

Konfiguration Last Call Repeat Facility



Administrationsanleitung für Systembetreiber

08.09.2021

Originalanleitung

Produktlinie neo, Version 6.x

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

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

INSPIRATIONneo

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

Copyright © 2021 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

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

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Hinweise	4
2	Einleitung	5
3	Systemvoraussetzungen	6
4	Lizenzen	7
5	Last Call Repeat Facility konfigurieren	8
5.1	Registerkarte Verwendung	8
5.2	Registerkarte Media Streamer	9
5.3	Sprache für Ansagen konfigurieren	11
5.4	Ansagetexte konfigurieren	13
5.5	Neue PBX anlegen	14
	Glossar	17

Allgemeine Hinweise

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

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

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

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

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

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

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

2

Einleitung

Diese Anleitung beschreibt die Inbetriebnahme des Features *Last Call Repeat Facility*.

Die Funktion *Last Call Repeat* ermöglicht es per Telefon auf Gespräche zuzugreifen, die mit einem neo-Aufzeichnungssystem aufgezeichnet wurden.

Die aufgezeichneten Audiodaten können über ein analoges bzw. digitales oder ein VoIP-Endgerät wiedergegeben werden.

Bis zu 4 Benutzer können gleichzeitig den Wiedergabeserver über das Telefonnetz anrufen.

Nach der Authentifizierung durch den Benutzernamen und das Passwort kann der Benutzer die zuletzt aufgezeichneten Gespräche wiedergeben.



Informationen zur Bedienung finden Sie in der Bedienungsanleitung *Last Call Repeat Facility*.

Der angerufene Wiedergabeserver kann über das integrierte *Replay-Feature* die entsprechenden Aufzeichnungen wiedergeben. Zur Wiedergabe sind nur die Daten verfügbar, die entweder direkt auf dem Wiedergabeserver aufgezeichnet wurden oder die an den Wiedergabeserver zur Datenablage oder zur Wiedergabe transferiert wurden.

Ist keine SIP-Schnittstelle zur Anbindung des Aufzeichnungsservers an die Telefonanlage vorhanden, ist ein externes analoges Gateway erforderlich.

Die Konfiguration der *Last Call Repeat Facility* erfolgt im Server-Modul der Applikation System Configuration.



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

3 Systemvoraussetzungen

Zur Nutzung des Features ist folgendes zu berücksichtigen:

Ist keine [SIP](#)-Schnittstelle zur Anbindung des neo-Aufzeichnungsservers an die Telefonanlage vorhanden, ist ein externes analoges Gateway erforderlich, das der Kunde selbst zur Verfügung stellen muss.

4 Lizenzen

ASC

Lizenzname	Anzahl	Beschreibung
<i>Last Call Repeat</i>	1	Lizenz für die Verwendung der <i>Last Call Repeat Facility</i> , pro 4 bzw. 8 gleichzeitiger Wiedergaben.

Tab. 1: Lizenzen von ASC

5 Last Call Repeat Facility konfigurieren

Das Feature Last Call Repeat Facility müssen Sie in der Applikation System Configuration im Server-Modul konfigurieren.

1. Öffnen Sie in der Navigationsleiste im Menüpunkt *Setup > Server*.
2. Wählen Sie in der Hauptansicht den Server aus, für den Sie das Feature konfigurieren möchten.

5.1 Registerkarte Verwendung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Verwendung*.
2. Öffnen Sie das Gruppenfeld *Wiedergabe*.

In dieser Registerkarte können Sie den Verwendungszweck des ausgewählten Servers konfigurieren.



Abb. 1: Server-Modul - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld Wiedergabe

1. Öffnen Sie das Gruppenfeld *Wiedergabe*.

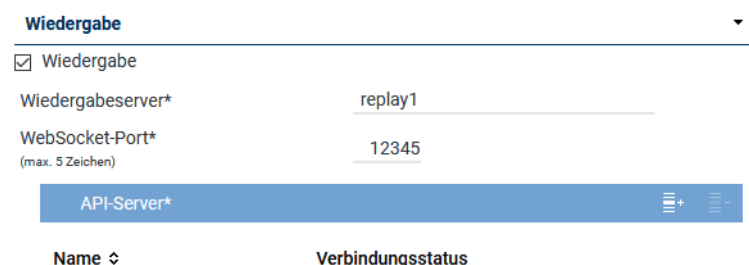




Abb. 2: Gruppenfeld Wiedergabe

Wiedergabe	Stellen Sie hier ein, ob der Server als Wiedergabeserver dienen soll. 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
-------------------	--

	<p>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><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>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server als Wiedergabeserver im System angezeigt werden soll.</p> <p>Da der Wiedergabeserver systemweit und von verschiedenen Mandanten nutzbar ist, müssen Sie hier eine Art Pseudonym eingeben. Bei der Auswahl des Wiedergabeservers wird auf den Client-Rechnern dieses Pseudonym angezeigt, nicht der tatsächliche Servername oder die IP-Adresse.</p>
<i>WebSocket-Port (max. 5 Zeichen)</i>	<p>Geben Sie hier den Port ein, über den die Daten zur Wiedergabe im <i>POWERplay</i> Web übertragen werden sollen.</p> <p>Damit der Wiedergabeserver auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie Einstellungen in der Registerkarte <i>Applet-Adresszuordnung</i> vornehmen.</p> <p>Beachten Sie, dass der hier angegebene Port auch freigeschaltet sein muss.</p>
Liste <i>API-Server</i>	<p>Hier können Sie API-Server für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen. • Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen.

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

5.2

Registerkarte Media Streamer

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



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

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

[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. 3: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

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

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

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

5.3

Sprache für Ansagen konfigurieren



Stellen Sie sicher, dass das Feature *Wiedergabe per Telefon* konfiguriert ist und die Wiedergabe per Telefon bei mindestens 1 Konversation ausgeführt wurde. Nach der ersten Wiedergabe per Telefon wird die Datei *ASC.LocalReplayService.ini* für die Konfiguration der Sprache angelegt.



Die eingegebene Sprache ist systemweit für alle Mandanten gültig.

Um die Sprache für Ansagen bei Wiedergabe per Telefon umzustellen, führen Sie folgende Handlungsschritte durch:

- Melden Sie sich mit Administratorrechten am Wiedergabeserver an.
- Öffnen Sie den Windows Explorer.

3. Wechseln Sie in das Verzeichnis *C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\data\LocalReplayService*.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Datei *ASC.LocalReplayService.ini*.
⇒ Das folgende Kontextmenü erscheint:

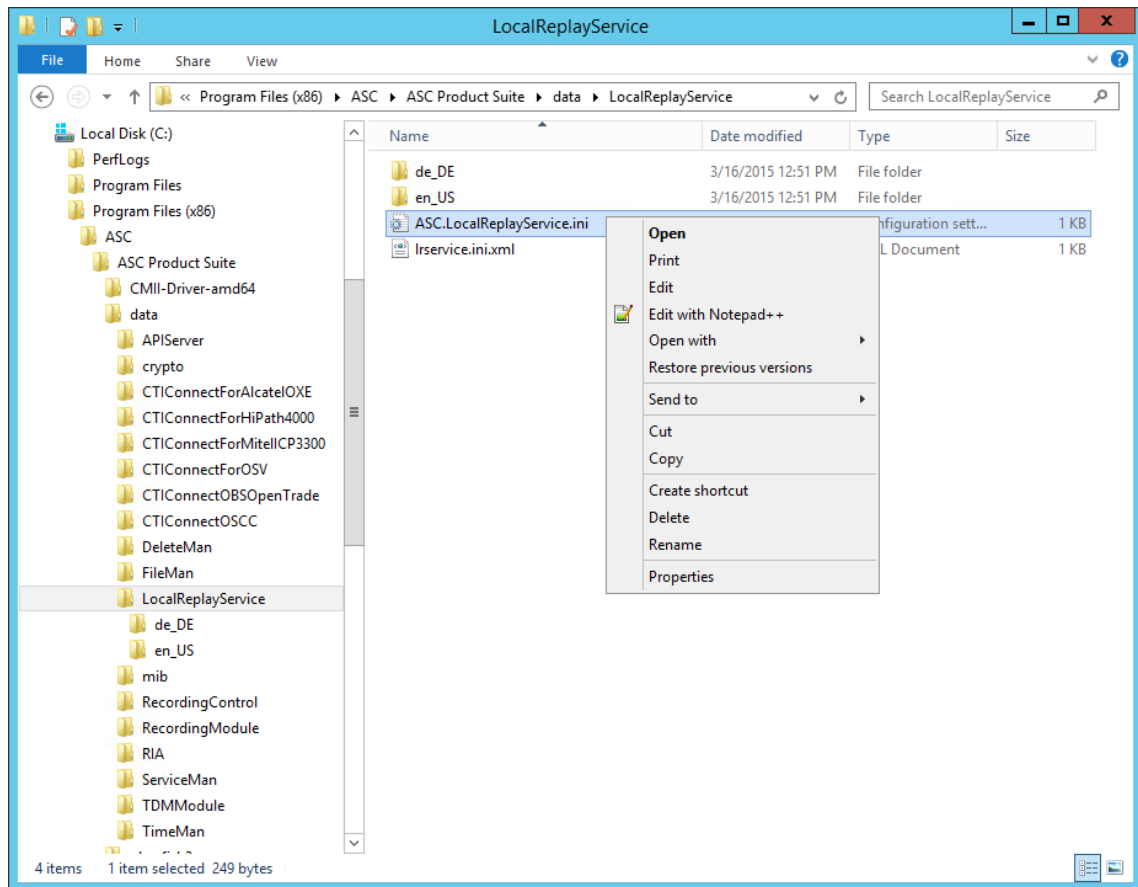


Abb. 4: Kontextmenü für die Datei *ASC.LocalReplayService.ini*

5. Klicken Sie im Kontextmenü auf den Menüpunkt *Edit*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

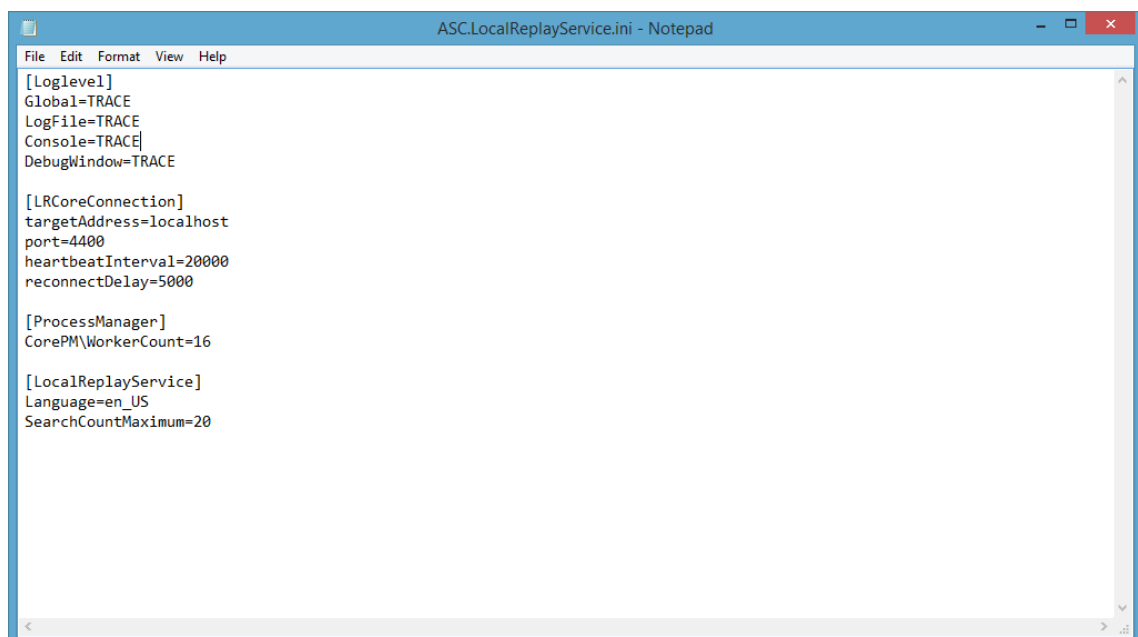



Abb. 5: *ASC.LocalReplayService.ini* bearbeiten

6. Ändern Sie in der Sektion *[LocalReplayService]* den Wert für den Parameter *Language*. Einer der folgenden Werte kann eingegeben werden:
 - *Language=de_DE*
 - *Language=en_US*
7. Klicken Sie in der Menüleiste auf *File > Save*, um die Änderungen zu speichern.
8. Klicken Sie auf das Symbol  (*Close*), um das Fenster zu schließen.

5.4 Ansagetexte konfigurieren

Die Ansagetexte sind in PCM-Dateien gespeichert und können jederzeit sehr einfach durch benutzereigene Ansagetexte ersetzt werden.

Die Gesprächsdateien des LCR-Servers besitzen folgendes Format:

- 8 Bit, 8 KHz, PCM *μ-law*

Die Gesprächsdateien sind der Sprache entsprechend in folgenden Verzeichnissen abgelegt:

Deutsch:

- *C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\data\LocalReplayService\de_DE*

Englisch:


- *C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\data\LocalReplayService\en_US*

Die folgende Tabelle zeigt die Standard-Gesprächsdateien:

Dateiname	Ansagetext
<i>Begin.pcm</i>	Sie sind am Anfang des Gespräches.
<i>CheckOut.pcm</i>	Sie sind nun abgemeldet. Auf Wiederhören.
<i>ConnectErr.pcm</i>	Es konnte keine Verbindung aufgebaut werden. Bitte versuchen Sie es später noch einmal.
<i>End.pcm</i>	Sie sind am Ende des Gespräches.
<i>Leave.pcm</i>	Vielen Dank für Ihren Anruf. Auf Wiederhören.
<i>LicenseErr.pcm</i>	Es sind keine weiteren Lizenzen verfügbar.
<i>LoginErr.pcm</i>	Wir konnten Sie leider nicht anmelden. Bitte geben Sie Ihre User-ID ein und schließen Sie mit Stern ab. Oder beenden Sie mit Raute. Falls Sie sich immer noch nicht anmelden können, kontaktieren Sie bitte Ihren Systemadministrator.
<i>MaxHookOff.pcm</i>	Die maximale Dauer für dieses Gespräch ist erreicht.
<i>MaxLoginTries.pcm</i>	Wir konnten Ihre Eingabe mehrmals nicht erkennen. Kontaktieren Sie bitte Ihren Systemadministrator.
<i>Menue.pcm</i>	Bitte drücken Sie 1 für Wiedergabe, 2 für Rücklauf, 3 für Vorlauf, 4 für Stopp, 5 zum vorherigen Gespräch, 6 zum nächsten Gespräch, 7 für Pause, Stern um sich abzumelden. Mit 9 können Sie das Gespräch beenden.
<i>n_a.pcm</i>	Für dieses Gespräch liegen keine Audiodaten vor.
<i>Nofunction.pcm</i>	Diese Taste hat keine Funktion.
<i>NoNextCall.pcm</i>	Dies war das letzte Gespräch.
<i>NoPreviousCall.pcm</i>	Dies war das erste Gespräch.
<i>Rcrid.pcm</i>	Geben Sie bitte Ihr Passwort ein und schließen Sie mit Stern ab. Oder beenden Sie mit Raute.
<i>Rcruser.pcm</i>	Geben Sie bitte Ihre User-ID ein und schließen Sie mit Stern ab. Oder beenden Sie mit Raute.
<i>SearchErr.pcm</i>	Es konnten keine Gespräche gefunden werden.

Dateiname	Ansagetext
WEBINTRO.pcm	Herzlich Willkommen. Sie sind verbunden mit dem ASC Voice Recording System.
Welcome.pcm	Herzlich Willkommen. Sie sind verbunden mit dem ASC Voice Recording System. Geben Sie bitte Ihren User ein und schließen Sie mit der Stern-Taste ab. Oder beenden Sie mit Raute.

5.5 Neue PBX anlegen

1. Klicken Sie in der blauen Leiste mit der Aufschrift *PBX* auf das Symbol  (*Erstellen*).
2. Geben Sie alle notwendigen Informationen ein.

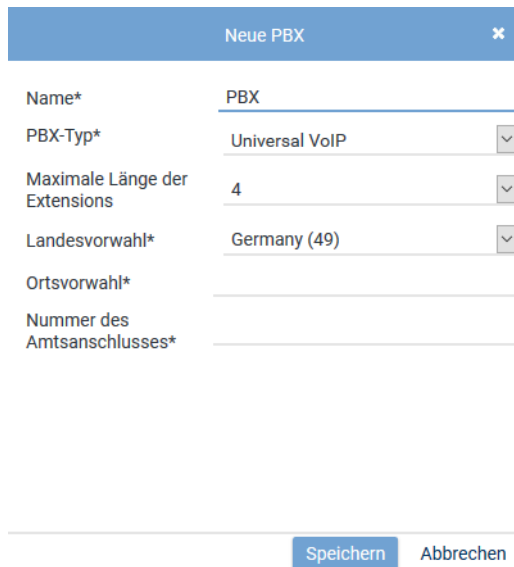


Abb. 6: PBX erstellen - Beispiel

<i>Name</i>	Geben Sie einen Namen für die neue PBX -Instanz ein.
<i>PBX-Typ</i>	Wählen Sie den PBX -Typ aus der Dropdown-Liste aus.
<i>Maximale Länge der Extensions</i>	Wählen Sie die maximale Länge der Extensions aus der Dropdown-Liste aus.
<i>Landesvorwahl</i>	Wählen Sie die Landesvorwahl aus der Dropdown-Liste aus.
<i>Ortsvorwahl</i>	Geben Sie Ortsvorwahl für die PBX ein.
<i>Nummer des Amtsanschlusses</i>	Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses für die PBX ein.

3. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Server-Modul - Registerkarte Verwendung	8
Abb. 2	Gruppenfeld Wiedergabe	8
Abb. 3	Server-Modul - Registerkarte Media Streamer	10
Abb. 4	Kontextmenü für die Datei ASC.LocalReplayService.ini	12
Abb. 5	ASC.LocalReplayService.ini bearbeiten	12
Abb. 6	PBX erstellen - Beispiel	14

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Lizenzen von ASC.....	7
--------	-----------------------	---

Glossar

μ-law

PCM-Digitalisierungsverfahren für analoge Audiosignale nach ITU G.711. Dabei werden analoge Sprachsignale mittels einer logarithmischen Quantisierungskennlinie in digitale Signale umgewandelt. In Amerika wird die μ-law-Kennlinie verwendet. In Europa die A-law-Kennlinie.

PBX

Private Branch Exchange, Telefonanlage

SIP

Session Initiation Protocol

TCP

Transmission Control Protocol, kontrollierter Verbindungsaufbau, gesicherte Datenübertragung, kontrollierter Verbindungsabbau

TLS

Transport Layer Security; Vorgängerbezeichnung Secure Sockets Layer (SSL), ist ein hybrides Verschlüsselungsprotokoll zur sicheren Datenübertragung im Internet.

UDP

User Datagram Protocol UDP ist ein minimales, verbindungsloses Netzwerkprotokoll, das zur Transportschicht der Internetprotokollfamilie gehört. Aufgabe von UDP ist es, Daten, die über das Internet übertragen werden, der richtigen Anwendung zukommen zu lassen. Es erfolgt keine Zielpfung.

VoIP

Voice over IP

Wiedergabeserver

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