

Telstrat Import Adaptor



Administrationsanleitung für Systembetreiber und Mandanten

01.06.2022

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	Installationsvoraussetzungen	6
3.1	Lizenzen	6
4	Installation des Telstrat Import Adaptors.....	7
5	Export aus Telstrat konfigurieren	8
6	Import in Neo konfigurieren.....	13
6.1	WAVE + XML.....	13
6.1.1	Registerkarte Details	13
6.1.2	Registerkarte Laufwerke.....	16
6.1.3	Registerkarte Zuordnung	16
6.1.3.1	Dateiinhalt der XML-Datei.....	17
6.1.3.2	Gruppenfeld Startzeit.....	17
6.1.3.3	Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer	18
6.1.3.4	Gruppenfeld Zusatzdaten	19
	Abbildungsverzeichnis	21
	Tabellenverzeichnis.....	22
	Glossar	23

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

Der Telstrat Import Adaptor ist eine Applikation zum Extrahieren von Konversationen, die mit Telstrat Call Recording aufgezeichnet wurden.

Die Audiodaten werden in den [A-law](#)-Codec transcodiert, damit sie in ein Neo-System importiert werden können.

Die Zusatzdaten werden aus der Datenbank ausgelesen und in eine [XML](#)-Datei geschrieben.

Diese Anleitung beschreibt den Export von Aufzeichnungen aus einem Telstrat Call Recording System und den Import von Aufzeichnungen im [WAVE](#)- und [XML](#)-Format in ein Neo-System.

3 Installationsvoraussetzungen



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

3.1 Lizenzen

Für diese Anwendung müssen folgende Lizenzen eingespielt sein:

Lizenzname	Anzahl
EVOIP ^{neo} Base license - universal	1 Lizenz pro System
Interface for data import and export	1 Lizenz pro System

Tab. 1: Lizenzen von ASC

4

Installation des Telstrat Import Adaptors

Zur Installation ist das Deploy Package erforderlich. Darin sind alle Anwendungsdateien enthalten sowie die beiden .bat Dateien „deploy.bat“ und „undeploy.bat“.

Führen Sie die Installation mit Administratorrechten aus.

Während der Installation werden die Anwendungsdateien in das Installationsverzeichnis von ASC kopiert:

%ProgramFiles%/ASC/TelstratAdaptor/.

Der Service wird registriert und die Konfigurationsoberfläche *ServiceConfig.exe* wird aufgerufen.

Nach der Installation wird das Konfigurationsprogramm aufgerufen. Sie können die Konfigurationsoberfläche auch später manuell aufrufen, um Einstellungen nachträglich anzupassen. Sie finden die Datei *ServiceConfig.exe* im Installationsverzeichnis.

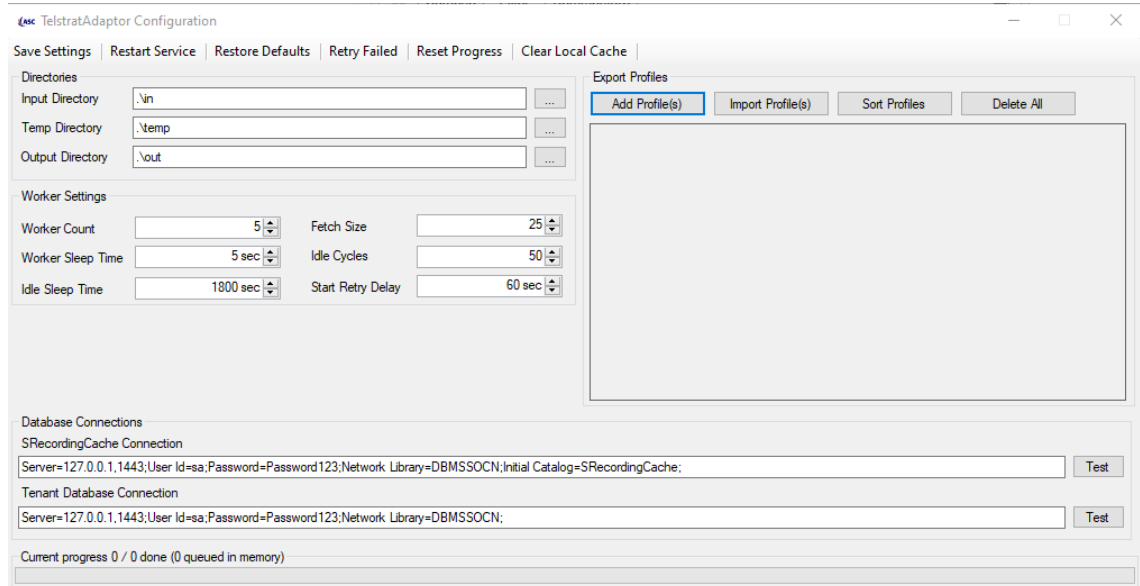





Abb. 1: Telstrat-Systemkonfiguration

1. In der Registerkarte *Save Settings* können Sie die folgenden Parameter konfigurieren:

<i>Input Directory</i>	Wählen Sie über die Schaltfläche  das Verzeichnis, an dem die Audiodaten des Telstrat-Systems abgelegt sind. Wenn der Service mit einem Domänen-Account ausgeführt wird, kann hier auch ein Netzwerkpfad verwendet werden.
<i>Temp Directory</i>	Wählen Sie über die Schaltfläche  das Verzeichnis, in dem die transcodierten Audio- und die Metadaten zwischengespeichert werden.
<i>Output Directory</i>	Wählen Sie über die Schaltfläche  das Verzeichnis, in dem die transcodierten Audio- und Metadaten abgelegt werden sollen. Von diesem Verzeichnis können die Daten vom Neo-System importiert werden.
<i>Worker Count</i>	Wählen Sie über die Pfeiltasten die Anzahl der Worker Threads, die parallel daran arbeiten, Metadaten zu schreiben und Audiodaten zu transcodieren.
<i>Fetch Size</i>	Wählen Sie über die Pfeiltasten die Anzahl der Konversationen, deren Daten zeitgleich von der Datenbank abgefragt werden sollen. Je größer die Zahl, desto weniger Datenbankabfragen werden gestellt. Dies erhöht aber den lokalen RAM-Verbrauch.
<i>Worker Sleep Time</i>	Wählen Sie über die Pfeiltasten die Zeit, in der die Threads pausieren, wenn kurzfristig keine zu verarbeitenden Daten verfügbar sind..
<i>Idle Cycles</i>	Wählen Sie über die Pfeiltasten die Anzahl der Durchläufe ohne zu verarbeitende Daten, bevor der Worker Thread in den Idle-Modus übergeht. Im Idle-Modus wird die Wartezeit zwischen den Anfragen nach Daten erhöht, um die Prozessorlast zu verringern.

<i>Idle Sleep Time</i>	Wählen Sie über die Pfeiltasten die Wartezeit eines Worker Threads im Idle-Modus. Dieser Wert ersetzt die Worker Sleep Time, wenn der Worker Thread sich im Idle-Modus befindet.
<i>Start Retry Delay</i>	Wählen Sie über die Pfeiltasten die Wartezeit zwischen den Versuchen, die Worker Threads beim Start des Services zu starten.

Datenbank-Verbindung

Das Textfeld enthält die vollständige Verbindungszeichenfolge. Häufig genügt es in der Zeichenfolge IP und Port, den Usernamen sowie das Passwort zu ändern. Je nach Konfiguration der MSSQL-Datenbank des Telstrat-Systems muss die Verbindung möglicherweise mittels eines Instanznamens anstelle eines Ports erfolgen. Außerdem können über die Verbindungszeichenfolge diverse Verbindungsoptionen festgelegt werden.

- Um den Verbindungsaufbau zur Datenbank zu testen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Test*.
 - ⇒ Ist die Verbindung erfolgreich aufgebaut, erscheint die Verbindungszeichenfolge grün.
 - ⇒ Ist die Verbindung fehlgeschlagen, erscheint die Verbindungszeichenfolge rot und es erscheint ein Pop-up-Fenster mit den Fehlerdetails.

Export-Profil

Die Export-Profile geben an, für welche Mandanten aus dem Telstrat-System Konversationen exportiert werden sollen. Über das Profil kann für jeden Mandant ein Unterordner definiert werden, in dem die exportierten Konversationen, separat von anderen Mandanten, abgelegt werden. Zusätzlich kann auch über ein Start- bzw. Enddatum ein Zeitraum für die zu exportierenden Daten festgelegt werden.

- Klicken Sie auf der rechten Seite des Fensters auf die Schaltfläche *Add Profile(s)*, um ein neues Profil für einen Mandanten oder mehrere Mandanten zu erstellen.
 - ⇒ Der Eingabedialog öffnet sich.

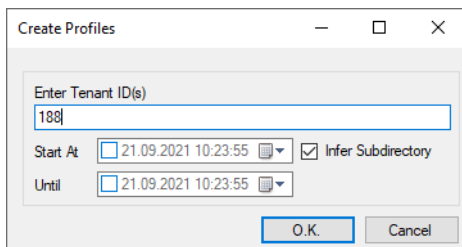


Abb. 2: Telstrat-Systemkonfiguration - Neues Profil erstellen

- Geben Sie folgende Parameter an:

<i>Enter Tenant-ID(s)</i>	Geben Sie hier eine oder mehrere IDs von Mandanten ein. Folgende Formate sind gültig: <ul style="list-style-type: none"> • Kommasepariert, z. B. 1, 2, 3 • Intervall z. B. 1-3 • Komma und Intervall, z. B. 1, 2, 3, 7-10, 13-14
<i>Start At</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Datum zu konfigurieren. Wählen Sie das Datum über das Kalendersymbol.
<i>Until</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Datum zu konfigurieren. Wählen Sie das Datum über das Kalendersymbol.
<i>Infer Subdirectory</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn für die erstellten Profile automatisch ein Unterordner, mit dem Namen der Tenant-ID erstellt werden soll.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um die Eingaben zu übernehmen.

- ⇒ Die Daten des Profils erscheinen im rechten Fenster. Sie können die Daten, bis auf die Tenant-ID, nachträglich bearbeiten.

HINWEIS! Im Eingabefeld *Extension Prefix* können Sie eine Ergänzung zu den Zusatzdaten eingeben, die dann in der [XML-Datei](#) in einem separaten Tag vor der Extension ausgegeben wird, siehe [Kapitel "Dateiinhalt der XML-Datei"](#), S. 17.

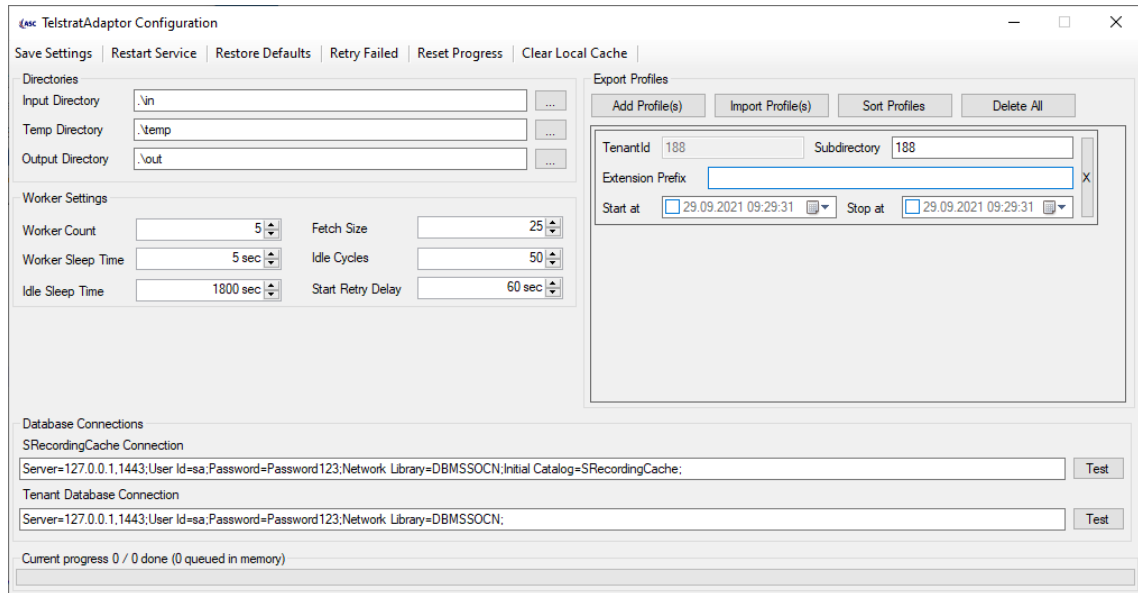
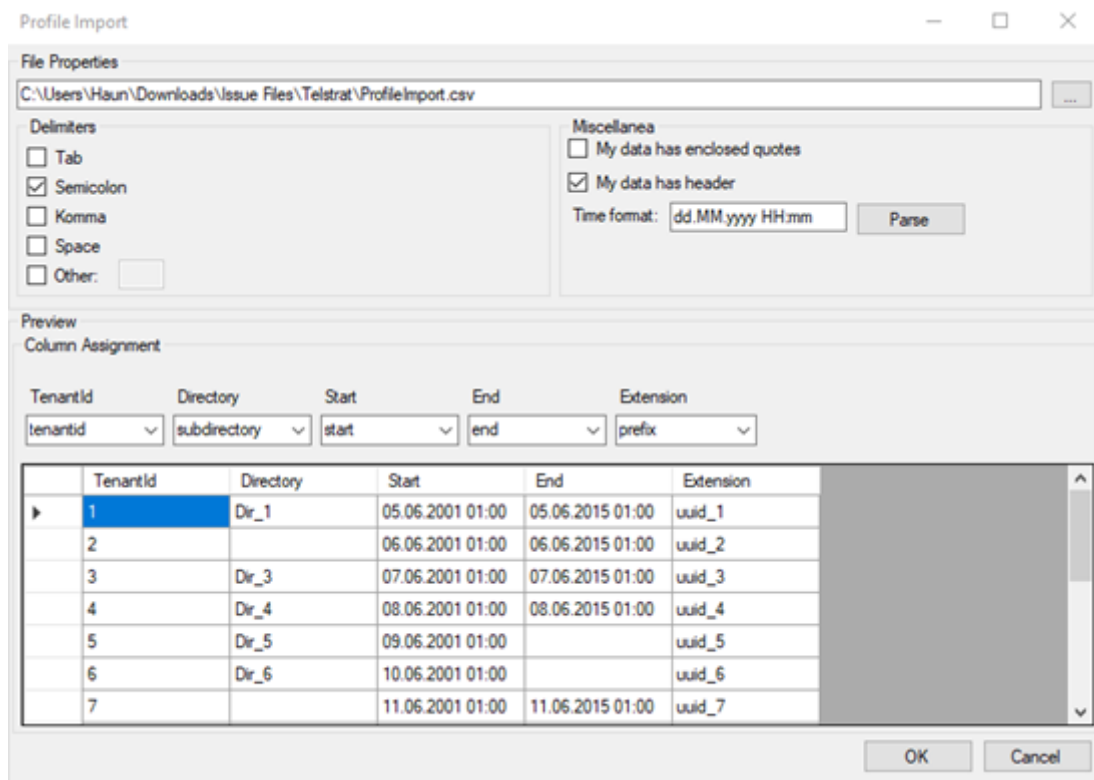



Abb. 3: Testrat-Systemkonfiguration

4. Alternativ zur manuellen Eingabe können Sie die Profile auch importieren.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Import Profile(s)*.
⇒ Der Auswahldialog öffnet sich.



	TenantId	Directory	Start	End	Extension
1	tenantid	subdirectory	start	end	prefix
2	1	Dir_1	05.06.2001 01:00	05.06.2015 01:00	uuid_1
3	2	Dir_2	06.06.2001 01:00	06.06.2015 01:00	uuid_2
4	3	Dir_3	07.06.2001 01:00	07.06.2015 01:00	uuid_3
5	4	Dir_4	08.06.2001 01:00	08.06.2015 01:00	uuid_4
6	5	Dir_5	09.06.2001 01:00		uuid_5
7	6	Dir_6	10.06.2001 01:00		uuid_6
8	7		11.06.2001 01:00	11.06.2015 01:00	uuid_7

Abb. 4: Testrat-Systemkonfiguration - Profile importieren

6. Klicken Sie auf die Schaltfläche , um den Pfad auszuwählen, in dem die CSV-Datei mit den Profilen gespeichert ist.

7. Geben Sie folgende Parameter an:

<i>Delimiters</i>	In dem Gruppenfeld können Sie die Trennzeichen der CSV-Datei auswählen. Standardwert ist eine durch Semikolon getrennte CSV-Datei.
<i>Miscellanea</i>	<p><i>My data has enclosed quotes</i> Legt fest, dass Trennzeichen innerhalb einer von Anführungszeichen umgebenen Zeichenfolge ignoriert werden.</p> <p><i>My data has header</i> Gibt an, ob die CSV-Datei Überschriften enthält, durch die eine automatische Zuordnung erfolgen kann.</p>
<i>Time format</i>	<p>Das Zeitformat definiert die Zeitangaben in der CSV-Datei. Dieses Format wird verwendet, um die Start- und Endzeiten der Profile zu parsen.</p> <p>Unterstützte Tokens und deren Bedeutung finden Sie unter: https://docs.microsoft.com/de-de/dotnet/standard/base-types/custom-date-and-time-format-strings.</p>
<i>Column Assignment</i>	In diesem Gruppenfeld können Sie das Mapping der CSV-Spalten den Feldern der Importprofile zuordnen. Sind in der CSV-Datei Spaltennamen enthalten, werden diese in den Dropdown-Listen angezeigt. Andernfalls werden die Spalten nummeriert. Die Spaltennamen werden für eine automatische Zuordnung verwendet, die hier falls nötig angepasst werden kann. Kann einem Feld der Importprofile nicht automatisch eine Spalte zugeordnet werden oder sind keine Spaltennamen verfügbar, wird die entsprechende Zuordnung auf *UNKNOWN* gesetzt. Dann muss die Zuordnung manuell angepasst werden. Ist für ein Feld keine Spalte in der CSV-Datei enthalten, kann dieses Feld durch die Zuordnung *N/A* deaktiviert werden, mit Ausnahme der Tenant-ID, diese muss immer vorhanden sein.

In der Tabelle wird eine Vorschau der ersten Zeilen angezeigt, die die manuelle Zuordnung unterstützt. Die Vorschau wird bei Änderungen automatisch aktualisiert.

8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, um den Import zu starten.

Menüleiste

In der Menüleiste am oberen Rand finden Sie Schaltflächen mit den möglichen Funktionen.

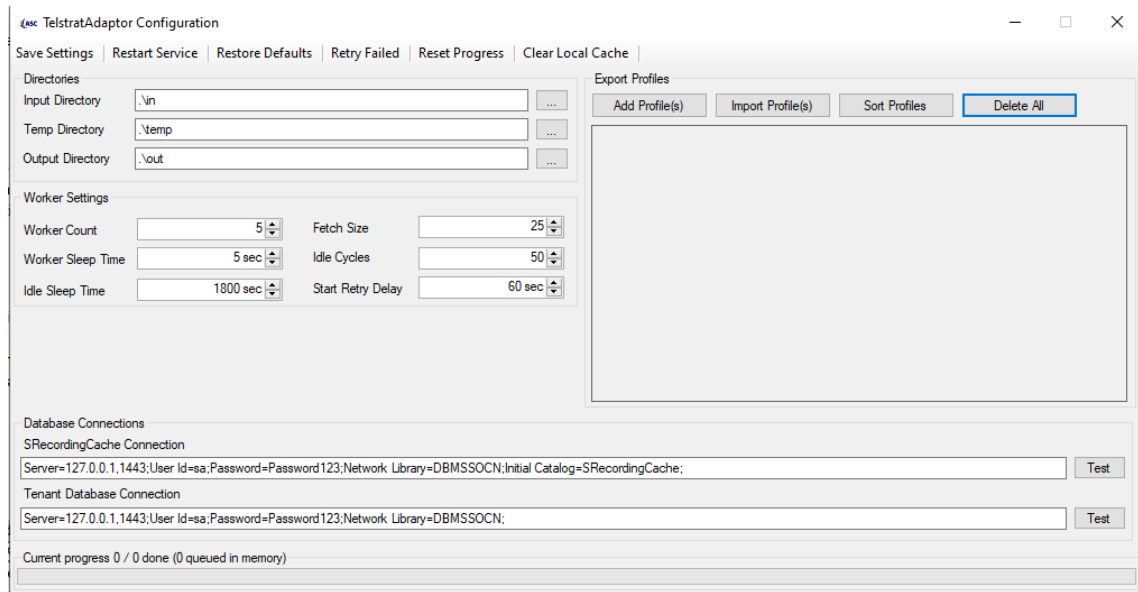


Abb. 5: Telstrat Adaptor - Menüleiste - Funktionen

1. Folgende Funktionen stehen zur Verfügung:

Save Settings	Speichert die Einstellungen und macht sie dem Service zugänglich. Bevor die Daten gespeichert werden, wird ein Verbindungstest zur Datenbank ausgeführt. Schlägt dieser fehl, werden die Einstellungen nicht gespeichert. HINWEIS! Der Service wird nach dem Speichern automatisch neu gestartet, um die neuen Einstellungen zu übernehmen.
Restart Service	Löst einen Neustart des Services aus.
Restore Defaults	Setzt alle Eingabefelder auf den Standardwert zurück.
Retry Failed	Setzt die Fortschrittsinformationen der fehlgeschlagenen Konversationen zurück, um diese erneut zu verarbeiten.
Reset Progress	Setzt die Fortschrittsinformationen aller Konversationen zurück, die im lokalen Cache gespeichert wurden. Nach dem nächsten Neustart beginnt der Export erneut. Bereits angefragte Konversationsdaten müssen aber nicht erneut angefordert werden.
Clear Local Cache	Leert den lokalen Cache von allen bereits abgefragten Konversationsdaten. Nach dem nächsten Neustart beginnt der Export erneut. HINWEIS! Nicht bei aktiv laufendem Service ausführen.

2. Klicken Sie auf die jeweilige Schaltfläche, um die Funktion auszuführen, bzw. zu aktivieren.

Fortschritt verfolgen

Nachdem der Export gestartet wurde, erscheint im Konfigurationsfenster ein Fortschrittsbalken, der den aktuellen Fortschritt anzeigt. Zu Beginn des Imports kann die Anzeige ungenau sein, da die zu exportierenden Konversationsdaten erst nach und nach in den lokalen Cache übertragen werden.

Die Statistik über dem Fortschrittsbalken ist wie folgt zu verstehen:

<Exportierte Gespräche> / <Gespräche im Cache> (<Gesprächsdaten im RAM>,
<Fehlgeschlagene Exporte>)

Wenn die Daten exportiert sind, können Sie diese in das Neo-System importieren.

6

Import in Neo konfigurieren

Um einen Aufzeichnungsimport durchführen zu können, müssen Sie einen Import-Job in dem Neo-System konfigurieren.



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

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

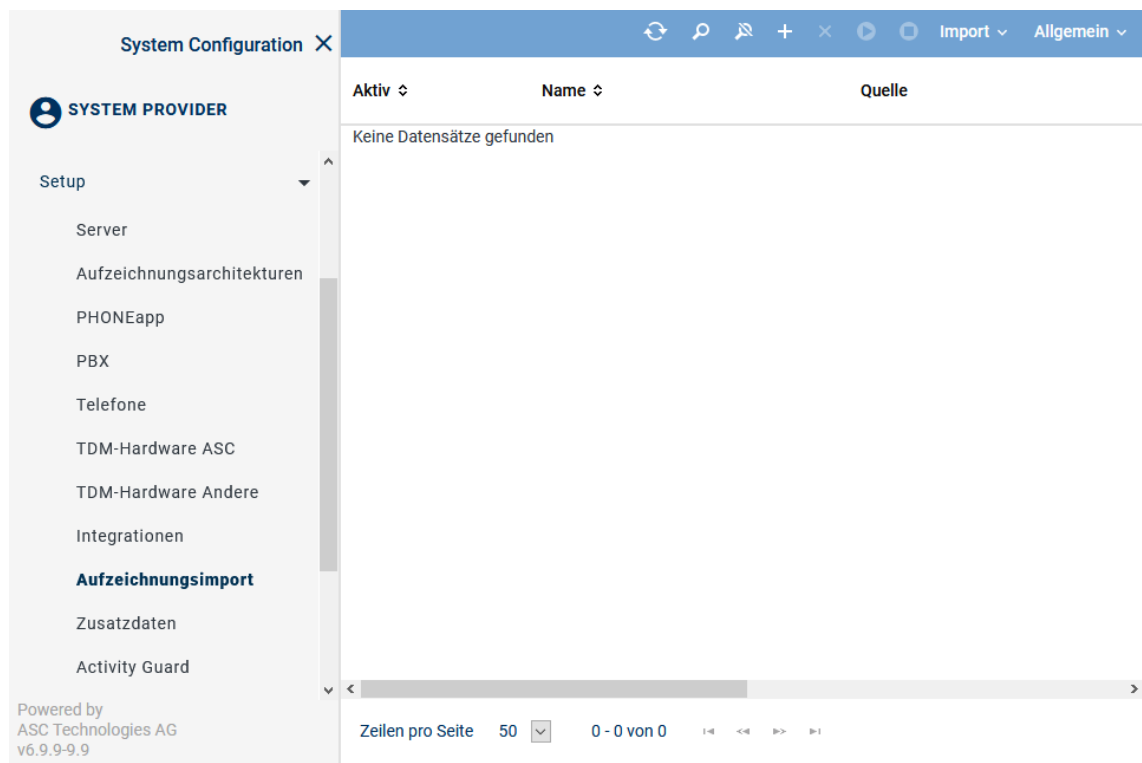



Abb. 6: Hauptansicht Aufzeichnungsimport

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

6.1

WAVE + XML

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

Die Zusatzdaten werden aus der passenden **XML**-Datei ausgelesen. Die Dateinamen zusammengehörender Dateien müssen abgesehen von der Dateierweiterung identisch sein, damit eine korrekte Zuordnung der Zusatzdaten erfolgen kann.

6.1.1

Registerkarte Details

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

Import

<

Details*

Laufwerke*

Zuordnung*

Duplikatsprüfung

>

Hilfe

Aktiv

☐

Name*

Import

Beschreibung

Importformat*

WAVE / MP3 + XML

Codec

G.711 a-law

Ausführungsmodus

☐ Einmalig
 ☒ Kontinuierlich

PBX*

Universal Import

+

-

Mandant*

1st-tenant

+

-

Aufbewahrungsdauer der Importstatistiken

90 Tag(e)

Löschzeit

☒ Aufzeichnungsplan prüfen
 ☐ Nie
 ☐ Nach

0 Jahr(e)

0 Monat(e)

0 Tag(e)

0 Stunde(n)

0 Minute(n)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 7: Registerkarte Details (Beispiel)

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

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

6.1.2 Registerkarte Laufwerke

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



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

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

Die Einstellungen sind abhängig vom gewählten Importformat.

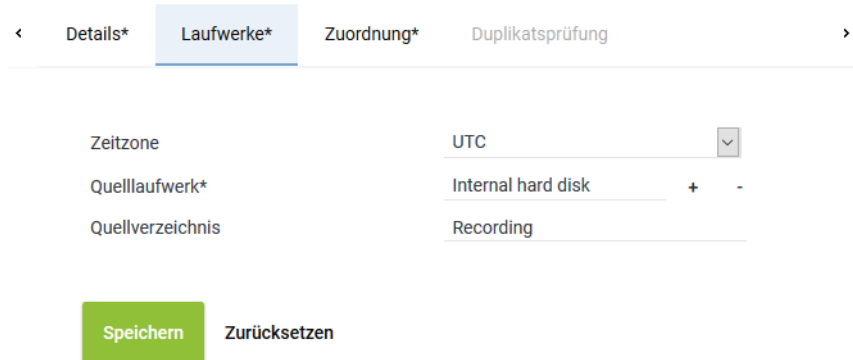


Abb. 8: Registerkarte Laufwerke - [WAVE](#) / [MP3](#)-Formate

Zeitzone	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Zeitzone aus, auf die sich die Zeitangaben der zu importierenden Daten beziehen.
Quelllaufwerk	Stellen Sie hier das Laufwerk ein, von dem die Daten importiert werden sollen, siehe Laufwerk zuordnen.
Quellverzeichnis	Geben Sie hier das Verzeichnis ein, aus dem die Daten importiert werden sollen.

6.1.3 Registerkarte Zuordnung

1. Wählen Sie die Registerkarte *Zuordnung*.

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

Folgende Gruppenfelder stehen zur Konfiguration zur Verfügung:



Abb. 9: Registerkarte Zuordnung für [WAVE](#) / [MP3](#)-Importformate

6.1.3.1 Dateiinhalt der XML-Datei

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



```

63 <CallDuration><![CDATA[879]]></CallDuration>
64 <Status><![CDATA[2]]></Status>
65 <TotalPauseTime><![CDATA[0]]></TotalPauseTime>
66 <RecorderNumber><![CDATA[001]]></RecorderNumber>
67 <Time_UTC><![CDATA[2020-08-04 10:48:57:000]]></Time_UTC>
68 <CalledParty><![CDATA[9+917676455340]]></CalledParty>
69 <CalledExtension></CalledExtension>
70 <CallingParty><![CDATA[4064]]></CallingParty>
71 <CallingExtension><![CDATA[4064]]></CallingExtension>
72 <Prefixed_CalledParty><![CDATA[9+917676455340]]></Prefixed_CalledParty>
73 <Prefixed_CallingParty><![CDATA[4064]]></Prefixed_CallingParty>
74 <CallingAgent_UserID><![CDATA[wcr2@mitel.com]]></CallingAgent_UserID>
75 <CallingAgent_FirstName><![CDATA[walmart2]]></CallingAgent_FirstName>
76 <CallingAgent_LastName><![CDATA[calrec2]]></CallingAgent_LastName>
77 <CallingAgent_Email1></CallingAgent_Email1>
78 <CallingAgent_Email2></CallingAgent_Email2>
79 <CallingAgent_Email3></CallingAgent_Email3>
80 <CallingAgent_IPAddress></CallingAgent_IPAddress>
81 </Call>
82

```

Abb. 10: Beispiel einer XML-Datei

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

6.1.3.2 Gruppenfeld Startzeit

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

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

Startzeit ▼

Quelle Dateiinhalt ▼

☒ Datum und Uhrzeit im selben XML-Tag

XML-Tag* Call/Time

Format* yyyy:mm:dd hh:mm:ss:zzz

☐ Datum und Uhrzeit in separaten XML-Tags

XML-Tag für Datum*

Format*

XML-Tag für Uhrzeit*

Format*

Abb. 11: Gruppenfeld Startzeit - Dateiinhalt einer XML-Datei

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

Quelle	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Eintrag <i>Dateiinhalt</i> , damit die Informationen aus der Datei ausgelesen werden.
Datum und Uhrzeit im selben XML-Tag	Wählen Sie die Option <i>Datum und Uhrzeit im selben XML-Tag</i> , wenn diese in der XML -Datei zusammen aufgeführt sind.
XML-Tag	Geben Sie hier den Pfad ein, in dem die Information für die Startzeit zu finden ist, z. B. Call/Time.
Format	Geben Sie hier das Format des Datums ein, z. B. yyyy-MM-dd hh:mm:ss:zzz.

6.1.3.3 Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer

In diesem Gruppenfeld können Sie definieren, aus welchem XML-Tag die Rufnummern der Konversationsteilnehmer ausgelesen werden sollen.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Neu*, um eine Quelle zu konfigurieren.

⇒ Das Fenster zur Zuordnung erscheint.

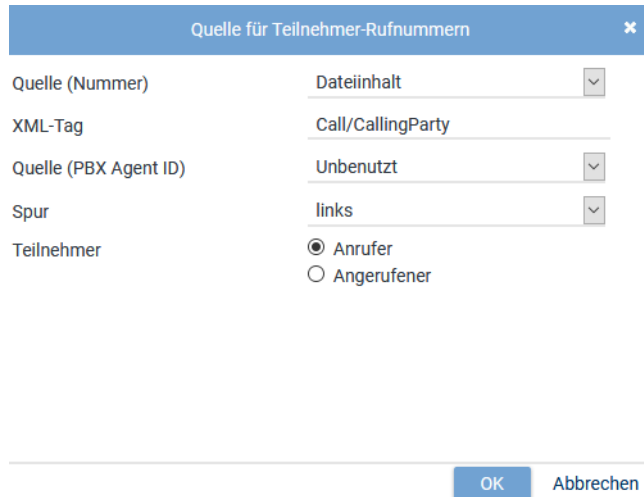


Abb. 12: Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer zuordnen

Quelle	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Eintrag <i>Dateiinhalt</i> aus, damit die Daten aus der XML -Datei ausgelesen werden können.
XML-Tag	Geben Sie an, aus welchem Tag der XML -Datei die Daten ausgelesen werden sollen.
Spur	<p>Zeigt an, welcher Spur die Daten zugewiesen werden.</p> <p>Wenn eine Aufzeichnung zu Transkriptions-Zwecken importiert werden soll, müssen Sie bei der Zuordnung des Agenten mindestens eine Spur als <i>links</i> angeben. Die linke Spur wird in der Datenbank als <i>aktiver Teilnehmer</i> geführt. Die Transkriptionsanzeige ist nur in der Lage das Ergebnis anzuzeigen, wenn einer der Teilnehmer aktiv ist.</p> <p>HINWEIS! Diese Angabe ist nur relevant, wenn die Importdaten im Stereo-Format vorliegen und beim Import nicht zu Mono-Aufzeichnungen umgewandelt werden.</p>
Teilnehmer	Wählen Sie den Typ des Teilnehmers, indem Sie die entsprechende Option aktivieren, im Beispiel <i>Anrufer</i> .

Tab. 2: Gruppenfeld Zusatzdaten

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um die Eingaben zu übernehmen.

⇒ Die Liste zeigt alle Regeln, die für die Zuordnung von Teilnehmern gespeichert wurden.

Teilnehmer-Rufnummer ▼

Umgang mit Stereo-Aufzeichnungen ☐ Stereo zu Mono mixen

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

Quelle	Abschnitt-Nr./XML-Tag	Spur
Dateiinhalt	Call/CallingParty	links

Neu **Bearbeiten** **Löschen**

Abb. 13: Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer



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

6.1.3.4

Gruppenfeld Zusatzdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie definieren, aus welchem **XML**-Tag welches Zusatzdatum aus dem Dateiinhalt ausgelesen werden soll und welchem Zusatzdatentyp es zugeordnet werden soll.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Neu*, um eine Quelle zu konfigurieren.
⇒ Das Fenster zur Zuordnung erscheint.

Quelle für Zusatzdaten ✕

Quelle	Dateiinhalt ▼
XML-Tag*	Call/CallingAgent_LastName
Zusatzdaten*	User name ▼

OK **Abbrechen**

Abb. 14: Gruppenfeld Zusatzdaten - Zusatzdatenzuordnung

Quelle	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Eintrag <i>Dateiinhalt</i> aus, damit die Daten aus der XML -Datei ausgelesen werden können.
XML-Tag	Geben Sie an, aus welchem Tag der XML -Datei die Daten ausgelesen werden sollen.
Zusatzdaten	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das Feld aus, in dem der Zusatzdatentyp ausgegeben werden soll.

Tab. 3: Gruppenfeld Zusatzdaten



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

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um die Eingaben zu übernehmen.
⇒ Die Liste zeigt alle Regeln, die für die Zuordnung von Zusatzdaten gespeichert wurden.

Zusatzdaten		
Quelle	Abschnitt-Nr./XML-Tag	Zusatzdaten
Dateiinhalt	Call/CallingAgent_LastName	User name
Neu Bearbeiten Löschen		

Abb. 15: Gruppenfeld Zusatzdaten - Liste der Regeln

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

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Telstrat-Systemkonfiguration	8
Abb. 2	Telstrat-Systemkonfiguration - Neues Profil erstellen.....	9
Abb. 3	Testrat-Systemkonfiguration	10
Abb. 4	Testrat-Systemkonfiguration - Profile importieren	10
Abb. 5	Telstrat Adaptor - Menüleiste - Funktionen.....	12
Abb. 6	Hauptansicht Aufzeichnungsimport	13
Abb. 7	Registerkarte Details (Beispiel)	14
Abb. 8	Registerkarte Laufwerke - WAVE / MP3-Formate	16
Abb. 9	Registerkarte Zuordnung für WAVE / MP3-Importformate	16
Abb. 10	Beispiel einer XML-Datei	17
Abb. 11	Gruppenfeld Startzeit - Dateinhalt einer XML-Datei.....	17
Abb. 12	Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer zuordnen	18
Abb. 13	Gruppenfeld Teilnehmer-Rufnummer	19
Abb. 14	Gruppenfeld Zusatzdaten - Zusatzdatenzuordnung	19
Abb. 15	Gruppenfeld Zusatzdaten - Liste der Regeln.....	20

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Lizenzen von ASC	6
Tab. 2	Gruppenfeld Zusatzdaten	18
Tab. 3	Gruppenfeld Zusatzdaten	19

Glossar

μ-law

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

A-law

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

Codec

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

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

PCM

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

WAVE

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

XML

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