

System Configuration

Zusatzdaten-Modul



Administrationsanleitung

für Systembetreiber

15.07.2021

Originalanleitung

Produktlinie neo, Version 6.x

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

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

EVOflex (länderspezifisch)

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

Copyright © 2021 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

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

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Hinweise	4
2	Einleitung	5
3	Hauptansicht	6
3.1	Symbolleiste	7
4	Detailansicht	8
4.1	Anzeigenname ändern	8
4.2	Verfügbarkeit	10
5	Zuordnung in der Integration	11
6	Zusatzdaten für Angestellte aktivieren	13
7	Anzeige im POWERplay Web	14
8	Anzeige im POWERplay Pro	15
	Abbildungsverzeichnis	16
	Tabellenverzeichnis	17
	Glossar	18

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.

Zu jeder Konversation gibt es Zusatzdaten, wie z. B. die Start- und Endezeit. In Abhängigkeit des verwendeten Protokolls werden weitere verschiedene Zusatzdaten geliefert. In der Applikation System Configuration können Sie im Zusatzdaten-Modul die verfügbaren Zusatzdaten bestimmten Feldern zuordnen, um diese Informationen in den Such- und Wiedergabeapplikationen anzeigen zu lassen oder dafür einen Job einzurichten.



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



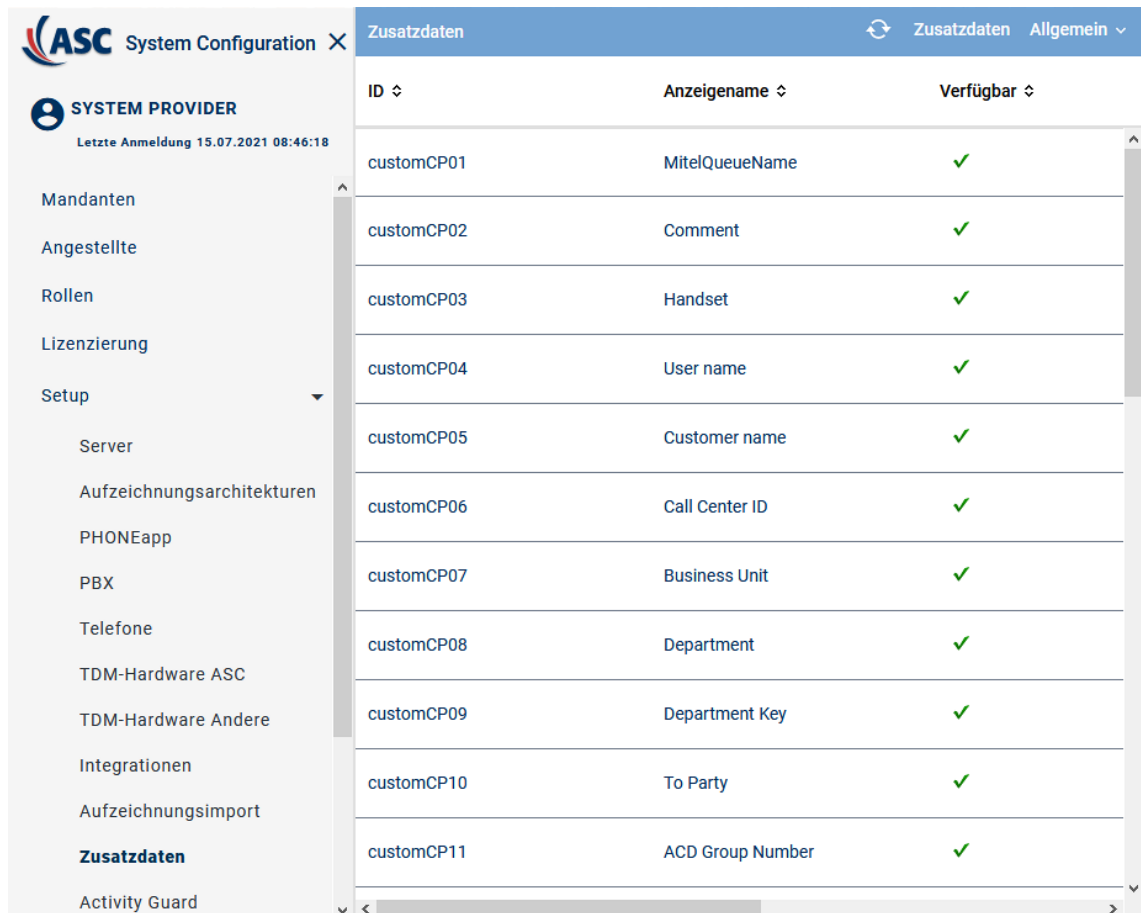
Grundlegende Informationen zur Bedienung der Applikation System Configuration finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen System Configuration*.

3

Hauptansicht

1. Öffnen Sie die Applikation System Configuration.
2. Melden Sie sich als Systemadministrator an, um die Zusatzdaten zu konfigurieren.
3. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Zusatzdaten*.

In der Hauptansicht werden alle Parameter für die Zusatzdaten angezeigt. Die Tabelle enthält einen Satz von 30 vordefinierten Feldern, die konfiguriert werden können.



ID	Anzeigename	Verfügbar
customCP01	MitelQueueName	✓
customCP02	Comment	✓
customCP03	Handset	✓
customCP04	User name	✓
customCP05	Customer name	✓
customCP06	Call Center ID	✓
customCP07	Business Unit	✓
customCP08	Department	✓
customCP09	Department Key	✓
customCP10	To Party	✓
customCP11	ACD Group Number	✓

Abb. 1: Zusatzdaten - Hauptansicht

Je nach Konfiguration der Spalten werden die folgenden Informationen in der Hauptansicht angezeigt:

<i>ID</i>	Die ID ist die eindeutige Kennung für diesen Zusatzdatentyp und kann nicht verändert werden.
<i>Anzeigename</i>	Der Anzeigename erscheint z. B. in der Konfiguration der Zusatzdaten in den CTI-Verbindungsdaten in der Integration. Der Name dient auch als Suchparameter oder als Kriterium im Recording Planner.
<i>Verfügbar</i>	Zeigt an, ob dieser Zusatzdatentyp im System angezeigt wird, z. B. in der Konfiguration der Zusatzdaten in den CTI-Verbindungsdaten in der Integration.
<i>Editierbar</i>	Zeigt an, ob der Anwender den Inhalt des Zusatzdatentyps bearbeiten kann.
<i>Externe Aufzeichnungssteuerung</i>	Zeigt an, ob die Information über die externe Aufzeichnungssteuerung, wie z. B. <i>CLIENTcommand</i> , bearbeitet werden kann. Diese Option wird aktiv, wenn die Option <i>Editierbar</i> aktiviert wird.
<i>Aktualisiert</i>	Dieses Datum wird mit der letzten Änderung aktualisiert.

3.1

Symbolleiste

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

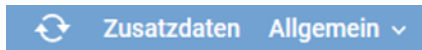



Abb. 2: Symbolleiste

	Aktualisieren	Aktualisiert die Hauptansicht.
Allgemein	Tabelle anpassen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • Welche Informationen werden angezeigt. • Reihenfolge der angezeigten Spalten. • Anzahl der Zeilen pro Seite
	Allgemeine Hilfe	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet.
	Modul-Hilfe	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet.



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

In der Detailansicht erscheinen die Informationen, die Sie konfigurieren können.

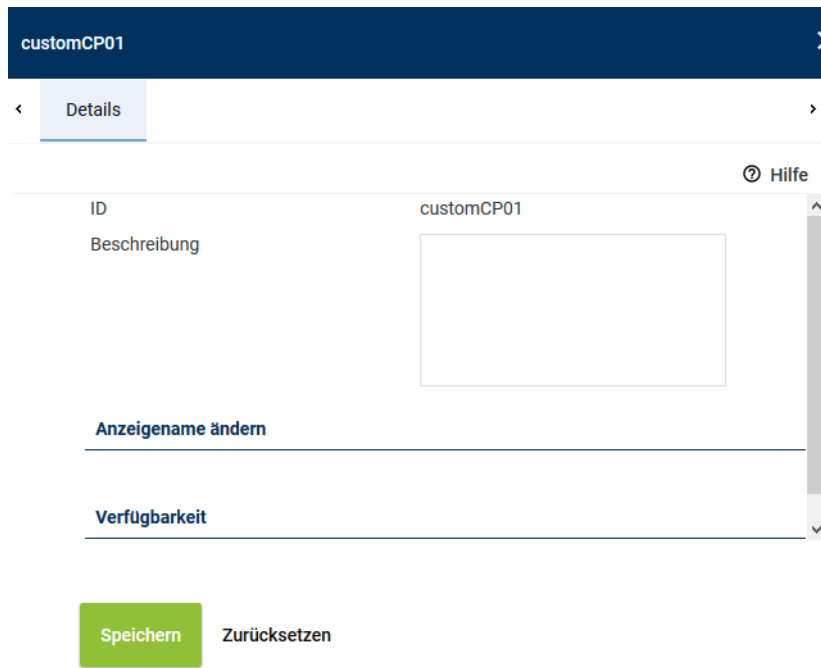


Abb. 3: Zusatzdaten - Detailansicht

- *ID*
Die ID ist die interne Kennung, die nicht verändert werden kann.
- *Beschreibung*
Das Eingabefeld können Sie beliebig füllen, um die Bedeutung des Zusatzdatentyps zu verdeutlichen.

Die Detailansicht besteht aus weiteren 2 Gruppenfeldern:

- *Anzeigenname ändern*
Hier können Sie den Namen des Zusatzdatentyps ändern, wie er im System angezeigt werden soll.
Siehe [Kapitel "Anzeigenname ändern", S. 8](#).
- *Verfügbarkeit*
Hier können Sie konfigurieren, mit welchen Funktionen der Zusatzdatentyp im System zur Verfügung gestellt werden soll.
Siehe [Kapitel "Verfügbarkeit", S. 10](#).

4.1

Anzeigenname ändern

In diesem Gruppenfeld können Sie dem Feld des Zusatzdatentyps einen sprechenden Namen geben.

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Anzeigenname ändern* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern.
⇒ Die Eingabemaske für die verschiedenen Sprachen erscheint.










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

Abb. 4: Detailansicht - Anzeigename ändern

Die folgenden Sprachen stehen zur Verfügung:

- ar_SA für Saudi-Arabisch
 - bg_BG für Bulgarisch
 - cs_CZ für Tschechisch
 - de_DE für Deutsch
 - en_GB für britisches Englisch
 - en_US für amerikanisches Englisch
 - es_ES für Spanisch
 - et_EE für Estländisch
 - fr_FR für Französisch
 - it_IT für Italienisch
 - ja_JP für Japanisch
 - nl_NL für Niederländisch
 - pl_PL für Polnisch
 - pt_BR für brasilianisches Portugiesisch
 - pt_PT für Portugiesisch
 - ru_RU für Russisch
 - zh_CN für Chinesisch
 - zh_TW für Taiwanisch
2. Klicken Sie auf das Symbol  am Ende der Zeile der Sprache, die Sie ändern möchten.
 3. Geben Sie im Bearbeitungsmodus den Namen für das Feld des Zusatzdatentyps ein.
 4. Klicken Sie auf den Haken , um den Bearbeitungsmodus für diese Sprache zu beenden.
 5. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Anzeigename ändern* auf den Pfeil , um das Gruppenfeld zu reduzieren.
 6. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

4.2

Verfügbarkeit

In diesem Gruppenfeld können Sie konfigurieren, ob der Zusatzdatentyp an anderen Stellen im System auch angezeigt wird und verwendet werden kann. Dies ist z. B. relevant für die Konfiguration der CTI-Verbindungsdaten innerhalb der Integration, um die mitgelieferten Zusatzdaten im POWERplay Web und im POWERplay Instant anzeigen zu lassen.

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Verfügbarkeit* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern.

⇒ Die folgenden Parameter erscheinen:

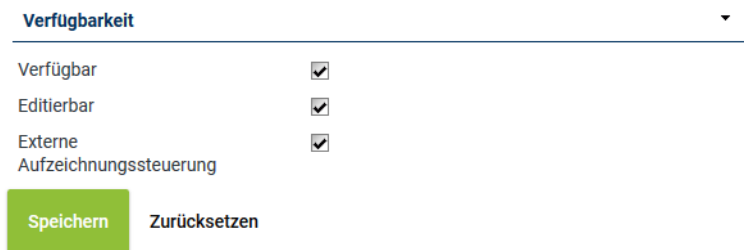


Abb. 5: Detailansicht - Verfügbarkeit konfigurieren

<i>Verfügbar</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn der Zusatzdatentyp in der Konfiguration der Zusatzdaten der CTI-Verbindungsdaten in der Integration für die Zuordnung zur Verfügung stehen soll. Über die Zuordnung können Sie die Zusatzdaten in den Playern anzeigen lassen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Zusatzdatentyp wird an anderen Stellen im System angezeigt. <input type="checkbox"/> = Zusatzdatentyp wird nicht an anderen Stellen im System angezeigt.</p>
<i>Editierbar</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Zusatzdatentyp in den Playern bearbeiten zu können.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Zusatzdatentyp kann bearbeitet werden. <input type="checkbox"/> = Zusatzdatentyp kann nicht bearbeitet werden.</p>
<i>Externe Aufzeichnungssteuerung</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Zusatzdatentyp über die externe Aufzeichnungssteuerung bearbeiten zu können. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie die Option <i>Editierbar</i> aktiviert haben.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Zusatzdatentyp kann über die externe Aufzeichnungssteuerung bearbeitet werden. <input type="checkbox"/> = Zusatzdatentyp kann nicht über die externe Aufzeichnungssteuerung bearbeitet werden.</p>



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

5 Zuordnung in der Integration

Sobald die Felder der Zusatzdaten konfiguriert wurden, können diese in der Konfiguration der Integration zugeordnet werden, um die Zusatzdaten zu verwenden.




Eine Zuordnung der customCP-Felder zu einer Integration ist nicht zwingend erforderlich, um sie befüllen zu lassen und in den Playern zu verwenden.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Integrationen*.
2. Klicken Sie in der Hauptansicht vor dem Namen der Integration auf das Symbol , um die Konfigurationsschritte anzuzeigen zu lassen.
3. Klicken Sie in der Zeile *CTI-Verbindungsdaten konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
 - ⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Modul 1* mit den Gruppenfeldern *CTI-connect-Modul*, *Verbindungsdaten* und *Zusatzdaten*.

Zusatzdaten

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

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 		
universal_call_ID	Universal Call ID	
VDN_extension	Bitte auswählen...	
VDN_name	Bitte auswählen...	
flexible_billing	Bitte auswählen...	
last_connected_device	Bitte auswählen...	
trunk_group	Bitte auswählen...	
trunk_member	Bitte auswählen...	
userInfo_type	Bitte auswählen...	
userInfo_data_value	Bitte auswählen...	
distributingDevice_device_ID	Bitte auswählen...	
originalCallInfo_userInfo_type	Bitte auswählen...	
originalCallInfo_userInfo_data...	Bitte auswählen...	
originalCallInfo_callingDevice...	Bitte auswählen...	
originalCallInfo_calledDevice...	Bitte auswählen...	
originalCallInfo_lookAheadInfo...	Bitte auswählen...	

Abb. 6: Zusatzdaten (Beispiel)

2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste einen Eintrag aus, der als Spaltenüberschrift in den Playern erscheinen soll.



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.

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. 7: Freie Zuordnung der Zusatzdaten

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. Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf das Symbol  in der entsprechenden Zeile.
6. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

6

Zusatzdaten für Angestellte aktivieren

Damit Angestellte Zusatzdaten, die einer Integration zugewiesen wurden, nutzen können, müssen diese vom Systembetreiber des Mandanten im Angestellten-Modul in der Registerkarte *Individuelle Funktionsrechte* für Angestellte aktiviert werden.

1. Loggen Sie sich als 1st-tenant-admin in die Applikation System Configuration ein und wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Angestellte*.
2. Wählen Sie in der Hauptansicht den Angestellten, für den Sie die Zusatzdaten aktivieren möchten.
3. Wählen Sie in der Detailansicht die Registerkarte *Individuelle Funktionsrechte* und öffnen Sie das Gruppenfeld *Zusatzdaten*.

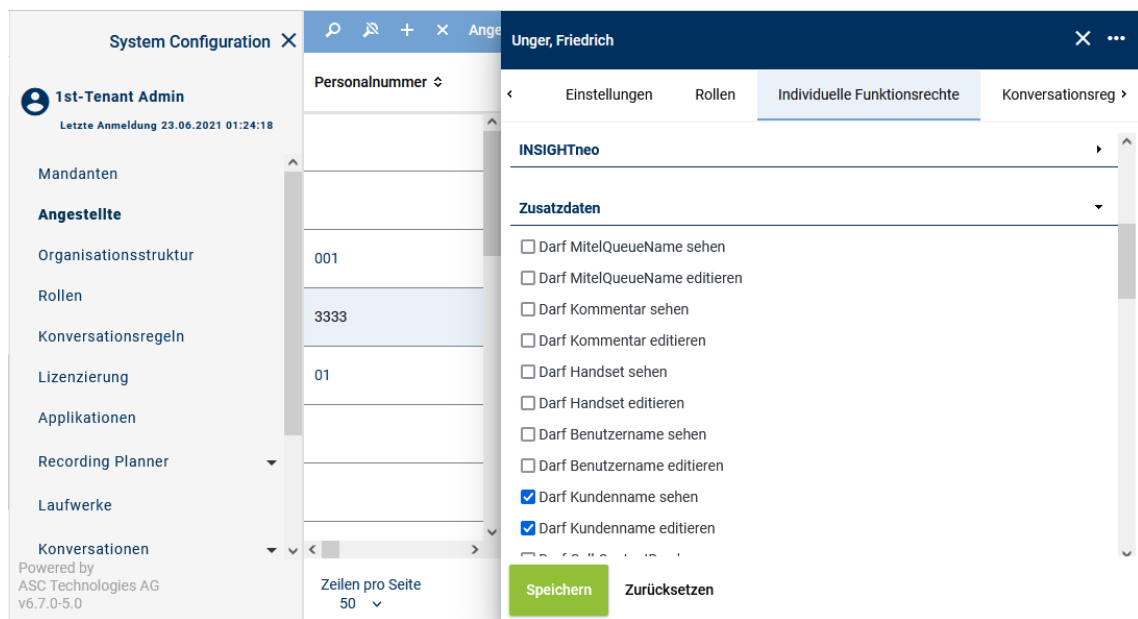


Abb. 8: Zusatzdaten für Angestellten aktivieren (Beispiel)

4. Aktivieren Sie die Zusatzdaten, die dem Angestellten zur Verfügung stehen sollen.
5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.



Die Überprüfung der Anzeige kann nur vom Mandanten ausgeführt werden. Der Mandant muss sich dazu von der Such- und Wiedergabeapplikation POWERplay Web ab- und wieder neu anmelden.

Mit der nächsten Aufzeichnung werden die verfügbaren Zusatzdaten im POWERplay Web in der Ansicht *Konversation* in der Detailansicht der Konversation in der Registerkarte *Zusatzdaten* ausgegeben.

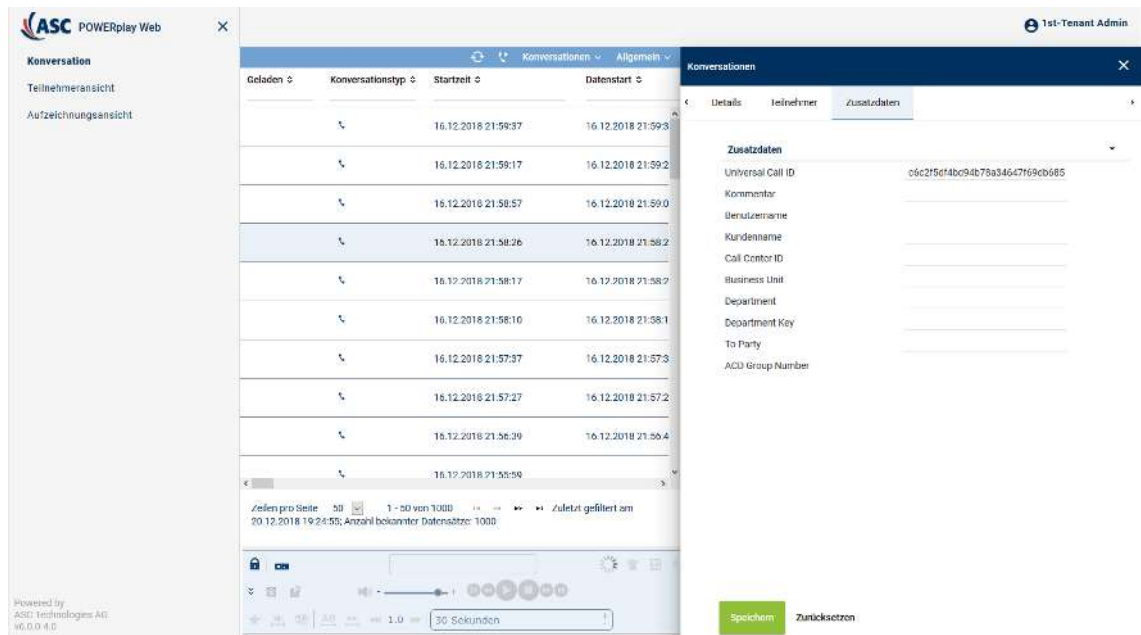


Abb. 9: Zusatzdaten im POWERplay Web



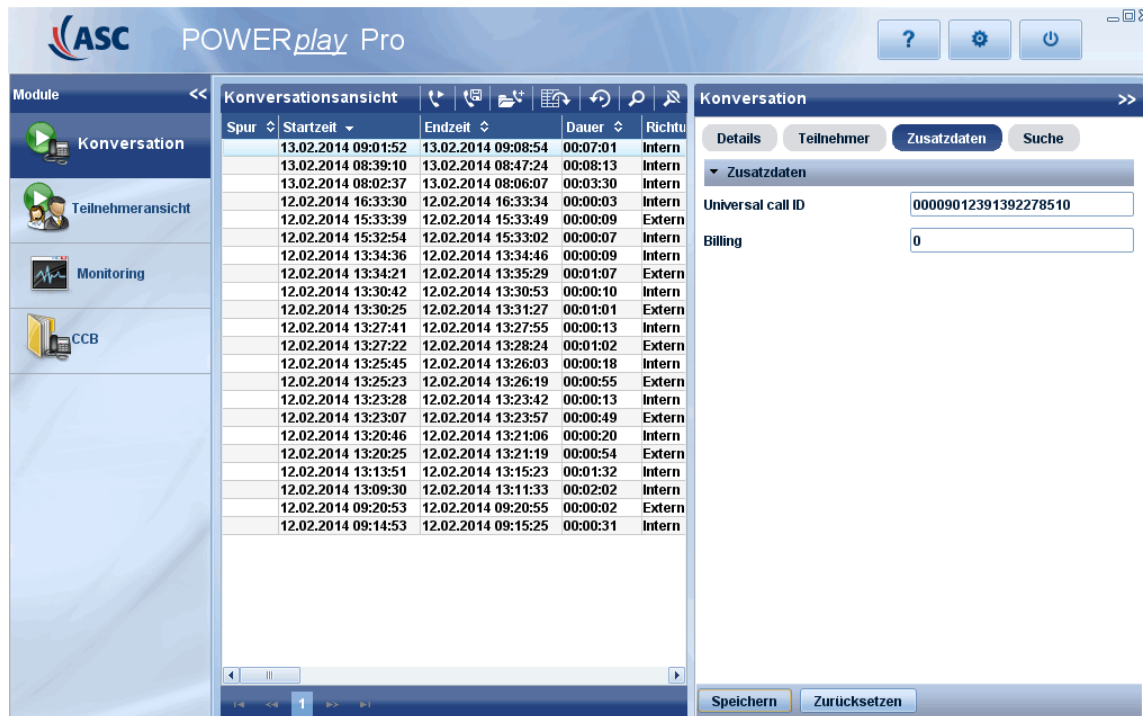
Zusatzdaten, die nicht mitgeliefert werden, stehen nicht zur weiteren Verwendung zur Verfügung.

1. Die Zusatzdaten, für die Sie im Zusatzdaten-Modul die Option *Editierbar* aktiviert haben, können Sie hier bearbeiten.
2. Falls Sie hier Änderungen vornehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um diese zu übernehmen.



Die Überprüfung der Anzeige kann nur vom Mandanten ausgeführt werden. Die Such- und Wiedergabeapplikation POWERplay Pro muss neu gestartet werden.

Mit der nächsten Aufzeichnung werden die verfügbaren Zusatzdaten im POWERplay Pro im Menüpunkt *Konversation* in der Detailansicht in der Registerkarte *Zusatzdaten* ausgegeben.



The screenshot shows the POWERplay Pro interface. On the left is a sidebar with modules: Konversation, Teilnehmeransicht, Monitoring, and CCB. The main area is titled 'Konversationsansicht' and contains a table of conversation records. The table has columns: Spur, Startzeit, Endzeit, Dauer, and Richtu. The records show dates from 12.02.2014 and times, with durations and directions (Intern, Extern). On the right, the 'Konversation' panel is open, showing the 'Zusatzdaten' tab. It contains fields for 'Universal call ID' (00009012391392278510) and 'Billing' (0). At the bottom of the panel are buttons for 'Speichern' (Save) and 'Zurücksetzen' (Reset).

Spur	Startzeit	Endzeit	Dauer	Richtu
13.02.2014 09:01:52	13.02.2014 09:08:54	00:07:01	Intern	
13.02.2014 08:39:10	13.02.2014 08:47:24	00:08:13	Intern	
13.02.2014 08:02:37	13.02.2014 08:06:07	00:03:30	Intern	
12.02.2014 16:33:30	12.02.2014 16:33:34	00:00:03	Intern	
12.02.2014 15:33:39	12.02.2014 15:33:49	00:00:09	Extern	
12.02.2014 15:32:54	12.02.2014 15:33:02	00:00:07	Intern	
12.02.2014 13:34:36	12.02.2014 13:34:46	00:00:09	Intern	
12.02.2014 13:34:21	12.02.2014 13:35:29	00:01:07	Extern	
12.02.2014 13:30:42	12.02.2014 13:30:53	00:00:10	Intern	
12.02.2014 13:30:25	12.02.2014 13:31:27	00:01:01	Extern	
12.02.2014 13:27:41	12.02.2014 13:27:55	00:00:13	Intern	
12.02.2014 13:27:22	12.02.2014 13:28:24	00:01:02	Extern	
12.02.2014 13:25:45	12.02.2014 13:26:03	00:00:18	Intern	
12.02.2014 13:25:23	12.02.2014 13:26:19	00:00:55	Extern	
12.02.2014 13:23:28	12.02.2014 13:23:42	00:00:13	Intern	
12.02.2014 13:23:07	12.02.2014 13:23:57	00:00:49	Extern	
12.02.2014 13:20:46	12.02.2014 13:21:06	00:00:20	Intern	
12.02.2014 13:20:25	12.02.2014 13:21:19	00:00:54	Extern	
12.02.2014 13:13:51	12.02.2014 13:15:23	00:01:32	Intern	
12.02.2014 13:09:30	12.02.2014 13:11:33	00:02:02	Intern	
12.02.2014 09:20:53	12.02.2014 09:20:55	00:00:02	Extern	
12.02.2014 09:14:53	12.02.2014 09:15:25	00:00:31	Intern	

Abb. 10: Zusatzdaten im POWERplay Pro



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

1. Die Zusatzdaten, für die Sie im Zusatzdaten-Modul die Option *Editierbar* aktiviert haben, können Sie hier bearbeiten.
2. Falls Sie hier Änderungen vornehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um diese zu übernehmen.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Zusatzdaten - Hauptansicht	6
Abb. 2	Symbolleiste	7
Abb. 3	Zusatzdaten - Detailansicht.....	8
Abb. 4	Detailansicht - Anzeigename ändern	9
Abb. 5	Detailansicht - Verfügbarkeit konfigurieren	10
Abb. 6	Zusatzdaten (Beispiel)	11
Abb. 7	Freie Zuordnung der Zusatzdaten.....	12
Abb. 8	Zusatzdaten für Angestellten aktivieren (Beispiel).....	13
Abb. 9	Zusatzdaten im POWERplay Web	14
Abb. 10	Zusatzdaten im POWERplay Pro.....	15

Tabellenverzeichnis

Glossar