

Administrationsleitfaden



Administrationsanleitung für Systembetreiber und Mandanten

11.08.2022

Originalanleitung

Produktlinie Neo, Version 7.x

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

EVOIP^{neo}

EVOLUTION^{neo} / XXL / eco

INSPIRATION^{neo}

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

Copyright © 2022 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

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

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Hinweise	4
2	Einleitung	5
3	Administrationsleitfaden für Systembetreiber.....	7
3.1	Datenbank-Backup	12
3.1.1	PostgreSQL-Datenbank von Neo-Setup installiert	12
3.1.2	Vom Kunden bereitgestellte Datenbank	12
3.2	Aufzeichnungs-Inhaltsvalidierung	12
3.3	Recording-Check-Mechanismus.....	13
3.4	Suchfilter konfigurieren	14
3.5	Protokollierung der TTL-Löschung von Konversationen.....	15
3.6	Live-Streaming.....	17
4	Administrationsleitfaden für Mandanten.....	20
5	Fehlerbehebung.....	24
5.1	GetLogsClient	24
	Abbildungsverzeichnis	25
	Tabellenverzeichnis.....	26
	Glossar	27

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.

In den Administrationsanleitungen werden (nachträgliche) Anpassungen des Systems an die individuellen Gegebenheiten beschrieben.

Administrationsanleitungen sind für Techniker und Systemadministratoren der Systembetreiber und der Mandanten gedacht.

Auf den Titelseiten der Administrationsanleitungen ist die Zielgruppe (*Systembetreiber* oder *Mandanten*) angegeben.

Jedes Neo-System wird initial als 1-Mandanten-System mit einem vordefinierten Mandanten, dem 1st-Tenant, installiert. Auch der Systembetreiber wird automatisch als Mandant angelegt. Er ist aber nicht als Mandant im eigentlichen Sinne zu betrachten.

Für den jeweiligen Administrator des Systembetreibers und des vordefinierten Mandanten wird bei der Installation des Systems standardmäßig ein Account mit folgenden Login-Daten angelegt:

Login-Daten für den Administrator des Systembetreibers:

Benutzername:	<i>system-admin</i>
Neo-Version < 6.3	
Standard-Passwort:	<i>1</i>
	Wenn vor einer Softwareaktualisierung auf eine Neo-Version ≥ 6.3 das Standard-Passwort <i>1</i> noch nie geändert wurde, muss beim nächsten Login das Passwort geändert oder durch erneute Eingabe bestätigt werden.
	Wenn vor einer Softwareaktualisierung auf eine Neo-Version ≥ 6.3 das Standard-Passwort schon einmal geändert wurde, wird das geänderte Passwort beibehalten.
Neo-Version ≥ 6.3	
Standard-Passwort:	<i>A\$c123</i>

Tab. 1: Login-Daten - Systembetreiber

Login-Daten für den Administrator des 1. Mandanten:

Benutzername:	<i>1st-tenant-admin</i>
Neo-Version < 6.3	
Standard-Passwort:	<i>1</i>
	Wenn vor einer Softwareaktualisierung auf eine Neo-Version ≥ 6.3 das Standard-Passwort <i>1</i> noch nie geändert wurde, muss beim nächsten Login das Passwort geändert oder durch erneute Eingabe bestätigt werden.
	Wenn vor einer Softwareaktualisierung auf eine Neo-Version ≥ 6.3 das Standard-Passwort schon einmal geändert wurde, wird das geänderte Passwort beibehalten.
Neo-Version ≥ 6.3	
Standard-Passwort:	<i>A\$c123</i>

Tab. 2: Login-Daten - 1. Mandant

Je nach Lizenzierung wird das Aufzeichnungssystem als 1-Mandanten-System oder als Multi-Mandanten-System betrieben. In einem 1-Mandanten-System gibt es nur den vordefinierten Mandanten, es können keine weiteren Mandanten angelegt werden. In einem Multi-Mandanten-System kann der Systembetreiber so viele zusätzliche Mandanten anlegen wie Mandanten-Lizenzen im System vorhanden sind.

Der Administrationsleitfaden bietet einen Überblick über alle Schritte, die zur Administration des Aufzeichnungssystems erforderlich oder möglich sind, und die Information, welche Anleitungen relevant sind.

Ein Teil der Administration obliegt der Verantwortung des Systembetreibers. Informationen zu diesen Themen finden Sie in Administrationsleitfaden für Systembetreiber.

Ein Teil der Administration obliegt jeweils der Verantwortung der verschiedenen Mandanten. Informationen zu diesen Themen finden Sie in Administrationsleitfaden für Mandanten.



Die Anleitungen werden in regelmäßigen Abständen aktualisiert. Die jeweils neueste Version finden Sie auf ASC XCHANGE (<https://www.asc.de/partner>) unter *Technische Dokumente*.

3

Administrationsleitfaden für Systembetreiber

Folgende Konfigurationen müssen vom Systembetreiber durchgeführt werden:

Beschreibung der Tätigkeit	Zwingend erforderlich	Stichworte	Anleitung
Mandanten anlegen und verwalten	X X	<ul style="list-style-type: none"> • Systemerreichbarkeit • PBX und Extensions zuweisen • Kontaktdaten • Web-Service-Funktionen freigeben 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Benutzerverwaltung (für Systembetreiber)</i>
Eigenen Mandanten-Account verwalten	X	<ul style="list-style-type: none"> • Benachrichtigungseinstellungen • Passwortregeln (dringend empfohlen) • SMTP-Account (dringend empfohlen) • SSO-Login • LDAP-Login • SNMPget 	
Eigene Benutzer anlegen und verwalten		<ul style="list-style-type: none"> • Daten zur Person • Account-Konfiguration • Funktionsrechte • Rollen 	
HINWEIS! Benutzer, die direkt einem der Mandanten zugeordnet sind, werden durch den Administrator des jeweiligen Mandanten eingerichtet.			
Lizenzen einspielen, zuweisen und verwalten	X		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Lizenzverwaltung</i>
Laufwerke einrichten und verwalten	X X	<ul style="list-style-type: none"> • Verwendung der Laufwerke • Speicherkapazität zuweisen • Überschreibschutz • Nachkomprimierung/Post Compression • Laufwerk formatieren 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration Laufwerke</i>

3

Administrationsleitfaden für Systembetreiber

Beschreibung der Tätigkeit	Zwingend erforderlich	Stichworte	Anleitung
Integrationen einrichten	X	<ul style="list-style-type: none"> • Aufzeichnungsarchitekturen anlegen und aktivieren 	Für die Konfiguration der verschiedenen Integrationen stellen wir individuelle Anleitungen zur Verfügung. Diese Anleitungen finden Sie in den Unterverzeichnissen zu folgendem Verzeichnis:
	X	<ul style="list-style-type: none"> • Server konfigurieren 	
	X	<ul style="list-style-type: none"> • PBX konfigurieren 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Administration\Systembetreiber\Integrationen</i>
	X	<ul style="list-style-type: none"> • Integration im Aufzeichnungssystem anlegen 	
	X	<ul style="list-style-type: none"> • Integration konfigurieren 	
Systemnachrichten einrichten	X	<ul style="list-style-type: none"> • Nachrichtenempfänger 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Nachrichten-Modul (für Systembetreiber)</i>
	X	<ul style="list-style-type: none"> • Nachrichtenaufbewahrung 	
		<ul style="list-style-type: none"> • SNMP-Trap (empfohlen) 	
Alarm-Jobs erstellen zur Überwachung der Aufzeichnungsfunktionalität		<ul style="list-style-type: none"> • Prüfung Aufzeichnungsfunktionalität 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Activity Guard</i>
Netzwerk-Switch für passive Aufzeichnung einrichten			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Switch-Konfiguration passive VoIP-Aufzeichnung</i>
PHONE <u>apps</u> einrichten		<ul style="list-style-type: none"> • PBX konfigurieren • Endgeräte konfigurieren • PHONE<u>app</u> im Aufzeichnungssystem konfigurieren 	Für die Konfiguration der verschiedenen PHONE <u>app</u> -Lösungen stellen wir individuelle Anleitungen zur Verfügung. Diese Anleitungen finden Sie in folgendem Verzeichnis:
			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Administration\Systembetreiber\PHONEapps</i>
Zusatzdaten der Aufzeichnungen einrichten			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Zusatzdaten-Modul</i>
IP-Adresse eines Aufzeichnungsservers nachträglich ändern		<ul style="list-style-type: none"> • IP-Adresse ändern • Zertifikat installieren (empfohlen) • Zertifikat aktualisieren 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration IP-Adressen-Änderung</i> • <i>Certificate Import Tool</i>
Funktion <i>Last Call Repeat</i> einrichten			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration Last Call Repeat Facility</i>
Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> einrichten			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration Wiedergabe per Telefon (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)</i>

Beschreibung der Tätigkeit	Zwingend erforderlich	Stichworte	Anleitung
Aufzeichnungen importieren		• Import WAVE - oder MP3 -Formate	• <i>Import von Aufzeichnungen</i>
Texte der Bedienoberfläche editieren und anpassen			• <i>Ressourcen-Editor</i>
Darstellung der Zeitformate editieren und anpassen		• Sprachabhängige Formate	• <i>Konfiguration Zeitformate</i>
Systemkonfigurationsdaten sichern und wiederherstellen		• Backup	• <i>Backup der Systemkonfiguration</i>
Telefonkonfigurationen importieren		• Telefone importieren • Konfigurationsdaten importieren	• <i>Import von Telefonkonfigurationen</i> • <i>XSLT-Verwaltung</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
XSLT -Dateien verwalten		• XSLT -Dateien importieren • XSLT -Dateien editieren • XSLT -Vorlagen • Standard- XSLT -Dateien	• <i>XSLT-Verwaltung</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
Verschlüsselung der Aufzeichnungen konfigurieren		• Einfache Schlüsselverwaltung • Neo-Schlüsselverwaltung • Redundante Passwort-Datenbank	• <i>Verschlüsselung der Aufzeichnungen</i>
Migrieren von einem V10-Aufzeichnungssystem zu einem Neo-Aufzeichnungssystem		• Migration • Export • Import • XSLT -Verwaltung • ASC Legacy Storage • ASC Legacy Integration • ASC Legacy Archive Medium	• <i>Migration</i> • <i>XSLT-Verwaltung</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
Übertragen von Daten von einem Neo-Aufzeichnungssystem zu einem Neo-Aufzeichnungssystem		• Aufzeichnungen importieren • Aufzeichnungen exportieren	• <i>Ex- und Import von Neo zu Neo</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)

Beschreibung der Tätigkeit	Zwingend erforderlich	Stichworte	Anleitung
Wiederherstellen von Aufzeichnungen		<ul style="list-style-type: none"> • Rebuild • Import 	<p>Schließt die Lücke vom letzten Datenbank-backup bis zur letzten aktuellen Aufzeichnung.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Rebuild von Aufzeichnungen</i> (Anleitung für Systembetreiber)
Feature <i>Free Seating</i> einrichten			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration Free Seating</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
Sprachanalyse-Software von EML zur Nutzung mit dem Neo-Aufzeichnungssystem konfigurieren		<ul style="list-style-type: none"> • Emotionserkennung • Echtzeit-Schlüsselwörterkennung (Real Time Keyword Spotting) • Schlüsselwörterkennung • Sprachanalyse • Transkription • EML Transcription Server • EML Proxy 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration Sprachanalyse-Software von EML</i>
Failover-Betrieb manuell auslösen			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Datenbank-Manager</i>
Grafische Oberfläche an Ihre Corporate Identity anpassen (White Labeling)			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Style-Editor-Modul</i> (Anleitungen für Systembetreiber und Mandanten)
Zertifikate installieren bzw. aktualisieren		<ul style="list-style-type: none"> • Neuinstallation • IP-Adressänderung • Abgelaufenes Zertifikat 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Installation der Aufzeichnungssoftware von ASC</i> • <i>Certificate Import Tool</i>

Tab. 3: Administration durch den Systembetreiber

Falls Sie nachträglich die **Konfiguration der Server und Aufzeichnungsarchitekturen** anpassen möchten, finden Sie Informationen dazu in folgender Anleitung:

• **Administrationsanleitung für Systembetreiber** *Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen*

(Stichworte: Standby-Verwaltung, Server zuordnen, Aufzeichnungssteuerung aktivieren, Live-Streaming aktivieren, Virtualisierung, Media Streamer, Applet-Adresszuordnung, Serververwendung, Systemspeichersynchronisation, Datenverarbeitung, Datentransfer)





Informationen dazu, wie Sie den **Failover-Betrieb von PostgreSQL-Datenbanken** einrichten, finden Sie in der **Installationsanleitung *Failover-Betrieb für PostgreSQL-Datenbanken***.



Bei Microsoft SQL-Datenbanken unterstützen wir die Hochverfügbarkeit AlwaysOn Failover Cluster Instances und AlwaysOn Availability Groups. Die MS SQL-Funktion *Dynamic Ports* wird bei AlwaysOn nicht unterstützt.

Konfigurieren Sie den Failover-Betrieb gemäß der Anleitung des Herstellers.

3.1 Datenbank-Backup



Eine Beschreibung verschiedener Backup- und Recovery-Szenarien finden Sie in der Installationsanleitung für Systembetreiber und Mandanten *Backup und Disaster Recovery*.

Bitte wenden Sie sich an Ihren ASC-Support vor Ort oder an den ASC-Support unter +49 700 27278776.

3.1.1 PostgreSQL-Datenbank von Neo-Setup installiert

Mit der Installation der mitgelieferten PostgreSQL-Datenbank der Neo-Aufzeichnungssoftware wird ein Backup-Job für die PostgreSQL-Datenbank eingerichtet, der die letzten 5 Tage (Default-Wert) vorhält.

Sie finden die Dateien standardmäßig in folgendem Verzeichnis:

- %ASCDATA%\DatabaseBackup\

Der Zeitraum für den Backup-Job der PostgreSQL-Datenbank (Default-Wert: 5 Tage) kann bei Bedarf über das Administrations-Tool für die Datenbank geändert werden.

3.1.2 Vom Kunden bereitgestellte Datenbank

Für externe, vom Kunden bereitgestellte Datenbanken gibt es keinen vordefinierten Backup-Prozess.

Falls Sie eine externe Datenbank nutzen, finden Sie Informationen zum Thema Backup in den Anleitungen des jeweiligen Herstellers.



Informationen zum Backup und zur Wiederherstellung einer Microsoft SQL-Datenbank finden Sie unter

<http://msdn.microsoft.com/de-de/library/ms187510.aspx>.

3.2 Aufzeichnungs-Inhaltsvalidierung

Recording Content Validation bietet eine einfache und schnelle Möglichkeit, jederzeit nach Bedarf Aufzeichnungen auf Funktionalität zu prüfen. Die Konfiguration erfolgt im Server-Modul der System Configuration. Die Ausgabe der Informationen erfolgt über das Nachrichten-Modul. Über einen Report lassen sich die Ergebnisse übersichtlich darstellen.

Die Gültigkeit der Audioinhalte wird anhand folgender Kriterien überprüft:

1. *Während des Validierungsprozesses wird geprüft, ob die Entschlüsselung des Datenstroms erfolgreich war.*

Falls es zu Entschlüsselungsfehlern kommt, führt dies dazu, dass die Audiodatei ganz oder teilweise aus Lärm besteht und dadurch nicht zu gebrauchen ist.

Enthält die Aufzeichnung nur verzerrte Audiosignale, wird eine Benachrichtigung erzeugt, wenn die Nachricht `RECORDING_STREAM_DECRYPTION_ERROR` im Nachrichten-Modul konfiguriert ist.

2. *Der Audiodatenstrom wird auf Paketverluste untersucht.*

Ein Paketverlust führt zu Einbußen in der Audioqualität. Sollte ein hoher Prozentsatz an Paketen verloren gehen, kann es zum kompletten Verlust der Aufzeichnung kommen.

Liegen im Audiodatenstrom Paketverluste vor, wird eine Benachrichtigung erzeugt, wenn die Nachricht `RECORDING_STREAM_PACKET_LOSS` im Nachrichten-Modul konfiguriert ist.

3. Werden keine Audiodaten empfangen, wird eine der folgenden Nachrichten im Nachrichten-Modul ausgegeben:

- `RECORDING_STREAM_DATA_MISSING`
- `RECORDING_STREAM_OPEN_FAILED`

- `CTICONNECT_STREAM_REQUEST_FAILED`

4. Die Stille-Passagen in der Aufzeichnung werden berechnet und mit dem konfigurierten Schwellenwert verglichen.

Die Erkennung ist sinnvoll, falls z. B. von der Telefonanlage zwar [RTP](#)-Pakete geschickt werden, die aber statt einem Audiosignal nur Stille beinhalten.

Liegen im Audiodatenstrom Stille-Passagen vor, die den konfigurierten Schwellenwert überschreiten, wird eine Benachrichtigung erzeugt, wenn die Nachricht `RECORDING_SILENCE_DETECTED` im Nachrichten-Modul konfiguriert ist.

Die Prüfung und Benachrichtigung funktioniert nahezu in Echtzeit. Die Ergebnisse liegen kurz nach dem Ende der Aufzeichnung vor.

Voraussetzungen

- Die Lizenz *Recording Content Validation* muss eingespielt sein.
- Die Emotionserkennung muss im Server-Modul aktiviert sein.
- Der Server für die Emotionserkennung muss hinterlegt sein.



Informationen zur Konfiguration des Server-Moduls finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber der jeweiligen Aufzeichnungslösung.



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

Zur Aufzeichnungsvalidierung kann eine Reportvorlage erstellt werden, die auch von Mandanten benutzt werden kann.



Informationen zur Erstellung der Reportvorlage finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSIGHT_{neo} - Reportvorlagen-Modul*.

3.3

Recording-Check-Mechanismus



Dieses Feature kann nur in Verbindung mit Bulk-Aufzeichnung (automatische Aufzeichnung) verwendet werden.

Das Feature Recording-Check-Mechanismus dient dazu, festzustellen, ob Konversationen, die über die [PBX](#) geführt wurden, auch aufgezeichnet wurden.

[CDR](#)-Aufzeichnungsdateien werden von der [PBX](#) auf den Neo-Server importiert und mit den gespeicherten Aufzeichnungen verglichen. Dadurch kann festgestellt werden, ob es zu einem Aufzeichnungsverlust gekommen ist und welche Konversationen eventuell fehlen.

Die Ergebnisse können über Reporte ausgewertet werden.

Das Feature steht im Moment für folgende Integrationen zur Verfügung:

- [Cisco UCM](#)
- Skype for Business ([SfB](#))
- Mitel MiVoice MX-ONE



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *Import von Konfigurationsdaten*.



Informationen zur Erstellung der Reportvorlage finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSIGHT_{neo} - Reportvorlagen-Modul*.

3.4 Suchfilter konfigurieren

Für die Applikation *POWERplay* Web und für das Sessions-Modul der Applikation *INSPIRATIONneo* kann der Standard-Suchfilter individuell angepasst werden.



Der Standard-Suchfilter für die Applikation *POWERplay* Web und für das Sessions-Modul der Applikation *INSPIRATIONneo* ist *Letzten 14 Tage*.

Bei Systemen mit Massendaten ≥ 10 Millionen Konversationen muss der Standard-Suchfilter auf \leq *Letzten 24 Stunden* konfiguriert werden.

Um den Standard-Suchfilter zu konfigurieren, führen Sie folgende Handlungsschritte durch:

1. Öffnen Sie den Windows Explorer auf dem [App-Server](#).
2. Wechseln Sie in das Installationsverzeichnis der ASC-Software, z. B. *C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\Updater\config*.
3. Öffnen Sie die Datei *setup.xml* zum Bearbeiten im Editor, z. B. *Notepad*.
4. Geben Sie folgenden Parameter in der Datei ein:
`<dayRange>Parameter</dayRange>`
5. Ersetzen Sie Parameter durch den entsprechenden Parameter, z. B. *HOURS_24*. Eine Übersicht der möglichen Parameter finden Sie in [Tab. 4, S. 14](#).

Parameter	Beschreibung
LastHalfHour	Letzten 30 Minuten
LastHour	Letzte Stunde
HOURS_2	Letzten 2 Stunden
HOURS_6	Letzten 6 Stunden
HOURS_12	Letzten 12 Stunden
Today	Heute
HOURS_24	Letzten 24 Stunden
Yesterday	Gestern
LastWeek	Letzten 7 Tage
Last14Days	Letzten 14 Tage
LastMonth	Letzten 30 Tage
Last180Days	Letzten 180 Tage

Tab. 4: Mögliche Parameter

Beispiel:

```
<Setup>
<Settings>
...
<dayRange>HOURS_24</dayRange>
</Settings>
</Setup>
```

6. Starten Sie den Dienst *ASC ApplicationServer* neu, damit die Änderungen übernommen werden.
 - ⇒ Während des Neustarts und des nachfolgenden Deployment-Vorgangs steht keine Web GUI zur Verfügung.

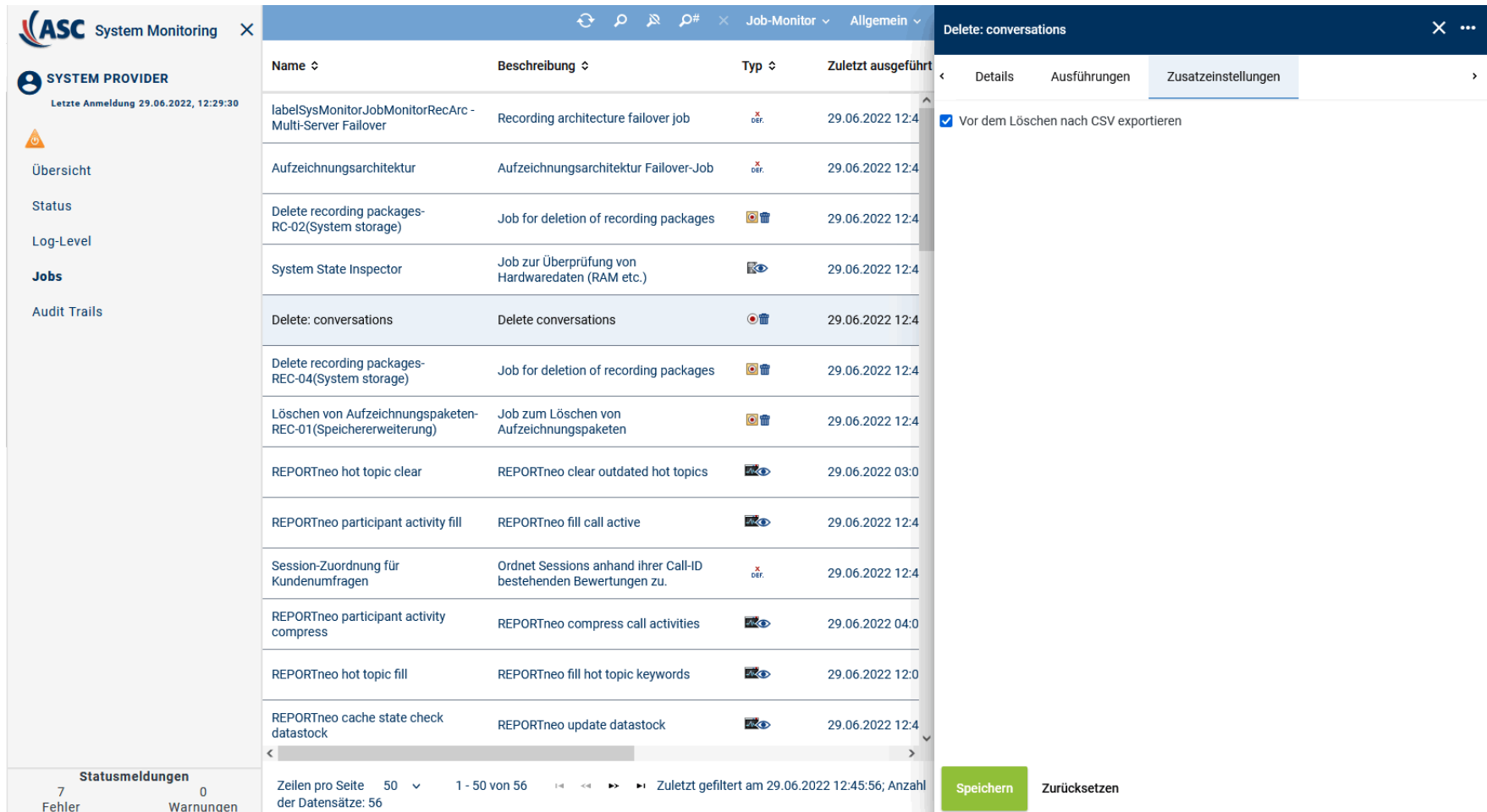
3.5

Protokollierung der TTL-Löschung von Konversationen

Konversationen werden nach Ablauf einer vordefinierten Aufbewahrungszeit (TTL) von Neo automatisch gelöscht. Um im Zuge von gesetzlichen Compliance-Anforderungen nachvollziehbar und nachweislich belegen zu können, wann welche Konversationen gelöscht wurden, besteht für den Administrator des Systembetreibers die Möglichkeit, eine Logdatei zu exportieren, die Aufschluss über gelöschte Konversationen gibt. Die Datei wird fortlaufend geschrieben und beinhaltet folgende Metadaten: Konversations-ID, Datum und Uhrzeit der Konversation sowie Datum und Uhrzeit der Löschung.

Um eine Logdatei mit Informationen zu gelöschten Konversationen zu exportieren, gehen Sie wie folgt vor:

1. Melden Sie sich in der Applikation System Monitoring als Administrator des Systembetreibers an.
2. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt Jobs-Modul.
3. Wählen Sie den Job *Delete: conversations*.



The screenshot shows the ASC System Monitoring interface. On the left is a sidebar with navigation options: Übersicht, Status, Log-Level, Jobs, and Audit Trails. The main area displays a table of system jobs. The 'Delete: conversations' job is selected, and a modal dialog box is open on the right. The dialog has tabs for Details, Ausführungen, and Zusatzeinstellungen. In the 'Zusatzeinstellungen' tab, there is a checkbox labeled 'Vor dem Löschen nach CSV exportieren' which is checked. At the bottom of the dialog are buttons for 'Speichern' and 'Zurücksetzen'.

Name	Beschreibung	Typ	Zuletzt ausgeführt
labelSysMonitorJobMonitorRecArc - Multi-Server Failover	Recording architecture failover job	def.	29.06.2022 12:4
Aufzeichnungsarchitektur	Aufzeichnungsarchitektur Failover-Job	def.	29.06.2022 12:4
Delete recording packages- RC-02(System storage)	Job for deletion of recording packages	def.	29.06.2022 12:4
System State Inspector	Job zur Überprüfung von Hardwaredaten (RAM etc.)	def.	29.06.2022 12:4
Delete: conversations	Delete conversations	def.	29.06.2022 12:4
Delete recording packages- REC-04(System storage)	Job for deletion of recording packages	def.	29.06.2022 12:4
Löschen von Aufzeichnungspaketen- REC-01(Speichererweiterung)	Job zum Löschen von Aufzeichnungspaketen	def.	29.06.2022 12:4
REPORTneo hot topic clear	REPORTneo clear outdated hot topics	def.	29.06.2022 03:0
REPORTneo participant activity fill	REPORTneo fill call active	def.	29.06.2022 12:4
Session-Zuordnung für Kundenumfragen	Ordnet Sessions anhand ihrer Call-ID bestehenden Bewertungen zu.	def.	29.06.2022 12:4
REPORTneo participant activity compress	REPORTneo compress call activities	def.	29.06.2022 04:0
REPORTneo hot topic fill	REPORTneo fill hot topic keywords	def.	29.06.2022 12:0
REPORTneo cache state check datastock	REPORTneo update datastock	def.	29.06.2022 12:4

Statismeldungen: 7 Fehler, 0 Warnungen

Zeilen pro Seite: 50, 1 - 50 von 56, Zuletzt gefiltert am 29.06.2022 12:45:56; Anzahl der Datensätze: 56

Speichern Zurücksetzen

Abb. 1: Delete: conversations

- Öffnen Sie die Registerkarte *Zusatzeinstellungen* und markieren Sie das Kontrollkästchen *Vor dem Löschen nach CSV exportieren*.
- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

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



Die Datei *DeletedNotifications.csv* wird in folgendem Verzeichnis ausgegeben: C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\logs\Export.

3.6 Live-Streaming

Die Funktion *Live-Streaming* bietet Administratoren, Superusern, Supervisoren und Benutzern mit den entsprechenden Benutzerrechten die Möglichkeit, für ein noch besseres Qualitätsmanagement oder zu Schulungszwecken aktive Konversationen von bestimmten Nebenstellen oder Agenten live mitzuhören. Die Ansicht von aktiven Bildschirm-Aufzeichnungen (Screen) ist in Verbindung mit *SCREENrec* möglich.

Live-Streaming ist im Portal sowie im Agenten-Modul von *INSPIRATIONneo* implementiert. Des Weiteren ist Live-Streaming im Monitoring-Modul in *POWERplay* Pro möglich. Damit Agenten Live-Streaming in *POWERplay* Pro nutzen können, muss der Administrator des 1. Mandanten für den jeweiligen Benutzer im Angestellten-Modul der Applikation System Configuration das zugehörige Benutzerrecht aktivieren. Rechteänderungen werden über einen Audit-Log dokumentiert.

1. Um Benutzern das Recht für Live-Streaming in *POWERplay* Pro zuzuweisen, melden Sie sich als Administrator des Systembetreibers in der Applikation System Configuration an.
2. Öffnen Sie das Angestellten-Modul und wählen Sie in der Hauptansicht den Angestellten, dem Sie das Benutzerrecht für Live-Streaming zuweisen möchten.
3. Öffnen Sie in der Detailansicht die Registerkarte *Individuelle Funktionsrechte* und erweitern Sie das Gruppenfeld *POWERplay* Pro.
4. Öffnen Sie den Untermenüpunkt *Live-Streaming*, indem Sie auf das + Symbol klicken und aktivieren Sie anschließend das Kontrollkästchen *Alle Funktionsrechte am Live-Streaming-Modul*.
5. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Live-Streaming in *POWERplay* Pro

Die Hauptansicht zeigt den Status der einzelnen Endgeräte, die am Aufzeichnungssystem angeschlossen sind, im Überblick. Je nach Konfiguration der Ansicht wird der Endgeräte-Status unterschiedlich dargestellt. Das Kontextmenü der Hauptansicht enthält weitere Funktionen, die auf die Elemente des Fensters angewendet werden können.



Abb. 2: Live-Streaming in POWERplay Pro (Beispiel)



Weitere Informationen zu *POWERplay* Pro finden Sie in der Bedienungsanleitung *POWERplay Pro/Station*.

Live-Streaming im Portal

Live-Streaming steht im Portal im Agenten-Widget, im Extension-Widget sowie im Report-Widget zur Verfügung.

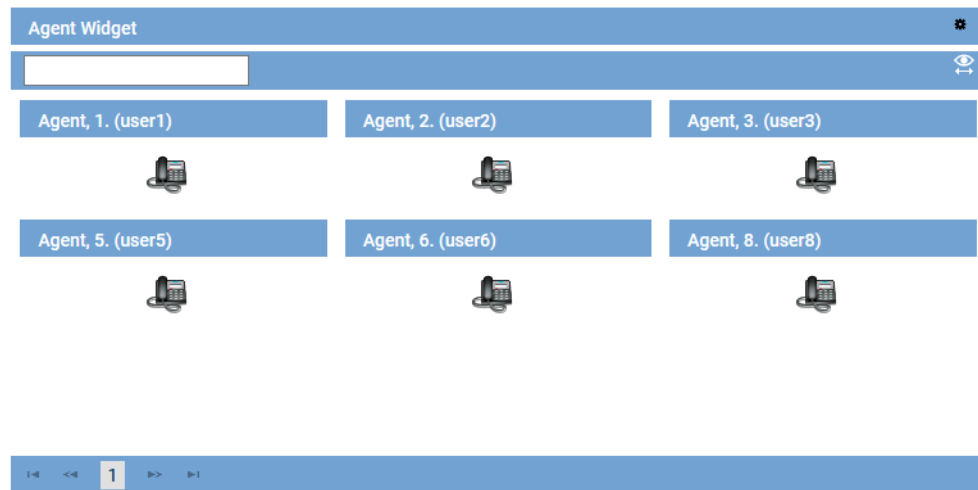


Abb. 3: Live-Streaming im Agenten-Widget (Beispiel)



Weitere Informationen zum Portal finden Sie in der Bedienungsanleitung *Portal*.

Live-Streaming im Agenten-Modul

Live-Streaming steht im Agenten-Modul in der Registerkarte *Live-Streaming* zur Verfügung.

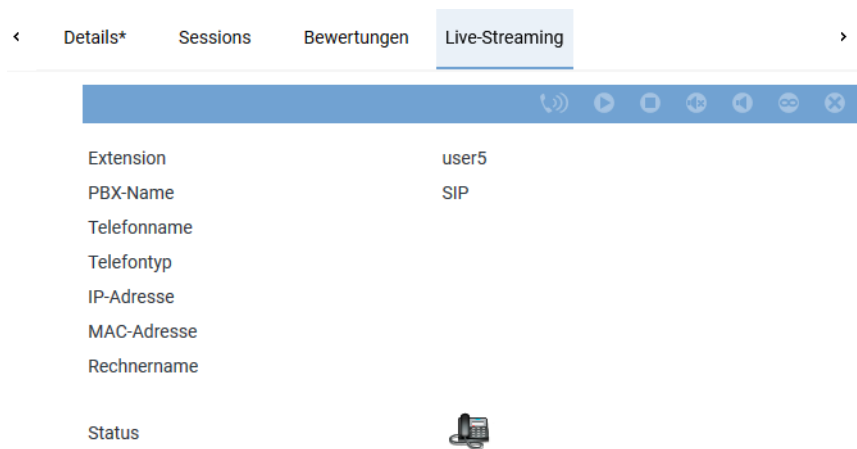


Abb. 4: Live-Streaming im Agenten-Modul (Beispiel)



Weitere Informationen zum Agenten-Modul finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo Agenten-Modul*.

4

Administrationsleitfaden für Mandanten

Folgende Konfigurationen müssen von den Mandanten durchgeführt werden:

Beschreibung der Tätigkeit	Zwingend erforderlich	Stichworte	Anleitung
Eigenen Mandanten-Account verwalten	X	<ul style="list-style-type: none"> • Benachrichtigungseinstellungen • Passwortregeln (dringend empfohlen) • SMTP-Account (dringend empfohlen) • Schlüsselverwaltung / Key Management • LDAP • Web Service 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Benutzerverwaltung (für Mandanten)</i>
Eigene Benutzer anlegen und verwalten		<ul style="list-style-type: none"> • Benutzerdaten • Daten zur Person • Account-Konfiguration • Funktionsrechte • Rollen • Organisationsstrukturen • Konversationsanzeige filtern • Konversationsregeln • Vordefinierte Funktionspakete (z. B. Superuser, Agenten, Coaching Advisor) 	
Systemnachrichten einrichten	X	<ul style="list-style-type: none"> • Nachrichtenempfänger 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Nachrichten-Modul (für Mandanten)</i>
	X	<ul style="list-style-type: none"> • Nachrichtenaufbewahrung • SNMP-Trap 	
Aufzeichnungspläne anlegen und verwalten	X	<ul style="list-style-type: none"> • Compliance-Aufzeichnungsplan • Qualitätsmanagement-Aufzeichnungsplan 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Recording Planner</i>

4

Administrationsleitfaden für Mandanten

Beschreibung der Tätigkeit	Zwingend erforderlich	Stichworte	Anleitung
		<ul style="list-style-type: none"> • Aufzeichnung automatisch steuern • Aufzeichnung extern steuern • Bildschirmaufzeichnungsfiler • DTMF-Sequenzen definieren • Automatisches Tagging von Zusatzdaten 	
Time to live (TTL) konfigurieren	X	<ul style="list-style-type: none"> • Aufbewahrungsdauer 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Recording Planner</i>
	X	<ul style="list-style-type: none"> • Aufbewahrungszeitraum 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Sessions-Modul</i>
	X	<ul style="list-style-type: none"> • Aufzeichnungen löschen • Löschzeitpunkt 	
Informationen zu Lizenzen ansehen und Warnlevel verwalten			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Lizenzierungs-Modul</i>
Informationen zu Laufwerken ansehen und anpassen		<ul style="list-style-type: none"> • Überschreibschutz • Formatierung 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Laufwerke-Modul</i>
Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> einrichten			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration Wiedergabe per Telefon</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
Funktion <i>Live Listening</i> für Agenten einrichten			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Benutzerverwaltung (für Mandanten)</i>
Betriebsarten für PHONE <u>apps</u> konfigurieren			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Recording Planner</i>
Aufzeichnungen archivieren			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Archivierung von Aufzeichnungen</i>
Aufzeichnungen exportieren		<ul style="list-style-type: none"> • Export im WAVE- oder MP3-Format 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Export von Aufzeichnungen</i>
Übertragen von Daten zwischen einem Neo-Aufzeichnungssystem zu einem Neo-Aufzeichnungssystem		<ul style="list-style-type: none"> • Aufzeichnungen importieren • Aufzeichnungen exportieren • Import/Export Neo/Neo 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ex- und Import von Neo zu Neo</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
Beschädigte Archivierungsmedien wiederherstellen			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Rekonstruktion von Medien</i>
Applikation CLIENT <u>command</u> einrichten			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration CLIENTcommand</i>
Applikation POWER <u>play</u> Instant einrichten			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration POWERplay Instant</i>

Beschreibung der Tätigkeit	Zwingend erforderlich	Stichworte	Anleitung
Applikation SCREEN <u>rec</u> einrichten		<ul style="list-style-type: none"> • Screen Recording • Bildschirmaufzeichnung • SCREEN<u>rec</u> Audio • SCREEN<u>rec</u> scan 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration SCREENrec</i>
Konfigurationsdaten importieren		<ul style="list-style-type: none"> • Angestellte importieren • Benutzerdaten importieren • Organisationsstrukturen importieren • Bewertungsvorlagen importieren • Bewertungen importieren 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Import von Konfigurationsdaten</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten) • <i>Import von Benutzerdaten</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten) • <i>XSLT-Verwaltung</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
XSLT-Dateien verwalten		<ul style="list-style-type: none"> • XSLT-Dateien importieren • XSLT-Dateien editieren • XSLT-Vorlagen • Standard-XSLT-Dateien 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>XSLT-Verwaltung</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)
Wertungsschemata für Bewertungen in IN-SPARATION <u>neo</u> anlegen und verwalten			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Wertungsschemata-Verwaltung</i>
Migrieren von einem V10-Aufzeichnungssystem zu einem Neo-Aufzeichnungssystem		<ul style="list-style-type: none"> • Migration • Export • Import • XSLT-Verwaltung • ASC Legacy Storage • ASC Legacy Integration • ASC Legacy Archive Medium 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Migration</i> • <i>XSLT-Verwaltung</i> (Anleitungen für Systembetreiber und Mandanten)
Feature <i>Free Seating</i> einrichten			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Konfiguration Free Seating</i> (Anleitung für Systembetreiber und Mandanten)

Beschreibung der Tätigkeit	Zwingend erforderlich	Stichworte	Anleitung
Referenzprozesse für Work Items definieren		<ul style="list-style-type: none">• Workflow-Schablonen• SCREEN<u>miner</u>	<ul style="list-style-type: none">• <i>SCREENminer-Regeln</i>
Grafische Oberfläche an Ihre Corporate Identity anpassen (White Labeling)			<ul style="list-style-type: none">• <i>Style-Editor-Modul</i> (Anleitungen für Systembetreiber und Mandanten)

Tab. 5: Administration durch die Mandanten

5 Fehlerbehebung



Falls Probleme mit der installierten Software oder unerklärliche Fehlermeldungen auftreten, wenden Sie sich bitte an Ihren ASC-Support vor Ort oder an den ASC-Support unter +49 700 27278776.

Um bei Bedarf Log- und Konfigurationsdateien zu einem Archiv zusammenzustellen, steht Ihnen das Programm *GetLogsClient* zur Verfügung.

5.1 GetLogsClient

Mit Hilfe des Programms *GetLogsClient* können Sie unterschiedliche Logdateien zu einem Archiv zusammenstellen.



Die Beschreibung der Funktionen finden Sie in der Online-Hilfe des Programms *GetLogsClient*.

Sie finden das Programm im Installationsverzeichnis der Neo-Software unter *ASCIASC Product Suite\scripts*.

Um das Programm in vollem Umfang nutzen zu können, müssen Sie folgende Konfigurationsschritte im Betriebssystem durchführen:

1. Öffnen Sie den *Windows Explorer* in der Taskleiste.
2. Geben Sie im Suchfeld *GetLogsClient* ein. Nach der Eingabe startet die Suche automatisch.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Suchergebnis *GetLogsClient.exe*.
⇒ Ein Kontextmenü erscheint.
4. Klicken Sie im Kontextmenü auf *Eigenschaften*.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte *Kompatibilität*.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Das Programm im Kompatibilitätsmodus ausführen für:*.
7. Wählen Sie in der Dropdown-Liste *Das Programm im Kompatibilitätsmodus ausführen für:* die Option *Windows Vista* oder *Windows 7*.
8. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Programm als Administrator ausführen*.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um die Einstellungen zu speichern und das Fenster zu schließen.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Delete: conversations	16
Abb. 2	Live-Streaming in POWERplay Pro (Beispiel)	18
Abb. 3	Live-Streaming im Agenten-Widget (Beispiel)	18
Abb. 4	Live-Streaming im Agenten-Modul (Beispiel)	19

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Login-Daten - Systembetreiber	5
Tab. 2	Login-Daten - 1. Mandant	5
Tab. 3	Administration durch den Systembetreiber	7
Tab. 4	Mögliche Parameter	14
Tab. 5	Administration durch die Mandanten	20

Glossar

App-Server

Applikationsserver bzw. Web-Server. In den Systemarchitekturen ist das der Server, auf dem der Enterprise Core und die GlassFish-Software installiert sind.

CDR

Call Detail Records sind Datensätze, die von einer Telefonanlage generiert werden und die Zusatzdaten enthalten, z. B. die Länge der Konversation, auf welcher Leitung, auf welchem Port und an welchem Endgerät die Konversation geführt wurde.

Cisco UCM

Cisco Unified Communications Manager ist eine serverbasierende IP-Telefonie-Lösung.

DTMF

Dual Tone Multi Frequency „Doppelton-Mehrfrequenz“-Tasten, die gewählt wurden, stellen auf der analogen Anschlussleitung des Telefons Wählsignale dar. Dies ist ein Verfahren zur Übermittlung der Rufnummer an das Telefonnetz oder eine Telefonanlage.

IP

Internet Protocol, Basisprotokoll für die Internetkommunikation

LDAP

Lightweight Directory Access Protocol

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.

PBX

Private Branch Exchange, Telefonanlage

RTP

Real-time Transport Protocol ist ein Protokoll zur kontinuierlichen Übertragung von Audio- und Videodaten über das IP-Protokoll im Netzwerk.

SfB

Skype for Business

SMTP

Simple Mail Transfer Protocol ist ein Protokoll, das zum Senden von E-Mails in Computernetzen dient.

SNMP

Simple Network Management Procol ist ein Netzwerkprotokoll und dient zur Überwachung und Steuerung von Netzwerkkomponenten. Das Protokoll ist beim Transport nicht auf das IP-Netzwerkprotokoll angewiesen. Es versendet unaufgefordert Nachrichten (Traps) von Aktivitäten auf den Netzwerkelementen.

SSO

Single Sign On; Vereinfachtes Login-Verfahren. Nach einer einmaligen Authentifizierung an einem Arbeitsplatz kann der Benutzer an diesem Arbeitsplatz alle Dienste und Applikationen nutzen, für die er autorisiert ist. Er muss sich an den einzelnen Applikationen nicht erneut authentifizieren.

TTL

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

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)

XSLT

XSL Transformation, kurz XSLT, ist eine Programmiersprache zur Transformation von XML-Dokumenten. XSLT baut auf der logischen Baumstruktur eines XML-Dokumentes auf und dient zur Definition von Umwandlungsregeln. XSLT-Programme, sogenannte XSLT-Stylesheets, sind dabei selbst nach den Regeln des XML-Standards aufgebaut. (Quelle: Wikipedia 22.03.2017) Die Stylesheets werden von spezieller Software, den XSLT-Prozessoren, eingelesen, die mit diesen Anweisungen ein oder mehrere XML-Dokumente in das gewünschte Ausgabeformat umwandeln.