

EVOIPneo active for Mitel MiVoice Business



Administrationsanleitung für Systembetreiber

11.08.2022

Originalanleitung

Produktlinie Neo, Version 7.x

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

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

EVOflex (länderspezifisch)

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

Copyright © 2022 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

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

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Hinweise	5
2	Einleitung	6
3	Gegenüberstellung der Aufzeichnungsvarianten.....	9
4	Systemvoraussetzungen	11
4.1	Hardwarekomponenten	11
4.1.1	Rekorder	11
4.2	Softwarekomponenten.....	11
4.3	Mitel-Systemkomponenten	11
4.4	Genesys-Systemkomponenten (optional).....	11
4.4.1	Genesys Framework.....	11
5	Installationsvoraussetzungen	12
5.1	Lizenzen	12
5.2	Informationen.....	13
6	Überblick Produkt installieren und konfigurieren	14
7	Installation	15
8	Konfiguration	16
8.1	MiVoice Border Gateway konfigurieren	16
8.1.1	MiVoice Border Gateway für SRC konfigurieren	16
8.1.2	MiVoice Border Gateway für den NEO-Zugriff über Web-Proxy konfigurieren.....	19
8.1.3	Zertifikat auf dem MBG bestätigen	20
8.2	System Configuration	22
8.2.1	Applikation starten	22
8.2.2	Aufzeichnungslösung konfigurieren.....	23
8.2.2.1	Systemerreichbarkeit konfigurieren	23
8.2.2.2	Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Basic.....	25
8.2.2.3	Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Failover.....	94
8.2.2.4	Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Parallel Recording	164
8.2.2.5	Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Recording	234
8.2.2.6	Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Failover.....	305
8.2.2.7	Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Parallel Recording	378
8.2.3	Recording Content Validation konfigurieren	453
8.2.4	PHONEapp für Mitel konfigurieren	455
8.2.4.1	Server-Modul konfigurieren	456
8.2.4.2	PHONEapp-Modul konfigurieren	457
8.2.4.3	PBX-Modul konfigurieren.....	466
8.2.4.4	Telefone-Modul konfigurieren	466
8.2.4.5	Recording-Planner-Modul konfigurieren	470
8.2.4.6	Funktionstasten am Mitel Telefon konfigurieren	471

8.2.5	Synchronisationsoptionen.....	473
8.2.5.1	Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung	474
8.2.5.2	Synchronisation der Systemspeicher	474
8.2.6	Standby-Verwaltung für Failover-Architekturen	476
8.2.6.1	Standby-Verwaltung für All-in-one Failover	476
8.2.6.2	Standby-Verwaltung für Multi-Server Failover	478
8.3	Genesys T-Server konfigurieren (optional).....	480
8.3.1	IP-Adresse und Port des Genesys T-Servers konfigurieren.....	480
8.3.2	IP-Adresse und Port des Genesys Configuration Servers konfigurieren.....	481
8.3.3	Switch-Instanz im Genesys Configuration Server konfigurieren.....	482
8.3.4	Benutzer für den Genesys Configuration Server erstellen	483
9	Troubleshooting	484
	Abbildungsverzeichnis	485
	Tabellenverzeichnis.....	499
	Glossar	502

Allgemeine Hinweise

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

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

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

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

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

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

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

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



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

Die Aufzeichnungslösung EVOIP_{neo} active for Mitel MiVoice 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_{neo} active for Mitel MiVoice Business Direct Call Recording

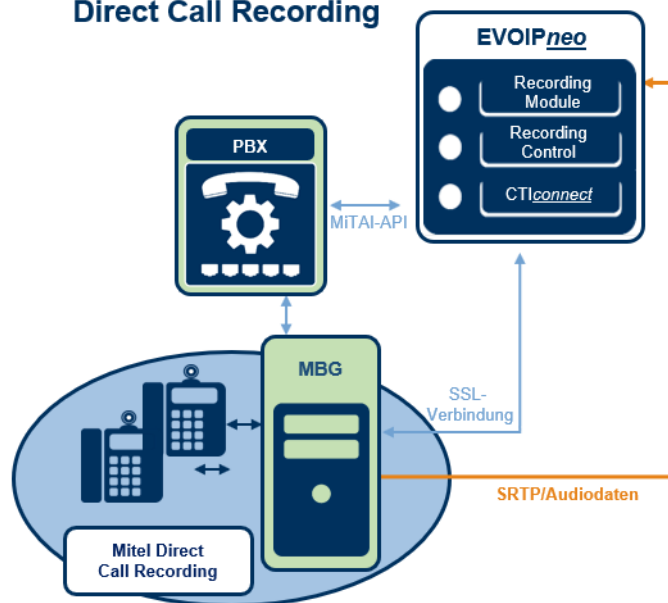


Abb. 1: Übersicht über die Aufzeichnungslösung bei Direct Call Recording

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

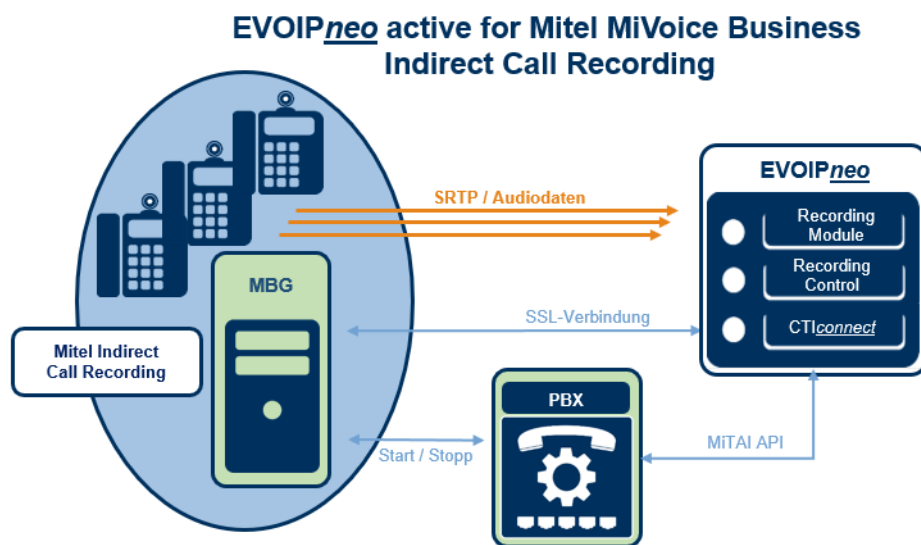


Abb. 2: Überblick über die Aufzeichnungslösung bei Indirect Call Recording

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

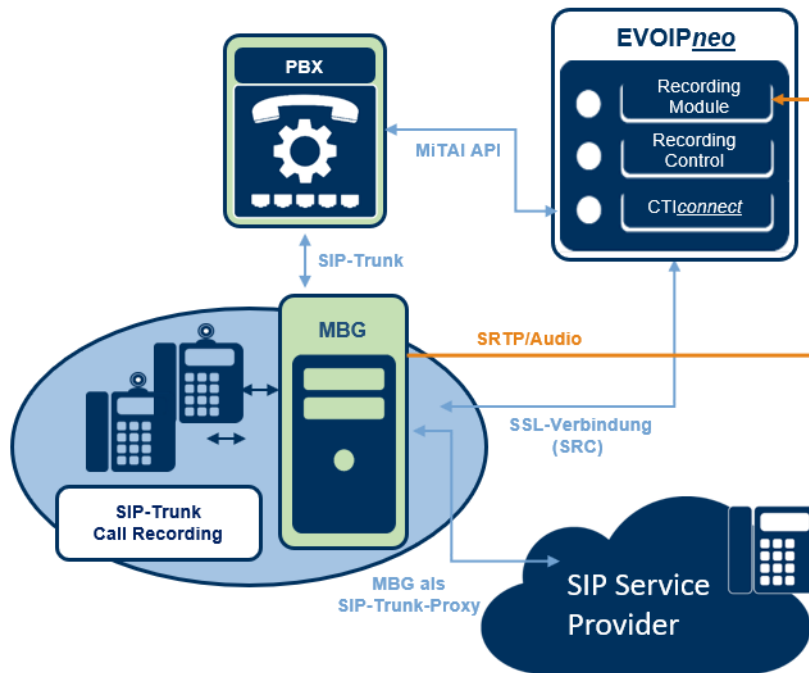


Abb. 3: Übersicht über die trunkseitige Aufzeichnungslösung

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.



Die Beschreibung zum Import von InAttend-Konversationen finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber EVOIPneo passive for SIP with Mitel InAttend.

Gegenüberstellung der Aufzeichnungsvarianten

Direct Call Recording (extensionseitig) und active SIP-Trunk Recording

	Direct Call Recording	Active SIP-Trunk Recording
Beschreibung	Der Aufzeichnungsserver und die Telefonanlage kommunizieren über eine direkte CTI-Verbindung mit einer MiTAI-Schnittstelle und einem SSL-Tunnel zum MiVoice Border Gateway (MBG). Bei der direkten Gesprächsaufzeichnung werden die SRTP-Audiodaten vom MBG an den Aufzeichnungsserver übertragen.	Bei einer aktiven trunk-seitigen Aufzeichnungslösung dient die MBG als SIP-Trunk-Proxy. Auf der MBG wurde ein SRC-Dienst installiert, der es dem Aufzeichnungsserver ermöglicht, Audioströme aufzuzeichnen. Die Metadaten werden durch die Überwachung des Trunks über MiTAI empfangen. Die SRTP-Audiodaten werden direkt von der MBG an den Aufzeichnungsserver gesendet.
Interne Anrufe	Aufzeichnung von internen Gesprächen	Es können keine internen Anrufe aufgezeichnet werden, auch keine internen Rücksprachen, d. h., es wird nur das aufgezeichnet, was der Benutzer auf der Trunk-Seite hört.
Beginn der Aufzeichnung	Die Aufzeichnung beginnt, wenn ein Agent abhebt. Die IVR wird nicht mit erfasst.	Die Aufzeichnung beginnt, wenn die erste Verbindung hergestellt wird, sei es über IVR oder durch eine Person, die den Anruf entgegennimmt. (Die IVR muss sich auf der Seite des MBGs befinden, auf der sich auch die MiVB befindet.)
Unterschiede in der Aufzeichnung	<ul style="list-style-type: none"> Keine Aufzeichnung für Business Consoles Keine Aufzeichnung von Anrufen zu Web RTC Clients (Workaround über die Aufzeichnung mit SIP passive an dem MBG des SIP-Trunks der Web RTC Clients) Keine Aufzeichnung von Mobile Extensions 	<ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnung für Business Consoles ist möglich Aufzeichnung von externen Anrufen zu Web RTC Clients ist möglich Aufzeichnung von Mobile Extensions ist möglich
Hinweis	<ul style="list-style-type: none"> Die Richtung wird möglicherweise nicht immer korrekt angezeigt, externe Anrufe können, z. B. als intern angezeigt werden, wenn diese von einer IVR weitergeleitet wurden. Wird ein Anruf an eine Nebenstelle weitergeleitet, die nicht für die Aufzeichnung überwacht wird, wird die Aufzeichnung beendet. Wird der Anruf erneut an eine überwachte 	<ul style="list-style-type: none"> Rufrichtung In- und Outbound ist korrekt, interne Anrufe werden nicht aufgezeichnet. Bei der trunk-seitigen Aufzeichnung wird immer das komplette Gespräch als eine Konversation gespeichert.

	Direct Call Recording	Active SIP-Trunk Recording
	Nebenstelle weitergeleitet, wird ein neues Gespräch aufgezeichnet.	
Ring- und Huntgroups	Jedes Mitglied der Gruppe muss für die Aufzeichnung überwacht werden.	Die gesamte Ring- oder Huntgroup-Nummer wird überwacht, die Gruppenmitglieder müssen nicht einzeln überwacht werden.

4 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*.

4.1 Hardwarekomponenten



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



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

4.1.1 Rekorder

Für die Aufzeichnungslösung können wahlweise folgende Systeme genutzt werden:

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



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

4.2 Softwarekomponenten

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

4.3 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.

4.4 Genesys-Systemkomponenten (optional)

4.4.1 Genesys Framework

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

5 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.

5.1 Lizenzen

ASC

Lizenzname	Anzahl
EVOIP _{neo} Base license - active	1 Lizenz pro Aufzeichnungsserver
EVOIP _{neo} active for Mitel MiVoice Business	1 Lizenz pro gleichzeitiger Aufzeichnungsressource

Tab. 1: Lizenzen

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

Tab. 2: Lizenzen für die Telefonapplikation (optional)

Lizenzen für die Aufzeichnung über MiVoice Border Gateway

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

Tab. 3: Lizenzen für die Aufzeichnung über MiVoice Border Gateway



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

Lizenzen für die Erweiterung Genesys T-Server (optional)

Lizenzname	Anzahl
CTI _{connect} 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 T-Server optional

MiContact Center Business (optional)

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

Tab. 5: Lizenzen für MiContact Center Business optional

5.2 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

6

Überblick Produkt installieren und konfigurieren

Folgende Schritte sind durchzuführen:

1. Neo-Software installieren
2. System Configuration konfigurieren
 - Aufzeichnungsarchitekturen anlegen und aktivieren
 - Im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul werden die Aufzeichnungsserver, die Aufzeichnungsarten sowie die Integrationstypen zugeordnet.
 - Server konfigurieren
 - Im Server-Modul wird die Verwendung des Servers konfiguriert.
Ein Server kann zur Archivierung, zum Import, Export, zur Wiedergabe, als Datenablage oder für die Audioanalyse verwendet werden.
 - PBX anlegen
 - Das Anlegen einer Telefonanlagenkonfiguration kann entweder über das PBX-Modul oder über die Konfiguration im Integrationen-Modul erfolgen.
 - Integration 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

7 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 Microsoft Windows Server 2016*, *Konfiguration Microsoft Windows Server 2019* oder *Konfiguration Microsoft Windows Server 2022*.



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

8

Konfiguration

8.1

MiVoice Border Gateway konfigurieren

8.1.1

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*.

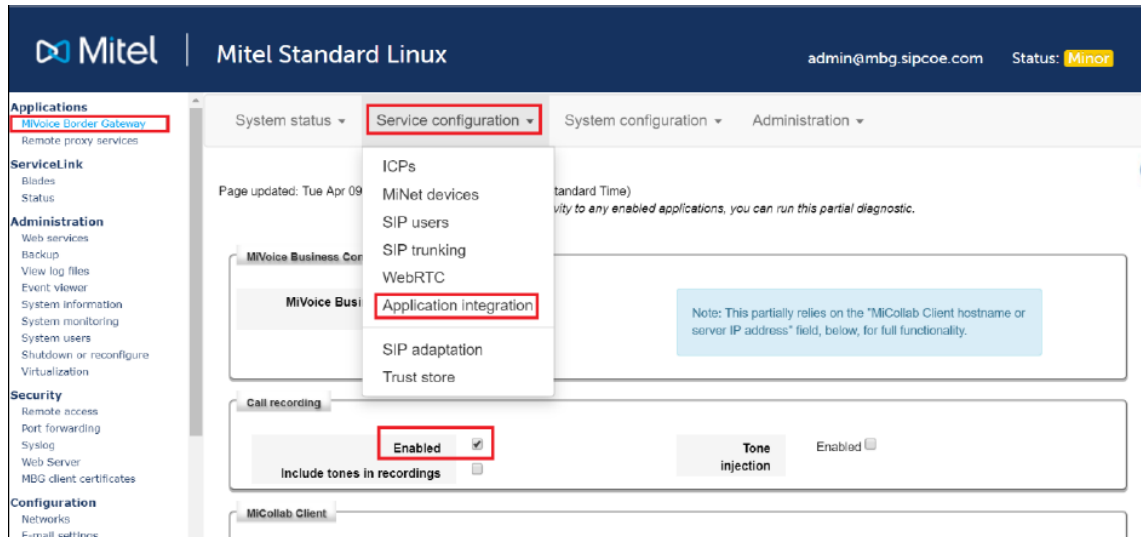


Abb. 4: MBG für Call Recording aktivieren

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*.

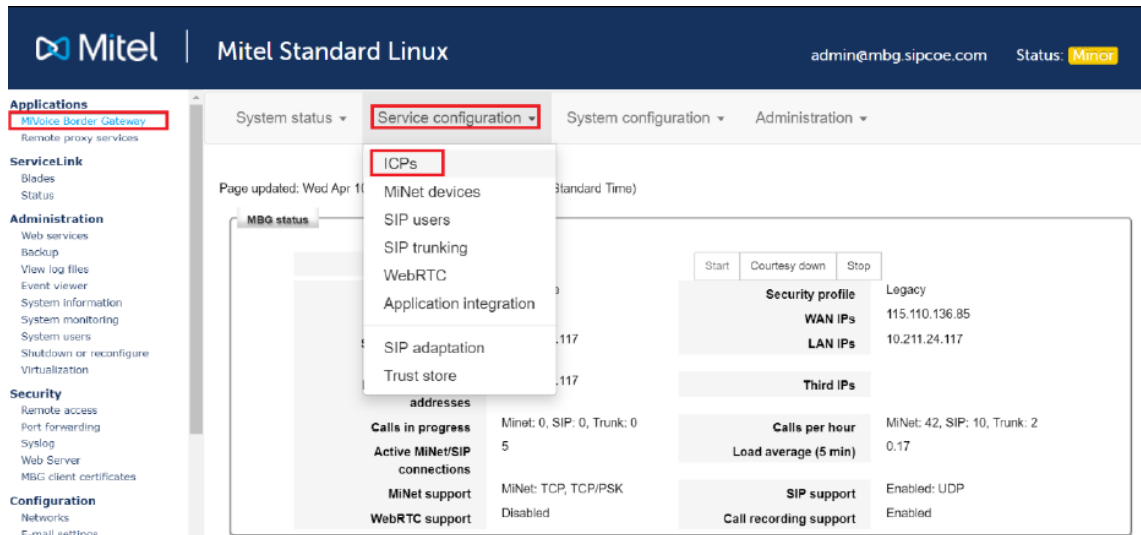


Abb. 5: MBG ICPs hinzufügen

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

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

Tab. 6: Parameter für die ICP

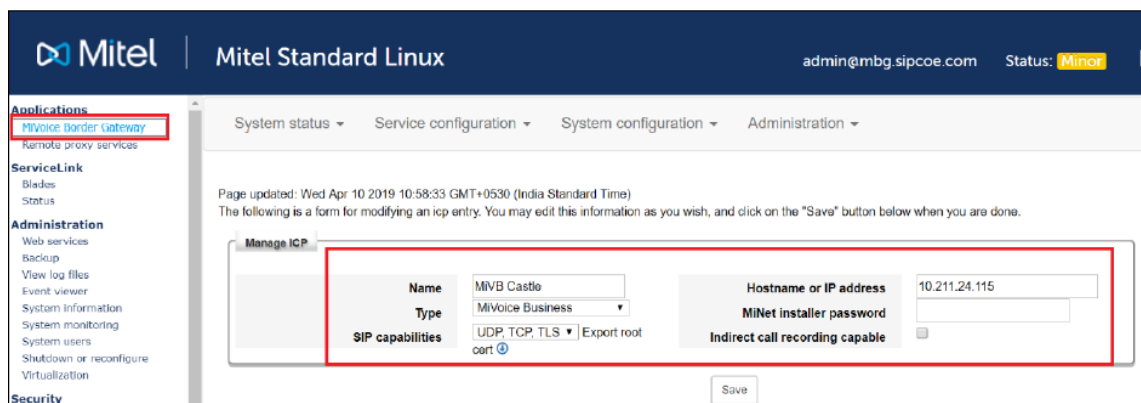


Abb. 6: MBG ICP konfigurieren

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:

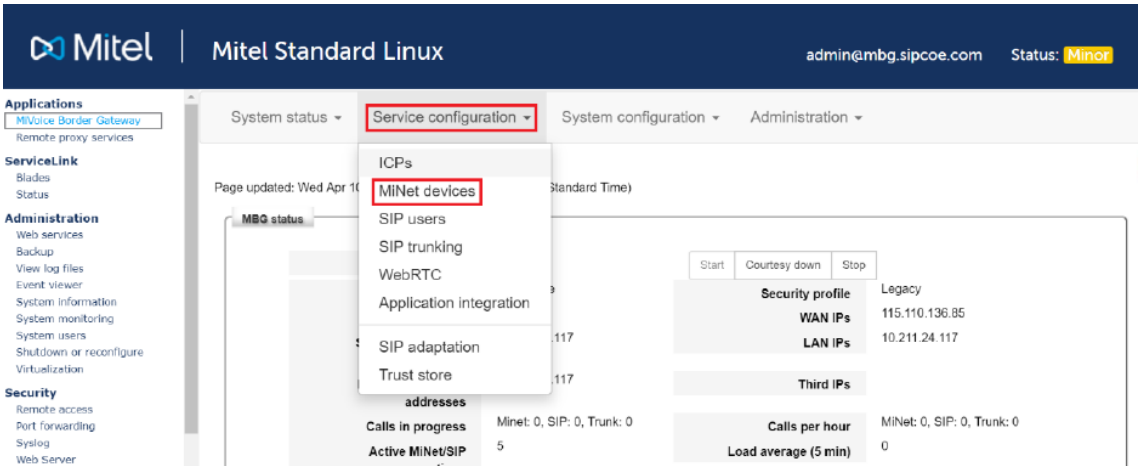


Abb. 7: MiNET Devices hinzufügen

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

Tab. 7: Parameter für MiNET Device

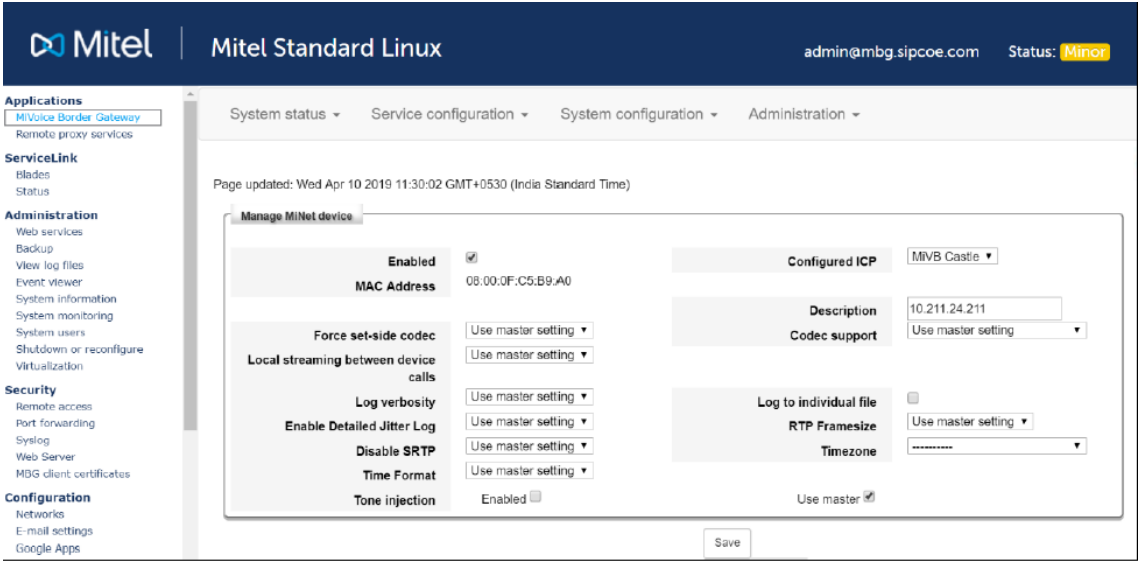


Abb. 8: MiNET Devices hinzufügen

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.

8.1.2 MiVoice Border Gateway für den NEO-Zugriff über Web-Proxy konfigurieren

Wenn das **MBG** als Web-Proxy für den Zugriff auf die Neo-Web-Applikationen verwendet werden soll, müssen die folgenden Konfigurationsschritte durchgeführt werden:

1. Melden Sie sich zur Administration an der Web-Oberfläche des **MBGs** an.
2. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Security > Remote access*. Hier finden Sie ein **MIR**-Profil für den Web-Zugriff auf Neo über das **MBG**.

Im Web-Proxy-Server wurden **URLs** für folgende Applikationen schon konfiguriert:

Mitel Interaction Recording	mir	/INSPIRATIONneo /INSIGHTneo /REPORTneo /POWERplayWeb /Portal /SystemMonitoring /PHONEapp /ASCWebService	/SystemConfiguration		✓	User	Admin
-----------------------------------	-----	--	----------------------	--	---	------	-------

Abb. 9: Proxy-Konfiguration

3. Aktivieren Sie den Zugriff für dieses **MIR**-Profil.

Damit die Wiedergabe im **POWERplay** Web über einen **MBG**-Web-Proxy-Server ebenfalls möglich ist, müssen Sie eine Weiterleitung für den Standard-Port des Wiedergabeservers einrichten.

4. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Security > Port forwarding*.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Create port forwarding rule* und erstellen Sie eine neue Weiterleitungsregel für den Standard-Port **4040** des Wiedergabeservers.

Configure Port Forwarding

You can use this panel to modify your firewall rules so as to open a specific port on this server and forward it to a permit incoming traffic to directly access a private host on your LAN.

WARNING: Misuse of this feature can seriously compromise the security of your network. Do not use this feature implications of your actions.

Create port forwarding rule

Below you will find a table summarizing the current port-forwarding rules installed on this server. Click on the "Re

Protocol	Source Port(s)	Destination Host IP Address	Destination Port(s)	SNAT	Action
TCP	4040	10.0.0.122	4040	Yes	Remove

Abb. 10: Weiterleitungsregel für den Port des Wiedergabeservers erstellen

6. Scrollen Sie bis zum Gruppenfeld *Secure Recording Connector*.
7. Wählen Sie in der Dropdown-Liste *Mode* den Eintrag **MBG** aus.
8. Vergeben Sie ein Passwort für den **PSK**-Modus.
HINWEIS! Das gleiche Passwort muss in der System Configuration in der Integration bei den **MBG**-Verbindungsdaten für den Pre-Shared Key verwendet werden. Siehe [Kapitel "CTI-Verbindungsdaten konfigurieren", S. 68](#).



Abb. 11: PSK-Methode auswählen

9. Konfigurieren Sie dann in den CTI-Verbindungsdaten den Pre-Shared Key, siehe [Kapitel "CTI-Verbindungsdaten konfigurieren", S. 68](#).

8.1.3 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**.

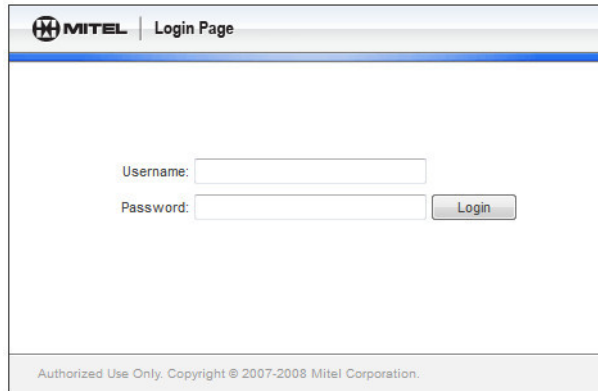
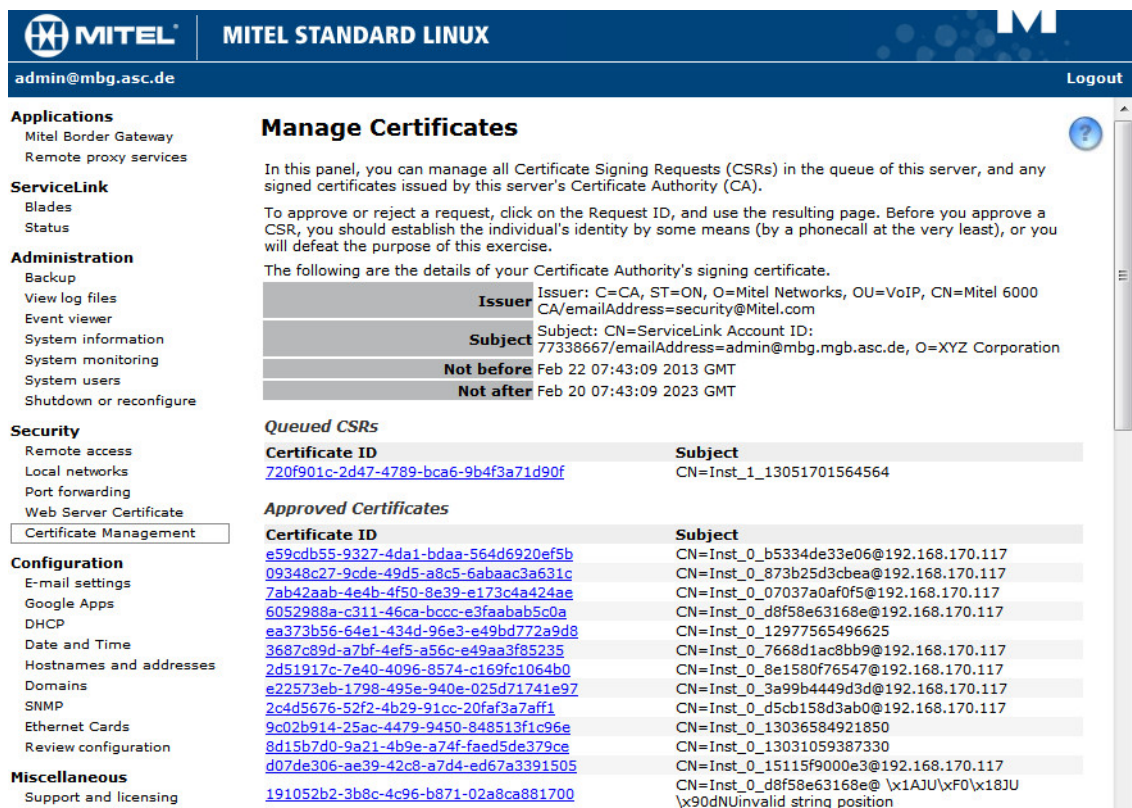


Abb. 12: Anmeldebildschirm MBG

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.

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

Queued CSRs

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

Approved Certificates

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

Abb. 13: 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.

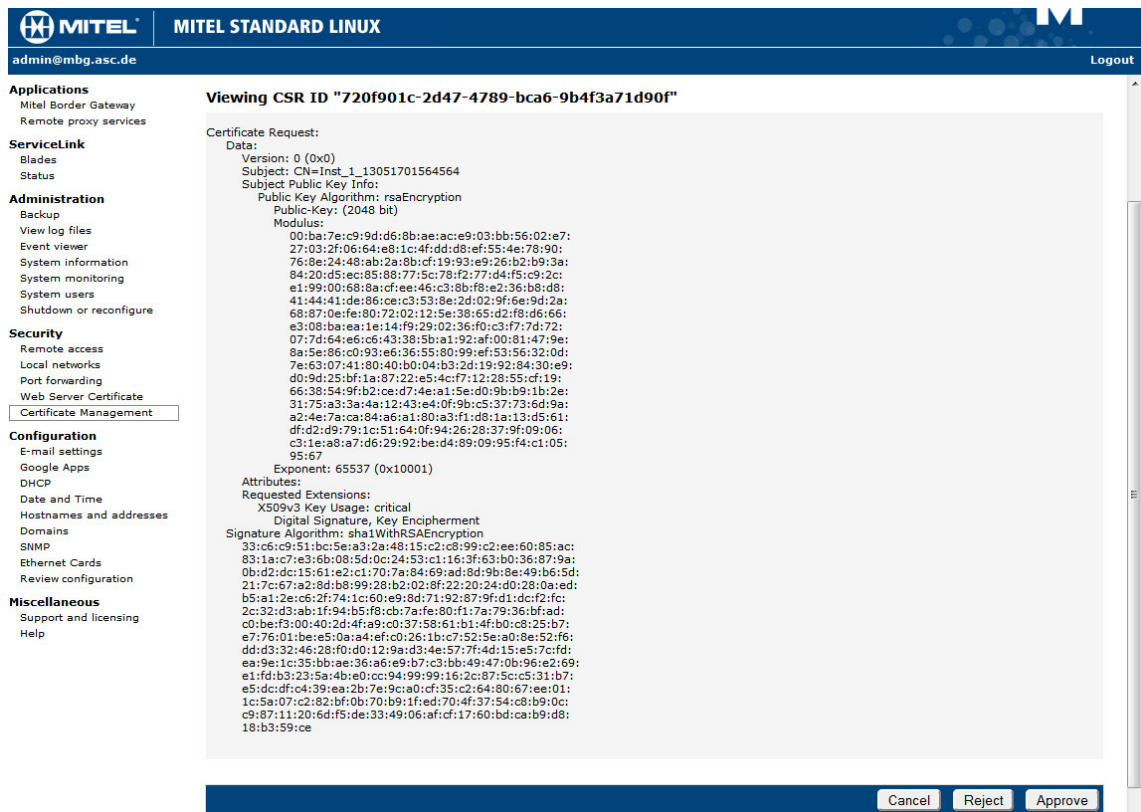


Abb. 14: Ausgewähltes Zertifikat bestätigen

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Approve*.

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

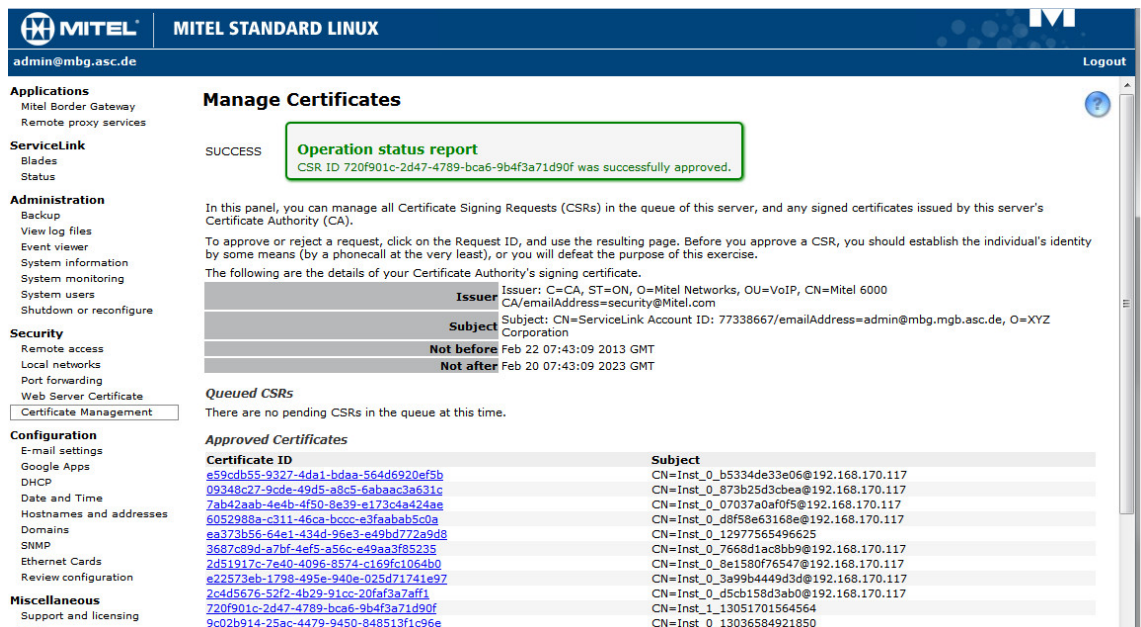


Abb. 15: Erfolgsmeldung für freigeschaltetes Zertifikat

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

8.2 System Configuration



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

8.2.1 Applikation starten

Bei der Installationsroutine werden auf dem Desktop Verknüpfungen zu den Neo-Applikationen 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.

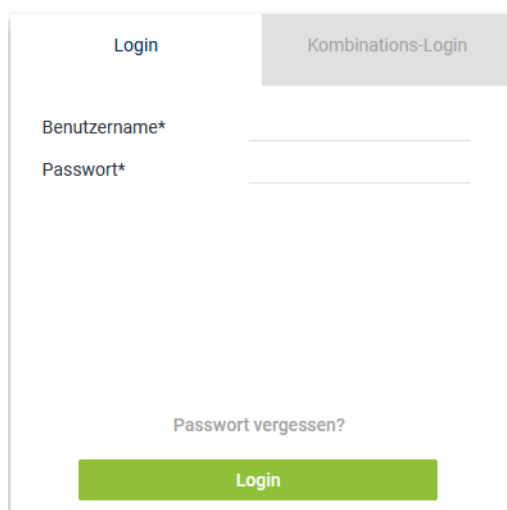


Abb. 16: System Configuration - Web-Oberfläche

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

Login-Daten für den Administrator des Systembetreibers:

Benutzername:	<i>system-admin</i>
Neo-Version < 6.3	
Standard-Passwort:	<i>1</i>
	Wenn vor einer Softwareaktualisierung auf eine Neo-Version ≥ 6.3 das Standard-Passwort <i>1</i> noch nie geändert wurde, muss beim nächsten Login das Passwort geändert oder durch erneute Eingabe bestätigt werden. Wenn vor einer Softwareaktualisierung auf eine Neo-Version ≥ 6.3 das Standard-Passwort schon einmal geändert wurde, wird das geänderte Passwort beibehalten.
Neo-Version ≥ 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 Mandanten 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 11:50
	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. 17: System Configuration - Hauptansicht

8.2.2 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

8.2.2.1 Systemerreichbarkeit konfigurieren


Wenn das **MBG** als Web-Proxy für den Zugriff auf die Neo-Web-Applikationen verwendet werden soll, müssen die folgenden Konfigurationsschritte durchgeführt werden:

- Die Systemerreichbarkeit müssen Sie als Systembetreiber für den jeweiligen Mandanten konfigurieren.
HINWEIS! Wird bei einem übergeordneten Wiederverkäufer oder beim Systembetreiber die Systemerreichbarkeit geändert, wird diese Änderung auch für untergeordnete, nicht konfigurierte Wiederverkäufer oder Mandanten übernommen.
 Wenn bei einem übergeordneten Wiederverkäufer oder beim Systembetreiber die Systemerreichbarkeit nicht konfiguriert wurde, werden auch keine Einstellungen übernommen.



Die folgende Konfiguration müssen Sie als Systembetreiber ausführen.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*, um die Systemerreichbarkeit über Browser zu konfigurieren.
- Wählen Sie den entsprechenden Mandanten aus der Liste der Hauptansicht aus.
- Klicken Sie auf die Registerkarte *Details*.

5. Erweitern Sie das Gruppenfeld Systemerreichbarkeit (über Browser).
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche  *Systemerreichbarkeit (über Browser)*.

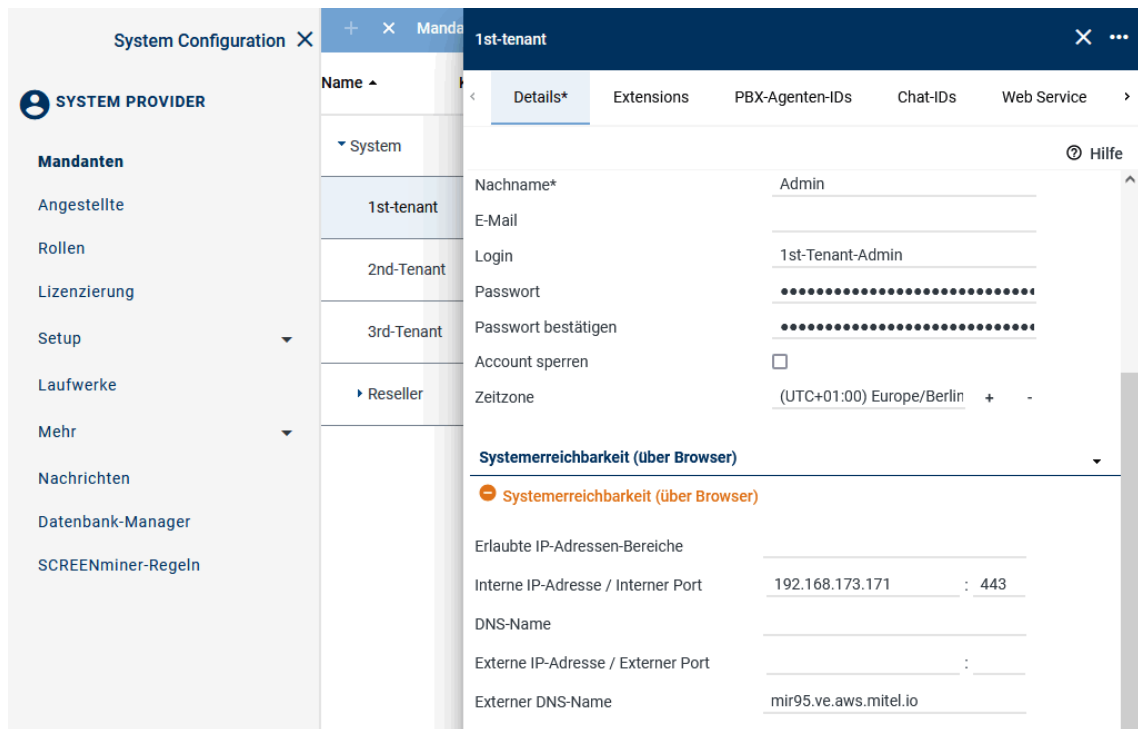


Abb. 18: Systemerreichbarkeit konfigurieren

7. Konfigurieren Sie die folgenden Parameter:

Erlaubte IP-Adressen-Bereiche	Geben Sie hier IP-Adressen-Bereiche ein, unter denen der Wiedergabeserver über den Browser zu erreichen ist.
Interne IP-Adresse / Interner Port	Geben Sie hier die Ziel- IP-Adresse und den Port des Wiedergabeservers ein.
DNS-Name	Geben Sie hier den DNS-Namen ein, unter dem der Wiedergabeserver intern zu erreichen ist.
Externe IP-Adresse / Externer Port	Geben Sie die URL oder die IP-Adresse und den Port ein, unter der der Wiedergabeserver über den Browser auch von extern zu erreichen ist.
Externer DNS-Name	Geben Sie hier den DNS-Namen ein, unter dem der Wiedergabeserver über den Browser auch von extern zu erreichen ist. HINWEIS! Falls das SSL-Zertifikat auf eine DNS-Adresse ausgestellt ist, muss zwingend der DNS-Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.



Damit die Benutzer des jeweiligen Mandanten über den Browser auf den Wiedergabeserver zugreifen können, muss im Server-Modul ebenfalls eine interne Adresse bzw. auch eine externe Adresse des Wiedergabeservers konfiguriert werden. Die Adressangaben hier und im Server-Modul müssen identisch sein.



Informationen zur Konfiguration von Servern finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen*.

8.2.2.2 Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Basic

8.2.2.2.1 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.

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

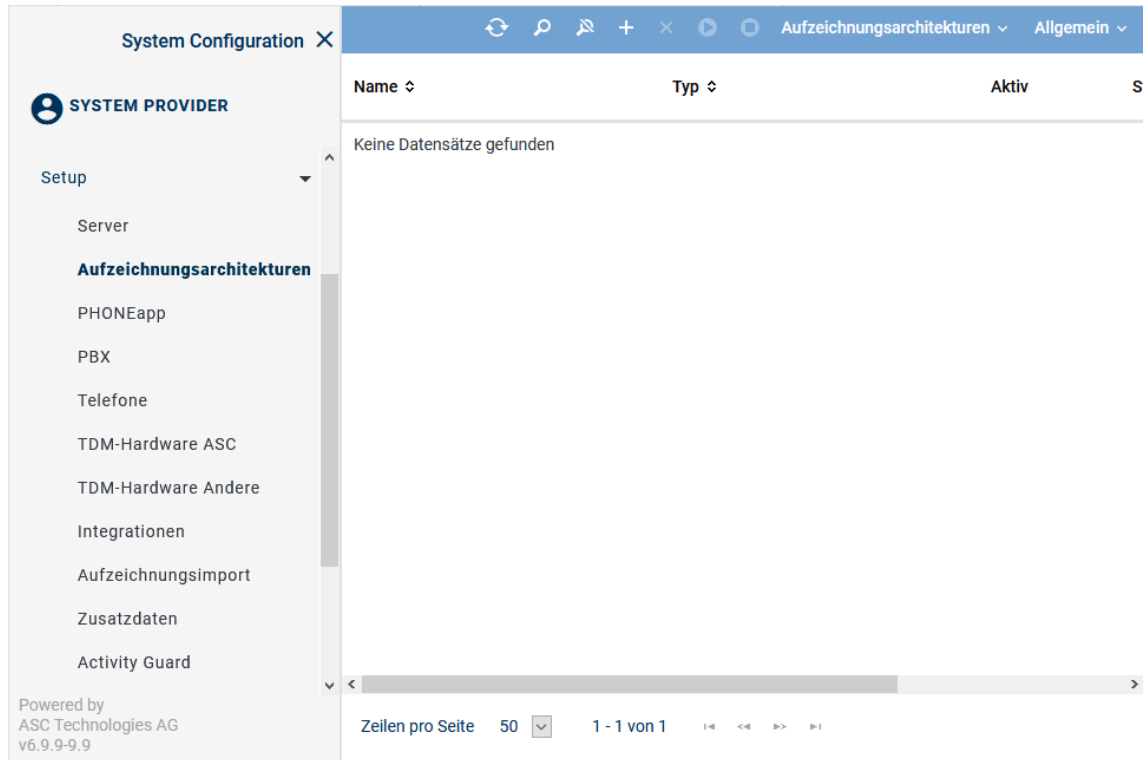




Abb. 19: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

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









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

Symbolleiste des Aufzeichnungsarchitekturen-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 20: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul


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



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

Aufzeichnungsarchitektur All-in-one 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.

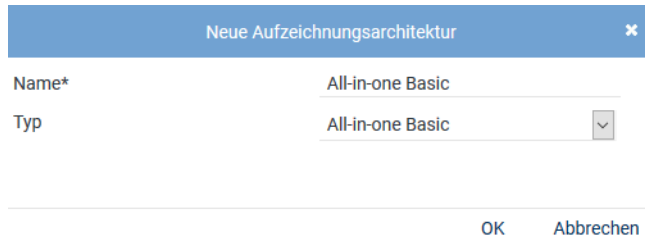


Abb. 21: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Basic Recording

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

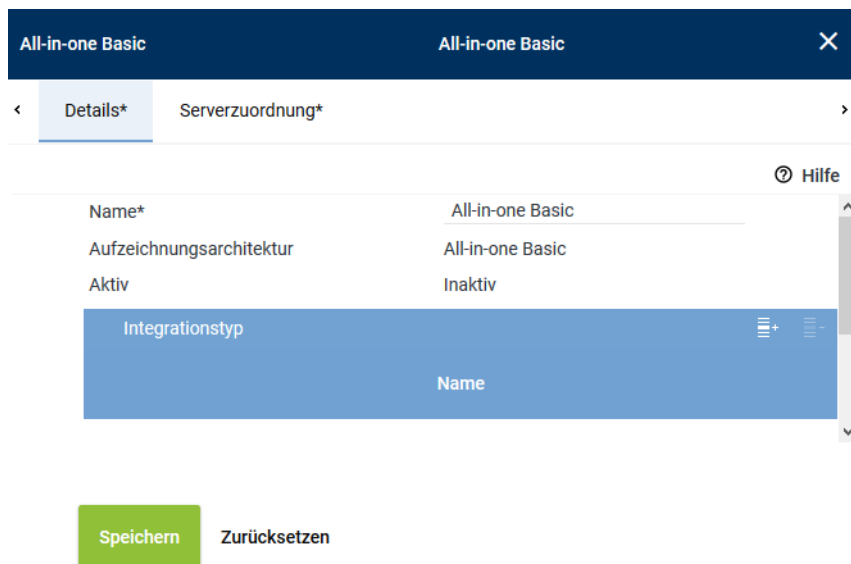

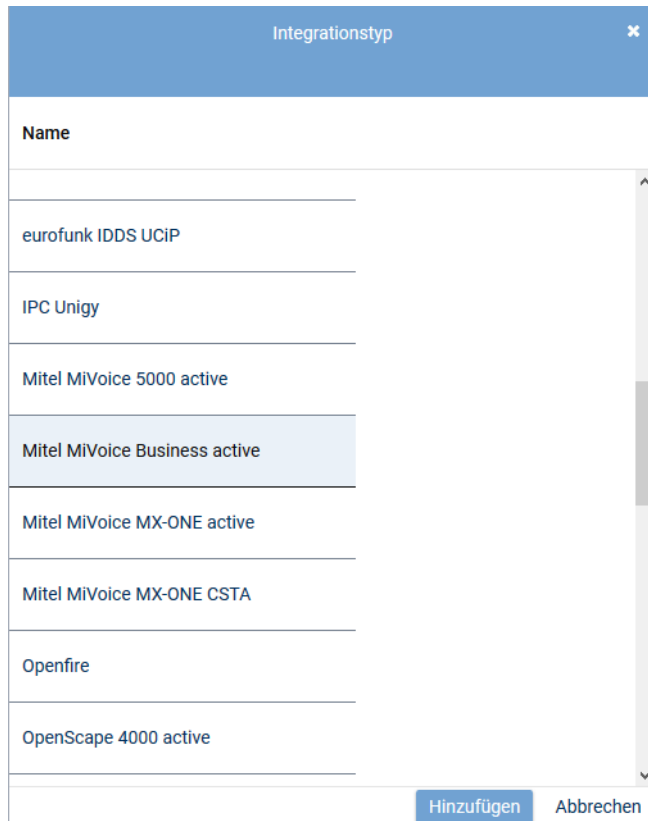


Abb. 22: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details

Integrationstyp hinzufügen

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



Name
eurofunk IDDS UCiP
IPC Unigy
Mitel MiVoice 5000 active
Mitel MiVoice Business active
Mitel MiVoice MX-ONE active
Mitel MiVoice MX-ONE CSTA
Openfire
OpenScape 4000 active

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 23: 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 Basic

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

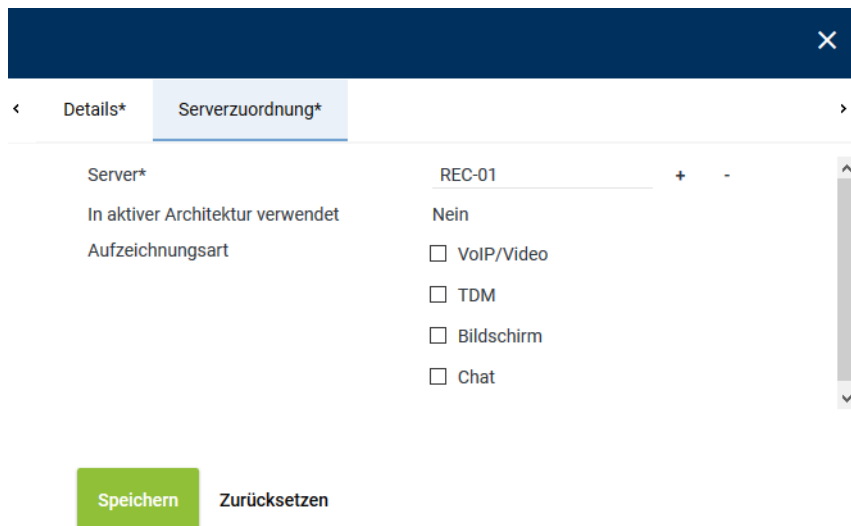


Abb. 24: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

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

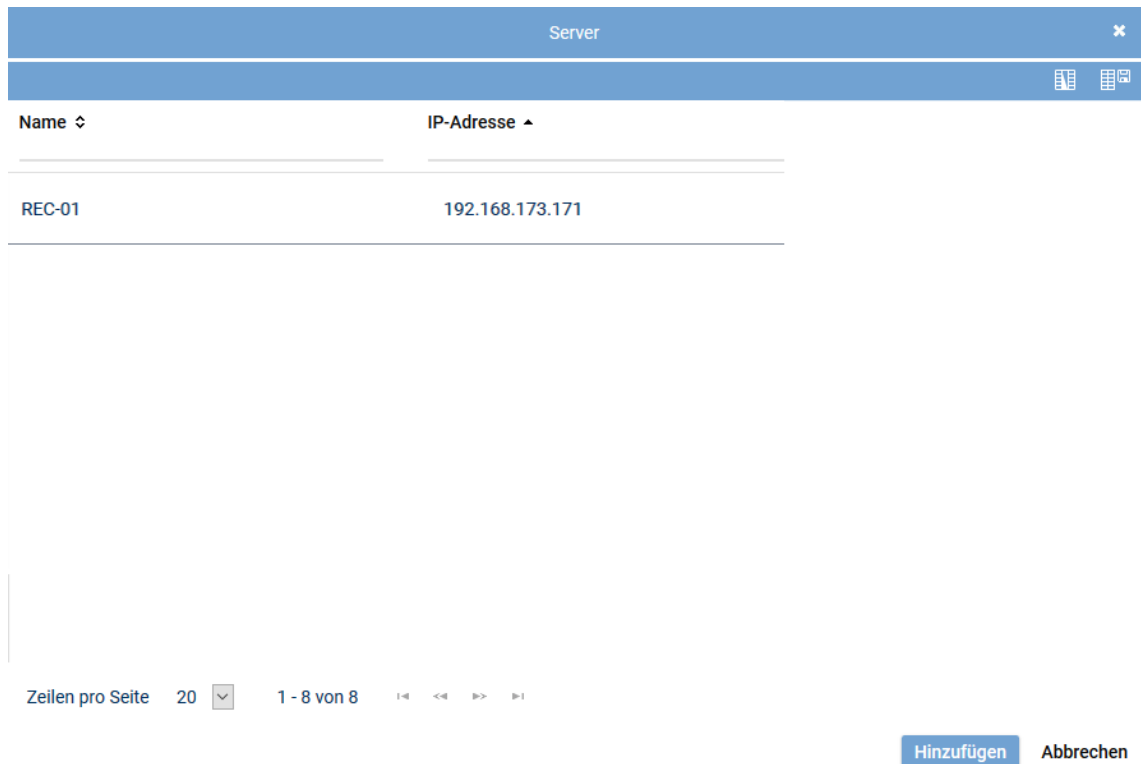


Abb. 25: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen

- 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. 26: 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. 27: 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.

8.2.2.2.2 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:

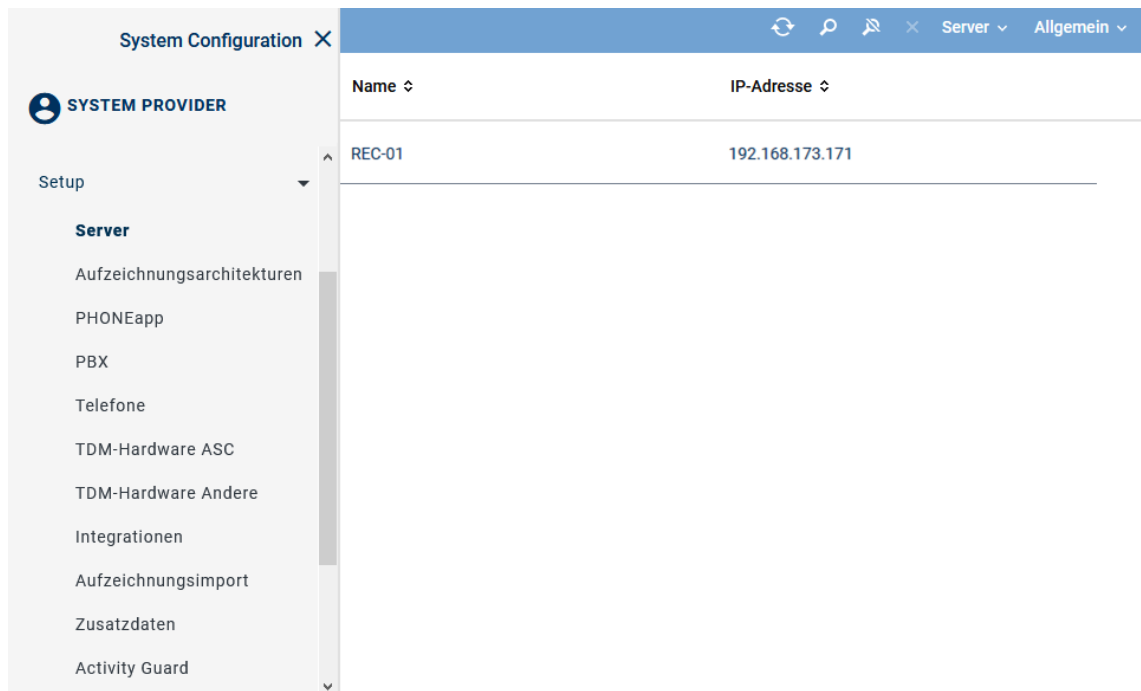


Abb. 28: Server - Hauptansicht

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

<i>Name</i>	Zeigt den Namen des Servers.
<i>IP-Adresse</i>	Zeigt die IP-Adresse des Servers.
<i>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.

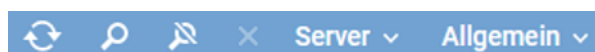







Abb. 29: Symbolleiste Server-Modul

	<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 Neo-System besteht.

Server	Server-Standorte verwalten	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 32.
	NTP-Server verwalten	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können.
	Synchronisationskonfigurationen verwalten	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Synchronisationskonfigurationen verwalten können.
Allgemein	Tabelle anpassen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	Allgemeine Hilfe	Öffnet die Online-Hilfe.
	Modul-Hilfe	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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

Server-Standorte verwalten

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

Server-Standort hinzufügen

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

⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.

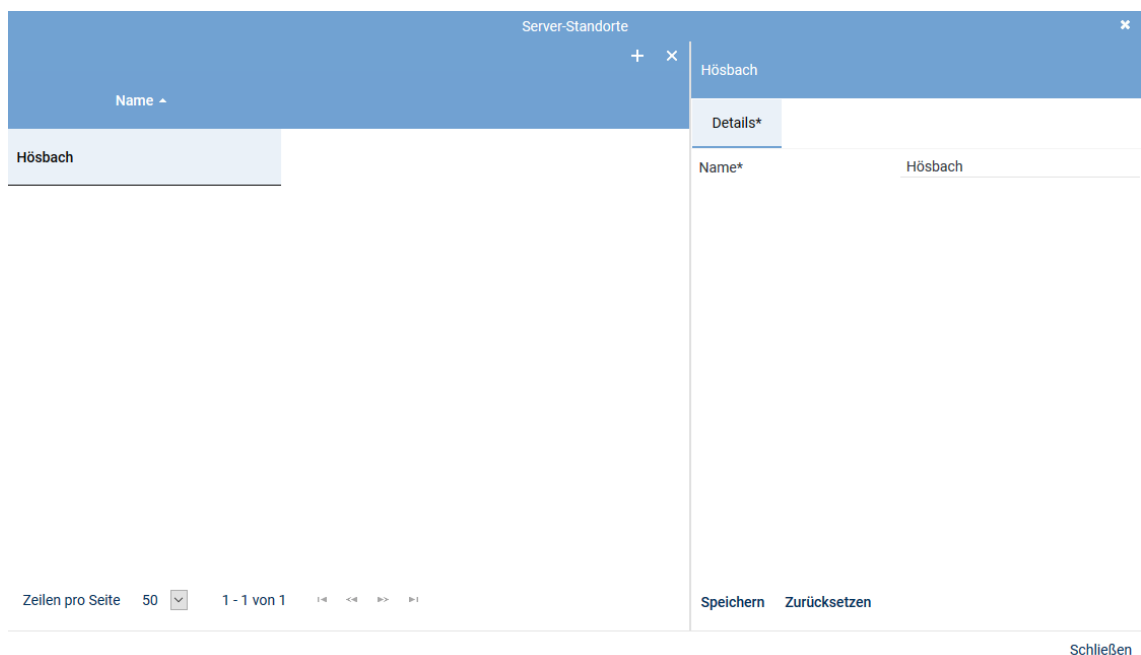



Abb. 30: Server-Standort hinzufügen

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

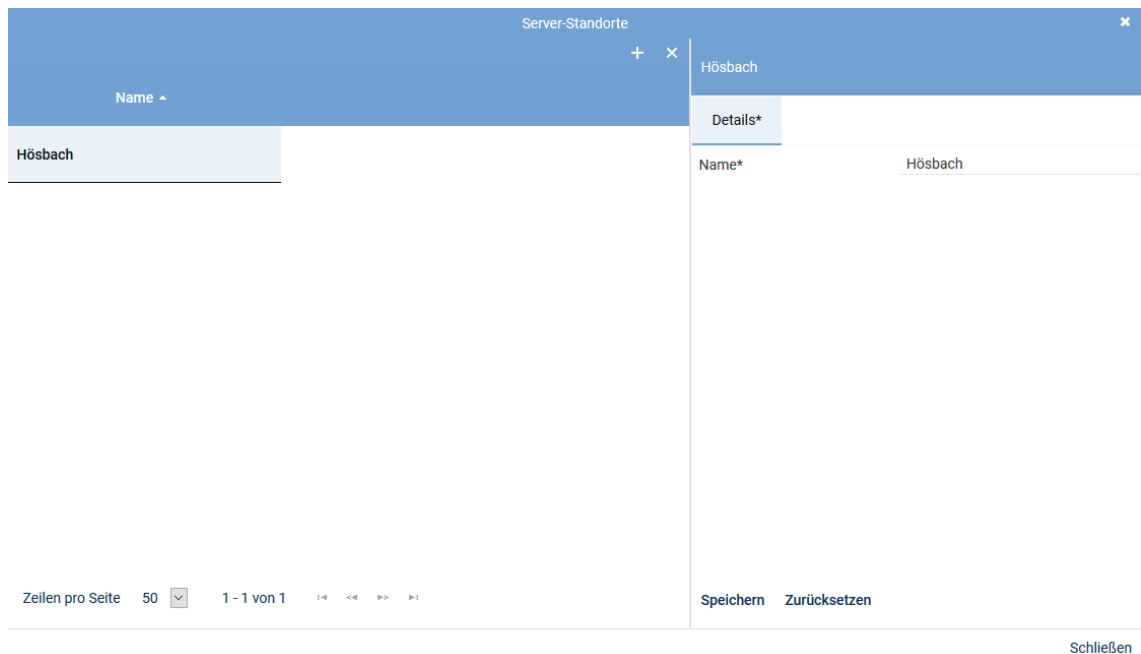
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
5. Um weitere Standorte anzulegen, wiederholen Sie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



The screenshot shows a window titled "Server-Standorte" with a close button (x) in the top right corner. Inside the window, there is a table with a header "Name" and a single row containing "Hörsbach". To the right of the table is a "Details*" panel. In this panel, the "Name*" field is filled with "Hörsbach". At the bottom of the window, there is a status bar with "Zeilen pro Seite 50", "1 - 1 von 1", and navigation icons. On the right side of the status bar, there are buttons for "Speichern" and "Zurücksetzen". In the bottom right corner of the window, there is a "Schließen" button.

Abb. 31: 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. 32: 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. 33: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

API-Server ▼

☒ API-Server

API-Server-Name*

Speichererweiterungen   

Pfad ↕	Server ↕
NAS 2	REC-02

☐ Wiedergabe per Telefon



Abb. 34: 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 wird außerdem für die Wiedergabe über die Web-Applikationen benötigt. Erst wenn der ASC-API-Server gestartet ist, kann der Wiedergabeserver aktiviert werden und der entsprechende ASC-API-Server kann für die Wiedergabe über die Web-Applikationen zugewiesen werden.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>API-Server</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den ASC-API-Server zu starten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>Damit der ASC-API-Server auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie die Einstellungen in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen, siehe Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung", S. 46.</p>
<i>API-Server-Name</i>	<p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des API-Servers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p>
<i>Liste Speichererweiterungen</i>	<p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen", S. 36. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p>
<i>Wiedergabe per Telefon</i>	<p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden Neo-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> Applikation POWERplay Pro Applikation POWERplay Instant Replay-Modul <p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angestellten-Modul oder im Telefon-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p> <p>HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer", S. 44. Dazu muss mindestens 1 PBX 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		REC-02

<

>

Zeilen pro Seite
20
1 - 1 von 1

 << < > >>

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 35: 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. 36: Gruppenfeld Audioanalyse

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

Tab. 9: Audioanalyse konfigurieren



Abb. 37: Server für die Emotionserkennung auswählen

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

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

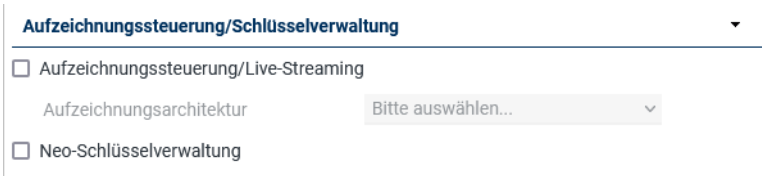


Abb. 38: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aufzeichnungssteuerung/ Live-Streaming</i>	Die externe Aufzeichnungssteuerung wird bei dieser Aufzeichnungs-lösung nicht unterstützt.
<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>Neo-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. 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. 39: Gruppenfeld Datenverarbeitung


Parameter	Wert/Beschreibung
Datenablage	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben.
Daten zur Wiedergabe transferieren	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten nur zur Wiedergabe auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <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.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 41. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen ein API-Server und ein Replay Server konfiguriert wurde.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Daten zur Datenablage transferieren</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten zum Speichern auf einen anderen Server transferieren möchten.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielserver kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 41. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie den Transfer für einen bestimmten Zeitraum aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Zeitraum aktivieren</i> <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion aktiviert. Die Felder zur Eingabe der Zeitangabe werden aktiv. Wählen Sie über das Drehfeld-Steurelement die Uhrzeit für den Zeitraum von – bis aus. <i>Zeitraum aktivieren</i> <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. <p>HINWEIS! Sobald die Funktion konfiguriert ist, können die Daten auf dem Zielserver wiedergegeben werden. Wird eine Wiedergabe angefordert, werden die Daten im Arbeitsspeicher auf dem Zielserver zwischengespeichert, auch wenn der Transfer zur Datenablage noch nicht vollzogen ist.</p> <p>HINWEIS!</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"> <i>Wiedergabeserver</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Wiedergabeserver aus, von dem die exportierten Aufzeichnungen nach dem Export wiedergegeben werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, die als Wiedergabeserver konfiguriert sind.

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

Tab. 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. 40: 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. 41: Gruppenfeld Wiedergabe

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

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 43. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen.

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.



API-Server

Name

CTI-01

RC-01

RC-02

REC-01

REC-04

REC-03

Zeilen pro Seite 20 1 - 7 von 7

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 42: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der **API-Dienst** installiert und aktiviert ist. Siehe **Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 35**.

- 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. 43: Gruppenfeld Virtualisierung

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

Tab. 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	▼
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. 44: 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.</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>
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>

	HINWEIS! Der Portbereich darf einen Wert von 64 nicht unterschreiten.
<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>	Geben Sie hier die IP-Adresse des SIP -Registrars der PBX ein.
<i>PBX-Port</i>	<p>Geben Sie hier den Port des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 5060 ein.</p>
<i>Registrierung erforderlich</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die SIP-Extension an dem SIP-Registrar der PBX angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = SIP-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = SIP-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Registrierung erforderlich</i>.</p>
<i>Ablauf der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie hier ein, nach welcher Zeitspanne die Registrierung erneut durchgeführt werden muss.

Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung


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



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

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

Wiedergabeserver-Adressen

 Wiedergabeserver-Adressen entfernen

Interne Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS) : 4040

Interne Download-URL

Externe Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS) : 4040

Externe Download-URL


Speichern Zurücksetzen

Abb. 45: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

Gruppenfeld Wiedergabeserver-Adressen

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

<i>Interne Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS)</i>	Geben Sie hier entweder die IP -Adresse und den Port oder den DNS-Namen ein, unter der der Wiedergabeserver zu erreichen ist.
<i>Interne Download-URL</i>	Geben Sie hier die URL ein, unter der der Wiedergabeserver intern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com/</code>
<i>Externe Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS)</i>	Geben Sie hier entweder die IP -Adresse und den Port oder den DNS-Namen ein, unter der der Wiedergabeserver 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 ein, unter der der Wiedergabeserver über den Browser auch von extern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com/</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 der Wiedergabeserver die konfigurierte Adresse und den konfigurierten Port.

Ist die Adresszuordnung nicht konfiguriert, erhält der Wiedergabeserver 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.

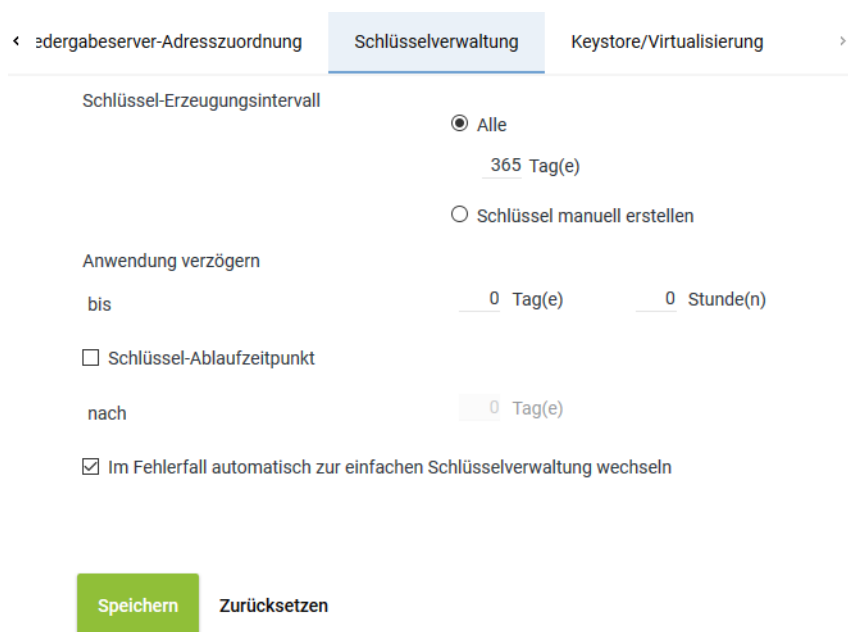


Abb. 46: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

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.

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.

Anwendung verzögern

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

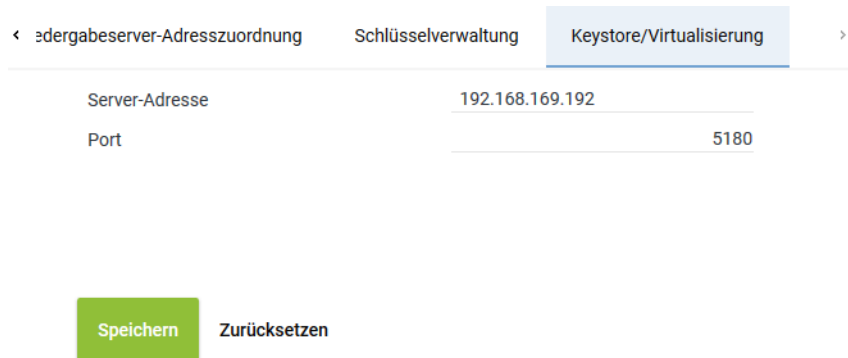


Abb. 47: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

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

- Falls Sie die [VM](#) mit *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 verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

8.2.2.2.3 PBX anlegen

Die Konfiguration der PBX kann entweder über das PBX-Modul oder über das Integrations-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:

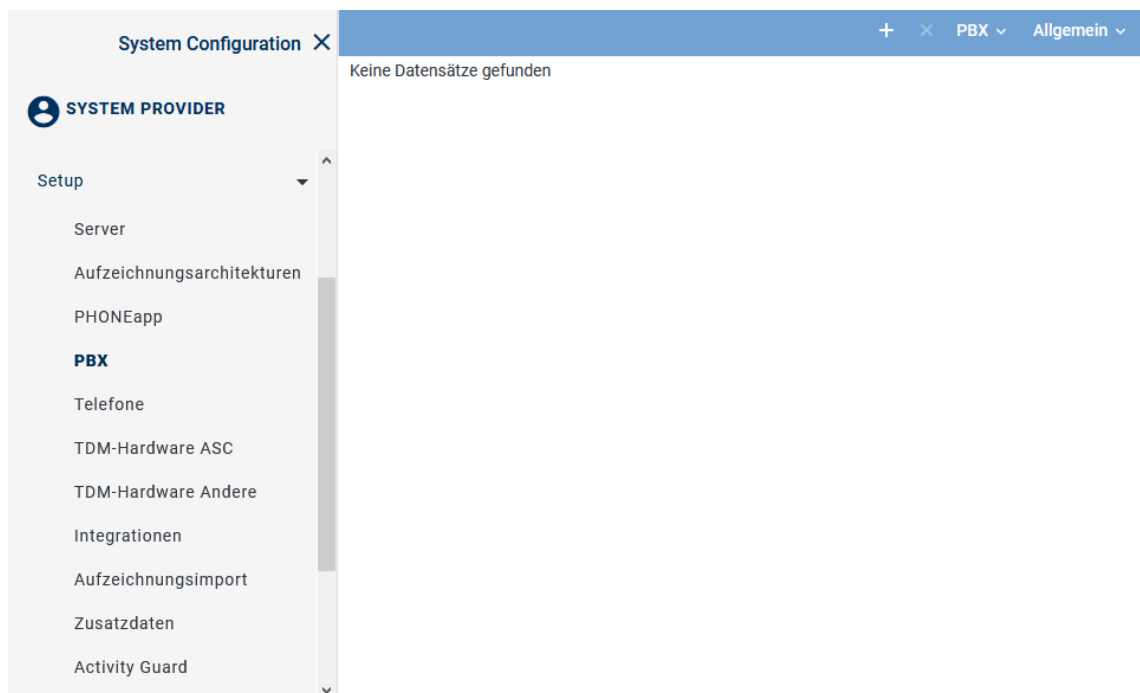


Abb. 48: PBX-Modul - Hauptansicht

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

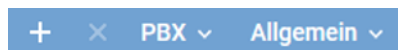



Abb. 49: Symbolleiste PBX-Modul


+ *Erstellen* In der Detailansicht können Sie die Parameter der neuen PBX eingeben.

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



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

Neue PBX erstellen

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

×

< Details*
PHONEapp-Konfiguration
Web Service >

Name*

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. 50: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

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

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

Tab. 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*.

8.2.2.2.4 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.

Ressourcen für Angestellte

In Systemen, in denen mehrere PBXen eingesetzt werden, können Sie dem Angestellten auch Aufzeichnungsressourcen von verschiedenen PBXen zuordnen.



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

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*.

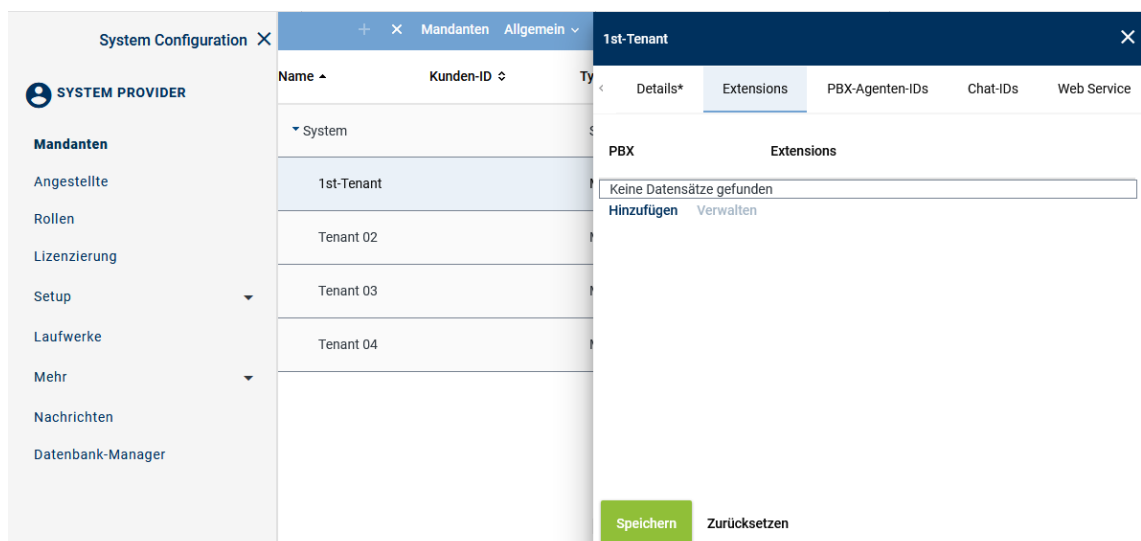


Abb. 51: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

Extensions hinzufügen

- Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
- Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

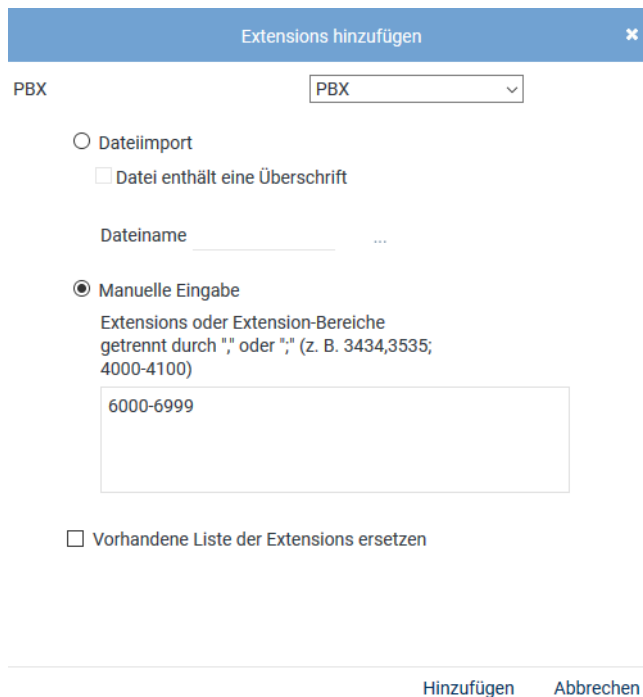




Abb. 52: Mandanten Extensions zuweisen

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

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

<i>Manuelle Eingabe</i>	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p> <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.</p> <p>Die Eingaben mit Ländervorwahlen als Nummernbereiche geben Sie wie folgt ein: +4984496800-+4984496810</p> <p>HINWEIS! Die Anzahl der Stellen der Nummern müssen gleich sein. Ergänzen Sie fehlende Stellen mit führenden Nullen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
<i>Vorhandene Liste der Extensions ersetzen</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.</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.
- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

Extensions entfernen

- Wählen Sie die Telefonanlage (PBX), für die Sie zugewiesene Extensions entfernen möchten, aus der Liste aus.

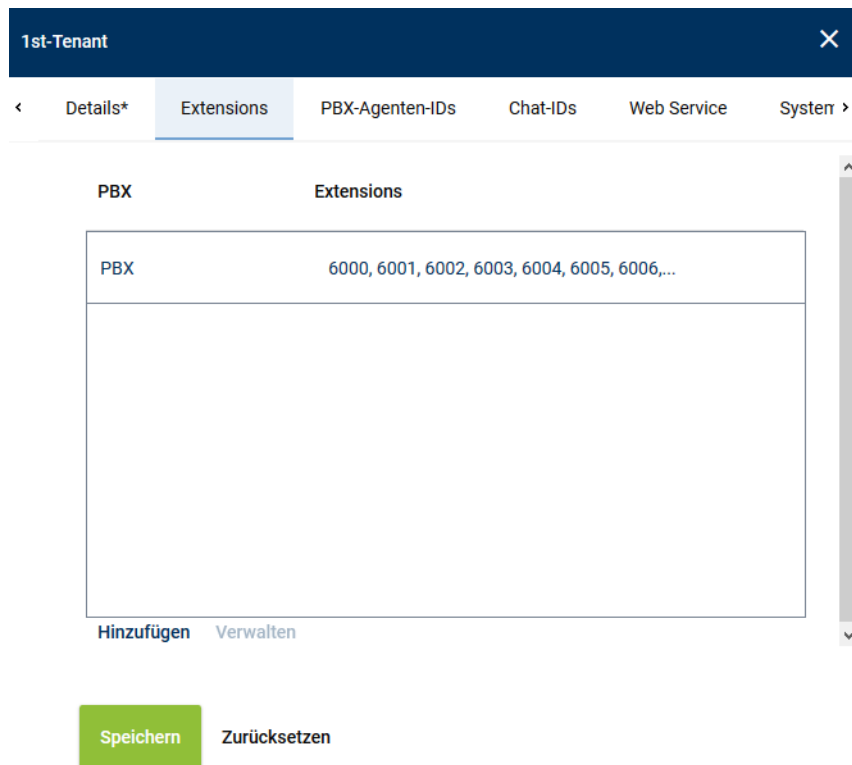


Abb. 53: Extensions entfernen

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. 54: 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*.

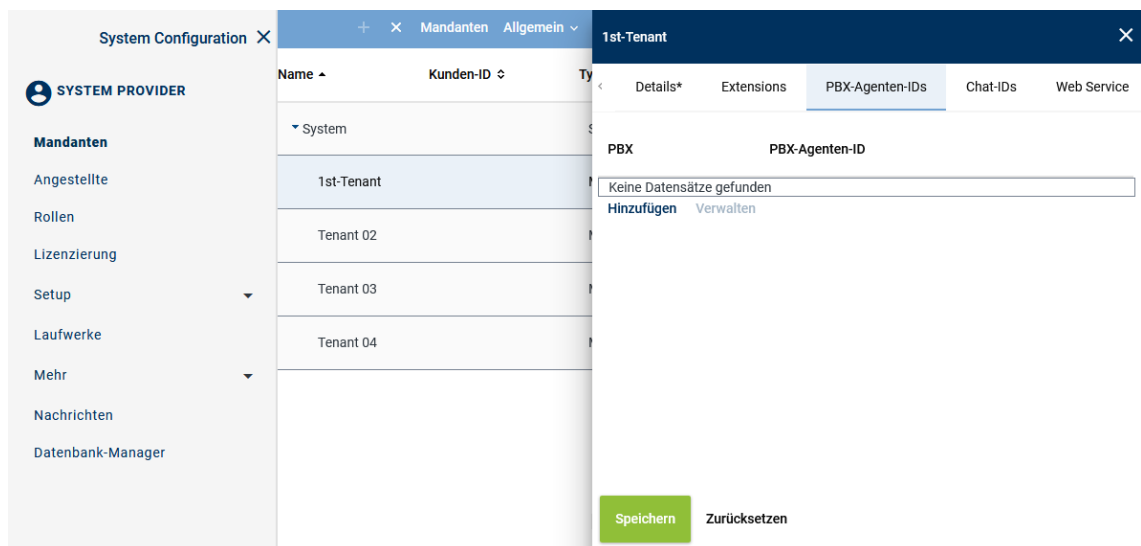


Abb. 55: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

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. 56: Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen

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

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

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

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

PBX-Agenten-ID entfernen

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



Abb. 57: 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*.

8.2.2.2.5 Zusatzdaten konfigurieren

Zusatzdaten

Die Metadaten, die von einer Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, werden im Aufzeichnungssystem als Zusatzdaten an die entsprechende Konversation angehängt.

Im Aufzeichnungssystem werden 2 Typen von Zusatzdaten unterschieden:

- **Standardzusatzdaten-Felder**
Das sind Zusatzdaten, die nicht verändert werden können, wie z. B. die Startzeit, die Endezeit und die Rufnummern der Teilnehmer oder die Agentendaten.
- **CustomCP-Felder**
Das sind Felder, die durch den Benutzer angepasst und auch als editierbar konfiguriert werden können. Darunter zählen z. B. Kommentarfelder oder Kundennummern. Die Konfiguration erfolgt im Zusatzdaten-Modul in der Applikation System Configuration.



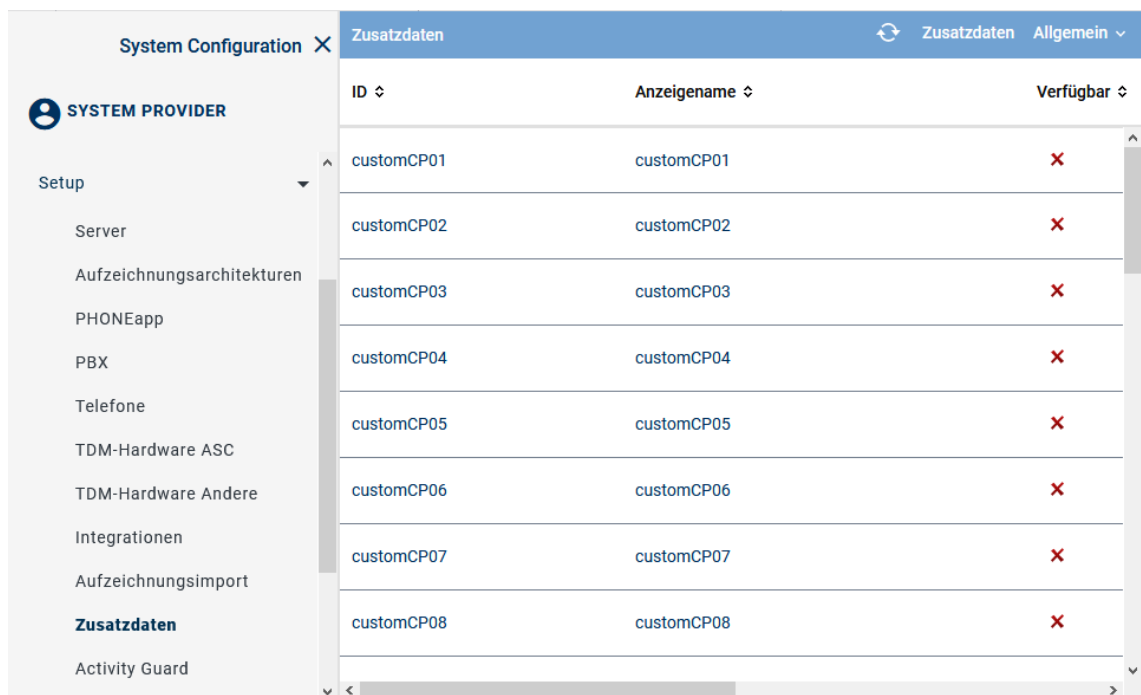
Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.

Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Metadaten in Neo den CustomCP-Feldern zuordnen, damit die Daten dahin getaggt und abgespeichert werden.

Die Informationen, die in CustomCP-Felder getaggt werden, können z. B. im Recording Planner verwendet werden, um das Aufzeichnungsverhalten zu steuern. Die Zusatzdaten können auch in den Such- und Wiedergabeapplikationen angezeigt werden.

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

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



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

Abb. 58: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

2. Markieren Sie einen Datensatz.

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

Anzeigenamen ändern

Anzeigenamen ändern ▼






Sprache	Anzeigenname	
ar_SA	customCP01	
bg_BG	customCP01	
cs_CZ	customCP01	
de_DE	customCP01	 

Abb. 59: Zusatzdaten konfigurieren

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

Verfügbarkeit

Verfügbarkeit ▼

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

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 60: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

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



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

Mögliche Zusatzdaten

Für diese Aufzeichnungslösung wurde die XML-Struktur des SIPREC-Standards erweitert, damit können Sie zusätzlich folgende Zusatzdaten konfigurieren:

- *AccountCode*
- *AccountCodeVerified*
- *CallingDeviceName*
- *CalledDeviceName*

- *CallingPartyIVR*
 - *CalledParty*
 - *EventCause*
 - *GlobalCallID*
 - *MitelQueueName*
 - *substitutedCPNNumber*
 - *substitutedCPNName*
1. Konfigurieren Sie die Anzeigenamen.
 2. Aktivieren Sie die Verfügbarkeit, damit die Zusatzdaten in den Neo-Applikationen weiterverwendet werden können.

Die Zuordnung der Felder erfolgt in der Integration in den *Globalen Aufzeichnungseinstellungen* in der Registerkarte *SIP-Header Tagging*, siehe Registerkarte SIP-Header Tagging.

8.2.2.2.6 Integration anlegen für All-in-one Basic

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

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

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

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

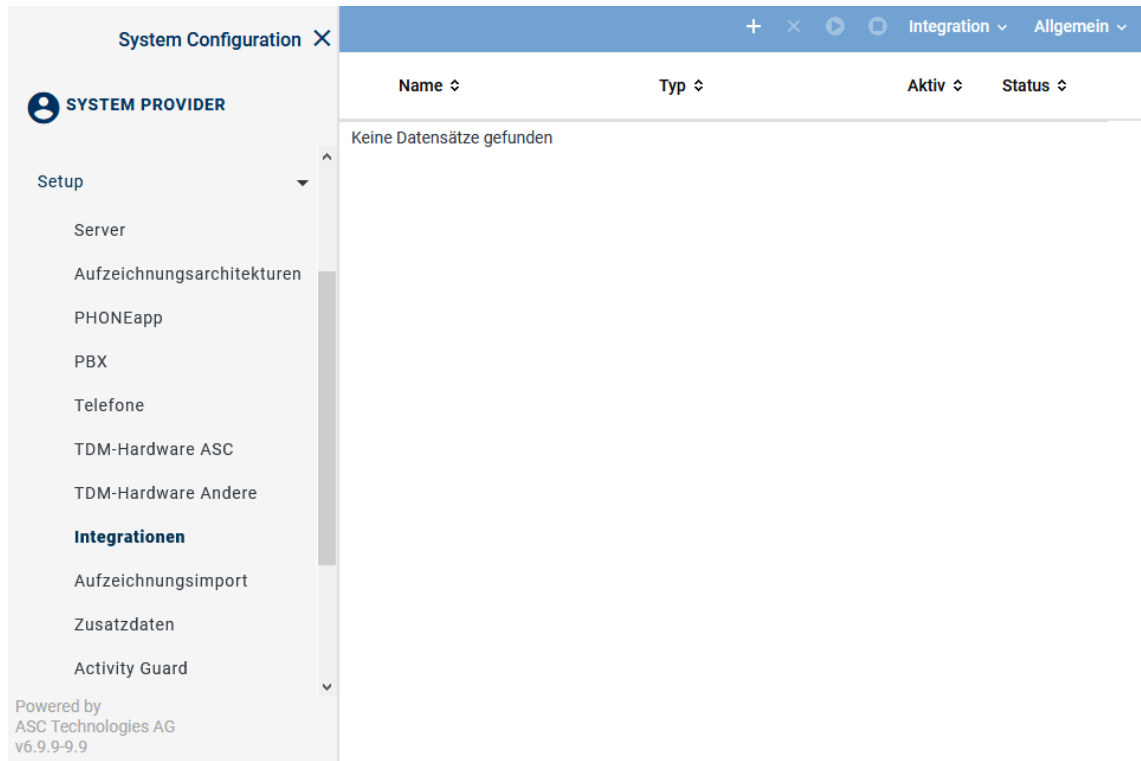




Abb. 61: Integrationen - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden folgende Informationen angezeigt:

<i>Name</i>	Name der Integration
<i>Typ</i>	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.

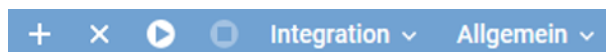






Abb. 62: Symbolleiste Integrationen-Modul

	<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.

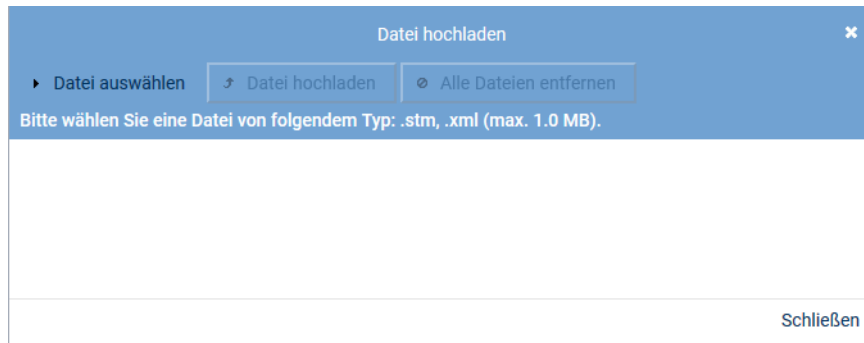


Abb. 63: Datei auswählen

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*.

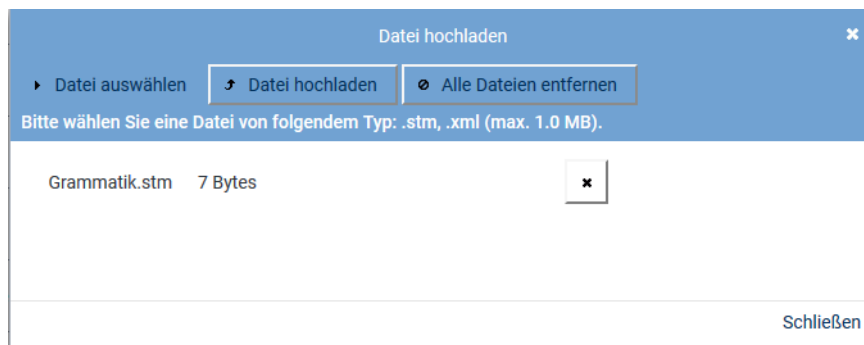




Abb. 64: Grammatik hochladen

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. 65: 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.

PBX 

Name ↕	Typ ↕
Mitel MiVoice Biz	Mitel MiVoice Business



Zeilen pro Seite 1 - 1 von 1    

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 66: 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.

Neue Integration

Integrationstyp Aufzeichnungsarchitektur

Aufzeichnungsarchitektur

Aufzeichnungsarchitektur*

All-in-one Basic

Speichern

Abbrechen

Zurück

Weiter

Abb. 67: 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:









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

Abb. 68: 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.

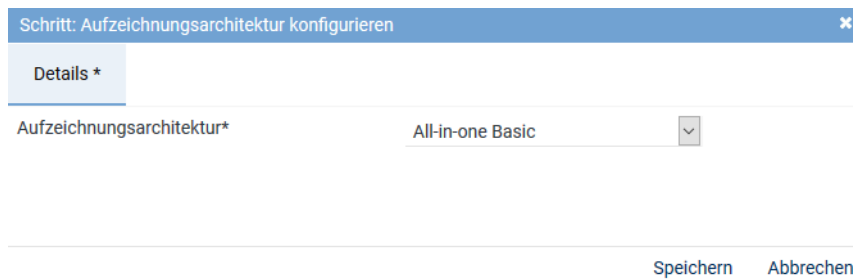



Abb. 69: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

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. 70: 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. 71: 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

In diesem Gruppenfeld können Sie die Verbindungsdaten zum CTI^{connect}-Modul konfigurieren.

Verbindungsdaten ▼

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

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

Abb. 72: 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. 73: Verbindung konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

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

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Pre-shared key (PSK)</i>	Geben Sie hier das Passwort für den Pre-Shared key ein. Das Passwort muss mit der Konfiguration auf dem MBG identisch sein, siehe Kapitel "MiVoice Border Gateway für den NEO-Zugriff über Web-Proxy konfigurieren" , S. 19

Tab. 17: Verbindungsdaten konfigurieren



Es sind maximal 20 MBG-Verbindungen möglich.

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

Gruppenfeld Zusatzdaten MBG

Die Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, können in Neo in benutzerdefinierte Zusatzdatenfelder, den CustomCP-Feldern, getaggt und abgespeichert werden.

In diesem Gruppenfeld können Sie die Zuordnung der Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, zu den CustomCP-Feldern in Neo vornehmen, damit sie für die weitere Verwendung zur Verfügung stehen.



Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.



Für die Zuordnung in den Dropdown-Listen stehen nur die CustomCP-Felder zur Verfügung, die zuvor im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Im Zusatzdaten-Modul können Sie den Anzeigenamen vergeben und die Felder editierbar und systemweit verfügbar machen.



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

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

Freie Zuordnung


In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.

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



Abb. 74: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

- Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.

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 Informationen, die in CustomCP-Felder getaggt werden, können z. B. im Recording Planner verwendet werden, um das Aufzeichnungsverhalten zu steuern. Die Zusatzdaten können auch in den Such- und Wiedergabeapplikationen angezeigt werden.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über Funktionstasten 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*.

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

▼

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten

▶

Speichern
Abbrechen

Abb. 75: 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. 76: Gruppenfeld CTIconnect-Modul

- 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. 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. 77: 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. 78: 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. Geben Sie bei den Verbindungsdaten entweder die IP-Adresse oder den FQDN 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)

In diesem Gruppenfeld können Sie die Zuordnung der Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, zu den CustomCP-Feldern in Neo vornehmen, damit sie für die weitere Verwendung zur Verfügung stehen.



Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.



Für die Zuordnung in den Dropdown-Listen stehen nur die CustomCP-Felder zur Verfügung, die zuvor im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Im Zusatzdaten-Modul können Sie den Anzeigenamen vergeben und die Felder editierbar und systemweit verfügbar machen.



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 zuzuordnen.

Zusatzdaten ▼

ACDAgentGroup	Bitte auswählen...	▼
SuitPilotNumber	Bitte auswählen...	▼
SuitPilotName	Bitte auswählen...	▼

Freie Zuordnung +

MitelQueueName	MitelQueueName	▼	–
CallingDeviceID	CallingPartyIVR	▼	–
CalledDeviceID	CalledParty	▼	–

Abb. 79: 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!

- *AccountCode*
 - *AccountCodeVerified*
 - *CallingDeviceName*
 - *CalledDeviceName*
 - *CallingPartyIVR*
 - *CalledParty*
 - *EventCause*
 - *GlobalCallID*
 - *MitelQueueName*
 - *substitutedCPNNumber*
 - *substitutedCPNName*
- 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>

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

Die Informationen, die in CustomCP-Felder getaggt werden, können z. B. im Recording Planner verwendet werden, um das Aufzeichnungsverhalten zu steuern. Die Zusatzdaten können auch in den Such- und Wiedergabeapplikationen angezeigt werden.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über Funktionstasten 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*.

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

Grammatikname*

Grammatikversion*

Benutzername

Passwort

CTIconnect passive

standard

1.00.01

▼

▼

▼

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten

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

Abb. 80: 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

Grammatikname*

Grammatikversion*

Benutzername

Passwort

CTIconnect passive

standard

1.00.01

asc_cticonnect

••••••••

▼

▼

▼

Abb. 81: 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.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Grammatikversion</i>	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Drop-down-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. 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. 82: 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. 83: Verbindungsdaten konfigurieren

- Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Verbindungsdaten</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse zur Mitel MiVoice Business (MiTAI-Link) ein. Geben Sie bei den Verbindungsdaten entweder die IP-Adresse oder den FQDN ein.

Tab. 21: Verbindungsdaten konfigurieren

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

Gruppenfeld Zusatzdaten

Die Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, können in Neo in benutzerdefinierte Zusatzdatenfelder, den CustomCP-Feldern, getaggt und abgespeichert werden.

In diesem Gruppenfeld können Sie die Zuordnung der Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, zu den CustomCP-Feldern in Neo vornehmen, damit sie für die weitere Verwendung zur Verfügung stehen.



Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.



Für die Zuordnung in den Dropdown-Listen stehen nur die CustomCP-Felder zur Verfügung, die zuvor im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Im Zusatzdaten-Modul können Sie den Anzeigenamen vergeben und die Felder editierbar und systemweit verfügbar machen.



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


Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.


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



Abb. 84: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.
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.

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>Extension ▾</div> <div style="text-align: right;">Aktiv ⇅</div> <div>Keine Datensätze gefunden</div> <div> Hinzufügen Aktiv/Inaktiv Löschen </div>	

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

Abb. 85: Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren

Registerkarte *Extension-Monitorpunkte*



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

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

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 86: Extension-Monitorpunkte hinzufügen



Dateiimport

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

Datei enthält eine Überschrift

Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.

Die **CSV**-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der **CSV**-Datei erkannt, ist die Datei

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

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

Schritt: Monitorpunkte konfigurieren
✕

Extension-Monitorpunkte

Extension ▾	Aktiv ⇅
6000	✓
6001	✓

Hinzufügen
Aktiv/Inaktiv
Löschen

Speichern
Abbrechen

Abb. 87: Konfigurierte Extension-Monitorpunkte

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

- 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)

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


Hinzufügen Aktiv/Inaktiv Löschen

Speichern Abbrechen

Abb. 88: 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 Basic konfigurieren

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

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren

Aufzeichnungsserver

Servername

REC-01

REC-01

Details*

Konfigurierte IP-Adresse

IP-Adresse des Aufzeichnungsservers* 192.168.173.171

Minimaler Port* 20000

Maximaler Port* 21000

Speichern

Zeilen pro Seite 50 1 - 1 von 1

Schließen

Abb. 89: 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.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Minimaler Port</i>	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.
<i>Maximaler Port</i>	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. 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 ▼
Grammatikversion*	1.00.03 ▼

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. 90: 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. 23: CTIconnect-Modul konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

Parameter	Wert/Beschreibung
MiCCB-URL	Geben Sie hier die URL ein, auf dem der MiContact Center Business läuft, z. B. http://192.168.173.123/miccsdk .
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. 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>agentFirstName</i>	"Nebel Carmen"
<i>agentId</i>	"5705bff7-957c-4c23-8ad1-9ed45922a7b4"
<i>agentLastName</i>	"Mustermann"
<i>agentName</i>	"Hans Mustermann"
<i>agentReporting</i>	"7104"
<i>allowAgentPreview</i>	"true"
<i>classificationCodeRequired</i>	"false"
<i>conversationId</i>	"3BB49626471B011E5924"
<i>conversationState</i>	"Ended"
<i>direction</i>	"Incoming"
<i>failedRouteReason</i>	"None"
<i>folder</i>	"Inbox"
<i>fromAddress</i>	"7001"
<i>fromName</i>	"Hans"
<i>lastAgentAction</i>	"Receive"
<i>mediaFolder</i>	"Inbox"
<i>mediaServerId</i>	"26e821d1-8bc1-40c8-b65a-55ce35d2716b"
<i>mediaServerType</i>	"Mcd"
<i>mediaSpecificInfo</i>	"MitaiVoiceCommand 1 7104 446 {"G CID":"3BB49626471B011E59AA","P C ID":"3BB49626471B011E592E","SCI D ":""}"
<i>mediaType</i>	"Voice"
<i>native</i>	"true"
<i>queueId</i>	"333168d9-ce96-4c0b-80eb-0cd524-ca379f"
<i>queueIsWrapUpTimeEnabled</i>	"false"
<i>supplementalDetails_callIds</i>	"446"
<i>supplementalDetails_callParticipants</i>	"7104 7001 "
<i>supplementalDetailsDisplayName_callIds</i>	"CallIds"
<i>supplementalDetailsDisplayName_callParticipants</i>	"ToName"
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromAddress</i>	"FromAddress"
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromName</i>	"FromName"
<i>supplementalDetailsDisplayName_isConference</i>	"IsConference"

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>supplementalDetailsDisplayName_toAddress</i>	"ToAddress"
<i>supplementalDetailsDisplayName_toName</i>	"CallParticipants"
<i>supplementalDetails_fromAddress</i>	"7001"
<i>supplementalDetails_fromName</i>	"Nebel Carmen"
<i>supplementalDetails_isConference</i>	"False"
<i>supplementalDetails_toAddress</i>	"7104"
<i>supplementalDetails_toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>targetTimeForServiceLevel</i>	"00:02:00"
<i>timeOfferedToAgent</i>	"2019-10-11T09:54:13+02:00"
<i>timeOfferedToQueue</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>timeOfferedToSystem</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>timeOfLastAgentResponse</i>	"2019-10-11T09:54:19+02:00"
<i>timeOfLastCustomerResponse</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>toAddress</i>	"7104"
<i>toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>transferCount</i>	"1.0"
<i>type</i>	"Queued"
<i>workTimer</i>	"00:00:00"

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_ani</i>	"ANI"
<i>supplementalDetailsDisplayName_recording_Decision</i>	"Recording_Decision"
<i>supplementalDetailsDisplayName_phoneNumber</i>	"PhoneNumber"
<i>supplementalDetails_recording_Decision</i>	"Ja"
<i>supplementalDetails_phoneNumber</i>	"7001"
<i>queueDialable</i>	"7500"
<i>queueName</i>	"Testqueue_1"
<i>queueReporting</i>	"P112"


Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.

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



Abb. 91: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.
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.

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

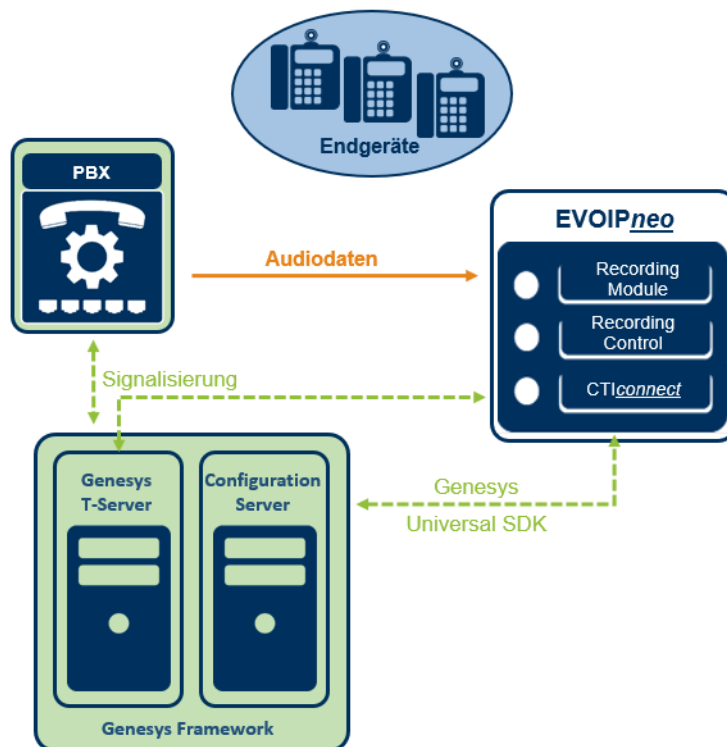


Abb. 92: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 480](#).

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



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

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


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

Konfigurationsdatei für Genesys-Erweiterung anpassen

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

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

Erweiterung in der Integration konfigurieren

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

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Genesys T-Server

CTIconnect-Modul

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

Verbindungsdaten ▼

Configuration Server: Name

192.168.169.178

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

Zusatzdaten ▼

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen...
-

Speichern
Abbrechen

Abb. 93: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

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

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 CTIconnect-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 CTIconnect-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*	<input type="text" value="192.168.169.178"/>
Configuration Server: Port*	<input type="text" value="2020"/>
Configuration Server: Benutzername*	<input type="text" value="default"/>
Configuration Server: Passwort*	<input type="password" value="••••••••"/>
Applikationsname*	<input type="text" value="default"/>
Mandantenname*	<input type="text" value="Resources"/>

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 94: 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 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 nicht vorkonfiguriert sind.

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



Abb. 95: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.
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.

Sonstige Einstellungen konfigurieren

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

⇒ Das Fenster Schritt: *Sonstige Einstellungen* erscheint

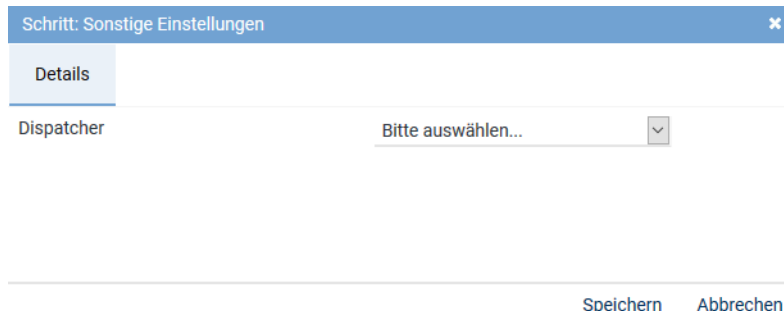


Abb. 96: Sonstige Einstellungen konfigurieren

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. 97: 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. 98: 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.

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





Integration ▼ Allgemein			
Name ↕	Typ ↕	Aktiv ▼	Status ↕
 Mitel MiVoice Business	Mitel MiVoice Business active		

Abb. 99: Integration deaktivieren

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

8.2.2.3 Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Failover

8.2.2.3.1 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:

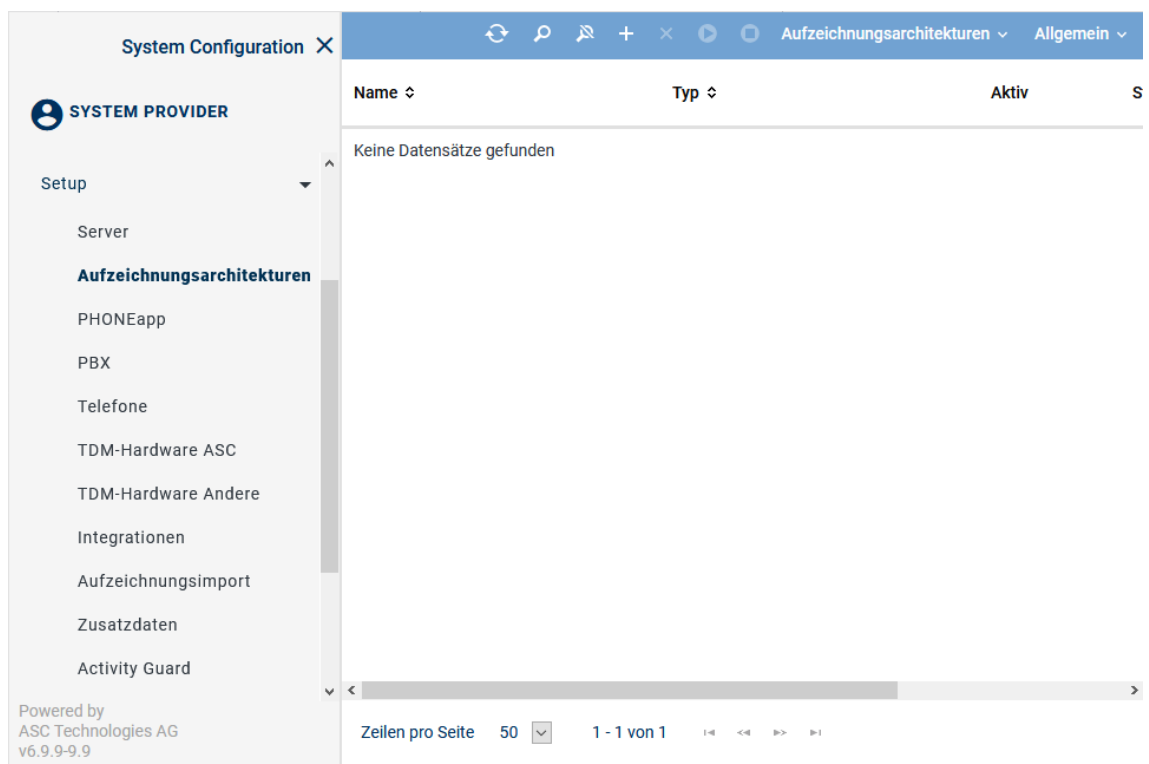






Abb. 100: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

Name	Name der Aufzeichnungsarchitektur
Typ	Typ der Aufzeichnungsarchitektur
Aktiv	<p>Zeigt an, ob die Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist und zur Aufzeichnung bereit ist.</p> <p> = Aufzeichnungsarchitektur ist aktiv und zur Aufzeichnung bereit. Sie kann über das Symbol  (Deaktivieren) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p> = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiviert werden.</p>

<i>Standby aktiv</i>	<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>
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde.
<i>Aktualisiert</i>	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.

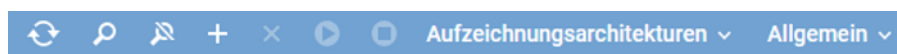











Abb. 101: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen.
		Das Symbol  wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle Suchfilter zurück, so dass in der Hauptansicht wieder alle Datensätze angezeigt werden.
	<i>Erstellen</i>	Legt eine neue Aufzeichnungsarchitektur an.
	<i>Löschen</i>	<p>Löscht die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. Die Aufzeichnungsarchitektur wird aus der Liste der Hauptansicht entfernt.</p> <p>HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen löschen, die inaktiv sind und die keiner Integration bzw. keinem Server für den Import zugeordnet sind.</p>
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur.
	<i>Deaktivieren</i>	<p>Deaktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur.</p> <p>HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen deaktivieren, die keiner aktiven Integration und keinem aktiven Import zugeordnet sind.</p>
<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>	<p>Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i>


	• Anzahl der Zeilen pro Seite
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*.

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.

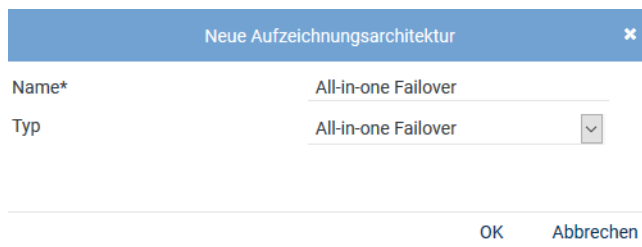


Abb. 102: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Failover

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.

All-in-one Failover

All-in-one Failover

×

<

Details*

Serverzuordnung*

>

Hilfe

Name*	All-in-one Failover
Failover-Timeout*	15 Sek
Aufzeichnungsarchitektur	All-in-one Failover
Standby Failover aktivieren	<input type="checkbox"/>
Aktiv	Inaktiv

Integrationstyp

+

Name

Keine Datensätze gefunden

Speichern


Zurücksetzen

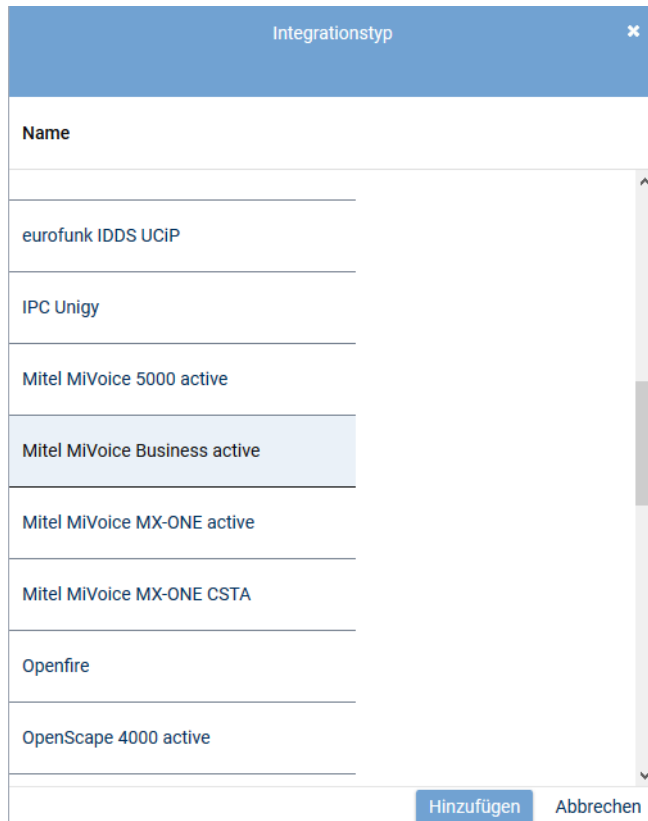
Abb. 103: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - All-in-one Failover

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

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

Integrationstyp hinzufügen

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



Name
eurofunk IDDS UCiP
IPC Unigy
Mitel MiVoice 5000 active
Mitel MiVoice Business active
Mitel MiVoice MX-ONE active
Mitel MiVoice MX-ONE CSTA
Openfire
OpenScape 4000 active

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 104: 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

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

All-in-one Failover
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	<input type="checkbox"/> VoIP/Video <input type="checkbox"/> TDM <input type="checkbox"/> Bildschirm <input type="checkbox"/> Chat			



Speichern
Zurücksetzen

Abb. 105: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** neben dem Eingabefeld *Primär-Server*.





⇒ Das Fenster *Server* erscheint.

Server
×

Name ↕	IP-Adresse ▲
REC-01	192.168.173.171
REC-02	192.168.173.172

Zeilen pro Seite 20 ▼
1 - 8 von 8

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 106: 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.

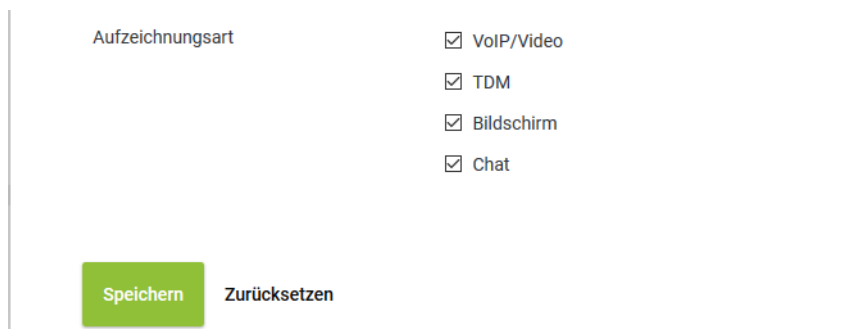





Abb. 107: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren



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 verworfen, 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. 108: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

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



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



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



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

8.2.2.3.2 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:

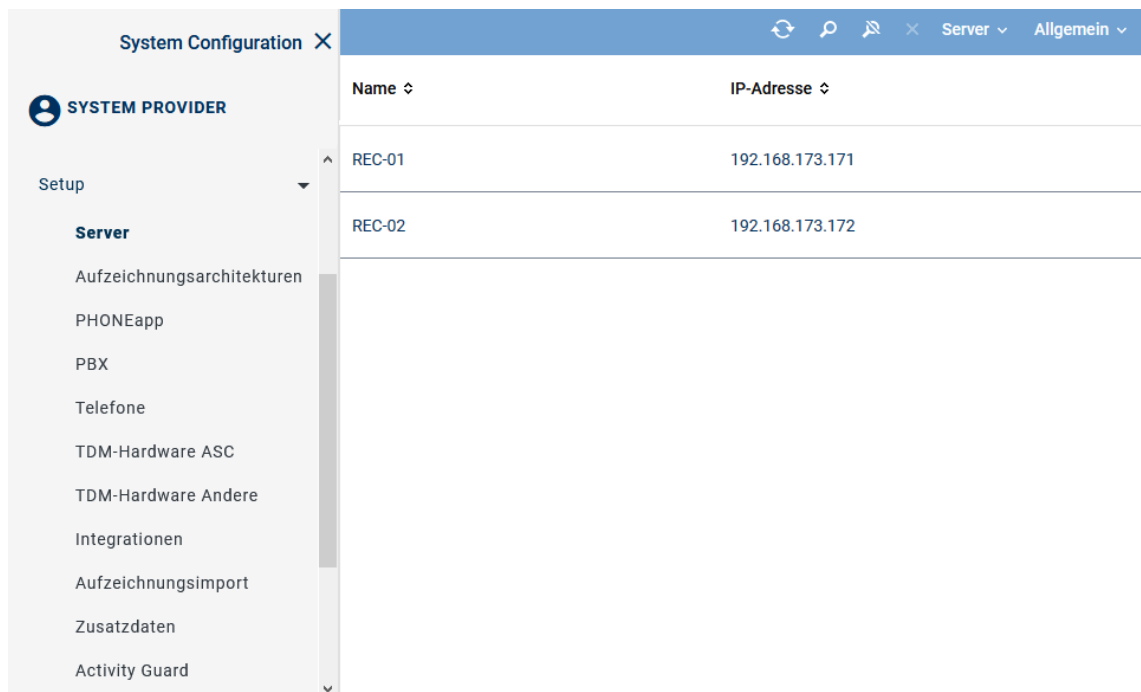


Abb. 109: Server - Hauptansicht

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

<i>Name</i>	Zeigt den Namen des Servers.
<i>IP-Adresse</i>	Zeigt die IP-Adresse des Servers.
<i>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. 110: 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 Neo-System besteht.
Server	<i>Server-Standorte verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 102 .
	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können.
	<i>Synchronisationskonfigurationen verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Synchronisationskonfigurationen verwalten können.
Allgemein	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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

Server-Standorte verwalten

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

Server-Standort hinzufügen

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

⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.

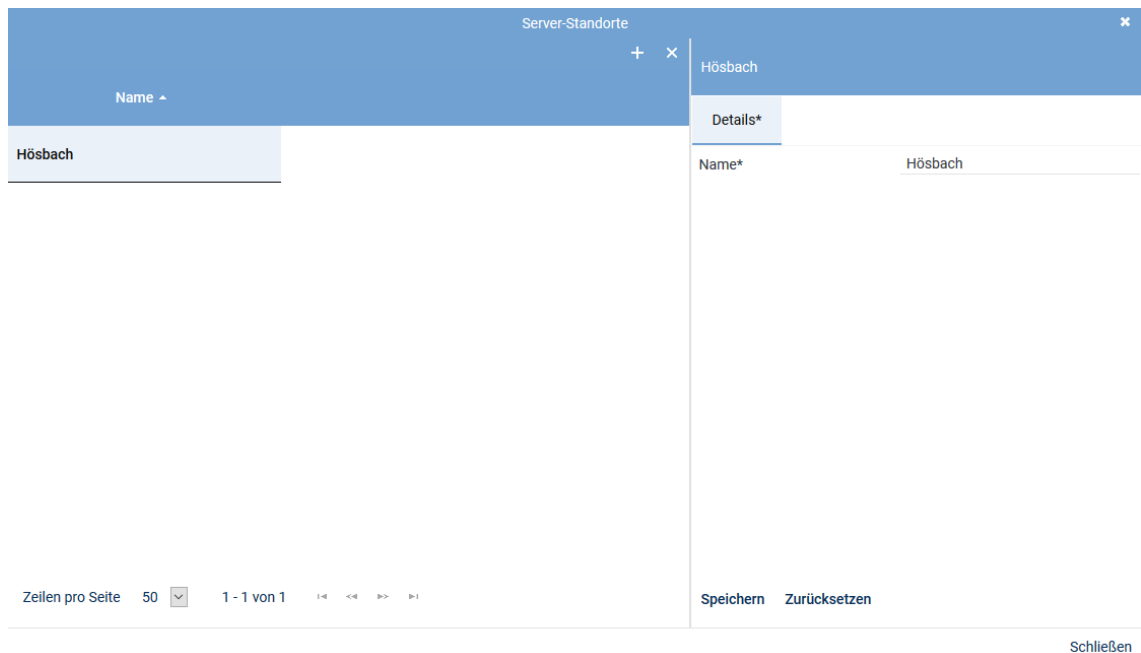



Abb. 111: Server-Standort hinzufügen

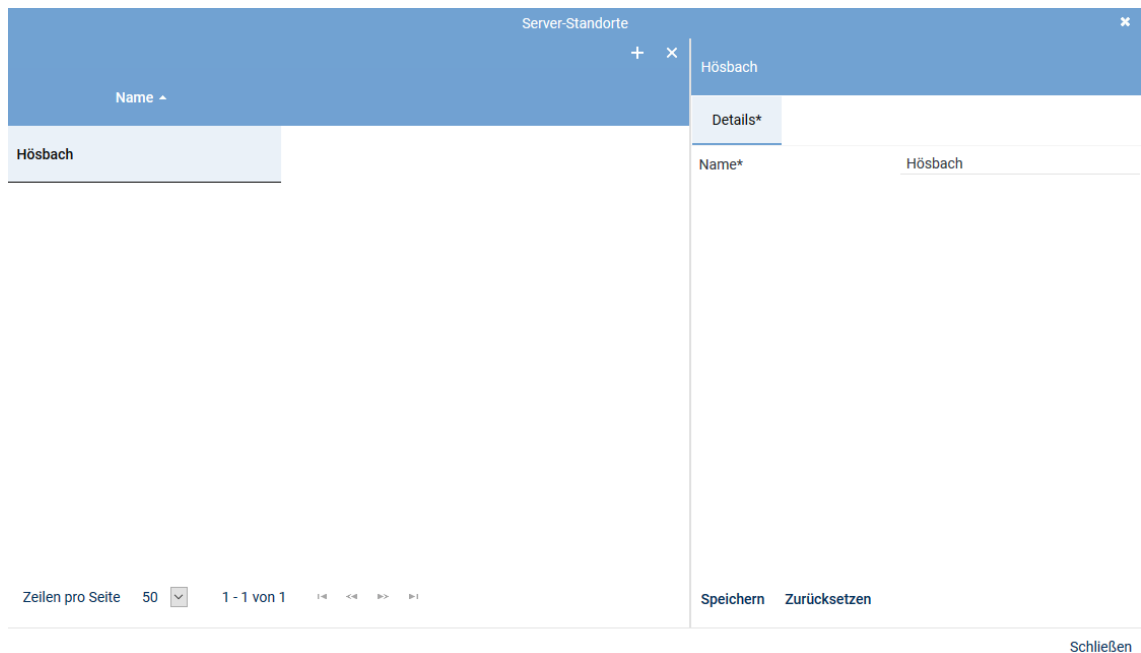
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken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

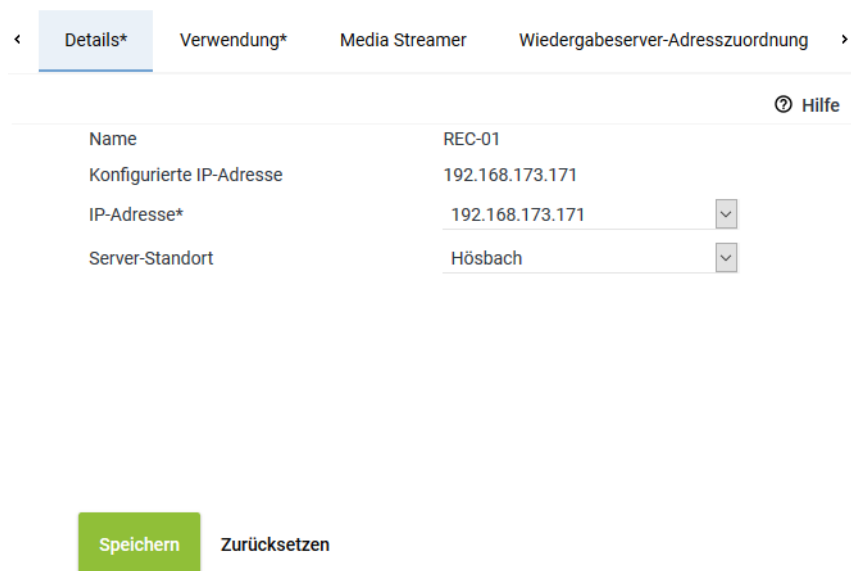
Schließen

Abb. 112: 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. 113: 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. 114: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

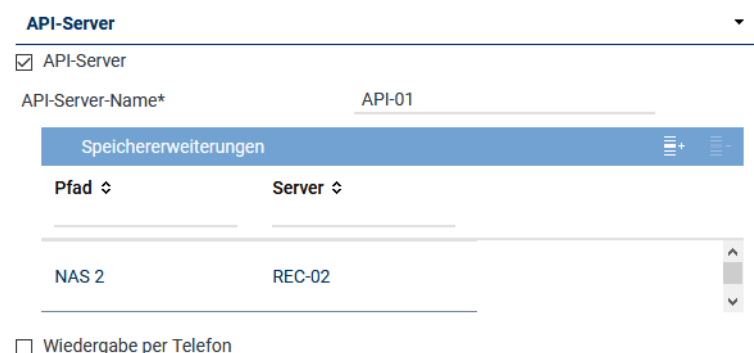




Abb. 115: Gruppenfeld API-Server

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

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>API-Server</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den ASC-API-Server zu starten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>Damit der ASC-API-Server auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie die Einstellungen in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen, siehe Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung", S. 116.</p>
<i>API-Server-Name</i>	<p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des API-Servers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p>
<i>Liste Speichererweiterungen</i>	<p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen", S. 107. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p>
<i>Wiedergabe per Telefon</i>	<p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden Neo-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> Applikation POWERplay Pro Applikation POWERplay Instant Replay-Modul <p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angestellten-Modul oder im Telefone-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
	HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer" , S. 114. Dazu muss mindestens 1 PBX im System konfiguriert sein.

Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen

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

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

Zeilen pro Seite 20 1 - 1 von 1

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 116: 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. 117: Gruppenfeld Audioanalyse

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

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

Tab. 27: Audioanalyse konfigurieren

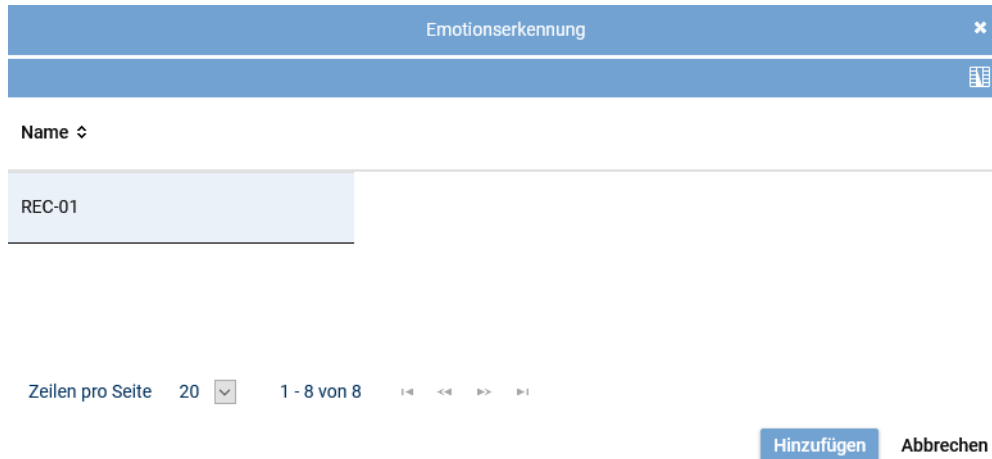


Abb. 118: Server für die Emotionserkennung auswählen

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

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

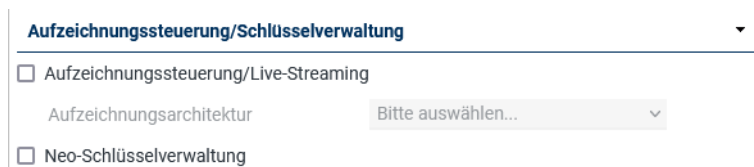


Abb. 119: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aufzeichnungssteuerung/Live-Streaming</i>	Die externe Aufzeichnungssteuerung wird bei dieser Aufzeichnungslösung nicht unterstützt.
<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>Neo-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. 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 0:00 ▼

Ende 0:00 ▼

Empfängt Daten von

Name **Nur Wiedergabe**

Keine Datensätze gefunden

☒ Archivierung



☒ Export





Wiedergabeserver Bitte auswählen... ▼

☒ Import

Aufzeichnungsarchitektur All-in-one Basic ▼

Abb. 120: Gruppenfeld Datenverarbeitung


Parameter	Wert/Beschreibung
Datenablage	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben.
Daten zur Wiedergabe transferieren	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten nur zur Wiedergabe auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste Zielserver einen Server hinzufügen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Wiedergabe transferiert werden sollen. Die Daten werden auf dem Zielserver nicht gespeichert, sondern nur zum Zweck der Wiedergabe in einem Cache abgelegt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 111. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen ein API-Server und ein Replay Server konfiguriert wurde.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Daten zur Datenablage transferieren</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten zum Speichern auf einen anderen Server transferieren möchten.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielserver kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 111. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie den Transfer für einen bestimmten Zeitraum aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Zeitraum aktivieren</i> <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion aktiviert. Die Felder zur Eingabe der Zeitangabe werden aktiv. Wählen Sie über das Drehfeld-Steuerelement die Uhrzeit für den Zeitraum von – bis aus. <i>Zeitraum aktivieren</i> <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. <p>HINWEIS! Sobald die Funktion konfiguriert ist, können die Daten auf dem Zielserver wiedergegeben werden. Wird eine Wiedergabe angefordert, werden die Daten im Arbeitsspeicher auf dem Zielserver zwischengespeichert, auch wenn der Transfer zur Datenablage noch nicht vollzogen ist.</p> <p>HINWEIS! Für verteilte Systeme mit langsamer Netzwerkverbindung kann das Speicherintervall für den Datentransfer angepasst werden. Die Konfiguration des Speicherintervalls für den Datentransfer muss von einem ASC-Servicetechniker oder einer autorisierten Partnerfirma durchgeführt werden.</p>
<i>Empfängt Daten von</i>	<p>In dieser Tabelle werden die Server angezeigt, die Daten auf diesen Server transferieren.</p> <p>In der Spalte <i>Name</i> erscheint der Servername von dem transferiert wird.</p> <p>In der Spalte <i>Nur Wiedergabe</i> wird der Zweck des Transfers angezeigt:</p> <p> = Daten werden nur zur Wiedergabe transferiert.</p> <p> = Daten werden zur Datenablage transferiert.</p>
<i>Archivierung</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Archivierung</i>, wenn Sie den Server zur Archivierung nutzen möchten.</p>
<i>Export</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Export</i>, um den Export von diesem Server zu ermöglichen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Wiedergabeserver</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Wiedergabeserver aus, von dem die exportierten Aufzeichnungen nach dem Export wiedergegeben werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, die als Wiedergabeserver konfiguriert sind.

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

Tab. 29: 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. 121: 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. 122: Gruppenfeld Wiedergabe

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

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 113. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen.

Tab. 30: Wiedergabe konfigurieren


Such- und Wiedergabefunktionen



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

API-Server zu einer Liste hinzufügen

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

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



API-Server

Name ↕

CTI-01

RC-01

RC-02

REC-01

REC-04

REC-03

Zeilen pro Seite 20 1 - 7 von 7

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 123: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der [API-Dienst](#) installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 105](#).

- 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. 124: Gruppenfeld Virtualisierung

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

Tab. 31: Virtualisierung konfigurieren



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



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

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

Registerkarte Media Streamer

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

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



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

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

PBX
+

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

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 125: 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.</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>
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>

	HINWEIS! Der Portbereich darf einen Wert von 64 nicht unterschreiten.
<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>	Geben Sie hier die IP-Adresse des SIP -Registrars der PBX ein.
<i>PBX-Port</i>	<p>Geben Sie hier den Port des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 5060 ein.</p>
<i>Registrierung erforderlich</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die SIP-Extension an dem SIP-Registrar der PBX angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = SIP-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = SIP-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Registrierung erforderlich</i>.</p>
<i>Ablauf der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie hier ein, nach welcher Zeitspanne die Registrierung erneut durchgeführt werden muss.

Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung


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



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

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

Wiedergabeserver-Adressen

 Wiedergabeserver-Adressen entfernen

Interne Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS) : 4040

Interne Download-URL

Externe Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS) : 4040

Externe Download-URL


Speichern Zurücksetzen

Abb. 126: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

Gruppenfeld Wiedergabeserver-Adressen

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

<i>Interne Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS)</i>	Geben Sie hier entweder die IP -Adresse und den Port oder den DNS-Namen ein, unter der der Wiedergabeserver zu erreichen ist.
<i>Interne Download-URL</i>	Geben Sie hier die URL ein, unter der der Wiedergabeserver intern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com/</code>
<i>Externe Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS)</i>	Geben Sie hier entweder die IP -Adresse und den Port oder den DNS-Namen ein, unter der der Wiedergabeserver 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 ein, unter der der Wiedergabeserver über den Browser auch von extern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com/</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 der Wiedergabeserver die konfigurierte Adresse und den konfigurierten Port.

Ist die Adresszuordnung nicht konfiguriert, erhält der Wiedergabeserver 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.

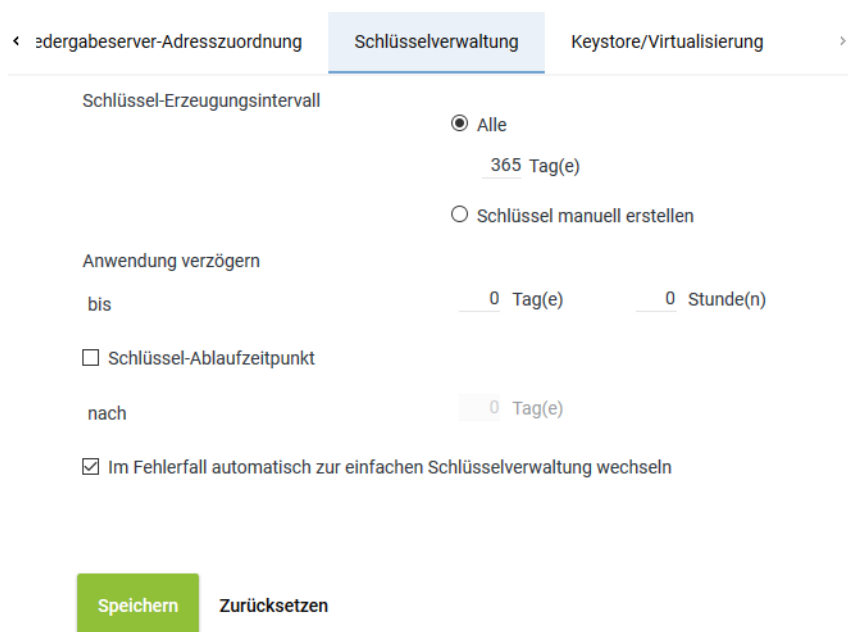


Abb. 127: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

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

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

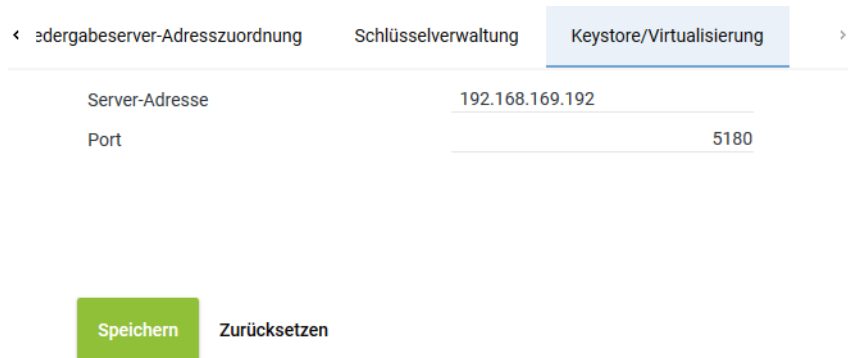


Abb. 128: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

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

- Falls Sie die [VM](#) mit *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 verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

8.2.2.3.3 PBX anlegen

Die Konfiguration der PBX kann entweder über das PBX-Modul oder über das Integrations-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:

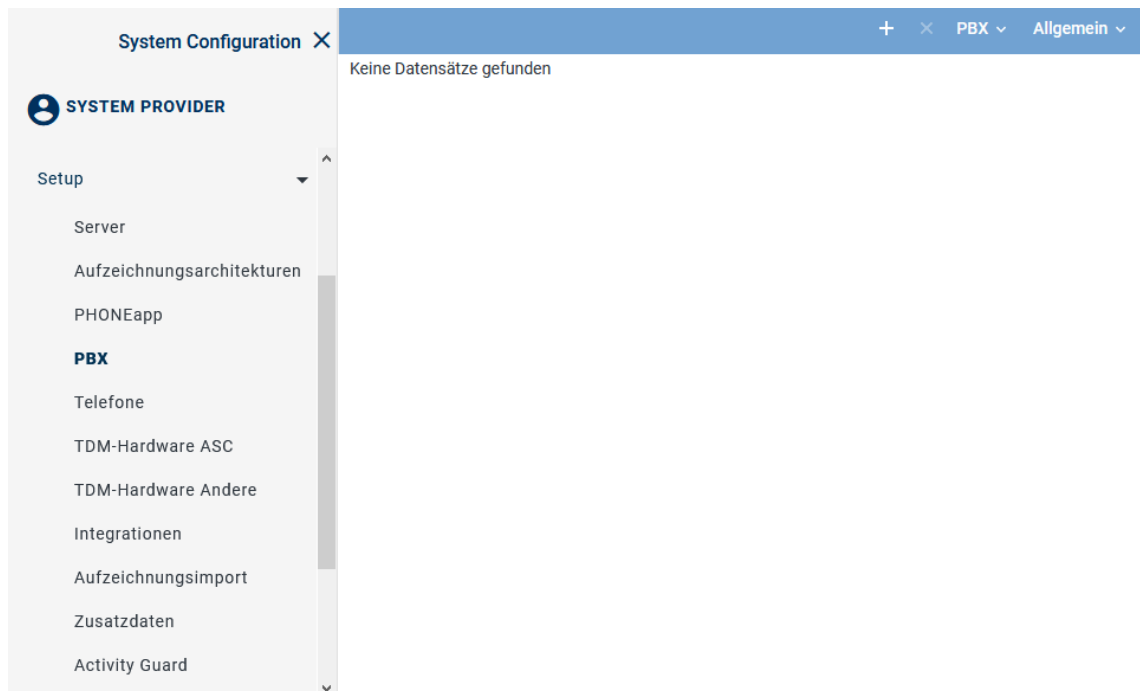


Abb. 129: PBX-Modul - Hauptansicht

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

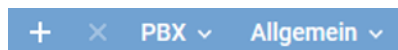
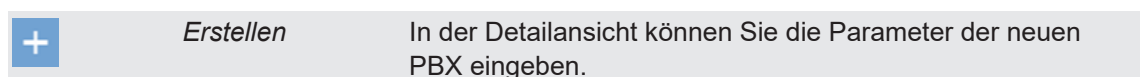



Abb. 130: Symbolleiste PBX-Modul




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



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

Neue PBX erstellen

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

×

< Details*
PHONEapp-Konfiguration
Web Service >

Name*

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. 131: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

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

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

Tab. 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*.

8.2.2.3.4 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.

Ressourcen für Angestellte

In Systemen, in denen mehrere PBXen eingesetzt werden, können Sie dem Angestellten auch Aufzeichnungsressourcen von verschiedenen PBXen zuordnen.



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

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*.

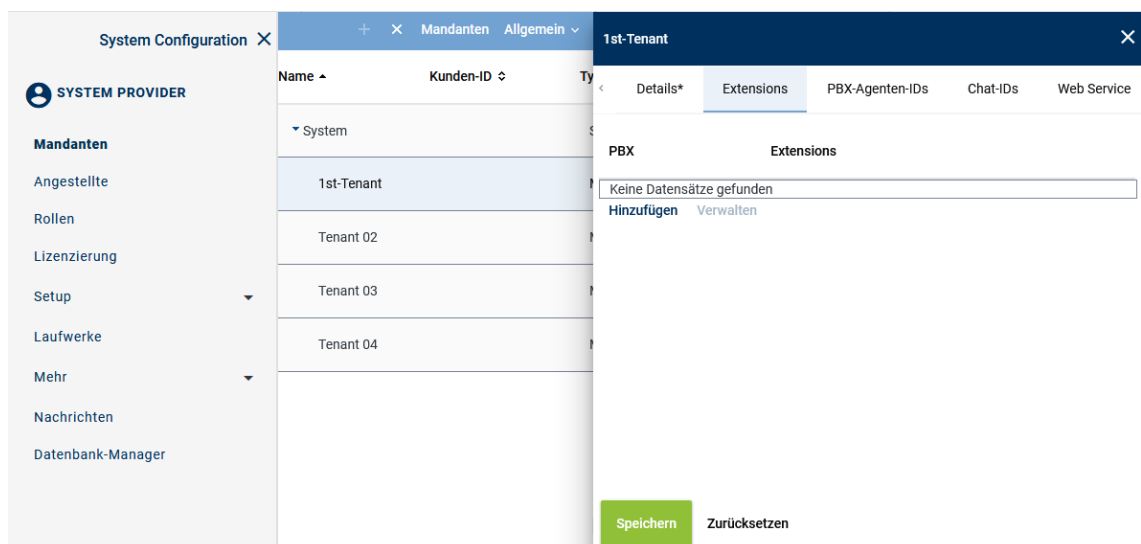


Abb. 132: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

Extensions hinzufügen

- Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
- Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

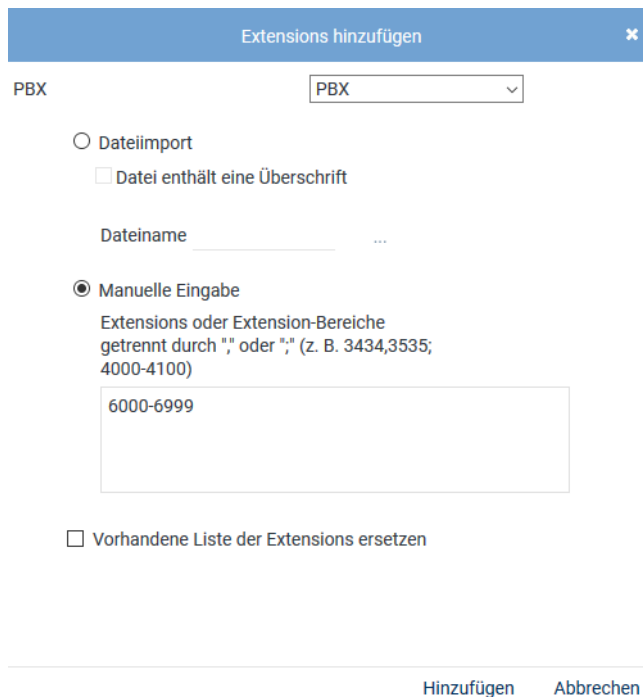




Abb. 133: Mandanten Extensions zuweisen

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

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

<i>Manuelle Eingabe</i>	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p> <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.</p> <p>Die Eingaben mit Ländervorwahlen als Nummernbereiche geben Sie wie folgt ein: +4984496800-+4984496810</p> <p>HINWEIS! Die Anzahl der Stellen der Nummern müssen gleich sein. Ergänzen Sie fehlende Stellen mit führenden Nullen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
<i>Vorhandene Liste der Extensions ersetzen</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.</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.
- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

Extensions entfernen

- Wählen Sie die Telefonanlage (PBX), für die Sie zugewiesene Extensions entfernen möchten, aus der Liste aus.

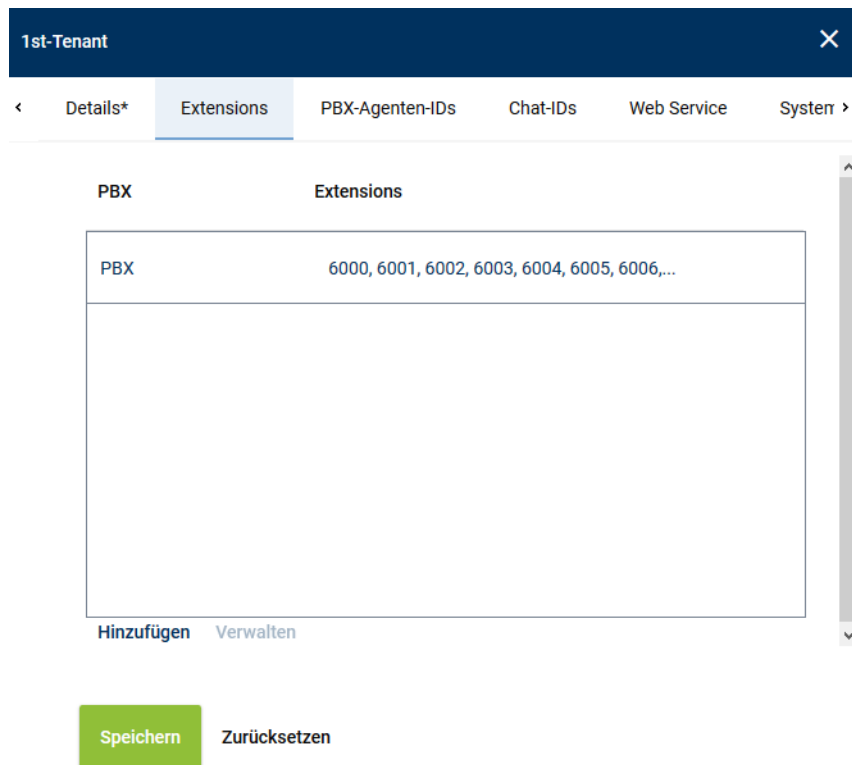


Abb. 134: Extensions entfernen

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. 135: 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*.

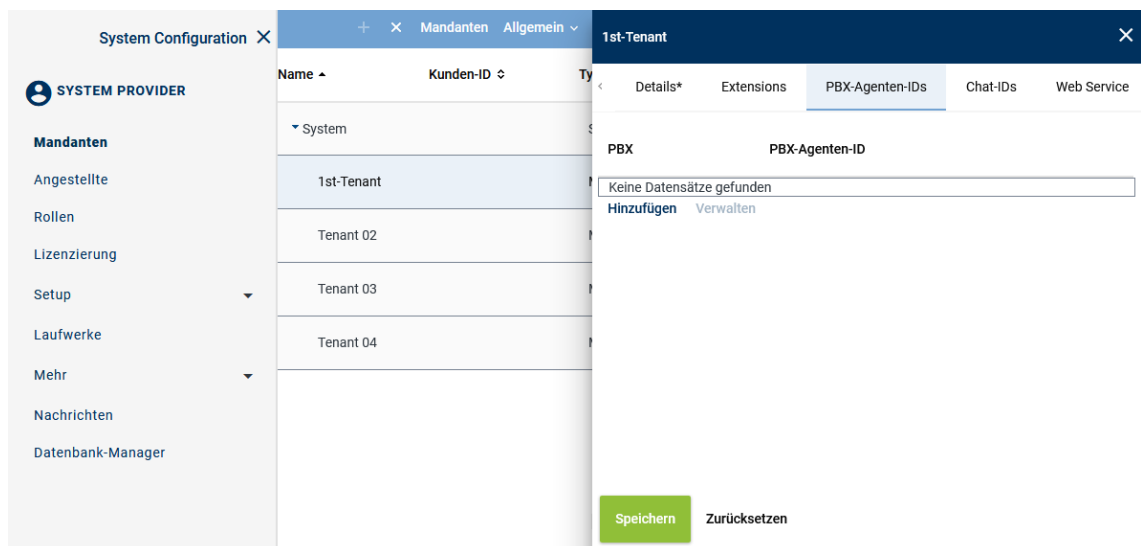


Abb. 136: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

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. 137: Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen

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

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

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

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

PBX-Agenten-ID entfernen

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

PBX-Agent-IDs verwalten
✕

ID
427agent1
427agent2

Entfernen Abbrechen

Abb. 138: 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*.

8.2.2.3.5 Zusatzdaten konfigurieren

Zusatzdaten

Die Metadaten, die von einer Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, werden im Aufzeichnungssystem als Zusatzdaten an die entsprechende Konversation angehängt.

Im Aufzeichnungssystem werden 2 Typen von Zusatzdaten unterschieden:

- **Standardzusatzdaten-Felder**
Das sind Zusatzdaten, die nicht verändert werden können, wie z. B. die Startzeit, die Endezeit und die Rufnummern der Teilnehmer oder die Agentendaten.
- **CustomCP-Felder**
Das sind Felder, die durch den Benutzer angepasst und auch als editierbar konfiguriert werden können. Darunter zählen z. B. Kommentarfelder oder Kundennummern. Die Konfiguration erfolgt im Zusatzdaten-Modul in der Applikation System Configuration.



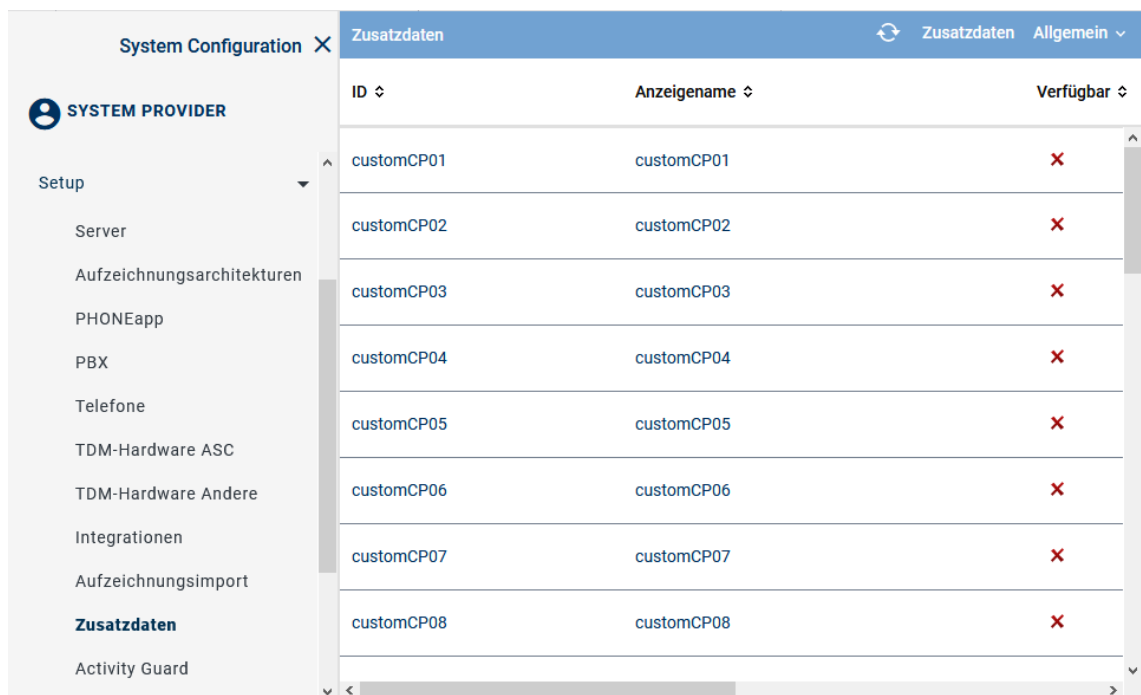
Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.

Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Metadaten in Neo den CustomCP-Feldern zuordnen, damit die Daten dahin getaggt und abgespeichert werden.

Die Informationen, die in CustomCP-Felder getaggt werden, können z. B. im Recording Planner verwendet werden, um das Aufzeichnungsverhalten zu steuern. Die Zusatzdaten können auch in den Such- und Wiedergabeapplikationen angezeigt werden.

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

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



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

Abb. 139: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

2. Markieren Sie einen Datensatz.

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

Anzeigenamen ändern

Anzeigenamen ändern ▼






Sprache	Anzeigenname	
ar_SA	customCP01	
bg_BG	customCP01	
cs_CZ	customCP01	
de_DE	customCP01	 

Abb. 140: Zusatzdaten konfigurieren

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

Verfügbarkeit

Verfügbarkeit ▼

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

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 141: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

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



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

Mögliche Zusatzdaten

Für diese Aufzeichnungslösung wurde die XML-Struktur des SIPREC-Standards erweitert, damit können Sie zusätzlich folgende Zusatzdaten konfigurieren:

- *AccountCode*
- *AccountCodeVerified*
- *CallingDeviceName*
- *CalledDeviceName*

- *CallingPartyIVR*
 - *CalledParty*
 - *EventCause*
 - *GlobalCallID*
 - *MitelQueueName*
 - *substitutedCPNNumber*
 - *substitutedCPNName*
1. Konfigurieren Sie die Anzeigenamen.
 2. Aktivieren Sie die Verfügbarkeit, damit die Zusatzdaten in den Neo-Applikationen weiterverwendet werden können.

Die Zuordnung der Felder erfolgt in der Integration in den *Globalen Aufzeichnungseinstellungen* in der Registerkarte *SIP-Header Tagging*, siehe Registerkarte SIP-Header Tagging.

8.2.2.3.6 Integration anlegen für All-in-one Failover

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

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

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

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

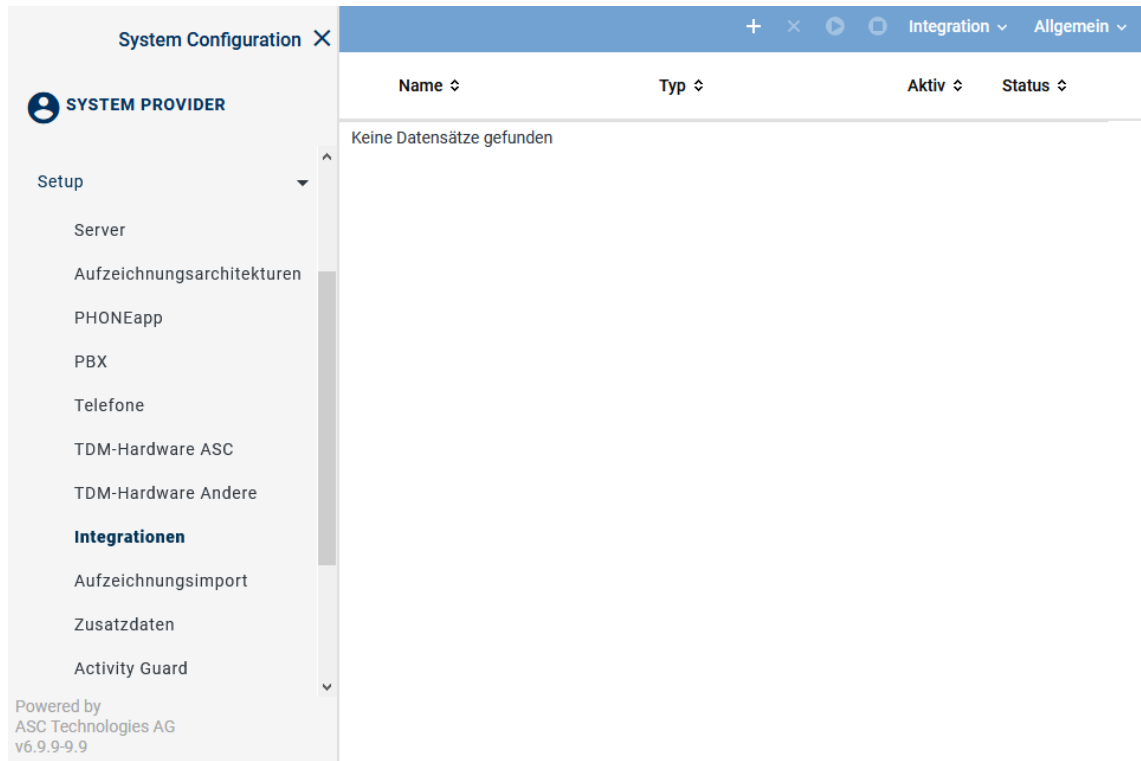




Abb. 142: Integrationen - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden folgende Informationen angezeigt:

<i>Name</i>	Name der Integration
<i>Typ</i>	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.

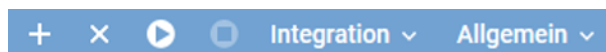






Abb. 143: Symbolleiste Integrationen-Modul

	<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.

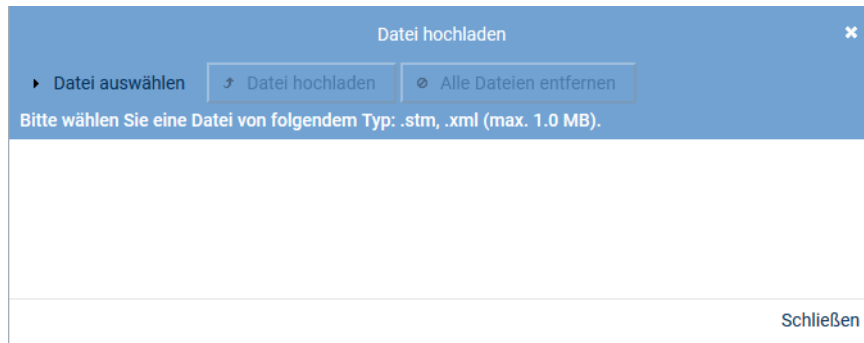


Abb. 144: Datei auswählen

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*.

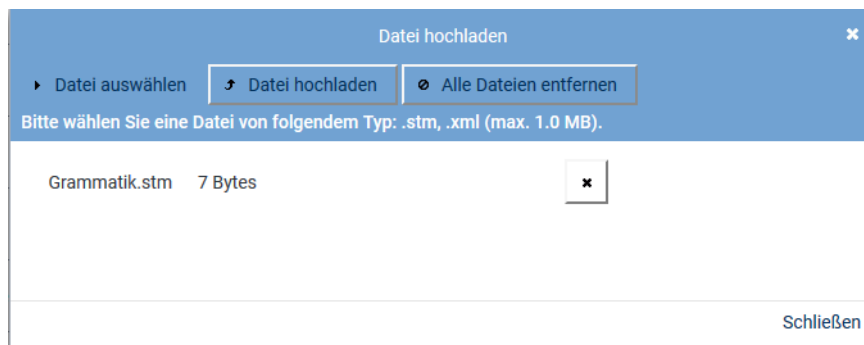




Abb. 145: Grammatik hochladen

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*.

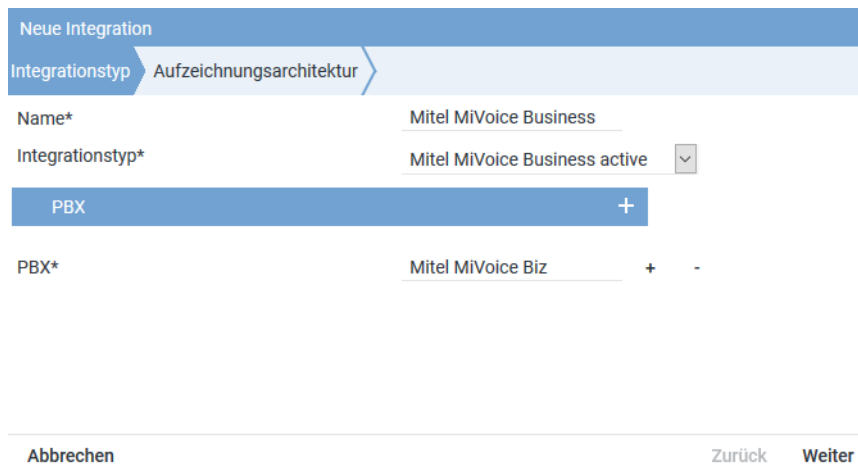


Abb. 146: Integrationstyp anlegen

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. 33: Integrationstyp anlegen

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




Abb. 147: Integrationen - PBX auswählen

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

Aufzeichnungsarchitektur zuordnen für All-in-one Failover

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

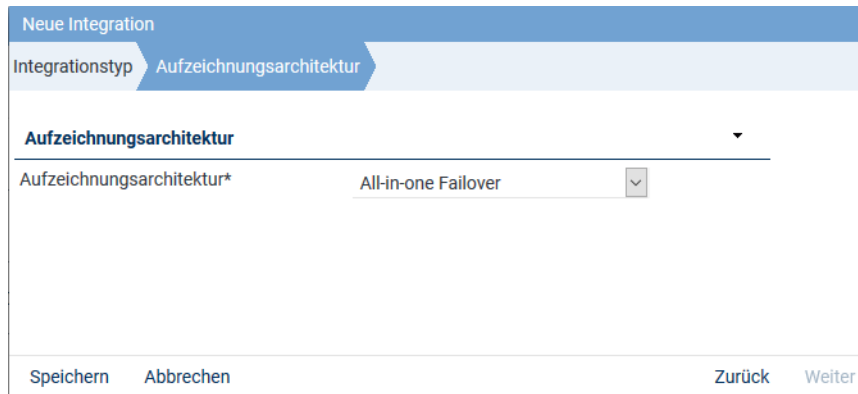


Abb. 148: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Failover


- 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. 149: 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.

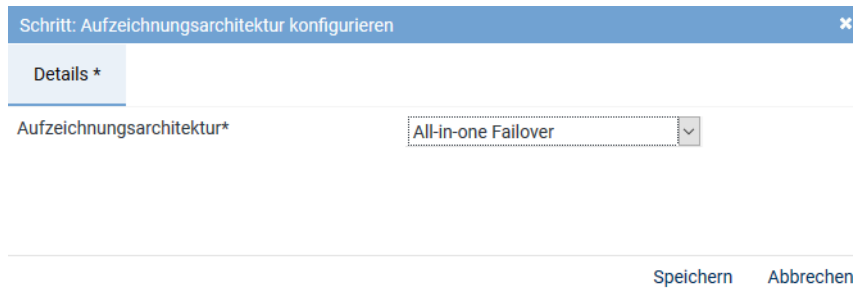



Abb. 150: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

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. 151: 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.

CTIconnect-Modul ▼

Typ	CTIconnect active	
Grammatikname*	standard	▼
Grammatikversion*	1.00.51	▼

Abb. 152: 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

In diesem Gruppenfeld können Sie die Verbindungsdaten zum CTI^{connect}-Modul konfigurieren.

Verbindungsdaten ▼

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

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

Abb. 153: Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

Verbindungsdaten-Zielserver*	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Alle ▼</div>
Verbindungsdaten*	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">192.168.170.116</div>
PBX-Port*	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">6810</div>
Indirekte Aufzeichnung aktivieren	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Pre-shared key verwenden	
Pre-shared key (PSK)*	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">●●●●●●●●</div>

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 154: Verbindung konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Verbindungsdaten-Zielserver</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Option, für welchen Server die Verbindung gelten soll. Wählen Sie die Option <i>Alle</i> , wenn die Verbindung für alle Server gelten soll.
<i>Verbindungsdaten</i>	Geben Sie hier den Link zum MBG an. Geben Sie alle MBGs ein, die verwendet werden, inklusive MiCollab. Geben Sie bei den Verbindungsdaten entweder die IP-Adresse oder den FQDN des MBG ein.
<i>PBX-Port</i>	Geben Sie hier den Port für das MBG bzw. SRC an, standardmäßig 6810.
<i>Indirekte Aufzeichnung aktivieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, falls Sie eine indirekte Aufzeichnung laufen lassen möchten.
<i>Use Pre-shared key</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn das MBG im PSK-Modus betrieben wird und die Anmeldung über das Pre-Shared-Key-Verfahren erfolgen soll.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Pre-shared key (PSK)</i>	Geben Sie hier das Passwort für den Pre-Shared key ein. Das Passwort muss mit der Konfiguration auf dem MBG identisch sein, siehe Kapitel "MiVoice Border Gateway für den NEO-Zugriff über Web-Proxy konfigurieren" , S. 19

Tab. 35: Verbindungsdaten konfigurieren



Es sind maximal 20 MBG-Verbindungen möglich.

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

Gruppenfeld Zusatzdaten MBG

Die Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, können in Neo in benutzerdefinierte Zusatzdatenfelder, den CustomCP-Feldern, getaggt und abgespeichert werden.

In diesem Gruppenfeld können Sie die Zuordnung der Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, zu den CustomCP-Feldern in Neo vornehmen, damit sie für die weitere Verwendung zur Verfügung stehen.



Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.



Für die Zuordnung in den Dropdown-Listen stehen nur die CustomCP-Felder zur Verfügung, die zuvor im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Im Zusatzdaten-Modul können Sie den Anzeigenamen vergeben und die Felder editierbar und systemweit verfügbar machen.



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

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

Freie Zuordnung


In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.

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



Abb. 155: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

- Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.
- 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 Informationen, die in CustomCP-Felder getaggt werden, können z. B. im Recording Planner verwendet werden, um das Aufzeichnungsverhalten zu steuern. Die Zusatzdaten können auch in den Such- und Wiedergabeapplikationen angezeigt werden.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über Funktionstasten 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*.

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	<input checked="" type="checkbox"/>	
CTIconnect-Modul ▼		
Typ	CTIconnect passive	
Grammatikname*	standard ▼	
Grammatikversion*	1.00.01 ▼	
Benutzername	<input type="text"/>	
Passwort	<input type="password"/>	
Verbindungsdaten ▼		
Verbindungsdaten		
Keine Datensätze gefunden		
Hinzufügen Bearbeiten Löschen		
Zusatzdaten ▶		

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

Abb. 156: 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. 157: Gruppenfeld CTIconnect-Modul

- 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. 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. 158: Gruppenfeld Verbindungsdaten

- Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

Verbindungsdaten-Zielserver*

Alle ▼

Verbindungsdaten*

192.168.170.116

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 159: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Verbindungsdaten-Zielserver</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Option, für welchen Server die Verbindung gelten soll. Wählen Sie die Option <i>Alle</i> , wenn die Verbindung für alle Server gelten soll.
<i>Verbindungsdaten</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse zur Mitel MiVoice Business (MiTAI-Link) ein. Geben Sie bei den Verbindungsdaten entweder die IP-Adresse oder den FQDN 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)

In diesem Gruppenfeld können Sie die Zuordnung der Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, zu den CustomCP-Feldern in Neo vornehmen, damit sie für die weitere Verwendung zur Verfügung stehen.



Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.



Für die Zuordnung in den Dropdown-Listen stehen nur die CustomCP-Felder zur Verfügung, die zuvor im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Im Zusatzdaten-Modul können Sie den Anzeigenamen vergeben und die Felder editierbar und systemweit verfügbar machen.



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 zuzuordnen.

Zusatzdaten ▼

ACDAgentGroup	Bitte auswählen...	▼
SuitPilotNumber	Bitte auswählen...	▼
SuitPilotName	Bitte auswählen...	▼

Freie Zuordnung +

MitelQueueName	MitelQueueName	▼	–
CallingDeviceID	CallingPartyIVR	▼	–
CalledDeviceID	CalledParty	▼	–

Abb. 160: 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!

- *AccountCode*
 - *AccountCodeVerified*
 - *CallingDeviceName*
 - *CalledDeviceName*
 - *CallingPartyIVR*
 - *CalledParty*
 - *EventCause*
 - *GlobalCallID*
 - *MitelQueueName*
 - *substitutedCPNNumber*
 - *substitutedCPNName*
- 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>

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

Die Informationen, die in CustomCP-Felder getaggt werden, können z. B. im Recording Planner verwendet werden, um das Aufzeichnungsverhalten zu steuern. Die Zusatzdaten können auch in den Such- und Wiedergabeapplikationen angezeigt werden.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über Funktionstasten 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*.

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 ▼

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten ▶

Speichern Abbrechen

Abb. 161: 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. 162: 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.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Grammatikversion</i>	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Drop-down-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. 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. 163: Guppenfeld Verbindungsdaten

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

Verbindungsdaten-Zielserver*	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Alle ▼</div>
Verbindungsdaten*	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">192.168.170.116</div>

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 164: Verbindungsdaten konfigurieren

- Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Verbindungsdaten-Zielserver</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Option, für welchen Server die Verbindung gelten soll. Wählen Sie die Option <i>Alle</i> , wenn die Verbindung für alle Server gelten soll.

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

Tab. 39: Verbindungsdaten konfigurieren

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

Gruppenfeld Zusatzdaten

Die Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, können in Neo in benutzerdefinierte Zusatzdatenfelder, den CustomCP-Feldern, getaggt und abgespeichert werden.

In diesem Gruppenfeld können Sie die Zuordnung der Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, zu den CustomCP-Feldern in Neo vornehmen, damit sie für die weitere Verwendung zur Verfügung stehen.



Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.



Für die Zuordnung in den Dropdown-Listen stehen nur die CustomCP-Felder zur Verfügung, die zuvor im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Im Zusatzdaten-Modul können Sie den Anzeigenamen vergeben und die Felder editierbar und systemweit verfügbar machen.



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

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.




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



Abb. 165: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

- Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.
- 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.
- 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.
- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern 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. 166: 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:

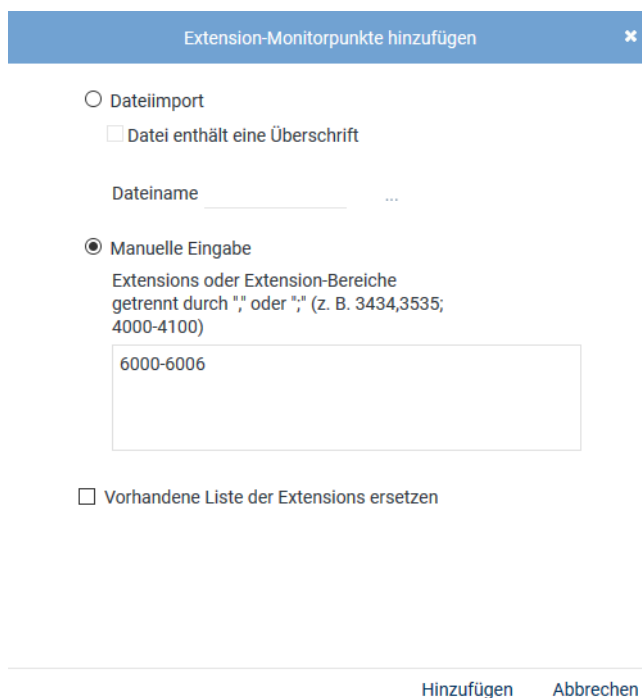




Abb. 167: Extension-Monitorpunkte hinzufügen

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

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

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

Schritt: Monitorpunkte konfigurieren
✕

Extension-Monitorpunkte

Extension ▾	Aktiv ⇅
6000	✓
6001	✓

Hinzufügen
Aktiv/Inaktiv
Löschen

Speichern
Abbrechen

Abb. 168: Konfigurierte Extension-Monitorpunkte

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


- 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. 169: 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 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*.

- 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. 170: 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. 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

Grammatikversion* 1.00.03

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. 171: Erweiterung für MiContact Center Business konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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. 41: CTIconnect-Modul konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

Parameter	Wert/Beschreibung
MiCCB-URL	Geben Sie hier die URL ein, auf dem der MiContact Center Business läuft, z. B. http://192.168.173.123/miccsdk.
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. 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>agentFirstName</i>	"Nebel Carmen"
<i>agentId</i>	"5705bff7-957c-4c23-8ad1-9ed45922a7b4"
<i>agentLastName</i>	"Mustermann"
<i>agentName</i>	"Hans Mustermann"
<i>agentReporting</i>	"7104"
<i>allowAgentPreview</i>	"true"
<i>classificationCodeRequired</i>	"false"
<i>conversationId</i>	"3BB49626471B011E5924"
<i>conversationState</i>	"Ended"
<i>direction</i>	"Incoming"
<i>failedRouteReason</i>	"None"
<i>folder</i>	"Inbox"
<i>fromAddress</i>	"7001"
<i>fromName</i>	"Hans"
<i>lastAgentAction</i>	"Receive"
<i>mediaFolder</i>	"Inbox"
<i>mediaServerId</i>	"26e821d1-8bc1-40c8-b65a-55ce35d2716b"
<i>mediaServerType</i>	"Mcd"
<i>mediaSpecificInfo</i>	"MitaiVoiceCommand 1 7104 446 {"G CID":"3BB49626471B011E59AA","P C ID":"3BB49626471B011E592E","SCI D ":""}"
<i>mediaType</i>	"Voice"
<i>native</i>	"true"
<i>queueId</i>	"333168d9-ce96-4c0b-80eb-0cd524-ca379f"
<i>queueIsWrapUpTimeEnabled</i>	"false"
<i>supplementalDetails_callIds</i>	"446"
<i>supplementalDetails_callParticipants</i>	"7104 7001 "
<i>supplementalDetailsDisplayName_callIds</i>	"CallIds"
<i>supplementalDetailsDisplayName_callParticipants</i>	"ToName"
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromAddress</i>	"FromAddress"
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromName</i>	"FromName"
<i>supplementalDetailsDisplayName_isConference</i>	"IsConference"

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>supplementalDetailsDisplayName_toAddress</i>	"ToAddress"
<i>supplementalDetailsDisplayName_toName</i>	"CallParticipants"
<i>supplementalDetails_fromAddress</i>	"7001"
<i>supplementalDetails_fromName</i>	"Nebel Carmen"
<i>supplementalDetails_isConference</i>	"False"
<i>supplementalDetails_toAddress</i>	"7104"
<i>supplementalDetails_toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>targetTimeForServiceLevel</i>	"00:02:00"
<i>timeOfferedToAgent</i>	"2019-10-11T09:54:13+02:00"
<i>timeOfferedToQueue</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>timeOfferedToSystem</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>timeOfLastAgentResponse</i>	"2019-10-11T09:54:19+02:00"
<i>timeOfLastCustomerResponse</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>toAddress</i>	"7104"
<i>toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>transferCount</i>	"1.0"
<i>type</i>	"Queued"
<i>workTimer</i>	"00:00:00"

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_ani</i>	"ANI"
<i>supplementalDetailsDisplayName_recording_Decision</i>	"Recording_Decision"
<i>supplementalDetailsDisplayName_phoneNumber</i>	"PhoneNumber"
<i>supplementalDetails_recording_Decision</i>	"Ja"
<i>supplementalDetails_phoneNumber</i>	"7001"
<i>queueDialable</i>	"7500"
<i>queueName</i>	"Testqueue_1"
<i>queueReporting</i>	"P112"

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.

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

Freie Zuordnung

+

Bitte auswählen...

▼

⊖

Bitte auswählen...

▼


⊖

Bitte auswählen...

▼

⊖

Abb. 172: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.
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.

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

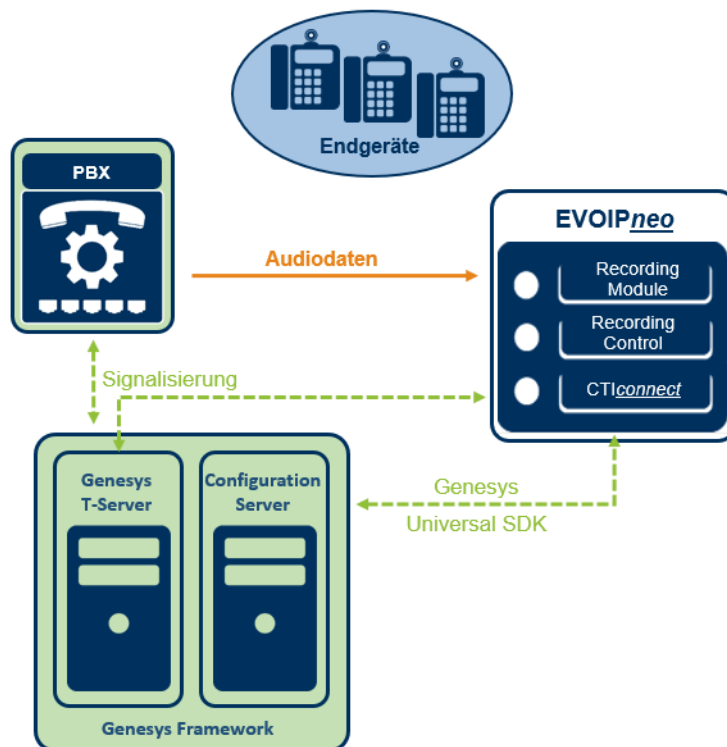


Abb. 173: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 480](#).

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



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

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


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

Konfigurationsdatei für Genesys-Erweiterung anpassen

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

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

Erweiterung in der Integration konfigurieren

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

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Genesys T-Server

CTIconnect-Modul

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

Verbindungsdaten ▼

Configuration Server: Name

192.168.169.178

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

Zusatzdaten ▼

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen...
-

Speichern
Abbrechen

Abb. 174: 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"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
<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"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz

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 CTIconnect-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 CTIconnect-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. 175: 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 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 nicht vorkonfiguriert sind.

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



Abb. 176: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.
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.

Sonstige Einstellungen konfigurieren

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

⇒ Das Fenster Schritt: *Sonstige Einstellungen* erscheint

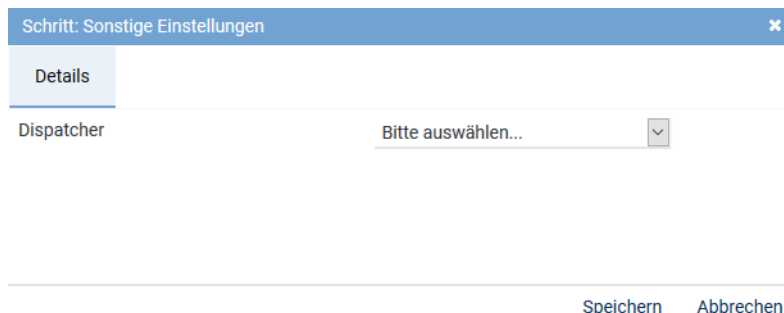


Abb. 177: Sonstige Einstellungen konfigurieren

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. 178: 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. 179: 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.

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





Integration ▼ Allgemein			
Name ↕	Typ ↕	Aktiv ▼	Status ↕
 Mitel MiVoice Business	Mitel MiVoice Business active		

Abb. 180: Integration deaktivieren

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

8.2.2.4 Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Parallel Recording

8.2.2.4.1 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:

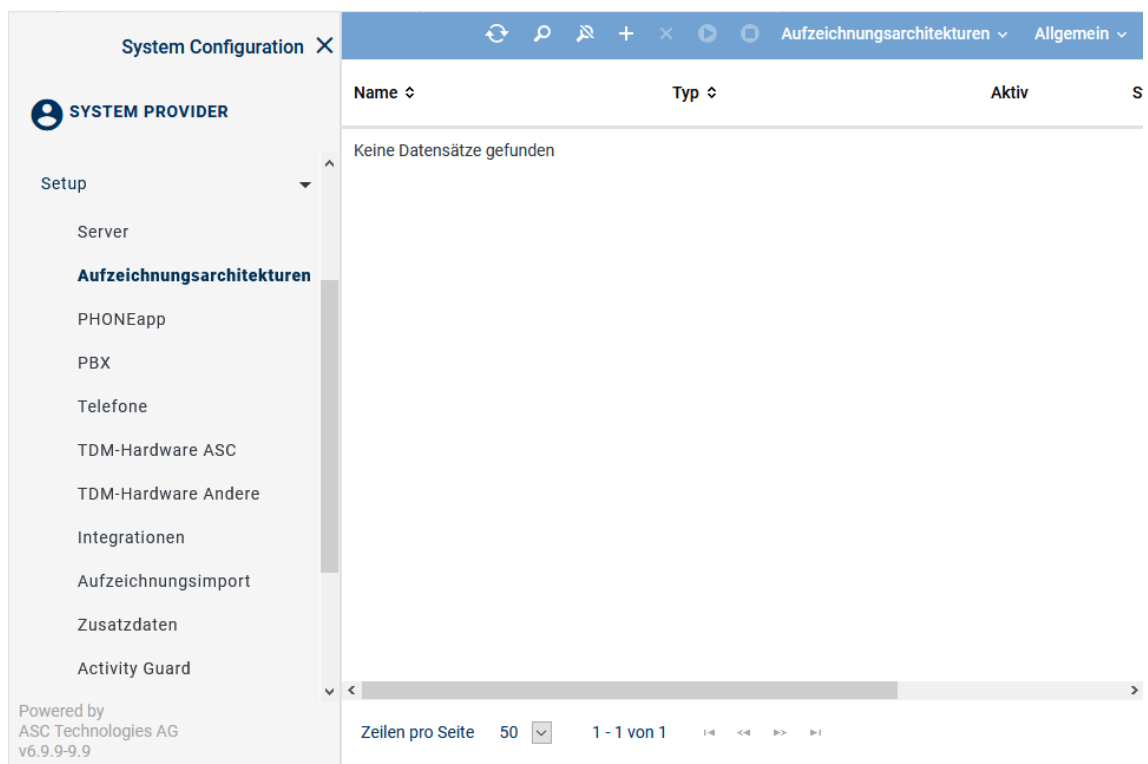






Abb. 181: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

Name	Name der Aufzeichnungsarchitektur
Typ	Typ der Aufzeichnungsarchitektur
Aktiv	<p>Zeigt an, ob die Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist und zur Aufzeichnung bereit ist.</p> <p> = Aufzeichnungsarchitektur ist aktiv und zur Aufzeichnung bereit. Sie kann über das Symbol  (Deaktivieren) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p> = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiviert werden.</p>

<i>Standby aktiv</i>	Zeigt an, ob in der Aufzeichnungsarchitektur für eine oder mehrere der Aufzeichnungskomponenten der Standby-Server aktiv ist. ✓ = Mindestens 1 Standby-Server ist aktiv. ✗ = Es ist kein Standby-Server aktiv bzw. es wurde kein Standby-Server definiert.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde.
<i>Aktualisiert</i>	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.

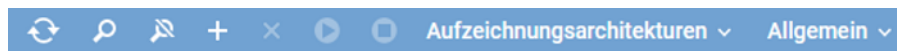










Abb. 182: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen. Das Symbol  wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle Suchfilter zurück, so dass in der Hauptansicht wieder alle Datensätze angezeigt werden.
	<i>Erstellen</i>	Legt eine neue Aufzeichnungsarchitektur an.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. Die Aufzeichnungsarchitektur wird aus der Liste der Hauptansicht entfernt. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen löschen, die inaktiv sind und die keiner Integration bzw. keinem Server für den Import zugeordnet sind.
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur.
	<i>Deaktivieren</i>	Deaktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen deaktivieren, die keiner aktiven Integration und keinem aktiven Import zugeordnet sind.
<i>Aufzeichnungsarchitekturen</i>	<i>Standbyverwaltung</i>	Der Menüpunkt ist nur verfügbar bei Aufzeichnungsarchitekturen mit Failover-Möglichkeiten. Über den Menüpunkt Standby-Verwaltung können Sie ein Fenster öffnen, in dem Sie für Architekturen mit Failover-Konzepten manuell festlegen können, welcher Server aktiv sein soll.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i>


	• Anzahl der Zeilen pro Seite
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*.

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.

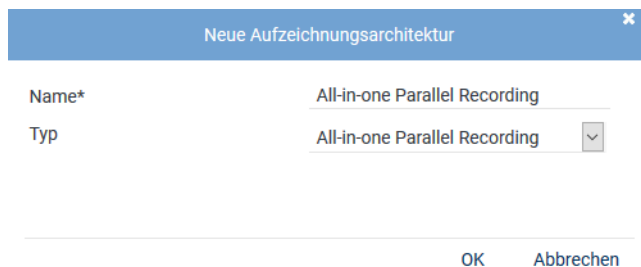


Abb. 183: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Parallel Recording

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

All-in-one Parallel Recording
All-in-one Parallel Recording ✕

Details*

Serverzuordnung*

🔗 Hilfe

Name*	All-in-one Parallel Recording
Aufzeichnungsarchitektur	All-in-one Parallel Recording
Aufzeichnungssteuerung synchronisieren	<input checked="" type="checkbox"/>
Aktiv	Inaktiv

Integrationstyp
⋮

Name

Keine Datensätze gefunden


Speichern

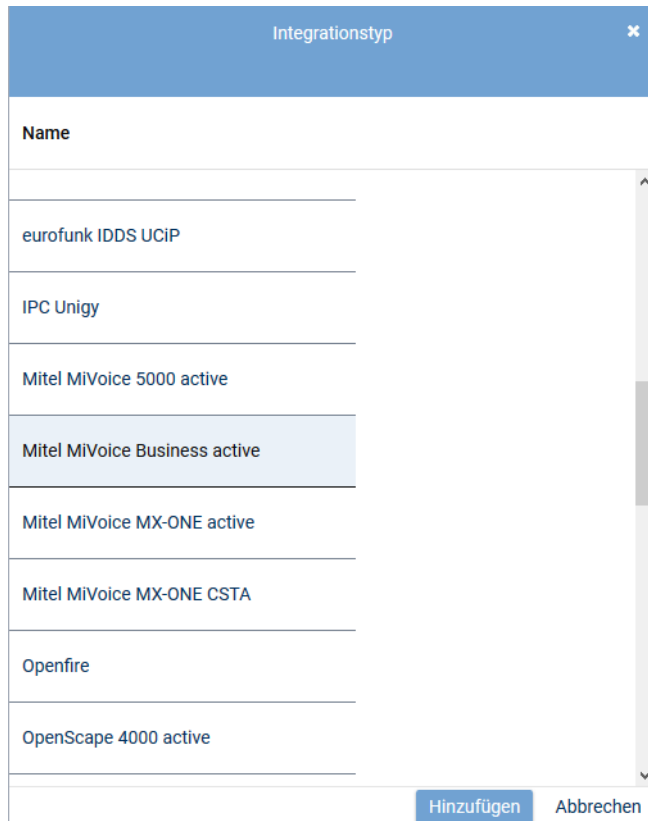
Zurücksetzen

Abb. 184: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - All-in-one Parallel Recording

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Aufzeichnungssteuerung synchronisieren*, damit sich die Recording-Control-Dienste abgleichen und nur ein Dienst die Aufzeichnung für beide Aufzeichnungsserver steuert, siehe Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung.

Integrationstyp hinzufügen

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



Name
eurofunk IDDS UCiP
IPC Unigy
Mitel MiVoice 5000 active
Mitel MiVoice Business active
Mitel MiVoice MX-ONE active
Mitel MiVoice MX-ONE CSTA
Openfire
OpenScape 4000 active

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 185: 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 Parallel Recording

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

All-in-one Parallel Recording
All-in-one Parallel Recording
×

Details*

Serverzuordnung*

Server 1*	REC-01	+	-	
In aktiver Architektur verwendet	Nein			
Server 2*	REC-02	+	-	
In aktiver Architektur verwendet	Nein			
Aufzeichnungsart	<input type="checkbox"/> VoIP/Video <input type="checkbox"/> TDM <input type="checkbox"/> Bildschirm <input type="checkbox"/> Chat			

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 186: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

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

Server
×

📄
📊

Name ↕	IP-Adresse ▲
REC-01	192.168.173.171
REC-02	192.168.173.172

Zeilen pro Seite 20 ▼
1 - 8 von 8

⏪
<<
>>
⏩

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 187: 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.

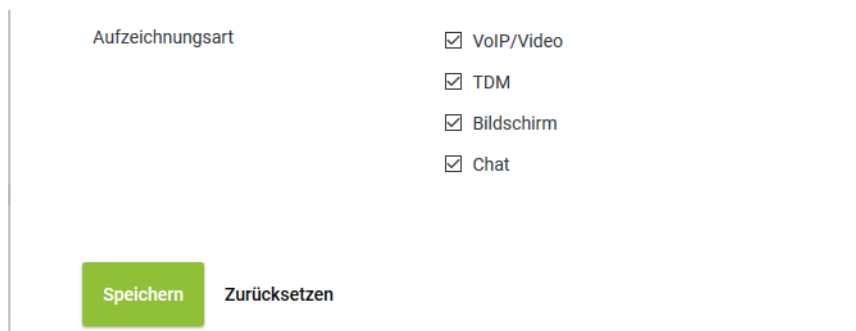





Abb. 188: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren



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*).










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

Abb. 189: 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.

8.2.2.4.2 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:

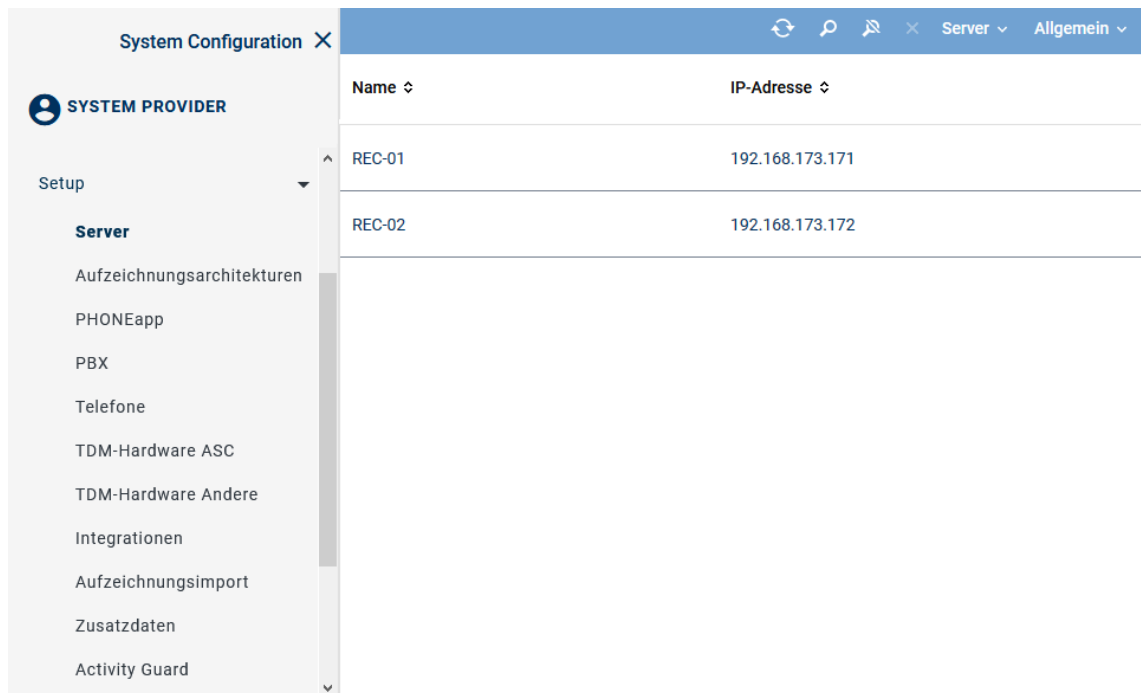


Abb. 190: Server - Hauptansicht

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>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.

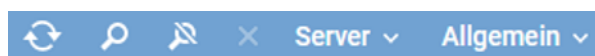








Abb. 191: Symbolleiste Server-Modul

	<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 Neo-System besteht.
	<i>Server-Standorte verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 172 .
Server	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können.
	<i>Synchronisationskonfigurationen verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Synchronisationskonfigurationen verwalten können.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
Allgemein	<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.

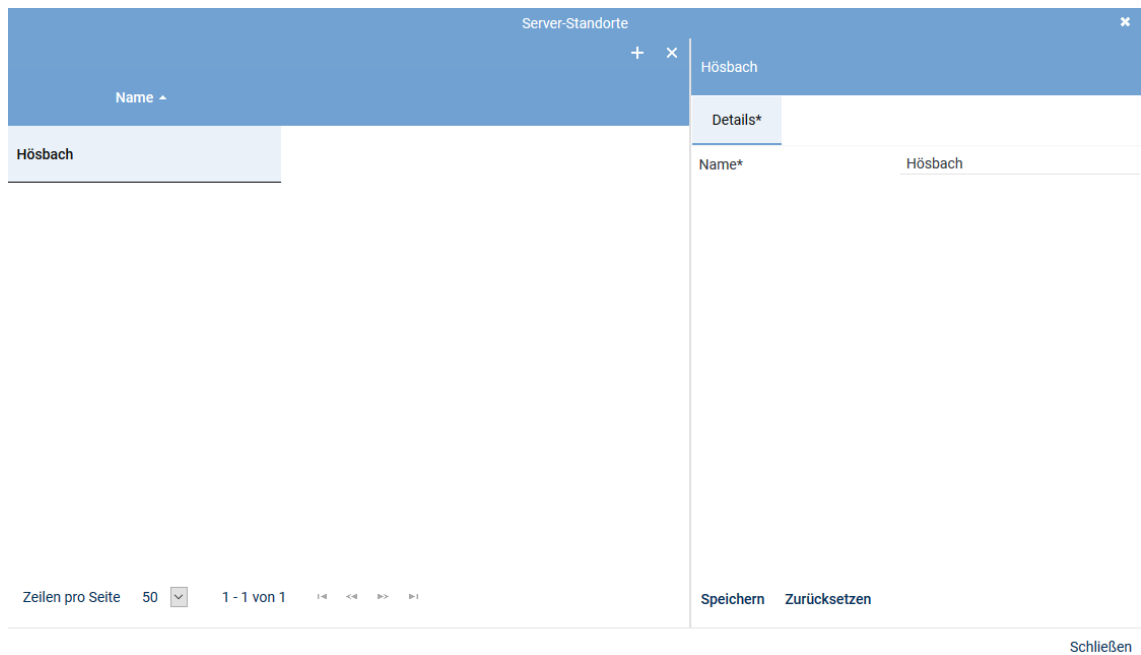



Abb. 192: Server-Standort hinzufügen

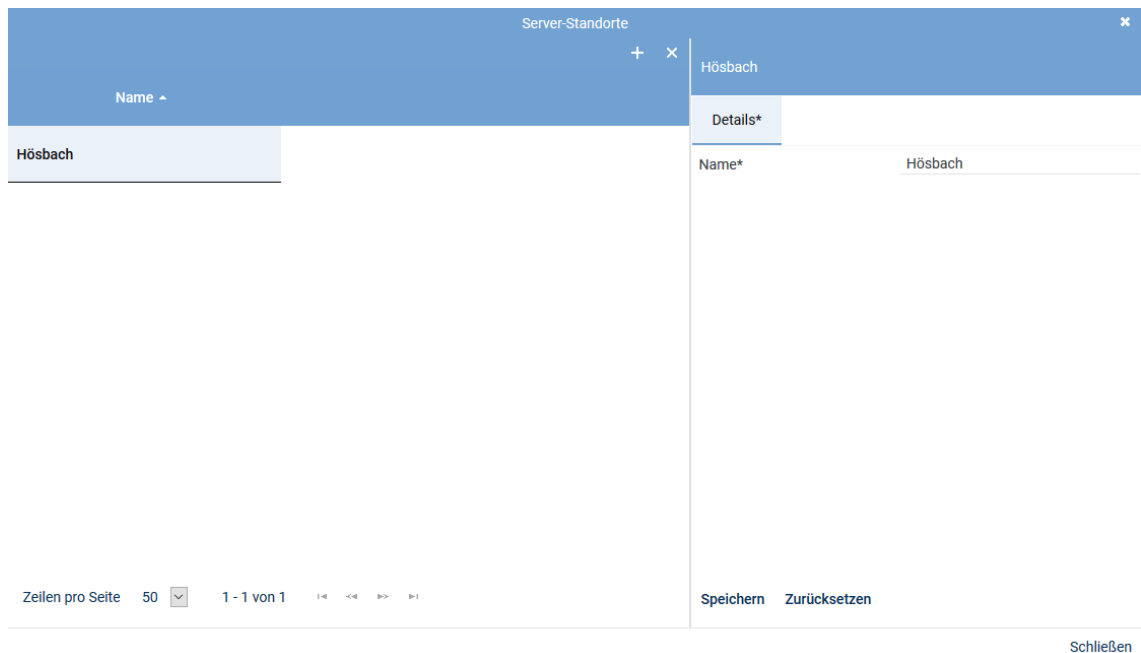
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken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

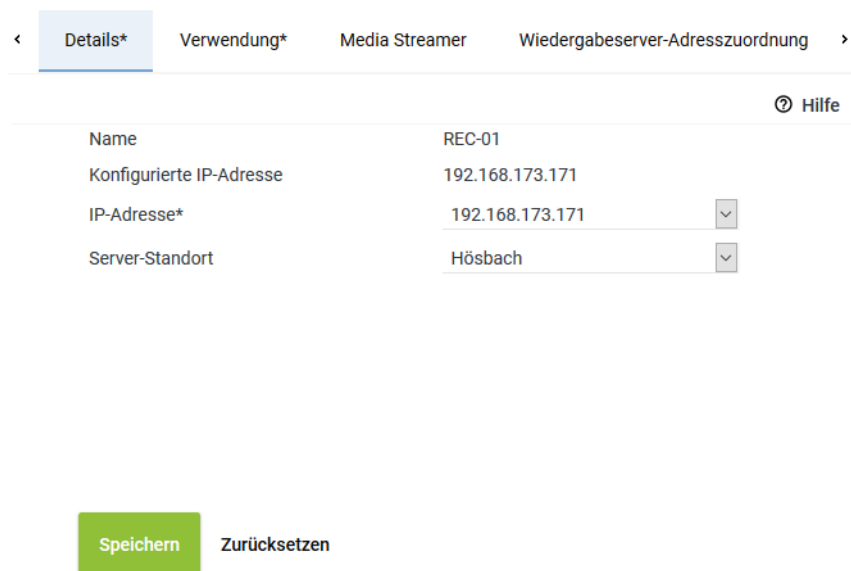
Schließen

Abb. 193: 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. 194: 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.

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

Registerkarte Verwendung

1. 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. 195: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

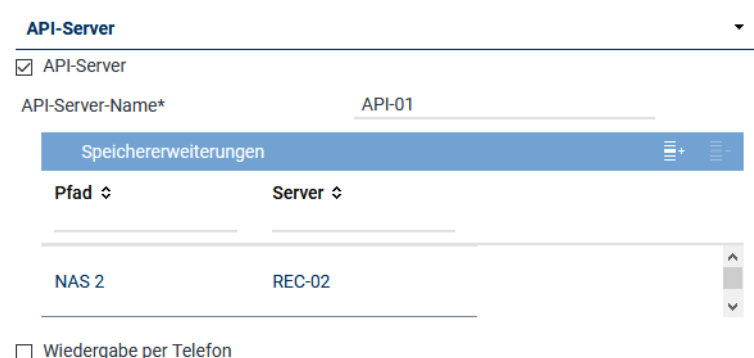




Abb. 196: Gruppenfeld API-Server

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

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>API-Server</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den ASC-API-Server zu starten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>Damit der ASC-API-Server auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie die Einstellungen in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen, siehe Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung", S. 186.</p>
<i>API-Server-Name</i>	<p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des API-Servers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p>
<i>Liste Speichererweiterungen</i>	<p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen", S. 177. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p>
<i>Wiedergabe per Telefon</i>	<p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden Neo-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> Applikation POWER<u>play</u> Pro Applikation POWER<u>play</u> Instant Replay-Modul <p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angestellten-Modul oder im Telefone-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
	HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer" , S. 184. Dazu muss mindestens 1 PBX im System konfiguriert sein.

Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen

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

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

Zeilen pro Seite 20 1 - 1 von 1

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 197: 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. 198: Gruppenfeld Audioanalyse

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

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

Tab. 45: Audioanalyse konfigurieren

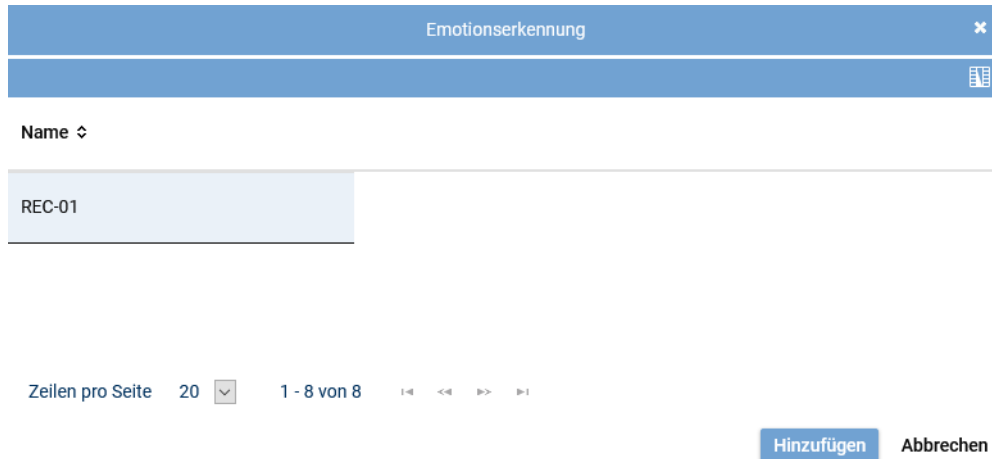


Abb. 199: Server für die Emotionserkennung auswählen

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

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

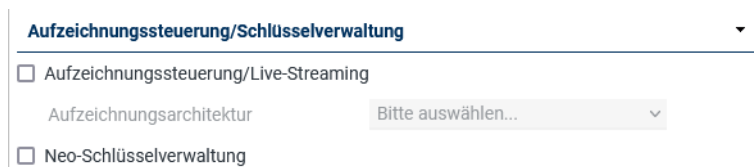


Abb. 200: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aufzeichnungssteuerung/Live-Streaming</i>	Die externe Aufzeichnungssteuerung wird bei dieser Aufzeichnungslösung nicht unterstützt.
<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>Neo-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. 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. 201: Gruppenfeld Datenverarbeitung


Parameter	Wert/Beschreibung
Datenablage	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben.
Daten zur Wiedergabe transferieren	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten nur zur Wiedergabe auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste Zielserver einen Server hinzufügen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Wiedergabe transferiert werden sollen. Die Daten werden auf dem Zielserver nicht gespeichert, sondern nur zum Zweck der Wiedergabe in einem Cache abgelegt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 181. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen ein API-Server und ein Replay Server konfiguriert wurde.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Daten zur Datenablage transferieren</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten zum Speichern auf einen anderen Server transferieren möchten.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielserver kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 181. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie den Transfer für einen bestimmten Zeitraum aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Zeitraum aktivieren</i> <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion aktiviert. Die Felder zur Eingabe der Zeitangabe werden aktiv. Wählen Sie über das Drehfeld-Steuerelement die Uhrzeit für den Zeitraum von – bis aus. <i>Zeitraum aktivieren</i> <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. <p>HINWEIS! Sobald die Funktion konfiguriert ist, können die Daten auf dem Zielserver wiedergegeben werden. Wird eine Wiedergabe angefordert, werden die Daten im Arbeitsspeicher auf dem Zielserver zwischengespeichert, auch wenn der Transfer zur Datenablage noch nicht vollzogen ist.</p> <p>HINWEIS! Für verteilte Systeme mit langsamer Netzwerkverbindung kann das Speicherintervall für den Datentransfer angepasst werden. Die Konfiguration des Speicherintervalls für den Datentransfer muss von einem ASC-Servicetechniker oder einer autorisierten Partnerfirma durchgeführt werden.</p>
<i>Empfängt Daten von</i>	<p>In dieser Tabelle werden die Server angezeigt, die Daten auf diesen Server transferieren.</p> <p>In der Spalte <i>Name</i> erscheint der Servername von dem transferiert wird.</p> <p>In der Spalte <i>Nur Wiedergabe</i> wird der Zweck des Transfers angezeigt:</p> <p> = Daten werden nur zur Wiedergabe transferiert.</p> <p> = Daten werden zur Datenablage transferiert.</p>
<i>Archivierung</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Archivierung</i>, wenn Sie den Server zur Archivierung nutzen möchten.</p>
<i>Export</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Export</i>, um den Export von diesem Server zu ermöglichen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Wiedergabeserver</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Wiedergabeserver aus, von dem die exportierten Aufzeichnungen nach dem Export wiedergegeben werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, die als Wiedergabeserver konfiguriert sind.

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

Tab. 47: 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. 202: 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. 203: Gruppenfeld Wiedergabe

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

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 183. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen.

Tab. 48: Wiedergabe konfigurieren

Such- und Wiedergabefunktionen



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

API-Server zu einer Liste hinzufügen

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


- Wenn der Wiedergabeserver auf einem Server mit einem lokalen **API-Server** läuft, muss dieser nicht unbedingt zugewiesen werden, da der Wiedergabeserver immer zuerst den lokalen **API-Server** anspricht.
 - Wenn der Wiedergabeserver auf einem separaten Server läuft, müssen Sie mindestens einen **API-Server** zuweisen, den der Wiedergabeserver ansprechen kann.
 - Wenn mehrere **API-Server** im Netzwerk zur Verfügung stehen, können Sie zusätzlich zum lokalen **API-Server** weitere **API-Server** zuweisen. Die zugewiesenen **API-Server** werden der Reihe nach abgearbeitet, deshalb sollte der lokale **API-Server** immer an erster Stelle stehen.
- 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. 204: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der [API-Dienst](#) installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 175](#).

- 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. 205: Gruppenfeld Virtualisierung

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

Tab. 49: Virtualisierung konfigurieren



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



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

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

Registerkarte Media Streamer

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

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



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

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

PBX
+

PBX	PBX ▼
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. 206: 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.</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>
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>

	HINWEIS! Der Portbereich darf einen Wert von 64 nicht unterschreiten.
<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>	Geben Sie hier die IP-Adresse des SIP -Registrars der PBX ein.
<i>PBX-Port</i>	<p>Geben Sie hier den Port des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 5060 ein.</p>
<i>Registrierung erforderlich</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die SIP-Extension an dem SIP-Registrar der PBX angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = SIP-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = SIP-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Registrierung erforderlich</i>.</p>
<i>Ablauf der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie hier ein, nach welcher Zeitspanne die Registrierung erneut durchgeführt werden muss.

Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung


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



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

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

Wiedergabeserver-Adressen

 Wiedergabeserver-Adressen entfernen

Interne Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS) : 4040

Interne Download-URL

Externe Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS) : 4040

Externe Download-URL


Speichern Zurücksetzen

Abb. 207: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

Gruppenfeld Wiedergabeserver-Adressen

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

<i>Interne Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS)</i>	Geben Sie hier entweder die IP -Adresse und den Port oder den DNS-Namen ein, unter der der Wiedergabeserver zu erreichen ist.
<i>Interne Download-URL</i>	Geben Sie hier die URL ein, unter der der Wiedergabeserver intern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com/</code>
<i>Externe Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS)</i>	Geben Sie hier entweder die IP -Adresse und den Port oder den DNS-Namen ein, unter der der Wiedergabeserver 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 ein, unter der der Wiedergabeserver über den Browser auch von extern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com/</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 der Wiedergabeserver die konfigurierte Adresse und den konfigurierten Port.

Ist die Adresszuordnung nicht konfiguriert, erhält der Wiedergabeserver 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. 208: 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.

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.

Anwendung verzögern

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

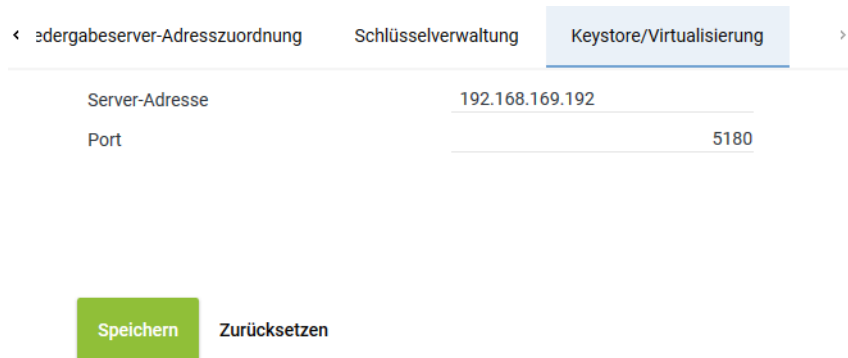
In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

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.



Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	
Server-Adresse	192.168.169.192
Port	5180

Speichern Zurücksetzen

Abb. 209: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

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

- Falls Sie die [VM](#) mit *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*.

8.2.2.4.3 PBX anlegen

Die Konfiguration der PBX kann entweder über das PBX-Modul oder über das Integrations-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:

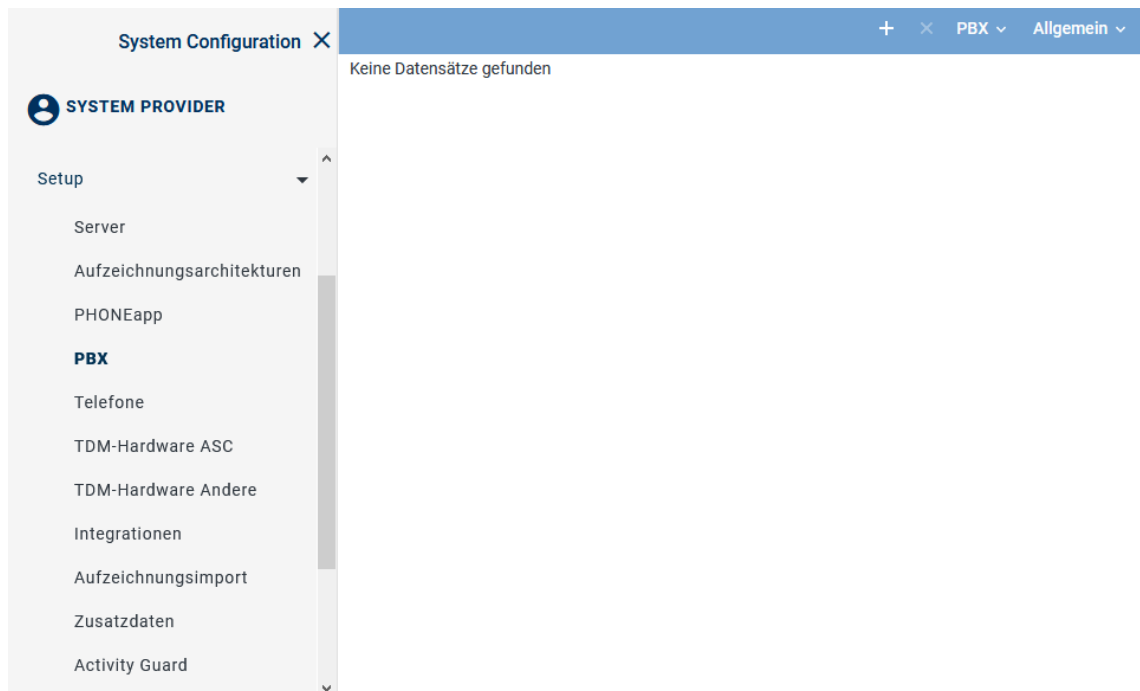


Abb. 210: PBX-Modul - Hauptansicht

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

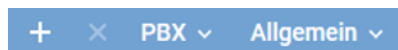



Abb. 211: Symbolleiste PBX-Modul


+ *Erstellen* In der Detailansicht können Sie die Parameter der neuen PBX eingeben.

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



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

Neue PBX erstellen

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

×

< Details*
PHONEapp-Konfiguration
Web Service >

Name*

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. 212: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

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

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

Tab. 50: PBX anlegen

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

8.2.2.4.4 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.

Ressourcen für Angestellte

In Systemen, in denen mehrere PBXen eingesetzt werden, können Sie dem Angestellten auch Aufzeichnungsressourcen von verschiedenen PBXen zuordnen.



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

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*.

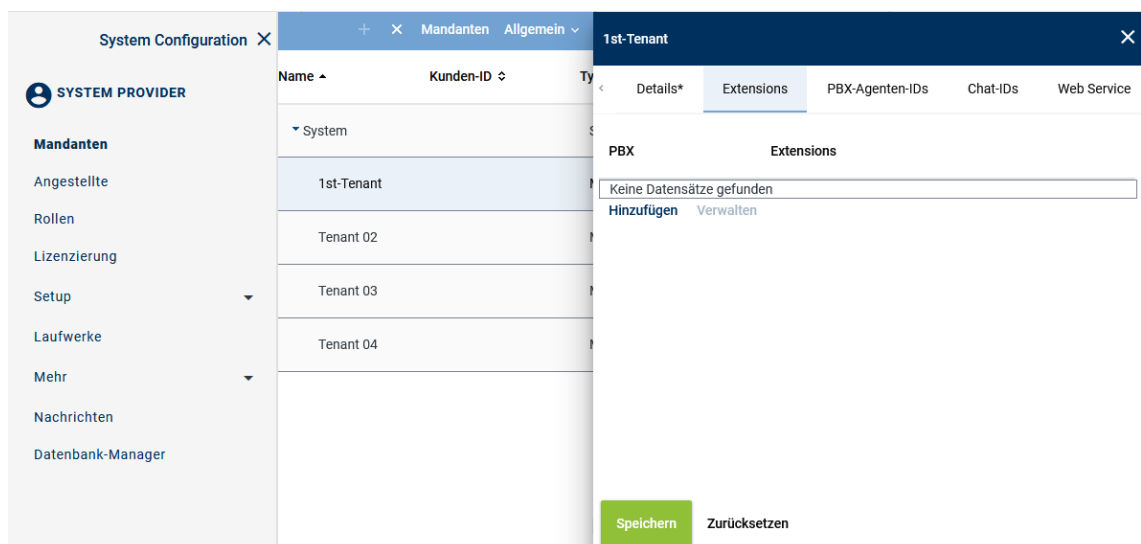


Abb. 213: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

Extensions hinzufügen

- Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
- Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

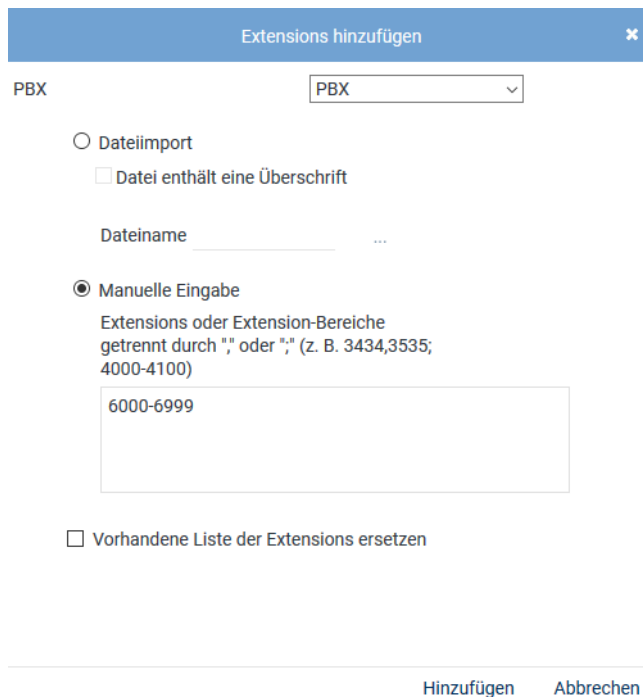




Abb. 214: Mandanten Extensions zuweisen

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

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

<i>Manuelle Eingabe</i>	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p> <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.</p> <p>Die Eingaben mit Ländervorwahlen als Nummernbereiche geben Sie wie folgt ein: +4984496800-+4984496810</p> <p>HINWEIS! Die Anzahl der Stellen der Nummern müssen gleich sein. Ergänzen Sie fehlende Stellen mit führenden Nullen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
<i>Vorhandene Liste der Extensions ersetzen</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.</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.
- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

Extensions entfernen

- Wählen Sie die Telefonanlage (PBX), für die Sie zugewiesene Extensions entfernen möchten, aus der Liste aus.

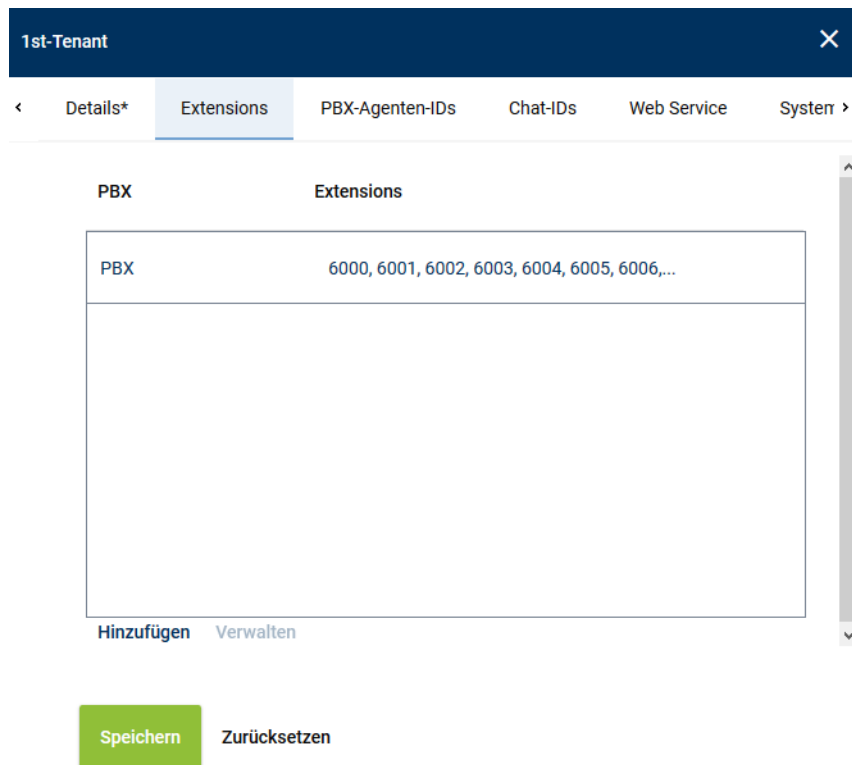


Abb. 215: Extensions entfernen

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. 216: 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*.

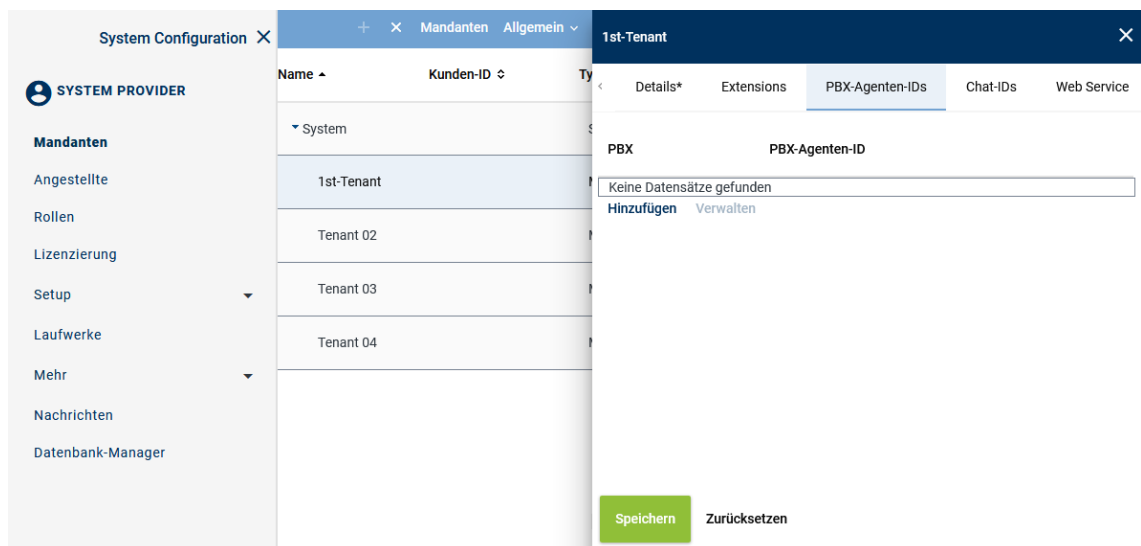


Abb. 217: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

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. 218: Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen

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

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

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

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

PBX-Agenten-ID entfernen

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

PBX-Agent-IDs verwalten
✕

ID
427agent1
427agent2

Entfernen
Abbrechen

Abb. 219: 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*.

8.2.2.4.5 Zusatzdaten konfigurieren

Zusatzdaten

Die Metadaten, die von einer Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, werden im Aufzeichnungssystem als Zusatzdaten an die entsprechende Konversation angehängt.

Im Aufzeichnungssystem werden 2 Typen von Zusatzdaten unterschieden:

- **Standardzusatzdaten-Felder**
Das sind Zusatzdaten, die nicht verändert werden können, wie z. B. die Startzeit, die Endezeit und die Rufnummern der Teilnehmer oder die Agentendaten.
- **CustomCP-Felder**
Das sind Felder, die durch den Benutzer angepasst und auch als editierbar konfiguriert werden können. Darunter zählen z. B. Kommentarfelder oder Kundennummern. Die Konfiguration erfolgt im Zusatzdaten-Modul in der Applikation System Configuration.



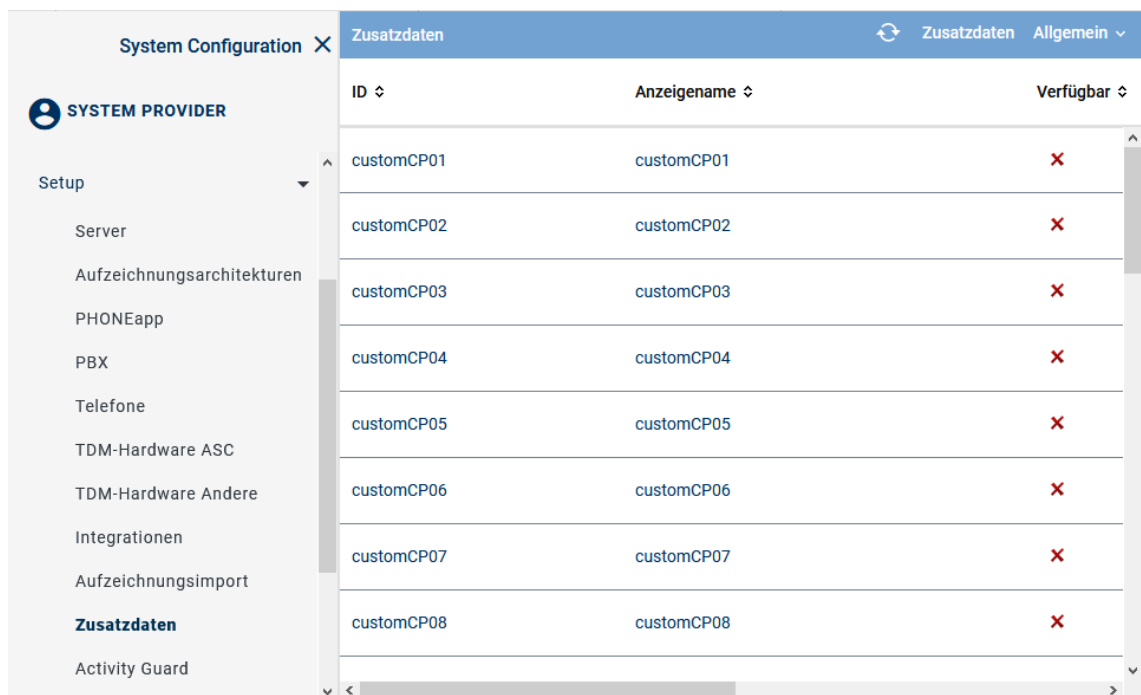
Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.

Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Metadaten in Neo den CustomCP-Feldern zuordnen, damit die Daten dahin getaggt und abgespeichert werden.

Die Informationen, die in CustomCP-Felder getaggt werden, können z. B. im Recording Planner verwendet werden, um das Aufzeichnungsverhalten zu steuern. Die Zusatzdaten können auch in den Such- und Wiedergabeapplikationen angezeigt werden.

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

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



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

Abb. 220: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

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

Anzeigenamen ändern

Anzeigenamen ändern ▼






Sprache	Anzeigenamen	
ar_SA	customCP01	
bg_BG	customCP01	
cs_CZ	customCP01	
de_DE	customCP01	 

Abb. 221: Zusatzdaten konfigurieren

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

Verfügbarkeit

Verfügbarkeit ▼

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

Speichern Zurücksetzen

Abb. 222: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

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



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

Mögliche Zusatzdaten

Für diese Aufzeichnungslösung wurde die XML-Struktur des SIPREC-Standards erweitert, damit können Sie zusätzlich folgende Zusatzdaten konfigurieren:

- *AccountCode*
- *AccountCodeVerified*
- *CallingDeviceName*
- *CalledDeviceName*

- *CallingPartyIVR*
 - *CalledParty*
 - *EventCause*
 - *GlobalCallID*
 - *MitelQueueName*
 - *substitutedCPNNumber*
 - *substitutedCPNName*
1. Konfigurieren Sie die Anzeigenamen.
 2. Aktivieren Sie die Verfügbarkeit, damit die Zusatzdaten in den Neo-Applikationen weiterverwendet werden können.

Die Zuordnung der Felder erfolgt in der Integration in den *Globalen Aufzeichnungseinstellungen* in der Registerkarte *SIP-Header Tagging*, siehe Registerkarte SIP-Header Tagging.

8.2.2.4.6 Integration anlegen für All-in-one Parallel Recording

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

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

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

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

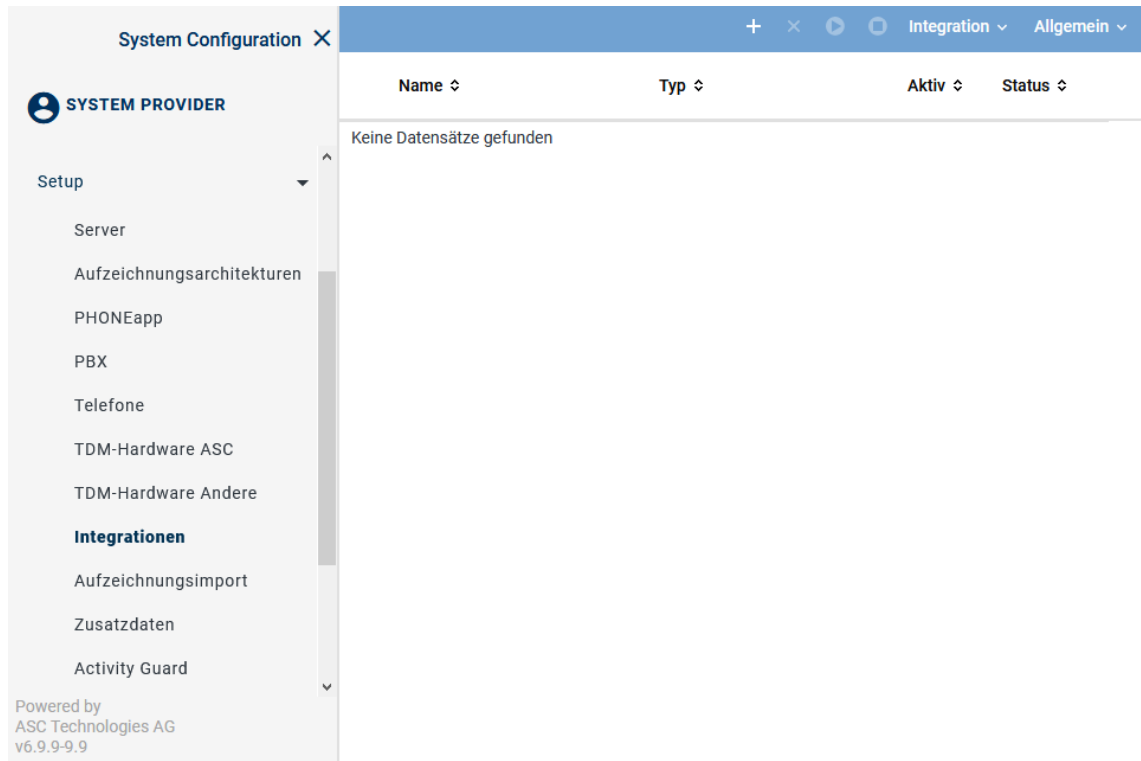




Abb. 223: Integrationen - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden folgende Informationen angezeigt:

<i>Name</i>	Name der Integration
<i>Typ</i>	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.

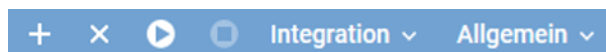






Abb. 224: Symbolleiste Integrationen-Modul

	<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.

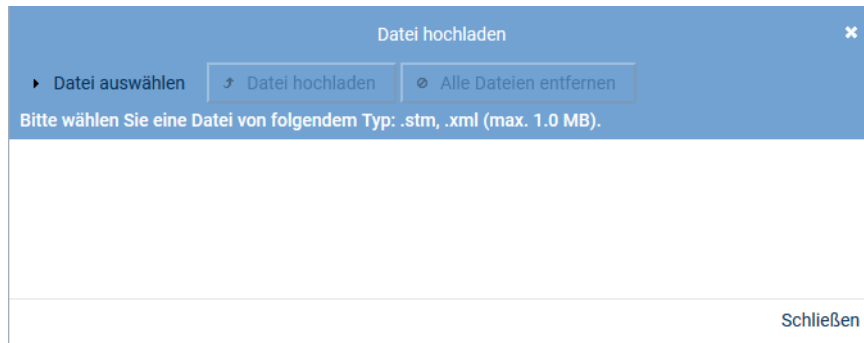


Abb. 225: Datei auswählen

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*.

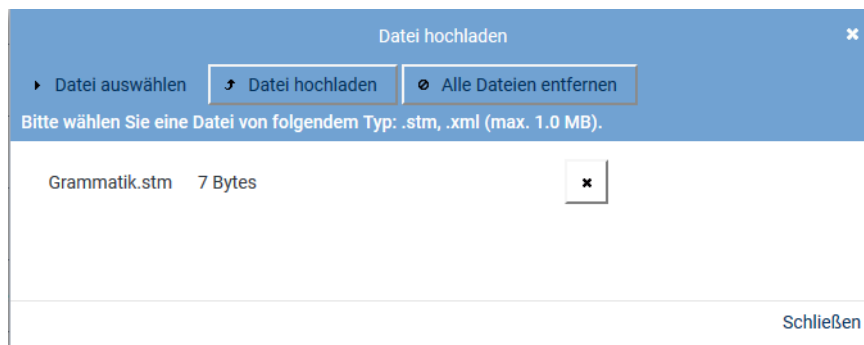




Abb. 226: Grammatik hochladen

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*.

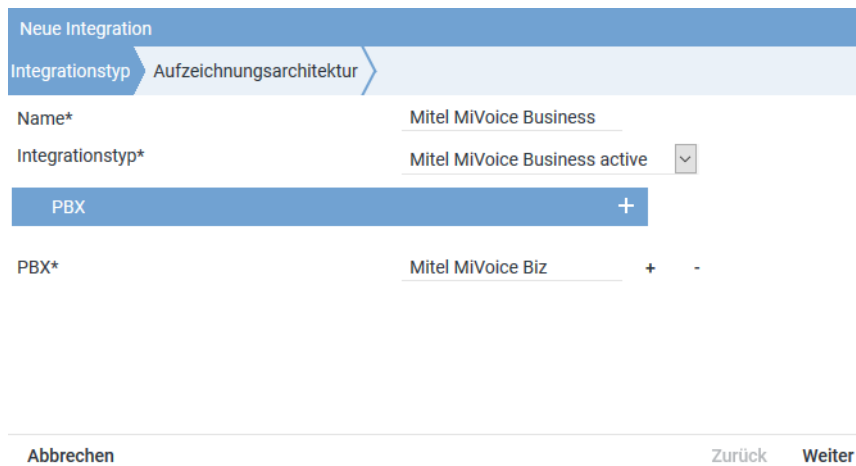


Abb. 227: Integrationstyp anlegen

2. 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

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



Abb. 228: Integrationen - PBX auswählen

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

Aufzeichnungsarchitektur zuordnen für All-in-one Parallel Recording

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

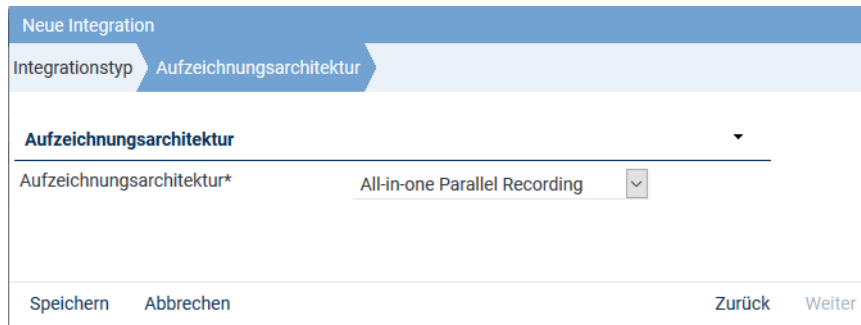


Abb. 229: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Parallel


- 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.

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. 230: 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*


All-in-one Parallel Recording
▼

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

Abb. 231: 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 Verbund 1
▸

Verbindungsdaten Verbund 2
▸

Zusatzdaten
▸

Speichern
Abbrechen

Abb. 232: CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG konfigurieren



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

ACHTUNG!

Bei parallelen Aufzeichnungsarchitekturen muss die Aufzeichnung über das MBG erfolgen.

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

CTIconnect-Modul ▾

Typ	CTIconnect active	
Grammatikname*	standard	▾
Grammatikversion*	1.00.51	▾

Abb. 233: 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 kundenspezifisch 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

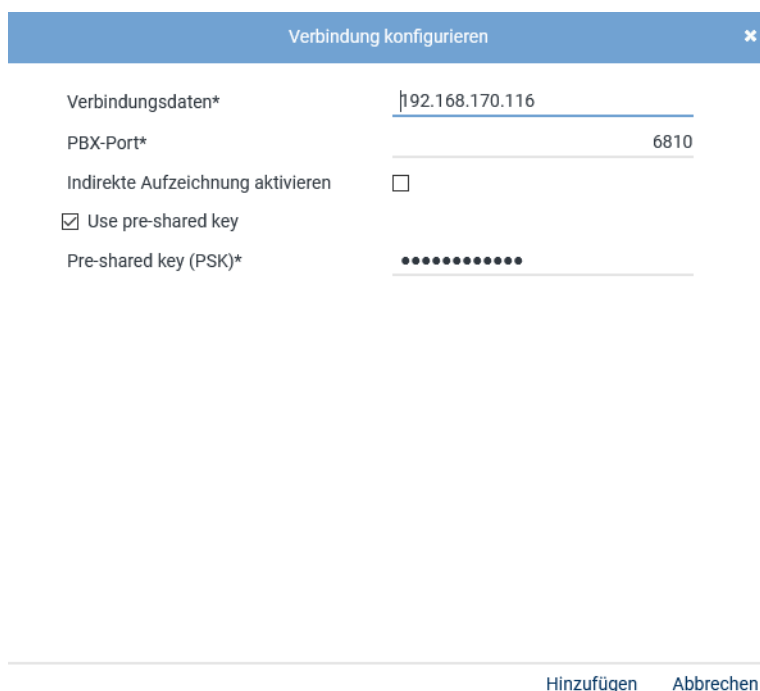
Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Bearbeiten Löschen

Abb. 234: Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Verbindung konfigurieren

Verbindungsdaten* 192.168.170.116

PBX-Port* 6810

Indirekte Aufzeichnung aktivieren ☐

☒ Use pre-shared key

Pre-shared key (PSK)*

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 235: Verbindung konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Verbindungsdaten	Geben Sie hier den Link zum MBG an. Geben Sie alle MBGs ein, die verwendet werden, inklusive MiCollab. Geben Sie bei den Verbindungsdaten entweder die IP-Adresse oder den FQDN des MBG ein.
PBX-Port	Geben Sie hier den Port für das MBG bzw. SRC an, standardmäßig 6810.
Indirekte Aufzeichnung aktivieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, falls Sie eine indirekte Aufzeichnung laufen lassen möchten.
Use Pre-shared key	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn das MBG im PSK-Modus betrieben wird und die Anmeldung über das Pre-Shared-Key-Verfahren erfolgen soll.
Pre-shared key (PSK)	Geben Sie hier das Passwort für den Pre-Shared key ein. Das Passwort muss mit der Konfiguration auf dem MBG identisch sein, siehe Kapitel "MiVoice Border Gateway für den NEO-Zugriff über Web-Proxy konfigurieren", S. 19

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

Die Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, können in Neo in benutzerdefinierte Zusatzdatenfelder, den CustomCP-Feldern, getaggt und abgespeichert werden.

In diesem Gruppenfeld können Sie die Zuordnung der Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, zu den CustomCP-Feldern in Neo vornehmen, damit sie für die weitere Verwendung zur Verfügung stehen.



Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.



Für die Zuordnung in den Dropdown-Listen stehen nur die CustomCP-Felder zur Verfügung, die zuvor im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Im Zusatzdaten-Modul können Sie den Anzeigenamen vergeben und die Felder editierbar und systemweit verfügbar machen.



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

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


Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.

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



Abb. 236: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.
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 Informationen, die in CustomCP-Felder getaggt werden, können z. B. im Recording Planner verwendet werden, um das Aufzeichnungsverhalten zu steuern. Die Zusatzdaten können auch in den Such- und Wiedergabeapplikationen angezeigt werden.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über Funktionstasten 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*.

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
☒

CTIconnect-Modul
▼

Typ
CTIconnect passive

Grammatikname*
standard ▼

Grammatikversion*
1.00.01 ▼

Benutzername

Passwort

Verbindungsdaten Verbund 1
▶

Verbindungsdaten Verbund 2
▶

Zusatzdaten
▶

Speichern
Abbrechen

Abb. 237: 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. 238: 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. 239: 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. 240: Verbindungsdaten konfigurieren

- Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Verbindungsdaten</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse zur Mitel MiVoice Business (MiTAI-Link) ein. Geben Sie bei den Verbindungsdaten entweder die IP-Adresse oder den FQDN 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)

In diesem Gruppenfeld können Sie die Zuordnung der Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, zu den CustomCP-Feldern in Neo vornehmen, damit sie für die weitere Verwendung zur Verfügung stehen.



Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.



Für die Zuordnung in den Dropdown-Listen stehen nur die CustomCP-Felder zur Verfügung, die zuvor im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Im Zusatzdaten-Modul können Sie den Anzeigenamen vergeben und die Felder editierbar und systemweit verfügbar machen.



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

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



Abb. 241: 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!

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

MitelQueueName	MitelQueueName
CallingDeviceID	CallingPartyIVR
CalledDeviceID	CalledParty
substitutedCPNNumber	substitutedCPNNumber
substitutedCPNName	substitutedCPNName
GlobalCallID	GlobalCallID
CallingDeviceName	CallingDeviceName
CalledDeviceName	CalledDeviceName
EventCause	EventCause
AccountCode	AccountCode
AccountCodeVerified	AccountCodeVerified

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

Die Informationen, die in CustomCP-Felder getaggt werden, können z. B. im Recording Planner verwendet werden, um das Aufzeichnungsverhalten zu steuern. Die Zusatzdaten können auch in den Such- und Wiedergabeapplikationen angezeigt werden.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über Funktionstasten 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*.

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 Verbund 1
▶

Verbindungsdaten Verbund 2
▶

Zusatzdaten
▶

Speichern
Abbrechen

Abb. 242: 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. 243: 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. 244: 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. 245: 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. Geben Sie bei den Verbindungsdaten entweder die IP-Adresse oder den FQDN ein.

Tab. 57: Verbindungsdaten konfigurieren

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

Gruppenfeld Zusatzdaten

Die Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, können in Neo in benutzerdefinierte Zusatzdatenfelder, den CustomCP-Feldern, getaggt und abgespeichert werden.

In diesem Gruppenfeld können Sie die Zuordnung der Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, zu den CustomCP-Feldern in Neo vornehmen, damit sie für die weitere Verwendung zur Verfügung stehen.



Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.



Für die Zuordnung in den Dropdown-Listen stehen nur die CustomCP-Felder zur Verfügung, die zuvor im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Im Zusatzdaten-Modul können Sie den Anzeigenamen vergeben und die Felder editierbar und systemweit verfügbar machen.



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


Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.


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



Abb. 246: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.
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.

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.

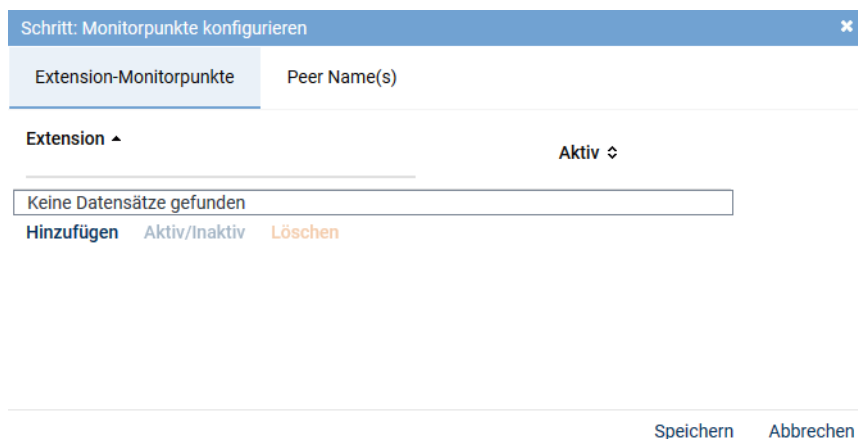


Abb. 247: Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren

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:

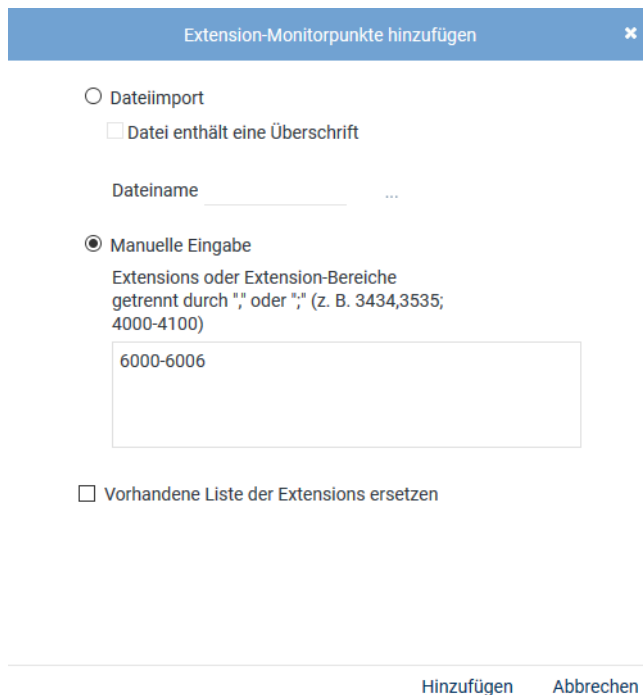




Abb. 248: Extension-Monitorpunkte hinzufügen

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

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.

- 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. 249: Konfigurierte Extension-Monitorpunkte

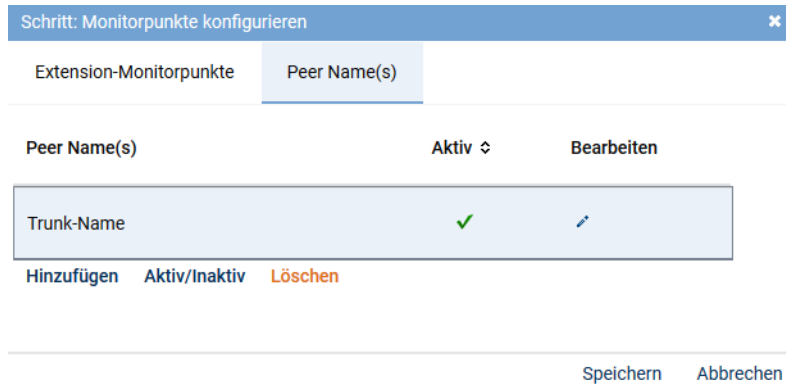
Hinzufügen	Um weitere Extension-Monitorpunkte hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Hinzufügen</i> und wählen Sie den Menüpunkt <i>Extensions eingeben</i> , dann erscheint erneut das Fenster zur Eingabe von Extension-Monitorpunkten. Über die Schaltfläche <i>Hinzufügen</i> schließen Sie das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

- 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. 250: 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 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*.

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. 251: 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. 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*.

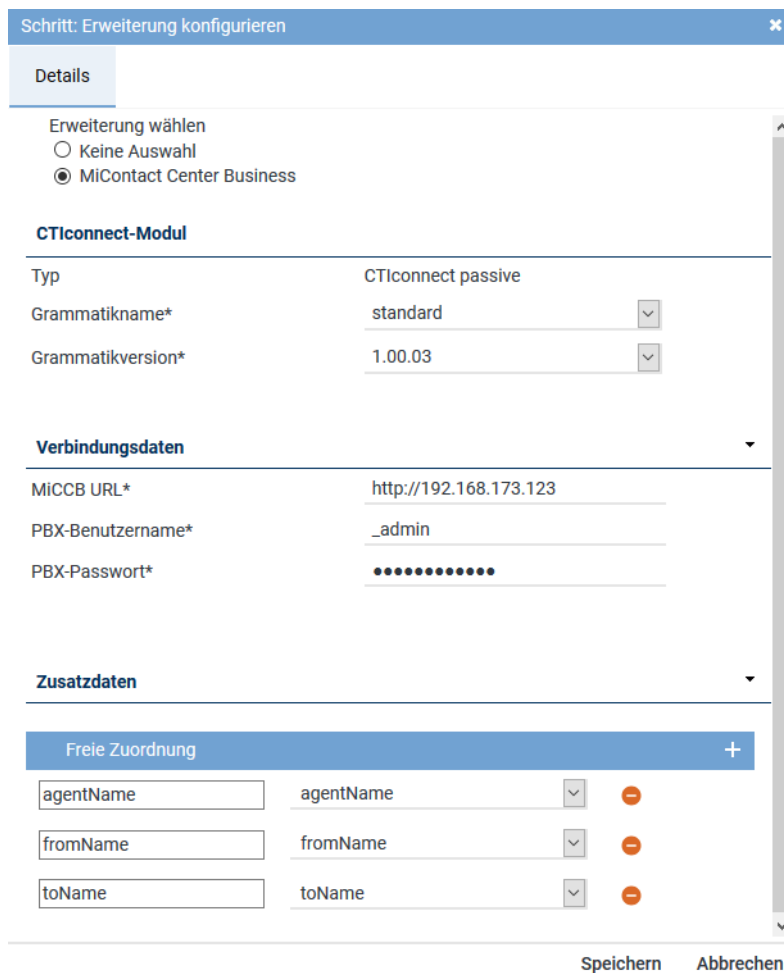


Abb. 252: Erweiterung für MiContact Center Business konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Wird automatisch gefüllt.

Parameter	Wert/Beschreibung
<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. 59: 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 URL ein, auf dem der MiContact Center Business läuft, z. B. http://192.168.173.123/miccsdk .
<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. 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>agentFirstName</i>	"Nebel Carmen"
<i>agentId</i>	"5705bff7-957c-4c23-8ad1-9ed45922a7b4"
<i>agentLastName</i>	"Mustermann"
<i>agentName</i>	"Hans Mustermann"
<i>agentReporting</i>	"7104"
<i>allowAgentPreview</i>	"true"
<i>classificationCodeRequired</i>	"false"
<i>conversationId</i>	"3BB49626471B011E5924"
<i>conversationState</i>	"Ended"
<i>direction</i>	"Incoming"
<i>failedRouteReason</i>	"None"
<i>folder</i>	"Inbox"
<i>fromAddress</i>	"7001"
<i>fromName</i>	"Hans"
<i>lastAgentAction</i>	"Receive"
<i>mediaFolder</i>	"Inbox"
<i>mediaServerId</i>	"26e821d1-8bc1-40c8-b65a-55ce35d2716b"
<i>mediaServerType</i>	"Mcd"

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>mediaSpecificInfo</i>	"MitaiVoiceCommand 1 7104 446 {"G CID":"3BB49626471B011E59AA","P C ID":"3BB49626471B011E592E","SCI D":""}"
<i>mediaType</i>	"Voice"
<i>native</i>	"true"
<i>queueId</i>	"333168d9-ce96-4c0b-80eb- 0cd524- ca379f"
<i>queueIsWrapUpTimeEnabled</i>	"false"
<i>supplementalDetails_callIds</i>	"446"
<i>supplementalDetails_callParticipants</i>	"7104 7001 "
<i>supplementalDetailsDisplayName_callIds</i>	"CallIds"
<i>supplementalDetailsDisplayName_callParticipants</i>	"ToName"
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromAddress</i>	"FromAddress"
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromName</i>	"FromName"
<i>supplementalDetailsDisplayName_isConference</i>	"IsConference"
<i>supplementalDetailsDisplayName_toAddress</i>	"ToAddress"
<i>supplementalDetailsDisplayName_toName</i>	"CallParticipants"
<i>supplementalDetails_fromAddress</i>	"7001"
<i>supplementalDetails_fromName</i>	"Nebel Carmen"
<i>supplementalDetails_isConference</i>	"False"
<i>supplementalDetails_toAddress</i>	"7104"
<i>supplementalDetails_toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>targetTimeForServiceLevel</i>	"00:02:00"
<i>timeOfferedToAgent</i>	"2019-10-11T09:54:13+02:00"
<i>timeOfferedToQueue</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>timeOfferedToSystem</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>timeOfLastAgentResponse</i>	"2019-10-11T09:54:19+02:00"
<i>timeOfLastCustomerResponse</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>toAddress</i>	"7104"
<i>toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>transferCount</i>	"1.0"
<i>type</i>	"Queued"
<i>workTimer</i>	"00:00:00"

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_ani</i>	"ANI"
<i>supplementalDetailsDisplayName_recording_Decision</i>	"Recording_Decision"
<i>supplementalDetailsDisplayName_phoneNumber</i>	"PhoneNumber"
<i>supplementalDetails_recording_Decision</i>	"Ja"

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>supplementalDetails_phoneNumber</i>	"7001"
<i>queueDialable</i>	"7500"
<i>queueName</i>	"Testqueue_1"
<i>queueReporting</i>	"P112"


Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.

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



Abb. 253: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.
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.

Erweiterung konfigurieren für Genesys T-Server (optional)

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

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

CTIconnect for Genesys T-Server

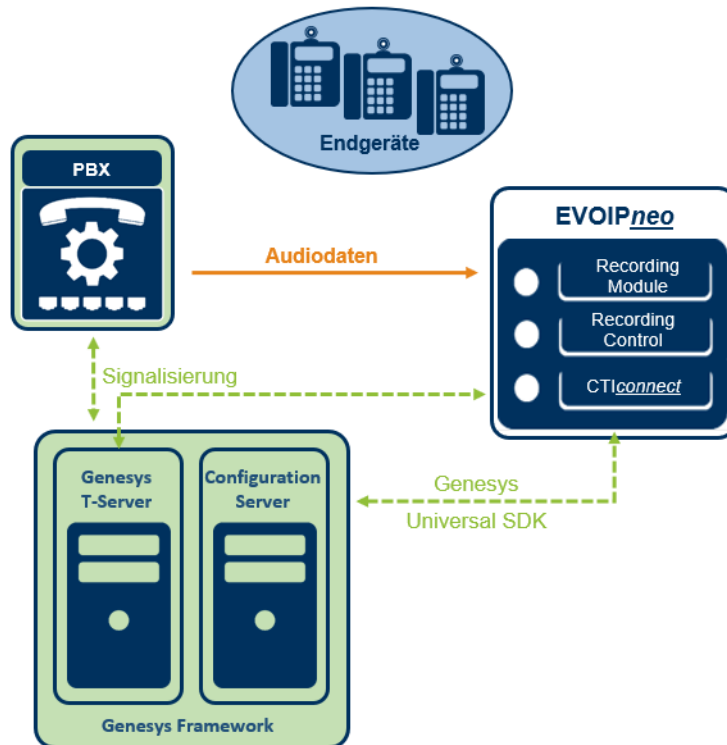


Abb. 254: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 480](#).

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



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

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


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

Konfigurationsdatei für Genesys-Erweiterung anpassen

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

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

Erweiterung in der Integration konfigurieren

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

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Genesys T-Server

CTIconnect-Modul

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

Verbindungsdaten ▼

Configuration Server: Name

192.168.169.178

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

Zusatzdaten ▼

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen...

▼
-

Speichern
Abbrechen

Abb. 255: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

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

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

Tab. 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

Mandantenname*

Resources

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 256: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

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

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

Tab. 62: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden 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 nicht vorkonfiguriert sind.

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



Abb. 257: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.
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.

- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Sonstige Einstellungen konfigurieren

- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Sonstige Einstellungen* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).

⇒ Das Fenster Schritt: *Sonstige Einstellungen* erscheint

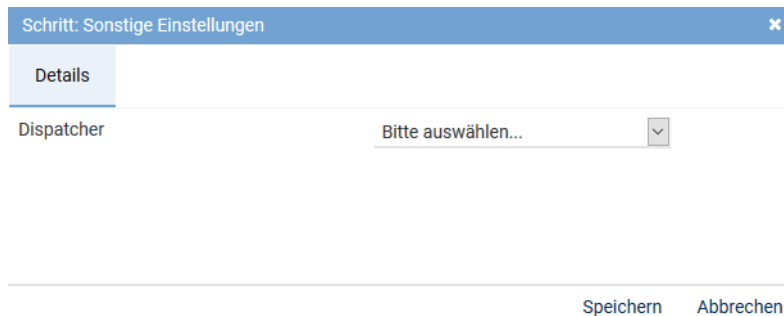


Abb. 258: Sonstige Einstellungen konfigurieren

- 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. 259: 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. 260: 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.

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





Integration ▼ Allgemein			
Name ↕	Typ ↕	Aktiv ▼	Status ↕
 Mitel MiVoice Business	Mitel MiVoice Business active		

Abb. 261: Integration deaktivieren

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

8.2.2.5 Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Recording

8.2.2.5.1 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:

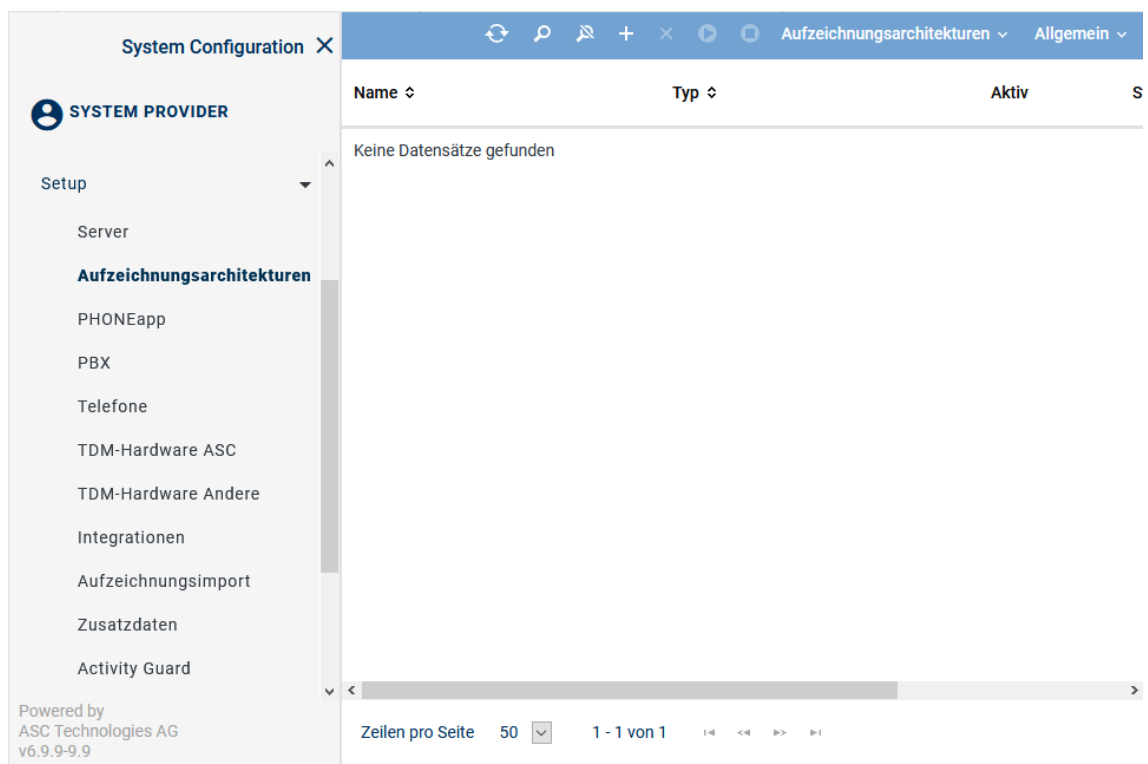






Abb. 262: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

Name	Name der Aufzeichnungsarchitektur
Typ	Typ der Aufzeichnungsarchitektur
Aktiv	<p>Zeigt an, ob die Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist und zur Aufzeichnung bereit ist.</p> <p> = Aufzeichnungsarchitektur ist aktiv und zur Aufzeichnung bereit. Sie kann über das Symbol  (Deaktivieren) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p> = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiviert werden.</p>

<i>Standby aktiv</i>	Zeigt an, ob in der Aufzeichnungsarchitektur für eine oder mehrere der Aufzeichnungskomponenten der Standby-Server aktiv ist. ✓ = Mindestens 1 Standby-Server ist aktiv. ✗ = Es ist kein Standby-Server aktiv bzw. es wurde kein Standby-Server definiert.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde.
<i>Aktualisiert</i>	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.

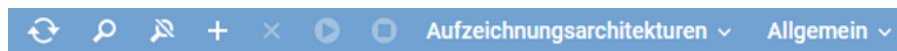






Abb. 263: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen. Das Symbol  wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle Suchfilter zurück, so dass in der Hauptansicht wieder alle Datensätze angezeigt werden.
	<i>Erstellen</i>	Legt eine neue Aufzeichnungsarchitektur an.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. Die Aufzeichnungsarchitektur wird aus der Liste der Hauptansicht entfernt. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen löschen, die inaktiv sind und die keiner Integration bzw. keinem Server für den Import zugeordnet sind.
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur.
	<i>Deaktivieren</i>	Deaktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen deaktivieren, die keiner aktiven Integration und keinem aktiven Import zugeordnet sind.
<i>Aufzeichnungsarchitekturen</i>	<i>Standbyverwaltung</i>	Der Menüpunkt ist nur verfügbar bei Aufzeichnungsarchitekturen mit Failover-Möglichkeiten. Über den Menüpunkt Standby-Verwaltung können Sie ein Fenster öffnen, in dem Sie für Architekturen mit Failover-Konzepten manuell festlegen können, welcher Server aktiv sein soll.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i>


	• Anzahl der Zeilen pro Seite
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*.

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.

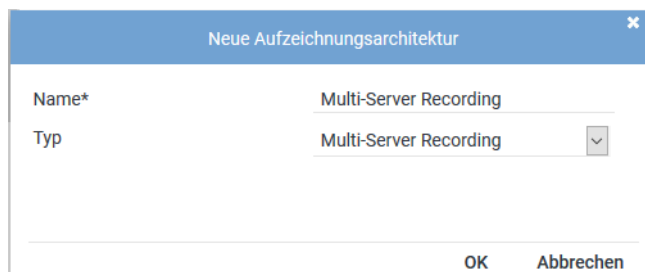


Abb. 264: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Recording

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

Multi-Server Recording
Multi-Server Recording
×

Details*

Serverzuordnung

[🔗 Hilfe](#)

Name*	Multi-Server Recording
Failover-Timeout*	15 Sek
Aufzeichnungsarchitektur	Multi-Server Recording
Standby Failover aktivieren	<input type="checkbox"/>
Aktiv	Aktiv

Integrationstyp
⋮

Name

Keine Datensätze gefunden

Speichern


Zurücksetzen

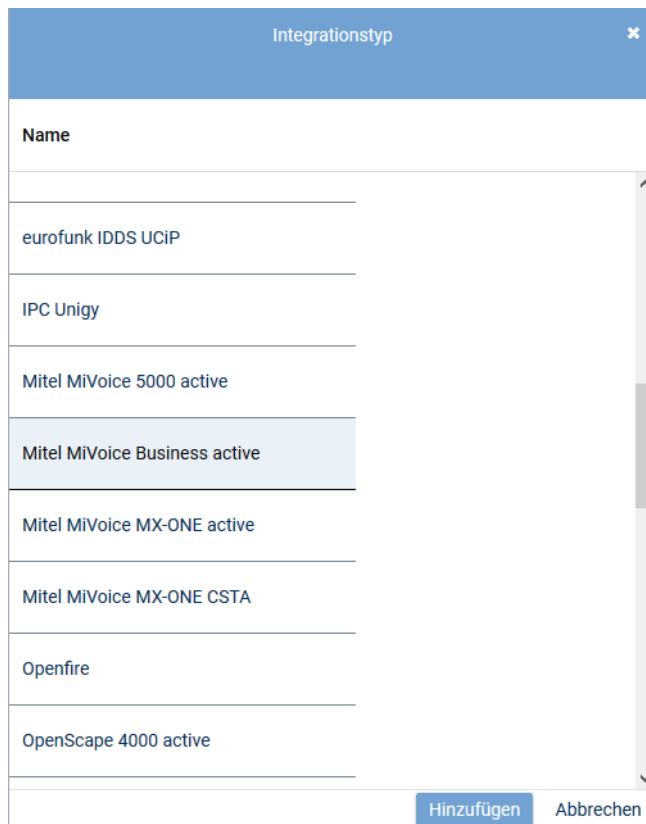
Abb. 265: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Recording

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

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

Integrationstyp hinzufügen

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



Name
eurofunk IDDS UCIP
IPC Unigy
Mitel MiVoice 5000 active
Mitel MiVoice Business active
Mitel MiVoice MX-ONE active
Mitel MiVoice MX-ONE CSTA
Openfire
OpenScape 4000 active

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 266: 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
⋮ + ✎ ⋮

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Server ↕ </div> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px; margin-top: 5px;"></div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Standby ↕ </div> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px; margin-top: 5px;"></div>
REC-01	REC-02

Speichern


Zurücksetzen

Abb. 267: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

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

Server		✕	
Name ↕		IP-Adresse ▲	
RC-02		192.168.173.176	
REC-01		192.168.173.171	
REC-03		192.168.173.173	
CTI-02		192.168.173.178	
REC-04		192.168.173.174	
RC-01		192.168.173.175	
REC-02		192.168.173.172	
Zeilen pro Seite		20 ▾	
1 - 8 von 8		⏪ << >> ⏩	
		<div style="display: flex; justify-content: flex-end; gap: 10px;"> Hinzufügen Abbrechen </div>	

Abb. 268: 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 , um den 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. 269: 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.

8. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verworfen, 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 ↕
Multi-Server Recording	Multi-Server Recording		

Abb. 270: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

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



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



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



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

8.2.2.5.2 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:





System Configuration X		    Server v Allgemein v	
SYSTEM PROVIDER		Name ^	IP-Adresse ^
Setup v Server Aufzeichnungsarchitekturen PHONEapp PBX Telefone TDM-Hardware ASC TDM-Hardware Andere Integrationen Aufzeichnungsimport Zusatzdaten Activity Guard		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. 271: Server - Hauptansicht

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

<i>Name</i>	Zeigt den Namen des Servers.
<i>IP-Adresse</i>	Zeigt die IP -Adresse des Servers.
<i>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.

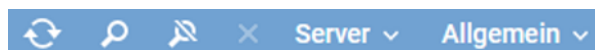







Abb. 272: Symbolleiste Server-Modul

	<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 Neo-System besteht.

Server	Server-Standorte verwalten	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 243 .
	NTP-Server verwalten	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können.
	Synchronisationskonfigurationen verwalten	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Synchronisationskonfigurationen verwalten können.
Allgemein	Tabelle anpassen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	Allgemeine Hilfe	Öffnet die Online-Hilfe.
	Modul-Hilfe	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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

Server-Standorte verwalten

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

Server-Standort hinzufügen

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

⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.

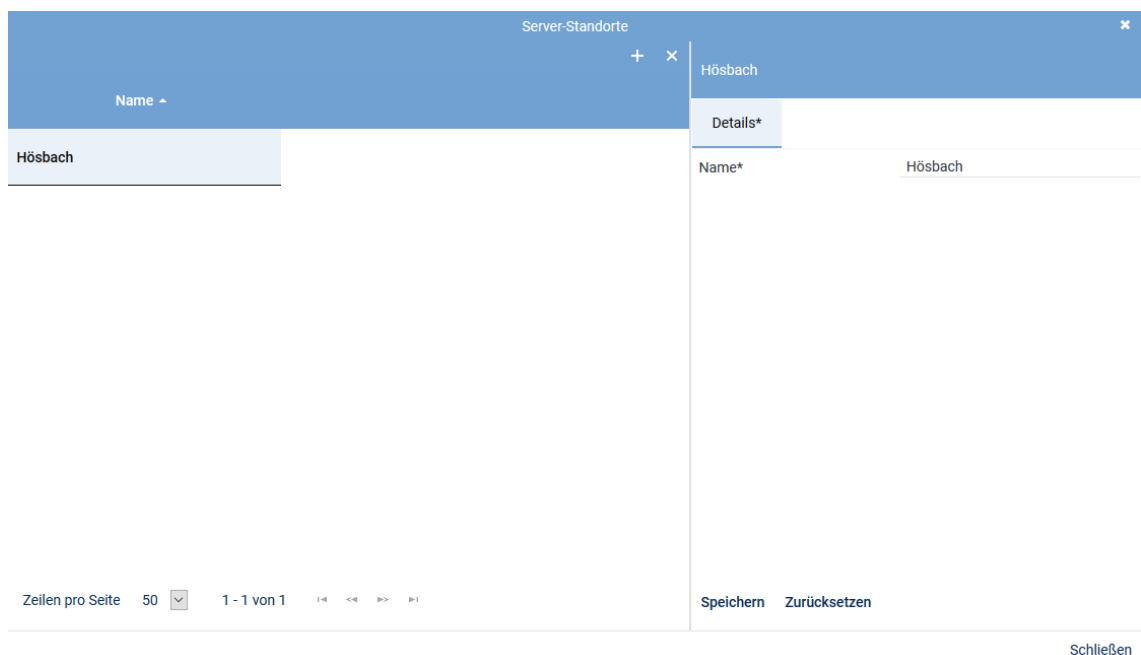



Abb. 273: Server-Standort hinzufügen

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.

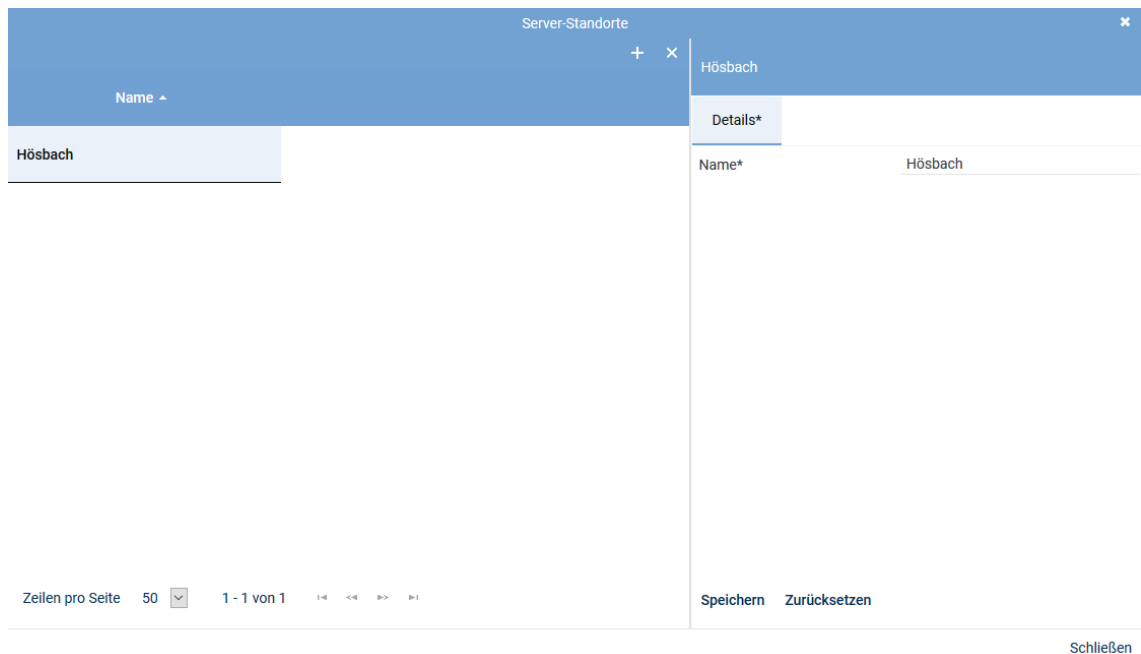



Abb. 274: Server-Standort löschen

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. 275: 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. 276: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

API-Server ▼

☒ API-Server

API-Server-Name*

Speichererweiterungen   

Pfad ↕	Server ↕
NAS 2	REC-02

☐ Wiedergabe per Telefon



Abb. 277: 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 wird außerdem für die Wiedergabe über die Web-Applikationen benötigt. Erst wenn der ASC-API-Server gestartet ist, kann der Wiedergabeserver aktiviert werden und der entsprechende ASC-API-Server kann für die Wiedergabe über die Web-Applikationen zugewiesen werden.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>API-Server</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den ASC-API-Server zu starten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>Damit der ASC-API-Server auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie die Einstellungen in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen, siehe Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung", S. 257.</p>
<i>API-Server-Name</i>	<p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des API-Servers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p>
<i>Liste Speichererweiterungen</i>	<p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen", S. 247. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p>
<i>Wiedergabe per Telefon</i>	<p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden Neo-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> Applikation POWERplay Pro Applikation POWERplay Instant Replay-Modul <p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angestellten-Modul oder im Telefon-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p> <p>HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer", S. 255. Dazu muss mindestens 1 PBX 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. 278: 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. 279: Gruppenfeld Audioanalyse

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

Tab. 63: Audioanalyse konfigurieren

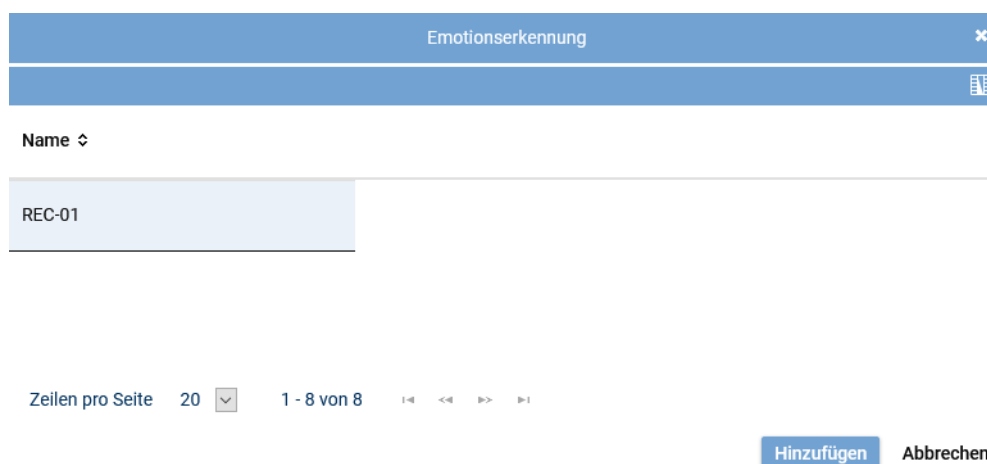


Abb. 280: Server für die Emotionserkennung auswählen

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

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

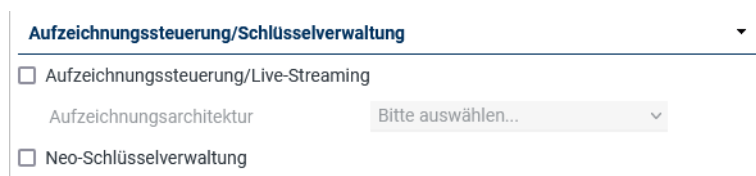


Abb. 281: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aufzeichnungssteuerung/Live-Streaming</i>	Die externe Aufzeichnungssteuerung wird bei dieser Aufzeichnungslösung nicht unterstützt.
<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>Neo-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. 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. 282: Gruppenfeld Datenverarbeitung


Parameter	Wert/Beschreibung
Datenablage	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben.
Daten zur Wiedergabe transferieren	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten nur zur Wiedergabe auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste Zielserver einen Server hinzufügen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Wiedergabe transferiert werden sollen. Die Daten werden auf dem Zielserver nicht gespeichert, sondern nur zum Zweck der Wiedergabe in einem Cache abgelegt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 252. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen ein API-Server und ein Replay Server konfiguriert wurde.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Daten zur Datenablage transferieren</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten zum Speichern auf einen anderen Server transferieren möchten.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielserver kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 252. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie den Transfer für einen bestimmten Zeitraum aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Zeitraum aktivieren</i> <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion aktiviert. Die Felder zur Eingabe der Zeitangabe werden aktiv. Wählen Sie über das Drehfeld-Steuerelement die Uhrzeit für den Zeitraum von – bis aus. <i>Zeitraum aktivieren</i> <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. <p>HINWEIS! Sobald die Funktion konfiguriert ist, können die Daten auf dem Zielserver wiedergegeben werden. Wird eine Wiedergabe angefordert, werden die Daten im Arbeitsspeicher auf dem Zielserver zwischengespeichert, auch wenn der Transfer zur Datenablage noch nicht vollzogen ist.</p> <p>HINWEIS! Für verteilte Systeme mit langsamer Netzwerkverbindung kann das Speicherintervall für den Datentransfer angepasst werden. Die Konfiguration des Speicherintervalls für den Datentransfer muss von einem ASC-Servicetechniker oder einer autorisierten Partnerfirma durchgeführt werden.</p>
<i>Empfängt Daten von</i>	<p>In dieser Tabelle werden die Server angezeigt, die Daten auf diesen Server transferieren.</p> <p>In der Spalte <i>Name</i> erscheint der Servername von dem transferiert wird.</p> <p>In der Spalte <i>Nur Wiedergabe</i> wird der Zweck des Transfers angezeigt:</p> <p> = Daten werden nur zur Wiedergabe transferiert.</p> <p> = Daten werden zur Datenablage transferiert.</p>
<i>Archivierung</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Archivierung</i>, wenn Sie den Server zur Archivierung nutzen möchten.</p>
<i>Export</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Export</i>, um den Export von diesem Server zu ermöglichen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Wiedergabeserver</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Wiedergabeserver aus, von dem die exportierten Aufzeichnungen nach dem Export wiedergegeben werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, die als Wiedergabeserver konfiguriert sind.



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

Tab. 65: Datenablage konfigurieren

Zielserver zu einer Liste hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Zielserver* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
2. 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 

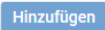

 

Abb. 283: Server auswählen



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. 284: Gruppenfeld Wiedergabe

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

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 254. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen.

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.
- Um einen **API-Server** zuzuordnen, klicken Sie in der Symbolleiste der Liste **API-Server** auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
 - Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf dem der **API-Dienst** läuft.



API-Server

Name

CTI-01

RC-01

RC-02

REC-01

REC-04

REC-03

Zeilen pro Seite 20 1 - 7 von 7

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 285: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der [API-Dienst](#) installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 246](#).

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

Gruppenfeld Virtualisierung

Virtualisierung

☐ VM ohne Trusted License

Abb. 286: Gruppenfeld Virtualisierung

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

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

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 287: 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.</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>
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>

	HINWEIS! Der Portbereich darf einen Wert von 64 nicht unterschreiten.
<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>	Geben Sie hier die IP-Adresse des SIP -Registrars der PBX ein.
<i>PBX-Port</i>	<p>Geben Sie hier den Port des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 5060 ein.</p>
<i>Registrierung erforderlich</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die SIP-Extension an dem SIP-Registrar der PBX angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = SIP-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = SIP-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Registrierung erforderlich</i>.</p>
<i>Ablauf der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie hier ein, nach welcher Zeitspanne die Registrierung erneut durchgeführt werden muss.

Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung


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



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

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

Wiedergabeserver-Adressen

 Wiedergabeserver-Adressen entfernen

Interne Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS) : 4040

Interne Download-URL

Externe Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS) : 4040

Externe Download-URL


Speichern Zurücksetzen

Abb. 288: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

Gruppenfeld Wiedergabeserver-Adressen

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

<i>Interne Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS)</i>	Geben Sie hier entweder die IP -Adresse und den Port oder den DNS-Namen ein, unter der der Wiedergabeserver zu erreichen ist.
<i>Interne Download-URL</i>	Geben Sie hier die URL ein, unter der der Wiedergabeserver intern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com/</code>
<i>Externe Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS)</i>	Geben Sie hier entweder die IP -Adresse und den Port oder den DNS-Namen ein, unter der der Wiedergabeserver 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 ein, unter der der Wiedergabeserver über den Browser auch von extern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com/</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 der Wiedergabeserver die konfigurierte Adresse und den konfigurierten Port.

Ist die Adresszuordnung nicht konfiguriert, erhält der Wiedergabeserver 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.

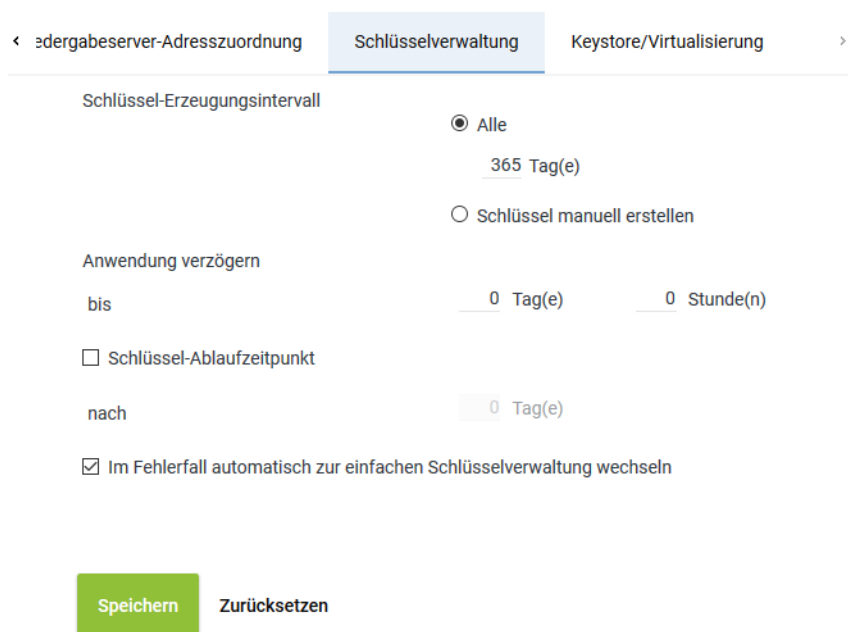


Abb. 289: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

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.

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.

Anwendung verzögern

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>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 Löschmechanismus des Systems sie nicht finden kann.</p> <p>VORSICHT! Alle Aufzeichnungen, die mit einem ungültig gewordenen Schlüssel verschlüsselt wurden, sind unbrauchbar, können also nicht mehr abgespielt werden.</p>
<i>Im Fehlerfall automatisch...wechseln</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die einfache Schlüsselverwaltung angewendet werden soll, falls die Neo-Schlüsselverwaltung nicht funktioniert (z. B. wenn der Dienst <i>DongleMan</i> ausfällt). Wenn Sie die Option nicht aktivieren, findet keine Aufzeichnung statt, solange die Neo-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 Neo-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.

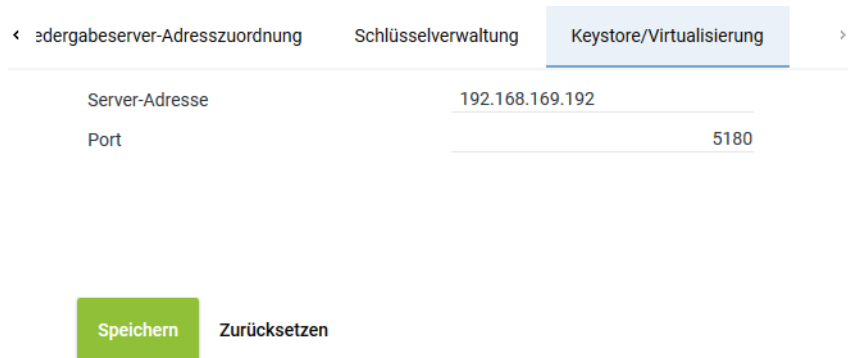


Abb. 290: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

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

- Falls Sie die [VM](#) mit *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*.

8.2.2.5.3 PBX anlegen

Die Konfiguration der PBX kann entweder über das PBX-Modul oder über das Integrations-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:

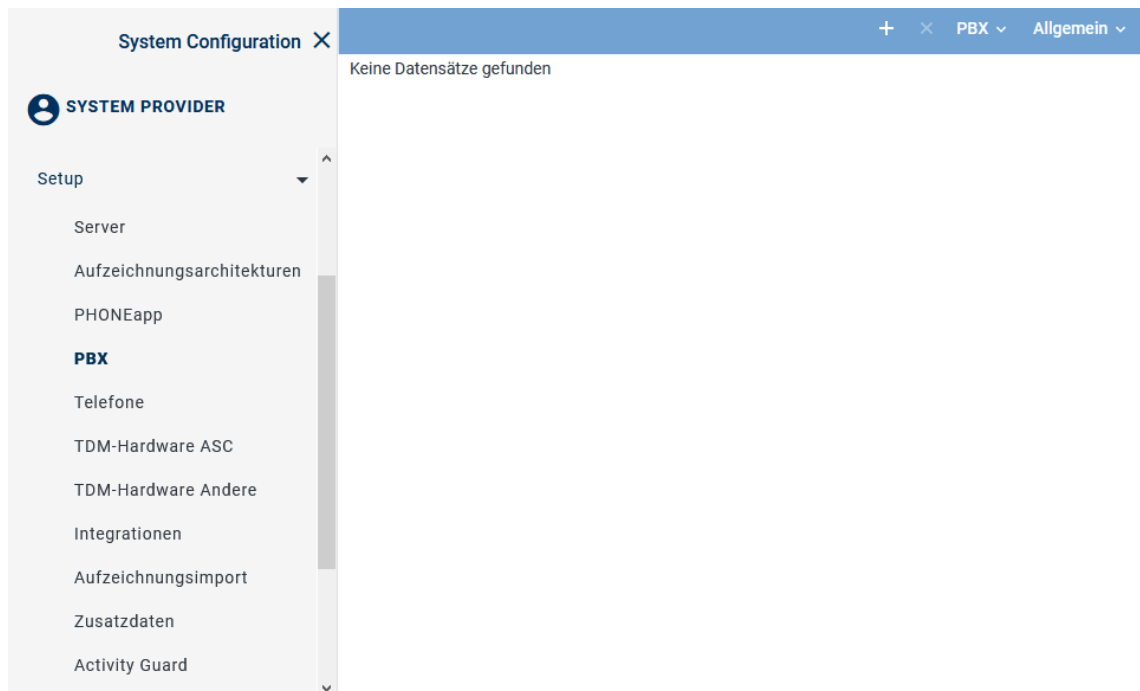


Abb. 291: PBX-Modul - Hauptansicht

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

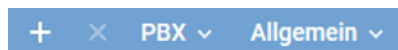
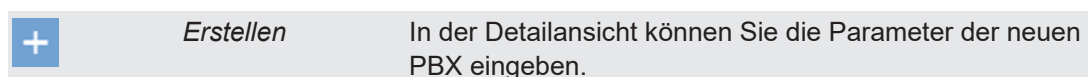



Abb. 292: Symbolleiste PBX-Modul




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



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

Neue PBX erstellen

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

×

< Details*
PHONEapp-Konfiguration
Web Service >

Name*

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. 293: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

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

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

Tab. 68: PBX anlegen

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

8.2.2.5.4 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.

Ressourcen für Angestellte

In Systemen, in denen mehrere PBXen eingesetzt werden, können Sie dem Angestellten auch Aufzeichnungsressourcen von verschiedenen PBXen zuordnen.



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

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*.

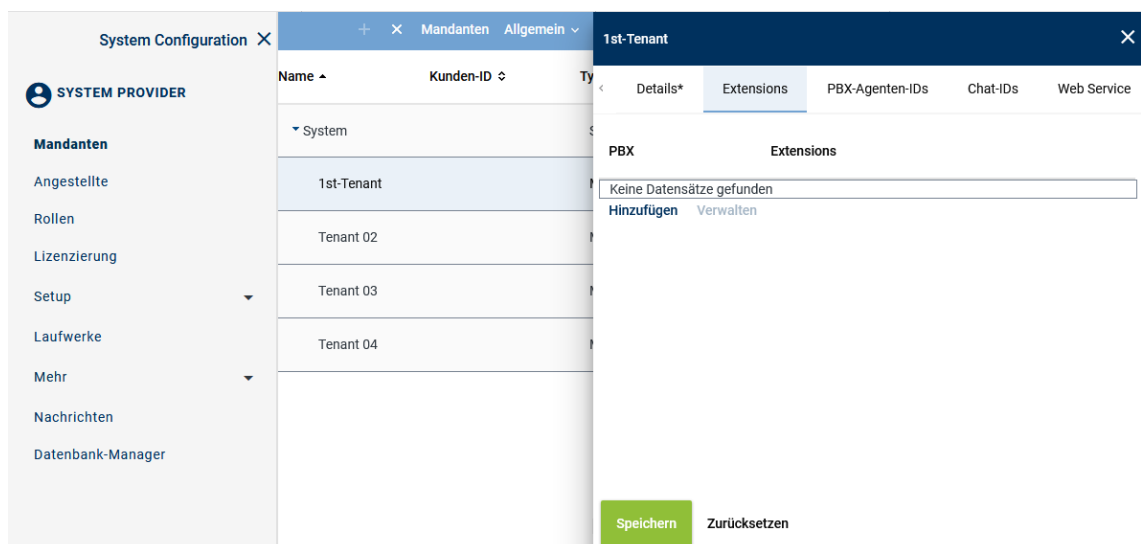


Abb. 294: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

Extensions hinzufügen

- Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
- Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

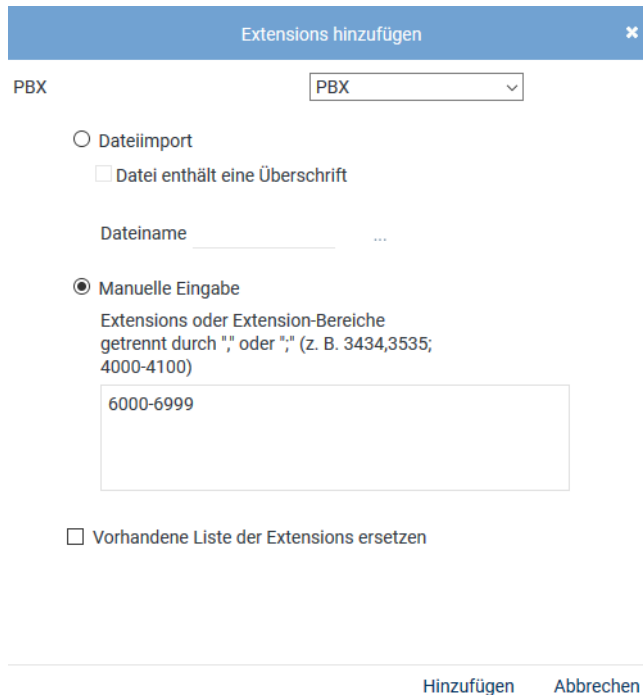




Abb. 295: Mandanten Extensions zuweisen

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

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

<i>Manuelle Eingabe</i>	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p> <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.</p> <p>Die Eingaben mit Ländervorwahlen als Nummernbereiche geben Sie wie folgt ein: +4984496800-+4984496810</p> <p>HINWEIS! Die Anzahl der Stellen der Nummern müssen gleich sein. Ergänzen Sie fehlende Stellen mit führenden Nullen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
<i>Vorhandene Liste der Extensions ersetzen</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.</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.
- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

Extensions entfernen

- Wählen Sie die Telefonanlage (PBX), für die Sie zugewiesene Extensions entfernen möchten, aus der Liste aus.

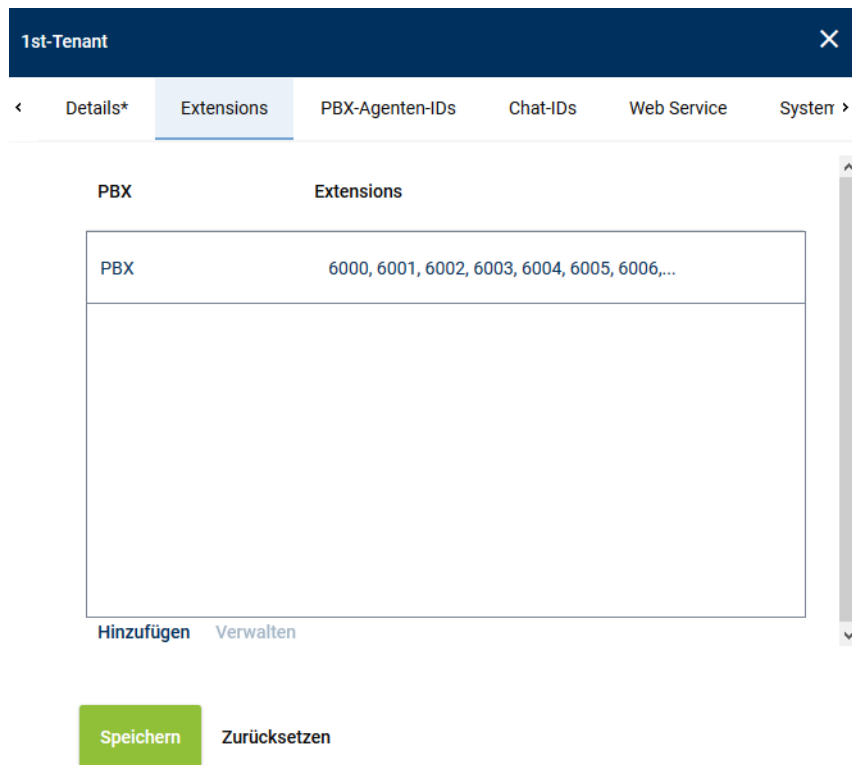


Abb. 296: Extensions entfernen

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. 297: 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*.

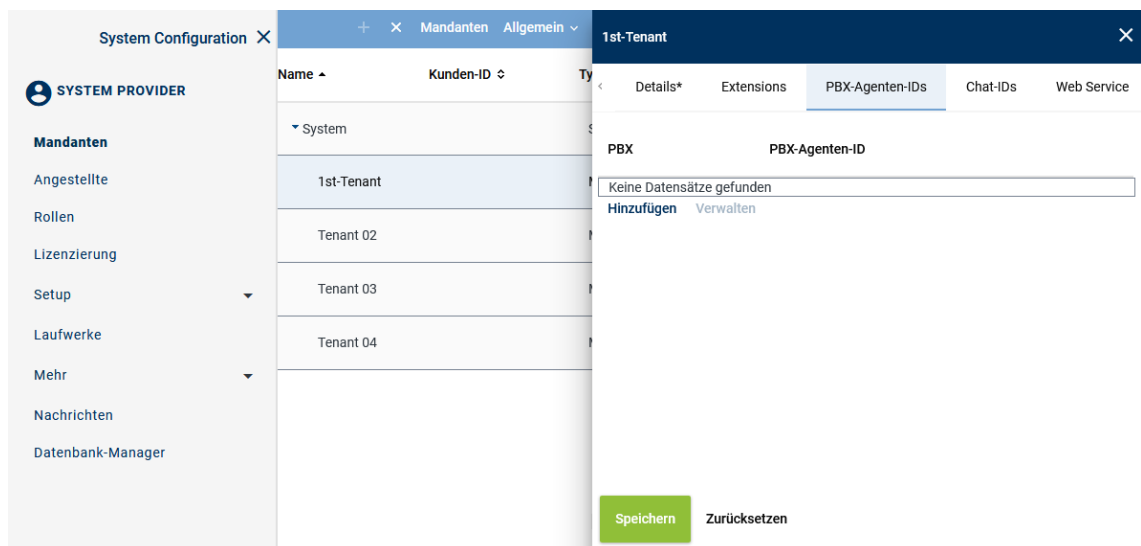


Abb. 298: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

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. 299: Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen

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

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

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

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

PBX-Agenten-ID entfernen

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



Abb. 300: 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*.

8.2.2.5.5 Zusatzdaten konfigurieren

Zusatzdaten

Die Metadaten, die von einer Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, werden im Aufzeichnungssystem als Zusatzdaten an die entsprechende Konversation angehängt.

Im Aufzeichnungssystem werden 2 Typen von Zusatzdaten unterschieden:

- **Standardzusatzdaten-Felder**
Das sind Zusatzdaten, die nicht verändert werden können, wie z. B. die Startzeit, die Endezeit und die Rufnummern der Teilnehmer oder die Agentendaten.
- **CustomCP-Felder**
Das sind Felder, die durch den Benutzer angepasst und auch als editierbar konfiguriert werden können. Darunter zählen z. B. Kommentarfelder oder Kundennummern. Die Konfiguration erfolgt im Zusatzdaten-Modul in der Applikation System Configuration.



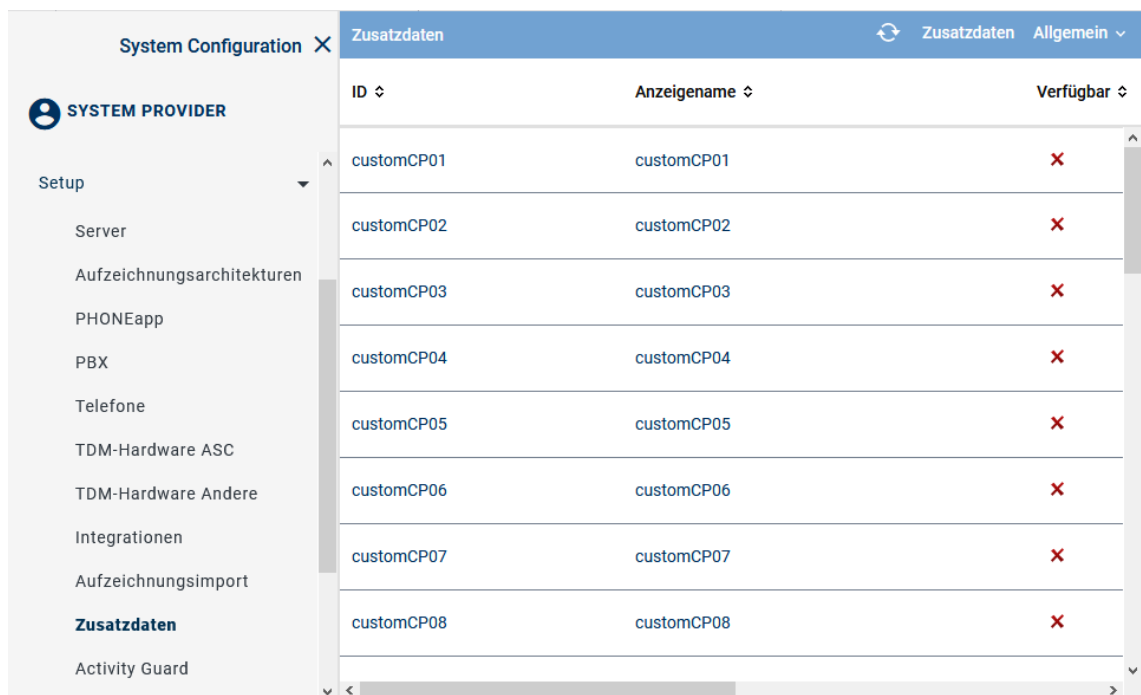
Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.

Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Metadaten in Neo den CustomCP-Feldern zuordnen, damit die Daten dahin getaggt und abgespeichert werden.

Die Informationen, die in CustomCP-Felder getaggt werden, können z. B. im Recording Planner verwendet werden, um das Aufzeichnungsverhalten zu steuern. Die Zusatzdaten können auch in den Such- und Wiedergabeapplikationen angezeigt werden.

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

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



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

Abb. 301: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

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

Anzeigenamen ändern

Anzeigenamen ändern ▼






Sprache	Anzeigenname	
ar_SA	customCP01	
bg_BG	customCP01	
cs_CZ	customCP01	
de_DE	customCP01	 

Abb. 302: Zusatzdaten konfigurieren

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

Verfügbarkeit

Verfügbarkeit ▼

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

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 303: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

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



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

Mögliche Zusatzdaten

Für diese Aufzeichnungslösung wurde die XML-Struktur des SIPREC-Standards erweitert, damit können Sie zusätzlich folgende Zusatzdaten konfigurieren:

- *AccountCode*
- *AccountCodeVerified*
- *CallingDeviceName*
- *CalledDeviceName*

- *CallingPartyIVR*
 - *CalledParty*
 - *EventCause*
 - *GlobalCallID*
 - *MitelQueueName*
 - *substitutedCPNNumber*
 - *substitutedCPNName*
1. Konfigurieren Sie die Anzeigenamen.
 2. Aktivieren Sie die Verfügbarkeit, damit die Zusatzdaten in den Neo-Applikationen weiterverwendet werden können.

Die Zuordnung der Felder erfolgt in der Integration in den *Globalen Aufzeichnungseinstellungen* in der Registerkarte *SIP-Header Tagging*, siehe Registerkarte SIP-Header Tagging.

8.2.2.5.6 Integration anlegen für Multi-Server Recording

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

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

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

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

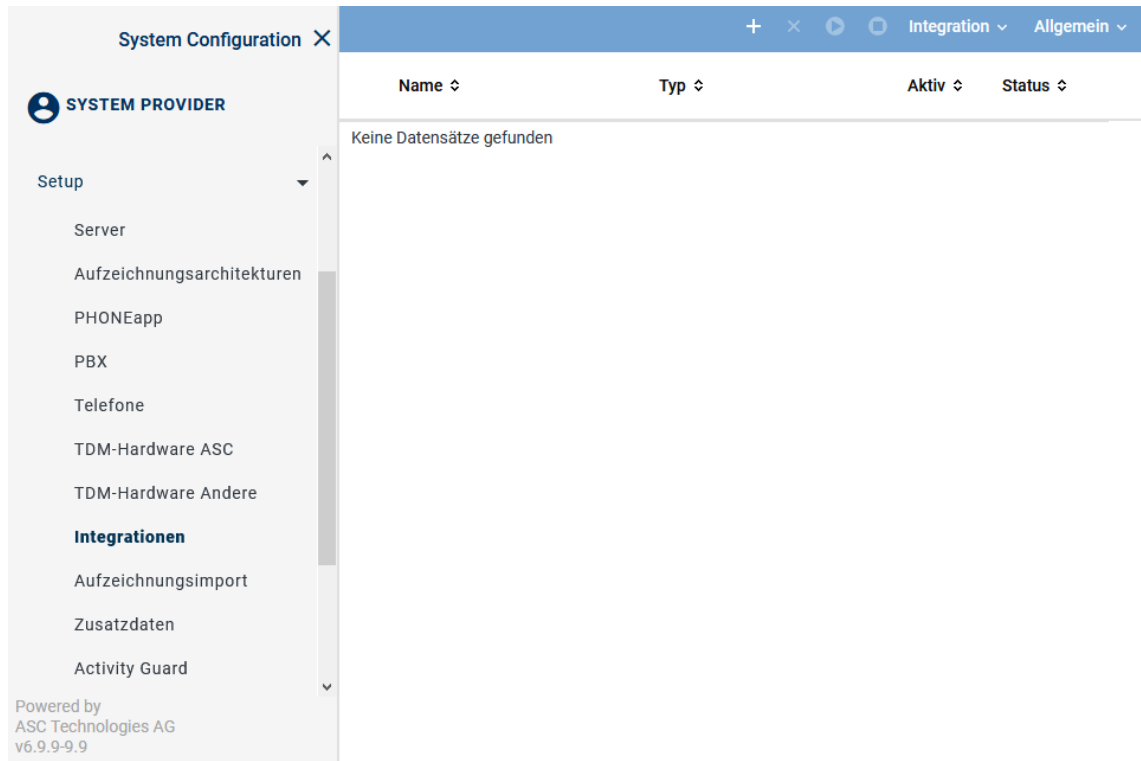




Abb. 304: Integrationen - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden folgende Informationen angezeigt:

<i>Name</i>	Name der Integration
<i>Typ</i>	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.

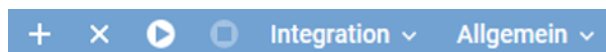






Abb. 305: Symbolleiste Integrationen-Modul

	<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.

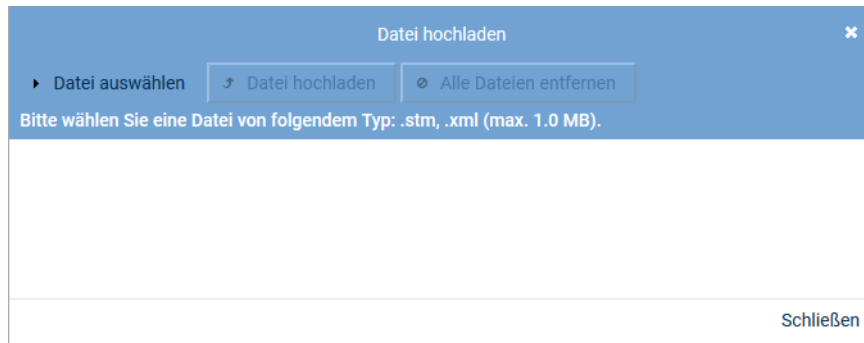


Abb. 306: Datei auswählen

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*.

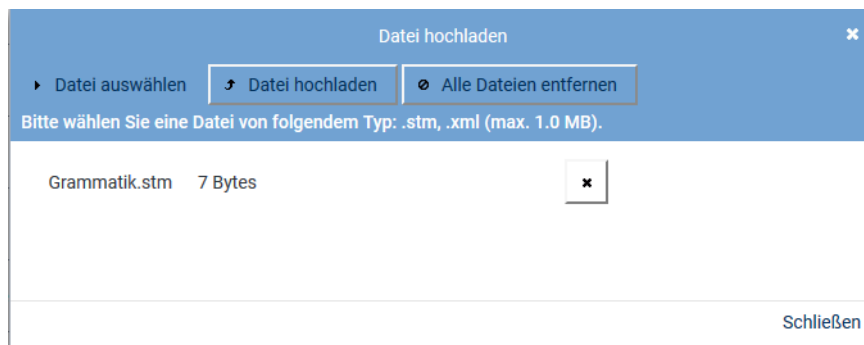




Abb. 307: Grammatik hochladen

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*.

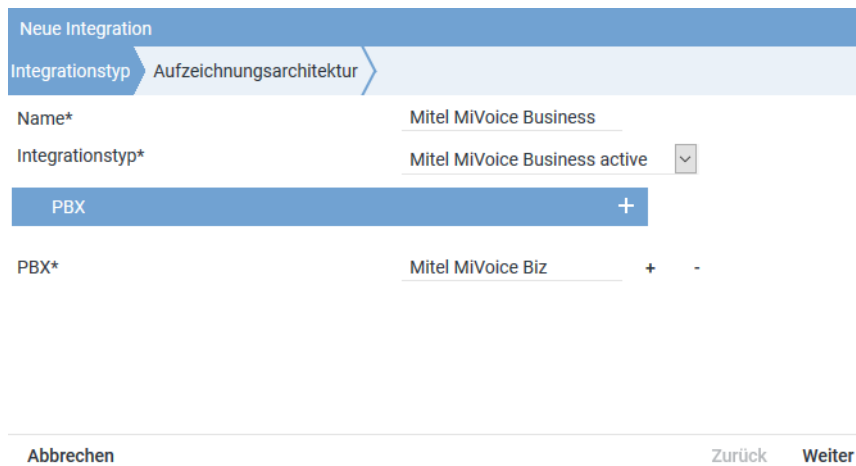


Abb. 308: Integrationstyp anlegen

- 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.



Abb. 309: 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.

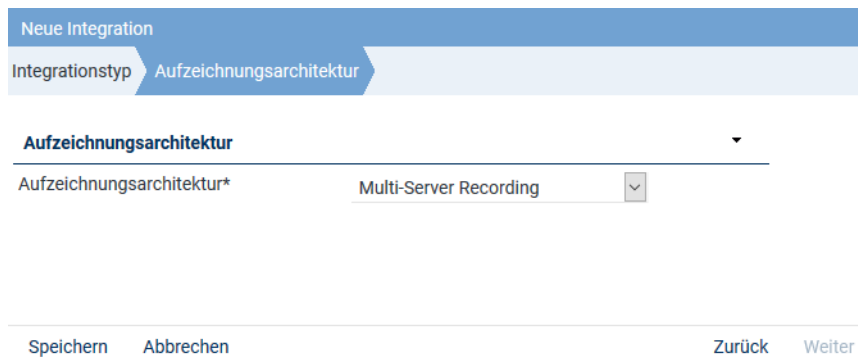


Abb. 310: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Recording


- 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. 311: 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. 312: 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. 313: 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. 314: 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. 70: CTIconnect-Modul konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie die Verbindungsdaten zum CTI^{connect}-Modul konfigurieren.

Verbindungsdaten ▼

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

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

Abb. 315: Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

Verbindungsdaten*	<input style="width: 90%;" type="text" value="192.168.170.116"/>
PBX-Port*	<input style="width: 90%;" type="text" value="6810"/>
Indirekte Aufzeichnung aktivieren	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Use pre-shared key	
Pre-shared key (PSK)*	<input style="width: 90%;" type="password" value="••••••••••"/>

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 316: Verbindung konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

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

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Pre-shared key (PSK)</i>	Geben Sie hier das Passwort für den Pre-Shared key ein. Das Passwort muss mit der Konfiguration auf dem MBG identisch sein, siehe Kapitel "MiVoice Border Gateway für den NEO-Zugriff über Web-Proxy konfigurieren" , S. 19

Tab. 71: Verbindungsdaten konfigurieren



Es sind maximal 20 MBG-Verbindungen möglich.

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

Gruppenfeld Zusatzdaten MBG

Die Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, können in Neo in benutzerdefinierte Zusatzdatenfelder, den CustomCP-Feldern, getaggt und abgespeichert werden.

In diesem Gruppenfeld können Sie die Zuordnung der Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, zu den CustomCP-Feldern in Neo vornehmen, damit sie für die weitere Verwendung zur Verfügung stehen.



Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.



Für die Zuordnung in den Dropdown-Listen stehen nur die CustomCP-Felder zur Verfügung, die zuvor im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Im Zusatzdaten-Modul können Sie den Anzeigenamen vergeben und die Felder editierbar und systemweit verfügbar machen.



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

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

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.



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



Abb. 317: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

- Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.

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 Informationen, die in CustomCP-Felder getaggt werden, können z. B. im Recording Planner verwendet werden, um das Aufzeichnungsverhalten zu steuern. Die Zusatzdaten können auch in den Such- und Wiedergabeapplikationen angezeigt werden.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über Funktionstasten 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*.

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. 318: 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. 319: Gruppenfeld CTIconnect-Modul

- 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. 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. 320: 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. 321: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Verbindungsdaten</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse zur Mitel MiVoice Business (MiTAI-Link) ein. Geben Sie bei den Verbindungsdaten entweder die IP-Adresse oder den FQDN 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)

In diesem Gruppenfeld können Sie die Zuordnung der Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, zu den CustomCP-Feldern in Neo vornehmen, damit sie für die weitere Verwendung zur Verfügung stehen.




Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.



Für die Zuordnung in den Dropdown-Listen stehen nur die CustomCP-Felder zur Verfügung, die zuvor im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Im Zusatzdaten-Modul können Sie den Anzeigenamen vergeben und die Felder editierbar und systemweit verfügbar machen.



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 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. 322: 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!

- *AccountCode*
 - *AccountCodeVerified*
 - *CallingDeviceName*
 - *CalledDeviceName*
 - *CallingPartyIVR*
 - *CalledParty*
 - *EventCause*
 - *GlobalCallID*
 - *MitelQueueName*
 - *substitutedCPNNumber*
 - *substitutedCPNName*
- 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>

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

Die Informationen, die in CustomCP-Felder getaggt werden, können z. B. im Recording Planner verwendet werden, um das Aufzeichnungsverhalten zu steuern. Die Zusatzdaten können auch in den Such- und Wiedergabeapplikationen angezeigt werden.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über Funktionstasten 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*.

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
▼

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten
▶

Speichern
Abbrechen

Abb. 323: 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. 324: 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.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Grammatikversion</i>	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Drop-down-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. 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. 325: 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. 326: Verbindungsdaten konfigurieren

- Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Verbindungsdaten</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse zur Mitel MiVoice Business (MiTAI-Link) ein. Geben Sie bei den Verbindungsdaten entweder die IP-Adresse oder den FQDN ein.

Tab. 75: Verbindungsdaten konfigurieren

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

Gruppenfeld Zusatzdaten

Die Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, können in Neo in benutzerdefinierte Zusatzdatenfelder, den CustomCP-Feldern, getaggt und abgespeichert werden.

In diesem Gruppenfeld können Sie die Zuordnung der Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, zu den CustomCP-Feldern in Neo vornehmen, damit sie für die weitere Verwendung zur Verfügung stehen.



Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.



Für die Zuordnung in den Dropdown-Listen stehen nur die CustomCP-Felder zur Verfügung, die zuvor im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Im Zusatzdaten-Modul können Sie den Anzeigenamen vergeben und die Felder editierbar und systemweit verfügbar machen.



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


Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.


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



Abb. 327: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.
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.

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>Extension ▾</div> <div style="text-align: right;">Aktiv ⇅</div> <div>Keine Datensätze gefunden</div> <div> Hinzufügen Aktiv/Inaktiv Löschen </div>	

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

Abb. 328: Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren

Registerkarte *Extension-Monitorpunkte*



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

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

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 329: Extension-Monitorpunkte hinzufügen

Dateiimport	Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen CSV -Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzuzufügen.
Datei enthält eine Überschrift	Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird. Die CSV -Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der CSV -Datei erkannt, ist die Datei

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

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

Schritt: Monitorpunkte konfigurieren
✕

Extension-Monitorpunkte

Extension ▾	Aktiv ⇅
6000	✓
6001	✓

Hinzufügen
Aktiv/Inaktiv
Löschen

Speichern
Abbrechen

Abb. 330: Konfigurierte Extension-Monitorpunkte

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


- 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. 331: 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 Recording 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	
REC-03	
REC-04	

Details*

Konfigurierte IP-Adresse

IP-Adresse des Aufzeichnungsservers* 192.168.173.171

Minimaler Port* 20000

Maximaler Port* 21000

Speichern

Zeilen pro Seite 50 1 - 1 von 1

Schließen

Abb. 332: 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. 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

Grammatikversion* 1.00.03

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. 333: Erweiterung für MiContact Center Business konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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. 77: CTIconnect-Modul konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

Parameter	Wert/Beschreibung
MiCCB-URL	Geben Sie hier die URL ein, auf dem der MiContact Center Business läuft, z. B. http://192.168.173.123/miccsdk.
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. 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>agentFirstName</i>	"Nebel Carmen"
<i>agentId</i>	"5705bff7-957c-4c23-8ad1-9ed45922a7b4"
<i>agentLastName</i>	"Mustermann"
<i>agentName</i>	"Hans Mustermann"
<i>agentReporting</i>	"7104"
<i>allowAgentPreview</i>	"true"
<i>classificationCodeRequired</i>	"false"
<i>conversationId</i>	"3BB49626471B011E5924"
<i>conversationState</i>	"Ended"
<i>direction</i>	"Incoming"
<i>failedRouteReason</i>	"None"
<i>folder</i>	"Inbox"
<i>fromAddress</i>	"7001"
<i>fromName</i>	"Hans"
<i>lastAgentAction</i>	"Receive"
<i>mediaFolder</i>	"Inbox"
<i>mediaServerId</i>	"26e821d1-8bc1-40c8-b65a-55ce35d2716b"
<i>mediaServerType</i>	"Mcd"
<i>mediaSpecificInfo</i>	"MitaiVoiceCommand 1 7104 446 {"G CID":"3BB49626471B011E59AA","P C ID":"3BB49626471B011E592E","SCI D ":""}"
<i>mediaType</i>	"Voice"
<i>native</i>	"true"
<i>queueId</i>	"333168d9-ce96-4c0b-80eb-0cd524-ca379f"
<i>queueIsWrapUpTimeEnabled</i>	"false"
<i>supplementalDetails_callIds</i>	"446"
<i>supplementalDetails_callParticipants</i>	"7104 7001 "
<i>supplementalDetailsDisplayName_callIds</i>	"CallIds"
<i>supplementalDetailsDisplayName_callParticipants</i>	"ToName"
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromAddress</i>	"FromAddress"
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromName</i>	"FromName"
<i>supplementalDetailsDisplayName_isConference</i>	"IsConference"

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>supplementalDetailsDisplayName_toAddress</i>	"ToAddress"
<i>supplementalDetailsDisplayName_toName</i>	"CallParticipants"
<i>supplementalDetails_fromAddress</i>	"7001"
<i>supplementalDetails_fromName</i>	"Nebel Carmen"
<i>supplementalDetails_isConference</i>	"False"
<i>supplementalDetails_toAddress</i>	"7104"
<i>supplementalDetails_toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>targetTimeForServiceLevel</i>	"00:02:00"
<i>timeOfferedToAgent</i>	"2019-10-11T09:54:13+02:00"
<i>timeOfferedToQueue</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>timeOfferedToSystem</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>timeOfLastAgentResponse</i>	"2019-10-11T09:54:19+02:00"
<i>timeOfLastCustomerResponse</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>toAddress</i>	"7104"
<i>toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>transferCount</i>	"1.0"
<i>type</i>	"Queued"
<i>workTimer</i>	"00:00:00"

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_ani</i>	"ANI"
<i>supplementalDetailsDisplayName_recording_Decision</i>	"Recording_Decision"
<i>supplementalDetailsDisplayName_phoneNumber</i>	"PhoneNumber"
<i>supplementalDetails_recording_Decision</i>	"Ja"
<i>supplementalDetails_phoneNumber</i>	"7001"
<i>queueDialable</i>	"7500"
<i>queueName</i>	"Testqueue_1"
<i>queueReporting</i>	"P112"


Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.

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



Abb. 334: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.
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.

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

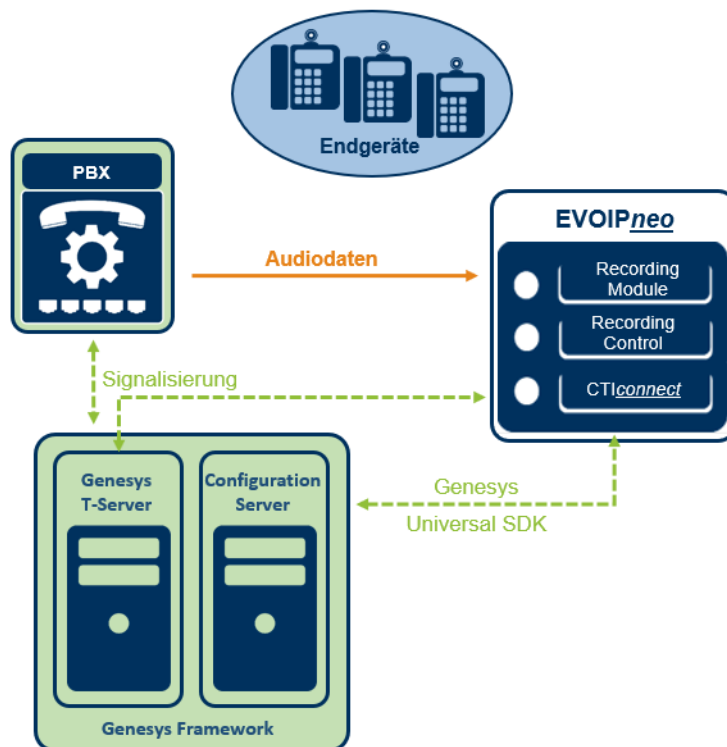


Abb. 335: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 480](#).

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



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

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


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

Konfigurationsdatei für Genesys-Erweiterung anpassen

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

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

Erweiterung in der Integration konfigurieren

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

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Genesys T-Server

CTIconnect-Modul

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

Verbindungsdaten ▼

Configuration Server: Name

192.168.169.178

Hinzufügen Bearbeiten Löschen

Zusatzdaten ▼

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen...
-

Speichern
Abbrechen

Abb. 336: 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"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz
<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"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz

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 CTIconnect-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 CTIconnect-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. 337: 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 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 nicht vorkonfiguriert sind.

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



Abb. 338: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.
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.

Sonstige Einstellungen konfigurieren

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

⇒ Das Fenster Schritt: *Sonstige Einstellungen* erscheint

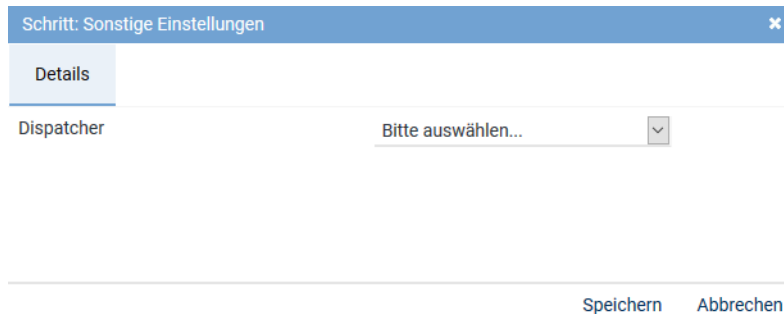


Abb. 339: Sonstige Einstellungen konfigurieren

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. 340: 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. 341: 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.

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





Integration ▼ Allgemein			
Name ↕	Typ ↕	Aktiv ▼	Status ↕
 Mitel MiVoice Business	Mitel MiVoice Business active		

Abb. 342: Integration deaktivieren

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

8.2.2.6 Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Failover

8.2.2.6.1 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:

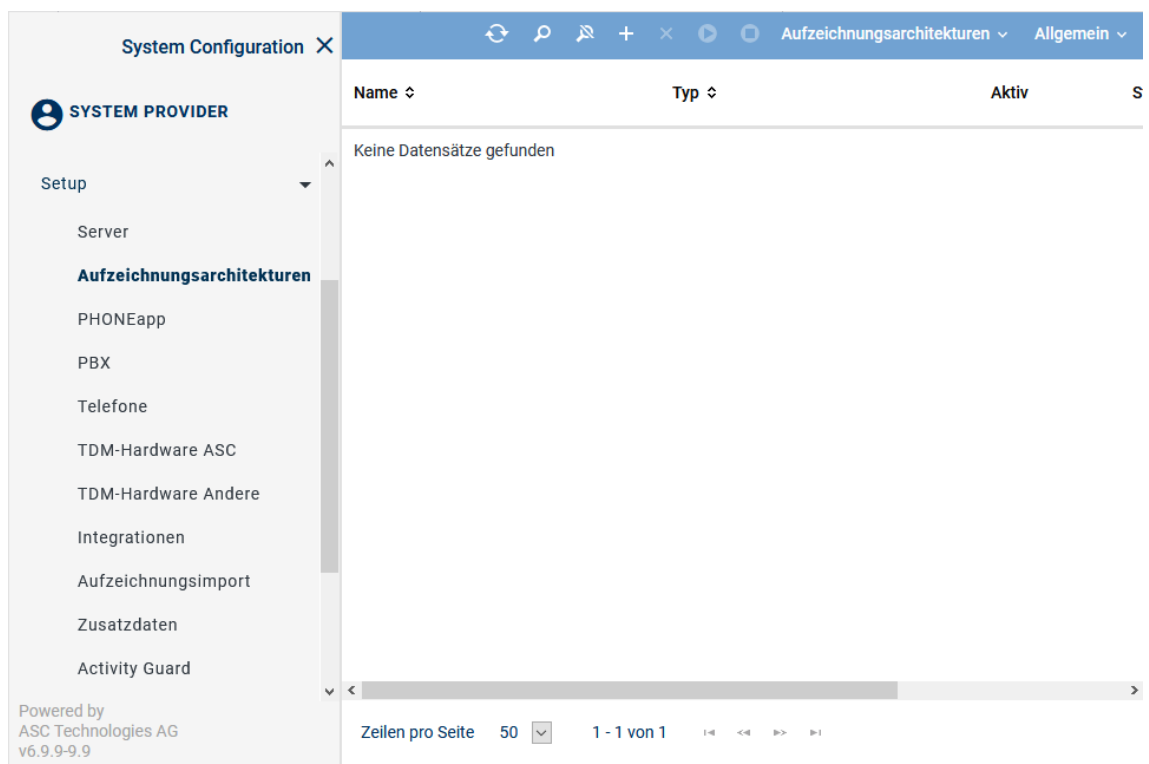






Abb. 343: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

Name	Name der Aufzeichnungsarchitektur
Typ	Typ der Aufzeichnungsarchitektur
Aktiv	<p>Zeigt an, ob die Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist und zur Aufzeichnung bereit ist.</p> <p> = Aufzeichnungsarchitektur ist aktiv und zur Aufzeichnung bereit. Sie kann über das Symbol  (Deaktivieren) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p> = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiviert werden.</p>

<i>Standby aktiv</i>	<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>
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde.
<i>Aktualisiert</i>	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.

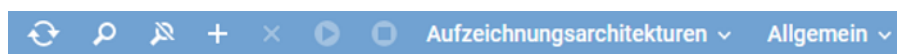











Abb. 344: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen.
		Das Symbol  wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle Suchfilter zurück, so dass in der Hauptansicht wieder alle Datensätze angezeigt werden.
	<i>Erstellen</i>	Legt eine neue Aufzeichnungsarchitektur an.
	<i>Löschen</i>	<p>Löscht die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. Die Aufzeichnungsarchitektur wird aus der Liste der Hauptansicht entfernt.</p> <p>HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen löschen, die inaktiv sind und die keiner Integration bzw. keinem Server für den Import zugeordnet sind.</p>
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur.
	<i>Deaktivieren</i>	<p>Deaktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur.</p> <p>HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen deaktivieren, die keiner aktiven Integration und keinem aktiven Import zugeordnet sind.</p>
<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>	<p>Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i>


	• Anzahl der Zeilen pro Seite
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*.

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.

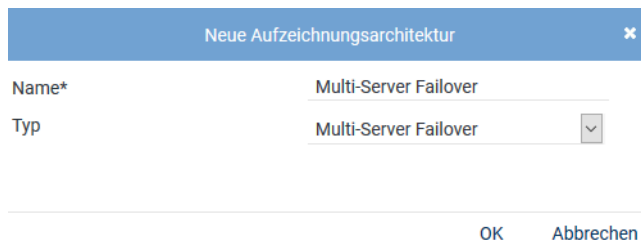


Abb. 345: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Failover

- 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.

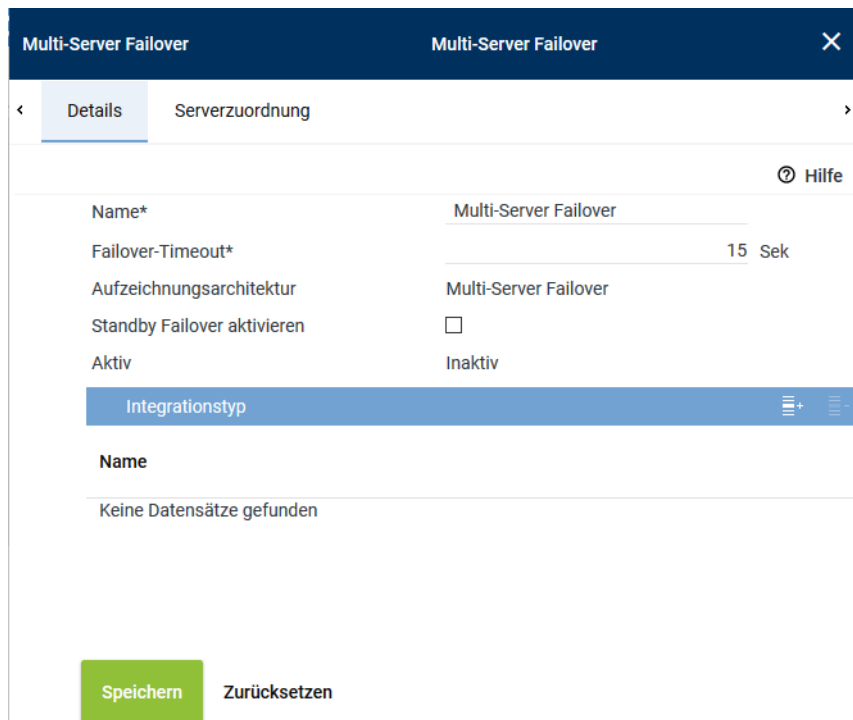



Abb. 346: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Failover

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

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

Integrationstyp hinzufügen

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

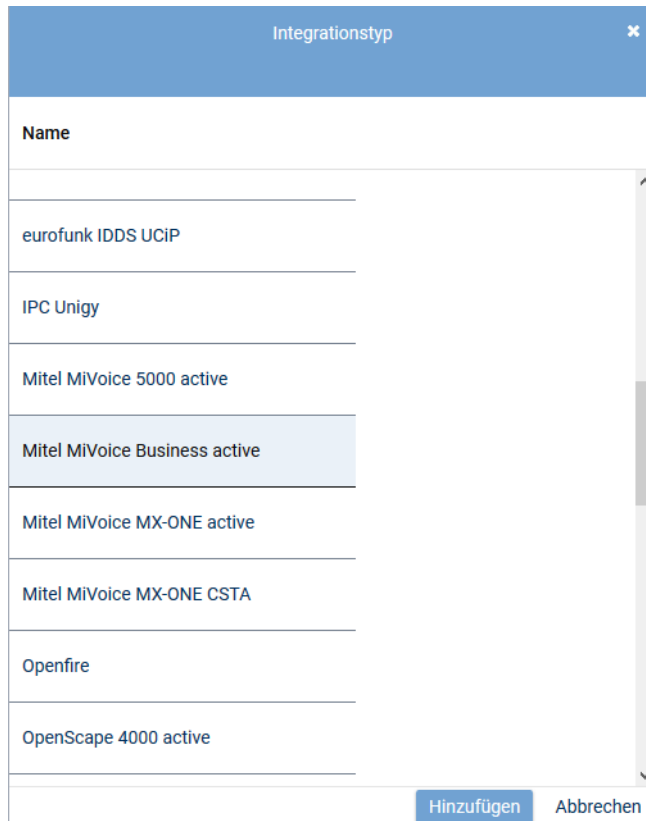


Abb. 347: Integrationstyp auswählen



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 Failover

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Serverzuordnung*, um für die Aufzeichnungsarchitektur *Multi-Server Failover* die Aufzeichnungs-komponenten den entsprechenden Aufzeichnungs-servers zuordnen.

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. 348: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

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

Server			
Name ↕	IP-Adresse ▲		
RC-02	192.168.173.176		
REC-01	192.168.173.171		
REC-03	192.168.173.173		
CTI-02	192.168.173.178		
REC-04	192.168.173.174		
RC-01	192.168.173.175		
REC-02	192.168.173.172		
Zeilen pro Seite 20 ▾ 1 - 8 von 8		<div> 1-8 << >> 1-8 </div>	
		<div> Hinzufügen Abbrechen </div>	

Abb. 349: 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 , um den 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. 350: 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.
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
Multi-Server Failover	Multi-Server Failover		

Abb. 351: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

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



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



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

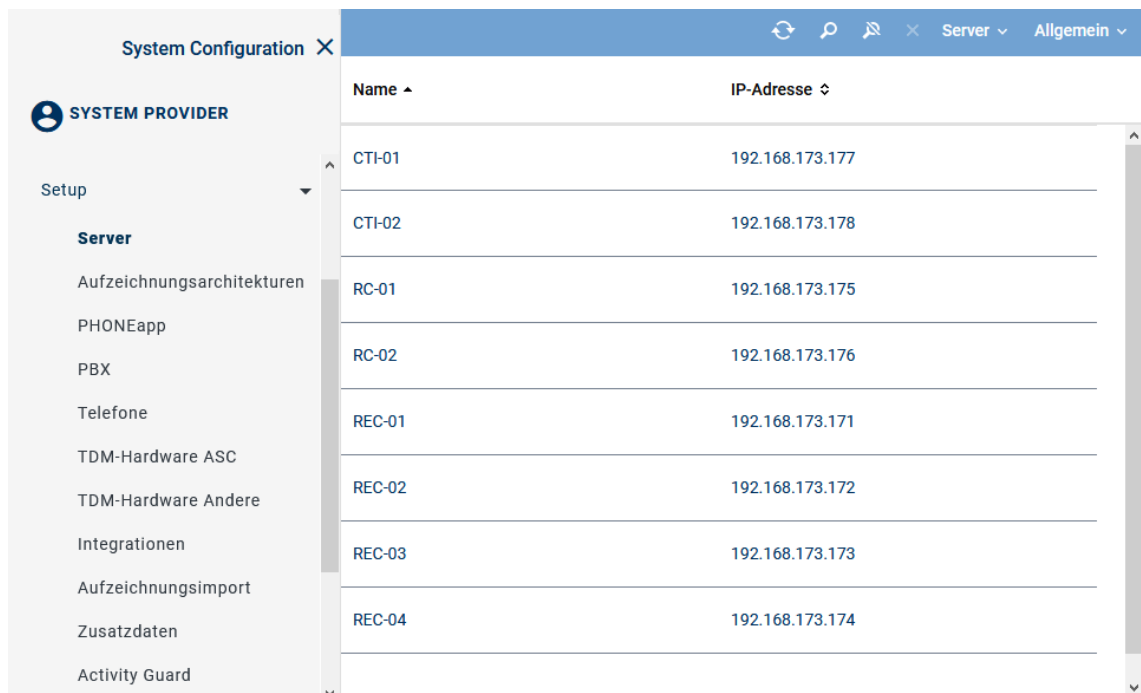


Falls Sie nachträglich eine Erweiterung für die Integration installieren, müssen Sie nach dem Einspielen der Lizenz die Aufzeichnungsarchitektur deaktivieren und erneut aktivieren.

8.2.2.6.2 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.

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. 352: Server - Hauptansicht

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

<i>Name</i>	Zeigt den Namen des Servers.
<i>IP-Adresse</i>	Zeigt die IP-Adresse des Servers.
<i>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. 353: 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 Neo-System besteht.
<i>Server</i>	<i>Server-Standorte verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 314 .
	<i>NTP-Server verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können.
	<i>Synchronisationskonfigurationen verwalten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Synchronisationskonfigurationen verwalten können.
<i>Allgemein</i>	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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

Server-Standorte verwalten

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

Server-Standort hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.

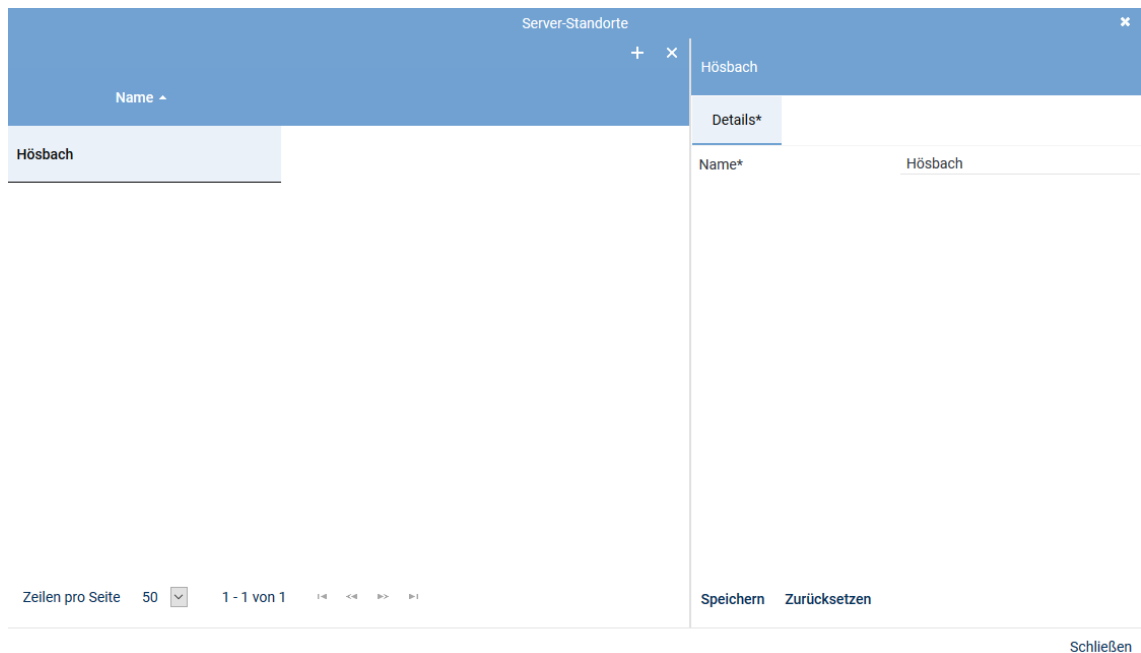



Abb. 354: Server-Standort hinzufügen

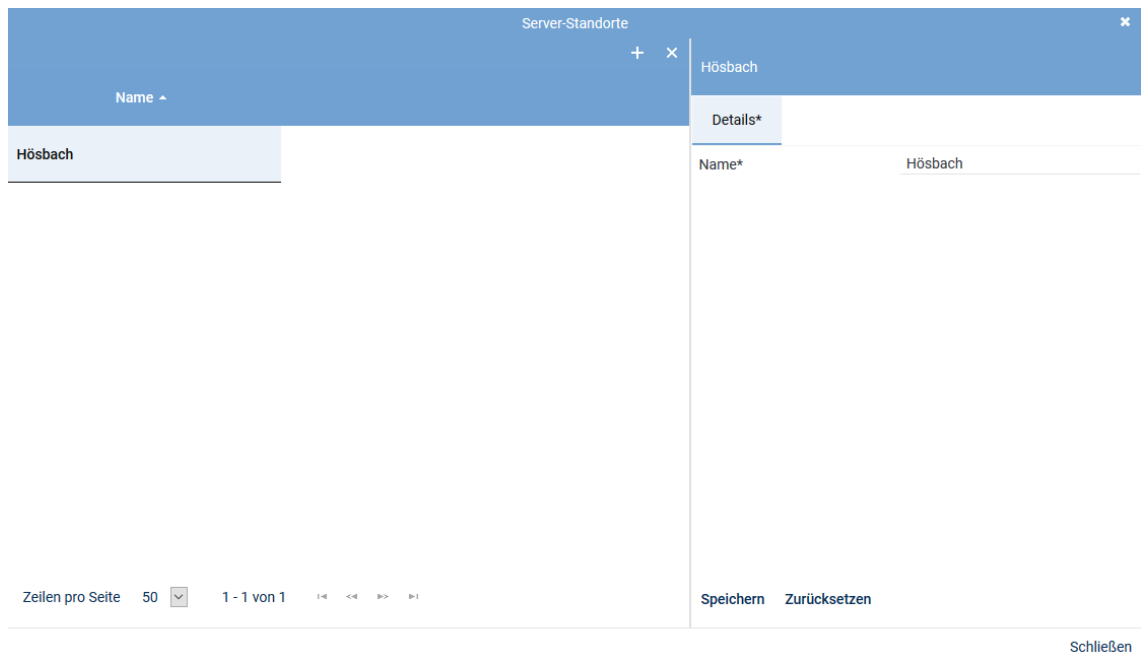
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken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

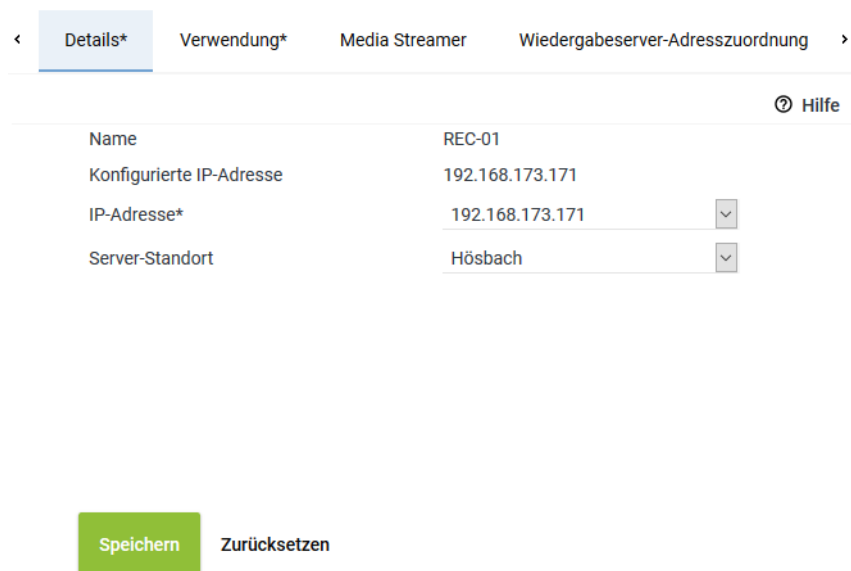
Schließen

Abb. 355: 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. 356: 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. 357: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

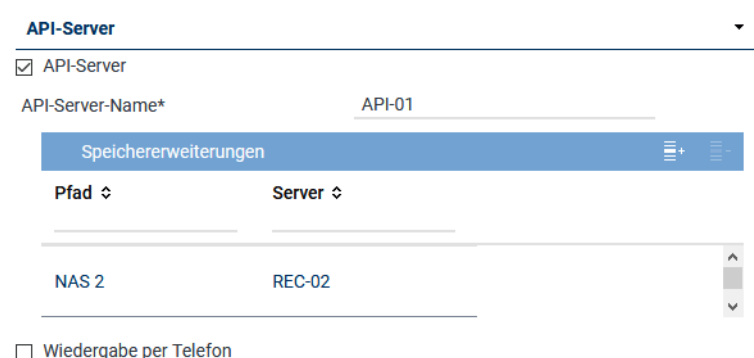




Abb. 358: Gruppenfeld API-Server

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

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>API-Server</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den ASC-API-Server zu starten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>Damit der ASC-API-Server auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie die Einstellungen in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen, siehe Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung", S. 328.</p>
<i>API-Server-Name</i>	<p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des API-Servers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p>
<i>Liste Speichererweiterungen</i>	<p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen", S. 319. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p>
<i>Wiedergabe per Telefon</i>	<p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden Neo-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> Applikation POWER<u>play</u> Pro Applikation POWER<u>play</u> Instant Replay-Modul <p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angestellten-Modul oder im Telefone-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
	HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer" , S. 326. Dazu muss mindestens 1 PBX im System konfiguriert sein.

Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen

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

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

Zeilen pro Seite 20 1 - 1 von 1

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 359: 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. 360: Gruppenfeld Audioanalyse

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

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

Tab. 81: Audioanalyse konfigurieren

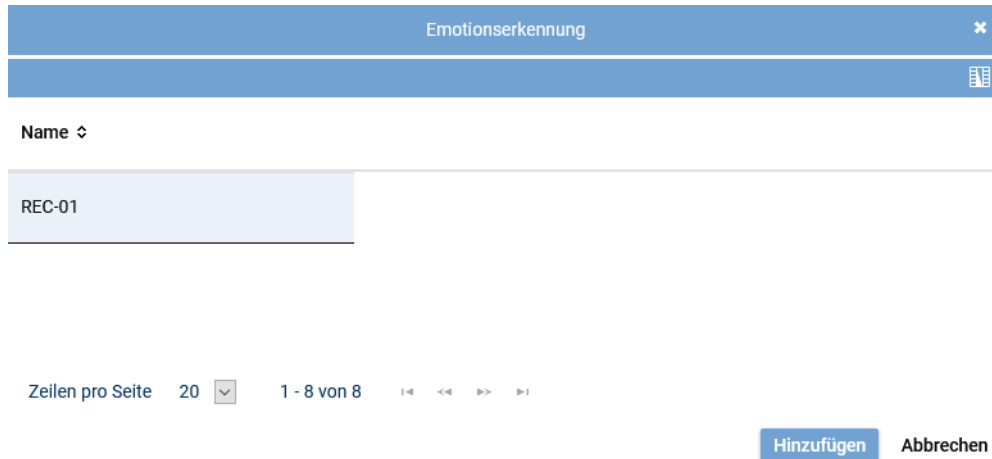


Abb. 361: Server für die Emotionserkennung auswählen

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

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

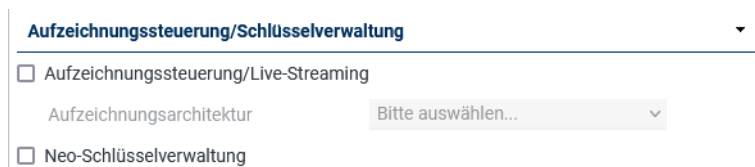


Abb. 362: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aufzeichnungssteuerung/Live-Streaming</i>	Die externe Aufzeichnungssteuerung wird bei dieser Aufzeichnungslösung nicht unterstützt.
<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>Neo-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. 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. 363: Gruppenfeld Datenverarbeitung


Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Datenablage</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben.
<i>Daten zur Wiedergabe transferieren</i>	<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 <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.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 323. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen ein API-Server und ein Replay Server konfiguriert wurde.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Daten zur Datenablage transferieren</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten zum Speichern auf einen anderen Server transferieren möchten.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielserver kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 323. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie den Transfer für einen bestimmten Zeitraum aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Zeitraum aktivieren</i> <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion aktiviert. Die Felder zur Eingabe der Zeitangabe werden aktiv. Wählen Sie über das Drehfeld-Steuerelement die Uhrzeit für den Zeitraum von – bis aus. <i>Zeitraum aktivieren</i> <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. <p>HINWEIS! Sobald die Funktion konfiguriert ist, können die Daten auf dem Zielserver wiedergegeben werden. Wird eine Wiedergabe angefordert, werden die Daten im Arbeitsspeicher auf dem Zielserver zwischengespeichert, auch wenn der Transfer zur Datenablage noch nicht vollzogen ist.</p> <p>HINWEIS! Für verteilte Systeme mit langsamer Netzwerkverbindung kann das Speicherintervall für den Datentransfer angepasst werden. Die Konfiguration des Speicherintervalls für den Datentransfer muss von einem ASC-Servicetechniker oder einer autorisierten Partnerfirma durchgeführt werden.</p>
<i>Empfängt Daten von</i>	<p>In dieser Tabelle werden die Server angezeigt, die Daten auf diesen Server transferieren.</p> <p>In der Spalte <i>Name</i> erscheint der Servername von dem transferiert wird.</p> <p>In der Spalte <i>Nur Wiedergabe</i> wird der Zweck des Transfers angezeigt:</p> <p> = Daten werden nur zur Wiedergabe transferiert.</p> <p> = Daten werden zur Datenablage transferiert.</p>
<i>Archivierung</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Archivierung</i>, wenn Sie den Server zur Archivierung nutzen möchten.</p>
<i>Export</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Export</i>, um den Export von diesem Server zu ermöglichen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Wiedergabeserver</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Wiedergabeserver aus, von dem die exportierten Aufzeichnungen nach dem Export wiedergegeben werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, die als Wiedergabeserver konfiguriert sind.

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

Tab. 83: 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. 364: 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. 365: Gruppenfeld Wiedergabe

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

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 325. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen.

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.
- Um einen **API-Server** zuzuordnen, klicken Sie in der Symbolleiste der Liste **API-Server** auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
 - Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf dem der **API-Dienst** läuft.



API-Server

Name ↕

CTI-01

RC-01

RC-02

REC-01

REC-04

REC-03

Zeilen pro Seite 20 1 - 7 von 7

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 366: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der **API-Dienst** installiert und aktiviert ist. Siehe **Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 317**.

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

Gruppenfeld Virtualisierung

Virtualisierung

☐ VM ohne Trusted License

Abb. 367: Gruppenfeld Virtualisierung

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

Tab. 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. 368: 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.</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>
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>

	HINWEIS! Der Portbereich darf einen Wert von 64 nicht unterschreiten.
<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>	Geben Sie hier die IP-Adresse des SIP -Registrars der PBX ein.
<i>PBX-Port</i>	<p>Geben Sie hier den Port des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 5060 ein.</p>
<i>Registrierung erforderlich</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die SIP-Extension an dem SIP-Registrar der PBX angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = SIP-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = SIP-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Registrierung erforderlich</i>.</p>
<i>Ablauf der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie hier ein, nach welcher Zeitspanne die Registrierung erneut durchgeführt werden muss.

Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung


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



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

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

Wiedergabeserver-Adressen

 Wiedergabeserver-Adressen entfernen

Interne Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS) : 4040

Interne Download-URL

Externe Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS) : 4040

Externe Download-URL


Speichern Zurücksetzen

Abb. 369: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

Gruppenfeld Wiedergabeserver-Adressen

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

<i>Interne Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS)</i>	Geben Sie hier entweder die IP -Adresse und den Port oder den DNS-Namen ein, unter der der Wiedergabeserver zu erreichen ist.
<i>Interne Download-URL</i>	Geben Sie hier die URL ein, unter der der Wiedergabeserver intern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com/</code>
<i>Externe Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS)</i>	Geben Sie hier entweder die IP -Adresse und den Port oder den DNS-Namen ein, unter der der Wiedergabeserver 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 ein, unter der der Wiedergabeserver über den Browser auch von extern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com/</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 der Wiedergabeserver die konfigurierte Adresse und den konfigurierten Port.

Ist die Adresszuordnung nicht konfiguriert, erhält der Wiedergabeserver 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.

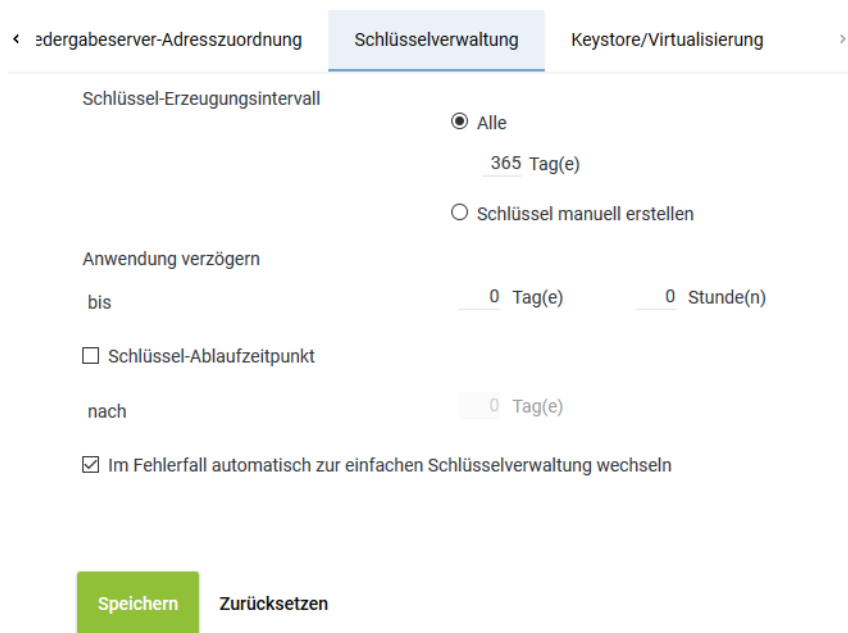


Abb. 370: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

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.

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.

Anwendung verzögern

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

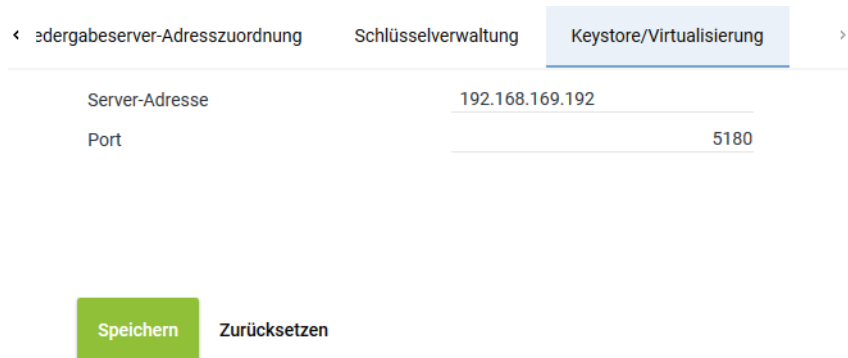


Abb. 371: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

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

- Falls Sie die [VM](#) mit *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*.

8.2.2.6.3 PBX anlegen

Die Konfiguration der PBX kann entweder über das PBX-Modul oder über das Integrations-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:

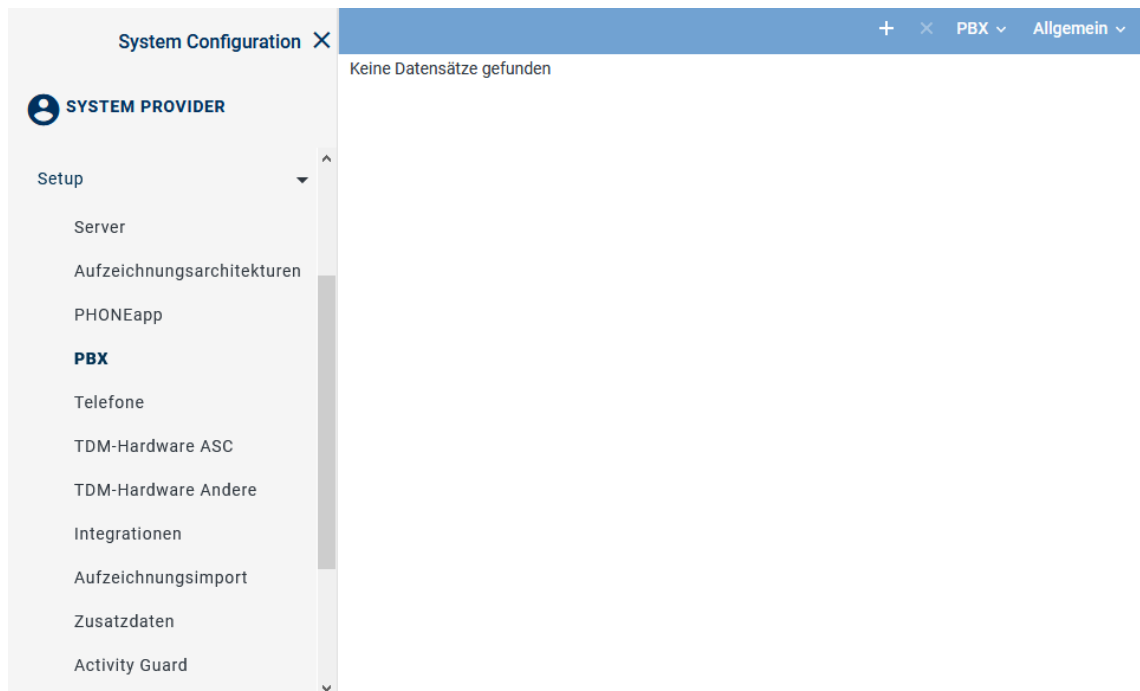


Abb. 372: PBX-Modul - Hauptansicht


Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 373: Symbolleiste PBX-Modul


+ *Erstellen* In der Detailansicht können Sie die Parameter der neuen PBX eingeben.

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



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

Neue PBX erstellen

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

×

< Details*
PHONEapp-Konfiguration
Web Service >

Name*

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. 374: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

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

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

Tab. 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*.

8.2.2.6.4 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.

Ressourcen für Angestellte

In Systemen, in denen mehrere PBXen eingesetzt werden, können Sie dem Angestellten auch Aufzeichnungsressourcen von verschiedenen PBXen zuordnen.



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

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*.

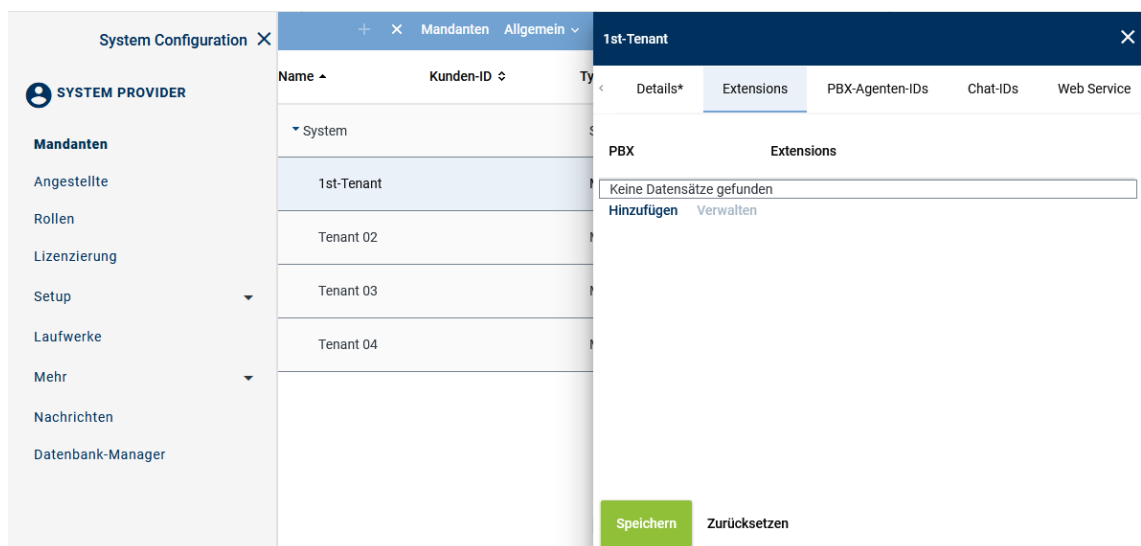


Abb. 375: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

Extensions hinzufügen

- Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
- Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

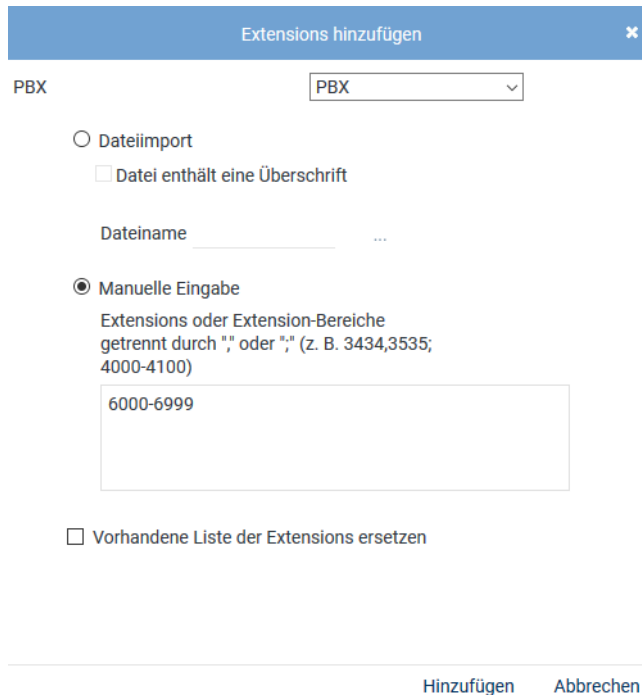




Abb. 376: Mandanten Extensions zuweisen

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

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

<i>Manuelle Eingabe</i>	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p> <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.</p> <p>Die Eingaben mit Ländervorwahlen als Nummernbereiche geben Sie wie folgt ein: +4984496800-+4984496810</p> <p>HINWEIS! Die Anzahl der Stellen der Nummern müssen gleich sein. Ergänzen Sie fehlende Stellen mit führenden Nullen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
<i>Vorhandene Liste der Extensions ersetzen</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.</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.
- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

Extensions entfernen

- Wählen Sie die Telefonanlage (PBX), für die Sie zugewiesene Extensions entfernen möchten, aus der Liste aus.

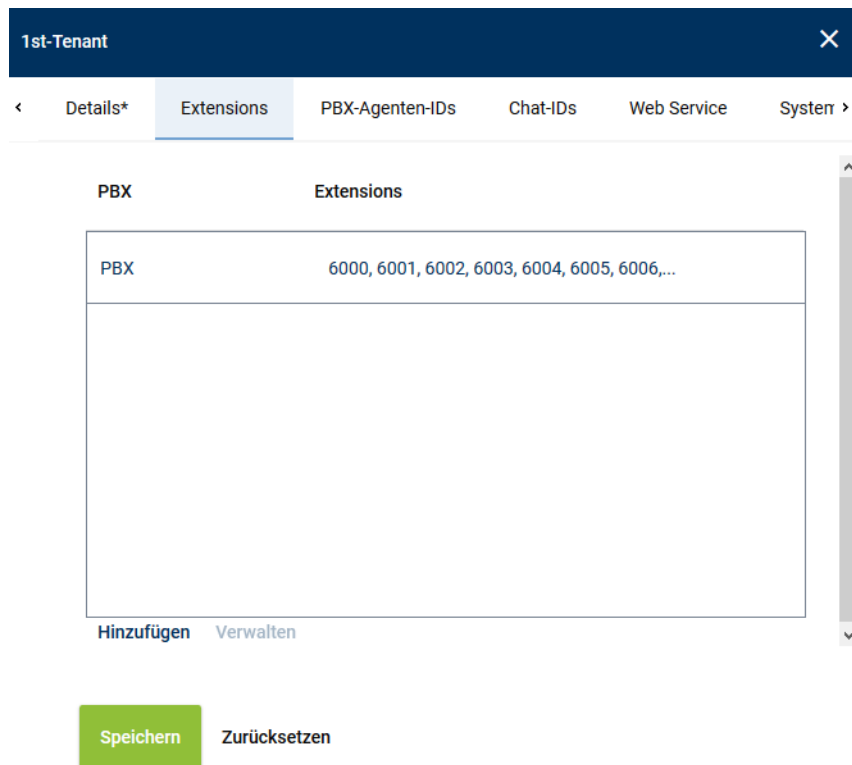


Abb. 377: Extensions entfernen

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. 378: 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*.

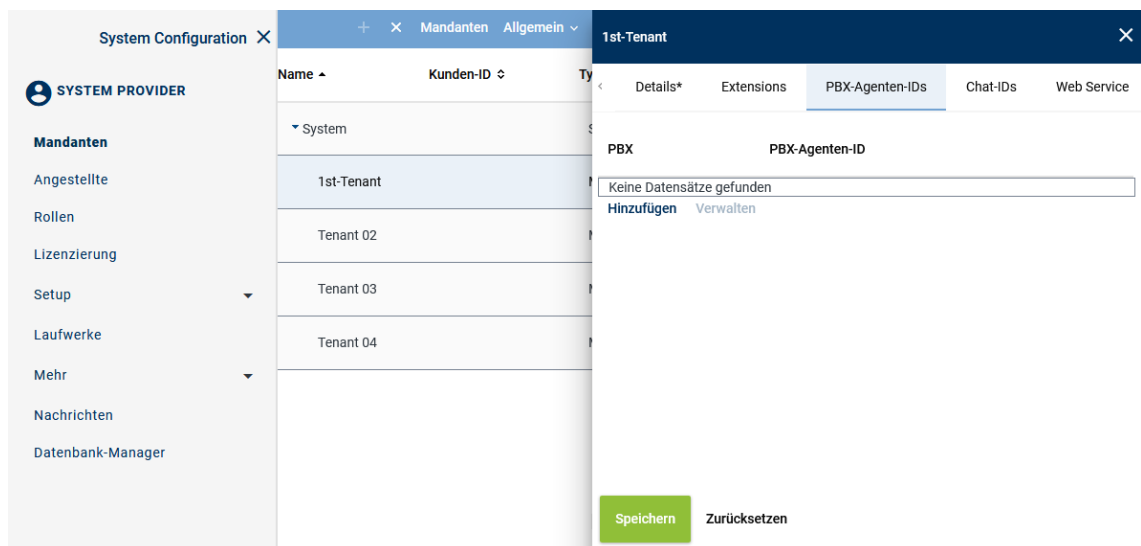


Abb. 379: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

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. 380: Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen

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

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

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

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

PBX-Agenten-ID entfernen

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



Abb. 381: 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*.

8.2.2.6.5 Zusatzdaten konfigurieren

Zusatzdaten

Die Metadaten, die von einer Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, werden im Aufzeichnungssystem als Zusatzdaten an die entsprechende Konversation angehängt.

Im Aufzeichnungssystem werden 2 Typen von Zusatzdaten unterschieden:

- **Standardzusatzdaten-Felder**
Das sind Zusatzdaten, die nicht verändert werden können, wie z. B. die Startzeit, die Endezeit und die Rufnummern der Teilnehmer oder die Agentendaten.
- **CustomCP-Felder**
Das sind Felder, die durch den Benutzer angepasst und auch als editierbar konfiguriert werden können. Darunter zählen z. B. Kommentarfelder oder Kundennummern. Die Konfiguration erfolgt im Zusatzdaten-Modul in der Applikation System Configuration.



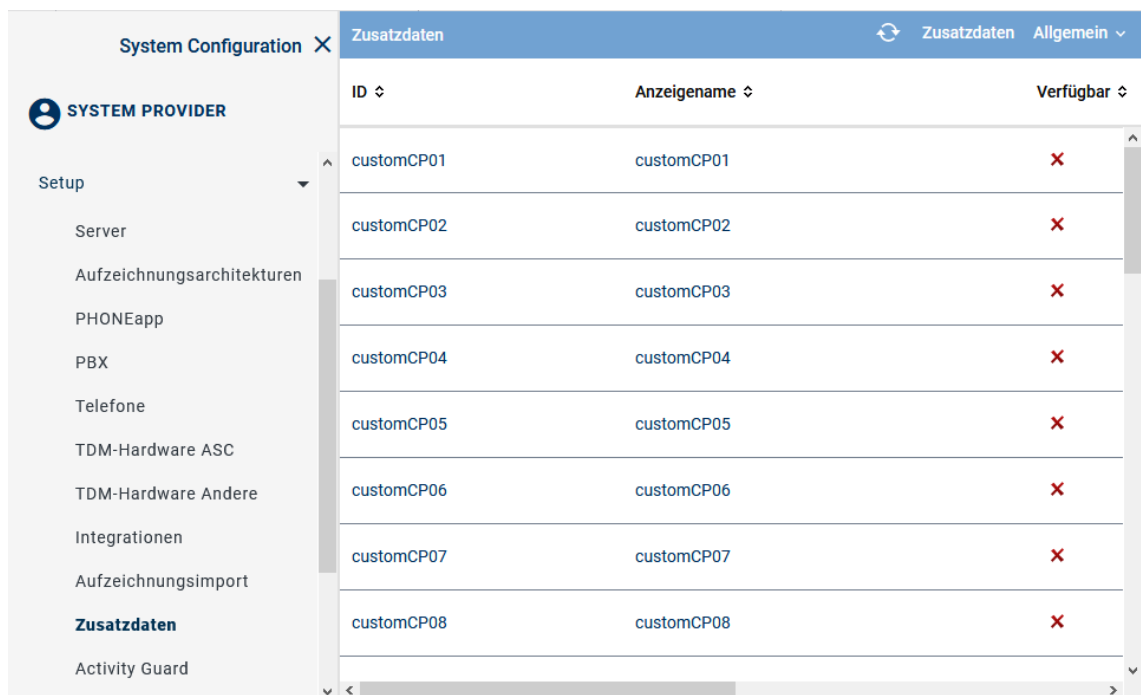
Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.

Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Metadaten in Neo den CustomCP-Feldern zuordnen, damit die Daten dahin getaggt und abgespeichert werden.

Die Informationen, die in CustomCP-Felder getaggt werden, können z. B. im Recording Planner verwendet werden, um das Aufzeichnungsverhalten zu steuern. Die Zusatzdaten können auch in den Such- und Wiedergabeapplikationen angezeigt werden.

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

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



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

Abb. 382: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

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

Anzeigenamen ändern

Anzeigenamen ändern ▼






Sprache	Anzeigenname	
ar_SA	customCP01	
bg_BG	customCP01	
cs_CZ	customCP01	
de_DE	customCP01	 

Abb. 383: Zusatzdaten konfigurieren

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

Verfügbarkeit

Verfügbarkeit ▼

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

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 384: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

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



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

Mögliche Zusatzdaten

Für diese Aufzeichnungslösung wurde die XML-Struktur des SIPREC-Standards erweitert, damit können Sie zusätzlich folgende Zusatzdaten konfigurieren:

- *AccountCode*
- *AccountCodeVerified*
- *CallingDeviceName*
- *CalledDeviceName*

- *CallingPartyIVR*
 - *CalledParty*
 - *EventCause*
 - *GlobalCallID*
 - *MitelQueueName*
 - *substitutedCPNNumber*
 - *substitutedCPNName*
1. Konfigurieren Sie die Anzeigenamen.
 2. Aktivieren Sie die Verfügbarkeit, damit die Zusatzdaten in den Neo-Applikationen weiterverwendet werden können.

Die Zuordnung der Felder erfolgt in der Integration in den *Globalen Aufzeichnungseinstellungen* in der Registerkarte *SIP-Header Tagging*, siehe Registerkarte SIP-Header Tagging.

8.2.2.6.6 Integration anlegen für Multi-Server Failover

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

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

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

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

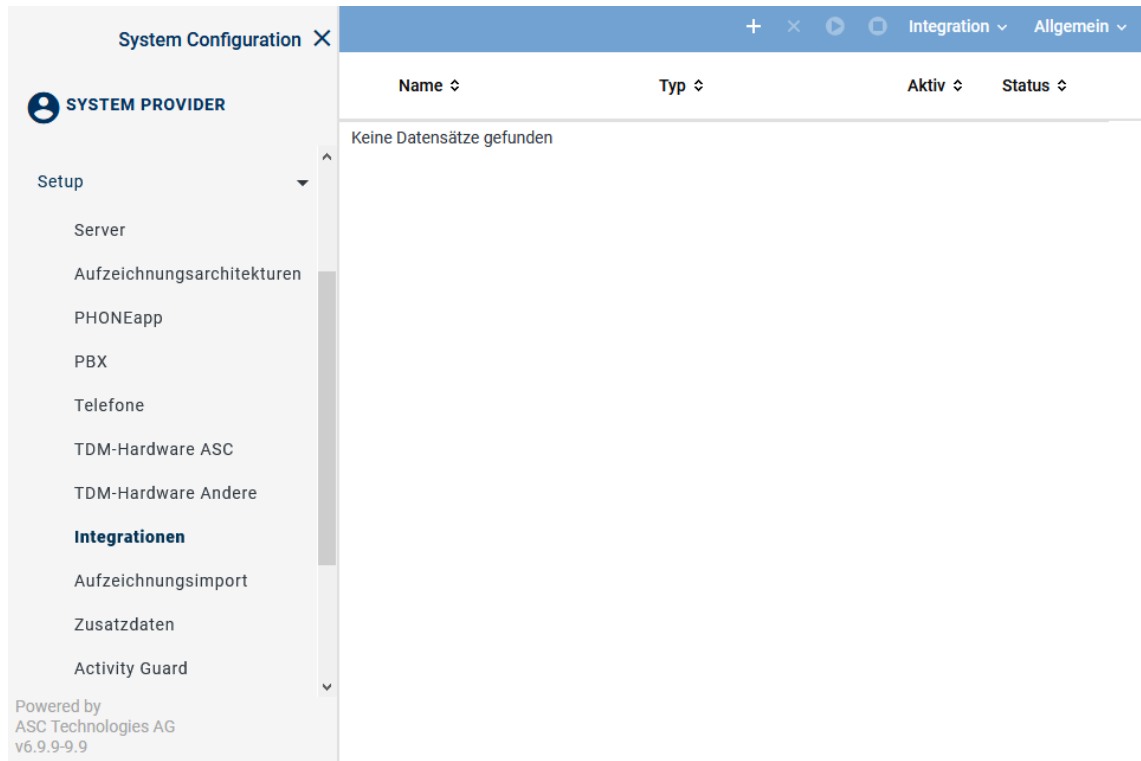




Abb. 385: Integrationen - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden folgende Informationen angezeigt:

<i>Name</i>	Name der Integration
<i>Typ</i>	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.

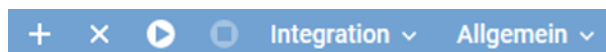






Abb. 386: Symbolleiste Integrationen-Modul

	<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.

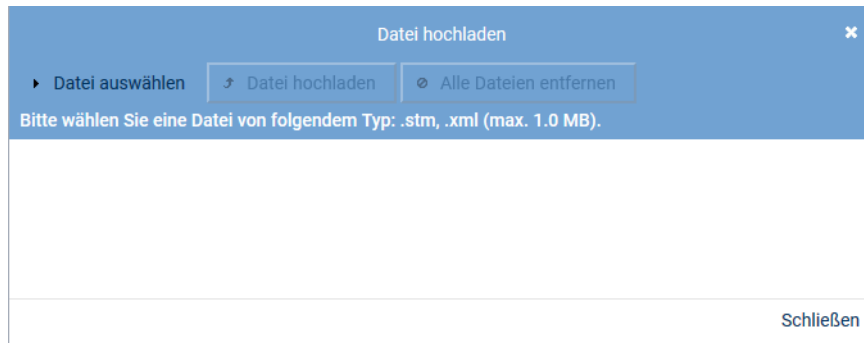


Abb. 387: Datei auswählen

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*.

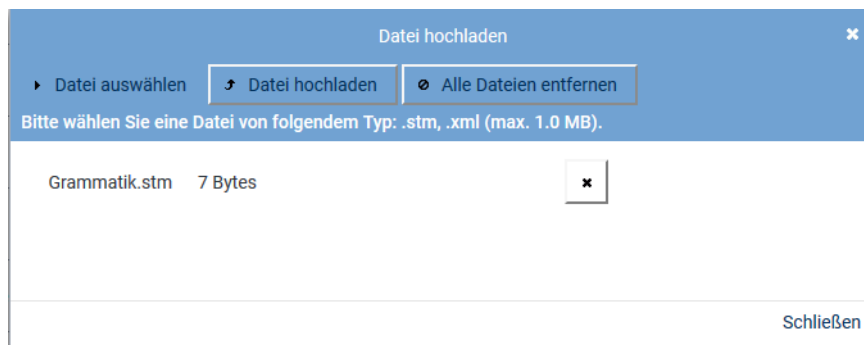




Abb. 388: Grammatik hochladen

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*.

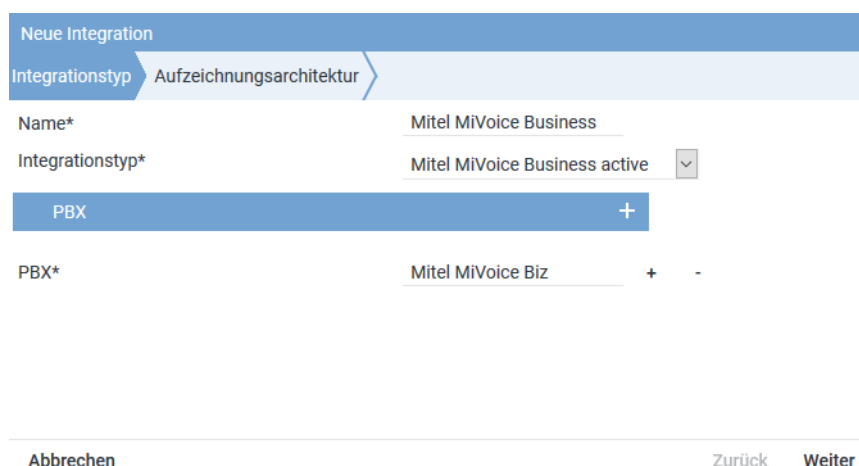


Abb. 389: Integrationstyp anlegen

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. 390: 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. 391: 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. 392: 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. 393: 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. 394: 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.

CTIconnect-Modul
▼

Typ

CTIconnect active

Grammatikname*

standard ▼

Grammatikversion*

1.00.51 ▼

Abb. 395: CTIconnect-Modul konfigurieren

- 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. 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

In diesem Gruppenfeld können Sie die Verbindungsdaten zum CTI^{connect}-Modul konfigurieren.

Verbindungsdaten ▼

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Bearbeiten Löschen

Abb. 396: Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren

Verbindungsdaten-Zielsever*

Alle

Verbindungsdaten*

192.168.170.116

PBX-Port*

6810

Indirekte Aufzeichnung aktivieren

☐

☒ Pre-shared key verwenden

Pre-shared key (PSK)*

••••••••

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 397: Verbindung konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Verbindungsdaten-Zielsever</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Option, für welchen Server die Verbindung gelten soll. Wählen Sie die Option <i>Alle</i> , wenn die Verbindung für alle Server gelten soll.
<i>Verbindungsdaten</i>	Geben Sie hier den Link zum MBG an. Geben Sie alle MBGs ein, die verwendet werden, inklusive MiCollab. Geben Sie bei den Verbindungsdaten entweder die IP-Adresse oder den FQDN des MBG ein.
<i>PBX-Port</i>	Geben Sie hier den Port für das MBG bzw. SRC an, standardmäßig 6810.
<i>Indirekte Aufzeichnung aktivieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, falls Sie eine indirekte Aufzeichnung laufen lassen möchten.
<i>Use Pre-shared key</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn das MBG im PSK-Modus betrieben wird und die Anmeldung über das Pre-Shared-Key-Verfahren erfolgen soll.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Pre-shared key (PSK)</i>	Geben Sie hier das Passwort für den Pre-Shared key ein. Das Passwort muss mit der Konfiguration auf dem MBG identisch sein, siehe Kapitel "MiVoice Border Gateway für den NEO-Zugriff über Web-Proxy konfigurieren" , S. 19

Tab. 89: Verbindungsdaten konfigurieren



Es sind maximal 20 MBG-Verbindungen möglich.

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

Gruppenfeld Zusatzdaten MBG

Die Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, können in Neo in benutzerdefinierte Zusatzdatenfelder, den CustomCP-Feldern, getaggt und abgespeichert werden.

In diesem Gruppenfeld können Sie die Zuordnung der Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, zu den CustomCP-Feldern in Neo vornehmen, damit sie für die weitere Verwendung zur Verfügung stehen.



Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.



Für die Zuordnung in den Dropdown-Listen stehen nur die CustomCP-Felder zur Verfügung, die zuvor im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Im Zusatzdaten-Modul können Sie den Anzeigenamen vergeben und die Felder editierbar und systemweit verfügbar machen.



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

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

Freie Zuordnung


In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.

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



Abb. 398: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

- Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.
- 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 Informationen, die in CustomCP-Felder getaggt werden, können z. B. im Recording Planner verwendet werden, um das Aufzeichnungsverhalten zu steuern. Die Zusatzdaten können auch in den Such- und Wiedergabeapplikationen angezeigt werden.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über Funktionstasten 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*.

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	<input checked="" type="checkbox"/>	
CTIconnect-Modul ▼		
Typ	CTIconnect passive	
Grammatikname*	standard ▼	
Grammatikversion*	1.00.01 ▼	
Benutzername	<input type="text"/>	
Passwort	<input type="password"/>	
Verbindungsdaten ▼		
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Keine Datensätze gefunden</div> <div style="display: flex; gap: 10px;"> Hinzufügen Bearbeiten Löschen </div>		
Zusatzdaten ▶		

Speichern
Abbrechen

Abb. 399: 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. 400: Gruppenfeld CTIconnect-Modul

- 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. 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. 401: Gruppenfeld Verbindungsdaten

- Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

Verbindungsdaten-Zielserver*

Alle ▼

Verbindungsdaten*

192.168.170.116

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 402: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Verbindungsdaten-Zielserver</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Option, für welchen Server die Verbindung gelten soll. Wählen Sie die Option <i>Alle</i> , wenn die Verbindung für alle Server gelten soll.
<i>Verbindungsdaten</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse zur Mitel MiVoice Business (MiTAI-Link) ein. Geben Sie bei den Verbindungsdaten entweder die IP-Adresse oder den FQDN 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)

In diesem Gruppenfeld können Sie die Zuordnung der Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, zu den CustomCP-Feldern in Neo vornehmen, damit sie für die weitere Verwendung zur Verfügung stehen.



Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.



Für die Zuordnung in den Dropdown-Listen stehen nur die CustomCP-Felder zur Verfügung, die zuvor im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Im Zusatzdaten-Modul können Sie den Anzeigenamen vergeben und die Felder editierbar und systemweit verfügbar machen.



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 zuzuordnen.

Zusatzdaten ▼

ACDAgentGroup	Bitte auswählen...	▼
SuitPilotNumber	Bitte auswählen...	▼
SuitPilotName	Bitte auswählen...	▼

Freie Zuordnung +

MitelQueueName	MitelQueueName	▼	–
CallingDeviceID	CallingPartyIVR	▼	–
CalledDeviceID	CalledParty	▼	–

Abb. 403: 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!

- *AccountCode*
 - *AccountCodeVerified*
 - *CallingDeviceName*
 - *CalledDeviceName*
 - *CallingPartyIVR*
 - *CalledParty*
 - *EventCause*
 - *GlobalCallID*
 - *MitelQueueName*
 - *substitutedCPNNumber*
 - *substitutedCPNName*
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>

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

Die Informationen, die in CustomCP-Felder getaggt werden, können z. B. im Recording Planner verwendet werden, um das Aufzeichnungsverhalten zu steuern. Die Zusatzdaten können auch in den Such- und Wiedergabeapplikationen angezeigt werden.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über Funktionstasten 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*.

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 ▼

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten ▶

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

Abb. 404: 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. 405: 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.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Grammatikversion</i>	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Drop-down-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. 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. 406: Guppenfeld Verbindungsdaten

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

Verbindungsdaten-Zielsever*	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Alle ▼</div>
Verbindungsdaten*	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">192.168.170.116</div>

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 407: Verbindungsdaten konfigurieren

- Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Verbindungsdaten-Zielsever</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Option, für welchen Server die Verbindung gelten soll. Wählen Sie die Option <i>Alle</i> , wenn die Verbindung für alle Server gelten soll.

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

Tab. 93: Verbindungsdaten konfigurieren

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

Gruppenfeld Zusatzdaten

Die Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, können in Neo in benutzerdefinierte Zusatzdatenfelder, den CustomCP-Feldern, getaggt und abgespeichert werden.

In diesem Gruppenfeld können Sie die Zuordnung der Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, zu den CustomCP-Feldern in Neo vornehmen, damit sie für die weitere Verwendung zur Verfügung stehen.



Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.



Für die Zuordnung in den Dropdown-Listen stehen nur die CustomCP-Felder zur Verfügung, die zuvor im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Im Zusatzdaten-Modul können Sie den Anzeigenamen vergeben und die Felder editierbar und systemweit verfügbar machen.



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

Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.




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



Abb. 408: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

- Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.
- 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.
- 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.
- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern 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. 409: 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:

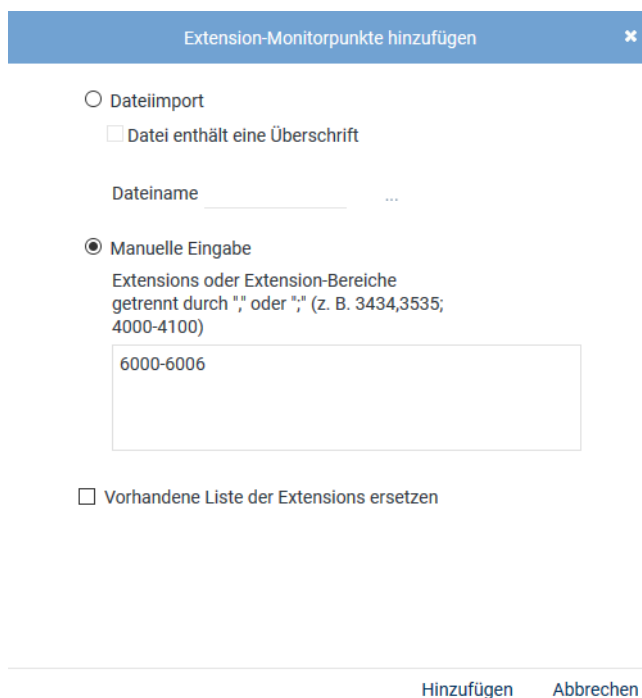




Abb. 410: Extension-Monitorpunkte hinzufügen

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

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

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

Schritt: Monitorpunkte konfigurieren
✕

Extension-Monitorpunkte

Extension ▾	Aktiv ⇅
6000	✓
6001	✓

Hinzufügen
Aktiv/Inaktiv
Löschen

Speichern
Abbrechen

Abb. 411: Konfigurierte Extension-Monitorpunkte

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


- 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. 412: 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 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*.

- 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

Zeilen pro Seite 50 1 - 1 von 1

Schließen

Abb. 413: 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. 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	▼
Grammatikversion*	2.00.01	▼

Verbindungsdaten ▼

Servername*	192.168.170.205	
Port*		2601

Zusatzdaten ▼

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

Freie Zuordnung +

	Bitte auswählen...	▼	-
	Bitte auswählen...	▼	-
	Bitte auswählen...	▼	-

Speichern
Abbrechen

Abb. 414: 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: Gruppenfeld Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden 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 nicht vorkonfiguriert sind.

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



Abb. 415: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.
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.

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*.

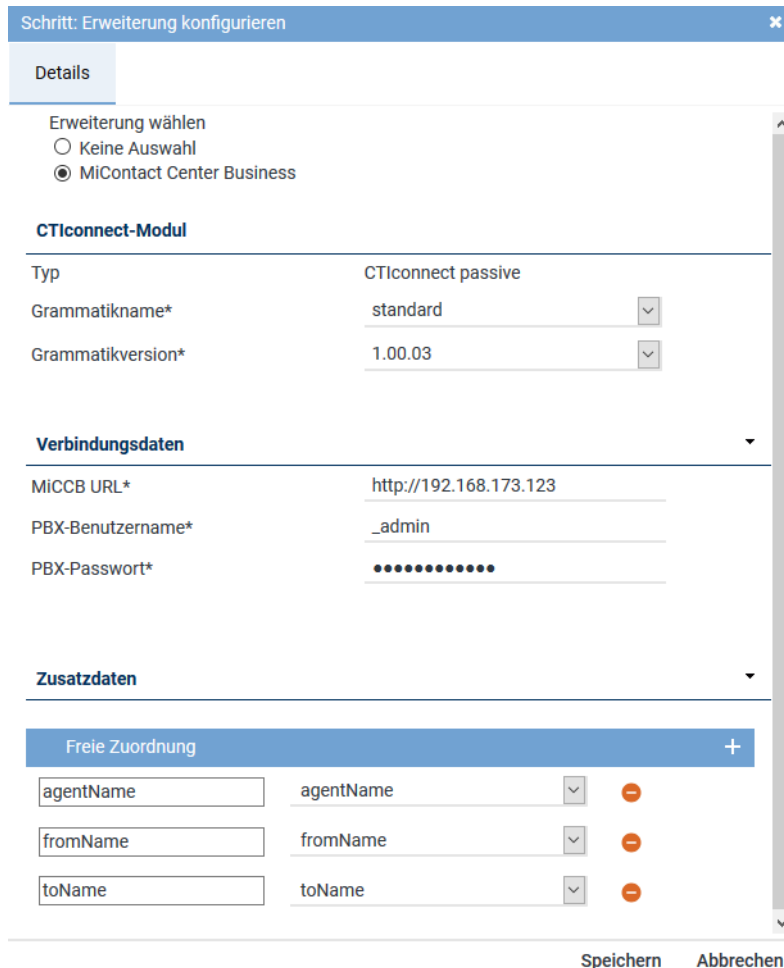


Abb. 416: Erweiterung für MiContact Center Business konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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. 97: 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 URL ein, auf dem der MiContact Center Business läuft, z. B. http://192.168.173.123/miccsdk .
<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. 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>agentFirstName</i>	"Nebel Carmen"
<i>agentId</i>	"5705bff7-957c-4c23-8ad1-9ed45922a7b4"
<i>agentLastName</i>	"Mustermann"
<i>agentName</i>	"Hans Mustermann"
<i>agentReporting</i>	"7104"
<i>allowAgentPreview</i>	"true"
<i>classificationCodeRequired</i>	"false"
<i>conversationId</i>	"3BB49626471B011E5924"
<i>conversationState</i>	"Ended"
<i>direction</i>	"Incoming"
<i>failedRouteReason</i>	"None"
<i>folder</i>	"Inbox"
<i>fromAddress</i>	"7001"
<i>fromName</i>	"Hans"
<i>lastAgentAction</i>	"Receive"
<i>mediaFolder</i>	"Inbox"
<i>mediaServerId</i>	"26e821d1-8bc1-40c8-b65a-55ce35d2716b"
<i>mediaServerType</i>	"Mcd"
<i>mediaSpecificInfo</i>	"MitaiVoiceCommand 1 7104 446 {"G CID":"3BB49626471B011E59AA","P C ID":"3BB49626471B011E592E","SCI D ":""}"
<i>mediaType</i>	"Voice"
<i>native</i>	"true"
<i>queueId</i>	"333168d9-ce96-4c0b-80eb-0cd524-ca379f"
<i>queueWrapUpTimeEnabled</i>	"false"
<i>supplementalDetails_callIds</i>	"446"
<i>supplementalDetails_callParticipants</i>	"7104 7001 "
<i>supplementalDetailsDisplayName_callIds</i>	"CallIds"
<i>supplementalDetailsDisplayName_callParticipants</i>	"ToName"

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromAddress</i>	"FromAddress"
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromName</i>	"FromName"
<i>supplementalDetailsDisplayName_isConference</i>	"IsConference"
<i>supplementalDetailsDisplayName_toAddress</i>	"ToAddress"
<i>supplementalDetailsDisplayName_toName</i>	"CallParticipants"
<i>supplementalDetails_fromAddress</i>	"7001"
<i>supplementalDetails_fromName</i>	"Nebel Carmen"
<i>supplementalDetails_isConference</i>	"False"
<i>supplementalDetails_toAddress</i>	"7104"
<i>supplementalDetails_toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>targetTimeForServiceLevel</i>	"00:02:00"
<i>timeOfferedToAgent</i>	"2019-10-11T09:54:13+02:00"
<i>timeOfferedToQueue</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>timeOfferedToSystem</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>timeOfLastAgentResponse</i>	"2019-10-11T09:54:19+02:00"
<i>timeOfLastCustomerResponse</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>toAddress</i>	"7104"
<i>toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>transferCount</i>	"1.0"
<i>type</i>	"Queued"
<i>workTimer</i>	"00:00:00"

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_ani</i>	"ANI"
<i>supplementalDetailsDisplayName_recording_Decision</i>	"Recording_Decision"
<i>supplementalDetailsDisplayName_phoneNumber</i>	"PhoneNumber"
<i>supplementalDetails_recording_Decision</i>	"Ja"
<i>supplementalDetails_phoneNumber</i>	"7001"
<i>queueDialable</i>	"7500"
<i>queueName</i>	"Testqueue_1"
<i>queueReporting</i>	"P112"


Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.

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



Abb. 417: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.
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.

Erweiterung konfigurieren für Genesys T-Server (optional)

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

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

CTIconnect for Genesys T-Server

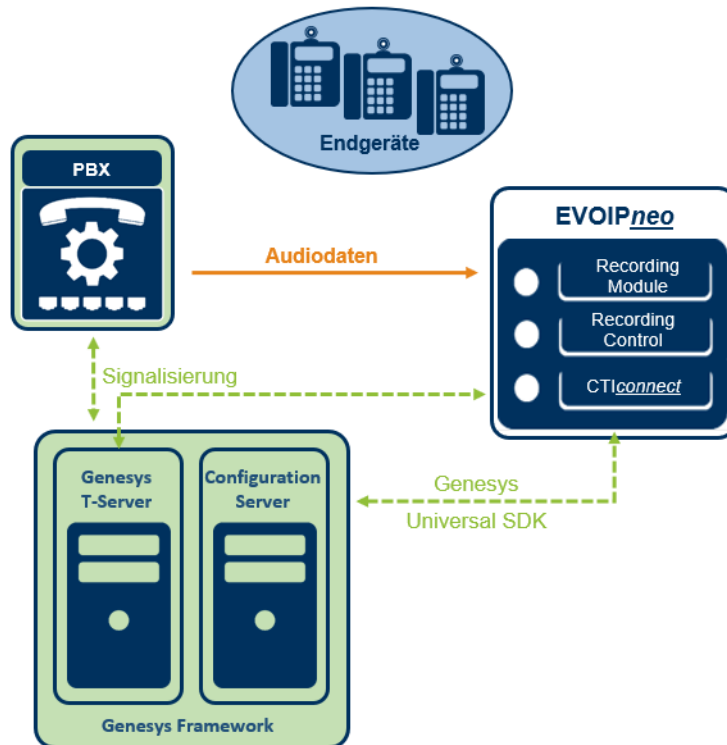


Abb. 418: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 480](#).

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



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

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


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

Konfigurationsdatei für Genesys-Erweiterung anpassen

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

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

Erweiterung in der Integration konfigurieren

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

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Genesys T-Server

CTIconnect-Modul

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

Verbindungsdaten ▼

Configuration Server: Name

192.168.169.178

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten ▼

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen...

▼

-

Speichern
Abbrechen

Abb. 419: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

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

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

Tab. 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. 420: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

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

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

Tab. 100: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden 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 nicht vorkonfiguriert sind.

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



Abb. 421: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.
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.

Sonstige Einstellungen konfigurieren

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

⇒ Das Fenster Schritt: *Sonstige Einstellungen* erscheint

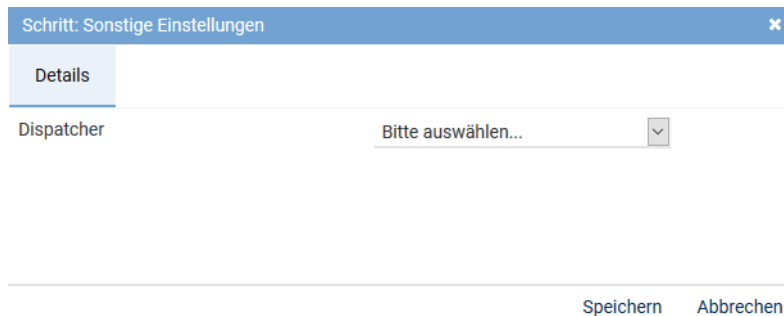


Abb. 422: Sonstige Einstellungen konfigurieren

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. 423: 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. 424: 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.

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





Integration ▼ Allgemein			
Name ↕	Typ ↕	Aktiv ▼	Status ↕
 Mitel MiVoice Business	Mitel MiVoice Business active		

Abb. 425: Integration deaktivieren

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

8.2.2.7 Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Parallel Recording

8.2.2.7.1 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:

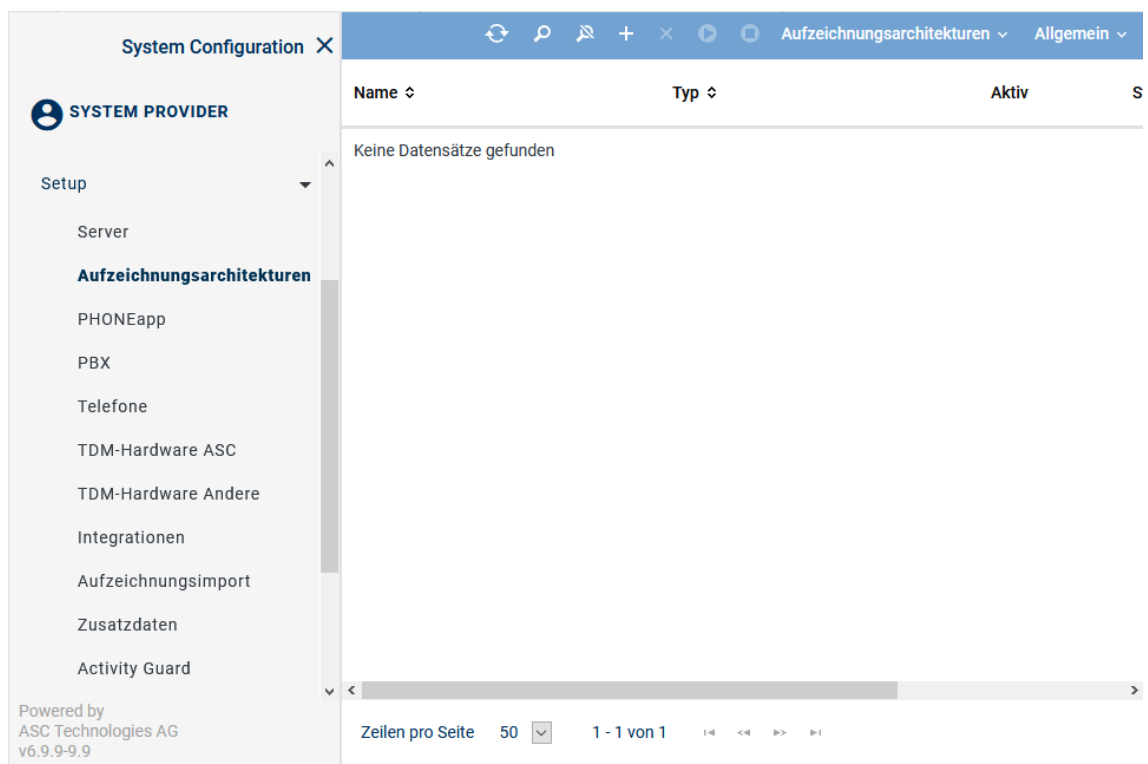






Abb. 426: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

Name	Name der Aufzeichnungsarchitektur
Typ	Typ der Aufzeichnungsarchitektur
Aktiv	<p>Zeigt an, ob die Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist und zur Aufzeichnung bereit ist.</p> <p> = Aufzeichnungsarchitektur ist aktiv und zur Aufzeichnung bereit. Sie kann über das Symbol  (Deaktivieren) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p> = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiviert werden.</p>

<i>Standby aktiv</i>	Zeigt an, ob in der Aufzeichnungsarchitektur für eine oder mehrere der Aufzeichnungskomponenten der Standby-Server aktiv ist. ✓ = Mindestens 1 Standby-Server ist aktiv. ✗ = Es ist kein Standby-Server aktiv bzw. es wurde kein Standby-Server definiert.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde.
<i>Aktualisiert</i>	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.

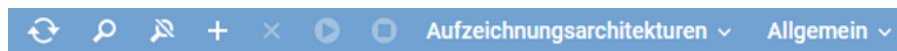






Abb. 427: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen. Das Symbol  wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle Suchfilter zurück, so dass in der Hauptansicht wieder alle Datensätze angezeigt werden.
	<i>Erstellen</i>	Legt eine neue Aufzeichnungsarchitektur an.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. Die Aufzeichnungsarchitektur wird aus der Liste der Hauptansicht entfernt. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen löschen, die inaktiv sind und die keiner Integration bzw. keinem Server für den Import zugeordnet sind.
	<i>Aktivieren</i>	Aktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur.
	<i>Deaktivieren</i>	Deaktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen deaktivieren, die keiner aktiven Integration und keinem aktiven Import zugeordnet sind.
<i>Aufzeichnungsarchitekturen</i>	<i>Standbyverwaltung</i>	Der Menüpunkt ist nur verfügbar bei Aufzeichnungsarchitekturen mit Failover-Möglichkeiten. Über den Menüpunkt Standby-Verwaltung können Sie ein Fenster öffnen, in dem Sie für Architekturen mit Failover-Konzepten manuell festlegen können, welcher Server aktiv sein soll.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i>

	• Anzahl der Zeilen pro Seite
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*.

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. 428: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Parallel Recording

- Geben Sie in das Eingabefeld *Namen* einen sprechenden Namen für die Aufzeichnungsarchitektur ein.
- 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.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
⇒ Die Eingaben erscheinen jetzt in der Detailansicht.

Multi-Server Parallel Recording
Multi-Server Parallel Recording ✕

Details*
Verbund 1*
Verbund 2*

[Hilfe](#)

Name*	Multi-Server Parallel Recording
Failover-Timeout*	15 Sek
Aufzeichnungsarchitektur	Multi-Server Parallel Recording
Standby Failover aktivieren	<input type="checkbox"/>
Aufzeichnungssteuerung synchronisieren	<input checked="" type="checkbox"/>
Aktiv	Inaktiv

Integrationstyp

Name

Keine Datensätze gefunden

Speichern

Zurücksetzen


Abb. 429: 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. 476](#).

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

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Aufzeichnungssteuerung synchronisieren*, damit sich die Recording-Control-Dienste abgleichen und nur ein Dienst die Aufzeichnung für beide Aufzeichnungsserver steuert, siehe Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung.

Integrationstyp hinzufügen

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

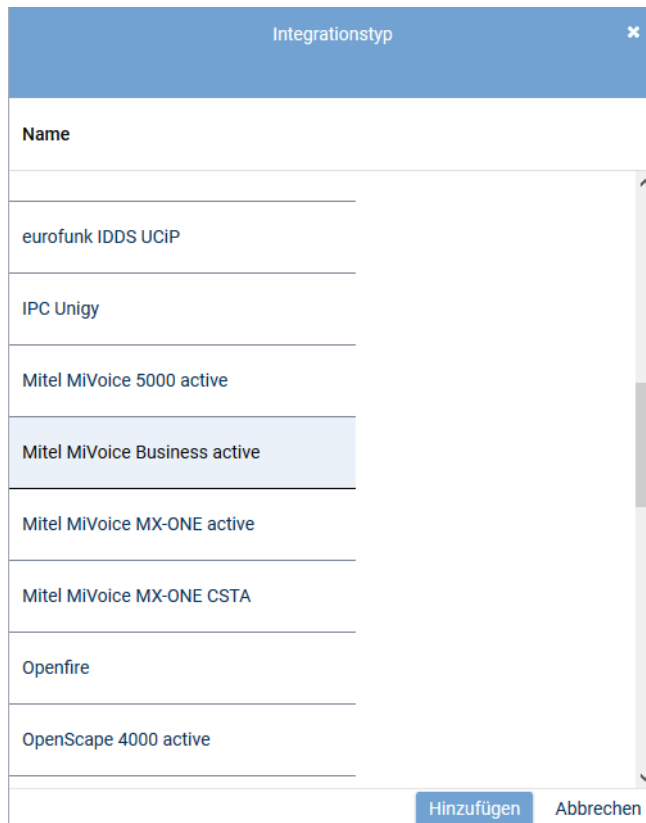


Abb. 430: Integrationstyp auswählen



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

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

< Aufzeichnungsserver

+

Server ↕	Standby ↕
REC-01	REC-02

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 431: 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 ▲		
RC-02	192.168.173.176		
REC-01	192.168.173.171		
REC-03	192.168.173.173		
CTI-02	192.168.173.178		
REC-04	192.168.173.174		
RC-01	192.168.173.175		
REC-02	192.168.173.172		
Zeilen pro Seite 20 <input type="button" value="v"/> 1 - 8 von 8		<input type="button" value="Hinzufügen"/> <input type="button" value="Abbrechen"/>	

Abb. 432: 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. 433: 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.
8. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

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.

3. 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 v Allgemein v			
Name ↕	Typ ↕	Aktiv ↕	Standby aktiv ↕
Multi-Server Parallel Recording	Multi-Server Parallel Recording		

Abb. 434: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren - Beispiel

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



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



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



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

8.2.2.7.2 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:

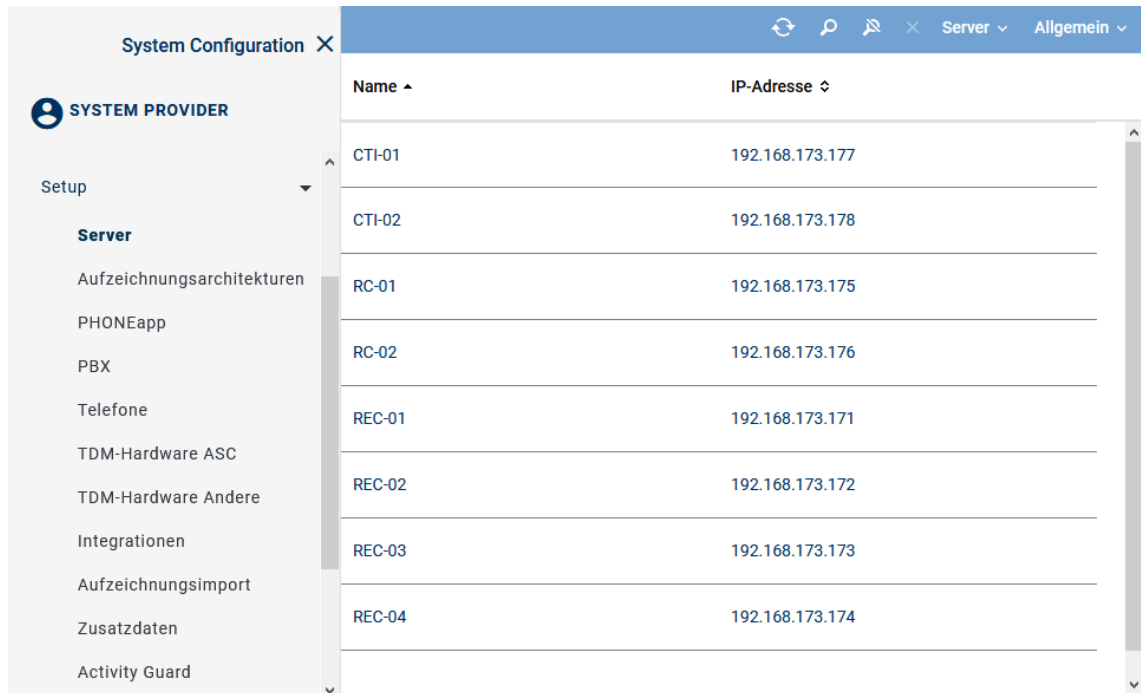


Abb. 435: Server - Hauptansicht

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

<i>Name</i>	Zeigt den Namen des Servers.
<i>IP-Adresse</i>	Zeigt die IP -Adresse des Servers.
<i>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.

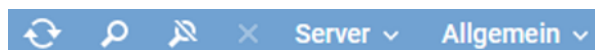







Abb. 436: Symbolleiste Server-Modul

	<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 Neo-System besteht.

Server	Server-Standorte verwalten	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 388 .
	NTP-Server verwalten	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können.
	Synchronisationskonfigurationen verwalten	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Synchronisationskonfigurationen verwalten können.
Allgemein	Tabelle anpassen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i>
	Allgemeine Hilfe	Öffnet die Online-Hilfe.
	Modul-Hilfe	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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

Server-Standorte verwalten

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

Server-Standort hinzufügen

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

⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.

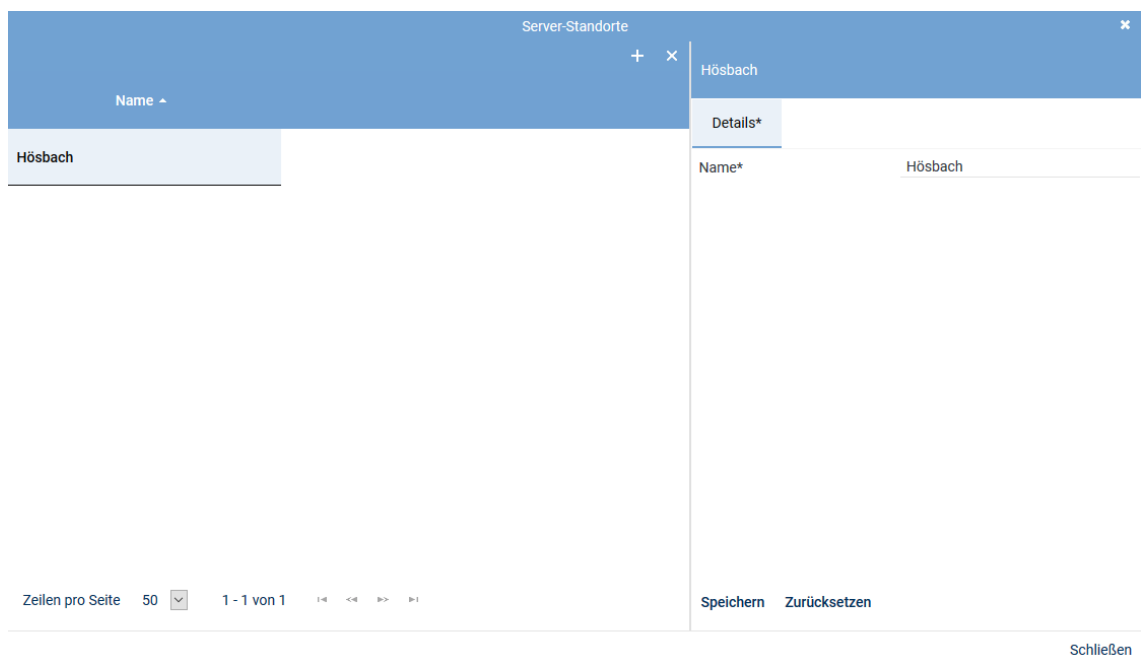



Abb. 437: Server-Standort hinzufügen

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.

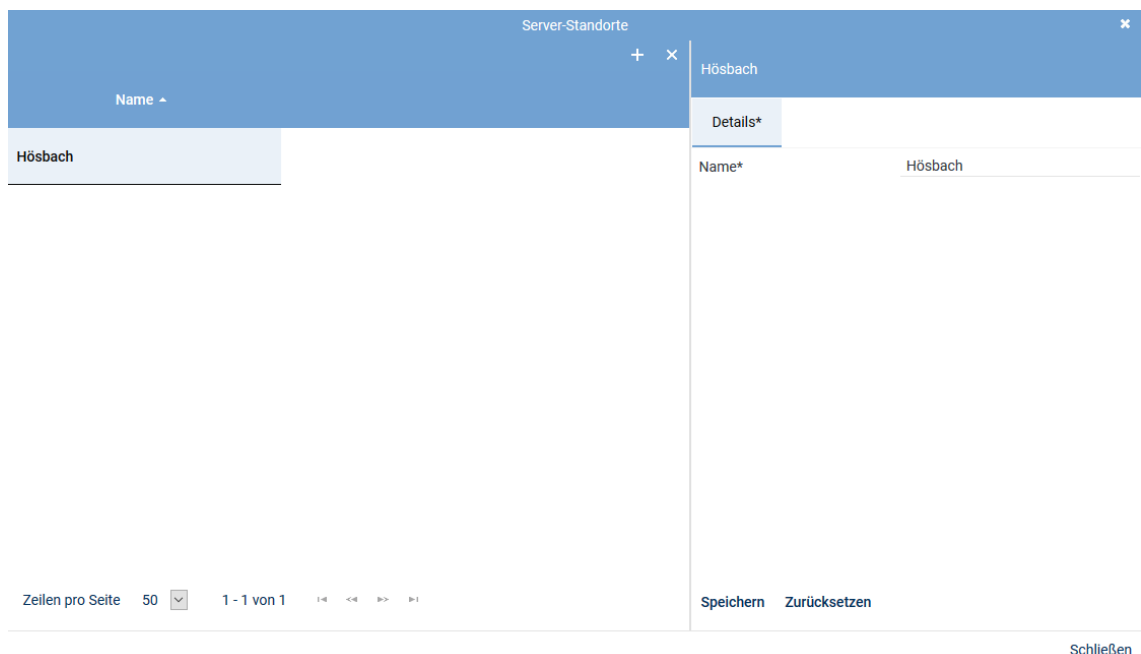



Abb. 438: Server-Standort löschen

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. 439: 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. 440: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

API-Server ▼

☒ API-Server

API-Server-Name*

Speichererweiterungen   

Pfad ↕	Server ↕
NAS 2	REC-02

☐ Wiedergabe per Telefon



Abb. 441: 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 wird außerdem für die Wiedergabe über die Web-Applikationen benötigt. Erst wenn der ASC-API-Server gestartet ist, kann der Wiedergabeserver aktiviert werden und der entsprechende ASC-API-Server kann für die Wiedergabe über die Web-Applikationen zugewiesen werden.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>API-Server</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den ASC-API-Server zu starten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>Damit der ASC-API-Server auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie die Einstellungen in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen, siehe Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung", S. 402.</p>
<i>API-Server-Name</i>	<p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des API-Servers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p>
<i>Liste Speichererweiterungen</i>	<p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen", S. 392. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p>
<i>Wiedergabe per Telefon</i>	<p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden Neo-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> Applikation POWERplay Pro Applikation POWERplay Instant Replay-Modul <p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angestellten-Modul oder im Telefon-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p> <p>HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer", S. 400. Dazu muss mindestens 1 PBX 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. 442: 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. 443: Gruppenfeld Audioanalyse

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

Tab. 101: Audioanalyse konfigurieren

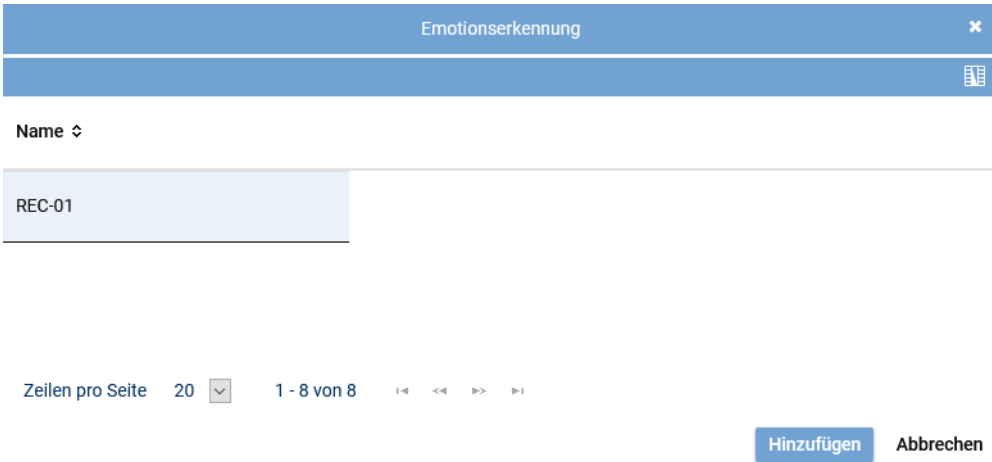


Abb. 444: Server für die Emotionserkennung auswählen

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

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

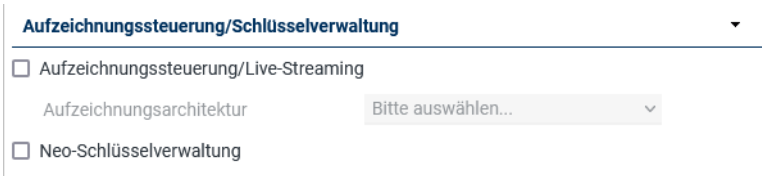


Abb. 445: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aufzeichnungssteuerung/ Live-Streaming</i>	Die externe Aufzeichnungssteuerung wird bei dieser Aufzeichnungslösung nicht unterstützt.
<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>Neo-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. 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. 446: Gruppenfeld Datenverarbeitung


Parameter	Wert/Beschreibung
Datenablage	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben.
Daten zur Wiedergabe transferieren	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten nur zur Wiedergabe auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste Zielserver einen Server hinzufügen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Wiedergabe transferiert werden sollen. Die Daten werden auf dem Zielserver nicht gespeichert, sondern nur zum Zweck der Wiedergabe in einem Cache abgelegt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (Hinzufügen) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 397. Über das Funktionssymbol  (Entfernen) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen ein API-Server und ein Replay Server konfiguriert wurde.</p>

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Daten zur Datenablage transferieren</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten zum Speichern auf einen anderen Server transferieren möchten.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielserver kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 397. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie den Transfer für einen bestimmten Zeitraum aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Zeitraum aktivieren</i> <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion aktiviert. Die Felder zur Eingabe der Zeitangabe werden aktiv. Wählen Sie über das Drehfeld-Steuerelement die Uhrzeit für den Zeitraum von – bis aus. <i>Zeitraum aktivieren</i> <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. <p>HINWEIS! Sobald die Funktion konfiguriert ist, können die Daten auf dem Zielserver wiedergegeben werden. Wird eine Wiedergabe angefordert, werden die Daten im Arbeitsspeicher auf dem Zielserver zwischengespeichert, auch wenn der Transfer zur Datenablage noch nicht vollzogen ist.</p> <p>HINWEIS!</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"> <i>Wiedergabeserver</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Wiedergabeserver aus, von dem die exportierten Aufzeichnungen nach dem Export wiedergegeben werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, die als Wiedergabeserver konfiguriert sind.

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

Tab. 103: 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. 447: 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. 448: Gruppenfeld Wiedergabe

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

Parameter	Wert/Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 399. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen.

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.
- Um einen **API-Server** zuzuordnen, klicken Sie in der Symbolleiste der Liste **API-Server** auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
 - Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf dem der **API-Dienst** läuft.



API-Server

Name ▾

CTI-01

RC-01

RC-02

REC-01

REC-04

REC-03

Zeilen pro Seite 20 1 - 7 von 7

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 449: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der [API-Dienst](#) installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 391](#).

- 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. 450: Gruppenfeld Virtualisierung

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

Tab. 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* (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. 451: 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.</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>
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>

	HINWEIS! Der Portbereich darf einen Wert von 64 nicht unterschreiten.
<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>	Geben Sie hier die IP-Adresse des SIP -Registrars der PBX ein.
<i>PBX-Port</i>	<p>Geben Sie hier den Port des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 5060 ein.</p>
<i>Registrierung erforderlich</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die SIP-Extension an dem SIP-Registrar der PBX angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = SIP-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = SIP-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Registrierung erforderlich</i>.</p>
<i>Ablauf der SIP-Registrierung</i>	Geben Sie hier ein, nach welcher Zeitspanne die Registrierung erneut durchgeführt werden muss.

Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung


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



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

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

Wiedergabeserver-Adressen

 Wiedergabeserver-Adressen entfernen

Interne Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS) : 4040

Interne Download-URL

Externe Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS) : 4040

Externe Download-URL


Speichern Zurücksetzen

Abb. 452: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

Gruppenfeld Wiedergabeserver-Adressen

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

<i>Interne Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS)</i>	Geben Sie hier entweder die IP -Adresse und den Port oder den DNS-Namen ein, unter der der Wiedergabeserver zu erreichen ist.
<i>Interne Download-URL</i>	Geben Sie hier die URL ein, unter der der Wiedergabeserver intern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com/</code>
<i>Externe Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS)</i>	Geben Sie hier entweder die IP -Adresse und den Port oder den DNS-Namen ein, unter der der Wiedergabeserver 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 ein, unter der der Wiedergabeserver über den Browser auch von extern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com/</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 der Wiedergabeserver die konfigurierte Adresse und den konfigurierten Port.

Ist die Adresszuordnung nicht konfiguriert, erhält der Wiedergabeserver 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.

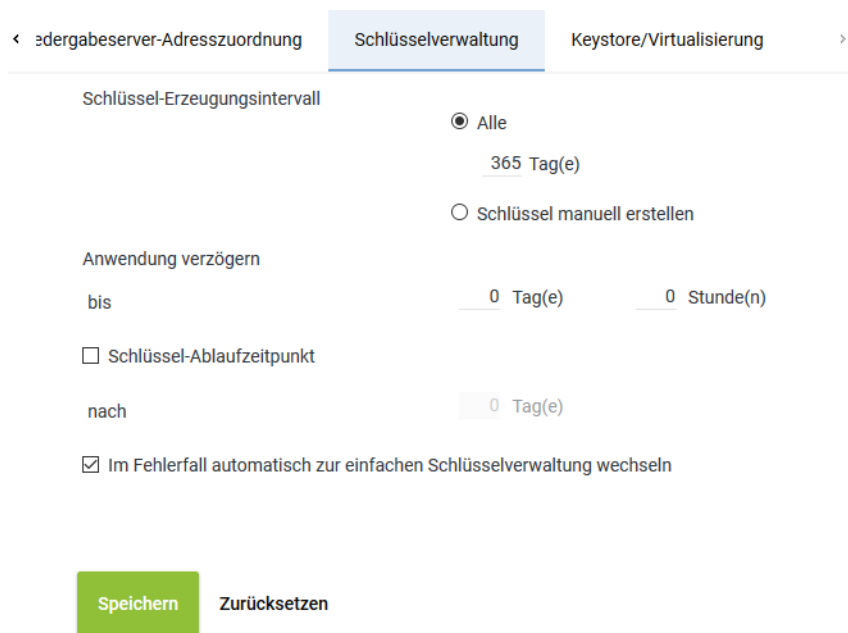


Abb. 453: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

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.

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.

Anwendung verzögern

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

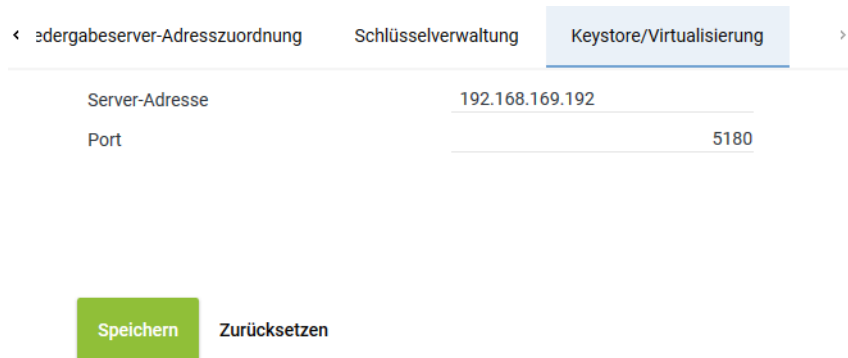
In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

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.



Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	
Server-Adresse	192.168.169.192
Port	5180

Speichern Zurücksetzen

Abb. 454: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

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

- Falls Sie die [VM](#) mit *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*.

8.2.2.7.3 PBX anlegen

Die Konfiguration der PBX kann entweder über das PBX-Modul oder über das Integrations-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:

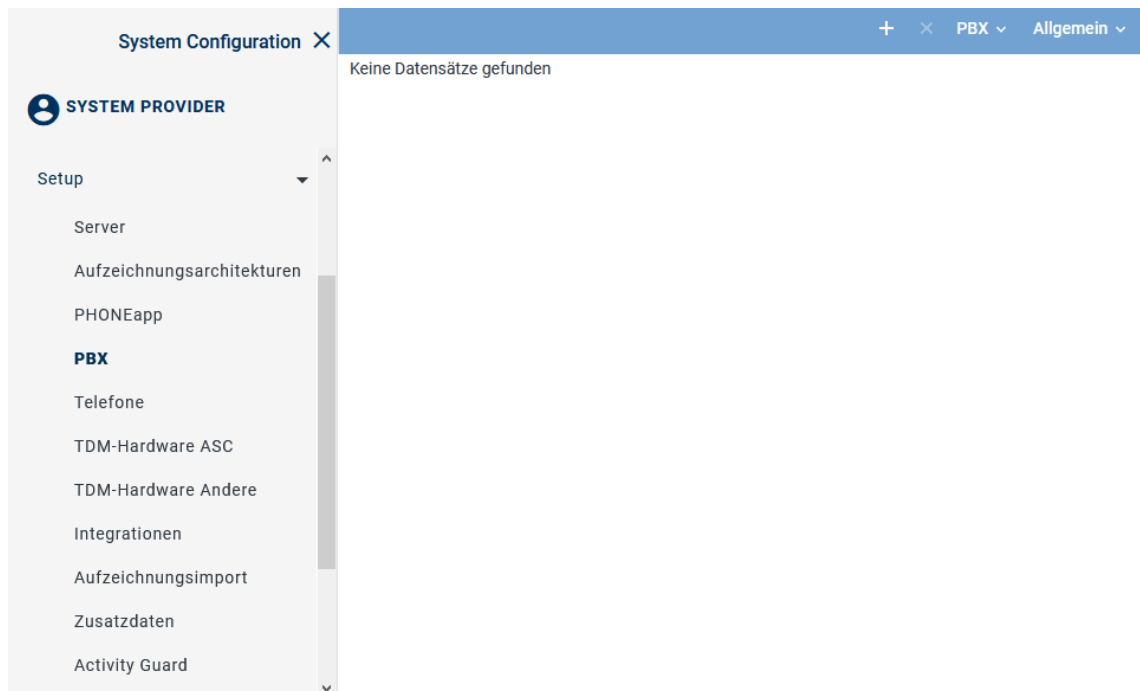


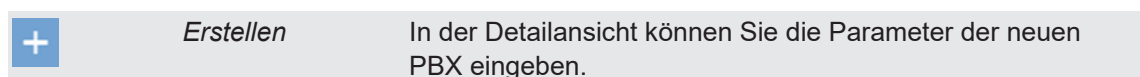
Abb. 455: PBX-Modul - Hauptansicht


Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 456: Symbolleiste PBX-Modul




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



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

Neue PBX erstellen

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

×

< Details*
PHONEapp-Konfiguration
Web Service >

Name*

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. 457: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

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

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

Tab. 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*.

8.2.2.7.4 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.

Ressourcen für Angestellte

In Systemen, in denen mehrere PBXen eingesetzt werden, können Sie dem Angestellten auch Aufzeichnungsressourcen von verschiedenen PBXen zuordnen.



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

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*.

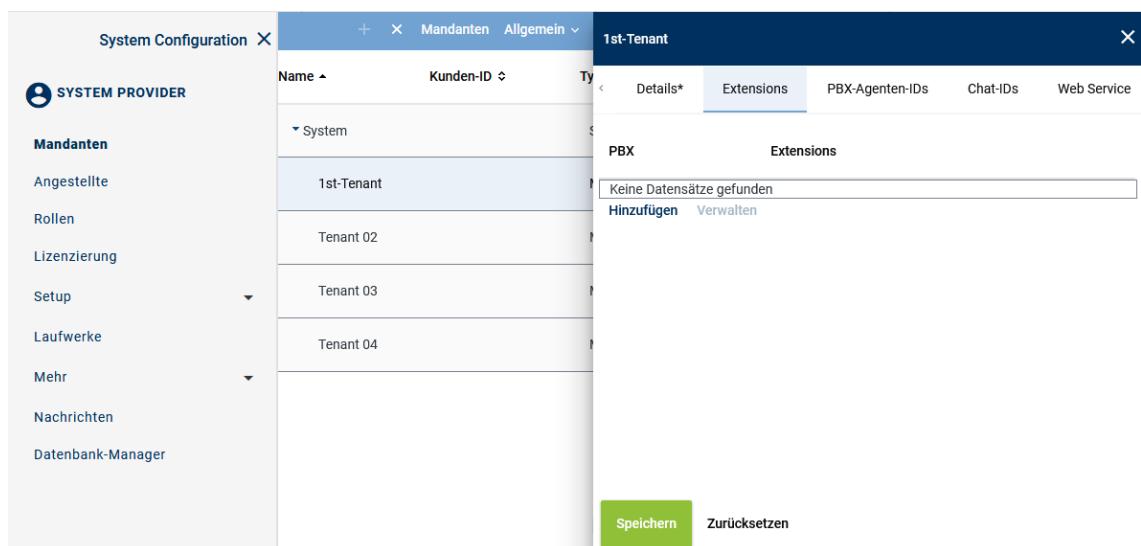


Abb. 458: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

Extensions hinzufügen

- Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
- Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

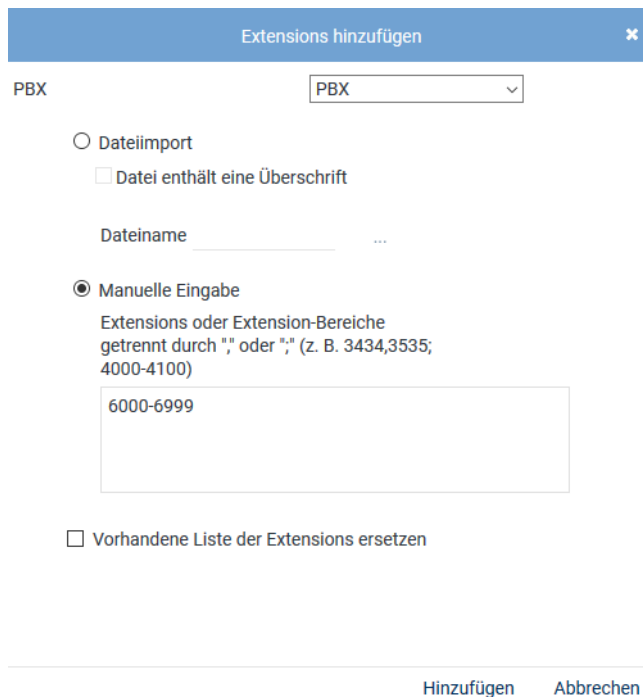




Abb. 459: Mandanten Extensions zuweisen

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

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

<i>Manuelle Eingabe</i>	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p> <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.</p> <p>Die Eingaben mit Ländervorwahlen als Nummernbereiche geben Sie wie folgt ein: +4984496800-+4984496810</p> <p>HINWEIS! Die Anzahl der Stellen der Nummern müssen gleich sein. Ergänzen Sie fehlende Stellen mit führenden Nullen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p>
<i>Vorhandene Liste der Extensions ersetzen</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.</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.
- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

Extensions entfernen

- Wählen Sie die Telefonanlage (PBX), für die Sie zugewiesene Extensions entfernen möchten, aus der Liste aus.

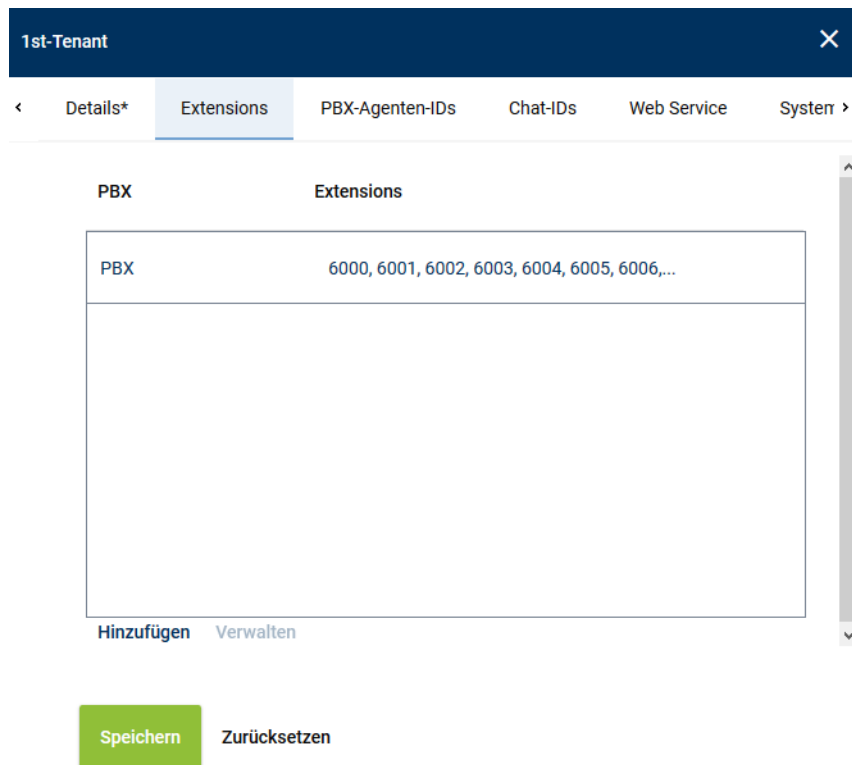


Abb. 460: Extensions entfernen

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. 461: 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*.

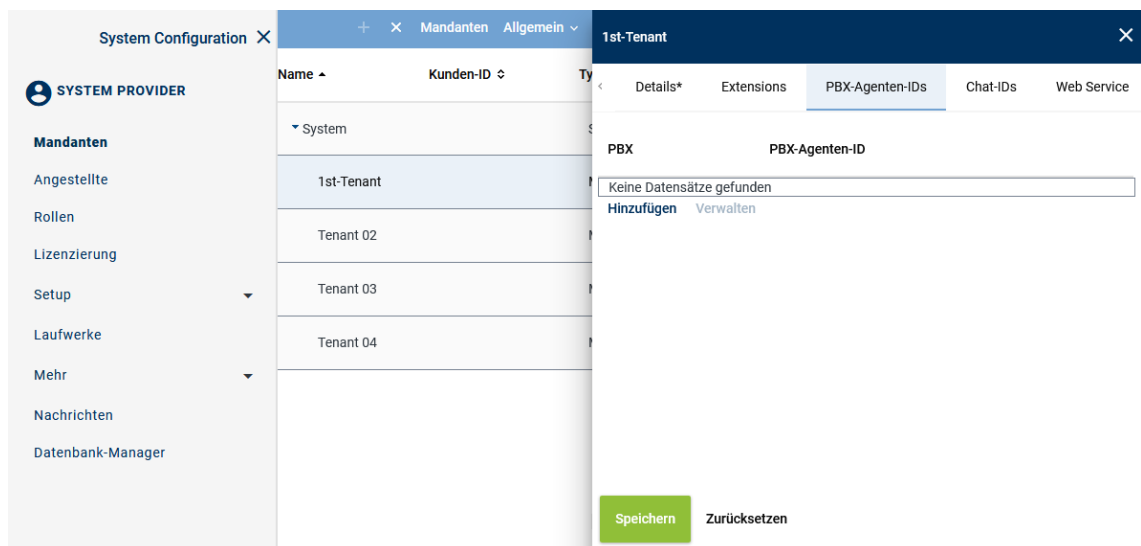


Abb. 462: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

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. 463: Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen

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

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

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

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

PBX-Agenten-ID entfernen

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



Abb. 464: 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*.

8.2.2.7.5 Zusatzdaten konfigurieren

Zusatzdaten

Die Metadaten, die von einer Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, werden im Aufzeichnungssystem als Zusatzdaten an die entsprechende Konversation angehängt.

Im Aufzeichnungssystem werden 2 Typen von Zusatzdaten unterschieden:

- **Standardzusatzdaten-Felder**
Das sind Zusatzdaten, die nicht verändert werden können, wie z. B. die Startzeit, die Endezeit und die Rufnummern der Teilnehmer oder die Agentendaten.
- **CustomCP-Felder**
Das sind Felder, die durch den Benutzer angepasst und auch als editierbar konfiguriert werden können. Darunter zählen z. B. Kommentarfelder oder Kundennummern. Die Konfiguration erfolgt im Zusatzdaten-Modul in der Applikation System Configuration.



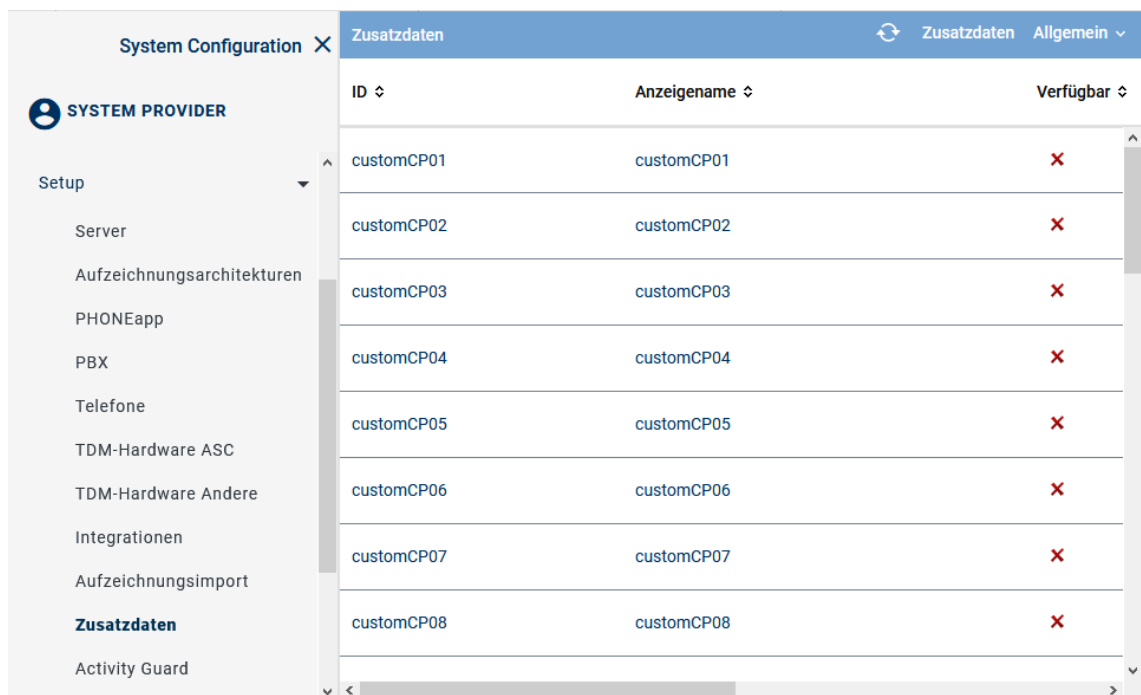
Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.

Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Metadaten in Neo den CustomCP-Feldern zuordnen, damit die Daten dahin getaggt und abgespeichert werden.

Die Informationen, die in CustomCP-Felder getaggt werden, können z. B. im Recording Planner verwendet werden, um das Aufzeichnungsverhalten zu steuern. Die Zusatzdaten können auch in den Such- und Wiedergabeapplikationen angezeigt werden.

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

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



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

Abb. 465: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

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

Anzeigenamen ändern

Anzeigenamen ändern ▼






Sprache	Anzeigenname	
ar_SA	customCP01	
bg_BG	customCP01	
cs_CZ	customCP01	
de_DE	customCP01	 

Abb. 466: Zusatzdaten konfigurieren

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

Verfügbarkeit

Verfügbarkeit ▼

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

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 467: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

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



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

Mögliche Zusatzdaten

Für diese Aufzeichnungslösung wurde die XML-Struktur des SIPREC-Standards erweitert, damit können Sie zusätzlich folgende Zusatzdaten konfigurieren:

- *AccountCode*
- *AccountCodeVerified*
- *CallingDeviceName*
- *CalledDeviceName*

- *CallingPartyIVR*
 - *CalledParty*
 - *EventCause*
 - *GlobalCallID*
 - *MitelQueueName*
 - *substitutedCPNNumber*
 - *substitutedCPNName*
1. Konfigurieren Sie die Anzeigenamen.
 2. Aktivieren Sie die Verfügbarkeit, damit die Zusatzdaten in den Neo-Applikationen weiterverwendet werden können.

Die Zuordnung der Felder erfolgt in der Integration in den *Globalen Aufzeichnungseinstellungen* in der Registerkarte *SIP-Header Tagging*, siehe Registerkarte SIP-Header Tagging.

8.2.2.7.6 Integration anlegen für Multi-Server Parallel Recording

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

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

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

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

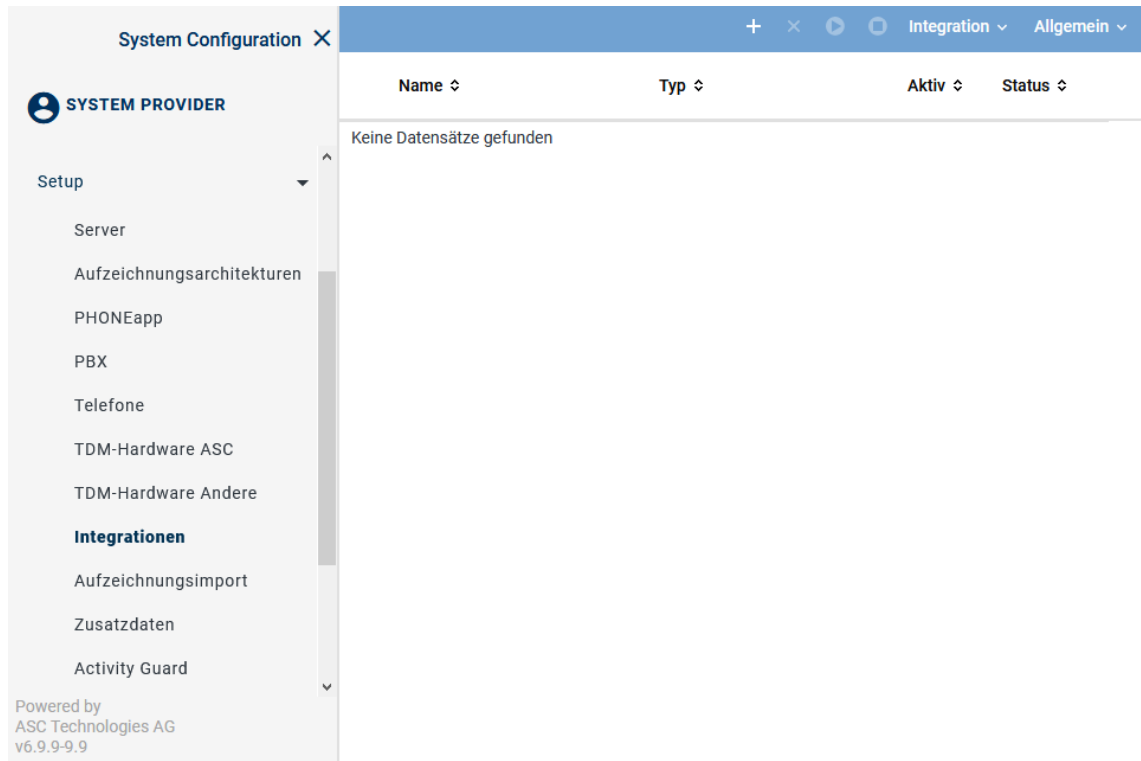




Abb. 468: Integrationen - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden folgende Informationen angezeigt:

<i>Name</i>	Name der Integration
<i>Typ</i>	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.

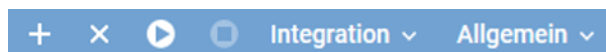






Abb. 469: Symbolleiste Integrationen-Modul

	<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.

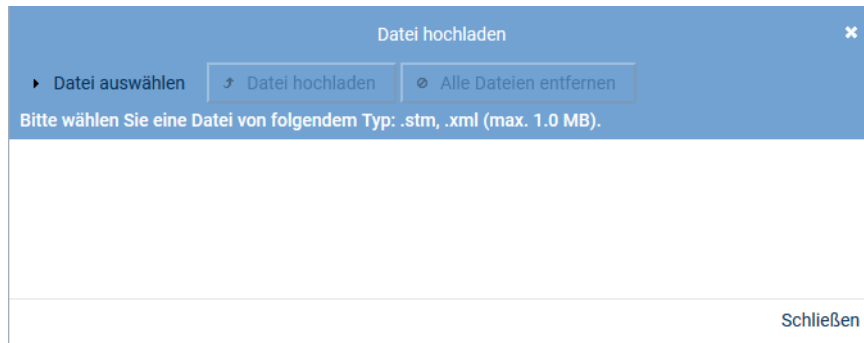


Abb. 470: Datei auswählen

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*.

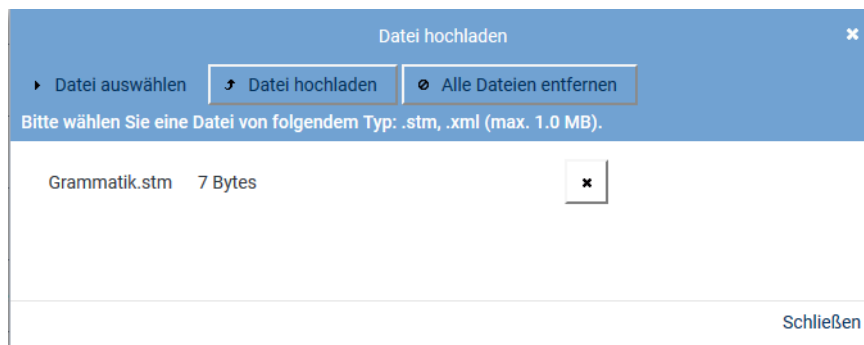




Abb. 471: Grammatik hochladen

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. 472: 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. 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  1 - 1 von 1    

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 473: 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. 474: 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.

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. 475: 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 Parallel Recording ▼

Speichern Abbrechen

Abb. 476: 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 Verbund 1
▸

Verbindungsdaten Verbund 2
▸

Zusatzdaten
▸

Speichern
Abbrechen

Abb. 477: CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG konfigurieren



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

ACHTUNG!

Bei parallelen Aufzeichnungsarchitekturen muss die Aufzeichnung über das MBG erfolgen.

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

CTIconnect-Modul ▾

Typ	CTIconnect active	
Grammatikname*	standard	▾
Grammatikversion*	1.00.51	▾

Abb. 478: 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 kundenspezifisch 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

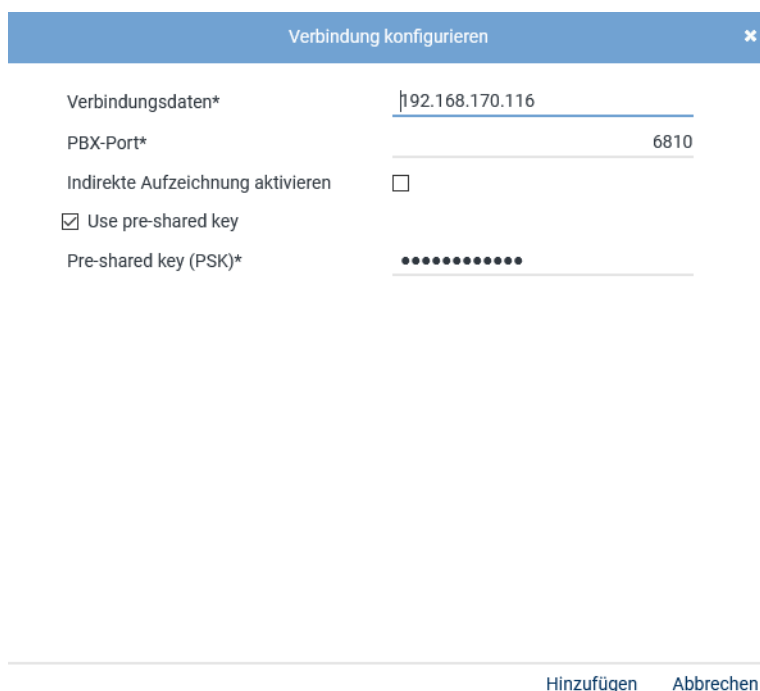
Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Bearbeiten Löschen

Abb. 479: Gruppenfeld Verbindungsdaten

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Verbindung konfigurieren

Verbindungsdaten* 192.168.170.116

PBX-Port* 6810

Indirekte Aufzeichnung aktivieren ☐

☒ Use pre-shared key

Pre-shared key (PSK)*

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 480: Verbindung konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Verbindungsdaten</i>	Geben Sie hier den Link zum MBG an. Geben Sie alle MBGs ein, die verwendet werden, inklusive MiCollab. Geben Sie bei den Verbindungsdaten entweder die IP-Adresse oder den FQDN des MBG ein.
<i>PBX-Port</i>	Geben Sie hier den Port für das MBG bzw. SRC an, standardmäßig 6810 .
<i>Indirekte Aufzeichnung aktivieren</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, falls Sie eine indirekte Aufzeichnung laufen lassen möchten.
<i>Use Pre-shared key</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn das MBG im PSK-Modus betrieben wird und die Anmeldung über das Pre-Shared-Key-Verfahren erfolgen soll.
<i>Pre-shared key (PSK)</i>	Geben Sie hier das Passwort für den Pre-Shared key ein. Das Passwort muss mit der Konfiguration auf dem MBG identisch sein, siehe Kapitel "MiVoice Border Gateway für den NEO-Zugriff über Web-Proxy konfigurieren" , S. 19

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

Die Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, können in Neo in benutzerdefinierte Zusatzdatenfelder, den CustomCP-Feldern, getaggt und abgespeichert werden.

In diesem Gruppenfeld können Sie die Zuordnung der Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, zu den CustomCP-Feldern in Neo vornehmen, damit sie für die weitere Verwendung zur Verfügung stehen.



Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.



Für die Zuordnung in den Dropdown-Listen stehen nur die CustomCP-Felder zur Verfügung, die zuvor im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Im Zusatzdaten-Modul können Sie den Anzeigenamen vergeben und die Felder editierbar und systemweit verfügbar machen.




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

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


Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.

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

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

Abb. 481: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.
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 Informationen, die in CustomCP-Felder getaggt werden, können z. B. im Recording Planner verwendet werden, um das Aufzeichnungsverhalten zu steuern. Die Zusatzdaten können auch in den Such- und Wiedergabeapplikationen angezeigt werden.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über Funktionstasten 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*.

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"/>
CTIconnect-Modul ▼		
Typ		CTIconnect passive
Grammatikname*		standard ▼
Grammatikversion*		1.00.01 ▼
Benutzername		
Passwort		
Verbindungsdaten Verbund 1 ▶		
Verbindungsdaten Verbund 2 ▶		
Zusatzdaten ▶		

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

Abb. 482: CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB (MiTAI)

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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

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

Abb. 483: 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. 484: 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. 485: Verbindungsdaten konfigurieren

- Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Verbindungsdaten</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse zur Mitel MiVoice Business (MiTAI-Link) ein. Geben Sie bei den Verbindungsdaten entweder die IP-Adresse oder den FQDN 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)

In diesem Gruppenfeld können Sie die Zuordnung der Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, zu den CustomCP-Feldern in Neo vornehmen, damit sie für die weitere Verwendung zur Verfügung stehen.



Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.



Für die Zuordnung in den Dropdown-Listen stehen nur die CustomCP-Felder zur Verfügung, die zuvor im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Im Zusatzdaten-Modul können Sie den Anzeigenamen vergeben und die Felder editierbar und systemweit verfügbar machen.



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

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



Abb. 486: 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!

- *AccountCode*
 - *AccountCodeVerified*
 - *CallingDeviceName*
 - *CalledDeviceName*
 - *CallingPartyIVR*
 - *CalledParty*
 - *EventCause*
 - *GlobalCallID*
 - *MitelQueueName*
 - *substitutedCPNNumber*
 - *substitutedCPNName*
- 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>
substitutedCPNNNumber	<i>substitutedCPNNNumber</i>
substitutedCPNNName	<i>substitutedCPNNName</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>

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

Die Informationen, die in CustomCP-Felder getaggt werden, können z. B. im Recording Planner verwendet werden, um das Aufzeichnungsverhalten zu steuern. Die Zusatzdaten können auch in den Such- und Wiedergabeapplikationen angezeigt werden.



Damit der Benutzer die Aufzeichnung über Funktionstasten 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*.

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 Verbund 1
▶

Verbindungsdaten Verbund 2
▶

Zusatzdaten
▶

Speichern
Abbrechen

Abb. 487: 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. 488: 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. 489: 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. 490: 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. Geben Sie bei den Verbindungsdaten entweder die IP-Adresse oder den FQDN ein.

Tab. 113: Verbindungsdaten konfigurieren

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

Gruppenfeld Zusatzdaten

Die Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, können in Neo in benutzerdefinierte Zusatzdatenfelder, den CustomCP-Feldern, getaggt und abgespeichert werden.

In diesem Gruppenfeld können Sie die Zuordnung der Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, zu den CustomCP-Feldern in Neo vornehmen, damit sie für die weitere Verwendung zur Verfügung stehen.



Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.



Für die Zuordnung in den Dropdown-Listen stehen nur die CustomCP-Felder zur Verfügung, die zuvor im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Im Zusatzdaten-Modul können Sie den Anzeigenamen vergeben und die Felder editierbar und systemweit verfügbar machen.



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


Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.


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



Abb. 491: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.
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.

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.

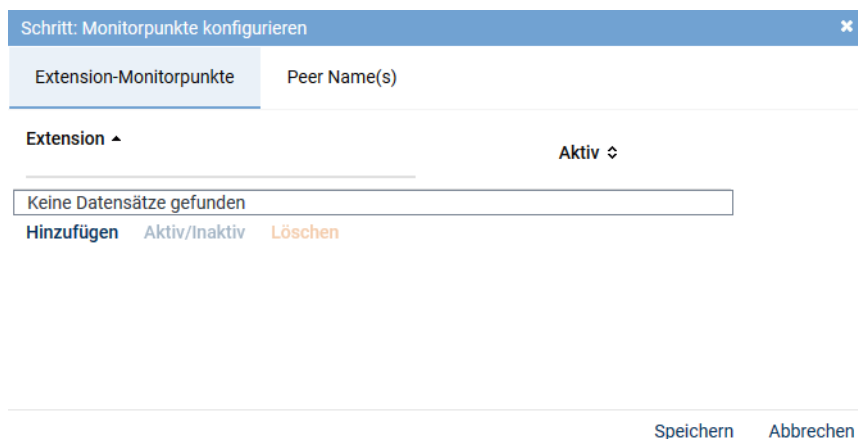


Abb. 492: Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren

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:

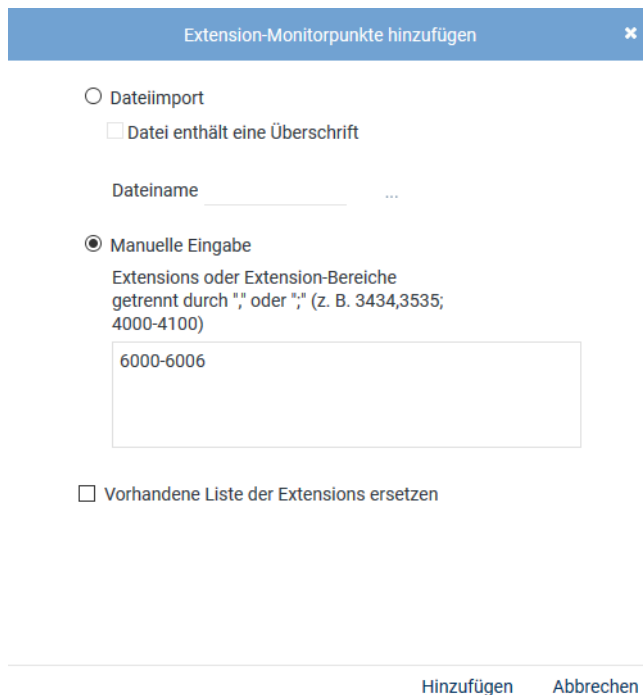




Abb. 493: Extension-Monitorpunkte hinzufügen

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

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.

- 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.



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. 494: Konfigurierte Extension-Monitorpunkte

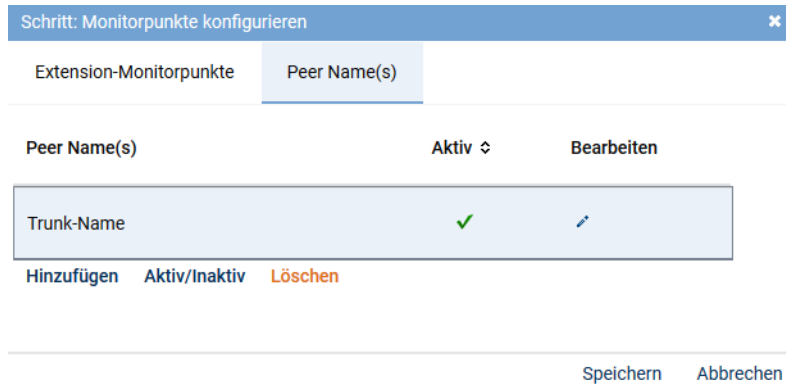
Hinzufügen	Um weitere Extension-Monitorpunkte hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Hinzufügen</i> und wählen Sie den Menüpunkt <i>Extensions eingeben</i> , dann erscheint erneut das Fenster zur Eingabe von Extension-Monitorpunkten. Über die Schaltfläche <i>Hinzufügen</i> schließen Sie das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

- 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. 495: 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 Parallel 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. 496: 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. 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 CTI~~connect~~-Modul der Integration geliefert werden.



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

Erweiterung konfigurieren für MiContact Center Enterprise

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

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

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

Schritt: Erweiterung konfigurieren ✕

Details

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ MiContact Center Enterprise

CTIconnect-Modul

Typ	CTIconnect passive	
Grammatikname*	standard	▼
Grammatikversion*	2.00.01	▼

Verbindungsdaten ▼

Servername*	192.168.170.205	
Port*		2601

Zusatzdaten ▼

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

Freie Zuordnung +

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

Speichern
Abbrechen

Abb. 497: 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: Gruppenfeld Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden 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 nicht vorkonfiguriert sind.

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



Abb. 498: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.
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.

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*.

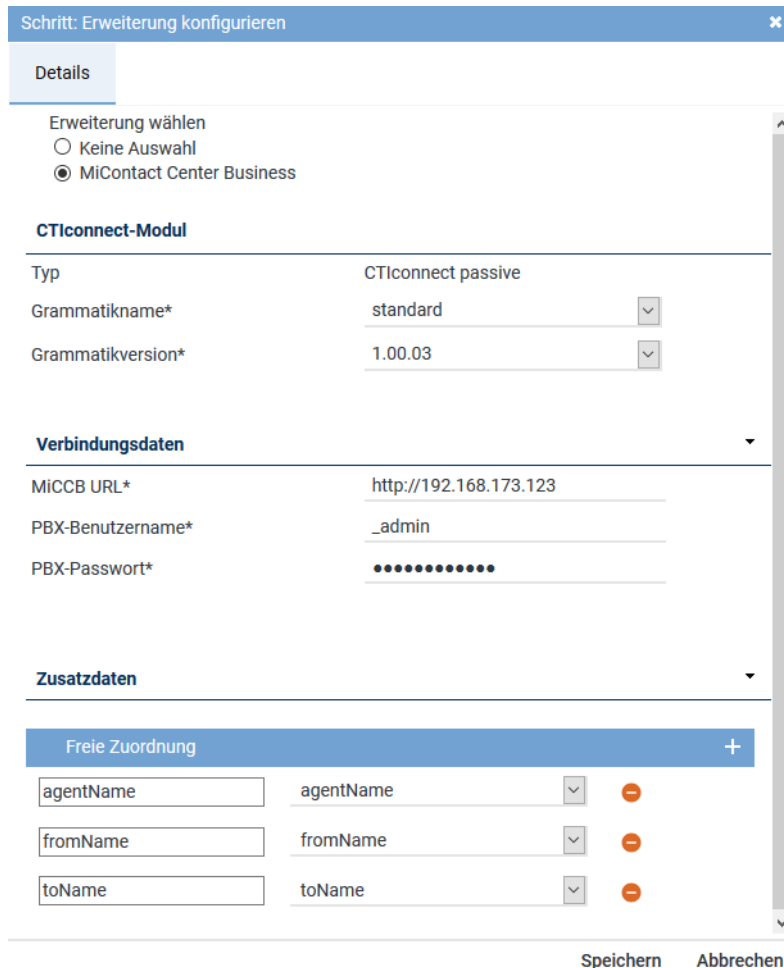


Abb. 499: Erweiterung für MiContact Center Business konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

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. 117: 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 URL ein, auf dem der MiContact Center Business läuft, z. B. http://192.168.173.123/miccsdk .
<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. 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>agentFirstName</i>	"Nebel Carmen"
<i>agentId</i>	"5705bff7-957c-4c23-8ad1-9ed45922a7b4"
<i>agentLastName</i>	"Mustermann"
<i>agentName</i>	"Hans Mustermann"
<i>agentReporting</i>	"7104"
<i>allowAgentPreview</i>	"true"
<i>classificationCodeRequired</i>	"false"
<i>conversationId</i>	"3BB49626471B011E5924"
<i>conversationState</i>	"Ended"
<i>direction</i>	"Incoming"
<i>failedRouteReason</i>	"None"
<i>folder</i>	"Inbox"
<i>fromAddress</i>	"7001"
<i>fromName</i>	"Hans"
<i>lastAgentAction</i>	"Receive"
<i>mediaFolder</i>	"Inbox"
<i>mediaServerId</i>	"26e821d1-8bc1-40c8-b65a-55ce35d2716b"
<i>mediaServerType</i>	"Mcd"
<i>mediaSpecificInfo</i>	"MitaiVoiceCommand 1 7104 446 {"G CID":"3BB49626471B011E59AA","P C ID":"3BB49626471B011E592E","SCI D ":""}"
<i>mediaType</i>	"Voice"
<i>native</i>	"true"
<i>queueId</i>	"333168d9-ce96-4c0b-80eb-0cd524-ca379f"
<i>queueWrapUpTimeEnabled</i>	"false"
<i>supplementalDetails_callIds</i>	"446"
<i>supplementalDetails_callParticipants</i>	"7104 7001 "
<i>supplementalDetailsDisplayName_callIds</i>	"CallIds"
<i>supplementalDetailsDisplayName_callParticipants</i>	"ToName"

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromAddress</i>	"FromAddress"
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromName</i>	"FromName"
<i>supplementalDetailsDisplayName_isConference</i>	"IsConference"
<i>supplementalDetailsDisplayName_toAddress</i>	"ToAddress"
<i>supplementalDetailsDisplayName_toName</i>	"CallParticipants"
<i>supplementalDetails_fromAddress</i>	"7001"
<i>supplementalDetails_fromName</i>	"Nebel Carmen"
<i>supplementalDetails_isConference</i>	"False"
<i>supplementalDetails_toAddress</i>	"7104"
<i>supplementalDetails_toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>targetTimeForServiceLevel</i>	"00:02:00"
<i>timeOfferedToAgent</i>	"2019-10-11T09:54:13+02:00"
<i>timeOfferedToQueue</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>timeOfferedToSystem</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>timeOfLastAgentResponse</i>	"2019-10-11T09:54:19+02:00"
<i>timeOfLastCustomerResponse</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>toAddress</i>	"7104"
<i>toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>transferCount</i>	"1.0"
<i>type</i>	"Queued"
<i>workTimer</i>	"00:00:00"

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_ani</i>	"ANI"
<i>supplementalDetailsDisplayName_recording_Decision</i>	"Recording_Decision"
<i>supplementalDetailsDisplayName_phoneNumber</i>	"PhoneNumber"
<i>supplementalDetails_recording_Decision</i>	"Ja"
<i>supplementalDetails_phoneNumber</i>	"7001"
<i>queueDialable</i>	"7500"
<i>queueName</i>	"Testqueue_1"
<i>queueReporting</i>	"P112"


Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.

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



Abb. 500: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.
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.

Erweiterung konfigurieren für Genesys T-Server (optional)

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

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

CTIconnect for Genesys T-Server

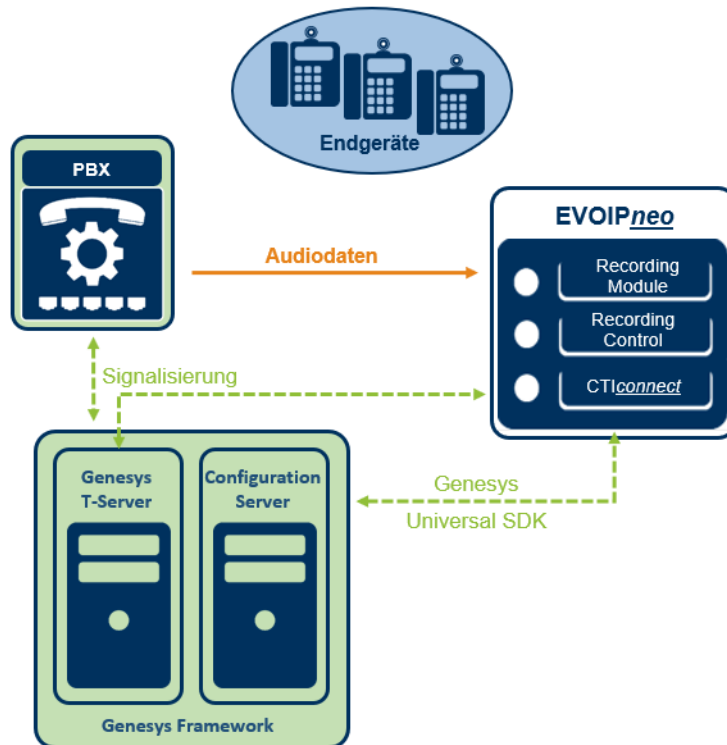


Abb. 501: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 480](#).

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



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

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


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

Konfigurationsdatei für Genesys-Erweiterung anpassen

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

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

Erweiterung in der Integration konfigurieren

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

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Genesys T-Server

CTIconnect-Modul

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

Verbindungsdaten ▼

Configuration Server: Name

192.168.169.178

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

Zusatzdaten ▼

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen...
▼

-

Speichern
Abbrechen

Abb. 502: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

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

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

Tab. 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. 503: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

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

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

Tab. 120: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden 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 nicht vorkonfiguriert sind.

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



Abb. 504: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Logfile steht.
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.

Sonstige Einstellungen konfigurieren

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

⇒ Das Fenster Schritt: *Sonstige Einstellungen* erscheint

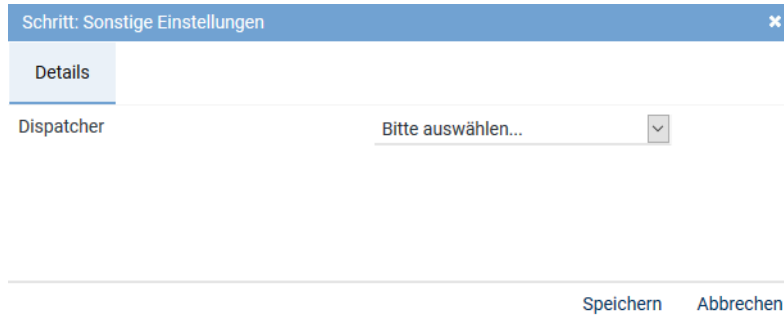


Abb. 505: Sonstige Einstellungen konfigurieren

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. 506: 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. 507: 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.

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



+ × ⌂ Integration ▾ Allgemein			
Name ↕	Typ ↕	Aktiv ▾	Status ↕
 Mitel MiVoice Business	Mitel MiVoice Business active	✓	✓

Abb. 508: Integration deaktivieren

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

8.2.3 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*.
- Erweitern Sie das Gruppenfeld *Audioanalyse*.

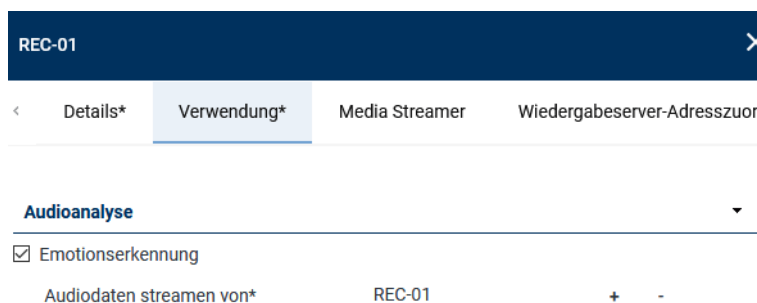



Abb. 509: Server-Modul - Emotionserkennung aktivieren

- Aktivieren Sie die Funktion *Emotionserkennung*.
- 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

- Markieren Sie in der Hauptansicht die Integration, für die Sie die Validität der Aufzeichnung prüfen möchten.
- Wählen Sie die Registerkarte *Recording Content Validation*.

Folgende Kriterien stehen zur Prüfung der korrekten Aufzeichnung zur Verfügung:

- *Paketverlust-Erkennung*
- *Entschlüsselungsfehler-Erkennung*
- *Stille-Erkennung*

×

< Details*
Recording Content Validation >

Paketverlust-Erkennung aktivieren ☒

Entschlüsselungsfehler-Erkennung aktivieren ☒

☒ Stille-Erkennung aktivieren

Mindestdauer* ms

Schwellenwert* dB

Stilleanteil* %

Gewichtung*

Emotionserkennungsserver* + -

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 510: Integration anlegen - Registerkarte Recording Content Validation

Paketverlust-Erkennung aktivieren	<input checked="" type="checkbox"/> Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit geprüft wird, ob Pakete einer Aufzeichnung verloren gegangen sind. HINWEIS! Ein Paketverlust führt zu Einbußen in der Audioqualität. Sollte ein hoher Prozentsatz an Paketen verloren gehen, kann es zum kompletten Verlust der Aufzeichnung kommen.
Entschlüsselungsfehler-Erkennung aktivieren	<input checked="" type="checkbox"/> Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit geprüft wird, ob bei der Entschlüsselung Fehler aufgetreten sind. HINWEIS! Falls es zu Entschlüsselungsfehlern kommt, führt dies dazu, dass die Audiodatei ganz oder teilweise aus Lärm besteht und dadurch nicht zu gebrauchen ist.
Stille-Erkennung aktivieren	<input checked="" type="checkbox"/> Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit geprüft wird, ob in den Aufzeichnungen Stille-Passagen beinhaltet sind und unter welchen Kriterien eine Passage als Stille erkannt werden soll. HINWEIS! Die Erkennung ist sinnvoll, falls z. B. von der Telefonanlage zwar RTP-Pakete geschickt werden, die aber statt einem Audiosignal nur Stille beinhalten.
<i>Mindestdauer</i>	Geben Sie hier die Mindestdauer einer Stille-Passage ein, bei der eine Meldung ausgegeben werden soll. Standardwert ist 30000 ms (30 Sekunden).
<i>Schwellenwert</i>	Geben Sie hier den Schwellenwert des Audiopegels in dB an, bei dessen Unterschreitung die Passage als Stille erkannt wird. Standardwert ist -60 dB.
<i>Stilleanteil</i>	Geben Sie hier in Prozent an, bei welchem Anteil an Stille in einer Aufzeichnung eine Meldung ausgegeben werden soll. Standardwert ist 90 %.

<i>Gewichtung</i>	Geben Sie hier den Glättungsfaktor an, wie stark die Audiokurven (Samples) geglättet werden sollen. Je höher der Wert, desto stärker werden die Signalspitzen geglättet. Standardwert ist 10. Werte von 0-10000 sind sinnvoll.
<i>Emotionserkennungs-server</i>	Wählen Sie über das Symbol + den Server aus, auf dem die Emotionserkennung läuft. Die Sprachanalysesoftware erkennt, ob in den Aufzeichnungen Stille-Passagen vorkommen.

HINWEIS! In der Liste erscheinen nur Server, die für die Audioanalyse konfiguriert und im Server-Modul zugeordnet wurden.

3. Markieren Sie den entsprechenden Server aus der Liste der verfügbaren Server.

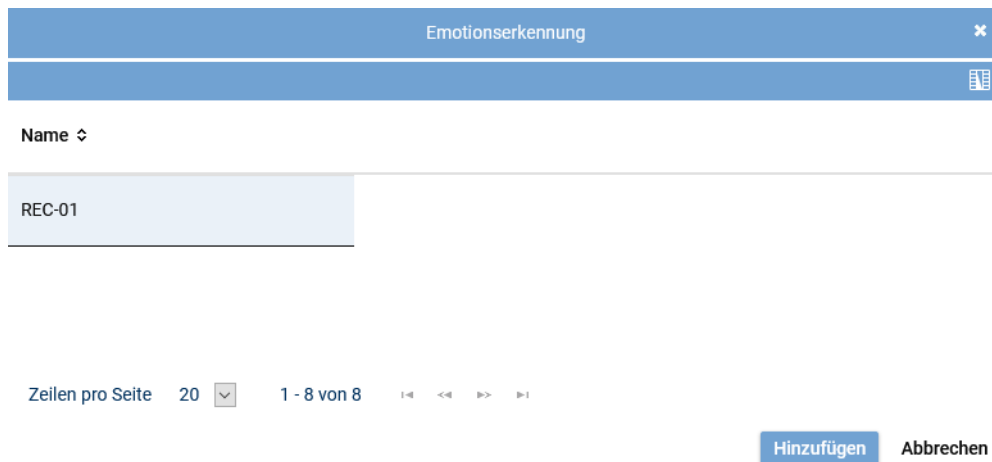


Abb. 511: Server für die Emotionserkennung auswählen

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um den markierten Server zu übernehmen.
5. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Konfiguration im Nachrichten-Modul

Damit im Fehlerfall Meldungen dazu ausgegeben werden, müssen Sie im Nachrichten-Modul die entsprechenden Nachrichten konfigurieren.



Grundlegende Informationen zum Nachrichten-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Nachrichten-Modul*.

Konfiguration in der Applikation INSIGHT_{neo}

Damit die aufgetretenen Fehler in einem Report ausgegeben werden, müssen Sie dafür in der Applikation INSIGHT_{neo} einen Report erstellen.



Informationen zur Bedienung des Reportvorlagen-Moduls und des Reportinstanzen-Moduls finden Sie in den jeweiligen INSIGHT_{neo}-Bedienungsanleitungen.

8.2.4 PHONEapp für Mitel konfigurieren

Falls Sie die XML PHONE_{app} nutzen möchten, müssen Sie die folgenden Konfigurationen vornehmen:

1. Tastenbelegung des Telefons konfigurieren.
2. Module in der Applikation *System Configuration* konfigurieren:
 - Server-Modul

- Aufzeichnungssteuerung aktivieren
- Aufzeichnungsarchitektur auswählen
- PHONEapp-Modul
 - Telefentypen konfigurieren
 - Grundeinstellungen vornehmen
- PBX-Modul
 - PHONEapp-Konfiguration aktivieren
 - PBX-spezifische Parameter konfigurieren
- Telefone-Modul
 - Parameter zur Zuordnung des Telefons konfigurieren, z. B. Extension, PBX-Telefon-ID, Rechnername, Adresse für Wiedergabe per Telefon, Telefentyp und Time Slot.
- Recording-Planner-Modul
 - Betriebsarten konfigurieren

8.2.4.1 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. 512: Server - Registerkarte Verwendung

3. Wählen Sie das Gruppenfeld *Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung*.

8.2.4.1.1 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

☐ Aufzeichnungssteuerung/Live-Streaming

Aufzeichnungsarchitektur

☐ Neo-Schlüsselverwaltung

Abb. 513: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aufzeichnungssteuerung/Live-Streaming</i>	Die externe Aufzeichnungssteuerung wird bei dieser Aufzeichnungslösung nicht unterstützt.
<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>Neo-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

8.2.4.2 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:

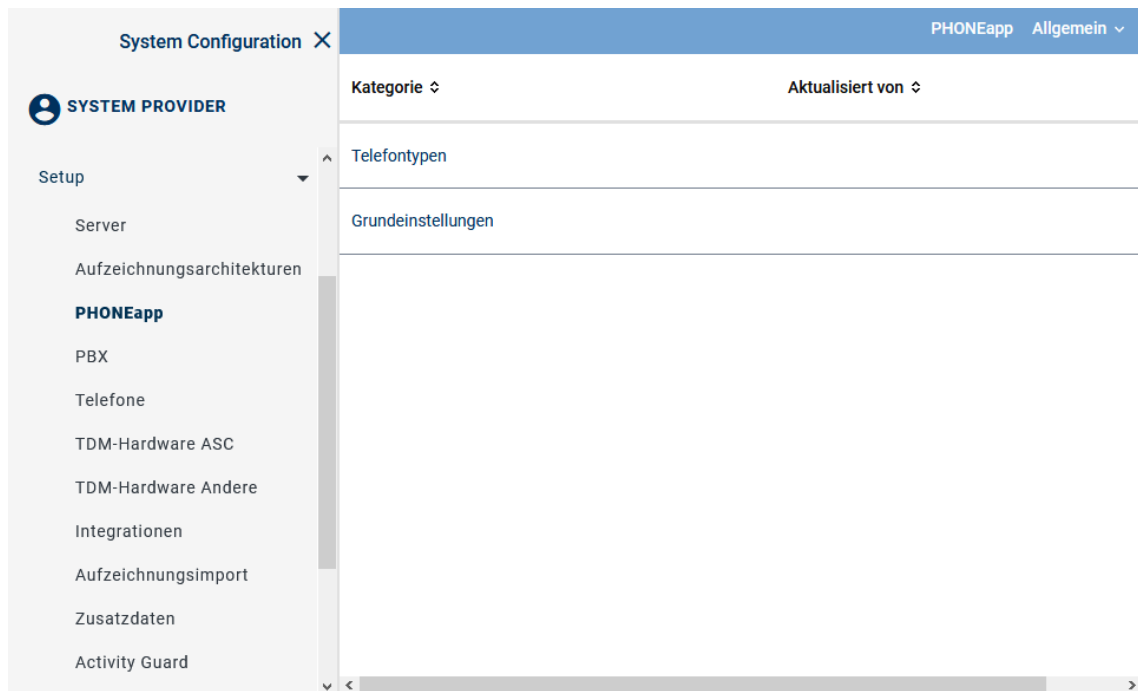


Abb. 514: PHONEapp - Hauptansicht

In der Kategorie *Telefontypen* können Sie die Eigenschaften der unterstützten Endgeräten ansehen und weitere Telefontypen hinzufügen.

8.2.4.2.1 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. 515: 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. 516: 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.

8.2.4.2.2 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

Keine Datensätze gefunden

Speichern Zurücksetzen

Abb. 517: Detailansicht Grundeinstellungen

- Nehmen Sie die gewünschten Einstellungen vor.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Allgemein	Hier müssen Sie die Adresse der PHONE <u>app</u> eingeben und aktivieren.
• <i>Aktiviert</i>	Aktiviert die Steuerung der Aufnahme durch die PHO-NE <u>app</u> .
• <i>PHONEapp URL</i>	Geben Sie die URL an, unter der die PHONE <u>app</u> aufrufbar sein soll. Sie können die IP-Adresse oder den Hostnamen des Applikationsservers verwenden.

	<p>Geben Sie zusätzlich den Port an, wenn dieser vom Standard (Port 80 für <i>http</i> bzw. Port 443 für <i>https</i>) abweicht, z. B. <i>http://<core_ip>:90</i>.</p> <p>Das Endgerät verbindet sich mit dieser URL. Die PHONE<u>app</u> überliefert die über die URL bereitgestellten Daten auf das Display des Endgerätes.</p> <p>Wenn Sie einen Load Balancer verwenden, tragen Sie hier die IP-Adresse und den Port des Load Balancers ein.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Nur zertifizierte Anfragen</i> 	<p>Wenn das Kontrollkästchen markiert ist, ist eine zertifikatsbasierte Authentifizierung des Clients (Endgeräts) am Server erforderlich. Dazu muss im Vorfeld das Client-Zertifikat im Zertifikats-Keystore des Servers importiert werden.</p>
<i>Sprache</i>	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die gewünschte Standardsprache für die PHONE<u>app</u> aus. Die ausgewählte Sprache ist für alle Endgeräte gültig, sofern unter <i>Setup > Telefone</i> als Display-Sprache nichts anderes konfiguriert wird.</p>
<i>Zeit-Parameter</i>	<p>Hier legen Sie die zeitlichen Parameter in Millisekunden fest. Änderungen sollten Sie nur nach Rücksprache mit Ihrem ASC-Support vor Ort oder dem ASC-Support unter +49 700 27278776 vornehmen.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Rückantwortzeit</i> 	<p>Legen Sie hier den Zeitraum fest, in dem die PHONE<u>app</u> spätestens eine Antwort zum Telefon schicken soll. Diese Zeit deckt den Zeitraum des Eintreffens der Anfrage vom Telefon bis zur internen Verarbeitung der Anfrage und dem Zurücksenden des Ergebnisses an das Endgerät ab. Konnte innerhalb dieses Zeitraums die Anfrage noch nicht verarbeitet werden, wird auf dem Endgerät eine Meldung angezeigt, dass die Verarbeitung noch läuft.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Fehlermeldung ab</i> 	<p>Legen Sie hier den Zeitraum fest, der maximal zur Verarbeitung einer Anfrage zur Verfügung stehen soll. Diese Zeit deckt den maximalen Zeitraum des Absetzens der Anfrage von der PHONE<u>app</u> bis zur internen Verarbeitung der Anfrage ab. Wenn im angegebenen Zeitraum das Drücken einer Taste nicht verarbeitet werden konnte, wird dieser Prozess abgebrochen und eine Fehlermeldung angezeigt.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Telefon-Aktualisierungsintervall</i> (diese Einstellung ist nur für Alcatel und Cisco relevant) 	<p>Legen Sie hier das Intervall fest, in dem die Status-Aktualisierung am Telefon erfolgen soll. Ist die Zeit zu gering gewählt, blinkt die Anzeige hektisch. Ist die Zeit zu hoch gewählt, dauert es sehr lang, bis der aktuelle Status der Aufzeichnung am Endgerät angezeigt wird.</p>
<i>Tagging-Attribute</i>	<p>Hier legen Sie fest, welches Datenfeld beim Taggen über die PHONE<u>app</u> beschrieben wird. Es stehen alle Zusatzdatenfelder und das Feld <i>ASC_COMMENT</i> zur Verfügung.</p>
<i>Registerfelder</i>	<p>Hier konfigurieren Sie die Anzeige des Tagging-Wertes.</p> <p>Es können alle IDs, die unter <i>Setup > Zusatzdaten</i> gelistet sind, und das Feld <i>ASC_COMMENT</i> verwendet werden.</p>

Vordefinierte Tagging-Felder	Hier legen Sie fest, ob ein Kommentarfeld mit Freitexteingabe oder auswählbare, vordefinierte Tagging-Felder auf den Endgeräten zur Speicherung verwendet werden dürfen.
• Aktiviert	Aktiviert die Liste der vordefinierten Tagging-Felder auf dem Endgerät. Ist die Funktion deaktiviert, wird ein manuelles Kommentarfeld angezeigt.
• Tagging-Feld	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


- Öffnen Sie in der Detailansicht von *Setup > PHONEapp > Grundeinstellungen* das Gruppenfeld *Tagging-Attribute*.



Anfrageparameter	Feld
tag_field	ASC_COMMENT

Hinzufügen Löschen

Abb. 518: Gruppenfeld Tagging-Attribute

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Es wird ein neuer Eintrag eingefügt.
- 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. 519: Tagging-Attribute bearbeiten

4. Geben Sie die entsprechenden Parameter ein.
5. Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf das Symbol ✓ .
Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol ✕ .
6. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderungen in der Registerkarte *Grundeinstellungen* zu übernehmen.

Tagging-Attribute löschen

1. Wählen Sie in der Detailansicht das zu löschende Attribut aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Löschen*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Ja*.
⇒ Das ausgewählte Attribut wird aus der Liste entfernt.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderung in der Registerkarte *Grundeinstellungen* zu übernehmen.

Gruppenfeld Registerfelder konfigurieren

Registerfelder hinzufügen und bearbeiten

1. Öffnen Sie in der Detailansicht von *Setup > PHONEapp > Grundeinstellungen* das Gruppenfeld *Registerfelder*.



Registerfelder			
Feld	Recording-Control-Feld		Aktiv
Comment	ASC_COMMENT	✓	
Hinzufügen Löschen			

Abb. 520: Gruppenfeld Registerfelder

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Es wird ein neuer Eintrag eingefügt.
3. Um den Eintrag zu bearbeiten, klicken Sie auf das Symbol .
⇒ Die Zeile wird aktiv geschaltet.

Registerfelder			
Feld	Recording-Control-Feld		Aktiv
Comment	ASC_COMMENT	✓	
Neues Feld	Neues RC-Feld	<input checked="" type="checkbox"/>	✓ ✕
Hinzufügen Löschen			

Abb. 521: 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 IDs, 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*.

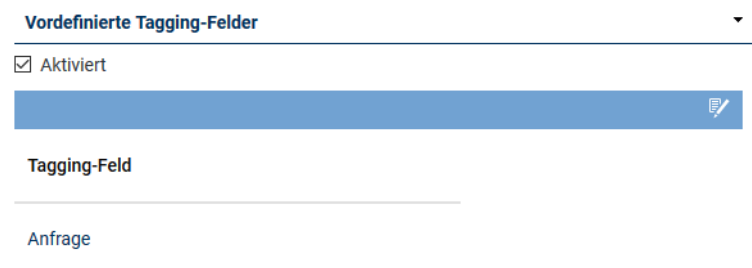



Abb. 522: Tagging-Felder konfigurieren

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. 523: Tagging-Felder bearbeiten

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.

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.



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.



Sie können die Position eines Tagging-Feldes ändern, indem Sie das markierte Feld mit der linken Maustaste an die gewünschte Position verschieben.

8.2.4.3 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.

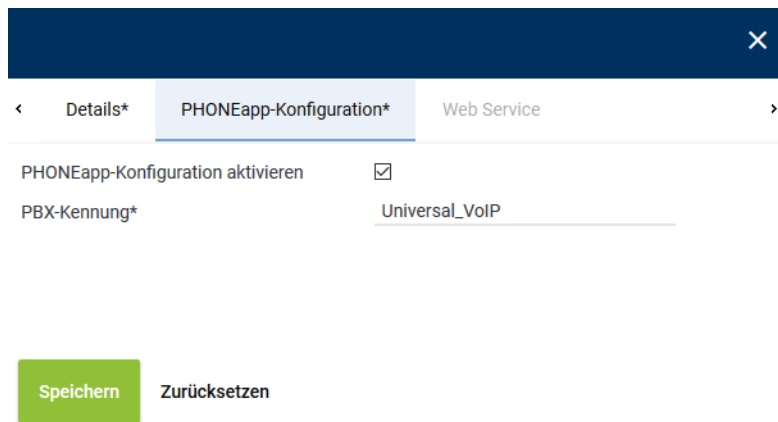


Abb. 524: PHONEapp-Konfiguration aktivieren

3. Geben Sie folgende Parameter ein:

PHONE <u>app</u> -Konfiguration aktivieren	Hier wird die PHONE <u>app</u> aktiviert.
PBX-Kennung	Geben Sie hier die Kennung der Telefonanlage ein. Die Kennung ermöglicht bei Einsatz von mehreren Telefonanlagen in Verbindung mit PHONE <u>apps</u> eine eindeutige Identifizierung der Endgeräte. Diese Kennung wird bereits bei der Installation der Telefonanlage festgelegt. Verwenden Sie nur Buchstaben, Ziffern und Unterstriche.

4. 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.

8.2.4.4 Telefone-Modul konfigurieren

Für die Verwendung der Mittel PHONEapp müssen Sie den Telefentyp im Telefone-Modul anlegen.

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

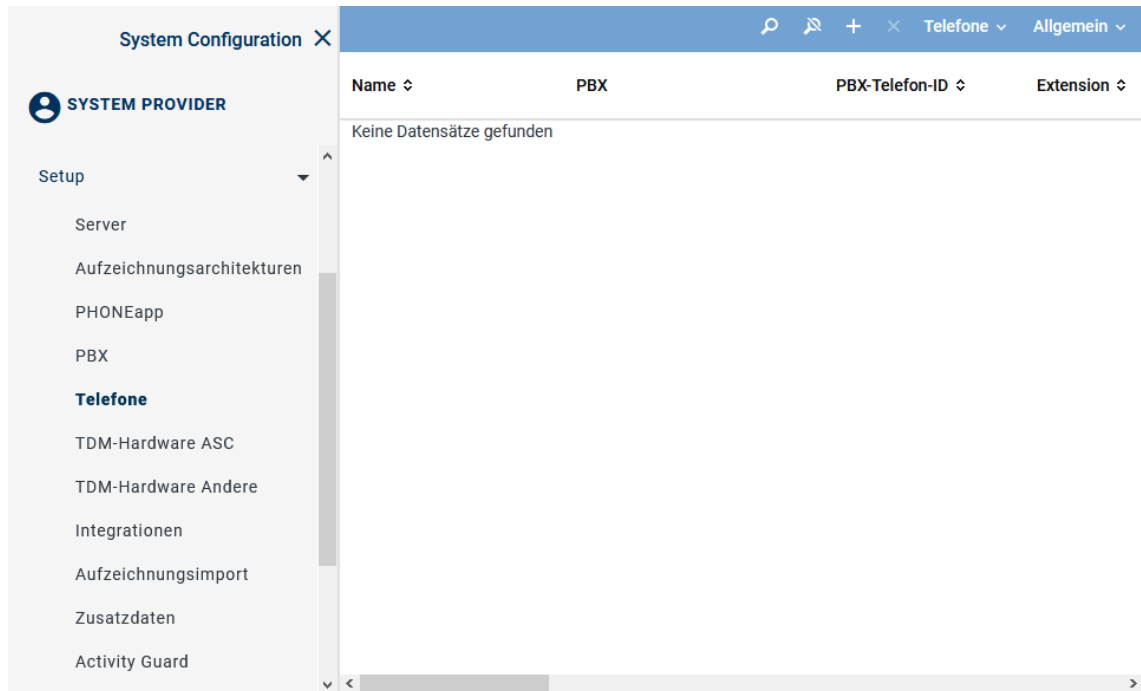


Abb. 525: Telefone - Hauptansicht

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 Telefontyp an, wenn die PHONE ^{app} -Konfiguration aktiviert ist.
<i>Display-Sprache</i>	Zeigt die ausgewählte Display-Sprache an.


8.2.4.4.1 Symbolleiste des Telefone-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 526: Symbolleiste


	<i>Erstellen</i>	Erstellt ein neues Telefon. Zur Verfügung stehen <ul style="list-style-type: none"> • IP-Telefon • TDM-Telefon
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen (siehe Suchen). Das Symbol  wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle Suchfilter zurück, so dass in der Hauptansicht wieder alle Datensätze angezeigt werden.

	<i>Löschen</i>	Löscht das ausgewählte Telefon nach der Bestätigung der Sicherheitsabfrage.
<i>Telefone</i>	<i>Importieren</i>	Öffnet ein Fenster, in dem man eine XSLT-Datei zum Import auswählen kann.
	<i>Bearbeiten</i>	Ermöglicht eine Mehrfachbearbeitung von vorhandenen Telefonen.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Öffnet eine Liste von vorhandenen Telefonen, mit der Option diese auszudrucken.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • Angezeigte Informationen • Reihenfolge der angezeigten Spalten • Anzahl der Zeilen pro Seite
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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*.

8.2.4.4.2 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. 527: 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. 528: Telefon erstellen - PHONEapp aktivieren

Die Konfigurationsparameter stehen in direktem Zusammenhang.

Für diese Aufzeichnungslösung sind folgende Parameter relevant:

- *Extension*
- *IP-Adresse*

HINWEIS! Die Funktion Free Seating können Sie bei der Konfiguration der Funktionstasten mit dem Parameter FS konfigurieren, siehe [Kapitel "Funktionstasten am Mitel Telefon konfigurieren"](#), S. 471.

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, auf der das Telefon registriert ist.
<i>Extension</i>	Geben Sie hier die Extension des aufzuzeichnenden Endgeräts ein.
<i>Adresse für Wiedergabe per Telefon</i>	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. Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Wiedergabe per Telefon</i> .
<i>Display-Sprache</i>	Wählen Sie die Sprache für das Display aus der Dropdown-Liste aus.
<i>IP-Adresse</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse des aufzuzeichnenden Endgeräts ein.


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"> • im PBX-Modul in der Registerkarte PHONEapp • und im PHONEapp-Modul
Telefontyp	<p>Wählen Sie den entsprechenden Telefontyp aus der Drop-down-Liste aus. Die Telefontypen werden nur angezeigt, wenn die passende Lizenz für die PHONEapp eingespielt und die PHONEapp im PHONEapp-Modul aktiviert ist.</p>
Recording LED identifier	<p>Geben Sie hier den Softkey für den Aufzeichnungsstart ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Für SIP-Telefone heißen die Softkeys <i>topsoftkey</i>, im Beispiel <i>topsoftkey3</i>. • Bei Mitel MiNet-Telefonen in Verbindung mit einer Mitel MiVoice Business Telefonanlage heißen die Softkeys <i>prgkey</i>, geben Sie dafür <i>prgkey3</i> ein.
Mute LED identifier	<p>Geben Sie hier den Softkey für die Mute-Funktion ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Für SIP-Telefone heißen die Softkeys <i>topsoftkey</i>, im Beispiel <i>topsoftkey4</i>. • Bei Mitel MiNet-Telefonen in Verbindung mit einer Mitel MiVoice Business Telefonanlage heißen die Softkeys <i>prgkey</i>, geben Sie dafür <i>prgkey4</i> ein.
Keep LED identifier	<p>Geben Sie hier den Softkey für die Keep-Funktion ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Für SIP-Telefone heißen die Softkeys <i>topsoftkey</i>, im Beispiel <i>topsoftkey5</i>. • Bei Mitel MiNet-Telefonen in Verbindung mit einer Mitel MiVoice Business Telefonanlage heißen die Softkeys <i>prgkey</i>, geben Sie dafür <i>prgkey5</i> ein.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um diesen Konfigurationsschritt zu beenden.
3. Wiederholen Sie die Schritte für jedes Endgerät.

8.2.4.4.3 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.

8.2.4.5 Recording-Planner-Modul konfigurieren

Die Konfiguration der unterschiedlichen Betriebsarten zur Aufzeichnung der Gespräche erfolgt im Recording-Planner-Modul der System Configuration.

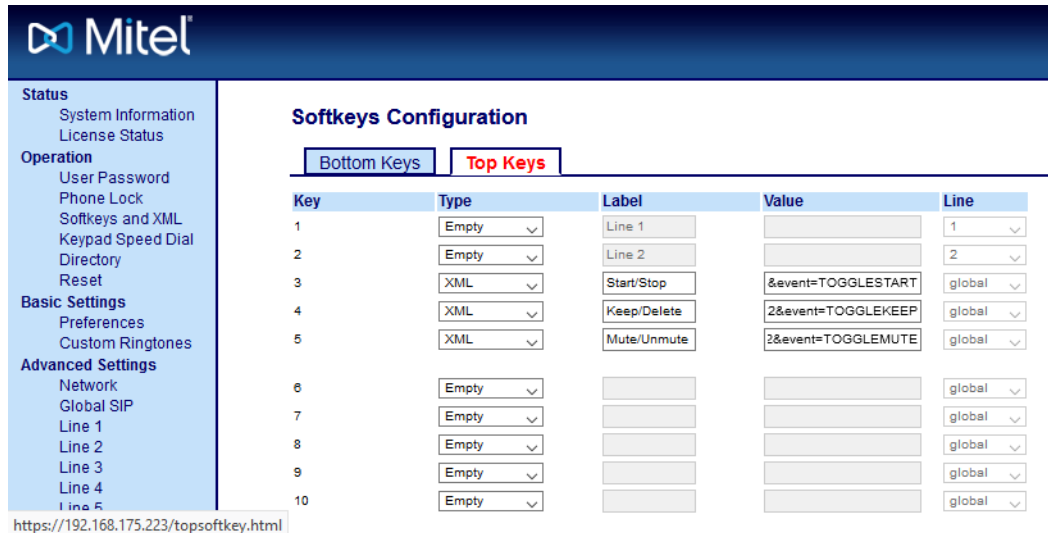


Informationen zum Recording-Planner-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.

8.2.4.6 Funktionstasten am Mitel Telefon konfigurieren

Damit die Tasten und die **LED**-Anzeigen am Telefon funktionieren, müssen Sie die Funktionstasten 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	?&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. 529: Funktionstasten 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.

Der Parameter **FS** steht für **Free Seating**, damit die Zuordnung der Extension auch bei geänderten IP-Adressen funktioniert.

Ersetzen Sie den Eintrag `<RECORDER-IP>` mit der IP-Adresse des XML-Push-Servers.

Start/Stop	<code>http://<RECORDER-IP>/PHONEapp/MitelPHONEApp?deviceExtension=\$\$SIPUSERNAME\$\$&event=TOGGLESTART&FS=true</code>
Keep/Delete	<code>http://<RECORDER-IP>/PHONEapp/MitelPHONEApp?deviceExtension=\$\$SIPUSERNAME\$\$&event=TOGGLEKEEP&FS=true</code>
Mute/Unmute	<code>http://<<RECORDER-IP>>/PHONEapp/MitelPHONEApp?deviceExtension=\$\$SIPUSERNAME\$\$&event=TOGGLEMUTE&FS=true</code>

7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Save Settings*, um die Eingaben zu übernehmen.

Netzwerk-Einstellungen konfigurieren

Damit das Schalten der **LEDs** funktioniert, müssen für jedes Telefon die HTTPS- Netzwerk-Einstellungen konfiguriert werden.

1. Wählen Sie den Menüpunkt *Advanced Settings > Network*.

Status System Information License Status Operation User Password Phone Lock Softkeys and XML Keypad Speed Dial Directory Reset Basic Settings Preferences Custom Ringtones Advanced Settings Network Global SIP Line 1 Line 2 Line 3 Line 4 Line 5 Line 6 Line 7 Line 8 Line 9 Line 10 Line 11 Line 12 Line 13 Line 14 Line 15 Line 16 Line 17 Line 18 Line 19 Line 20 Line 21 Line 22 Line 23 Line 24 Action URI Configuration Server	Network Settings IPv6 Settings IPv6 <input type="checkbox"/> Enabled Basic Network Settings DHCP <input checked="" type="checkbox"/> Enabled IP Address 192.168.175.223 Subnet Mask 255.255.240.0 Gateway 192.168.168.11 Primary DNS 192.168.168.11 Secondary DNS 0.0.0.0 Hostname 692008000FE15893 LAN Port Auto Negotiation PC Port PassThru Enable/Disable <input checked="" type="checkbox"/> Enabled PC Port Auto Negotiation Advanced Network Settings DHCP Download Option Any LLDP <input type="checkbox"/> Enabled LLDP packet interval 30 NAT IP 0.0.0.0 NAT SIP Port 51620 NAT RTP Port 51720 Rport (RFC 3581) <input type="checkbox"/> Enabled HTTPS Settings HTTPS Server - Redirect HTTP to HTTPS <input type="checkbox"/> Enabled HTTPS Server - Block XML HTTP POSTs <input type="checkbox"/> Enabled Client Method TLS 1.2 Validate Certificates <input type="checkbox"/> Enabled Check Certificate Expiration <input checked="" type="checkbox"/> Enabled Check Certificate Hostnames <input checked="" type="checkbox"/> Enabled Trusted Certificates Filename
---	---

Abb. 530: 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*.

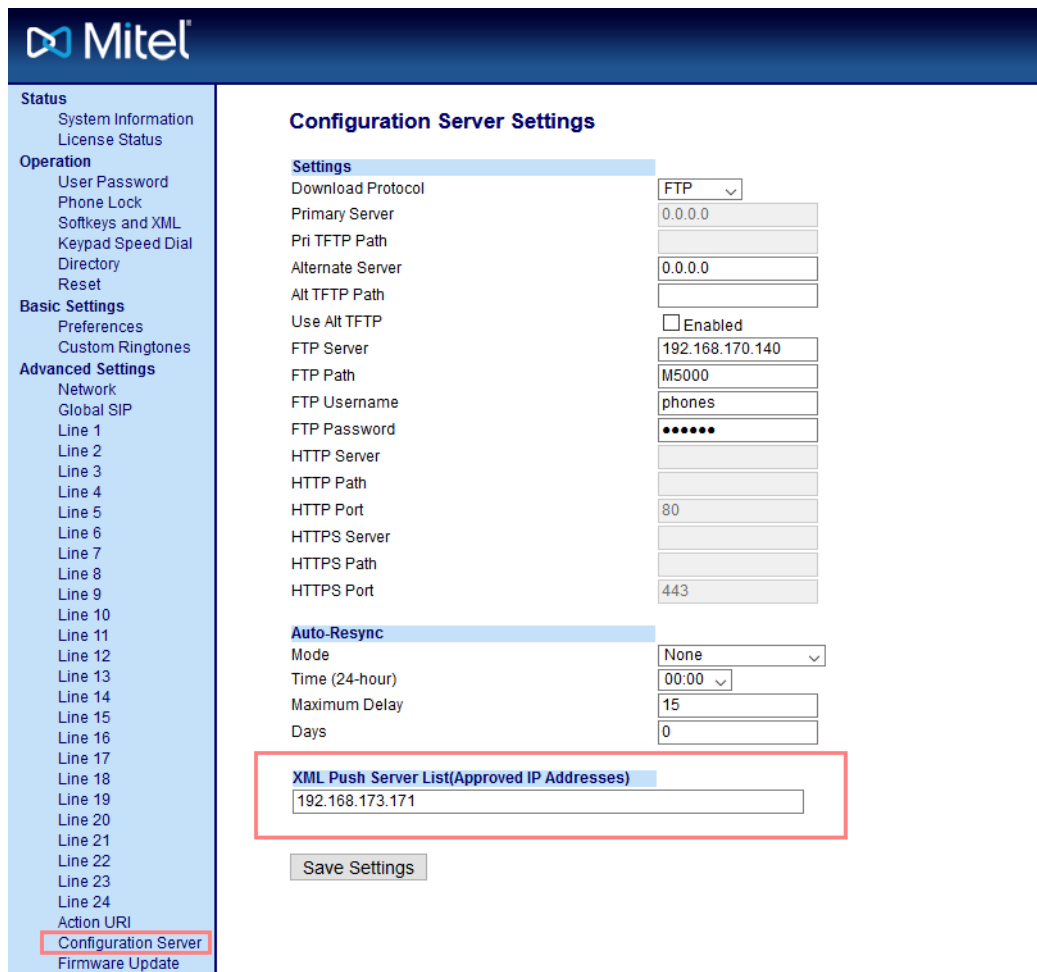


Abb. 531: XML-Push-Server konfigurieren

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. 532: Belegung der Top Keys und Anzeige des Status der Aufzeichnung

8.2.5 Synchronisationsoptionen

Es gibt 2 unterschiedliche Synchronisationsarten:

- Synchronisation der Recording-Control-Dienste zur Aufzeichnungssteuerung

- Synchronisation der Systemspeicher zum Abgleich der Aufzeichnungsdaten

8.2.5.1 Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung

Recording-Control-Dienste

Bei parallelen Aufzeichnungsservern, die in der gleichen Systemarchitektur installiert und konfiguriert sind, besteht die Möglichkeit eine Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung konfigurieren.



Da das Steuern der Aufzeichnung bei dieser Aufzeichnungslösung nicht unterstützt wird, können Sie die Synchronisation der Recording-Control-Dienste zur Aufzeichnungssteuerung hier nicht nutzen!

8.2.5.2 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.

1. Um eine Synchronisationskonfiguration zu erstellen, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt **Server > Synchronisationskonfiguration verwalten**.



Abb. 533: Menüpunkt Synchronisationskonfiguration verwalten

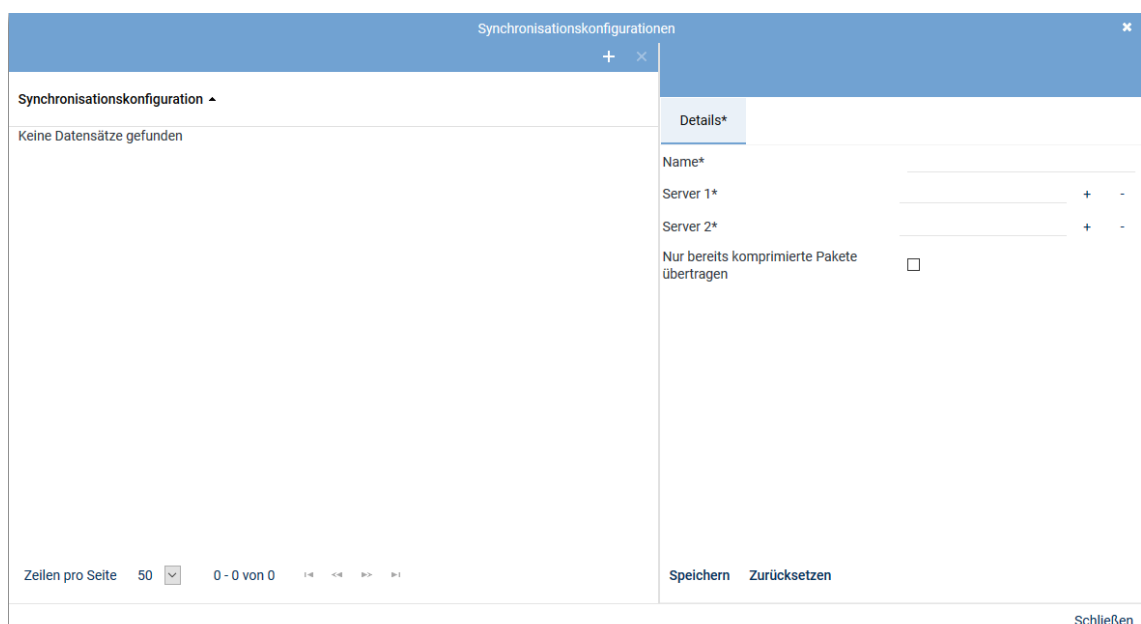




Abb. 534: Synchronisationskonfigurationen konfigurieren

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:


	<i>Erstellen</i>	Erstellt eine neue Synchronisationskonfiguration (siehe Kapitel "Synchronisationskonfiguration erstellen", S. 475).
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Synchronisationskonfiguration (siehe Kapitel "Synchronisationskonfiguration löschen", S. 476).

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.

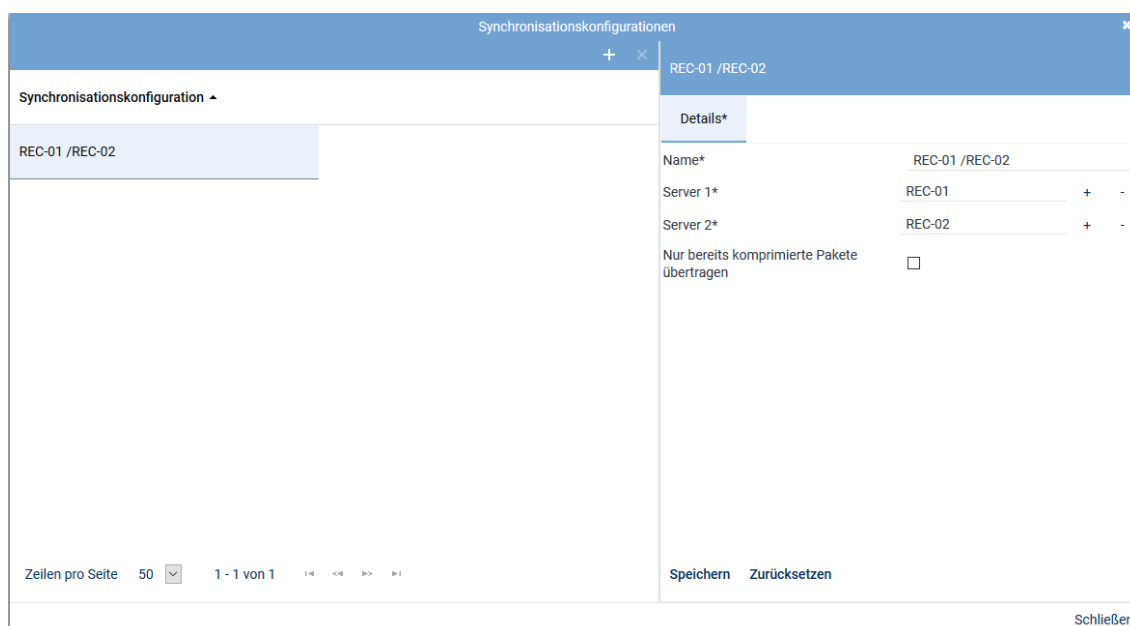


Ein Server, der bereits in einer Synchronisationskonfiguration verwendet wird, kann in keiner weiteren Synchronisationskonfiguration verwendet werden.

8.2.5.2.1 Synchronisationskonfiguration erstellen

- Klicken Sie im Fenster *Synchronisationskonfigurationen verwalten* auf das Symbol  (*Erstellen*).

⇒ Registerkarte *Details* wird aktiv.





The screenshot shows a web interface for managing synchronization configurations. The main window is titled 'Synchronisationskonfigurationen'. On the left, there's a list of configurations with 'REC-01 / REC-02' selected. The right pane shows the 'Details*' tab for this configuration. It contains the following fields:

- Name***: REC-01 / REC-02
- Server 1***: REC-01 (with a '+' button to add and a '-' button to remove)
- Server 2***: REC-02 (with a '+' button to add and a '-' button to remove)
- Nur bereits komprimierte Pakete übertragen**: An unchecked checkbox.

At the bottom right of the details pane are buttons for 'Speichern' (Save) and 'Zurücksetzen' (Reset). The bottom of the window shows pagination: 'Zeilen pro Seite 50', '1 - 1 von 1', and navigation arrows. A 'Schließen' (Close) button is at the bottom right of the window.


Abb. 535: Synchronisationskonfiguration erstellen

- Füllen Sie alle Felder für die neue Synchronisationskonfiguration aus:

Name	Geben Sie einen Namen für die Synchronisationskonfiguration ein.
Server 1 / Server 2	<p>Klicken Sie auf die Schaltfläche  neben dem Eingabefeld, um den jeweiligen Server für die Synchronisation der Systemspeicher aus der Liste der verfügbaren Server auszuwählen.</p> <p>Falls Sie einen Eintrag in einem der Eingabefelder löschen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche  neben dem jeweiligen Eingabefeld.</p>
Nur bereits komprimierte Pakete übertragen	<p>Stellen Sie ein, ob auch Daten übertragen werden sollen, die noch nicht komprimiert wurden.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Auch nicht-komprimierte Daten werden übertragen</p> <p><input type="checkbox"/> = Nur komprimierte Daten werden übertragen</p> <p>HINWEIS! Diese Option steht erst zur Verfügung, wenn Sie beide Server eingetragen und gespeichert haben.</p>

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Konfiguration zu übernehmen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um diesen Konfigurationsschritt zu beenden und das Fenster zu schließen.

8.2.5.2.2 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.

8.2.6 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.



Sie können in Standby-Verwaltung nur dann Änderungen vornehmen, wenn die jeweilige Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist.

8.2.6.1 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.

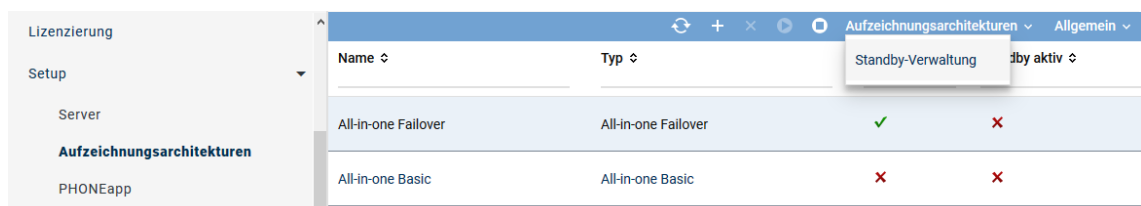


Abb. 536: Standby-Verwaltung konfigurieren


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. 537: 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/deaktivieren*).
- ⇒ 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.

8.2.6.2 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.

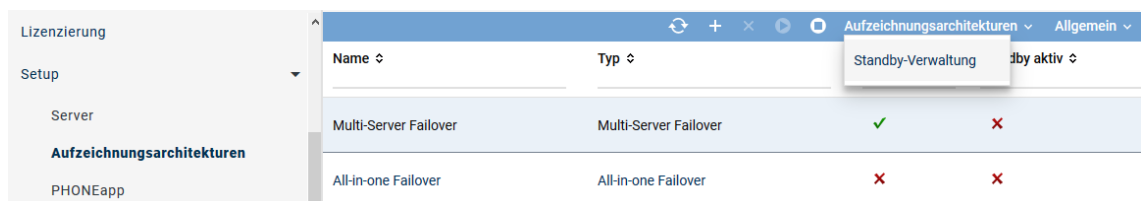


Abb. 538: Auswahlmenü der Standby-Verwaltung

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. 539: 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/deaktivieren*).
⇒ 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.

8.3 Genesys T-Server konfigurieren (optional)

8.3.1 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*.

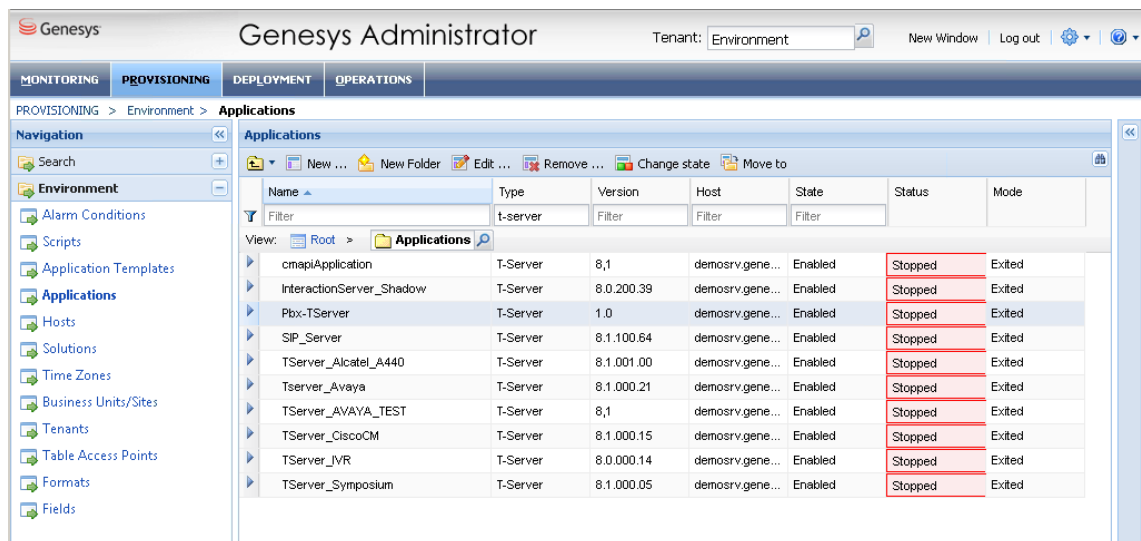


Abb. 540: Genesys Administrator - T-Server auswählen

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*.

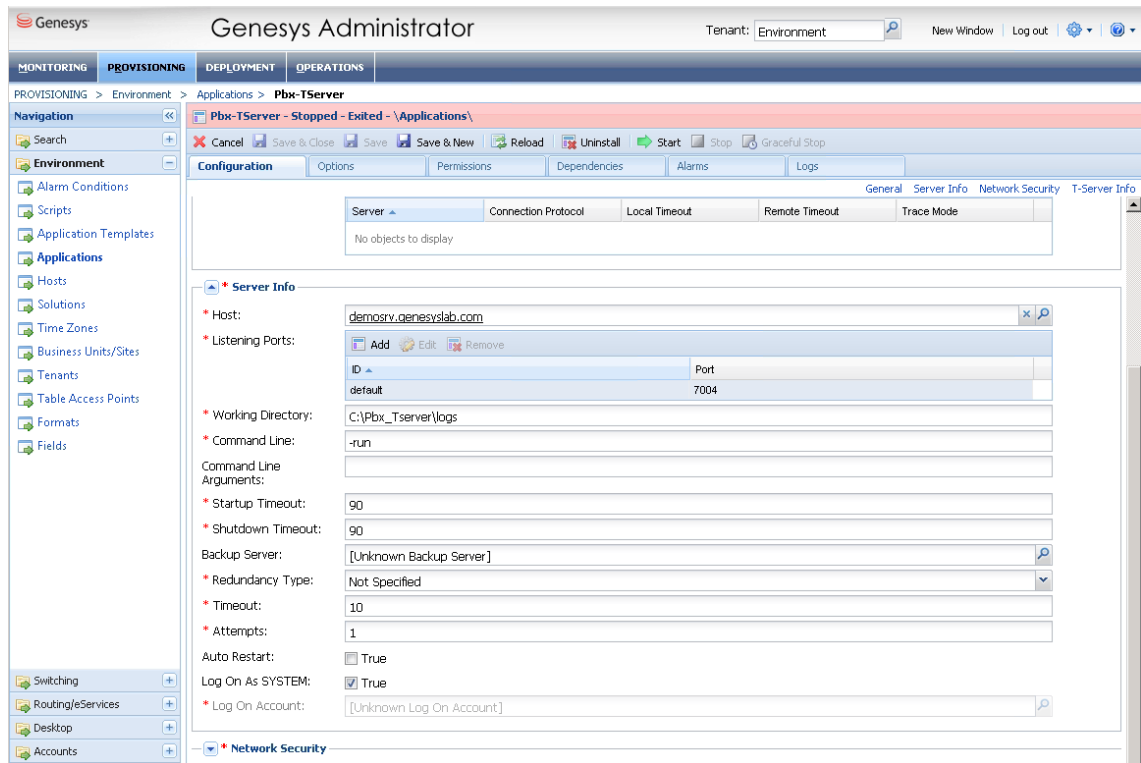


Abb. 541: Genesys Administrator - T-Server konfigurieren

- Geben Sie im Feld *Host* die IP-Adresse bzw. den Rechnernamen des T-Servers ein, z. B. *demosrv8.genesyslab.com*.
- Geben Sie im Feld *Listening Port* den Port des T-Servers ein, z. B. 7004.

8.3.2

IP-Adresse und Port des Genesys Configuration Servers konfigurieren

- Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Environment > Applications*.

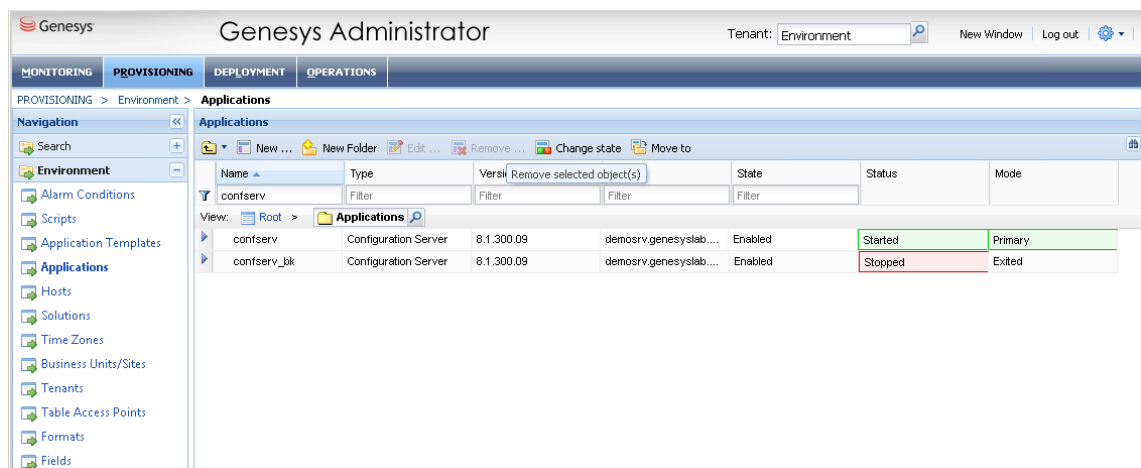


Abb. 542: Genesys Administrator - Configuration Server auswählen

- Doppelklicken Sie auf den Eintrag Configuration Server, z. B. *confserv*.
⇒ Das Fenster *Configuration* erscheint.
- Erweitern Sie den Bereich *Server Info*.

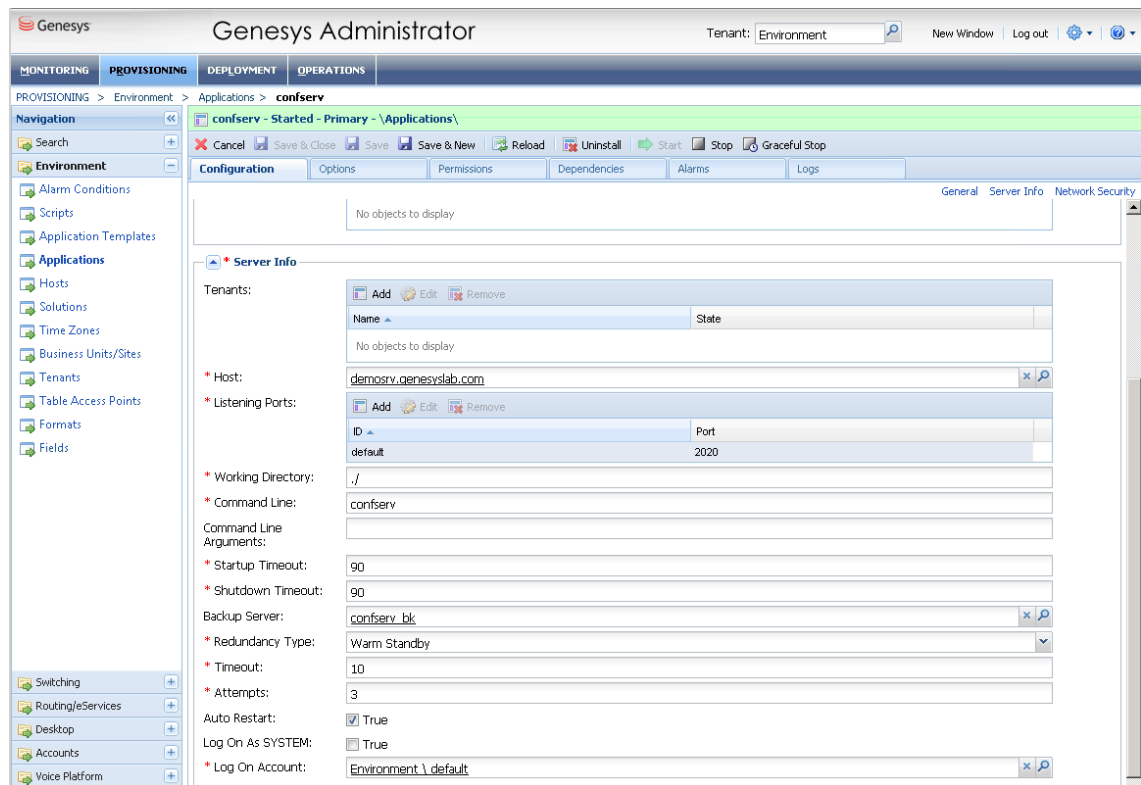


Abb. 543: Genesys Administrator - Configuration Server konfigurieren

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*.

8.3.3

Switch-Instanz im Genesys Configuration Server konfigurieren

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Switching* > *Switches*.

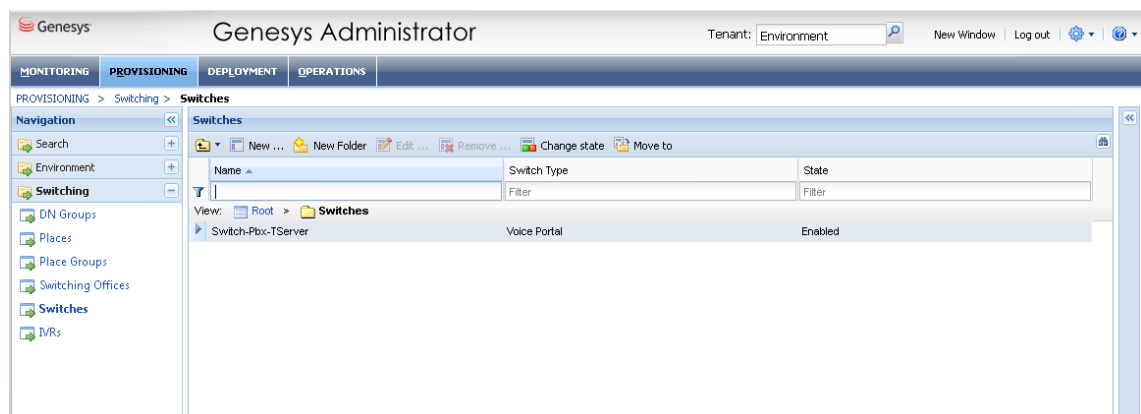
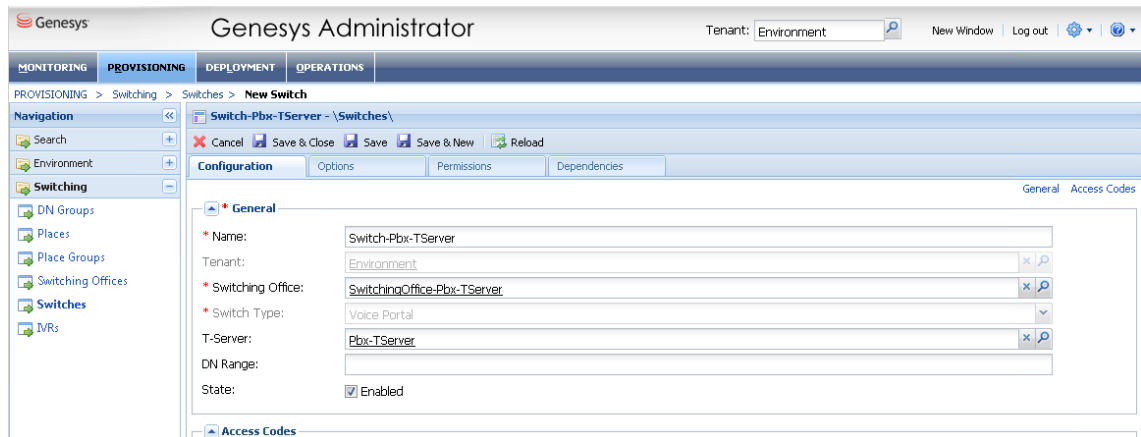


Abb. 544: Genesys Administrator - Switch-Instanzen

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 window. 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.

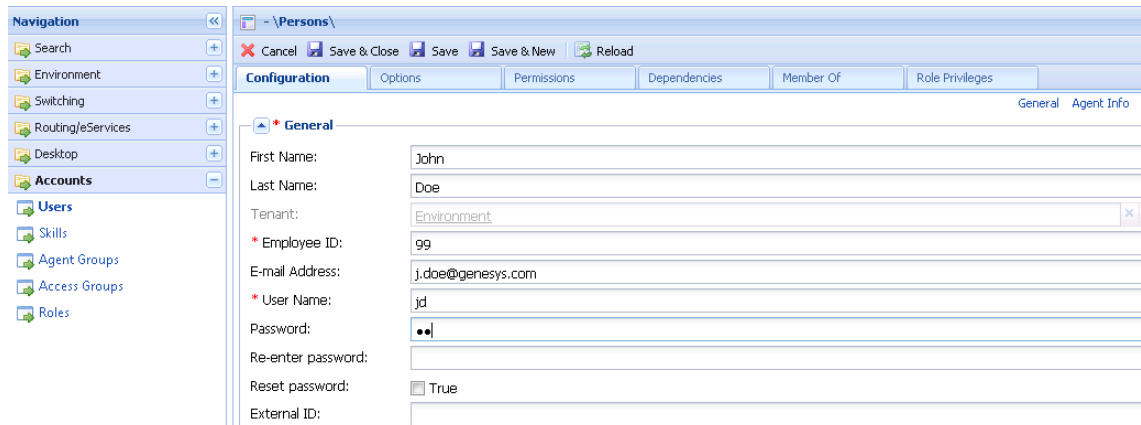
Abb. 545: Genesys Administrator - Switch-Instanz konfigurieren

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.

8.3.4 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. The left sidebar shows a tree view with 'Accounts' expanded and 'Users' selected. The main area displays the 'New User' configuration window. The 'General' tab is selected, showing 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. 546: 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	16
Abb. 5	MBG ICPs hinzufügen	17
Abb. 6	MBG ICP konfigurieren.....	17
Abb. 7	MiNET Devices hinzufügen	18
Abb. 8	MiNET Devices hinzufügen	18
Abb. 9	Proxy-Konfiguration	19
Abb. 10	Weiterleitungsregel für den Port des Wiedergabeservers erstellen.....	19
Abb. 11	PSK-Methode auswählen	19
Abb. 12	Anmeldebildschirm MBG	20
Abb. 13	Certificate Management.....	20
Abb. 14	Ausgewähltes Zertifikat bestätigen	21
Abb. 15	Erfolgsmeldung für freigeschaltetes Zertifikat.....	21
Abb. 16	System Configuration - Web-Oberfläche	22
Abb. 17	System Configuration - Hauptansicht	23
Abb. 18	Systemerreichbarkeit konfigurieren	24
Abb. 19	Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht	25
Abb. 20	Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul	26
Abb. 21	Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Basic Recording	27
Abb. 22	Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details.....	27
Abb. 23	Integrationstyp auswählen	28
Abb. 24	Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung	29
Abb. 25	Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen.....	29
Abb. 26	Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren	30
Abb. 27	Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren	30
Abb. 28	Server - Hauptansicht.....	31
Abb. 29	Symbolleiste Server-Modul.....	31
Abb. 30	Server-Standort hinzufügen.....	32
Abb. 31	Server-Standort löschen	33
Abb. 32	Server - Registerkarte Details.....	34
Abb. 33	Server - Registerkarte Verwendung	34
Abb. 34	Gruppenfeld API-Server	35
Abb. 35	Speichererweiterung auswählen.....	37
Abb. 36	Gruppenfeld Audioanalyse	37
Abb. 37	Server für die Emotionserkennung auswählen	38
Abb. 38	Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung.....	38
Abb. 39	Gruppenfeld Datenverarbeitung	39
Abb. 40	Server auswählen	41
Abb. 41	Gruppenfeld Wiedergabe.....	42

Abb. 42	Server auswählen	43
Abb. 43	Gruppenfeld Virtualisierung	44
Abb. 44	Server-Modul - Registerkarte Media Streamer	45
Abb. 45	Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung	47
Abb. 46	Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung	48
Abb. 47	Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	50
Abb. 48	PBX-Modul - Hauptansicht	51
Abb. 49	Symbolleiste PBX-Modul	51
Abb. 50	Neue PBX anlegen - Registerkarte Details	53
Abb. 51	Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions	54
Abb. 52	Mandanten Extensions zuweisen	55
Abb. 53	Extensions entfernen	57
Abb. 54	Extensions auswählen	57
Abb. 55	Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID	58
Abb. 56	Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen	59
Abb. 57	PBX-Agenten-IDs auswählen	60
Abb. 58	Zusatzdaten-Modul Hauptansicht	61
Abb. 59	Zusatzdaten konfigurieren	62
Abb. 60	Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren	62
Abb. 61	Integrationen - Hauptansicht	63
Abb. 62	Symbolleiste Integrationen-Modul	64
Abb. 63	Datei auswählen	65
Abb. 64	Grammatik hochladen	65
Abb. 65	Integrationstyp anlegen	66
Abb. 66	Integrationen - PBX auswählen	66
Abb. 67	Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Basic	67
Abb. 68	Konfigurationsschritte der Integration	67
Abb. 69	Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	68
Abb. 70	CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG konfigurieren	69
Abb. 71	Gruppenfeld CTIconnect-Modul	69
Abb. 72	Guppenfeld Verbindungsdaten	70
Abb. 73	Verbindung konfigurieren	70
Abb. 74	Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	71
Abb. 75	CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB (MiTAI)	72
Abb. 76	Gruppenfeld CTIconnect-Modul	73
Abb. 77	Guppenfeld Verbindungsdaten	73
Abb. 78	Verbindungsdaten konfigurieren	74
Abb. 79	CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten	75
Abb. 80	CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB SIP trunk (MiTAI)	76
Abb. 81	Gruppenfeld CTIconnect-Modul	76
Abb. 82	Guppenfeld Verbindungsdaten	77
Abb. 83	Verbindungsdaten konfigurieren	77

Abb. 84	Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	78
Abb. 85	Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren	79
Abb. 86	Extension-Monitorpunkte hinzufügen	79
Abb. 87	Konfigurierte Extension-Monitorpunkte.....	81
Abb. 88	Peer Name(s) hinzufügen.....	82
Abb. 89	Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren.....	82
Abb. 90	Erweiterung für MiContact Center Business konfigurieren	84
Abb. 91	Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	86
Abb. 92	Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server.....	87
Abb. 93	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	89
Abb. 94	Verbindungsdaten konfigurieren.....	90
Abb. 95	Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	91
Abb. 96	Sonstige Einstellungen konfigurieren	92
Abb. 97	Integration aktivieren	93
Abb. 98	Aktivierte Integration.....	93
Abb. 99	Integration deaktivieren	94
Abb. 100	Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht	94
Abb. 101	Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul	95
Abb. 102	Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Failover	96
Abb. 103	Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - All-in-one Failover.....	97
Abb. 104	Integrationstyp auswählen	98
Abb. 105	Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung	99
Abb. 106	Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel.....	99
Abb. 107	Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren	100
Abb. 108	Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren	100
Abb. 109	Server - Hauptansicht.....	101
Abb. 110	Symbolleiste Server-Modul.....	102
Abb. 111	Server-Standort hinzufügen.....	103
Abb. 112	Server-Standort löschen	104
Abb. 113	Server - Registerkarte Details.....	104
Abb. 114	Server - Registerkarte Verwendung	105
Abb. 115	Gruppenfeld API-Server	105
Abb. 116	Speichererweiterung auswählen.....	107
Abb. 117	Gruppenfeld Audioanalyse	107
Abb. 118	Server für die Emotionserkennung auswählen	108
Abb. 119	Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung.....	108
Abb. 120	Gruppenfeld Datenverarbeitung	109
Abb. 121	Server auswählen	111
Abb. 122	Gruppenfeld Wiedergabe.....	112
Abb. 123	Server auswählen	113
Abb. 124	Gruppenfeld Virtualisierung	114
Abb. 125	Server-Modul - Registerkarte Media Streamer	115

Abb. 126 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung	117
Abb. 127 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung	118
Abb. 128 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	120
Abb. 129 PBX-Modul - Hauptansicht	121
Abb. 130 Symbolleiste PBX-Modul	121
Abb. 131 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details.....	123
Abb. 132 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions	124
Abb. 133 Mandanten Extensions zuweisen	125
Abb. 134 Extensions entfernen	127
Abb. 135 Extensions auswählen	127
Abb. 136 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID	128
Abb. 137 Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen	129
Abb. 138 PBX-Agenten-IDs auswählen	130
Abb. 139 Zusatzdaten-Modul Hauptansicht	131
Abb. 140 Zusatzdaten konfigurieren	132
Abb. 141 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren.....	132
Abb. 142 Integrationen - Hauptansicht.....	133
Abb. 143 Symbolleiste Integrationen-Modul	134
Abb. 144 Datei auswählen	135
Abb. 145 Grammatik hochladen.....	135
Abb. 146 Integrationstyp anlegen	136
Abb. 147 Integrationen - PBX auswählen	136
Abb. 148 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Failover	137
Abb. 149 Konfigurationsschritte der Integration	137
Abb. 150 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	138
Abb. 151 CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG konfigurieren	139
Abb. 152 CTIconnect-Modul konfigurieren.....	139
Abb. 153 Guppenfeld Verbindungsdaten	140
Abb. 154 Verbindung konfigurieren.....	140
Abb. 155 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	141
Abb. 156 CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB (MiTAI).....	142
Abb. 157 Gruppenfeld CTIconnect-Modul.....	143
Abb. 158 Guppenfeld Verbindungsdaten	143
Abb. 159 Verbindungsdaten konfigurieren.....	144
Abb. 160 CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten.....	145
Abb. 161 CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB SIP trunk (MiTAI).....	146
Abb. 162 Gruppenfeld CTIconnect-Modul.....	146
Abb. 163 Guppenfeld Verbindungsdaten	147
Abb. 164 Verbindungsdaten konfigurieren.....	147
Abb. 165 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	148
Abb. 166 Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren	149
Abb. 167 Extension-Monitorpunkte hinzufügen	149

Abb. 168 Konfigurierte Extension-Monitorpunkte.....	151
Abb. 169 Peer Name(s) hinzufügen.....	152
Abb. 170 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren.....	152
Abb. 171 Erweiterung für MiContact Center Business konfigurieren.....	154
Abb. 172 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	156
Abb. 173 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server.....	157
Abb. 174 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	159
Abb. 175 Verbindungsdaten konfigurieren.....	160
Abb. 176 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	161
Abb. 177 Sonstige Einstellungen konfigurieren	162
Abb. 178 Integration aktivieren	163
Abb. 179 Aktivierte Integration	163
Abb. 180 Integration deaktivieren	164
Abb. 181 Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht	164
Abb. 182 Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul	165
Abb. 183 Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Parallel Recording.....	166
Abb. 184 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - All-in-one Parallel Recording ...	167
Abb. 185 Integrationstyp auswählen	168
Abb. 186 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung	169
Abb. 187 Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel.....	169
Abb. 188 Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren	170
Abb. 189 Aufzeichnungsarchitektur aktivieren	170
Abb. 190 Server - Hauptansicht.....	171
Abb. 191 Symbolleiste Server-Modul.....	171
Abb. 192 Server-Standort hinzufügen.....	173
Abb. 193 Server-Standort löschen	174
Abb. 194 Server - Registerkarte Details.....	174
Abb. 195 Server - Registerkarte Verwendung	175
Abb. 196 Gruppenfeld API-Server	175
Abb. 197 Speichererweiterung auswählen.....	177
Abb. 198 Gruppenfeld Audioanalyse	177
Abb. 199 Server für die Emotionserkennung auswählen	178
Abb. 200 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung.....	178
Abb. 201 Gruppenfeld Datenverarbeitung	179
Abb. 202 Server auswählen	181
Abb. 203 Gruppenfeld Wiedergabe.....	182
Abb. 204 Server auswählen	183
Abb. 205 Gruppenfeld Virtualisierung	184
Abb. 206 Server-Modul - Registerkarte Media Streamer	185
Abb. 207 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung.....	187
Abb. 208 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung.....	188
Abb. 209 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	190

Abb. 210 PBX-Modul - Hauptansicht	191
Abb. 211 Symbolleiste PBX-Modul	191
Abb. 212 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details.....	193
Abb. 213 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions	194
Abb. 214 Mandanten Extensions zuweisen	195
Abb. 215 Extensions entfernen	197
Abb. 216 Extensions auswählen	197
Abb. 217 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID	198
Abb. 218 Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen	199
Abb. 219 PBX-Agenten-IDs auswählen	200
Abb. 220 Zusatzdaten-Modul Hauptansicht	201
Abb. 221 Zusatzdaten konfigurieren	202
Abb. 222 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren.....	202
Abb. 223 Integrationen - Hauptansicht.....	203
Abb. 224 Symbolleiste Integrationen-Modul	204
Abb. 225 Datei auswählen	205
Abb. 226 Grammatik hochladen.....	205
Abb. 227 Integrationstyp anlegen	206
Abb. 228 Integrationen - PBX auswählen	206
Abb. 229 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Parallel	207
Abb. 230 Konfigurationsschritte der Integration	207
Abb. 231 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren.....	208
Abb. 232 CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG konfigurieren	209
Abb. 233 CTIconnect-Modul konfigurieren.....	209
Abb. 234 Gruppenfeld Verbindungsdaten	210
Abb. 235 Verbindung konfigurieren.....	210
Abb. 236 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	212
Abb. 237 CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB (MiTAI).....	213
Abb. 238 Gruppenfeld CTIconnect-Modul.....	213
Abb. 239 Gruppenfeld Verbindungsdaten	214
Abb. 240 Verbindungsdaten konfigurieren.....	214
Abb. 241 CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten.....	215
Abb. 242 CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB SIP trunk (MiTAI).....	216
Abb. 243 Gruppenfeld CTIconnect-Modul.....	217
Abb. 244 Gruppenfeld Verbindungsdaten	217
Abb. 245 Verbindungsdaten konfigurieren.....	218
Abb. 246 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	219
Abb. 247 Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren	219
Abb. 248 Extension-Monitorpunkte hinzufügen	220
Abb. 249 Konfigurierte Extension-Monitorpunkte.....	221
Abb. 250 Peer Name(s) hinzufügen.....	222
Abb. 251 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren.....	223

Abb. 252 Erweiterung für MiContact Center Business konfigurieren	224
Abb. 253 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	227
Abb. 254 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server	228
Abb. 255 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	229
Abb. 256 Verbindungsdaten konfigurieren	230
Abb. 257 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	231
Abb. 258 Sonstige Einstellungen konfigurieren	232
Abb. 259 Integration aktivieren	233
Abb. 260 Aktivierte Integration	233
Abb. 261 Integration deaktivieren	234
Abb. 262 Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht	234
Abb. 263 Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul	235
Abb. 264 Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Recording	236
Abb. 265 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Recording	237
Abb. 266 Integrationstyp auswählen	238
Abb. 267 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung	239
Abb. 268 Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel	239
Abb. 269 Aufzeichnungsserver hinzufügen	240
Abb. 270 Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren	241
Abb. 271 Server - Hauptansicht	242
Abb. 272 Symbolleiste Server-Modul	242
Abb. 273 Server-Standort hinzufügen	243
Abb. 274 Server-Standort löschen	244
Abb. 275 Server - Registerkarte Details	245
Abb. 276 Server - Registerkarte Verwendung	245
Abb. 277 Gruppenfeld API-Server	246
Abb. 278 Speichererweiterung auswählen	248
Abb. 279 Gruppenfeld Audioanalyse	248
Abb. 280 Server für die Emotionserkennung auswählen	249
Abb. 281 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	249
Abb. 282 Gruppenfeld Datenverarbeitung	250
Abb. 283 Server auswählen	252
Abb. 284 Gruppenfeld Wiedergabe	253
Abb. 285 Server auswählen	254
Abb. 286 Gruppenfeld Virtualisierung	255
Abb. 287 Server-Modul - Registerkarte Media Streamer	256
Abb. 288 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung	258
Abb. 289 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung	259
Abb. 290 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	261
Abb. 291 PBX-Modul - Hauptansicht	262
Abb. 292 Symbolleiste PBX-Modul	262
Abb. 293 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details	264

Abb. 294 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions	265
Abb. 295 Mandanten Extensions zuweisen	266
Abb. 296 Extensions entfernen	268
Abb. 297 Extensions auswählen	268
Abb. 298 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID	269
Abb. 299 Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen	270
Abb. 300 PBX-Agenten-IDs auswählen	271
Abb. 301 Zusatzdaten-Modul Hauptansicht	272
Abb. 302 Zusatzdaten konfigurieren	273
Abb. 303 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren.....	273
Abb. 304 Integrationen - Hauptansicht.....	274
Abb. 305 Symbolleiste Integrationen-Modul	275
Abb. 306 Datei auswählen	276
Abb. 307 Grammatik hochladen.....	276
Abb. 308 Integrationstyp anlegen	277
Abb. 309 Integrationen - PBX auswählen	277
Abb. 310 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Recording	278
Abb. 311 Konfigurationsschritte der Integration	278
Abb. 312 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren.....	279
Abb. 313 CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG konfigurieren	280
Abb. 314 Gruppenfeld CTIconnect-Modul.....	280
Abb. 315 Guppenfeld Verbindungsdaten	281
Abb. 316 Verbindung konfigurieren.....	281
Abb. 317 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	282
Abb. 318 CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB (MiTAI).....	283
Abb. 319 Gruppenfeld CTIconnect-Modul.....	284
Abb. 320 Guppenfeld Verbindungsdaten	284
Abb. 321 Verbindungsdaten konfigurieren.....	285
Abb. 322 CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten.....	286
Abb. 323 CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB SIP trunk (MiTAI).....	287
Abb. 324 Gruppenfeld CTIconnect-Modul.....	287
Abb. 325 Guppenfeld Verbindungsdaten	288
Abb. 326 Verbindungsdaten konfigurieren.....	288
Abb. 327 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	289
Abb. 328 Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren	290
Abb. 329 Extension-Monitorpunkte hinzufügen	290
Abb. 330 Konfigurierte Extension-Monitorpunkte.....	292
Abb. 331 Peer Name(s) hinzufügen.....	293
Abb. 332 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren.....	293
Abb. 333 Erweiterung für MiContact Center Business konfigurieren	295
Abb. 334 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	297
Abb. 335 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server.....	298

Abb. 336 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	300
Abb. 337 Verbindungsdaten konfigurieren	301
Abb. 338 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	302
Abb. 339 Sonstige Einstellungen konfigurieren	303
Abb. 340 Integration aktivieren	304
Abb. 341 Aktivierte Integration	304
Abb. 342 Integration deaktivieren	305
Abb. 343 Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht	305
Abb. 344 Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul	306
Abb. 345 Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Failover	307
Abb. 346 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Failover	308
Abb. 347 Integrationstyp auswählen	309
Abb. 348 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung	310
Abb. 349 Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel	311
Abb. 350 Aufzeichnungsserver hinzufügen	312
Abb. 351 Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren	312
Abb. 352 Server - Hauptansicht	313
Abb. 353 Symbolleiste Server-Modul	314
Abb. 354 Server-Standort hinzufügen	315
Abb. 355 Server-Standort löschen	316
Abb. 356 Server - Registerkarte Details	316
Abb. 357 Server - Registerkarte Verwendung	317
Abb. 358 Gruppenfeld API-Server	317
Abb. 359 Speichererweiterung auswählen	319
Abb. 360 Gruppenfeld Audioanalyse	319
Abb. 361 Server für die Emotionserkennung auswählen	320
Abb. 362 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung	320
Abb. 363 Gruppenfeld Datenverarbeitung	321
Abb. 364 Server auswählen	323
Abb. 365 Gruppenfeld Wiedergabe	324
Abb. 366 Server auswählen	325
Abb. 367 Gruppenfeld Virtualisierung	326
Abb. 368 Server-Modul - Registerkarte Media Streamer	327
Abb. 369 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung	329
Abb. 370 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung	330
Abb. 371 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	332
Abb. 372 PBX-Modul - Hauptansicht	333
Abb. 373 Symbolleiste PBX-Modul	333
Abb. 374 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details	335
Abb. 375 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions	336
Abb. 376 Mandanten Extensions zuweisen	337
Abb. 377 Extensions entfernen	339

Abb. 378 Extensions auswählen	339
Abb. 379 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID	340
Abb. 380 Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen	341
Abb. 381 PBX-Agenten-IDs auswählen	342
Abb. 382 Zusatzdaten-Modul Hauptansicht	343
Abb. 383 Zusatzdaten konfigurieren	344
Abb. 384 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren.....	344
Abb. 385 Integrationen - Hauptansicht.....	345
Abb. 386 Symbolleiste Integrationen-Modul	346
Abb. 387 Datei auswählen	347
Abb. 388 Grammatik hochladen.....	347
Abb. 389 Integrationstyp anlegen	348
Abb. 390 Integrationen - PBX auswählen	348
Abb. 391 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Failover	349
Abb. 392 Konfigurationsschritte der Integration	349
Abb. 393 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	350
Abb. 394 CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG konfigurieren	351
Abb. 395 CTIconnect-Modul konfigurieren.....	351
Abb. 396 Guppenfeld Verbindungsdaten	352
Abb. 397 Verbindung konfigurieren.....	352
Abb. 398 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	353
Abb. 399 CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB (MiTAI).....	354
Abb. 400 Gruppenfeld CTIconnect-Modul.....	355
Abb. 401 Guppenfeld Verbindungsdaten	355
Abb. 402 Verbindungsdaten konfigurieren.....	356
Abb. 403 CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten.....	357
Abb. 404 CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB SIP trunk (MiTAI).....	358
Abb. 405 Gruppenfeld CTIconnect-Modul.....	358
Abb. 406 Guppenfeld Verbindungsdaten	359
Abb. 407 Verbindungsdaten konfigurieren.....	359
Abb. 408 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	360
Abb. 409 Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren	361
Abb. 410 Extension-Monitorpunkte hinzufügen	361
Abb. 411 Konfigurierte Extension-Monitorpunkte.....	363
Abb. 412 Peer Name(s) hinzufügen.....	364
Abb. 413 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren.....	364
Abb. 414 Erweiterung für MiContact Center Enterprise konfigurieren	366
Abb. 415 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	367
Abb. 416 Erweiterung für MiContact Center Business konfigurieren	368
Abb. 417 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	371
Abb. 418 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server.....	372
Abb. 419 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	373

Abb. 420 Verbindungsdaten konfigurieren	374
Abb. 421 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	375
Abb. 422 Sonstige Einstellungen konfigurieren	376
Abb. 423 Integration aktivieren	377
Abb. 424 Aktivierte Integration	377
Abb. 425 Integration deaktivieren	378
Abb. 426 Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht	378
Abb. 427 Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul	379
Abb. 428 Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Parallel Recording.....	380
Abb. 429 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Parallel Recording	381
Abb. 430 Integrationstyp auswählen	382
Abb. 431 Aufzeichnungsarchitektur - Serverzuordnung Verbund 1	383
Abb. 432 Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel.....	384
Abb. 433 Aufzeichnungsserver hinzufügen.....	385
Abb. 434 Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren - Beispiel.....	386
Abb. 435 Server - Hauptansicht	387
Abb. 436 Symbolleiste Server-Modul.....	387
Abb. 437 Server-Standort hinzufügen	388
Abb. 438 Server-Standort löschen	389
Abb. 439 Server - Registerkarte Details.....	390
Abb. 440 Server - Registerkarte Verwendung	390
Abb. 441 Gruppenfeld API-Server	391
Abb. 442 Speichererweiterung auswählen.....	393
Abb. 443 Gruppenfeld Audioanalyse	393
Abb. 444 Server für die Emotionserkennung auswählen	394
Abb. 445 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung.....	394
Abb. 446 Gruppenfeld Datenverarbeitung	395
Abb. 447 Server auswählen	397
Abb. 448 Gruppenfeld Wiedergabe.....	398
Abb. 449 Server auswählen	399
Abb. 450 Gruppenfeld Virtualisierung	400
Abb. 451 Server-Modul - Registerkarte Media Streamer	401
Abb. 452 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung.....	403
Abb. 453 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung	404
Abb. 454 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	406
Abb. 455 PBX-Modul - Hauptansicht	407
Abb. 456 Symbolleiste PBX-Modul	407
Abb. 457 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details.....	409
Abb. 458 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions	410
Abb. 459 Mandanten Extensions zuweisen	411
Abb. 460 Extensions entfernen	413
Abb. 461 Extensions auswählen	413

Abb. 462 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID	414
Abb. 463 Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen	415
Abb. 464 PBX-Agenten-IDs auswählen	416
Abb. 465 Zusatzdaten-Modul Hauptansicht	417
Abb. 466 Zusatzdaten konfigurieren	418
Abb. 467 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren.....	418
Abb. 468 Integrationen - Hauptansicht.....	419
Abb. 469 Symbolleiste Integrationen-Modul	420
Abb. 470 Datei auswählen	421
Abb. 471 Grammatik hochladen.....	421
Abb. 472 Integrationstyp anlegen	422
Abb. 473 Integrationen - PBX auswählen	422
Abb. 474 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Parallel.....	423
Abb. 475 Konfigurationsschritte der Integration	423
Abb. 476 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren.....	424
Abb. 477 CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG konfigurieren	425
Abb. 478 CTIconnect-Modul konfigurieren.....	425
Abb. 479 Guppenfeld Verbindungsdaten	426
Abb. 480 Verbindung konfigurieren.....	426
Abb. 481 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	428
Abb. 482 CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB (MiTAI).....	429
Abb. 483 Gruppenfeld CTIconnect-Modul.....	429
Abb. 484 Guppenfeld Verbindungsdaten	430
Abb. 485 Verbindungsdaten konfigurieren.....	430
Abb. 486 CTI-Verbindungsdaten - Zusatzdaten.....	431
Abb. 487 CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVB SIP trunk (MiTAI).....	432
Abb. 488 Gruppenfeld CTIconnect-Modul.....	433
Abb. 489 Guppenfeld Verbindungsdaten	433
Abb. 490 Verbindungsdaten konfigurieren.....	434
Abb. 491 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	435
Abb. 492 Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren	435
Abb. 493 Extension-Monitorpunkte hinzufügen	436
Abb. 494 Konfigurierte Extension-Monitorpunkte.....	437
Abb. 495 Peer Name(s) hinzufügen.....	438
Abb. 496 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren.....	439
Abb. 497 Erweiterung für MiContact Center Enterprise konfigurieren	441
Abb. 498 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	442
Abb. 499 Erweiterung für MiContact Center Business konfigurieren.....	443
Abb. 500 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	446
Abb. 501 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server.....	447
Abb. 502 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	448
Abb. 503 Verbindungsdaten konfigurieren.....	449

Abb. 504 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	450
Abb. 505 Sonstige Einstellungen konfigurieren	451
Abb. 506 Integration aktivieren	452
Abb. 507 Aktivierte Integration	452
Abb. 508 Integration deaktivieren	453
Abb. 509 Server-Modul - Emotionserkennung aktivieren.....	453
Abb. 510 Integration anlegen - Registerkarte Recording Content Validation.....	454
Abb. 511 Server für die Emotionserkennung auswählen	455
Abb. 512 Server - Registerkarte Verwendung	456
Abb. 513 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung.....	457
Abb. 514 PHONEapp - Hauptansicht.....	457
Abb. 515 Detailansicht Telefontypen	458
Abb. 516 Anzeige der Eigenschaften.....	459
Abb. 517 Detailansicht Grundeinstellungen	460
Abb. 518 Gruppenfeld Tagging-Attribute	462
Abb. 519 Tagging-Attribute bearbeiten	462
Abb. 520 Gruppenfeld Registerfelder.....	463
Abb. 521 Registerfelder bearbeiten	463
Abb. 522 Tagging-Felder konfigurieren.....	464
Abb. 523 Tagging-Felder bearbeiten	465
Abb. 524 PHONEapp-Konfiguration aktivieren	466
Abb. 525 Telefone - Hauptansicht.....	467
Abb. 526 Symbolleiste	467
Abb. 527 Telefon erstellen	468
Abb. 528 Telefon erstellen - PHONEapp aktivieren.....	469
Abb. 529 Funktionstasten über die Web-Oberfläche konfigurieren	471
Abb. 530 HTTPS Settings konfigurieren	472
Abb. 531 XML-Push-Server konfigurieren	473
Abb. 532 Belegung der Top Keys und Anzeige des Status der Aufzeichnung	473
Abb. 533 Menüpunkt Synchronisationskonfiguration verwalten.....	474
Abb. 534 Synchronisationskonfigurationen konfigurieren	474
Abb. 535 Synchronisationskonfiguration erstellen	475
Abb. 536 Standby-Verwaltung konfigurieren.....	476
Abb. 537 Server umschalten	477
Abb. 538 Auswahlmenü der Standby-Verwaltung.....	478
Abb. 539 Server umschalten	479
Abb. 540 Genesys Administrator - T-Server auswählen	480
Abb. 541 Genesys Administrator - T-Server konfigurieren	481
Abb. 542 Genesys Administrator - Configuration Server auswählen	481
Abb. 543 Genesys Administrator - Configuration Server konfigurieren	482
Abb. 544 Genesys Administrator - Switch-Instanzen.....	482
Abb. 545 Genesys Administrator - Switch-Instanz konfigurieren	483

Abb. 546 Genesys Administrator - Benutzer erstellen	483
---	-----

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Lizenzen	12
Tab. 2	Lizenzen für die Telefonapplikation (optional)	12
Tab. 3	Lizenzen für die Aufzeichnung über MiVoice Border Gateway.....	12
Tab. 4	Lizenzen für Genesys T-Server optional	12
Tab. 5	Lizenzen für MiContact Center Business optional	12
Tab. 6	Parameter für die ICP	17
Tab. 7	Parameter für MiNET Device.....	18
Tab. 8	Login-Daten - Systembetreiber	22
Tab. 9	Audioanalyse konfigurieren	37
Tab. 10	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren.....	38
Tab. 11	Datenablage konfigurieren.....	39
Tab. 12	Wiedergabe konfigurieren.....	42
Tab. 13	Virtualisierung konfigurieren	44
Tab. 14	PBX anlegen.....	53
Tab. 15	Integrationstyp anlegen	66
Tab. 16	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	69
Tab. 17	Verbindungsdaten konfigurieren.....	70
Tab. 18	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	73
Tab. 19	Verbindungsdaten konfigurieren.....	74
Tab. 20	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	76
Tab. 21	Verbindungsdaten konfigurieren.....	77
Tab. 22	Aufzeichnungsserver konfigurieren	82
Tab. 23	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	84
Tab. 24	Verbindungsdaten konfigurieren.....	84
Tab. 25	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	89
Tab. 26	Verbindungsdaten konfigurieren.....	90
Tab. 27	Audioanalyse konfigurieren	107
Tab. 28	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren.....	108
Tab. 29	Datenablage konfigurieren.....	109
Tab. 30	Wiedergabe konfigurieren.....	112
Tab. 31	Virtualisierung konfigurieren	114
Tab. 32	PBX anlegen.....	123
Tab. 33	Integrationstyp anlegen	136
Tab. 34	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	139
Tab. 35	Verbindungsdaten konfigurieren.....	140
Tab. 36	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	143
Tab. 37	Verbindungsdaten konfigurieren.....	144
Tab. 38	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	146
Tab. 39	Verbindungsdaten konfigurieren.....	147
Tab. 40	Aufzeichnungsserver konfigurieren	153
Tab. 41	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	154

Tab. 42	Verbindungsdaten konfigurieren	154
Tab. 43	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	159
Tab. 44	Verbindungsdaten konfigurieren	160
Tab. 45	Audioanalyse konfigurieren	177
Tab. 46	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren.....	178
Tab. 47	Datenablage konfigurieren.....	179
Tab. 48	Wiedergabe konfigurieren.....	182
Tab. 49	Virtualisierung konfigurieren	184
Tab. 50	PBX anlegen.....	193
Tab. 51	Integrationstyp anlegen	206
Tab. 52	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	209
Tab. 53	Verbindungsdaten konfigurieren.....	211
Tab. 54	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	213
Tab. 55	Verbindungsdaten konfigurieren.....	214
Tab. 56	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	217
Tab. 57	Verbindungsdaten konfigurieren.....	218
Tab. 58	Aufzeichnungsserver konfigurieren	223
Tab. 59	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	224
Tab. 60	Verbindungsdaten konfigurieren.....	225
Tab. 61	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	229
Tab. 62	Verbindungsdaten konfigurieren.....	230
Tab. 63	Audioanalyse konfigurieren	248
Tab. 64	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren.....	249
Tab. 65	Datenablage konfigurieren.....	250
Tab. 66	Wiedergabe konfigurieren.....	253
Tab. 67	Virtualisierung konfigurieren	255
Tab. 68	PBX anlegen.....	264
Tab. 69	Integrationstyp anlegen	277
Tab. 70	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	280
Tab. 71	Verbindungsdaten konfigurieren.....	281
Tab. 72	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	284
Tab. 73	Verbindungsdaten konfigurieren.....	285
Tab. 74	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	287
Tab. 75	Verbindungsdaten konfigurieren.....	288
Tab. 76	Aufzeichnungsserver konfigurieren	294
Tab. 77	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	295
Tab. 78	Verbindungsdaten konfigurieren.....	295
Tab. 79	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	300
Tab. 80	Verbindungsdaten konfigurieren.....	301
Tab. 81	Audioanalyse konfigurieren	319
Tab. 82	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren.....	320
Tab. 83	Datenablage konfigurieren.....	321

Tab. 84	Wiedergabe konfigurieren.....	324
Tab. 85	Virtualisierung konfigurieren	326
Tab. 86	PBX anlegen.....	335
Tab. 87	Integrationstyp anlegen	348
Tab. 88	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	351
Tab. 89	Verbindungsdaten konfigurieren.....	352
Tab. 90	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	355
Tab. 91	Verbindungsdaten konfigurieren.....	356
Tab. 92	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	358
Tab. 93	Verbindungsdaten konfigurieren.....	359
Tab. 94	Aufzeichnungsserver konfigurieren	365
Tab. 95	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	366
Tab. 96	Gruppenfeld Verbindungsdaten konfigurieren	367
Tab. 97	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	368
Tab. 98	Verbindungsdaten konfigurieren.....	369
Tab. 99	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	373
Tab. 100	Verbindungsdaten konfigurieren.....	374
Tab. 101	Audioanalyse konfigurieren	393
Tab. 102	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren.....	394
Tab. 103	Datenablage konfigurieren.....	395
Tab. 104	Wiedergabe konfigurieren.....	398
Tab. 105	Virtualisierung konfigurieren	400
Tab. 106	PBX anlegen.....	409
Tab. 107	Integrationstyp anlegen	422
Tab. 108	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	425
Tab. 109	Verbindungsdaten konfigurieren.....	427
Tab. 110	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	429
Tab. 111	Verbindungsdaten konfigurieren.....	430
Tab. 112	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	433
Tab. 113	Verbindungsdaten konfigurieren.....	434
Tab. 114	Aufzeichnungsserver konfigurieren	439
Tab. 115	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	441
Tab. 116	Gruppenfeld Verbindungsdaten konfigurieren	442
Tab. 117	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	443
Tab. 118	Verbindungsdaten konfigurieren.....	444
Tab. 119	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	448
Tab. 120	Verbindungsdaten konfigurieren.....	449
Tab. 121	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren.....	457
Tab. 122	Telefon hinzufügen	469

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)

FQDN

Fully Qualified Domain Name

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

MIR

Mitel Interaction Recording

PBX

Private Branch Exchange, Telefonanlage

PSK

Pre-Shared key ist für die Verwendung von einem Web-Proxy in Verbindung mit einem MiVoice Boarder Gateway erforderlich.

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

SIPREC

Session Initiation Protocol Recording

SRC (Mitel)

Bei Mitel wird die Aufnahmesession über den Secure Recording Connector an den Aufzeichnungsserver geliefert.

SRTP

Secure Real-time Protocol

SSL

Secure Socket Layer

TCP

Transmission Control Protocol, kontrollierter Verbindungsaufbau, gesicherte Datenübertragung

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 Socket 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

XML

Extensible Markup Language ist eine erweiterbare Auszeichnungssprache zur Beschreibung und dem Austausch von Datenstrukturen.