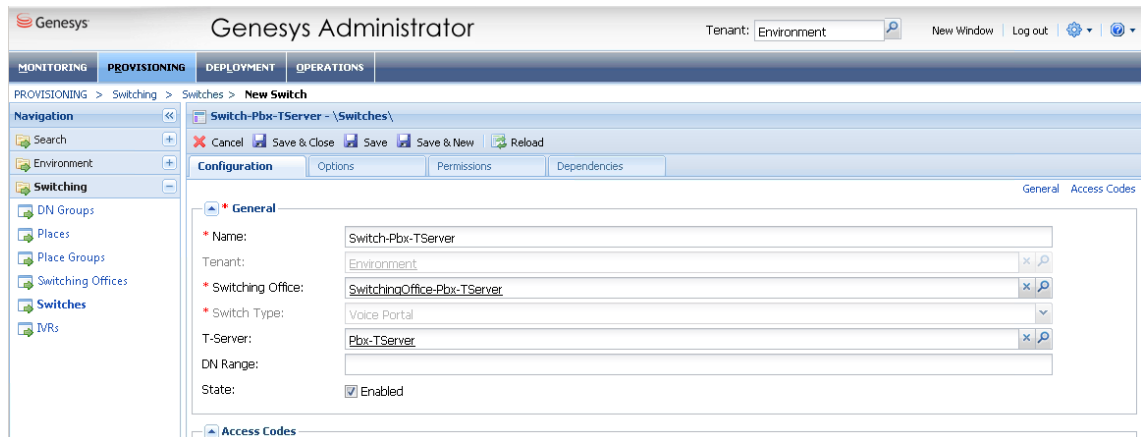


Abb. 558: Genesys Administrator - Switch-Instanzen

2. Doppelklicken Sie auf den Eintrag der Switch-Instanz.
⇒ Das Fenster *Configuration* > *General* erscheint.



The screenshot shows the Genesys Administrator interface. The top navigation bar includes tabs for MONITORING, PROVISIONING, DEPLOYMENT, and OPERATIONS. The left sidebar shows a tree view with categories like Environment, Switching, and IVRs. The main content area is titled 'Switch-Pbx-TServer - \Switches\' and contains a 'Configuration' tab. Under the 'General' sub-tab, the following fields are visible: Name (Switch-Pbx-TServer), Tenant (Environment), Switching Office (SwitchingOffice-Pbx-TServer), Switch Type (Voice Portal), T-Server (Pbx-TServer), DN Range, and State (Enabled). There are also buttons for Cancel, Save & Close, Save, Save & New, and Reload.

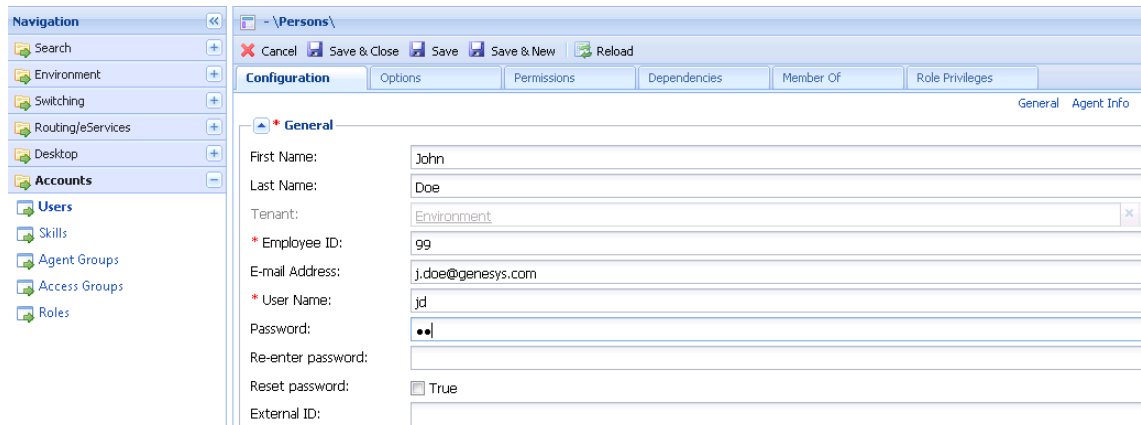
Abb. 559: Genesys Administrator - Switch-Instanz konfigurieren

3. Geben Sie der Konfiguration den gleichen Namen wie im Genesys T-Server.
4. Prüfen Sie, ob der T-Server mit dem T-Server identisch ist, der im Genesys T-Server konfiguriert wurde.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Save**, um die Eingaben zu speichern.

7.4.1.4 Benutzer für den Genesys Configuration Server erstellen

Für den Zugriff auf den Genesys Configuration Server müssen Sie einen Benutzer erstellen.

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt **Accounts > Users**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **New**.
⇒ Das Fenster **Configuration > General** erscheint.



The screenshot shows the Genesys Administrator interface with the 'Accounts > Users' menu selected. The main content area is titled '- \Persons\' and contains a 'Configuration' tab. Under the 'General' sub-tab, the following fields are visible: First Name (John), Last Name (Doe), Tenant (Environment), Employee ID (99), E-mail Address (j.doe@genesys.com), User Name (jd), Password (masked with dots), Re-enter password, Reset password (checkbox), and External ID. There are also buttons for Cancel, Save & Close, Save, Save & New, and Reload.

Abb. 560: Genesys Administrator - Benutzer erstellen

3. Füllen Sie die Pflichtfelder **Employee ID**, **User Name** und **Password** aus.
4. Geben Sie dem Benutzer die Rechte auf die erstellte Switch-Instanz.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Save**, um die Eingaben zu speichern.

8 Troubleshooting



Bevor Sie mit dem Troubleshooting beginnen, überprüfen Sie, ob die Aufzeichnungslösung wie in der Anleitung beschrieben konfiguriert wurde und ob gegebenenfalls eine aktuelle Hot-fix-Version mit Bugfixes zur Verfügung steht.

Wenn Sie ein Ticket öffnen, fügen Sie folgende Information hinzu:

- Wireshark-Traces des Aufzeichnungsservers
- Serverkonfiguration der Endgeräte
- Softwareversion der PBX
- Softwareversion des Application Link Servers
- Typ der Endgeräte

Log-Level-Einstellungen

Modul	Log-Level
RIA	DEBUG
RECORDING_CONTROL	DEBUG
RECORDING_MODULE_MANAGER	DEBUG
API_SERVER	DEBUG

Wenn Sie ein Ticket für den Genesys T-Server öffnen, fügen Sie folgende Information zu:

- Logdateien mit Testgesprächen
HINWEIS! Bevor Sie Logdateien erstellen, passen Sie die Einstellungen des Log-Levels im Log-Level-Modul im System Monitoring wie unten beschrieben an, siehe Bedienungsanleitung *System Monitoring*.
- detaillierte Beschreibung des Problems sowie der Szenarien der geführten Testgespräche
- Extension des betroffenen Geräts
- verwendete Aufzeichnungslösung
- Wireshark-Traces der überwachten Schnittstelle
- Softwareversion des Genesys T-Servers

Log-Level-Einstellungen

Modul	Log-Level
RIA	DEBUG
RIA_ASSISTANT_FOR_GENESYS	DEBUG
RECORDING_CONTROL	DEBUG
RECORDING_MODULE_MANAGER	DEBUG
API_SERVER	DEBUG
FILE_MANAGER	DEBUG

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Aufzeichnungslösung mit VoIP-Endgeräten ohne MBG	6
Abb. 2	Aufzeichnungslösung mit MBG	7
Abb. 3	Aufzeichnungslösung mit Intrusion	8
Abb. 4	CSTA Server konfigurieren	14
Abb. 5	CSTA Server konfigurieren	15
Abb. 6	CSTA Server konfigurieren	16
Abb. 7	Extension-Freizeichen konfigurieren	17
Abb. 8	Gesetzte Monitorpunkte prüfen	18
Abb. 9	Lizenzstatus prüfen	18
Abb. 10	Server, Pfad Und Port prüfen	19
Abb. 11	IP-Adresse und Transportprotokoll prüfen	20
Abb. 12	MBG für Call Recording aktivieren	21
Abb. 13	MBG ICPs hinzufügen	22
Abb. 14	MBG ICP konfigurieren	22
Abb. 15	MINET Devices hinzufügen	23
Abb. 16	MINET Devices hinzufügen	23
Abb. 17	Anmeldebildschirm MBG	24
Abb. 18	Certificate Management	24
Abb. 19	Ausgewähltes Zertifikat bestätigen	25
Abb. 20	Erfolgsmeldung für freigeschaltetes Zertifikat	25
Abb. 21	System Configuration - Web-Oberfläche	26
Abb. 22	System Configuration - Hauptansicht	27
Abb. 23	Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht	28
Abb. 24	Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul	28
Abb. 25	Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Basic Recording	30
Abb. 26	Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details	30
Abb. 27	Integrationstyp auswählen	31
Abb. 28	Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung	32
Abb. 29	Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen	32
Abb. 30	Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren	33
Abb. 31	Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren	33
Abb. 32	Server - Hauptansicht	34
Abb. 33	Symbolleiste Server-Modul	34
Abb. 34	Server-Standort hinzufügen	35
Abb. 35	Server-Standort löschen	36
Abb. 36	Server - Registerkarte Details	37
Abb. 37	Server - Registerkarte Verwendung	37
Abb. 38	Gruppenfeld API-Server	38
Abb. 39	Speichererweiterung auswählen	40
Abb. 40	Gruppenfeld Audioanalyse	40
Abb. 41	Server für die Emotionserkennung auswählen	41

Abb. 42	Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	41
Abb. 43	Gruppenfeld Datenverarbeitung	42
Abb. 44	Server auswählen	44
Abb. 45	Gruppenfeld Wiedergabe	45
Abb. 46	Server auswählen	46
Abb. 47	Gruppenfeld Virtualisierung.....	47
Abb. 48	Server-Modul - Registerkarte Media Streamer	48
Abb. 49	Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung	50
Abb. 50	Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung	51
Abb. 51	Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	53
Abb. 52	PBX-Modul - Hauptansicht.....	54
Abb. 53	Symbolleiste PBX-Modul.....	54
Abb. 54	Neue PBX anlegen - Registerkarte Details	56
Abb. 55	Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions	57
Abb. 56	Mandanten Extensions zuweisen.....	58
Abb. 57	Extensions entfernen	60
Abb. 58	Extensions auswählen	60
Abb. 59	Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID.....	61
Abb. 60	Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen.....	62
Abb. 61	PBX-Agenten-IDs auswählen.....	63
Abb. 62	Zusatzdaten-Modul Hauptansicht	64
Abb. 63	Zusatzdaten konfigurieren.....	64
Abb. 64	Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren	65
Abb. 65	Integrationen - Hauptansicht	66
Abb. 66	Symbolleiste Integrationen-Modul.....	66
Abb. 67	Datei auswählen.....	67
Abb. 68	Grammatik hochladen	67
Abb. 69	Integrationstyp anlegen.....	68
Abb. 70	Integrationen - PBX auswählen.....	68
Abb. 71	Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Basic.....	69
Abb. 72	Konfigurationsschritte der Integration	69
Abb. 73	Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	70
Abb. 74	CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVoice MX-ONE (CSTA)	71
Abb. 75	CTIconnect-Modul konfigurieren	71
Abb. 76	Verbindungsdaten konfigurieren	72
Abb. 77	Verbindungsdaten konfigurieren	72
Abb. 78	Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	74
Abb. 79	Umschaltbedingungen konfigurieren.....	75
Abb. 80	Regulären Ausdruck zur Telefontypen-Identifikation konfigurieren.....	75
Abb. 81	CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG aktivieren	76
Abb. 82	CTIconnect-Modul konfigurieren	76
Abb. 83	Guppenfeld Verbindungsdaten	77

Abb. 84	Verbindung konfigurieren	77
Abb. 85	CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten Modul 1	78
Abb. 86	Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren	79
Abb. 87	Extension-Monitorpunkte hinzufügen	80
Abb. 88	Konfigurierte Extension-Monitorpunkte	81
Abb. 89	Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen	83
Abb. 90	Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren	84
Abb. 91	Erweiterung für MiContact Center Enterprise konfigurieren	86
Abb. 92	Freie Zuordnung der Zusatzdaten	87
Abb. 93	Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server	89
Abb. 94	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	90
Abb. 95	Verbindungsdaten konfigurieren	91
Abb. 96	Freie Zuordnung der Zusatzdaten	93
Abb. 97	Sonstige Einstellungen konfigurieren	94
Abb. 98	Integration aktivieren	94
Abb. 99	Aktivierte Integration	95
Abb. 100	Integration deaktivieren	95
Abb. 101	Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht	96
Abb. 102	Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul	96
Abb. 103	Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Failover	98
Abb. 104	Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - All-in-one Failover	98
Abb. 105	Integrationstyp auswählen	99
Abb. 106	Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung	100
Abb. 107	Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel	100
Abb. 108	Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren	101
Abb. 109	Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren	101
Abb. 110	Server - Hauptansicht	102
Abb. 111	Symbolleiste Server-Modul	103
Abb. 112	Server-Standort hinzufügen	104
Abb. 113	Server-Standort löschen	105
Abb. 114	Server - Registerkarte Details	105
Abb. 115	Server - Registerkarte Verwendung	106
Abb. 116	Gruppenfeld API-Server	106
Abb. 117	Speichererweiterung auswählen	108
Abb. 118	Gruppenfeld Audioanalyse	108
Abb. 119	Server für die Emotionserkennung auswählen	109
Abb. 120	Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	109
Abb. 121	Gruppenfeld Datenverarbeitung	110
Abb. 122	Server auswählen	112
Abb. 123	Gruppenfeld Wiedergabe	113
Abb. 124	Server auswählen	115
Abb. 125	Gruppenfeld Virtualisierung	115

Abb. 126 Server-Modul - Registerkarte Media Streamer	116
Abb. 127 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung	118
Abb. 128 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung	119
Abb. 129 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	121
Abb. 130 PBX-Modul - Hauptansicht.....	122
Abb. 131 Symbolleiste PBX-Modul.....	123
Abb. 132 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details	124
Abb. 133 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions	125
Abb. 134 Mandanten Extensions zuweisen.....	126
Abb. 135 Extensions entfernen	128
Abb. 136 Extensions auswählen	128
Abb. 137 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID	129
Abb. 138 Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen	130
Abb. 139 PBX-Agenten-IDs auswählen.....	131
Abb. 140 Zusatzdaten-Modul Hauptansicht	132
Abb. 141 Zusatzdaten konfigurieren.....	132
Abb. 142 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren	133
Abb. 143 Integrationen - Hauptansicht	134
Abb. 144 Symbolleiste Integrationen-Modul	134
Abb. 145 Datei auswählen.....	135
Abb. 146 Grammatik hochladen	135
Abb. 147 Integrationstyp anlegen.....	136
Abb. 148 Integrationen - PBX auswählen.....	136
Abb. 149 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Failover.....	137
Abb. 150 Konfigurationsschritte der Integration	137
Abb. 151 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	138
Abb. 152 CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVoice MX-ONE (CSTA)	139
Abb. 153 CTIconnect-Modul konfigurieren	139
Abb. 154 Verbindungsdaten konfigurieren	140
Abb. 155 Verbindungsdaten konfigurieren	140
Abb. 156 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	141
Abb. 157 Umschaltbedingungen konfigurieren.....	142
Abb. 158 Regulären Ausdruck zur Telefontypen-Identifikation konfigurieren.....	143
Abb. 159 CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG aktivieren	144
Abb. 160 CTIconnect-Modul konfigurieren	144
Abb. 161 Guppenfeld Verbindungsdaten	145
Abb. 162 Verbindung konfigurieren	145
Abb. 163 CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten Modul 1	146
Abb. 164 Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren	147
Abb. 165 Extension-Monitorpunkte hinzufügen.....	147
Abb. 166 Konfigurierte Extension-Monitorpunkte	149
Abb. 167 Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen	150

Abb. 168 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren	152
Abb. 169 Registerkarte Extensions	153
Abb. 170 Extensions hinzufügen	154
Abb. 171 Hinzugefügte Extensions	154
Abb. 172 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren	155
Abb. 173 Registerkarte Extensions	156
Abb. 174 Extensions hinzufügen	157
Abb. 175 Hinzugefügte Extensions	157
Abb. 176 Erweiterung für MiContact Center Enterprise konfigurieren.....	159
Abb. 177 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	160
Abb. 178 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server	162
Abb. 179 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren.....	163
Abb. 180 Verbindungsdaten konfigurieren	164
Abb. 181 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	166
Abb. 182 Sonstige Einstellungen konfigurieren.....	167
Abb. 183 Integration aktivieren	167
Abb. 184 Aktivierte Integration	168
Abb. 185 Integration deaktivieren.....	168
Abb. 186 Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht.....	169
Abb. 187 Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul	169
Abb. 188 Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Parallel Recording	171
Abb. 189 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - All-in-one Parallel Recording ..	171
Abb. 190 Integrationstyp auswählen	172
Abb. 191 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung.....	173
Abb. 192 Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel	173
Abb. 193 Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren	174
Abb. 194 Aufzeichnungsarchitektur aktivieren	174
Abb. 195 Server - Hauptansicht	175
Abb. 196 Symbolleiste Server-Modul	176
Abb. 197 Server-Standort hinzufügen	177
Abb. 198 Server-Standort löschen	178
Abb. 199 Server - Registerkarte Details	178
Abb. 200 Server - Registerkarte Verwendung.....	179
Abb. 201 Gruppenfeld API-Server.....	179
Abb. 202 Speichererweiterung auswählen	181
Abb. 203 Gruppenfeld Audioanalyse.....	181
Abb. 204 Server für die Emotionserkennung auswählen	182
Abb. 205 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	182
Abb. 206 Gruppenfeld Datenverarbeitung.....	183
Abb. 207 Server auswählen	185
Abb. 208 Gruppenfeld Wiedergabe	186
Abb. 209 Server auswählen	188

Abb. 210 Gruppenfeld Virtualisierung.....	188
Abb. 211 Server-Modul - Registerkarte Media Streamer	189
Abb. 212 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung	191
Abb. 213 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung	192
Abb. 214 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	194
Abb. 215 PBX-Modul - Hauptansicht.....	195
Abb. 216 Symbolleiste PBX-Modul.....	196
Abb. 217 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details	197
Abb. 218 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions	198
Abb. 219 Mandanten Extensions zuweisen.....	199
Abb. 220 Extensions entfernen	201
Abb. 221 Extensions auswählen	201
Abb. 222 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID.....	202
Abb. 223 Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen.....	203
Abb. 224 PBX-Agenten-IDs auswählen.....	204
Abb. 225 Zusatzdaten-Modul Hauptansicht	205
Abb. 226 Zusatzdaten konfigurieren.....	205
Abb. 227 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren	206
Abb. 228 Integrationen - Hauptansicht.....	207
Abb. 229 Symbolleiste Integrationen-Modul.....	207
Abb. 230 Datei auswählen.....	208
Abb. 231 Grammatik hochladen	208
Abb. 232 Integrationstyp anlegen.....	209
Abb. 233 Integrationen - PBX auswählen.....	209
Abb. 234 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Parallel	210
Abb. 235 Konfigurationsschritte der Integration	210
Abb. 236 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	211
Abb. 237 Registerkarte MiVoice MX-ONE (CSTA) konfigurieren.....	212
Abb. 238 CTIconnect-Modul konfigurieren	212
Abb. 239 Verbindungsdaten konfigurieren	213
Abb. 240 Verbindungsdaten konfigurieren	213
Abb. 241 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	215
Abb. 242 Umschaltbedingungen konfigurieren.....	216
Abb. 243 Regulären Ausdruck zur Telefontypen-Identifikation konfigurieren.....	216
Abb. 244 CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG aktivieren	217
Abb. 245 CTIconnect-Modul konfigurieren	218
Abb. 246 Guppenfeld Verbindungsdaten	218
Abb. 247 Verbindung konfigurieren	219
Abb. 248 CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten Modul 1	220
Abb. 249 Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren.....	220
Abb. 250 Extension-Monitorpunkte hinzufügen.....	221
Abb. 251 Konfigurierte Extension-Monitorpunkte	222

Abb. 252 Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen	224
Abb. 253 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren	225
Abb. 254 Erweiterung für MiContact Center Enterprise konfigurieren.....	227
Abb. 255 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	228
Abb. 256 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server	230
Abb. 257 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren.....	231
Abb. 258 Verbindungsdaten konfigurieren	232
Abb. 259 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	234
Abb. 260 Sonstige Einstellungen konfigurieren.....	235
Abb. 261 Integration aktivieren	235
Abb. 262 Aktivierte Integration	236
Abb. 263 Integration deaktivieren.....	236
Abb. 264 Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht.....	237
Abb. 265 Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Recording	238
Abb. 266 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Recording	238
Abb. 267 Integrationstyp auswählen	239
Abb. 268 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung.....	240
Abb. 269 Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel	240
Abb. 270 Aufzeichnungsserver hinzufügen	241
Abb. 271 Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren.....	242
Abb. 272 Server - Hauptansicht	242
Abb. 273 Symbolleiste Server-Modul	243
Abb. 274 Server-Standort hinzufügen	244
Abb. 275 Server-Standort löschen	245
Abb. 276 Server - Registerkarte Details	245
Abb. 277 Server - Registerkarte Verwendung.....	246
Abb. 278 Gruppenfeld API-Server.....	246
Abb. 279 Speichererweiterung auswählen	248
Abb. 280 Gruppenfeld Audioanalyse.....	248
Abb. 281 Server für die Emotionserkennung auswählen	249
Abb. 282 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	249
Abb. 283 Gruppenfeld Datenverarbeitung	250
Abb. 284 Server auswählen	252
Abb. 285 Gruppenfeld Wiedergabe	253
Abb. 286 Server auswählen	255
Abb. 287 Gruppenfeld Virtualisierung.....	255
Abb. 288 Server-Modul - Registerkarte Media Streamer	256
Abb. 289 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung	258
Abb. 290 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung	259
Abb. 291 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	261
Abb. 292 PBX-Modul - Hauptansicht.....	262
Abb. 293 Symbolleiste PBX-Modul.....	263

Abb. 294 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details	264
Abb. 295 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions	265
Abb. 296 Mandanten Extensions zuweisen	266
Abb. 297 Extensions entfernen	268
Abb. 298 Extensions auswählen	268
Abb. 299 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID	269
Abb. 300 Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen	270
Abb. 301 PBX-Agenten-IDs auswählen	271
Abb. 302 Zusatzdaten-Modul Hauptansicht	272
Abb. 303 Zusatzdaten konfigurieren	272
Abb. 304 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren	273
Abb. 305 Integrationen - Hauptansicht	274
Abb. 306 Symbolleiste Integrationen-Modul	274
Abb. 307 Datei auswählen	275
Abb. 308 Grammatik hochladen	275
Abb. 309 Integrationstyp anlegen	276
Abb. 310 Integrationen - PBX auswählen	276
Abb. 311 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Recording	277
Abb. 312 Konfigurationsschritte der Integration	277
Abb. 313 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	278
Abb. 314 CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVoice MX-ONE (CSTA)	279
Abb. 315 CTIconnect-Modul konfigurieren	279
Abb. 316 Verbindungsdaten konfigurieren	280
Abb. 317 Verbindungsdaten konfigurieren	280
Abb. 318 Freie Zuordnung der Zusatzdaten	282
Abb. 319 Umschaltbedingungen konfigurieren	283
Abb. 320 Regulären Ausdruck zur Telefontypen-Identifikation konfigurieren	283
Abb. 321 CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG aktivieren	284
Abb. 322 CTIconnect-Modul konfigurieren	284
Abb. 323 Guppenfeld Verbindungsdaten	285
Abb. 324 Verbindung konfigurieren	285
Abb. 325 CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten Modul 1	286
Abb. 326 Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren	287
Abb. 327 Extension-Monitorpunkte hinzufügen	288
Abb. 328 Konfigurierte Extension-Monitorpunkte	289
Abb. 329 Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen	291
Abb. 330 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren	292
Abb. 331 Registerkarte Extensions	293
Abb. 332 Extensions hinzufügen	294
Abb. 333 Hinzugefügte Extensions	295
Abb. 334 Erweiterung für MiContact Center Enterprise konfigurieren	296
Abb. 335 Freie Zuordnung der Zusatzdaten	297

Abb. 336 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server	299
Abb. 337 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	300
Abb. 338 Verbindungsdaten konfigurieren	301
Abb. 339 Freie Zuordnung der Zusatzdaten	303
Abb. 340 Sonstige Einstellungen konfigurieren	304
Abb. 341 Integration aktivieren	304
Abb. 342 Aktivierte Integration	305
Abb. 343 Integration deaktivieren	305
Abb. 344 Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht	306
Abb. 345 Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul	306
Abb. 346 Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Failover	308
Abb. 347 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Failover	308
Abb. 348 Integrationstyp auswählen	309
Abb. 349 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung	310
Abb. 350 Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel	311
Abb. 351 Aufzeichnungsserver hinzufügen	312
Abb. 352 Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren	312
Abb. 353 Server - Hauptansicht	313
Abb. 354 Symbolleiste Server-Modul	314
Abb. 355 Server-Standort hinzufügen	315
Abb. 356 Server-Standort löschen	316
Abb. 357 Server - Registerkarte Details	316
Abb. 358 Server - Registerkarte Verwendung	317
Abb. 359 Gruppenfeld API-Server	317
Abb. 360 Speichererweiterung auswählen	319
Abb. 361 Gruppenfeld Audioanalyse	319
Abb. 362 Server für die Emotionserkennung auswählen	320
Abb. 363 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	320
Abb. 364 Gruppenfeld Datenverarbeitung	321
Abb. 365 Server auswählen	323
Abb. 366 Gruppenfeld Wiedergabe	324
Abb. 367 Server auswählen	326
Abb. 368 Gruppenfeld Virtualisierung	326
Abb. 369 Server-Modul - Registerkarte Media Streamer	327
Abb. 370 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung	329
Abb. 371 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung	330
Abb. 372 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	332
Abb. 373 PBX-Modul - Hauptansicht	333
Abb. 374 Symbolleiste PBX-Modul	334
Abb. 375 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details	335
Abb. 376 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions	336
Abb. 377 Mandanten Extensions zuweisen	337

Abb. 378 Extensions entfernen	339
Abb. 379 Extensions auswählen	339
Abb. 380 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID	340
Abb. 381 Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen	341
Abb. 382 PBX-Agenten-IDs auswählen	342
Abb. 383 Zusatzdaten-Modul Hauptansicht	343
Abb. 384 Zusatzdaten konfigurieren	343
Abb. 385 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren	344
Abb. 386 Integrationen - Hauptansicht	345
Abb. 387 Symbolleiste Integrationen-Modul	345
Abb. 388 Datei auswählen	346
Abb. 389 Grammatik hochladen	346
Abb. 390 Integrationstyp anlegen	347
Abb. 391 Integrationen - PBX auswählen	347
Abb. 392 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Failover	348
Abb. 393 Konfigurationsschritte der Integration	348
Abb. 394 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	349
Abb. 395 CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVoice MX-ONE (CSTA)	350
Abb. 396 CTIconnect-Modul konfigurieren	350
Abb. 397 Verbindungsdaten konfigurieren	351
Abb. 398 Verbindungsdaten konfigurieren	351
Abb. 399 Freie Zuordnung der Zusatzdaten	352
Abb. 400 Umschaltbedingungen konfigurieren	353
Abb. 401 Regulären Ausdruck zur Telefontypen-Identifikation konfigurieren	354
Abb. 402 CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG aktivieren	355
Abb. 403 CTIconnect-Modul konfigurieren	355
Abb. 404 Guppenfeld Verbindungsdaten	356
Abb. 405 Verbindung konfigurieren	356
Abb. 406 CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten Modul 1	357
Abb. 407 Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren	358
Abb. 408 Extension-Monitorpunkte hinzufügen	358
Abb. 409 Konfigurierte Extension-Monitorpunkte	360
Abb. 410 Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen	361
Abb. 411 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren	363
Abb. 412 Registerkarte Extensions	364
Abb. 413 Extensions hinzufügen	365
Abb. 414 Hinzugefügte Extensions	365
Abb. 415 Erweiterung für MiContact Center Enterprise konfigurieren	367
Abb. 416 Freie Zuordnung der Zusatzdaten	368
Abb. 417 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server	370
Abb. 418 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	371
Abb. 419 Verbindungsdaten konfigurieren	372

Abb. 420 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	374
Abb. 421 Sonstige Einstellungen konfigurieren.....	375
Abb. 422 Integration aktivieren.....	375
Abb. 423 Aktivierte Integration.....	376
Abb. 424 Integration deaktivieren.....	376
Abb. 425 Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht.....	377
Abb. 426 Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul.....	377
Abb. 427 Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Parallel Recording.....	379
Abb. 428 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Parallel Recording.....	379
Abb. 429 Integrationstyp auswählen.....	380
Abb. 430 Aufzeichnungsarchitektur - Serverzuordnung Verbund 1.....	381
Abb. 431 Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel.....	382
Abb. 432 Aufzeichnungsserver hinzufügen.....	383
Abb. 433 Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren - Beispiel.....	384
Abb. 434 Server - Hauptansicht.....	384
Abb. 435 Symbolleiste Server-Modul.....	385
Abb. 436 Server-Standort hinzufügen.....	386
Abb. 437 Server-Standort löschen.....	387
Abb. 438 Server - Registerkarte Details.....	387
Abb. 439 Server - Registerkarte Verwendung.....	388
Abb. 440 Gruppenfeld API-Server.....	388
Abb. 441 Speichererweiterung auswählen.....	390
Abb. 442 Gruppenfeld Audioanalyse.....	390
Abb. 443 Server für die Emotionserkennung auswählen.....	391
Abb. 444 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung.....	391
Abb. 445 Gruppenfeld Datenverarbeitung.....	392
Abb. 446 Server auswählen.....	394
Abb. 447 Gruppenfeld Wiedergabe.....	395
Abb. 448 Server auswählen.....	397
Abb. 449 Gruppenfeld Virtualisierung.....	397
Abb. 450 Server-Modul - Registerkarte Media Streamer.....	398
Abb. 451 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung.....	400
Abb. 452 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung.....	401
Abb. 453 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung.....	403
Abb. 454 PBX-Modul - Hauptansicht.....	404
Abb. 455 Symbolleiste PBX-Modul.....	405
Abb. 456 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details.....	406
Abb. 457 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions.....	407
Abb. 458 Mandanten Extensions zuweisen.....	408
Abb. 459 Extensions entfernen.....	410
Abb. 460 Extensions auswählen.....	410
Abb. 461 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID.....	411

Abb. 462 Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen	412
Abb. 463 PBX-Agenten-IDs auswählen.....	413
Abb. 464 Zusatzdaten-Modul Hauptansicht	414
Abb. 465 Zusatzdaten konfigurieren.....	414
Abb. 466 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren	415
Abb. 467 Integrationen - Hauptansicht	416
Abb. 468 Symbolleiste Integrationen-Modul	416
Abb. 469 Datei auswählen.....	417
Abb. 470 Grammatik hochladen	417
Abb. 471 Integrationstyp anlegen.....	418
Abb. 472 Integrationen - PBX auswählen.....	418
Abb. 473 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Parallel	419
Abb. 474 Konfigurationsschritte der Integration	419
Abb. 475 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	420
Abb. 476 Registerkarte MiVoice MX-ONE (CSTA) konfigurieren.....	421
Abb. 477 CTIconnect-Modul konfigurieren	421
Abb. 478 Verbindungsdaten konfigurieren	422
Abb. 479 Verbindungsdaten konfigurieren	422
Abb. 480 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	424
Abb. 481 Umschaltbedingungen konfigurieren.....	425
Abb. 482 Regulären Ausdruck zur Telefontypen-Identifikation konfigurieren.....	425
Abb. 483 CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG konfigurieren.....	426
Abb. 484 CTIconnect-Modul konfigurieren	427
Abb. 485 Guppenfeld Verbindungsdaten	427
Abb. 486 Verbindung konfigurieren	428
Abb. 487 CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten Modul 1	429
Abb. 488 Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren.....	429
Abb. 489 Extension-Monitorpunkte hinzufügen.....	430
Abb. 490 Konfigurierte Extension-Monitorpunkte	431
Abb. 491 Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen	433
Abb. 492 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren	434
Abb. 493 Erweiterung für MiContact Center Enterprise konfigurieren.....	436
Abb. 494 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	437
Abb. 495 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server	439
Abb. 496 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren.....	440
Abb. 497 Verbindungsdaten konfigurieren	441
Abb. 498 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	443
Abb. 499 Sonstige Einstellungen konfigurieren.....	444
Abb. 500 Integration aktivieren	444
Abb. 501 Aktivierte Integration	445
Abb. 502 Integration deaktivieren.....	445
Abb. 503 Server-Modul - Emotionserkennung aktivieren	446

Abb. 504 Integration anlegen - Registerkarte Recording Content Validation	447
Abb. 505 Server für die Emotionserkennung auswählen	448
Abb. 506 Server - Registerkarte Verwendung	449
Abb. 507 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	450
Abb. 508 PHONEapp - Hauptansicht	451
Abb. 509 Detailansicht Telefontypen	452
Abb. 510 Anzeige der Eigenschaften	453
Abb. 511 Detailansicht Grundeinstellungen	454
Abb. 512 Gruppenfeld Tagging-Attribute	456
Abb. 513 Tagging-Attribute bearbeiten.....	456
Abb. 514 Gruppenfeld Registerfelder	457
Abb. 515 Registerfelder bearbeiten	457
Abb. 516 Tagging-Felder konfigurieren	458
Abb. 517 Tagging-Felder bearbeiten	459
Abb. 518 PHONEapp-Konfiguration aktivieren.....	460
Abb. 519 Telefone - Hauptansicht	461
Abb. 520 Symbolleiste	461
Abb. 521 Telefon erstellen.....	462
Abb. 522 Telefon erstellen - PHONEapp aktivieren	463
Abb. 523 Tastenfunktion über die Web-Oberfläche konfigurieren.....	465
Abb. 524 HTTPS Settings konfigurieren.....	466
Abb. 525 XML-Push-Server konfigurieren	467
Abb. 526 Belegung der Top Keys und Anzeige des Status der Aufzeichnung.....	467
Abb. 527 Aufzeichnungssteuerung synchronisieren	468
Abb. 528 Menüpunkt Synchronisationskonfiguration verwalten	469
Abb. 529 Synchronisationskonfigurationen konfigurieren	470
Abb. 530 Synchronisationskonfiguration erstellen.....	471
Abb. 531 Registerkarte Parallele Aufzeichnung (Integration).....	473
Abb. 532 Zusatzdaten zuordnen	474
Abb. 533 Zusatzdaten auswählen	475
Abb. 534 Zusatzdatenzuordnung löschen	475
Abb. 535 Standby-Verwaltung konfigurieren	476
Abb. 536 Server umschalten	477
Abb. 537 Auswahlmenü der Standby-Verwaltung	478
Abb. 538 Server umschalten	479
Abb. 539 Hauptansicht	482
Abb. 540 Registerkarte Details (Beispiel).....	483
Abb. 541 PBX hinzufügen	485
Abb. 542 Mandant hinzufügen.....	485
Abb. 543 Registerkarte Laufwerke - WAVE / MP3-Formate	486
Abb. 544 Laufwerk hinzufügen	487
Abb. 545 Registerkarte Zuordnung für WAVE / MP3-Importformate.....	487

Abb. 546 Gruppenfeld Datenstruktur	488
Abb. 547 Gruppenfeld Startzeit - Importformat WAVE / MP3 + CSV	488
Abb. 548 Gruppenfeld Startzeit - Importformat WAVE / MP3 + XML	489
Abb. 549 Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer (Beispiel)	490
Abb. 550 Quelle für Teilnehmer-Rufnummer bearbeiten (Beispiel).....	491
Abb. 551 Quelle für Zusatzdaten bearbeiten (Beispiel für WAVE-Importformate)	492
Abb. 552 POWERplay Web - Aufzeichnungsansicht	492
Abb. 553 Aufzeichnungsansicht - Registerkarte Zusatzdaten	493
Abb. 554 Genesys Administrator - T-Server auswählen	493
Abb. 555 Genesys Administrator - T-Server konfigurieren.....	494
Abb. 556 Genesys Administrator - Configuration Server auswählen	494
Abb. 557 Genesys Administrator - Configuration Server konfigurieren.....	495
Abb. 558 Genesys Administrator - Switch-Instanzen	495
Abb. 559 Genesys Administrator - Switch-Instanz konfigurieren	496
Abb. 560 Genesys Administrator - Benutzer erstellen.....	496

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Lizenzen für den Aufzeichnungsserver	10
Tab. 2	Lizenzen für die Telefonapplikation (optional).....	10
Tab. 3	Lizenzen	10
Tab. 4	Lizenzen	10
Tab. 5	Lizenzen für MiContact Center Enterprise optional.....	10
Tab. 6	Lizenzen für Genesys	11
Tab. 7	Parameter für die ICP	22
Tab. 8	Parameter für MiNET Device	23
Tab. 9	Login-Daten - Systembetreiber	26
Tab. 10	Audioanalyse konfigurieren.....	40
Tab. 11	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren	41
Tab. 12	Datenablage konfigurieren	42
Tab. 13	Wiedergabe konfigurieren	45
Tab. 14	Virtualisierung konfigurieren.....	47
Tab. 15	PBX anlegen	56
Tab. 16	Integrationstyp anlegen.....	68
Tab. 17	CTIconnect-Modul konfigurieren	71
Tab. 18	Verbindungsdaten konfigurieren	72
Tab. 19	CTIconnect-Modul konfigurieren	77
Tab. 20	Verbindungsdaten konfigurieren	78
Tab. 21	Globale Aufzeichnungseinstellungen	83
Tab. 22	Aufzeichnungsserver konfigurieren.....	85
Tab. 23	CTIconnect-Modul konfigurieren	86
Tab. 24	Verbindungsdaten konfigurieren	87
Tab. 25	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren.....	90
Tab. 26	Verbindungsdaten konfigurieren	91
Tab. 27	Audioanalyse konfigurieren.....	108
Tab. 28	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren	109
Tab. 29	Datenablage konfigurieren	110
Tab. 30	Wiedergabe konfigurieren	113
Tab. 31	Virtualisierung konfigurieren.....	115
Tab. 32	PBX anlegen	124
Tab. 33	Integrationstyp anlegen.....	136
Tab. 34	CTIconnect-Modul konfigurieren	139
Tab. 35	Verbindungsdaten konfigurieren	140
Tab. 36	CTIconnect-Modul konfigurieren	144
Tab. 37	Verbindungsdaten konfigurieren	145
Tab. 38	Globale Aufzeichnungseinstellungen	150
Tab. 39	Aufzeichnungsserver konfigurieren.....	152
Tab. 40	Aufzeichnungsserver konfigurieren.....	155
Tab. 41	CTIconnect-Modul konfigurieren	159

Tab. 42	Verbindungsdaten konfigurieren	160
Tab. 43	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	163
Tab. 44	Verbindungsdaten konfigurieren	164
Tab. 45	Audioanalyse konfigurieren	181
Tab. 46	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren	182
Tab. 47	Datenablage konfigurieren	183
Tab. 48	Wiedergabe konfigurieren	186
Tab. 49	Virtualisierung konfigurieren	188
Tab. 50	PBX anlegen	197
Tab. 51	Integrationstyp anlegen	209
Tab. 52	CTIconnect-Modul konfigurieren	212
Tab. 53	Verbindungsdaten konfigurieren	214
Tab. 54	CTIconnect-Modul konfigurieren	218
Tab. 55	Verbindungsdaten konfigurieren	219
Tab. 56	Globale Aufzeichnungseinstellungen	224
Tab. 57	Aufzeichnungsserver konfigurieren	226
Tab. 58	CTIconnect-Modul konfigurieren	227
Tab. 59	Verbindungsdaten konfigurieren	228
Tab. 60	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	231
Tab. 61	Verbindungsdaten konfigurieren	232
Tab. 62	Audioanalyse konfigurieren	248
Tab. 63	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren	249
Tab. 64	Datenablage konfigurieren	250
Tab. 65	Wiedergabe konfigurieren	253
Tab. 66	Virtualisierung konfigurieren	255
Tab. 67	PBX anlegen	264
Tab. 68	Integrationstyp anlegen	276
Tab. 69	CTIconnect-Modul konfigurieren	279
Tab. 70	Verbindungsdaten konfigurieren	280
Tab. 71	CTIconnect-Modul konfigurieren	285
Tab. 72	Verbindungsdaten konfigurieren	286
Tab. 73	Globale Aufzeichnungseinstellungen	291
Tab. 74	Aufzeichnungsserver konfigurieren	293
Tab. 75	CTIconnect-Modul konfigurieren	296
Tab. 76	Verbindungsdaten konfigurieren	297
Tab. 77	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	300
Tab. 78	Verbindungsdaten konfigurieren	301
Tab. 79	Audioanalyse konfigurieren	319
Tab. 80	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren	320
Tab. 81	Datenablage konfigurieren	321
Tab. 82	Wiedergabe konfigurieren	324
Tab. 83	Virtualisierung konfigurieren	326

Tab. 84	PBX anlegen	335
Tab. 85	Integrationstyp anlegen	347
Tab. 86	CTIconnect-Modul konfigurieren	350
Tab. 87	Verbindungsdaten konfigurieren	351
Tab. 88	CTIconnect-Modul konfigurieren	355
Tab. 89	Verbindungsdaten konfigurieren	356
Tab. 90	Globale Aufzeichnungseinstellungen	361
Tab. 91	Aufzeichnungsserver konfigurieren	363
Tab. 92	CTIconnect-Modul konfigurieren	367
Tab. 93	Verbindungsdaten konfigurieren	368
Tab. 94	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	371
Tab. 95	Verbindungsdaten konfigurieren	372
Tab. 96	Audioanalyse konfigurieren	390
Tab. 97	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren	391
Tab. 98	Datenablage konfigurieren	392
Tab. 99	Wiedergabe konfigurieren	395
Tab. 100	Virtualisierung konfigurieren	397
Tab. 101	PBX anlegen	406
Tab. 102	Integrationstyp anlegen	418
Tab. 103	CTIconnect-Modul konfigurieren	421
Tab. 104	Verbindungsdaten konfigurieren	423
Tab. 105	CTIconnect-Modul konfigurieren	427
Tab. 106	Verbindungsdaten konfigurieren	428
Tab. 107	Globale Aufzeichnungseinstellungen	433
Tab. 108	Aufzeichnungsserver konfigurieren	435
Tab. 109	CTIconnect-Modul konfigurieren	436
Tab. 110	Verbindungsdaten konfigurieren	437
Tab. 111	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	440
Tab. 112	Verbindungsdaten konfigurieren	441
Tab. 113	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren	450
Tab. 114	Telefon hinzufügen	463
Tab. 115	Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern	490
Tab. 116	Schaltflächen	490

Glossar

μ-law

PCM-Digitalisierungsverfahren für analoge Audiosignale nach ITU G.711. Dabei werden analoge Sprachsignale mittels einer logarithmischen Quantisierungskennlinie in digitale Signale umgewandelt. In Amerika wird die μ-law-Kennlinie verwendet. In Europa die A-law-Kennlinie.

A-law

PCM-Digitalisierungsverfahren für analoge Audiosignale nach ITU G.711. Dabei werden analoge Sprachsignale mittels einer logarithmischen Quantisierungskennlinie in digitale Signale umgewandelt. In Europa wird die A-law-Kennlinie verwendet. In Amerika die μ-law-Kennlinie.

API

Application Programming Interface

API-Server

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

BIB

Built-in Bridge Das IP-Telefon baut selbst eine Konferenz auf, um den Audiostream auch an den Aufzeichnungsserver zu schicken.

Codec

Code/Decode Implementierung eines Verfahrens zur Umwandlung von kodierten/dekodierten Daten in dekodierte bzw. kodierte Daten

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.

CSV

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

CTI

Computer Telephony Integration

DNS

Domain Name System ist ein weltweiter Verzeichnisdienst, der den Namensraum des Internets verwaltet. Seine Hauptaufgabe ist die Beantwortung von Anfragen zur Namensauflösung. (Quelle: Wikipedia 05.04.2017)

ICP

Internet Communications Plattform

IP

Internet Protocol, Basisprotokoll für die Internetkommunikation

LCR

Last Conversation Repeat

LED

Light-Emitting Diode

MBG

MiVoice Border Gateway

SRC (Mitel)

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

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

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)

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

SSL

Secure Socket Layer

TCP

Transmission Control Protocol, kontrollierter Verbindungsaufbau, gesicherte Datenübertragung, kontrollierter Verbindungsabbau

TDM

Time Division Multiplexing ist ein Überbegriff für time-slot-orientierte Schnittstellen, ITU G.703 definiert. Der Begriff wird bei ASC stellvertretend für die konventionelle Telefonie verwendet.

TLS

Transport Layer Security; Vorgängerbezeichnung Secure Sockets Layer (SSL), ist ein hybrides Verschlüsselungsprotokoll zur sicheren Datenübertragung im Internet.

UDP

User Datagram Protocol UDP ist ein minimales, verbindungsloses Netzwerkprotokoll, das zur Transportschicht der Internetprotokollfamilie gehört. Aufgabe von UDP ist es, Daten, die über das Internet übertragen werden, der richtigen Anwendung zukommen zu lassen. Es erfolgt keine Zielpfung.

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)

VM

Virtuelle Maschine

VoIP

Voice over IP

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.