

# System Configuration

## Import von Aufzeichnungen



## Administrationsanleitung

### für Systembetreiber

01.06.2022

*Originalanleitung*

### Produktlinie Neo, Version 7.x

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

EVOIP<sup>neo</sup>

EVOLUTION<sup>neo</sup> / XXL / eco

EVO<sup>flex</sup> (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

<b>1</b>	<b>Allgemeine Hinweise .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Unterstützte Importformate .....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Aufbewahrungszeit konfigurieren.....</b>	<b>9</b>
4.1	Recording Control anpassen .....	9
4.2	Recording Planner konfigurieren .....	9
<b>5</b>	<b>Voraussetzungen .....</b>	<b>13</b>
5.1	Allgemeine Voraussetzungen .....	13
5.2	Neo Voraussetzungen .....	14
<b>6</b>	<b>Hauptansicht .....</b>	<b>16</b>
6.1	Symbolleiste des Aufzeichnungsimport-Moduls .....	17
<b>7</b>	<b>Detailansicht .....</b>	<b>18</b>
7.1	Import-Job für WAVE / MP3 konfigurieren.....	19
7.1.1	WAVE / MP3 + CSV .....	19
7.1.1.1	Dateiinhalte der CSV-Datei.....	19
7.1.1.2	Registerkarte Details - WAVE / MP3 + CSV.....	19
7.1.1.3	Registerkarte Laufwerke.....	22
7.1.1.4	Registerkarte Zuordnung mit CSV-Datei .....	22
7.1.2	WAVE / MP3 + XML .....	30
7.1.2.1	Dateiinhalte der XML-Datei.....	31
7.1.2.2	Registerkarte Details - WAVE / MP3 + XML.....	31
7.1.2.3	Registerkarte Laufwerke.....	34
7.1.2.4	Registerkarte Zuordnung mit XML-Datei .....	34
7.2	Import-Job für AVI / FLV / MP4 konfigurieren.....	43
7.2.1	AVI / FLV / MP4 + CSV .....	43
7.2.1.1	Registerkarte Details - AVI / FLV / MP4 + CSV .....	43
7.2.1.2	Registerkarte Laufwerke.....	46
7.2.1.3	Registerkarte Zuordnung mit CSV-Datei .....	46
7.2.2	AVI / FLV / MP4 + XML .....	51
7.2.2.1	Registerkarte Details - AVI / FLV / MP4 + XML .....	51
7.2.2.2	Registerkarte Laufwerke.....	54
7.2.2.3	Registerkarte Zuordnung mit XML-Datei .....	54
7.3	Import-Job für SMS konfigurieren.....	60
7.3.1	SMS via CSV-Datei .....	61
7.3.1.1	Dateiinhalte der CSV-Datei.....	61
7.3.1.2	Registerkarte Details - Import via CSV .....	61
7.3.1.3	Registerkarte Laufwerke.....	63
7.3.1.4	Registerkarte Zuordnung mit CSV-Datei .....	63
7.3.2	SMS via INI-Datei .....	69

7.3.2.1	Dateiinhalte der INI-Datei .....	69
7.3.2.2	Aufbau einer INI-Datei .....	69
7.3.2.3	Registerkarte Details - Import via INI .....	70
7.3.2.4	Registerkarte Laufwerke .....	72
7.3.2.5	Registerkarte Zuordnung mit INI-Datei .....	73
7.3.3	SMS via XML-Datei .....	79
7.3.3.1	Dateiinhalte der XML-Datei .....	79
7.3.3.2	Registerkarte Details - Import via XML .....	79
7.3.3.3	Registerkarte Laufwerke .....	81
7.3.3.4	Registerkarte Zuordnung mit XML-Datei .....	82
7.4	Import-Job für Recording Insights konfigurieren .....	87
7.4.1	Registerkarte Details - Recording Insights .....	87
7.4.2	Registerkarte Laufwerke - Recording Insights .....	90
7.4.2.1	Laufwerk zuordnen - Azure Blob Storage .....	90
7.5	Import-Job für Cisco Webex .....	91
7.5.1	Registerkarte Details .....	91
7.5.2	Registerkarte Laufwerke .....	93
7.6	PBX zuordnen .....	94
7.7	Mandant zuordnen .....	94
7.8	Laufwerk zuordnen .....	95
7.9	Formatdefinitionen .....	95
<b>8</b>	<b>Import starten und beenden .....</b>	<b>97</b>
<b>9</b>	<b>Ergebnisse kontrollieren .....</b>	<b>98</b>
	<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>99</b>
	<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>102</b>
	<b>Glossar .....</b>	<b>103</b>

**Allgemeine Hinweise**

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

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

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

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

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

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

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

### 2 Einleitung

Diese Anleitung beschreibt, wie Sie Audio-, Videoaufzeichnungen und Textnachrichten, die auf einem anderen System erstellt wurden, auf einen Aufzeichnungsserver importieren können.

Im Aufzeichnungsimport-Modul der Applikation System Configuration können Sie zu diesem Zweck Import-Jobs konfigurieren.



Die Einrichtung der Import-Jobs nimmt der Systembetreiber für den jeweiligen Mandanten vor. Nach dem Import kann nur der Mandant auf die Aufzeichnungen zugreifen, für den der Import durchgeführt wurde.

## Unterstützte Importformate

Die zu importierenden Audio-Aufzeichnungen und SMS-Daten müssen nach Dateiendung getrennt in 2 verschiedenen Verzeichnissen liegen, die über [CIFS/SMB](#) erreichbar sein müssen. Der Benutzer, der auf die Verzeichnisse zugreift, muss Vollzugriff auf das Share und auf alle Daten darin haben.

Für den Aufzeichnungsimport werden folgenden Importformate unterstützt:

### WAVE / MP3 + CSV

Mit diesem Importformat können Sie Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Audiodaten müssen dabei entweder im [WAVE](#)-Format oder im [MP3](#)-Format vorliegen.

Falls die erforderlichen Zusatzdaten im Dateinamen enthalten sind, ist keine separate [CSV](#)-Datei nötig.

Eine passende [CSV](#)-Datei ist erforderlich, wenn die Daten nur aus dem Inhalt gezogen werden können. Die Dateinamen zusammengehörender Dateien müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

### WAVE / MP3 + XML

Mit diesem Importformat können Sie Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Audiodaten müssen dabei entweder im [WAVE](#)-Format oder im [MP3](#)-Format vorliegen.

Falls die erforderlichen Zusatzdaten im Dateinamen enthalten sind, ist keine separate [XML](#)-Datei nötig.

Eine passende [XML](#)-Datei ist erforderlich, wenn die Daten nur aus dem Dateiinhalt gezogen werden können. Die Dateinamen zusammengehörender Dateien müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

Für den Import von Aufzeichnungen im WAVE-Format werden ausschließlich folgende Codecs unterstützt:

- [PCM](#): 128kbit/s (PCM16) und 64kbit/s (PCM8)
- [G.711 A-law](#): 64kbit/s
- [G.711 µ-law](#): 64kbit/s

Unterstützte Abtastrate: 8kHz



### AVI / FLV / MP4 + CSV

Mit diesem Importformat können Sie Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Die Audio- und Videodaten müssen in einem Containerformat vorliegen. Die Zusatzdaten werden entweder aus dem Dateinamen oder aus einer dazugehörigen [CSV](#)-Datei gezogen.

Folgende Formate werden unterstützt:

- [AVI](#)
- [FLV](#)
- [MP4](#)

Falls die erforderlichen Zusatzdaten im Dateinamen enthalten sind, ist keine separate [CSV](#)-Datei nötig.

Eine passende [CSV](#)-Datei ist erforderlich, wenn die Daten nur aus dem Dateiinhalt gezogen werden können. Die Dateinamen zusammengehörender Dateien müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

### AVI / FLV / MP4 + XML

Mit diesem Importformat können Sie Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Die Audio- und Videodaten müssen in einem Containerformat vorliegen. Die Zusatzdaten werden entweder aus dem Dateinamen oder aus einer dazugehörigen [XML](#)-Datei gezogen.

Folgende Formate werden unterstützt:

- [AVI](#)
- [FLV](#)
- [MP4](#)

Falls die erforderlichen Zusatzdaten im Dateinamen enthalten sind, ist keine separate [XML](#)-Datei nötig.

Eine passende [XML](#)-Datei ist erforderlich, wenn die Daten nur aus dem Dateiinhalt gezogen werden können. Die Dateinamen zusammengehörender Dateien müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

### SMS via ini

Mit diesem Importformat können Sie SMS-Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Die SMS-Dateien basieren auf dem Format einer INI-Datei und müssen die Dateierweiterung [.SMS](#) tragen.

### SMS via CSV

Mit diesem Importformat können Sie SMS-Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Die SMS-Dateien basieren auf dem Format einer [CSV](#)-Datei und müssen die Dateierweiterung [.CSV](#) tragen.

### SMS via XML

Mit diesem Importformat können Sie SMS-Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Die SMS-Dateien basieren auf dem Format einer [XML](#)-Datei und müssen die Dateierweiterung [.XML](#) tragen.

### Recording Insights

Recording Insights ist das Format, das zum Import von Daten aus dem Azure Blob Storage verwendet werden kann, wo die Aufzeichnungen aus Recording Insights gespeichert werden.



Informationen zum Importformat Neo Conversation finden Sie in der Administrationsanleitung *Ex- und Import Neo zu Neo* (für Systembetreiber und Mandanten).



Informationen zu den Importformaten ASC Legacy Storage, ASC Legacy Integration und ASC Legacy Archive Medium finden Sie in der Administrationsanleitung *Migration* (für Systembetreiber und Mandanten).

Die importierten Aufzeichnungen werden an den Recording-Control-Dienst weitergeleitet. Anhand des Aufzeichnungsplans werden die importierten Daten geprüft, als wären sie auf diesem Server selbst aufgezeichnet worden und mit den entsprechenden Zusatzdaten, wie z. B. den Agentendaten anhand der Extension, versehen.

Anhand des Aufzeichnungsplans des Mandanten wird entschieden, ob die Konversation gespeichert wird und welche Aufbewahrungszeit ([TTL](#)) gesetzt wird.



## 4

## Aufbewahrungszeit konfigurieren

Um die Aufbewahrungszeit für die zu importierenden Aufzeichnungen zu konfigurieren, müssen Sie folgende Schritte durchführen:

- Recording Control anpassen, damit die Aufbewahrungszeit aus dem Recording Planner beachtet wird.
- Recording Planner für den Import konfigurieren

## 4.1

## Recording Control anpassen

1. Öffnen Sie den Windows-Explorer.
2. Wechseln Sie in das Installationsverzeichnis der ASC-Aufzeichnungssoftware, *\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\data\RecordingControl*.
3. Öffnen Sie die Konfigurationsdatei *ASC.RecordingControl.ini* mit dem Editor.

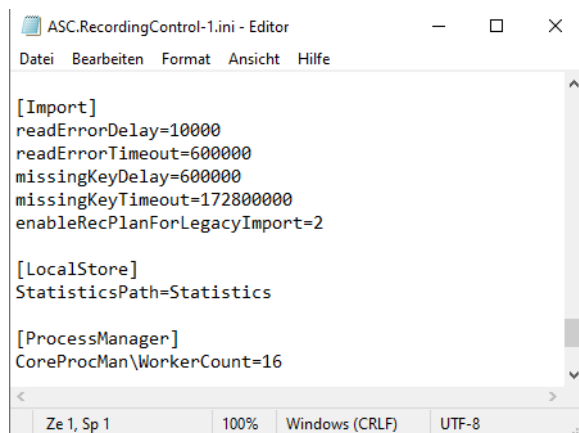


Abb. 1: Parameter für die Aufbewahrungszeit

4. Suchen Sie in der Sektion Import nach dem Eintrag `enableRecPlanForLegacyImport`

Für diesen Parameter können Sie folgende Werte konfigurieren:

- |     |  |
|-----|--|
| 0 = | Die <b>TTL</b> wird basierend auf der Endzeit der Konversation gesetzt.<br>Falls keine Endzeit ermittelt werden kann, wird die Konfiguration des Recording Planers geprüft und ab dem Importdatum gesetzt.                                   |
| 1 = | Die <b>TTL</b> wird basierend auf der Endzeit der Konversation gesetzt.<br>Falls keine Endzeit ermittelt werden kann, wird ein Löschdatum ( <b>TTL</b> ) von 9999 Jahren gesetzt, was bedeutet, dass die Aufzeichnung niemals gelöscht wird. |
| 2 = | Es wird immer die Konfiguration des Recording Planers geprüft und ab dem Importdatum die neue <b>TTL</b> gesetzt. Dies ist der Standardwert.   |

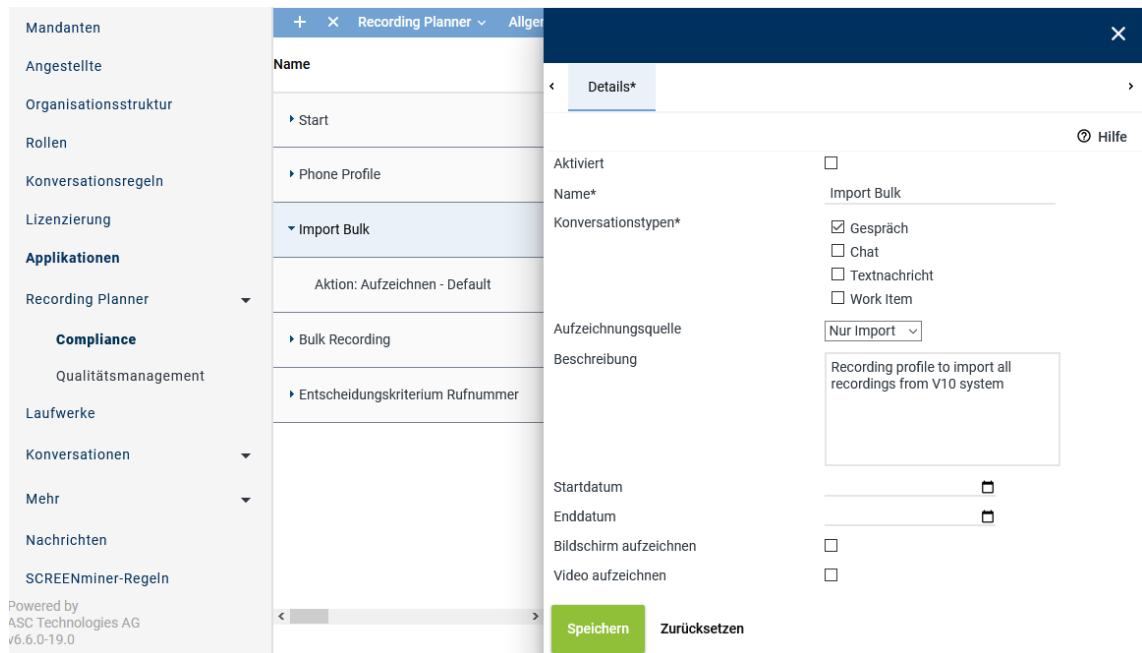
5. Setzen Sie den Wert der gewünschten Funktion ein.
6. Speichern Sie die Änderungen in der Konfigurationsdatei ab.
7. Starten Sie den Dienst *ASCRecordingControl* neu, damit die Änderungen vor dem Import übernommen werden.

## 4.2

## Recording Planner konfigurieren

Für die zu importierenden Aufzeichnungen müssen Sie für den Import einen Aktionsknoten vom Typ *Aufzeichnen und Löschen* erstellen in dem Sie die Aufbewahrungszeit konfigurieren.

1. Melden Sie sich als 1st-Tenant in der Applikation System Configuration an.
2. Wählen Sie den Menüpunkt *Recording Planner > Compliance*.
3. Legen Sie für den Import von Aufzeichnungen ein neues Profil auf Basis *Aufzeichnungen löschen* an, im Beispiel *Import Bulk*.



The screenshot displays the 'Recording Planner - Compliance - Neues Profil' interface. On the left, a sidebar menu lists various system configuration options, with 'Recording Planner' expanded and 'Compliance' selected. The main content area shows the configuration for a new profile named 'Import Bulk'. The profile is currently inactive ('Aktiviert' checkbox is unchecked). The 'Name\*' field is set to 'Import Bulk'. Under 'Konversationstypen\*', the 'Gespräch' (Conversation) option is selected. The 'Aufzeichnungsquelle' (Recording Source) is set to 'Nur Import' (Only Import). The 'Beschreibung' (Description) field contains the text 'Recording profile to import all recordings from V10 system'. There are fields for 'Startdatum' (Start Date) and 'Enddatum' (End Date), both with calendar icons. The 'Bildschirm aufzeichnen' (Record Screen) and 'Video aufzeichnen' (Record Video) options are unchecked. At the bottom, there are 'Speichern' (Save) and 'Zurücksetzen' (Reset) buttons.

Abb. 2: Recording Planner - Compliance - Neues Profil

4. Erstellen Sie einen neuen Aktionsknoten auf Basis *Aufzeichnen und löschen*, im Beispiel *Import TTL*.

Konfiguration

Details\*

Typ

Aufzeichnen und löschen

Name\*

Import TTL

Behalten von Aufzeichnungen bei erkanntem Stream

☐

Aufzeichnungsunterdrückung

▶

Externe Aufzeichnungssteuerung

▼

Erlaubte Clients

☐ API  
☒ CLIENTcommand  
☐ DTMF-Sequenzen  
☐ Funktionstasten  
☒ PHONEapp  
☐ SCREENrec  
☐ WEBcommand

Erlaubte Aktionen

▼

Aufzeichnungen behalten

☒

Aufzeichnungen löschen

☒

Nur bei Aufzeichnung

☐

Nachbearbeitungszeit

0 Minute(n)

0 Sekunde(n)

Aufzeichnungen starten

☐

Aufzeichnungen stoppen

☐

Aufzeichnungen unterdrücken

☐

Aufzeichnungen nicht unterdrücken

☐

Behaltene Aufzeichnungen löschen

☐ Nie  
☒ Nach  

5 Jahr(e)

0 Monat(e)

0 Tag(e)

0 Stunde(n)

0 Minute(n)

Speichern

Löschen

Abbrechen

Abb. 3: Aktionsknoten anlegen - Aufzeichnen und Löschen

5. Konfigurieren Sie die Aufbewahrungszeit.

#### Behaltene Aufzeichnungen löschen

Aktivieren Sie das Optionsfeld *Nach*, damit die Parameter aktiv werden.

☒ Nach

- Jahr
- Monat
- Tag
- Stunden
- Minuten

Definieren Sie die Aufbewahrungszeit, die zum Enddatum der importierten Aufzeichnungen aufgerechnet werden soll.

TTL = end time + retention period

Im Beispiel:

WAV-Datei Enddatum 20.3.2020 + 5 Jahre, TTL= 20.03.2025

6. Markieren Sie in der Hauptansicht den Default-Aktionsknoten.
7. Wählen Sie im Menüpunkt *Recording Planner* > *Ersetzen durch Aktion* > *Aufzeichnen und löschen* den neu erstellten Aktionsknoten *Import TTL*.
8. Markieren Sie das Profil *Import Bulk* und aktivieren Sie es, indem Sie in der Detailansicht das Kontrollkästchen aktivieren.



Die Einstellungen werden nur wirksam, wenn in der Konfigurationsdatei *Recording Control* der Parameter `enableRecPlanForLegacyImport` auf 2 steht. Siehe *Recording Module anpassen*.

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

## 5

## Voraussetzungen

## 5.1

## Allgemeine Voraussetzungen

Für den Import von Aufzeichnungen aus Drittanbieter-Applikationen gelten nachfolgende Voraussetzungen.



Der Export aus dem System eines Drittanbieters muss automatisiert möglich sein. Es darf keine Begrenzung der Anzahl der zu exportierenden Dateien geben.

## Import von Audiodaten

Die Daten müssen im WAV-Format in stereo oder mono in folgenden Codecs vorliegen:

- [G.711](#)µ oder a-law
- linear PCM 8 bit oder PCM 16 bit (8kHz)
- [MP3](#) file (stereo oder mono)

## Zusatzdaten

Die Zusatzdaten können aus folgenden Quellen gezogen werden:

- [XML](#)-Datei
- [CSV](#)-Datei
- Dateinamen der [WAV](#)- bzw. [MP3](#)-Datei
- Kombination aus Dateinamen und [XML](#)- bzw. [CSV](#)-Datei
- Die [XML](#)- bzw. [CSV](#)-Datei muss den gleichen Namen haben wie die WAV- bzw. MP3-Datei.
- Für jede [WAV](#)- bzw. [MP3](#)-Datei muss eine [XML](#)- bzw. [CSV](#)-Datei vorliegen.
- Alle Dateien müssen in dem selben Verzeichnis liegen.
- Die [XML](#)- bzw. [CSV](#)-Datei muss im UTF-8 Format vorliegen.
- Falls die Zusatzdaten im Dateinamen enthalten sind, ist keine [XML](#)- bzw. [CSV](#)-Datei erforderlich.

Die Zusatzdaten sollen die Startzeit der Aufzeichnung, den Anrufer und die Rufnummer des Anrufers beinhalten. Falls es sich um einen internen Teilnehmer handelt, sollte die Agent-ID vorliegen.

Die Dauer und Endzeit werden automatisch errechnet.

Die Rufrichtung ergibt sich aus dem Anrufer bzw. dem Angerufenen.

Die Zusatzdatenfelder können Sie in Neo in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul in den customCP-Feldern konfigurieren.

Die Zuordnung der Zusatzdaten wird im Aufzeichnungsimport-Modul konfiguriert.

## Import von Videodaten

Die Videodaten müssen im [MP4](#)-Format mit [H.264](#) codiert vorliegen.

Audiodaten, die im Video-Container liegen, sind abhängig vom Container-Format und können in folgenden Codecs vorliegen:

- [G.711](#)µ oder a-law
- linear PCM 8 bit oder PCM 16 bit (8kHz)
- [MP3](#)
- [AAC](#)

## Zusatzdaten

Die Zusatzdaten können aus folgenden Quellen gezogen werden:

- XML-Datei
- CSV-Datei
- Dateinamen der MP4- AVI oder FLV-Datei
- Kombination aus Dateinamen und XML- bzw. CSV-Datei
- Die XML- bzw. CSV-Datei muss den gleichen Namen haben wie die MP4- AVI oder FLV-Datei.
- Für jede Videodatei muss eine XML- bzw. CSV-Datei vorliegen.
- Alle Dateien müssen in dem selben Verzeichnis liegen.
- Die XML- bzw. CSV-Datei muss im UTF-8 Format vorliegen.
- Falls die Zusatzdaten im Dateinamen enthalten sind, ist keine XML- bzw. CSV-Datei erforderlich.

Die Zusatzdaten sollen die Startzeit der Aufzeichnung, den Anrufer und die Rufnummer des Anrufers beinhalten. Falls es sich um einen internen Teilnehmer handelt, sollte die Agent-ID vorliegen.

Die Dauer und Endzeit werden aus der Audiodatei automatisch errechnet.

Die Rufrichtung ergibt sich aus dem Anrufer bzw. dem Angerufenen.

Die Zusatzdatenfelder können Sie in Neo in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul in den customCP-Feldern konfigurieren.

Die Zuordnung der Zusatzdaten wird im Aufzeichnungsimport-Modul konfiguriert.

### Import von SMS-Daten

Die SMS-Daten müssen entweder als XML, CSV oder INI-Datei vorliegen.

- Sowohl der SMS-Text als auch die Zusatzdaten können aus der Datei gezogen werden.
- Zusatzdaten können außerdem auch aus dem Dateinamen gezogen werden.
- XML/CSV/INI müssen im UTF-8-Format codiert sein.

Die Zusatzdaten sollen die Startzeit der SMS, den Anrufer und die Rufnummer des Anrufers beinhalten. Falls es sich um einen internen Teilnehmer handelt, sollte die Agent-ID vorliegen.

Die Richtung ergibt sich aus dem Anrufer bzw. dem Angerufenen.

Die Zusatzdatenfelder können Sie in Neo in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul in den customCP-Feldern konfigurieren.

Die Zuordnung der Zusatzdaten wird im Aufzeichnungsimport-Modul konfiguriert.

## 5.2

### Neo Voraussetzungen

Für diese Anwendung müssen folgende Lizenzen eingespielt sein:

Lizenzname	Anzahl
EVOIP <sub>neo</sub> Base license - universal	1 Lizenz pro System
Interface for data import and export	1 Lizenz pro System

Tab. 1: Lizenzen von ASC

Zusätzlich müssen folgende Funktionen konfiguriert sein:

- Auf dem Server muss die Funktion *Import* aktiviert sein.  
*System Configuration > Setup > Server-Modul > Registerkarte Verwendung.*
- Für die Zuordnung von Zusatzdaten muss im Neo-System das Mapping konfiguriert sein.  
*System Configuration > Setup > Zusatzdaten-Modul.*



Informationen zur Aktivierung und Verwaltung von Lizenzen finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Lizenzverwaltung*.



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

- Für den Import können die Laufwerkstypen [NAS](#), Amazon S3, Azure Blob Storage, Google Cloud Storage und externe oder interne Festplatten verwendet werden.
- Für Recording Insights werden nur Azure Blob Storages unterstützt.
- Der Import kann nur von Datenlaufwerken und Systemspeichern erfolgen.
- Das Laufwerk darf keinem Mandanten zugeordnet sein, damit es dem Systembetreiber zur Verfügung steht.
- Es muss für jeden Mandant ein eigenes Laufwerk verwendet werden.
- Es muss für jeden Angestellten ein Importschlüssel bzw. erweiterter Importschlüssel eingetragen sein.



Informationen zu den unterstützten Laufwerkstypen finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Konfiguration Laufwerke*.



Informationen zum Laufwerke-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Konfiguration Laufwerke*.



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

## 6

## Hauptansicht

Um einen Aufzeichnungsimport durchführen zu können, müssen Sie einen Import-Job anlegen.



Die folgende Konfiguration müssen Sie als Systembetreiber ausführen.

1. Öffnen Sie die Applikation *System Configuration*.
2. Melden Sie sich als Systembetreiber an.
3. Wählen Sie den Menüpunkt *Setup > Aufzeichnungsimport*.

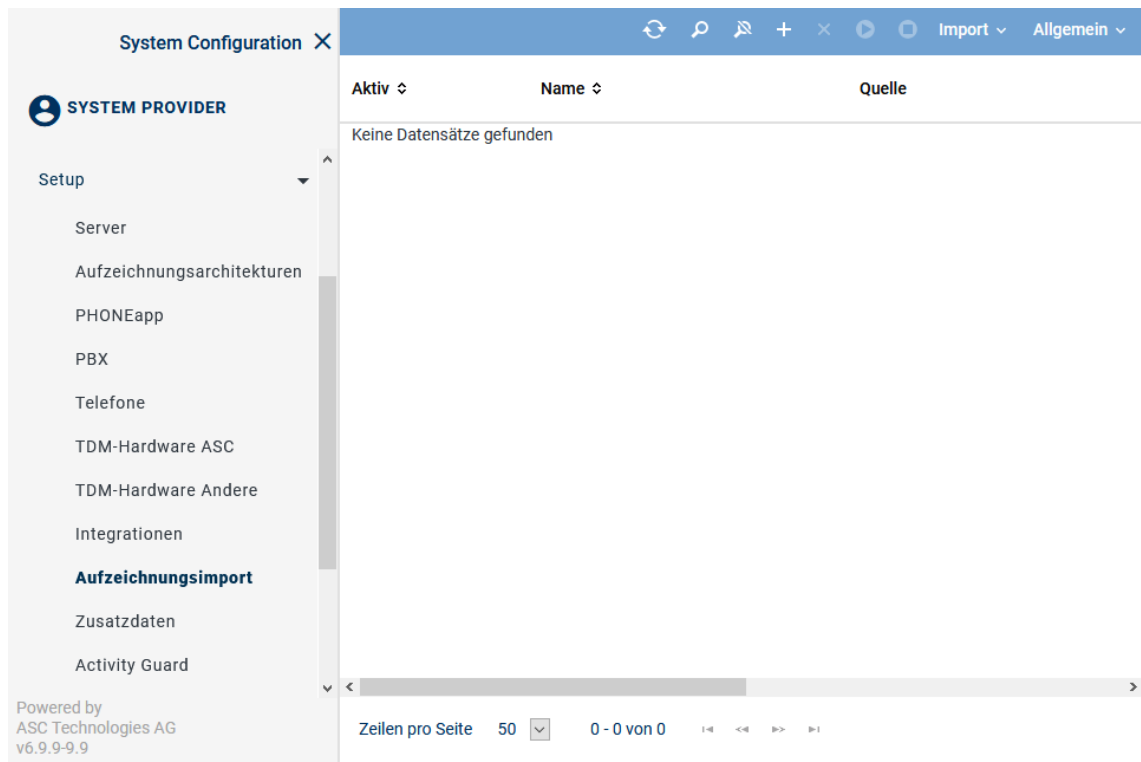


Abb. 4: Hauptansicht

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

<b>Aktiv</b>	<p>Zeigt an, ob der Import-Job aktiv ist.</p> <p>✓ = Job ist aktiv</p> <p>✗ = Job ist nicht aktiv</p> <p>Solange ein Import-Job aktiviert ist, überprüft das Aufzeichnungssystem entsprechend den Einstellungen im Zeitplan, ob im Quellverzeichnis neue Dateien liegen. Sind neue Dateien vorhanden, werden diese direkt importiert.</p>
<b>Name</b>	Name des Import-Jobs.
<b>Quelle</b>	Zeigt den Namen des Quelllaufwerks an, aus dem die Daten importiert werden.
<b>Importformat</b>	Zeigt an, welches Format die importierten Daten haben.
<b>Importtyp</b>	<p>Zeigt an, ob der Import regelmäßig oder nur einmal ausgeführt wird.</p> <p>🕒 = Import wird einmal ausgeführt</p> <p>🔄 = Import wird regelmäßig ausgeführt</p>
<b>Startzeit</b>	Zeigt an, wann der Import startet.









<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Import-Konfiguration erstellt wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Import-Konfiguration zuletzt aktualisiert wurde.

### 6.1 Symbolleiste des Aufzeichnungsimport-Moduls



Abb. 5: Symbolleiste des Aufzeichnungsimport-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.


	<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>Neu erstellen</i>	Erstellt eine neue Import-Konfiguration.
	<i>Klon erstellen</i>	Erstellt eine neue Job-Konfiguration auf Basis des markierten Jobs.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Import-Konfiguration.  <b>HINWEIS!</b> Sie können nur Import-Konfigurationen löschen, die nicht aktiv sind!
<i>Import</i>		
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Informationen werden angezeigt.</li> <li>• Reihenfolge der angezeigten Spalten.</li> <li>• Anzahl der Zeilen pro Seite</li> </ul>
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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*.

## 7

## Detailansicht

- Klicken Sie in der Hauptansicht auf das Symbol  (*Erstellen*).  
⇒ In der Detailansicht wird die neue Import-Konfiguration angezeigt.

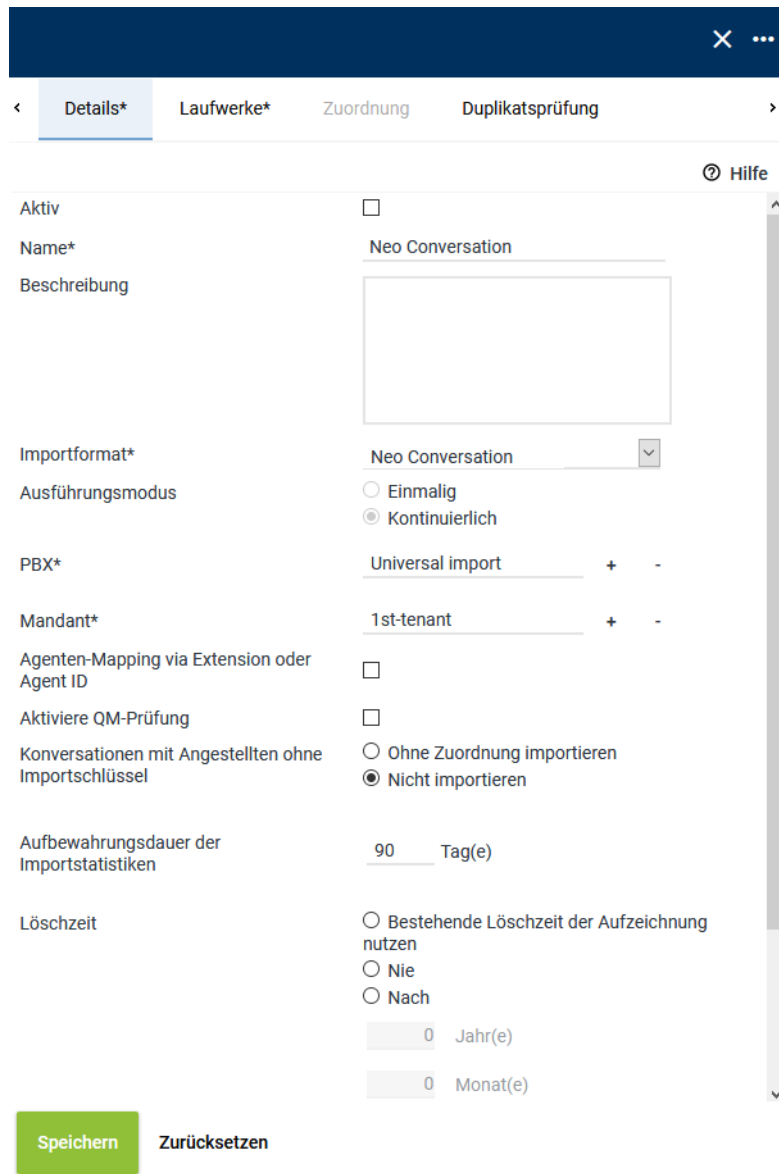


Abb. 6: Detailansicht

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- Details*

Hier können Sie detaillierte Informationen zur ausgewählten Import-Konfiguration anzeigen und bearbeiten.

- Laufwerke*

Hier können Sie das Quelllaufwerk anzeigen und auswählen.

Bei Datenlaufwerken, die kein NAS sind, müssen die Quellverzeichnisse im root-Verzeichnis in dem **automatisch angelegten Unterverzeichnis** liegen, welches eine UUID als Namen hat, nicht direkt im root-Verzeichnis selbst.

- Zuordnung*

Diese Registerkarte steht nicht für alle Importformate zur Verfügung.

Hier können Sie Regeln anzeigen und bearbeiten, nach denen die Zusatzdaten aus den zu importierenden Datensätzen der Datenstruktur im Neo-Aufzeichnungssystems zugeordnet werden sollen.

- *Duplikatserkennung*

Diese Registerkarte steht nur für das Importformat Neo Conversation zur Verfügung.

Hier können Sie die Kriterien konfigurieren, nach denen Duplikate erkannt werden und deren Import daraufhin verhindert werden soll.

2. Nehmen Sie alle erforderlichen Einstellungen in den Registerkarten der Detailansicht vor. Sie können ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln. Ihre Einstellungen gehen dabei nicht verloren.  
Speichern Sie die Konfiguration, wenn Sie alle Einstellungen vorgenommen haben.



Sie können eine Import-Konfiguration nur bearbeiten, solange sie nicht aktiviert ist.

## 7.1 Import-Job für WAVE / MP3 konfigurieren

### 7.1.1 WAVE / MP3 + CSV

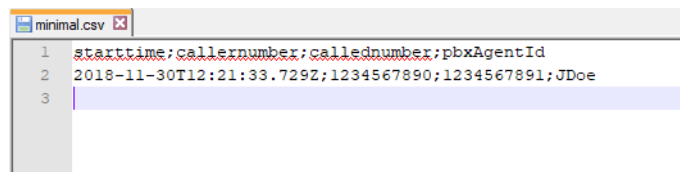
Mit diesem Importformat können Sie Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Audiodaten müssen dabei entweder im **WAVE**-Format oder im **MP3**-Format vorliegen.

Falls die erforderlichen Zusatzdaten im Dateinamen enthalten sind, ist keine separate **CSV**-Datei nötig.

Eine passende **CSV**-Datei ist erforderlich, wenn die Daten nur aus dem Inhalt gezogen werden können. Die Dateinamen zusammengehörender Dateien müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

#### 7.1.1.1 Dateiinhalte der CSV-Datei

Die folgende Konfiguration wurde am Beispiel der folgenden **CSV**-Datei beschrieben.



```

1 starttime;callernumber;callednumber;pbxAgentId
2 2018-11-30T12:21:33.729Z;1234567890;1234567891;JDoe
3

```

Abb. 7: Beispiel einer CSV-Datei

**HINWEIS!** Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.

#### 7.1.1.2 Registerkarte Details - WAVE / MP3 + CSV

1. Wählen Sie die Registerkarte *Details*, um den Import-Job zu konfigurieren.

Die Konfigurationsoptionen sind abhängig vom gewählten Importformat.

Import
✕ ...

< Details\* Laufwerke\* Zuordnung\* Duplikatsprüfung >

Hilfe



Aktiv	<input type="checkbox"/>	
Name*		Import
Beschreibung		<div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px; width: 100%;"></div>
Importformat*		WAVE / MP3 + CSV <span style="float: right;">▼</span>
Codec		G.711 a-law <span style="float: right;">▼</span>
Ausführungsmodus		<input type="radio"/> Einmalig <input checked="" type="radio"/> Kontinuierlich
PBX*		Universal import <span style="float: right;">+ -</span>
Mandant*		1st-tenant <span style="float: right;">+ -</span>
Aufbewahrungsdauer der Importstatistiken		90 Tag(e)
Löschzeit		<input checked="" type="radio"/> Aufzeichnungsplan prüfen <input type="radio"/> Nie <input type="radio"/> Nach
		<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> <input style="width: 40px; text-align: center;" type="text"/> Jahr(e)         </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> <input style="width: 40px; text-align: center;" type="text"/> Monat(e)         </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> <input style="width: 40px; text-align: center;" type="text"/> Tag(e)         </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> <input style="width: 40px; text-align: center;" type="text"/> Stunde(n)         </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <input style="width: 40px; text-align: center;" type="text"/> Minute(n)         </div>

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 8: Registerkarte Details (Beispiel)

<b>Aktiv</b>	<p>Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, können Sie den Import-Job über das Kontrollkästchen aktivieren.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Job ist aktiv</p> <p><input type="checkbox"/> = Job ist nicht aktiv</p> <p>Solange ein Import-Job aktiviert ist, überprüft das Aufzeichnungssystem, ob im Quellverzeichnis neue Dateien liegen. Sind neue Daten vorhanden, werden diese direkt importiert.</p>
<b>Name</b>	Geben Sie hier den Namen für den Import-Job ein.
<b>Beschreibung</b>	Hier können Sie eine Beschreibung des Import-Jobs eingeben.
<b>Importformat</b>	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das gewünschte Importformat aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• WAVE / MP3 + CSV</li> </ul> <p>Informationen zu den Formaten finden Sie in <a href="#">Kapitel "Unterstützte Importformate"</a>, S. 7.</p>
<b>Codec</b>	Wählen Sie den <b>Codec</b> aus der Dropdown-Liste aus, in dem die Aufzeichnungen <b>abgespeichert</b> werden sollen.

	<p>Folgende Codecs werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• G.711 <a href="#">A-law</a></li> <li>• G.711 <a href="#">μ-law</a></li> <li>• G.729a</li> <li>• Linear <a href="#">PCM</a> 8 bit</li> </ul>
<i>Ausführungsmodus</i>	<p>Stellen Sie ein, ob der Import nur einmal oder kontinuierlich durchgeführt werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Einmalig</i> Der Import wird sofort bei Aktivierung der Import-Konfiguration gestartet. Das Quellverzeichnis wird nur einmal auf Daten geprüft.</li> <li>• <i>Kontinuierlich</i> Der Import wird bei Aktivierung der Import-Konfiguration dauerhaft gestartet und endet erst, wenn die Import-Konfiguration manuell wieder deaktiviert wird. Das Quellverzeichnis wird immer wieder auf neue Daten geprüft solange die Import-Konfiguration aktiviert ist.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> Für manche Importformate steht nur ein eindeutiger Ausführungsmodus zur Verfügung. In diesem Fall erfolgt hier eine automatische Einstellung.</p>
<i>PBX</i>	<p>Wählen Sie über die Schaltfläche , für welche <a href="#">PBX</a> die Daten importiert werden sollen, siehe <a href="#">Kapitel "PBX zuordnen", S. 94</a>.</p> <p>Die Zuordnung importierter Daten zu einer <a href="#">PBX</a> ist erforderlich, damit die Extensions, über die die zu importierenden Konversationen geführt wurden, einer PBX zugeordnet werden können und das System überprüfen kann, ob es sich überhaupt um eine Extension oder um eine externe Rufnummer handelt. Ist eine Extension einem Agenten zugeordnet, ist auf diese Weise eine Zuordnung zu einem Agenten möglich.</p>
<i>Mandant</i>	<p>Wählen Sie über die Schaltfläche , welchem Mandanten die importierten Daten zugeordnet werden sollen, siehe <a href="#">Kapitel "Mandant zuordnen", S. 94</a>.</p> <p><b>HINWEIS!</b> In einem 1-Mandanten-System, wird der Mandant hier automatisch eingetragen. Die Einstellung kann nicht geändert werden.</p>
<i>Aufbewahrungsdauer der Importstatistiken</i>	<p>Geben Sie hier die Aufbewahrungsdauer für die Importstatistiken ein. Mit diesen Informationen können Sie einen Report über die Importe von Aufzeichnungen generieren. Die Eingaben gelten ab dem Zeitpunkt des Importes.</p>
<i>Löschzeit</i>	<p>Wählen Sie über die Optionsfelder die Bedingung, nach der gelöscht werden soll.</p> <p>Folgende Optionen stehen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Aufzeichnungsplan prüfen</i> Die importierten Daten werden anhand der Konfiguration im Recording Planner gelöscht.</li> <li>• <i>Nie</i> Die importierten Daten werden nie gelöscht.</li> <li>• <i>Nach</i> Die importierten Daten werden nach der hier konfigurierten Zeit gelöscht. Geben Sie hierzu die entsprechende Zeit ein.</li> </ul>

### 7.1.1.3 Registerkarte Laufwerke

1. Wählen Sie die Registerkarte *Laufwerke*, um die Quelle zu konfigurieren.



Ein Laufwerk kann in mehreren Job-Konfigurationen verwendet werden, solange das Laufwerk nicht aktiv von einer Konfiguration genutzt wird.

Wird ein Laufwerk gerade aktiv von einem Job genutzt, kann kein weiterer Job freigegeben oder aktiviert werden, der das gleiche Laufwerk nutzt. Dieses Verhalten gilt modulübergreifend, d. h. unabhängig davon, von welchem Modul die Konfiguration stammt.

Die Einstellungen sind abhängig vom gewählten Importformat.

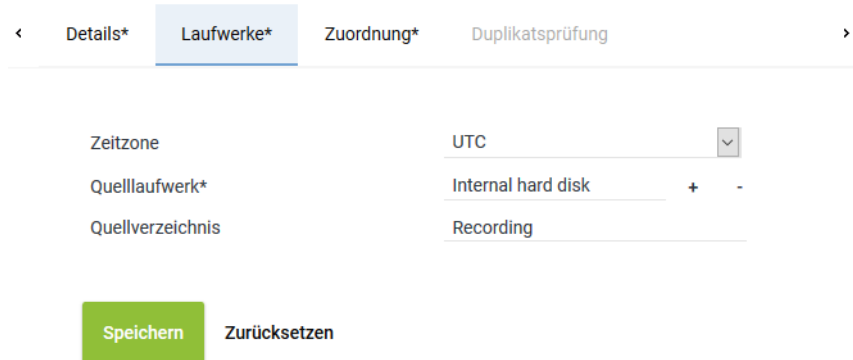


Abb. 9: Registerkarte Laufwerke - [WAVE](#) / [MP3](#)-Formate

<b>Zeitzone</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Zeitzone aus, auf die sich die Zeitangaben der zu importierenden Daten beziehen.
<b>Quelllaufwerk</b>	Stellen Sie hier das Laufwerk ein, von dem die Daten importiert werden sollen, siehe <a href="#">Kapitel "Laufwerk zuordnen", S. 95</a> .
<b>Quellverzeichnis</b>	Geben Sie hier das Verzeichnis ein, aus dem die Daten importiert werden sollen.

### 7.1.1.4 Registerkarte Zuordnung mit CSV-Datei

1. Wählen Sie die Registerkarte *Zuordnung*.

Hier können Sie Regeln konfigurieren, nach denen die Zusatzdaten aus den zu importierenden Datensätzen der Datenstruktur im Neo-Aufzeichnungssystem zugeordnet werden sollen.

Folgende Gruppenfelder stehen zur Konfiguration zur Verfügung:



Abb. 10: Registerkarte Zuordnung für [WAVE](#) / [MP3](#)-Importformate

Die Zusatzdaten können entweder aus dem Dateinamen der **WAVE**- bzw. **MP3**-Datei oder aus dem Dateiinhalt einer mitgelieferten **CSV**- bzw. **XML**-Datei gezogen werden.

Die Dateinamen zusammengehörender Dateien (**WAVE** / **MP3**- und **XML**-Datei bzw. **WAVE** / **MP3**- und **CSV**-Datei) müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

Wenn keine separate Datei mit den Zusatzdaten vorhanden ist, werden die Zusatzdaten aus dem Dateinamen der **WAVE**- bzw. **MP3** -Datei gezogen.

#### 7.1.1.4.1 Gruppenfeld Datenstruktur

Sollen die Informationen aus dem Dateinamen verwendet werden, geben Sie hier das Format des Dateinamens an.

Falls Sie das Importformat WAVE / MP3 + CSV verwenden, geben Sie hier außerdem das Zeichen ein, das die Spalten im Dateiinhalt trennt. Diese Feld ist ein Pflichtfeld, auch falls keine Datei zur Verfügung steht. Bleibt das Eingabefeld leer, werden die Informationen alle in einem Abschnitt ausgegeben und können nicht verwendet werden.

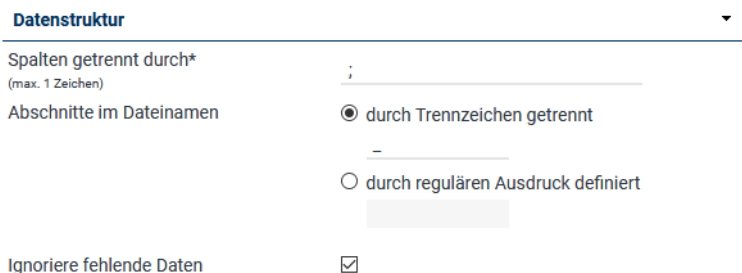


Abb. 11: Gruppenfeld Datenstruktur

Spalten getrennt durch (max. 1 Zeichen)	Für das Importformat WAVE / MP3 + CSV ist diese Angabe ein Pflichtfeld auch falls keine Datei zur Verfügung steht. Bleibt das Eingabefeld leer, werden die Informationen alle in einem Abschnitt ausgegeben und können nicht verwendet werden.
Abschnitte im Dateinamen	<p>Es gibt 2 Möglichkeiten von Datenformaten.</p> <p>Füllen Sie eine dieser Trennmethoden aus, damit die Informationen sinnvoll ausgegeben werden können.</p> <p><input checked="" type="radio"/> <i>durch Trennzeichen getrennt</i></p> <p><input type="radio"/> <i>durch regulären Ausdruck definiert</i></p> <p>1. Der Dateiname besteht aus Informationsabschnitten, die jeweils durch ein bestimmtes Trennzeichen voneinander getrennt sind.</p> <p>Ein neuer Abschnitt beginnt immer am Anfang des Dateinamens und jeweils nach einem Trennzeichen. Jeder Abschnitt endet vor einem Trennzeichen sowie vor dem Punkt, der vor der Dateierweiterung steht.</p> <p>Beispiel: Der Dateiname "MeineAufzeichnung_2013-10-01_0681-123456.wav" besteht aus 3 Abschnitten, die jeweils durch einen Unterstrich voneinander getrennt sind.</p> <p>Wählen Sie in diesem Fall die Option <i>durch Trennzeichen getrennt</i> und geben Sie das Trennzeichen in das Eingabefeld ein.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Ziffern und Buchstaben können nicht als Trennzeichen verwendet werden.</p>

2. Der Dateiname besteht aus Informationsabschnitten, die **nicht** durch ein bestimmtes Trennzeichen voneinander getrennt sind.  
In diesem Fall müssen Sie einen regulären Ausdruck angeben, in dem die Abschnitte als Gruppen gekennzeichnet sind.  
Wählen Sie in diesem Fall die Option *durch regulären Ausdruck definiert* und geben Sie den regulären Ausdruck in das Eingabefeld ein.

**Ignoriere fehlende Daten**

☒ Ist die Option aktiviert, wird für fehlende Daten ein leerer Datensatz importiert.

☐ Ist die Option deaktiviert, wird der Import mit einem Fehler abgebrochen, wenn ein Datensatz nicht gefunden werden kann.

#### 7.1.1.4.2 Gruppenfeld Startzeit

In diesem Gruppenfeld können Sie definieren, wie die Startzeit ausgelesen werden soll.

Konfigurationsbeispiel anhand des Dateiinhalts einer [CSV](#)-Datei:

**Startzeit** ▾

Quelle Dateinhalt ▾

☒ Datum und Uhrzeit in derselben Spalte

Spalte\*

Format\*

☐ Datum und Uhrzeit in separaten Spalten

Spalte für Datum\*

Format\*

Spalte für Uhrzeit\*

Format\*

Abb. 12: Gruppenfeld Startzeit - Dateinhalt einer CSV-Datei

1. Geben Sie folgende Parameter aus dem Beispiel der [CSV](#)-Datei ein:

<b>Quelle</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Eintrag <i>Dateinhalt</i> , damit die Informationen aus der Datei ausgelesen werden.
<b>Datum und Uhrzeit in derselben Spalte</b>	Wählen Sie die Option <i>Datum und Uhrzeit in derselben Spalte</i> , wenn diese in der <a href="#">CSV</a> -Datei zusammen aufgeführt sind.
<b>Spalte</b>	Geben Sie hier die Nummer der Spalte ein, in der die Information für das Datum und die Startzeit zu finden sind.
<b>Format</b>	Geben Sie hier das Format des Datums ein, z. B. <code>yyyy-MM-ddThh:mm:ss:zzzZ</code> , siehe dazu auch <a href="#">Kapitel "Formatdefinitionen", S. 95</a> .

#### 7.1.1.4.3 Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer WAVE + CSV

In diesem Gruppenfeld können Sie definieren, wie die Rufnummern der Konversationsteilnehmer bzw. die PBX-Agenten-IDs der Agenten aus dem Dateinamen oder dem Dateinhalt ausgelesen werden sollen und wie Stereo-Aufzeichnungen importiert werden sollen.



**Teilnehmer-Rufnummer** ▼

Umgang mit Stereo-Aufzeichnungen ☐ Stereo zu Mono mixen

Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch \_\_\_\_\_  
(max. 1 Zeichen)

Quelle	Abschnitt-Nr./Spalte	Spur
Dateinhalt	callernumber	links
Dateiname	4	links

[Neu](#) [Bearbeiten](#) [Löschen](#)

Abb. 13: Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer

**Umgang mit Stereo-Aufzeichnungen**

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um eine Stereo-Aufzeichnung in eine Mono-Aufzeichnung umzuwandeln.

☒ = Stereo-Aufzeichnung wird Mono-Aufzeichnung

☐ = Stereo-Aufzeichnung bleibt Stereo-Aufzeichnung

**HINWEIS!** ASC empfiehlt Stereo-Gespräche für die Transkription zu nutzen.

Die Transkription von Mono-Gesprächen ist möglich, aber nicht empfehlenswert.

Da bei Mono-Gesprächen alle Gesprächsteilnehmer auf eine Spur zusammengelegt werden, werden alle Ergebnisse einem Teilnehmer zugeordnet. Eine Überlagerung durch gleichzeitiges Sprechen der Gesprächsteilnehmer kann die Sprachanalyse-Engine nicht eindeutig trennen, was zu verminderter Transkriptionsqualität führt.

**Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch**

Bei der Verwendung von CSV-Dateien kann es vorkommen, dass in einer Spalte mehrere Rufnummern zusammen in 1 Feld eingetragen sind. Diese Rufnummern müssen durch ein Trennzeichen getrennt sein, damit sie einzeln ausgelesen werden können. Ausgelesen und als Rufnummer zugeordnet wird immer die erste Rufnummer.

Tragen Sie hier das Trennzeichen ein, falls die CSV-Datei mehrere Rufnummern in einer Spalte enthält.

Bleibt das Eingabefeld leer, wird die Information einer Spalte jeweils als eine Rufnummer interpretiert.

**HINWEIS!** Ziffern und Buchstaben können nicht als Trennzeichen verwendet werden.

**Liste**

Die Liste zeigt alle Regeln der Import-Konfiguration, die für die Zuordnung von Teilnehmer-Rufnummern gespeichert wurden.

<b>Quelle</b>	Zeigt an, ob die Information aus dem Dateinamen oder aus dem Dateinhalt ausgelesen wird.
<b>Abschnitt-Nr./Spalte</b>	Zeigt an, aus welchem Informationsabschnitt die Information ausgelesen wird. <b>HINWEIS!</b> Der Spaltentitel ist abhängig vom Importformat.
<b>Spur</b>	Zeigt an, welcher Spur die Information zugewiesen wird.

Wenn eine Aufzeichnung zu Transkriptions-Zwecken importiert werden soll, müssen Sie bei der Zuordnung des Agenten mindestens eine Spur als *links* angeben. Die linke Spur wird in der Datenbank als *aktiver Teilnehmer* geführt. Die Transkriptionsanzeige ist nur in der Lage das Ergebnis anzuzeigen, wenn einer der Teilnehmer aktiv ist.

**HINWEIS!** Diese Angabe ist nur relevant, wenn die Importdaten im Stereo-Format vorliegen und beim Import nicht zu Mono-Aufzeichnungen umgewandelt werden.

Tab. 2: Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern

<i>Neu</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie einen neuen Eintrag anlegen können.
<i>Bearbeiten</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie den ausgewählten Eintrag bearbeiten können.
<i>Löschen</i>	Die Schaltfläche löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

Tab. 3: Schaltflächen



Um alle Einstellungen einer Regel einzublenden, bewegen Sie den Mauszeiger über die entsprechende Zeile.

### Dateiname der Import-Datei

Die Dateinamen zusammengehörender Dateien ([WAVE](#) / [MP3](#)- und [XML](#)-Datei bzw. [WAVE](#) / [MP3](#)- und [CSV](#)-Datei) müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

Wenn keine separate Datei mit den Zusatzdaten vorhanden ist, werden die Zusatzdaten aus dem Dateinamen der [WAVE](#)- bzw. [MP3](#) -Datei gezogen.

Beispiel für einen Dateinamen einer [WAVE](#)-Datei:

2019-11-06T10-44-46\_JDoe\_1234567890\_1234567891.wav

<dateTtime><pbxAgentId><A-NUM><B-NUM>.wav

<dateTtime>	<pbxAgentId>	<A-NUM>	<B-NUM>
2019-11-06T10-44-46	JDoe	1234567890	1234567891

### Quelle für Teilnehmer-Rufnummern bearbeiten

Im Fenster *Quelle für Teilnehmer-Rufnummern* können Sie definieren, wie Rufnummern oder PBX-Agenten-IDs aus dem Dateinamen ausgelesen werden sollen.

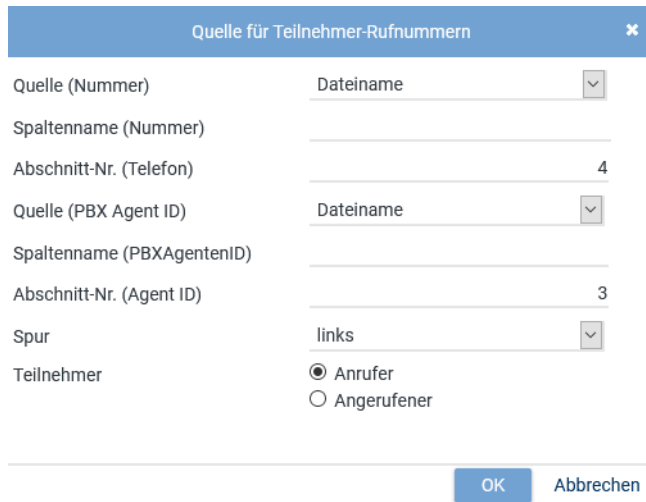


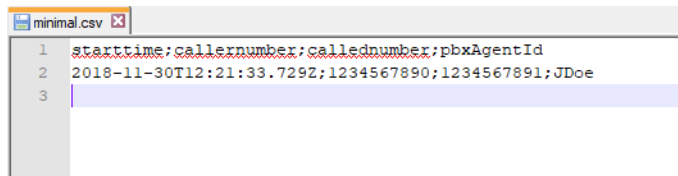
Abb. 14: Quelle für Teilnehmer-Rufnummer bearbeiten (Beispiel)

<b>Quelle (Nummer)</b>	Wählen Sie die Quelle <i>Dateiname</i> aus der Dropdown-Liste aus.
<b>Abschnitt-Nr. (Telefon)</b>	<p>Geben Sie ein, an welcher Stelle der Struktur die Rufnummern bzw. die PBX-Agenten-IDs zu finden sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Für <i>Quelle = Dateiname</i>, unabhängig vom Datenformat: Geben Sie die Nummer des Dateinamen-Abschnitts ein, der die Information enthält. Welches Trennzeichen die Abschnitte im Dateinamen trennt, müssen Sie im Gruppenfeld Datenstruktur eingeben, siehe <a href="#">Kapitel "Gruppenfeld Datenstruktur", S. 23</a>.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> Die Bezeichnung des Eingabefelds ist abhängig von Quelle und Importformat.</p>
<b>Quelle (PBX-AgentID)</b>	Wählen Sie die Quelle <i>Dateiname</i> aus der Dropdown-Liste aus.
<b>Abschnitt-Nr. (AgentID)</b>	<p>Geben Sie ein, an welcher Stelle der Struktur die Rufnummern bzw. die PBX-Agenten-IDs zu finden sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Für <i>Quelle = Dateiname</i>, unabhängig vom Datenformat: Geben Sie die Nummer des Dateinamen-Abschnitts ein, der die Information enthält. Welches Trennzeichen die Abschnitte im Dateinamen trennt, müssen Sie im Gruppenfeld Datenstruktur eingeben, siehe <a href="#">Kapitel "Gruppenfeld Datenstruktur", S. 23</a>.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> Die Bezeichnung des Eingabefelds ist abhängig von Quelle und Importformat.</p>
<b>Spur</b>	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Spur, die den Zusatzdaten zugewiesen werden soll.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Diese Angabe ist nur relevant für den Fall, dass die Importdaten im Stereo-Format vorliegen und beim Import nicht zu Mono-Aufzeichnungen umgewandelt werden.</p>
<b>Teilnehmer</b>	Stellen Sie ein, ob die Rufnummern von Anrufern stammen oder von Teilnehmern, die angerufen wurden.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, um die Angaben zu übernehmen.

### Dateiinhalte der CSV-Datei

Die folgende Konfiguration wurde am Beispiel der folgenden [CSV-Datei](#) beschrieben.



```

1 starttime;callernumber;callednumber;pbxAgentId
2 2018-11-30T12:21:33.729Z;1234567890;1234567891;JDoe
3

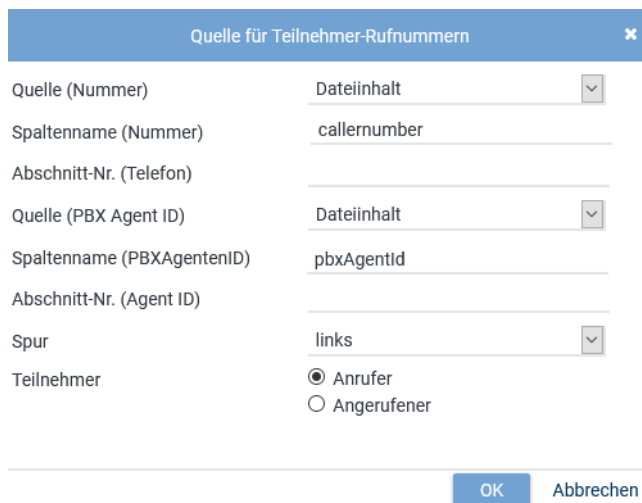
```

Abb. 15: Beispiel einer CSV-Datei

**HINWEIS!** Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.

### Quelle für Teilnehmer-Rufnummern bearbeiten

Im Fenster *Quelle für Teilnehmer-Rufnummern* können Sie definieren, wie Rufnummern oder PBX-Agenten-IDs aus dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.



Quelle für Teilnehmer-Rufnummern	
Quelle (Nummer)	Dateiinhalt
Spaltenname (Nummer)	callernumber
Abschnitt-Nr. (Telefon)	
Quelle (PBX Agent ID)	Dateiinhalt
Spaltenname (PBXAgentenID)	pbxAgentId
Abschnitt-Nr. (Agent ID)	
Spur	links
Teilnehmer	<input checked="" type="radio"/> Anrufer <input type="radio"/> Angerufener
<div>OK Abbrechen</div>	

Abb. 16: Quelle für Teilnehmer-Rufnummer bearbeiten (Beispiel)

<b>Quelle (Nummer)</b>	<p>Stellen Sie ein, ob die Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.</p> <p>Wählen Sie die Quelle <i>Dateiinhalt</i> aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<b>Spaltenname (Nummer)</b>	<p>Geben Sie ein, an welcher Stelle der Struktur die Rufnummern bzw. die PBX-Agenten-IDs zu finden sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Für <i>Quelle = Dateiinhalt</i> und <i>Importformat = WAVE + CSV</i>: Geben Sie den Namen der Spalte ein, die die Information enthält.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> Die Bezeichnung des Eingabefelds ist abhängig von Quelle und Importformat.</p>
<b>Quelle (PBX-AgentID)</b>	<p>Stellen Sie ein, ob die Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.</p> <p>Wählen Sie die Quelle <i>Dateiinhalt</i> aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<b>Spaltenname (PBXAgentenID)</b>	<p>Geben Sie ein, an welcher Stelle der Struktur die Rufnummern bzw. die PBX-Agenten-IDs zu finden sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Für <i>Quelle = Dateiinhalt</i> und <i>Importformat = WAVE + CSV</i>: Geben Sie den Namen der Spalte ein, die die Information enthält.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> Die Bezeichnung des Eingabefelds ist abhängig von Quelle und Importformat.</p>
<b>Spur</b>	<p>Spur</p> <p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Spur, die den Zusatzdaten zugewiesen werden soll.</p>

	<b>HINWEIS!</b> Diese Angabe ist nur relevant für den Fall, dass die Importdaten im Stereo-Format vorliegen und beim Import nicht zu Mono-Aufzeichnungen umgewandelt werden.
<i>Teilnehmer</i>	Stellen Sie ein, ob die Rufnummern von Anrufern stammen oder von Teilnehmern, die angerufen wurden.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um die Angaben zu übernehmen.

#### 7.1.1.4.4 Gruppenfeld Zusatzdaten

Hier können Sie definieren, wie Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder dem Dateiinhalt ausgelesen und den im Zusatzdaten-Modul definierten Zusatzdatentypen zugeordnet werden sollen.

Die Liste zeigt alle Regeln der Import-Konfiguration, die für die Zuordnung von Zusatzdaten gespeichert wurden.

Zusatzdaten		
Quelle	Abschnitt-Nr./Spalte	Zusatzdaten
Dateiname	2	Department
Dateiinhalt	additionaldata/username	User name
<a href="#">Neu</a> <a href="#">Bearbeiten</a> <a href="#">Löschen</a>		

Abb. 17: Gruppenfeld Zusatzdaten (Beispiel für WAVE-Importformate)

<i>Quelle</i>	Die Spalte zeigt an, ob die Information aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen wird.
<i>Abschnitt-Nr./XML-Tag bzw.</i>	Die Spalte zeigt an, aus welchem Informationsabschnitt die Information ausgelesen wird.
<i>Abschnitt-Nr./Spalte</i>	<b>HINWEIS!</b> Der Spaltentitel ist abhängig vom Importformat.

Tab. 4: Gruppenfeld Zusatzdaten

<i>Neu</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie einen neuen Eintrag anlegen können. Siehe <a href="#">Kapitel "Quelle für Zusatzdaten bearbeiten", S. 29</a> .
<i>Bearbeiten</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie den ausgewählten Eintrag bearbeiten können. Siehe <a href="#">Kapitel "Quelle für Zusatzdaten bearbeiten", S. 29</a> .
<i>Löschen</i>	Die Schaltfläche löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

Tab. 5: Schaltflächen

#### Quelle für Zusatzdaten bearbeiten

Im Fenster *Quelle für Zusatzdaten* können Sie definieren, wie Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Zusatzdaten* auf die Schaltfläche *Neu* oder *Bearbeiten*.  
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Quelle für Zusatzdaten ×

Quelle	Dateiname <span style="float: right;">▼</span>
Abschnitt-Nr.*	2
Zusatzdaten*	Department <span style="float: right;">▼</span>

OK
Abbrechen

Abb. 18: Quelle für Zusatzdaten bearbeiten (Beispiel für WAVE-Importformate)

<b>Quelle</b>	<p>Stellen Sie ein, ob die Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder aus dem Dateinhalt ausgelesen werden sollen.</p> <p>Wählen Sie die Quelle aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<b>XML-Tag</b> bzw. <b>Spaltenname</b> bzw. <b>Abschnitt-Nr.</b>	<p>Geben Sie ein, an welcher Stelle der Struktur die Zusatzdaten zu finden ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Für <i>Quelle</i> = <i>Dateiname</i>, unabhängig vom Datenformat: Geben Sie die Nummer des Dateinamen-Abschnitts ein, der die Information enthält. Welches Trennzeichen die Abschnitte im Dateinamen trennt, müssen Sie im Gruppenfeld Datenstruktur eingeben, siehe <a href="#">Kapitel "Gruppenfeld Datenstruktur", S. 23</a></li> <li>Für <i>Quelle</i> = <i>Dateinhalt</i> und <i>Importformat</i> = <i>WAV</i> + <i>XML</i>: Geben Sie die hierarchische Folge der XML-Tags vom Root-Element bis zu dem XML-Tag ein, das die Information enthält. Die XML-Tag-Folge muss ohne Leerzeichen und die einzelnen XML-Tags getrennt durch einen Schrägstrich eingegeben werden (z.B. Recording/Content). Steht die relevante Information in einem Attribut, muss der Attributname in eckigen Klammern mit führendem "@"-Zeichen angegeben werden (z.B.: Recording/AdditionalData[@content]).</li> <li>Für <i>Quelle</i> = <i>Dateinhalt</i> und <i>Importformat</i> = <i>WAV</i> + <i>CSV</i>: Geben Sie den Namen der Spalte ein, die die Information enthält.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> Die Bezeichnung des Eingabefelds ist abhängig von Quelle und Importformat.</p>
<b>Zusatzdaten</b>	<p>Zusatzdatentyp, dem die Information zugewiesen werden soll.</p> <p>Wählen Sie den Zusatzdatentyp aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>Informationen zur Konfiguration der Zusatzdatentypen finden Sie in der Administrationsanleitung System Configuration <i>Zusatzdaten-Modul</i>.</p>

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

### 7.1.2 WAVE / MP3 + XML

Mit diesem Importformat können Sie Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Audiodaten müssen dabei entweder im **WAVE**-Format oder im **MP3**-Format vorliegen.

Falls die erforderlichen Zusatzdaten im Dateinamen enthalten sind, ist keine separate XML-Datei nötig.

Eine passende XML-Datei ist erforderlich, wenn die Daten nur aus dem Dateiinhalt gezogen werden können. Die Dateinamen zusammengehörender Dateien müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

#### 7.1.2.1 Dateiinhalt der XML-Datei

Die folgende Konfiguration wurde am Beispiel der folgenden XML-Datei beschrieben.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="true"?>
- <conversation>
  <starttime>2018-11-30T12:21:33.729Z</starttime>
  <callerNumber>01234567890</callerNumber>
  <calledNumber>01234567891</calledNumber>
  <pbxAgentId>JDoe</pbxAgentId>
</conversation>
```

Abb. 19: Beispiel einer XML-Datei

**HINWEIS!** Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.

#### 7.1.2.2 Registerkarte Details - WAVE / MP3 + XML

1. Wählen Sie die Registerkarte *Details*, um den Import-Job zu konfigurieren.

Die Konfigurationsoptionen sind abhängig vom gewählten Importformat.

Import
✕ ...

< Details\* Laufwerke\* Zuordnung\* Duplikatsprüfung >

📄 Hilfe

Aktiv ☐

Name\*

Beschreibung

Importformat\* 

WAVE / MP3 + XML

Codec 

G.711 a-law

Ausführungsmodus  
☐ Einmalig  
☒ Kontinuierlich

PBX\* 

Universal Import

 + -

Mandant\* 

1st-tenant

 + -

Aufbewahrungsdauer der Importstatistiken  

90

 Tag(e)

Löschzeit  
☒ Aufzeichnungsplan prüfen  
☐ Nie  
☐ Nach  

0

 Jahr(e)  

0

 Monat(e)  

0

 Tag(e)  

0

 Stunde(n)  

0

 Minute(n)


Speichern

Zurücksetzen

Abb. 20: Registerkarte Details (Beispiel)

<b>Aktiv</b>	<p>Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, können Sie den Import-Job über das Kontrollkästchen aktivieren.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Job ist aktiv</p> <p><input type="checkbox"/> = Job ist nicht aktiv</p> <p>Solange ein Import-Job aktiviert ist, überprüft das Aufzeichnungssystem, ob im Quellverzeichnis neue Dateien liegen. Sind neue Daten vorhanden, werden diese direkt importiert.</p>
<b>Name</b>	Geben Sie hier den Namen für den Import-Job ein.
<b>Beschreibung</b>	Hier können Sie eine Beschreibung des Import-Jobs eingeben.
<b>Importformat</b>	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das gewünschte Importformat aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• WAVE / MP3 + XML</li> </ul> <p>Informationen zu den Formaten finden Sie in <a href="#">Kapitel "Unterstützte Importformate", S. 7</a>.</p>
<b>Codec</b>	Wählen Sie den <b>Codec</b> aus der Dropdown-Liste aus, in dem die Aufzeichnungen <b>abgespeichert</b> werden sollen.



	<p>Folgende Codecs werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• G.711 <a href="#">A-law</a></li> <li>• G.711 <a href="#">μ-law</a></li> <li>• G.729a</li> <li>• Linear <a href="#">PCM</a> 8 bit</li> </ul>
<i>Ausführungsmodus</i>	<p>Stellen Sie ein, ob der Import nur einmal oder kontinuierlich durchgeführt werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Einmalig</i> Der Import wird sofort bei Aktivierung der Import-Konfiguration gestartet. Das Quellverzeichnis wird nur einmal auf Daten geprüft.</li> <li>• <i>Kontinuierlich</i> Der Import wird bei Aktivierung der Import-Konfiguration dauerhaft gestartet und endet erst, wenn die Import-Konfiguration manuell wieder deaktiviert wird. Das Quellverzeichnis wird immer wieder auf neue Daten geprüft solange die Import-Konfiguration aktiviert ist.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> Für manche Importformate steht nur ein eindeutiger Ausführungsmodus zur Verfügung. In diesem Fall erfolgt hier eine automatische Einstellung.</p>
<i>PBX</i>	<p>Wählen Sie über die Schaltfläche , für welche <a href="#">PBX</a> die Daten importiert werden sollen, siehe <a href="#">Kapitel "PBX zuordnen", S. 94</a>.</p> <p>Die Zuordnung importierter Daten zu einer <a href="#">PBX</a> ist erforderlich, damit die Extensions, über die die zu importierenden Konversationen geführt wurden, einer PBX zugeordnet werden können und das System überprüfen kann, ob es sich überhaupt um eine Extension oder um eine externe Rufnummer handelt. Ist eine Extension einem Agenten zugeordnet, ist auf diese Weise eine Zuordnung zu einem Agenten möglich.</p>
<i>Mandant</i>	<p>Wählen Sie über die Schaltfläche , welchem Mandanten die importierten Daten zugeordnet werden sollen, siehe <a href="#">Kapitel "Mandant zuordnen", S. 94</a>.</p> <p><b>HINWEIS!</b> In einem 1-Mandanten-System, wird der Mandant hier automatisch eingetragen. Die Einstellung kann nicht geändert werden.</p>
<i>Aufbewahrungsdauer der Importstatistiken</i>	<p>Geben Sie hier die Aufbewahrungsdauer für die Importstatistiken ein. Mit diesen Informationen können Sie einen Report über die Importe von Aufzeichnungen generieren. Die Eingaben gelten ab dem Zeitpunkt des Importes.</p>
<i>Löschzeit</i>	<p>Wählen Sie über die Optionsfelder die Bedingung, nach der gelöscht werden soll.</p> <p>Folgende Optionen stehen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Aufzeichnungsplan prüfen</i> Die importierten Daten werden anhand der Konfiguration im Recording Planner gelöscht.</li> <li>• <i>Nie</i> Die importierten Daten werden nie gelöscht.</li> <li>• <i>Nach</i> Die importierten Daten werden nach der hier konfigurierten Zeit gelöscht. Geben Sie hierzu die entsprechende Zeit ein.</li> </ul>

### 7.1.2.3 Registerkarte Laufwerke

1. Wählen Sie die Registerkarte *Laufwerke*, um die Quelle zu konfigurieren.



Ein Laufwerk kann in mehreren Job-Konfigurationen verwendet werden, solange das Laufwerk nicht aktiv von einer Konfiguration genutzt wird.

Wird ein Laufwerk gerade aktiv von einem Job genutzt, kann kein weiterer Job freigegeben oder aktiviert werden, der das gleiche Laufwerk nutzt. Dieses Verhalten gilt modulübergreifend, d. h. unabhängig davon, von welchem Modul die Konfiguration stammt.

Die Einstellungen sind abhängig vom gewählten Importformat.

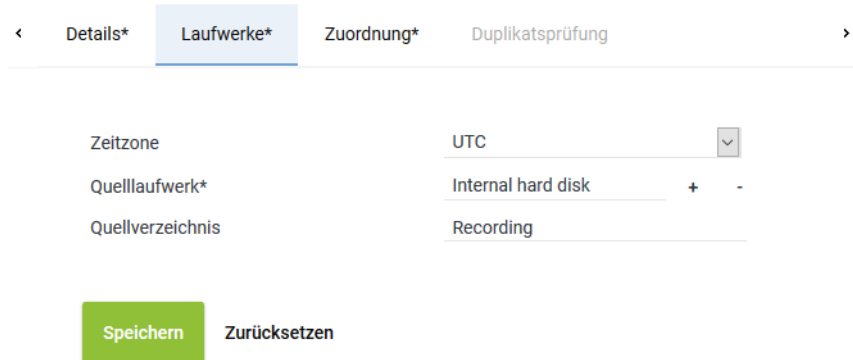


Abb. 21: Registerkarte Laufwerke - WAVE / MP3-Formate

<b>Zeitzone</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Zeitzone aus, auf die sich die Zeitangaben der zu importierenden Daten beziehen.
<b>Quelllaufwerk</b>	Stellen Sie hier das Laufwerk ein, von dem die Daten importiert werden sollen, siehe <a href="#">Kapitel "Laufwerk zuordnen", S. 95</a> .
<b>Quellverzeichnis</b>	Geben Sie hier das Verzeichnis ein, aus dem die Daten importiert werden sollen.

### 7.1.2.4 Registerkarte Zuordnung mit XML-Datei

1. Wählen Sie die Registerkarte *Zuordnung*.

Hier können Sie Regeln konfigurieren, nach denen die Zusatzdaten aus den zu importierenden Datensätzen der Datenstruktur im Neo-Aufzeichnungssystem zugeordnet werden sollen.

Folgende Gruppenfelder stehen zur Konfiguration zur Verfügung:



Abb. 22: Registerkarte Zuordnung für WAVE / MP3-Importformate

Die Zusatzdaten können entweder aus dem Dateinamen der **WAVE**- bzw. **MP3**-Datei oder aus dem Dateiinhalt einer mitgelieferten **CSV**- bzw. **XML**-Datei gezogen werden.

Die Dateinamen zusammengehörender Dateien (**WAVE** / **MP3**- und **XML**-Datei bzw. **WAVE** / **MP3**- und **CSV**-Datei) müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

Wenn keine separate Datei mit den Zusatzdaten vorhanden ist, werden die Zusatzdaten aus dem Dateinamen der **WAVE**- bzw. **MP3**-Datei gezogen.

#### 7.1.2.4.1 Gruppenfeld Datenstruktur

Sollen die Informationen aus dem Dateinamen verwendet werden, geben Sie hier das Format des Dateinamens an.

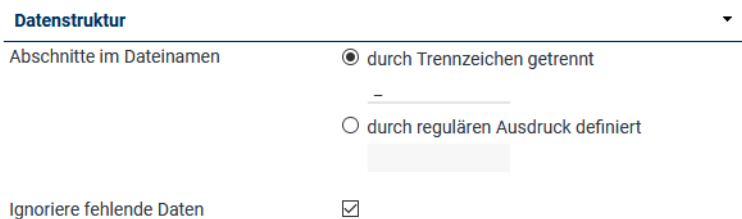


Abb. 23: Gruppenfeld Datenstruktur

<b>Abschnitte im Dateinamen</b>	<p>Es gibt 2 Möglichkeiten von Datenformaten.</p> <p>Füllen Sie eine dieser Trennmethode aus, damit die Informationen sinnvoll ausgegeben werden können.</p> <p><input checked="" type="radio"/> <i>durch Trennzeichen getrennt</i></p> <p><input type="radio"/> <i>durch regulären Ausdruck definiert</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Der Dateiname besteht aus Informationsabschnitten, die jeweils durch ein bestimmtes Trennzeichen voneinander getrennt sind. Ein neuer Abschnitt beginnt immer am Anfang des Dateinamens und jeweils nach einem Trennzeichen. Jeder Abschnitt endet vor einem Trennzeichen sowie vor dem Punkt, der vor der Dateierweiterung steht. Beispiel: Der Dateiname "MeineAufzeichnung_2013-10-01_0681-123456.wav" besteht aus 3 Abschnitten, die jeweils durch einen Unterstrich voneinander getrennt sind. Wählen Sie in diesem Fall die Option <i>durch Trennzeichen getrennt</i> und geben Sie das Trennzeichen in das Eingabefeld ein. <b>HINWEIS!</b> Ziffern und Buchstaben können nicht als Trennzeichen verwendet werden.</li> <li>2. Der Dateiname besteht aus Informationsabschnitten, die <b>nicht</b> durch ein bestimmtes Trennzeichen voneinander getrennt sind. In diesem Fall müssen Sie einen regulären Ausdruck angeben, in dem die Abschnitte als Gruppen gekennzeichnet sind. Wählen Sie in diesem Fall die Option <i>durch regulären Ausdruck definiert</i> und geben Sie den regulären Ausdruck in das Eingabefeld ein.</li> </ol>
---------------------------------	---

**Ignoriere fehlende Daten**

- ☒ Ist die Option aktiviert, wird für fehlende Daten ein leerer Datensatz importiert.
- ☐ Ist die Option deaktiviert, wird der Import mit einem Fehler abgebrochen, wenn ein Datensatz nicht gefunden werden kann.

**7.1.2.4.2 Gruppenfeld Startzeit**

In diesem Gruppenfeld können Sie definieren, wie die Startzeit ausgelesen werden soll.

Konfigurationsbeispiel anhand des Dateiinhalts einer [XML](#)-Datei:

**Startzeit** ▾

Quelle Dateiinhalt ▾

☒ Datum und Uhrzeit im selben Key

Key\* conversation/starttime

Format\* yyyy:MM:ddThh:mm:ss:zzzZ

☐ Datum und Uhrzeit in separaten Keys

Key für Datum\*

Format\*

Key für Uhrzeit\*

Format\*

Abb. 24: Gruppenfeld Startzeit - Dateiinhalt einer XML-Datei

- Geben Sie folgende Parameter aus dem Beispiel der [XML](#)-Datei ein:

<b>Quelle</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Eintrag <i>Dateiinhalt</i> , damit die Informationen aus der Datei ausgelesen werden.
<b>Datum und Uhrzeit im selben Key</b>	Wählen Sie die Option <i>Datum und Uhrzeit im selben Key</i> , wenn diese in der <a href="#">XML</a> -Datei zusammen aufgeführt sind.
<b>Key</b>	Geben Sie hier den Pfad ein, in dem die Information für die Startzeit zu finden ist, z. B. <i>conversation/starttime</i> .
<b>Format</b>	Geben Sie hier das Format des Datums ein, z. B. <i>yyyy-MM-ddthh:mm:ss:zzzt</i> , siehe dazu auch <a href="#">Kapitel "Formatdefinitionen"</a> , S. 95.

**7.1.2.4.3 Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer WAVE + XML**

In diesem Gruppenfeld können Sie definieren, wie die Rufnummern der Konversationsteilnehmer bzw. die PBX-Agenten-IDs der Agenten aus dem Dateinamen oder dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen und wie Stereo-Aufzeichnungen importiert werden sollen.

Beispiel einer XML-Datei

**Teilnehmer-Rufnummer** ▼

Umgang mit Stereo-Aufzeichnungen ☐ Stereo zu Mono mixen

Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch \_\_\_\_\_  
(max. 1 Zeichen)

Quelle	Abschnitt-Nr./XML-Tag	Spur
Dateiinhalt	Callernumber	links
Dateiname	4	links

[Neu](#) [Bearbeiten](#) [Löschen](#)

Abb. 25: Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer

<b>Umgang mit Stereo-Aufzeichnungen</b>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um eine Stereo-Aufzeichnung in eine Mono-Aufzeichnung umzuwandeln.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Stereo-Aufzeichnung wird Mono-Aufzeichnung</p> <p><input type="checkbox"/> = Stereo-Aufzeichnung bleibt Stereo-Aufzeichnung</p> <p><b>HINWEIS!</b> ASC empfiehlt Stereo-Gespräche für die Transkription zu nutzen.</p> <p>Die Transkription von Mono-Gesprächen ist möglich, aber nicht empfehlenswert.</p> <p>Da bei Mono-Gesprächen alle Gesprächsteilnehmer auf eine Spur zusammengelegt werden, werden alle Ergebnisse einem Teilnehmer zugeordnet. Eine Überlagerung durch gleichzeitiges Sprechen der Gesprächsteilnehmer kann die Sprachanalyse-Engine nicht eindeutig trennen, was zu verminderter Transkriptionsqualität führt.</p>
<b>Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch</b>	<p>Bei der Verwendung von CSV-Dateien kann es vorkommen, dass in einer Spalte mehrere Rufnummern zusammen in 1 Feld eingetragen sind. Diese Rufnummern müssen durch ein Trennzeichen getrennt sein, damit sie einzeln ausgelesen werden können. Ausgelesen und als Rufnummer zugeordnet wird immer die erste Rufnummer.</p> <p>Tragen Sie hier das Trennzeichen ein, falls die CSV-Datei mehrere Rufnummern in einer Spalte enthält.</p> <p>Bleibt das Eingabefeld leer, wird die Information einer Spalte jeweils als eine Rufnummer interpretiert.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Ziffern und Buchstaben können nicht als Trennzeichen verwendet werden.</p>

### Liste

Die Liste zeigt alle Regeln der Import-Konfiguration, die für die Zuordnung von Teilnehmer-Rufnummern gespeichert wurden.

<b>Quelle</b>	Zeigt an, ob die Information aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen wird.
<b>Abschnitt-Nr./XML-Tag</b>	<p>Zeigt an, aus welchem Informationsabschnitt die Information ausgelesen wird.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Der Spaltentitel ist abhängig vom Importformat.</p>
<b>Spur</b>	Zeigt an, welcher Spur die Information zugewiesen wird.

Wenn eine Aufzeichnung zu Transkriptions-Zwecken importiert werden soll, müssen Sie bei der Zuordnung des Agenten mindestens eine Spur als *links* angeben. Die linke Spur wird in der Datenbank als *aktiver Teilnehmer* geführt. Die Transkriptionsanzeige ist nur in der Lage das Ergebnis anzuzeigen, wenn einer der Teilnehmer aktiv ist.

**HINWEIS!** Diese Angabe ist nur relevant, wenn die Importdaten im Stereo-Format vorliegen und beim Import nicht zu Mono-Aufzeichnungen umgewandelt werden.

Tab. 6: Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern

<i>Neu</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie einen neuen Eintrag anlegen können.
<i>Bearbeiten</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie den ausgewählten Eintrag bearbeiten können.
<i>Löschen</i>	Die Schaltfläche löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

Tab. 7: Schaltflächen



Um alle Einstellungen einer Regel einzublenden, bewegen Sie den Mauszeiger auf die entsprechende Zeile:

#### Dateiname der Import-Datei

Die Dateinamen zusammengehörender Dateien ([WAVE](#) / [MP3](#)- und [XML](#)-Datei bzw. [WAVE](#) / [MP3](#)- und [CSV](#)-Datei) müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

Wenn keine separate Datei mit den Zusatzdaten vorhanden ist, werden die Zusatzdaten aus dem Dateinamen der [WAVE](#)- bzw. [MP3](#) -Datei gezogen.

Beispiel für einen Dateinamen einer [WAVE](#)-Datei:

2019-11-06T10-44-46\_JDoe\_1234567890\_1234567891.wav

<dateTtime><pbxAgentId><A-NUM><B-NUM>.wav

<dateTtime>	<pbxAgentId>	<A-NUM>	<B-NUM>
2019-11-06T10-44-46	JDoe	1234567890	1234567891

#### Quelle für Teilnehmer-Rufnummern bearbeiten

Im Fenster *Quelle für Teilnehmer-Rufnummern* können Sie definieren, wie Rufnummern oder PBX-Agenten-IDs aus dem Dateinamen oder dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.

Quelle für Teilnehmer-Rufnummern
✕

Quelle (Nummer)	Dateiname <span style="float: right;">▼</span>	
Abschnitt-Nr. (Telefon)		4
Quelle (PBXAgentID)	Dateiname <span style="float: right;">▼</span>	
Abschnitt-Nr. (AgentID)		3
Spur	links <span style="float: right;">▼</span>	
Teilnehmer	<input checked="" type="radio"/> Anrufer <input type="radio"/> Angerufener	

OK
Abbrechen

Abb. 26: Quelle für Teilnehmer-Rufnummer bearbeiten (Beispiel)

<i>Quelle (Nummer)</i>	<p>Stellen Sie ein, ob die Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.</p> <p>Wählen Sie die Quelle <i>Dateinamen</i> aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Abschnitt-Nr. (Telefon)</i>	<p>Geben Sie ein, an welcher Stelle der Struktur die Rufnummern bzw. die PBX-Agenten-IDs zu finden sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Für <i>Quelle = Dateiname</i>, unabhängig vom Datenformat: Geben Sie die Nummer des Dateinamen-Abschnitts ein, der die Information enthält. Welches Trennzeichen die Abschnitte im Dateinamen trennt, müssen Sie im Gruppenfeld Datenstruktur eingeben, siehe <a href="#">Kapitel "Gruppenfeld Datenstruktur", S. 23</a></li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> Die Bezeichnung des Eingabefelds ist abhängig von Quelle und Importformat.</p>
<i>Quelle (PBX-AgentID)</i>	<p>Stellen Sie ein, ob die Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.</p> <p>Wählen Sie die Quelle <i>Dateinamen</i> aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<i>Abschnitt-Nr. (AgentID)</i>	<p>Geben Sie ein, an welcher Stelle der Struktur die Rufnummern bzw. die PBX-Agenten-IDs zu finden sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Für <i>Quelle = Dateiname</i>, unabhängig vom Datenformat: Geben Sie die Nummer des Dateinamen-Abschnitts ein, der die Information enthält. Welches Trennzeichen die Abschnitte im Dateinamen trennt, müssen Sie im Gruppenfeld Datenstruktur eingeben, siehe <a href="#">Kapitel "Gruppenfeld Datenstruktur", S. 23</a></li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> Die Bezeichnung des Eingabefelds ist abhängig von Quelle und Importformat.</p>
<i>Spur</i>	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Spur, die den Zusatzdaten zugewiesen werden soll.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Diese Angabe ist nur relevant für den Fall, dass die Importdaten im Stereo-Format vorliegen und beim Import nicht zu Mono-Aufzeichnungen umgewandelt werden.</p>
<i>Teilnehmer</i>	<p>Stellen Sie ein, ob die Rufnummern von Anrufern stammen oder von Teilnehmern, die angerufen wurden.</p>

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, um die Angaben zu übernehmen.

### Dateiinhalt der XML-Datei

Die folgende Konfiguration wurde am Beispiel der folgenden XML-Datei beschrieben.

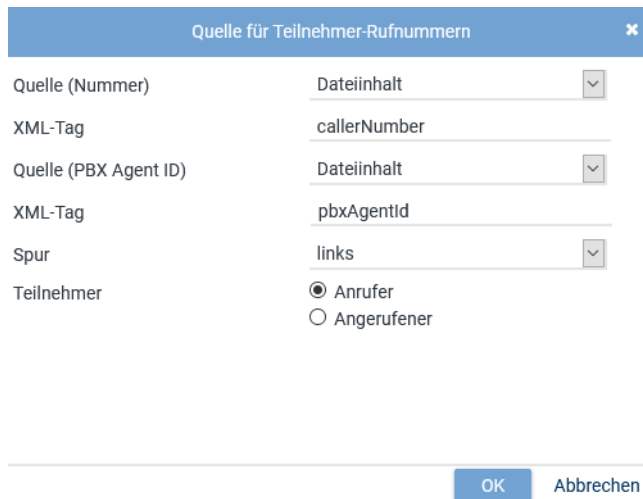
```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="true"?>
- <conversation>
  <starttime>2018-11-30T12:21:33.729Z</starttime>
  <callerNumber>01234567890</callerNumber>
  <calledNumber>01234567891</calledNumber>
  <pbxAgentId>JDoe</pbxAgentId>
</conversation>
```

Abb. 27: Beispiel einer XML-Datei

**HINWEIS!** Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.

### Quelle für Teilnehmer-Rufnummern bearbeiten

Im Fenster *Quelle für Teilnehmer-Rufnummern* können Sie definieren, wie Rufnummern oder PBX-Agenten-IDs aus dem Dateinamen oder dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.



Quelle für Teilnehmer-Rufnummern	
Quelle (Nummer)	Dateiinhalt
XML-Tag	callerNumber
Quelle (PBX Agent ID)	Dateiinhalt
XML-Tag	pbxAgentId
Spur	links
Teilnehmer	<input checked="" type="radio"/> Anrufer <input type="radio"/> Angerufener
<div>OK Abbrechen</div>	

Abb. 28: Quelle für Teilnehmer-Rufnummer bearbeiten (Beispiel)

<b>Quelle (Nummer)</b>	<p>Stellen Sie ein, ob die Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.</p> <p>Wählen Sie die Quelle <i>Dateiinhalt</i> aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<b>XML-Tag</b>	<p>Geben Sie ein, an welcher Stelle der Struktur die Rufnummern bzw. die PBX-Agenten-IDs zu finden sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Für <i>Quelle = Dateiinhalt</i> und <i>Importformat = WAVE + XML</i>: Geben Sie die hierarchische Folge der XML-Tags vom Root-Element bis zu dem XML-Tag ein, das die Information enthält. Die XML-Tag-Folge muss ohne Leerzeichen und die einzelnen XML-Tags getrennt durch einen Schrägstrich eingegeben werden (z.B. conversation/callernumber). Steht die relevante Information in einem Attribut, muss der Attributname in eckigen Klammern mit führendem "@"-Zeichen angegeben werden (z. B.: conversation/callernumber[@caller]).</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> Die Bezeichnung des Eingabefelds ist abhängig von Quelle und Importformat.</p>
<b>Quelle (PBX-AgentID)</b>	<p>Stellen Sie ein, ob die Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.</p> <p>Wählen Sie die Quelle <i>Dateiinhalt</i> aus der Dropdown-Liste aus.</p>



<i>XML-Tag</i>	<p>Geben Sie ein, an welcher Stelle der Struktur die Rufnummern bzw. die PBX-Agenten-IDs zu finden sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Für <i>Quelle</i> = <i>Dateiinhalt</i> und <i>Importformat</i> = <i>WAVE</i> + <i>XML</i>: Geben Sie die hierarchische Folge der XML-Tags vom Root-Element bis zu dem XML-Tag ein, das die Information enthält. Die XML-Tag-Folge muss ohne Leerzeichen und die einzelnen XML-Tags getrennt durch einen Schrägstrich eingegeben werden (z.B. conversation/callernumber). Steht die relevante Information in einem Attribut, muss der Attributname in eckigen Klammern mit führendem "@"-Zeichen angegeben werden (z. B.: conversation/callernumber[@caller]).</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> Die Bezeichnung des Eingabefelds ist abhängig von Quelle und Importformat.</p>
<i>Spur</i>	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Spur, die den Zusatzdaten zugewiesen werden soll.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Diese Angabe ist nur relevant für den Fall, dass die Importdaten im Stereo-Format vorliegen und beim Import nicht zu Mono-Aufzeichnungen umgewandelt werden.</p>
<i>Teilnehmer</i>	<p>Stellen Sie ein, ob die Rufnummern von Anrufern stammen oder von Teilnehmern, die angerufen wurden.</p>

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, um die Angaben zu übernehmen.

#### 7.1.2.4.4 Gruppenfeld Zusatzdaten

Hier können Sie definieren, wie Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder dem Dateiinhalt ausgelesen und den im Zusatzdaten-Modul definierten Zusatzdatentypen zugeordnet werden sollen.

Die Liste zeigt alle Regeln der Import-Konfiguration, die für die Zuordnung von Zusatzdaten gespeichert wurden.

Zusatzdaten		
Quelle	Abschnitt-Nr./Spalte	Zusatzdaten
Dateiname	2	Department
Dateiinhalt	additionaldata/username	User name
<a href="#">Neu</a> <a href="#">Bearbeiten</a> <a href="#">Löschen</a>		

Abb. 29: Gruppenfeld Zusatzdaten (Beispiel für WAVE-Importformate)

<i>Quelle</i>	Die Spalte zeigt an, ob die Information aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen wird.
<i>Abschnitt-Nr./XML-Tag bzw.</i>	Die Spalte zeigt an, aus welchem Informationsabschnitt die Information ausgelesen wird.
<i>Abschnitt-Nr./Spalte</i>	<b>HINWEIS!</b> Der Spaltentitel ist abhängig vom Importformat.

Tab. 8: Gruppenfeld Zusatzdaten

<i>Neu</i>	<p>Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie einen neuen Eintrag anlegen können.</p> <p>Siehe <a href="#">Kapitel "Quelle für Zusatzdaten bearbeiten"</a>, S. 42.</p>
------------	---

<i>Bearbeiten</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie den ausgewählten Eintrag bearbeiten können. Siehe <a href="#">Kapitel "Quelle für Zusatzdaten bearbeiten", S. 42</a> .
<i>Löschen</i>	Die Schaltfläche löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

Tab. 9: Schaltflächen

### Quelle für Zusatzdaten bearbeiten

Im Fenster *Quelle für Zusatzdaten* können Sie definieren, wie Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Zusatzdaten* auf die Schaltfläche *Neu* oder *Bearbeiten*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

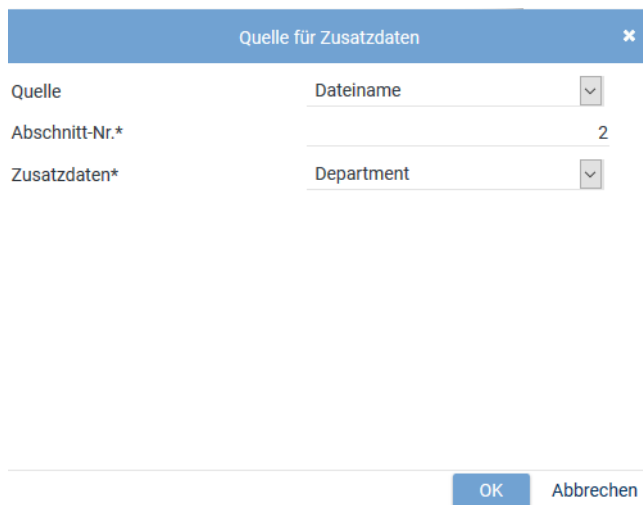


Abb. 30: Quelle für Zusatzdaten bearbeiten (Beispiel für WAVE-Importformate)

<i>Quelle</i>	Stellen Sie ein, ob die Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen. Wählen Sie die Quelle aus der Dropdown-Liste aus.
<i>XML-Tag</i> bzw. <i>Spaltenname</i> bzw. <i>Abschnitt-Nr.</i>	Geben Sie ein, an welcher Stelle der Struktur die Zusatzdaten zu finden ist. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Für <i>Quelle</i> = <i>Dateiname</i>, unabhängig vom Datenformat: Geben Sie die Nummer des Dateinamen-Abschnitts ein, der die Information enthält. Welches Trennzeichen die Abschnitte im Dateinamen trennt, müssen Sie im Gruppenfeld <i>Datenstruktur</i> eingeben, siehe <a href="#">Kapitel "Gruppenfeld Datenstruktur", S. 23</a></li> <li>• Für <i>Quelle</i> = <i>Dateiinhalt</i> und <i>Importformat</i> = <i>WAV</i> + <i>XML</i>: Geben Sie die hierarchische Folge der XML-Tags vom Root-Element bis zu dem XML-Tag ein, das die Information enthält. Die XML-Tag-Folge muss ohne Leerzeichen und die einzelnen XML-Tags getrennt durch einen Schrägstrich eingegeben werden (z.B. Recording/Content). Steht die relevante Information in einem Attribut, muss der Attributname in eckigen Klammern mit führendem "@"-Zeichen angegeben werden (z.B.: Recording/AdditionalData[@content]).</li> <li>• Für <i>Quelle</i> = <i>Dateiinhalt</i> und <i>Importformat</i> = <i>WAV</i> + <i>CSV</i>: Geben Sie den Namen der Spalte ein, die die Information enthält.</li> </ul>

	<b>HINWEIS!</b> Die Bezeichnung des Eingabefelds ist abhängig von Quelle und Importformat.
<i>Zusatzdaten</i>	<p>Zusatzdatentyp, dem die Information zugewiesen werden soll.</p> <p>Wählen Sie den Zusatzdatentyp aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>Informationen zur Konfiguration der Zusatzdatentypen finden Sie in der Administrationsanleitung System Configuration <i>Zusatzdaten-Modul</i>.</p>

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um die Konfiguration zu übernehmen und das Fenster zu schließen.

## 7.2 Import-Job für AVI / FLV / MP4 konfigurieren

### 7.2.1 AVI / FLV / MP4 + CSV

Mit diesem Importformat können Sie Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Die Audio- und Videodaten müssen in einem Containerformat vorliegen. Die Zusatzdaten werden entweder aus dem Dateinamen oder aus einer dazugehörigen [CSV](#)-Datei gezogen.

Folgende Formate werden unterstützt:

- [AVI](#)
- [FLV](#)
- [MP4](#)

Falls die erforderlichen Zusatzdaten im Dateinamen enthalten sind, ist keine separate [CSV](#)-Datei nötig.

Eine passende [CSV](#)-Datei ist erforderlich, wenn die Daten nur aus dem Dateiinhalt gezogen werden können. Die Dateinamen zusammengehörender Dateien müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

#### 7.2.1.1 Registerkarte Details - AVI / FLV / MP4 + CSV

1. Wählen Sie die Registerkarte *Details*, um den Import-Job zu konfigurieren.

Die Konfigurationsoptionen sind abhängig vom gewählten Importformat.

✕ ⋮

<
Details
Laufwerke
Zuordnung
Duplikatsprüfung
>

Hilfe

Aktiv ☐

Name\*

Beschreibung

Importformat\* 

AVI / FLV / MP4 + CSV

Codec 

G.711 a-law

Video-Codec 

H.264

Ausführungsmodus  
☐ Einmalig  
☒ Kontinuierlich

PBX\* 

Universal Import

+ -

Mandant\* 

1st-tenant

+ -

Aufbewahrungsdauer der Importstatistiken  

90

 Tag(e)

Löschzeit  
☒ Aufzeichnungsplan prüfen  
☐ Nie  
☐ Nach  

0

 Jahr(e)  

0

 Monat(e)  

0

 Tag(e)  

0

 Stunde(n)

^



v

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 31: Registerkarte Details (Beispiel)

<b>Aktiv</b>	<p>Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, können Sie den Import-Job über das Kontrollkästchen aktivieren.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Job ist aktiv</p> <p><input type="checkbox"/> = Job ist nicht aktiv</p> <p>Solange ein Import-Job aktiviert ist, überprüft das Aufzeichnungssystem, ob im Quellverzeichnis neue Dateien liegen. Sind neue Daten vorhanden, werden diese direkt importiert.</p>
<b>Name</b>	Geben Sie hier den Namen für den Import-Job ein.
<b>Beschreibung</b>	Hier können Sie eine Beschreibung des Import-Jobs eingeben.
<b>Importformat</b>	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das gewünschte Importformat aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AVI / FLV / MP4 + CSV</li> </ul> <p>Informationen zu den Formaten finden Sie in <a href="#">Kapitel "Unterstützte Importformate", S. 7</a>.</p>
<b>Codec</b>	Wählen Sie den <b>Codec</b> aus der Dropdown-Liste aus, in dem die Aufzeichnungen <b>abgespeichert</b> werden sollen.

	<p>Folgende Codecs werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• G.711 <a href="#">A-law</a></li> <li>• G.711 <a href="#">μ-law</a></li> <li>• G.729a</li> <li>• Linear <a href="#">PCM</a> 8 bit</li> </ul>
<i>Ausführungsmodus</i>	<p>Stellen Sie ein, ob der Import nur einmal oder kontinuierlich durchgeführt werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Einmalig</i> Der Import wird sofort bei Aktivierung der Import-Konfiguration gestartet. Das Quellverzeichnis wird nur einmal auf Daten geprüft.</li> <li>• <i>Kontinuierlich</i> Der Import wird bei Aktivierung der Import-Konfiguration dauerhaft gestartet und endet erst, wenn die Import-Konfiguration manuell wieder deaktiviert wird. Das Quellverzeichnis wird immer wieder auf neue Daten geprüft solange die Import-Konfiguration aktiviert ist.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> Für manche Importformate steht nur ein eindeutiger Ausführungsmodus zur Verfügung. In diesem Fall erfolgt hier eine automatische Einstellung.</p>
<i>PBX</i>	<p>Wählen Sie über die Schaltfläche , für welche <a href="#">PBX</a> die Daten importiert werden sollen, siehe <a href="#">Kapitel "PBX zuordnen", S. 94</a>.</p> <p>Die Zuordnung importierter Daten zu einer <a href="#">PBX</a> ist erforderlich, damit die Extensions, über die die zu importierenden Konversationen geführt wurden, einer PBX zugeordnet werden können und das System überprüfen kann, ob es sich überhaupt um eine Extension oder um eine externe Rufnummer handelt. Ist eine Extension einem Agenten zugeordnet, ist auf diese Weise eine Zuordnung zu einem Agenten möglich.</p>
<i>Mandant</i>	<p>Wählen Sie über die Schaltfläche , welchem Mandanten die importierten Daten zugeordnet werden sollen, siehe <a href="#">Kapitel "Mandant zuordnen", S. 94</a>.</p> <p><b>HINWEIS!</b> In einem 1-Mandanten-System, wird der Mandant hier automatisch eingetragen. Die Einstellung kann nicht geändert werden.</p>
<i>Aufbewahrungsdauer der Importstatistiken</i>	<p>Geben Sie hier die Aufbewahrungsdauer für die Importstatistiken ein. Mit diesen Informationen können Sie einen Report über die Importe von Aufzeichnungen generieren. Die Eingaben gelten ab dem Zeitpunkt des Importes.</p>
<i>Löschzeit</i>	<p>Wählen Sie über die Optionsfelder die Bedingung, nach der gelöscht werden soll.</p> <p>Folgende Optionen stehen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Aufzeichnungsplan prüfen</i> Die importierten Daten werden anhand der Konfiguration im Recording Planner gelöscht.</li> <li>• <i>Nie</i> Die importierten Daten werden nie gelöscht.</li> <li>• <i>Nach</i> Die importierten Daten werden nach der hier konfigurierten Zeit gelöscht. Geben Sie hierzu die entsprechende Zeit ein.</li> </ul>

### 7.2.1.2 Registerkarte Laufwerke

1. Wählen Sie die Registerkarte *Laufwerke*, um die Quelle zu konfigurieren.



Ein Laufwerk kann in mehreren Job-Konfigurationen verwendet werden, solange das Laufwerk nicht aktiv von einer Konfiguration genutzt wird.

Wird ein Laufwerk gerade aktiv von einem Job genutzt, kann kein weiterer Job freigegeben oder aktiviert werden, der das gleiche Laufwerk nutzt. Dieses Verhalten gilt modulübergreifend, d. h. unabhängig davon, von welchem Modul die Konfiguration stammt.

Die Einstellungen sind abhängig vom gewählten Importformat.

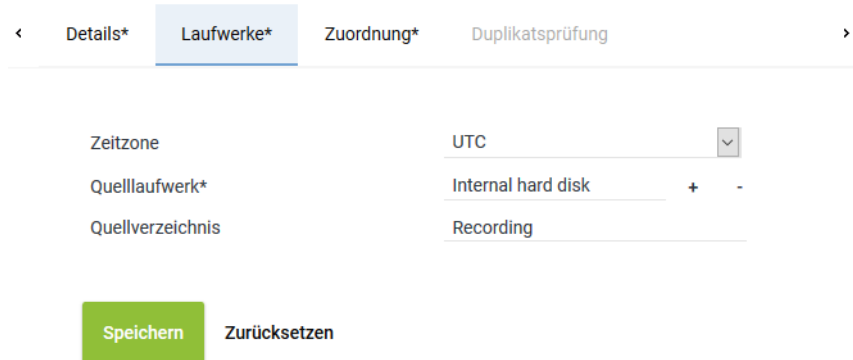


Abb. 32: Registerkarte Laufwerke - [WAVE](#) / [MP3](#)-Formate

<b>Zeitzone</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Zeitzone aus, auf die sich die Zeitangaben der zu importierenden Daten beziehen.
<b>Quelllaufwerk</b>	Stellen Sie hier das Laufwerk ein, von dem die Daten importiert werden sollen, siehe <a href="#">Kapitel "Laufwerk zuordnen", S. 95</a> .
<b>Quellverzeichnis</b>	Geben Sie hier das Verzeichnis ein, aus dem die Daten importiert werden sollen.

### 7.2.1.3 Registerkarte Zuordnung mit CSV-Datei

1. Wählen Sie die Registerkarte *Zuordnung*.

Hier können Sie Regeln konfigurieren, nach denen die Zusatzdaten aus den zu importierenden Datensätzen der Datenstruktur im Neo-Aufzeichnungssystem zugeordnet werden sollen.

Folgende Gruppenfelder stehen zur Konfiguration zur Verfügung:



Abb. 33: Registerkarte Zuordnung für [WAVE](#) / [MP3](#)-Importformate

Die Zusatzdaten können entweder aus dem Dateinamen der **WAVE**- bzw. **MP3**-Datei oder aus dem Dateiinhalt einer mitgelieferten **CSV**- bzw. **XML**-Datei gezogen werden.

Die Dateinamen zusammengehörender Dateien (**WAVE** / **MP3**- und **XML**-Datei bzw. **WAVE** / **MP3**- und **CSV**-Datei) müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

Wenn keine separate Datei mit den Zusatzdaten vorhanden ist, werden die Zusatzdaten aus dem Dateinamen der **WAVE**- bzw. **MP3** -Datei gezogen.

#### 7.2.1.3.1 Gruppenfeld Datenstruktur

Sollen die Informationen aus dem Dateinamen verwendet werden, geben Sie hier das Format des Dateinamens an.

Falls Sie das Importformat **WAVE** / **MP3** + **CSV** verwenden, geben Sie hier außerdem das Zeichen ein, das die Spalten im Dateiinhalt trennt. Dieses Feld ist ein Pflichtfeld, auch falls keine Datei zur Verfügung steht. Bleibt das Eingabefeld leer, werden die Informationen alle in einem Abschnitt ausgegeben und können nicht verwendet werden.

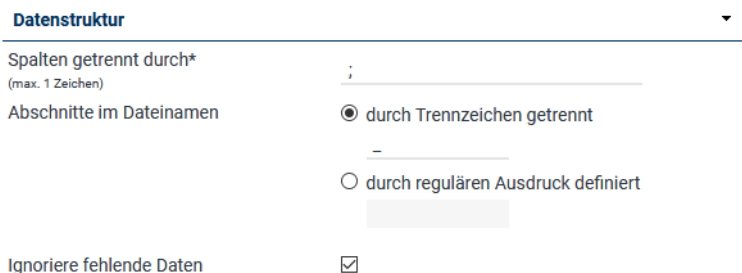


Abb. 34: Gruppenfeld Datenstruktur

Spalten getrennt durch (max. 1 Zeichen)	Für das Importformat <b>WAVE</b> / <b>MP3</b> + <b>CSV</b> ist diese Angabe ein Pflichtfeld auch falls keine Datei zur Verfügung steht. Bleibt das Eingabefeld leer, werden die Informationen alle in einem Abschnitt ausgegeben und können nicht verwendet werden.
Abschnitte im Dateinamen	<p>Es gibt 2 Möglichkeiten von Datenformaten.</p> <p>Füllen Sie eine dieser Trennmethoden aus, damit die Informationen sinnvoll ausgegeben werden können.</p> <p><input checked="" type="radio"/> <i>durch Trennzeichen getrennt</i></p> <p><input type="radio"/> <i>durch regulären Ausdruck definiert</i></p> <p>1. Der Dateiname besteht aus Informationsabschnitten, die jeweils durch ein bestimmtes Trennzeichen voneinander getrennt sind.</p> <p>Ein neuer Abschnitt beginnt immer am Anfang des Dateinamens und jeweils nach einem Trennzeichen. Jeder Abschnitt endet vor einem Trennzeichen sowie vor dem Punkt, der vor der Dateierweiterung steht.</p> <p>Beispiel: Der Dateiname "MeineAufzeichnung_2013-10-01_0681-123456.wav" besteht aus 3 Abschnitten, die jeweils durch einen Unterstrich voneinander getrennt sind.</p> <p>Wählen Sie in diesem Fall die Option <i>durch Trennzeichen getrennt</i> und geben Sie das Trennzeichen in das Eingabefeld ein.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Ziffern und Buchstaben können nicht als Trennzeichen verwendet werden.</p>

2. Der Dateiname besteht aus Informationsabschnitten, die **nicht** durch ein bestimmtes Trennzeichen voneinander getrennt sind.  
In diesem Fall müssen Sie einen regulären Ausdruck angeben, in dem die Abschnitte als Gruppen gekennzeichnet sind.  
Wählen Sie in diesem Fall die Option *durch regulären Ausdruck definiert* und geben Sie den regulären Ausdruck in das Eingabefeld ein.

**Ignoriere fehlende Daten**

☒ Ist die Option aktiviert, wird für fehlende Daten ein leerer Datensatz importiert.

☐ Ist die Option deaktiviert, wird der Import mit einem Fehler abgebrochen, wenn ein Datensatz nicht gefunden werden kann.

### 7.2.1.3.2 Gruppenfeld Startzeit

In diesem Gruppenfeld können Sie definieren, wie die Startzeit ausgelesen werden soll.

Konfigurationsbeispiel anhand des Dateiinhalts einer [CSV](#)-Datei:

**Startzeit** ▾

Quelle Dateinhalt ▾

☒ Datum und Uhrzeit in derselben Spalte

Spalte\*

Format\*

☐ Datum und Uhrzeit in separaten Spalten

Spalte für Datum\*

Format\*

Spalte für Uhrzeit\*

Format\*

Abb. 35: Gruppenfeld Startzeit - Dateinhalt einer CSV-Datei

1. Geben Sie folgende Parameter aus dem Beispiel der [CSV](#)-Datei ein:

<b>Quelle</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Eintrag <i>Dateinhalt</i> , damit die Informationen aus der Datei ausgelesen werden.
<b>Datum und Uhrzeit in derselben Spalte</b>	Wählen Sie die Option <i>Datum und Uhrzeit in derselben Spalte</i> , wenn diese in der <a href="#">CSV</a> -Datei zusammen aufgeführt sind.
<b>Spalte</b>	Geben Sie hier die Nummer der Spalte ein, in der die Information für das Datum und die Startzeit zu finden sind.
<b>Format</b>	Geben Sie hier das Format des Datums ein, z. B. <code>yyyy-MM-ddThh:mm:ss:zzzZ</code> , siehe dazu auch <a href="#">Kapitel "Formatdefinitionen", S. 95</a> .

### 7.2.1.3.3 Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer Video + CSV

In diesem Gruppenfeld können Sie definieren, wie die Rufnummern der Konversationsteilnehmer bzw. die PBX-Agenten-IDs der Agenten aus dem Dateinamen oder dem Dateinhalt ausgelesen werden sollen und wie Stereo-Aufzeichnungen importiert werden sollen.



**Teilnehmer-Rufnummer** ▼

Umgang mit Stereo-Aufzeichnungen ☐ Stereo zu Mono mixen

Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch \_\_\_\_\_  
(max. 1 Zeichen)

Quelle	Abschnitt-Nr./Spalte	Spur
Dateinhalt	callernumber	links
Dateiname	4	links

[Neu](#) [Bearbeiten](#) [Löschen](#)

Abb. 36: Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer

**Umgang mit Stereo-Aufzeichnungen**

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um eine Stereo-Aufzeichnung in eine Mono-Aufzeichnung umzuwandeln.

☒ = Stereo-Aufzeichnung wird Mono-Aufzeichnung

☐ = Stereo-Aufzeichnung bleibt Stereo-Aufzeichnung

**HINWEIS!** ASC empfiehlt Stereo-Gespräche für die Transkription zu nutzen.

Die Transkription von Mono-Gesprächen ist möglich, aber nicht empfehlenswert.

Da bei Mono-Gesprächen alle Gesprächsteilnehmer auf eine Spur zusammengelegt werden, werden alle Ergebnisse einem Teilnehmer zugeordnet. Eine Überlagerung durch gleichzeitiges Sprechen der Gesprächsteilnehmer kann die Sprachanalyse-Engine nicht eindeutig trennen, was zu verminderter Transkriptionsqualität führt.

**Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch**

Bei der Verwendung von CSV-Dateien kann es vorkommen, dass in einer Spalte mehrere Rufnummern zusammen in 1 Feld eingetragen sind. Diese Rufnummern müssen durch ein Trennzeichen getrennt sein, damit sie einzeln ausgelesen werden können. Ausgelesen und als Rufnummer zugeordnet wird immer die erste Rufnummer.

Tragen Sie hier das Trennzeichen ein, falls die CSV-Datei mehrere Rufnummern in einer Spalte enthält.

Bleibt das Eingabefeld leer, wird die Information einer Spalte jeweils als eine Rufnummer interpretiert.

**HINWEIS!** Ziffern und Buchstaben können nicht als Trennzeichen verwendet werden.

**Liste**

Die Liste zeigt alle Regeln der Import-Konfiguration, die für die Zuordnung von Teilnehmer-Rufnummern gespeichert wurden.

<b>Quelle</b>	Zeigt an, ob die Information aus dem Dateinamen oder aus dem Dateinhalt ausgelesen wird.
<b>Abschnitt-Nr./Spalte</b>	Zeigt an, aus welchem Informationsabschnitt die Information ausgelesen wird. <b>HINWEIS!</b> Der Spaltentitel ist abhängig vom Importformat.
<b>Spur</b>	Zeigt an, welcher Spur die Information zugewiesen wird.

Wenn eine Aufzeichnung zu Transkriptions-Zwecken importiert werden soll, müssen Sie bei der Zuordnung des Agenten mindestens eine Spur als *links* angeben. Die linke Spur wird in der Datenbank als *aktiver Teilnehmer* geführt. Die Transkriptionsanzeige ist nur in der Lage das Ergebnis anzuzeigen, wenn einer der Teilnehmer aktiv ist.

**HINWEIS!** Diese Angabe ist nur relevant, wenn die Importdaten im Stereo-Format vorliegen und beim Import nicht zu Mono-Aufzeichnungen umgewandelt werden.

Tab. 10: Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern

<i>Neu</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie einen neuen Eintrag anlegen können.
<i>Bearbeiten</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie den ausgewählten Eintrag bearbeiten können.
<i>Löschen</i>	Die Schaltfläche löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

Tab. 11: Schaltflächen



Um alle Einstellungen einer Regel einzublenden, bewegen Sie den Mauszeiger auf die entsprechende Zeile.

### Dateiname der Import-Datei

Die Dateinamen zusammengehörender Dateien ([AVI](#) / [FLV](#) / [MP4](#)- und [XML](#)-Datei bzw. [AVI](#) / [FLV](#) / [MP4](#)- und [CSV](#)-Datei) müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

Wenn keine separate Datei mit den Zusatzdaten vorhanden ist, werden die Zusatzdaten aus dem Dateinamen der [AVI](#)- bzw. [MP4](#)-Datei gezogen.

Beispiel für einen Dateinamen einer [AVI](#)-Datei:

2019-11-06T10-44-46\_JDoe\_1234567890\_1234567891.avi

<dateTtime><pbxAgentId><A-NUM><B-NUM>.avi

<dateTtime>	<pbxAgentId>	<A-NUM>	<B-NUM>
2019-11-06T10-44-46	JDoe	1234567890	1234567891

### Dateiinhalte der CSV-Datei

Die folgende Konfiguration wurde am Beispiel der folgenden [CSV](#)-Datei beschrieben.

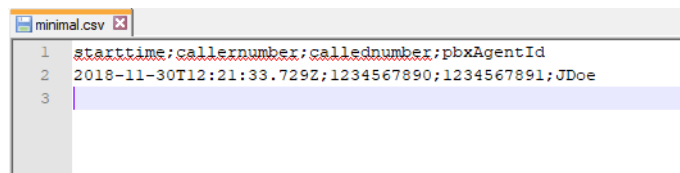


Abb. 37: Beispiel einer CSV-Datei

**HINWEIS!** Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.

#### 7.2.1.3.4 Gruppenfeld Zusatzdaten

Hier können Sie definieren, wie Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder dem Dateiinhalte ausgelesen und den im Zusatzdaten-Modul definierten Zusatzdatentypen zugeordnet werden sollen.

Die Liste zeigt alle Regeln der Import-Konfiguration, die für die Zuordnung von Zusatzdaten gespeichert wurden.

Zusatzdaten		
Quelle	Abschnitt-Nr./Spalte	Zusatzdaten
Dateiname	2	Department
Dateiinhalt	additionaldata/username	User name
<a href="#">Neu</a> <a href="#">Bearbeiten</a> <a href="#">Löschen</a>		

Abb. 38: Gruppenfeld Zusatzdaten (Beispiel für WAVE-Importformate )

<b>Quelle</b>	Die Spalte zeigt an, ob die Information aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen wird.
<b>Abschnitt-Nr./ XML-Tag bzw.</b>	Die Spalte zeigt an, aus welchem Informationsabschnitt die Information ausgelesen wird.
<b>Abschnitt-Nr./ Spalte</b>	<b>HINWEIS!</b> Der Spaltentitel ist abhängig vom Importformat.

Tab. 12: Gruppenfeld Zusatzdaten

<b>Neu</b>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie einen neuen Eintrag anlegen können. Siehe <a href="#">Kapitel "Quelle für Zusatzdaten bearbeiten", S. 59.</a>
<b>Bearbeiten</b>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie den ausgewählten Eintrag bearbeiten können. Siehe <a href="#">Kapitel "Quelle für Zusatzdaten bearbeiten", S. 59.</a>
<b>Löschen</b>	Die Schaltfläche löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

Tab. 13: Schaltflächen

### 7.2.2 AVI / FLV / MP4 + XML

Mit diesem Importformat können Sie Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Die Audio- und Videodaten müssen in einem Containerformat vorliegen. Die Zusatzdaten werden entweder aus dem Dateinamen oder aus einer dazugehörigen [XML](#)-Datei gezogen.

Folgende Formate werden unterstützt:

- [AVI](#)
- [FLV](#)
- [MP4](#)

Falls die erforderlichen Zusatzdaten im Dateinamen enthalten sind, ist keine separate [XML](#)-Datei nötig.

Eine passende [XML](#)-Datei ist erforderlich, wenn die Daten nur aus dem Dateiinhalt gezogen werden können. Die Dateinamen zusammengehörender Dateien müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

#### 7.2.2.1 Registerkarte Details - AVI / FLV / MP4 + XML

1. Wählen Sie die Registerkarte *Details*, um den Import-Job zu konfigurieren.

Die Konfigurationsoptionen sind abhängig vom gewählten Importformat.

✕ ⋮

Details
Laufwerke
Zuordnung
Duplikatsprüfung

[? Hilfe](#)

Aktiv ☐

Name\*

Beschreibung

Importformat\* AVI / FLV / MP4 + XML

Codec G.711 a-law

Video-Codec H.264

Ausführungsmodus  
☐ Einmalig  
☒ Kontinuierlich

PBX\* Universal Import + -

Mandant\* 1st-tenant + -

Aufbewahrungsdauer der Importstatistiken 90 Tag(e)



Löschzeit  
☒ Aufzeichnungsplan prüfen  
☐ Nie  
☐ Nach  

Jahr(e)  
 Monat(e)  
 Tag(e)  
 Stunde(n)

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 39: Registerkarte Details (Beispiel)

<b>Aktiv</b>	<p>Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, können Sie den Import-Job über das Kontrollkästchen aktivieren.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Job ist aktiv</p> <p><input type="checkbox"/> = Job ist nicht aktiv</p> <p>Solange ein Import-Job aktiviert ist, überprüft das Aufzeichnungssystem, ob im Quellverzeichnis neue Dateien liegen. Sind neue Daten vorhanden, werden diese direkt importiert.</p>
<b>Name</b>	Geben Sie hier den Namen für den Import-Job ein.
<b>Beschreibung</b>	Hier können Sie eine Beschreibung des Import-Jobs eingeben.
<b>Importformat</b>	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das gewünschte Importformat aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AVI / FLV / MP4 + XML</li> </ul> <p>Informationen zu den Formaten finden Sie in <a href="#">Kapitel "Unterstützte Importformate", S. 7</a>.</p>
<b>Codec</b>	Wählen Sie den <b>Codec</b> aus der Dropdown-Liste aus, in dem die Aufzeichnungen <b>abgespeichert</b> werden sollen.

	<p>Folgende Codecs werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• G.711 <a href="#">A-law</a></li> <li>• G.711 <a href="#">μ-law</a></li> <li>• G.729a</li> <li>• Linear <a href="#">PCM</a> 8 bit</li> </ul>
<i>Ausführungsmodus</i>	<p>Stellen Sie ein, ob der Import nur einmal oder kontinuierlich durchgeführt werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Einmalig</i> Der Import wird sofort bei Aktivierung der Import-Konfiguration gestartet. Das Quellverzeichnis wird nur einmal auf Daten geprüft.</li> <li>• <i>Kontinuierlich</i> Der Import wird bei Aktivierung der Import-Konfiguration dauerhaft gestartet und endet erst, wenn die Import-Konfiguration manuell wieder deaktiviert wird. Das Quellverzeichnis wird immer wieder auf neue Daten geprüft solange die Import-Konfiguration aktiviert ist.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> Für manche Importformate steht nur ein eindeutiger Ausführungsmodus zur Verfügung. In diesem Fall erfolgt hier eine automatische Einstellung.</p>
<i>PBX</i>	<p>Wählen Sie über die Schaltfläche , für welche <a href="#">PBX</a> die Daten importiert werden sollen, siehe <a href="#">Kapitel "PBX zuordnen", S. 94</a>.</p> <p>Die Zuordnung importierter Daten zu einer <a href="#">PBX</a> ist erforderlich, damit die Extensions, über die die zu importierenden Konversationen geführt wurden, einer PBX zugeordnet werden können und das System überprüfen kann, ob es sich überhaupt um eine Extension oder um eine externe Rufnummer handelt. Ist eine Extension einem Agenten zugeordnet, ist auf diese Weise eine Zuordnung zu einem Agenten möglich.</p>
<i>Mandant</i>	<p>Wählen Sie über die Schaltfläche , welchem Mandanten die importierten Daten zugeordnet werden sollen, siehe <a href="#">Kapitel "Mandant zuordnen", S. 94</a>.</p> <p><b>HINWEIS!</b> In einem 1-Mandanten-System, wird der Mandant hier automatisch eingetragen. Die Einstellung kann nicht geändert werden.</p>
<i>Aufbewahrungsdauer der Importstatistiken</i>	<p>Geben Sie hier die Aufbewahrungsdauer für die Importstatistiken ein. Mit diesen Informationen können Sie einen Report über die Importe von Aufzeichnungen generieren. Die Eingaben gelten ab dem Zeitpunkt des Importes.</p>
<i>Löschzeit</i>	<p>Wählen Sie über die Optionsfelder die Bedingung, nach der gelöscht werden soll.</p> <p>Folgende Optionen stehen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Aufzeichnungsplan prüfen</i> Die importierten Daten werden anhand der Konfiguration im Recording Planner gelöscht.</li> <li>• <i>Nie</i> Die importierten Daten werden nie gelöscht.</li> <li>• <i>Nach</i> Die importierten Daten werden nach der hier konfigurierten Zeit gelöscht. Geben Sie hierzu die entsprechende Zeit ein.</li> </ul>

### 7.2.2.2 Registerkarte Laufwerke

1. Wählen Sie die Registerkarte *Laufwerke*, um die Quelle zu konfigurieren.



Ein Laufwerk kann in mehreren Job-Konfigurationen verwendet werden, solange das Laufwerk nicht aktiv von einer Konfiguration genutzt wird.

Wird ein Laufwerk gerade aktiv von einem Job genutzt, kann kein weiterer Job freigegeben oder aktiviert werden, der das gleiche Laufwerk nutzt. Dieses Verhalten gilt modulübergreifend, d. h. unabhängig davon, von welchem Modul die Konfiguration stammt.

Die Einstellungen sind abhängig vom gewählten Importformat.

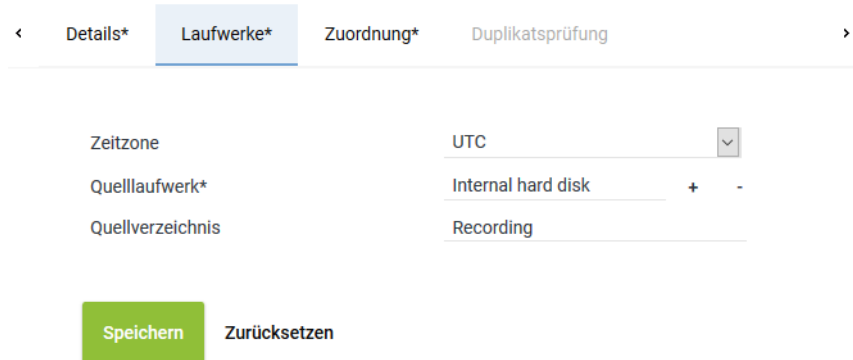


Abb. 40: Registerkarte Laufwerke - [WAVE](#) / [MP3](#)-Formate

<b>Zeitzone</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Zeitzone aus, auf die sich die Zeitangaben der zu importierenden Daten beziehen.
<b>Quelllaufwerk</b>	Stellen Sie hier das Laufwerk ein, von dem die Daten importiert werden sollen, siehe <a href="#">Kapitel "Laufwerk zuordnen", S. 95</a> .
<b>Quellverzeichnis</b>	Geben Sie hier das Verzeichnis ein, aus dem die Daten importiert werden sollen.

### 7.2.2.3 Registerkarte Zuordnung mit XML-Datei

1. Wählen Sie die Registerkarte *Zuordnung*.

Hier können Sie Regeln konfigurieren, nach denen die Zusatzdaten aus den zu importierenden Datensätzen der Datenstruktur im Neo-Aufzeichnungssystem zugeordnet werden sollen.

Folgende Gruppenfelder stehen zur Konfiguration zur Verfügung:



Abb. 41: Registerkarte Zuordnung für [WAVE](#) / [MP3](#)-Importformate

Die Zusatzdaten können entweder aus dem Dateinamen der **WAVE**- bzw. **MP3**-Datei oder aus dem Dateiinhalt einer mitgelieferten **CSV**- bzw. **XML**-Datei gezogen werden.

Die Dateinamen zusammengehörender Dateien (**WAVE** / **MP3**- und **XML**-Datei bzw. **WAVE** / **MP3**- und **CSV**-Datei) müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

Wenn keine separate Datei mit den Zusatzdaten vorhanden ist, werden die Zusatzdaten aus dem Dateinamen der **WAVE**- bzw. **MP3**-Datei gezogen.

#### 7.2.2.3.1 Gruppenfeld Datenstruktur

Sollen die Informationen aus dem Dateinamen verwendet werden, geben Sie hier das Format des Dateinamens an.

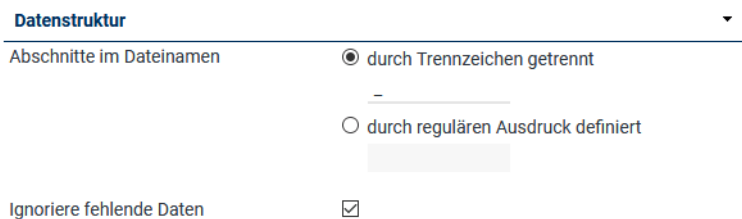


Abb. 42: Gruppenfeld Datenstruktur

<b>Abschnitte im Dateinamen</b>	<p>Es gibt 2 Möglichkeiten von Datenformaten.</p> <p>Füllen Sie eine dieser Trennmethode aus, damit die Informationen sinnvoll ausgegeben werden können.</p> <p><input checked="" type="radio"/> <i>durch Trennzeichen getrennt</i></p> <p><input type="radio"/> <i>durch regulären Ausdruck definiert</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Der Dateiname besteht aus Informationsabschnitten, die jeweils durch ein bestimmtes Trennzeichen voneinander getrennt sind. Ein neuer Abschnitt beginnt immer am Anfang des Dateinamens und jeweils nach einem Trennzeichen. Jeder Abschnitt endet vor einem Trennzeichen sowie vor dem Punkt, der vor der Dateierweiterung steht. Beispiel: Der Dateiname "MeineAufzeichnung_2013-10-01_0681-123456.wav" besteht aus 3 Abschnitten, die jeweils durch einen Unterstrich voneinander getrennt sind. Wählen Sie in diesem Fall die Option <i>durch Trennzeichen getrennt</i> und geben Sie das Trennzeichen in das Eingabefeld ein. <b>HINWEIS!</b> Ziffern und Buchstaben können nicht als Trennzeichen verwendet werden.</li> <li>2. Der Dateiname besteht aus Informationsabschnitten, die <b>nicht</b> durch ein bestimmtes Trennzeichen voneinander getrennt sind. In diesem Fall müssen Sie einen regulären Ausdruck angeben, in dem die Abschnitte als Gruppen gekennzeichnet sind. Wählen Sie in diesem Fall die Option <i>durch regulären Ausdruck definiert</i> und geben Sie den regulären Ausdruck in das Eingabefeld ein.</li> </ol>
---------------------------------	---

**Ignoriere fehlende Daten**

- ☒ Ist die Option aktiviert, wird für fehlende Daten ein leerer Datensatz importiert.
- ☐ Ist die Option deaktiviert, wird der Import mit einem Fehler abgebrochen, wenn ein Datensatz nicht gefunden werden kann.

**7.2.2.3.2 Gruppenfeld Startzeit**

In diesem Gruppenfeld können Sie definieren, wie die Startzeit ausgelesen werden soll.

Konfigurationsbeispiel anhand des Dateiinhalts einer [XML](#)-Datei:

**Startzeit** ▾

Quelle Dateiinhalt ▾

☒ Datum und Uhrzeit im selben Key

Key\* conversation/starttime

Format\* yyyy:MM:ddThh:mm:ss:zzzZ

☐ Datum und Uhrzeit in separaten Keys

Key für Datum\*

Format\*

Key für Uhrzeit\*

Format\*

Abb. 43: Gruppenfeld Startzeit - Dateiinhalt einer XML-Datei

- Geben Sie folgende Parameter aus dem Beispiel der [XML](#)-Datei ein:

<b>Quelle</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Eintrag <i>Dateiinhalt</i> , damit die Informationen aus der Datei ausgelesen werden.
<b>Datum und Uhrzeit im selben Key</b>	Wählen Sie die Option <i>Datum und Uhrzeit im selben Key</i> , wenn diese in der <a href="#">XML</a> -Datei zusammen aufgeführt sind.
<b>Key</b>	Geben Sie hier den Pfad ein, in dem die Information für die Startzeit zu finden ist, z. B. <i>conversation/starttime</i> .
<b>Format</b>	Geben Sie hier das Format des Datums ein, z. B. <i>yyyy-MM-ddthh:mm:ss:zzzt</i> , siehe dazu auch <a href="#">Kapitel "Formatdefinitionen"</a> , S. 95.

**7.2.2.3.3 Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer Video + XML**

In diesem Gruppenfeld können Sie definieren, wie die Rufnummern der Konversationsteilnehmer bzw. die PBX-Agenten-IDs der Agenten aus dem Dateinamen oder dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen und wie Stereo-Aufzeichnungen importiert werden sollen.

Beispiel einer XML-Datei



**Teilnehmer-Rufnummer** ▼

Umgang mit Stereo-Aufzeichnungen ☐ Stereo zu Mono mixen

Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch \_\_\_\_\_  
(max. 1 Zeichen)

Quelle	Abschnitt-Nr./XML-Tag	Spur
Dateiinhalt	Callernumber	links
Dateiname	4	links

[Neu](#) [Bearbeiten](#) [Löschen](#)

Abb. 44: Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer

<b>Umgang mit Stereo-Aufzeichnungen</b>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um eine Stereo-Aufzeichnung in eine Mono-Aufzeichnung umzuwandeln.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Stereo-Aufzeichnung wird Mono-Aufzeichnung</p> <p><input type="checkbox"/> = Stereo-Aufzeichnung bleibt Stereo-Aufzeichnung</p> <p><b>HINWEIS!</b> ASC empfiehlt Stereo-Gespräche für die Transkription zu nutzen.</p> <p>Die Transkription von Mono-Gesprächen ist möglich, aber nicht empfehlenswert.</p> <p>Da bei Mono-Gesprächen alle Gesprächsteilnehmer auf eine Spur zusammengelegt werden, werden alle Ergebnisse einem Teilnehmer zugeordnet. Eine Überlagerung durch gleichzeitiges Sprechen der Gesprächsteilnehmer kann die Sprachanalyse-Engine nicht eindeutig trennen, was zu verminderter Transkriptionsqualität führt.</p>
<b>Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch</b>	<p>Bei der Verwendung von CSV-Dateien kann es vorkommen, dass in einer Spalte mehrere Rufnummern zusammen in 1 Feld eingetragen sind. Diese Rufnummern müssen durch ein Trennzeichen getrennt sein, damit sie einzeln ausgelesen werden können. Ausgelesen und als Rufnummer zugeordnet wird immer die erste Rufnummer.</p> <p>Tragen Sie hier das Trennzeichen ein, falls die CSV-Datei mehrere Rufnummern in einer Spalte enthält.</p> <p>Bleibt das Eingabefeld leer, wird die Information einer Spalte jeweils als eine Rufnummer interpretiert.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Ziffern und Buchstaben können nicht als Trennzeichen verwendet werden.</p>

### Liste

Die Liste zeigt alle Regeln der Import-Konfiguration, die für die Zuordnung von Teilnehmer-Rufnummern gespeichert wurden.

<b>Quelle</b>	Zeigt an, ob die Information aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen wird.
<b>Abschnitt-Nr./XML-Tag</b>	<p>Zeigt an, aus welchem Informationsabschnitt die Information ausgelesen wird.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Der Spaltentitel ist abhängig vom Importformat.</p>
<b>Spur</b>	Zeigt an, welcher Spur die Information zugewiesen wird.

Wenn eine Aufzeichnung zu Transkriptions-Zwecken importiert werden soll, müssen Sie bei der Zuordnung des Agenten mindestens eine Spur als *links* angeben. Die linke Spur wird in der Datenbank als *aktiver Teilnehmer* geführt. Die Transkriptionsanzeige ist nur in der Lage das Ergebnis anzuzeigen, wenn einer der Teilnehmer aktiv ist.

**HINWEIS!** Diese Angabe ist nur relevant, wenn die Importdaten im Stereo-Format vorliegen und beim Import nicht zu Mono-Aufzeichnungen umgewandelt werden.

Tab. 14: Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern

<i>Neu</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie einen neuen Eintrag anlegen können.
<i>Bearbeiten</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie den ausgewählten Eintrag bearbeiten können.
<i>Löschen</i>	Die Schaltfläche löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

Tab. 15: Schaltflächen



Um alle Einstellungen einer Regel einzublenden, bewegen Sie den Mauszeiger über die entsprechende Zeile.

### Dateiname der Import-Datei

Die Dateinamen zusammengehörender Dateien ([AVI](#) / [FLV](#) / [MP4](#)- und [XML](#)-Datei bzw. [AVI](#) / [FLV](#) / [MP4](#)- und [CSV](#)-Datei) müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

Wenn keine separate Datei mit den Zusatzdaten vorhanden ist, werden die Zusatzdaten aus dem Dateinamen der [AVI](#)- bzw. [MP4](#)-Datei gezogen.

Beispiel für einen Dateinamen einer [AVI](#)-Datei:

2019-11-06T10-44-46\_JDoe\_1234567890\_1234567891.avi

<dateTtime><pbxAgentId><A-NUM><B-NUM>.avi

<dateTtime>	<pbxAgentId>	<A-NUM>	<B-NUM>
2019-11-06T10-44-46	JDoe	1234567890	1234567891

### Dateiinhalte der XML-Datei

Die folgende Konfiguration wurde am Beispiel der folgenden [XML](#)-Datei beschrieben.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="true"?>
- <conversation>
  <starttime>2018-11-30T12:21:33.729Z</starttime>
  <callerNumber>01234567890</callerNumber>
  <calledNumber>01234567891</calledNumber>
  <pbxAgentId>JDoe</pbxAgentId>
</conversation>
```

Abb. 45: Beispiel einer XML-Datei

**HINWEIS!** Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.

#### 7.2.2.3.4 Gruppenfeld Zusatzdaten

Hier können Sie definieren, wie Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder dem Dateiinhalte ausgelesen und den im Zusatzdaten-Modul definierten Zusatzdatentypen zugeordnet werden sollen.

Die Liste zeigt alle Regeln der Import-Konfiguration, die für die Zuordnung von Zusatzdaten gespeichert wurden.

Zusatzdaten		
Quelle	Abschnitt-Nr./Spalte	Zusatzdaten
Dateiname	2	Department
Dateinhalt	additionaldata/username	User name
<a href="#">Neu</a> <a href="#">Bearbeiten</a> <a href="#">Löschen</a>		

Abb. 46: Gruppenfeld Zusatzdaten (Beispiel für WAVE-Importformate )

<b>Quelle</b>	Die Spalte zeigt an, ob die Information aus dem Dateinamen oder aus dem Dateinhalt ausgelesen wird.
<b>Abschnitt-Nr./ XML-Tag bzw.</b>	Die Spalte zeigt an, aus welchem Informationsabschnitt die Information ausgelesen wird.
<b>Abschnitt-Nr./ Spalte</b>	<b>HINWEIS!</b> Der Spaltentitel ist abhängig vom Importformat.

Tab. 16: Gruppenfeld Zusatzdaten

<b>Neu</b>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie einen neuen Eintrag anlegen können. Siehe <a href="#">Kapitel "Quelle für Zusatzdaten bearbeiten", S. 59</a> .
<b>Bearbeiten</b>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie den ausgewählten Eintrag bearbeiten können. Siehe <a href="#">Kapitel "Quelle für Zusatzdaten bearbeiten", S. 59</a> .
<b>Löschen</b>	Die Schaltfläche löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

Tab. 17: Schaltflächen

### Quelle für Zusatzdaten bearbeiten

Im Fenster *Quelle für Zusatzdaten* können Sie definieren, wie Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder dem Dateinhalt ausgelesen werden sollen.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Zusatzdaten* auf die Schaltfläche *Neu* oder *Bearbeiten*.  
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Quelle für Zusatzdaten ×

Quelle	Dateiname <span style="float: right;">▼</span>	
Abschnitt-Nr.*		2
Zusatzdaten*	Department <span style="float: right;">▼</span>	

OK
Abbrechen

Abb. 47: Quelle für Zusatzdaten bearbeiten (Beispiel für WAVE-Importformate)

<b>Quelle</b>	<p>Stellen Sie ein, ob die Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.</p> <p>Wählen Sie die Quelle aus der Dropdown-Liste aus.</p>
<b>XML-Tag</b> bzw. <b>Spaltenname</b> bzw. <b>Abschnitt-Nr.</b>	<p>Geben Sie ein, an welcher Stelle der Struktur die Zusatzdaten zu finden ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Für <i>Quelle</i> = <i>Dateiname</i>, unabhängig vom Datenformat: Geben Sie die Nummer des Dateinamen-Abschnitts ein, der die Information enthält. Welches Trennzeichen die Abschnitte im Dateinamen trennt, müssen Sie im Gruppenfeld Datenstruktur eingeben, siehe <a href="#">Kapitel "Gruppenfeld Datenstruktur", S. 47</a></li> <li>Für <i>Quelle</i> = <i>Dateiinhalt</i> und <i>Importformat</i> = <i>WAV</i> + <i>XML</i>: Geben Sie die hierarchische Folge der XML-Tags vom Root-Element bis zu dem XML-Tag ein, das die Information enthält. Die XML-Tag-Folge muss ohne Leerzeichen und die einzelnen XML-Tags getrennt durch einen Schrägstrich eingegeben werden (z.B. Recording/Content). Steht die relevante Information in einem Attribut, muss der Attributname in eckigen Klammern mit führendem "@"-Zeichen angegeben werden (z.B.: Recording/AdditionalData[@content]).</li> <li>Für <i>Quelle</i> = <i>Dateiinhalt</i> und <i>Importformat</i> = <i>WAV</i> + <i>CSV</i>: Geben Sie den Namen der Spalte ein, die die Information enthält.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> Die Bezeichnung des Eingabefelds ist abhängig von Quelle und Importformat.</p>
<b>Zusatzdaten</b>	<p>Zusatzdatentyp, dem die Information zugewiesen werden soll.</p> <p>Wählen Sie den Zusatzdatentyp aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>Informationen zur Konfiguration der Zusatzdatentypen finden Sie in der Administrationsanleitung System Configuration <i>Zusatzdaten-Modul</i>.</p>

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

### 7.3 Import-Job für SMS konfigurieren

Mit diesem Importformat können Sie SMS-Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden.

### 7.3.1 SMS via CSV-Datei

Mit diesem Importformat können Sie SMS-Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Die SMS-Dateien basieren auf dem Format einer CSV-Datei und müssen die Dateierweiterung .CSV tragen.

#### 7.3.1.1 Dateiinhalt der CSV-Datei

Die folgende Konfiguration wurde am Beispiel der folgenden CSV-Datei beschrieben.

```
minimal_sms.csv
1 starttime;callernumber;callednumber;message
2 2018-11-30T12:21:33.729Z;1234567890;1234567891;Test message
3
```

Abb. 48: Beispiel einer CSV-Datei für den SMS-Import

**HINWEIS!** Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.

#### 7.3.1.2 Registerkarte Details - Import via CSV

1. Wählen Sie die Registerkarte *Details*, um den Import-Job zu konfigurieren.

Die Konfigurationsoptionen sind abhängig vom gewählten Importformat.

SMS via CSV

Details\*

Laufwerke\*

Zuordnung\*

Duplikatsprüfung

Hilfe

Aktiv

Name\*

Beschreibung

Importformat\*

Ausführungsmodus

PBX\*

Mandant\*

Aufbewahrungsdauer der Importstatistiken

Löschzeit

☐

SMS via CSV

SMS via CSV

☐ Einmalig  
☒ Kontinuierlich

PBX

1st-tenant

90 Tag(e)

☒ Aufzeichnungsplan prüfen  
☐ Nie  
☐ Nach

0 Jahr(e)

0 Monat(e)

0 Tag(e)


0 Stunde(n)

0 Minute(n)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 49: Registerkarte Details (Beispiel)

<i>Aktiv</i>	<p>Über das Kontrollkästchen können Sie den Import-Job aktivieren. Der Job läuft an, sobald die Konfiguration gespeichert wird.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Job ist aktiv  <input type="checkbox"/> = Job ist nicht aktiv</p> <p>Solange ein kontinuierlich konfigurierter Import-Job aktiviert ist, überprüft das Aufzeichnungssystem, ob im Quellverzeichnis neue Dateien liegen. Sind neue Daten vorhanden, werden diese direkt importiert.</p>
<i>Name</i>	Geben Sie hier den Namen für den Import-Job ein.
<i>Beschreibung</i>	Hier können Sie eine Beschreibung des Import-Jobs eingeben.
<i>Importformat</i>	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das gewünschte Importformat aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS via CSV</li> </ul> <p>Informationen zu den Formaten finden Sie in <a href="#">Kapitel "Unterstützte Importformate", S. 7</a>.</p>
<i>Ausführungsmodus</i>	<p>Stellen Sie ein, ob der Import nur einmal oder kontinuierlich durchgeführt werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Einmalig</i> Der Import wird sofort bei Aktivierung der Import-Konfiguration gestartet. Das Quellverzeichnis wird nur einmal auf Daten geprüft.</li> <li>• <i>Kontinuierlich</i> Der Import wird bei Aktivierung der Import-Konfiguration dauerhaft gestartet und endet erst, wenn die Import-Konfiguration manuell wieder deaktiviert wird. Das Quellverzeichnis wird immer wieder auf neue Daten geprüft solange die Import-Konfiguration aktiviert ist.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> Für manche Importformate ist nur ein Ausführungsmodus möglich, der nicht umkonfiguriert werden kann.</p>
<i>PBX</i>	<p>Wählen Sie über die Schaltfläche , für welche <b>PBX</b> die Daten importiert werden sollen, siehe <a href="#">Kapitel "PBX zuordnen", S. 94</a>.</p> <p>Die Zuordnung importierter Daten zu einer <b>PBX</b> ist erforderlich, damit die Extensions, über die die zu importierenden Konversationen geführt wurden, einer PBX zugeordnet werden können und das System überprüfen kann, ob es sich überhaupt um eine Extension oder um eine externe Rufnummer handelt. Ist eine Extension einem Agenten zugeordnet, ist auf diese Weise eine Zuordnung zu einem Agenten möglich.</p>
<i>Mandant</i>	<p>Stellen Sie hier ein, welchem Mandanten die importierten Daten zugeordnet werden sollen, siehe <a href="#">Kapitel "Mandant zuordnen", S. 94</a>.</p> <p><b>HINWEIS!</b> In einem 1-Mandanten-System, wird der Mandant hier automatisch eingetragen. Die Einstellung kann nicht geändert werden.</p>
<i>Aufbewahrungsdauer der Importstatistiken</i>	Geben Sie hier die Aufbewahrungsdauer für die Importstatistiken ein. Mit diesen Informationen können Sie einen Report über die Importe von Aufzeichnungen generieren. Die Eingaben gelten ab dem Zeitpunkt des Importes.
<i>Löschzeit</i>	<p>Wählen Sie über die Optionsfelder die Bedingung, nach der gelöscht werden soll.</p> <p>Folgende Optionen stehen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Aufzeichnungsplan prüfen</i></li> </ul>

Die importierten Daten werden anhand der Konfiguration im Recording Planner gelöscht.

- *Nie*

Die importierten Daten werden nie gelöscht.

- *Nach*

Die importierten Daten werden nach der hier konfigurierten Zeit gelöscht. Geben Sie hierzu die entsprechende Zeit ein.

### 7.3.1.3 Registerkarte Laufwerke

1. Wählen Sie die Registerkarte *Laufwerke*, um die Quelle zu konfigurieren.



Ein Laufwerk kann in mehreren Job-Konfigurationen verwendet werden, solange das Laufwerk nicht aktiv von einer Konfiguration genutzt wird.

Wird ein Laufwerk gerade aktiv von einem Job genutzt, kann kein weiterer Job freigegeben oder aktiviert werden, der das gleiche Laufwerk nutzt. Dieses Verhalten gilt modulübergreifend, d. h. unabhängig davon, von welchem Modul die Konfiguration stammt.

Die Einstellungen sind abhängig vom gewählten Importformat.

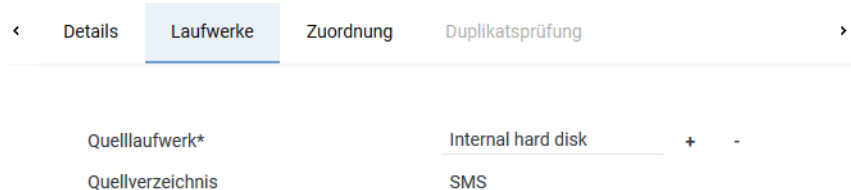


Abb. 50: Registerkarte Laufwerke - SMS-Formate

<b>Quelllaufwerk</b>	Stellen Sie hier das Laufwerk ein, von dem die Daten importiert werden sollen, siehe <a href="#">Kapitel "Laufwerk zuordnen"</a> , S. 95.
<b>Quellverzeichnis</b>	Geben Sie hier das Verzeichnis ein, aus dem die Daten importiert werden sollen. Beachten Sie, dass die SMS-Dateien im INI-Format mit der Dateierweiterung .SMS in einem separaten Verzeichnis liegen müssen.

### 7.3.1.4 Registerkarte Zuordnung mit CSV-Datei

1. Wählen Sie die Registerkarte *Zuordnung*.

Hier können Sie Regeln konfigurieren, nach denen die Zusatzdaten aus den zu importierenden Datensätzen der Datenstruktur im Neo-Aufzeichnungssystem zugeordnet werden sollen.

Für das Importformat SMS via CSV können Sie die Zuordnung der Zusatzdaten aus der [CSV](#)-Datei zur Neo-Datenstruktur konfigurieren.

< Details
Laufwerke
Zuordnung
Duplikatsprüfung >

**Datenstruktur**
▶

**Textnachricht**
▶

**Startzeit**
▶

**Teilnehmer-Rufnummer \***
▶

**Zusatzdaten**
▶

Abb. 51: Registerkarte Zuordnung für das SMS-Importformat

Die folgende Konfiguration wurde am Beispiel der folgenden [CSV-Datei](#) beschrieben.

```
minimal_sms.csv
1 starttime;callernumber;callednumber;message
2 2018-11-30T12:21:33.729Z;1234567890;1234567891;Test message
3
```

Abb. 52: Beispiel einer CSV-Datei für den SMS-Import

**HINWEIS!** Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.

#### 7.3.1.4.1 Gruppenfeld Datenstruktur

In diesem Gruppenfeld können Sie die Parameter konfigurieren, die herangezogen werden, wenn die Informationen aus dem Dateinamen einer [CSV-Datei](#) ausgelesen werden sollen.

**Datenstruktur**
▼

Spalten getrennt durch\*  
(max. 1 Zeichen)

Abschnitte im Dateinamen

☒ durch Trennzeichen getrennt

☐ durch regulären Ausdruck definiert

Ignoriere fehlende Daten ☒

Spalten getrennt durch (max. 1 Zeichen)	Für das Importformat SMS via CSV ist diese Angabe ein Pflichtfeld auch falls keine Datei zur Verfügung steht. Bleibt das Eingabefeld leer, werden die Informationen alle in einem Abschnitt ausgegeben und können nicht verwendet werden.
Abschnitte im Dateinamen	Füllen Sie eine dieser Trennmethode aus, damit die Informationen sinnvoll ausgegeben werden können. <div style="margin-top: 5px;"> <input checked="" type="radio"/> durch Trennzeichen getrennt           <div style="margin-left: 20px; border-bottom: 1px solid #ccc; width: 100px;"></div> </div> <div style="margin-top: 5px;"> <input type="radio"/> durch regulären Ausdruck definiert           <div style="margin-left: 20px; border-bottom: 1px solid #ccc; width: 100px;"></div> </div>
Ignoriere fehlende Daten	<input checked="" type="checkbox"/> Ist die Option aktiviert, wird für fehlende Daten ein leerer Datensatz importiert.  <input type="checkbox"/> Ist die Option deaktiviert, wird der Import mit einem Fehler abgebrochen, wenn ein Datensatz nicht gefunden werden kann.



Die Konfiguration der Zuordnung über den Dateiinhalt erfolgt über die nächsten Gruppenfelder.

#### 7.3.1.4.2 Gruppenfeld Textnachricht

Geben Sie in dem Parameter *Pfad zu Tag* die Sektion und den Parameter aus der [CSV](#)-Datei ein, in dem die Textnachricht steht.

**Textnachricht** ▼

Pfad zu Tag\*

#### 7.3.1.4.3 Gruppenfeld Startzeit

In diesem Gruppenfeld können Sie definieren, wie die Startzeit ausgelesen werden soll.

Konfigurationsbeispiel anhand des Dateiinhalts einer [CSV](#)-Datei:

**Startzeit** ▼

Quelle  ▼

☒ Datum und Uhrzeit in derselben Spalte

Spalte\*

Format\*

☐ Datum und Uhrzeit in separaten Spalten

Spalte für Datum\*

Format\*

Spalte für Uhrzeit\*

Format\*

Abb. 53: Gruppenfeld Startzeit - Importformat SMS

1. Geben Sie folgende Parameter aus dem Beispiel der [CSV](#)-Datei ein:

<b>Quelle</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Eintrag <i>Dateiinhalt</i> , damit die Informationen aus der Datei ausgelesen werden.
<b>Datum und Uhrzeit in derselben Spalte</b>	Wählen Sie die Option <i>Datum und Uhrzeit in derselben Spalte</i> , wenn diese in der <a href="#">CSV</a> -Datei zusammen aufgeführt sind.
<b>Spalte</b>	Geben Sie hier die Nummer der Spalte ein, in der die Information für das Datum und die Startzeit zu finden sind.
<b>Format</b>	Geben Sie hier das Format des Datums ein, z. B. yyyy-MM-ddThh:mm:ss:zzzZ, siehe dazu auch <a href="#">Kapitel "Formatdefinitionen"</a> , S. 95.

#### 7.3.1.4.4 Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer

In diesem Gruppenfeld können Sie definieren, wie die Rufnummern der Konversationsteilnehmer aus dem Dateiinhalt einer [CSV](#)-Datei ausgelesen werden sollen.

## Teilnehmer-Rufnummer \*

Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch  
(max. 1 Zeichen)

Quelle	Abschnitt-Nr./Spalte	Spur
Dateiinhalt	callernumber	links
Dateiname	5	links

[Neu](#)
[Bearbeiten](#)
[Löschen](#)

Abb. 54: Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer

### Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch

Bei der Verwendung von [SMS](#)-Dateien kann es vorkommen, dass in einem Parameter mehrere Rufnummern zusammen eingetragen sind. Diese Rufnummern müssen durch ein Trennzeichen getrennt sein, damit sie einzeln ausgelesen werden können. Ausgelesen und als Rufnummer zugeordnet wird immer die erste Rufnummer.

Tragen Sie hier das Trennzeichen ein, falls die SMS-Datei mehrere Rufnummern enthält.

Bleibt das Eingabefeld leer, wird die Information als nur eine Rufnummer interpretiert.

**HINWEIS!** Ziffern und Buchstaben können nicht als Trennzeichen verwendet werden.

## Liste

Die Liste zeigt alle Regeln der Import-Konfiguration, die für die Zuordnung von Teilnehmer-Rufnummern gespeichert wurden.

Quelle	Zeigt an, ob die Information aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen wird.
Abschnitt-Nr./Spalte	Zeigt an, aus welchem Informationsabschnitt die Information ausgelesen wird. <b>HINWEIS!</b> Der Spaltentitel ist abhängig vom Importformat.
Spur	Diese Information ist bei SMS-Aufzeichnungen nicht relevant.

Tab. 18: Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern

Neu	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie einen neuen Eintrag anlegen können.
Bearbeiten	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie den ausgewählten Eintrag bearbeiten können.
Löschen	Die Schaltfläche löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

Tab. 19: Schaltflächen



Um alle Einstellungen einer Regel einzublenden, bewegen Sie den Mauszeiger auf die entsprechende Zeile.

### Quelle für Teilnehmer-Rufnummern bearbeiten

Im Fenster *Quelle für Teilnehmer-Rufnummern* können Sie definieren, wie Rufnummern aus dem Dateiinhalt einer CSV-Datei ausgelesen werden sollen.

```

minimal_sms.csv
1 starttime;callernumber;callednumber;message
2 2018-11-30T12:21:33.729Z;1234567890;1234567891;Test message
3

```

Abb. 55: Beispiel einer CSV-Datei für den SMS-Import

**HINWEIS!** Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.

Quelle für Teilnehmer-Rufnummern	
Quelle (Nummer)	Dateiinhalt
Tag	callernumber
Spur	links
Teilnehmer	<input checked="" type="radio"/> Anrufer <input type="radio"/> Angerufener

Abb. 56: Quelle für Teilnehmer-Rufnummer Dateiinhalt einer CSV bearbeiten

<b>Quelle</b>	Wählen Sie die Quelle der Information aus der Dropdown-Liste aus, z. B. <i>Dateiinhalt</i> .
<b>Tag</b>	Geben Sie die Spaltenüberschrift zum Parameter ein, aus dem die Information ausgelesen werden soll, z. B. <i>message</i> .
<b>Spur</b>	Diese Information ist bei SMS-Aufzeichnungen nicht relevant.
<b>Teilnehmer</b>	Stellen Sie ein, ob die Information die Rufnummern des Anrufer oder des Angerufenen ist, z. B. <i>From</i> entspricht dem <i>Anrufer</i> .

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, damit die Eingaben in die Liste in der Detailansicht übernommen werden.
2. Wiederholen Sie die Schritte, bis alle Zusatzdaten in der Liste konfiguriert sind.

#### 7.3.1.4.5 Gruppenfeld Zusatzdaten

Hier können Sie definieren, wie Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder dem Dateiinhalt ausgelesen und den im Zusatzdaten-Modul definierten Zusatzdatentypen zugeordnet werden sollen.

Die Liste zeigt alle Regeln der Import-Konfiguration, die für die Zuordnung von Zusatzdaten gespeichert wurden.

▼ **Zusatzdaten**

Quelle	Abschnitt-Nr./Spalte	Zusatzdaten
Dateiinhalt	Part-1/DepartmentKey	Department Key

Abb. 57: Gruppenfeld Zusatzdaten (Beispiel)

<b>Quelle</b>	Die Spalte zeigt an, ob die Information aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen wird.
---------------	--

<i>Abschnitt-Nr./Key</i>	Die Spalte zeigt an, aus welchem Informationsabschnitt die Information ausgelesen wird. <b>HINWEIS!</b> Der Spaltentitel ist abhängig vom Importformat.
<i>Zusatzdaten</i>	Die Spalte zeigt an, welchem Zusatzdatentyp die Information zugewiesen wird.

Tab. 20: Gruppenfeld Zusatzdaten

<i>Neu</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie einen neuen Eintrag anlegen können. Siehe <a href="#">Kapitel "Quelle für Zusatzdaten bearbeiten", S. 68.</a>
<i>Bearbeiten</i>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie den ausgewählten Eintrag bearbeiten können. Siehe <a href="#">Kapitel "Quelle für Zusatzdaten bearbeiten", S. 68.</a>
<i>Löschen</i>	Die Schaltfläche löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

Tab. 21: Schaltflächen

### Quelle für Zusatzdaten bearbeiten

Im Fenster *Quelle für Zusatzdaten* können Sie definieren, wie Zusatzdaten aus dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Zusatzdaten* auf die Schaltfläche *Neu* oder *Bearbeiten*.  
⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 58: Quelle für Zusatzdaten bearbeiten (Beispiel)

<i>Quelle</i>	Wählen Sie die Quelle der Information aus der Dropdown-Liste aus, z. B. <i>Dateiinhalt</i> .
<i>Tag</i>	Geben Sie den Namen des Parameters ein, aus dem der Zusatzdatentyp ausgelesen werden soll, z. B. <i>Part-1/DepartmentKey</i> .
<i>Zusatzdaten</i>	Wählen Sie den Zusatzdatentyp, dem die Information zugewiesen werden soll, aus der Dropdown-Liste aus.  Informationen zur Konfiguration der Zusatzdatentypen finden Sie in der Administrationsanleitung System Configuration <i>Zusatzdaten-Modul</i> .

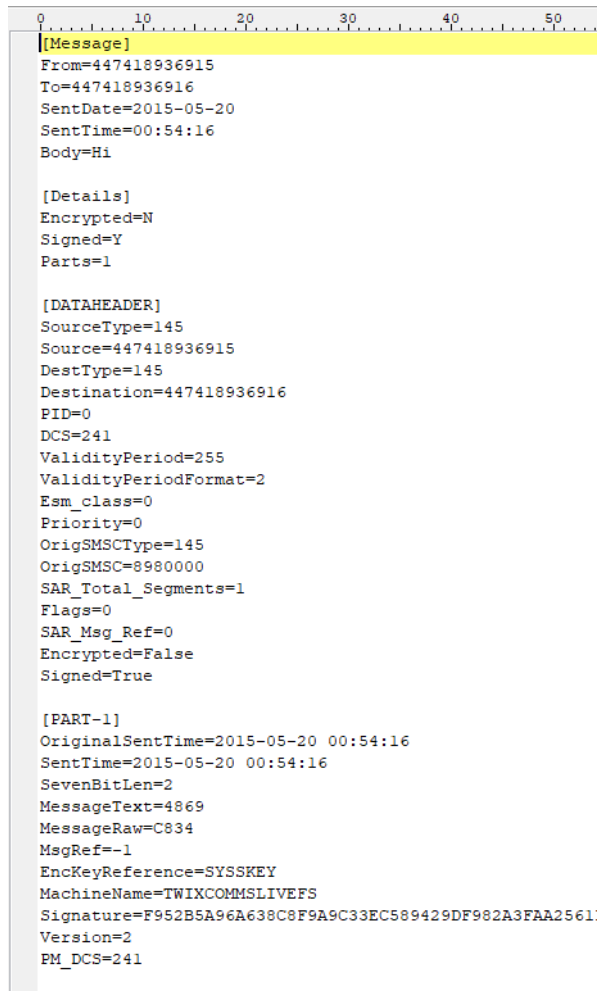
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, damit die Eingaben in die Liste in der Detailansicht übernommen werden.
3. Wiederholen Sie die Schritte, bis alle Zusatzdaten in der Liste konfiguriert sind.

### 7.3.2 SMS via INI-Datei

Mit diesem Importformat können Sie SMS-Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Die SMS-Dateien basieren auf dem Format einer INI-Datei und müssen die Dateierweiterung .SMS tragen.

#### 7.3.2.1 Dateiinhalt der INI-Datei

Die folgende Konfiguration wurde am Beispiel der folgenden INI-Datei beschrieben.



```
[Message]
From=447418936915
To=447418936916
SentDate=2015-05-20
SentTime=00:54:16
Body=Hi

[Details]
Encrypted=N
Signed=Y
Parts=1

[DATAHEADER]
SourceType=145
Source=447418936915
DestType=145
Destination=447418936916
PID=0
DCS=241
ValidityPeriod=255
ValidityPeriodFormat=2
Esm_class=0
Priority=0
OrigSMSCType=145
OrigSMSC=8980000
SAR_Total_Segments=1
Flags=0
SAR_Msg_Ref=0
Encrypted=False
Signed=True

[PART-1]
OriginalSentTime=2015-05-20 00:54:16
SentTime=2015-05-20 00:54:16
SevenBitLen=2
MessageText=4869
MessageRaw=C034
MsgRef=-1
EncKeyReference=SYSSKEY
MachineName=TWIXCOMMSLIVEFS
Signature=F952B5A96A638C8F9A9C33EC589429DF982A3FAA2561
Version=2
PM_DCS=241
```

Abb. 59: Beispiel einer INI-Datei für den SMS-Import

**HINWEIS!** Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.

#### 7.3.2.2 Aufbau einer INI-Datei

Einige Sonderzeichen werden als Abgrenzungszeichen verstanden und fallen beim Import als solche danach weg. Damit der Inhalt einer INI-Datei korrekt importiert wird, müssen Sie bei der Verwendung von Sonderzeichen Folgendes beachten:

\	Ein Backslash gilt als Abgrenzungszeichen und unterdrückt das <b>nächste</b> darauf folgende Zeichen.  Ein einzelner Backslash im Text unterdrückt das nächste Zeichen und damit auch deren Funktion. Wenn Sie also die Funktion eines ; (der alle darauffolgenden Zeichen auslöst) unterdrücken möchten, müssen Sie einen Backslash davor setzen.
;	Ein Strichpunkt gilt als Abgrenzungszeichen und unterdrückt <b>alle</b> darauf folgende Zeichen.

Damit die Informationen nach einem Strichpunkt übernommen werden, müssen Sie den Text nach einem Strichpunkt in Anführungszeichen setzen.

Wenn Sie vor die Anführungszeichen keinen Backslash setzen, fallen diese Zeichen beim Import weg.

Beispiel:

Eingabe: ; "message body"

Ergebnis: ; message body

\ und " Um die Funktion von Abgrenzungszeichen zu unterdrücken und diese als Sonderzeichen ausgeben zu lassen, müssen Sie einen Backslash davor setzen. Dies gilt auch für einen Backslash. Wenn Sie einen Backslash ausgegeben haben möchten, müssen Sie einen weiteren davor setzen.

Beispiel:

Eingabe: \\ \"message body\"

Ergebnis: \"message body\"

Weitere Beispiele:

Eingabe:	Ergebnis:
Text	Text
test\\test	test\test
test;test	test
test\;test	testtest
test\<test	testtest
test \\\;test	test \

**HINWEIS!** Verwenden Sie für den Import nur Dateien im **UTF**-Format (mit **BOM**), damit die Standard-Sonderzeichen richtig umgesetzt werden.

### 7.3.2.3 Registerkarte Details - Import via INI

1. Wählen Sie die Registerkarte *Details*, um den Import-Job zu konfigurieren.

Die Konfigurationsoptionen sind abhängig vom gewählten Importformat.

SMS via INI
✕ ...

< Details\* Laufwerke\* Zuordnung\* Duplikatsprüfung >

[🔗 Hilfe](#)

Aktiv ☐

Name\* SMS via INI

Beschreibung

Importformat\* SMS via ini ▼

Ausführungsmodus

☐ Einmalig

☒ Kontinuierlich

PBX\* sme + -

Mandant\* 1st-tenant + -

Aufbewahrungsdauer der Importstatistiken 90 Tag(e)

Löschzeit

☒ Aufzeichnungsplan prüfen

☐ Nie

☐ Nach

Jahr(e)

Monat(e)

Tag(e)

Stunde(n)


Minute(n)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 60: Registerkarte Details (Beispiel)

<b>Aktiv</b>	<p>Über das Kontrollkästchen können Sie den Import-Job aktivieren. Der Job läuft an, sobald die Konfiguration gespeichert wird.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Job ist aktiv</p> <p><input type="checkbox"/> = Job ist nicht aktiv</p> <p>Solange ein kontinuierlich konfigurierter Import-Job aktiviert ist, überprüft das Aufzeichnungssystem, ob im Quellverzeichnis neue Dateien liegen. Sind neue Daten vorhanden, werden diese direkt importiert.</p>
<b>Name</b>	Geben Sie hier den Namen für den Import-Job ein.
<b>Beschreibung</b>	Hier können Sie eine Beschreibung des Import-Jobs eingeben.
<b>Importformat</b>	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das gewünschte Importformat aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SMS via ini</li> </ul> <p>Informationen zu den Formaten finden Sie in <a href="#">Kapitel "Unterstützte Importformate", S. 7</a>.</p>
<b>Ausführungsmodus</b>	<p>Stellen Sie ein, ob der Import nur einmal oder kontinuierlich durchgeführt werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Einmalig</li> </ul>

	<p>Der Import wird sofort bei Aktivierung der Import-Konfiguration gestartet. Das Quellverzeichnis wird nur einmal auf Daten geprüft.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Kontinuierlich</i></li> </ul> <p>Der Import wird bei Aktivierung der Import-Konfiguration dauerhaft gestartet und endet erst, wenn die Import-Konfiguration manuell wieder deaktiviert wird. Das Quellverzeichnis wird immer wieder auf neue Daten geprüft solange die Import-Konfiguration aktiviert ist.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Für manche Importformate ist nur ein Ausführungsmodus möglich, der nicht umkonfiguriert werden kann.</p>
<i>PBX</i>	<p>Wählen Sie über die Schaltfläche , für welche <b>PBX</b> die Daten importiert werden sollen, siehe <a href="#">Kapitel "PBX zuordnen"</a>, S. 94.</p> <p>Die Zuordnung importierter Daten zu einer <b>PBX</b> ist erforderlich, damit die Extensions, über die die zu importierenden Konversationen geführt wurden, einer PBX zugeordnet werden können und das System überprüfen kann, ob es sich überhaupt um eine Extension oder um eine externe Rufnummer handelt. Ist eine Extension einem Agenten zugeordnet, ist auf diese Weise eine Zuordnung zu einem Agenten möglich.</p>
<i>Mandant</i>	<p>Stellen Sie hier ein, welchem Mandanten die importierten Daten zugeordnet werden sollen, siehe <a href="#">Kapitel "Mandant zuordnen"</a>, S. 94.</p> <p><b>HINWEIS!</b> In einem 1-Mandanten-System, wird der Mandant hier automatisch eingetragen. Die Einstellung kann nicht geändert werden.</p>
<i>Aufbewahrungsdauer der Importstatistiken</i>	<p>Geben Sie hier die Aufbewahrungsdauer für die Importstatistiken ein. Mit diesen Informationen können Sie einen Report über die Importe von Aufzeichnungen generieren. Die Eingaben gelten ab dem Zeitpunkt des Importes.</p>
<i>Löschzeit</i>	<p>Wählen Sie über die Optionsfelder die Bedingung, nach der gelöscht werden soll.</p> <p>Folgende Optionen stehen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Aufzeichnungsplan prüfen</i></li> </ul> <p>Die importierten Daten werden anhand der Konfiguration im Recording Planner gelöscht.</p> <li>• <i>Nie</i></li> <p>Die importierten Daten werden nie gelöscht.</p> <li>• <i>Nach</i></li> <p>Die importierten Daten werden nach der hier konfigurierten Zeit gelöscht. Geben Sie hierzu die entsprechende Zeit ein.</p>

#### 7.3.2.4

#### Registerkarte Laufwerke

1. Wählen Sie die Registerkarte *Laufwerke*, um die Quelle zu konfigurieren.



Ein Laufwerk kann in mehreren Job-Konfigurationen verwendet werden, solange das Laufwerk nicht aktiv von einer Konfiguration genutzt wird.

Wird ein Laufwerk gerade aktiv von einem Job genutzt, kann kein weiterer Job freigegeben oder aktiviert werden, der das gleiche Laufwerk nutzt. Dieses Verhalten gilt modulübergreifend, d. h. unabhängig davon, von welchem Modul die Konfiguration stammt.

Die Einstellungen sind abhängig vom gewählten Importformat.



<	Details	<b>Laufwerke</b>	Zuordnung	Duplikatsprüfung	>
Quelllaufwerk*		Internal hard disk		+	-
Quellverzeichnis		SMS			

Abb. 61: Registerkarte Laufwerke - SMS-Formate

<b>Quelllaufwerk</b>	Stellen Sie hier das Laufwerk ein, von dem die Daten importiert werden sollen, siehe <a href="#">Kapitel "Laufwerk zuordnen", S. 95</a> .
<b>Quellverzeichnis</b>	Geben Sie hier das Verzeichnis ein, aus dem die Daten importiert werden sollen. Beachten Sie, dass die SMS-Dateien im INI-Format mit der Dateierweiterung .SMS in einem separaten Verzeichnis liegen müssen.

### 7.3.2.5 Registerkarte Zuordnung mit INI-Datei

1. Wählen Sie die Registerkarte *Zuordnung*.

Hier können Sie Regeln konfigurieren, nach denen die Zusatzdaten aus den zu importierenden Datensätzen der Datenstruktur im Neo-Aufzeichnungssystem zugeordnet werden sollen.

Für das Importformat SMS via ini können Sie die Zuordnung der Zusatzdaten aus der SMS-Datei zur Neo-Datenstruktur konfigurieren.

<	Details	Laufwerke	<b>Zuordnung</b>	Duplikatsprüfung	>
<b>Datenstruktur</b>		▶			
<b>Textnachricht</b>		▶			
<b>Startzeit</b>		▶			
<b>Teilnehmer-Rufnummer *</b>		▶			
<b>Zusatzdaten</b>		▶			

Abb. 62: Registerkarte Zuordnung für das SMS-Importformat

Die folgende Konfiguration wurde am Beispiel der folgenden INI-Datei beschrieben.

```

0      10      20      30      40      50
[Message]
From=447418936915
To=447418936916
SentDate=2015-05-20
SentTime=00:54:16
Body=Hi

[Details]
Encrypted=N
Signed=Y
Parts=1

[DATAHEADER]
SourceType=145
Source=447418936915
DestType=145
Destination=447418936916
PID=0
DCS=241
ValidityPeriod=255
ValidityPeriodFormat=2
Esm_class=0
Priority=0
OrigSMSCType=145
OrigSMSC=8980000
SAR_Total_Segments=1
Flags=0
SAR_Msg_Ref=0
Encrypted=False
Signed=True

[PART-1]
OriginalSentTime=2015-05-20 00:54:16
SentTime=2015-05-20 00:54:16
SevenBitLen=2
MessageText=4869
MessageRaw=C834
MsgRef=-1
EncKeyReference=SYSSKEY
MachineName=TWIXCOMMSLIVEFS
Signature=F952B5A96A638C8F9A9C33EC589429DF982A3FAA2561
Version=2
PM_DCS=241

```

Abb. 63: Beispiel einer INI-Datei für den SMS-Import

**HINWEIS!** Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.

### 7.3.2.5.1 Gruppenfeld Datenstruktur

In diesem Gruppenfeld können Sie die Parameter konfigurieren, die herangezogen werden, wenn die Informationen aus dem Dateinamen einer INI-Datei ausgelesen werden sollen.

Datenstruktur	
Abschnitte im Dateinamen	<input checked="" type="radio"/> durch Trennzeichen getrennt <input type="radio"/> durch regulären Ausdruck definiert
Ignoriere fehlende Daten	<input checked="" type="checkbox"/>

<b>Abschnitte im Dateinamen</b>	Füllen Sie eine dieser Trennmethode aus, damit die Informationen sinnvoll ausgegeben werden können. <input checked="" type="radio"/> durch Trennzeichen getrennt <input type="radio"/> durch regulären Ausdruck definiert
<b>Ignoriere fehlende Daten</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Ist die Option aktiviert, wird für fehlende Daten ein leerer Datensatz importiert. <input type="checkbox"/> Ist die Option deaktiviert, wird der Import mit einem Fehler abgebrochen, wenn ein Datensatz nicht gefunden werden kann.

Die Konfiguration der Zuordnung über den Dateinhalt erfolgt über die nächsten Gruppenfelder.

### 7.3.2.5.2 Gruppenfeld Textnachricht

Geben Sie in dem Parameter *Pfad zu Tag* die Sektion und den Parameter aus der SMS-Datei ein, in dem die Textnachricht steht.

**Textnachricht** ▼

Pfad zu Tag\* Part-1/MessageText

### 7.3.2.5.3 Gruppenfeld Startzeit

In diesem Gruppenfeld können Sie definieren, wie die Startzeit der Aufzeichnung ausgelesen werden soll.

Konfigurationsbeispiel anhand des Dateiinhalts einer INI-Datei:

**Startzeit** ▼

Quelle Dateiinhalt ▼

☐ Datum und Uhrzeit im selben Key

Key\*

Format\*

☒ Datum und Uhrzeit in separaten Keys

Key für Datum\* Message/SentDate

Format\* yyyy-MM-dd

Key für Uhrzeit\* Message/SentTime

Format\* hh:mm:ss:zzzZ

Abb. 64: Gruppenfeld Startzeit - Importformat SMS

1. Geben Sie folgende Parameter aus dem Beispiel der INI-Datei ein:

<b>Quelle</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Eintrag <i>Dateiinhalt</i> , damit die Informationen aus der Datei ausgelesen werden.
<b>Datum und Uhrzeit in separaten Keys</b>	Wählen Sie die Option <i>Datum und Uhrzeit in separaten Keys</i> , wenn diese in der INI-Datei einzeln aufgeführt sind.
<b>Key für Datum</b>	Geben Sie hier die Sektion und den Parameter ein, wo die Information für das Datum in der INI-Datei zu finden ist, z. B. Message/SentDate.
<b>Format</b>	Geben Sie hier das Format des Datums ein, z. B. yyyy-MM-dd, siehe dazu auch <a href="#">Kapitel "Formatdefinitionen", S. 95</a> .
<b>Key für Uhrzeit</b>	Geben Sie hier die Sektion und den Parameter ein, wo die Information für die Uhrzeit in der INI-Datei zu finden ist, z. B. Message/SentTime.
<b>Format</b>	Geben Sie hier das Format der Uhrzeit ein, z. B. hh:mm:ss:zzzZ, siehe dazu auch <a href="#">Kapitel "Formatdefinitionen", S. 95</a> .

### 7.3.2.5.4 Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer

Hier können Sie definieren, wie die Rufnummern der Konversationsteilnehmer aus dem Dateiinhalt einer INI-Datei ausgelesen werden sollen.

**Teilnehmer-Rufnummer \*** ▼

Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch  
(max. 1 Zeichen)

Quelle	Abschnitt-Nr./Key	Spur
Dateiinhalt	Message/From	links

[Neu](#)
[Bearbeiten](#)
[Löschen](#)

Abb. 65: Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer

**Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch**

Bei der Verwendung von [SMS](#)-Dateien kann es vorkommen, dass in einem Parameter mehrere Rufnummern zusammen eingetragen sind. Diese Rufnummern müssen durch ein Trennzeichen getrennt sein, damit sie einzeln ausgelesen werden können. Ausgelesen und als Rufnummer zugeordnet wird immer die erste Rufnummer.

Tragen Sie hier das Trennzeichen ein, falls die SMS-Datei mehrere Rufnummern enthält.

Bleibt das Eingabefeld leer, wird die Information als nur 1 Rufnummer interpretiert.

**HINWEIS!** Ziffern und Buchstaben können nicht als Trennzeichen verwendet werden.

### Liste

Die Liste zeigt alle Regeln der Import-Konfiguration, die für die Zuordnung von Teilnehmer-Rufnummern gespeichert wurden.

<b>Quelle</b>	Zeigt an, ob die Information aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen wird.
<b>Abschnitt-Nr./Key</b>	Zeigt an, aus welchem Informationsabschnitt die Information ausgelesen wird. <b>HINWEIS!</b> Der Spaltentitel ist abhängig vom Importformat.
<b>Spur</b>	Diese Information ist bei SMS-Aufzeichnungen nicht relevant.

Tab. 22: Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern

<b>Neu</b>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie einen neuen Eintrag anlegen können.
<b>Bearbeiten</b>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie den ausgewählten Eintrag bearbeiten können.
<b>Löschen</b>	Die Schaltfläche löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

Tab. 23: Schaltflächen



Um alle Einstellungen einer Regel einzublenden, bewegen Sie den Mauszeiger auf die entsprechende Zeile.

### Quelle für Teilnehmer-Rufnummern bearbeiten

Im Fenster *Quelle für Teilnehmer-Rufnummern* können Sie definieren, wie Rufnummern aus dem Dateiinhalt einer INI-Datei ausgelesen werden sollen.

Die folgende Konfiguration wurde am Beispiel der folgenden INI-Datei beschrieben.

```

0      10      20      30      40      50
[Message]
From=447418936915
To=447418936916
SentDate=2015-05-20
SentTime=00:54:16
Body=Hi

[Details]
Encrypted=N
Signed=Y
Parts=1

[DATAHEADER]
SourceType=145
Source=447418936915
DestType=145
Destination=447418936916
PID=0
DCS=241
ValidityPeriod=255
ValidityPeriodFormat=2
Esm_class=0
Priority=0
OrigSMSCType=145
OrigSMSC=8980000
SAR_Total_Segments=1
Flags=0
SAR_Msg_Ref=0
Encrypted=False
Signed=True

[PART-1]
OriginalSentTime=2015-05-20 00:54:16
SentTime=2015-05-20 00:54:16
SevenBitLen=2
MessageText=4869
MessageRaw=C834
MsgRef=-1
EncKeyReference=SYSSKEY
MachineName=TWIXCOMMSLIVEFS
Signature=F952B5A96A638C8F9A9C33EC589429DF982A3FAA2561
Version=2
PM_DCS=241

```

Abb. 66: Beispiel einer INI-Datei für den SMS-Import

**HINWEIS!** Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.

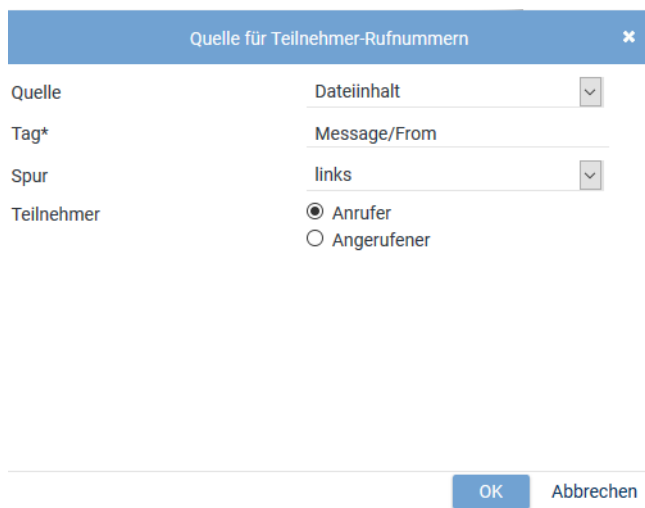


Abb. 67: Quelle für Teilnehmer-Rufnummer einer XML-Datei bearbeiten

<b>Quelle</b>	Wählen Sie die Quelle der Information aus der Dropdown-Liste aus, z. B. <i>Dateiinhalt</i> .
<b>Tag</b>	Geben Sie den Pfad zum Parameter ein, aus dem die Rufnummer ausgelesen werden soll, z. B. <i>Message/From</i> .
<b>Spur</b>	Diese Information ist bei SMS-Aufzeichnungen nicht relevant.

**Teilnehmer** Stellen Sie ein, ob die Information die Rufnummern des Anrufer oder des Angerufenen ist, z. B. *From* entspricht dem *Anrufer*.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, damit die Eingaben in die Liste in der Detailansicht übernommen werden.
2. Wiederholen Sie die Schritte, bis alle Zusatzdaten in der Liste konfiguriert sind.

### 7.3.2.5.5 Gruppenfeld Zusatzdaten

Hier können Sie definieren, wie Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder dem Dateiinhalt ausgelesen und den im Zusatzdaten-Modul definierten Zusatzdatentypen zugeordnet werden sollen.

Die Liste zeigt alle Regeln der Import-Konfiguration, die für die Zuordnung von Zusatzdaten gespeichert wurden.

▼ **Zusatzdaten**

Quelle	Abschnitt-Nr./Spalte	Zusatzdaten
Dateiinhalt	Part-1/DepartmentKey	Department Key

Neu Bearbeiten Löschen

Abb. 68: Gruppenfeld Zusatzdaten (Beispiel )

<b>Quelle</b>	Die Spalte zeigt an, ob die Information aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen wird.
<b>Abschnitt-Nr./Key</b>	Die Spalte zeigt an, aus welchem Informationsabschnitt die Information ausgelesen wird. <b>HINWEIS!</b> Der Spaltentitel ist abhängig vom Importformat.
<b>Zusatzdaten</b>	Die Spalte zeigt an, welchem Zusatzdatentyp die Information zugewiesen wird.

Tab. 24: Gruppenfeld Zusatzdaten

<b>Neu</b>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie einen neuen Eintrag anlegen können. Siehe <a href="#">Kapitel "Quelle für Zusatzdaten bearbeiten"</a> , S. 78.
<b>Bearbeiten</b>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie den ausgewählten Eintrag bearbeiten können. Siehe <a href="#">Kapitel "Quelle für Zusatzdaten bearbeiten"</a> , S. 78.
<b>Löschen</b>	Die Schaltfläche löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

Tab. 25: Schaltflächen

### Quelle für Zusatzdaten bearbeiten

Im Fenster *Quelle für Zusatzdaten* können Sie definieren, wie Zusatzdaten aus dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Zusatzdaten* auf die Schaltfläche *Neu* oder *Bearbeiten*.  
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

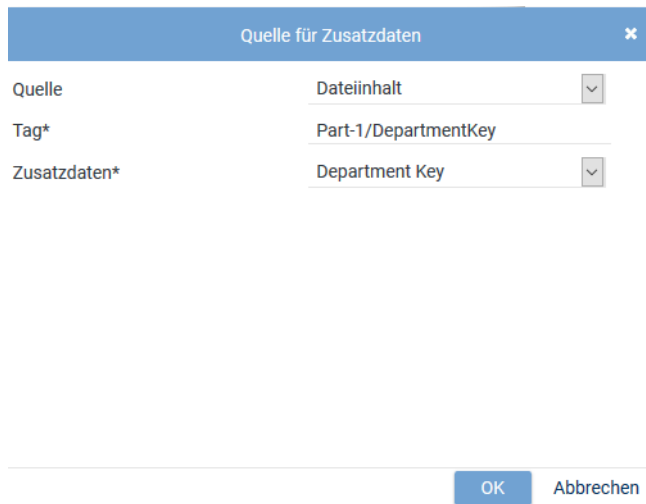


Abb. 69: Quelle für Zusatzdaten bearbeiten (Beispiel)

<i>Quelle</i>	Wählen Sie die Quelle der Information aus der Dropdown-Liste aus, z. B. <i>Dateiinhalt</i> .
<i>Tag</i>	Geben Sie den Namen des Parameters ein, aus dem der Zusatzdatentyp ausgelesen werden soll, z. B. <i>Part-1/DepartmentKey</i> .
<i>Zusatzdaten</i>	Wählen Sie den Zusatzdatentyp, dem die Information zugewiesen werden soll, aus der Dropdown-Liste aus.  Informationen zur Konfiguration der Zusatzdatentypen finden Sie in der Administrationsanleitung System Configuration <i>Zusatzdaten-Modul</i> .

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, damit die Eingaben in die Liste in der Detailansicht übernommen werden.
3. Wiederholen Sie die Schritte, bis alle Zusatzdaten in der Liste konfiguriert sind.

### 7.3.3 SMS via XML-Datei

Mit diesem Importformat können Sie SMS-Aufzeichnungen importieren, die mit einem Fremdsystem erzeugt wurden. Die SMS-Dateien basieren auf dem Format einer [XML](#)-Datei und müssen die Dateierweiterung **.XML** tragen.

#### 7.3.3.1 Dateiinhalt der XML-Datei

Die folgende Konfiguration wurde am Beispiel der folgenden [XML](#)-Datei beschrieben.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="true"?>
- <conversation>
  <starttime>2018-11-30T12:21:33.729Z</starttime>
  <callerNumber>01234567890</callerNumber>
  <calledNumber>01234567891</calledNumber>
  <message>Test message</message>
</conversation>
```

Abb. 70: Beispiel einer XML-Datei für den SMS-Import

**HINWEIS!** Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.

#### 7.3.3.2 Registerkarte Details - Import via XML

1. Wählen Sie die Registerkarte *Details*, um den Import-Job zu konfigurieren.  
Die Konfigurationsoptionen sind abhängig vom gewählten Importformat.

SMS via XML
✕ ...

< Details\* Laufwerke\* Zuordnung\* Duplikatsprüfung >

[Hilfe](#)

Aktiv ☐

Name\* SMS via XML

Beschreibung

Importformat\* SMS via XML ▼

Ausführungsmodus

☐ Einmalig  
☒ Kontinuierlich

PBX\* Universal Import + -

Mandant\* 1st-tenant + -

Aufbewahrungsdauer der Importstatistiken 90 Tag(e)

Löschzeit

☒ Aufzeichnungsplan prüfen  
☐ Nie  
☐ Nach


Jahr(e)  
 Monat(e)  
 Tag(e)  
 Stunde(n)  
 Minute(n)

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 71: Registerkarte Details (Beispiel)

<b>Aktiv</b>	<p>Über das Kontrollkästchen können Sie den Import-Job aktivieren. Der Job läuft an, sobald die Konfiguration gespeichert wird.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Job ist aktiv  <input type="checkbox"/> = Job ist nicht aktiv</p> <p>Solange ein kontinuierlich konfigurierter Import-Job aktiviert ist, überprüft das Aufzeichnungssystem, ob im Quellverzeichnis neue Dateien liegen. Sind neue Daten vorhanden, werden diese direkt importiert.</p>
<b>Name</b>	Geben Sie hier den Namen für den Import-Job ein.
<b>Beschreibung</b>	Hier können Sie eine Beschreibung des Import-Jobs eingeben.
<b>Importformat</b>	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das gewünschte Importformat aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SMS via XML</li> </ul> <p>Informationen zu den Formaten finden Sie in <a href="#">Kapitel "Unterstützte Importformate", S. 7.</a></p>
<b>Ausführungsmodus</b>	Stellen Sie ein, ob der Import nur einmal oder kontinuierlich durchgeführt werden soll.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Einmalig</i> Der Import wird sofort bei Aktivierung der Import-Konfiguration gestartet. Das Quellverzeichnis wird nur einmal auf Daten geprüft.</li> <li>• <i>Kontinuierlich</i> Der Import wird bei Aktivierung der Import-Konfiguration dauerhaft gestartet und endet erst, wenn die Import-Konfiguration manuell wieder deaktiviert wird. Das Quellverzeichnis wird immer wieder auf neue Daten geprüft solange die Import-Konfiguration aktiviert ist.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> Für manche Importformate ist nur ein Ausführungsmodus möglich, der nicht umkonfiguriert werden kann.</p>
<i>PBX</i>	<p>Wählen Sie über die Schaltfläche , für welche <b>PBX</b> die Daten importiert werden sollen, siehe <a href="#">Kapitel "PBX zuordnen", S. 94</a>.</p> <p>Die Zuordnung importierter Daten zu einer <b>PBX</b> ist erforderlich, damit die Extensions, über die die zu importierenden Konversationen geführt wurden, einer PBX zugeordnet werden können und das System überprüfen kann, ob es sich überhaupt um eine Extension oder um eine externe Rufnummer handelt. Ist eine Extension einem Agenten zugeordnet, ist auf diese Weise eine Zuordnung zu einem Agenten möglich.</p>
<i>Mandant</i>	<p>Stellen Sie hier ein, welchem Mandanten die importierten Daten zugeordnet werden sollen, siehe <a href="#">Kapitel "Mandant zuordnen", S. 94</a>.</p> <p><b>HINWEIS!</b> In einem 1-Mandanten-System, wird der Mandant hier automatisch eingetragen. Die Einstellung kann nicht geändert werden.</p>
<i>Aufbewahrungsdauer der Importstatistiken</i>	<p>Geben Sie hier die Aufbewahrungsdauer für die Importstatistiken ein. Mit diesen Informationen können Sie einen Report über die Importe von Aufzeichnungen generieren. Die Eingaben gelten ab dem Zeitpunkt des Importes.</p>
<i>Löschzeit</i>	<p>Wählen Sie über die Optionsfelder die Bedingung, nach der gelöscht werden soll.</p> <p>Folgende Optionen stehen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Aufzeichnungsplan prüfen</i> Die importierten Daten werden anhand der Konfiguration im Recording Planner gelöscht.</li> <li>• <i>Nie</i> Die importierten Daten werden nie gelöscht.</li> <li>• <i>Nach</i> Die importierten Daten werden nach der hier konfigurierten Zeit gelöscht. Geben Sie hierzu die entsprechende Zeit ein.</li> </ul>

### 7.3.3.3 Registerkarte Laufwerke

1. Wählen Sie die Registerkarte *Laufwerke*, um die Quelle zu konfigurieren.

Ein Laufwerk kann in mehreren Job-Konfigurationen verwendet werden, solange das Laufwerk nicht aktiv von einer Konfiguration genutzt wird.



Wird ein Laufwerk gerade aktiv von einem Job genutzt, kann kein weiterer Job freigegeben oder aktiviert werden, der das gleiche Laufwerk nutzt. Dieses Verhalten gilt modulübergreifend, d. h. unabhängig davon, von welchem Modul die Konfiguration stammt.

Die Einstellungen sind abhängig vom gewählten Importformat.

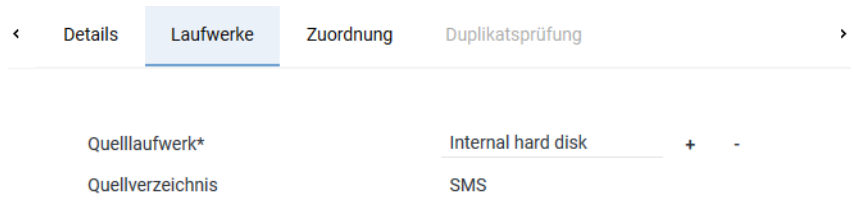


Abb. 72: Registerkarte Laufwerke - SMS-Formate

<b>Quelllaufwerk</b>	Stellen Sie hier das Laufwerk ein, von dem die Daten importiert werden sollen, siehe <a href="#">Kapitel "Laufwerk zuordnen", S. 95</a> .
<b>Quellverzeichnis</b>	Geben Sie hier das Verzeichnis ein, aus dem die Daten importiert werden sollen. Beachten Sie, dass die SMS-Dateien im INI-Format mit der Dateierweiterung .SMS in einem separaten Verzeichnis liegen müssen.

#### 7.3.3.4 Registerkarte Zuordnung mit XML-Datei

1. Wählen Sie die Registerkarte *Zuordnung*.

Hier können Sie Regeln konfigurieren, nach denen die Zusatzdaten aus den zu importierenden Datensätzen der Datenstruktur im Neo-Aufzeichnungssystem zugeordnet werden sollen.

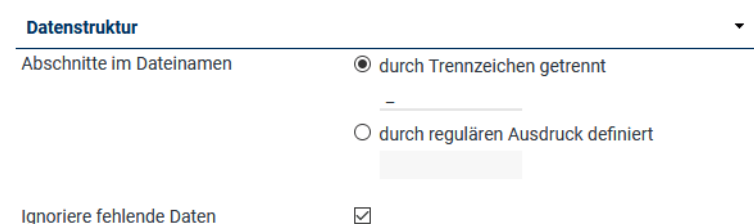
Für das Importformat SMS via XML können Sie die Zuordnung der Zusatzdaten aus der [XML](#)-Datei zur Neo-Datenstruktur konfigurieren.



Abb. 73: Registerkarte Zuordnung für das SMS-Importformat

##### 7.3.3.4.1 Gruppenfeld Datenstruktur

In diesem Gruppenfeld können Sie die Parameter konfigurieren, die herangezogen werden, wenn die Informationen aus dem Dateinamen einer [XML](#)-Datei ausgelesen werden sollen.



<i>Abschnitte im Dateinamen</i>	Füllen Sie eine dieser Trennmethode aus, damit die Informationen sinnvoll ausgegeben werden können. <input checked="" type="radio"/> <i>durch Trennzeichen getrennt</i> <input type="radio"/> <i>durch regulären Ausdruck definiert</i>
<i>Ignoriere fehlende Daten</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Ist die Option aktiviert, wird für fehlende Daten ein leerer Datensatz importiert. <input type="checkbox"/> Ist die Option deaktiviert, wird der Import mit einem Fehler abgebrochen, wenn ein Datensatz nicht gefunden werden kann.

Die Konfiguration der Zuordnung über den Dateiinhalt erfolgt über die nächsten Gruppenfelder.

#### 7.3.3.4.2 Gruppenfeld Textnachricht

Geben Sie in dem Parameter *Pfad zu Tag* die Sektion und den Parameter aus der XML-Datei ein, in dem die Textnachricht steht.

<b>Textnachricht</b> ▼	
Pfad zu Tag*	<u>conversation/message</u>

#### 7.3.3.4.3 Gruppenfeld Startzeit

In diesem Gruppenfeld können Sie definieren, wie die Startzeit ausgelesen werden soll.

Konfigurationsbeispiel anhand des Dateiinhalts einer XML-Datei:

<b>Startzeit</b> ▼	
Quelle	Dateiinhalt ▼
<input checked="" type="radio"/> Datum und Uhrzeit im selben Key Key* <u>conversation/starttime</u> Format* <u>yyyy:MM:ddThh:mm:ss:zzzZ</u>	
<input type="radio"/> Datum und Uhrzeit in separaten Keys Key für Datum* <input type="text"/> Format* <input type="text"/> Key für Uhrzeit* <input type="text"/> Format* <input type="text"/>	

Abb. 74: Gruppenfeld Startzeit - Importformat SMS

- Geben Sie folgende Parameter aus dem Beispiel der XML-Datei ein:

<b>Quelle</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Eintrag <i>Dateiinhalt</i> , damit die Informationen aus der Datei ausgelesen werden.
<b>Datum und Uhrzeit im selben Key</b>	Wählen Sie die Option <i>Datum und Uhrzeit im selben Key</i> , wenn diese in der XML-Datei zusammen aufgeführt sind.
<b>Key</b>	<p>Geben Sie hier den Pfad ein, in dem die Information für die Startzeit zu finden ist, z. B. <i>conversation/starttime</i>.</p> <p>Geben Sie die hierarchische Folge der XML-Tags vom Root-Element bis zu dem XML-Tag ein, das die Information enthält. Die XML-Tag-Folge muss ohne Leerzeichen und die einzelnen XML-Tags getrennt durch einen Schrägstrich eingegeben werden. Steht die relevante Information in einem Attribut, muss der Attributname in eckigen Klammern mit führendem "@"-Zeichen angegeben werden, z. B. <i>conversation/starttime[@date]</i>.</p>

**Format** Geben Sie hier das Format des Datums ein, z. B. yyyy-MM-ddThh:mm:ss:zzzZ, siehe dazu auch [Kapitel "Formatdefinitionen"](#), S. 95.

#### 7.3.3.4.4 Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer

Hier können Sie definieren, wie die Rufnummern der Konversationsteilnehmer aus dem Dateiinhalt einer [XML](#)-Datei ausgelesen werden sollen.

**Teilnehmer-Rufnummer \*** ▼

Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch \_\_\_\_\_  
(max. 1 Zeichen)

Quelle	Abschnitt-Nr./Key	Spur
Dateiname	4	links
Dateiinhalt	conversation/callernumber	links

[Neu](#) [Bearbeiten](#) [Löschen](#)

Abb. 75: Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer

**Mehrere Rufnummern in Spalte getrennt durch** Bei der Verwendung von [SMS](#)-Dateien kann es vorkommen, dass in einem Parameter mehrere Rufnummern zusammen eingetragen sind. Diese Rufnummern müssen durch ein Trennzeichen getrennt sein, damit sie einzeln ausgelesen werden können. Ausgelesen und als Rufnummer zugeordnet wird immer die erste Rufnummer.

Tragen Sie hier das Trennzeichen ein, falls die SMS-Datei mehrere Rufnummern enthält.

Bleibt das Eingabefeld leer, wird die Information als nur 1 Rufnummer interpretiert.

**HINWEIS!** Ziffern und Buchstaben können nicht als Trennzeichen verwendet werden.

#### Liste

Die Liste zeigt alle Regeln der Import-Konfiguration, die für die Zuordnung von Teilnehmer-Rufnummern gespeichert wurden.

<b>Quelle</b>	Zeigt an, ob die Information aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen wird.
<b>Abschnitt-Nr./Key</b>	Zeigt an, aus welchem Informationsabschnitt die Information ausgelesen wird. <b>HINWEIS!</b> Der Spaltentitel ist abhängig vom Importformat.
<b>Spur</b>	Diese Information ist bei SMS-Aufzeichnungen nicht relevant.

Tab. 26: Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern

<b>Neu</b>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie einen neuen Eintrag anlegen können.
<b>Bearbeiten</b>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie den ausgewählten Eintrag bearbeiten können.
<b>Löschen</b>	Die Schaltfläche löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

Tab. 27: Schaltflächen



Um alle Einstellungen einer Regel einzublenden, bewegen Sie den Mauszeiger auf die entsprechende Zeile.

### Quelle für Teilnehmer-Rufnummern bearbeiten

Im Fenster *Quelle für Teilnehmer-Rufnummern* können Sie definieren, wie Rufnummern aus dem Dateiinhalt einer XML-Datei ausgelesen werden sollen.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="true"?>
- <conversation>
  <starttime>2018-11-30T12:21:33.729Z</starttime>
  <callerNumber>01234567890</callerNumber>
  <calledNumber>01234567891</calledNumber>
  <message>Test message</message>
</conversation>
```

Abb. 76: Beispiel einer XML-Datei für den SMS-Import

**HINWEIS!** Passen Sie die Konfiguration an die jeweiligen Kundenanforderungen an.

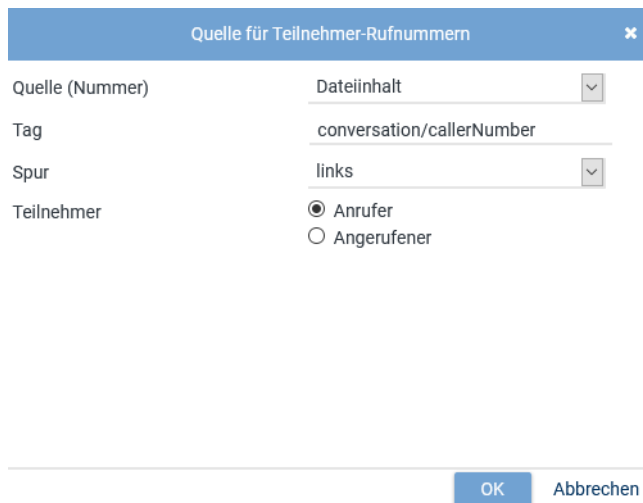


Abb. 77: Quelle für Teilnehmer-Rufnummer bearbeiten

<b>Quelle</b>	Wählen Sie die Quelle der Information aus der Dropdown-Liste aus, z. B. <i>Dateiinhalt</i> .
<b>Tag</b>	Geben Sie den Pfad zum Parameter ein, aus dem die Information ausgelesen werden soll, z. B. <i>conversation/callernumber</i> .
<b>Spur</b>	Diese Information ist bei SMS-Aufzeichnungen nicht relevant.
<b>Teilnehmer</b>	Stellen Sie ein, ob die Information die Rufnummern des Anrufer oder des Angerufenen ist, z. B. <i>From</i> entspricht dem <i>Anrufer</i> .

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, damit die Eingaben in die Liste in der Detailansicht übernommen werden.
2. Wiederholen Sie die Schritte, bis alle Zusatzdaten in der Liste konfiguriert sind.

#### 7.3.3.4.5 Gruppenfeld Zusatzdaten

Hier können Sie definieren, wie Zusatzdaten aus dem Dateinamen oder dem Dateiinhalt ausgelesen und den im Zusatzdaten-Modul definierten Zusatzdatentypen zugeordnet werden sollen.

Die Liste zeigt alle Regeln der Import-Konfiguration, die für die Zuordnung von Zusatzdaten gespeichert wurden.

▼ Zusatzdaten

Quelle	Abschnitt-Nr./Spalte	Zusatzdaten
Dateiinhalt	Part-1/DepartmentKey	Department Key

Neu Bearbeiten Löschen

Abb. 78: Gruppenfeld Zusatzdaten (Beispiel )

<b>Quelle</b>	Die Spalte zeigt an, ob die Information aus dem Dateinamen oder aus dem Dateiinhalt ausgelesen wird.
<b>Abschnitt-Nr./Key</b>	Die Spalte zeigt an, aus welchem Informationsabschnitt die Information ausgelesen wird. <b>HINWEIS!</b> Der Spaltentitel ist abhängig vom Importformat.
<b>Zusatzdaten</b>	Die Spalte zeigt an, welchem Zusatzdatentyp die Information zugewiesen wird.

Tab. 28: Gruppenfeld Zusatzdaten

<b>Neu</b>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie einen neuen Eintrag anlegen können. Siehe <a href="#">Kapitel "Quelle für Zusatzdaten bearbeiten", S. 86.</a>
<b>Bearbeiten</b>	Die Schaltfläche öffnet ein Fenster, in dem Sie den ausgewählten Eintrag bearbeiten können. Siehe <a href="#">Kapitel "Quelle für Zusatzdaten bearbeiten", S. 86.</a>
<b>Löschen</b>	Die Schaltfläche löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

Tab. 29: Schaltflächen

### Quelle für Zusatzdaten bearbeiten

Im Fenster *Quelle für Zusatzdaten* können Sie definieren, wie Zusatzdaten aus dem Dateiinhalt ausgelesen werden sollen.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Zusatzdaten* auf die Schaltfläche *Neu* oder *Bearbeiten*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 79: Quelle für Zusatzdaten bearbeiten (Beispiel)

<i>Quelle</i>	Wählen Sie die Quelle der Information aus der Dropdown-Liste aus, z. B. <i>Dateiinhalt</i> .
<i>Tag</i>	Geben Sie den Namen des Parameters ein, aus dem der Zusatzdatentyp ausgelesen werden soll, z. B. <i>Part-1/DepartmentKey</i> .
<i>Zusatzdaten</i>	Wählen Sie den Zusatzdatentyp, dem die Information zugewiesen werden soll, aus der Dropdown-Liste aus.  Informationen zur Konfiguration der Zusatzdatentypen finden Sie in der Administrationsanleitung System Configuration <i>Zusatzdaten-Modul</i> .

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, damit die Eingaben in die Liste in der Detailansicht übernommen werden.
3. Wiederholen Sie die Schritte, bis alle Zusatzdaten in der Liste konfiguriert sind.

## 7.4 Import-Job für Recording Insights konfigurieren

### Voraussetzung für den Import von Recording Insights

- Konfiguration in der Azure-Cloud-Umgebung des Kunden

Für Recording Insights wird ein Azure Blob Storage und ein Key Vault im Kunden *Tenant* benötigt. Im Key Vault muss ein Secret mit dem Namen *EncryptionKey* und dem Value als Base64 String erstellt werden. Der Name des Secrets kann aktuell nicht beliebig gewählt werden, da dies in Neo fest vorgegeben ist. Für Recording Insights muss der Kunde in den Zugriffsrichtlinien des Key Vaults für die App "ASC Recording Insights Live" die Zugriffsrechte "Get, Set und List" erteilen.

Für Neo muss der Kunde zunächst einer neuen App Registrierung (z. B. *neoTransferApp*) mit dazugehörigem Secret in seinem Azure Tenant erstellen. Anschließend muss in den Zugriffsrichtlinien des Key Vaults für die zuvor erstellte App die Zugriffsrechte "Get und List" erteilt werden. Einer Rollenzuweisung im Kunden Tenant wird weder für die App "ASC Recording Insights Live" noch für die neue App Registrierung benötigt.

Für den Transfer der Daten ist ein virtueller Container in der Azure Cloud erforderlich.

Die transferierten Daten werden verschlüsselt abgelegt.

- Konfiguration in Recording Insights:

Im Administrationsbereich des jeweiligen Kunden/Tenants wird lediglich die Key Vault URL, Key Vault Secret Name für den Encryption Key und die Angabe des Verschlüsselungsalgorithmus für den Encryption Key Value benötigt. Zusätzlich kann auch die Key Rotation konfiguriert werden.

- Konfiguration in Neo:

In Neo muss ein Laufwerk mit dem neuen Laufwerkstyp für den Transfer konfiguriert werden. Zusätzlich zu den Blob Storage Daten muss der Name des Key Vaults, die App bzw Client ID und Secret der zuvor im Kunden Tenant erstellten App (z. B. *neoTransferApp*) konfiguriert werden.

Im Angestellten-Modul muss bei dem jeweiligen Angestellten ein erweiterter Importschlüssel im E-Mail-Format eingetragen sein.

### 7.4.1 Registerkarte Details - Recording Insights

1. Wählen Sie die Registerkarte *Details*, um den Import-Job zu konfigurieren.

Die Konfigurationsoptionen sind abhängig vom gewählten Importformat.

Recording Insights
✕ ⋮

<
Details\*
Laufwerke\*
Zuordnung
Duplikatsprüfung
>

Hilfe

Aktiv
☐

Name\*
Recording Insights

Beschreibung

Importformat\*
Recording Insights

Codec
G.711 a-law

Ausführungsmodus
☒ Einmalig
☐ Kontinuierlich

PBX\*
SIP passive
+
-

Mandant
1st-Tenant

Aufbewahrungsdauer der Importstatistiken
90 Tag(e)

Löschzeit
☐ Bestehende Löschezit der Aufzeichnung nutzen
☐ Aufzeichnungsplan prüfen
☐ Nie
☒ Nach


19 Jahr(e)
0 Monat(e)
0 Tag(e)
0 Stunde(n)

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 80: Registerkarte Details - Import Recording Insights

<b>Aktiv</b>	<p>Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, können Sie den Import-Job über das Kontrollkästchen aktivieren.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Job ist aktiv</p> <p><input type="checkbox"/> = Job ist nicht aktiv</p> <p>Solange ein Import-Job aktiviert ist, überprüft das Aufzeichnungssystem, ob im Quellverzeichnis neue Dateien liegen. Sind neue Daten vorhanden, werden diese direkt importiert.</p>
<b>Name</b>	Geben Sie hier den Namen für den Import-Job ein.
<b>Beschreibung</b>	Hier können Sie eine Beschreibung des Import-Jobs eingeben.
<b>Importformat</b>	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das gewünschte Importformat aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recording Insights</li> </ul> <p>Informationen zu den Formaten finden Sie in <a href="#">Kapitel "Unterstützte Importformate", S. 7</a>.</p>
<b>Codec</b>	Wählen Sie den <b>Codec</b> aus der Dropdown-Liste aus, in dem die Aufzeichnungen <b>abgespeichert</b> werden sollen.



	<p>Folgende Codecs werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• G.711 <a href="#">A-law</a></li> <li>• G.711 <a href="#">μ-law</a></li> <li>• G.729a</li> <li>• Linear <a href="#">PCM</a> 8 bit</li> </ul>
<i>Ausführungsmodus</i>	<p>Stellen Sie ein, ob der Import nur einmal oder kontinuierlich durchgeführt werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Einmalig</i> Der Import wird sofort bei Aktivierung der Import-Konfiguration gestartet. Das Quellverzeichnis wird nur einmal auf Daten geprüft.</li> <li>• <i>Kontinuierlich</i> Der Import wird bei Aktivierung der Import-Konfiguration dauerhaft gestartet und endet erst, wenn die Import-Konfiguration manuell wieder deaktiviert wird. Das Quellverzeichnis wird immer wieder auf neue Daten geprüft solange die Import-Konfiguration aktiviert ist.</li> </ul> <p><b>HINWEIS!</b> Für manche Importformate steht nur ein eindeutiger Ausführungsmodus zur Verfügung. In diesem Fall erfolgt hier eine automatische Einstellung.</p>
<i>PBX</i>	<p>Wählen Sie über die Schaltfläche , für welche <a href="#">PBX</a> die Daten importiert werden sollen, siehe <a href="#">Kapitel "PBX zuordnen", S. 94</a>.</p> <p>Die Zuordnung importierter Daten zu einer <a href="#">PBX</a> ist erforderlich, damit die Extensions, über die die zu importierenden Konversationen geführt wurden, einer PBX zugeordnet werden können und das System überprüfen kann, ob es sich überhaupt um eine Extension oder um eine externe Rufnummer handelt. Ist eine Extension einem Agenten zugeordnet, ist auf diese Weise eine Zuordnung zu einem Agenten möglich.</p>
<i>Mandant</i>	<p>Wählen Sie über die Schaltfläche , welchem Mandanten die importierten Daten zugeordnet werden sollen, siehe <a href="#">Kapitel "Mandant zuordnen", S. 94</a>.</p> <p><b>HINWEIS!</b> In einem 1-Mandanten-System, wird der Mandant hier automatisch eingetragen. Die Einstellung kann nicht geändert werden.</p>
<i>Aufbewahrungsdauer der Importstatistiken</i>	<p>Geben Sie hier die Aufbewahrungsdauer für die Importstatistiken ein. Mit diesen Informationen können Sie einen Report über die Importe von Aufzeichnungen generieren. Die Eingaben gelten ab dem Zeitpunkt des Importes.</p>
<i>Löschzeit</i>	<p>Wählen Sie über die Optionsfelder die Bedingung, nach der gelöscht werden soll.</p> <p>Folgende Optionen stehen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Aufzeichnungsplan prüfen</i> Die importierten Daten werden anhand der Konfiguration im Recording Planner gelöscht.</li> <li>• <i>Nie</i> Die importierten Daten werden nie gelöscht.</li> <li>• <i>Nach</i> Die importierten Daten werden nach der hier konfigurierten Zeit gelöscht. Geben Sie hierzu die entsprechende Zeit ein.</li> </ul>

### 7.4.2 Registerkarte Laufwerke - Recording Insights

1. Wählen Sie die Registerkarte *Laufwerke*, um die Quelle zu konfigurieren.



Ein Laufwerk kann in mehreren Job-Konfigurationen verwendet werden, solange das Laufwerk nicht aktiv von einer Konfiguration genutzt wird.

Wird ein Laufwerk gerade aktiv von einem Job genutzt, kann kein weiterer Job freigegeben oder aktiviert werden, der das gleiche Laufwerk nutzt. Dieses Verhalten gilt modulübergreifend, d. h. unabhängig davon, von welchem Modul die Konfiguration stammt.

Die Einstellungen sind abhängig vom gewählten Importformat.

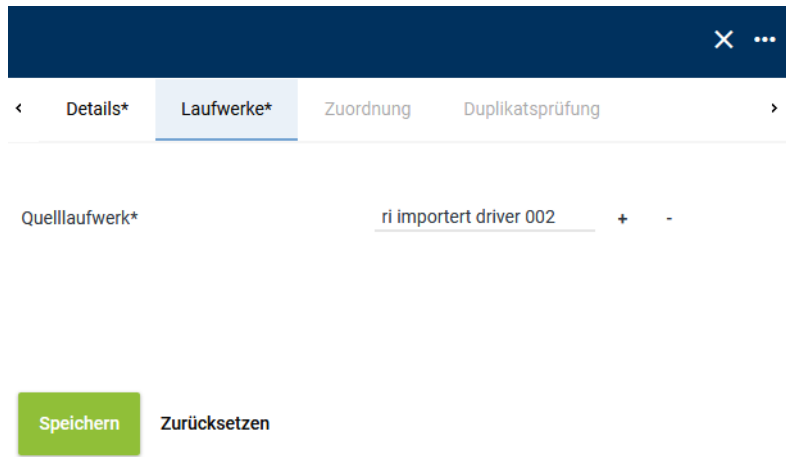


Abb. 81: Registerkarte Laufwerke für Recording Insights

**Quelllaufwerk** Stellen Sie hier das Laufwerk ein, von dem die Daten importiert werden sollen. Die Aufzeichnungen von Recording Insights müssen von einem Azure Blob Storage importiert werden.

#### 7.4.2.1 Laufwerk zuordnen - Azure Blob Storage

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** rechts neben dem Eingabefeld.
2. Wählen Sie ein Laufwerk aus der Liste aus.



Gerätetyp	Name	Pfad	Freier Speicherplatz	Server
Azure blob storage	ri importiert driver 002	devtestnortheurope01asc		asc-vm-qam-0

Abb. 82: Laufwerk hinzufügen

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

## 7.5 Import-Job für Cisco Webex

Mit diesem Import-Job können Sie Aufzeichnungen, die in einer Cisco Webex Applikation erstellt wurden, in ein Neo-System importieren.

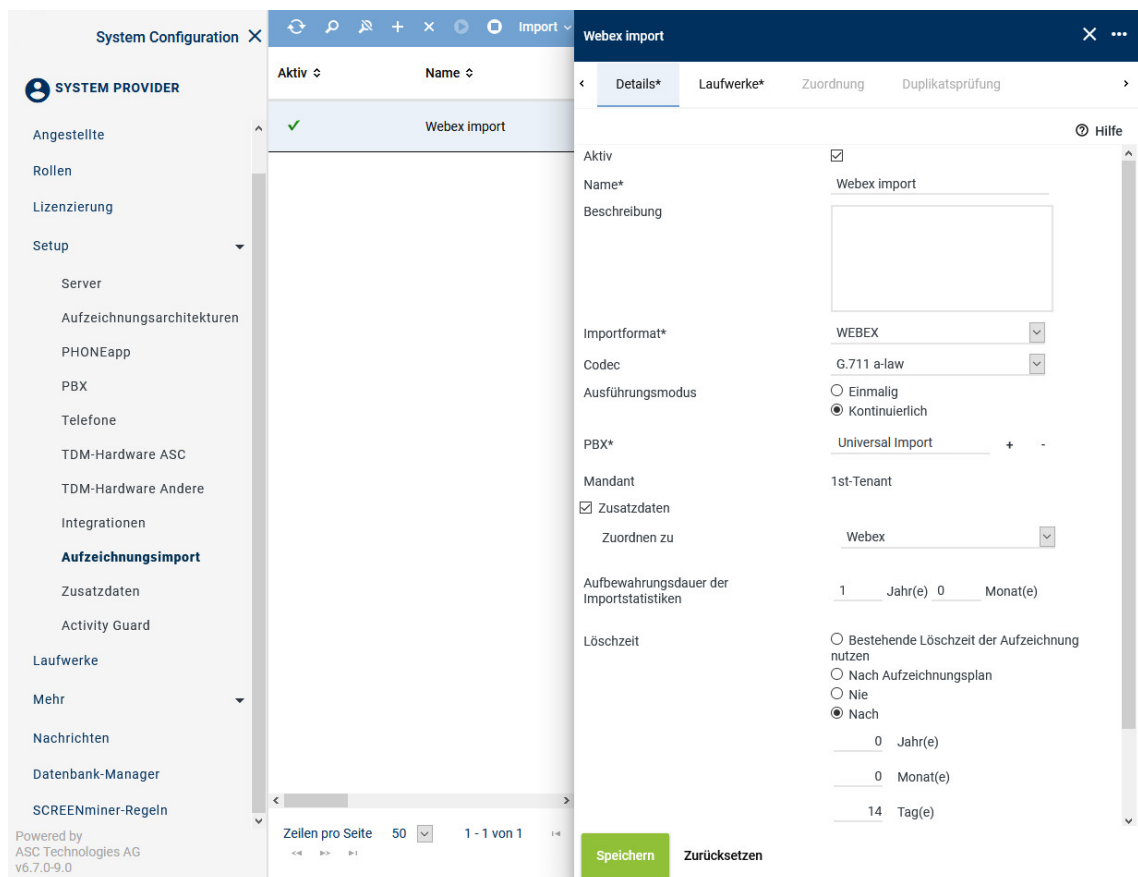
Aufzeichnungen und deren Zusatzdaten können in regelmäßigen, konfigurierbaren Abständen in das Neo-System importiert und danach gesucht, wiedergegeben, analysiert und ausgewertet werden.

### Voraussetzung für den Import von Cisco Webex

Damit die importierten Aufzeichnungen dem jeweiligen Angestellten zugeordnet werden können, muss in der Applikation System Configuration im Angestellten-Modul bei dem Angestellten ein erweiterter Importschlüssel im E-Mail-Format eintragen sein.

### 7.5.1 Registerkarte Details

1. Wählen Sie die Registerkarte *Details*, um den Import-Job zu konfigurieren.



The screenshot shows the 'System Configuration' application with the 'Webex import' configuration window open. The window has a table with one entry 'Webex import' and a 'Details' tab selected. The 'Details' tab contains the following configuration options:

- Aktiv:** ☒ (checked)
- Name\*:** Webex import
- Beschreibung:** (empty text area)
- Importformat\*:** WEBEX (dropdown)
- Codec:** G.711 a-law (dropdown)
- Ausführungsmodus:** ☐ Einmalig, ☒ Kontinuierlich
- PBX\*:** Universal Import (+, - buttons)
- Mandant:** 1st-Tenant
- Zusatzdaten:** ☒ (checked)
- Zuordnen zu:** Webex (dropdown)
- Aufbewahrungsdauer der Importstatistiken:** 1 Jahr(e) 0 Monat(e)
- Löschzeit:** ☐ Bestehende Löschezit der Aufzeichnung nutzen, ☐ Nach Aufzeichnungsplan, ☐ Nie, ☒ Nach
  - 0 Jahr(e)
  - 0 Monat(e)
  - 14 Tag(e)

At the bottom of the window, there are buttons for 'Speichern' (Save) and 'Zurücksetzen' (Reset).

Abb. 83: Aufzeichnungsimport-Modul - Registerkarte Details

<b>Aktiv</b>	<p>Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, können Sie den Import-Job über das Kontrollkästchen aktivieren.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Job ist aktiv</p> <p><input type="checkbox"/> = Job ist nicht aktiv</p> <p>Solange ein Import-Job aktiviert ist, überprüft das Aufzeichnungssystem, ob im Quellverzeichnis neue Dateien liegen. Sind neue Daten vorhanden, werden diese direkt importiert.</p>
<b>Name</b>	Geben Sie hier den Namen für den Import-Job ein.
<b>Beschreibung</b>	Hier können Sie eine Beschreibung des Import-Jobs eingeben.

<i>Importformat</i>	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das gewünschte Importformat aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cisco Webex</li> </ul>
<i>Codec</i>	<p>Wählen Sie den <b>Codec</b> aus der Dropdown-Liste aus, in dem die Aufzeichnungen <b>abgespeichert</b> werden sollen.</p> <p>Folgende Codecs werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• G.711 <b>A-law</b></li> <li>• G.711 <b>μ-law</b></li> <li>• G.729a</li> <li>• Linear <b>PCM</b> 8 bit</li> </ul>
<i>Ausführungsmodus</i>	<p>Stellen Sie ein, ob der Import nur einmal oder kontinuierlich durchgeführt werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Einmalig</i> Der Import wird sofort bei Aktivierung der Import-Konfiguration gestartet. Das Quellverzeichnis wird nur einmal auf Daten geprüft.</li> <li>• <i>Kontinuierlich</i> Der Import wird bei Aktivierung der Import-Konfiguration dauerhaft gestartet und endet erst, wenn die Import-Konfiguration manuell wieder deaktiviert wird. Das Quellverzeichnis wird immer wieder auf neue Daten geprüft solange die Import-Konfiguration aktiviert ist.</li> </ul>
<i>PBX</i>	<p>Wählen Sie über die Schaltfläche <b>+</b> die <b>PBX</b> aus, der die importierten Daten zugeordnet werden sollen.</p> <p>Für den Import von Aufzeichnungen von Cisco Webex können Sie den <b>PBX</b>-Typ <i>Universal Import</i> verwenden, den Sie zuvor angelegt haben.</p>
<i>Mandant</i>	<p>Wählen Sie über die Schaltfläche <b>+</b> den Mandanten aus, dem die importierten Daten zugeordnet werden sollen.</p> <p><b>HINWEIS!</b> In einem 1-Mandanten-System, wird der Mandant hier automatisch eingetragen. Die Einstellung kann nicht geändert werden.</p>
<i>Zusatzdaten</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit die importierten Zusatzdaten in dem konfigurierten Feld in den Wiedergabe-Anwendungen ausgegeben werden.</p> <p>Wählen Sie über die Dropdown-Liste das Zusatzdatenfeld <i>Webex</i> aus, das Sie zuvor im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben.</p>
<i>Aufbewahrungsdauer der Importstatistiken</i>	<p>Geben Sie hier die Aufbewahrungsdauer für die Importstatistiken ein. Mit diesen Informationen können Sie einen Report über die Importe von Aufzeichnungen generieren. Die Eingaben gelten ab dem Zeitpunkt des Importes.</p>
<i>Löschzeit</i>	<p>Wählen Sie über die Optionsfelder die Bedingung, nach der gelöscht werden soll.</p> <p>Folgende Optionen stehen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Bestehende Löschzeit der Aufzeichnung nutzen</i> Die importierten Daten werden anhand der Löschzeit gelöscht, die vor dem Import gesetzt wurde.</li> <li>• <i>Nach Aufzeichnungsplan</i> Die importierten Daten werden anhand der Konfiguration im Recording Planner gelöscht.</li> </ul>

- *Nie*  
Die importierten Daten werden nie gelöscht.
- *Nach*  
Die importierten Daten werden nach der hier konfigurierten Zeit gelöscht. Geben Sie hierzu die entsprechende Zeit ein.

## 7.5.2

**Registerkarte Laufwerke**

1. Wählen Sie die Registerkarte *Laufwerke*, um das virtuelle Laufwerk für Cisco Webex zu konfigurieren.

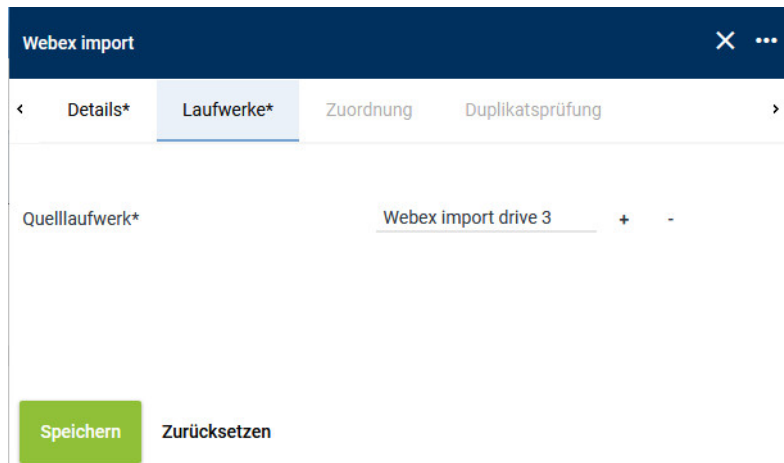


Abb. 84: Aufzeichnungsimport-Modul- Registerkarte Laufwerke

**Quelllaufwerk** Wählen Sie über die Schaltfläche **+** das Cisco Webex-Laufwerk.

Laufwerke				
Gerätetyp ↕	Name ↕	Pfad	Freier Speicherplatz	Server ↕
Collaboration	Webex import drive 3	asc-technologies		Audio-Analysis

Zeilen pro Seite 20 1 - 1 von 1

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 85: Auswahl verfügbarer Laufwerke

2. Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Laufwerke das Laufwerk aus, auf dem die Aufzeichnungen von Cisco Webex abgespeichert sind.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.  
⇒ Das Laufwerk wird in der Detailansicht angezeigt.
4. Wechseln Sie in die Registerkarte *Details* und aktivieren Sie den Import-Job.

**Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Aktiv*.  
☒ = Job ist aktiv

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.  
⇒ Der Import-Job wird jetzt unter den eingestellten Bedingungen ausgeführt.

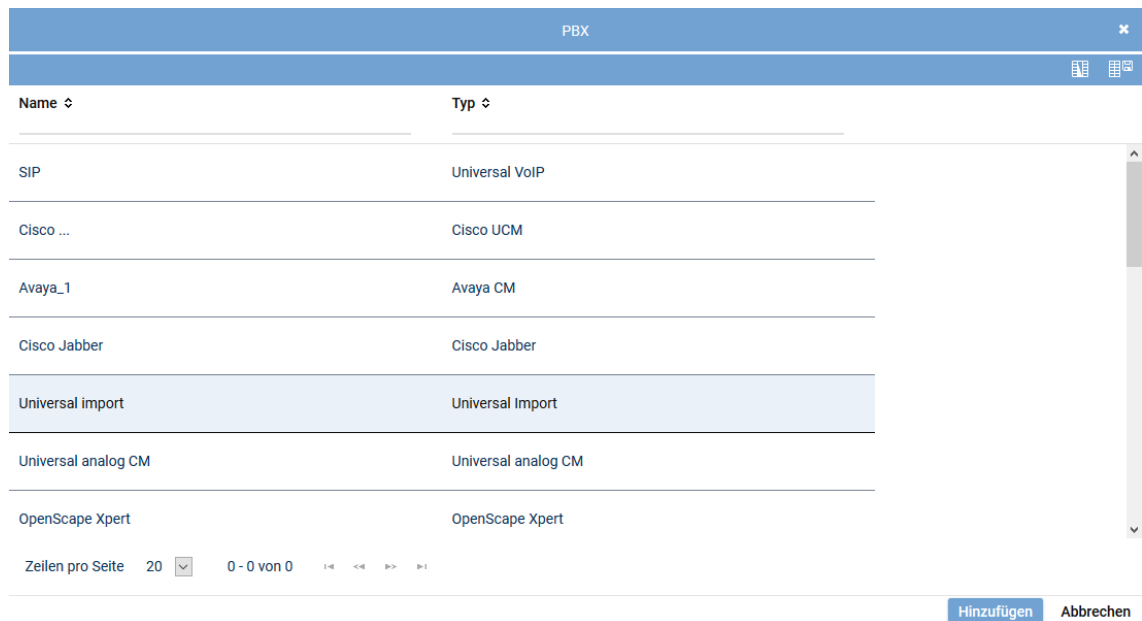


Weitere Informationen zum Import von Aufzeichnungen mit Cisco Webex finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Cisco Webex Integration*.

## 7.6

## PBX zuordnen

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** rechts neben dem Eingabefeld.
2. Wählen Sie eine **PBX** aus der Liste aus.



Name	Typ
SIP	Universal VoIP
Cisco ...	Cisco UCM
Avaya_1	Avaya CM
Cisco Jabber	Cisco Jabber
Universal import	Universal Import
Universal analog CM	Universal analog CM
OpenScape Xpert	OpenScape Xpert

Zeilen pro Seite 20 0 - 0 von 0

Hinzufügen Abbrechen

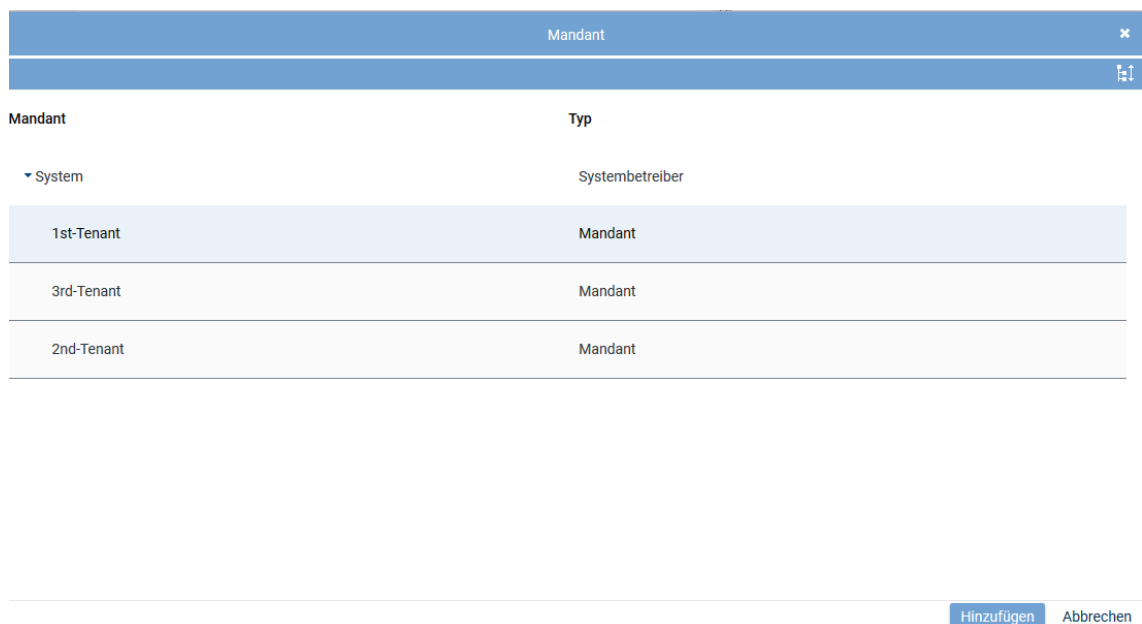
Abb. 86: PBX hinzufügen

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

## 7.7

## Mandant zuordnen

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** rechts neben dem Eingabefeld.
2. Wählen Sie einen Mandanten aus der Liste aus.



Mandant	Typ
System	Systembetreiber
1st-Tenant	Mandant
3rd-Tenant	Mandant
2nd-Tenant	Mandant

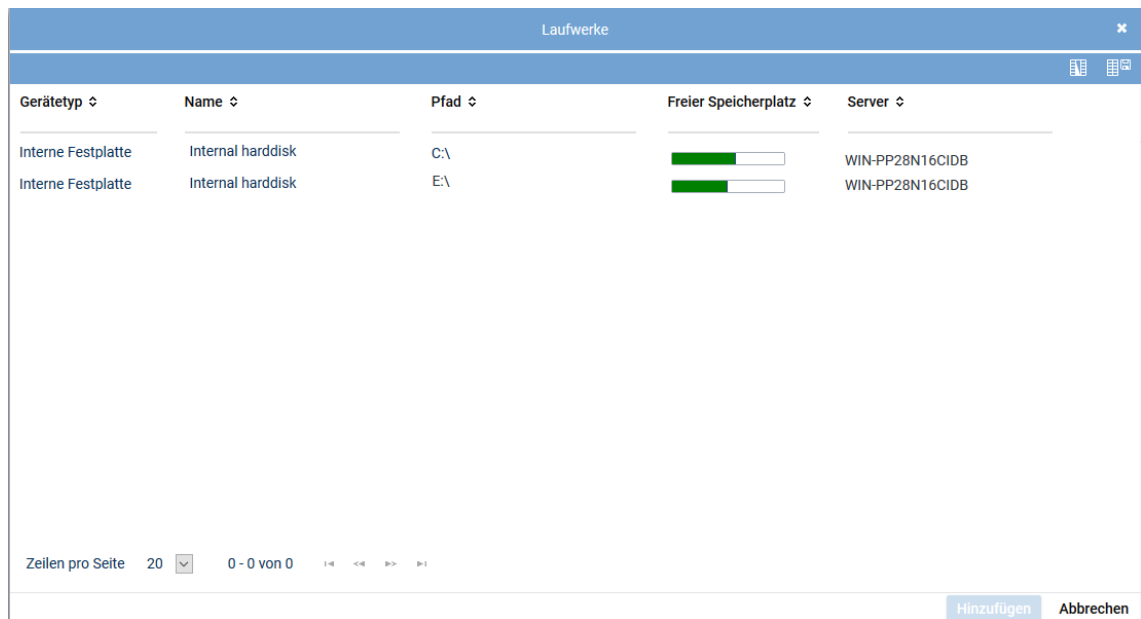
Hinzufügen Abbrechen

Abb. 87: Mandant hinzufügen

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

## 7.8 Laufwerk zuordnen

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** rechts neben dem Eingabefeld.
2. Wählen Sie ein Laufwerk aus der Liste aus.



Gerätetyp	Name	Pfad	Freier Speicherplatz	Server
Interne Festplatte	Internal harddisk	C:\	<div style="width: 100%;"></div>	WIN-PP28N16CIDB
Interne Festplatte	Internal harddisk	E:\	<div style="width: 100%;"></div>	WIN-PP28N16CIDB

Zeilen pro Seite: 20 0 - 0 von 0

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 88: Laufwerk hinzufügen

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

## 7.9 Formatdefinitionen

Für die Angabe des Formats müssen Sie folgende Buchstabenfolgen verwenden:

yyyy	4-stellige Jahresangabe, z. B. 2016
yy	2-stellige Jahresangabe, z. B. 00-99
M	Monatsangabe ohne vorangestellte 0 bei 1-stelligen Monaten, z. B. 1-12
MM	2-stellige Monatsangabe mit vorangestellter 0 bei 1-stelligen Monaten, z. B. 01-12
MMM	Monat abgekürzt, z. B. Jan - Dez
MMMM	Monat ausgeschreiben, z. B. Januar - Dezember
d	Tagesangabe ohne vorangestellte 0 bei 1-stelligen Tagen, z. B. 1-31
dd	2-stellige Tagesangabe mit vorangestellter 0 bei 1-stelligen Tagen, z. B. 01-31
ddd	Tag abgekürzt, z. B. Mon - Son
dddd	Tag ausgeschreiben, z. B. Montag - Sonntag
h	Stundenangabe ohne vorangestellte 0 bei 1-stelligen Stunden, z. B. 0-23 bzw. 1-12 bei 2-mal-12-Stunden-Zählung
hh	2-stellige Stundenangabe mit vorangestellter 0 bei 1-stelligen Stunden, z. B. 00-23 bzw. 01-12 bei 2-mal-12-Stunden-Zählung
H	Stundenangabe ohne vorangestellte 0 bei 1-stelligen Stunden, z. B. 0-23, d. h. 24-Stunden-Zählung selbst bei Angabe von AM/PM
HH	2-stellige Stundenangabe mit vorangestellter 0 bei 1-stelligen Stunden, z. B. 00-23, d. h. 24-Stunden-Zählung selbst bei Angabe von AM/PM
m	Minutenangabe ohne vorangestellte 0 bei 1-stelligen Minuten, z. B. 0-59

mm	2-stellige Minutenangabe mit vorangestellter 0 bei 1-stelligen Minuten, z. B. 00-59
s	Sekundenangabe ohne vorangestellte 0 bei 1-stelligen Sekunden, z. B. 0-59
ss	2-stellige Sekundenangabe mit vorangestellter 0 bei 1-stelligen Sekunden, z. B. 00-59
z	Millisekundenangabe ohne vorangestellte 0 bei 1- oder 2-stelligen Millisekunden, z. B. 0-999
zzz	3-stellige Millisekundenangabe mit vorangestellter 0 bei 1- oder 2-stelligen Millisekunden, z. B. 000-999
AP oder A	2-mal-zwölf-Stunden-Zählung mit Verwendung von AM bzw. PM
ap oder a	2-mal-zwölf-Stunden-Zählung mit Verwendung von am bzw. pm
t	Zeitzone, z. B. MESZ



Beachten Sie die Unterscheidung verschiedener Formatelemente durch die Groß- und Kleinschreibung!

Beispiel:

Sie definieren als Format für die Startzeit *yyyy-MM-dd-hh-mm-ss*. Dadurch wird z. B. die Zeichenkette 2013-10-08-14-32-54 als Datum 08.10.2013 und Uhrzeit 14:32:54 erkannt.

Alle Zeichen außer Buchstaben werden als Trennzeichen interpretiert. Dadurch können auch Formate korrekt interpretiert werden, bei denen eine Komponente nur 1-stellig vorliegt.

Beispiel:

Mit der oben angegebenen Definition *yyyy-MM-dd-hh-mm-ss* wird auch die Zeichenkette 2013-10-08-14-32-54 korrekt als Datum 08.10.2013 und Uhrzeit 14:32:54 erkannt.



## 8

## Import starten und beenden

1. Um den Import-Job zu starten, wechseln Sie in die Registerkarte *Details*.

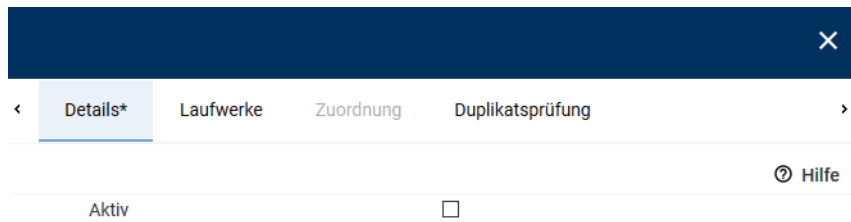



Abb. 89: Import-Job aktivieren

<b>Aktiv</b>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Import-Job zu aktivieren. <input checked="" type="checkbox"/> = Job ist aktiv <input type="checkbox"/> = Job ist nicht aktiv Solange ein Import-Job aktiviert ist, überprüft das Aufzeichnungssystem, ob im Quellverzeichnis neue Dateien liegen. Sind neue Daten vorhanden, werden diese direkt importiert.
--------------	---

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*. Damit wird der Import automatisch gestartet.
3. Um den Import-Job zu beenden, müssen Sie die Option deaktivieren und die Einstellung erneut speichern.

## Ergebnisse kontrollieren

Das Ergebnis eines Import-Jobs können Sie in der Applikation *System Monitoring* im Jobs-Modul kontrollieren.

1. Melden Sie sich an der Applikation *System Monitoring* als Systemadministrator an.
2. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Jobs*.
3. Suchen Sie in der Liste der Meldungen den Eintrag zum entsprechenden Import.
4. In der Registerkarte *Details* erscheinen die Informationen zu dem konfigurierten Job.
5. In der Registerkarte *Ausführungen* sehen Sie die Einträge der letzten Ausführungen.
6. Klicken Sie in der Überschrift auf das Symbol  (*Verlauf*).

⇒ Ein Fenster öffnet sich mit der Information über den Erfolg der Ausführung.



Weitere Informationen zum Jobs-Modul finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Bedienung System Monitoring*.

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Parameter für die Aufbewahrungszeit .....	9
Abb. 2	Recording Planner - Compliance - Neues Profil .....	10
Abb. 3	Aktionsknoten anlegen - Aufzeichnen und Löschen .....	11
Abb. 4	Hauptansicht .....	16
Abb. 5	Symbolleiste des Aufzeichnungsimport-Moduls .....	17
Abb. 6	Detailansicht .....	18
Abb. 7	Beispiel einer CSV-Datei .....	19
Abb. 8	Registerkarte Details (Beispiel) .....	20
Abb. 9	Registerkarte Laufwerke - WAVE / MP3-Formate .....	22
Abb. 10	Registerkarte Zuordnung für WAVE / MP3-Importformate .....	22
Abb. 11	Gruppenfeld Datenstruktur .....	23
Abb. 12	Gruppenfeld Startzeit - Dateinhalt einer CSV-Datei .....	24
Abb. 13	Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer .....	25
Abb. 14	Quelle für Teilnehmer-Rufnummer bearbeiten (Beispiel) .....	27
Abb. 15	Beispiel einer CSV-Datei .....	28
Abb. 16	Quelle für Teilnehmer-Rufnummer bearbeiten (Beispiel) .....	28
Abb. 17	Gruppenfeld Zusatzdaten (Beispiel für WAVE-Importformate ) .....	29
Abb. 18	Quelle für Zusatzdaten bearbeiten (Beispiel für WAVE-Importformate) .....	30
Abb. 19	Beispiel einer XML-Datei .....	31
Abb. 20	Registerkarte Details (Beispiel) .....	32
Abb. 21	Registerkarte Laufwerke - WAVE / MP3-Formate .....	34
Abb. 22	Registerkarte Zuordnung für WAVE / MP3-Importformate .....	34
Abb. 23	Gruppenfeld Datenstruktur .....	35
Abb. 24	Gruppenfeld Startzeit - Dateinhalt einer XML-Datei .....	36
Abb. 25	Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer .....	37
Abb. 26	Quelle für Teilnehmer-Rufnummer bearbeiten (Beispiel) .....	39
Abb. 27	Beispiel einer XML-Datei .....	40
Abb. 28	Quelle für Teilnehmer-Rufnummer bearbeiten (Beispiel) .....	40
Abb. 29	Gruppenfeld Zusatzdaten (Beispiel für WAVE-Importformate ) .....	41
Abb. 30	Quelle für Zusatzdaten bearbeiten (Beispiel für WAVE-Importformate) .....	42
Abb. 31	Registerkarte Details (Beispiel) .....	44
Abb. 32	Registerkarte Laufwerke - WAVE / MP3-Formate .....	46
Abb. 33	Registerkarte Zuordnung für WAVE / MP3-Importformate .....	46
Abb. 34	Gruppenfeld Datenstruktur .....	47
Abb. 35	Gruppenfeld Startzeit - Dateinhalt einer CSV-Datei .....	48
Abb. 36	Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer .....	49
Abb. 37	Beispiel einer CSV-Datei .....	50
Abb. 38	Gruppenfeld Zusatzdaten (Beispiel für WAVE-Importformate ) .....	51
Abb. 39	Registerkarte Details (Beispiel) .....	52
Abb. 40	Registerkarte Laufwerke - WAVE / MP3-Formate .....	54
Abb. 41	Registerkarte Zuordnung für WAVE / MP3-Importformate .....	54

Abb. 42	Gruppenfeld Datenstruktur .....	55
Abb. 43	Gruppenfeld Startzeit - Dateiinhalte einer XML-Datei.....	56
Abb. 44	Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer .....	57
Abb. 45	Beispiel einer XML-Datei .....	58
Abb. 46	Gruppenfeld Zusatzdaten (Beispiel für WAVE-Importformate ).....	59
Abb. 47	Quelle für Zusatzdaten bearbeiten (Beispiel für WAVE-Importformate) .....	60
Abb. 48	Beispiel einer CSV-Datei für den SMS-Import.....	61
Abb. 49	Registerkarte Details (Beispiel) .....	61
Abb. 50	Registerkarte Laufwerke - SMS-Formate .....	63
Abb. 51	Registerkarte Zuordnung für das SMS-Importformat.....	64
Abb. 52	Beispiel einer CSV-Datei für den SMS-Import.....	64
Abb. 53	Gruppenfeld Startzeit - Importformat SMS .....	65
Abb. 54	Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer .....	66
Abb. 55	Beispiel einer CSV-Datei für den SMS-Import.....	67
Abb. 56	Quelle für Teilnehmer-Rufnummer Dateiinhalte einer CSV bearbeiten .....	67
Abb. 57	Gruppenfeld Zusatzdaten (Beispiel ) .....	67
Abb. 58	Quelle für Zusatzdaten bearbeiten (Beispiel) .....	68
Abb. 59	Beispiel einer INI-Datei für den SMS-Import.....	69
Abb. 60	Registerkarte Details (Beispiel) .....	71
Abb. 61	Registerkarte Laufwerke - SMS-Formate .....	73
Abb. 62	Registerkarte Zuordnung für das SMS-Importformat.....	73
Abb. 63	Beispiel einer INI-Datei für den SMS-Import.....	74
Abb. 64	Gruppenfeld Startzeit - Importformat SMS .....	75
Abb. 65	Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer .....	76
Abb. 66	Beispiel einer INI-Datei für den SMS-Import.....	77
Abb. 67	Quelle für Teilnehmer-Rufnummer einer XML-Datei bearbeiten .....	77
Abb. 68	Gruppenfeld Zusatzdaten (Beispiel ) .....	78
Abb. 69	Quelle für Zusatzdaten bearbeiten (Beispiel) .....	79
Abb. 70	Beispiel einer XML-Datei für den SMS-Import.....	79
Abb. 71	Registerkarte Details (Beispiel) .....	80
Abb. 72	Registerkarte Laufwerke - SMS-Formate .....	82
Abb. 73	Registerkarte Zuordnung für das SMS-Importformat.....	82
Abb. 74	Gruppenfeld Startzeit - Importformat SMS .....	83
Abb. 75	Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer .....	84
Abb. 76	Beispiel einer XML-Datei für den SMS-Import.....	85
Abb. 77	Quelle für Teilnehmer-Rufnummer bearbeiten .....	85
Abb. 78	Gruppenfeld Zusatzdaten (Beispiel ) .....	86
Abb. 79	Quelle für Zusatzdaten bearbeiten (Beispiel) .....	86
Abb. 80	Registerkarte Details - Import Recording Insights .....	88
Abb. 81	Registerkarte Laufwerke für Recording Insights.....	90
Abb. 82	Laufwerk hinzufügen.....	90
Abb. 83	Aufzeichnungsimport-Modul - Registerkarte Details.....	91

Abb. 84	Aufzeichnungsimport-Modul- Registerkarte Laufwerke .....	93
Abb. 85	Auswahl verfügbarer Laufwerke .....	93
Abb. 86	PBX hinzufügen .....	94
Abb. 87	Mandant hinzufügen .....	94
Abb. 88	Laufwerk hinzufügen.....	95
Abb. 89	Import-Job aktivieren .....	97

## Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Lizenzen von ASC .....	14
Tab. 2	Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern .....	25
Tab. 3	Schaltflächen .....	26
Tab. 4	Gruppenfeld Zusatzdaten .....	29
Tab. 5	Schaltflächen .....	29
Tab. 6	Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern .....	37
Tab. 7	Schaltflächen .....	38
Tab. 8	Gruppenfeld Zusatzdaten .....	41
Tab. 9	Schaltflächen .....	41
Tab. 10	Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern .....	49
Tab. 11	Schaltflächen .....	50
Tab. 12	Gruppenfeld Zusatzdaten .....	51
Tab. 13	Schaltflächen .....	51
Tab. 14	Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern .....	57
Tab. 15	Schaltflächen .....	58
Tab. 16	Gruppenfeld Zusatzdaten .....	59
Tab. 17	Schaltflächen .....	59
Tab. 18	Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern .....	66
Tab. 19	Schaltflächen .....	66
Tab. 20	Gruppenfeld Zusatzdaten .....	67
Tab. 21	Schaltflächen .....	68
Tab. 22	Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern .....	76
Tab. 23	Schaltflächen .....	76
Tab. 24	Gruppenfeld Zusatzdaten .....	78
Tab. 25	Schaltflächen .....	78
Tab. 26	Zuordnungsregeln für Teilnehmer-Rufnummern .....	84
Tab. 27	Schaltflächen .....	84
Tab. 28	Gruppenfeld Zusatzdaten .....	86
Tab. 29	Schaltflächen .....	86

## Glossar

### **μ-law**

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

### **AAC**

Advanced Audio Coding (AAC) ist ein von der Moving Picture Experts Group (MPEG) entwickeltes, verlustbehaftetes Audiodatenkompressionsverfahren, das als Weiterentwicklung von MPEG-2 Multichannel im MPEG-2-Standard spezifiziert wurde. (Quelle: Wikipedia 27.08.2021)

### **A-law**

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

### **AVI**

Audio Video Interleave (AVI) ist ein vom Softwarehersteller Microsoft definiertes Video-Containerformat, das von dem für Windows 3.1 eingeführten RIFF (Resource Interchange File Format) abgeleitet ist. „Audio Video Interleave“ bedeutet, dass Audio- und Videodaten ineinander verzahnt, also „interleaved“ abgespeichert werden. (Quelle: Wikipedia 19.05.2021)

### **BOM**

Byte Order Mark, als Byte-Reihenfolge-Markierung wird eine charakteristische Bytefolge am Anfang eines Datenstroms bezeichnet, die das Unicode-Zeichen U+FEFF (englisch zero width no-break space) codiert. Diese Bytefolge dient als Kennung zur Definition der Byte-Reihenfolge und Kodierungsform in UCS/Unicode-Zeichenketten, insbesondere Textdateien. (Quelle: Wikipedia 23.09.2020)

### **CIFS**

Common Internet File System steht für die Netzwerkfreigabe. Der Begriff wurde 1996 von Microsoft eingeführt und beschreibt eine erweiterte Version von SMB (Server Message Block). CIFS baut dabei auf NetBIOS over TCP/IP und SMB auf und bietet neben der Datei- und Druckerfreigabe weitere Dienste wie zum Beispiel den Windows-RPC- und den NT-Domänendienst an. Die Namensauflösung erfolgt dabei weiterhin über NBT-Rundrufe beziehungsweise allgemein den NBT Name Service oder über DNS, wenn NBT nicht zur Verfügung steht. (Quelle: Wikipedia 04.05.2017)

### **Codec**

Code/Decode Implementierung eines Verfahrens zur Umwandlung von kodierten/dekodierten Daten in dekodierte bzw. kodierte Daten

### **CSV**

Comma-separated values ist ein Dateiformat, das den Aufbau einer Textdatei zur Speicherung oder zum Datenaustausch beschreibt.

---

## FLV

Flash Video (FLV) ist ein von Adobe Systems entwickeltes offenes Containerformat, das vornehmlich für Internetübertragungen von Videoinhalten genutzt wird. Bildschirmhalte werden in FLV-Dateien konvertiert und können mit jedem Standard-Player abgespielt werden, der dieses Format unterstützt. (Quelle: Wikipedia 07.02.2020)

---

## G.711

Standardisiertes Verfahren der ITU (International Telecommunication Union) zur Digitalisierung analoger Audiosignale mittels Pulse Code Modulation (PCM). G.711 definiert 2 unterschiedliche Kennlinien  $\mu$ -law und A-law.

---

## H.264

H.-Standards sind empfohlene Normen für audiovisuelle und Multimedia-Anwendungen, die von der internationalen Fernmeldeunion (ITU) herausgegeben werden. H.264/MPEG-4 AVC ist der Standard zur Videokompression.

---

## MP3

Verfahren zur verlustbehafteten Kompression digital gespeicherter Audiodaten. MP3 ist eine Kompressionsart, bei der nur für den Menschen wahrnehmbare Signalanteile gespeichert werden. Dies ermöglicht eine Reduktion der Datenmenge bei der die wahrgenommene Audioqualität nicht leidet.

---

## MP4

MP4 ist ein Video-Containerformat. Das MP4-Dateiformat basiert auf dem Apple-QuickTime-Dateiformat. In MP4-Dateien können multimediale Inhalte in Form von mehreren Audio- und Videospuren sowie Untertitel, 2D- und 3D-Grafiken gespeichert werden. Diese Inhalte lassen sich dann mit Hilfe geeigneter Software lokal abspielen oder über ein Netzwerk streamen. (Quelle: Wikipedia 07.02.2020)

---

## NAS

Network Attached Storage (NAS, englisch für netzgebundener Speicher) bezeichnet einfach zu verwaltende Dateiserver. Allgemein wird NAS eingesetzt, um ohne hohen Aufwand unabhängige Speicherkapazität in einem Rechnernetz bereitzustellen. (Quelle: Wikipedia 04.05.2017)

---

## PBX

Private Branch Exchange, Telefonanlage

---

## PCM

Pulse Code Modulation; Dies ist ein unkomprimiertes Pulsmodulationsverfahren, das ein zeit- und wertkontinuierliches analoges Signal in ein zeit- und wertdiskretes digitales Signal umsetzt. Es wird beispielsweise in der Audiotechnik im Rahmen des G.711-Standards und in der Videotechnik für digitale Videosignale nach dem Standard ITU-R BT 601 verwendet. (Quelle: Wikipedia 12.06.2018)

---

## SMB

Server Message Block ist ein Netzprotokoll für Datei-, Druck- und andere Serverdienste in Rechnernetzen. Es erlaubt den Zugriff auf Dateien und Verzeichnisse, die sich auf einem anderen Computer befinden. (Quelle: Wikipedia 24.10.2019)



---

**SMS**

Short Message Service, Textnachricht (GSM, Festnetz)

---

**TTL**

Time to Live ist die Aufbewahrungsdauer, wie lange eine Aufzeichnung im System vorgehalten werden soll.

---

**UTF**

Abkürzung für UCS Transformation Format, wobei UCS wiederum Universal Coded Character Set abkürzt, ist die am weitesten verbreitete Kodierung für Unicode-Zeichen (Unicode und UCS sind praktisch identisch). (Quelle: Wikipedia 23.09.2020)

---

**WAVE**

Das WAVE-Dateiformat ist ein Containerformat zur digitalen Speicherung von Audiodaten, das auf dem von Microsoft für Windows definierten Resource Interchange File Format (RIFF) aufsetzt. (Quelle: Wikipedia 23.02.2021)

---

**XML**

Extensible Markup Language ist eine erweiterbare Auszeichnungssprache zur Beschreibung und dem Austausch von Datenstrukturen.