

# EPIC Integration



## Administrationsanleitung für Systembetreiber

03.06.2022

*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>4</b>
<b>2</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Lizenzen.....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Voraussetzungen für die folgende Konfiguration .....</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Überblick Produkt installieren und konfigurieren .....</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Deployen der WAR-Dateien .....</b>	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>Aufzeichnungsarchitektur anlegen.....</b>	<b>10</b>
7.1	Integrationstyp hinzufügen.....	10
7.2	Server zuordnen .....	10
<b>8</b>	<b>Server konfigurieren.....</b>	<b>11</b>
<b>9</b>	<b>PBX-Modul konfigurieren.....</b>	<b>13</b>
9.1	Neue PBX erstellen .....	13
9.2	Registerkarte PHONEapp-Konfiguration .....	15
<b>10</b>	<b>PHONEapp konfigurieren.....</b>	<b>16</b>
<b>11</b>	<b>Basic http authentication aktivieren .....</b>	<b>17</b>
<b>12</b>	<b>Integration anlegen.....</b>	<b>18</b>
<b>13</b>	<b>Angestellten-Modul konfigurieren .....</b>	<b>19</b>
<b>14</b>	<b>Recording Planner konfigurieren.....</b>	<b>20</b>
	<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>22</b>
	<b>Tabellenverzeichnis.....</b>	<b>23</b>
	<b>Glossar .....</b>	<b>24</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 die Konfiguration der Neo-Software in Verbindung mit der EPIC-Anwendung.

Mehrere Kunden aus dem Gesundheitswesen verwenden die EPIC-Gesundheitssoftware für die Patientenverwaltung und die Bearbeitung von Kreditkarten. Dies erfordert das Stummschalten und Aufheben der Stummschaltung der Aufzeichnung.

Durch die Aufzeichnungssteuerung der Neo-Software können Sie die Aufzeichnung von Konversationen muten und unmuten.

Diese Aufzeichnungslösung kann nur mit einer PBX verwendet werden.

Mit dieser Aufzeichnungslösung steht die Funktion *Free Seating* nicht zur Verfügung.

### 3 Lizenzen

Für die Anwendung muss folgende Lizenz eingespielt sein.

Lizenzname	Anzahl
PHONE <u>app</u> universal for recording control per system	1 pro Aufzeichnungssystem
PHONE <u>app</u> unregistered	1 pro gleichzeitiger Aufzeichnung

Tab. 1: Lizenzen von ASC

**Voraussetzungen für die folgende Konfiguration**

Folgende Schritte werden vorausgesetzt:

- *Die Neo-Aufzeichnungssoftware muss installiert sein.*
- *Die Lizenzen müssen einspielt sein.*
- *Die EPIC-Anwendung muss installiert und konfiguriert sein.*



---

Die folgende Konfiguration müssen Sie als Systembetreiber ausführen.

---

1. WAR-Dateien vom Verzeichnis kopieren  
ISO-Image\files\EPIC  
in folgenden Pfad ablegen, damit diese auf dem Glassfish deployed werden  
C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product  
Suite\glassfish5\glassfish\domains\enterprisecore\autodeploy
2. Neo-Aufzeichnungssoftware konfigurieren
3. Server > Verwendung > Recording Control /Monitoring aktivieren
4. PBX konfigurieren > PHONEapp Konfiguration aktivieren, PBX-Kennung angeben
5. PHONEapp-Modul > PHONEapp aktivieren und URL angeben
6. Integration konfigurieren



---

Die folgende Konfiguration müssen Sie als Administrator des Mandanten ausführen.

---

7. Angestellten-Modul > Agent für die Extension erstellen
8. Recording Planner > Compliance > API-Steuerung aktivieren




### 6 Deployen der WAR-Dateien

1. Kopieren Sie die WAR-Dateien vom Verzeichnis  
ISO-Image\files\EPIC  
in folgenden Pfad, damit diese auf dem Glassfish deployed werden  
C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product  
Suite\glassfish5\glassfish\domains\enterprisecore\autodeploy

## 7

## Aufzeichnungsarchitektur anlegen

Legen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur vom Typ *All-in-one Basic Recording* an.

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

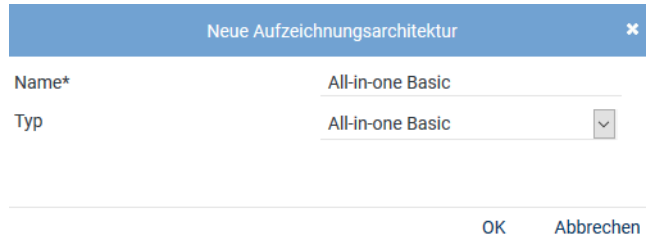



Abb. 1: Aufzeichnungsarchitektur anlegen -  
All-in-one Basic Recording

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





## 7.1

## Integrationstyp hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Integrationstyp* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
- Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Integrationstypen den Integrationstyp *Universal passive* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.  
⇒ Der Name des Integrationstyps erscheint nun in der Liste in der Detailansicht.

## 7.2

## Server zuordnen

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Serverzuordnung*, um der Aufzeichnungsarchitektur einen Aufzeichnungsserver zuzuordnen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche  neben dem Eingabefeld *Server*.
- Wählen Sie den Eintrag des entsprechenden Servers aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.  
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
- Aktivieren Sie die Kontrollkästchen vor den Aufzeichnungsarten, für die Sie diesen Server verwenden möchten.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
- Markieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
- Klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*), um die Aufzeichnungsarchitektur zu aktivieren.  
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Aktiv*).



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

## 8

## Server konfigurieren

Jeder Server in Ihrem Netzwerk, auf dem die Neo-Software installiert ist, wird automatisch als Server des Aufzeichnungssystems erkannt und in der Hauptansicht des Server-Moduls angezeigt. Im Server-Modul können Sie die Verwendungszwecke der Server Ihres Aufzeichnungssystems konfigurieren.

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

⇒ Folgendes Fenster erscheint:

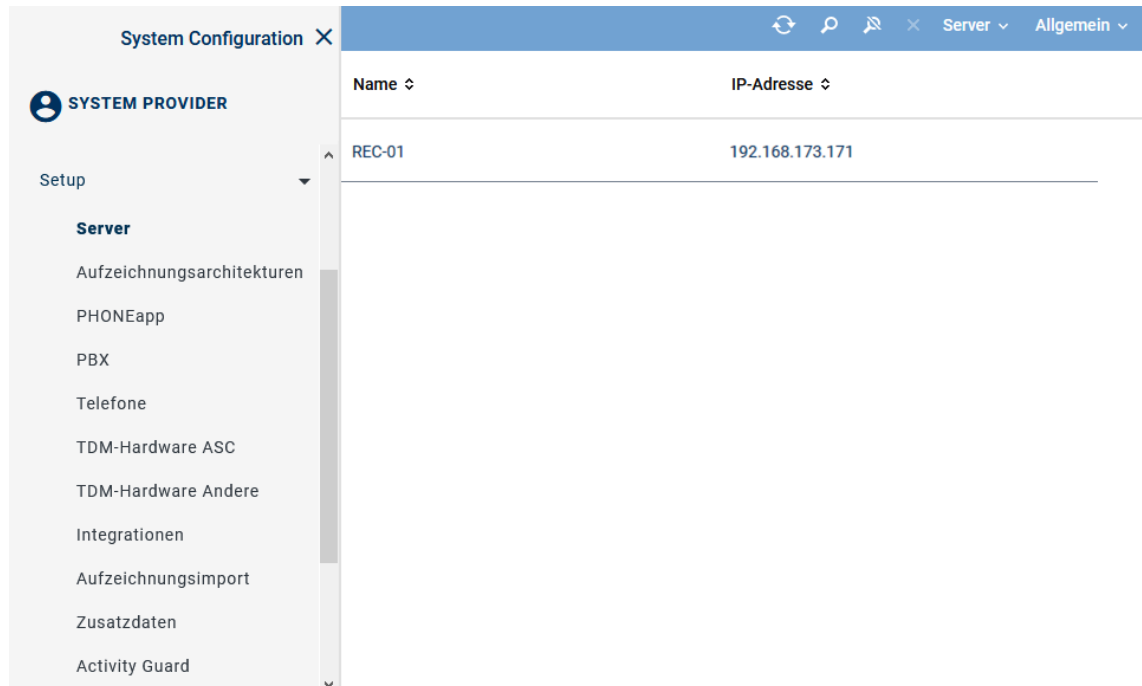


Abb. 2: Server - Hauptansicht

2. Markieren Sie den entsprechenden Server in der Hauptansicht.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte *Verwendung*.

### Gruppenfeld API-Server

1. Erweitern Sie das Gruppenfeld *API-Server*.

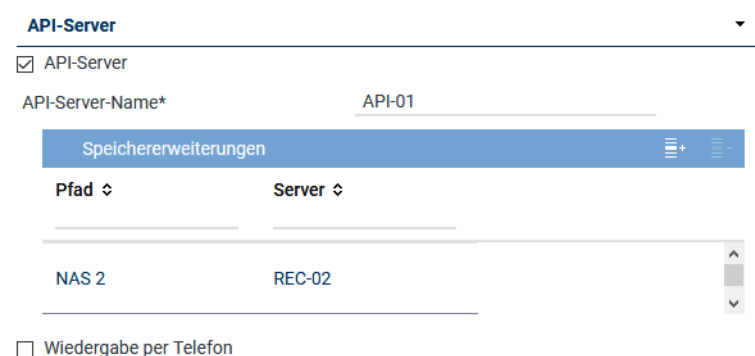


Abb. 3: Gruppenfeld API-Server

Der ASC-API-Server bietet die Schnittstelle über die die Client-Applikationen mit dem Neo-System kommunizieren.

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

2. Konfigurieren Sie die folgenden Parameter:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>API-Server</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den ASC-API-Server zu starten.
<i>API-Server-Name</i>	Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.

### Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

1. Erweitern Sie das Gruppenfeld *Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung*.

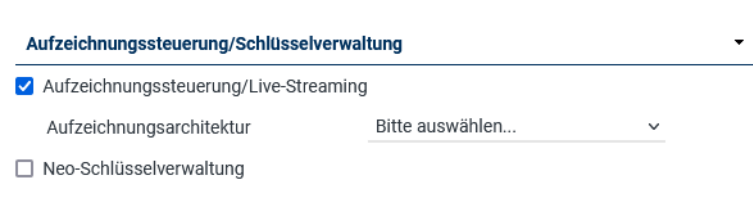


Abb. 4: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

2. Konfigurieren Sie die folgenden Parameter:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Aufzeichnungssteuerung/Monitoring</i>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Aufzeichnungssteuerung über die API-Schnittstelle der Neo-Aufzeichnungssoftware in Verbindung mit der EPIC-Anwendung. Die Funktion ist nur verfügbar, wenn eine Aufzeichnungsarchitektur konfiguriert und aktiviert ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aufzeichnungsarchitektur</b> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, über die Sie die Steuerung nutzen möchten. Die Aufzeichnungsarchitektur wird nur angezeigt, wenn diese aktiviert ist.</li> </ul>

Tab. 2: Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren

3. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu übernehmen.

## 9 PBX-Modul konfigurieren

Im PBX-Modul müssen Sie folgende Konfigurationen vornehmen:

- *PBX konfigurieren*
  - *PHONEapp-Konfiguration aktivieren*
1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > PBX*.  
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

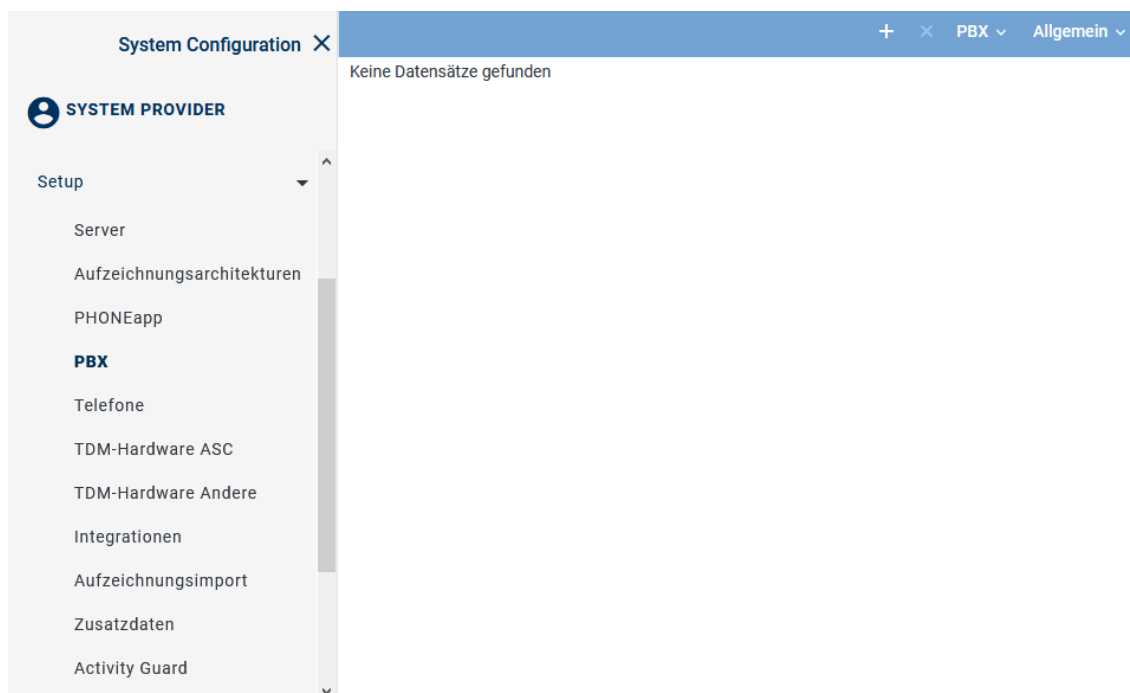



Abb. 5: PBX-Modul - Hauptansicht

### 9.1 Neue PBX erstellen

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

Universal

<

Details\*

PHONEapp-Konfiguration

Web Service

>

Name\*

Universal

PBX-Typ

Universal VoIP

Maximale Länge der Extensions

4

Landesvorwahl

☒ Aus Liste wählen  

Deutschland (49)

☐ Manuell eingeben

Ortsvorwahl\*

6021

Nummer des Amtsanschlusses\*

5963

Non Phone IPs

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen

Löschen

Zu ignorierende IPs

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen

Löschen

Zu ignorierende MACs

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen

Löschen

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 6: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

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

Parameter	Wert/Beschreibung
Nummer des Amtsanschlusses	Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 495484. Geben Sie hier keine Extension an.

Tab. 3: PBX anlegen

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

## 9.2

### Registerkarte PHONEapp-Konfiguration

- Klicken Sie auf die Registerkarte *PHONEapp-Konfiguration*.

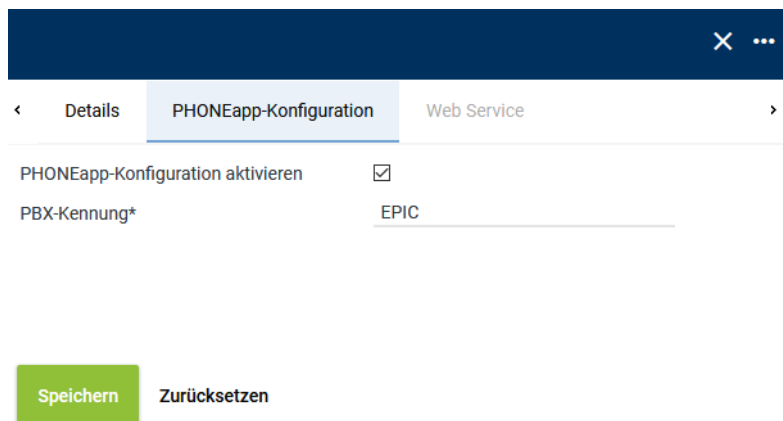


Abb. 7: PHONEapp-Konfiguration aktivieren

- Geben Sie folgende Parameter ein:

<b>PHONEapp-Konfiguration aktivieren</b>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die <i>PHONEapp</i> zu aktivieren. Erst wenn die <i>PHONEapp</i> hier aktiviert ist, können Sie die weitere Konfiguration im PHONEapp-Modul und im Telefone-Modul durchführen.
<b>PBX-Kennung</b>	Geben Sie als Kennung den Namen <i>EPIC</i> ein.

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

## 10

## PHONEapp konfigurieren

Im PHONEapp-Modul können Sie Grundeinstellungen für Telefonapplikationen vornehmen und Telefontypen konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > PHONEapp*.
2. Wählen Sie in der Hauptansicht die Kategorie *Grundeinstellungen* aus.
3. Konfigurieren Sie im Gruppenfeld *Allgemein* folgende Parameter:

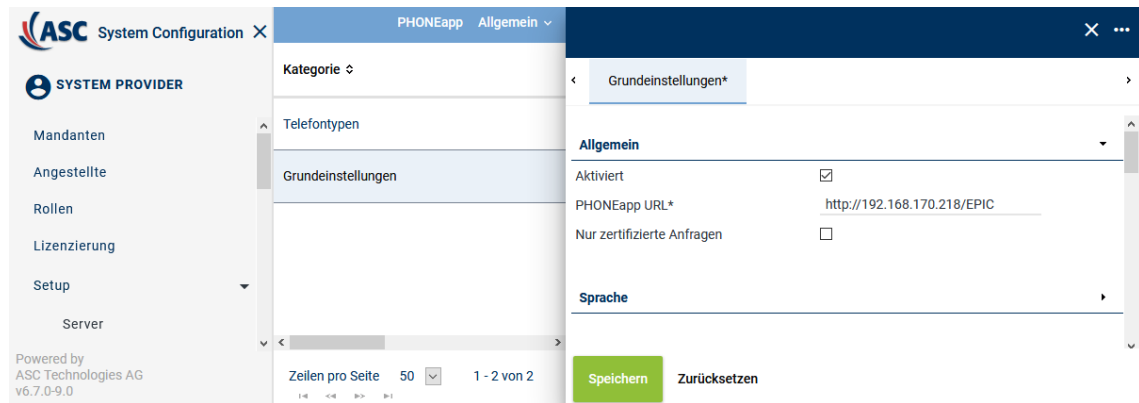


Abb. 8: PHONEapp-Modul - Kategorie Grundeinstellungen - Gruppenfeld Allgemein

• <i>Aktiviert</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit Sie die externe Steuerung verwenden können.
• <i>PHONEapp URL</i>	Geben Sie die <a href="#">URL</a> an, unter der die <u>PHONEapp</u> aufgerufen wird, http://<Server-IP>/EPICPhoneappProxy-1.5.0/ws.
• <i>Nur zertifizierte Anfragen</i>	Diese Funktion steht für EPIC nicht zur Verfügung.

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



### 11 Basic http authentication aktivieren

Um die "Basic http authentication" für den Zugriff über das EPIC-Interface zu aktivieren, müssen Sie eine Konfigurationsdatei erstellen.

1. Wechseln Sie dazu in den Windows Explorer in das Installationsverzeichnis:  
%asc\_install\_path%\data\EnterpriseCore
2. Erstellen Sie mit dem Editor eine Datei.
3. Geben Sie folgenden Inhalt ein:

```
[EPICProxy]
requireAuthentication = true
```

4. Speichern Sie die Datei unter dem Namen *EPICPhoneappProxy.configuration* ab.

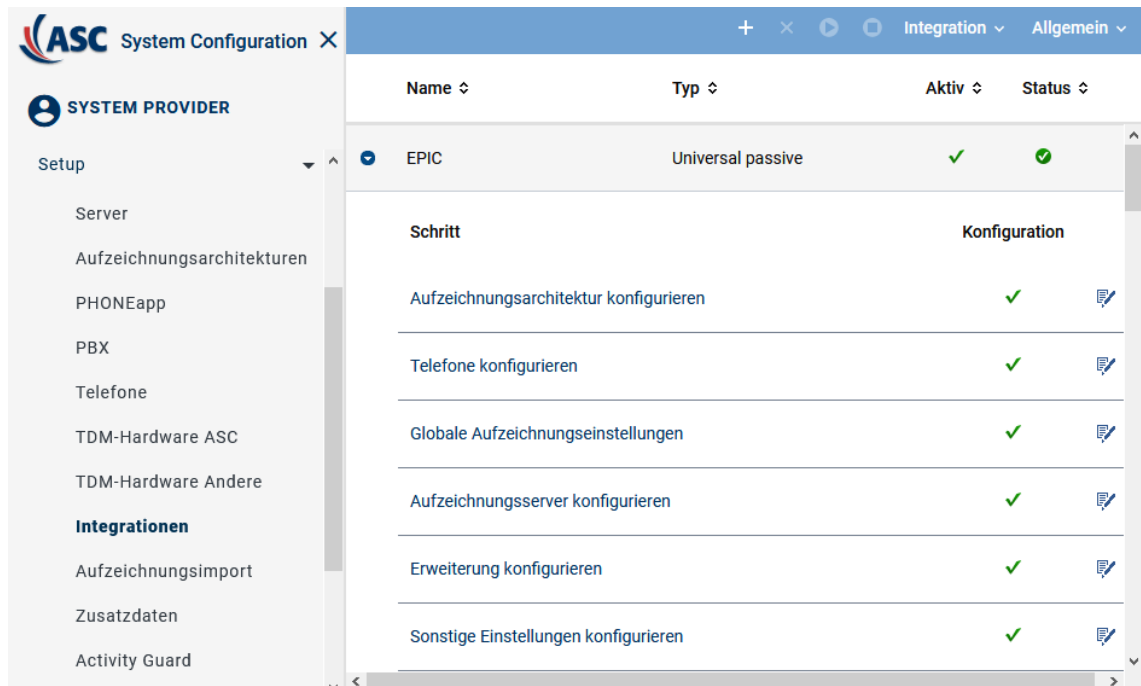
Die Zugriffe über das EPIC-Interface werden über den Benutzer des Administrators des Mandanten authentifiziert.

## 12 Integration anlegen

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

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

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Integrationen*.
2. Erstellen Sie eine neue Integration auf Basis von Universal passive.
3. Weisen Sie die erstellte, aktivierte Aufzeichnungsarchitektur zu.
4. Konfigurieren Sie die angezeigten Konfigurationsschritte.



The screenshot shows the 'ASC System Configuration' window with the 'Integration' tab selected. The left sidebar shows the 'SYSTEM PROVIDER' menu with 'Integrationen' highlighted. The main area displays a table of integrations with columns: Name, Typ, Aktiv, and Status. The 'EPIC' integration is listed with the type 'Universal passive' and both 'Aktiv' and 'Status' marked with green checkmarks. Below the table, a list of configuration steps is shown, each with a green checkmark and a pencil icon for editing:


Schritt	Konfiguration
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	✓
Telefone konfigurieren	✓
Globale Aufzeichnungseinstellungen	✓
Aufzeichnungsserver konfigurieren	✓
Erweiterung konfigurieren	✓
Sonstige Einstellungen konfigurieren	✓

Abb. 9: Integrationen-Modul - Integration für EPIC konfigurieren

5. Aktivieren Sie die Integration.



Die folgende Konfiguration müssen Sie als Administrator des Mandanten ausführen.

1. Melden Sie sich an der Applikation System Configuration als Administrator des Mandanten (z. B. *1st-Tenant-Admin*) an.
2. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Angestellte*.
3. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (Erstellen)
4. Geben Sie in der Registerkarte *Details* die persönlichen Daten des Angestellten ein.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte *Agentendaten*, um die Extension zu konfigurieren.

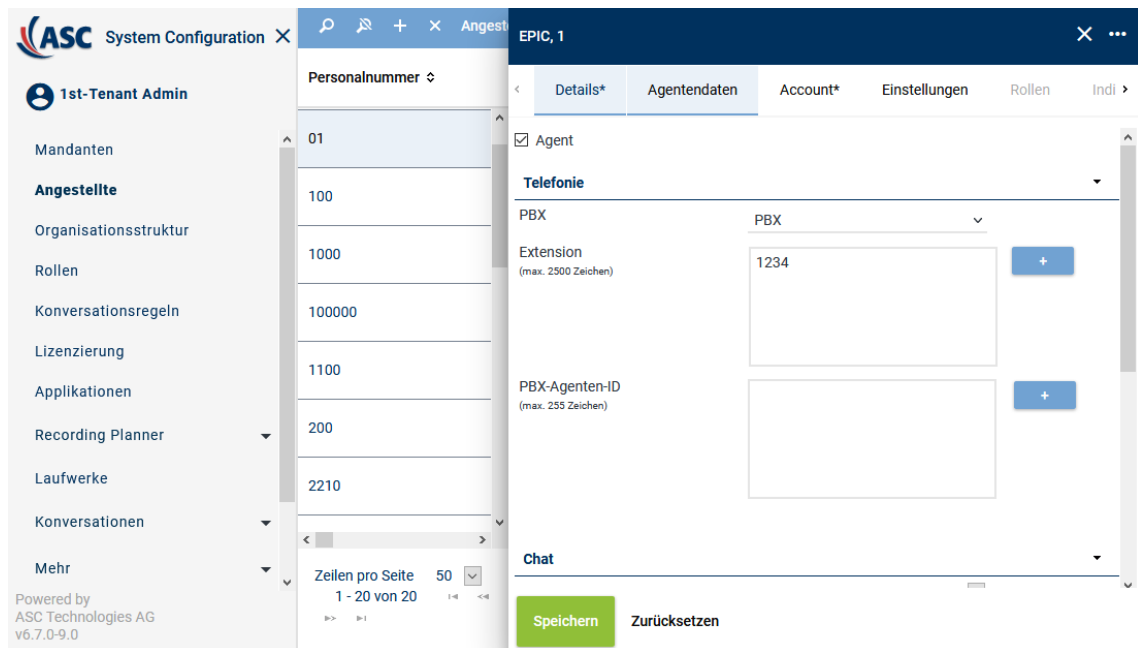


Abb. 10: Angestellten-Modul - Registerkarte Agentendaten - Extension konfigurieren

6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.



Die folgende Konfiguration müssen Sie als Administrator des Mandanten ausführen.

Im Recording-Planner-Modul können Sie Aufzeichnungspläne für automatisierte Aufzeichnung oder externe Aufzeichnungssteuerung konfigurieren.

1. Wählen Sie den Menüpunkt *Recording Planner > Compliance*.

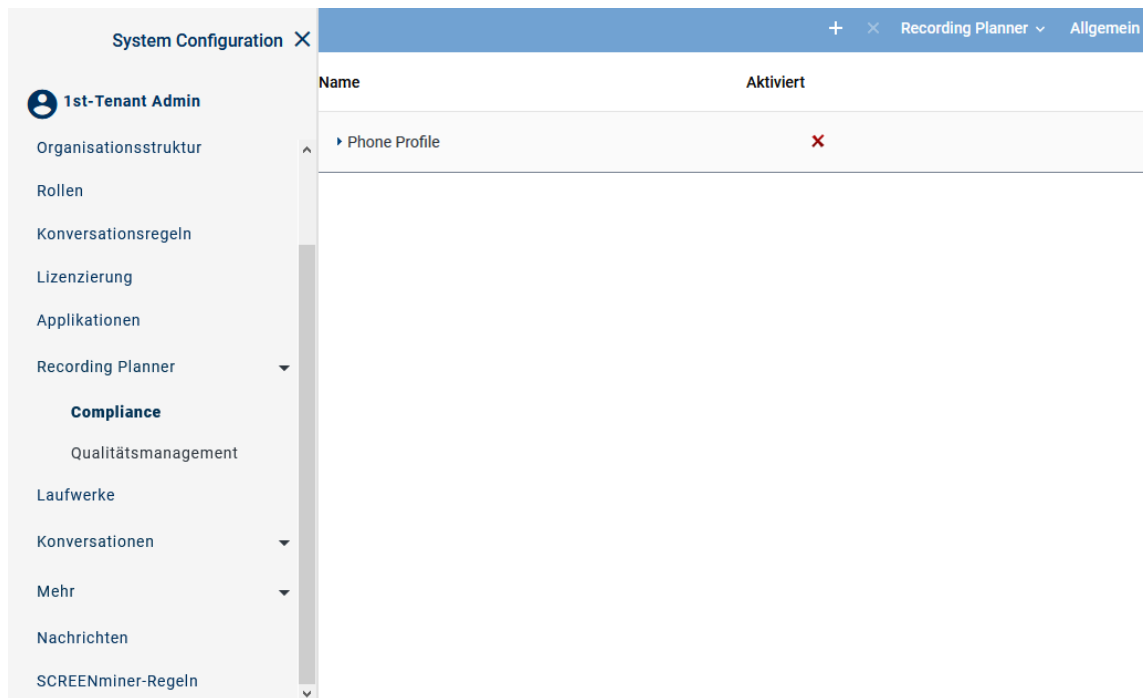


Abb. 11: Recording Planner - Hauptansicht

2. Standardmäßig ist ein Phone-Profile vorkonfiguriert und aktiviert.
3. Deaktivieren Sie das Profil, damit Sie es bearbeiten können.
4. Bearbeiten Sie den Standard-Aktionsknoten und konfigurieren Sie die erforderlichen Parameter.
5. Wählen Sie den Menüpunkt *Recording Planner > Aktionsknotenkonfiguration erstellen/bearbeiten > Aufzeichnen > Default*.
  - ⇒ In der Detailansicht erscheinen die Parameter für den Aktionsknoten, der für alle neu erstellten Profile herangezogen wird.

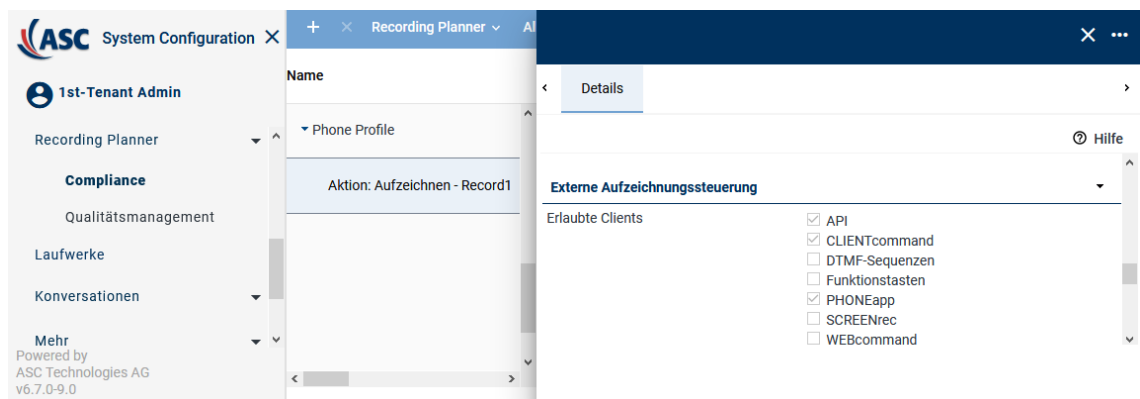


Abb. 12: Parameter für den Aktionsknoten eingeben

### Gruppenfeld Externe Aufzeichnungssteuerung

1. Erweitern Sie das Gruppenfeld *Externe Aufzeichnungssteuerung*.
2. Aktivieren Sie im Gruppenfeld *Erlaubte Clients* mindestens die Parameter:

<i>Erlaubte Clients</i>	Aktivieren Sie die Optionen:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>API</i></li> <li>• <i>PHONEapp</i></li> </ul>

### Gruppenfeld Erlaubte Aktionen

1. Es werden alle Aufzeichnungsoptionen unterstützt, wählen Sie die entsprechenden Optionen aus.

<i>Aufzeichnungen starten</i>	Erlaubt das manuelle Starten der Aufzeichnung für alle Clients, die unter <i>Externe Aufzeichnungssteuerung</i> aktiviert wurden.
<i>Aufzeichnungen stoppen</i>	Erlaubt das manuelle Stoppen der Aufzeichnung für alle Clients, die unter <i>Externe Aufzeichnungssteuerung</i> aktiviert wurden.
<i>Gestoppte Aufzeichnungen</i>	Wählen Sie die Option, die ausgeführt werden soll, wenn keine externe Entscheidung über gestoppte Aufzeichnungen gefällt wurde. <input checked="" type="radio"/> <i>Behalten, sofern nicht über externe Steuerung gelöscht</i>
<i>Aufzeichnungen behalten</i>	Erlaubt das Behalten der Aufzeichnung für alle Clients, die unter <i>Externe Aufzeichnungssteuerung</i> aktiviert wurden.  Das Löschen kann durch externe Aufzeichnungssteuerung verhindert werden, indem eine explizite Entscheidung getroffen wird, die Aufzeichnung zu behalten.
<i>Aufzeichnungen löschen</i>	Bei der externen Steuerung gilt grundsätzlich die letzte Entscheidung: Hat ein Agent über die externe Steuerung ein Behalten-Signal geschickt, kann er seine Entscheidung abändern, indem er ein Löschen-Signal sendet.
<i>Aufzeichnungen unterdrücken</i>	Erlaubt das Unterdrücken der Audio-Aufzeichnung einer laufenden Konversation, ohne sie beenden zu müssen.
<i>Aufzeichnungen nicht unterdrücken</i>	Erlaubt das Aufheben des Unterdrückens der Audio-Aufzeichnung einer laufenden Konversation, ohne sie beenden zu müssen.

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
3. Aktivieren Sie in der Detailansicht das Kontrollkästchen *Aktiviert*, damit das Profil zur Aufzeichnung genutzt wird.



Ordnen Sie jedem Profil, das für die externe Steuerung der Aufzeichnung verwendet werden soll den neuen Default-Aktionsknoten zu, bevor Sie dieses aktivieren.



Informationen zum Recording-Planner-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Basic Recording .....	10
Abb. 2	Server - Hauptansicht .....	11
Abb. 3	Gruppenfeld API-Server .....	11
Abb. 4	Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung.....	12
Abb. 5	PBX-Modul - Hauptansicht .....	13
Abb. 6	Neue PBX anlegen - Registerkarte Details.....	14
Abb. 7	PHONEapp-Konfiguration aktivieren .....	15
Abb. 8	PHONEapp-Modul - Kategorie Grundeinstellungen - Gruppenfeld Allgemein .....	16
Abb. 9	Integrationen-Modul - Integration für EPIC konfigurieren .....	18
Abb. 10	Angestellten-Modul - Registerkarte Agentdaten - Extension konfigurieren .....	19
Abb. 11	Recording Planner - Hauptansicht.....	20
Abb. 12	Parameter für den Aktionsknoten eingeben .....	20

## Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Lizenzen von ASC .....	6
Tab. 2	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren.....	12
Tab. 3	PBX anlegen.....	14

---

## Glossar

### URL

---

Uniform Resource Locator. Identifiziert und lokalisiert eine Ressource (z. B. eine Website) über die zu verwendende Zugriffsmethode (z. B. das verwendete Netzwerkprotokoll wie HTTP oder FTP) und den Ort der Ressource in Computernetzwerken. (Quelle: Wikipedia 20.11.2013)