

# Installation SCREENrec



## Installationsanleitung für Mandanten

10.08.2022

*Originalanleitung*

### Produktlinie Neo, Version 7.x

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

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

INSPIRATIONneo

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>Systemvoraussetzungen .....</b>	<b>7</b>
3.1	Client-Softwarekomponenten .....	7
3.2	Hohe DPI-Einstellungen anpassen .....	7
3.3	Media Foundation für SCREENrec .....	8
<b>4</b>	<b>Installationsvoraussetzungen .....</b>	<b>9</b>
4.1	Lizenzen .....	9
4.2	Informationen .....	9
<b>5</b>	<b>Überblick Produkt installieren und konfigurieren .....</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>Installation .....</b>	<b>11</b>
6.1	Client-Software installieren .....	11
6.2	Client-Software per MSI installieren .....	17
6.3	Native Messaging Host für ChromeWebScan-Erweiterung installieren.....	18
<b>7</b>	<b>Update .....</b>	<b>20</b>
<b>8</b>	<b>Reparatur und Fehlerbehebung .....</b>	<b>21</b>
<b>9</b>	<b>Deinstallation .....</b>	<b>22</b>
9.1	Client-Software deinstallieren .....	22
9.2	Client-Software per MSI deinstallieren .....	23
	<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>25</b>
	<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>26</b>
	<b>Glossar .....</b>	<b>27</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.

Diese Anleitung beschreibt die Installation der Applikation **SCREENrec** und des optionalen Bestandteils **SCREENrec scan Editor**.

### **SCREENrec**

**SCREENrec** ist eine Applikation, mit der Bildschirminhalte aufgezeichnet werden können, und enthält die Funktionalitäten **SCREENrec**, **SCREENrec Audio**, **SCREENrec scan** und **SCREENrec miner**.

Die Applikation **SCREENrec** verbindet den Client-Rechner mit dem Aufzeichnungsserver. Von dort werden die Aufzeichnungen auf dem Client-Rechner gesteuert. Die Applikation sendet dann die aufgezeichneten Daten an den Aufzeichnungsserver, wo sie gespeichert und anschließend im System zur Verfügung gestellt werden.

Es besteht die Möglichkeit, die Applikation im Stealth-Modus zu installieren. **SCREENrec** ist dann nur im Hintergrund aktiv und für den Benutzer des Client-Rechners nicht sichtbar. Andernfalls wird ein Programmsymbol in der Taskleiste angezeigt.



**SCREENrec** ist eine Client-Applikation. Sie muss auf jedem Client-Rechner installiert sein, auf dem sie ausgeführt werden soll.

### **SCREENrec Audio**

**SCREENrec Audio** ist eine optionale Funktion der **SCREENrec**-Applikation.

Die Aufzeichnung des Bildschirms erfolgt mittels **SCREENrec**, die des zugehörigen Audiosignals des Computers mit **SCREENrec Audio**.

Mit **SCREENrec Audio** ist die Aufzeichnung des Audiosignals des Computers des Agenten möglich. **SCREENrec Audio** verhält sich wie ein Softphone und schickt die Audiodaten der Soundkarte als **RTP**-Strom an das Aufzeichnungssystem.

Die automatische Aufzeichnungssteuerung kann durch Filter erfolgen, die über den **SCREENrec scan Editor** erstellt wurden. Dabei lösen vordefinierte Aktivitäten auf dem Bildschirm die Aufzeichnung aus. Alternativ dazu kann die Aufzeichnung auch manuell gestartet werden.

Die Aufzeichnung beinhaltet Bildschirm in Kombination mit dem Audio des Computers. Wird das Gespräch statt über den Computer über ein physikalisches Telefon geführt, werden der Bildschirm des Computers und der Audioanteil des physikalischen Telefons aufgezeichnet.

### **SCREENrec scan**

**SCREENrec scan** ist eine Funktionalität zur automatischen aktivitätsbasierten Aufzeichnungssteuerung anhand von Ereignissen auf dem Bildschirm des Agenten. **SCREENrec scan** ermöglicht zudem die Zuordnung von Bildschirminhalten zu Aufzeichnungen. Aufzeichnungen können gestartet oder gestoppt werden, wenn z. B. ein bestimmtes Programm aufgerufen oder eine bestimmte Funktion per Mausklick aktiviert wird. Als weiterer Anwendungsfall bietet **SCREENrec scan** die Möglichkeit, Aufzeichnungen stummzuschalten, wenn ein bestimmter Dialog geöffnet wird (z. B. zur Eingabe von sensiblen Daten bei Kreditkartenzahlung) und die Stummschaltung nach Beendigung des Vorgangs wieder aufzuheben (PCI-DSS-Compliance). Dazu ist eine Bildschirmaufzeichnung nicht zwingend erforderlich: Auch Audioaufzeichnungen können mit dieser Funktion stummgeschaltet werden.

### **SCREENrec scan Editor**

**SCREENrec scan Editor** ist eine Applikation zur Definition von Triggern für die aktionsgesteuerte Bildschirmaufzeichnung mittels **SCREENrec scan**.

Mit Hilfe des **SCREENrec scan Editors** kann ein Administrator Filter mit Triggern und Bedingungen für die Aufzeichnung anlegen, z. B.:

- *Welche Bereiche des Bildschirms aufgezeichnet werden sollen.*

- Welche Bereiche des Bildschirms nicht aufgezeichnet werden sollen.
- Trigger für Start/Stopp-Funktion, z. B. bei dem Wechsel in eine andere Applikation.
- Trigger für Mute/Unmute, z. B. für **PCI-DSS-Compliance** zum Ausblenden von Kreditkarteninformationen.
- Trigger zum Hinzufügen von Zusatzdaten, z. B. von einer **CRM-Software**.

SCREEN<sub>rec</sub> scan Editor ist eine herstellerunabhängige Lösung, die mit den meisten **CRM**-, **ERP**-, Office- und Windows-Anwendungen kompatibel ist.



Der SCREEN<sub>rec</sub> scan Editor kann nur von einem Administrator genutzt werden und sollte deshalb NICHT auf den Client-Rechnern installiert werden.

### **SCREEN<sub>miner</sub>**

SCREEN<sub>miner</sub> ermöglicht einen umfangreichen Einblick in die Qualität des Kundenkontakts. Es wertet den Arbeitsablauf des Agenten aus und deckt Verbesserungspotential auf.



Informationen zur Konfiguration des SCREEN<sub>miner</sub>-Regeln-Moduls finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *System Configuration SCREEN<sub>miner</sub>-Regeln*.



Ändert sich die IP-Adresse des Aufzeichnungsservers, dann müssen Sie die SCREEN<sub>rec</sub>-Clients neu installieren, um die neue IP-Adresse einzustellen. Aus Sicherheitsgründen kann die Anpassung der IP-Adresse nicht über die Bedienoberfläche erfolgen.



Grundlegende Informationen zu den benötigten Hard- und Softwarekomponenten finden Sie in der Installationsanleitung *Installationsvoraussetzungen*.

### 3.1 Client-Softwarekomponenten

Wird die Applikation per MSI-Setup installiert, müssen mindestens folgende Softwarekomponenten bereits auf dem Client-Rechner installiert sein:

- .Net 4.5
- Java Runtime 11.0.xx

### 3.2 Hohe DPI-Einstellungen anpassen

Wenn für den sekundären Bildschirm eine Skalierung konfiguriert wurde, müssen die DPI-Einstellungen in Windows manuell angepasst werden, damit der sekundäre Bildschirm korrekt aufgezeichnet werden kann.

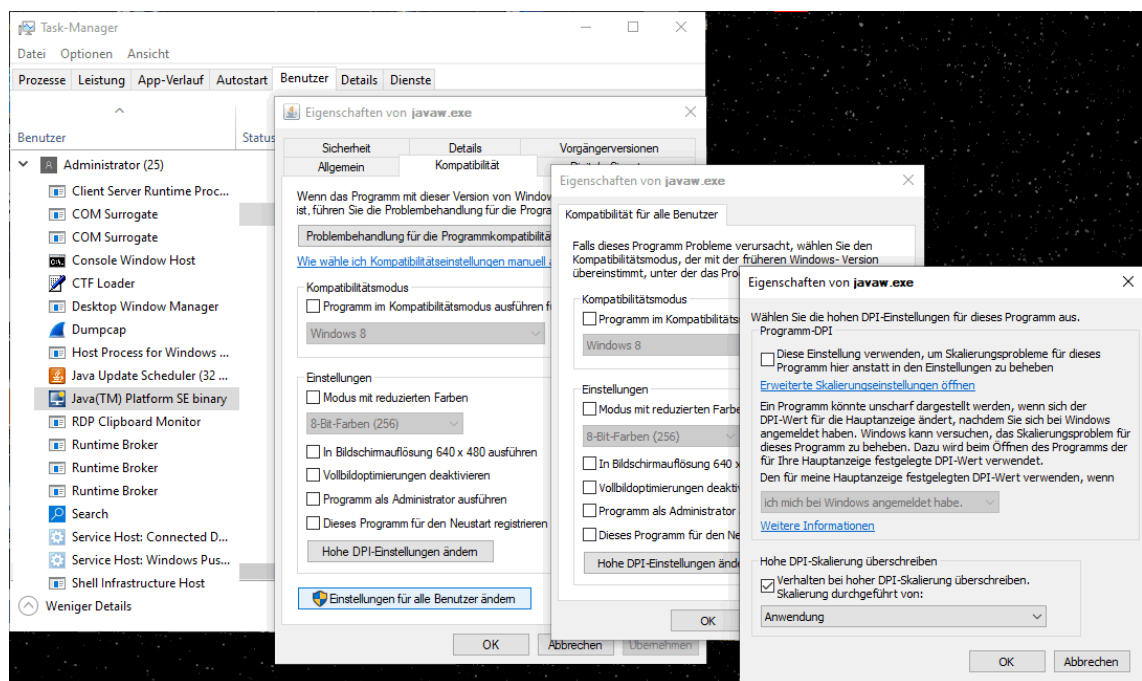


Abb. 1: DPI-Einstellungen manuell anpassen

1. Starten Sie den Task-Manger.
2. Wechseln Sie in die Registerkarte *Benutzer* und suchen Sie nach dem SCREENrec-Client-Prozess.
3. Öffnen Sie das Kontextmenü des SCREENrec-Client-Prozesses mit einem Rechtsklick und wählen Sie den Menüpunkt *Eigenschaften*.
4. Wechseln Sie in die Registerkarte *Kompatibilität*.
5. Klicken Sie auf *Einstellungen für alle Benutzer ändern*.
6. Klicken Sie im sich öffnenden Fenster auf die Schaltfläche *Hohe DPI Einstellungen ändern*.
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen unter *Hohe DPI-Einstellung überschreiben* und wählen Sie in der Dropdown-Liste *Anwendung*.
8. Bestätigen Sie die Eingaben, indem Sie auf die Schaltfläche *OK* klicken.
9. Starten Sie den SCREENrec-Client im Anschluss neu.

### 3.3 Media Foundation für SCREENrec

Für die Nutzung der Client-Applikation SCREENrec muss Media Foundation auf dem Client-Rechner installiert sein, das im Media Feature Pack für Windows 10 N und Windows 10 KN-Editionen enthalten ist.



Weitere Informationen finden Sie unter <https://support.microsoft.com/de-de/help/3010081/media-feature-pack-for-windows-10-n-and-windows-10-kn-editions>.



## 4 Installationsvoraussetzungen



Informationen zu den verwendeten Standardports finden Sie in der Installationsanleitung *Installationsvoraussetzungen* im Kapitel *Communication Matrix*.



Falls Sie kundenspezifische Ports konfiguriert haben, müssen Sie diese in der Firewall zusätzlich freischalten.

### 4.1 Lizenzen

Für die Client-Applikation SCREENrec sind, abhängig von den Funktionalitäten, die Sie nutzen möchten, die folgenden Lizenzen erforderlich:

Lizenzname	Anzahl	Beschreibung
SCREEN <u>rec</u> Seat li- cense	1 pro Client-Rechner	Lizenz für die ungefilterte Aufzeichnung von Bildschirmaktivitäten.

Tab. 1: Lizenzen SCREENrec Seat

Lizenzname	Anzahl
SCREEN <u>rec</u> scan system license	1 pro Aufzeichnungssystem
SCREEN <u>rec</u> scan license	1 pro Client-Rechner

Tab. 2: Lizenzen SCREENrec scan license

Lizenzname	Anzahl	Beschreibung
SCREEN <u>rec</u> Audio	1 pro Client-Rechner	Da SCREEN <u>rec</u> Audio ohne SCREEN <u>rec</u> nicht möglich ist, beinhaltet das Paket die folgenden Lizenzen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• SCREEN<u>rec</u></li> <li>• SCREEN<u>rec</u> scan Editor</li> <li>• EVOIP<u>neo</u> universal port-based</li> </ul>

Tab. 3: Lizenzen SCREENrec Audio

### 4.2 Informationen

Bevor Sie mit der Installation beginnen, stellen Sie bitte sicher, dass Ihnen die folgenden Informationen vorliegen:

- IP-Adresse des Aufzeichnungsservers

Folgende Schritte sind durchzuführen:

1. Installieren Sie den SCREENrec-Client auf allen Client-Rechnern, auf denen die Applikation SCREENrec laufen soll, siehe [Kapitel "Client-Software installieren", S. 11](#).
2. Konfigurieren Sie in der Applikation System Configuration > Angestellten-Modul in der Registerkarte *Agentendaten* die Benutzer der Client-Rechner, auf denen die Applikation SCREENrec laufen soll:
  - Benutzer als Agent definieren
  - Extension, PBX-Agenten-ID oder Chat-ID des Agenten eingeben
  - Windows-Benutzernamen als Benutzernamen des Agenten **oder** den Rechnernamen des Agenten eingeben  
Alternativ: Benutzernamen **und** Rechnernamen des Agenten eingeben
3. Aktivieren Sie in der Applikation System Configuration > Recording-Planner-Modul > Compliance-Modul in dem Aufzeichnungsplan, den Sie zur Bildschirmaufzeichnung nutzen möchten, die Funktion *Bildschirm aufzeichnen*.
4. Erlauben Sie in der Applikation System Configuration > Recording-Planner-Modul > Compliance-Modul im Aktionsknoten, den Sie zur Bildschirmaufzeichnung erstellen, im Gruppenfeld *Externe Aufzeichnungssteuerung* die Nutzung des Clients SCREENrec.

Optional für die Remote-Nutzung von SCREENrec:

5. Konfigurieren Sie die Remote-Desktop-Eigenschaften auf dem Remote-Rechner, siehe Remote Desktop konfigurieren.

Optional für die Nutzung von Aufzeichnungsfiltren:

6. Installieren Sie den SCREENrec scan Editor auf dem Rechner des Administrators, siehe [Kapitel "Client-Software installieren", S. 11](#).

### Weitere Voraussetzungen für die Nutzung der Applikation



Der **Systembetreiber** muss in der Applikation System Configuration im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul in der Registerkarte *Serverzuordnung* die Funktion *Bildschirmaufzeichnung* aktivieren.

Wenden Sie sich an den Administrator Ihres Systembetreibers, um sicherzustellen, dass die erforderlichen Einstellungen vorgenommen wurden.



Auf dem Server des Aufzeichnungssystems sind keine weiteren Installationsschritte notwendig. Die für die Nutzung der Client-Applikation erforderliche Server-Software wird automatisch zusammen mit der Software des Aufzeichnungssystems installiert.



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



Informationen zur Konfiguration von Aufzeichnungsplänen finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.



Informationen zur Erstellung von Aufzeichnungsfiltren finden Sie in der Bedienungsanleitung *Bedienung SCREENrec scan Editor*.

## 6 Installation

### 6.1 Client-Software installieren



Beachten Sie, dass die Installation der Client-Software nur mit Administratorrechten ausgeführt werden kann.



Während der Installationsroutine wird geprüft, ob die erforderliche Java-Version auf dem Anwenderrechner installiert ist. Falls dies nicht der Fall ist, wird vor der Installation der SCREENrec-Software das Java Runtime Environment installiert. Wenn Sie die Installation abbrechen, können Sie die Anwendung SCREENrec nicht verwenden.

1. Legen Sie das Installationsmedium für die SCREENrec-Software ein.
2. Öffnen Sie das Verzeichnis der SCREENrec-Software.
3. Wählen Sie aus dem Kontextmenü der Datei *setup.exe* den Menüpunkt *Als Administrator ausführen* aus.
  - ⇒ Die Version des Java Runtime Environment wird geprüft. Falls die erforderliche Version nicht installiert ist, erscheint der InstallShield Wizard für Java JRE.

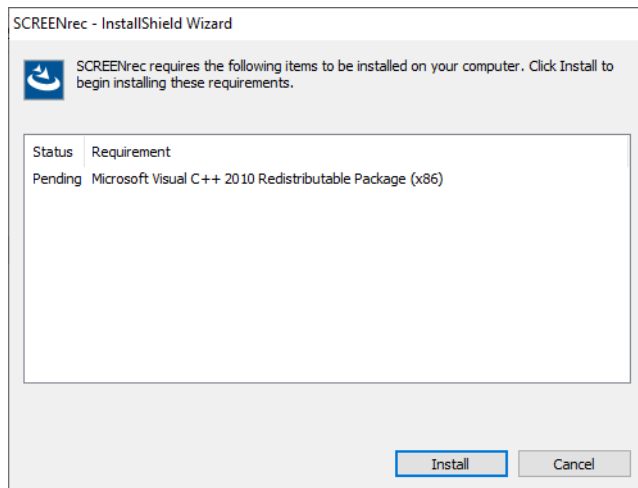


Abb. 2: Installationsassistent für das Java Runtime Environment

4. Um die Installation komplett abzubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Cancel*.  
Um die Installation zu starten, klicken Sie auf die Schaltfläche *Install*.
  - ⇒ Der Installationsfortschritt wird angezeigt.

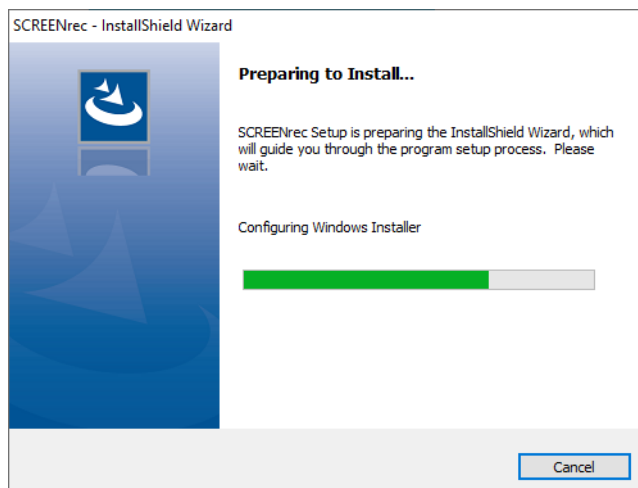


Abb. 3: Information zum Installationsfortschritt

- ⇒ Nach der Installation vom Java Runtime Environment erscheint der InstallShield Wizard für die Installation der SCREENrec-Software.

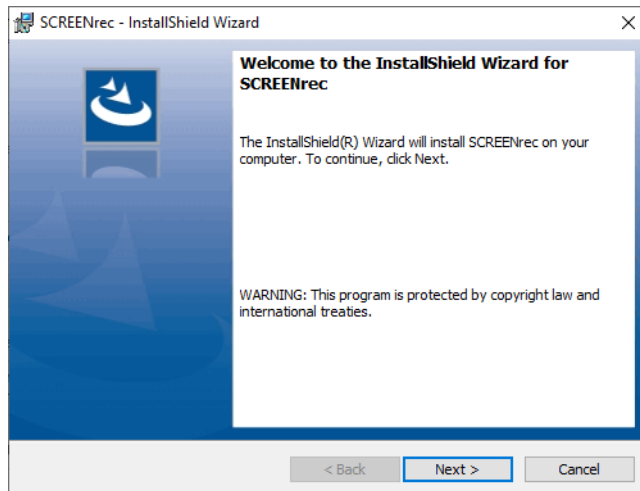


Abb. 4: SCREENrec - Installationsassistent Begrüßungsbildschirm

5. Klicken Sie im Begrüßungsbildschirm auf die Schaltfläche *Next*, um die Installation zu starten.
6. Ändern Sie bei Bedarf das Zielverzeichnis, indem Sie auf die Schaltfläche *Change* klicken.

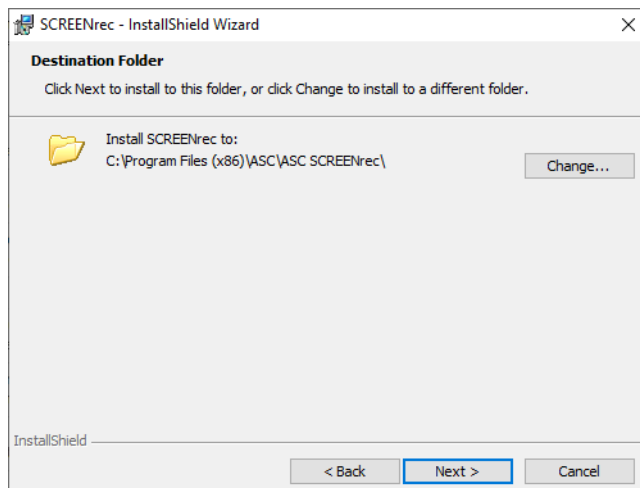


Abb. 5: Zielverzeichnis wechseln

7. Wählen Sie ein Zielverzeichnis aus.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um die Einstellung zu speichern.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Next*, um fortzufahren.
10. Wählen Sie einen Setup-Typ aus.

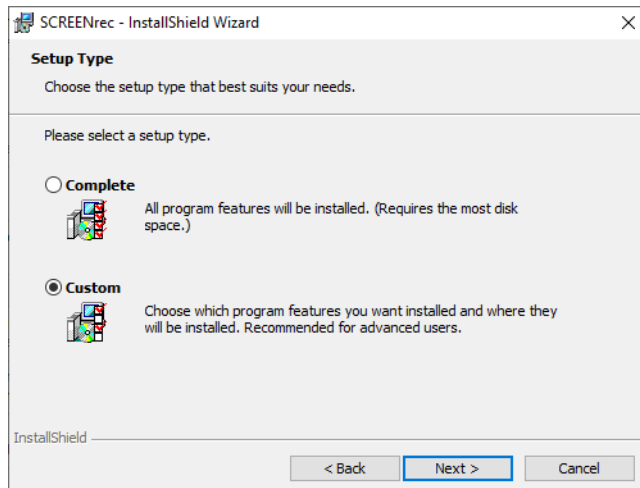



Abb. 6: Setup-Typ wählen

- Wählen Sie die Option *Complete*, wenn Sie alle Features installieren möchten.
- Wählen Sie die Option *Custom*, wenn Sie nur ausgewählte Features installieren möchten, z. B. die SCREENrec-Client-Software ohne den SCREENrec scan Editor oder nur den SCREENrec scan Editor.

Stellen Sie für die Features, die nicht installiert werden sollen, in der vorangestellten Drop-down-Liste die Option  *This feature will not be available* ein.

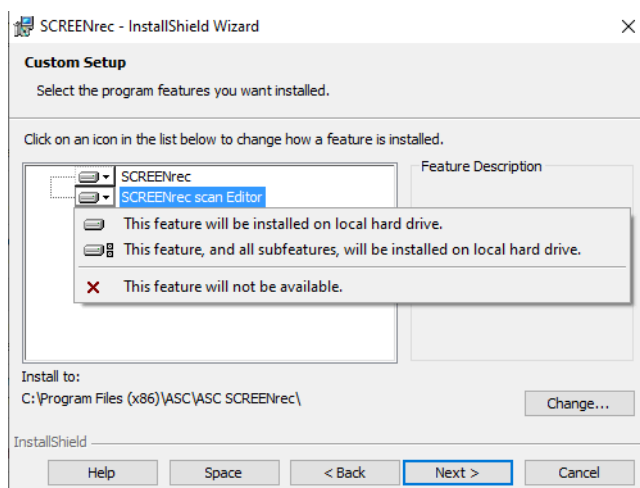


Abb. 7: Features auswählen



Mit Hilfe des SCREENrec scan Editor kann der Administrator Filter erstellen, die bestimmen, welche Bildschirmbereiche bzw. welche Aktivitäten aufgezeichnet oder bei der Aufzeichnung ausgeblendet werden sollen. Der Editor sollte daher nur dem Administrator zur Verfügung gestellt und nicht auf den Client-Rechnern der Agenten installiert werden.



Um die Funktionalität SCREENminer nutzen zu können, muss auf mindestens einem Client-Rechner der SCREENrec scan Editor aktiviert werden, um entsprechende Filter zu erstellen. Des Weiteren müssen in der Folge der Installationsroutine die Funktionalitäten SCREENrec und SCREENrec scan aktiviert werden.

11. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Next*, um fortzufahren.
12. Geben Sie die IP-Adresse des Aufzeichnungsservers ein.

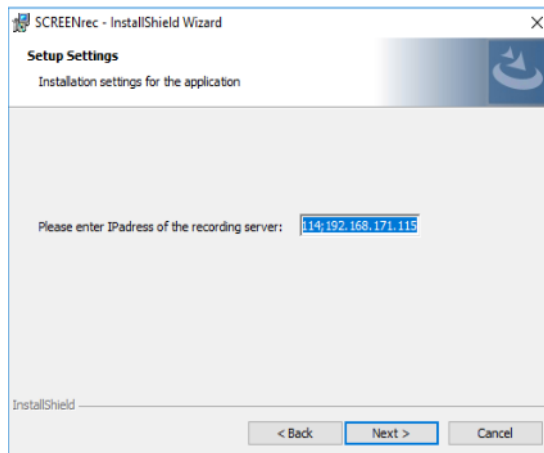


Abb. 8: IP-Adresse eingeben (Beispiel)



Sie können für einen Failover-Betrieb der Bildschirmaufzeichnung mehrere Aufzeichnungsserver hinzufügen, indem Sie die jeweiligen IP-Adressen, getrennt durch ein Semikolon oder ein Komma, in das Eingabefeld eingeben: z. B. `192.168.171.114;192.168.171.115`

Mit der hier gezeigten Einstellung wird der SCREENrec-Client zunächst versuchen, sich mit `192.168.171.114` zu verbinden, und falls dies nicht möglich sein sollte, wird versucht, eine Verbindung zu `192.168.171.115` herzustellen.

13. Bestätigen Sie die Eingabe, indem Sie auf die Schaltfläche *Next* klicken.
14. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die *Exchange Java Security Policies* aktivieren möchten.

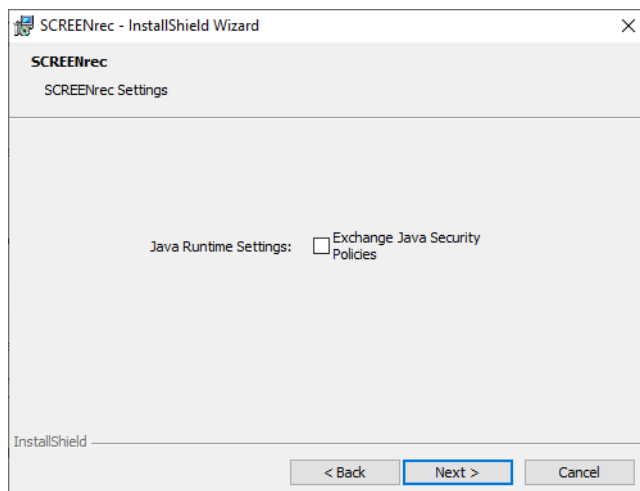


Abb. 9: Java Runtime Settings

15. Bestätigen Sie die Eingabe, indem Sie auf die Schaltfläche *Next* klicken.
16. Stellen Sie ein, ob die Applikation im Stealth-Modus betrieben werden soll. Aktivieren Sie dazu bei Bedarf das Kontrollkästchen.
  - ☒ = Stealth-Modus ist aktiviert. SCREENrec läuft im Hintergrund und ist für den Benutzer des Computers nicht sichtbar.
  - ☐ = Stealth-Modus ist nicht aktiviert. Das Programmsymbol ist in der Taskleiste sichtbar und zeigt den Aufzeichnungs- und Verbindungsstatus zum Server an.

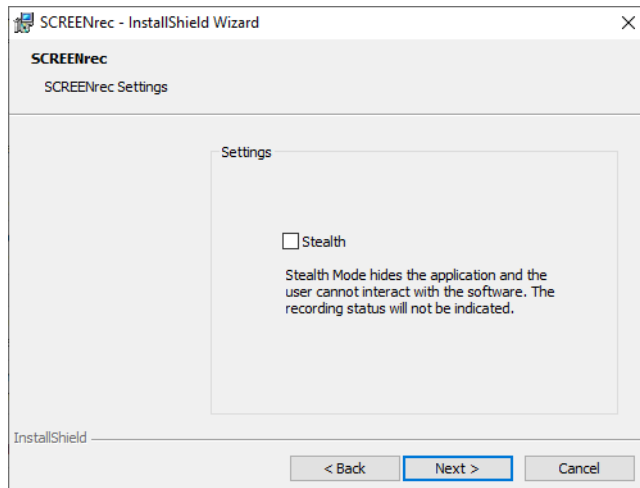


Abb. 10: Stealth-Modus aktivieren

17. Bestätigen Sie die Eingabe, indem Sie auf die Schaltfläche *Next* klicken.
18. Nehmen Sie die Einstellungen von SCREENrec vor.  
Aktivieren Sie dazu bei Bedarf das Kontrollkästchen.
  - ☒ = Einstellung ist aktiviert.
  - ☐ = Einstellung ist nicht aktiviert.

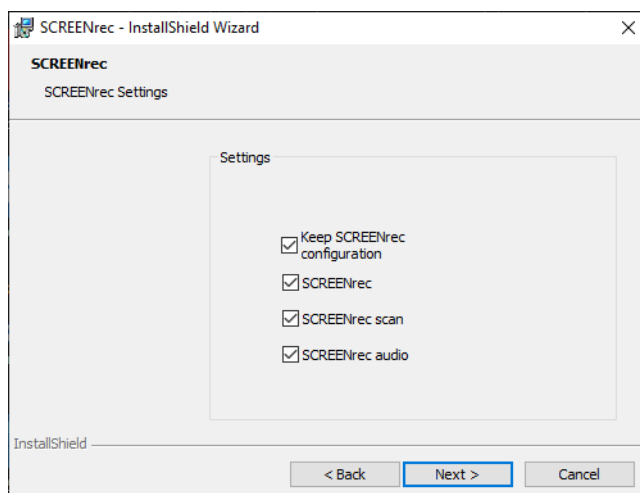


Abb. 11: Einstellungen wählen

<i>Keep SCREENrec configuration</i>	Gibt an, ob die Einstellungen einer bestehenden SCREENrec-Installation behalten werden sollen.  <input checked="" type="checkbox"/> = Einstellungen werden behalten. <input type="checkbox"/> = Einstellungen werden gelöscht.
<i>SCREENrec</i>	Aktivieren Sie SCREENrec, wenn Sie SCREENrec scan und/oder SCREENrec Audio nutzen möchten.
<i>SCREENrec scan</i>	Aktivieren Sie SCREENrec scan, wenn Sie die Funktionalität zur automatischen aktivitätsbasierten Aufzeichnungssteuerung anhand von Ereignissen auf dem Bildschirm des Agenten nutzen möchten.
<i>SCREENrec audio</i>	Aktivieren Sie SCREENrec Audio, wenn Sie zusätzlich zum Bildschirm des Agenten auch das zugehörige Audiosignal aufzeichnen möchten.



Aktivieren Sie nur Funktionalitäten, für die Sie eine Lizenz besitzen. Wird eine Funktionalität aktiviert, für die keine gültige Lizenz vorhanden ist, wird später auch die Funktionalität, für die eine Lizenz vorliegt, nicht laufen.

Manche Funktionalitäten bedingen hierarchisch die Aktivierung einer weiteren Funktionalität: SCREENrec ist Voraussetzung für die Nutzung von SCREENrec Audio und SCREENrec scan. SCREENrec und SCREENrec scan sind Voraussetzung für die Nutzung der Funktionalität SCREENminer über das SCREENminer-Regeln-Modul der Applikation System Configuration.

19. Bestätigen Sie die Eingabe, indem Sie auf die Schaltfläche *Next* klicken.

20. Starten Sie die Installation, indem Sie auf die Schaltfläche *Install* klicken.

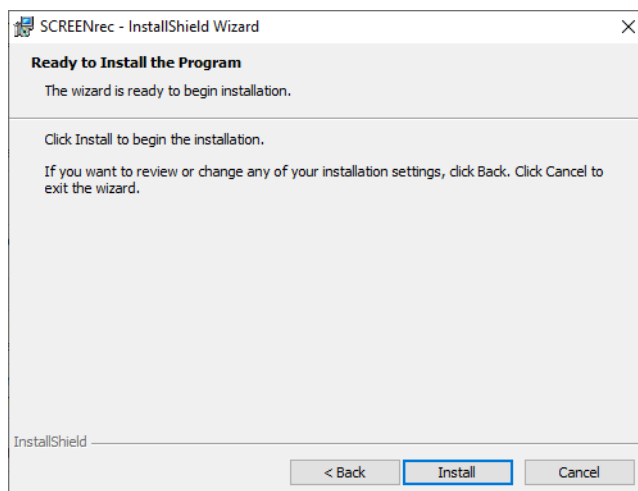


Abb. 12: Installation starten

⇒ Der Installationsfortschritt wird angezeigt.

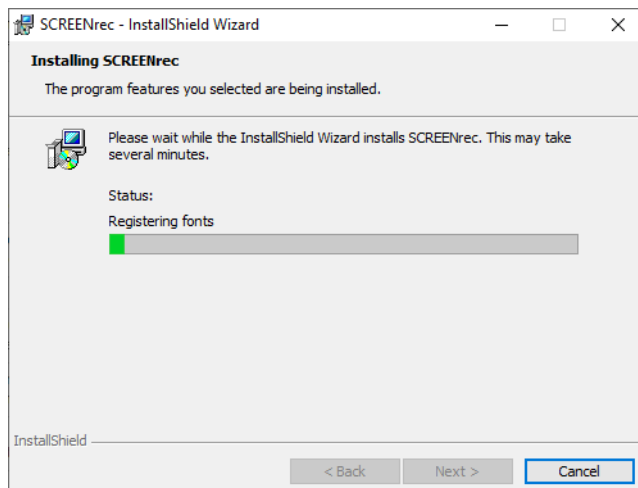


Abb. 13: Information zum Installationsfortschritt

21. Schließen Sie die Installation der SCREENrec-Software ab, indem Sie auf die Schaltfläche *Finish* klicken.



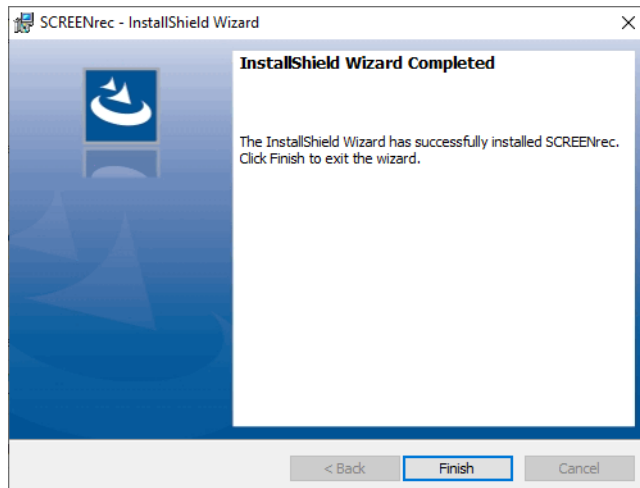


Abb. 14: Installation abschließen

⇒ Folgender Dienst wurde auf dem Rechner installiert:

<b>SCREENrec</b>	Dienst, der die Applikation SCREENrec auf dem Client-Rechner überwacht und wieder startet, falls sie dort beendet wird.
------------------	---



Nach der Installation müssen Sie den Rechner neu starten.

Nach dem Neustart des Rechners wird die Applikation automatisch im Hintergrund gestartet.

## 6.2

### Client-Software per MSI installieren



Grundlegende Informationen über die Installation per MSI finden Sie unter:

[https://msdn.microsoft.com/de-de/library/cc759262\(v=ws.10\).aspx](https://msdn.microsoft.com/de-de/library/cc759262(v=ws.10).aspx).

Um die Software per MSI zu installieren, muss die Datei *msiexec.exe* mit den entsprechenden Parametern ausgeführt werden.

Installieren können Sie mit folgendem Befehl:

```
msiexec.exe /i "SCREENrec.msi" /quiet
```

<i>/i</i>	Installation des Software-Pakets <i>SCREENrec.msi</i>
<i>/quiet</i>	Startet die Installation im Hintergrund.

Um die Standardinstallation zu verändern, können Sie folgende Parameter ergänzen:

<b>ADDLOCAL=</b>	Folgende Komponenten der Applikation stehen zur Verfügung und können für die Installation kombiniert werden:	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>SCREENrec</i></li> <li>• <i>SCREENrecEditor</i></li> <li>• <i>SCREENrec,SCREENrecEditor</i></li> </ul>	
<b>BOOL_M_STEALTH=</b>	<i>"1"</i>	Modus der Aufzeichnung sichtbar
	<i>""</i>	Modus der Aufzeichnung nicht sichtbar
<b>BOOL_M_REC=</b>	<i>"1"</i>	Aufzeichnung aktiviert
	<i>""</i>	Aufzeichnung deaktiviert
<b>BOOL_M_SCAN=</b>	<i>"1"</i>	Gefilterte Aufzeichnung aktiviert
	<i>""</i>	Gefilterte Aufzeichnung deaktiviert
<b>CONNECTIP=</b>	IP des Aufzeichnungsservers, z. B. <i>192.168.169.143</i>	
<b>ALLUSERS=</b>	<i>""</i>	Benutzerabhängig

"1"	Rechnerabhängig
"2"	Rechnerabhängige Installation, installiert aber benutzerabhängig, wenn der ausführende Benutzer keine Zugriffsrechte für diesen Rechner besitzt.

Beispiel für die benutzerabhängige Installation von SCREENrec, im Hintergrund, ohne Editor, im Stealth-Modus mit Aufzeichnung mit möglicher Filterung und der Aufzeichnungsserver hat die IP-Adresse 192.168.169.143.

```
msiexec.exe /i "SCREENrec.msi" /quiet ADDLOCAL=SCREENrec BOOL_M_STEALTH=""
BOOL_M_REC="" CONNECTIP=192.168.169.143 ALLUSERS=""
```



Weitere Informationen zu den Parametern für ALLUSERS finden Sie unter [https://msdn.microsoft.com/en-us/library/aa367559\(v=vs.85\).aspx](https://msdn.microsoft.com/en-us/library/aa367559(v=vs.85).aspx).

### 6.3

#### Native Messaging Host für ChromeWebScan-Erweiterung installieren

ChromeWebScan ist eine Erweiterung für Chrome, die webseitenbasierte Aufzeichnungssteuerung und Tagging in SCREENrec scan ermöglicht. Die Erweiterung wird über die Chrome Extension API erstellt, die im Chrome Webstore über den Link <https://chrome.google.com/webstore/detail/chromewebscan/idnicikendbhmfpmjgdgipmfobnangg> installiert werden kann.

ChromeWebScan setzt das Vorhandensein des nativen Messaging Hosts *com.asc.screen.chromewebscan.portprovider* im Installationsordner des SCREENrec voraus. Die ZIP-Datei enthält:

- ASC Webscan Port Provider.exe
- manifest.json
- Register Chrome native host - Current User.bat
- Register Chrome native host - Local Machine.bat

Legen Sie die Dateien im Installationsordner des SCREENrec Clients unter *>\portprovider* ab und führen Sie anschließend die Datei *Register Chrome native host - Local Machine.bat* aus.

Die Erweiterung kann in so genannten Multi-User Sessions oder Single-User Sessions genutzt werden. Dafür stehen zwei verschiedene Verbindungsmodi zu ChromeWebScan zur Verfügung:

- **Multi-User Session**  
Standardmodus. Wurde der Multi-User-Session-Modus aktiviert, startet die Chrome-Erweiterung den nativen Messaging Host und sendet eine Portanfrage für den Standard-WebScan-Port  $\geq 1339$ .  
Der Multi-User-Modus bietet sich für Terminalserver- und Citrix-Umgebungen an, wo pro Benutzersession eine eigene SCREENrec-Instanz (Prozess) gestartet wird, und der Portprovider dazu dient, den Kommunikationsport für die SCREENrec-Instanz zu ermitteln, die in der gleichen Benutzersession gestartet wurde wie der Browser, um eine Fremdsteuerung zu verhindern.
- **Single-User Session**  
Wurde der Single-User-Session-Modus statt des Standardmodus aktiviert, versucht sich die Chrome-Erweiterung auf den Standardport 1339 zu verbinden. Schlägt die Verbindung fehlt, fragt die Erweiterung im Abstand von 5 Sekunden die folgenden 4 Ports ab (inkl. Port 1343).

Bei Port 1339 handelt es sich um den Standard-WebScan-Port, den Sie jedoch jederzeit ändern können, indem Sie ihn entsprechend anpassen und eine der beiden Connection Mode Policies aktivieren.

#### Verbindungsmodi ändern

Mittels .reg-Dateien, die mit der Erweiterung mitgeliefert werden, kann der Verbindungsmodus geändert werden:

- Für Single-User Session: `C:\Users\<UserName>\AppData\Local\Google\Chrome\User Data\Default\Extensions\idnecikendbhmfeipmjdggipmfobnangg\<chromewebscan version>\policies\WebScanPortRetrievalDirect.reg`
- Für Multi-User Session: `C:\Users\<UserName>\AppData\Local\Google\Chrome\User Data\Default\Extensions\idnecikendbhmfeipmjdggipmfobnangg\<chromewebscan version>\policies\WebScanPortRetrievalViaNativeHost.reg`

Damit die Änderung aktiv wird, muss Chrome neugestartet werden.



Die Anzahl gleichzeitig angemeldeter Benutzer auf einem Terminalserver, die SCREENrec mit SCREENrec native und Web Scan (d. h. webbasiertes Triggering: HTTP API und Chrome-WebScan) verwenden, ist auf 25 Benutzer beschränkt.



Für Applikationen, die die Screenrec Scan HTTP-API in Terminal Server Umgebungen nutzen, kann der verwendete Port für den aktuellen Benutzer für die HTTP-API in der Datei %APPDATA%\ASC\SCREENrec\port.txt im UserData-Verzeichnis ermittelt werden.

## 7 Update

---

### 7 Update

Für Client-Applikationen stehen keine Updates zur Verfügung.

Ein Update des Clients erfolgt durch die Neuinstallation, während der die alte Version der Client-Applikation automatisch deinstalliert und durch die neue ersetzt wird.

### 8 Reparatur und Fehlerbehebung



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

Benutzen Sie **nicht** die im Setup-Menü enthaltenen Funktionen *Repair* oder *Modify*.



Bevor Sie die Applikation deinstallieren können, müssen Sie sie beenden.

## 9.1

## Client-Software deinstallieren

1. Öffnen Sie den Punkt *Programme und Features* über *Start > Systemsteuerung > Programme > Programme und Features*
2. Markieren Sie **SCREENrec** und klicken Sie auf die Schaltfläche *Deinstallieren* oder öffnen Sie per Rechtsklick das Kontextmenü und klicken Sie auf den Menüpunkt *Deinstallieren*.

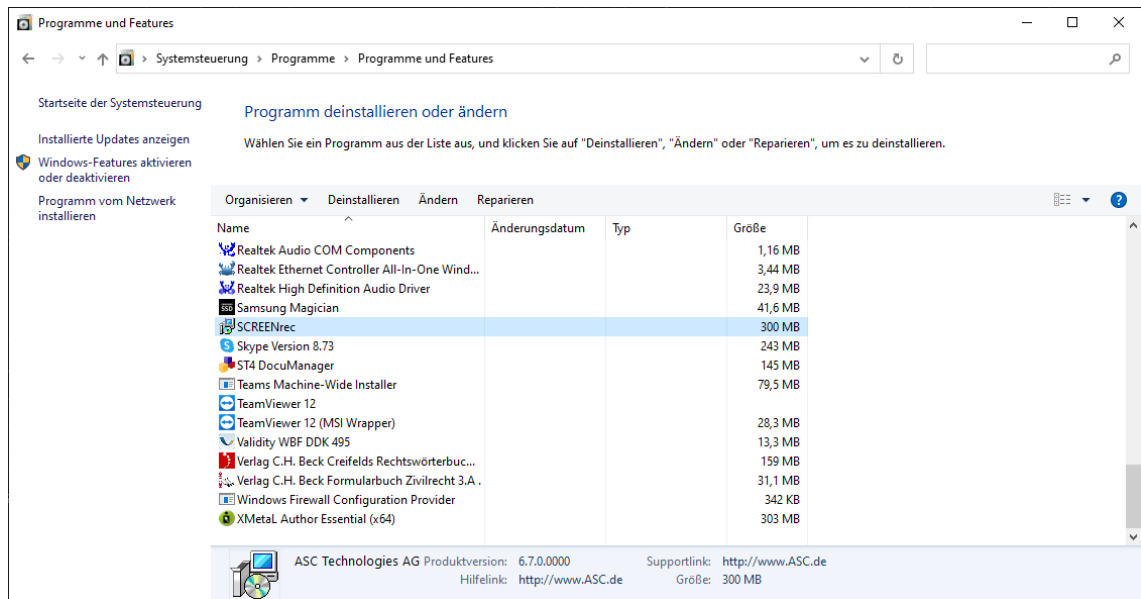


Abb. 15: Software deinstallieren

3. Bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage mit *Ja*.

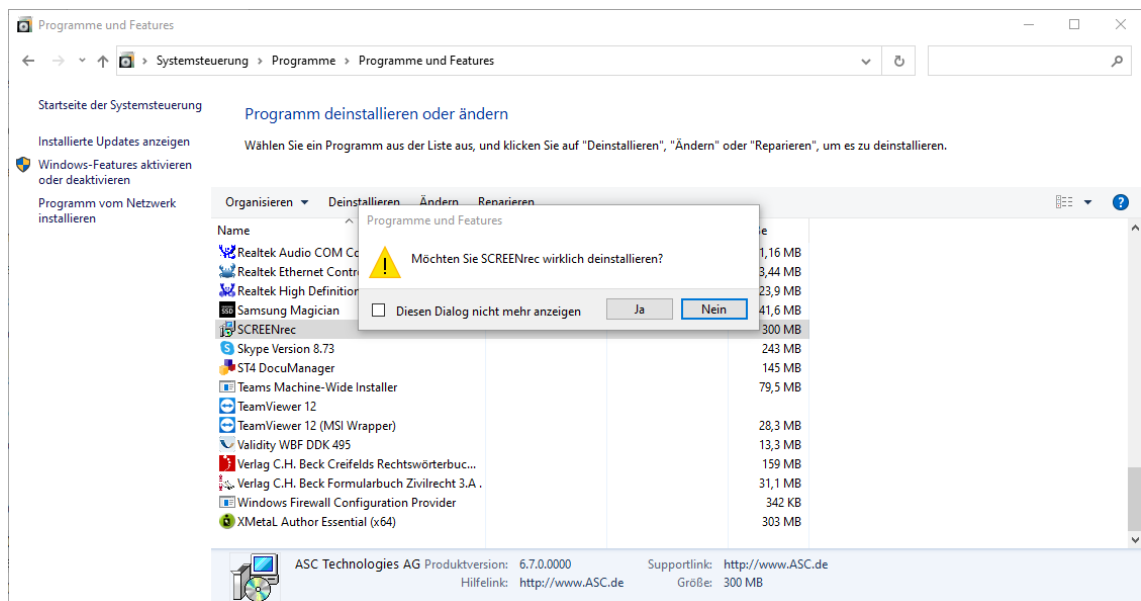


Abb. 16: Sicherheitsabfrage bestätigen

4. Für eine erfolgreiche Deinstallation muss das System heruntergefahren und im Anschluss neu gestartet werden. Bestätigen Sie zu diesem Zweck die Sicherheitsabfrage mit *OK*.

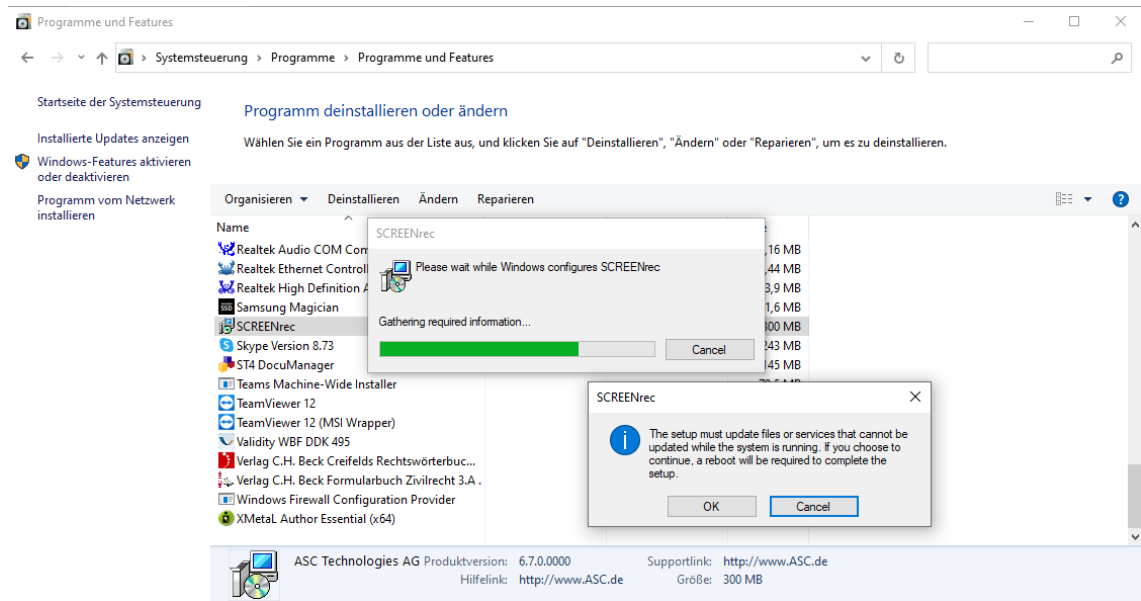


Abb. 17: System herunterfahren und neu starten

5. Schließen Sie die Deinstallation ab, indem Sie die Sicherheitsabfrage mit **OK** bestätigen und das System so neu starten.

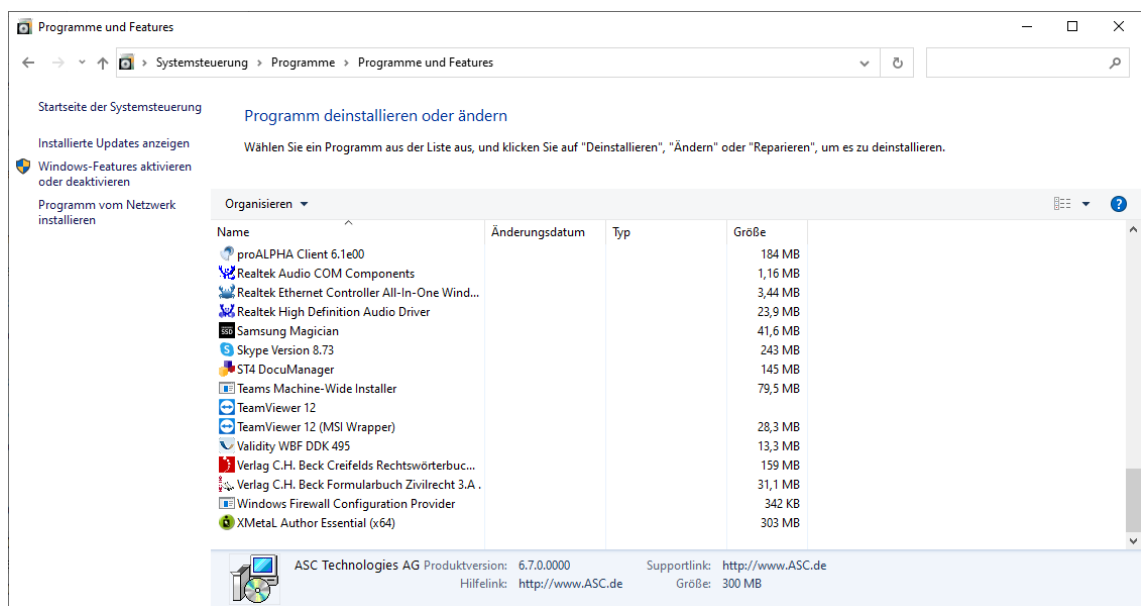


Abb. 18: Deinstallation abschließen

- ⇒ Die Deinstallation der Software wird abgeschlossen.
- ⇒ Der Windows-Service **SCREENrec**-Client wird vom Client-Rechner entfernt.



Eventuell automatisch installierte Programme wie Java, die für den Betrieb der Applikation Voraussetzung sind, werden nicht automatisch entfernt, sondern müssen bei Bedarf manuell entfernt werden.

## 9.2

### Client-Software per MSI deinstallieren

Um die Software per MSI zu deinstallieren, muss die Datei *msiexec.exe* mit den entsprechenden Parametern ausgeführt werden.

1. Geben Sie folgende Befehle mit den entsprechenden Parametern zur Deinstallation in eine Eingabeaufforderung ein:

```
msiexec.exe /x "SCREENrec.msi"/quiet
```

---

<code>/x</code>	Deinstalliert das Software-Paket " <i>SCREENrec.msi</i> "
<code>/quiet</code>	Deinstalliert im Hintergrund



## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	DPI-Einstellungen manuell anpassen .....	7
Abb. 2	Installationsassistent für das Java Runtime Environment .....	11
Abb. 3	Information zum Installationsfortschritt .....	11
Abb. 4	SCREENrec - Installationsassistent Begrüßungsbildschirm.....	12
Abb. 5	Zielverzeichnis wechseln .....	12
Abb. 6	Setup-Typ wählen .....	13
Abb. 7	Features auswählen .....	13
Abb. 8	IP-Adresse eingeben (Beispiel) .....	14
Abb. 9	Java Runtime Settings .....	14
Abb. 10	Stealth-Modus aktivieren .....	15
Abb. 11	Einstellungen wählen .....	15
Abb. 12	Installation starten.....	16
Abb. 13	Information zum Installationsfortschritt .....	16
Abb. 14	Installation abschließen .....	17
Abb. 15	Software deinstallieren .....	22
Abb. 16	Sicherheitsabfrage bestätigen .....	22
Abb. 17	System herunterfahren und neu starten .....	23
Abb. 18	Deinstallation abschließen .....	23

## Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Lizenzen SCREEN\$rec\$ Seat.....	9
Tab. 2	Lizenzen SCREEN\$rec\$ scan license.....	9
Tab. 3	Lizenzen SCREEN\$rec\$ Audio .....	9

---

## Glossar

### CRM

---

Customer Relationship Management

### ERP

---

Enterprise Resource Planning

### MSI

---

Microsoft Installer oder Windows Installer stellt eine Laufzeitumgebung für Installationsroutinen unter Microsoft-Windows-Betriebssystemen bereit.

### PCI DSS

---

Payment Card Industry Data Security Standard

### RTP

---

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