

# EVOIPneo active for Mitel MiVoice Business



## 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

<b>1</b>	<b>Allgemeine Hinweise .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Systemvoraussetzungen .....</b>	<b>9</b>
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
<b>4</b>	<b>Installationsvoraussetzungen .....</b>	<b>10</b>
4.1	Lizenzen .....	10
4.2	Informationen .....	11
<b>5</b>	<b>Überblick Produkt installieren und konfigurieren .....</b>	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>Installation .....</b>	<b>13</b>
<b>7</b>	<b>Konfiguration .....</b>	<b>14</b>
7.1	MiVoice Border Gateway konfigurieren .....	14
7.1.1	MiVoice Border Gateway für SRC konfigurieren .....	14
7.1.2	Zertifikat auf dem MBG bestätigen .....	17
7.2	System Configuration .....	19
7.2.1	Applikation starten .....	19
7.2.2	Aufzeichnungslösung konfigurieren .....	20
7.2.2.1	Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Basic .....	20
7.2.2.2	Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Failover .....	89
7.2.2.3	Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Parallel Recording .....	158
7.2.2.4	Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Recording .....	227
7.2.2.5	Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Failover .....	296
7.2.2.6	Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Parallel Recording .....	369
7.2.3	Recording Content Validation konfigurieren .....	442
7.2.4	PHONEapp für Mitel konfigurieren .....	445
7.2.4.1	Server-Modul konfigurieren .....	446
7.2.4.2	PHONEapp-Modul konfigurieren .....	447
7.2.4.3	PBX-Modul konfigurieren .....	456
7.2.4.4	Telefone-Modul konfigurieren .....	457
7.2.4.5	Recording-Planner-Modul konfigurieren .....	460
7.2.4.6	Tastenfunktion am Mitel Telefon konfigurieren .....	461
7.2.5	Synchronisationsoptionen .....	463
7.2.5.1	Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung .....	464
7.2.5.2	Synchronisation der Systemspeicher .....	465
7.2.6	Duplikate in parallelen Aufzeichnungsarchitekturen .....	468

7.2.6.1	Duplikatserkennung konfigurieren.....	468
7.2.6.2	Zusatzdaten .....	470
7.2.6.3	Zu ignorierende Kriterien.....	471
7.2.7	Standby-Verwaltung für Failover-Architekturen .....	472
7.2.7.1	Standby-Verwaltung für All-in-one Failover.....	472
7.2.7.2	Standby-Verwaltung für Multi-Server Failover .....	474
7.3	Genesys T-Server konfigurieren (optional) .....	476
7.3.1	IP-Adresse und Port des Genesys T-Servers konfigurieren .....	476
7.3.2	IP-Adresse und Port des Genesys Configuration Servers konfigurieren .....	477
7.3.3	Switch-Instanz im Genesys Configuration Server konfigurieren.....	478
7.3.4	Benutzer für den Genesys Configuration Server erstellen.....	479
<b>8</b>	<b>Troubleshooting.....</b>	<b>480</b>
	<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>481</b>
	<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>495</b>
	<b>Glossar.....</b>	<b>498</b>

**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<sub>neo</sub> active for Mitel MiVoice Business stellt die Funktionalität bereit, die für die aktive IP-Aufzeichnung im Zusammenspiel mit einer "Mitel MiVoice Business"-Telefonanlage erforderlich ist.

Bei dieser Aufzeichnungslösung ist es möglich, die Datenströme in stereo aufzuzeichnen.



Bei der Stereo-Aufzeichnung werden die Gesprächsrichtungen der Teilnehmer in getrennten Dateien abgespeichert und können auch so wiedergegeben werden. Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie in etwa die doppelte Speicherkapazität einplanen.

### Direct Call Recording



Direct Call Recording ist die von ASC empfohlene Aufzeichnungsvariante.

### EVOIP<sub>neo</sub> active for Mitel MiVoice Business Direct Call Recording

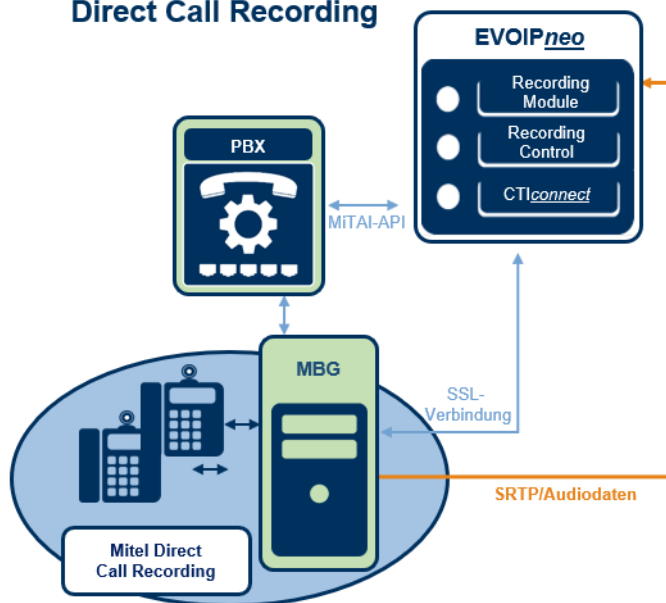


Abb. 1: Übersicht über die Aufzeichnungslösung bei Direct Call Recording

Die Kommunikation zwischen dem Aufzeichnungsserver und der Telefonanlage erfolgt über eine direkte CTI-Verbindung mit der MiTAI-Schnittstelle und einem SSL-Tunnel zu dem MiVoice Border Gateway (MBG).

Beim Direct Call Recording werden die SRTP-Audiodaten vom MBG zum Aufzeichnungsserver übertragen.

Auf dem MBG ist ein SRC-Dienst installiert, der einem Aufzeichnungsserver die Aufzeichnung von Audioströmen erlaubt.

Die Zusatzdaten werden von der PBX über die MiTAI-Schnittstelle zum Aufzeichnungsserver geschickt.

Für jedes aufgezeichnete Endgerät werden 2 getrennte **RTP**-Datenströme geschickt. Je nach Konfiguration der Telefonanlage können diese Datenströme verschlüsselt oder unverschlüsselt sein. Der entsprechende Schlüssel wird über die **SSL**-Verbindung zum **MBG/SRC** bereitgestellt. Für verschlüsselte Konversationen werden die Schlüssel über den **SSL**-Tunnel zum Aufzeichnungsserver übertragen.

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

**HINWEIS!** Die Telefone, die aufgezeichnet werden sollen, müssen am überwachten **MBG** bzw. **SRC** registriert sein.

### Indirect Call Recording

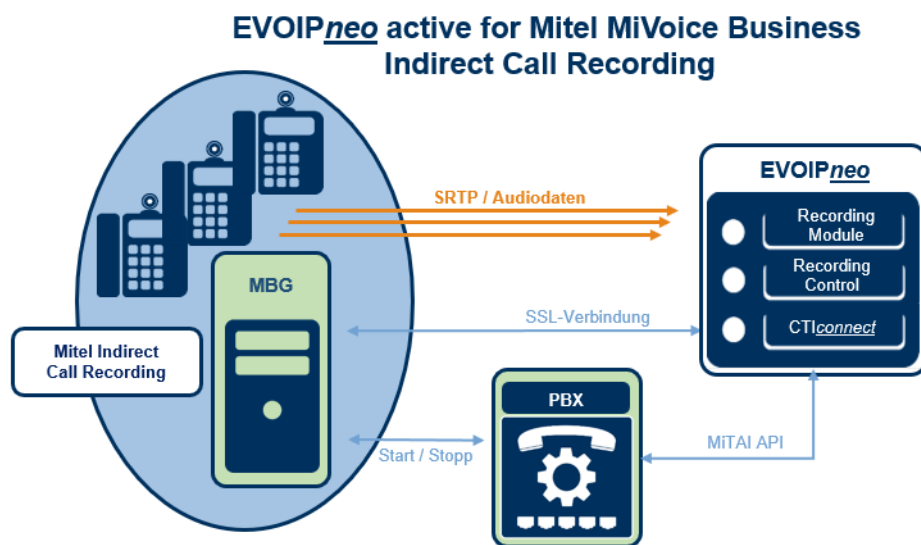


Abb. 2: Überblick über die Aufzeichnungslösung bei Indirect Call Recording

Beim **Indirect Call Recording** erhält der Aufzeichnungsserver die **SRTP**-Audiodaten von den Telefonen.

Die Zusatzdaten werden von der **PBX** über die MiTAI-Schnittstelle zum Aufzeichnungsserver geschickt.

Für jedes aufgezeichnete Endgerät werden 2 getrennte **RTP**-Datenströme geschickt. Je nach Konfiguration der Telefonanlage können diese Datenströme verschlüsselt oder unverschlüsselt sein. Der entsprechende Schlüssel wird über die **SSL**-Verbindung zum **MBG/SRC** bereitgestellt.

Für verschlüsselte Konversationen werden die Schlüssel über den **SSL**-Tunnel zum Aufzeichnungsserver übertragen.

**HINWEIS!** Die Telefone, die aufgezeichnet werden sollen, müssen nicht an dem überwachten **MBG** registriert sein. Das **MBG** bekommt die Start-/Stopp-Informationen **indirekt** von der **PBX** weitergeleitet. Die Audiodaten kommen infolgedessen direkt von den Telefonen.

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



**Indirect Call Recording** kann nicht mit Direct Call Recording oder mit der trunkseitigen Aufzeichnung kombiniert werden, es sei denn, Sie verwenden für jede Aufzeichnungsart ein separates **MBG**.



**Indirect Call Recording** wird nicht empfohlen und bedarf der Genehmigung durch die Mittel-Vertriebstechnik, sollte der Bedarf notwendig erscheinen. Sollte die indirekte Aufzeichnung Teil der Architektur werden, ist außerdem ein separates **MBG** erforderlich, um die indirekten Handsets anzusprechen. Details zu den **MBG**-Richtlinien finden Sie im *MIR - MiVB & MBG Quick Guide Mitel.pdf*.

### Active **SIP** Trunk Recording

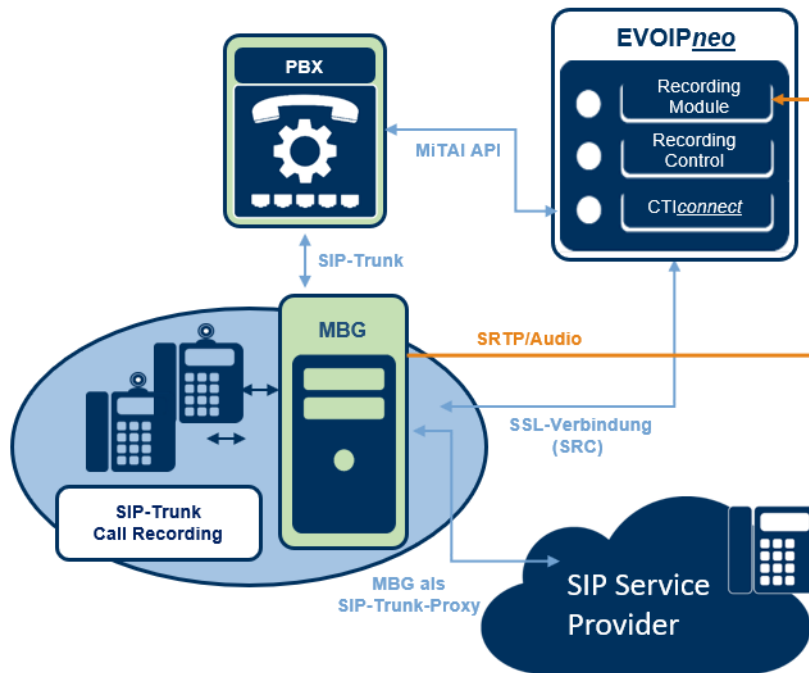


Abb. 3: Übersicht über die trunkseitige Aufzeichnungslösung

Bei der aktiven trunkseitigen Aufzeichnungslösung fungiert das **MBG** als **SIP**-Trunk-Proxy.

Auf dem **MBG** ist ein **SRC**-Dienst installiert, der dem Aufzeichnungsserver die Aufzeichnung von Audioströmen erlaubt.

Die **SRTP**-Audiodateien werden direkt vom **MBG** zum Aufzeichnungsserver geschickt.

Die Zusatzdaten werden von der **PBX** über die MiTAI-Schnittstelle zum Aufzeichnungsserver geschickt.

Für verschlüsselte Konversationen werden die Schlüssel über den **SSL**-Tunnel zum Aufzeichnungsserver übertragen.



Die aktive trunkseitige Aufzeichnungslösung funktioniert nur in Kombination mit Direct Call Recording und kann mit Extension Side Recording kombiniert werden. Jedoch haben Sie dann doppelte Aufzeichnungen.



### 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<sub>neo</sub>-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<sub>neo</sub> eco
- EVOLUTION<sub>neo</sub>
- EVOLUTION<sub>neo</sub> XXL



Bei Hybridsystemen (VoIP und TDM) ist die für die Aufzeichnungslösung erforderliche Software auf dem EVOLUTION<sub>neo</sub>-Rekorder installiert. Bei erhöhtem Leistungsbedarf kann ein weiterer EVOLUTION<sub>neo</sub>-Rekorder oder EVOIP<sub>neo</sub>-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<sub>connect</sub> 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 <sub>neo</sub> Base license - active	1 Lizenz pro Aufzeichnungsserver
EVOIP <sub>neo</sub> active for Mitel MiVoice Business	1 Lizenz pro gleichzeitiger Aufzeichnungsressource

Tab. 1: Lizenzen

Lizenzname	Anzahl
PHONE <sub>app</sub> for Mitel MiVoice Business, MiVoice 5000 and MX-ONE per system	1 Lizenz pro Aufzeichnungssystem
PHONE <sub>app</sub> for Mitel MiVoice Business, MiVoice 5000 and MX-ONE per phone	1 Lizenz pro Endgerät

Tab. 2: Lizenzen für die Telefonapplikation (optional)

## MiVoice Border Gateway

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

Tab. 3: Lizenzen



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

## Genesys T-Server (optional)

Lizenzname	Anzahl
CTI <sub>connect</sub> for Genesys T-Server	1 pro Aufzeichnungssystem
Genesys Recording Connector	1 pro überwachte Aufzeichnungsressource
Genesys Universal SDK	1 pro Aufzeichnungsserver

Tab. 4: Lizenzen für Genesys

## MiContact Center Business (optional)

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

Tab. 5: Lizenzen für MiContact Center Business optional

### 4.2 Informationen

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

- IP-Adresse des Aufzeichnungsservers
- IP-Adresse der "Mitel MiVoice Business"-Telefonanlage
- IP-Adresse des Mitel Secure Connectors ([SRC](#))
- Liste der aufzuzeichnenden Extensions

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 konfigurieren
    - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren  
Verknüpfung der Integration mit der zuvor angelegten Aufzeichnungsarchitektur
    - CTI-Verbindungsdaten konfigurieren  
Konfiguration von CTI-Verbindungsparametern und der Grammatik
    - Globale Aufzeichnungseinstellungen  
Konfiguration von Port und Transportprotokoll für SIP-Signalisierung
    - 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:  
*Genesys T-Server*  
*MiContact Center Business*
  - XML PHONEapp konfigurieren
  - 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*.

## 7.1 MiVoice Border Gateway konfigurieren

### 7.1.1 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*.

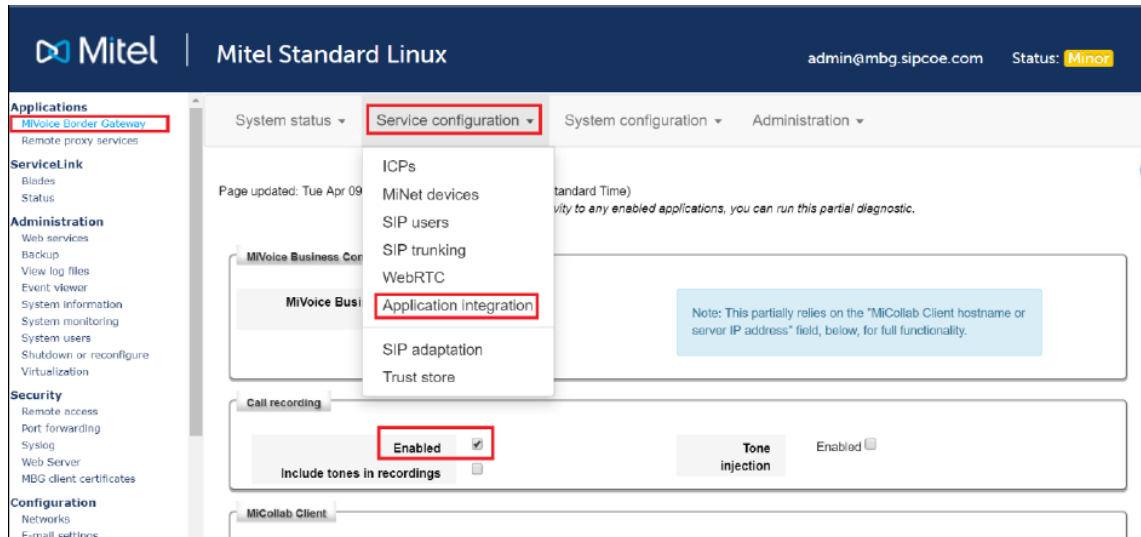


Abb. 4: MBG für Call Recording aktivieren

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*.

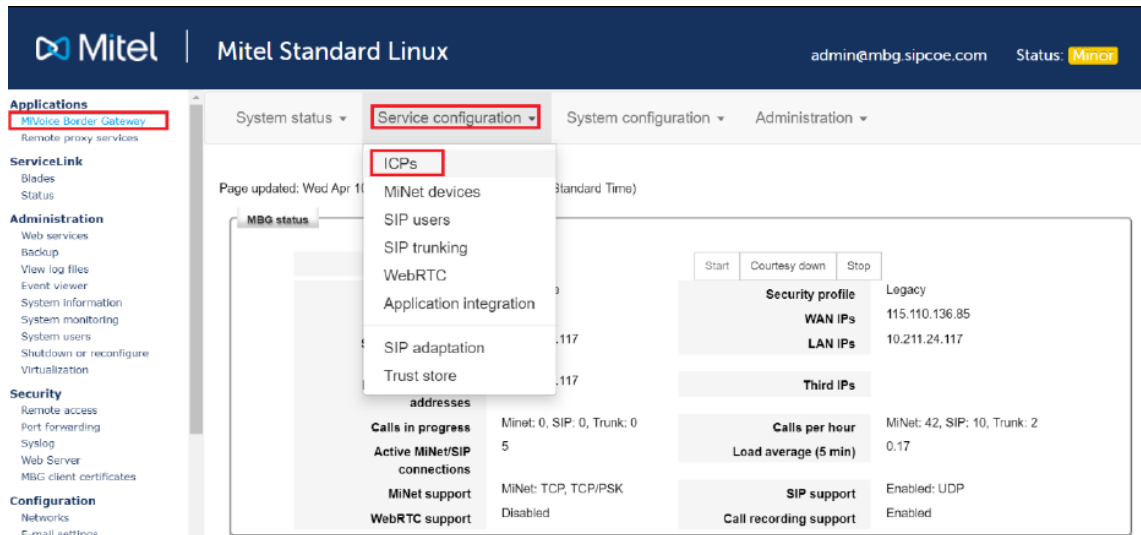


Abb. 5: MBG ICPs hinzufügen

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

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

Tab. 6: Parameter für die ICP

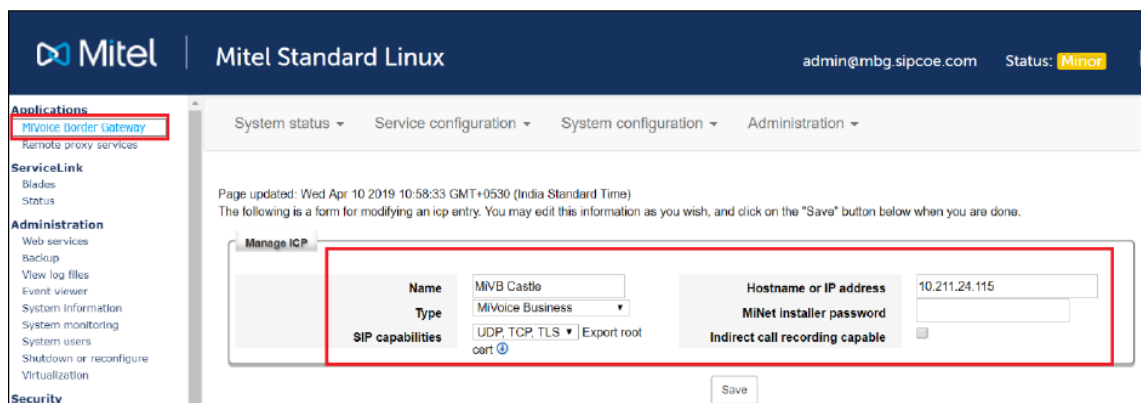


Abb. 6: MBG ICP konfigurieren

### 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:

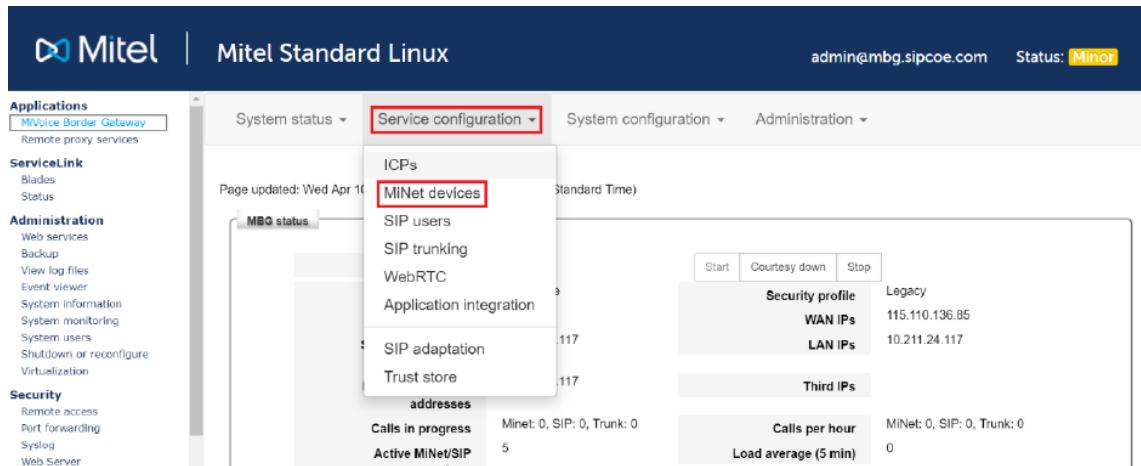


Abb. 7: MiNET Devices hinzufügen

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

Tab. 7: Parameter für MiNET Device

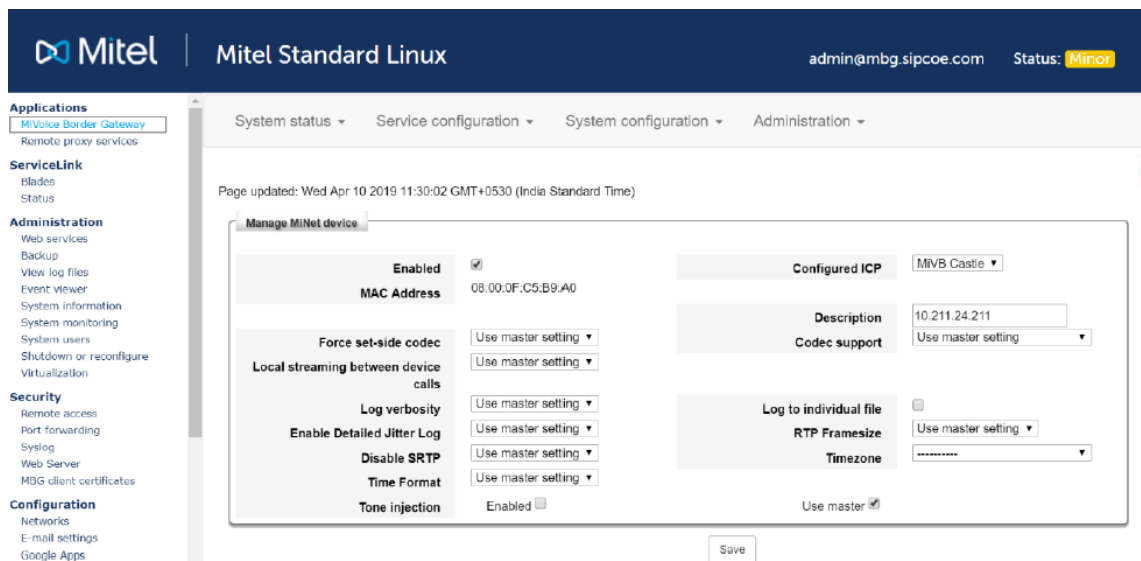


Abb. 8: MiNET Devices hinzufügen

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.



### 7.1.2 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**.

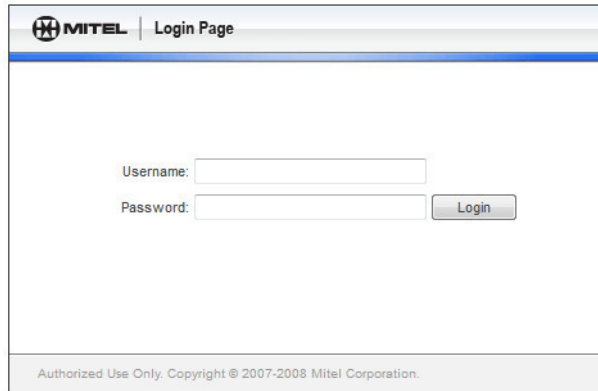
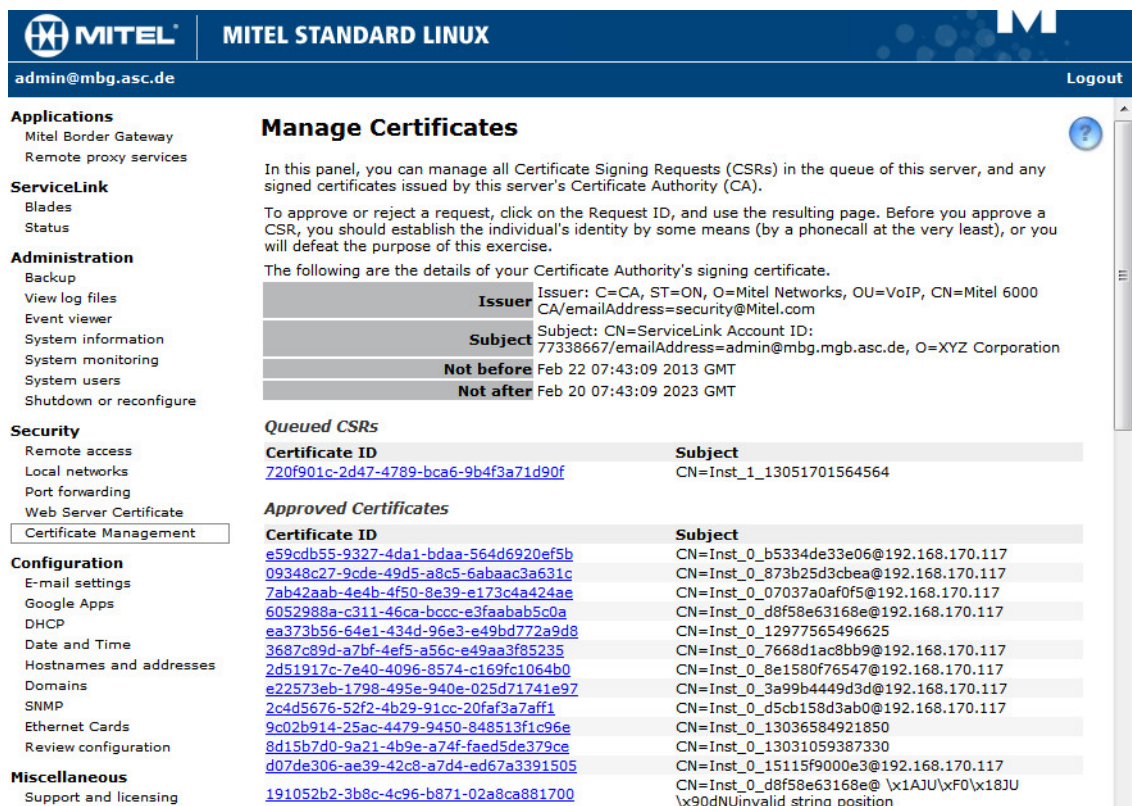


Abb. 9: Anmeldebildschirm MBG

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.

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

**Queued CSRs**

Certificate ID	Subject
<a href="#">720f901c-2d47-4789-bca6-9b4f3a71d90f</a>	CN=Inst_1_13051701564564

**Approved Certificates**

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

Abb. 10: 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.

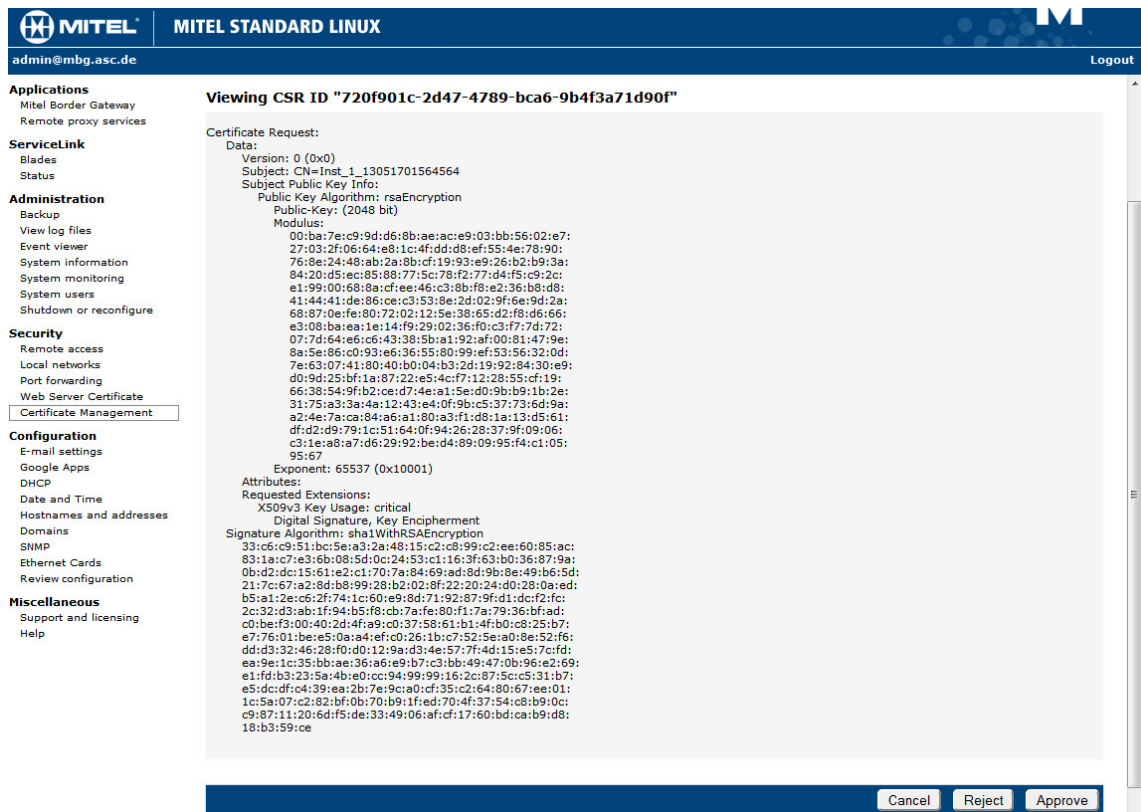


Abb. 11: Ausgewähltes Zertifikat bestätigen

## 5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Approve*.

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

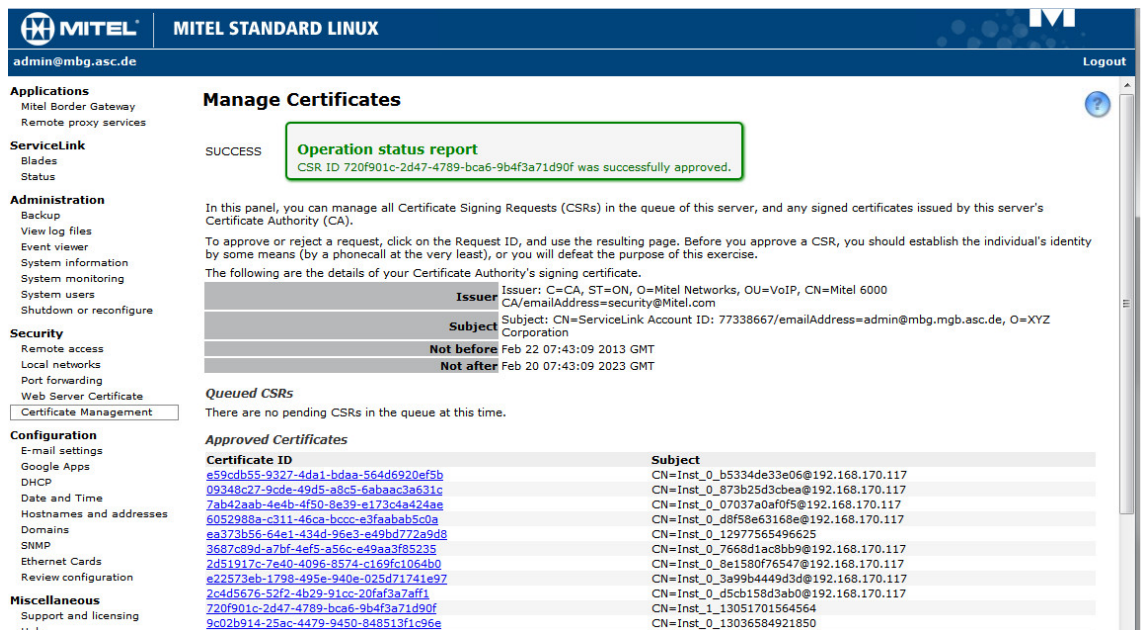


Abb. 12: Erfolgsmeldung für freigeschaltetes Zertifikat

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

## 7.2 System Configuration



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

### 7.2.1 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*.

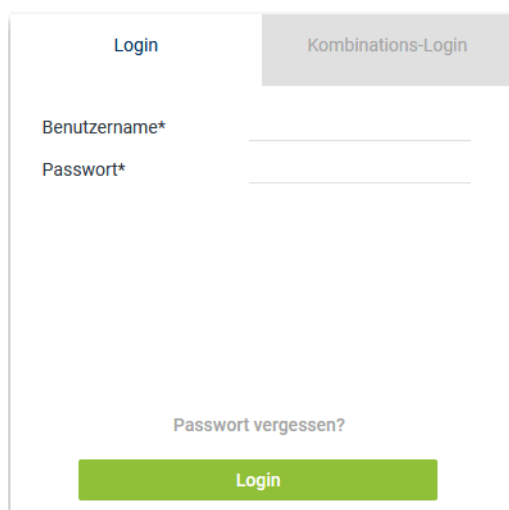


Abb. 13: System Configuration - Web-Oberfläche

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 $\geq 6.3$ 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 $\geq 6.3$ das Standard-Passwort schon einmal geändert wurde, wird das geänderte Passwort beibehalten.
<i>neo</i> -Version $\geq 6.3$	
Standard-Passwort:	<i>A\$c123</i>

Tab. 8: Login-Daten - Systembetreiber

- Melden Sie sich an der Web-Oberfläche an.

⇒ Das Hauptfenster System Configuration erscheint.


System Configuration X		+ × Mandanten Allgemein v				
 SYSTEM PROVIDER <b>Mandanten</b> Angestellte Rollen Lizenzierung Setup v Laufwerke Mehr v Nachrichten Datenbank-Manager	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 12:00	04.03.2020 11:55
	Tenant 02		Mandant		18.05.2021 07:00	18.05.2021 07:00
	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. 14: System Configuration - Hauptansicht

## 7.2.2 Aufzeichnungslösung 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

### 7.2.2.1 Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Basic

#### 7.2.2.1.1 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:

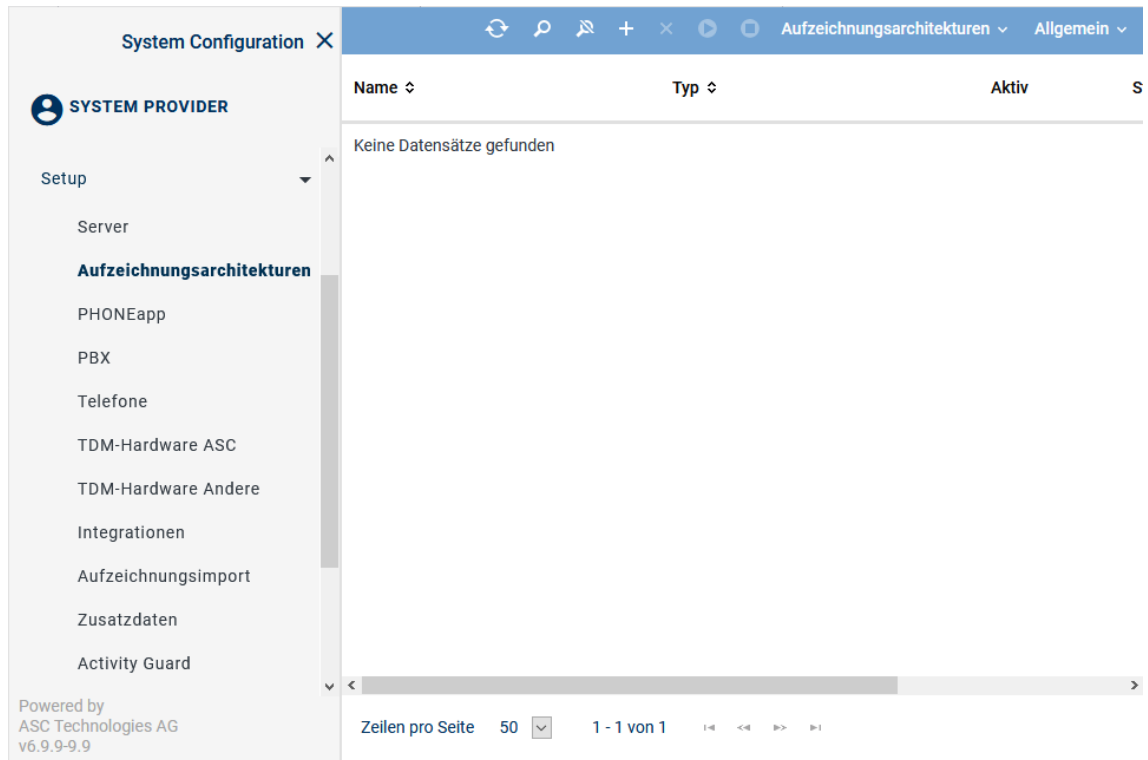




Abb. 15: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

<b>Name</b>	Name der Aufzeichnungsarchitektur
<b>Typ</b>	Typ der Aufzeichnungsarchitektur
<b>Aktiv</b>	<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>
<b>Standby aktiv</b>	<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>
<b>Erstelldatum</b>	Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde.
<b>Aktualisiert</b>	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.

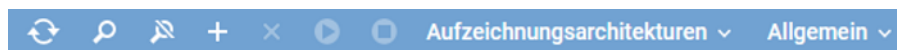










Abb. 16: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul

	<b>Aktualisieren</b>	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.  <b>HINWEIS!</b> 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.  <b>HINWEIS!</b> 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"> <li>• <i>Angezeigte Informationen</i></li> <li>• <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i></li> <li>• <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i></li> </ul>
	<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.

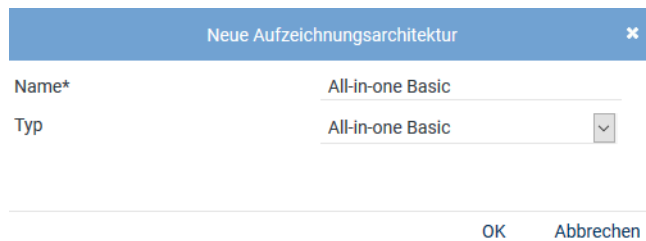


Abb. 17: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Basic Recording

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 Basic 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.

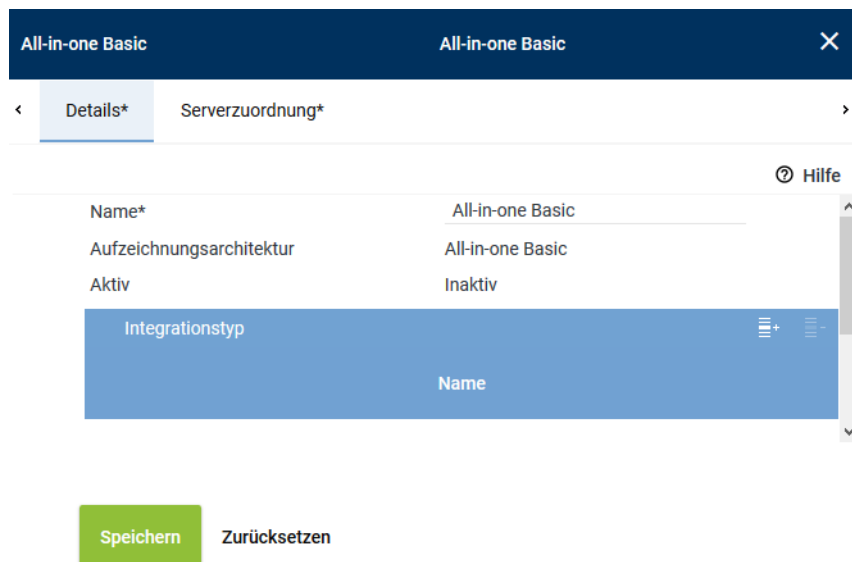



Abb. 18: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details

### Integrationstyp hinzufügen

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

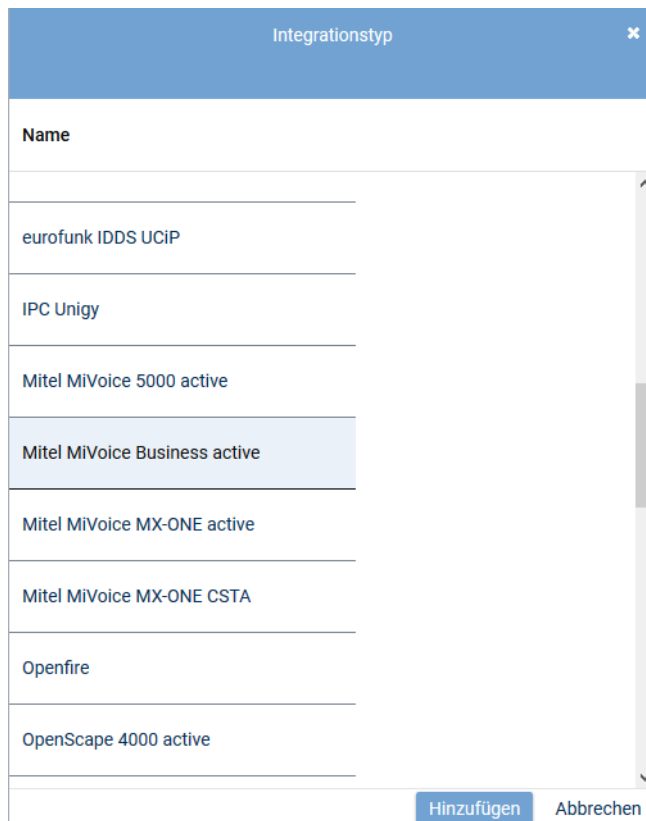


Abb. 19: Integrationstyp auswählen



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 Business active* 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.



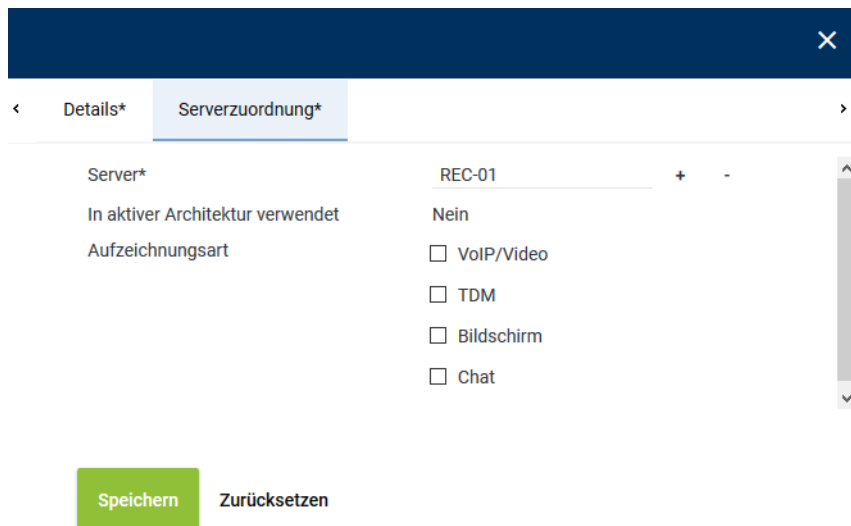
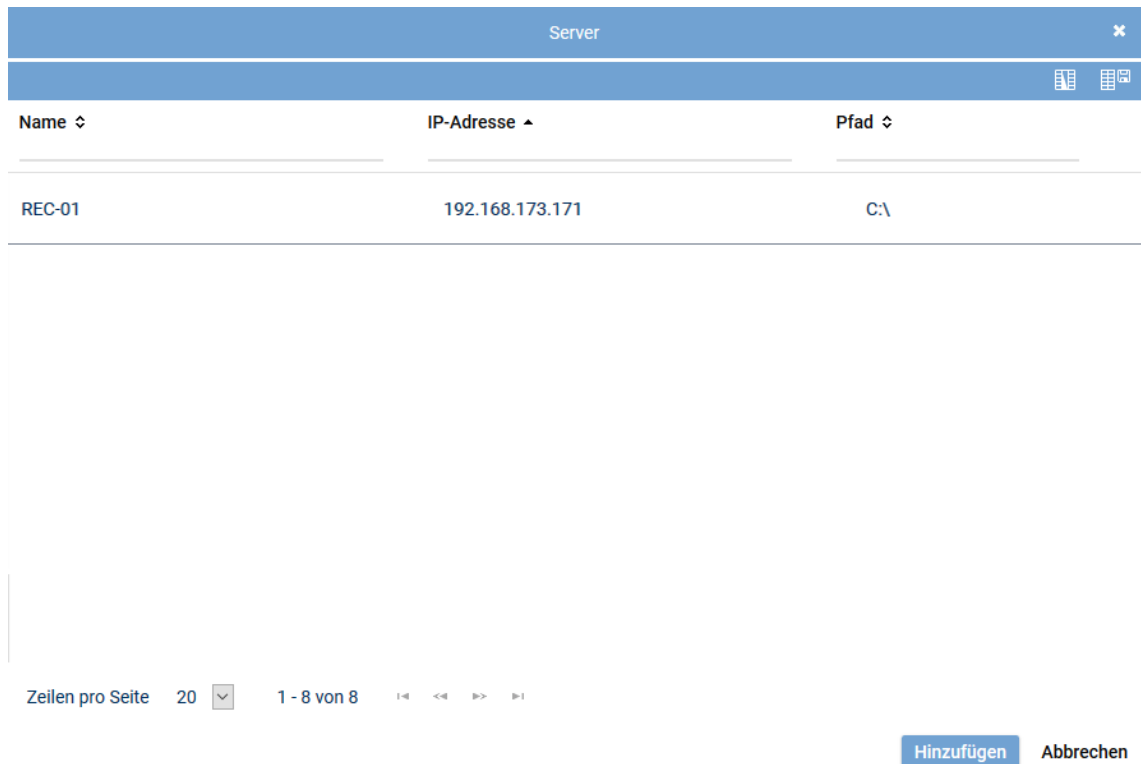


Abb. 20: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

- 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. 21: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen

- 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.

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

Aufzeichnungsart

☒ VoIP/Video

☐ TDM

☐ Bildschirm

☐ Chat




**Speichern** Zurücksetzen

Abb. 22: 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. 23: 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.

#### 7.2.2.1.2 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:

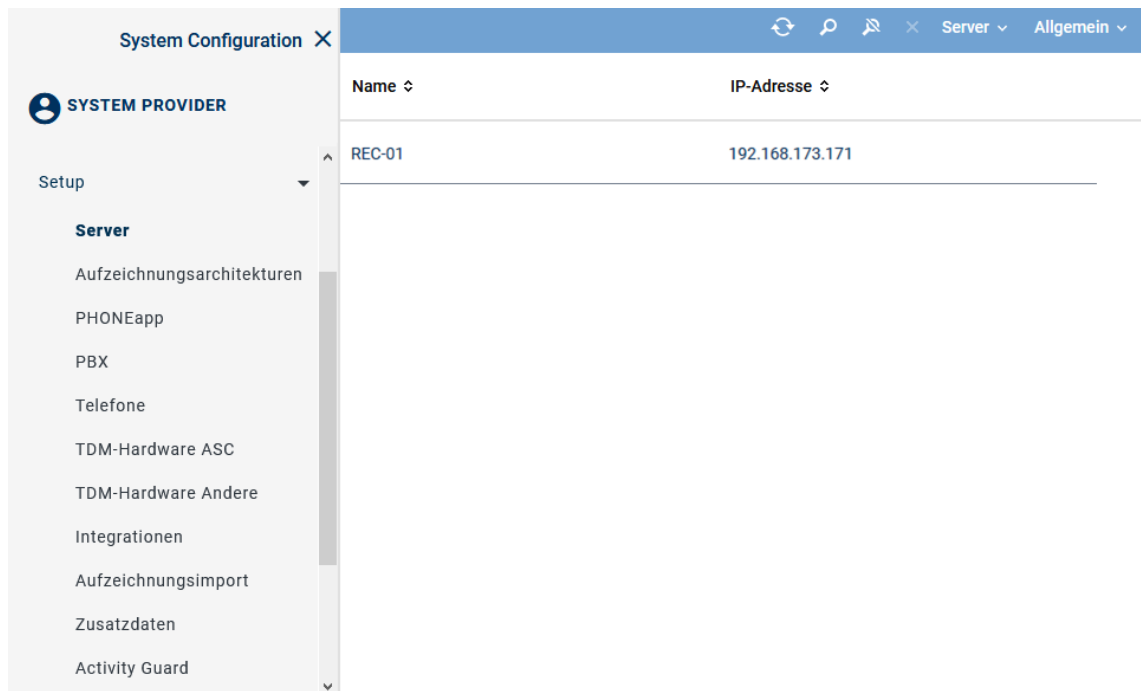


Abb. 24: Server - Hauptansicht

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 <a href="#">IP-Adresse</a> 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.

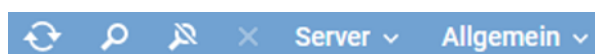








Abb. 25: Symbolleiste Server-Modul

	<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	Server-Standorte verwalten	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe <a href="#">Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 28.</a>
	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"> <li>• <i>Angezeigte Informationen</i></li> <li>• <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i></li> <li>• <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i></li> </ul>
	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.

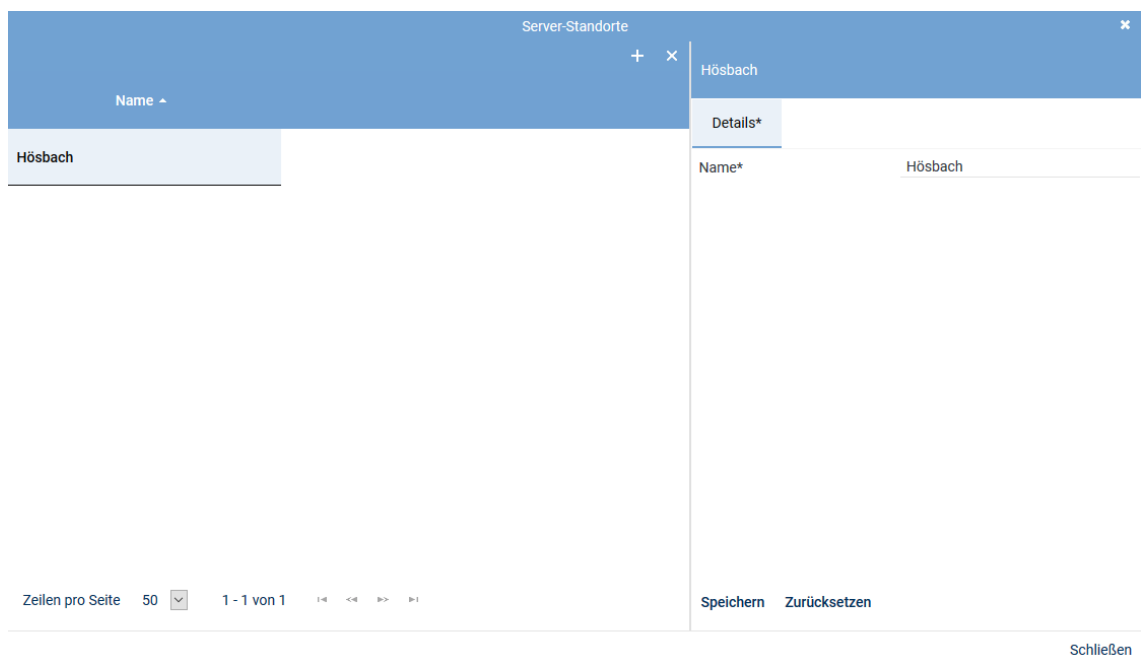



Abb. 26: Server-Standort hinzufügen

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.

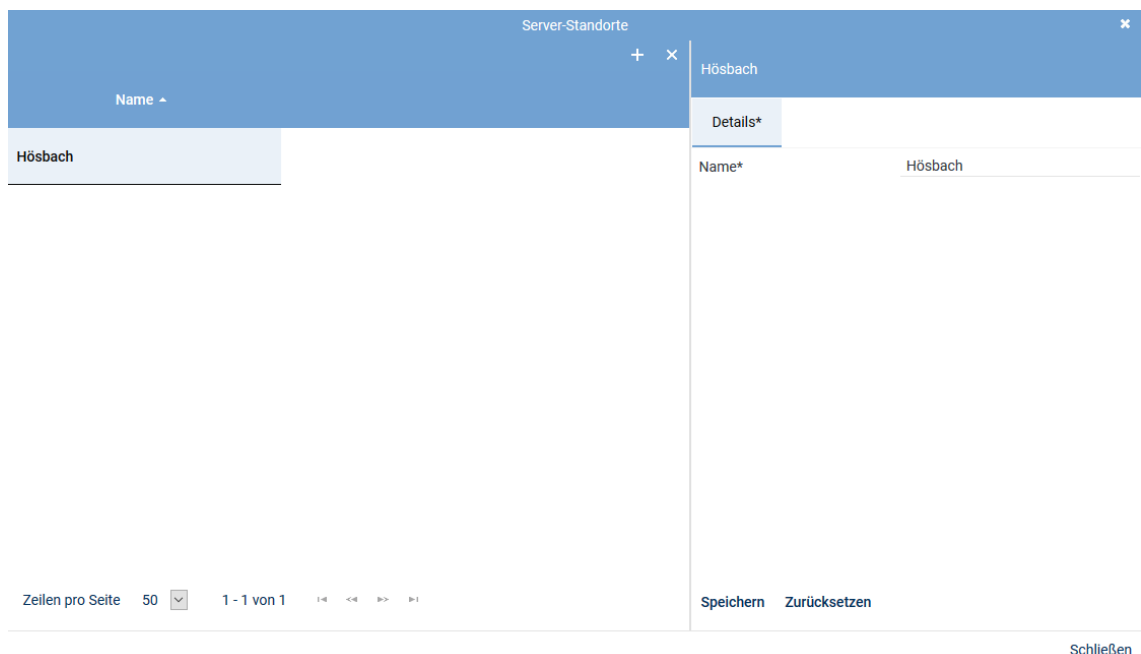



Abb. 27: Server-Standort löschen

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. 28: 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. 29: Server - Registerkarte Verwendung

### Gruppenfeld API-Server

**API-Server** ▼

☒ API-Server

API-Server-Name\*

Speichererweiterungen   

Pfad ↕	Server ↕
NAS 2	REC-02

☐ Wiedergabe per Telefon



Abb. 30: 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 <a href="#">Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung", S. 42</a>.</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"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe <a href="#">Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen"</a>, S. 32.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen.</li> </ul> <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><b>HINWEIS!</b> Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden <i>neo</i>-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Applikation POWERplay Pro</li> <li>Applikation POWERplay Instant</li> <li>Replay-Modul</li> </ul> <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 Telefon-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer <i>PBX</i> zuordnen, siehe <a href="#">Kapitel "Registerkarte Media Streamer"</a>, S. 40. 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. 31: 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. 32: 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"> <li>Wählen Sie über die Schaltfläche <b>+</b> aus der Liste der verfügbaren Server den Server, von dem die Audiodaten zur Emotionserkennung gestreamt werden sollen.</li> </ul>

Tab. 9: Audioanalyse konfigurieren

Emotionserkennung ×

Name ↕

REC-01

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

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 33: 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. 34: 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"> <li>Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, über die Sie die Steuerung nutzen möchten.</li> </ul>
<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. 10: 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. 35: Gruppenfeld Datenverarbeitung


Parameter	Wert/Beschreibung
<b>Datenablage</b>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben.
<b>Daten zur Wiedergabe transferieren</b>	<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 <b>Zielserver</b> 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"> <li>Über das Funktionssymbol  (<b>Hinzufügen</b>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe <a href="#">Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 37</a>.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<b>Entfernen</b>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe <a href="#">Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 37</a>.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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"> <li><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.</li> <li><i>Zeitraum aktivieren</i> <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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><b>HINWEIS!</b></p> <p>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"> <li><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.</li> </ul>

Parameter	Wert/Beschreibung
	<b>HINWEIS!</b> 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"> <li><b>Aufzeichnungsarchitektur</b> 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.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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. 11: 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. 36: 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. 37: Gruppenfeld Wiedergabe

Parameter	Wert/Beschreibung
<b>Wiedergabe</b>	<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>
<b>Wiedergabeserver</b>	<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 <a href="#">API-Server</a> 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>
<b>WebSocket-Port</b> ( max. 5 Zeichen)	Geben Sie hier den Port ein, über den die Daten zur Wiedergabe im <i>POWERplay</i> Web übertragen werden sollen.
<b>Liste API-Server</b>	<p>Hier können Sie <a href="#">API-Server</a> 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 <a href="#">API-Server</a> 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"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den <b>API-Server</b> hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 39.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte <b>API-Server</b> aus der Liste entfernen.</li> </ul>

Tab. 12: 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.



Abb. 38: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der **API-Dienst** installiert und aktiviert ist. Siehe **Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 31**.

- 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. 39: 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 <b>TRUSTED_VIRTUALIZATION</b>-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"> <li><i>licensing.asc.de</i> Tragen Sie diese Domäne ein, erfolgt keine Schlüsselverwaltung.</li> <li><i>IP-Adresse des DongleMan</i> Wenn Sie die IP-Adresse des Dongle-Managers eintragen, können Sie die Schlüsselverwaltung aktivieren.</li> </ul>

Tab. 13: 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 <span style="float: right;">▼</span>
Extension* <small>(max. 18 Zeichen)</small>	123456
Media Streamer IP-Adresse*	192.168.169.192 <span style="float: right;">▼</span>
Minimaler Port	24000
Maximaler Port	24099
Transportprotokoll	UDP <span style="float: right;">▼</span>
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. 40: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

<b>PBX</b>	<p><b>PBX</b>, der der Media Streamer zugeordnet werden soll.</p> <p>Wählen Sie eine <b>PBX</b> aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle <b>PBX</b> angezeigt, die im System angelegt wurden.</p> <p>Falls noch keine PBX im System angelegt ist, können Sie über die blaue Leiste <b>PBX</b> eine <b>PBX</b> anlegen, siehe <a href="#">Kapitel "PBX anlegen", S. 47</a>.</p>
<b>Extension</b>	<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 <b>8000</b> ein.</p>
<b>Media Streamer IP-Adresse</b>	<p>IP-Adresse, über die der Austausch der Audiodaten und die <b>SIP</b>-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 <b>169.254.254.100</b> in der Dropdown-Liste aus.</p>
<b>Minimaler Port</b>	<p>Geben Sie hier den niedrigsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Wählen Sie einen geraden Zahlenwert.</p>
<b>Maximaler Port</b>	<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><b>HINWEIS! Der Portbereich darf einen Wert von 64 nicht unterschreiten.</b></p>
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die <b>SIP</b>-Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p><b>TCP</b> = unverschlüsselt</p> <p><b>UDP</b> = unverschlüsselt</p> <p><b>TLS</b> = verschlüsselt</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie <b>UDP</b> aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Port für SIP-Signalisierung</i>	<p>Geben Sie hier den Port für die <b>SIP</b>-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: <b>5062</b></p>
<i>Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am <b>SIP</b> -Server ein.
<i>Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am <b>SIP</b> -Server ein.
<i>PBX-IP-Adresse</i>	<p>Geben Sie hier die IP-Adresse des <b>SIP</b>-Registrars der <b>PBX</b> ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie die IP-Adresse <b>169.254.254.101</b> ein.</p>
<i>PBX-Port</i>	<p>Geben Sie hier den Port des <b>SIP</b>-Registrars der <b>PBX</b> ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert <b>5060</b> ein.</p>
<i>Registrierung erforderlich</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die <b>SIP</b>-Extension an dem <b>SIP</b>-Registrar der <b>PBX</b> angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = <b>SIP</b>-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = <b>SIP</b>-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen <b>Registrierung erforderlich</b>.</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. 41: 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- <b>IP</b> -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 <b>URL</b> 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 <b>SSL</b> -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine <b>DNS</b> -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der <b>DNS</b> -Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.
<i>Externe Download-URL</i>	Geben Sie die <b>URL</b> 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 <b>SSL</b> -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine <b>DNS</b> -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der <b>DNS</b> -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.

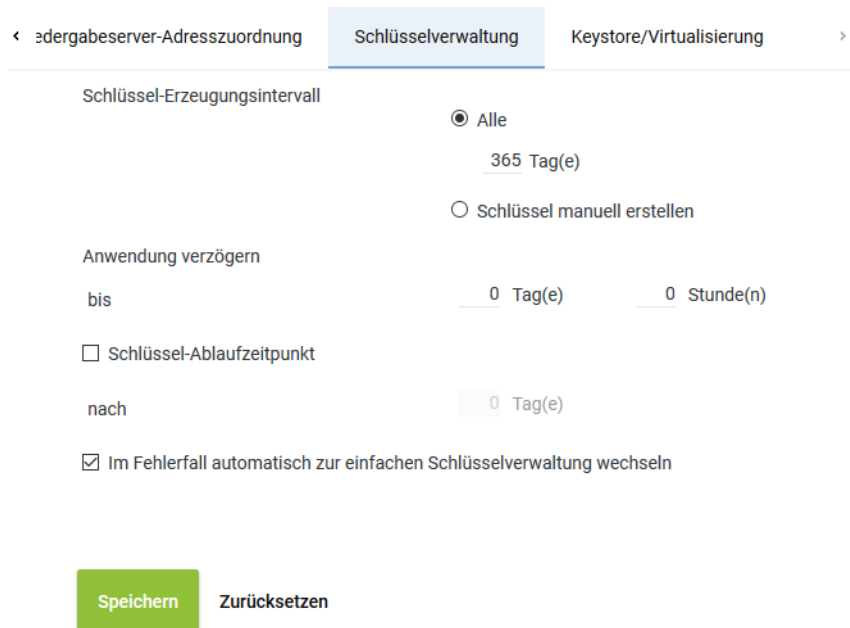


Abb. 42: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

<b>Schlüssel-Erzeugungsintervall</b>	<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"> <li>• <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</li> <li>• <i>Schlüssel manuell erstellen</i> Stellen Sie hier ein, dass ein Schlüssel vom Mandant manuell generiert werden soll.</li> </ul> <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>
<b>Anwendung verzögern</b>	<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><b>VORSICHT!</b> 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.

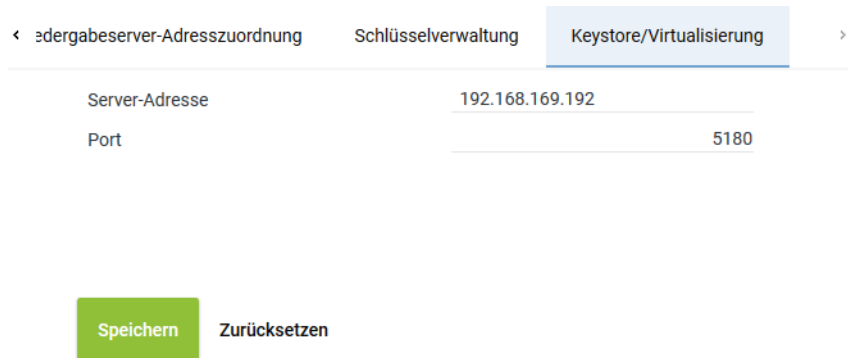
In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

*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. 43: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

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

	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*.

#### 7.2.2.1.3 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:

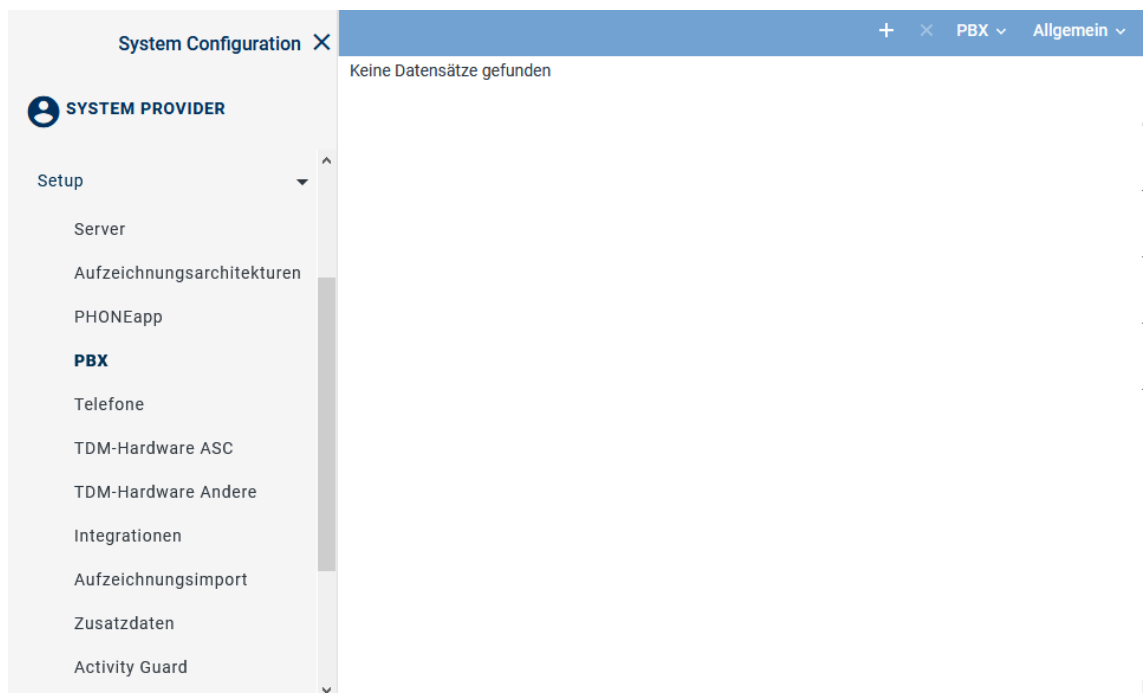


Abb. 44: PBX-Modul - Hauptansicht

#### Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

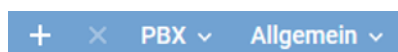




Abb. 45: Symbolleiste PBX-Modul

	<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"> <li>• <i>Angezeigte Informationen</i></li> <li>• <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i></li> <li>• <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i></li> </ul>
	<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 Biz

Mitel MiVoice Business ▼

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. 46: 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 <b>PBX</b> 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"> <li><i>Aus Liste wählen</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Länderkennung mit der jeweiligen Landesvorwahl aus.</li> <li><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.</li> </ul>
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. 14: PBX anlegen

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

#### 7.2.2.1.4 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*.

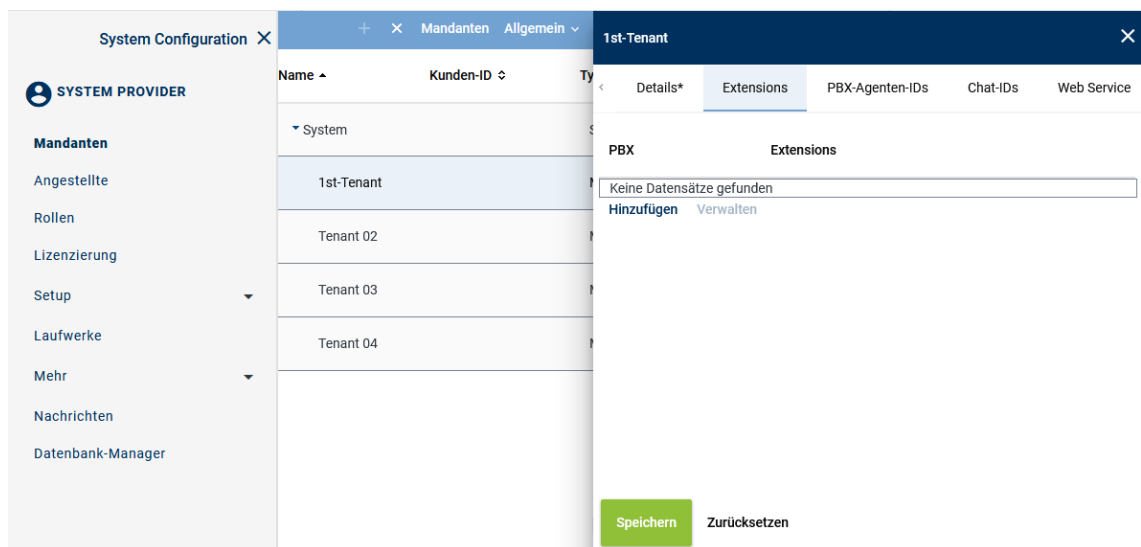


Abb. 47: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

##### 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. 48: Mandanten Extensions zuweisen

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

<b>Dateiimport</b>	<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"> <li>ZIP</li> <li>TXT</li> <li>CSV</li> </ul> <p><b>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.</b></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"> <li>Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche .</li> <li>Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>.</li> <li>Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>.</li> <li>Klicken Sie auf die Schaltfläche  <i>Datei hochladen</i>.</li> </ul>
<b>Manuelle Eingabe</b>	<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.

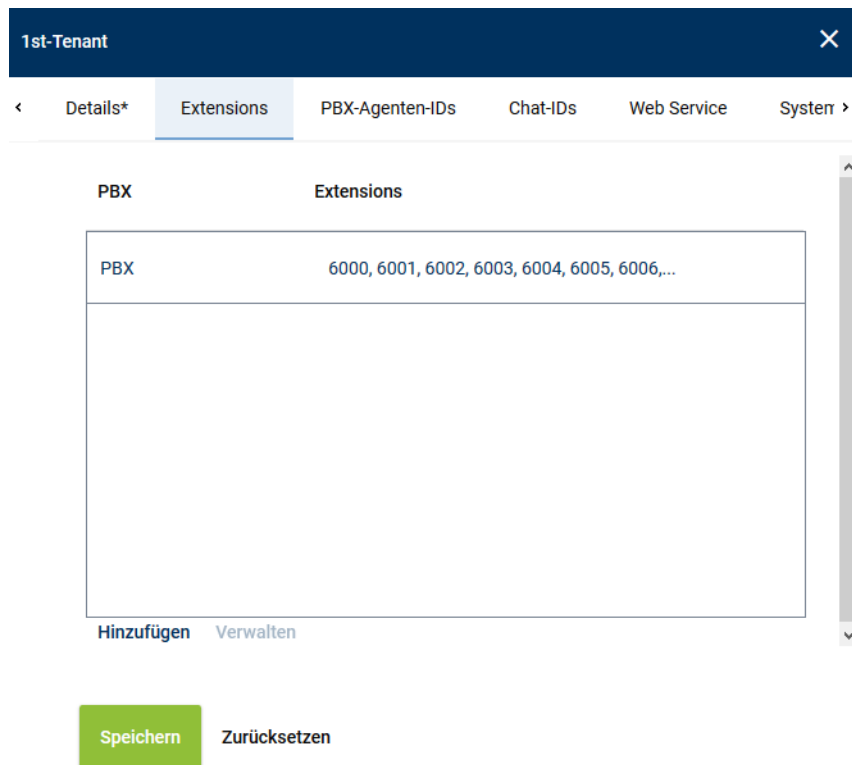


Abb. 49: Extensions entfernen

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. 50: 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*.

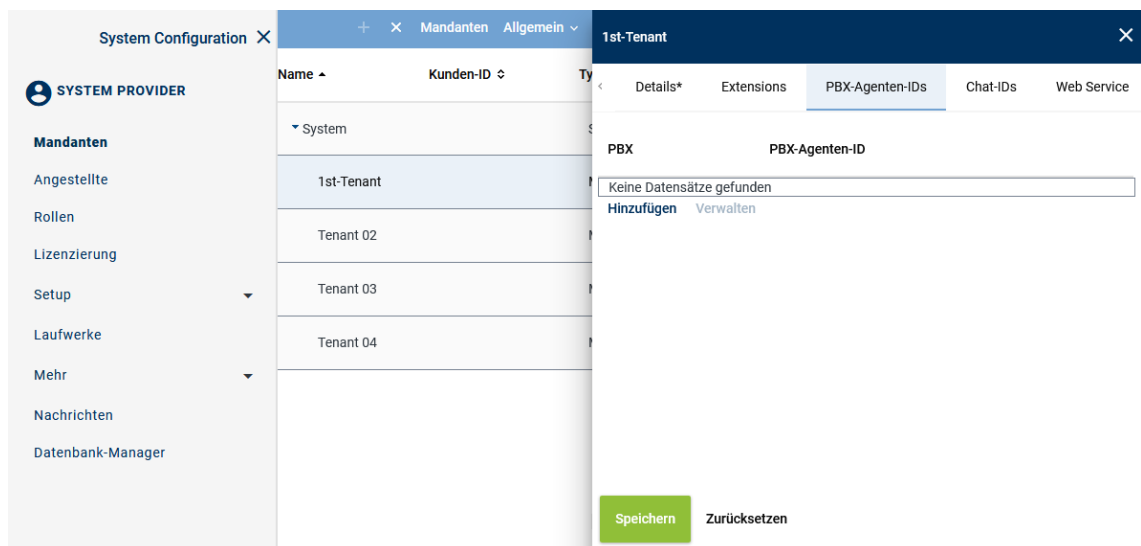


Abb. 51: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

### 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. 52: 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.

<b>Dateiimport</b>	<p>Wählen Sie die Option, um PBX-Agenten-IDs aus einer vorhandenen <b>CSV</b>-Datei zu importieren und der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzuzufügen.</p> <p><b>Datei enthält eine Überschrift</b></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die <b>CSV</b>-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der <b>CSV</b>-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine <b>CSV</b>-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p><b>Dateiname</b></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klicken Sie bei <b>Dateiname</b> auf die Schaltfläche </li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche <b>Datei auswählen</b>.</li> <li>• Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <b>Öffnen</b>.</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche  <b>Datei hochladen</b>.</li> </ul>
<b>Manuelle Eingabe</b>	<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><b>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</b></p>
<b>Vorhandene Liste der PBX-Agenten-IDs ersetzen</b>	<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. 53: 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*.

#### **7.2.2.1.5 Zusatzdaten konfigurieren**

Standardmäßig werden nur Start-/Stopzeiten, der anrufende sowie der angerufene Teilnehmer und die Agenten-ID getaggt. Mit den nachfolgenden Schritten können Sie weitere Zusatzdaten konfigurieren.



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

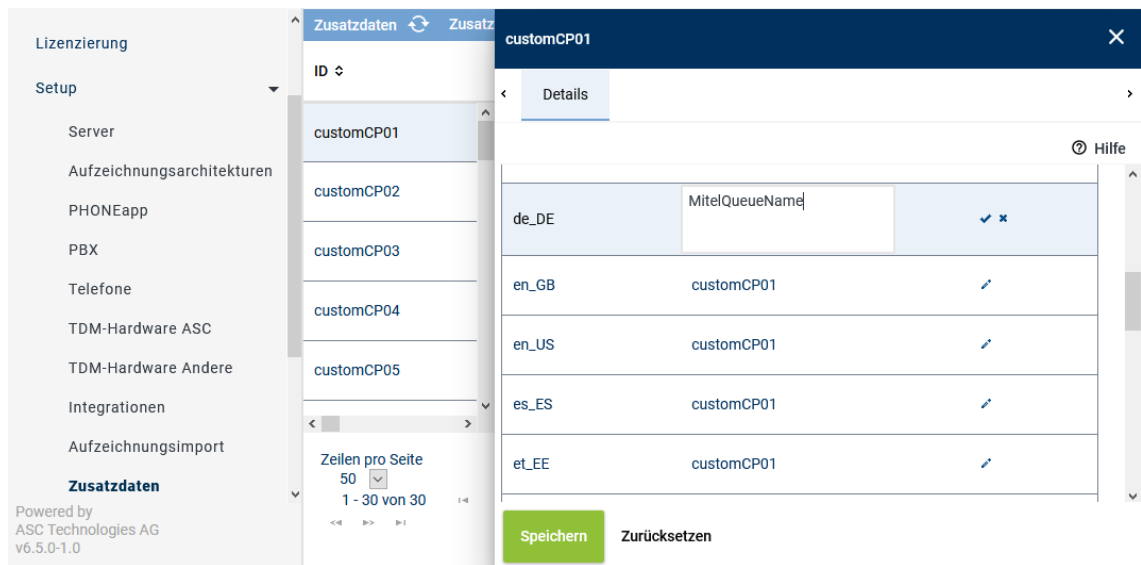


Abb. 54: Zusatzdaten konfigurieren

2. Wählen Sie in der Hauptansicht einen Eintrag aus.
3. Öffnen Sie über das Stiftsymbol die Bearbeitung der jeweiligen Sprache.
4. Geben Sie die Bezeichnung für das Feld ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.
5. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.

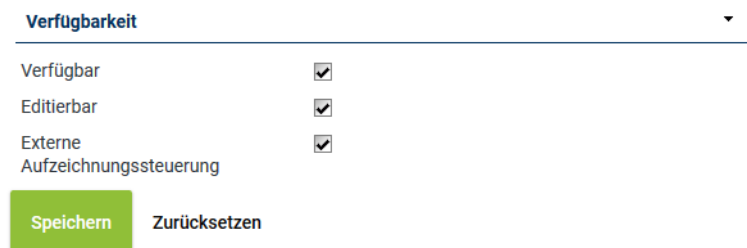


Abb. 55: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.  
Für diese Aufzeichnungsvariante sind die folgenden Einträge relevant:

- MittelQueueName
- CallingPartyIVR
- CalledParty
- substitutedCPNNumber
- substitutedCPNName
- GlobalCallID
- CallingDeviceName
- CalledDeviceName
- EventCause
- AccountCode
- AccountCodeVerified

Setup	Zusatzdaten			
	ID	Anzeigename	Verfügbar	Editierbar
Server	customCP21	MitelQueueName	✓	✓
Aufzeichnungsarchitekturen	customCP22	CallingPartyIVR	✓	✓
PHONEapp	customCP23	CalledParty	✓	✓
PBX	customCP24	customCP24	✗	✗
Telefone	customCP25	customCP25	✗	✗
TDM-Hardware ASC				
TDM-Hardware Andere				
<b>Integrationen</b>				
Aufzeichnungsimport				
<b>Zusatzdaten</b>				

Zeilen pro Seite 50 1 - 30 von 30

Abb. 56: Zusatzdaten für MiVB

Die Zusatzdaten, die als Anzeigename konfiguriert sind, werden in der Oberfläche in den CTI-Zusatzdaten angezeigt und können dort zugeordnet werden.

#### 7.2.2.1.6 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.

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

⇒ Folgendes Fenster erscheint:



System Configuration	Integration			
	Name	Typ	Aktiv	Status
SYSTEM PROVIDER	Keine Datensätze gefunden			
Setup				
Server				
Aufzeichnungsarchitekturen				
PHONEapp				
PBX				
Telefone				
TDM-Hardware ASC				
TDM-Hardware Andere				
<b>Integrationen</b>				
Aufzeichnungsimport				
Zusatzdaten				
Activity Guard				

Powered by  
ASC Technologies AG  
v6.9.9-9.9

Abb. 57: 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.

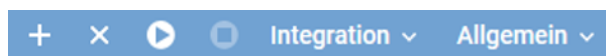






Abb. 58: Symbolleiste Integrationen-Modul

	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.
Integrationen	Grammatik importieren	Über diesen Menüpunkt können Sie eine kundenspezifisch angepasste Grammatik importieren, die Sie dann im Konfigurationsschritt für die CTI-Verbindungsdaten konfigurieren können.
Allgemein	Allgemeine Hilfe	Öffnet die Online-Hilfe.
	Modul-Hilfe	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 anschlusspezifischer Gesprächsinformation und Gesprächszustände in ein anschlussneutrales 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.

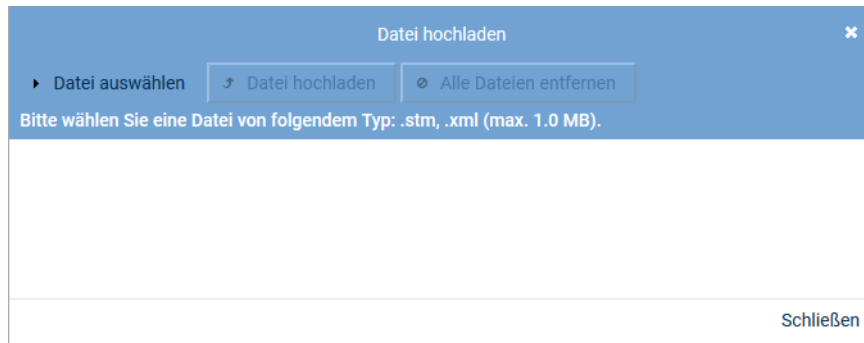


Abb. 59: Datei auswählen

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

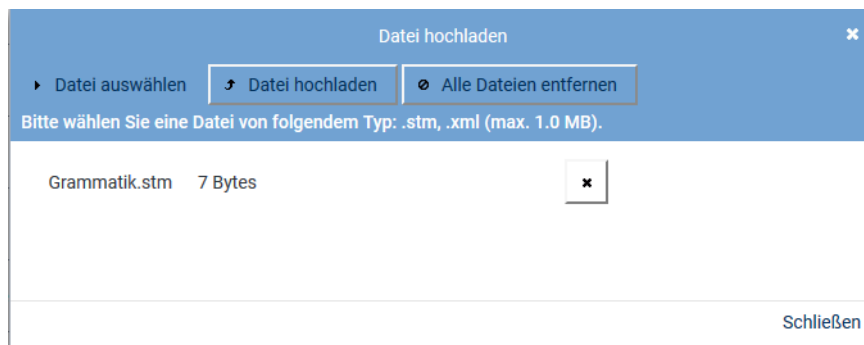




Abb. 60: Grammatik hochladen

5. 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*.

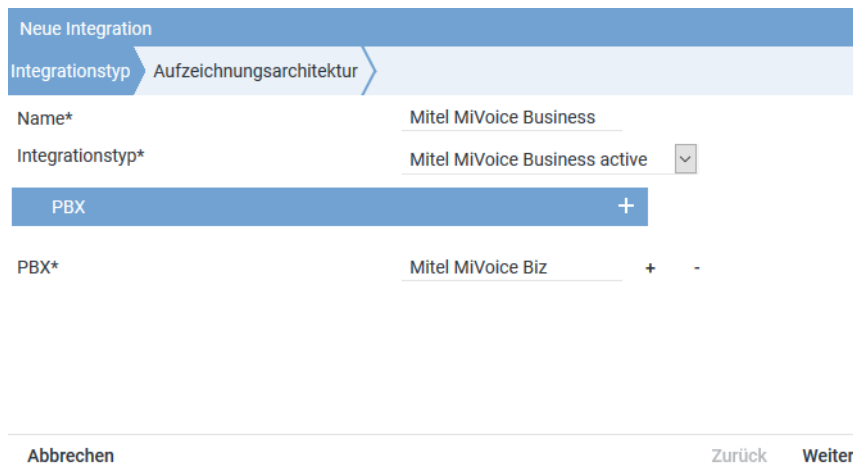


Abb. 61: Integrationstyp anlegen

- Geben Sie folgende Parameter ein:

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

Tab. 15: Integrationstyp anlegen

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



Abb. 62: 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.

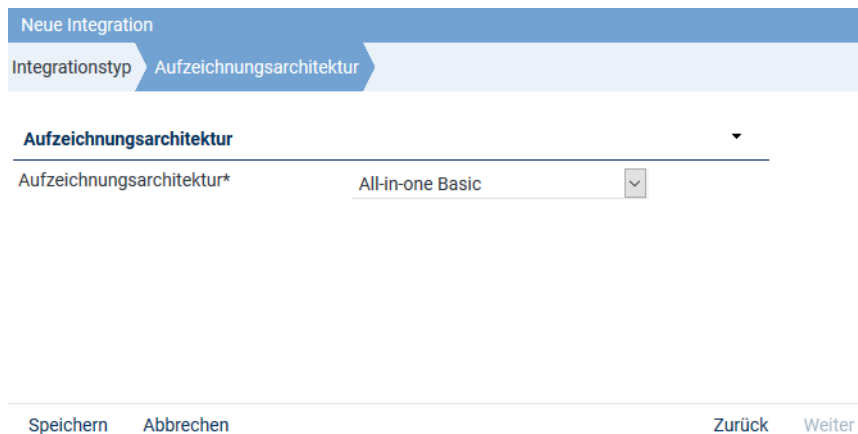


Abb. 63: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Basic


- 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 Business		Mitel MiVoice Business active					
Schritt				Konfiguration			
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren							
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren							
Monitorpunkte konfigurieren							
Aufzeichnungsserver konfigurieren							
Erweiterung konfigurieren							
Sonstige Einstellungen konfigurieren							

Abb. 64: Konfigurationsschritte der Integration

### Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

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

- 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.

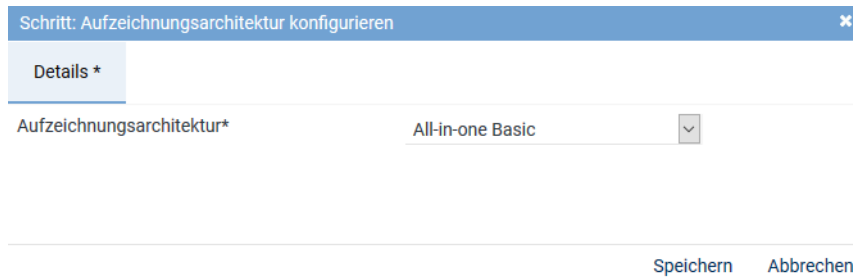



Abb. 65: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

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 MBG

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

Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren ✕

MBG\*

MiVB (MiTAI)\*

MiVB SIP trunk (MiTAI)\*

CTIconnect-Modul ▼

Typ

CTIconnect active

Grammatikname\*

standard ▼

Grammatikversion\*

1.00.04 ▼

Verbindungsdaten ▼

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten ▶

Speichern
Abbrechen

Abb. 66: CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG konfigurieren



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

### Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

Aktiv ☐

CTIconnect-Modul ▼

Typ

CTIconnect passive

Grammatikname\*

standard ▼

Grammatikversion\*

1.00.01 ▼

Benutzername

asc\_cticonnect

Passwort

••••••

Abb. 67: Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

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

Tab. 16: CTIconnect-Modul konfigurieren



### Gruppenfeld Verbindungsdaten MBG

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

**Verbindungsdaten** ▼

---

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

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

Abb. 68: Gruppenfeld 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. 69: Verbindung konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Verbindungsdaten</i>	Geben Sie hier den Link zum <b>MBG</b> an.
<i>PBX-Port</i>	Geben Sie hier den Port für das <b>MBG</b> bzw. <b>SRC</b> an, standardmäßig <b>6810</b> .
<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 <b>MBG</b> 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. 17: 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. 70: 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.

### Registerkarte MiVB (MiTAI)

In dieser Registerkarte können Sie das CTI<sup>connect</sup>-Modul für die Aufzeichnungsvariante über MiVB MiTAI konfigurieren.

Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren ✕

MBG\*

MiVB (MiTAI)\*

MiVB SIP trunk (MiTAI)\*

Aktiv ☒

**CTIconnect-Modul** ▼

Typ CTIconnect passive

Grammatikname\* standard ▼

Grammatikversion\* 1.00.01 ▼

Benutzername

Passwort

**Verbindungsdaten** ▼

**Verbindungsdaten**

Keine Datensätze gefunden

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

**Zusatzdaten** ▶

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

Abb. 71: CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB (MiTAI)

### Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

Aktiv ☐

**CTIconnect-Modul** ▼

Typ CTIconnect passive

Grammatikname\* standard ▼

Grammatikversion\* 1.00.01 ▼

Benutzername asc\_cticonnect

Passwort .....

Abb. 72: Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

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

Tab. 18: CTIconnect-Modul konfigurieren

### Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

**Verbindungsdaten** ▼

---

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

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

Abb. 73: Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

Verbindungsdaten*	192.168.170.201
-------------------	-----------------

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 74: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

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

Tab. 19: Verbindungsdaten konfigurieren

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

### Gruppenfeld Zusatzdaten MiVB (MiTAI)

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** ▼

ACDAgentGroup	Bitte auswählen...	▼
SuitPilotNumber	Bitte auswählen...	▼
SuitPilotName	Bitte auswählen...	▼
Freie Zuordnung		
MitelQueueName	MitelQueueName	▼
CallingDeviceID	CallingPartyIVR	▼
CalledDeviceID	CalledParty	▼

Abb. 75: CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten

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

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

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



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

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

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

### Registerkarte MiVB SIP trunk (MiTAI)

In dieser Registerkarte können Sie das CTI~~connect~~-Modul für die Aufzeichnungsvariante active SIP Trunk Recording konfigurieren.

Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren
✕

MBG*	MiVB (MiTAI)*	MiVB SIP trunk (MiTAI)*
Aktiv	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>CTIconnect-Modul</b> ▼		
Typ	CTIconnect passive	
Grammatikname*	standard ▼	
Grammatikversion*	1.00.01 ▼	
Benutzername	<input type="text"/>	
Passwort	<input type="password"/>	
<b>Verbindungsdaten</b> ▼		
<b>Verbindungsdaten</b> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;">Keine Datensätze gefunden</div> <div style="display: flex; gap: 10px;"> <a href="#">Hinzufügen</a> <a href="#">Bearbeiten</a> <a href="#">Löschen</a> </div>		
<b>Zusatzdaten</b> ▶		

[Speichern](#)   [Abbrechen](#)

Abb. 76: CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB SIP trunk (MiTAI)

### Gruppenfeld CTIconnect-Modul

In diesem Gruppenfeld können Sie die Parameter für das CTI~~connect~~-Modul konfigurieren.

Aktiv	<input type="checkbox"/>
<b>CTIconnect-Modul</b> ▼	
Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	standard ▼
Grammatikversion*	1.00.01 ▼
Benutzername	asc_cticonnect
Passwort	••••••••

Abb. 77: Gruppenfeld CTI~~connect~~-Modul

- Stellen Sie folgende Parameter für das CTI~~connect~~-Modul ein:

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

Parameter	Wert/Beschreibung
Passwort	Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am CTI- <u>connect</u> -Dienst ein.

Tab. 20: CTIconnect-Modul konfigurieren

### Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

**Verbindungsdaten** ▼

---

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

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

Abb. 78: Guppenfeld Verbindungsdaten

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

Verbindungsdaten\*
192.168.170.201

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 79: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

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

Tab. 21: Verbindungsdaten konfigurieren

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

### Gruppenfeld Zusatzdaten

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 ▼		
ACDAgentGroup	Bitte auswählen...	▼
SuitPilotNumber	Bitte auswählen...	▼
SuitPilotName	Bitte auswählen...	▼
Freie Zuordnung		
<input type="text" value="MitelQueueName"/>	MitelQueueName	▼
<input type="text" value="CallingDeviceID"/>	CallingPartyIVR	▼
<input type="text" value="CalledDeviceID"/>	CalledParty	▼

Abb. 80: CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten

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

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

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






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

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

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

### Monitorpunkte für MiVoice Biz mit Peer Name(s) konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Monitorpunkte konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Monitorpunkte für die überwachten Endgeräte zu konfigurieren.

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



Abb. 81: Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren

### Registerkarte *Extension-Monitorpunkte*



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

1. Klicken Sie in der Registerkarte *Extension-Monitorpunkte* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Extensions für die überwachten Endgeräte hinzuzufügen.
2. 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. 82: Extension-Monitorpunkte hinzufügen

<b>Dateiimport</b>	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen <b>CSV</b>-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"> <li>• Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche .</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>.</li> <li>• Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>.</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche  (<i>Datei hochladen</i>).</li> </ul>
	<p><b>Datei enthält eine Überschrift</b></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die <b>CSV</b>-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der <b>CSV</b>-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine <b>CSV</b>-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p>
	<p><b>Dateiname</b></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche .</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>.</li> <li>• Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>.</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche  (<i>Datei hochladen</i>).</li> </ul>
<b>Manuelle Eingabe</b>	<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.



The screenshot shows a window titled 'Schritt: Monitorpunkte konfigurieren' with a close button (x). Below the title bar is a tab labeled 'Extension-Monitorpunkte'. The main area contains a table with two columns: 'Extension' and 'Aktiv'. The 'Extension' column has a dropdown arrow, and the 'Aktiv' column has a toggle arrow. The table lists two entries: '6000' and '6001', both with a green checkmark in the 'Aktiv' column. Below the table are three buttons: 'Hinzufügen' (blue), 'Aktiv/Inaktiv' (blue), and 'Löschen' (orange). At the bottom right are two buttons: 'Speichern' (blue) and 'Abbrechen' (blue).

Extension ▾	Aktiv ⇅
6000	✓
6001	✓

Hinzufügen Aktiv/Inaktiv Löschen

Speichern Abbrechen

Abb. 83: Konfigurierte Extension-Monitorpunkte

<b>Hinzufügen</b>	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.
<b>Aktiv/Inaktiv</b>	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.
<b>Löschen</b>	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

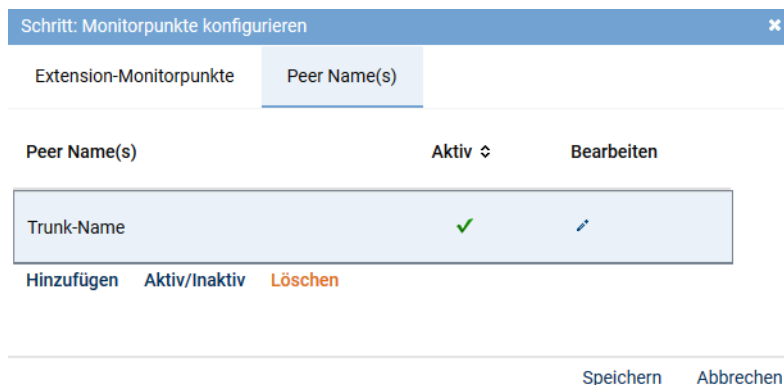
die entsprechenden Einträge. Um zusammenhängende Einträge zu markieren, klicken Sie mit gedrückter [Strg] + [Shift]-Taste auf den ersten und letzten Eintrag.

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

### Registerkarte *Peer Name(s)*


Für die Aufzeichnungsvariante *active SIP Trunk Recording* können Sie in dieser Registerkarte einen oder mehrere **SIP**-Trunk-Namen konfigurieren.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um einen **SIP**-Trunk hinzuzufügen.  
⇒ Eine neue Zeile erscheint.



Schritt: Monitorpunkte konfigurieren



Extension-Monitorpunkte    Peer Name(s)

Peer Name(s)	Aktiv ↕	Bearbeiten
Trunk-Name	✓	


Hinzufügen    Aktiv/Inaktiv    Löschen

Speichern    Abbrechen

Abb. 84: Peer Name(s) hinzufügen

2. Klicken Sie am Ende der Zeile in der Spalte *Bearbeiten* auf das Symbol .
- ⇒ Der Eingabemodus öffnet sich.
3. Geben Sie in der Spalte *Peer Name(s)* den Namen des Trunks ein.
4. Klicken Sie nach der Bearbeitung auf das Symbol  am Ende der Zeile, um die Eingaben zu übernehmen.
5. Wiederholen Sie den Vorgang, um weitere **SIP**-Trunk-Namen einzugeben.
6. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

### Aufzeichnungsserver für All-in-one Basic konfigurieren

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

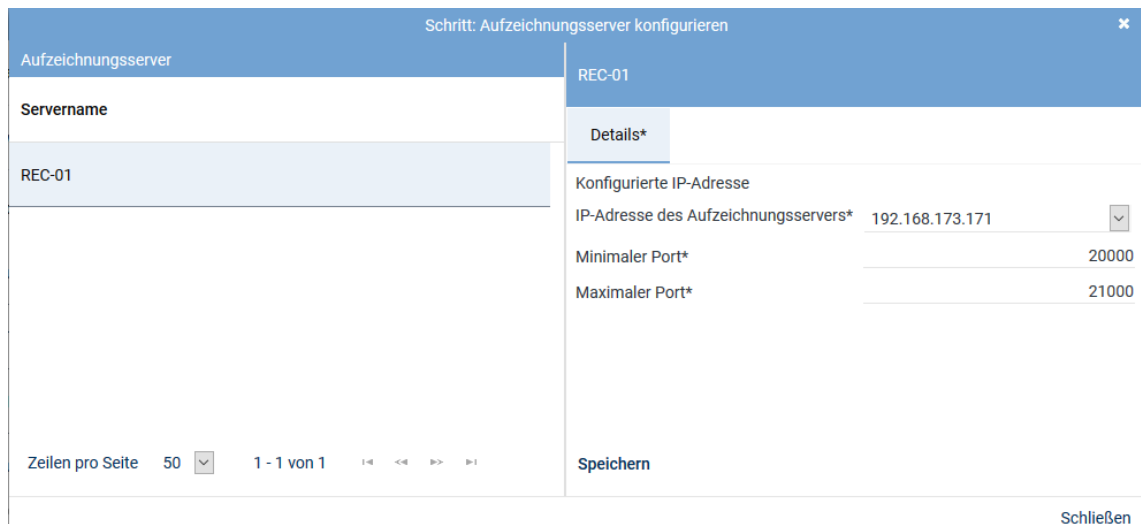


Abb. 85: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

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

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

Tab. 22: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie 4 Ports einplanen, da für den **RTP**-Empfang nur gerade Ports verwendet werden.

Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie außerdem mehr Speicherplatz einplanen.



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

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

4. 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 Business

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von MiContact Center Business und muss nur konfiguriert werden, wenn MiContact Center Business verwendet wird, um Zusatzdaten zu erhalten.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver, der für die eigentliche Konversationsaufzeichnung zuständig ist. Der CTIconnect-Dienst empfängt über eine Verbindung zum MiContact Center Business die Information der zugeordneten Monitorpunkte, die im MiContact Center Business registriert sind. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der MiContact Center Business die Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

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

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ MiContact Center Business

**CTIconnect-Modul**

Typ	CTIconnect passive	
Grammatikname*	standard	<span>▼</span>
Grammatikversion*	1.00.03	<span>▼</span>

**Verbindungsdaten**

MiCCB URL*	http://192.168.173.123	
PBX-Benutzername*	_admin	
PBX-Passwort*	●●●●●●●●	

**Zusatzdaten**

Freie Zuordnung
+

agentName	agentName	<span>▼</span>	<span>✖</span>
fromName	fromName	<span>▼</span>	<span>✖</span>
toName	toName	<span>▼</span>	<span>✖</span>

Speichern Abbrechen

Abb. 86: Erweiterung für MiContact Center Business konfigurieren

### Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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. 23: CTIconnect-Modul konfigurieren

### Gruppenfeld Verbindungsdaten

1. Stellen Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>MiCCB-URL</i>	Geben Sie hier die <a href="#">URL</a> ein, auf dem der MiContact Center Business läuft, z. B. <a href="http://192.168.173.123/miccsdk">http://192.168.173.123/miccsdk</a> .
<i>PBX-Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen ein, für die Authentifizierung am MiContact Center Business.
<i>PBX-Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort ein, für die Authentifizierung am MiContact Center Business.

Tab. 24: Verbindungsdaten konfigurieren

### Gruppenfeld Zusatzdaten

Beim Einsatz von MiContact Center Business werden je nach Konfiguration folgende Zusatzdaten mit dem Protokoll mitgeliefert:

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>queueId</i>	"333168d9-ce96-4c0b-80eb-0cd524-ca379f"
<i>targetTimeForServiceLevel</i>	"00:02:00"
<i>timeOfferedToAgent</i>	"2019-10-11T09:54:13+02:00"
<i>supplementalDetails_toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>type</i>	"Queued"
<i>transferCount</i>	"1.0"
<i>toAddress</i>	"7104"
<i>supplementalDetailsDisplayName_toAddress</i>	"ToAddress"
<i>mediaServerId</i>	"26e821d1-8bc1-40c8-b65a-55ce35d2716b"
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromName</i>	"FromName"
<i>timeOfLastAgentResponse</i>	"2019-10-11T09:54:19+02:00"
<i>supplementalDetails_fromAddress</i>	"7001"
<i>toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>timeOfferedToSystem</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>supplementalDetails_callIds</i>	"446"
<i>fromName</i>	"Hans"
<i>agentFirstName</i>	"Nebel Carmen"
<i>mediaFolder</i>	"Inbox"
<i>lastAgentAction</i>	"Receive"
<i>supplementalDetails_fromName</i>	"Nebel Carmen"

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>supplementalDetailsDisplayName_callIds</i>	"CallIds"
<i>classificationCodeRequired</i>	"false"
<i>agentLastName</i>	"Mustermann"
<i>mediaSpecificInfo</i>	"MitaiVoiceCommand 1 7104 446 {"G CID":"3BB49626471B011E59AA","P C ID":"3BB49626471B011E592E","SCI D ":""}"
<i>agentName</i>	"Hans Mustermann"
<i>mediaType</i>	"Voice"
<i>supplementalDetailsDisplayName_isConference</i>	"IsConference"
<i>timeOfLastCustomerResponse</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>conversationState</i>	"Ended"
<i>folder</i>	"Inbox"
<i>allowAgentPreview</i>	"true"
<i>supplementalDetails_toAddress</i>	"7104"
<i>mediaServerType</i>	"Mcd"
<i>supplementalDetails_isConference</i>	"False"
<i>agentId</i>	"5705bff7-957c-4c23-8ad1- 9ed45922a7b4"
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromAddress</i>	"FromAddress"
<i>workTimer</i>	"00:00:00"
<i>native</i>	"true"
<i>fromAddress</i>	"7001"
<i>direction</i>	"Incoming"
<i>conversationId</i>	"3BB49626471B011E5924"
<i>queueIsWrapUpTimeEnabled</i>	"false"
<i>timeOfferedToQueue</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>agentReporting</i>	"7104"
<i>failedRouteReason</i>	"None"
<i>supplementalDetails_callParticipants</i>	"7104 7001 "
<i>supplementalDetailsDisplayName_callParticipants</i>	"ToName"
<i>supplementalDetailsDisplayName_toName</i>	"CallParticipants"

Folgende Felder stehen zusätzlich noch zur Verfügung, wenn die Kommunikation über ein [IVR](#)-System stattfindet:

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>supplementalDetails_ani</i>	"7001"
<i>supplementalDetailsDisplayName_recording_Decision</i>	"Recording_Decision"
<i>supplementalDetailsDisplayName_phoneNumber</i>	"PhoneNumber"
<i>queueDialable</i>	"7500"
<i>queueReporting</i>	"P112"
<i>supplementalDetails_recording_Decision</i>	"Ja"
<i>supplementalDetailsDisplayName_ani</i>	"ANI"



MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>supplementalDetails_phoneNumber</i>	"7001"
<i>queueName</i>	"Testqueue_1"

### 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. 87: 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 CTIconnect-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**

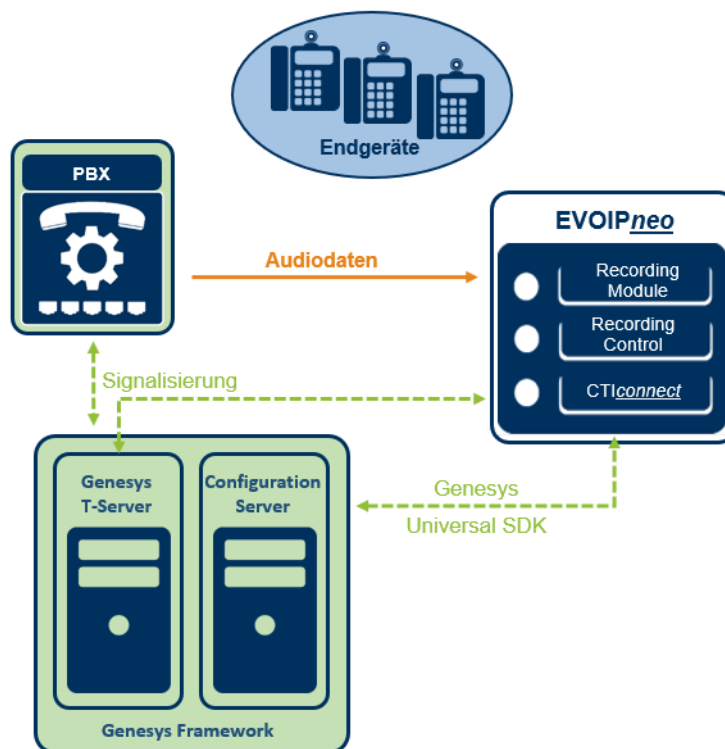


Abb. 88: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 476](#).

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 <span style="float: right;">▼</span>
Grammatikversion*	1.15.00 <span style="float: right;">▼</span>
T-Server-Redundanz*	HAconnect <span style="float: right;">▼</span>
Config-Server-Redundanz*	Warm Standby <span style="float: right;">▼</span>
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. 89: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

### Gruppenfeld CTIconnect-Modul

- Stellen Sie folgende Parameter ein:

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

Parameter	Wert/Beschreibung
<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<del>connect</del>-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<del>connect</del>-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. 90: 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.
<i>Configuration Server: Port</i>	Geben Sie hier den Port des Genesys Configuration Servers ein.

Parameter	Wert/Beschreibung
<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.



Abb. 91: 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. 92: 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 Business		Mitel MiVoice Business active	✕	✓
Schritt	Konfiguration			
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren		✓		
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren		✓		
Monitorpunkte konfigurieren		✓		
Aufzeichnungsserver konfigurieren		✓		
Erweiterung konfigurieren		✓		
Sonstige Einstellungen konfigurieren		✓		

Abb. 93: 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 Business	Mitel MiVoice Business active	✓	✓

Abb. 94: 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.

### 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 Business	Mitel MiVoice Business active	✓	✓

Abb. 95: Integration deaktivieren

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

## 7.2.2.2 Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Failover

### 7.2.2.2.1 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 Aufzeichnungsarten sowie die Integrationstypen zugeordnet.

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

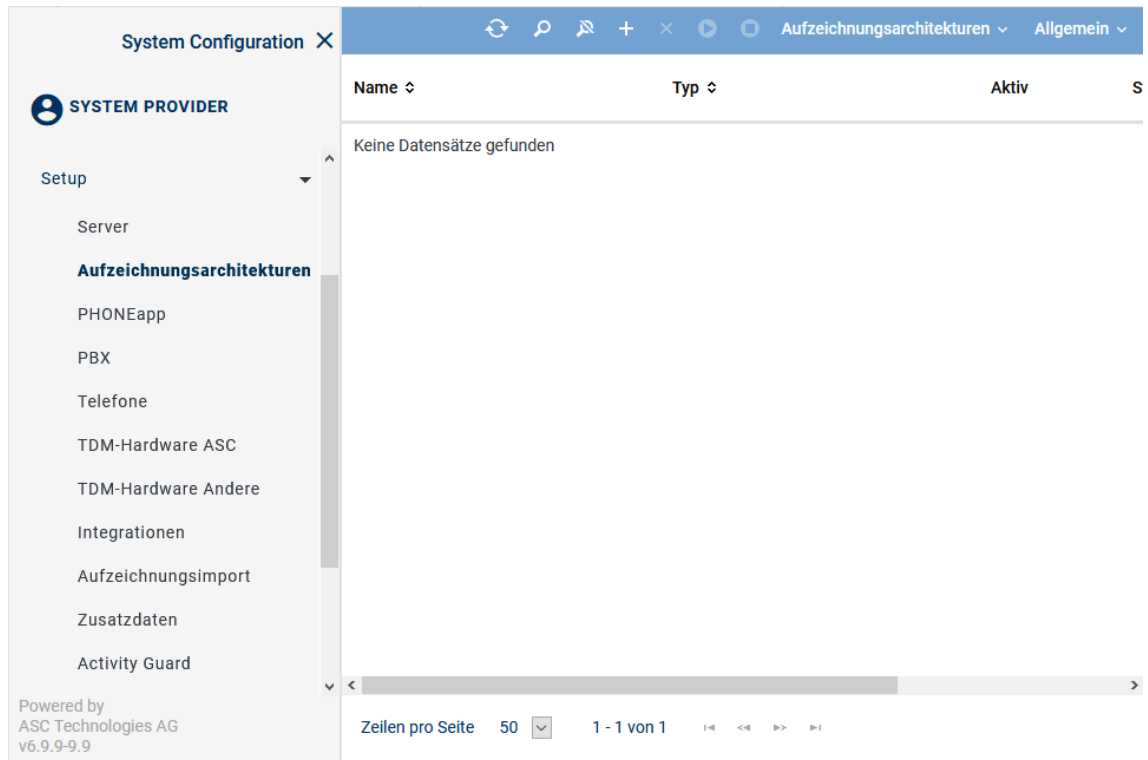




Abb. 96: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

<b>Name</b>	Name der Aufzeichnungsarchitektur
<b>Typ</b>	Typ der Aufzeichnungsarchitektur
<b>Aktiv</b>	<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>
<b>Standby aktiv</b>	<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>
<b>Erstelldatum</b>	Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde.
<b>Aktualisiert</b>	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.

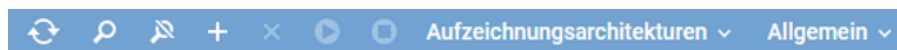










Abb. 97: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul

	<b>Aktualisieren</b>	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.  <b>HINWEIS!</b> 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.  <b>HINWEIS!</b> 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"> <li>• <i>Angezeigte Informationen</i></li> <li>• <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i></li> <li>• <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i></li> </ul>
	<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.

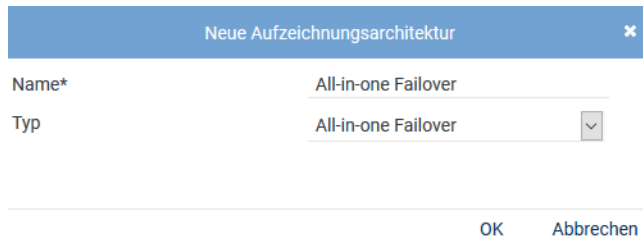


Abb. 98: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Failover

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.

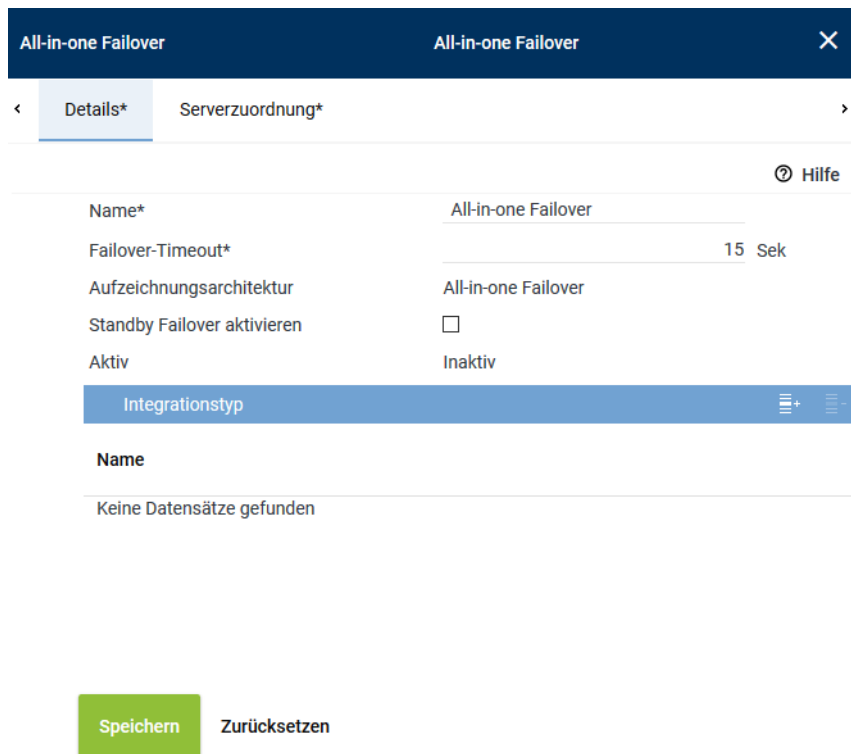



Abb. 99: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - All-in-one Failover

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. 472](#).

<b>Failover-Timeout</b>	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.
-------------------------	---

	<b>HINWEIS!</b> 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><b>HINWEIS!</b> 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><b>HINWEIS!</b> 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.

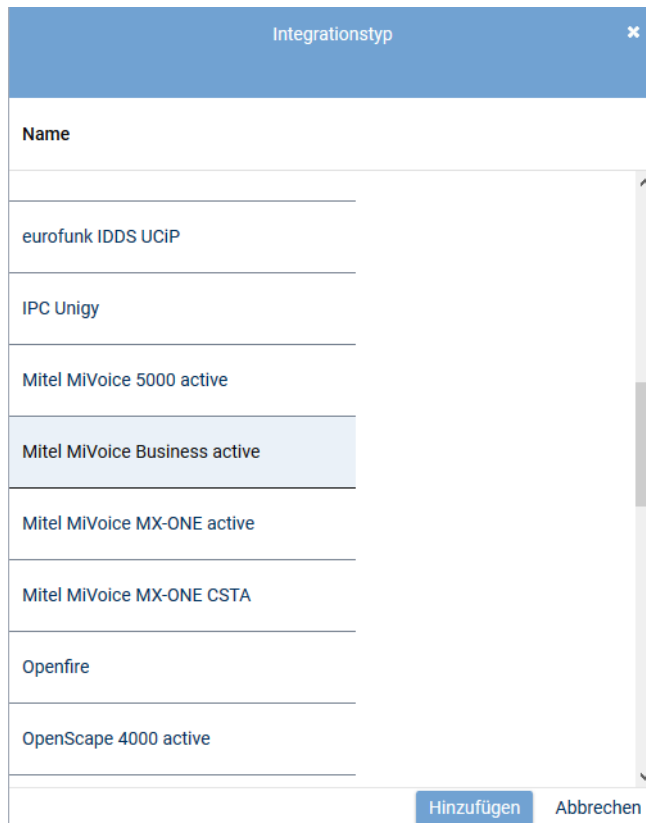


Abb. 100: Integrationstyp auswählen



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

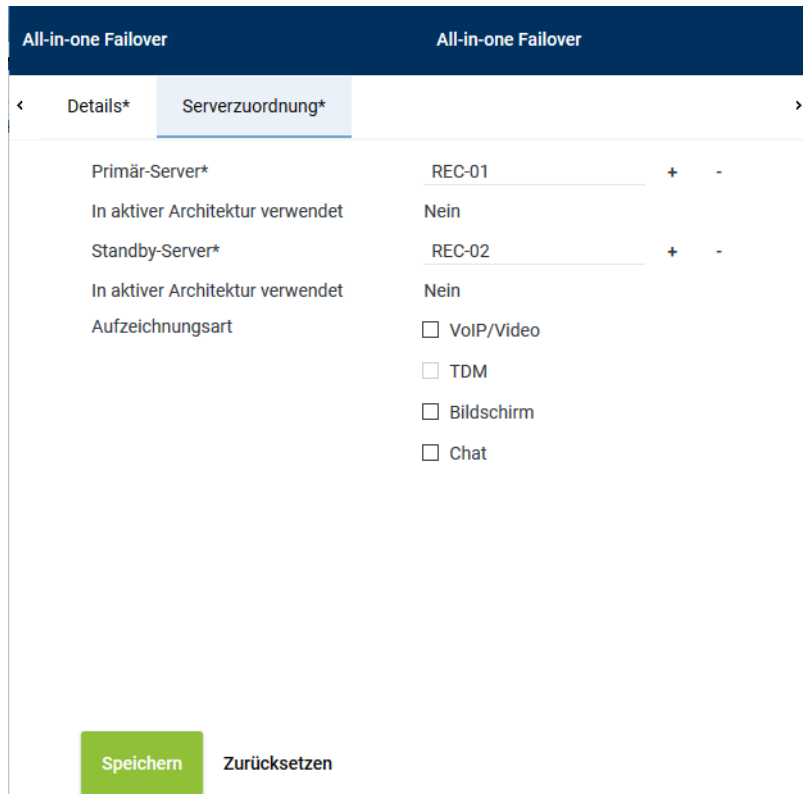


Sie können einer Aufzeichnungsarchitektur beliebig viele Integrationstypen zuordnen.

- Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Integrationstypen *Mitel MiVoice Business active* 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**

Details\* **Serverzuordnung\***

Primär-Server\* REC-01 + -

In aktiver Architektur verwendet Nein

Standby-Server\* REC-02 + -

In aktiver Architektur verwendet Nein

Aufzeichnungsart

☐ VoIP/Video

☐ TDM

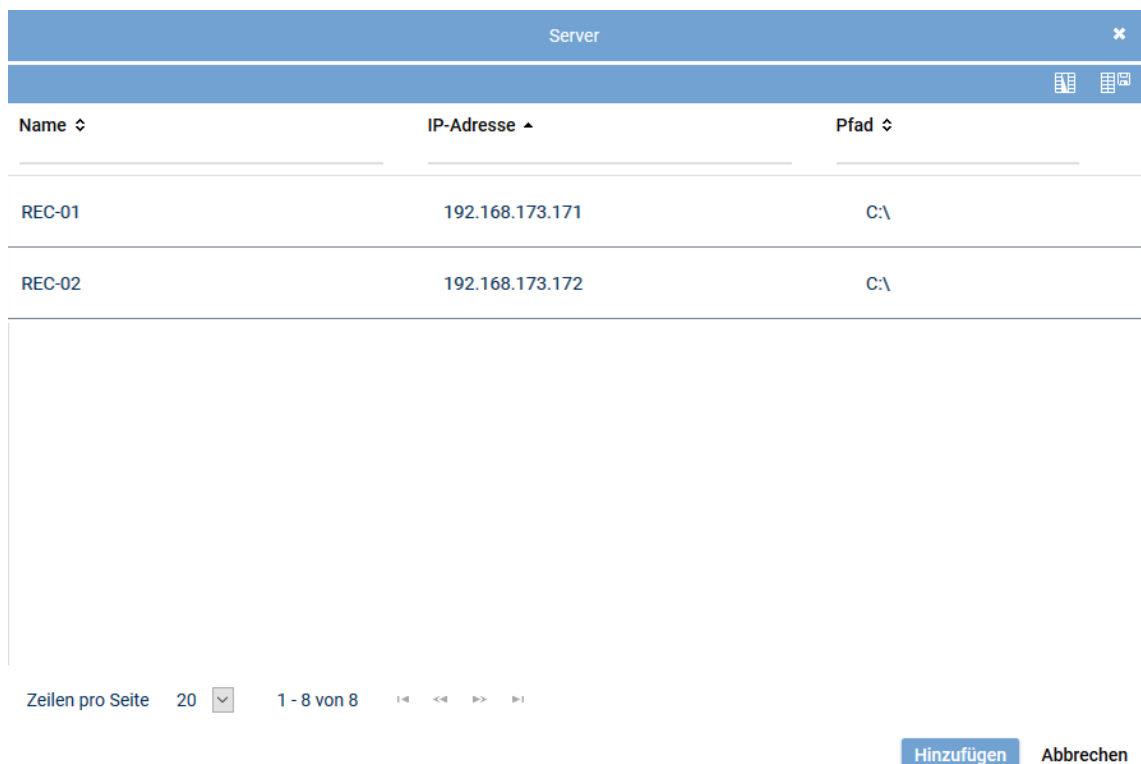
☐ Bildschirm

☐ Chat

**Speichern** Zurücksetzen

Abb. 101: 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. 102: 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.

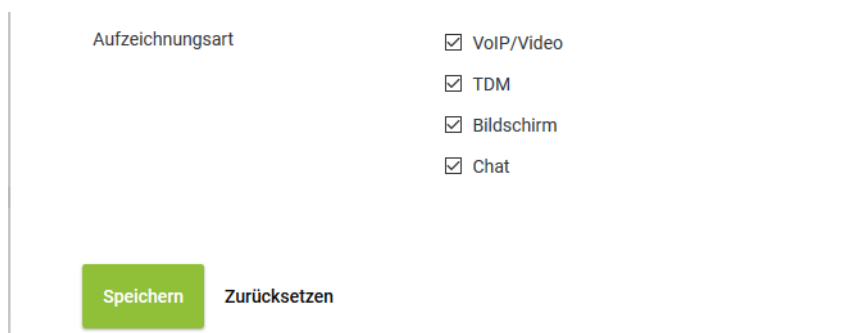





Abb. 103: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren



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. 104: 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. 472.



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

#### 7.2.2.2.2 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:

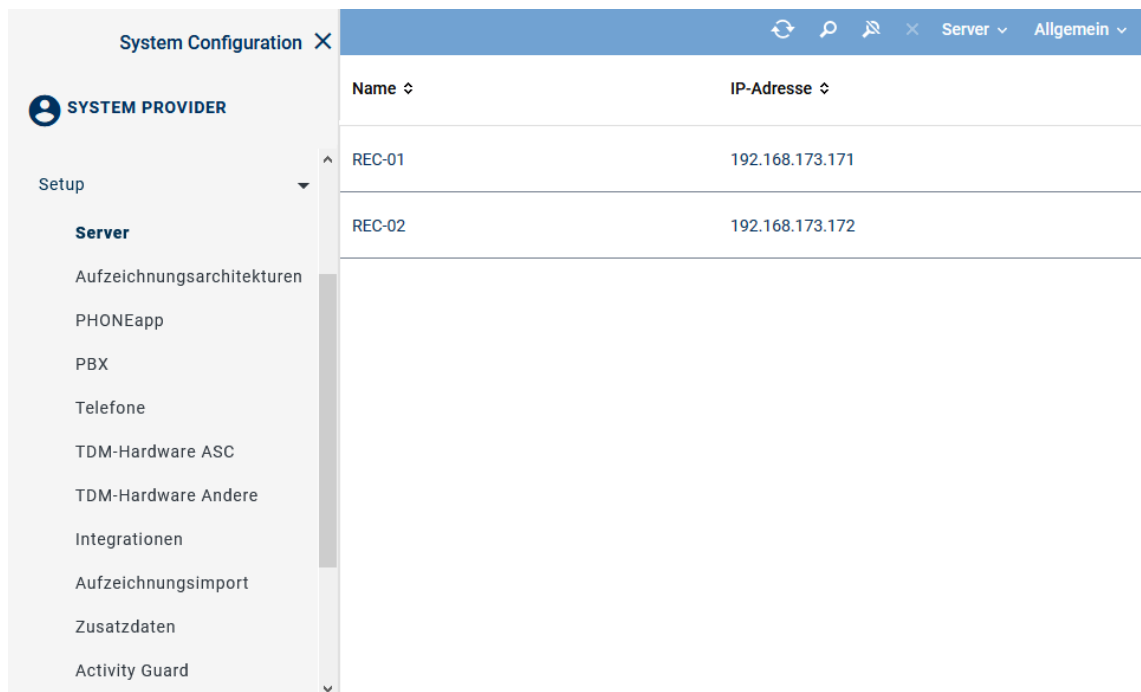


Abb. 105: Server - Hauptansicht

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 <a href="#">IP-Adresse</a> 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.



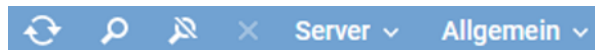




Abb. 106: Symbolleiste Server-Modul

	<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 <a href="#">Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 97</a> .
	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können, siehe <a href="#">NTP-Server verwalten</a> .
	<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"> <li>• <i>Angezeigte Informationen</i></li> <li>• <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i></li> <li>• <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i></li> </ul>
	<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.

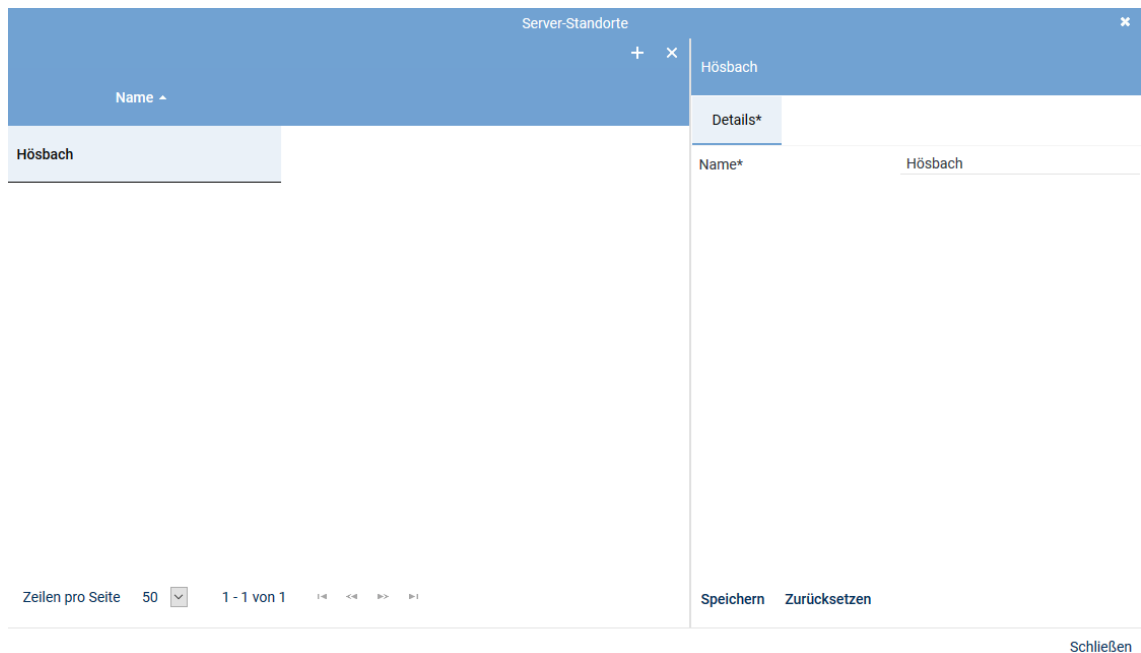



Abb. 107: Server-Standort hinzufügen

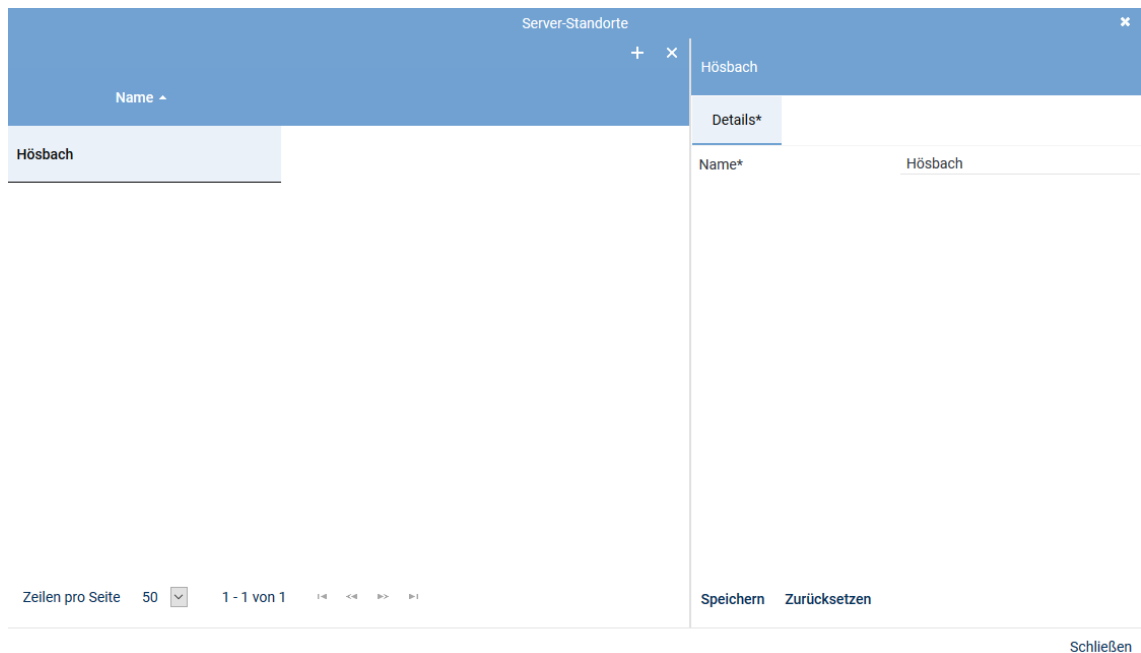
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Eingabe zu verwerfen, 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

Zeilen pro Seite 50 1 - 1 von 1

Speichern Zurücksetzen

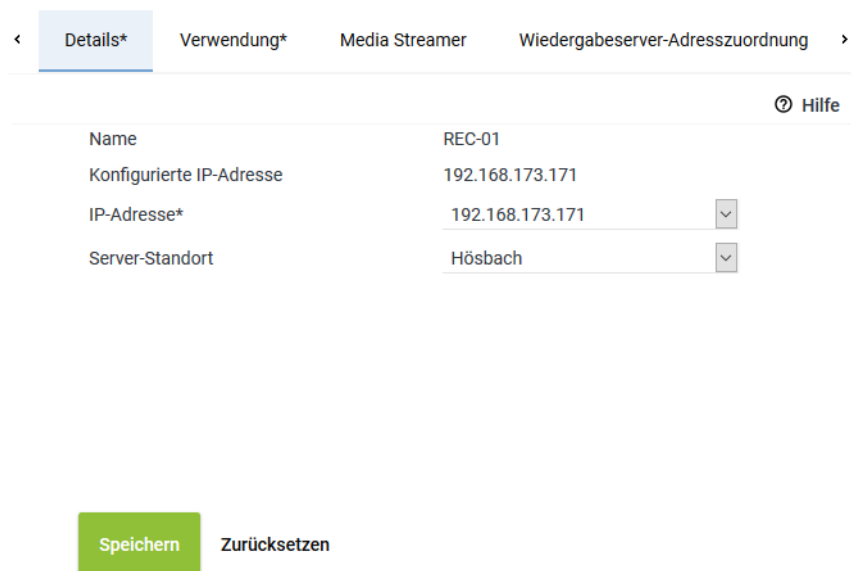
Schließen

Abb. 108: 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. 109: 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. 110: Server - Registerkarte Verwendung

### Gruppenfeld API-Server

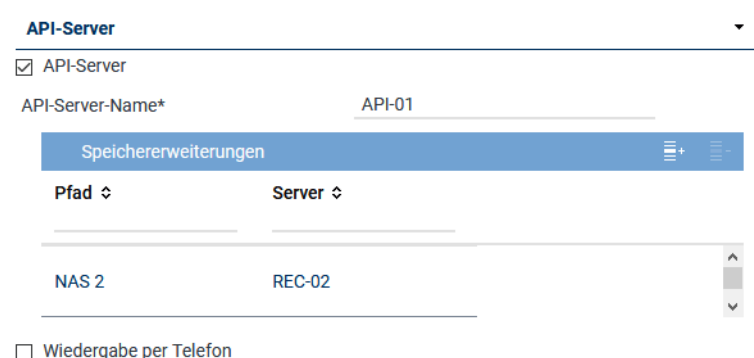




Abb. 111: Gruppenfeld API-Server

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 <a href="#">Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung"</a>, S. 111.</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"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe <a href="#">Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen"</a>, S. 102.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen.</li> </ul> <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><b>HINWEIS!</b> Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden <i>neo</i>-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Applikation POWER<del>play</del> Pro</li> <li>Applikation POWER<del>play</del> Instant</li> <li>Replay-Modul</li> </ul> <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
	<b>HINWEIS!</b> Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer <b>PBX</b> zuordnen, siehe <a href="#">Kapitel "Registerkarte Media Streamer"</a> , S. 110. Dazu muss mindestens 1 <b>PBX</b> 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. 112: 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. 113: 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"> <li>Wählen Sie über die Schaltfläche <b>+</b> aus der Liste der verfügbaren Server den Server, von dem die Audiodaten zur Emotionserkennung gestreamt werden sollen.</li> </ul>

Tab. 27: Audioanalyse konfigurieren

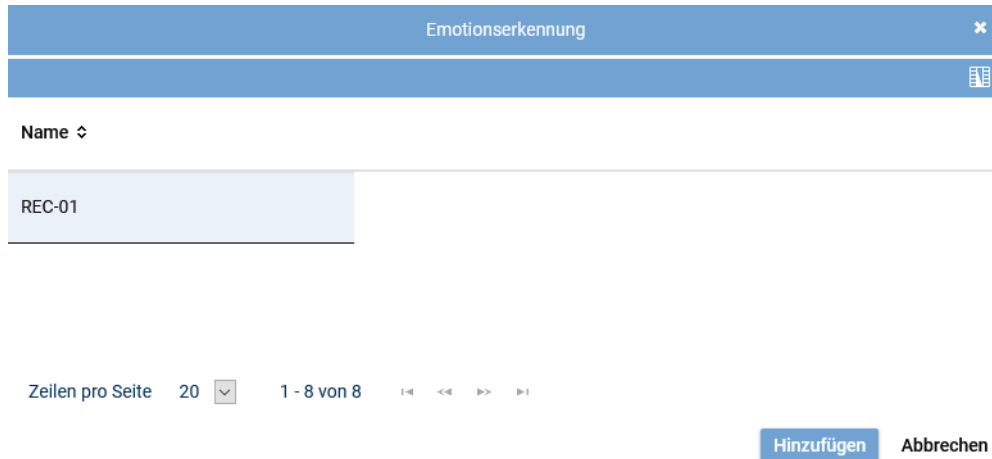


Abb. 114: Server für die Emotionserkennung auswählen

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

### Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

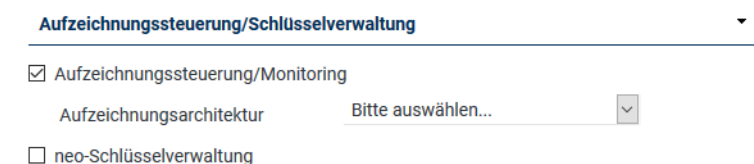


Abb. 115: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

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"> <li>Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, über die Sie die Steuerung nutzen möchten.</li> </ul>
<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. 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. 116: Gruppenfeld Datenverarbeitung

Parameter	Wert/Beschreibung
<b>Datenablage</b>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben.
<b>Daten zur Wiedergabe transferieren</b>	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"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielservers hinzufügen, siehe <a href="#">Kapitel "Zielservers zu einer Liste hinzufügen", S. 106</a>.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielservers aus der Liste entfernen.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielservers hinzufügen, siehe <a href="#">Kapitel "Zielservers zu einer Liste hinzufügen", S. 106</a>.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielservers aus der Liste entfernen.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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"> <li><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.</li> <li><i>Zeitraum aktivieren</i> <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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><b>HINWEIS!</b> 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"> <li><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.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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"> <li><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.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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. 117: Server auswählen



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

3. 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. 118: Gruppenfeld Wiedergabe

Parameter	Wert/Beschreibung
<b>Wiedergabe</b>	<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>
<b>Wiedergabeserver</b>	<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>
<b>WebSocket-Port</b> ( 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 <b>API-Server</b> 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 <b>API-Server</b> ausgedehnt.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den <b>API-Server</b> hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 108.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte <b>API-Server</b> aus der Liste entfernen.</li> </ul>

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. 119: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der [API-Dienst](#) installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 100](#).

- 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. 120: 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"> <li><i>licensing.asc.de</i> Tragen Sie diese Domäne ein, erfolgt keine Schlüsselverwaltung.</li> <li><i>IP-Adresse des DongleMan</i> Wenn Sie die IP-Adresse des Dongle-Managers eintragen, können Sie die Schlüsselverwaltung aktivieren.</li> </ul>

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. 121: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

- Geben Sie folgende Parameter ein:

<b>PBX</b>	<p><b>PBX</b>, der der Media Streamer zugeordnet werden soll.</p> <p>Wählen Sie eine <b>PBX</b> aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle <b>PBX</b> angezeigt, die im System angelegt wurden.</p> <p>Falls noch keine PBX im System angelegt ist, können Sie über die blaue Leiste <b>PBX</b> eine <b>PBX</b> anlegen, siehe <a href="#">Kapitel "PBX anlegen", S. 116</a>.</p>
<b>Extension</b>	<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 <b>8000</b> ein.</p>

<i>Media Streamer IP-Adresse</i>	<p>IP-Adresse, über die der Austausch der Audiodaten und die <a href="#">SIP</a>-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><b>HINWEIS! Der Portbereich darf einen Wert von 64 nicht unterschreiten.</b></p>
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die <a href="#">SIP</a>-Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p><a href="#">TCP</a> = unverschlüsselt</p> <p><a href="#">UDP</a> = unverschlüsselt</p> <p><a href="#">TLS</a> = 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 <a href="#">SIP</a>-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: <i>5062</i></p>
<i>Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am <a href="#">SIP</a> -Server ein.
<i>Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am <a href="#">SIP</a> -Server ein.
<i>PBX-IP-Adresse</i>	<p>Geben Sie hier die IP-Adresse des <a href="#">SIP</a>-Registrars der <a href="#">PBX</a> 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 <a href="#">SIP</a>-Registrars der <a href="#">PBX</a> 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 <a href="#">SIP</a>-Extension an dem <a href="#">SIP</a>-Registrar der <a href="#">PBX</a> angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = <a href="#">SIP</a>-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = <a href="#">SIP</a>-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	<input type="text" value="192.168.169.171"/> : 4711
Interne Download-URL	<input type="text"/>
Externe Adresse/ Port des Wiedergabeservers	<input type="text" value="192.168.169.171"/> : 4711
Externe Download-URL	<input type="text"/>


Speichern
Zurücksetzen

Abb. 122: 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- <b>IP</b> -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 <b>URL</b> 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 <b>SSL</b> -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine <b>DNS</b> -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der <b>DNS</b> -Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.
<i>Externe Download-URL</i>	Geben Sie die <b>URL</b> 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 <b>SSL</b> -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine <b>DNS</b> -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der <b>DNS</b> -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.

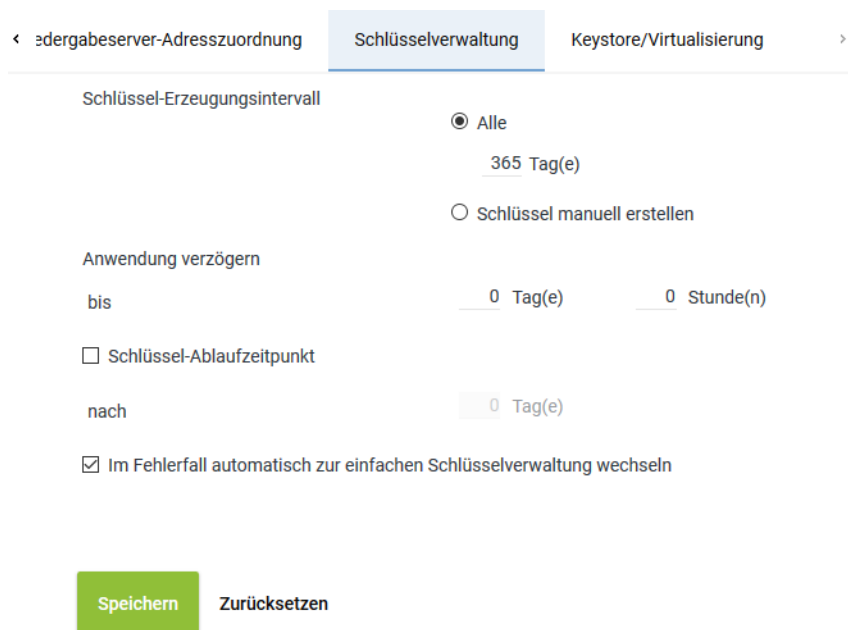


Abb. 123: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

**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><b>VORSICHT!</b> 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. 124: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

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

- 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*.

#### 7.2.2.2.3 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:

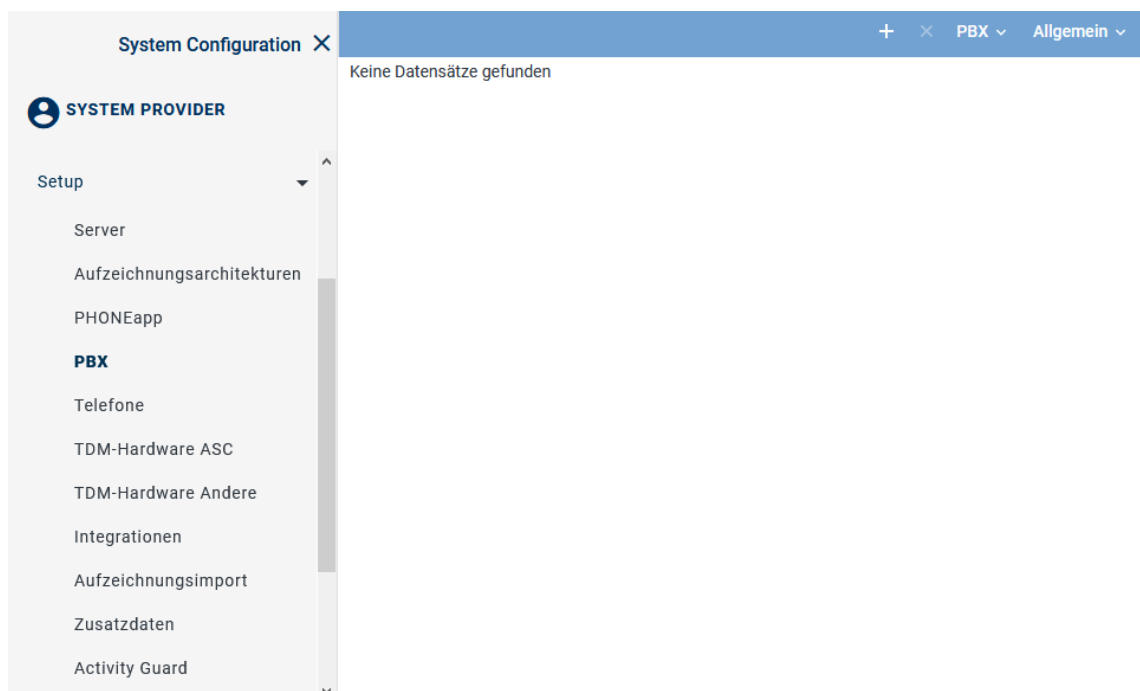


Abb. 125: PBX-Modul - Hauptansicht

### Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

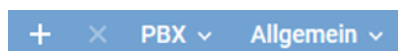





Abb. 126: Symbolleiste PBX-Modul

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"> <li>• <i>Angezeigte Informationen</i></li> <li>• <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i></li> <li>• <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i></li> </ul>
		<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 Biz

Mitel MiVoice Business ▼

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. 127: 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 <b>PBX</b> 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"> <li><i>Aus Liste wählen</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Länderkennung mit der jeweiligen Landesvorwahl aus.</li> <li><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.</li> </ul>
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. 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*.

#### 7.2.2.2.4 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*.

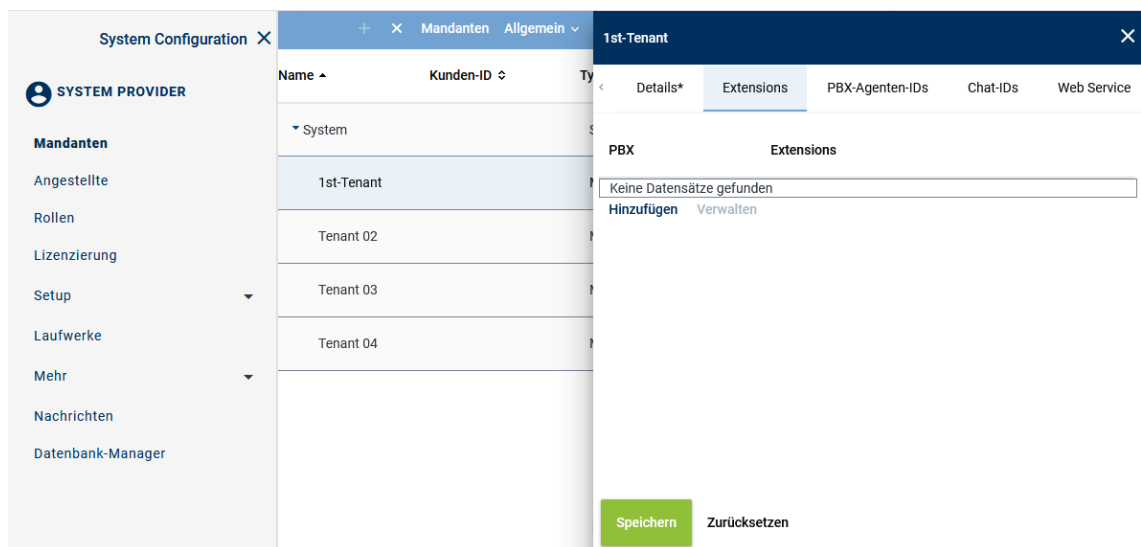


Abb. 128: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

##### 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. 129: Mandanten Extensions zuweisen

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

<b>Dateiimport</b>	<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"> <li>• ZIP</li> <li>• TXT</li> <li>• CSV</li> </ul> <p><b>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.</b></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"> <li>• Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche .</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>.</li> <li>• Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>.</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche  <i>Datei hochladen</i>.</li> </ul>
<b>Manuelle Eingabe</b>	<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.

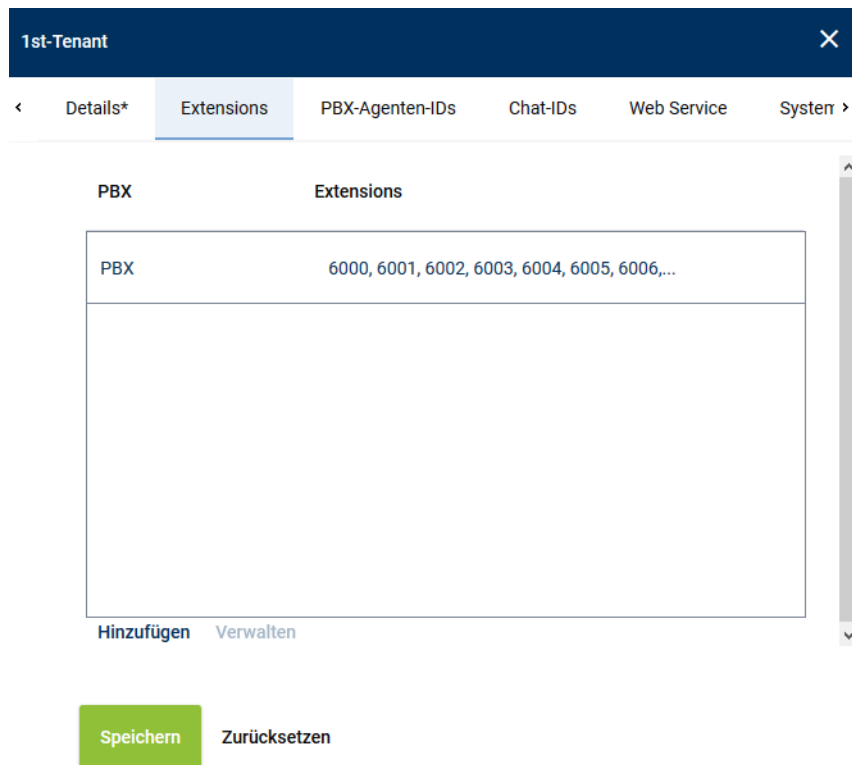


Abb. 130: Extensions entfernen

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. 131: 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*.

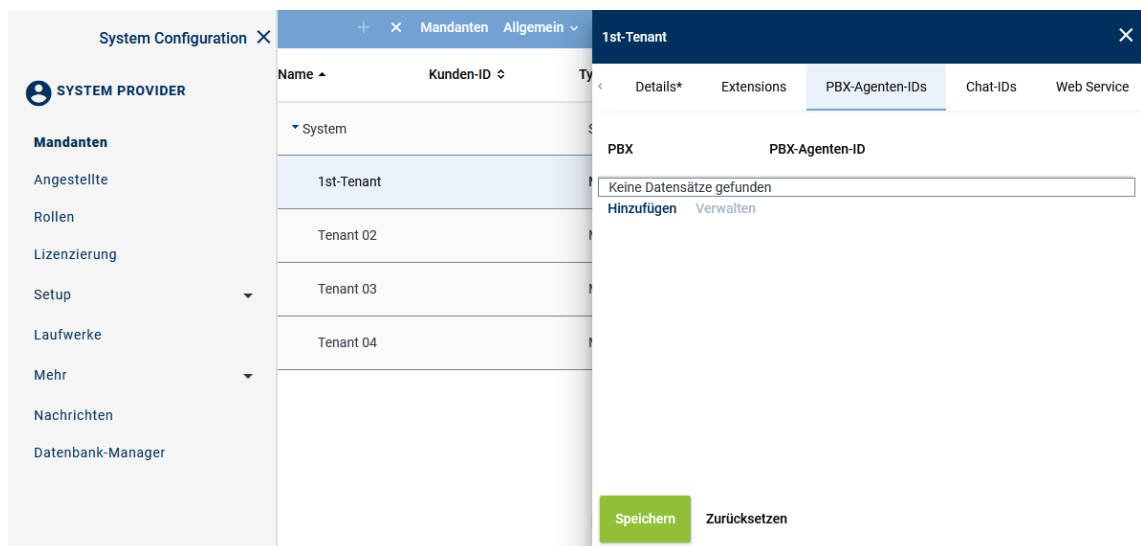


Abb. 132: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

### 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. 133: 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 <a href="#">CSV</a>-Datei zu importieren und der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzuzufügen.</p> <p><b><i>Datei enthält eine Überschrift</i></b></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die <a href="#">CSV</a>-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der <a href="#">CSV</a>-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine <a href="#">CSV</a>-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p><b><i>Dateiname</i></b></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche .</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>.</li> <li>• Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>.</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche  <i>Datei hochladen</i>.</li> </ul>
<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><b>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</b></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. 134: 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*.

#### **7.2.2.2.5 Zusatzdaten konfigurieren**

Standardmäßig werden nur Start-/Stoppszeiten, der anrufende sowie der angerufene Teilnehmer und die Agenten-ID getaggt. Mit den nachfolgenden Schritten können Sie weitere Zusatzdaten konfigurieren.

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

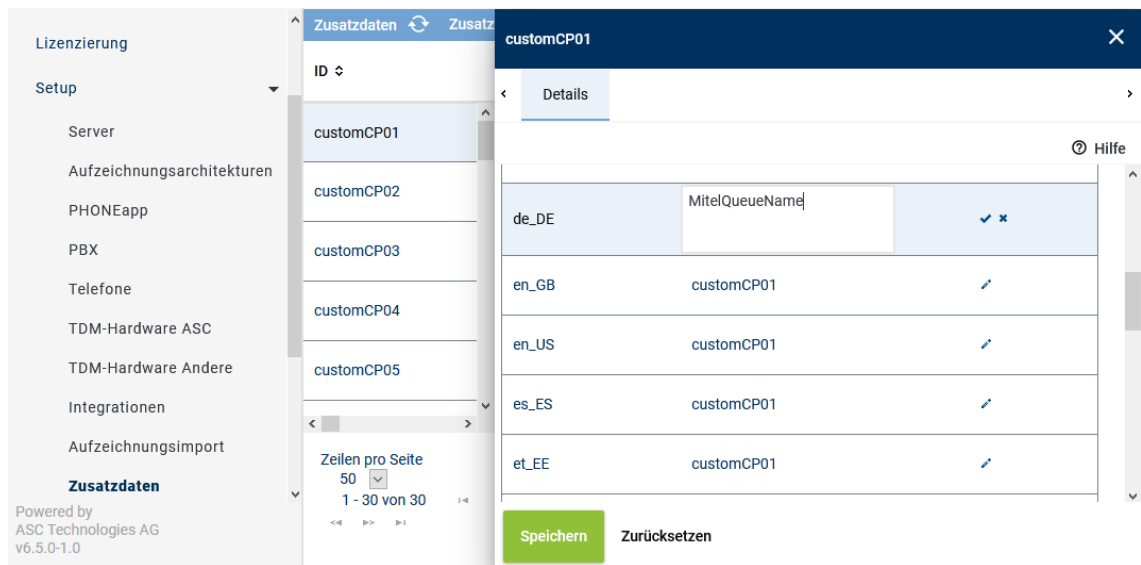


Abb. 135: Zusatzdaten konfigurieren

2. Wählen Sie in der Hauptansicht einen Eintrag aus.
3. Öffnen Sie über das Stiftsymbol die Bearbeitung der jeweiligen Sprache.
4. Geben Sie die Bezeichnung für das Feld ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.
5. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.

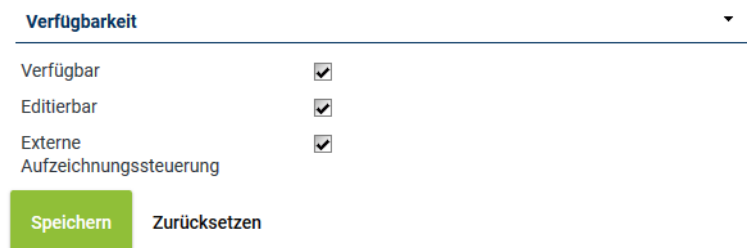


Abb. 136: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.  
Für diese Aufzeichnungsvariante sind die folgenden Einträge relevant:

- MittelQueueName
- CallingPartyIVR
- CalledParty
- substitutedCPNNumber
- substitutedCPNName
- GlobalCallID
- CallingDeviceName
- CalledDeviceName
- EventCause
- AccountCode
- AccountCodeVerified

Setup	Zusatzdaten			
	ID	Anzeigename	Verfügbar	Editierbar
Server	customCP21	MitelQueueName	✓	✓
Aufzeichnungsarchitekturen	customCP22	CallingPartyIVR	✓	✓
PHONEapp	customCP23	CalledParty	✓	✓
PBX	customCP24	customCP24	✗	✗
Telefone	customCP25	customCP25	✗	✗
TDM-Hardware ASC				
TDM-Hardware Andere				
<b>Integrationen</b>				
Aufzeichnungsimport				
<b>Zusatzdaten</b>				

Zeilen pro Seite 50 1 - 30 von 30

Abb. 137: Zusatzdaten für MiVB

Die Zusatzdaten, die als Anzeigename konfiguriert sind, werden in der Oberfläche in den CTI-Zusatzdaten angezeigt und können dort zugeordnet werden.

#### 7.2.2.2.6 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.

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

⇒ Folgendes Fenster erscheint:



System Configuration	Integration			
	Name	Typ	Aktiv	Status
SYSTEM PROVIDER	Keine Datensätze gefunden			
Setup				
Server				
Aufzeichnungsarchitekturen				
PHONEapp				
PBX				
Telefone				
TDM-Hardware ASC				
TDM-Hardware Andere				
<b>Integrationen</b>				
Aufzeichnungsimport				
Zusatzdaten				
Activity Guard				

Powered by  
ASC Technologies AG  
v6.9.9-9.9

Abb. 138: 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.

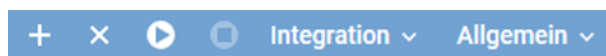






Abb. 139: Symbolleiste Integrationen-Modul

	<i>Erstellen</i>	Öffnet die Detailansicht, damit Sie eine neue Integration anlegen können.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur gelöscht werden, wenn sie deaktiviert ist.
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur aktiviert werden, wenn sie vollständig konfiguriert ist.
	<i>Deaktivieren</i>	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 anschlusspezifischer Gesprächsinformation und Gesprächszustände in ein anschlussneutrales 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.



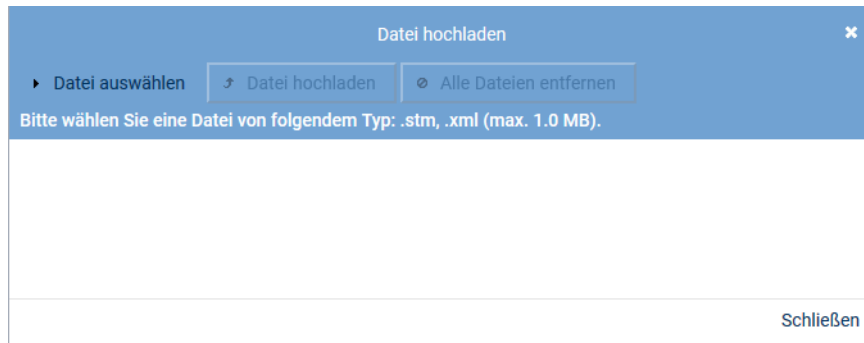


Abb. 140: Datei auswählen

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

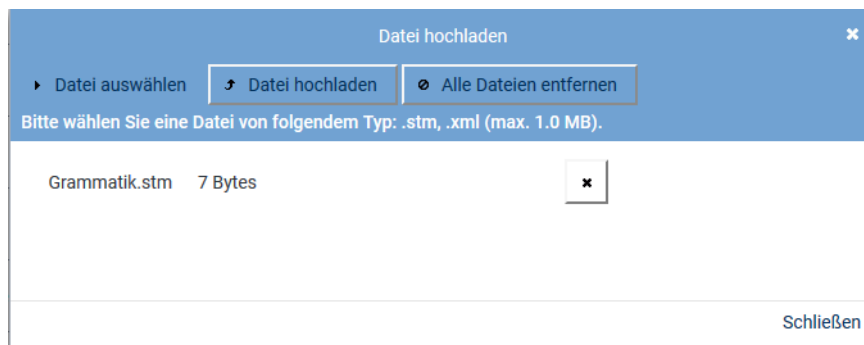




Abb. 141: Grammatik hochladen

5. 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*.

Neue Integration

Integrationstyp **Aufzeichnungsarchitektur**

Name\*

Integrationstyp\*

**PBX**

PBX\*

Abb. 142: Integrationstyp anlegen

- Geben Sie folgende Parameter ein:

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

Tab. 33: Integrationstyp anlegen

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

**PBX**

Name ↕	Typ ↕
Mitel MiVoice Biz	Mitel MiVoice Business

Zeilen pro Seite 20  1 - 1 von 1

Abb. 143: 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 Failover

- Klicken Sie in der Detailansicht unten rechts auf die Schaltfläche *Weiter*.  
⇒ Die Registerkarte *Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

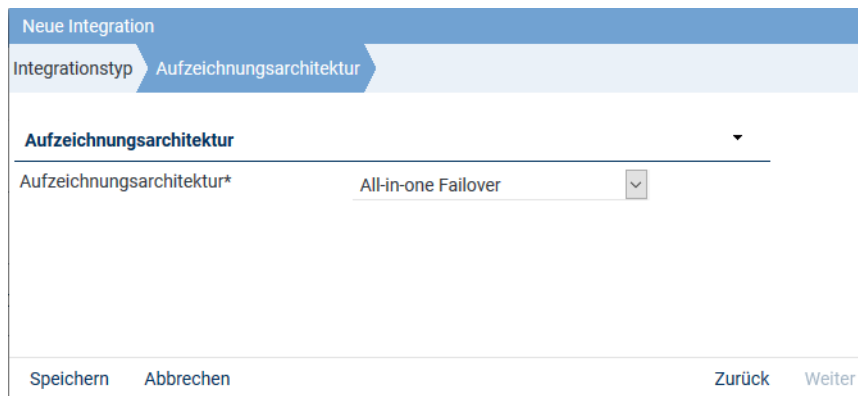


Abb. 144: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Failover


- 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 Business	Mitel MiVoice Business active		
Schritt		Konfiguration		
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren				
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren				
Monitorpunkte konfigurieren				
Aufzeichnungsserver konfigurieren				
Erweiterung konfigurieren				
Sonstige Einstellungen konfigurieren				

Abb. 145: Konfigurationsschritte der Integration

### Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

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

- 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.

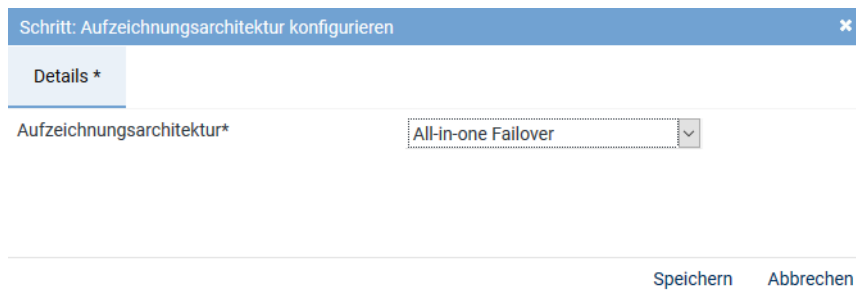



Abb. 146: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

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 MBG

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

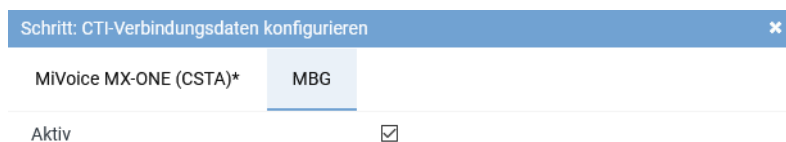


Abb. 147: CTIconnect-Verbindungsdaten zum **MBG** aktivieren

Aktiv Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Konfigurationsparameter anzuzeigen und die Verbindung zum **MBG** zu aktivieren.

- ☒ Verbindung ist aktiviert  
☐ 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. 148: 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 MBG

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

Verbindungsdaten
Verbindungsdaten
Keine Datensätze gefunden
<a href="#">Hinzufügen</a> <a href="#">Bearbeiten</a> <a href="#">Löschen</a>

Abb. 149: 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. 150: Verbindung konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Verbindungsdaten</i>	Geben Sie hier den Link zum <a href="#">MBG</a> an.
<i>PBX-Port</i>	Geben Sie hier den Port für das <a href="#">MBG</a> bzw. <a href="#">SRC</a> 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 <a href="#">MBG</a> 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. 35: 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. 151: 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.

### Registerkarte MiVB (MiTAI)

In dieser Registerkarte können Sie das CTIconnect-Modul für die Aufzeichnungsvariante über MiVB MiTAI konfigurieren.

Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren ✕

MBG\*

MiVB (MiTAI)\*

MiVB SIP trunk (MiTAI)\*

Aktiv ☒

**CTIconnect-Modul** ▼

Typ CTIconnect passive

Grammatikname\* standard ▼

Grammatikversion\* 1.00.01 ▼

Benutzername

Passwort

**Verbindungsdaten** ▼

**Verbindungsdaten**

Keine Datensätze gefunden

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

**Zusatzdaten** ▶

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

Abb. 152: CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB (MiTAI)

### Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

Aktiv ☐

**CTIconnect-Modul** ▼

Typ CTIconnect passive

Grammatikname\* standard ▼

Grammatikversion\* 1.00.01 ▼

Benutzername asc\_cticonnect

Passwort ••••••

Abb. 153: Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

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

Tab. 36: CTIconnect-Modul konfigurieren



### Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

**Verbindungsdaten** ▼

---

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

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

Abb. 154: Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

Verbindungsdaten*	<u>192.168.170.201</u>
-------------------	------------------------

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 155: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

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

Tab. 37: Verbindungsdaten konfigurieren

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

### Gruppenfeld Zusatzdaten MiVB (MiTAI)

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** ▼

ACDAgentGroup	Bitte auswählen...	▼
SuitPilotNumber	Bitte auswählen...	▼
SuitPilotName	Bitte auswählen...	▼
Freie Zuordnung		
MitelQueueName	MitelQueueName	▼
CallingDeviceID	CallingPartyIVR	▼
CalledDeviceID	CalledParty	▼

Abb. 156: CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten

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

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

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



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

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

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

### Registerkarte MiVB SIP trunk (MiTAI)

In dieser Registerkarte können Sie das CTIconnect-Modul für die Aufzeichnungsvariante active SIP Trunk Recording konfigurieren.

Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren
✕

MBG\*

MiVB (MiTAI)\*

MiVB SIP trunk (MiTAI)\*

Aktiv
☒

CTIconnect-Modul
▼

Typ

CTIconnect passive

Grammatikname\*

standard

▼

Grammatikversion\*

1.00.01

▼

Benutzername

Passwort

Verbindungsdaten
▼

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten
▶

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

Abb. 157: CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB SIP trunk (MiTAI)

### Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

Aktiv
☐

CTIconnect-Modul
▼

Typ

CTIconnect passive

Grammatikname\*

standard

▼

Grammatikversion\*

1.00.01

▼

Benutzername

asc\_cticonnect

Passwort

••••••••

Abb. 158: Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

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

Parameter	Wert/Beschreibung
Passwort	Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am CTI- <u>connect</u> -Dienst ein.

Tab. 38: CTIconnect-Modul konfigurieren

### Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

**Verbindungsdaten** ▼

---

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

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

Abb. 159: Guppenfeld Verbindungsdaten

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

Verbindungsdaten\*
192.168.170.201

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 160: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

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

Tab. 39: Verbindungsdaten konfigurieren

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

### Gruppenfeld Zusatzdaten

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 ▼		
ACDAgentGroup	Bitte auswählen...	▼
SuitPilotNumber	Bitte auswählen...	▼
SuitPilotName	Bitte auswählen...	▼
Freie Zuordnung		
<input type="text" value="MitelQueueName"/>	MitelQueueName	▼
<input type="text" value="CallingDeviceID"/>	CallingPartyIVR	▼
<input type="text" value="CalledDeviceID"/>	CalledParty	▼

Abb. 161: CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten

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

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

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




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

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

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

### Monitorpunkte für MiVoice Biz mit Peer Name(s) konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Monitorpunkte konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Monitorpunkte für die überwachten Endgeräte zu konfigurieren.

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



Abb. 162: Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren

### Registerkarte *Extension-Monitorpunkte*



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

1. Klicken Sie in der Registerkarte *Extension-Monitorpunkte* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Extensions für die überwachten Endgeräte hinzuzufügen.
2. 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. 163: Extension-Monitorpunkte hinzufügen

<b>Dateiimport</b>	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen <b>CSV</b>-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"> <li>• Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche <b>...</b>.</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>.</li> <li>• Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>.</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche <b>↗</b> (<i>Datei hochladen</i>).</li> </ul>
	<p><b>Datei enthält eine Überschrift</b></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die <b>CSV</b>-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der <b>CSV</b>-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine <b>CSV</b>-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p>
	<p><b>Dateiname</b></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche <b>...</b>.</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>.</li> <li>• Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>.</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche <b>↗</b> (<i>Datei hochladen</i>).</li> </ul>
<b>Manuelle Eingabe</b>	<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.



The screenshot shows a window titled 'Schritt: Monitorpunkte konfigurieren' with a close button (x). Below the title bar is a tab labeled 'Extension-Monitorpunkte'. The main area contains a table with two columns: 'Extension' and 'Aktiv'. The 'Aktiv' column has a dropdown arrow. The table lists two extensions: 6000 and 6001, both with a green checkmark in the 'Aktiv' column. Below the table are three buttons: 'Hinzufügen' (blue), 'Aktiv/Inaktiv' (blue), and 'Löschen' (orange). At the bottom right are two buttons: 'Speichern' (blue) and 'Abbrechen' (blue).

Extension	Aktiv
6000	✓
6001	✓

Hinzufügen Aktiv/Inaktiv Löschen

Speichern Abbrechen

Abb. 164: Konfigurierte Extension-Monitorpunkte

<b>Hinzufügen</b>	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.
<b>Aktiv/Inaktiv</b>	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.
<b>Löschen</b>	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



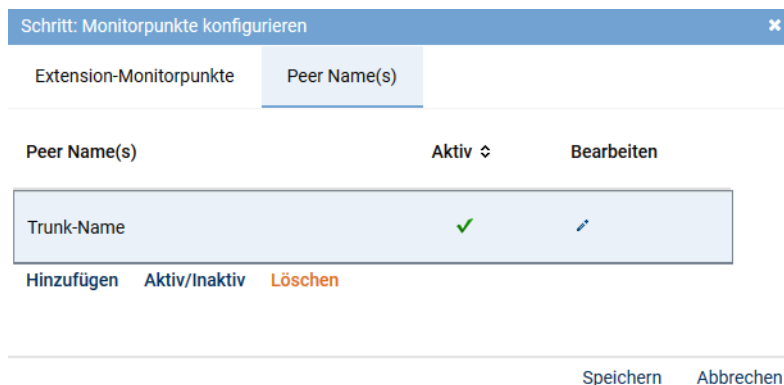
die entsprechenden Einträge. Um zusammenhängende Einträge zu markieren, klicken Sie mit gedrückter [Strg] + [Shift]-Taste auf den ersten und letzten Eintrag.

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

### Registerkarte *Peer Name(s)*


Für die Aufzeichnungsvariante *active SIP Trunk Recording* können Sie in dieser Registerkarte einen oder mehrere **SIP**-Trunk-Namen konfigurieren.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um einen **SIP**-Trunk hinzuzufügen.  
⇒ Eine neue Zeile erscheint.



Schritt: Monitorpunkte konfigurieren



Extension-Monitorpunkte    Peer Name(s)

Peer Name(s)	Aktiv ↕	Bearbeiten
Trunk-Name	✓	

Hinzufügen    Aktiv/Inaktiv    Löschen

Speichern    Abbrechen


Abb. 165: Peer Name(s) hinzufügen

2. Klicken Sie am Ende der Zeile in der Spalte *Bearbeiten* auf das Symbol .
- ⇒ Der Eingabemodus öffnet sich.
3. Geben Sie in der Spalte *Peer Name(s)* den Namen des Trunks ein.
4. Klicken Sie nach der Bearbeitung auf das Symbol  am Ende der Zeile, um die Eingaben zu übernehmen.
5. Wiederholen Sie den Vorgang, um weitere **SIP**-Trunk-Namen einzugeben.
6. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

### Aufzeichnungsserver für All-in-one Failover konfigurieren

Bei mehreren Aufzeichnungsservern müssen Sie den Portbereich für jeden Aufzeichnungsserver definieren. Der Bereich kann für alle Aufzeichnungsserver gleich sein. Bitte achten Sie aber darauf, dass der Portbereich innerhalb des freigeschalteten Portbereiches in der Firewall liegt, siehe dazu auch die Communication Matrix in den Installationsvoraussetzungen.

Diese Konfiguration erfolgt im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren*.

1. 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
Servername	Details*
REC-03	Konfigurierte IP-Adresse
REC-04	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. 166: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

2. Stellen Sie in der Registerkarte *Details* 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, der an der PBX konfiguriert ist und 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 den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 21000.

Tab. 40: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie 4 Ports einplanen, da für den RTP-Empfang nur gerade Ports verwendet werden.

Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie außerdem mehr Speicherplatz einplanen.



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

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

4. 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 Business

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von MiContact Center Business und muss nur konfiguriert werden, wenn MiContact Center Business verwendet wird, um Zusatzdaten zu erhalten.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver, der für die eigentliche Konversationsaufzeichnung zuständig ist. Der CTIconnect-Dienst empfängt über eine Verbindung zum MiContact Center Business die Information der zugeordneten Monitorpunkte, die im MiContact Center Business registriert sind. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der MiContact Center Business die Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

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

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ MiContact Center Business

**CTIconnect-Modul**

Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	standard <span style="float: right;">▼</span>
Grammatikversion*	1.00.03 <span style="float: right;">▼</span>

**Verbindungsdaten** ▼

MiCCB URL*	http://192.168.173.123
PBX-Benutzername*	_admin
PBX-Passwort*	●●●●●●●●

**Zusatzdaten** ▼

Freie Zuordnung
+

agentName	agentName	▼	-
fromName	fromName	▼	-
toName	toName	▼	-

Speichern Abbrechen

Abb. 167: Erweiterung für MiContact Center Business konfigurieren

### Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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. 41: CTIconnect-Modul konfigurieren

### Gruppenfeld Verbindungsdaten

1. Stellen Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>MiCCB-URL</i>	Geben Sie hier die <a href="#">URL</a> ein, auf dem der MiContact Center Business läuft, z. B. <a href="http://192.168.173.123/miccsdk">http://192.168.173.123/miccsdk</a> .
<i>PBX-Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen ein, für die Authentifizierung am MiContact Center Business.
<i>PBX-Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort ein, für die Authentifizierung am MiContact Center Business.

Tab. 42: Verbindungsdaten konfigurieren

### Gruppenfeld Zusatzdaten

Beim Einsatz von MiContact Center Business werden je nach Konfiguration folgende Zusatzdaten mit dem Protokoll mitgeliefert:

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>queueId</i>	"333168d9-ce96-4c0b-80eb-0cd524-ca379f"
<i>targetTimeForServiceLevel</i>	"00:02:00"
<i>timeOfferedToAgent</i>	"2019-10-11T09:54:13+02:00"
<i>supplementalDetails_toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>type</i>	"Queued"
<i>transferCount</i>	"1.0"
<i>toAddress</i>	"7104"
<i>supplementalDetailsDisplayName_toAddress</i>	"ToAddress"
<i>mediaServerId</i>	"26e821d1-8bc1-40c8-b65a-55ce35d2716b"
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromName</i>	"FromName"
<i>timeOfLastAgentResponse</i>	"2019-10-11T09:54:19+02:00"
<i>supplementalDetails_fromAddress</i>	"7001"
<i>toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>timeOfferedToSystem</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>supplementalDetails_callIds</i>	"446"
<i>fromName</i>	"Hans"
<i>agentFirstName</i>	"Nebel Carmen"
<i>mediaFolder</i>	"Inbox"
<i>lastAgentAction</i>	"Receive"
<i>supplementalDetails_fromName</i>	"Nebel Carmen"

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>supplementalDetailsDisplayName_callIds</i>	"CallIds"
<i>classificationCodeRequired</i>	"false"
<i>agentLastName</i>	"Mustermann"
<i>mediaSpecificInfo</i>	"MitaiVoiceCommand 1 7104 446 {"G CID":"3BB49626471B011E59AA","P C ID":"3BB49626471B011E592E","SCI D ":""}"
<i>agentName</i>	"Hans Mustermann"
<i>mediaType</i>	"Voice"
<i>supplementalDetailsDisplayName_isConference</i>	"IsConference"
<i>timeOfLastCustomerResponse</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>conversationState</i>	"Ended"
<i>folder</i>	"Inbox"
<i>allowAgentPreview</i>	"true"
<i>supplementalDetails_toAddress</i>	"7104"
<i>mediaServerType</i>	"Mcd"
<i>supplementalDetails_isConference</i>	"False"
<i>agentId</i>	"5705bff7-957c-4c23-8ad1- 9ed45922a7b4"
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromAddress</i>	"FromAddress"
<i>workTimer</i>	"00:00:00"
<i>native</i>	"true"
<i>fromAddress</i>	"7001"
<i>direction</i>	"Incoming"
<i>conversationId</i>	"3BB49626471B011E5924"
<i>queueIsWrapUpTimeEnabled</i>	"false"
<i>timeOfferedToQueue</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>agentReporting</i>	"7104"
<i>failedRouteReason</i>	"None"
<i>supplementalDetails_callParticipants</i>	"7104 7001 "
<i>supplementalDetailsDisplayName_callParticipants</i>	"ToName"
<i>supplementalDetailsDisplayName_toName</i>	"CallParticipants"

Folgende Felder stehen zusätzlich noch zur Verfügung, wenn die Kommunikation über ein [IVR](#)-System stattfindet:

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>supplementalDetails_ani</i>	"7001"
<i>supplementalDetailsDisplayName_recording_Decision</i>	"Recording_Decision"
<i>supplementalDetailsDisplayName_phoneNumber</i>	"PhoneNumber"
<i>queueDialable</i>	"7500"
<i>queueReporting</i>	"P112"
<i>supplementalDetails_recording_Decision</i>	"Ja"
<i>supplementalDetailsDisplayName_ani</i>	"ANI"

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>supplementalDetails_phoneNumber</i>	"7001"
<i>queueName</i>	"Testqueue_1"

### 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. 168: 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 CTIconnect-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**

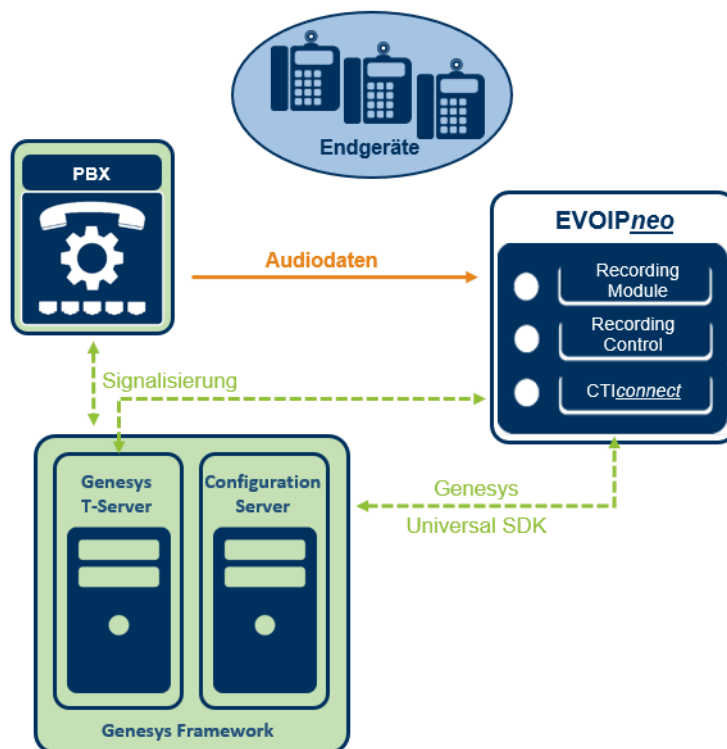


Abb. 169: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)"](#), S. 476.

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 <span style="float: right;">▼</span>
Grammatikversion*	1.15.00 <span style="float: right;">▼</span>
T-Server-Redundanz*	HAconnect <span style="float: right;">▼</span>
Config-Server-Redundanz*	Warm Standby <span style="float: right;">▼</span>
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. 170: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

### Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

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

Parameter	Wert/Beschreibung
<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<del>connect</del>-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<del>connect</del>-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. 171: 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.
<i>Configuration Server: Port</i>	Geben Sie hier den Port des Genesys Configuration Servers ein.

Parameter	Wert/Beschreibung
<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. 172: 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. 173: 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 Business		Mitel MiVoice Business active	✕	✓
Schritt	Konfiguration			
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	✓ 			
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren	✓ 			
Monitorpunkte konfigurieren	✓ 			
Aufzeichnungsserver konfigurieren	✓ 			
Erweiterung konfigurieren	✓ 			
Sonstige Einstellungen konfigurieren	✓ 			

Abb. 174: 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 Business	Mitel MiVoice Business active	✓	✓

Abb. 175: 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.

### 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 Business	Mitel MiVoice Business active	✓	✓

Abb. 176: Integration deaktivieren

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

## 7.2.2.3 Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Parallel Recording

### 7.2.2.3.1 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 Aufzeichnungsarten sowie die Integrationstypen zugeordnet.

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

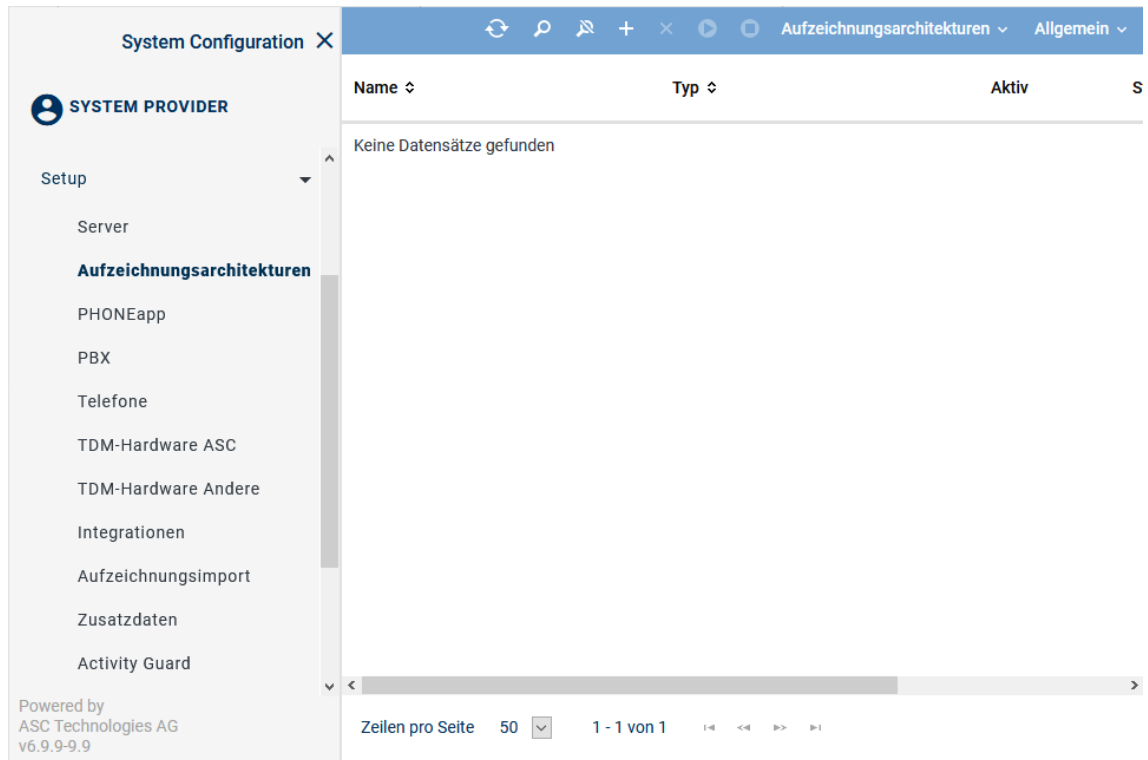




Abb. 177: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

<b>Name</b>	Name der Aufzeichnungsarchitektur
<b>Typ</b>	Typ der Aufzeichnungsarchitektur
<b>Aktiv</b>	<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>
<b>Standby aktiv</b>	<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>
<b>Erstelldatum</b>	Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde.
<b>Aktualisiert</b>	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.

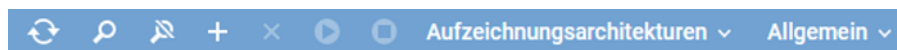










Abb. 178: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul

	<b>Aktualisieren</b>	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.  <b>HINWEIS!</b> 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.  <b>HINWEIS!</b> 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"> <li>• <i>Angezeigte Informationen</i></li> <li>• <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i></li> <li>• <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i></li> </ul>
	<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.

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



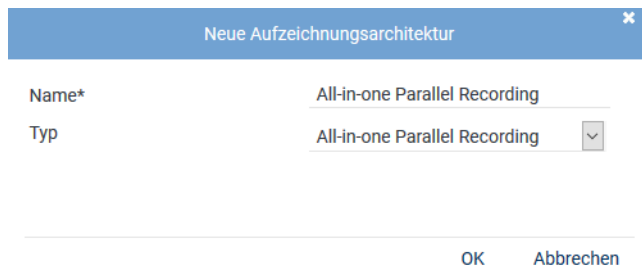


Abb. 179: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Parallel Recording

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.

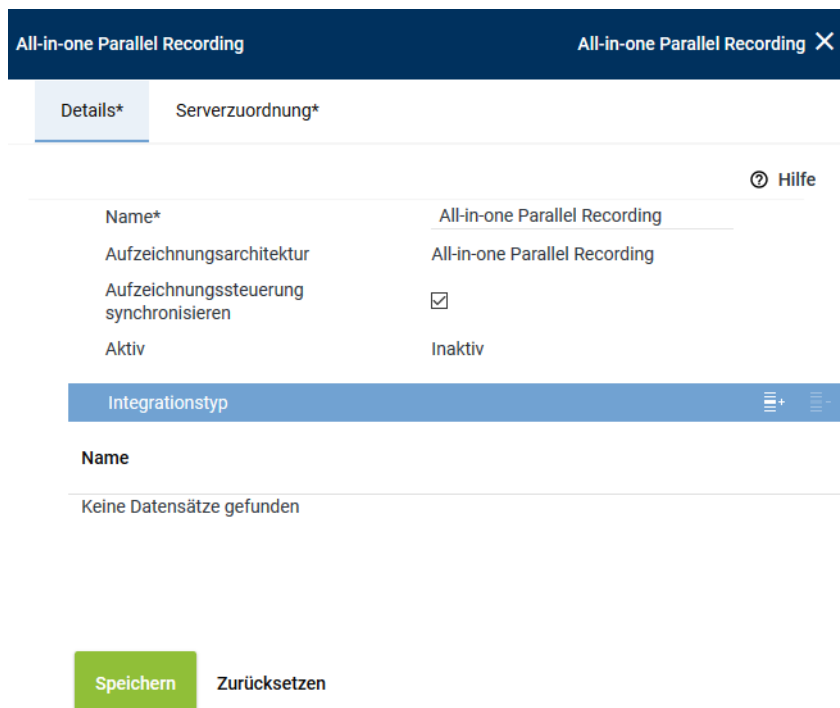



Abb. 180: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - All-in-one Parallel Recording

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. 464.

**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. 468.

### Integrationstyp hinzufügen

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

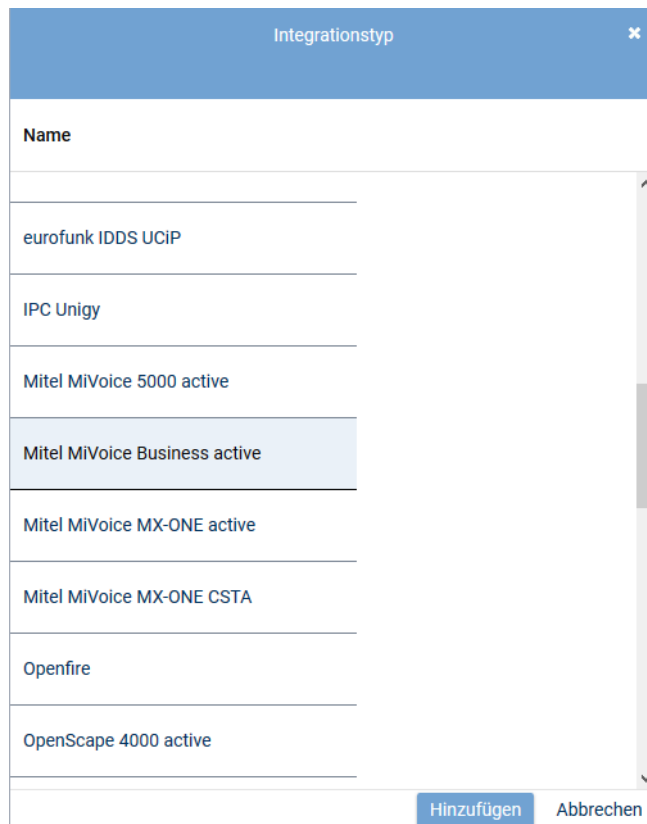


Abb. 181: Integrationstyp auswählen



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 Business active* 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\*

In aktiver Architektur verwendet

Server 2\*

In aktiver Architektur verwendet

Aufzeichnungsart

REC-01      +    -

Nein

REC-02      +    -

Nein

☐ VoIP/Video

☐ TDM

☐ Bildschirm

☐ Chat

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 182: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** neben dem Eingabefeld *Server 1*.  
 ⇒ Das Fenster *Server* erscheint.

Server			×
			<div style="display: flex; gap: 5px;"> <div>📄</div> <div>📊</div> </div>
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. 183: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel

3. 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.

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 den Server 2 für das Eingabefeld *Server 2* aus.
7. Aktivieren Sie über die Kontrollkästchen die Aufzeichnungsart, die Sie für diese Server nutzen möchten.

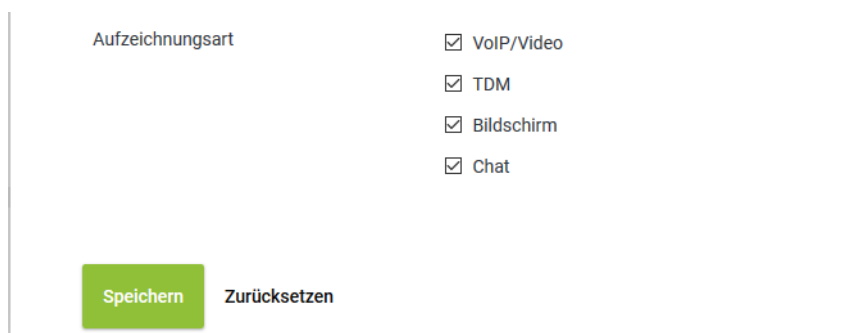





Abb. 184: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren

8. 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

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*).





Allgemein			
Name	Typ	Aktiv	Standby aktiv
All-in-one Parallel Recording	All-in-one Parallel Recording		

Abb. 185: 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.



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. 468.



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

### 7.2.2.3.2 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:

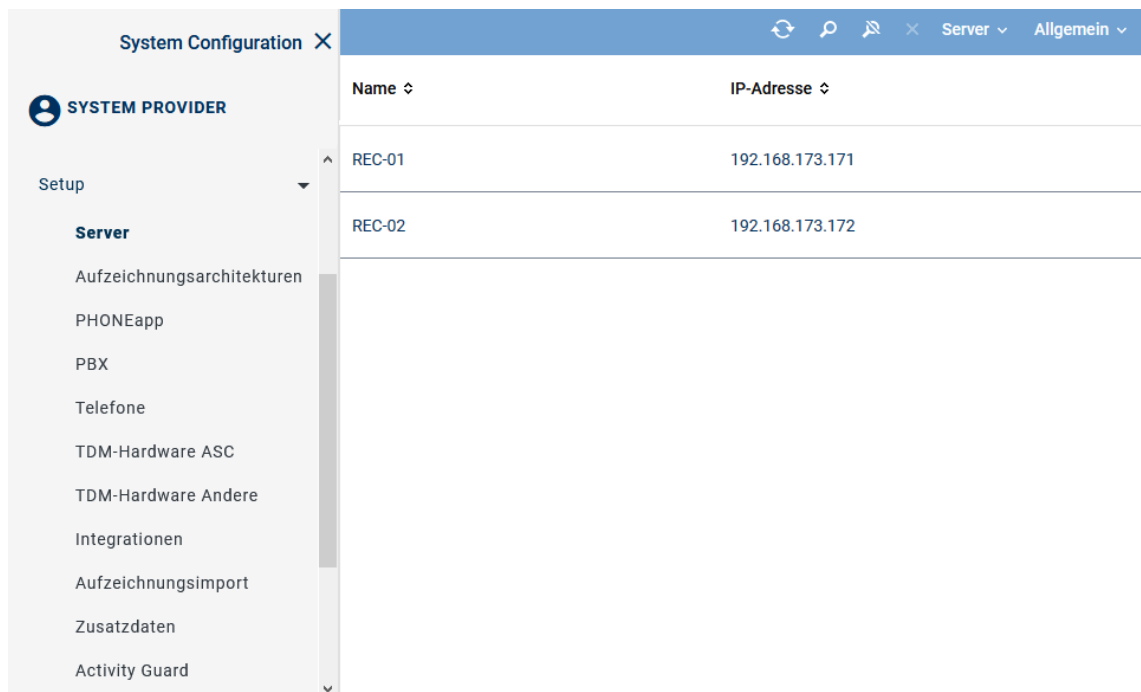


Abb. 186: Server - Hauptansicht

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. 187: 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 <a href="#">Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 166</a> .
	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können, siehe <a href="#">NTP-Server verwalten</a> .
	<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"> <li>• <i>Angezeigte Informationen</i></li> <li>• <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i></li> <li>• <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i></li> </ul>
	<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.

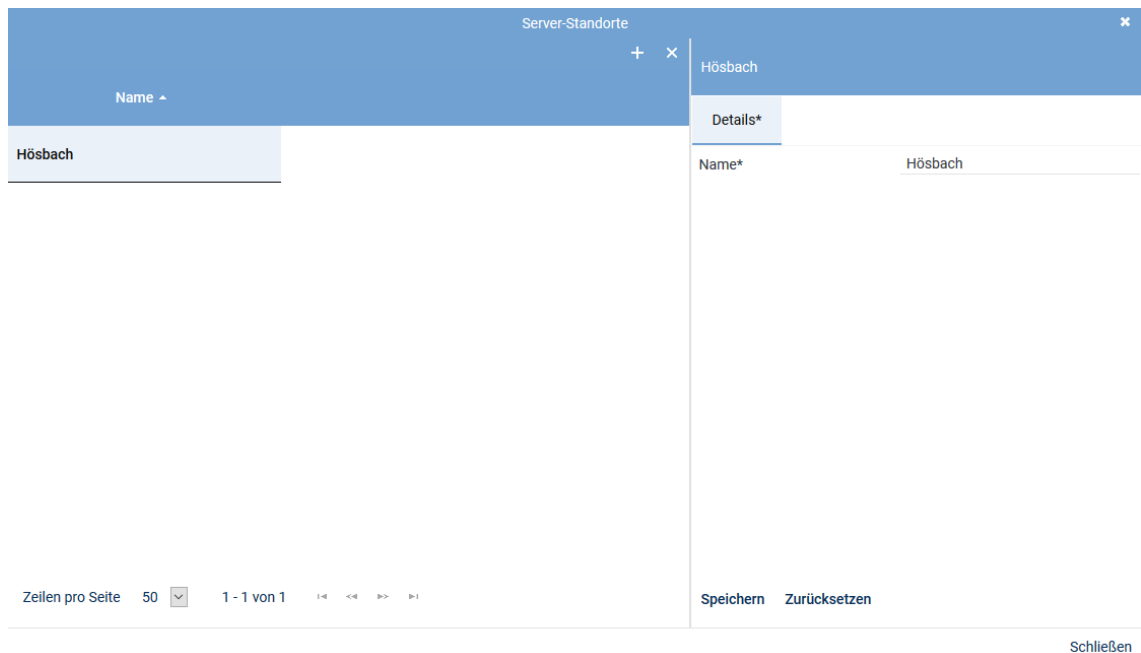



Abb. 188: Server-Standort hinzufügen

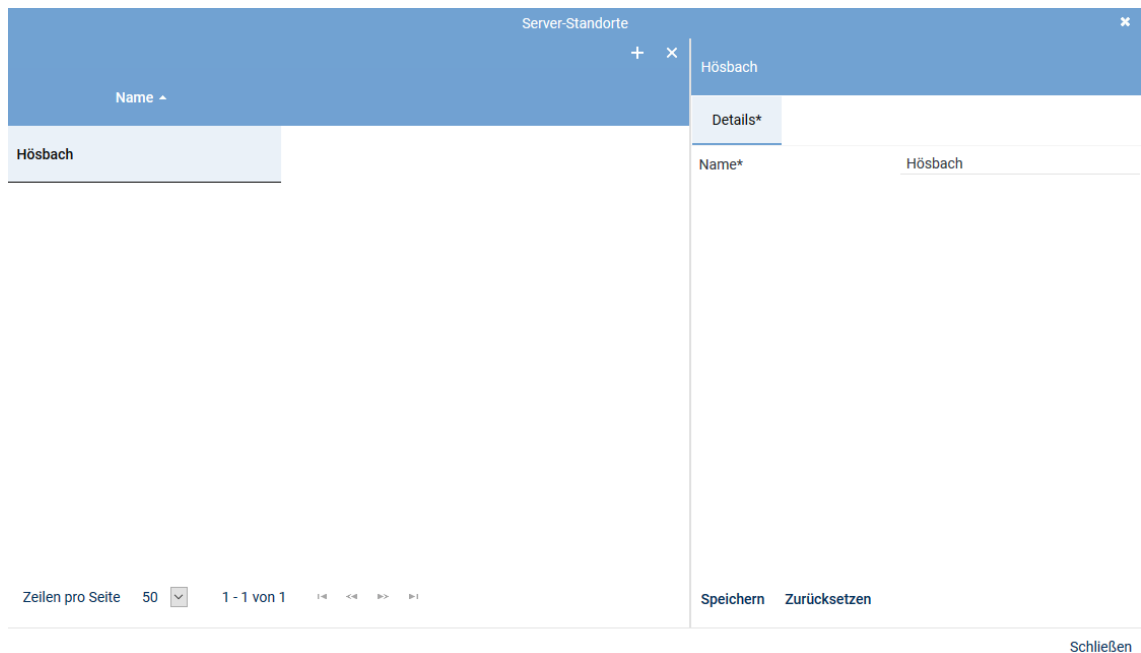
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Eingabe zu verwerfen, 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

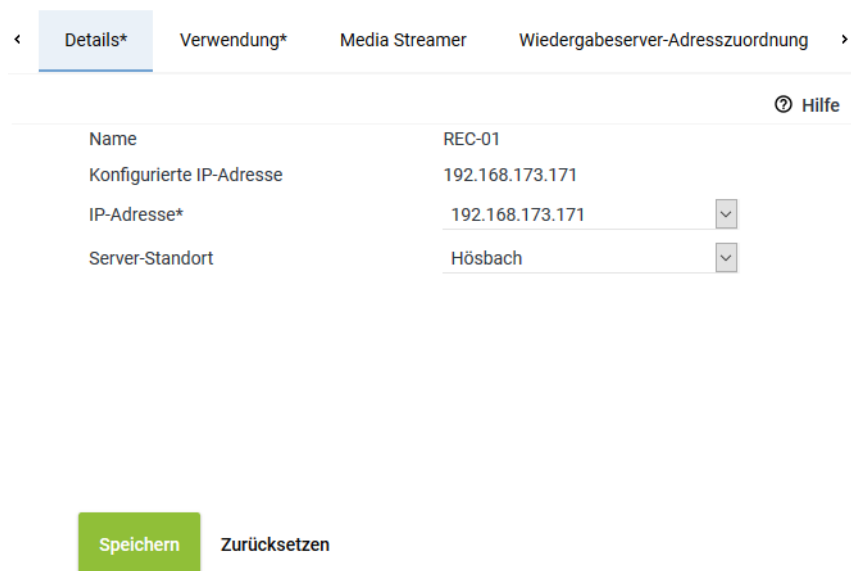
Schließen

Abb. 189: 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. 190: 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. 191: Server - Registerkarte Verwendung

### Gruppenfeld API-Server

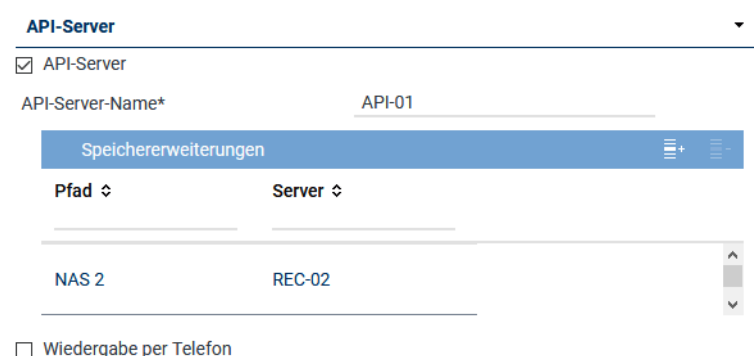




Abb. 192: Gruppenfeld API-Server

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 <a href="#">Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung"</a>, S. 180.</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"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe <a href="#">Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen"</a>, S. 171.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen.</li> </ul> <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><b>HINWEIS!</b> Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden <i>neo</i>-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Applikation POWER<u>play</u> Pro</li> <li>Applikation POWER<u>play</u> Instant</li> <li>Replay-Modul</li> </ul> <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
	<b>HINWEIS!</b> Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer <b>PBX</b> zuordnen, siehe <a href="#">Kapitel "Registerkarte Media Streamer"</a> , S. 179. Dazu muss mindestens 1 <b>PBX</b> 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. 193: 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. 194: 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"> <li>Wählen Sie über die Schaltfläche <b>+</b> aus der Liste der verfügbaren Server den Server, von dem die Audiodaten zur Emotionserkennung gestreamt werden sollen.</li> </ul>

Tab. 45: Audioanalyse konfigurieren

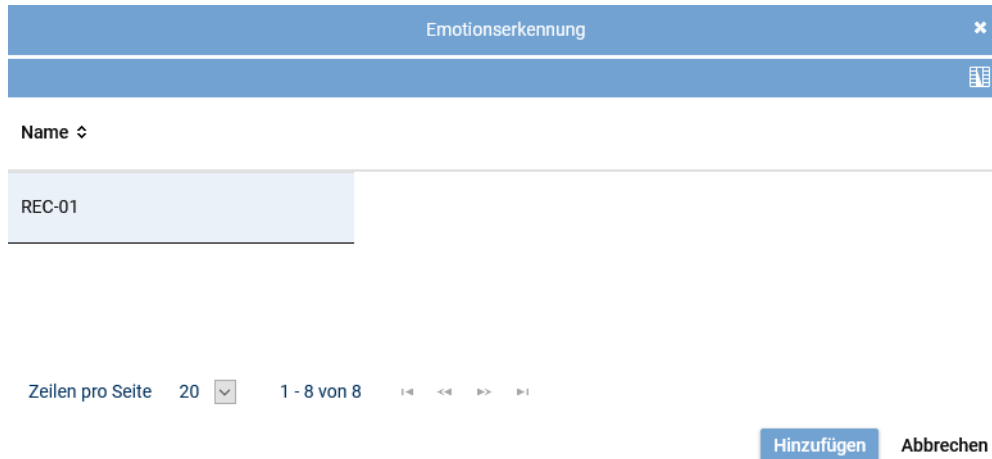


Abb. 195: Server für die Emotionserkennung auswählen

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

### Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

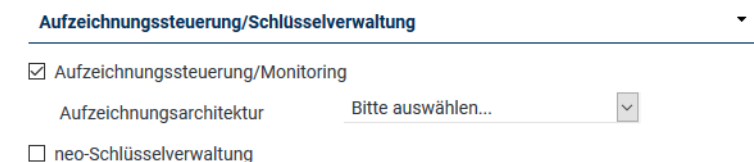


Abb. 196: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

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"> <li>Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, über die Sie die Steuerung nutzen möchten.</li> </ul>
<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

Ende

Empfängt Daten von

Name	Nur Wiedergabe
Keine Datensätze gefunden	

☒ Archivierung

☒ Export







Wiedergabeserver

☒ Import

Aufzeichnungsarchitektur

Abb. 197: Gruppenfeld Datenverarbeitung


Parameter	Wert/Beschreibung
<b>Datenablage</b>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben.
<b>Daten zur Wiedergabe transferieren</b>	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"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielservers hinzufügen, siehe <a href="#">Kapitel "Zielservers zu einer Liste hinzufügen"</a>, S. 175.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielservers aus der Liste entfernen.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielservers hinzufügen, siehe <a href="#">Kapitel "Zielservers zu einer Liste hinzufügen"</a>, S. 175.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielservers aus der Liste entfernen.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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"> <li><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.</li> <li><i>Zeitraum aktivieren</i> <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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><b>HINWEIS!</b> 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"> <li><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.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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"> <li><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.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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 << < > >>

**Hinzufügen** **Abbrechen**

Abb. 198: 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. 199: Gruppenfeld Wiedergabe

Parameter	Wert/Beschreibung
<b>Wiedergabe</b>	<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>
<b>Wiedergabeserver</b>	<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>
<b>WebSocket-Port</b> ( 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 <b>API-Server</b> 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 <b>API-Server</b> ausgedehnt.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den <b>API-Server</b> hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 177.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte <b>API-Server</b> aus der Liste entfernen.</li> </ul>

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.

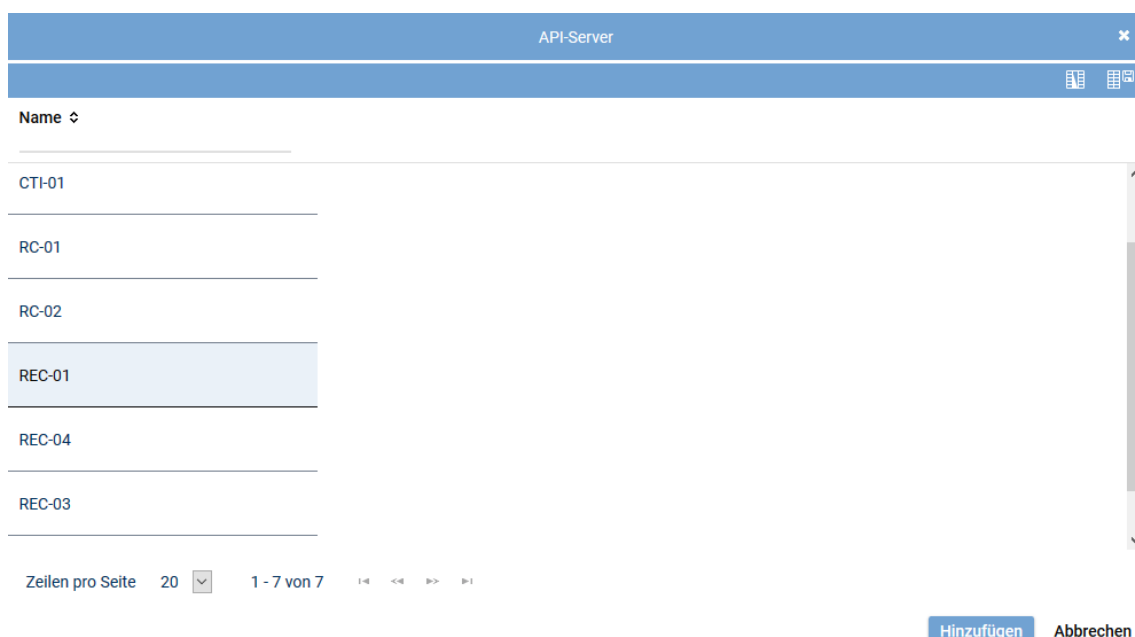


Abb. 200: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der [API-Dienst](#) installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 169](#).

- 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. 201: 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"> <li><i>licensing.asc.de</i> Tragen Sie diese Domäne ein, erfolgt keine Schlüsselverwaltung.</li> <li><i>IP-Adresse des DongleMan</i> Wenn Sie die IP-Adresse des Dongle-Managers eintragen, können Sie die Schlüsselverwaltung aktivieren.</li> </ul>

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	▼
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. 202: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

- Geben Sie folgende Parameter ein:

<b>PBX</b>	<p><b>PBX</b>, der der Media Streamer zugeordnet werden soll.</p> <p>Wählen Sie eine <b>PBX</b> aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle <b>PBX</b> angezeigt, die im System angelegt wurden.</p> <p>Falls noch keine PBX im System angelegt ist, können Sie über die blaue Leiste <b>PBX</b> eine <b>PBX</b> anlegen, siehe <a href="#">Kapitel "PBX anlegen", S. 185</a>.</p>
<b>Extension</b>	<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 <b>8000</b> ein.</p>

<i>Media Streamer IP-Adresse</i>	<p>IP-Adresse, über die der Austausch der Audiodaten und die <a href="#">SIP</a>-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><b>HINWEIS! Der Portbereich darf einen Wert von 64 nicht unterschreiten.</b></p>
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die <a href="#">SIP</a>-Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p><a href="#">TCP</a> = unverschlüsselt</p> <p><a href="#">UDP</a> = unverschlüsselt</p> <p><a href="#">TLS</a> = 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 <a href="#">SIP</a>-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: <i>5062</i></p>
<i>Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am <a href="#">SIP</a> -Server ein.
<i>Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am <a href="#">SIP</a> -Server ein.
<i>PBX-IP-Adresse</i>	<p>Geben Sie hier die IP-Adresse des <a href="#">SIP</a>-Registrars der <a href="#">PBX</a> 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 <a href="#">SIP</a>-Registrars der <a href="#">PBX</a> 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 <a href="#">SIP</a>-Extension an dem <a href="#">SIP</a>-Registrar der <a href="#">PBX</a> angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = <a href="#">SIP</a>-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = <a href="#">SIP</a>-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. 203: 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.

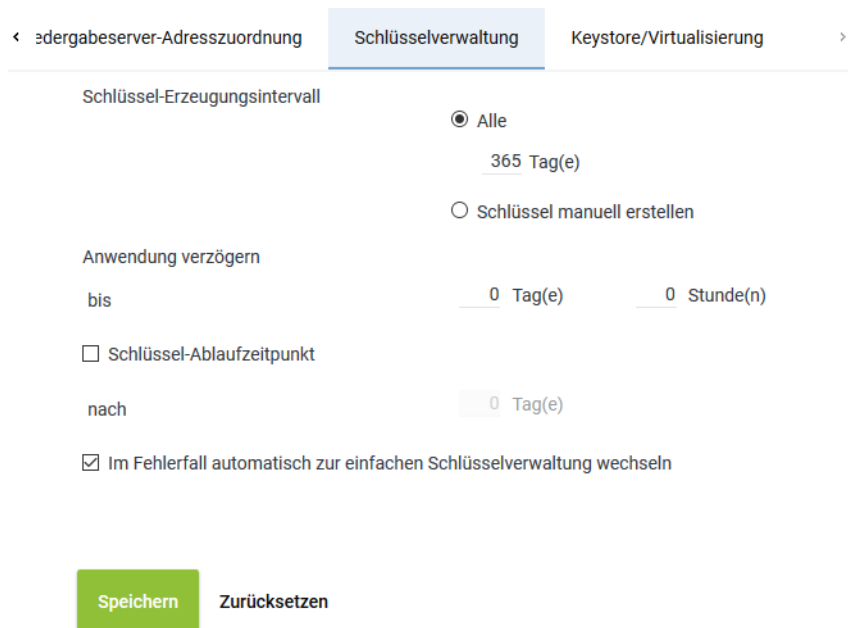


Abb. 204: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

**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><b>VORSICHT!</b> 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. 205: 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"> <li>Falls Sie die Hardware mit neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist.</li> </ul>
----------------	--



- 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*.

#### 7.2.2.3.3 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:

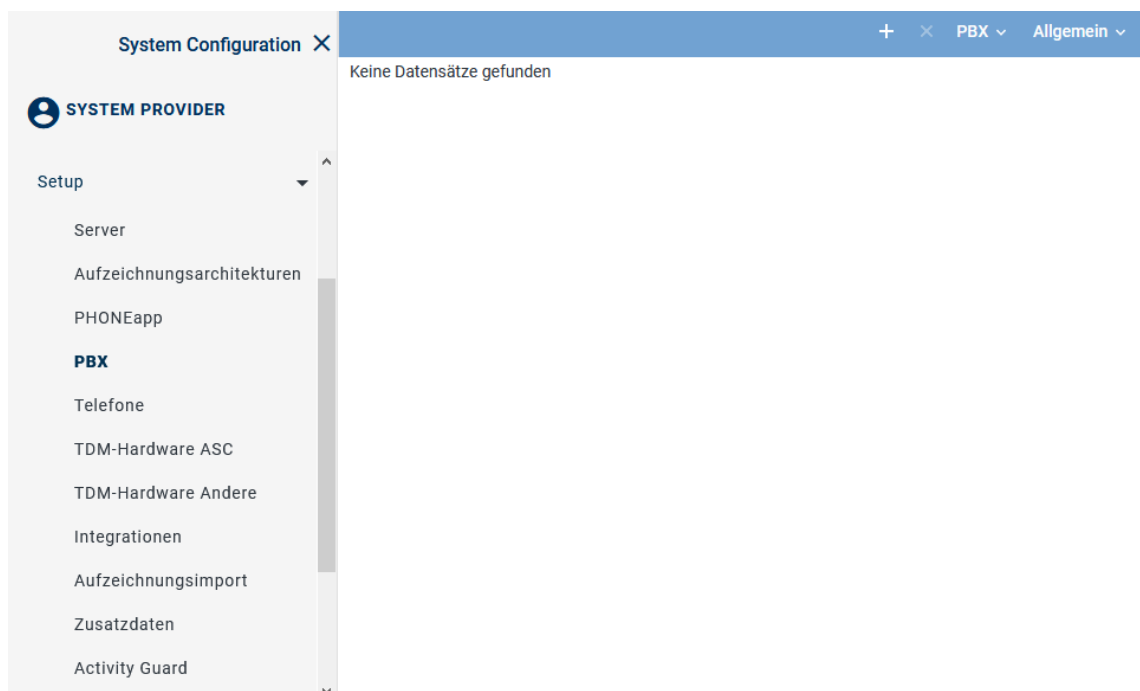


Abb. 206: PBX-Modul - Hauptansicht

### Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

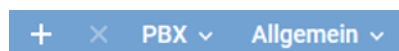





Abb. 207: Symbolleiste PBX-Modul

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"> <li>• <i>Angezeigte Informationen</i></li> <li>• <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i></li> <li>• <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i></li> </ul>
		<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 Biz

Mitel MiVoice Business ▼

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. 208: 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 <b>PBX</b> 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"> <li><i>Aus Liste wählen</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Länderkennung mit der jeweiligen Landesvorwahl aus.</li> <li><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.</li> </ul>
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*.

#### 7.2.2.3.4 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*.

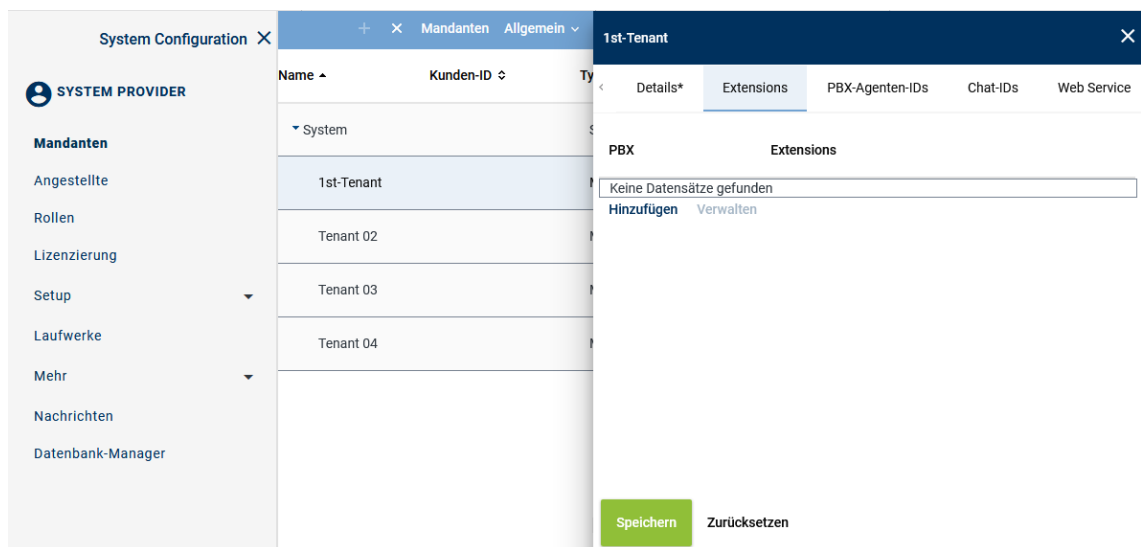


Abb. 209: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

##### 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. 210: Mandanten Extensions zuweisen

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

<b>Dateiimport</b>	<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"> <li>• ZIP</li> <li>• TXT</li> <li>• CSV</li> </ul> <p><b>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.</b></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"> <li>• Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche .</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>.</li> <li>• Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>.</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche  <i>Datei hochladen</i>.</li> </ul>
<b>Manuelle Eingabe</b>	<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.

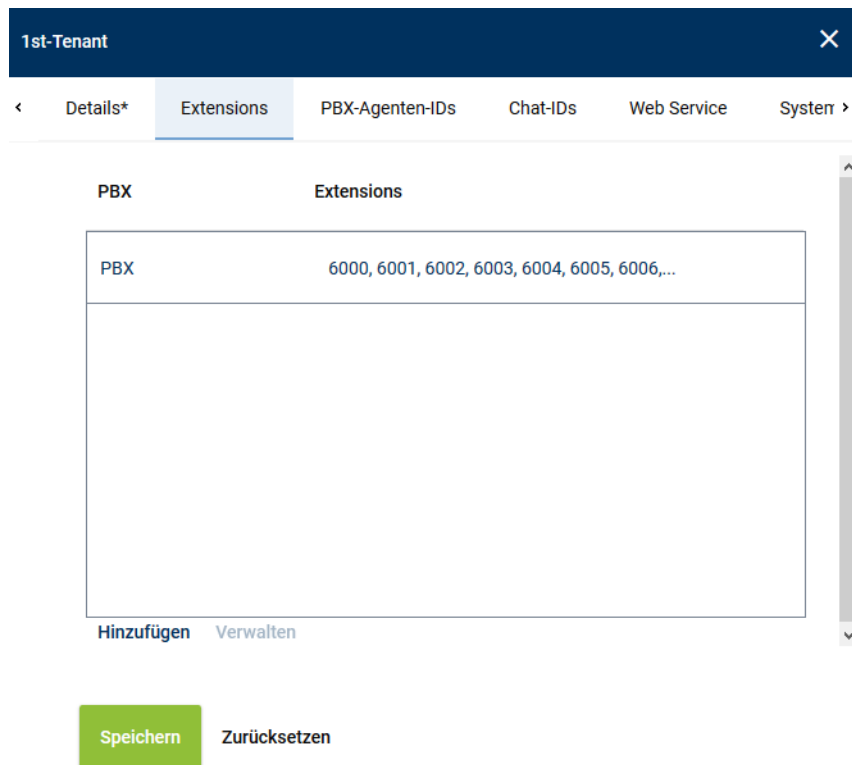


Abb. 211: Extensions entfernen

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. 212: 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*.

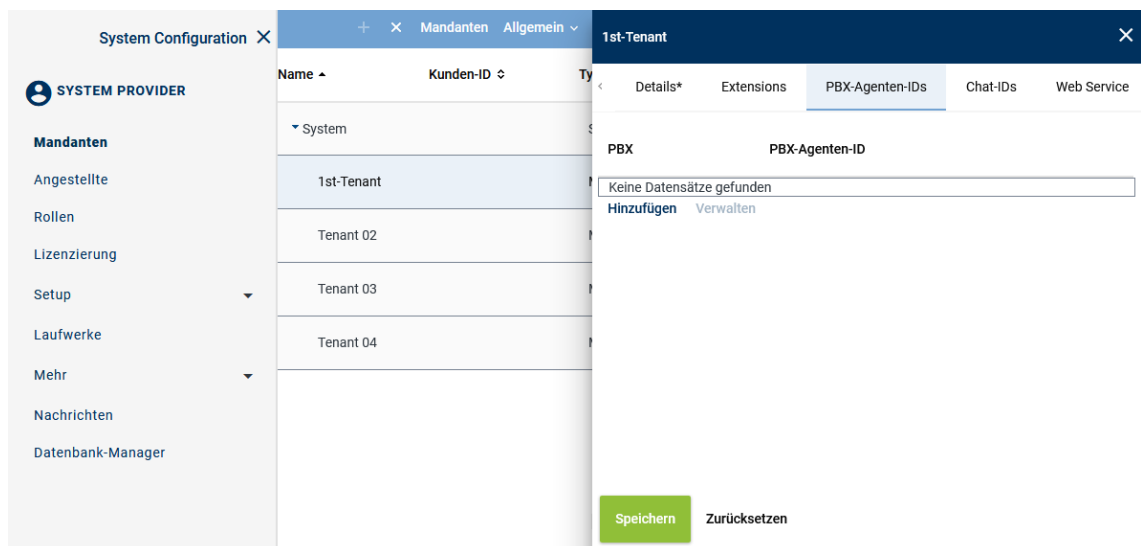


Abb. 213: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

### 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. 214: 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 <b>CSV</b>-Datei zu importieren und der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzuzufügen.</p> <p><b>Datei enthält eine Überschrift</b></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die <b>CSV</b>-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der <b>CSV</b>-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine <b>CSV</b>-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p><b>Dateiname</b></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klicken Sie bei <b>Dateiname</b> auf die Schaltfläche </li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche <b>Datei auswählen</b>.</li> <li>• Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <b>Öffnen</b>.</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche  <b>Datei hochladen</b>.</li> </ul>
<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><b>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</b></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. 215: 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*.

#### **7.2.2.3.5 Zusatzdaten konfigurieren**

Standardmäßig werden nur Start-/Stopzeiten, der anrufende sowie der angerufene Teilnehmer und die Agenten-ID getaggt. Mit den nachfolgenden Schritten können Sie weitere Zusatzdaten konfigurieren.

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

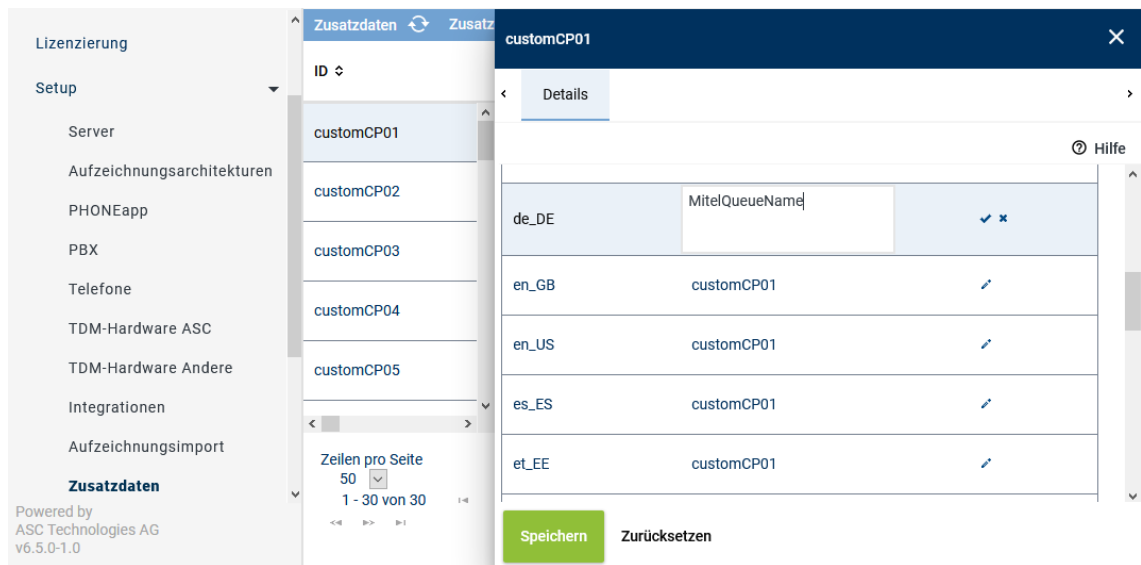


Abb. 216: Zusatzdaten konfigurieren

2. Wählen Sie in der Hauptansicht einen Eintrag aus.
3. Öffnen Sie über das Stiftsymbol die Bearbeitung der jeweiligen Sprache.
4. Geben Sie die Bezeichnung für das Feld ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.
5. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.

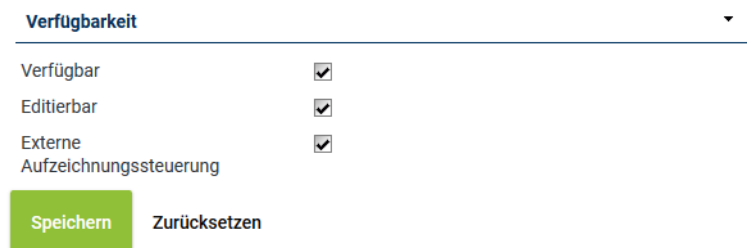


Abb. 217: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.  
Für diese Aufzeichnungsvariante sind die folgenden Einträge relevant:

- MittelQueueName
- CallingPartyIVR
- CalledParty
- substitutedCPNNumber
- substitutedCPNName
- GlobalCallID
- CallingDeviceName
- CalledDeviceName
- EventCause
- AccountCode
- AccountCodeVerified

Setup	Zusatzdaten			
	ID	Anzeigename	Verfügbar	Editierbar
Server	customCP21	MitelQueueName	✓	✓
Aufzeichnungsarchitekturen	customCP22	CallingPartyIVR	✓	✓
PHONEapp	customCP23	CalledParty	✓	✓
PBX	customCP24	customCP24	✗	✗
Telefone	customCP25	customCP25	✗	✗
TDM-Hardware ASC				
TDM-Hardware Andere				
<b>Integrationen</b>				
Aufzeichnungsimport				
<b>Zusatzdaten</b>				

Zeilen pro Seite 50 1 - 30 von 30

Abb. 218: Zusatzdaten für MiVB

Die Zusatzdaten, die als Anzeigename konfiguriert sind, werden in der Oberfläche in den CTI-Zusatzdaten angezeigt und können dort zugeordnet werden.

#### 7.2.2.3.6 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.

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

⇒ Folgendes Fenster erscheint:



System Configuration	Integration			
	Name	Typ	Aktiv	Status
SYSTEM PROVIDER	Keine Datensätze gefunden			
Setup				
Server				
Aufzeichnungsarchitekturen				
PHONEapp				
PBX				
Telefone				
TDM-Hardware ASC				
TDM-Hardware Andere				
<b>Integrationen</b>				
Aufzeichnungsimport				
Zusatzdaten				
Activity Guard				

Powered by  
ASC Technologies AG  
v6.9.9-9.9

Abb. 219: 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. 220: Symbolleiste Integrationen-Modul

	<i>Erstellen</i>	Öffnet die Detailansicht, damit Sie eine neue Integration anlegen können.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur gelöscht werden, wenn sie deaktiviert ist.
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur aktiviert werden, wenn sie vollständig konfiguriert ist.
	<i>Deaktivieren</i>	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 anschlusspezifischer Gesprächsinformation und Gesprächszustände in ein anschlussneutrales 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.

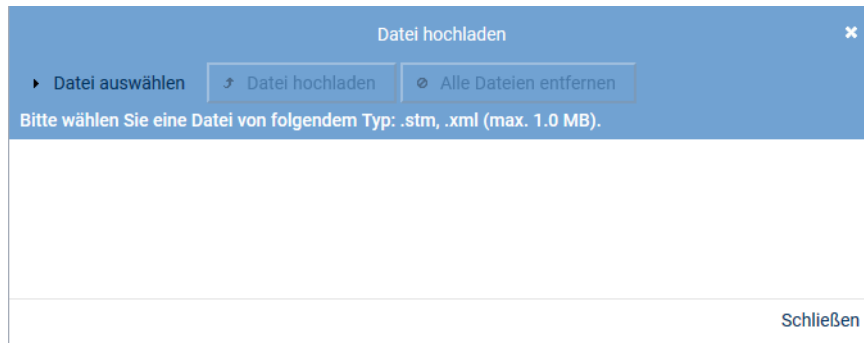


Abb. 221: Datei auswählen

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

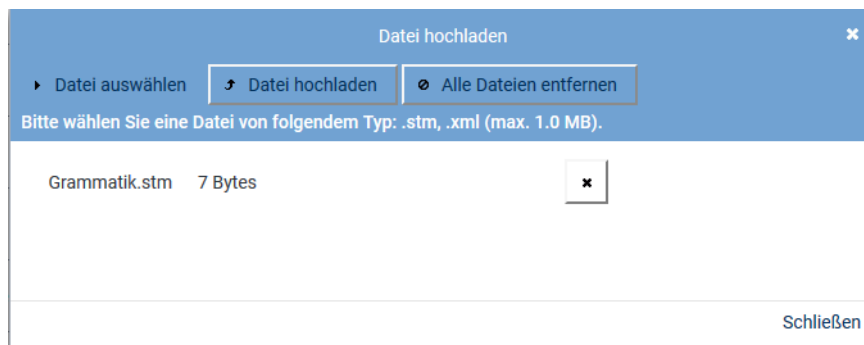




Abb. 222: Grammatik hochladen

5. 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*.



Neue Integration

Integrationstyp **Aufzeichnungsarchitektur**

Name\*

Integrationstyp\*  

**PBX** 

PBX\*   


[Abbrechen](#) [Zurück](#) [Weiter](#)

Abb. 223: Integrationstyp anlegen

- Geben Sie folgende Parameter ein:

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

Tab. 51: Integrationstyp anlegen

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

**PBX** 

Name ↕	Typ ↕
Mitel MiVoice Biz	Mitel MiVoice Business



Zeilen pro Seite   1 - 1 von 1    

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 224: 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 Parallel Recording

- Klicken Sie in der Detailansicht unten rechts auf die Schaltfläche *Weiter*.  
⇒ Die Registerkarte *Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

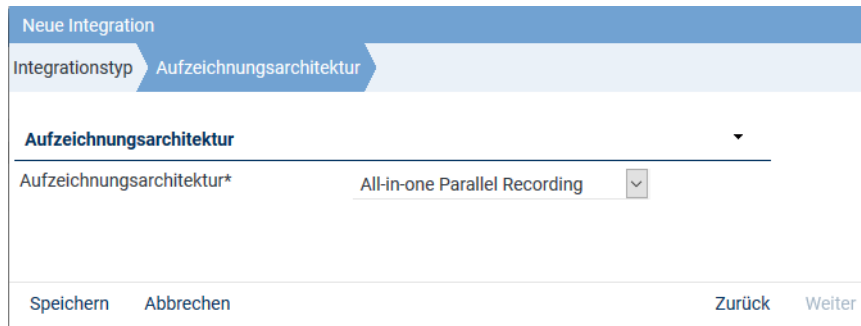


Abb. 225: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Parallel

- 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. 468](#).

### Konfigurationsschritte

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








Mitel MiVoice Business		Mitel MiVoice Business active		
Schritt	Konfiguration			
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	✓			
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren	✗			
Monitorpunkte konfigurieren	✗			
Aufzeichnungsserver konfigurieren	✗			
Erweiterung konfigurieren	✓			
Sonstige Einstellungen konfigurieren	✓			

Abb. 226: 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.

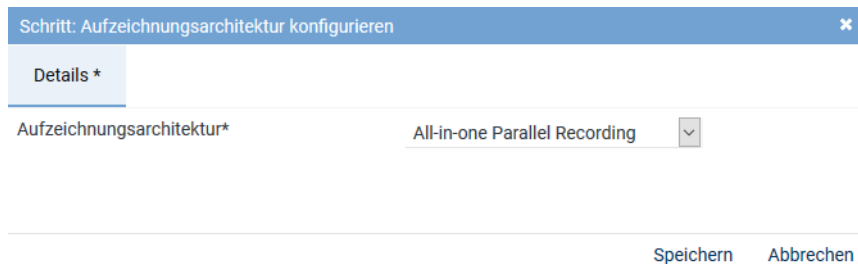



Abb. 227: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

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 MBG

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

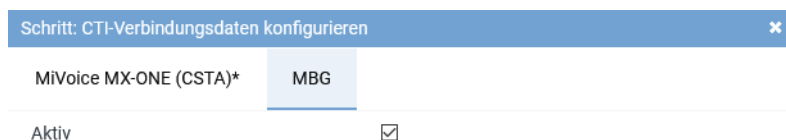


Abb. 228: CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG aktivieren

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.

## 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. 229: 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

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. 230: Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

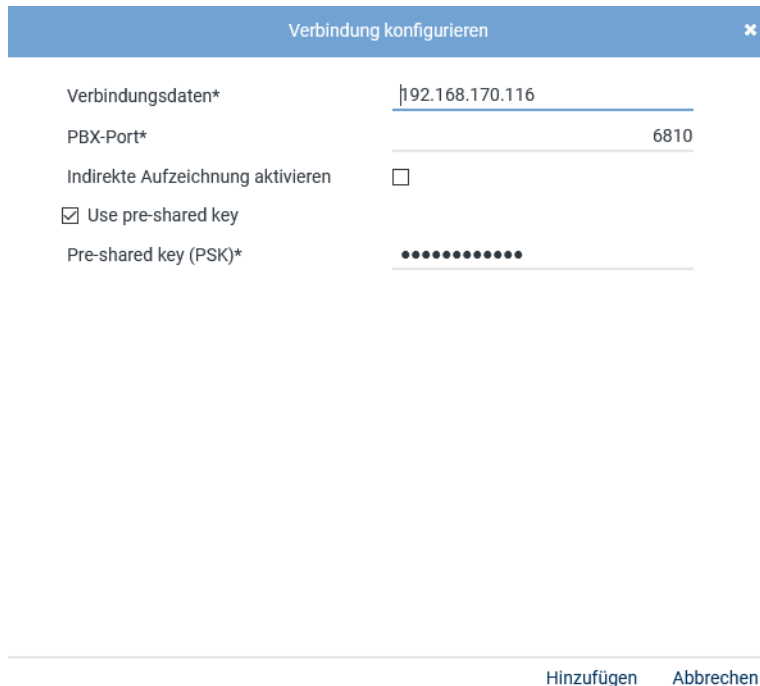


Abb. 231: Verbindung konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Verbindungsdaten</i>	Geben Sie hier den Link zum <b>MBG</b> an.
<i>PBX-Port</i>	Geben Sie hier den Port für das <b>MBG</b> bzw. <b>SRC</b> an, standardmäßig <b>6810</b> .
<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 <b>MBG</b> 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. 53: 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. 232: 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.

#### **Registerkarte MiVB (MiTAI)**

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *MiVB (MiTAI)*, um das *CTIconnect-Modul* zu konfigurieren.

Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren ✕

MBG*	MiVB (MiTAI)*	MiVB SIP trunk (MiTAI)*
Aktiv		<input checked="" type="checkbox"/>
<b>CTIconnect-Modul</b> <span style="float: right;">▼</span>		
Typ		CTIconnect passive
Grammatikname*		standard <span style="float: right;">▼</span>
Grammatikversion*		1.00.01 <span style="float: right;">▼</span>
Benutzername		<input type="text"/>
Passwort		<input type="password"/>
<b>Verbindungsdaten Verbund 1</b> <span style="float: right;">▶</span>		
<b>Verbindungsdaten Verbund 2</b> <span style="float: right;">▶</span>		
<b>Zusatzdaten</b> <span style="float: right;">▶</span>		

[Speichern](#)   [Abbrechen](#)

Abb. 233: CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB (MiTAI)

### Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

Aktiv		<input type="checkbox"/>
<b>CTIconnect-Modul</b> <span style="float: right;">▼</span>		
Typ		CTIconnect passive
Grammatikname*		standard <span style="float: right;">▼</span>
Grammatikversion*		1.00.01 <span style="float: right;">▼</span>
Benutzername		asc_cticonnect
Passwort		••••••

Abb. 234: Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

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

Tab. 54: CTIconnect-Modul konfigurieren

### 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. 235: Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren

Verbindungsdaten\*
192.168.170.201

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 236: Verbindungsdaten konfigurieren

- Geben Sie folgende Parameter ein:

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

Tab. 55: Verbindungsdaten konfigurieren

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

### Gruppenfeld Zusatzdaten MiVB (MiTAI)

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

Zusatzdaten	
ACDAgentGroup	Bitte auswählen... ▼
SuitPilotNumber	Bitte auswählen... ▼
SuitPilotName	Bitte auswählen... ▼
Freie Zuordnung	
MitelQueueName	MitelQueueName ▼
CallingDeviceID	CallingPartyIVR ▼
CalledDeviceID	CalledParty ▼

Abb. 237: CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten

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

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

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



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

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

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

### Registerkarte *MiVB SIP trunk (MiTAI)*

In dieser Registerkarte können Sie das CTIconnect-Modul für die Aufzeichnungsvariante active SIP Trunk Recording konfigurieren.

Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren
✕

MBG*	MiVB (MiTAI)*	MiVB SIP trunk (MiTAI)*
Aktiv		<input checked="" type="checkbox"/>
<b>CTIconnect-Modul</b>		
Typ	CTIconnect passive	
Grammatikname*	standard <span style="float: right;">▼</span>	
Grammatikversion*	1.00.01 <span style="float: right;">▼</span>	
Benutzername	<input type="text"/>	
Passwort	<input type="password"/>	
<b>Verbindungsdaten Verbund 1</b>		
<b>Verbindungsdaten Verbund 2</b>		
<b>Zusatzdaten</b>		

Speichern Abbrechen

Abb. 238: CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB SIP trunk (MiTAI)

### Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

Aktiv
☐

**CTIconnect-Modul**

Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	standard <span style="float: right;">▼</span>
Grammatikversion*	1.00.01 <span style="float: right;">▼</span>
Benutzername	asc_cticonnect
Passwort	••••••

Abb. 239: Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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



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

Tab. 56: CTIconnect-Modul konfigurieren

### 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. 240: Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

Verbindungsdaten\*

192.168.170.201

[Hinzufügen](#)   [Abbrechen](#)

Abb. 241: Verbindungsdaten konfigurieren


- Geben Sie folgende Parameter ein:

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

Tab. 57: Verbindungsdaten konfigurieren

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

### Gruppenfeld Zusatzdaten

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

**Zusatzdaten** ▼

ACDAgentGroup	Bitte auswählen...	▼
SuitPilotNumber	Bitte auswählen...	▼
SuitPilotName	Bitte auswählen...	▼
Freie Zuordnung		
<input type="text" value="MitelQueueName"/>	MitelQueueName	▼
<input type="text" value="CallingDeviceID"/>	CallingPartyIVR	▼
<input type="text" value="CalledDeviceID"/>	CalledParty	▼

Abb. 242: CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten

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

- MitelQueueName
- CallingPartyIVR
- CalledParty

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

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




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

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

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

### Monitorpunkte für MiVoice Biz mit Peer Name(s) konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Monitorpunkte konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Monitorpunkte für die überwachten Endgeräte zu konfigurieren.
- ⇒ Das Fenster *Schritt: Monitorpunkte konfigurieren* erscheint in der Detailansicht.

Schritt: Monitorpunkte konfigurieren
✕

Extension-Monitorpunkte	Peer Name(s)
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div>           Extension ▾  <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Keine Datensätze gefunden</div> </div> <div>           Aktiv ⇅  <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>Hinzufügen</span> <span>Aktiv/Inaktiv</span> <span>Löschen</span> </div> </div> </div>	

Speichern Abbrechen

Abb. 243: Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren

### Registerkarte *Extension-Monitorpunkte*



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

1. Klicken Sie in der Registerkarte *Extension-Monitorpunkte* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Extensions für die überwachten Endgeräte hinzuzufügen.
2. 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. 244: 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*.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>.</li> <li>Klicken Sie auf die Schaltfläche  (<i>Datei hochladen</i>).</li> </ul> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die <b>CSV</b>-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der <b>CSV</b>-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine <b>CSV</b>-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"> <li>Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche .</li> <li>Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>.</li> <li>Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>.</li> <li>Klicken Sie auf die Schaltfläche  (<i>Datei hochladen</i>).</li> </ul>
<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><b>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</b></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 ⇅
6000	✓
6001	✓

Hinzufügen
Aktiv/Inaktiv
Löschen

Speichern
Abbrechen

Abb. 245: Konfigurierte Extension-Monitorpunkte

<b>Hinzufügen</b>	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.
<b>Aktiv/Inaktiv</b>	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.
<b>Löschen</b>	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.


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

### Registerkarte *Peer Name(s)*

Für die Aufzeichnungsvariante *active SIP Trunk Recording* können Sie in dieser Registerkarte einen oder mehrere **SIP**-Trunk-Namen konfigurieren.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um einen **SIP**-Trunk hinzuzufügen.
  - ⇒ Eine neue Zeile erscheint.



Schritt: Monitorpunkte konfigurieren

Extension-Monitorpunkte	Peer Name(s)	Aktiv	Bearbeiten
	Trunk-Name	✓	

Hinzufügen Aktiv/Inaktiv Löschen

Speichern Abbrechen


Abb. 246: Peer Name(s) hinzufügen

- Klicken Sie am Ende der Zeile in der Spalte *Bearbeiten* auf das Symbol .  
⇒ Der Eingabemodus öffnet sich.
- Geben Sie in der Spalte *Peer Name(s)* den Namen des Trunks ein.
- Klicken Sie nach der Bearbeitung auf das Symbol  am Ende der Zeile, um die Eingaben zu übernehmen.
- Wiederholen Sie den Vorgang, um weitere SIP-Trunk-Namen einzugeben.
- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

### Aufzeichnungsserver für All-in-one Parallel Recording konfigurieren

Damit die parallele Aufzeichnung reibungslos funktioniert, müssen Sie für beide Aufzeichnungsserver einen Portbereich definieren. Der Bereich kann bei beiden Aufzeichnungsservern gleich sein. Bitte achten Sie aber darauf, dass der Portbereich innerhalb des freigeschalteten Portbereiches in der Firewall liegt, siehe dazu auch die Communication Matrix in den Installationsvoraussetzungen.

Diese Konfiguration erfolgt im Konfigurationsschritt *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
Servername	
REC-03	
REC-04	

Details\*

Konfigurierte IP-Adresse

IP-Adresse des Aufzeichnungsservers\* 192.168.173.171

Minimaler Port\* 20000

Maximaler Port\* 21000

Speichern

Schließen

Abb. 247: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

- Stellen Sie in der Registerkarte *Details* 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, der an der PBX konfiguriert ist und 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 den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 21000.

Tab. 58: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie 4 Ports einplanen, da für den RTP-Empfang nur gerade Ports verwendet werden.

Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie außerdem mehr Speicherplatz einplanen.



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

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von MiContact Center Business und muss nur konfiguriert werden, wenn MiContact Center Business verwendet wird, um Zusatzdaten zu erhalten.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver, der für die eigentliche Konversationsaufzeichnung zuständig ist. Der CTIconnect-Dienst empfängt über eine Verbindung zum MiContact Center Business die Information der zugeordneten Monitorpunkte, die im MiContact Center Business registriert sind. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der MiContact Center Business die Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

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



Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details

Erweiterung wählen  
☐ Keine Auswahl  
☒ MiContact Center Business

**CTIconnect-Modul**

Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	standard <span style="float: right;">▼</span>
Grammatikversion*	1.00.03 <span style="float: right;">▼</span>

**Verbindungsdaten** ▼

MiCCB URL*	http://192.168.173.123
PBX-Benutzername*	_admin
PBX-Passwort*	●●●●●●●●

**Zusatzdaten** ▼

Freie Zuordnung
+

agentName	agentName	▼	-
fromName	fromName	▼	-
toName	toName	▼	-

Speichern Abbrechen

Abb. 248: Erweiterung für MiContact Center Business 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. 59: CTIconnect-Modul konfigurieren

### Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

Parameter	Wert/Beschreibung
MiCCB-URL	Geben Sie hier die <a href="#">URL</a> ein, auf dem der MiContact Center Business läuft, z. B. <a href="http://192.168.173.123/miccsdk">http://192.168.173.123/miccsdk</a> .
PBX-Benutzername	Geben Sie hier den Benutzernamen ein, für die Authentifizierung am MiContact Center Business.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>PBX-Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort ein, für die Authentifizierung am Mi-Contact Center Business.

Tab. 60: Verbindungsdaten konfigurieren

### Gruppenfeld Zusatzdaten

Beim Einsatz von MiContact Center Business werden je nach Konfiguration folgende Zusatzdaten mit dem Protokoll mitgeliefert:

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>queueId</i>	"333168d9-ce96-4c0b-80eb- 0cd524-ca379f"
<i>targetTimeForServiceLevel</i>	"00:02:00"
<i>timeOfferedToAgent</i>	"2019-10-11T09:54:13+02:00"
<i>supplementalDetails_toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>type</i>	"Queued"
<i>transferCount</i>	"1.0"
<i>toAddress</i>	"7104"
<i>supplementalDetailsDisplayName_toAddress</i>	"ToAddress"
<i>mediaServerId</i>	"26e821d1-8bc1-40c8-b65a-55ce35d2716b"
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromName</i>	"FromName"
<i>timeOfLastAgentResponse</i>	"2019-10-11T09:54:19+02:00"
<i>supplementalDetails_fromAddress</i>	"7001"
<i>toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>timeOfferedToSystem</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>supplementalDetails_callIds</i>	"446"
<i>fromName</i>	"Hans"
<i>agentFirstName</i>	"Nebel Carmen"
<i>mediaFolder</i>	"Inbox"
<i>lastAgentAction</i>	"Receive"
<i>supplementalDetails_fromName</i>	"Nebel Carmen"
<i>supplementalDetailsDisplayName_callIds</i>	"CallIds"
<i>classificationCodeRequired</i>	"false"
<i>agentLastName</i>	"Mustermann"
<i>mediaSpecificInfo</i>	"MitaiVoiceCommand 1 7104 446 {"G CID":"3BB49626471B011E59AA","P C ID":"3BB49626471B011E592E","SCI D ":""}"
<i>agentName</i>	"Hans Mustermann"
<i>mediaType</i>	"Voice"
<i>supplementalDetailsDisplayName_isConference</i>	"IsConference"
<i>timeOfLastCustomerResponse</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>conversationState</i>	"Ended"
<i>folder</i>	"Inbox"
<i>allowAgentPreview</i>	"true"

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>supplementalDetails_toAddress</i>	"7104"
<i>mediaServerType</i>	"Mcd"
<i>supplementalDetails_isConference</i>	"False"
<i>agentId</i>	"5705bff7-957c-4c23-8ad1-9ed45922a7b4"
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromAddress</i>	"FromAddress"
<i>workTimer</i>	"00:00:00"
<i>native</i>	"true"
<i>fromAddress</i>	"7001"
<i>direction</i>	"Incoming"
<i>conversationId</i>	"3BB49626471B011E5924"
<i>queueIsWrapUpTimeEnabled</i>	"false"
<i>timeOfferedToQueue</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>agentReporting</i>	"7104"
<i>failedRouteReason</i>	"None"
<i>supplementalDetails_callParticipants</i>	"7104 7001 "
<i>supplementalDetailsDisplayName_callParticipants</i>	"ToName"
<i>supplementalDetailsDisplayName_toName</i>	"CallParticipants"

Folgende Felder stehen zusätzlich noch zur Verfügung, wenn die Kommunikation über ein **IVR**-System stattfindet:

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>supplementalDetails_ani</i>	"7001"
<i>supplementalDetailsDisplayName_recording_Decision</i>	"Recording_Decision"
<i>supplementalDetailsDisplayName_phoneNumber</i>	"PhoneNumber"
<i>queueDialable</i>	"7500"
<i>queueReporting</i>	"P112"
<i>supplementalDetails_recording_Decision</i>	"Ja"
<i>supplementalDetailsDisplayName_ani</i>	"ANI"
<i>supplementalDetails_phoneNumber</i>	"7001"
<i>queueName</i>	"Testqueue_1"

### 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. 249: 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 CTIconnect-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

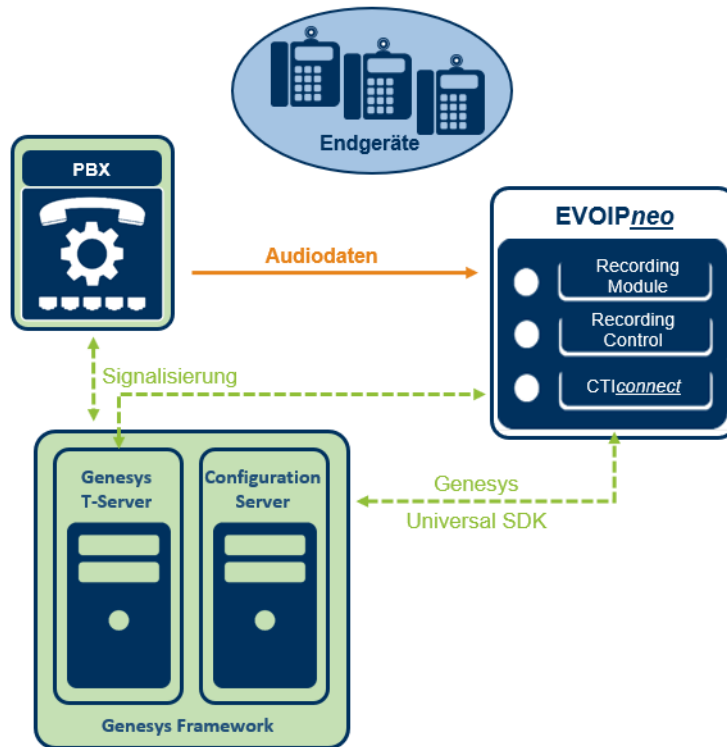


Abb. 250: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 476](#).

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\

- Öffnen Sie die Datei *basic.pif.properties*.
- Geben Sie für den Parameter *pifgenesys.call\_identifizier* das entsprechende Datenfeld ein.
- Speichern Sie die Änderungen in der Datei ab.
- Starten Sie nach der Änderung die Aufzeichnungsarchitektur neu.

### Erweiterung in der Integration konfigurieren

- Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
- 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 <span>▼</span>
Grammatikversion*	1.15.00 <span>▼</span>
T-Server-Redundanz*	HAconnect <span>▼</span>
Config-Server-Redundanz*	Warm Standby <span>▼</span>
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. 251: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

### Gruppenfeld CTIconnect-Modul

- Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Hier wird der Typ des CTIconnect-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.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Keine Redundanz</i></li> <li>• <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection</li> <li>• <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz</li> </ul>
<i>Config-Server-Redundanz</i>	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Keine Redundanz</i></li> <li>• <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection</li> <li>• <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz</li> </ul>
<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. 61: 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

Mandantennamen\*

Resources

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 252: 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.
<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. 62: 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 *RTargetAgent-Group* 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. 253: 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. 254: 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 Business		Mitel MiVoice Business active	✕	✓
Schritt	Konfiguration			
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	✓ 			
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren	✓ 			
Monitorpunkte konfigurieren	✓ 			
Aufzeichnungsserver konfigurieren	✓ 			
Erweiterung konfigurieren	✓ 			
Sonstige Einstellungen konfigurieren	✓ 			

Abb. 255: 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 Business	Mitel MiVoice Business active	✓	✓

Abb. 256: 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.

### 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 Business	Mitel MiVoice Business active	✓	✓

Abb. 257: Integration deaktivieren

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

## 7.2.2.4 Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Recording

### 7.2.2.4.1 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 Aufzeichnungsarten sowie die Integrationstypen zugeordnet.

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

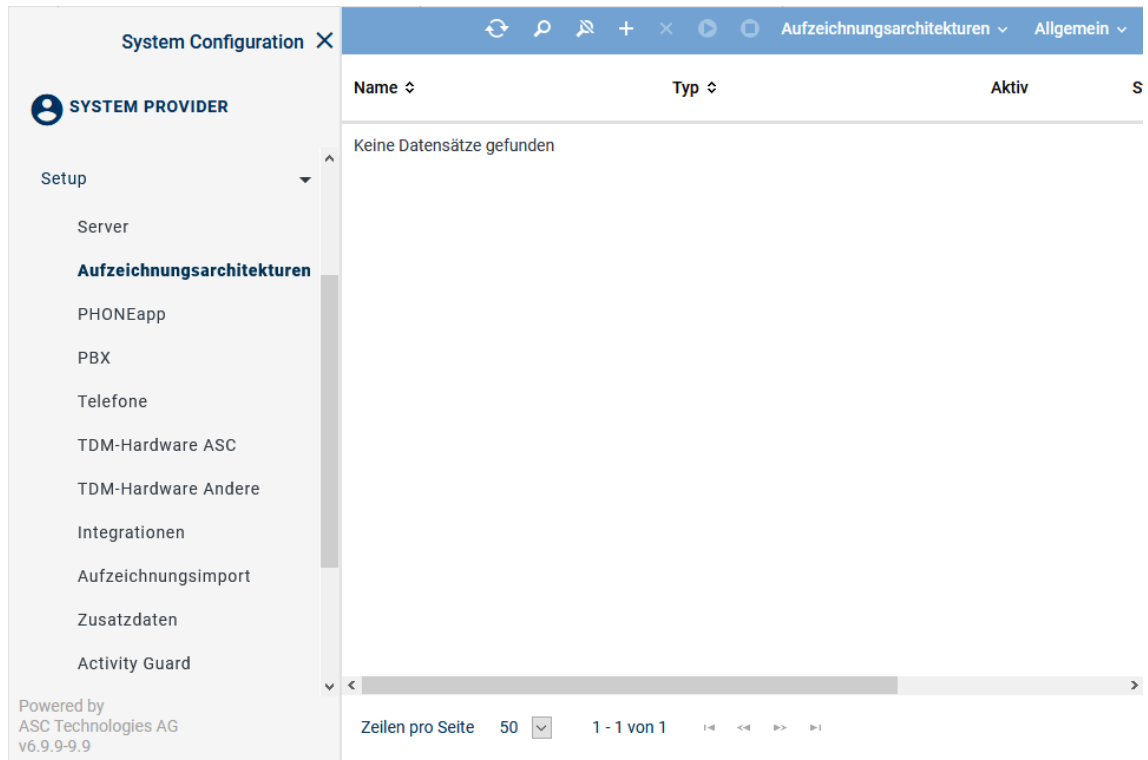




Abb. 258: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

<b>Name</b>	Name der Aufzeichnungsarchitektur
<b>Typ</b>	Typ der Aufzeichnungsarchitektur
<b>Aktiv</b>	<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>
<b>Standby aktiv</b>	<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>
<b>Erstelldatum</b>	Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde.
<b>Aktualisiert</b>	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.

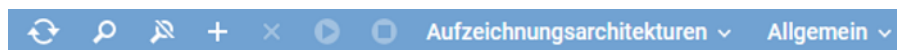










Abb. 259: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul

	<b>Aktualisieren</b>	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.  <b>HINWEIS!</b> 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.  <b>HINWEIS!</b> 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"> <li>• <i>Angezeigte Informationen</i></li> <li>• <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i></li> <li>• <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i></li> </ul>
	<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 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. 260: 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.

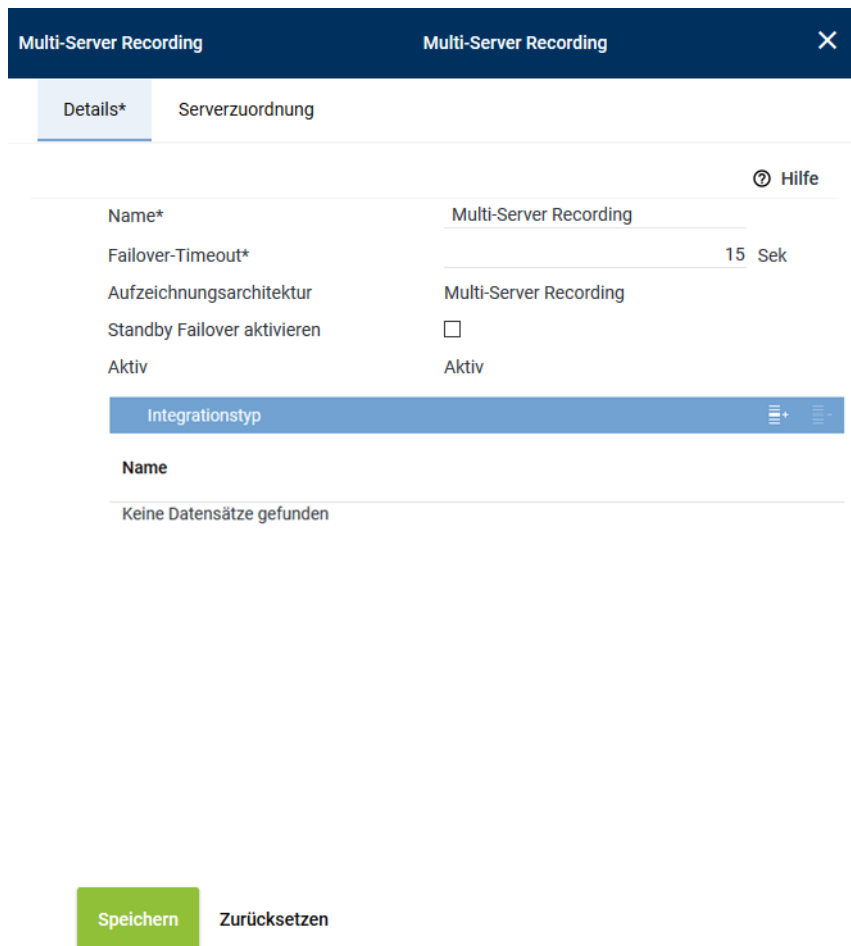



Abb. 261: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Recording

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.

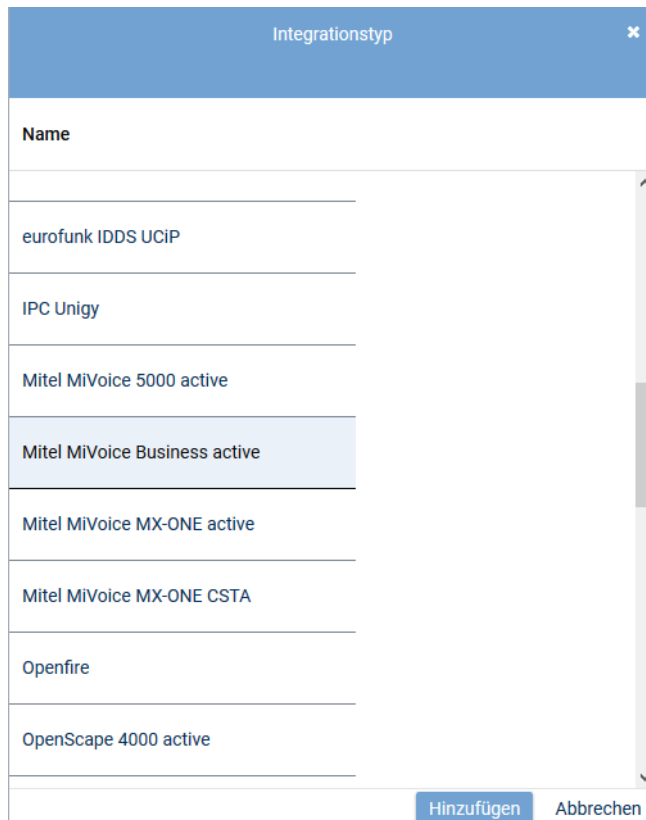


Abb. 262: Integrationstyp auswählen



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 Business active* 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. 263: 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:\


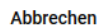

Zeilen pro Seite 20 1 - 8 von 8
 



Abb. 264: 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. 265: 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. 266: 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.

#### 7.2.2.4.2 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. 267: 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 <a href="#">IP</a> -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.

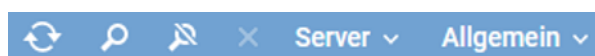







Abb. 268: Symbolleiste Server-Modul

	<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 <a href="#">Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 236</a> .
	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können, siehe <a href="#">NTP-Server verwalten</a> .
	<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"> <li>• <i>Angezeigte Informationen</i></li> <li>• <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i></li> <li>• <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i></li> </ul>
	<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.

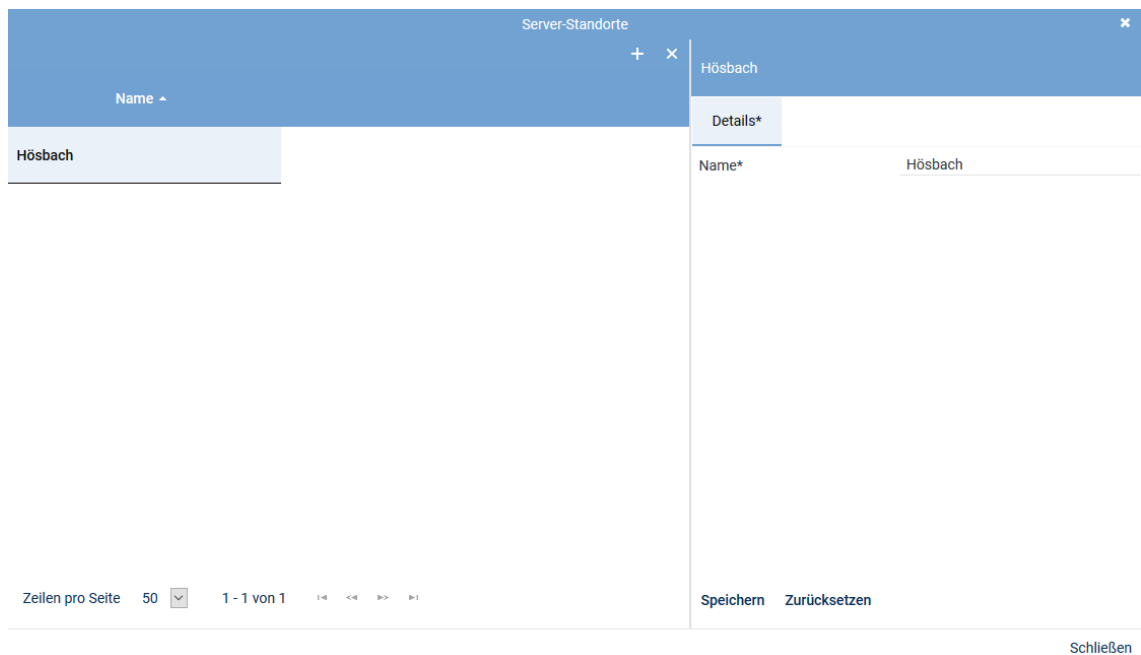



Abb. 269: Server-Standort hinzufügen

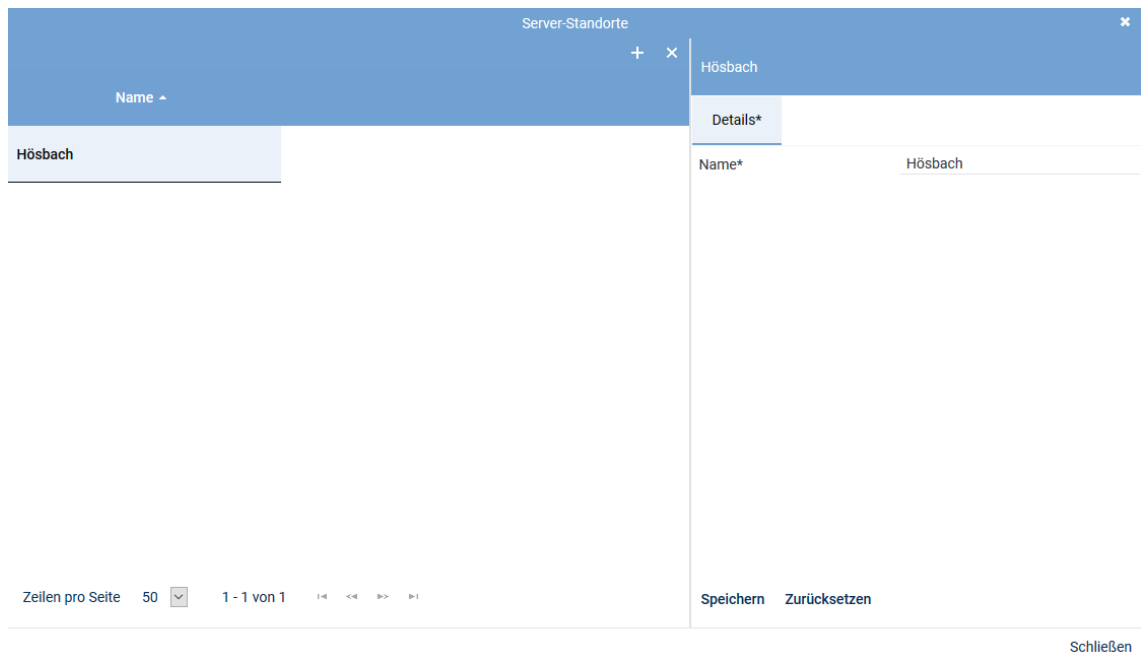
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Eingabe zu verwerfen, 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

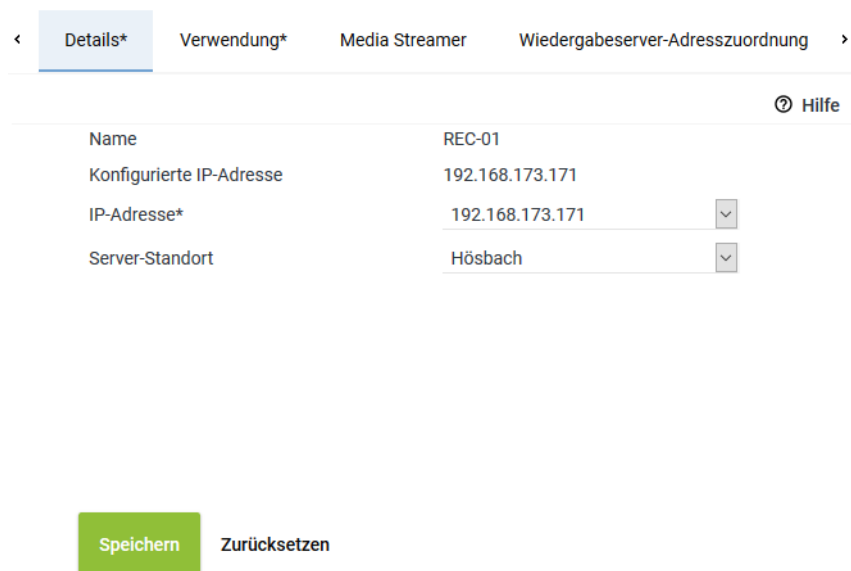
Schließen

Abb. 270: 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. 271: 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. 272: Server - Registerkarte Verwendung

### Gruppenfeld API-Server

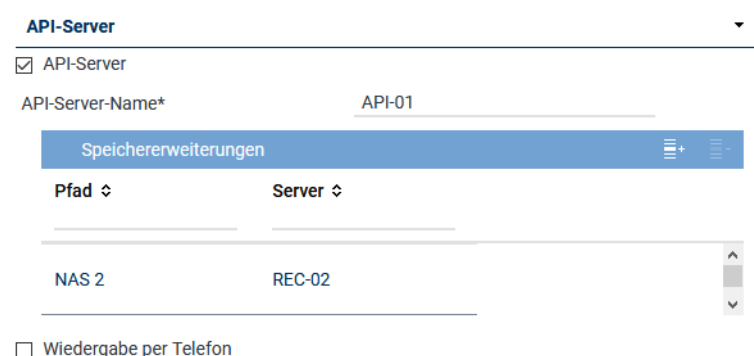




Abb. 273: Gruppenfeld API-Server

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 <a href="#">Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung"</a>, S. 249.</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"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe <a href="#">Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen"</a>, S. 240.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen.</li> </ul> <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><b>HINWEIS!</b> Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden <i>neo</i>-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Applikation POWER<del>play</del> Pro</li> <li>Applikation POWER<del>play</del> Instant</li> <li>Replay-Modul</li> </ul> <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
	<b>HINWEIS!</b> Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer <b>PBX</b> zuordnen, siehe <a href="#">Kapitel "Registerkarte Media Streamer"</a> , S. 248. Dazu muss mindestens 1 <b>PBX</b> 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. 274: 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. 275: 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"> <li>Wählen Sie über die Schaltfläche <b>+</b> aus der Liste der verfügbaren Server den Server, von dem die Audiodaten zur Emotionserkennung gestreamt werden sollen.</li> </ul>

Tab. 63: Audioanalyse konfigurieren

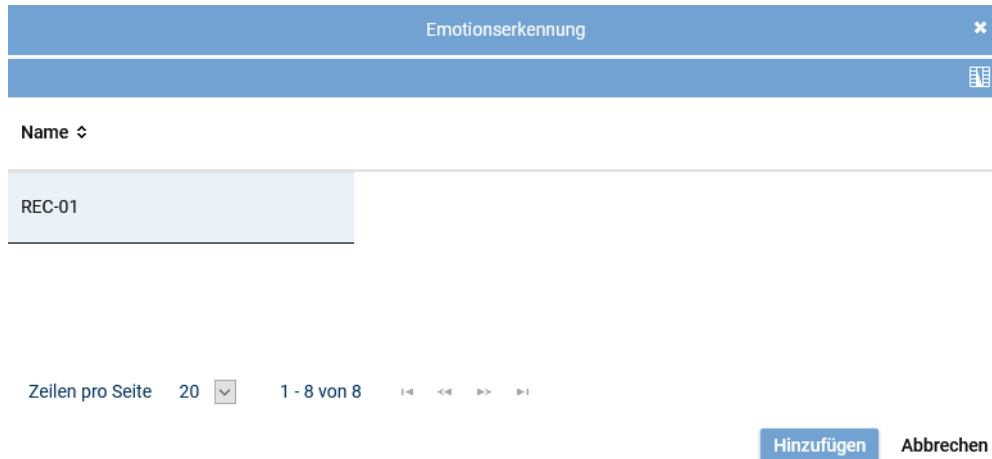


Abb. 276: Server für die Emotionserkennung auswählen

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

### Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

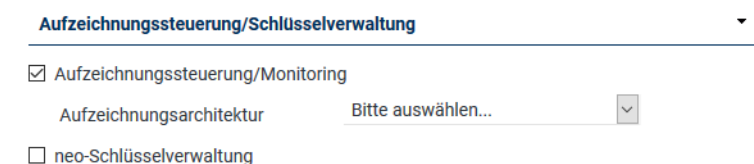


Abb. 277: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

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"> <li>Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, über die Sie die Steuerung nutzen möchten.</li> </ul>
<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. 64: 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. 278: Gruppenfeld Datenverarbeitung


Parameter	Wert/Beschreibung
<b>Datenablage</b>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben.
<b>Daten zur Wiedergabe transferieren</b>	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"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe <a href="#">Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 244</a>.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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>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"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe <a href="#">Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 244</a>.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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"> <li><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.</li> <li><i>Zeitraum aktivieren</i> <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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><b>HINWEIS!</b> 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"> <li><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.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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"> <li><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.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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. 65: 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. 279: Server auswählen



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

3. 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. 280: Gruppenfeld Wiedergabe

Parameter	Wert/Beschreibung
<b>Wiedergabe</b>	<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>
<b>Wiedergabeserver</b>	<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>
<b>WebSocket-Port</b> ( 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 <b>API-Server</b> 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 <b>API-Server</b> ausgedehnt.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den <b>API-Server</b> hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 246.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte <b>API-Server</b> aus der Liste entfernen.</li> </ul>

Tab. 66: 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.

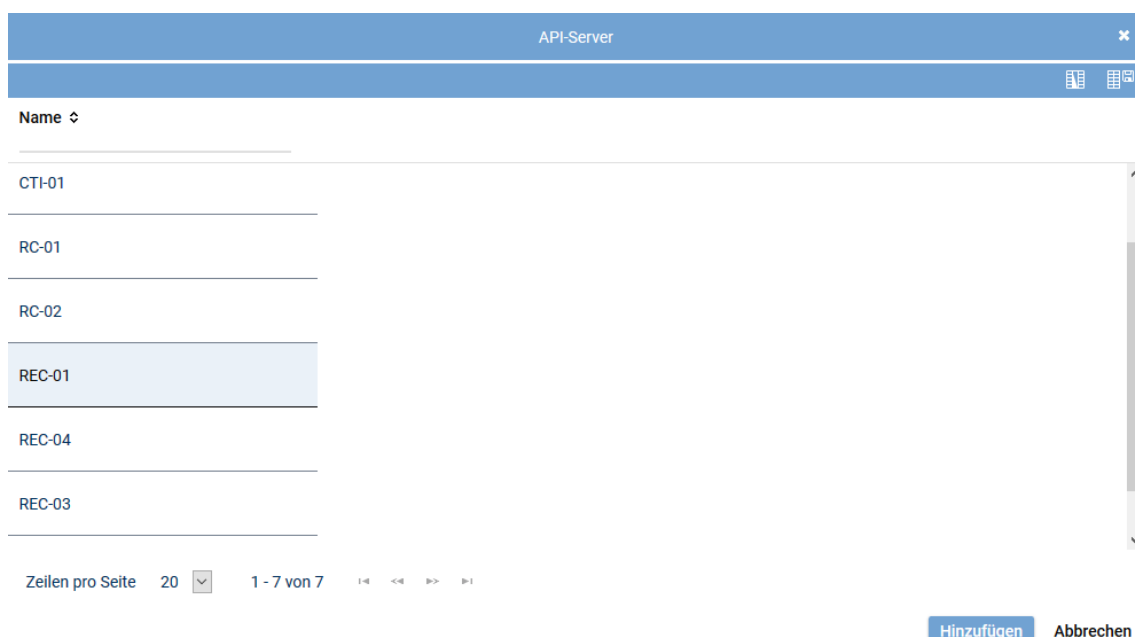


Abb. 281: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der [API-Dienst](#) installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 238](#).

- 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. 282: 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"> <li><i>licensing.asc.de</i> Tragen Sie diese Domäne ein, erfolgt keine Schlüsselverwaltung.</li> <li><i>IP-Adresse des DongleMan</i> Wenn Sie die IP-Adresse des Dongle-Managers eintragen, können Sie die Schlüsselverwaltung aktivieren.</li> </ul>

Tab. 67: 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. 283: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

- Geben Sie folgende Parameter ein:

<b>PBX</b>	<p><b>PBX</b>, der der Media Streamer zugeordnet werden soll.</p> <p>Wählen Sie eine <b>PBX</b> aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle <b>PBX</b> angezeigt, die im System angelegt wurden.</p> <p>Falls noch keine PBX im System angelegt ist, können Sie über die blaue Leiste <b>PBX</b> eine <b>PBX</b> anlegen, siehe <a href="#">Kapitel "PBX anlegen", S. 254</a>.</p>
<b>Extension</b>	<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 <b>8000</b> ein.</p>



<i>Media Streamer IP-Adresse</i>	<p>IP-Adresse, über die der Austausch der Audiodaten und die <a href="#">SIP</a>-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><b>HINWEIS! Der Portbereich darf einen Wert von 64 nicht unterschreiten.</b></p>
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die <a href="#">SIP</a>-Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p><a href="#">TCP</a> = unverschlüsselt</p> <p><a href="#">UDP</a> = unverschlüsselt</p> <p><a href="#">TLS</a> = 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 <a href="#">SIP</a>-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: <i>5062</i></p>
<i>Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am <a href="#">SIP</a> -Server ein.
<i>Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am <a href="#">SIP</a> -Server ein.
<i>PBX-IP-Adresse</i>	<p>Geben Sie hier die IP-Adresse des <a href="#">SIP</a>-Registrars der <a href="#">PBX</a> 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 <a href="#">SIP</a>-Registrars der <a href="#">PBX</a> 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 <a href="#">SIP</a>-Extension an dem <a href="#">SIP</a>-Registrar der <a href="#">PBX</a> angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = <a href="#">SIP</a>-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = <a href="#">SIP</a>-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	<input type="text" value="192.168.169.171"/> : 4711
Interne Download-URL	<input type="text"/>
Externe Adresse/ Port des Wiedergabeservers	<input type="text" value="192.168.169.171"/> : 4711
Externe Download-URL	<input type="text"/>


Speichern
Zurücksetzen

Abb. 284: 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- <b>IP</b> -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 <b>URL</b> 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 <b>SSL</b> -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine <b>DNS</b> -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der <b>DNS</b> -Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.
<i>Externe Download-URL</i>	Geben Sie die <b>URL</b> 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 <b>SSL</b> -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine <b>DNS</b> -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der <b>DNS</b> -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.

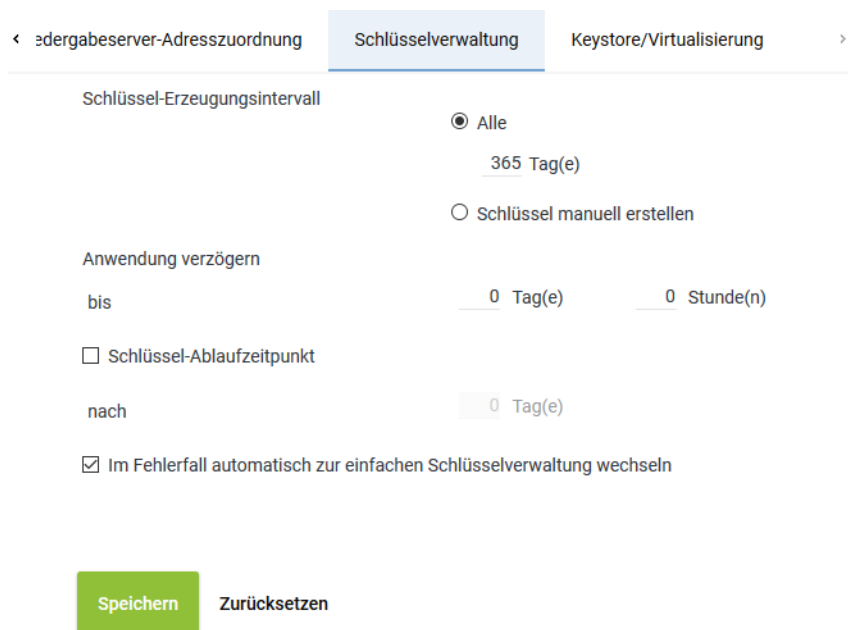


Abb. 285: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

**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><b>VORSICHT!</b> 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.

<span>&lt; Übergabeserver-Adresszuordnung</span> <span>Schlüsselverwaltung</span> <span><b>Keystore/Virtualisierung</b></span> <span>&gt;</span>	
Server-Adresse	192.168.169.192
Port	5180

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 286: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

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

- 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*.

#### 7.2.2.4.3 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:

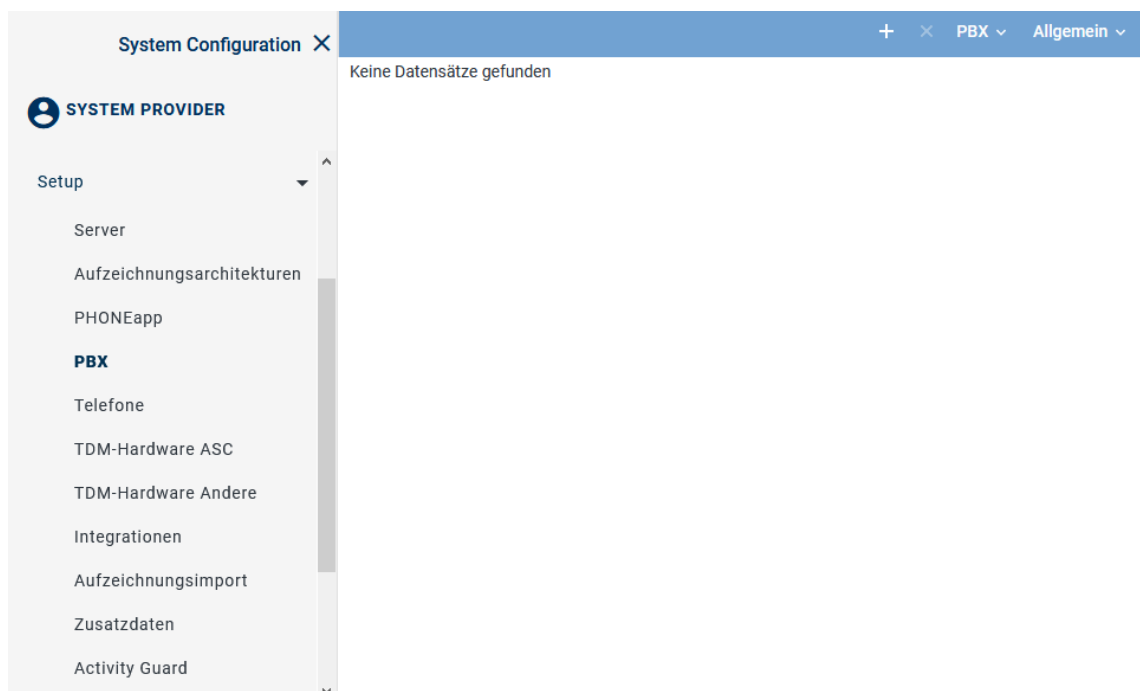


Abb. 287: PBX-Modul - Hauptansicht

### Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

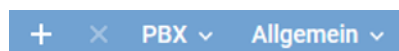





Abb. 288: Symbolleiste PBX-Modul

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"> <li>• <i>Angezeigte Informationen</i></li> <li>• <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i></li> <li>• <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i></li> </ul>
		<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 Biz

Mitel MiVoice Business ▼

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. 289: 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 <b>PBX</b> 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"> <li><i>Aus Liste wählen</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Länderkennung mit der jeweiligen Landesvorwahl aus.</li> <li><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.</li> </ul>
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. 68: PBX anlegen

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

#### 7.2.2.4.4 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*.

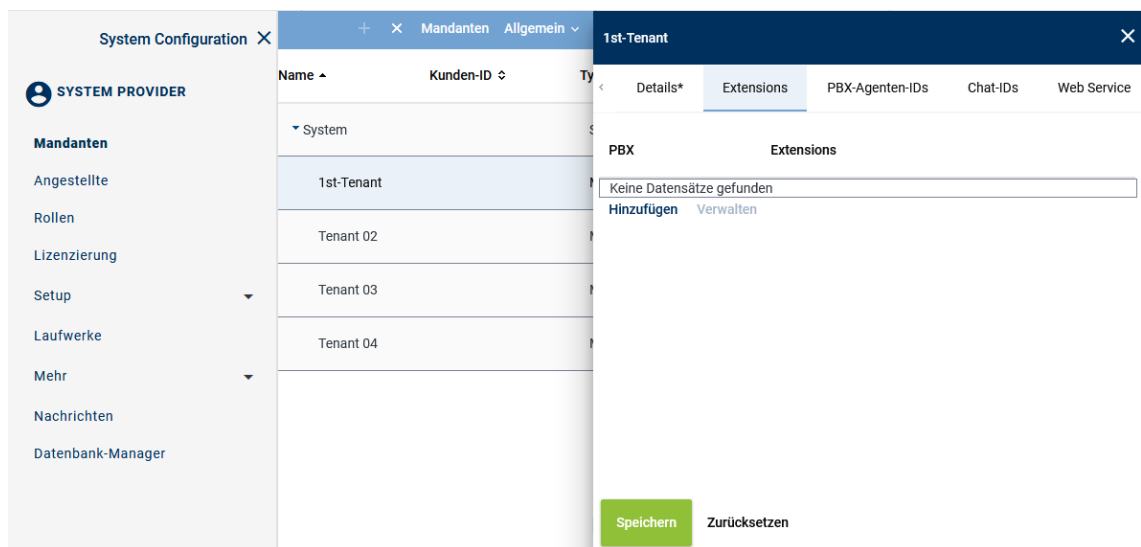


Abb. 290: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

##### 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. 291: Mandanten Extensions zuweisen

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

<b>Dateiimport</b>	<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"> <li>ZIP</li> <li>TXT</li> <li>CSV</li> </ul> <p><b>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.</b></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"> <li>Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 0 5px;">...</span>.</li> <li>Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>.</li> <li>Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>.</li> <li>Klicken Sie auf die Schaltfläche <span style="background-color: #42a5f5; color: white; padding: 0 5px;">↗</span> <i>Datei hochladen</i>.</li> </ul>
<b>Manuelle Eingabe</b>	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p>

EVOIP<sub>neo</sub> active for Mitel MiVoice Business - neo 6.x Rev. 38

258 / 499

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.

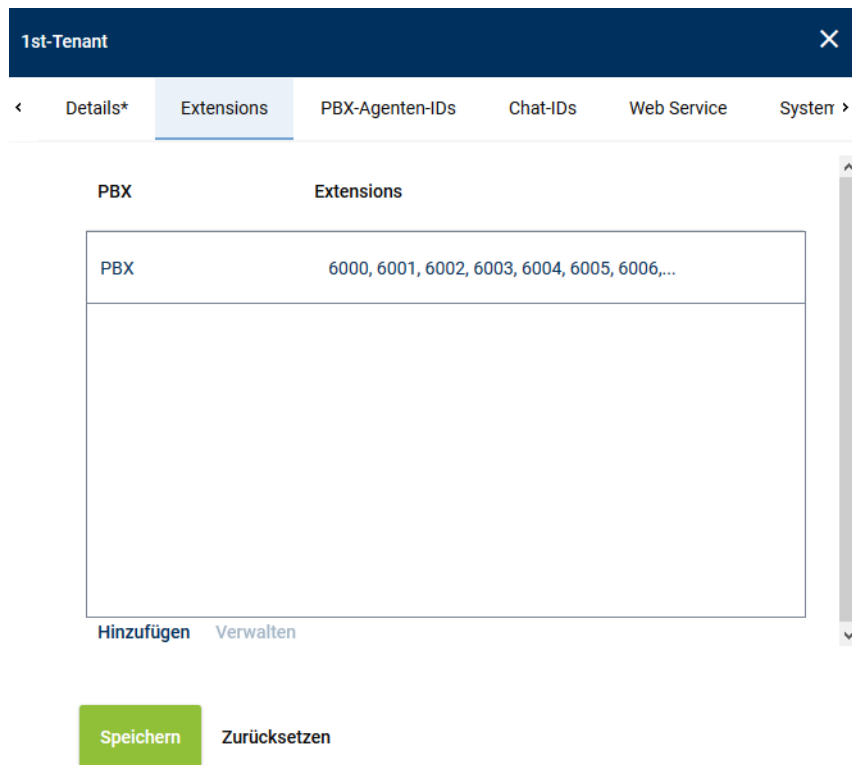


Abb. 292: Extensions entfernen

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. 293: 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*.

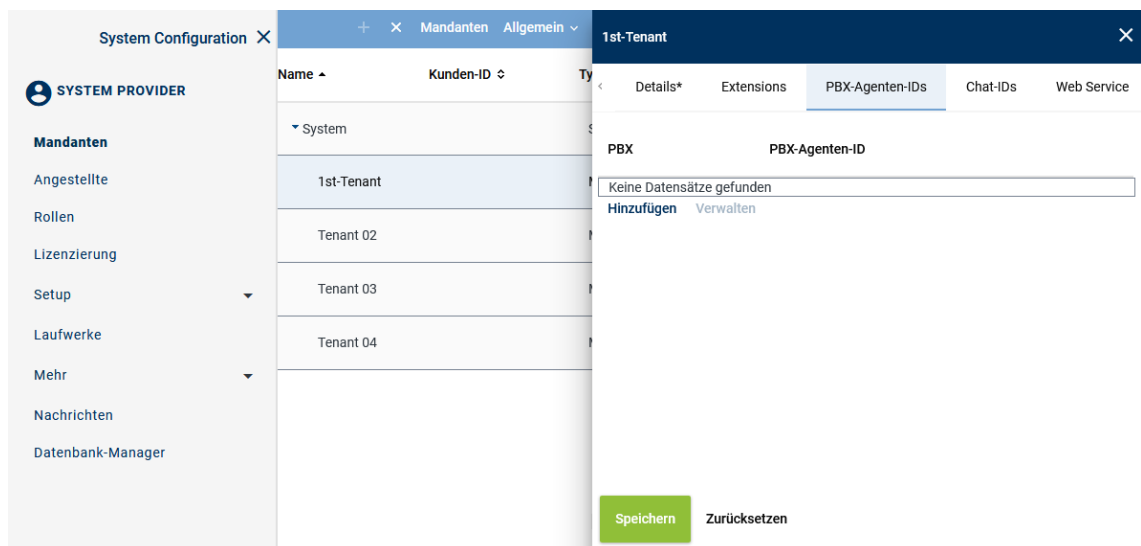


Abb. 294: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

### 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. 295: 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 <b>CSV</b>-Datei zu importieren und der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzuzufügen.</p> <p><b><i>Datei enthält eine Überschrift</i></b></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die <b>CSV</b>-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der <b>CSV</b>-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine <b>CSV</b>-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p><b><i>Dateiname</i></b></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche </li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>.</li> <li>• Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>.</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche  <i>Datei hochladen</i>.</li> </ul>
<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><b>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</b></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. 296: 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*.

#### **7.2.2.4.5 Zusatzdaten konfigurieren**

Standardmäßig werden nur Start-/Stopzeiten, der anrufende sowie der angerufene Teilnehmer und die Agenten-ID getaggt. Mit den nachfolgenden Schritten können Sie weitere Zusatzdaten konfigurieren.

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

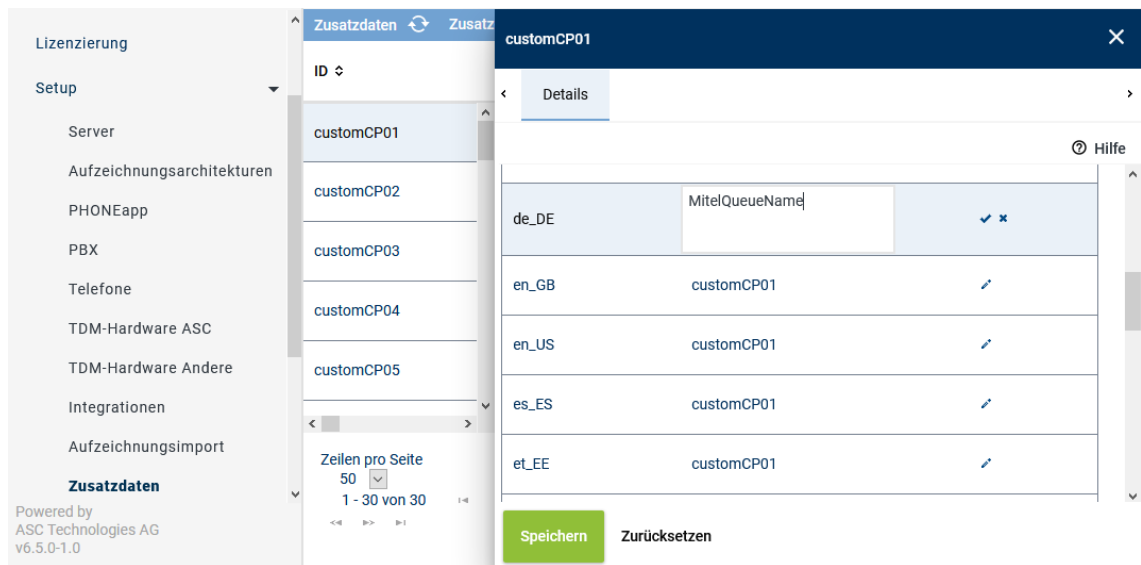


Abb. 297: Zusatzdaten konfigurieren

2. Wählen Sie in der Hauptansicht einen Eintrag aus.
3. Öffnen Sie über das Stiftsymbol die Bearbeitung der jeweiligen Sprache.
4. Geben Sie die Bezeichnung für das Feld ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.
5. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.

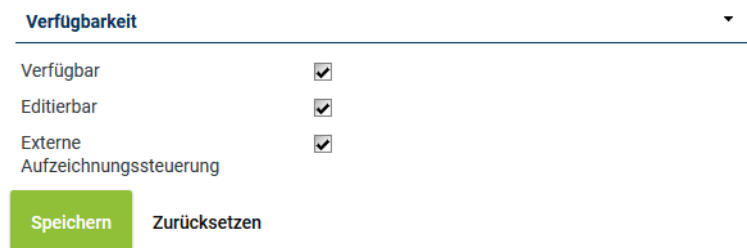


Abb. 298: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.  
Für diese Aufzeichnungsvariante sind die folgenden Einträge relevant:

- MittelQueueName
- CallingPartyIVR
- CalledParty
- substitutedCPNNumber
- substitutedCPNName
- GlobalCallID
- CallingDeviceName
- CalledDeviceName
- EventCause
- AccountCode
- AccountCodeVerified



Zusatzdaten			
ID	Anzeigename	Verfügbar	Editierbar
customCP21	MitelQueueName	✓	✓
customCP22	CallingPartyIVR	✓	✓
customCP23	CalledParty	✓	✓
customCP24	customCP24	✗	✗
customCP25	customCP25	✗	✗

Zeilen pro Seite 50 1 - 30 von 30

Abb. 299: Zusatzdaten für MiVB

Die Zusatzdaten, die als Anzeigename konfiguriert sind, werden in der Oberfläche in den CTI-Zusatzdaten angezeigt und können dort zugeordnet werden.

#### 7.2.2.4.6 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.

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

⇒ Folgendes Fenster erscheint:



System Configuration			
SYSTEM PROVIDER			
Setup			
Integration			
Name	Typ	Aktiv	Status
Keine Datensätze gefunden			

Powered by  
ASC Technologies AG  
v6.9.9-9.9

Abb. 300: 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. 301: Symbolleiste Integrationen-Modul

	<i>Erstellen</i>	Öffnet die Detailansicht, damit Sie eine neue Integration anlegen können.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur gelöscht werden, wenn sie deaktiviert ist.
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur aktiviert werden, wenn sie vollständig konfiguriert ist.
	<i>Deaktivieren</i>	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 anschlusspezifischer Gesprächsinformation und Gesprächszustände in ein anschlussneutrales 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.

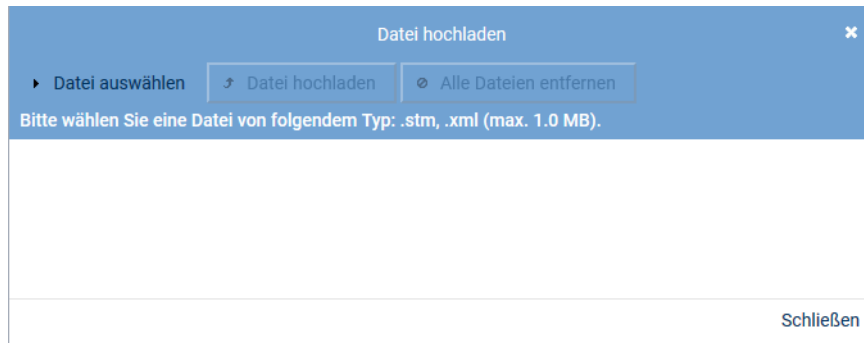


Abb. 302: Datei auswählen

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

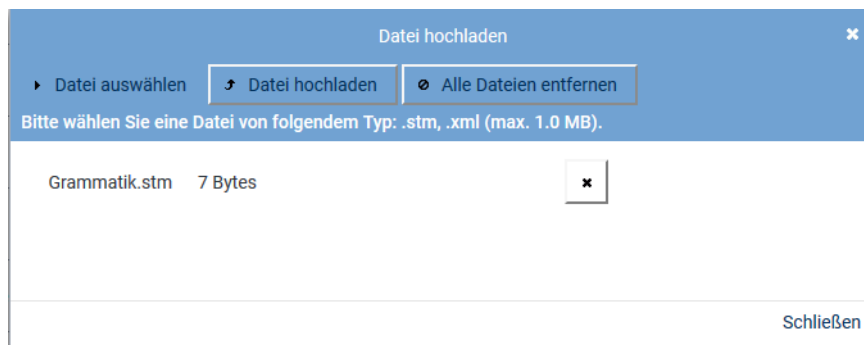




Abb. 303: Grammatik hochladen

5. 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*.



Neue Integration

Integrationstyp **Aufzeichnungsarchitektur**

Name\*

Integrationstyp\*  

**PBX** 

PBX\*   


[Abbrechen](#) [Zurück](#) [Weiter](#)

Abb. 304: Integrationstyp anlegen

- Geben Sie folgende Parameter ein:

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

Tab. 69: Integrationstyp anlegen

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

**PBX** 

Name ↕	Typ ↕
Mitel MiVoice Biz	Mitel MiVoice Business



Zeilen pro Seite  1 - 1 von 1    

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 305: 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 Recording

- Klicken Sie in der Detailansicht unten rechts auf die Schaltfläche *Weiter*.  
⇒ Die Registerkarte *Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

Neue Integration

Integrationstyp

Aufzeichnungsarchitektur

Aufzeichnungsarchitektur

Aufzeichnungsarchitektur\*

Multi-Server Recording

Speichern

Abbrechen

Zurück

Weiter

Abb. 306: 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 Business		Mitel MiVoice Business active		✖		⚙	
Schritt				Konfiguration			
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren				✓			
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren				✖			
Monitorpunkte konfigurieren				✖			
Aufzeichnungsserver konfigurieren				✖			
Erweiterung konfigurieren				✓			
Sonstige Einstellungen konfigurieren				✓			

Abb. 307: Konfigurationsschritte der Integration

### Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

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

- 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.

Schritt: Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren
✕

Details \*

Aufzeichnungsarchitektur\*


Multi-Server Recording

Speichern Abbrechen

Abb. 308: 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 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. 309: CTIconnect-Verbindungsdaten zum **MBG** aktivieren

**Aktiv**      Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Konfigurationsparameter anzuzeigen und die Verbindung zum **MBG** zu aktivieren.

☒ Verbindung ist aktiviert

☐ 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. 310: 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. 70: 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. 311: 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)\*

[Hinzufügen](#)   [Abbrechen](#)

Abb. 312: Verbindung konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Verbindungsdaten</i>	Geben Sie hier den Link zum <a href="#">MBG</a> an.
<i>PBX-Port</i>	Geben Sie hier den Port für das <a href="#">MBG</a> bzw. <a href="#">SRC</a> an, standardmäßig <b>6810</b> .
<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 <a href="#">MBG</a> 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. 71: 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.



Abb. 313: 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.

### Registerkarte MiVB (MiTAI)

In dieser Registerkarte können Sie das CTI<sup>connect</sup>-Modul für die Aufzeichnungsvariante über MiVB MiTAI konfigurieren.

Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren ✕

MBG\*

MiVB (MiTAI)\*

MiVB SIP trunk (MiTAI)\*

Aktiv ☒

**CTIconnect-Modul** ▼

Typ CTIconnect passive

Grammatikname\* standard ▼

Grammatikversion\* 1.00.01 ▼

Benutzername

Passwort

**Verbindungsdaten** ▼

**Verbindungsdaten**

Keine Datensätze gefunden

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

**Zusatzdaten** ▶

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

Abb. 314: CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB (MiTAI)

### Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

Aktiv ☐

**CTIconnect-Modul** ▼

Typ CTIconnect passive

Grammatikname\* standard ▼

Grammatikversion\* 1.00.01 ▼

Benutzername asc\_cticonnect

Passwort ••••••

Abb. 315: Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

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

Tab. 72: CTIconnect-Modul konfigurieren

### Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

**Verbindungsdaten** ▼

---

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

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

Abb. 316: Guppenfeld Verbindungsdaten

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

Verbindungsdaten*	192.168.170.201
-------------------	-----------------

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 317: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

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

Tab. 73: Verbindungsdaten konfigurieren

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

### Gruppenfeld Zusatzdaten MiVB (MiTAI)

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**

ACDAgentGroup	Bitte auswählen...	▼
SuitPilotNumber	Bitte auswählen...	▼
SuitPilotName	Bitte auswählen...	▼
Freie Zuordnung		
MitelQueueName	MitelQueueName	▼
CallingDeviceID	CallingPartyIVR	▼
CalledDeviceID	CalledParty	▼

Abb. 318: CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten

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

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

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



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

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

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

### Registerkarte MiVB SIP trunk (MiTAI)

In dieser Registerkarte können Sie das CTIconnect-Modul für die Aufzeichnungsvariante active SIP Trunk Recording konfigurieren.

Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren ✕

MBG*	MiVB (MiTAI)*	MiVB SIP trunk (MiTAI)*
Aktiv	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>CTIconnect-Modul</b> <span style="float: right;">▼</span>		
Typ	CTIconnect passive	
Grammatikname*	standard <span style="float: right;">▼</span>	
Grammatikversion*	1.00.01 <span style="float: right;">▼</span>	
Benutzername	<input type="text"/>	
Passwort	<input type="password"/>	
<b>Verbindungsdaten</b> <span style="float: right;">▼</span>		
Verbindungsdaten		
Keine Datensätze gefunden		
<a href="#">Hinzufügen</a> <a href="#">Bearbeiten</a> <a href="#">Löschen</a>		
<b>Zusatzdaten</b> <span style="float: right;">▶</span>		

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

Abb. 319: CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB SIP trunk (MiTAI)

### Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

Aktiv	<input type="checkbox"/>
<b>CTIconnect-Modul</b> <span style="float: right;">▼</span>	
Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	standard <span style="float: right;">▼</span>
Grammatikversion*	1.00.01 <span style="float: right;">▼</span>
Benutzername	asc_cticonnect
Passwort	••••••••

Abb. 320: Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

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

Parameter	Wert/Beschreibung
Passwort	Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am CTI- <u>connect</u> -Dienst ein.

Tab. 74: CTIconnect-Modul konfigurieren

### Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

**Verbindungsdaten** ▼

---

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

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

Abb. 321: Guppenfeld Verbindungsdaten

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

Verbindungsdaten\*
192.168.170.201

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 322: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

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

Tab. 75: Verbindungsdaten konfigurieren

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

### Gruppenfeld Zusatzdaten

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 ▼		
ACDAgentGroup	Bitte auswählen...	▼
SuitPilotNumber	Bitte auswählen...	▼
SuitPilotName	Bitte auswählen...	▼
Freie Zuordnung		
<input type="text" value="MitelQueueName"/>	MitelQueueName	▼
<input type="text" value="CallingDeviceID"/>	CallingPartyIVR	▼
<input type="text" value="CalledDeviceID"/>	CalledParty	▼

Abb. 323: CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten

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

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

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




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

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

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

### Monitorpunkte für MiVoice Biz mit Peer Name(s) konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Monitorpunkte konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Monitorpunkte für die überwachten Endgeräte zu konfigurieren.

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



Abb. 324: Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren

### Registerkarte *Extension-Monitorpunkte*



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

1. Klicken Sie in der Registerkarte *Extension-Monitorpunkte* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Extensions für die überwachten Endgeräte hinzuzufügen.
2. 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. 325: Extension-Monitorpunkte hinzufügen

<b>Dateiimport</b>	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen <b>CSV</b>-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"> <li>• Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche .</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>.</li> <li>• Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>.</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche  (<i>Datei hochladen</i>).</li> </ul>
	<p><b>Datei enthält eine Überschrift</b></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die <b>CSV</b>-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der <b>CSV</b>-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine <b>CSV</b>-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p>
	<p><b>Dateiname</b></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche .</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>.</li> <li>• Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>.</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche  (<i>Datei hochladen</i>).</li> </ul>
<b>Manuelle Eingabe</b>	<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.



The screenshot shows a window titled 'Schritt: Monitorpunkte konfigurieren' with a close button (X). Below the title bar is a tab labeled 'Extension-Monitorpunkte'. The main area contains a table with two columns: 'Extension' and 'Aktiv'. The 'Extension' column has a dropdown arrow, and the 'Aktiv' column has a toggle arrow. The table lists two entries: '6000' and '6001', both with a green checkmark in the 'Aktiv' column. Below the table are three buttons: 'Hinzufügen' (blue), 'Aktiv/Inaktiv' (blue), and 'Löschen' (orange). At the bottom right are two buttons: 'Speichern' (blue) and 'Abbrechen' (blue).

Extension	Aktiv
6000	✓
6001	✓

Hinzufügen Aktiv/Inaktiv Löschen

Speichern Abbrechen

Abb. 326: Konfigurierte Extension-Monitorpunkte

<b>Hinzufügen</b>	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.
<b>Aktiv/Inaktiv</b>	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.
<b>Löschen</b>	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

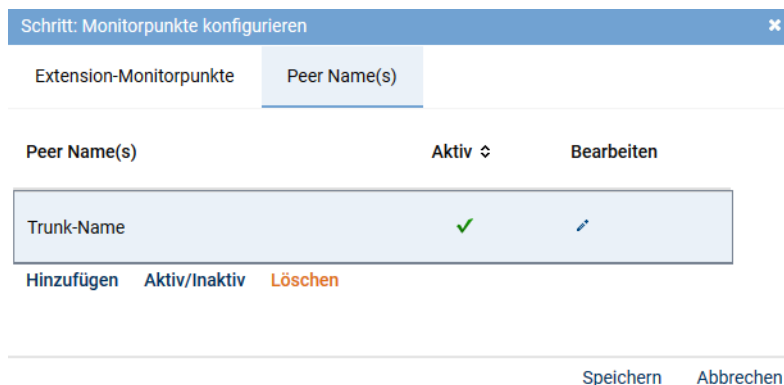
die entsprechenden Einträge. Um zusammenhängende Einträge zu markieren, klicken Sie mit gedrückter [Strg] + [Shift]-Taste auf den ersten und letzten Eintrag.

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

### Registerkarte *Peer Name(s)*


Für die Aufzeichnungsvariante *active SIP Trunk Recording* können Sie in dieser Registerkarte einen oder mehrere **SIP**-Trunk-Namen konfigurieren.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um einen **SIP**-Trunk hinzuzufügen.  
⇒ Eine neue Zeile erscheint.



Schritt: Monitorpunkte konfigurieren



Extension-Monitorpunkte    Peer Name(s)

Peer Name(s)	Aktiv ↕	Bearbeiten
Trunk-Name	✓	

Hinzufügen    Aktiv/Inaktiv    Löschen

Speichern    Abbrechen


Abb. 327: Peer Name(s) hinzufügen

2. Klicken Sie am Ende der Zeile in der Spalte *Bearbeiten* auf das Symbol .  
⇒ Der Eingabemodus öffnet sich.
3. Geben Sie in der Spalte *Peer Name(s)* den Namen des Trunks ein.
4. Klicken Sie nach der Bearbeitung auf das Symbol  am Ende der Zeile, um die Eingaben zu übernehmen.
5. Wiederholen Sie den Vorgang, um weitere **SIP**-Trunk-Namen einzugeben.
6. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

### Aufzeichnungsserver für Multi-Server Recording konfigurieren

Bei mehreren Aufzeichnungsservern müssen Sie den Portbereich für jeden Aufzeichnungsserver definieren. Der Bereich kann für alle Aufzeichnungsserver gleich sein. Bitte achten Sie aber darauf, dass der Portbereich innerhalb des freigeschalteten Portbereiches in der Firewall liegt, siehe dazu auch die Communication Matrix in den Installationsvoraussetzungen.

Diese Konfiguration erfolgt im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren*.

1. 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
Servername	Details*
REC-03	Konfigurierte IP-Adresse
REC-04	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. 328: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

2. Stellen Sie in der Registerkarte *Details* 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, der an der PBX konfiguriert ist und 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 den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 21000.

Tab. 76: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie 4 Ports einplanen, da für den RTP-Empfang nur gerade Ports verwendet werden.

Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie außerdem mehr Speicherplatz einplanen.



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

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

4. 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 Business

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von MiContact Center Business und muss nur konfiguriert werden, wenn MiContact Center Business verwendet wird, um Zusatzdaten zu erhalten.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver, der für die eigentliche Konversationsaufzeichnung zuständig ist. Der CTIconnect-Dienst empfängt über eine Verbindung zum MiContact Center Business die Information der zugeordneten Monitorpunkte, die im MiContact Center Business registriert sind. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der MiContact Center Business die Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

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

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ MiContact Center Business

**CTIconnect-Modul**

Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	standard <span style="float: right;">▼</span>
Grammatikversion*	1.00.03 <span style="float: right;">▼</span>

**Verbindungsdaten**

MiCCB URL*	http://192.168.173.123
PBX-Benutzername*	_admin
PBX-Passwort*	●●●●●●●●

**Zusatzdaten**

Freie Zuordnung
+

agentName	agentName <span style="float: right;">▼</span>	-
fromName	fromName <span style="float: right;">▼</span>	-
toName	toName <span style="float: right;">▼</span>	-

Speichern Abbrechen

Abb. 329: Erweiterung für MiContact Center Business konfigurieren

### Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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. 77: CTIconnect-Modul konfigurieren

### Gruppenfeld Verbindungsdaten

1. Stellen Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>MiCCB-URL</i>	Geben Sie hier die <a href="#">URL</a> ein, auf dem der MiContact Center Business läuft, z. B. <a href="http://192.168.173.123/miccsdk">http://192.168.173.123/miccsdk</a> .
<i>PBX-Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen ein, für die Authentifizierung am MiContact Center Business.
<i>PBX-Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort ein, für die Authentifizierung am MiContact Center Business.

Tab. 78: Verbindungsdaten konfigurieren

### Gruppenfeld Zusatzdaten

Beim Einsatz von MiContact Center Business werden je nach Konfiguration folgende Zusatzdaten mit dem Protokoll mitgeliefert:

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>queueId</i>	"333168d9-ce96-4c0b-80eb-0cd524-ca379f"
<i>targetTimeForServiceLevel</i>	"00:02:00"
<i>timeOfferedToAgent</i>	"2019-10-11T09:54:13+02:00"
<i>supplementalDetails_toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>type</i>	"Queued"
<i>transferCount</i>	"1.0"
<i>toAddress</i>	"7104"
<i>supplementalDetailsDisplayName_toAddress</i>	"ToAddress"
<i>mediaServerId</i>	"26e821d1-8bc1-40c8-b65a-55ce35d2716b"
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromName</i>	"FromName"
<i>timeOfLastAgentResponse</i>	"2019-10-11T09:54:19+02:00"
<i>supplementalDetails_fromAddress</i>	"7001"
<i>toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>timeOfferedToSystem</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>supplementalDetails_callIds</i>	"446"
<i>fromName</i>	"Hans"
<i>agentFirstName</i>	"Nebel Carmen"
<i>mediaFolder</i>	"Inbox"
<i>lastAgentAction</i>	"Receive"
<i>supplementalDetails_fromName</i>	"Nebel Carmen"

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>supplementalDetailsDisplayName_callIds</i>	"CallIds"
<i>classificationCodeRequired</i>	"false"
<i>agentLastName</i>	"Mustermann"
<i>mediaSpecificInfo</i>	"MitaiVoiceCommand 1 7104 446 {"G CID":"3BB49626471B011E59AA","P C ID":"3BB49626471B011E592E","SCI D ":""}"
<i>agentName</i>	"Hans Mustermann"
<i>mediaType</i>	"Voice"
<i>supplementalDetailsDisplayName_isConference</i>	"IsConference"
<i>timeOfLastCustomerResponse</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>conversationState</i>	"Ended"
<i>folder</i>	"Inbox"
<i>allowAgentPreview</i>	"true"
<i>supplementalDetails_toAddress</i>	"7104"
<i>mediaServerType</i>	"Mcd"
<i>supplementalDetails_isConference</i>	"False"
<i>agentId</i>	"5705bff7-957c-4c23-8ad1- 9ed45922a7b4"
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromAddress</i>	"FromAddress"
<i>workTimer</i>	"00:00:00"
<i>native</i>	"true"
<i>fromAddress</i>	"7001"
<i>direction</i>	"Incoming"
<i>conversationId</i>	"3BB49626471B011E5924"
<i>queueIsWrapUpTimeEnabled</i>	"false"
<i>timeOfferedToQueue</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>agentReporting</i>	"7104"
<i>failedRouteReason</i>	"None"
<i>supplementalDetails_callParticipants</i>	"7104 7001 "
<i>supplementalDetailsDisplayName_callParticipants</i>	"ToName"
<i>supplementalDetailsDisplayName_toName</i>	"CallParticipants"

Folgende Felder stehen zusätzlich noch zur Verfügung, wenn die Kommunikation über ein [IVR](#)-System stattfindet:

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>supplementalDetails_ani</i>	"7001"
<i>supplementalDetailsDisplayName_recording_Decision</i>	"Recording_Decision"
<i>supplementalDetailsDisplayName_phoneNumber</i>	"PhoneNumber"
<i>queueDialable</i>	"7500"
<i>queueReporting</i>	"P112"
<i>supplementalDetails_recording_Decision</i>	"Ja"
<i>supplementalDetailsDisplayName_ani</i>	"ANI"



MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>supplementalDetails_phoneNumber</i>	"7001"
<i>queueName</i>	"Testqueue_1"

### 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. 330: 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 CTIconnect-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**

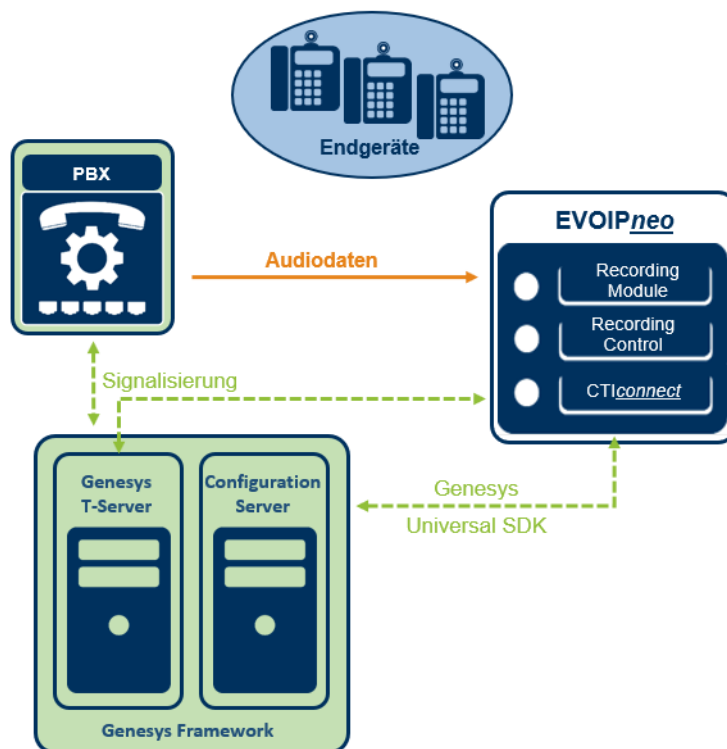


Abb. 331: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 476](#).

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\_identifizier*.

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\_identifizier* 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 <span>▼</span>
Grammatikversion*	1.15.00 <span>▼</span>
T-Server-Redundanz*	HAconnect <span>▼</span>
Config-Server-Redundanz*	Warm Standby <span>▼</span>
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. 332: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

### Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

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

Parameter	Wert/Beschreibung
<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<del>connect</del>-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<del>connect</del>-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. 79: 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. 333: 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.
<i>Configuration Server: Port</i>	Geben Sie hier den Port des Genesys Configuration Servers ein.

Parameter	Wert/Beschreibung
<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. 80: 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. 334: 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. 335: 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 Business		Mitel MiVoice Business active	✕	✓
Schritt	Konfiguration			
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren		✓		
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren		✓		
Monitorpunkte konfigurieren		✓		
Aufzeichnungsserver konfigurieren		✓		
Erweiterung konfigurieren		✓		
Sonstige Einstellungen konfigurieren		✓		

Abb. 336: 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 Business	Mitel MiVoice Business active	✓	✓

Abb. 337: 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.

### 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 Business	Mitel MiVoice Business active	✓	✓

Abb. 338: Integration deaktivieren

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

## 7.2.2.5 Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Failover

### 7.2.2.5.1 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 Aufzeichnungsarten sowie die Integrationstypen zugeordnet.

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



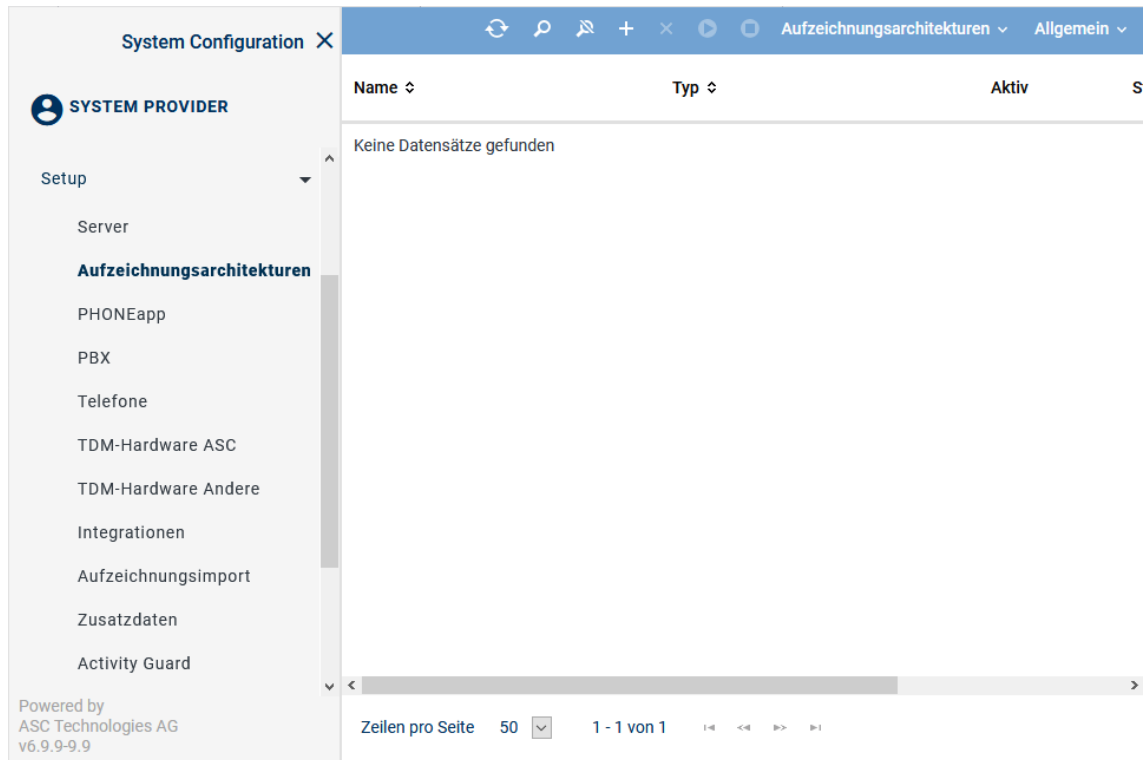




Abb. 339: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

<b>Name</b>	Name der Aufzeichnungsarchitektur
<b>Typ</b>	Typ der Aufzeichnungsarchitektur
<b>Aktiv</b>	<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>
<b>Standby aktiv</b>	<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>
<b>Erstelldatum</b>	Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde.
<b>Aktualisiert</b>	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.

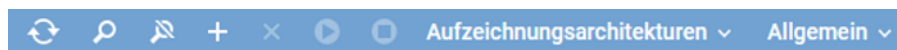










Abb. 340: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul

	<b>Aktualisieren</b>	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.  <b>HINWEIS!</b> 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.  <b>HINWEIS!</b> 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"> <li>• <i>Angezeigte Informationen</i></li> <li>• <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i></li> <li>• <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i></li> </ul>
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.

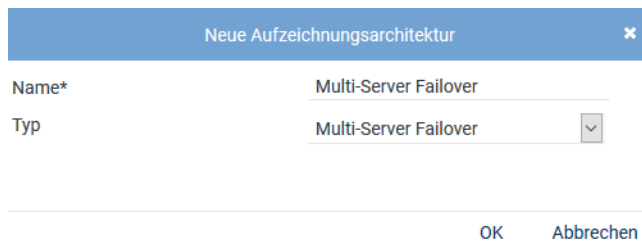


Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Suchen*, *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

### 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

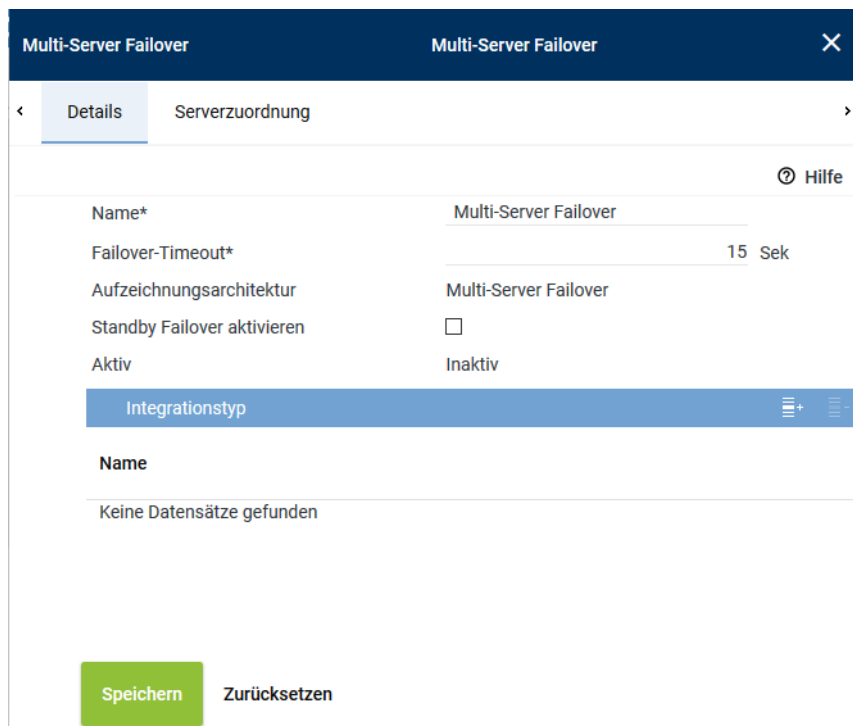
Name\* Multi-Server Failover

Typ Multi-Server Failover

OK Abbrechen

Abb. 341: 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. 342: 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. 472](#).

<b>Failover-Timeout</b>	<p>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.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Prüfen Sie diese Parameter nach einem Update und setzen Sie den Timeout gegebenenfalls wieder auf 15 Sekunden.</p>
-------------------------	--

### 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.

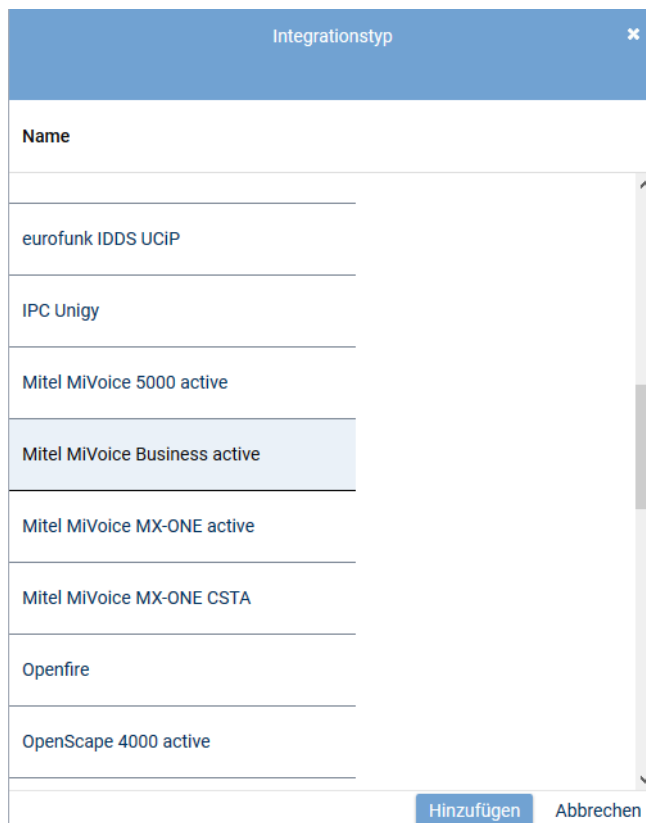


Abb. 343: Integrationstyp auswählen



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 Business active* 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 Aufzeichnungsservern 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.

Multi-Server Failover

Multi-Server Failover

×

< Details\*

Serverzuordnung\*

>

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

< Aufzeichnungsserver

+

+

+

Server ↕

Standby ↕

REC-01

REC-02

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 344: 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. 345: 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. 346: 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*).




Aufzeichnungsarchitekturen <span style="float: right;">Allgemein ▾</span>			
Name ▾	Typ ▾	Aktiv ▾	Standby aktiv ▾
Multi-Server Failover	Multi-Server Failover		

Abb. 347: 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. 472.



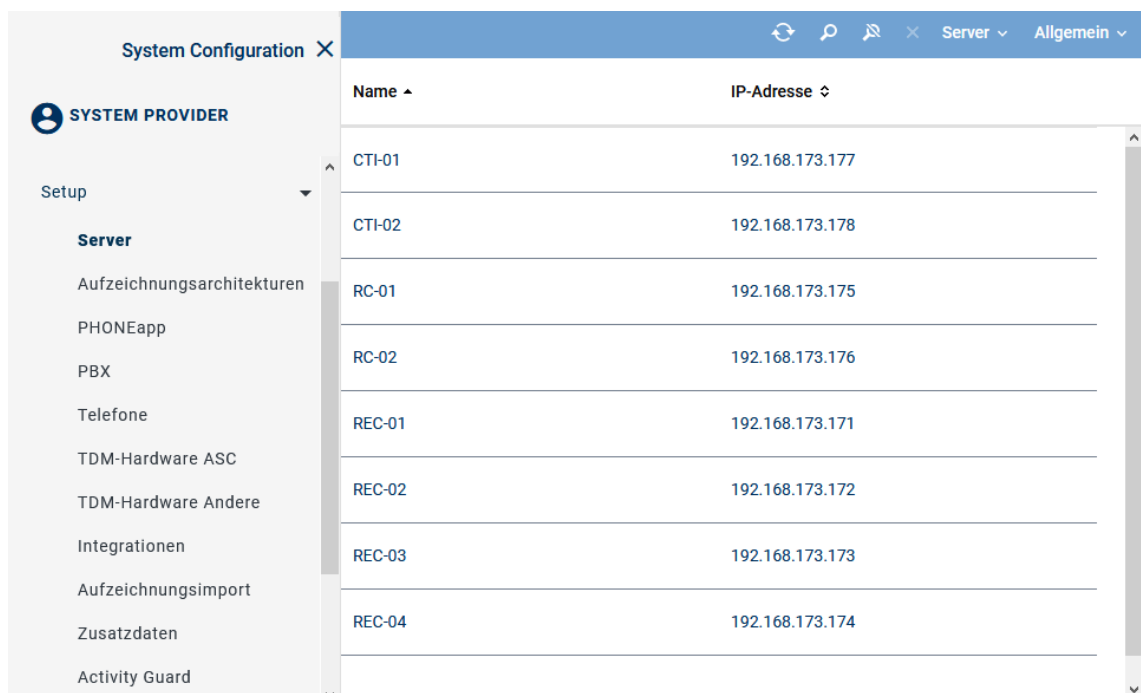
Falls Sie nachträglich eine Erweiterung für die Integration installieren, müssen Sie nach dem Einspielen der Lizenz die Aufzeichnungsarchitektur deaktivieren und erneut aktivieren.

#### 7.2.2.5.2 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. 348: 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 <a href="#">IP-Adresse</a> 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. 349: 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 <a href="#">Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 305</a> .
	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können, siehe <a href="#">NTP-Server verwalten</a> .
	<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"> <li>• <i>Angezeigte Informationen</i></li> <li>• <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i></li> <li>• <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i></li> </ul>
	<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.

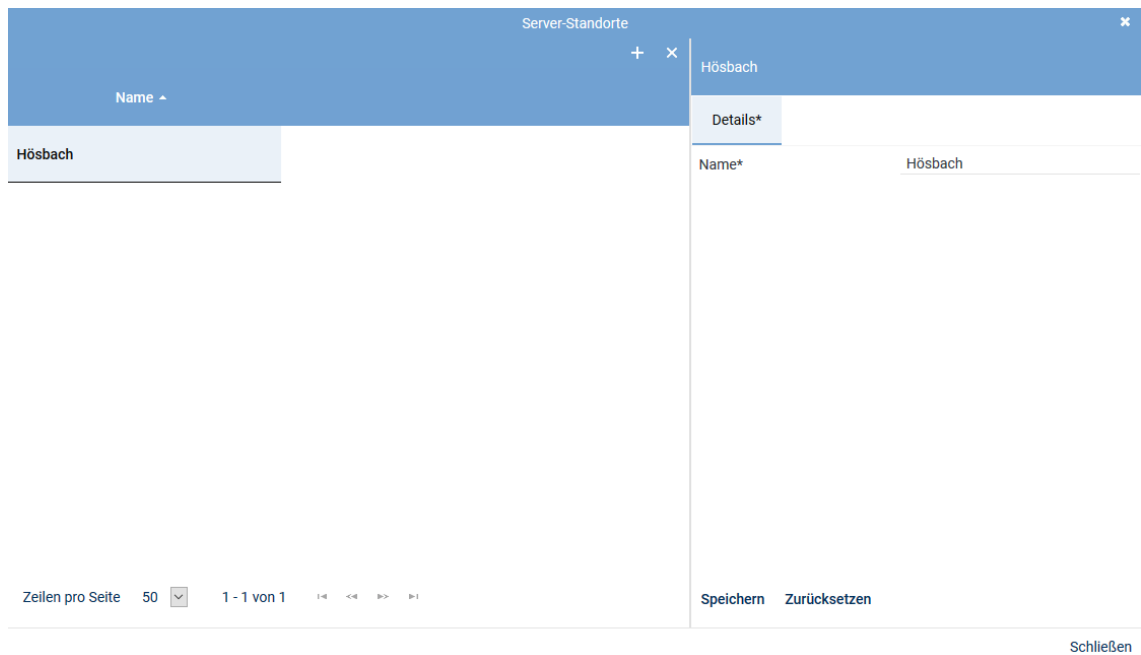



Abb. 350: Server-Standort hinzufügen

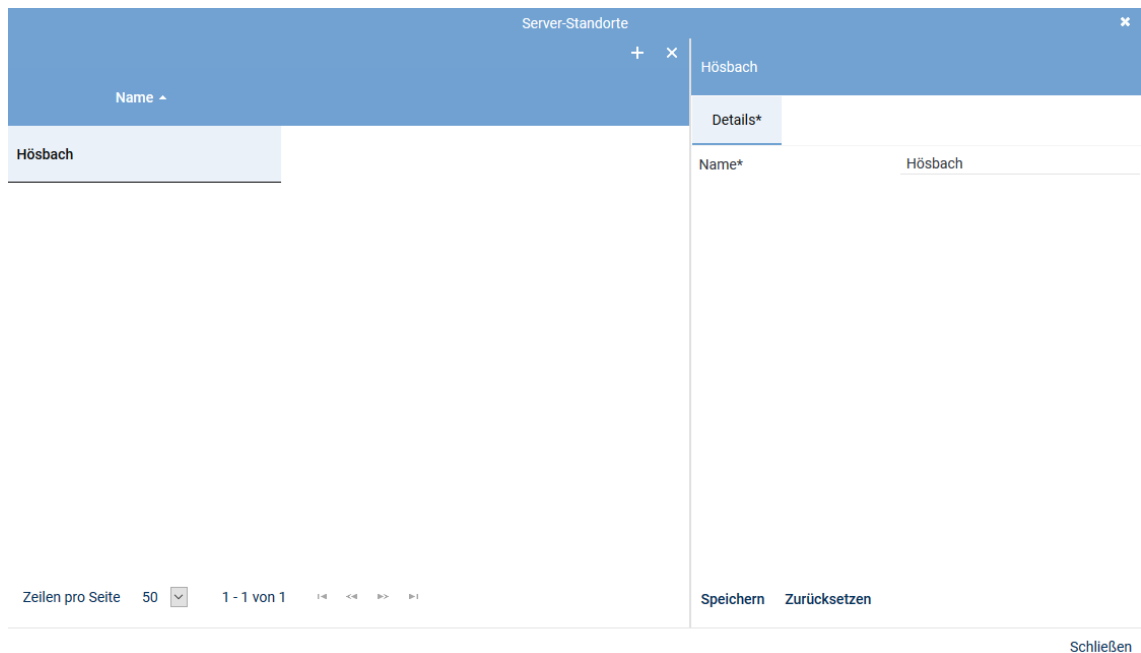
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Eingabe zu verwerfen, 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

Zeilen pro Seite 50 1 - 1 von 1

Speichern Zurücksetzen

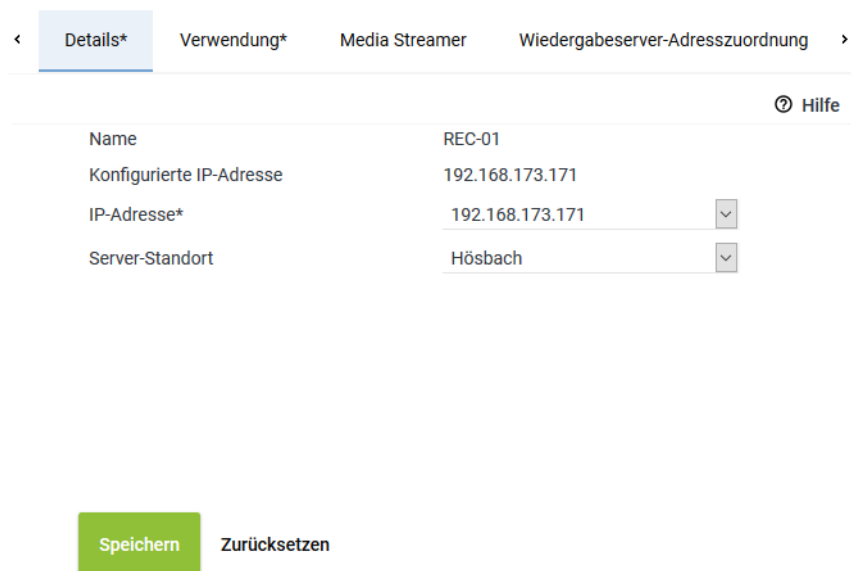
Schließen

Abb. 351: 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. 352: 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. 353: Server - Registerkarte Verwendung

### Gruppenfeld API-Server

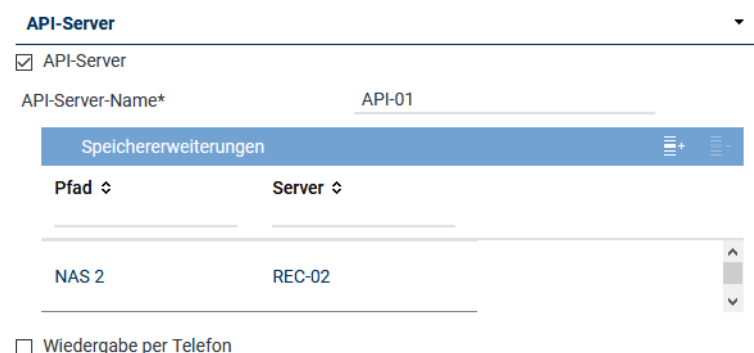




Abb. 354: Gruppenfeld API-Server

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 <a href="#">Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung"</a>, S. 319.</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"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe <a href="#">Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen"</a>, S. 310.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen.</li> </ul> <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><b>HINWEIS!</b> Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden <i>neo</i>-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Applikation POWER<u>play</u> Pro</li> <li>Applikation POWER<u>play</u> Instant</li> <li>Replay-Modul</li> </ul> <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
	<b>HINWEIS!</b> Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer <b>PBX</b> zuordnen, siehe <a href="#">Kapitel "Registerkarte Media Streamer"</a> , S. 318. Dazu muss mindestens 1 <b>PBX</b> 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. 355: 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. 356: 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"> <li>Wählen Sie über die Schaltfläche <b>+</b> aus der Liste der verfügbaren Server den Server, von dem die Audiodaten zur Emotionserkennung gestreamt werden sollen.</li> </ul>

Tab. 81: Audioanalyse konfigurieren

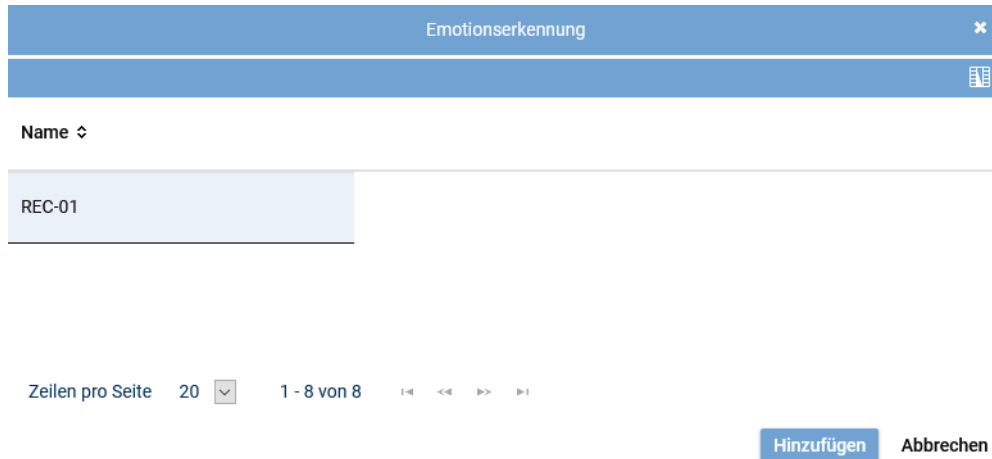


Abb. 357: Server für die Emotionserkennung auswählen

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

### Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

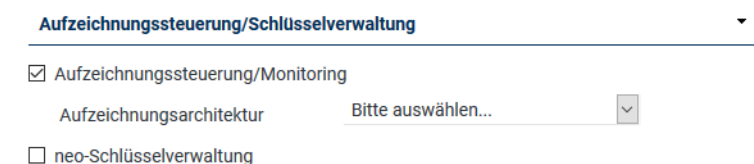


Abb. 358: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

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"> <li>Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, über die Sie die Steuerung nutzen möchten.</li> </ul>
<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. 82: 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. 359: Gruppenfeld Datenverarbeitung

Parameter	Wert/Beschreibung
<b>Datenablage</b>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben.
<b>Daten zur Wiedergabe transferieren</b>	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"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielservers hinzufügen, siehe <a href="#">Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 314</a>.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielservers aus der Liste entfernen.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielservers hinzufügen, siehe <a href="#">Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 314</a>.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielservers aus der Liste entfernen.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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"> <li><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.</li> <li><i>Zeitraum aktivieren</i> <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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><b>HINWEIS!</b> 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"> <li><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.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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"> <li><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.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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. 83: 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. 360: 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. 361: 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 <a href="#">API-Server</a> 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 <a href="#">API-Server</a> ausgedehnt.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den <a href="#">API-Server</a> hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 316.</li> <li>• Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte <a href="#">API-Server</a> aus der Liste entfernen.</li> </ul>

Tab. 84: 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.

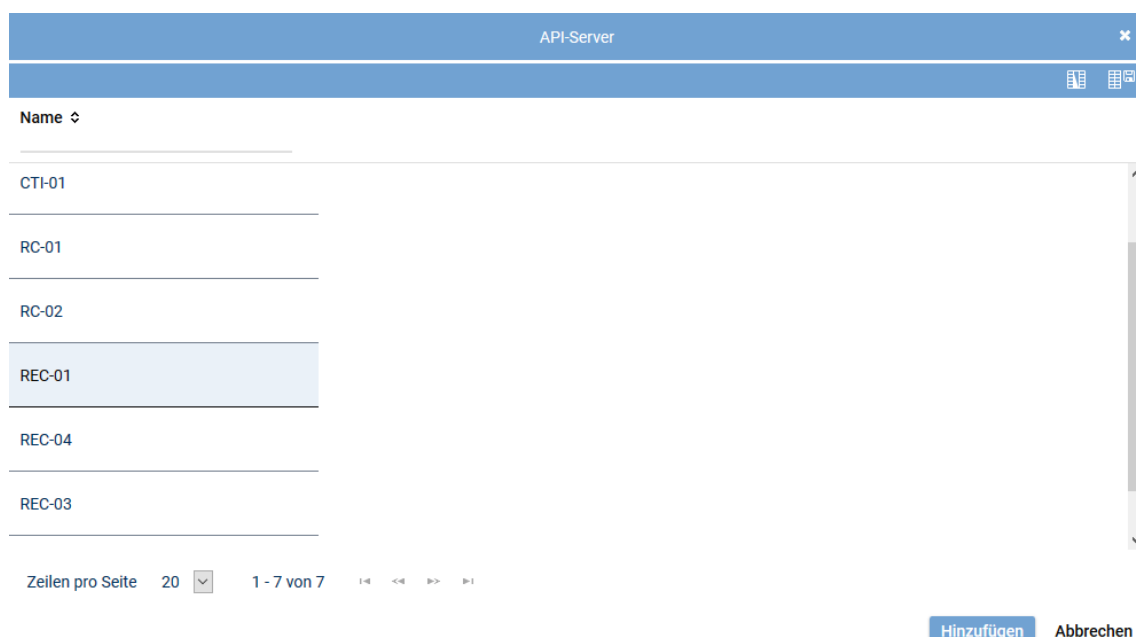


Abb. 362: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der [API-Dienst](#) installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 308](#).

- 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. 363: 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"> <li><i>licensing.asc.de</i> Tragen Sie diese Domäne ein, erfolgt keine Schlüsselverwaltung.</li> <li><i>IP-Adresse des DongleMan</i> Wenn Sie die IP-Adresse des Dongle-Managers eintragen, können Sie die Schlüsselverwaltung aktivieren.</li> </ul>

Tab. 85: 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. 364: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

- Geben Sie folgende Parameter ein:

<b>PBX</b>	<p><b>PBX</b>, der der Media Streamer zugeordnet werden soll.</p> <p>Wählen Sie eine <b>PBX</b> aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle <b>PBX</b> angezeigt, die im System angelegt wurden.</p> <p>Falls noch keine PBX im System angelegt ist, können Sie über die blaue Leiste <b>PBX</b> eine <b>PBX</b> anlegen, siehe <a href="#">Kapitel "PBX anlegen", S. 324</a>.</p>
<b>Extension</b>	<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 <b>8000</b> ein.</p>

<i>Media Streamer IP-Adresse</i>	<p>IP-Adresse, über die der Austausch der Audiodaten und die <a href="#">SIP</a>-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><b>HINWEIS! Der Portbereich darf einen Wert von 64 nicht unterschreiten.</b></p>
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die <a href="#">SIP</a>-Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p><a href="#">TCP</a> = unverschlüsselt</p> <p><a href="#">UDP</a> = unverschlüsselt</p> <p><a href="#">TLS</a> = 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 <a href="#">SIP</a>-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: <i>5062</i></p>
<i>Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am <a href="#">SIP</a> -Server ein.
<i>Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am <a href="#">SIP</a> -Server ein.
<i>PBX-IP-Adresse</i>	<p>Geben Sie hier die IP-Adresse des <a href="#">SIP</a>-Registrars der <a href="#">PBX</a> 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 <a href="#">SIP</a>-Registrars der <a href="#">PBX</a> 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 <a href="#">SIP</a>-Extension an dem <a href="#">SIP</a>-Registrar der <a href="#">PBX</a> angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = <a href="#">SIP</a>-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = <a href="#">SIP</a>-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. 365: 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- <b>IP</b> -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 <b>URL</b> 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 <b>SSL</b> -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine <b>DNS</b> -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der <b>DNS</b> -Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.
<i>Externe Download-URL</i>	Geben Sie die <b>URL</b> 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 <b>SSL</b> -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine <b>DNS</b> -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der <b>DNS</b> -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.

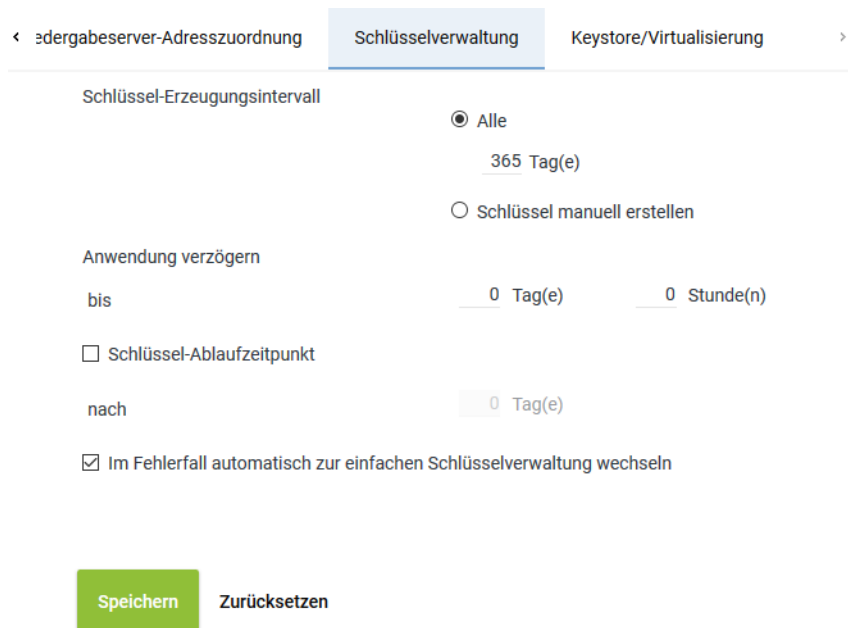


Abb. 366: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

**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><b>VORSICHT!</b> 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. 367: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

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

- 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*.

#### 7.2.2.5.3 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:

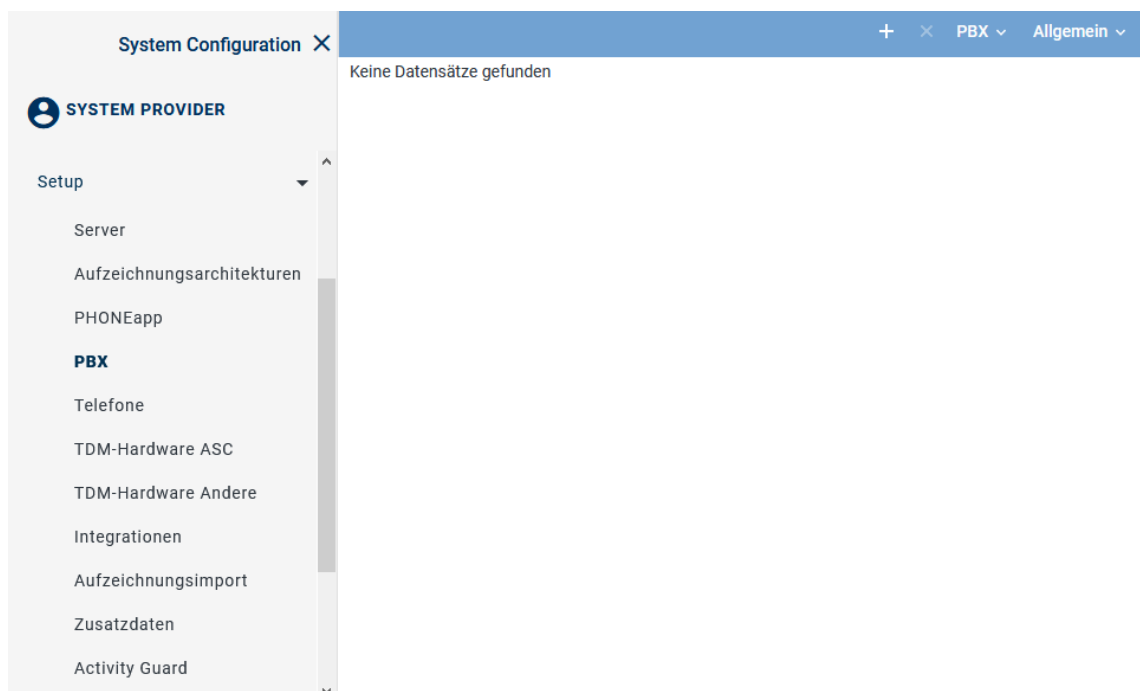


Abb. 368: PBX-Modul - Hauptansicht

### Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

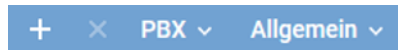





Abb. 369: Symbolleiste PBX-Modul

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"> <li>• <i>Angezeigte Informationen</i></li> <li>• <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i></li> <li>• <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i></li> </ul>
		<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 Biz

Mitel MiVoice Business ▼

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. 370: 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 <b>PBX</b> 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"> <li><i>Aus Liste wählen</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Länderkennung mit der jeweiligen Landesvorwahl aus.</li> <li><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.</li> </ul>
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. 86: PBX anlegen

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

#### 7.2.2.5.4 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*.

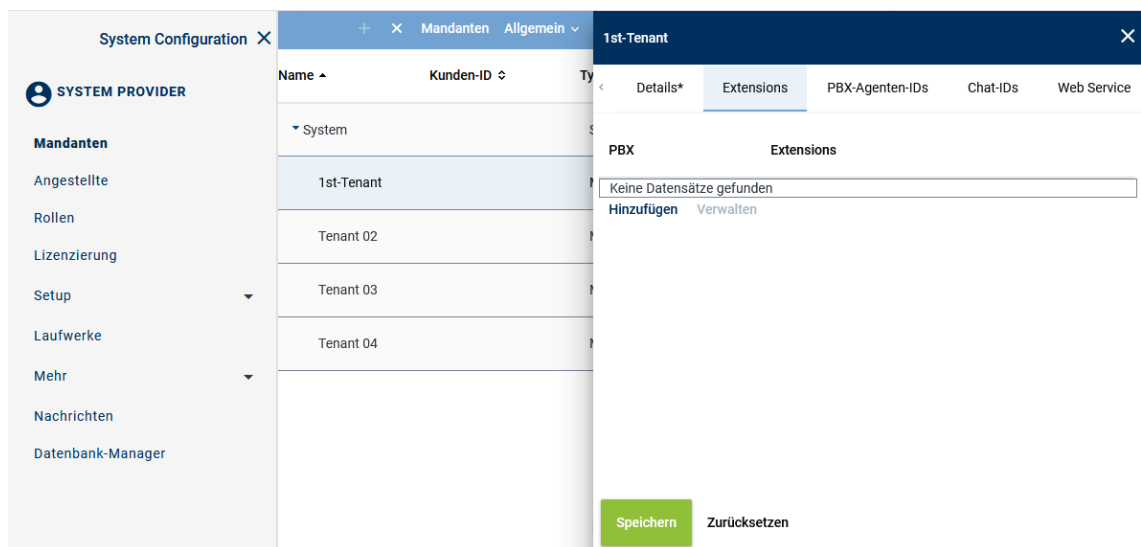


Abb. 371: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

##### 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. 372: Mandanten Extensions zuweisen

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

<b>Dateiimport</b>	<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"> <li>ZIP</li> <li>TXT</li> <li>CSV</li> </ul> <p><b>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.</b></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"> <li>Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 0 5px;">...</span>.</li> <li>Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>.</li> <li>Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>.</li> <li>Klicken Sie auf die Schaltfläche <span style="color: #42a5f5;">➔</span> <i>Datei hochladen</i>.</li> </ul>
<b>Manuelle Eingabe</b>	<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.

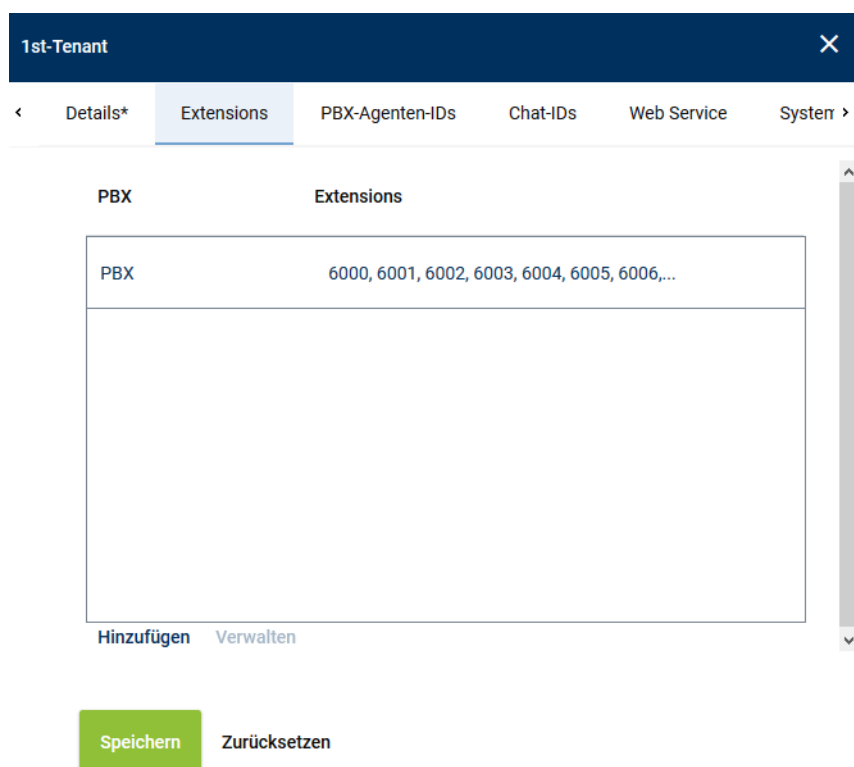


Abb. 373: Extensions entfernen

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. 374: 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*.

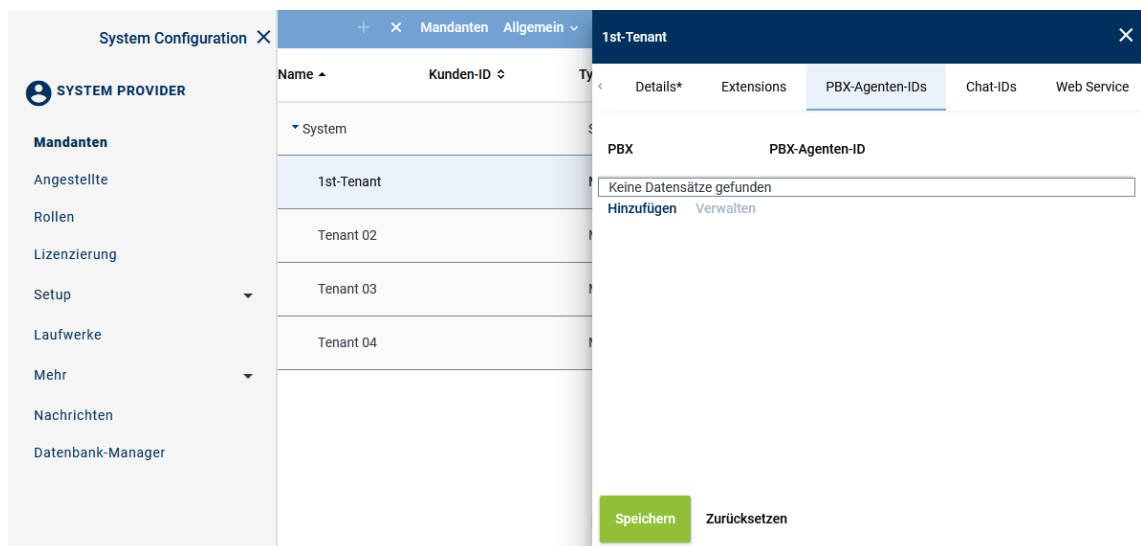


Abb. 375: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

### 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. 376: 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 <b>CSV</b>-Datei zu importieren und der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzuzufügen.</p> <p><b>Datei enthält eine Überschrift</b></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die <b>CSV</b>-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der <b>CSV</b>-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine <b>CSV</b>-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p><b>Dateiname</b></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klicken Sie bei <b>Dateiname</b> auf die Schaltfläche .</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche <b>Datei auswählen</b>.</li> <li>• Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <b>Öffnen</b>.</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche  <b>Datei hochladen</b>.</li> </ul>
<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><b>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</b></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. 377: 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*.

#### **7.2.2.5.5 Zusatzdaten konfigurieren**

Standardmäßig werden nur Start-/Stoppszeiten, der anrufende sowie der angerufene Teilnehmer und die Agenten-ID getaggt. Mit den nachfolgenden Schritten können Sie weitere Zusatzdaten konfigurieren.

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

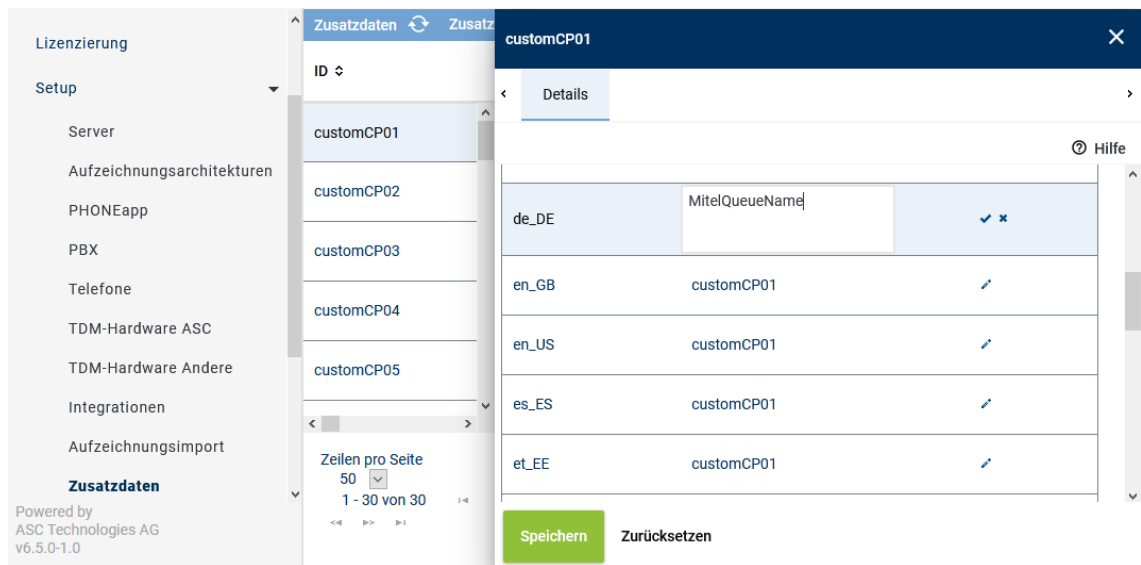


Abb. 378: Zusatzdaten konfigurieren

2. Wählen Sie in der Hauptansicht einen Eintrag aus.
3. Öffnen Sie über das Stiftsymbol die Bearbeitung der jeweiligen Sprache.
4. Geben Sie die Bezeichnung für das Feld ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.
5. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.

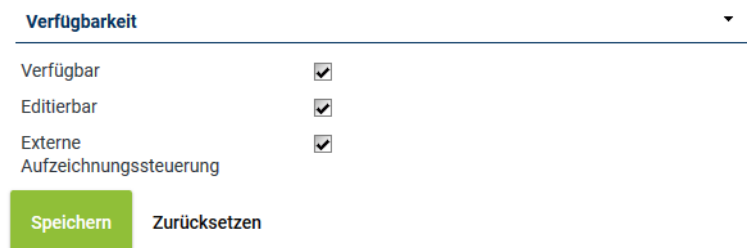


Abb. 379: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.  
Für diese Aufzeichnungsvariante sind die folgenden Einträge relevant:

- MittelQueueName
- CallingPartyIVR
- CalledParty
- substitutedCPNNumber
- substitutedCPNName
- GlobalCallID
- CallingDeviceName
- CalledDeviceName
- EventCause
- AccountCode
- AccountCodeVerified

Zusatzdaten			
ID	Anzeigename	Verfügbar	Editierbar
customCP21	MitelQueueName	✓	✓
customCP22	CallingPartyIVR	✓	✓
customCP23	CalledParty	✓	✓
customCP24	customCP24	✗	✗
customCP25	customCP25	✗	✗

Zeilen pro Seite 50 1 - 30 von 30

Abb. 380: Zusatzdaten für MiVB

Die Zusatzdaten, die als Anzeigename konfiguriert sind, werden in der Oberfläche in den CTI-Zusatzdaten angezeigt und können dort zugeordnet werden.

#### 7.2.2.5.6 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.

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

⇒ Folgendes Fenster erscheint:



System Configuration			
SYSTEM PROVIDER			
Setup			
Integration			
Name	Typ	Aktiv	Status
Keine Datensätze gefunden			

Powered by  
ASC Technologies AG  
v6.9.9-9.9

Abb. 381: 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.

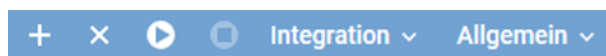






Abb. 382: Symbolleiste Integrationen-Modul

	<i>Erstellen</i>	Öffnet die Detailansicht, damit Sie eine neue Integration anlegen können.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur gelöscht werden, wenn sie deaktiviert ist.
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur aktiviert werden, wenn sie vollständig konfiguriert ist.
	<i>Deaktivieren</i>	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 anschlusspezifischer Gesprächsinformation und Gesprächszustände in ein anschlussneutrales 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.



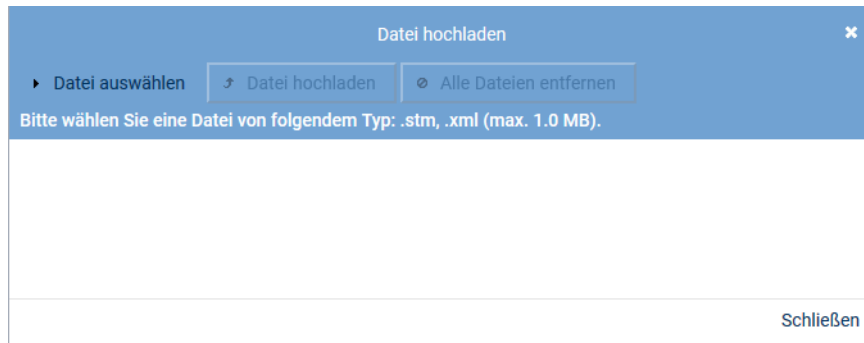


Abb. 383: Datei auswählen

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

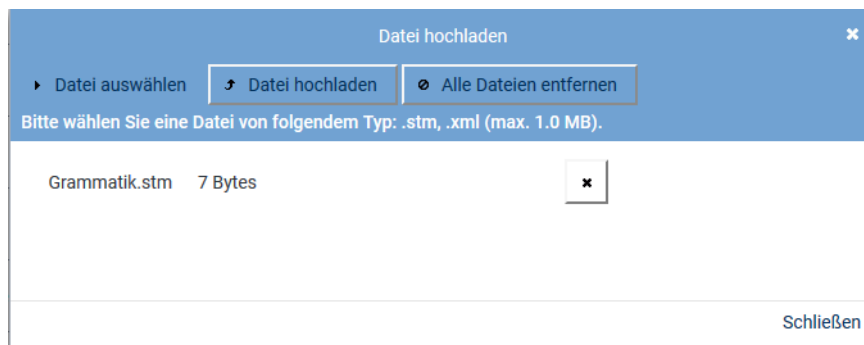




Abb. 384: Grammatik hochladen

5. 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*.

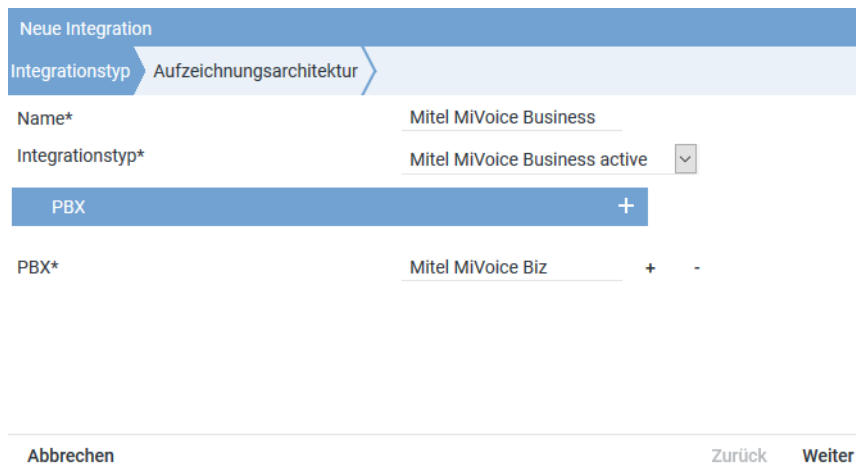


Abb. 385: Integrationstyp anlegen

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 Business active</i> aus.

Tab. 87: Integrationstyp anlegen

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



Abb. 386: 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 Failover

1. Klicken Sie in der Detailansicht unten rechts auf die Schaltfläche *Weiter*.  
⇒ Die Registerkarte *Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

Neue Integration

Integrationstyp Aufzeichnungsarchitektur

Aufzeichnungsarchitektur

Aufzeichnungsarchitektur\*

Multi-Server Failover

Speichern

Abbrechen

Zurück

Weiter

Abb. 387: 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 Business		Mitel MiVoice Business active		✖		⚙	
Schritt				Konfiguration			
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren				✓			
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren				✖			
Monitorpunkte konfigurieren				✖			
Aufzeichnungsserver konfigurieren				✖			
Erweiterung konfigurieren				✓			
Sonstige Einstellungen konfigurieren				✓			

Abb. 388: Konfigurationsschritte der Integration

### Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

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

- 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.

Schritt: Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren
✕

Details \*

Aufzeichnungsarchitektur\*


Multi-Server Failover

Speichern Abbrechen

Abb. 389: 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 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. 390: CTIconnect-Verbindungsdaten zum **MBG** aktivieren

**Aktiv**      Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Konfigurationsparameter anzuzeigen und die Verbindung zum **MBG** zu aktivieren.

☒ Verbindung ist aktiviert

☐ 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. 391: 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.

**Verbindungsdaten** ▼

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

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

Abb. 392: 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)\*

[Hinzufügen](#)   [Abbrechen](#)

Abb. 393: Verbindung konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Verbindungsdaten</i>	Geben Sie hier den Link zum <a href="#">MBG</a> an.
<i>PBX-Port</i>	Geben Sie hier den Port für das <a href="#">MBG</a> bzw. <a href="#">SRC</a> an, standardmäßig <b>6810</b> .
<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 <a href="#">MBG</a> 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. 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.



Abb. 394: 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.

### Registerkarte *MiVB (MiTAI)*

In dieser Registerkarte können Sie das CTIconnect-Modul für die Aufzeichnungsvariante über MiVB MiTAI konfigurieren.

Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren ✕

MBG\*

MiVB (MiTAI)\*

MiVB SIP trunk (MiTAI)\*

Aktiv ☒

**CTIconnect-Modul** ▼

Typ CTIconnect passive

Grammatikname\* standard ▼

Grammatikversion\* 1.00.01 ▼

Benutzername

Passwort

**Verbindungsdaten** ▼

**Verbindungsdaten**

Keine Datensätze gefunden

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

**Zusatzdaten** ▶

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

Abb. 395: CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB (MiTAI)

### Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

Aktiv ☐

**CTIconnect-Modul** ▼

Typ CTIconnect passive

Grammatikname\* standard ▼

Grammatikversion\* 1.00.01 ▼

Benutzername asc\_cticonnect

Passwort .....

Abb. 396: Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

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

Tab. 90: CTIconnect-Modul konfigurieren



### Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

**Verbindungsdaten** ▼

---

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

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

Abb. 397: Guppenfeld Verbindungsdaten

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

Verbindungsdaten*	192.168.170.201
-------------------	-----------------

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 398: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

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

Tab. 91: Verbindungsdaten konfigurieren

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

### Gruppenfeld Zusatzdaten MiVB (MiTAI)

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**

ACDAgentGroup	Bitte auswählen...	▼
SuitPilotNumber	Bitte auswählen...	▼
SuitPilotName	Bitte auswählen...	▼
Freie Zuordnung		
MitelQueueName	MitelQueueName	▼
CallingDeviceID	CallingPartyIVR	▼
CalledDeviceID	CalledParty	▼

Abb. 399: CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten

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

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

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



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

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

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

### Registerkarte MiVB SIP trunk (MiTAI)

In dieser Registerkarte können Sie das CTIconnect-Modul für die Aufzeichnungsvariante active SIP Trunk Recording konfigurieren.

Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren
✕

MBG*	MiVB (MiTAI)*	MiVB SIP trunk (MiTAI)*
Aktiv	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>CTIconnect-Modul</b> ▼		
Typ	CTIconnect passive	
Grammatikname*	standard ▼	
Grammatikversion*	1.00.01 ▼	
Benutzername	<input type="text"/>	
Passwort	<input type="password"/>	
<b>Verbindungsdaten</b> ▼		
<b>Verbindungsdaten</b> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;">Keine Datensätze gefunden</div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"> <a href="#">Hinzufügen</a> <a href="#">Bearbeiten</a> <a href="#">Löschen</a> </div>		
<b>Zusatzdaten</b> ▶		

[Speichern](#)   [Abbrechen](#)

Abb. 400: CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB SIP trunk (MiTAI)

### Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

Aktiv	<input type="checkbox"/>
<b>CTIconnect-Modul</b> ▼	
Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	standard ▼
Grammatikversion*	1.00.01 ▼
Benutzername	asc_cticonnect
Passwort	••••••••

Abb. 401: Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

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

Parameter	Wert/Beschreibung
Passwort	Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am CTI- <u>connect</u> -Dienst ein.

Tab. 92: CTIconnect-Modul konfigurieren

### Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

**Verbindungsdaten** ▼

---

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

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

Abb. 402: Guppenfeld Verbindungsdaten

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

Verbindungsdaten*	192.168.170.201
-------------------	-----------------

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 403: Verbindungsdaten konfigurieren

- Geben Sie folgende Parameter ein:

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

Tab. 93: Verbindungsdaten konfigurieren

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

### Gruppenfeld Zusatzdaten

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 ▼		
ACDAgentGroup	Bitte auswählen...	▼
SuitPilotNumber	Bitte auswählen...	▼
SuitPilotName	Bitte auswählen...	▼
Freie Zuordnung		
<input type="text" value="MitelQueueName"/>	MitelQueueName	▼
<input type="text" value="CallingDeviceID"/>	CallingPartyIVR	▼
<input type="text" value="CalledDeviceID"/>	CalledParty	▼

Abb. 404: CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten

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

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

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




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

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

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

### Monitorpunkte für MiVoice Biz mit Peer Name(s) konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Monitorpunkte konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Monitorpunkte für die überwachten Endgeräte zu konfigurieren.

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



Abb. 405: Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren

### Registerkarte *Extension-Monitorpunkte*



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

1. Klicken Sie in der Registerkarte *Extension-Monitorpunkte* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Extensions für die überwachten Endgeräte hinzuzufügen.
2. 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. 406: Extension-Monitorpunkte hinzufügen

<b>Dateiimport</b>	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen <b>CSV</b>-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"> <li>• Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche .</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>.</li> <li>• Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>.</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche  (<i>Datei hochladen</i>).</li> </ul>
	<p><b>Datei enthält eine Überschrift</b></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die <b>CSV</b>-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der <b>CSV</b>-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine <b>CSV</b>-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p>
	<p><b>Dateiname</b></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche .</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>.</li> <li>• Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>.</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche  (<i>Datei hochladen</i>).</li> </ul>
<b>Manuelle Eingabe</b>	<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.



The screenshot shows a window titled 'Schritt: Monitorpunkte konfigurieren' with a close button (X). Below the title bar is a tab labeled 'Extension-Monitorpunkte'. The main area contains a table with two columns: 'Extension' and 'Aktiv'. The 'Extension' column has a dropdown arrow, and the 'Aktiv' column has a toggle arrow. The table lists two entries: '6000' and '6001', both with a green checkmark in the 'Aktiv' column. Below the table are three buttons: 'Hinzufügen' (blue), 'Aktiv/Inaktiv' (blue), and 'Löschen' (orange). At the bottom right are two buttons: 'Speichern' (blue) and 'Abbrechen' (blue).

Extension	Aktiv
6000	✓
6001	✓

Hinzufügen Aktiv/Inaktiv Löschen

Speichern Abbrechen

Abb. 407: Konfigurierte Extension-Monitorpunkte

<b>Hinzufügen</b>	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.
<b>Aktiv/Inaktiv</b>	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.
<b>Löschen</b>	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



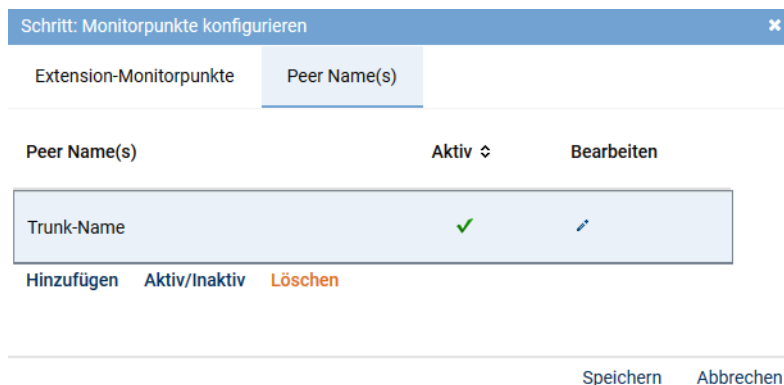
die entsprechenden Einträge. Um zusammenhängende Einträge zu markieren, klicken Sie mit gedrückter [Strg] + [Shift]-Taste auf den ersten und letzten Eintrag.

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

### Registerkarte *Peer Name(s)*


Für die Aufzeichnungsvariante *active SIP Trunk Recording* können Sie in dieser Registerkarte einen oder mehrere **SIP**-Trunk-Namen konfigurieren.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um einen **SIP**-Trunk hinzuzufügen.  
⇒ Eine neue Zeile erscheint.



Schritt: Monitorpunkte konfigurieren



Extension-Monitorpunkte    Peer Name(s)

Peer Name(s)	Aktiv ↕	Bearbeiten
Trunk-Name	✓	

Hinzufügen    Aktiv/Inaktiv    Löschen

Speichern    Abbrechen


Abb. 408: Peer Name(s) hinzufügen

2. Klicken Sie am Ende der Zeile in der Spalte *Bearbeiten* auf das Symbol .
- ⇒ Der Eingabemodus öffnet sich.
3. Geben Sie in der Spalte *Peer Name(s)* den Namen des Trunks ein.
4. Klicken Sie nach der Bearbeitung auf das Symbol  am Ende der Zeile, um die Eingaben zu übernehmen.
5. Wiederholen Sie den Vorgang, um weitere **SIP**-Trunk-Namen einzugeben.
6. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

### Aufzeichnungsserver für Multi-Server Failover konfigurieren

Bei mehreren Aufzeichnungsservern müssen Sie den Portbereich für jeden Aufzeichnungsserver definieren. Der Bereich kann für alle Aufzeichnungsservern gleich sein. Bitte achten Sie aber darauf, dass der Portbereich innerhalb des freigeschalteten Portbereiches in der Firewall liegt, siehe dazu auch die Communication Matrix in den Installationsvoraussetzungen.

Diese Konfiguration erfolgt im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren*.

1. 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
Servername	Details*
REC-03	Konfigurierte IP-Adresse
REC-04	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. 409: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

2. Stellen Sie in der Registerkarte *Details* 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, der an der PBX konfiguriert ist und 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 den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 21000.

Tab. 94: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie 4 Ports einplanen, da für den RTP-Empfang nur gerade Ports verwendet werden.

Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie außerdem mehr Speicherplatz einplanen.



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

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

4. 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	<span>▼</span>
Grammatikversion*	2.00.01	<span>▼</span>

**Verbindungsdaten**

Servername*	192.168.170.205	
Port*		2601

**Zusatzdaten**

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

Freie Zuordnung
+

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

Speichern   Abbrechen

Abb. 410: 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. 95: 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. 96: 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. 411: 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 MiContact Center Business**

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von MiContact Center Business und muss nur konfiguriert werden, wenn MiContact Center Business verwendet wird, um Zusatzdaten zu erhalten.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver, der für die eigentliche Konversationsaufzeichnung zuständig ist. Der CTI<sup>connect</sup>-Dienst empfängt über eine Verbindung zum MiContact Center Business die Information der zugeordneten Monitorpunkte, die im MiContact Center Business registriert sind. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der MiContact Center Business die Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

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

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details

Erweiterung wählen  
☐ Keine Auswahl  
☒ MiContact Center Business

**CTIconnect-Modul**

Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	standard <span style="float: right;">▼</span>
Grammatikversion*	1.00.03 <span style="float: right;">▼</span>

**Verbindungsdaten** ▼

MiCCB URL*	http://192.168.173.123
PBX-Benutzername*	_admin
PBX-Passwort*	●●●●●●●●

**Zusatzdaten** ▼

Freie Zuordnung
+

agentName	agentName	▼	-
fromName	fromName	▼	-
toName	toName	▼	-

Speichern Abbrechen

Abb. 412: Erweiterung für MiContact Center Business 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. 97: CTIconnect-Modul konfigurieren

### Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

Parameter	Wert/Beschreibung
MiCCB-URL	Geben Sie hier die <a href="#">URL</a> ein, auf dem der MiContact Center Business läuft, z. B. <a href="http://192.168.173.123/miccsdk">http://192.168.173.123/miccsdk</a> .
PBX-Benutzername	Geben Sie hier den Benutzernamen ein, für die Authentifizierung am MiContact Center Business.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>PBX-Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort ein, für die Authentifizierung am Mi-Contact Center Business.

Tab. 98: Verbindungsdaten konfigurieren

### Gruppenfeld Zusatzdaten

Beim Einsatz von MiContact Center Business werden je nach Konfiguration folgende Zusatzdaten mit dem Protokoll mitgeliefert:

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>queueId</i>	"333168d9-ce96-4c0b-80eb- 0cd524-ca379f"
<i>targetTimeForServiceLevel</i>	"00:02:00"
<i>timeOfferedToAgent</i>	"2019-10-11T09:54:13+02:00"
<i>supplementalDetails_toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>type</i>	"Queued"
<i>transferCount</i>	"1.0"
<i>toAddress</i>	"7104"
<i>supplementalDetailsDisplayName_toAddress</i>	"ToAddress"
<i>mediaServerId</i>	"26e821d1-8bc1-40c8-b65a-55ce35d2716b"
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromName</i>	"FromName"
<i>timeOfLastAgentResponse</i>	"2019-10-11T09:54:19+02:00"
<i>supplementalDetails_fromAddress</i>	"7001"
<i>toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>timeOfferedToSystem</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>supplementalDetails_callIds</i>	"446"
<i>fromName</i>	"Hans"
<i>agentFirstName</i>	"Nebel Carmen"
<i>mediaFolder</i>	"Inbox"
<i>lastAgentAction</i>	"Receive"
<i>supplementalDetails_fromName</i>	"Nebel Carmen"
<i>supplementalDetailsDisplayName_callIds</i>	"CallIds"
<i>classificationCodeRequired</i>	"false"
<i>agentLastName</i>	"Mustermann"
<i>mediaSpecificInfo</i>	"MitaiVoiceCommand 1 7104 446 {"G CID":"3BB49626471B011E59AA","P C ID":"3BB49626471B011E592E","SCI D ":""}"
<i>agentName</i>	"Hans Mustermann"
<i>mediaType</i>	"Voice"
<i>supplementalDetailsDisplayName_isConference</i>	"IsConference"
<i>timeOfLastCustomerResponse</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>conversationState</i>	"Ended"
<i>folder</i>	"Inbox"
<i>allowAgentPreview</i>	"true"



MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>supplementalDetails_toAddress</i>	"7104"
<i>mediaServerType</i>	"Mcd"
<i>supplementalDetails_isConference</i>	"False"
<i>agentId</i>	"5705bff7-957c-4c23-8ad1-9ed45922a7b4"
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromAddress</i>	"FromAddress"
<i>workTimer</i>	"00:00:00"
<i>native</i>	"true"
<i>fromAddress</i>	"7001"
<i>direction</i>	"Incoming"
<i>conversationId</i>	"3BB49626471B011E5924"
<i>queueIsWrapUpTimeEnabled</i>	"false"
<i>timeOfferedToQueue</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>agentReporting</i>	"7104"
<i>failedRouteReason</i>	"None"
<i>supplementalDetails_callParticipants</i>	"7104 7001 "
<i>supplementalDetailsDisplayName_callParticipants</i>	"ToName"
<i>supplementalDetailsDisplayName_toName</i>	"CallParticipants"

Folgende Felder stehen zusätzlich noch zur Verfügung, wenn die Kommunikation über ein **IVR**-System stattfindet:

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>supplementalDetails_ani</i>	"7001"
<i>supplementalDetailsDisplayName_recording_Decision</i>	"Recording_Decision"
<i>supplementalDetailsDisplayName_phoneNumber</i>	"PhoneNumber"
<i>queueDialable</i>	"7500"
<i>queueReporting</i>	"P112"
<i>supplementalDetails_recording_Decision</i>	"Ja"
<i>supplementalDetailsDisplayName_ani</i>	"ANI"
<i>supplementalDetails_phoneNumber</i>	"7001"
<i>queueName</i>	"Testqueue_1"

### 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. 413: 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 CTIconnect-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

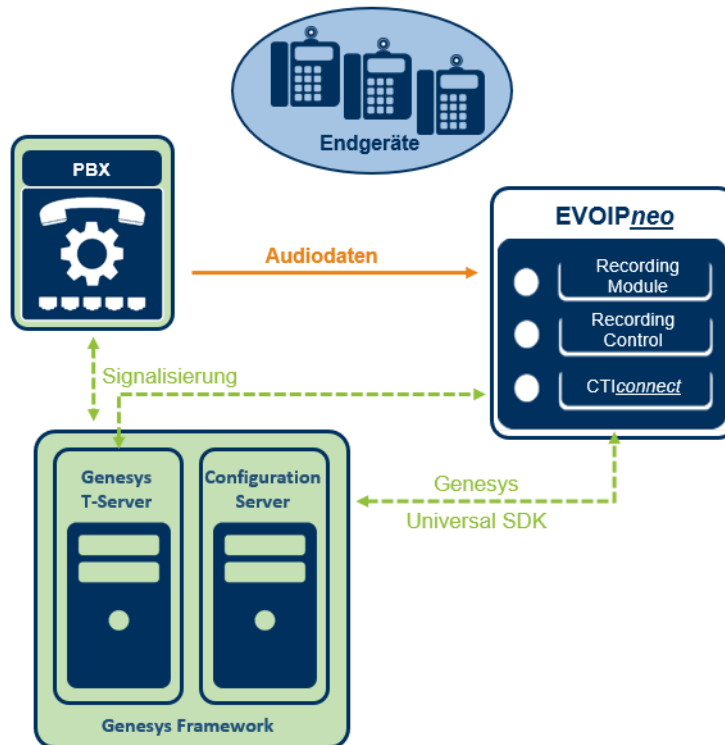


Abb. 414: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 476](#).

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\

- Öffnen Sie die Datei *basic.pif.properties*.
- Geben Sie für den Parameter *pifgenesys.call\_identifizier* das entsprechende Datenfeld ein.
- Speichern Sie die Änderungen in der Datei ab.
- Starten Sie nach der Änderung die Aufzeichnungsarchitektur neu.

### Erweiterung in der Integration konfigurieren

- Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
- 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 <span style="float: right;">▼</span>
Grammatikversion*	1.15.00 <span style="float: right;">▼</span>
T-Server-Redundanz*	HAconnect <span style="float: right;">▼</span>
Config-Server-Redundanz*	Warm Standby <span style="float: right;">▼</span>
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. 415: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

### Gruppenfeld CTIconnect-Modul

- Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Hier wird der Typ des CTIconnect-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.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Keine Redundanz</i></li> <li>• <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection</li> <li>• <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz</li> </ul>
<i>Config-Server-Redundanz</i>	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Keine Redundanz</i></li> <li>• <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection</li> <li>• <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz</li> </ul>
<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. 99: 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. 416: 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.
<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. 100: 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 *RTargetAgent-Group* 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. 417: 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. 418: 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 Business		Mitel MiVoice Business active	✕	✓
Schritt	Konfiguration			
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren		✓		
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren		✓		
Monitorpunkte konfigurieren		✓		
Aufzeichnungsserver konfigurieren		✓		
Erweiterung konfigurieren		✓		
Sonstige Einstellungen konfigurieren		✓		

Abb. 419: 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 Business	Mitel MiVoice Business active	✓	✓

Abb. 420: 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.

### 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 Business	Mitel MiVoice Business active	✓	✓

Abb. 421: Integration deaktivieren

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

## 7.2.2.6 Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Parallel Recording

### 7.2.2.6.1 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 Aufzeichnungsarten sowie die Integrationstypen zugeordnet.

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

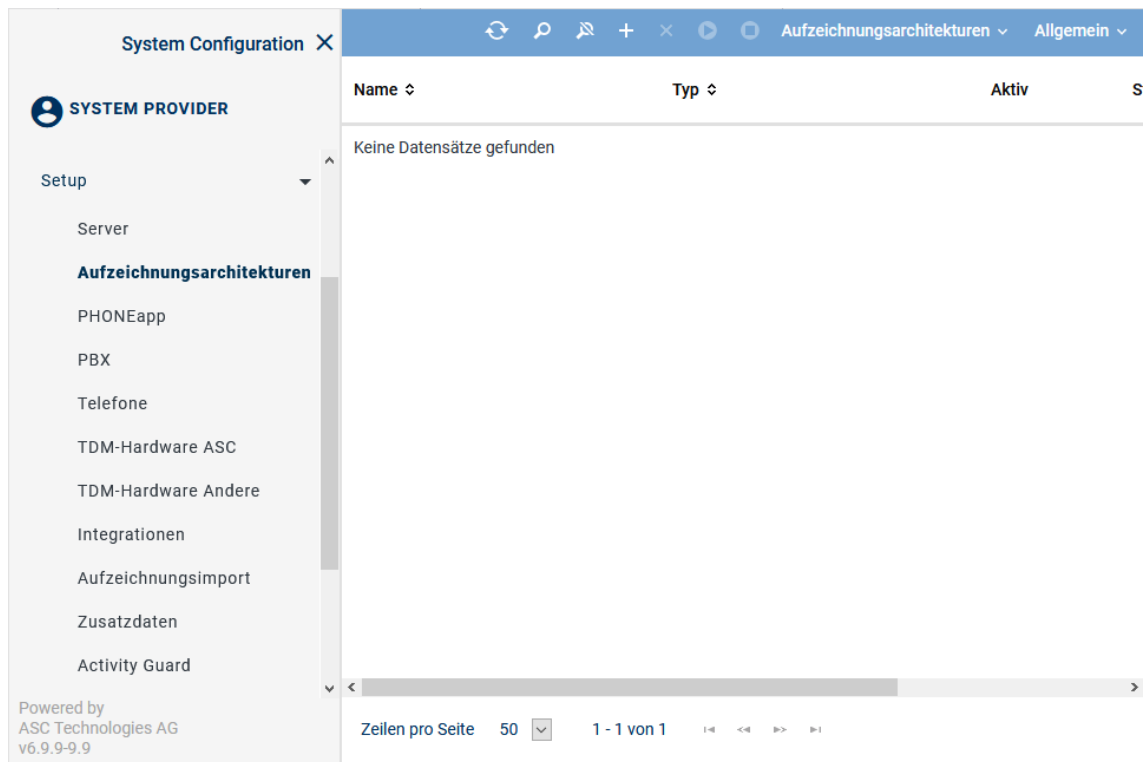




Abb. 422: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

<b>Name</b>	Name der Aufzeichnungsarchitektur
<b>Typ</b>	Typ der Aufzeichnungsarchitektur
<b>Aktiv</b>	<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>
<b>Standby aktiv</b>	<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>
<b>Erstelldatum</b>	Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde.
<b>Aktualisiert</b>	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.

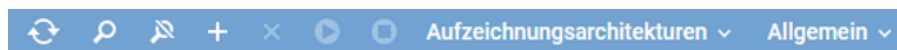










Abb. 423: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul

	<b>Aktualisieren</b>	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.  <b>HINWEIS!</b> 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.  <b>HINWEIS!</b> 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"> <li>• <i>Angezeigte Informationen</i></li> <li>• <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i></li> <li>• <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i></li> </ul>
	<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. 424: 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.

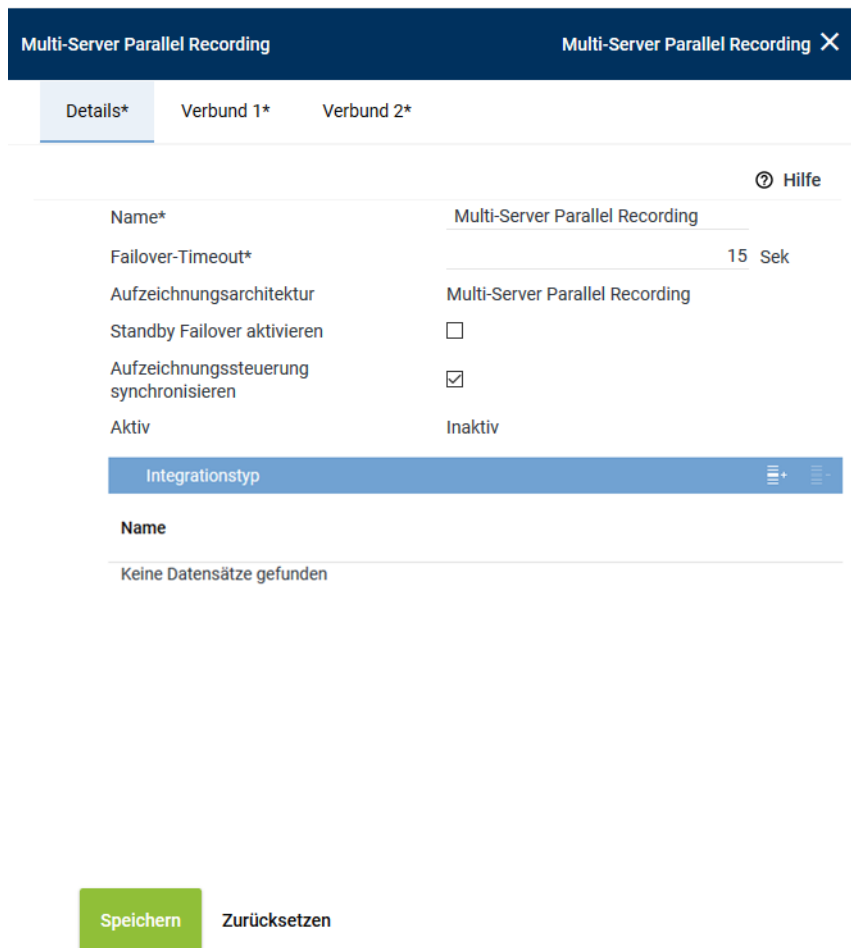


Abb. 425: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Parallel Recording

Da für die verschiedenen aktiven Aufzeichnungsserver jeweils außerdem Standby-Komponenten konfiguriert sein können, kann bei dieser Aufzeichnungsarchitektur auch ein Failover-Timeout konfiguriert werden. Weitere Informationen zur Konfiguration der Failover-Architekturen siehe [Kapitel "Standby-Verwaltung für Failover-Architekturen", S. 472](#).




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. 464.

**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. 468.

### Integrationstyp hinzufügen

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

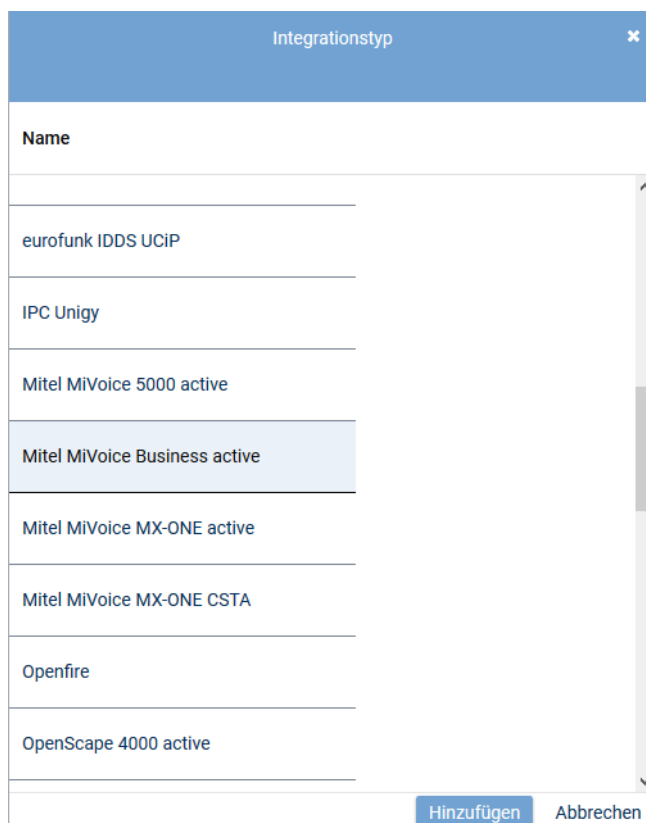


Abb. 426: Integrationstyp auswählen



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 Business active* 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

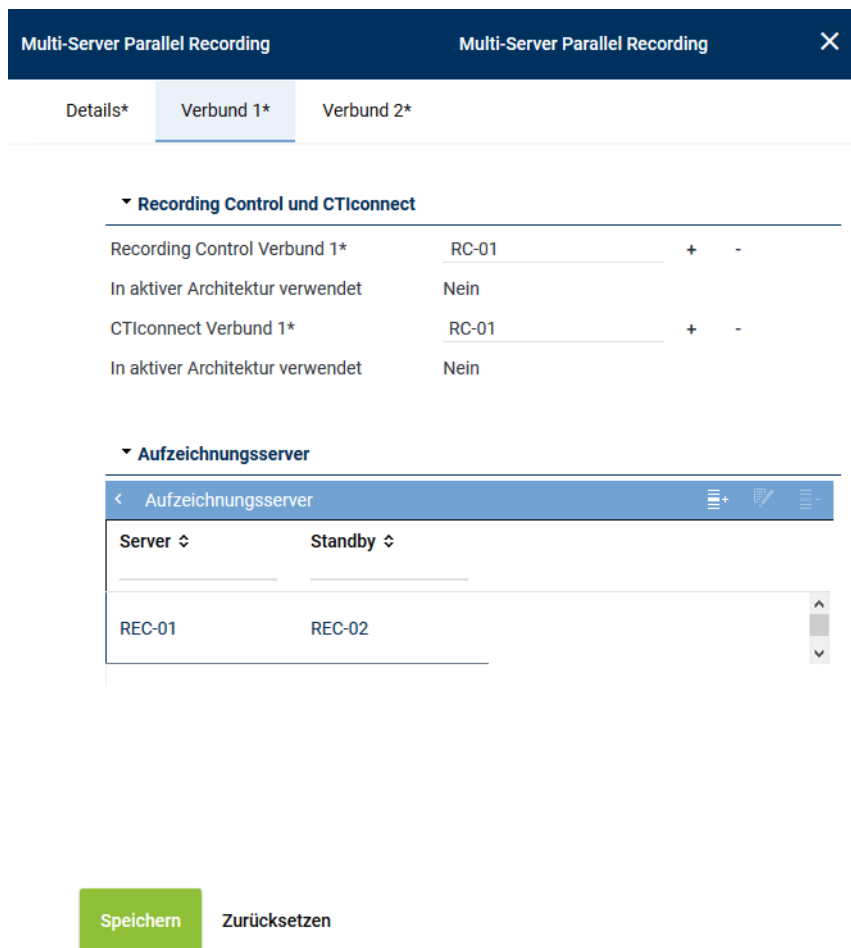
Bei dem Architekturtyp *Multi-Server Parallel Recording* erscheint für jeden Verbund eine Registerkarte für die Konfiguration der verschiedenen Server.

#### 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. 427: 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. 428: 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 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. 429: 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. 430: 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. 468.



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

#### 7.2.2.6.2

#### 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. 431: 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 <a href="#">IP</a> -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.

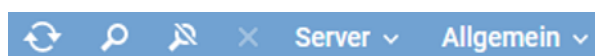







Abb. 432: Symbolleiste Server-Modul

	<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 <a href="#">Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 379</a> .
	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können, siehe <a href="#">NTP-Server verwalten</a> .
	<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"> <li>• <i>Angezeigte Informationen</i></li> <li>• <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i></li> <li>• <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i></li> </ul>
	<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.

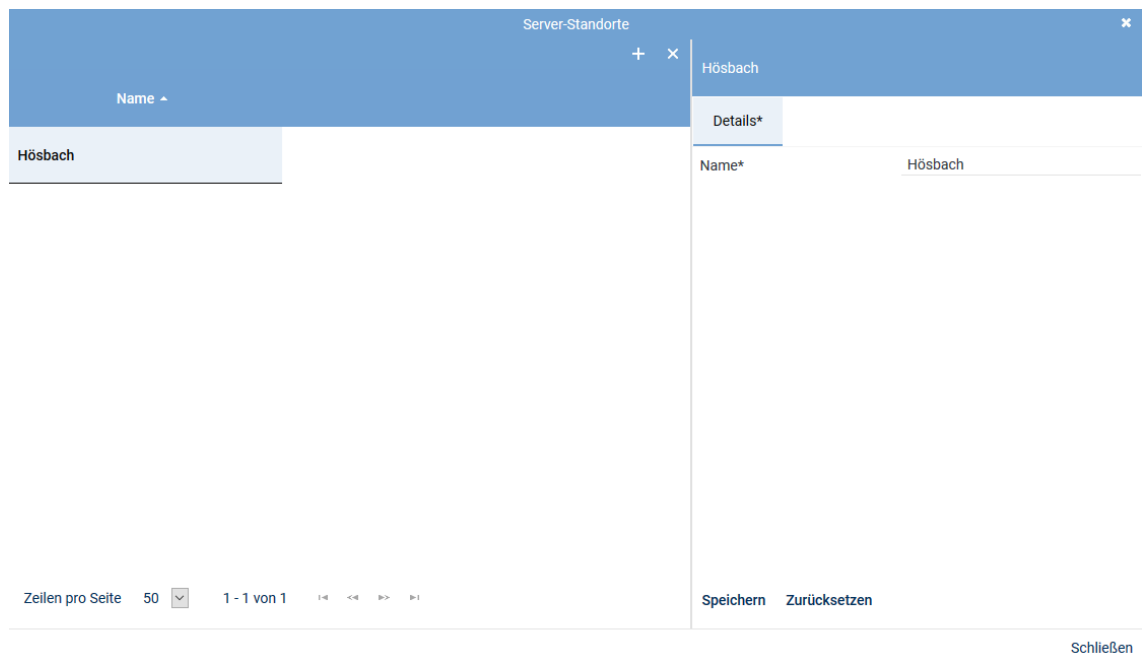



Abb. 433: Server-Standort hinzufügen

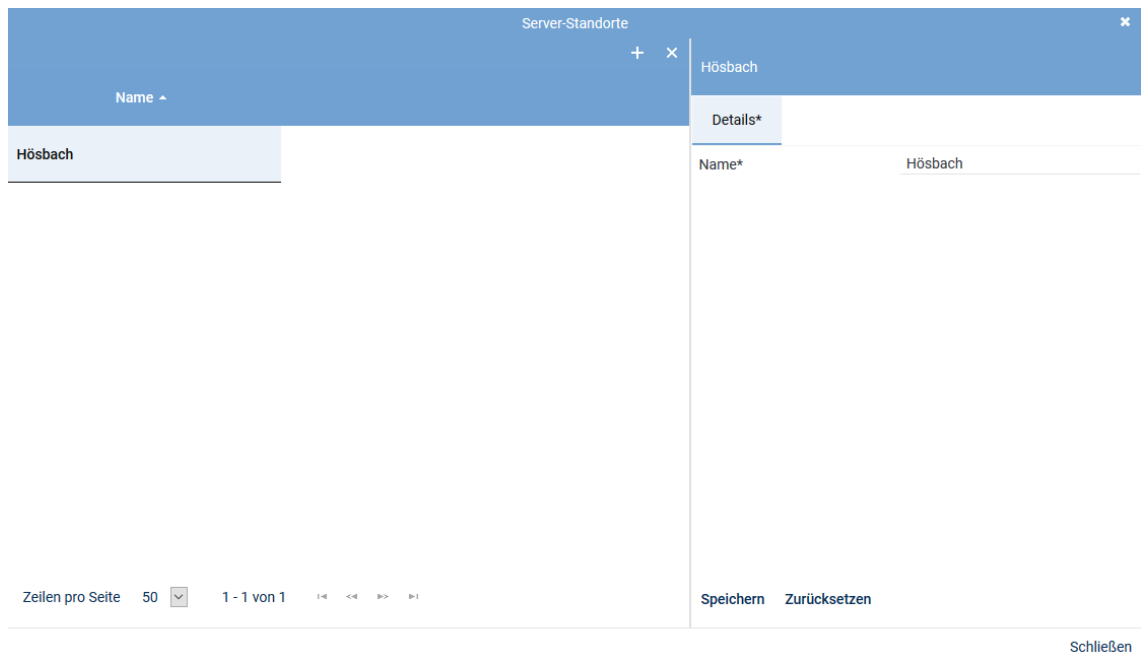
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Eingabe zu verwerfen, 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

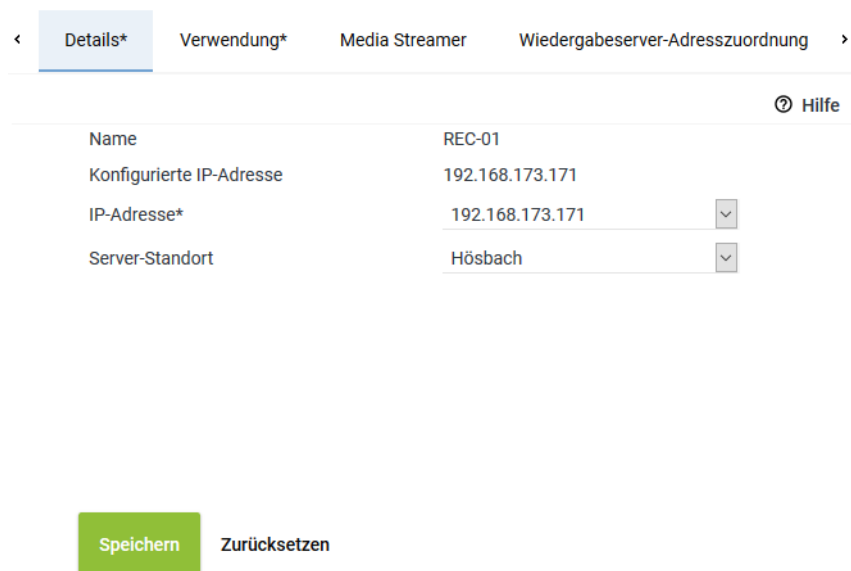
Schließen

Abb. 434: 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. 435: 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. 436: Server - Registerkarte Verwendung

### Gruppenfeld API-Server

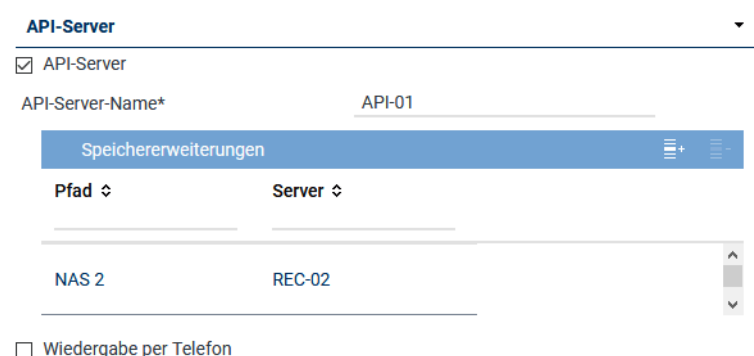




Abb. 437: Gruppenfeld API-Server

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 <a href="#">Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung"</a>, S. 392.</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"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe <a href="#">Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen"</a>, S. 383.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen.</li> </ul> <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><b>HINWEIS!</b> Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden <i>neo</i>-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Applikation POWER<del>play</del> Pro</li> <li>Applikation POWER<del>play</del> Instant</li> <li>Replay-Modul</li> </ul> <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
	<b>HINWEIS!</b> Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer <b>PBX</b> zuordnen, siehe <a href="#">Kapitel "Registerkarte Media Streamer", S. 391</a> . Dazu muss mindestens 1 <b>PBX</b> 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. 438: 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. 439: 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"> <li>Wählen Sie über die Schaltfläche <b>+</b> aus der Liste der verfügbaren Server den Server, von dem die Audiodaten zur Emotionserkennung gestreamt werden sollen.</li> </ul>

Tab. 101: Audioanalyse konfigurieren

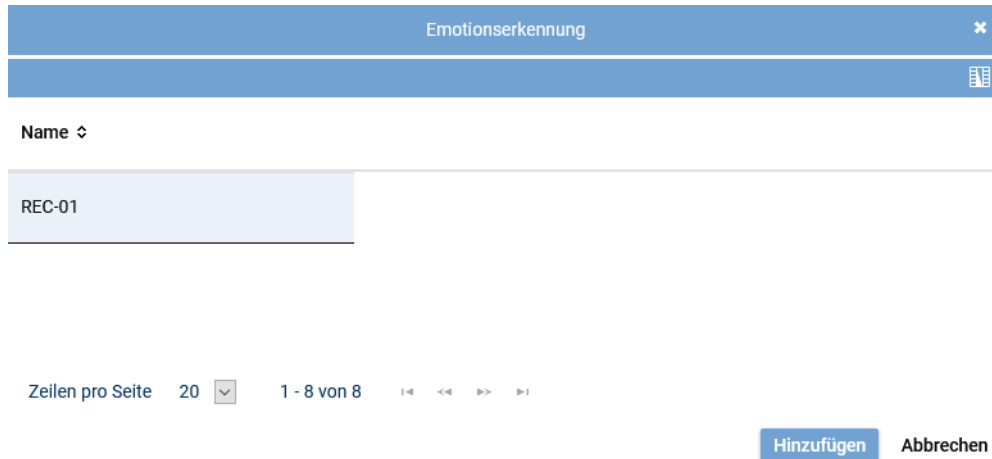


Abb. 440: Server für die Emotionserkennung auswählen

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

### Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

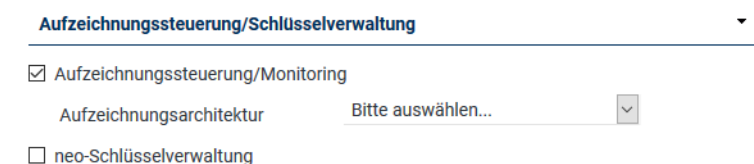


Abb. 441: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

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"> <li>Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, über die Sie die Steuerung nutzen möchten.</li> </ul>
<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. 102: 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. 442: Gruppenfeld Datenverarbeitung


Parameter	Wert/Beschreibung
<b>Datenablage</b>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben.
<b>Daten zur Wiedergabe transferieren</b>	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"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielservers hinzufügen, siehe <a href="#">Kapitel "Zielservers zu einer Liste hinzufügen", S. 387</a>.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielservers aus der Liste entfernen.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielservers hinzufügen, siehe <a href="#">Kapitel "Zielservers zu einer Liste hinzufügen", S. 387</a>.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielservers aus der Liste entfernen.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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"> <li><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.</li> <li><i>Zeitraum aktivieren</i> <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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><b>HINWEIS!</b> 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"> <li><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.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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"> <li><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.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> 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. 103: 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. 443: Server auswählen



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

3. 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. 444: Gruppenfeld Wiedergabe

Parameter	Wert/Beschreibung
<b>Wiedergabe</b>	<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>
<b>Wiedergabeserver</b>	<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>
<b>WebSocket-Port</b> (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 <a href="#">API-Server</a> 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 <a href="#">API-Server</a> ausgedehnt.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den <a href="#">API-Server</a> hinzufügen, siehe Kapitel "<a href="#">API-Server zu einer Liste hinzufügen</a>", S. 389.</li> <li>Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte <a href="#">API-Server</a> aus der Liste entfernen.</li> </ul>

Tab. 104: 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.

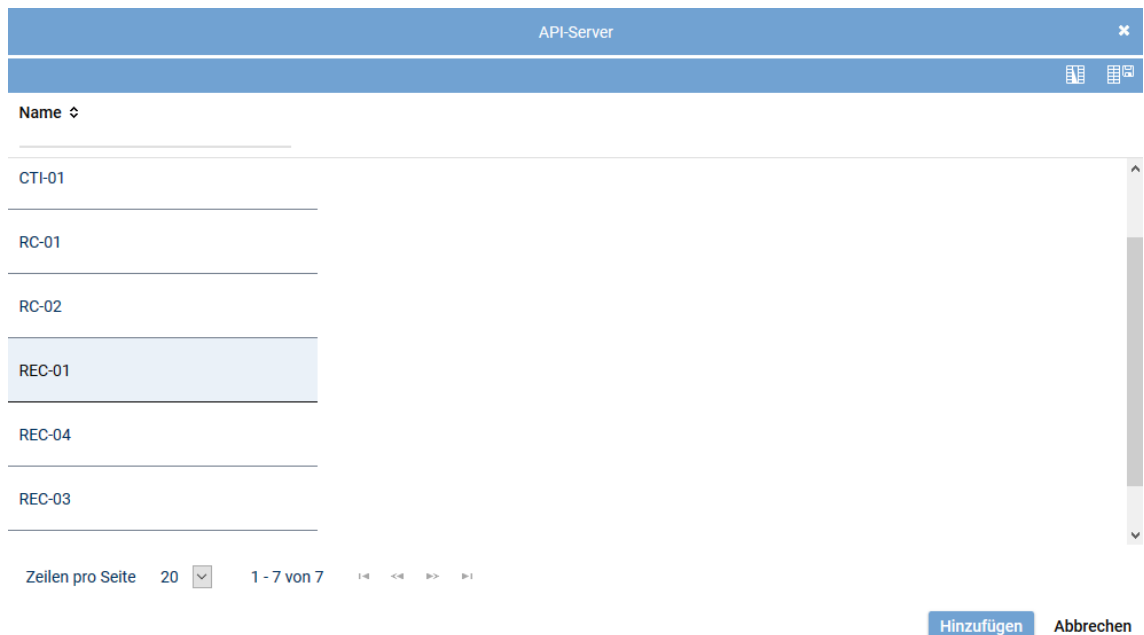


Abb. 445: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der [API-Dienst](#) installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 381](#).

- 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. 446: 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"> <li><i>licensing.asc.de</i> Tragen Sie diese Domäne ein, erfolgt keine Schlüsselverwaltung.</li> <li><i>IP-Adresse des DongleMan</i> Wenn Sie die IP-Adresse des Dongle-Managers eintragen, können Sie die Schlüsselverwaltung aktivieren.</li> </ul>

Tab. 105: 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. 447: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

- Geben Sie folgende Parameter ein:

<b>PBX</b>	<p><b>PBX</b>, der der Media Streamer zugeordnet werden soll.</p> <p>Wählen Sie eine <b>PBX</b> aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle <b>PBX</b> angezeigt, die im System angelegt wurden.</p> <p>Falls noch keine PBX im System angelegt ist, können Sie über die blaue Leiste <b>PBX</b> eine <b>PBX</b> anlegen, siehe <a href="#">Kapitel "PBX anlegen", S. 397</a>.</p>
<b>Extension</b>	<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 <b>8000</b> ein.</p>



<i>Media Streamer IP-Adresse</i>	<p>IP-Adresse, über die der Austausch der Audiodaten und die <a href="#">SIP</a>-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><b>HINWEIS! Der Portbereich darf einen Wert von 64 nicht unterschreiten.</b></p>
<i>Transportprotokoll</i>	<p>Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die <a href="#">SIP</a>-Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p><a href="#">TCP</a> = unverschlüsselt</p> <p><a href="#">UDP</a> = unverschlüsselt</p> <p><a href="#">TLS</a> = 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 <a href="#">SIP</a>-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: <i>5062</i></p>
<i>Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am <a href="#">SIP</a> -Server ein.
<i>Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am <a href="#">SIP</a> -Server ein.
<i>PBX-IP-Adresse</i>	<p>Geben Sie hier die IP-Adresse des <a href="#">SIP</a>-Registrars der <a href="#">PBX</a> 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 <a href="#">SIP</a>-Registrars der <a href="#">PBX</a> 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 <a href="#">SIP</a>-Extension an dem <a href="#">SIP</a>-Registrar der <a href="#">PBX</a> angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = <a href="#">SIP</a>-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = <a href="#">SIP</a>-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. 448: 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- <b>IP</b> -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 <b>URL</b> 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 <b>SSL</b> -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine <b>DNS</b> -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der <b>DNS</b> -Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.
<i>Externe Download-URL</i>	Geben Sie die <b>URL</b> 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 <b>SSL</b> -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine <b>DNS</b> -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der <b>DNS</b> -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.

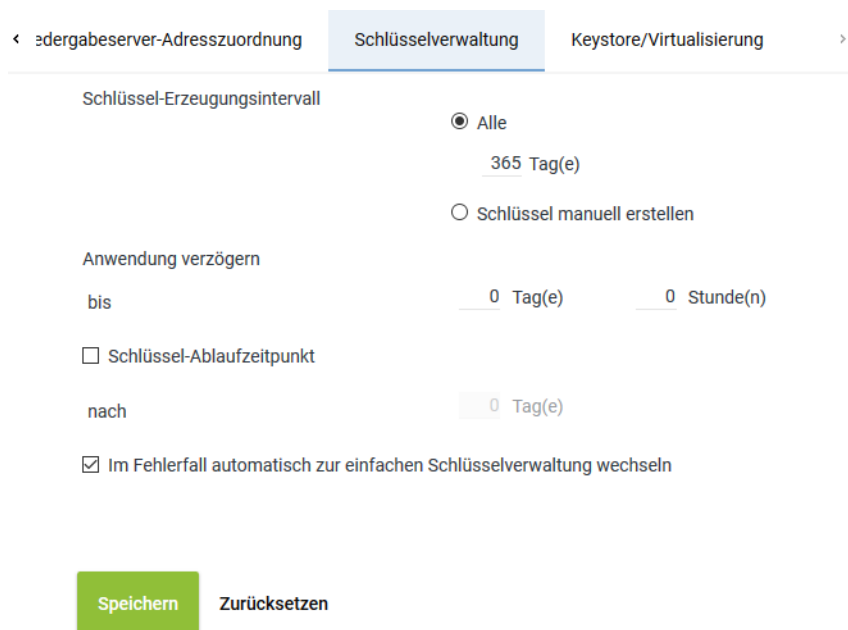


Abb. 449: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

**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><b>VORSICHT!</b> 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. 450: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

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

- 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*.

### 7.2.2.6.3 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:

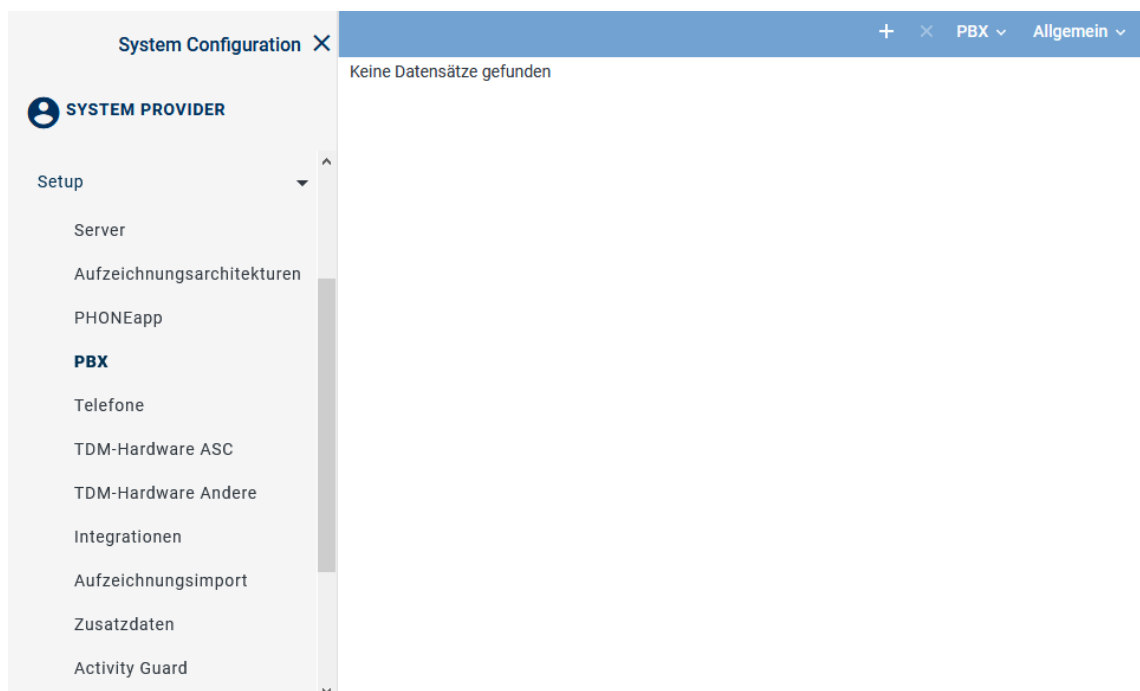


Abb. 451: PBX-Modul - Hauptansicht

### Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

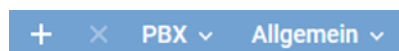





Abb. 452: Symbolleiste PBX-Modul

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"> <li>• <i>Angezeigte Informationen</i></li> <li>• <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i></li> <li>• <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i></li> </ul>
		<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 Biz

Mitel MiVoice Business ▼

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. 453: 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 <b>PBX</b> 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"> <li><i>Aus Liste wählen</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Länderkennung mit der jeweiligen Landesvorwahl aus.</li> <li><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.</li> </ul>
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. 106: PBX anlegen

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

#### 7.2.2.6.4 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*.

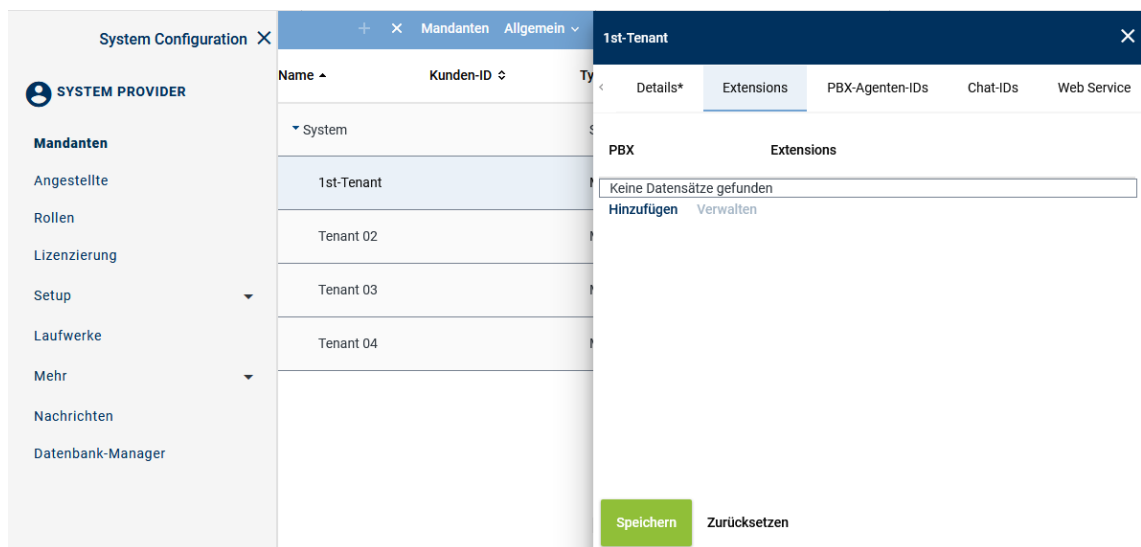


Abb. 454: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

##### 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. 455: Mandanten Extensions zuweisen

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

<b>Dateiimport</b>	<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"> <li>ZIP</li> <li>TXT</li> <li>CSV</li> </ul> <p><b>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.</b></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"> <li>Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 0 5px;">...</span>.</li> <li>Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>.</li> <li>Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>.</li> <li>Klicken Sie auf die Schaltfläche <span style="color: #42a5f5;">➔</span> <i>Datei hochladen</i>.</li> </ul>
<b>Manuelle Eingabe</b>	<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.

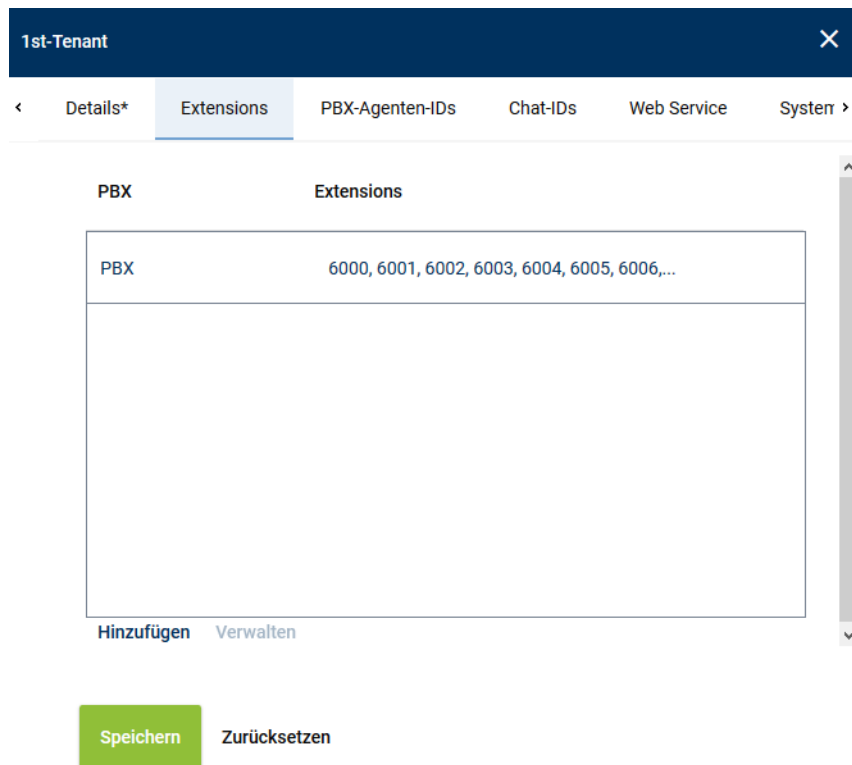


Abb. 456: Extensions entfernen

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. 457: 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*.

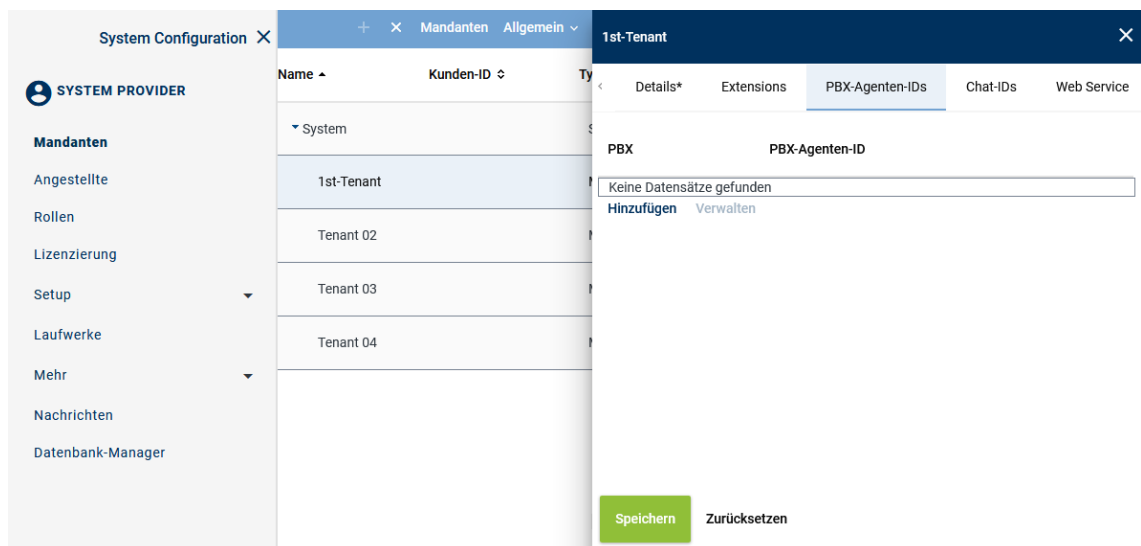


Abb. 458: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

### 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. 459: 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 <a href="#">CSV</a>-Datei zu importieren und der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzuzufügen.</p> <p><b><i>Datei enthält eine Überschrift</i></b></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die <a href="#">CSV</a>-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der <a href="#">CSV</a>-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine <a href="#">CSV</a>-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p><b><i>Dateiname</i></b></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche .</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>.</li> <li>• Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>.</li> <li>• Klicken Sie auf die Schaltfläche  <i>Datei hochladen</i>.</li> </ul>
<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><b>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</b></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. 460: 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*.

#### **7.2.2.6.5 Zusatzdaten konfigurieren**

Standardmäßig werden nur Start-/Stopzeiten, der anrufende sowie der angerufene Teilnehmer und die Agenten-ID getaggt. Mit den nachfolgenden Schritten können Sie weitere Zusatzdaten konfigurieren.

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

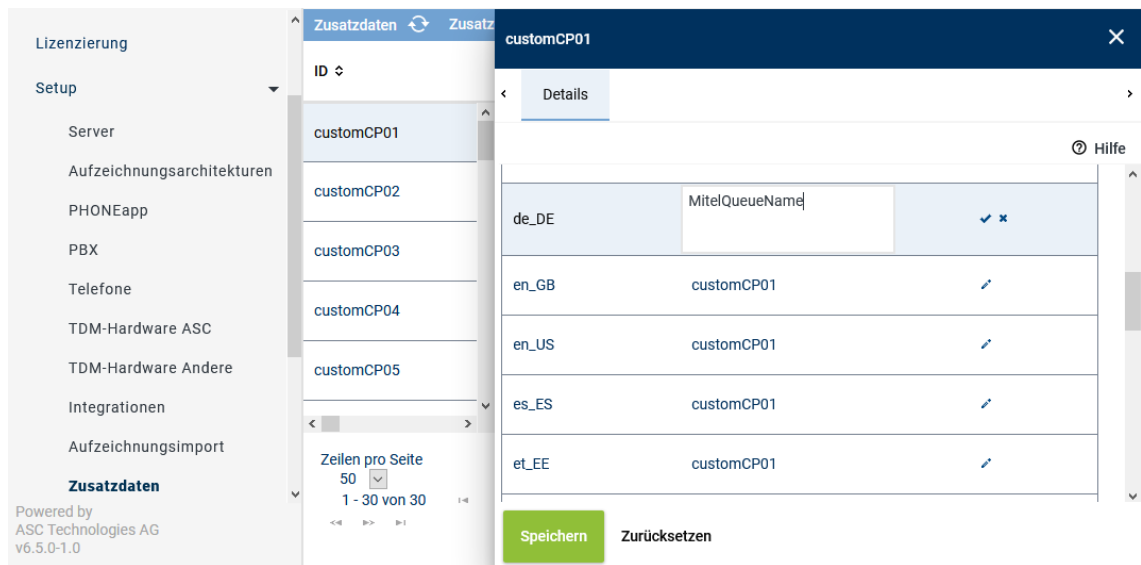


Abb. 461: Zusatzdaten konfigurieren

2. Wählen Sie in der Hauptansicht einen Eintrag aus.
3. Öffnen Sie über das Stiftsymbol die Bearbeitung der jeweiligen Sprache.
4. Geben Sie die Bezeichnung für das Feld ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.
5. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.

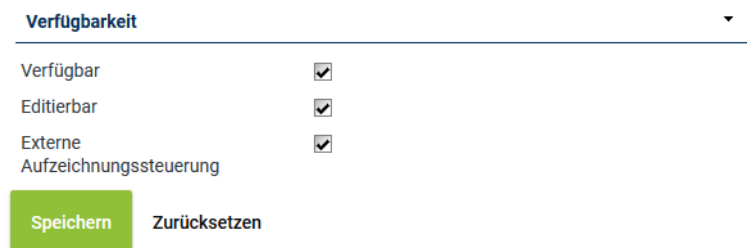


Abb. 462: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.  
Für diese Aufzeichnungsvariante sind die folgenden Einträge relevant:

- MittelQueueName
- CallingPartyIVR
- CalledParty
- substitutedCPNNumber
- substitutedCPNName
- GlobalCallID
- CallingDeviceName
- CalledDeviceName
- EventCause
- AccountCode
- AccountCodeVerified

Setup	Zusatzdaten			
	ID	Anzeigename	Verfügbar	Editierbar
Server	customCP21	MitelQueueName	✓	✓
Aufzeichnungsarchitekturen	customCP22	CallingPartyIVR	✓	✓
PHONEapp	customCP23	CalledParty	✓	✓
PBX	customCP24	customCP24	✗	✗
Telefone	customCP25	customCP25	✗	✗
TDM-Hardware ASC				
TDM-Hardware Andere				
<b>Integrationen</b>				
Aufzeichnungsimport				
<b>Zusatzdaten</b>				

Zeilen pro Seite 50 1 - 30 von 30

Abb. 463: Zusatzdaten für MiVB

Die Zusatzdaten, die als Anzeigename konfiguriert sind, werden in der Oberfläche in den CTI-Zusatzdaten angezeigt und können dort zugeordnet werden.

#### 7.2.2.6.6 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:

SYSTEM PROVIDER	Integration			
	Name	Typ	Aktiv	Status
Setup	Keine Datensätze gefunden			
Server				
Aufzeichnungsarchitekturen				
PHONEapp				
PBX				
Telefone				
TDM-Hardware ASC				
TDM-Hardware Andere				
<b>Integrationen</b>				
Aufzeichnungsimport				
Zusatzdaten				
Activity Guard				



Powered by  
ASC Technologies AG  
v6.9.9-9.9

Abb. 464: 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. 465: Symbolleiste Integrationen-Modul

	<i>Erstellen</i>	Öffnet die Detailansicht, damit Sie eine neue Integration anlegen können.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur gelöscht werden, wenn sie deaktiviert ist.
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur aktiviert werden, wenn sie vollständig konfiguriert ist.
	<i>Deaktivieren</i>	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 anschlusspezifischer Gesprächsinformation und Gesprächszustände in ein anschlussneutrales 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.

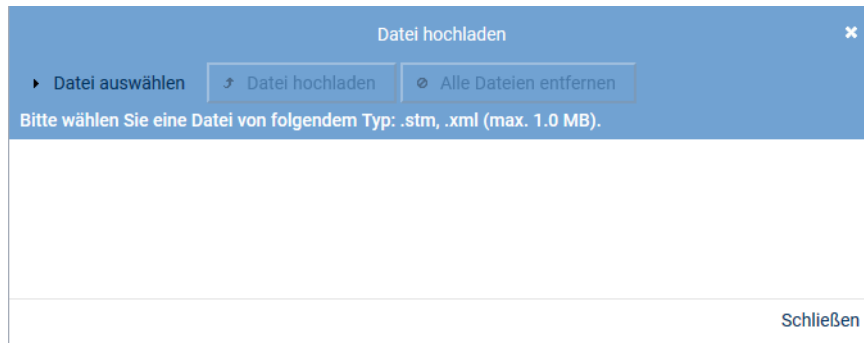


Abb. 466: Datei auswählen

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

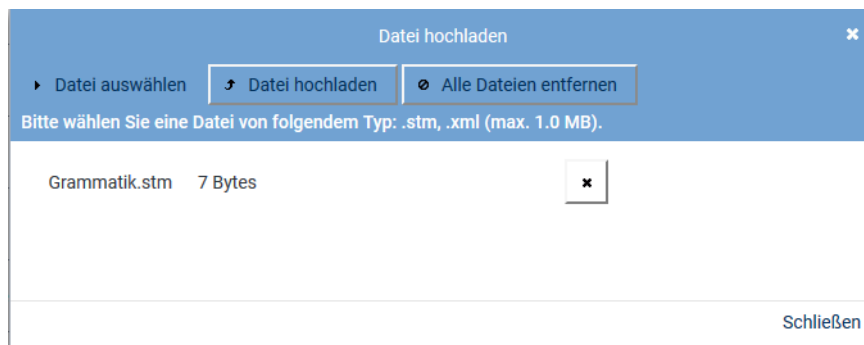




Abb. 467: Grammatik hochladen

5. 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*.



Neue Integration

Integrationstyp **Aufzeichnungsarchitektur**

Name\*

Integrationstyp\*  

**PBX** 

PBX\*   


[Abbrechen](#) [Zurück](#) [Weiter](#)

Abb. 468: 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 Business active</i> aus.

Tab. 107: Integrationstyp anlegen


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

**PBX** 

Name ↕	Typ ↕
Mitel MiVoice Biz	Mitel MiVoice Business



Zeilen pro Seite 20  1 - 1 von 1    

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 469: 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 Parallel Recording

- Klicken Sie in der Detailansicht unten rechts auf die Schaltfläche *Weiter*.  
⇒ Die Registerkarte *Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

Neue Integration

Integrationstyp

Aufzeichnungsarchitektur

Aufzeichnungsarchitektur

Aufzeichnungsarchitektur\*

Multi-Server Parallel Recording

Speichern

Abbrechen

Zurück

Weiter

Abb. 470: 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. 468.

### Konfigurationsschritte

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









<div> <div>  <div>Mitel MiVoice Business</div> </div> <div> <div>Mitel MiVoice Business</div> <div>active</div> </div> <div> <div>×</div> <div>⚙</div> </div> </div>	
Schritt	Konfiguration
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	✓ 
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren	✗ 
Monitorpunkte konfigurieren	✗ 
Aufzeichnungsserver konfigurieren	✗ 
Erweiterung konfigurieren	✓ 
Sonstige Einstellungen konfigurieren	✓ 

Abb. 471: 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.

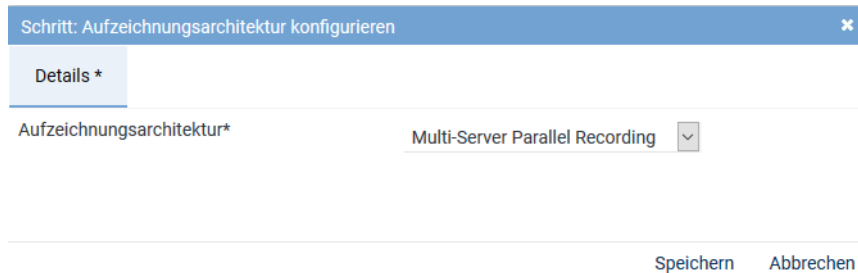



Abb. 472: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

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 MBG

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

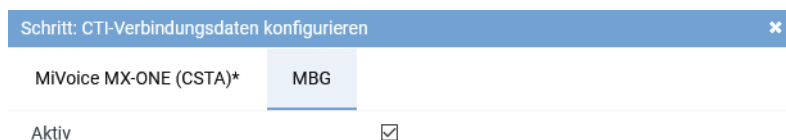


Abb. 473: CTIconnect-Verbindungsdaten zum **MBG** aktivieren

Aktiv Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Konfigurationsparameter anzuzeigen und die Verbindung zum **MBG** zu aktivieren.

- ☒ Verbindung ist aktiviert  
☐ Verbindung ist nicht aktiviert

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 <input type="button" value="v"/>
Grammatikversion*	1.00.51 <input type="button" value="v"/>

Abb. 474: 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. 108: 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
<a href="#">Hinzufügen</a> <a href="#">Bearbeiten</a> <a href="#">Löschen</a>

Verbindungsdaten Verbund 2
Verbindungsdaten
Keine Datensätze gefunden
<a href="#">Hinzufügen</a> <a href="#">Bearbeiten</a> <a href="#">Löschen</a>

Abb. 475: Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

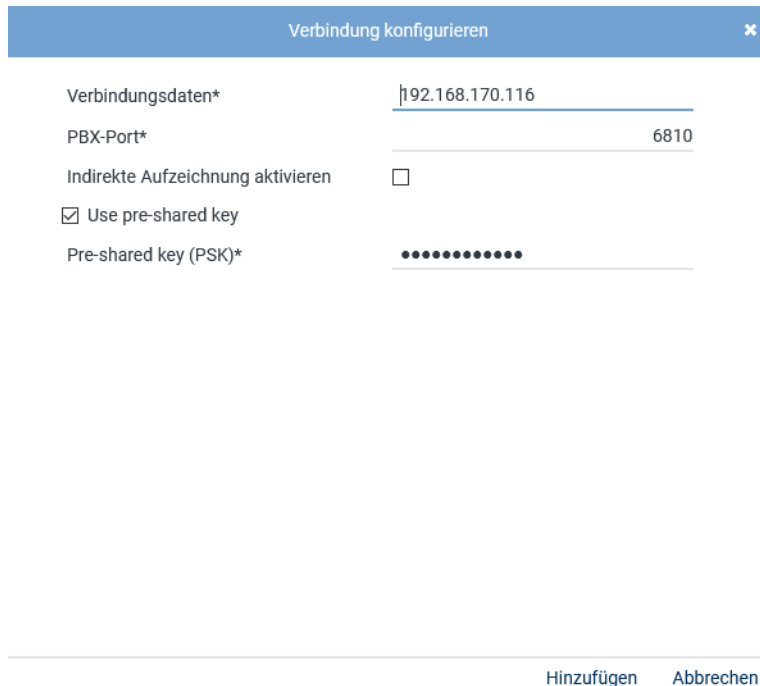


Abb. 476: Verbindung konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Verbindungsdaten</i>	Geben Sie hier den Link zum <b>MBG</b> an.
<i>PBX-Port</i>	Geben Sie hier den Port für das <b>MBG</b> bzw. <b>SRC</b> an, standardmäßig <b>6810</b> .
<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 <b>MBG</b> 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. 109: 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. 477: 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.

#### **Registerkarte MiVB (MiTAI)**

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *MiVB (MiTAI)*, um das *CTIconnect-Modul* zu konfigurieren.



Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren
✕

MBG*	MiVB (MiTAI)*	MiVB SIP trunk (MiTAI)*
Aktiv		<input checked="" type="checkbox"/>
<b>CTIconnect-Modul</b> ▼		
Typ	CTIconnect passive	
Grammatikname*	standard ▼	
Grammatikversion*	1.00.01 ▼	
Benutzername		
Passwort		
<b>Verbindungsdaten Verbund 1</b> ▶		
<b>Verbindungsdaten Verbund 2</b> ▶		
<b>Zusatzdaten</b> ▶		

[Speichern](#)   [Abbrechen](#)

Abb. 478: CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB (MiTAI)

### Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

Aktiv		<input type="checkbox"/>
<b>CTIconnect-Modul</b> ▼		
Typ	CTIconnect passive	
Grammatikname*	standard ▼	
Grammatikversion*	1.00.01 ▼	
Benutzername	asc_cticonnect	
Passwort	••••••••	

Abb. 479: Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

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

Tab. 110: CTIconnect-Modul konfigurieren

### 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. 480: Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren

Verbindungsdaten\*
192.168.170.201

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 481: Verbindungsdaten konfigurieren

- Geben Sie folgende Parameter ein:

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

Tab. 111: Verbindungsdaten konfigurieren

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

### Gruppenfeld Zusatzdaten MiVB (MiTAI)

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

Zusatzdaten	
ACDAgentGroup	Bitte auswählen... ▼
SuitPilotNumber	Bitte auswählen... ▼
SuitPilotName	Bitte auswählen... ▼
Freie Zuordnung	
MitelQueueName	MitelQueueName ▼
CallingDeviceID	CallingPartyIVR ▼
CalledDeviceID	CalledParty ▼

Abb. 482: CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten

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

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

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



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

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

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

### Registerkarte *MiVB SIP trunk (MiTAI)*

In dieser Registerkarte können Sie das CTIconnect-Modul für die Aufzeichnungsvariante active SIP Trunk Recording konfigurieren.

Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren
✕

MBG*	MiVB (MiTAI)*	MiVB SIP trunk (MiTAI)*
Aktiv	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>CTIconnect-Modul</b> ▼		
Typ	CTIconnect passive	
Grammatikname*	standard ▼	
Grammatikversion*	1.00.01 ▼	
Benutzername		
Passwort		
<b>Verbindungsdaten Verbund 1</b> ▶		
<b>Verbindungsdaten Verbund 2</b> ▶		
<b>Zusatzdaten</b> ▶		

Speichern Abbrechen

Abb. 483: CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB SIP trunk (MiTAI)

### Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

Aktiv
☐

**CTIconnect-Modul** ▼

Typ

CTIconnect passive

Grammatikname\*

standard ▼

Grammatikversion\*

1.00.01 ▼

Benutzername

asc\_cticonnect

Passwort

••••••

Abb. 484: Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

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

Tab. 112: CTIconnect-Modul konfigurieren

### 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

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

Verbindungsdaten\*

192.168.170.201

[Hinzufügen](#)    [Abbrechen](#)

Abb. 486: Verbindungsdaten konfigurieren

- Geben Sie folgende Parameter ein:

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

Tab. 113: Verbindungsdaten konfigurieren

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

### Gruppenfeld Zusatzdaten

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

**Zusatzdaten** ▾

ACDAgentGroup	Bitte auswählen...	▾
SuitPilotNumber	Bitte auswählen...	▾
SuitPilotName	Bitte auswählen...	▾
Freie Zuordnung		
<input type="text" value="MitelQueueName"/>	MitelQueueName	▾
<input type="text" value="CallingDeviceID"/>	CallingPartyIVR	▾
<input type="text" value="CalledDeviceID"/>	CalledParty	▾

Abb. 487: CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten

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

- MitelQueueName
- CallingPartyIVR
- CalledParty

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

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




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

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

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

### Monitorpunkte für MiVoice Biz mit Peer Name(s) konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Monitorpunkte konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Monitorpunkte für die überwachten Endgeräte zu konfigurieren.
- ⇒ Das Fenster *Schritt: Monitorpunkte konfigurieren* erscheint in der Detailansicht.

Schritt: Monitorpunkte konfigurieren ✕

Extension-Monitorpunkte	Peer Name(s)
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div>Extension ▾</div> <div>Aktiv ⇅</div> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;">Keine Datensätze gefunden</div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"> <span>Hinzufügen</span> <span>Aktiv/Inaktiv</span> <span>Löschen</span> </div>	

Speichern Abbrechen

Abb. 488: Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren

### Registerkarte *Extension-Monitorpunkte*



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

1. Klicken Sie in der Registerkarte *Extension-Monitorpunkte* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Extensions für die überwachten Endgeräte hinzuzufügen.
2. 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. 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*.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>.</li> <li>Klicken Sie auf die Schaltfläche  (<i>Datei hochladen</i>).</li> </ul> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die <b>CSV</b>-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der <b>CSV</b>-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine <b>CSV</b>-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"> <li>Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche .</li> <li>Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>.</li> <li>Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>.</li> <li>Klicken Sie auf die Schaltfläche  (<i>Datei hochladen</i>).</li> </ul>
<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><b>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</b></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 ⇅
6000	✓
6001	✓

Hinzufügen
Aktiv/Inaktiv
Löschen

Speichern
Abbrechen

Abb. 490: Konfigurierte Extension-Monitorpunkte

<b>Hinzufügen</b>	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.
<b>Aktiv/Inaktiv</b>	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.
<b>Löschen</b>	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.


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

### Registerkarte *Peer Name(s)*

Für die Aufzeichnungsvariante *active SIP Trunk Recording* können Sie in dieser Registerkarte einen oder mehrere **SIP**-Trunk-Namen konfigurieren.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um einen **SIP**-Trunk hinzuzufügen.
  - ⇒ Eine neue Zeile erscheint.



Schritt: Monitorpunkte konfigurieren

Extension-Monitorpunkte	Peer Name(s)	Aktiv ↕	Bearbeiten
	Trunk-Name	✓	

Hinzufügen Aktiv/inaktiv Löschen

Speichern Abbrechen


Abb. 491: Peer Name(s) hinzufügen

- Klicken Sie am Ende der Zeile in der Spalte *Bearbeiten* auf das Symbol .  
⇒ Der Eingabemodus öffnet sich.
- Geben Sie in der Spalte *Peer Name(s)* den Namen des Trunks ein.
- Klicken Sie nach der Bearbeitung auf das Symbol  am Ende der Zeile, um die Eingaben zu übernehmen.
- Wiederholen Sie den Vorgang, um weitere SIP-Trunk-Namen einzugeben.
- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

### Aufzeichnungsserver für Multi-Server Parallel konfigurieren

Bei mehreren Aufzeichnungsservern müssen Sie den Portbereich für jeden Aufzeichnungsserver definieren. Der Bereich kann für alle Aufzeichnungsservern gleich sein. Bitte achten Sie aber darauf, dass der Portbereich innerhalb des freigeschalteten Portbereiches in der Firewall liegt, siehe dazu auch die Communication Matrix in den Installationsvoraussetzungen.

Diese Konfiguration erfolgt im Konfigurationsschritt *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
Servername	Details*
REC-03	Konfigurierte IP-Adresse
REC-04	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. 492: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

- Stellen Sie in der Registerkarte *Details* 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, der an der PBX konfiguriert ist und 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 den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 21000.

Tab. 114: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie 4 Ports einplanen, da für den RTP-Empfang nur gerade Ports verwendet werden.

Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie außerdem mehr Speicherplatz einplanen.



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

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

4. 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	<span>▼</span>
Grammatikversion*	2.00.01	<span>▼</span>

**Verbindungsdaten** ▼

Servername*	192.168.170.205	
Port*		2601

**Zusatzdaten** ▼

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

Freie Zuordnung +

<input style="width: 100%;" type="text"/>	Bitte auswählen... <span>▼</span>	<span style="color: red;">-</span>
<input style="width: 100%;" type="text"/>	Bitte auswählen... <span>▼</span>	<span style="color: red;">-</span>
<input style="width: 100%;" type="text"/>	Bitte auswählen... <span>▼</span>	<span style="color: red;">-</span>

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. 115: 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. 116: 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 MiContact Center Business**

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von MiContact Center Business und muss nur konfiguriert werden, wenn MiContact Center Business verwendet wird, um Zusatzdaten zu erhalten.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver, der für die eigentliche Konversationsaufzeichnung zuständig ist. Der CTI<sup>connect</sup>-Dienst empfängt über eine Verbindung zum MiContact Center Business die Information der zugeordneten Monitorpunkte, die im MiContact Center Business registriert sind. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der MiContact Center Business die Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

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

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details

Erweiterung wählen  
☐ Keine Auswahl  
☒ MiContact Center Business

**CTIconnect-Modul**

Typ	CTIconnect passive
Grammatikname*	standard <span style="float: right;">▼</span>
Grammatikversion*	1.00.03 <span style="float: right;">▼</span>

**Verbindungsdaten** ▼

MiCCB URL*	http://192.168.173.123
PBX-Benutzername*	_admin
PBX-Passwort*	••••••••••

**Zusatzdaten** ▼

Freie Zuordnung
+

agentName	agentName <span style="float: right;">▼</span>	-
fromName	fromName <span style="float: right;">▼</span>	-
toName	toName <span style="float: right;">▼</span>	-

Speichern Abbrechen

Abb. 495: Erweiterung für MiContact Center Business 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. 117: CTIconnect-Modul konfigurieren

### Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

Parameter	Wert/Beschreibung
MiCCB-URL	Geben Sie hier die <a href="#">URL</a> ein, auf dem der MiContact Center Business läuft, z. B. <a href="http://192.168.173.123/miccsdk">http://192.168.173.123/miccsdk</a> .
PBX-Benutzername	Geben Sie hier den Benutzernamen ein, für die Authentifizierung am MiContact Center Business.



Parameter	Wert/Beschreibung
<i>PBX-Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort ein, für die Authentifizierung am Mi-Contact Center Business.

Tab. 118: Verbindungsdaten konfigurieren

### Gruppenfeld Zusatzdaten

Beim Einsatz von MiContact Center Business werden je nach Konfiguration folgende Zusatzdaten mit dem Protokoll mitgeliefert:

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>queueId</i>	"333168d9-ce96-4c0b-80eb- 0cd524-ca379f"
<i>targetTimeForServiceLevel</i>	"00:02:00"
<i>timeOfferedToAgent</i>	"2019-10-11T09:54:13+02:00"
<i>supplementalDetails_toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>type</i>	"Queued"
<i>transferCount</i>	"1.0"
<i>toAddress</i>	"7104"
<i>supplementalDetailsDisplayName_toAddress</i>	"ToAddress"
<i>mediaServerId</i>	"26e821d1-8bc1-40c8-b65a-55ce35d2716b"
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromName</i>	"FromName"
<i>timeOfLastAgentResponse</i>	"2019-10-11T09:54:19+02:00"
<i>supplementalDetails_fromAddress</i>	"7001"
<i>toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>timeOfferedToSystem</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>supplementalDetails_callIds</i>	"446"
<i>fromName</i>	"Hans"
<i>agentFirstName</i>	"Nebel Carmen"
<i>mediaFolder</i>	"Inbox"
<i>lastAgentAction</i>	"Receive"
<i>supplementalDetails_fromName</i>	"Nebel Carmen"
<i>supplementalDetailsDisplayName_callIds</i>	"CallIds"
<i>classificationCodeRequired</i>	"false"
<i>agentLastName</i>	"Mustermann"
<i>mediaSpecificInfo</i>	"MitaiVoiceCommand 1 7104 446 {"G CID":"3BB49626471B011E59AA","P C ID":"3BB49626471B011E592E","SCI D ":""}"
<i>agentName</i>	"Hans Mustermann"
<i>mediaType</i>	"Voice"
<i>supplementalDetailsDisplayName_isConference</i>	"IsConference"
<i>timeOfLastCustomerResponse</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>conversationState</i>	"Ended"
<i>folder</i>	"Inbox"
<i>allowAgentPreview</i>	"true"

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>supplementalDetails_toAddress</i>	"7104"
<i>mediaServerType</i>	"Mcd"
<i>supplementalDetails_isConference</i>	"False"
<i>agentId</i>	"5705bff7-957c-4c23-8ad1-9ed45922a7b4"
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromAddress</i>	"FromAddress"
<i>workTimer</i>	"00:00:00"
<i>native</i>	"true"
<i>fromAddress</i>	"7001"
<i>direction</i>	"Incoming"
<i>conversationId</i>	"3BB49626471B011E5924"
<i>queueIsWrapUpTimeEnabled</i>	"false"
<i>timeOfferedToQueue</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>agentReporting</i>	"7104"
<i>failedRouteReason</i>	"None"
<i>supplementalDetails_callParticipants</i>	"7104 7001 "
<i>supplementalDetailsDisplayName_callParticipants</i>	"ToName"
<i>supplementalDetailsDisplayName_toName</i>	"CallParticipants"

Folgende Felder stehen zusätzlich noch zur Verfügung, wenn die Kommunikation über ein **IVR**-System stattfindet:

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>supplementalDetails_ani</i>	"7001"
<i>supplementalDetailsDisplayName_recording_Decision</i>	"Recording_Decision"
<i>supplementalDetailsDisplayName_phoneNumber</i>	"PhoneNumber"
<i>queueDialable</i>	"7500"
<i>queueReporting</i>	"P112"
<i>supplementalDetails_recording_Decision</i>	"Ja"
<i>supplementalDetailsDisplayName_ani</i>	"ANI"
<i>supplementalDetails_phoneNumber</i>	"7001"
<i>queueName</i>	"Testqueue_1"

### 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. 496: 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 CTIconnect-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

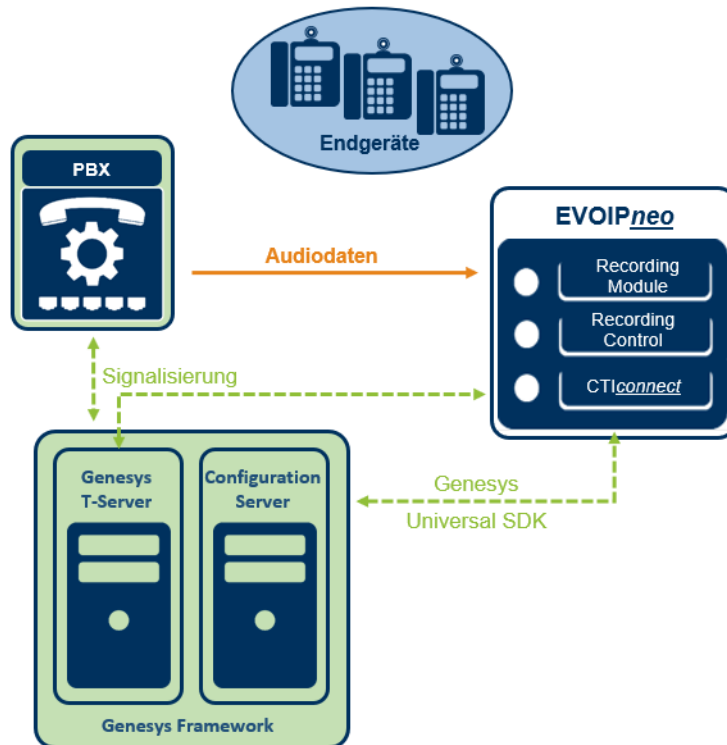


Abb. 497: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 476](#).

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\*

- Öffnen Sie die Datei *basic.pif.properties*.
- Geben Sie für den Parameter *pifgenesys.call\_identifizier* das entsprechende Datenfeld ein.
- Speichern Sie die Änderungen in der Datei ab.
- Starten Sie nach der Änderung die Aufzeichnungsarchitektur neu.

### Erweiterung in der Integration konfigurieren

- Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
- 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 <span>▼</span>
Grammatikversion*	1.15.00 <span>▼</span>
T-Server-Redundanz*	HAconnect <span>▼</span>
Config-Server-Redundanz*	Warm Standby <span>▼</span>
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. 498: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

### Gruppenfeld CTIconnect-Modul

- Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Hier wird der Typ des CTIconnect-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.

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Keine Redundanz</i></li> <li>• <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection</li> <li>• <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz</li> </ul>
<i>Config-Server-Redundanz</i>	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Keine Redundanz</i></li> <li>• <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection</li> <li>• <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz</li> </ul>
<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. 119: 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. 499: 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.
<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. 120: 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. 500: 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. 501: 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 Business		Mitel MiVoice Business active		
Schritt	Konfiguration			
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren				
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren				
Monitorpunkte konfigurieren				
Aufzeichnungsserver konfigurieren				
Erweiterung konfigurieren				
Sonstige Einstellungen konfigurieren				

Abb. 502: 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 Business	Mitel MiVoice Business active	✓	✓

Abb. 503: 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.

### 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 Business	Mitel MiVoice Business active	✓	✓

Abb. 504: Integration deaktivieren

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

### 7.2.3 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

- Wechseln Sie in das *Server-Modul*.
- Wählen Sie in der Hauptansicht den *Server* aus, den Sie konfigurieren möchten.
- Wählen Sie die Registerkarte *Verwendung*.

4. Erweitern Sie das Gruppenfeld *Audioanalyse*.

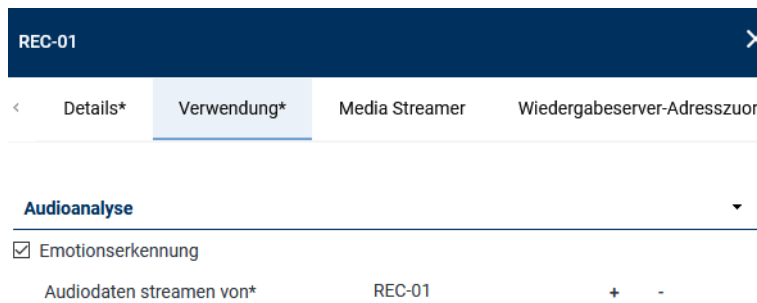


Abb. 505: Server-Modul - Emotionserkennung aktivieren

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*

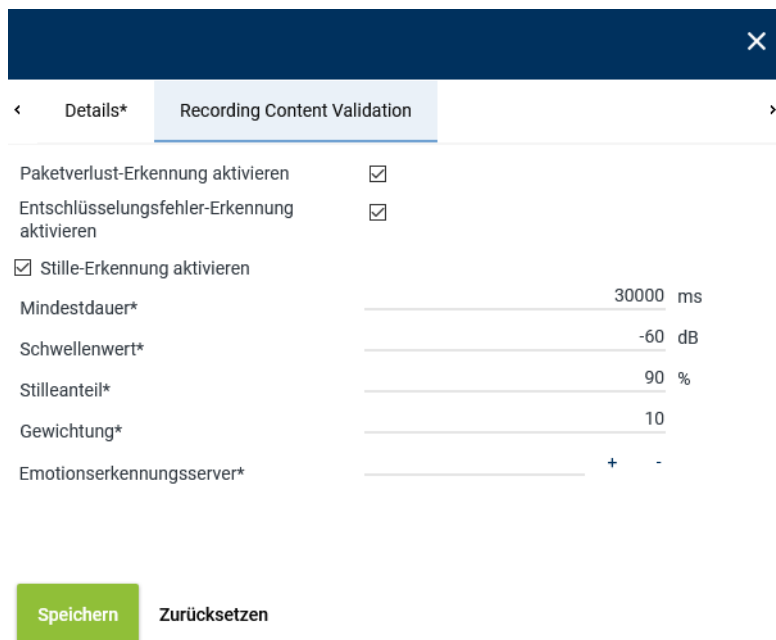



Abb. 506: Integration anlegen - Registerkarte Recording Content Validation

Paketverlust-Erkennung aktivieren ☒ Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit geprüft wird, ob Pakete einer Aufzeichnung verloren gegangen sind.

	<p><b>HINWEIS!</b> Ein Paketverlust führt zu Einbußen in der Audioqualität. Sollte ein hoher Prozentsatz an Paketen verloren gehen, kann es zum kompletten Verlust der Aufzeichnung kommen.</p>
Entschlüsselungsfehler-Erkennung aktivieren	<p><input checked="" type="checkbox"/> Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit geprüft wird, ob bei der Entschlüsselung Fehler aufgetreten sind.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Falls es zu Entschlüsselungsfehlern kommt, führt dies dazu, dass die Audiodatei ganz oder teilweise aus Lärm besteht und dadurch nicht zu gebrauchen ist.</p>
Stille-Erkennung aktivieren	<p><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.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Die Erkennung ist sinnvoll, falls z. B. von der Telefonanlage zwar RTP-Pakete geschickt werden, die aber statt einem Audiosignal nur Stille beinhalten.</p>
<i>Minstdauer</i>	Geben Sie hier die Minstdauer 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>	<p>Wählen Sie über das Symbol  den Server aus, auf dem die Emotionserkennung läuft.</p> <p>Die Sprachanalysesoftware erkennt, ob in den Aufzeichnungen Stille-Passagen vorkommen.</p>

**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.

Emotionserkennung
×

Name ↕

REC-01

Zeilen pro Seite 20 ▾
1 - 8 von 8

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 507: 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<sub>neo</sub>

Damit die aufgetretenen Fehler in einem Report ausgegeben werden, müssen Sie dafür in der Applikation INSIGHT<sub>neo</sub> einen Report erstellen.



Informationen zur Bedienung des Reportvorlagen-Moduls und des Reportinstanzen-Moduls finden Sie in den jeweiligen INSIGHT<sub>neo</sub>-Bedienungsanleitungen.

#### 7.2.4

### PHONEapp für Mitel konfigurieren

Falls Sie die XML PHONE<sub>app</sub> 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
    - Telefentypen konfigurieren
    - Grundeinstellungen vornehmen
  - PBX-Modul
    - PHONE<sub>app</sub>-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, Telefentyp und Time Slot.

- Recording-Planner-Modul
  - Betriebsarten konfigurieren

#### 7.2.4.1 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. 508: Server - Registerkarte Verwendung

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

##### 7.2.4.1.1 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung



Abb. 509: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aufzeichnungssteuerung/Monitoring</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie CLIENTcommand 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"> <li>• Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, über die Sie die Steuerung nutzen möchten.</li> </ul>

Parameter	Wert/Beschreibung
<u>neo</u> -Schlüsselverwaltung	<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 <i>ASC_KEY_MANAGEMENT</i> 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. 121: Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren

#### 7.2.4.2 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:

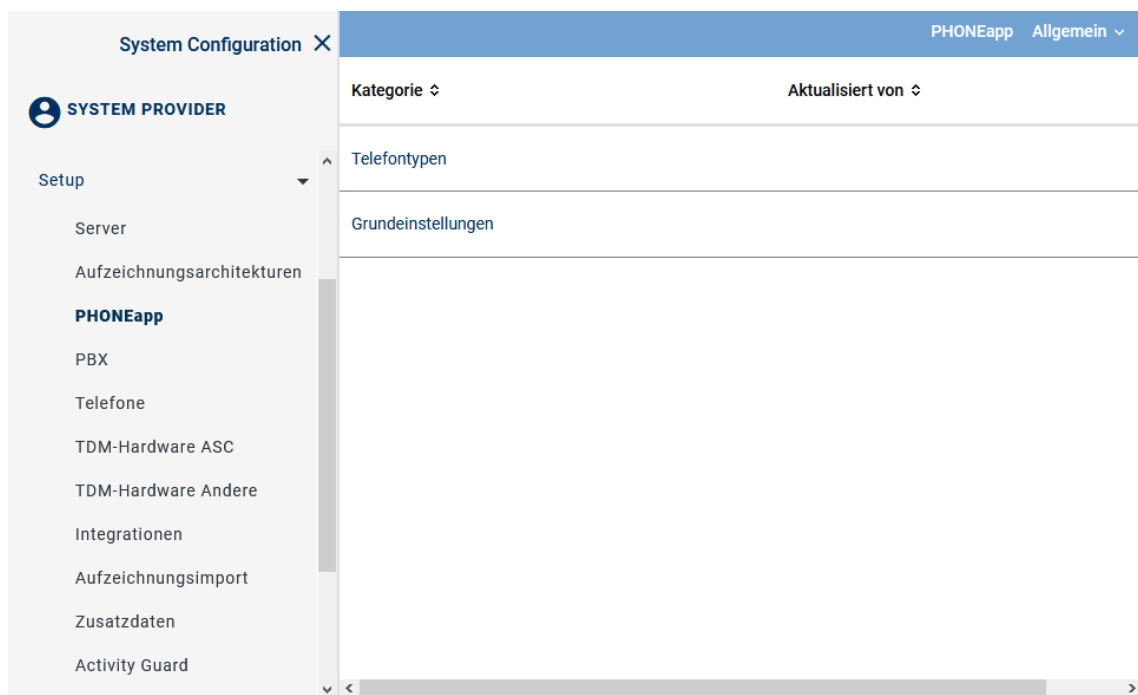


Abb. 510: PHONEapp - Hauptansicht

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

##### 7.2.4.2.1 Kategorie Telefontyp

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

- 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. 511: 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. 512: 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.

#### 7.2.4.2.2 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**

Speichern Zurücksetzen

Abb. 513: Detailansicht Grundeinstellungen

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

<b>Allgemein</b>	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://&lt;core_ip&gt;: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"> <li>• <i>Nur zertifizierte Anfragen</i></li> </ul>	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.
<i>Sprache</i>	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 &gt; Telefone</i> als Display-Sprache nichts anderes konfiguriert wird.
<i>Zeit-Parameter</i>	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.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Rückantwortzeit</i></li> </ul>	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.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Fehlermeldung ab</i></li> </ul>	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.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Telefon-Aktualisierungsintervall</i> (diese Einstellung ist nur für Alcatel und Cisco relevant)</li> </ul>	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.
<i>Tagging-Attribute</i>	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.
<i>Registerfelder</i>	Hier konfigurieren Sie die Anzeige des Tagging-Wertes. Es können alle ID's, die unter <i>Setup &gt; Zusatzdaten</i> gelistet sind, und das Feld <i>ASC-COMMENT</i> verwendet werden.

<b>Vordefinierte Tagging-Felder</b>	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"> <li>• <i>Aktiviert</i></li> </ul>	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"> <li>• <i>Tagging-Feld</i></li> </ul>	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.

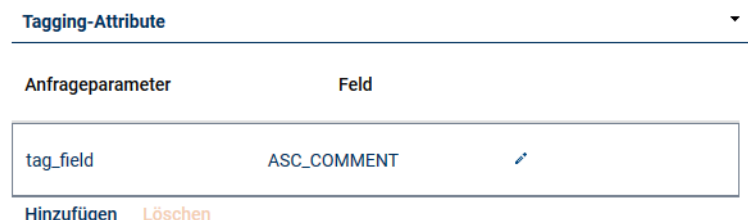


Tagging-Attribute sollten nur in Ausnahmefällen geändert werden. Unsachgemäße Änderungen können dazu führen, dass die PHONEapp nicht korrekt funktioniert.

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. 514: 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. 515: 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	✓	
<a href="#">Hinzufügen</a> <a href="#">Löschen</a>			

Abb. 516: 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"/>	✓ ✕
<a href="#">Hinzufügen</a> <a href="#">Löschen</a>			

Abb. 517: 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*.

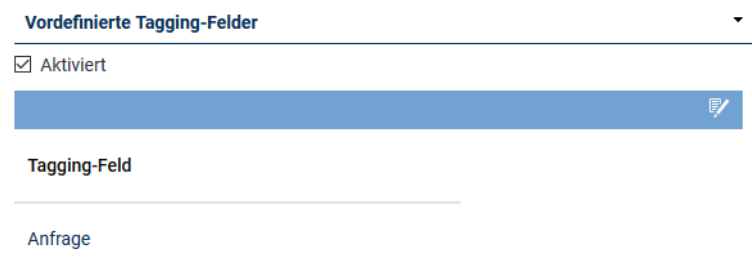



Abb. 518: Tagging-Felder konfigurieren


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. 519: 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.

#### 7.2.4.3

#### 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.

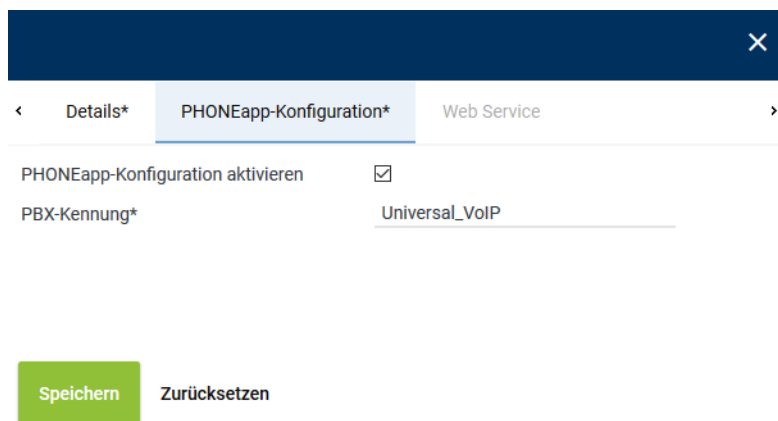


Abb. 520: PHONEapp-Konfiguration aktivieren

3. Geben Sie folgende Parameter ein:

<i>PHONEapp-Konfiguration aktivieren</i>	Hier wird die PHONEapp aktiviert.
<i>PBX-Kennung</i>	Geben Sie hier die Kennung der Telefonanlage ein. Die Kennung ermöglicht bei Einsatz von mehreren Telefonanlagen in Verbindung mit PHONEapps 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.

#### 7.2.4.4 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:

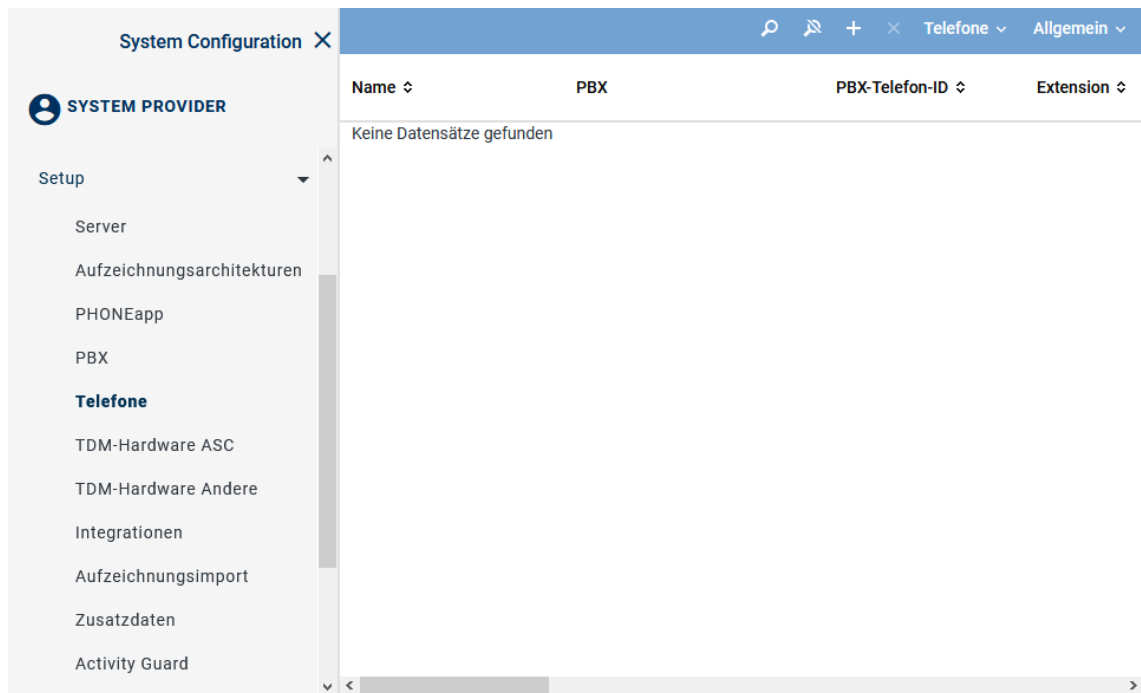


Abb. 521: Telefone - Hauptansicht

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.

##### 7.2.4.4.1 Symbolleiste des Telefone-Moduls


Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 522: Symbolleiste

	<i>Erstellen</i>	Erstellt ein neues Telefon. Zur Verfügung stehen <ul style="list-style-type: none"> <li>• IP-Telefon</li> <li>• TDM-Telefon</li> </ul>
 	<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"> <li>• Angezeigte Informationen</li> <li>• Reihenfolge der angezeigten Spalten</li> <li>• Anzahl der Zeilen pro Seite</li> </ul>
	<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.

#### 7.2.4.4.2 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. 523: 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. 524: 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. 122: 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"> <li>• im PBX-Modul in der Registerkarte PHONEapp</li> <li>• und im PHONEapp-Modul</li> </ul>
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"> <li>• Für SIP-Telefone heißen die Softkeys <i>topsoftkey</i>, im Beispiel <i>topsoftkey3</i>.</li> <li>• 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.</li> </ul>
Mute LED identifier	<p>Geben Sie hier den Softkey für die Mute-Funktion ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Für SIP-Telefone heißen die Softkeys <i>topsoftkey</i>, im Beispiel <i>topsoftkey4</i>.</li> <li>• 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.</li> </ul>
Keep LED identifier	<p>Geben Sie hier den Softkey für die Keep-Funktion ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Für SIP-Telefone heißen die Softkeys <i>topsoftkey</i>, im Beispiel <i>topsoftkey5</i>.</li> <li>• 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.</li> </ul>

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.

#### 7.2.4.4.3 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.

#### 7.2.4.5 Recording-Planner-Modul konfigurieren

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

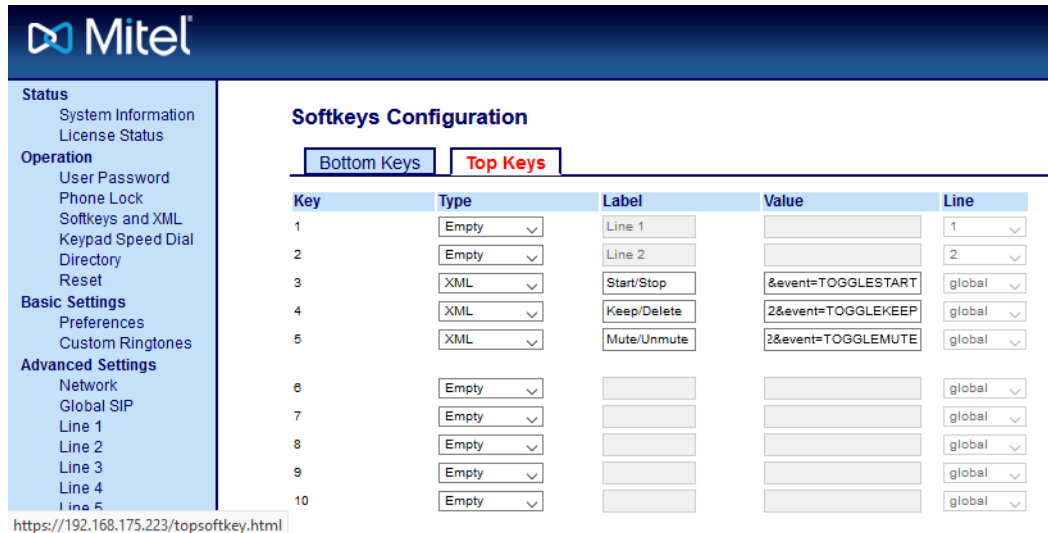


Informationen zum Recording-Planner-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.

#### 7.2.4.6 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	?&event=TOGGLEMUTE	global
6	Empty			global
7	Empty			global
8	Empty			global
9	Empty			global
10	Empty			global

Abb. 525: 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*.

<b>Status</b> System Information License Status <b>Operation</b> User Password Phone Lock Softkeys and XML Keypad Speed Dial Directory Reset <b>Basic Settings</b> Preferences Custom Ringtones <b>Advanced Settings</b> 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	<b>Network Settings</b> <b>IPv6 Settings</b> IPv6 <input type="checkbox"/> Enabled <b>Basic Network Settings</b> 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 <b>Advanced Network Settings</b> 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 <b>HTTPS Settings</b> 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. 526: 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*.

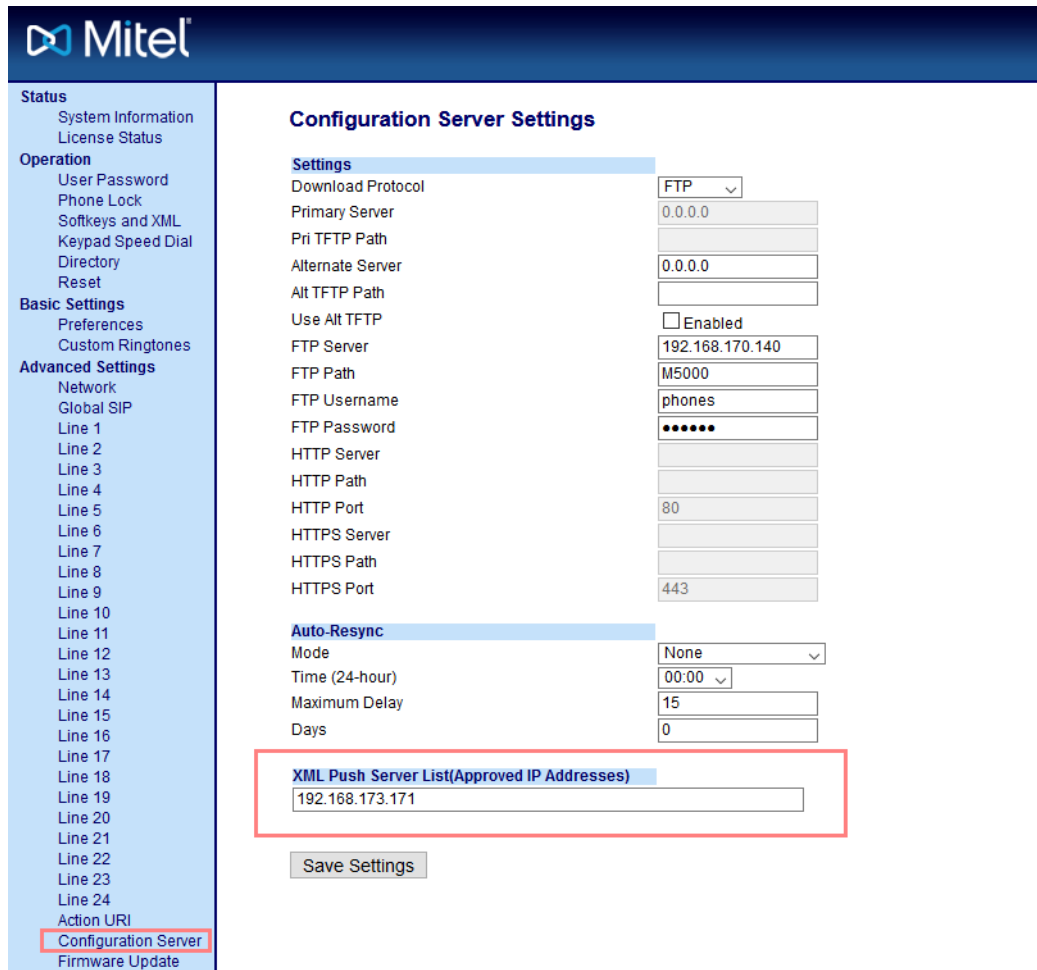


Abb. 527: XML-Push-Server konfigurieren

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. 528: Belegung der Top Keys und Anzeige des Status der Aufzeichnung

### 7.2.5 Synchronisationsoptionen

Es gibt 2 unterschiedliche Synchronisationsarten:

- Synchronisation der Recording-Control-Dienste zur Aufzeichnungssteuerung

- Synchronisation der Systemspeicher zum Abgleich der Aufzeichnungsdaten

### 7.2.5.1 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.

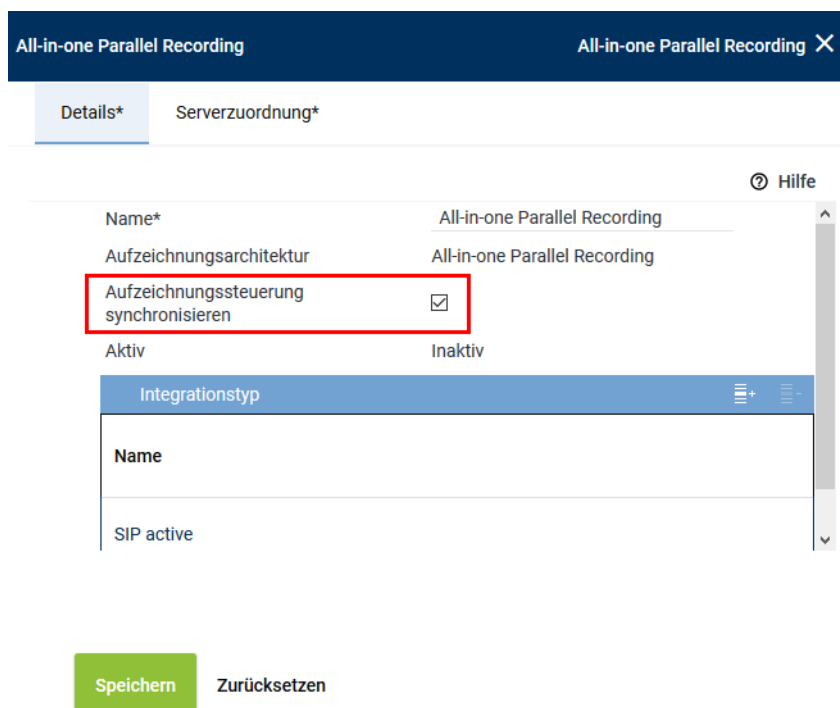
Falls die Aufzeichnungssteuerung manuell durch Applikationen wie CLIENT`command`, PHONE`app`, SCREEN`rec` scan Editor oder eine externe Steuerung über eine API erfolgen soll, muss eine Synchronisation der Recording-Control-Dienste der parallelen Aufzeichnungsserver eingerichtet werden.

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 the 'All-in-one Parallel Recording' configuration window. 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. 529: Aufzeichnungssteuerung synchronisieren



- 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:**

- Setzen Sie den gewünschten Zustand der Aufzeichnungssteuerung:
  - ☒ = *Aufzeichnungssteuerung erfolgt synchronisiert*
  - ☐ = *Aufzeichnungssteuerung erfolgt nicht synchronisiert*
- Deaktivieren Sie die Integration.
- Deaktivieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur.
- Prüfen Sie, dass folgende Dienste gestoppt sind.
  - *ASC RecordingControl*
  - *ASC RecordingModule*
  - *ASC CTIconnect(Integrationsname)*
- 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:**

- Deaktivieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur erneut.
  - Prüfen Sie, dass die Dienste gestoppt sind.
  - Aktivieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur erneut.
  - Aktivieren Sie die Integration.
- ⇒ Jetzt sind die Änderungen aktiv.

### 7.2.5.2 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.

- Um eine Synchronisationskonfiguration zu erstellen, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Synchronisationskonfiguration verwalten*.



Abb. 530: Menüpunkt Synchronisationskonfiguration verwalten

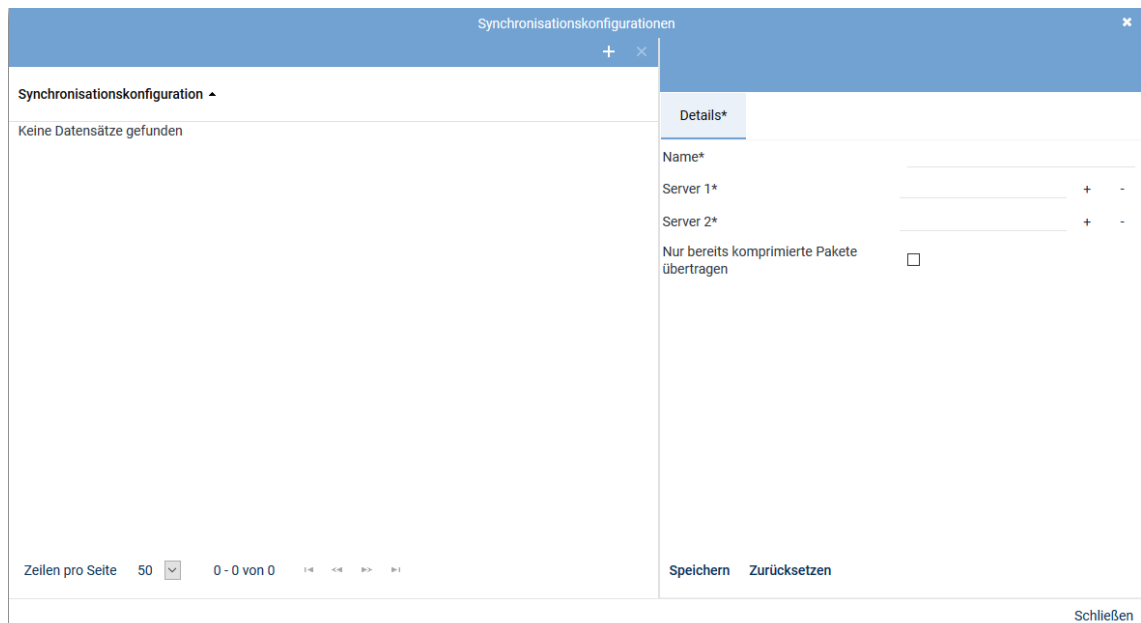




Abb. 531: Synchronisationskonfigurationen konfigurieren

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:


	<b>Erstellen</b>	Erstellt eine neue Synchronisationskonfiguration (siehe <a href="#">Kapitel "Synchronisationskonfiguration erstellen", S. 466</a> ).
	<b>Löschen</b>	Löscht die ausgewählte Synchronisationskonfiguration (siehe <a href="#">Kapitel "Synchronisationskonfiguration löschen", S. 467</a> ).

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.

#### 7.2.5.2.1 Synchronisationskonfiguration erstellen

1. Klicken Sie im Fenster *Synchronisationskonfigurationen verwalten* auf das Symbol  (*Erstellen*).  
⇒ Registerkarte *Details* wird aktiv.

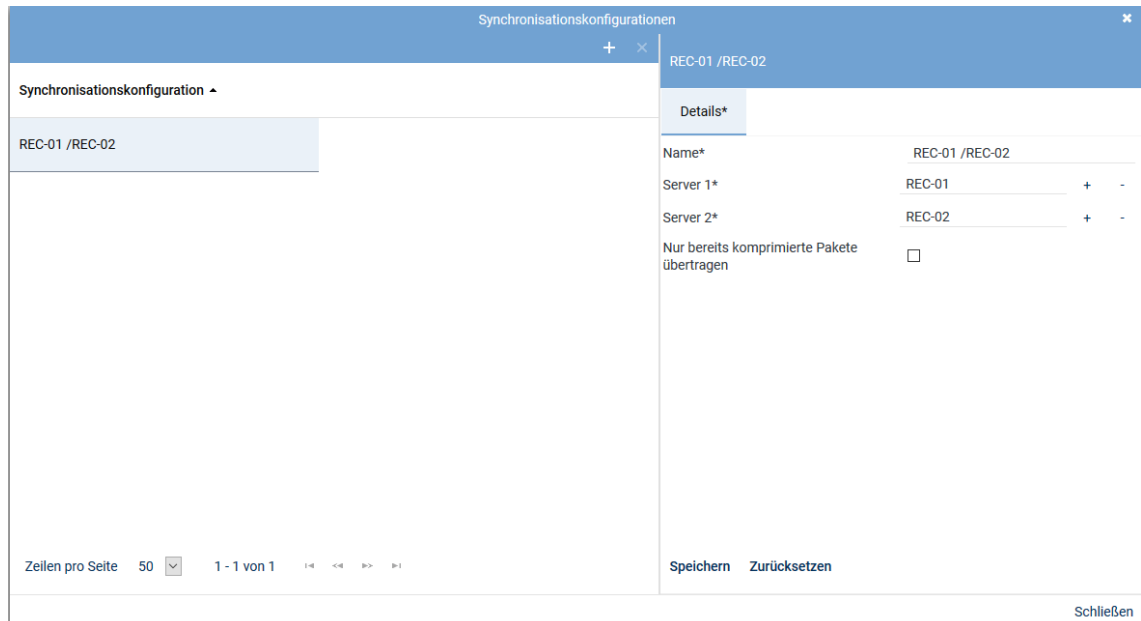





Abb. 532: Synchronisationskonfiguration erstellen

2. Füllen Sie alle Felder für die neue Synchronisationskonfiguration aus:

<b>Name</b>	Geben Sie einen Namen für die Synchronisationskonfiguration ein.
<b>Server 1 / Server 2</b>	<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>
<b>Nur bereits komprimierte Pakete übertragen</b>	<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><b>HINWEIS!</b> 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.

#### 7.2.5.2.2 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.

### 7.2.6 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. 468](#).

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. 468](#).

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.

#### 7.2.6.1 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. 533: Registerkarte Parallele Aufzeichnung (Integration)

#### Duplikate löschen,....

Wenn Sie diese Option aktivieren, können Sie anhand der eingeblenden 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 <a href="#">Kapitel "Zusatzdaten zuordnen", S. 470</a>.</p> <p> = Zusatzdaten aus der Liste entfernen, siehe <a href="#">Kapitel "Zusatzdaten-zuordnung löschen", S. 471</a></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.

## 7.2.6.2 Zusatzdaten

### 7.2.6.2.1 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.

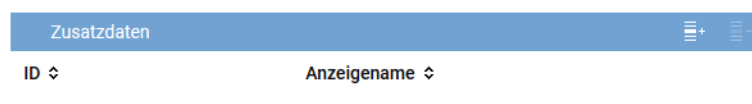


Abb. 534: Zusatzdaten zuordnen

- 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			
Anzeigename	Verfügbar	Editierbar	Externe Aufzeichnungssteuerung
Kommentar	✓	✓	✗
Universal Call ID	✓	✓	✗

Zeilen pro Seite 20 1 - 2 von 2

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 535: 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*.

#### 7.2.6.2.2 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	Anzeigename
customCP01	Kommentar
customCP02	Universal Call ID

Abb. 536: Zusatzdatenzuordnung löschen

#### 7.2.6.3 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.

### 7.2.7 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.

#### 7.2.7.1 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.

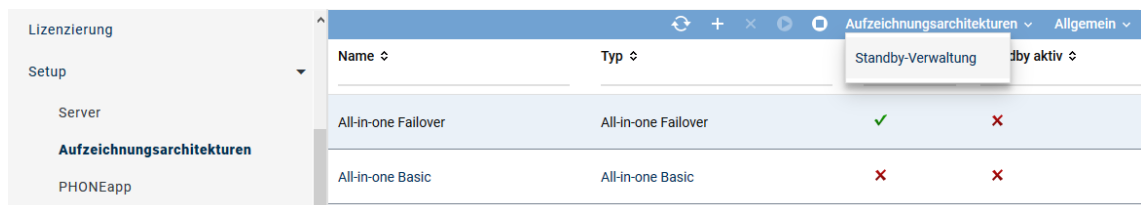


Abb. 537: Standby-Verwaltung konfigurieren

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. 538: 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.

#### 7.2.7.2 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.

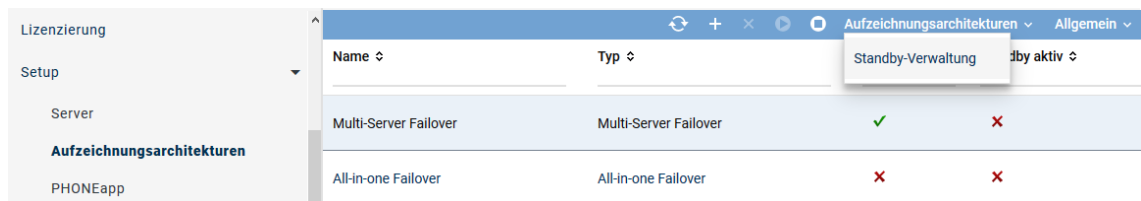


Abb. 539: Auswahlmenü der Standby-Verwaltung

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. 540: 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 Genesys T-Server konfigurieren (optional)

### 7.3.1 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*.

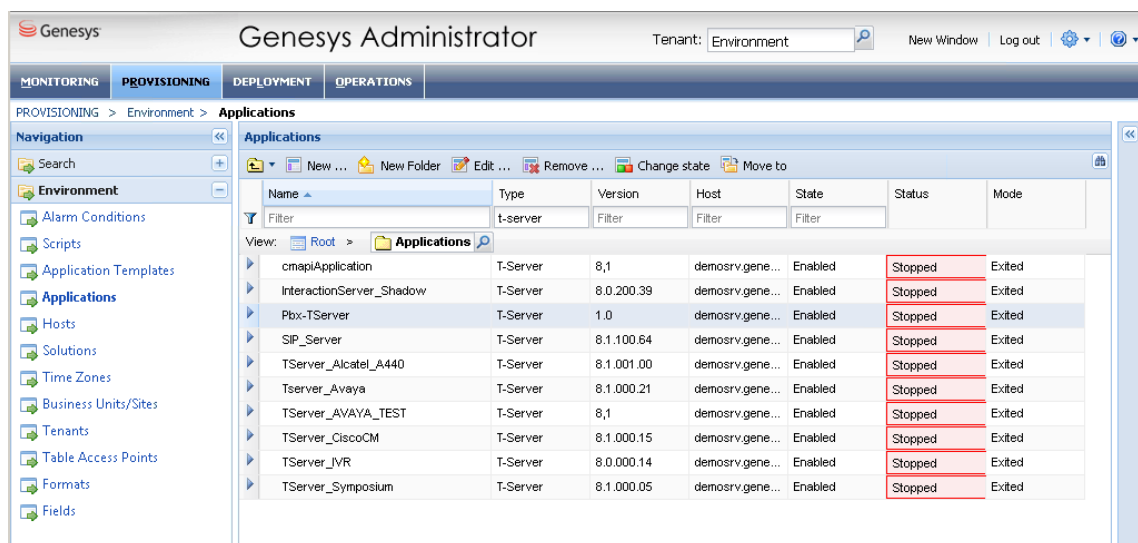


Abb. 541: Genesys Administrator - T-Server auswählen

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*.

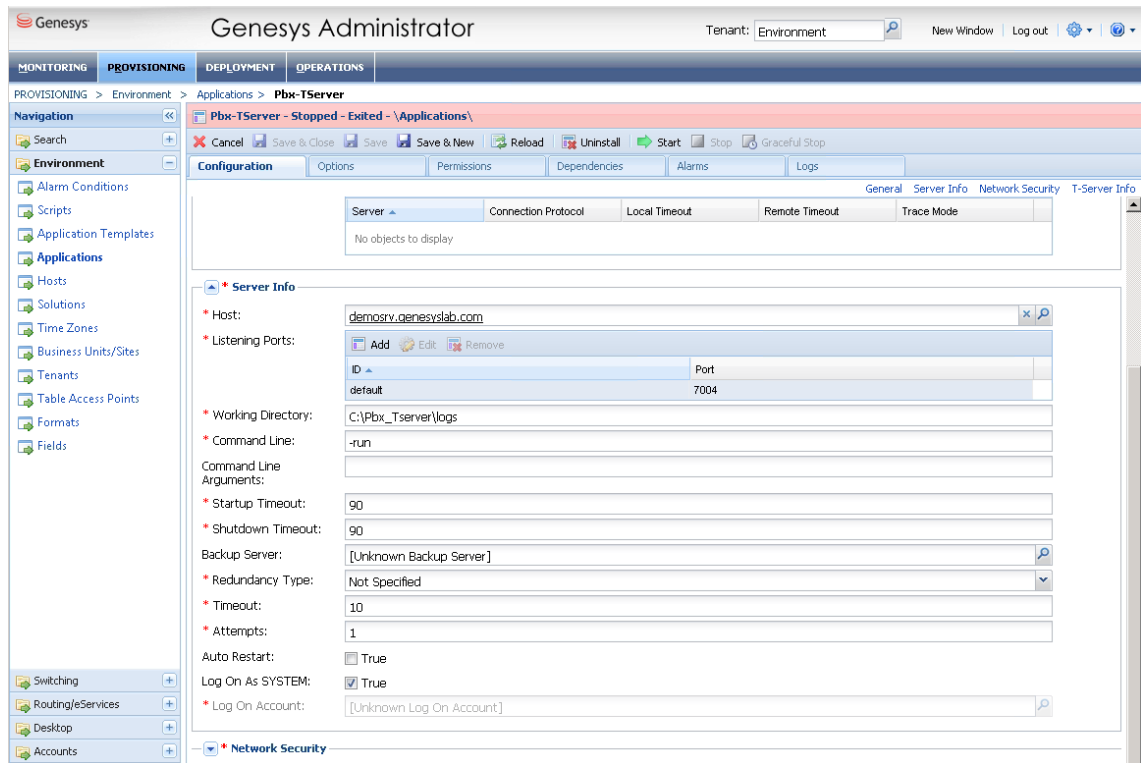


Abb. 542: Genesys Administrator - T-Server konfigurieren

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.

### 7.3.2

#### IP-Adresse und Port des Genesys Configuration Servers konfigurieren

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Environment > Applications*.

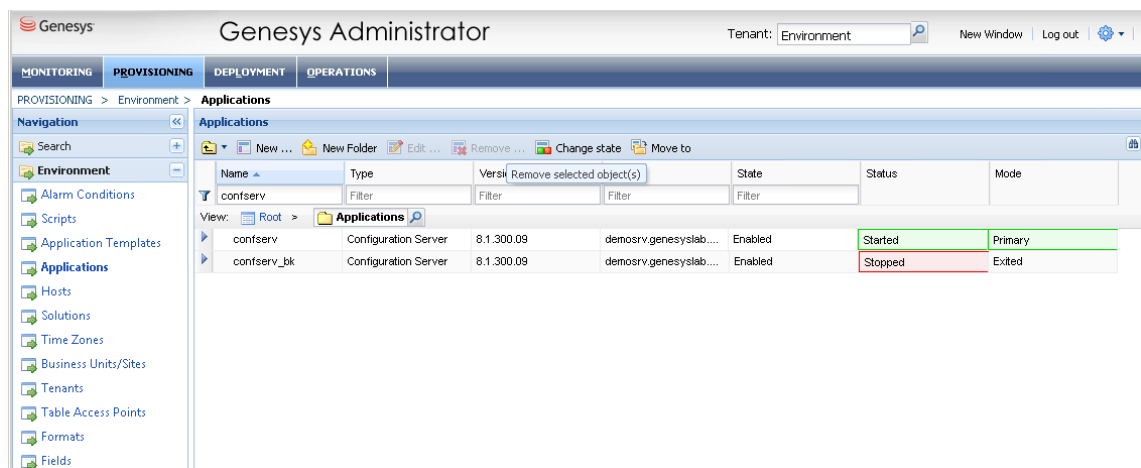


Abb. 543: Genesys Administrator - Configuration Server auswählen

2. Doppelklicken Sie auf den Eintrag Configuration Server, z. B. *confserv*.  
⇒ Das Fenster *Configuration* erscheint.
3. Erweitern Sie den Bereich *Server Info*.

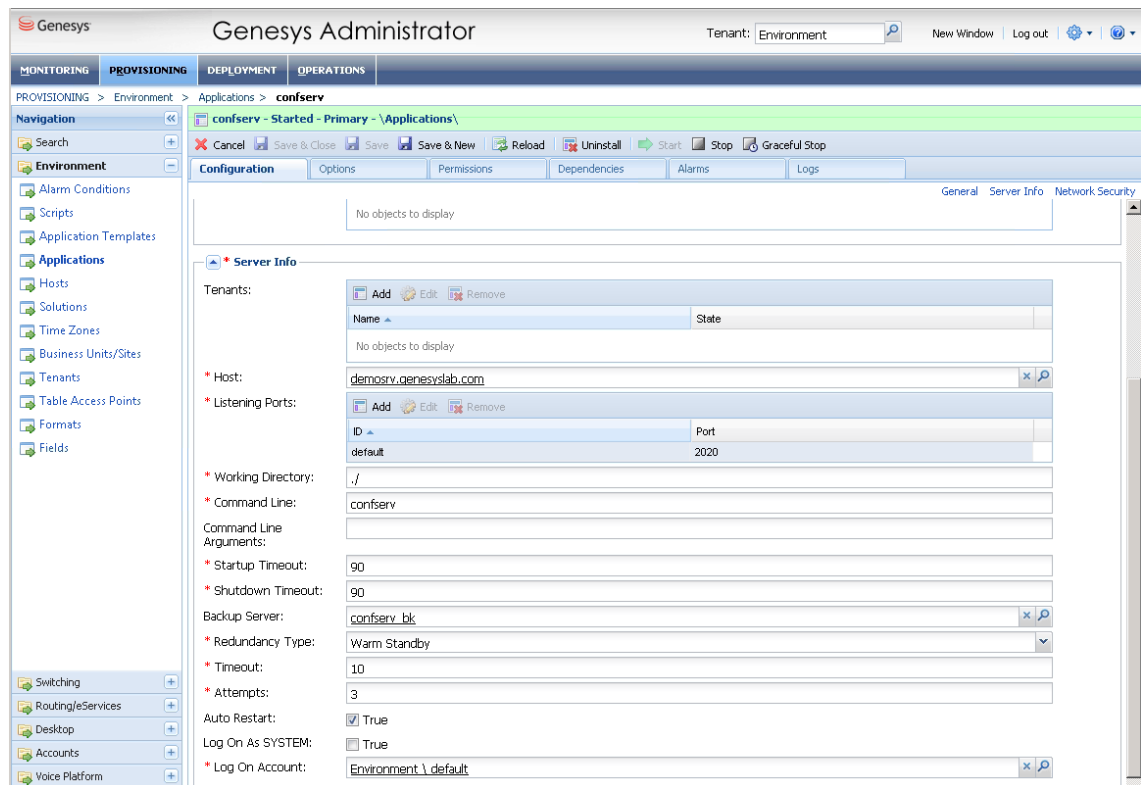


Abb. 544: Genesys Administrator - Configuration Server konfigurieren

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*.

### 7.3.3

#### Switch-Instanz im Genesys Configuration Server konfigurieren

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Switching* > *Switches*.

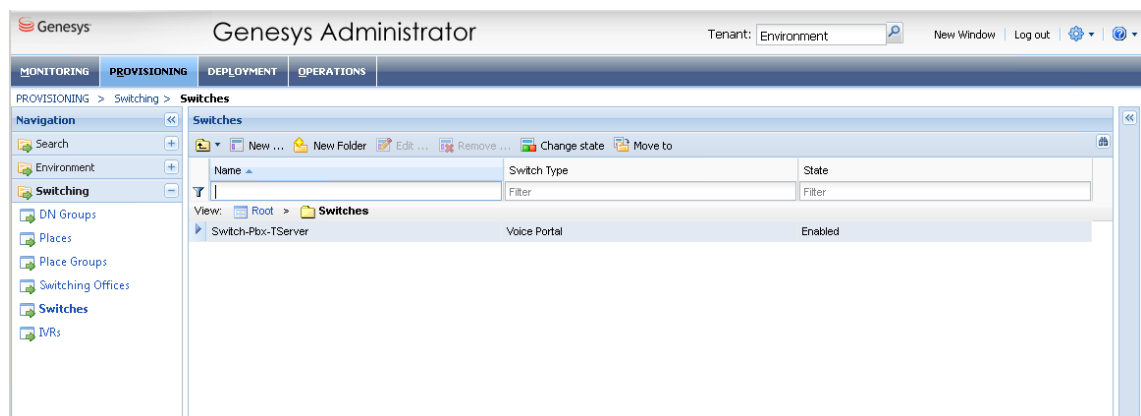
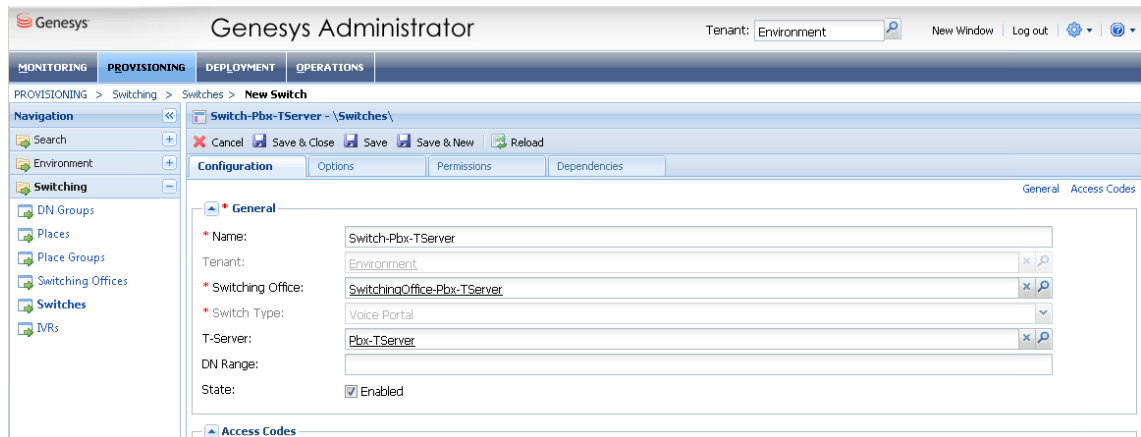


Abb. 545: Genesys Administrator - Switch-Instanzen

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 'MONITORING', 'PROVISIONING', 'DEPLOYMENT', and 'OPERATIONS'. The 'PROVISIONING' tab is active, and the left sidebar shows a tree view with 'Switching' expanded. The main area displays the 'New Switch' configuration form. The 'General' tab is selected, showing fields for Name, Tenant, Switching Office, Switch Type, T-Server, DN Range, and State. The values entered are: Name: Switch-Pbx-TServer, Tenant: Environment, Switching Office: SwitchingOffice-Pbx-TServer, Switch Type: Voice Portal, T-Server: Pbx-TServer, and State: Enabled.

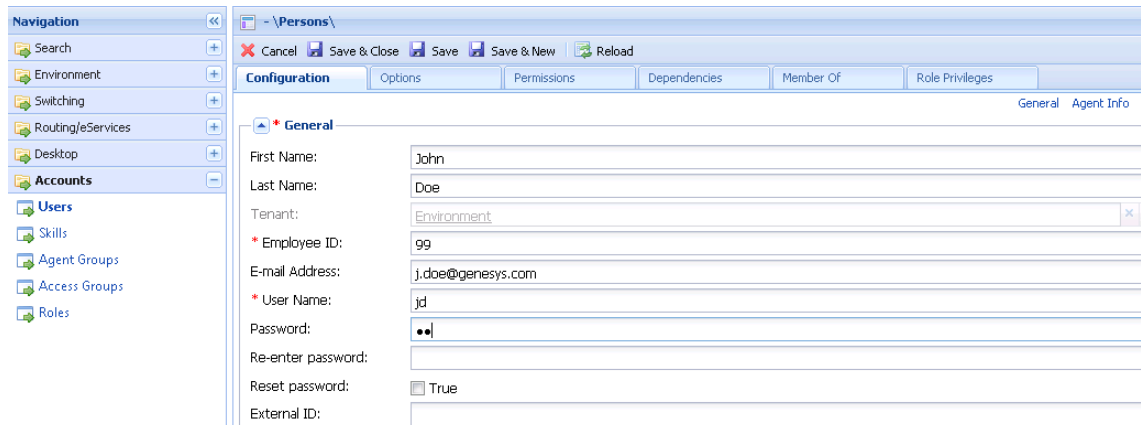
Abb. 546: Genesys Administrator - Switch-Instanz konfigurieren

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.

### 7.3.4 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 item selected. The 'New' button has been clicked, opening the 'Configuration > General' form. The form contains fields for First Name, Last Name, Tenant, Employee ID, E-mail Address, User Name, Password, Re-enter password, Reset password, and External ID. The values entered are: First Name: John, Last Name: Doe, Tenant: Environment, Employee ID: 99, E-mail Address: j.doe@genesys.com, User Name: jd, Password: (masked), Re-enter password: (empty), Reset password: (unchecked), and External ID: (empty).

Abb. 547: 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.



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 keine Aufzeichnung möglich ist, überprüfen Sie:

- die SSL-Verbindung
- die Verbindung zum MiVoice Border Gateway
- die Verbindung zur CTI. Bei fehlerhafter Verbindung: überprüfen Sie, ob Fehlermeldungen vorliegen und ob die korrekte IP-Adresse der Mitel PBX konfiguriert wurde, siehe Globale Aufzeichnungseinstellungen
- die Verbindung zur RIA. Bei fehlerhafter Verbindung: überprüfen Sie die Firewall und die Ports

#### Wenn Sie ein Ticket öffnen, fügen Sie folgende Information zu:

- Softwareversion und IP-Adresse der PBX und des MiVoice Border Gateways (sichere Verbindung)
- MAC- und IP-Adresse der betroffenen Geräte

#### 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	Übersicht über die Aufzeichnungslösung bei Direct Call Recording .....	6
Abb. 2	Überblick über die Aufzeichnungslösung bei Indirect Call Recording .....	7
Abb. 3	Übersicht über die tunkseitige Aufzeichnungslösung .....	8
Abb. 4	MBG für Call Recording aktivieren .....	14
Abb. 5	MBG ICPs hinzufügen .....	15
Abb. 6	MBG ICP konfigurieren .....	15
Abb. 7	MINET Devices hinzufügen .....	16
Abb. 8	MINET Devices hinzufügen .....	16
Abb. 9	Anmeldebildschirm MBG .....	17
Abb. 10	Certificate Management .....	17
Abb. 11	Ausgewähltes Zertifikat bestätigen .....	18
Abb. 12	Erfolgsmeldung für freigeschaltetes Zertifikat .....	18
Abb. 13	System Configuration - Web-Oberfläche .....	19
Abb. 14	System Configuration - Hauptansicht .....	20
Abb. 15	Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht .....	21
Abb. 16	Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul .....	21
Abb. 17	Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Basic Recording .....	23
Abb. 18	Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details .....	23
Abb. 19	Integrationstyp auswählen .....	24
Abb. 20	Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung .....	25
Abb. 21	Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen .....	25
Abb. 22	Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren .....	26
Abb. 23	Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren .....	26
Abb. 24	Server - Hauptansicht .....	27
Abb. 25	Symbolleiste Server-Modul .....	27
Abb. 26	Server-Standort hinzufügen .....	28
Abb. 27	Server-Standort löschen .....	29
Abb. 28	Server - Registerkarte Details .....	30
Abb. 29	Server - Registerkarte Verwendung .....	30
Abb. 30	Gruppenfeld API-Server .....	31
Abb. 31	Speichererweiterung auswählen .....	33
Abb. 32	Gruppenfeld Audioanalyse .....	33
Abb. 33	Server für die Emotionserkennung auswählen .....	34
Abb. 34	Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung .....	34
Abb. 35	Gruppenfeld Datenverarbeitung .....	35
Abb. 36	Server auswählen .....	37
Abb. 37	Gruppenfeld Wiedergabe .....	38
Abb. 38	Server auswählen .....	39
Abb. 39	Gruppenfeld Virtualisierung .....	40
Abb. 40	Server-Modul - Registerkarte Media Streamer .....	41
Abb. 41	Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung .....	43

Abb. 42	Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung .....	44
Abb. 43	Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung .....	46
Abb. 44	PBX-Modul - Hauptansicht.....	47
Abb. 45	Symbolleiste PBX-Modul.....	47
Abb. 46	Neue PBX anlegen - Registerkarte Details .....	49
Abb. 47	Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions .....	50
Abb. 48	Mandanten Extensions zuweisen.....	51
Abb. 49	Extensions entfernen .....	53
Abb. 50	Extensions auswählen .....	53
Abb. 51	Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID .....	54
Abb. 52	Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen .....	55
Abb. 53	PBX-Agenten-IDs auswählen.....	56
Abb. 54	Zusatzdaten konfigurieren.....	57
Abb. 55	Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren .....	57
Abb. 56	Zusatzdaten für MiVB.....	58
Abb. 57	Integrationen - Hauptansicht.....	58
Abb. 58	Symbolleiste Integrationen-Modul.....	59
Abb. 59	Datei auswählen.....	60
Abb. 60	Grammatik hochladen .....	60
Abb. 61	Integrationstyp anlegen.....	61
Abb. 62	Integrationen - PBX auswählen.....	61
Abb. 63	Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Basic.....	62
Abb. 64	Konfigurationsschritte der Integration .....	62
Abb. 65	Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren .....	63
Abb. 66	CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG konfigurieren.....	64
Abb. 67	Gruppenfeld CTI\$connect\$-Modul .....	64
Abb. 68	Guppenfeld Verbindungsdaten .....	65
Abb. 69	Verbindung konfigurieren .....	65
Abb. 70	CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten Modul 1 .....	66
Abb. 71	CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB (MiTAI) .....	67
Abb. 72	Gruppenfeld CTI\$connect\$-Modul .....	67
Abb. 73	Guppenfeld Verbindungsdaten .....	68
Abb. 74	Verbindungsdaten konfigurieren .....	68
Abb. 75	CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten .....	69
Abb. 76	CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB SIP trunk (MiTAI) .....	70
Abb. 77	Gruppenfeld CTI\$connect\$-Modul .....	70
Abb. 78	Guppenfeld Verbindungsdaten .....	71
Abb. 79	Verbindungsdaten konfigurieren .....	71
Abb. 80	CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten .....	72
Abb. 81	Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren .....	73
Abb. 82	Extension-Monitorpunkte hinzufügen.....	74
Abb. 83	Konfigurierte Extension-Monitorpunkte .....	75

Abb. 84	Peer Name(s) hinzufügen .....	76
Abb. 85	Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren .....	77
Abb. 86	Erweiterung für MiContact Center Business konfigurieren .....	78
Abb. 87	Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	81
Abb. 88	Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server .....	82
Abb. 89	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren.....	84
Abb. 90	Verbindungsdaten konfigurieren .....	85
Abb. 91	Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	87
Abb. 92	Sonstige Einstellungen konfigurieren.....	88
Abb. 93	Integration aktivieren .....	88
Abb. 94	Aktivierte Integration .....	89
Abb. 95	Integration deaktivieren.....	89
Abb. 96	Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht.....	90
Abb. 97	Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul .....	90
Abb. 98	Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Failover.....	92
Abb. 99	Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - All-in-one Failover .....	92
Abb. 100	Integrationstyp auswählen .....	93
Abb. 101	Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung.....	94
Abb. 102	Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel .....	94
Abb. 103	Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren .....	95
Abb. 104	Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren.....	95
Abb. 105	Server - Hauptansicht .....	96
Abb. 106	Symbolleiste Server-Modul .....	97
Abb. 107	Server-Standort hinzufügen .....	98
Abb. 108	Server-Standort löschen .....	99
Abb. 109	Server - Registerkarte Details .....	99
Abb. 110	Server - Registerkarte Verwendung.....	100
Abb. 111	Gruppenfeld API-Server.....	100
Abb. 112	Speichererweiterung auswählen .....	102
Abb. 113	Gruppenfeld Audioanalyse.....	102
Abb. 114	Server für die Emotionserkennung auswählen .....	103
Abb. 115	Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung .....	103
Abb. 116	Gruppenfeld Datenverarbeitung.....	104
Abb. 117	Server auswählen .....	106
Abb. 118	Gruppenfeld Wiedergabe .....	107
Abb. 119	Server auswählen .....	109
Abb. 120	Gruppenfeld Virtualisierung.....	109
Abb. 121	Server-Modul - Registerkarte Media Streamer .....	110
Abb. 122	Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung .....	112
Abb. 123	Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung .....	113
Abb. 124	Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung .....	115
Abb. 125	PBX-Modul - Hauptansicht.....	116

Abb. 126 Symbolleiste PBX-Modul.....	117
Abb. 127 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details .....	118
Abb. 128 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions .....	119
Abb. 129 Mandanten Extensions zuweisen.....	120
Abb. 130 Extensions entfernen .....	122
Abb. 131 Extensions auswählen .....	122
Abb. 132 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID .....	123
Abb. 133 Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen .....	124
Abb. 134 PBX-Agenten-IDs auswählen.....	125
Abb. 135 Zusatzdaten konfigurieren.....	126
Abb. 136 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren .....	126
Abb. 137 Zusatzdaten für MiVB.....	127
Abb. 138 Integrationen - Hauptansicht .....	127
Abb. 139 Symbolleiste Integrationen-Modul .....	128
Abb. 140 Datei auswählen.....	129
Abb. 141 Grammatik hochladen .....	129
Abb. 142 Integrationstyp anlegen.....	130
Abb. 143 Integrationen - PBX auswählen.....	130
Abb. 144 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Failover.....	131
Abb. 145 Konfigurationsschritte der Integration .....	131
Abb. 146 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren .....	132
Abb. 147 CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG aktivieren .....	132
Abb. 148 CTIconnect-Modul konfigurieren .....	133
Abb. 149 Guppenfeld Verbindungsdaten .....	133
Abb. 150 Verbindung konfigurieren .....	134
Abb. 151 CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten Modul 1 .....	135
Abb. 152 CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB (MiTAI) .....	136
Abb. 153 Gruppenfeld CTI\$connect\$-Modul .....	136
Abb. 154 Guppenfeld Verbindungsdaten .....	137
Abb. 155 Verbindungsdaten konfigurieren .....	137
Abb. 156 CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten .....	138
Abb. 157 CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB SIP trunk (MiTAI) .....	139
Abb. 158 Gruppenfeld CTI\$connect\$-Modul .....	139
Abb. 159 Guppenfeld Verbindungsdaten .....	140
Abb. 160 Verbindungsdaten konfigurieren .....	140
Abb. 161 CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten .....	141
Abb. 162 Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren .....	142
Abb. 163 Extension-Monitorpunkte hinzufügen.....	143
Abb. 164 Konfigurierte Extension-Monitorpunkte .....	144
Abb. 165 Peer Name(s) hinzufügen .....	145
Abb. 166 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren .....	146
Abb. 167 Erweiterung für MiContact Center Business konfigurieren .....	147

Abb. 168 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	150
Abb. 169 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server .....	151
Abb. 170 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren .....	153
Abb. 171 Verbindungsdaten konfigurieren .....	154
Abb. 172 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	156
Abb. 173 Sonstige Einstellungen konfigurieren.....	157
Abb. 174 Integration aktivieren .....	157
Abb. 175 Aktivierte Integration .....	158
Abb. 176 Integration deaktivieren.....	158
Abb. 177 Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht.....	159
Abb. 178 Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul .....	159
Abb. 179 Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Parallel Recording .....	161
Abb. 180 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - All-in-one Parallel Recording ..	161
Abb. 181 Integrationstyp auswählen .....	162
Abb. 182 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung.....	163
Abb. 183 Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel .....	163
Abb. 184 Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren .....	164
Abb. 185 Aufzeichnungsarchitektur aktivieren .....	164
Abb. 186 Server - Hauptansicht .....	165
Abb. 187 Symbolleiste Server-Modul .....	166
Abb. 188 Server-Standort hinzufügen .....	167
Abb. 189 Server-Standort löschen .....	168
Abb. 190 Server - Registerkarte Details .....	168
Abb. 191 Server - Registerkarte Verwendung.....	169
Abb. 192 Gruppenfeld API-Server .....	169
Abb. 193 Speichererweiterung auswählen .....	171
Abb. 194 Gruppenfeld Audioanalyse.....	171
Abb. 195 Server für die Emotionserkennung auswählen .....	172
Abb. 196 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung .....	172
Abb. 197 Gruppenfeld Datenverarbeitung.....	173
Abb. 198 Server auswählen .....	175
Abb. 199 Gruppenfeld Wiedergabe .....	176
Abb. 200 Server auswählen .....	178
Abb. 201 Gruppenfeld Virtualisierung.....	178
Abb. 202 Server-Modul - Registerkarte Media Streamer .....	179
Abb. 203 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung .....	181
Abb. 204 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung .....	182
Abb. 205 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung .....	184
Abb. 206 PBX-Modul - Hauptansicht.....	185
Abb. 207 Symbolleiste PBX-Modul.....	186
Abb. 208 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details .....	187
Abb. 209 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions.....	188

Abb. 210 Mandanten Extensions zuweisen.....	189
Abb. 211 Extensions entfernen .....	191
Abb. 212 Extensions auswählen .....	191
Abb. 213 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID .....	192
Abb. 214 Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen .....	193
Abb. 215 PBX-Agenten-IDs auswählen.....	194
Abb. 216 Zusatzdaten konfigurieren.....	195
Abb. 217 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren .....	195
Abb. 218 Zusatzdaten für MiVB.....	196
Abb. 219 Integrationen - Hauptansicht .....	196
Abb. 220 Symbolleiste Integrationen-Modul .....	197
Abb. 221 Datei auswählen.....	198
Abb. 222 Grammatik hochladen .....	198
Abb. 223 Integrationstyp anlegen.....	199
Abb. 224 Integrationen - PBX auswählen.....	199
Abb. 225 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Parallel .....	200
Abb. 226 Konfigurationsschritte der Integration .....	200
Abb. 227 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren .....	201
Abb. 228 CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG aktivieren .....	201
Abb. 229 CTIconnect-Modul konfigurieren .....	202
Abb. 230 Guppenfeld Verbindungsdaten .....	202
Abb. 231 Verbindung konfigurieren .....	203
Abb. 232 CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten Modul 1 .....	204
Abb. 233 CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB (MiTAI) .....	205
Abb. 234 Gruppenfeld CTI\$connect\$-Modul .....	205
Abb. 235 Guppenfeld Verbindungsdaten .....	206
Abb. 236 Verbindungsdaten konfigurieren .....	206
Abb. 237 CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten .....	207
Abb. 238 CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB SIP trunk (MiTAI) .....	208
Abb. 239 Gruppenfeld CTI\$connect\$-Modul .....	208
Abb. 240 Guppenfeld Verbindungsdaten .....	209
Abb. 241 Verbindungsdaten konfigurieren .....	210
Abb. 242 CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten .....	210
Abb. 243 Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren .....	212
Abb. 244 Extension-Monitorpunkte hinzufügen.....	212
Abb. 245 Konfigurierte Extension-Monitorpunkte .....	214
Abb. 246 Peer Name(s) hinzufügen .....	215
Abb. 247 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren .....	215
Abb. 248 Erweiterung für MiContact Center Business konfigurieren .....	217
Abb. 249 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	220
Abb. 250 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server .....	221
Abb. 251 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren.....	222



Abb. 252 Verbindungsdaten konfigurieren .....	223
Abb. 253 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	225
Abb. 254 Sonstige Einstellungen konfigurieren.....	226
Abb. 255 Integration aktivieren.....	226
Abb. 256 Aktivierte Integration .....	227
Abb. 257 Integration deaktivieren.....	227
Abb. 258 Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht.....	228
Abb. 259 Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul .....	228
Abb. 260 Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Recording .....	230
Abb. 261 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Recording .....	230
Abb. 262 Integrationstyp auswählen .....	231
Abb. 263 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung.....	232
Abb. 264 Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel .....	232
Abb. 265 Aufzeichnungsserver hinzufügen .....	233
Abb. 266 Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren.....	234
Abb. 267 Server - Hauptansicht .....	234
Abb. 268 Symbolleiste Server-Modul .....	235
Abb. 269 Server-Standort hinzufügen .....	236
Abb. 270 Server-Standort löschen .....	237
Abb. 271 Server - Registerkarte Details .....	237
Abb. 272 Server - Registerkarte Verwendung.....	238
Abb. 273 Gruppenfeld API-Server.....	238
Abb. 274 Speichererweiterung auswählen .....	240
Abb. 275 Gruppenfeld Audioanalyse.....	240
Abb. 276 Server für die Emotionserkennung auswählen .....	241
Abb. 277 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung .....	241
Abb. 278 Gruppenfeld Datenverarbeitung.....	242
Abb. 279 Server auswählen .....	244
Abb. 280 Gruppenfeld Wiedergabe .....	245
Abb. 281 Server auswählen .....	247
Abb. 282 Gruppenfeld Virtualisierung.....	247
Abb. 283 Server-Modul - Registerkarte Media Streamer .....	248
Abb. 284 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung .....	250
Abb. 285 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung .....	251
Abb. 286 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung .....	253
Abb. 287 PBX-Modul - Hauptansicht.....	254
Abb. 288 Symbolleiste PBX-Modul.....	255
Abb. 289 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details .....	256
Abb. 290 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions.....	257
Abb. 291 Mandanten Extensions zuweisen.....	258
Abb. 292 Extensions entfernen .....	260
Abb. 293 Extensions auswählen .....	260

Abb. 294 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID .....	261
Abb. 295 Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen .....	262
Abb. 296 PBX-Agenten-IDs auswählen .....	263
Abb. 297 Zusatzdaten konfigurieren .....	264
Abb. 298 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren .....	264
Abb. 299 Zusatzdaten für MiVB .....	265
Abb. 300 Integrationen - Hauptansicht .....	265
Abb. 301 Symbolleiste Integrationen-Modul .....	266
Abb. 302 Datei auswählen .....	267
Abb. 303 Grammatik hochladen .....	267
Abb. 304 Integrationstyp anlegen .....	268
Abb. 305 Integrationen - PBX auswählen .....	268
Abb. 306 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Recording .....	269
Abb. 307 Konfigurationsschritte der Integration .....	269
Abb. 308 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren .....	270
Abb. 309 CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG aktivieren .....	270
Abb. 310 CTIconnect-Modul konfigurieren .....	271
Abb. 311 Guppenfeld Verbindungsdaten .....	271
Abb. 312 Verbindung konfigurieren .....	272
Abb. 313 CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten Modul 1 .....	273
Abb. 314 CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB (MiTAI) .....	274
Abb. 315 Gruppenfeld CTI\$connect\$-Modul .....	274
Abb. 316 Guppenfeld Verbindungsdaten .....	275
Abb. 317 Verbindungsdaten konfigurieren .....	275
Abb. 318 CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten .....	276
Abb. 319 CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB SIP trunk (MiTAI) .....	277
Abb. 320 Gruppenfeld CTI\$connect\$-Modul .....	277
Abb. 321 Guppenfeld Verbindungsdaten .....	278
Abb. 322 Verbindungsdaten konfigurieren .....	278
Abb. 323 CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten .....	279
Abb. 324 Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren .....	280
Abb. 325 Extension-Monitorpunkte hinzufügen .....	281
Abb. 326 Konfigurierte Extension-Monitorpunkte .....	282
Abb. 327 Peer Name(s) hinzufügen .....	283
Abb. 328 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren .....	284
Abb. 329 Erweiterung für MiContact Center Business konfigurieren .....	285
Abb. 330 Freie Zuordnung der Zusatzdaten .....	288
Abb. 331 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server .....	289
Abb. 332 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren .....	291
Abb. 333 Verbindungsdaten konfigurieren .....	292
Abb. 334 Freie Zuordnung der Zusatzdaten .....	294
Abb. 335 Sonstige Einstellungen konfigurieren .....	295



Abb. 336 Integration aktivieren .....	295
Abb. 337 Aktivierte Integration .....	296
Abb. 338 Integration deaktivieren .....	296
Abb. 339 Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht.....	297
Abb. 340 Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul .....	297
Abb. 341 Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Failover.....	299
Abb. 342 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Failover .....	299
Abb. 343 Integrationstyp auswählen .....	300
Abb. 344 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung.....	301
Abb. 345 Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel .....	302
Abb. 346 Aufzeichnungsserver hinzufügen .....	303
Abb. 347 Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren.....	303
Abb. 348 Server - Hauptansicht .....	304
Abb. 349 Symbolleiste Server-Modul .....	305
Abb. 350 Server-Standort hinzufügen .....	306
Abb. 351 Server-Standort löschen .....	307
Abb. 352 Server - Registerkarte Details .....	307
Abb. 353 Server - Registerkarte Verwendung .....	308
Abb. 354 Gruppenfeld API-Server .....	308
Abb. 355 Speichererweiterung auswählen .....	310
Abb. 356 Gruppenfeld Audioanalyse .....	310
Abb. 357 Server für die Emotionserkennung auswählen .....	311
Abb. 358 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung .....	311
Abb. 359 Gruppenfeld Datenverarbeitung .....	312
Abb. 360 Server auswählen .....	314
Abb. 361 Gruppenfeld Wiedergabe .....	315
Abb. 362 Server auswählen .....	317
Abb. 363 Gruppenfeld Virtualisierung.....	317
Abb. 364 Server-Modul - Registerkarte Media Streamer .....	318
Abb. 365 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung .....	320
Abb. 366 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung .....	321
Abb. 367 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung .....	323
Abb. 368 PBX-Modul - Hauptansicht.....	324
Abb. 369 Symbolleiste PBX-Modul.....	325
Abb. 370 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details .....	326
Abb. 371 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions .....	327
Abb. 372 Mandanten Extensions zuweisen.....	328
Abb. 373 Extensions entfernen .....	330
Abb. 374 Extensions auswählen .....	330
Abb. 375 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID .....	331
Abb. 376 Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen .....	332
Abb. 377 PBX-Agenten-IDs auswählen.....	333

Abb. 378 Zusatzdaten konfigurieren.....	334
Abb. 379 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren .....	334
Abb. 380 Zusatzdaten für MiVB.....	335
Abb. 381 Integrationen - Hauptansicht.....	335
Abb. 382 Symbolleiste Integrationen-Modul.....	336
Abb. 383 Datei auswählen.....	337
Abb. 384 Grammatik hochladen .....	337
Abb. 385 Integrationstyp anlegen.....	338
Abb. 386 Integrationen - PBX auswählen.....	338
Abb. 387 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Failover .....	339
Abb. 388 Konfigurationsschritte der Integration .....	339
Abb. 389 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren .....	340
Abb. 390 CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG aktivieren .....	340
Abb. 391 CTIconnect-Modul konfigurieren .....	341
Abb. 392 Guppenfeld Verbindungsdaten .....	341
Abb. 393 Verbindung konfigurieren .....	342
Abb. 394 CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten Modul 1 .....	343
Abb. 395 CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB (MiTAI).....	344
Abb. 396 Gruppenfeld CTI\$connect\$-Modul.....	344
Abb. 397 Guppenfeld Verbindungsdaten .....	345
Abb. 398 Verbindungsdaten konfigurieren .....	345
Abb. 399 CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten .....	346
Abb. 400 CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB SIP trunk (MiTAI) .....	347
Abb. 401 Gruppenfeld CTI\$connect\$-Modul.....	347
Abb. 402 Guppenfeld Verbindungsdaten .....	348
Abb. 403 Verbindungsdaten konfigurieren .....	348
Abb. 404 CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten .....	349
Abb. 405 Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren.....	350
Abb. 406 Extension-Monitorpunkte hinzufügen.....	351
Abb. 407 Konfigurierte Extension-Monitorpunkte .....	352
Abb. 408 Peer Name(s) hinzufügen .....	353
Abb. 409 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren .....	354
Abb. 410 Erweiterung für MiContact Center Enterprise konfigurieren.....	356
Abb. 411 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	357
Abb. 412 Erweiterung für MiContact Center Business konfigurieren .....	359
Abb. 413 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	362
Abb. 414 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server .....	363
Abb. 415 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren.....	364
Abb. 416 Verbindungsdaten konfigurieren .....	365
Abb. 417 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	367
Abb. 418 Sonstige Einstellungen konfigurieren.....	368
Abb. 419 Integration aktivieren.....	368

Abb. 420 Aktivierte Integration .....	369
Abb. 421 Integration deaktivieren .....	369
Abb. 422 Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht .....	370
Abb. 423 Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul .....	370
Abb. 424 Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Parallel Recording .....	372
Abb. 425 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Parallel Recording .....	372
Abb. 426 Integrationstyp auswählen .....	373
Abb. 427 Aufzeichnungsarchitektur - Serverzuordnung Verbund 1 .....	374
Abb. 428 Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel .....	375
Abb. 429 Aufzeichnungsserver hinzufügen .....	376
Abb. 430 Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren - Beispiel .....	377
Abb. 431 Server - Hauptansicht .....	377
Abb. 432 Symbolleiste Server-Modul .....	378
Abb. 433 Server-Standort hinzufügen .....	379
Abb. 434 Server-Standort löschen .....	380
Abb. 435 Server - Registerkarte Details .....	380
Abb. 436 Server - Registerkarte Verwendung .....	381
Abb. 437 Gruppenfeld API-Server .....	381
Abb. 438 Speichererweiterung auswählen .....	383
Abb. 439 Gruppenfeld Audioanalyse .....	383
Abb. 440 Server für die Emotionserkennung auswählen .....	384
Abb. 441 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung .....	384
Abb. 442 Gruppenfeld Datenverarbeitung .....	385
Abb. 443 Server auswählen .....	387
Abb. 444 Gruppenfeld Wiedergabe .....	388
Abb. 445 Server auswählen .....	390
Abb. 446 Gruppenfeld Virtualisierung .....	390
Abb. 447 Server-Modul - Registerkarte Media Streamer .....	391
Abb. 448 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung .....	393
Abb. 449 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung .....	394
Abb. 450 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung .....	396
Abb. 451 PBX-Modul - Hauptansicht .....	397
Abb. 452 Symbolleiste PBX-Modul .....	398
Abb. 453 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details .....	399
Abb. 454 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions .....	400
Abb. 455 Mandanten Extensions zuweisen .....	401
Abb. 456 Extensions entfernen .....	403
Abb. 457 Extensions auswählen .....	403
Abb. 458 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID .....	404
Abb. 459 Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen .....	405
Abb. 460 PBX-Agenten-IDs auswählen .....	406
Abb. 461 Zusatzdaten konfigurieren .....	407

Abb. 462 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren .....	407
Abb. 463 Zusatzdaten für MiVB.....	408
Abb. 464 Integrationen - Hauptansicht .....	408
Abb. 465 Symbolleiste Integrationen-Modul .....	409
Abb. 466 Datei auswählen.....	410
Abb. 467 Grammatik hochladen .....	410
Abb. 468 Integrationstyp anlegen.....	411
Abb. 469 Integrationen - PBX auswählen.....	411
Abb. 470 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Parallel .....	412
Abb. 471 Konfigurationsschritte der Integration .....	412
Abb. 472 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren .....	413
Abb. 473 CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG aktivieren .....	413
Abb. 474 CTIconnect-Modul konfigurieren .....	414
Abb. 475 Guppenfeld Verbindungsdaten .....	414
Abb. 476 Verbindung konfigurieren .....	415
Abb. 477 CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten Modul 1 .....	416
Abb. 478 CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB (MiTAI) .....	417
Abb. 479 Gruppenfeld CTI\$connect\$-Modul .....	417
Abb. 480 Guppenfeld Verbindungsdaten .....	418
Abb. 481 Verbindungsdaten konfigurieren .....	418
Abb. 482 CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten .....	419
Abb. 483 CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB SIP trunk (MiTAI) .....	420
Abb. 484 Gruppenfeld CTI\$connect\$-Modul .....	420
Abb. 485 Guppenfeld Verbindungsdaten .....	421
Abb. 486 Verbindungsdaten konfigurieren .....	422
Abb. 487 CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten .....	422
Abb. 488 Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren.....	424
Abb. 489 Extension-Monitorpunkte hinzufügen.....	424
Abb. 490 Konfigurierte Extension-Monitorpunkte .....	426
Abb. 491 Peer Name(s) hinzufügen .....	427
Abb. 492 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren .....	427
Abb. 493 Erweiterung für MiContact Center Enterprise konfigurieren.....	429
Abb. 494 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	430
Abb. 495 Erweiterung für MiContact Center Business konfigurieren .....	432
Abb. 496 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	435
Abb. 497 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server .....	436
Abb. 498 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren.....	437
Abb. 499 Verbindungsdaten konfigurieren .....	438
Abb. 500 Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	440
Abb. 501 Sonstige Einstellungen konfigurieren.....	441
Abb. 502 Integration aktivieren.....	441
Abb. 503 Aktivierte Integration .....	442

Abb. 504 Integration deaktivieren.....	442
Abb. 505 Server-Modul - Emotionserkennung aktivieren .....	443
Abb. 506 Integration anlegen - Registerkarte Recording Content Validation .....	443
Abb. 507 Server für die Emotionserkennung auswählen .....	445
Abb. 508 Server - Registerkarte Verwendung.....	446
Abb. 509 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung .....	446
Abb. 510 PHONEapp - Hauptansicht .....	447
Abb. 511 Detailansicht Telefontypen.....	448
Abb. 512 Anzeige der Eigenschaften .....	449
Abb. 513 Detailansicht Grundeinstellungen .....	450
Abb. 514 Gruppenfeld Tagging-Attribute .....	452
Abb. 515 Tagging-Attribute bearbeiten.....	452
Abb. 516 Gruppenfeld Registerfelder .....	453
Abb. 517 Registerfelder bearbeiten.....	453
Abb. 518 Tagging-Felder konfigurieren .....	454
Abb. 519 Tagging-Felder bearbeiten.....	455
Abb. 520 PHONEapp-Konfiguration aktivieren.....	456
Abb. 521 Telefone - Hauptansicht.....	457
Abb. 522 Symbolleiste .....	457
Abb. 523 Telefon erstellen.....	458
Abb. 524 Telefon erstellen - PHONEapp aktivieren .....	459
Abb. 525 Tastenfunktion über die Web-Oberfläche konfigurieren.....	461
Abb. 526 HTTPS Settings konfigurieren.....	462
Abb. 527 XML-Push-Server konfigurieren .....	463
Abb. 528 Belegung der Top Keys und Anzeige des Status der Aufzeichnung.....	463
Abb. 529 Aufzeichnungssteuerung synchronisieren .....	464
Abb. 530 Menüpunkt Synchronisationskonfiguration verwalten .....	465
Abb. 531 Synchronisationskonfigurationen konfigurieren .....	466
Abb. 532 Synchronisationskonfiguration erstellen.....	467
Abb. 533 Registerkarte Parallele Aufzeichnung (Integration).....	469
Abb. 534 Zusatzdaten zuordnen .....	470
Abb. 535 Zusatzdaten auswählen .....	471
Abb. 536 Zusatzdatenzuordnung löschen .....	471
Abb. 537 Standby-Verwaltung konfigurieren .....	472
Abb. 538 Server umschalten .....	473
Abb. 539 Auswahlmenü der Standby-Verwaltung .....	474
Abb. 540 Server umschalten .....	475
Abb. 541 Genesys Administrator - T-Server auswählen .....	476
Abb. 542 Genesys Administrator - T-Server konfigurieren.....	477
Abb. 543 Genesys Administrator - Configuration Server auswählen .....	477
Abb. 544 Genesys Administrator - Configuration Server konfigurieren.....	478
Abb. 545 Genesys Administrator - Switch-Instanzen .....	478

---

Abb. 546 Genesys Administrator - Switch-Instanz konfigurieren .....	479
Abb. 547 Genesys Administrator - Benutzer erstellen.....	479

## Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Lizenzen .....	10
Tab. 2	Lizenzen für die Telefonapplikation (optional).....	10
Tab. 3	Lizenzen .....	10
Tab. 4	Lizenzen für Genesys .....	10
Tab. 5	Lizenzen für MiContact Center Business optional .....	10
Tab. 6	Parameter für die ICP .....	15
Tab. 7	Parameter für MiNET Device .....	16
Tab. 8	Login-Daten - Systembetreiber .....	19
Tab. 9	Audioanalyse konfigurieren.....	33
Tab. 10	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren .....	34
Tab. 11	Datenablage konfigurieren .....	35
Tab. 12	Wiedergabe konfigurieren .....	38
Tab. 13	Virtualisierung konfigurieren.....	40
Tab. 14	PBX anlegen .....	49
Tab. 15	Integrationstyp anlegen.....	61
Tab. 16	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	64
Tab. 17	Verbindungsdaten konfigurieren .....	65
Tab. 18	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	67
Tab. 19	Verbindungsdaten konfigurieren .....	68
Tab. 20	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	70
Tab. 21	Verbindungsdaten konfigurieren .....	71
Tab. 22	Aufzeichnungsserver konfigurieren.....	77
Tab. 23	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	79
Tab. 24	Verbindungsdaten konfigurieren .....	79
Tab. 25	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren.....	84
Tab. 26	Verbindungsdaten konfigurieren .....	85
Tab. 27	Audioanalyse konfigurieren.....	102
Tab. 28	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren .....	103
Tab. 29	Datenablage konfigurieren .....	104
Tab. 30	Wiedergabe konfigurieren .....	107
Tab. 31	Virtualisierung konfigurieren.....	109
Tab. 32	PBX anlegen .....	118
Tab. 33	Integrationstyp anlegen.....	130
Tab. 34	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	133
Tab. 35	Verbindungsdaten konfigurieren .....	134
Tab. 36	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	136
Tab. 37	Verbindungsdaten konfigurieren .....	137
Tab. 38	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	139
Tab. 39	Verbindungsdaten konfigurieren .....	140
Tab. 40	Aufzeichnungsserver konfigurieren.....	146
Tab. 41	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	148



Tab. 42	Verbindungsdaten konfigurieren .....	148
Tab. 43	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren .....	153
Tab. 44	Verbindungsdaten konfigurieren .....	154
Tab. 45	Audioanalyse konfigurieren .....	171
Tab. 46	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren .....	172
Tab. 47	Datenablage konfigurieren .....	173
Tab. 48	Wiedergabe konfigurieren .....	176
Tab. 49	Virtualisierung konfigurieren .....	178
Tab. 50	PBX anlegen .....	187
Tab. 51	Integrationstyp anlegen .....	199
Tab. 52	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	202
Tab. 53	Verbindungsdaten konfigurieren .....	203
Tab. 54	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	205
Tab. 55	Verbindungsdaten konfigurieren .....	206
Tab. 56	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	209
Tab. 57	Verbindungsdaten konfigurieren .....	210
Tab. 58	Aufzeichnungsserver konfigurieren .....	216
Tab. 59	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	217
Tab. 60	Verbindungsdaten konfigurieren .....	217
Tab. 61	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren .....	222
Tab. 62	Verbindungsdaten konfigurieren .....	224
Tab. 63	Audioanalyse konfigurieren .....	240
Tab. 64	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren .....	241
Tab. 65	Datenablage konfigurieren .....	242
Tab. 66	Wiedergabe konfigurieren .....	245
Tab. 67	Virtualisierung konfigurieren .....	247
Tab. 68	PBX anlegen .....	256
Tab. 69	Integrationstyp anlegen .....	268
Tab. 70	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	271
Tab. 71	Verbindungsdaten konfigurieren .....	272
Tab. 72	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	274
Tab. 73	Verbindungsdaten konfigurieren .....	275
Tab. 74	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	277
Tab. 75	Verbindungsdaten konfigurieren .....	278
Tab. 76	Aufzeichnungsserver konfigurieren .....	284
Tab. 77	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	286
Tab. 78	Verbindungsdaten konfigurieren .....	286
Tab. 79	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren .....	291
Tab. 80	Verbindungsdaten konfigurieren .....	292
Tab. 81	Audioanalyse konfigurieren .....	310
Tab. 82	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren .....	311
Tab. 83	Datenablage konfigurieren .....	312



Tab. 84	Wiedergabe konfigurieren .....	315
Tab. 85	Virtualisierung konfigurieren.....	317
Tab. 86	PBX anlegen .....	326
Tab. 87	Integrationstyp anlegen.....	338
Tab. 88	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	341
Tab. 89	Verbindungsdaten konfigurieren .....	342
Tab. 90	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	344
Tab. 91	Verbindungsdaten konfigurieren .....	345
Tab. 92	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	347
Tab. 93	Verbindungsdaten konfigurieren .....	348
Tab. 94	Aufzeichnungsserver konfigurieren .....	354
Tab. 95	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	356
Tab. 96	Verbindungsdaten konfigurieren .....	357
Tab. 97	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	359
Tab. 98	Verbindungsdaten konfigurieren .....	359
Tab. 99	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren .....	364
Tab. 100	Verbindungsdaten konfigurieren .....	366
Tab. 101	Audioanalyse konfigurieren.....	383
Tab. 102	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren .....	384
Tab. 103	Datenablage konfigurieren .....	385
Tab. 104	Wiedergabe konfigurieren .....	388
Tab. 105	Virtualisierung konfigurieren.....	390
Tab. 106	PBX anlegen .....	399
Tab. 107	Integrationstyp anlegen.....	411
Tab. 108	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	414
Tab. 109	Verbindungsdaten konfigurieren .....	415
Tab. 110	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	417
Tab. 111	Verbindungsdaten konfigurieren .....	418
Tab. 112	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	421
Tab. 113	Verbindungsdaten konfigurieren .....	422
Tab. 114	Aufzeichnungsserver konfigurieren.....	428
Tab. 115	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	429
Tab. 116	Verbindungsdaten konfigurieren .....	430
Tab. 117	CTIconnect-Modul konfigurieren .....	432
Tab. 118	Verbindungsdaten konfigurieren .....	432
Tab. 119	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren .....	437
Tab. 120	Verbindungsdaten konfigurieren .....	439
Tab. 121	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren .....	446
Tab. 122	Telefon hinzufügen.....	459

## Glossar

### 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.

### 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

### IVR

Interactive Voice Response ist ein Sprachdialogsystem, mit dem Anrufer teil- oder vollautomatisiert durch natürlichsprachliche Dialoge geführt werden können.

### 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.

---

**PBX**

Private Branch Exchange, Telefonanlage

---

**RTP**

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

---

**SIP**

Session Initiation Protocol

---

**SRTP**

Secure Real-time 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 Zielprüfung.

---

**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

---