

Ex- und Import von Neo zu Neo



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

EVO^{flex} (länderspezifisch)

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

Copyright © 2022 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

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

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Allgemeine Hinweise | 5 |
| 2 | Einleitung | 6 |
| 3 | Voraussetzungen | 7 |
| 4 | Unterstütztes Format für Ex- und Import | 8 |
| 5 | Aufzeichnungen aus dem Quellsystem exportieren | 9 |
| 5.1 | Registerkarte Details | 10 |
| 5.2 | Registerkarte Zeitplan..... | 11 |
| 5.2.1 | Gruppenfeld Zeitraum..... | 12 |
| 5.2.2 | Gruppenfeld Intervall | 12 |
| 5.2.3 | Gruppenfeld Serie..... | 13 |
| 5.2.3.1 | Monatliche Wiederholung zu festen Tagen einstellen | 14 |
| 5.2.3.2 | Monatliche Wiederholung zu festen Terminen einstellen | 14 |
| 5.3 | Registerkarte Kriterien | 15 |
| 5.3.1 | Gruppenfeld Konversationstypen | 16 |
| 5.3.2 | Gruppenfeld Beachte Aufzeichnungen | 16 |
| 5.3.3 | Gruppenfeld Beachte einmalig Aufzeichnungen..... | 17 |
| 5.3.4 | Gruppenfeld Agenten..... | 18 |
| 5.3.4.1 | Agent hinzufügen..... | 19 |
| 5.3.4.2 | Agentenzuordnung löschen | 19 |
| 5.3.5 | Gruppenfeld Gesprächsrichtung..... | 20 |
| 5.3.6 | Gruppenfeld Dauer | 20 |
| 5.3.7 | Gruppenfeld Rufnummer des Anrufers..... | 21 |
| 5.3.7.1 | Eintrag bearbeiten | 21 |
| 5.3.8 | Gruppenfeld Rufnummer des Angerufenen..... | 22 |
| 5.3.9 | Gruppenfeld PBX..... | 22 |
| 5.4 | Registerkarte Laufwerke..... | 23 |
| 5.4.1 | Laufwerk zuordnen | 23 |
| 5.5 | Export starten | 24 |
| 6 | Aufzeichnungen in das Zielsystem importieren | 26 |
| 6.1 | Registerkarte Details | 26 |
| 6.1.1 | PBX zuordnen..... | 29 |
| 6.1.2 | Mandant zuordnen..... | 29 |
| 6.2 | Registerkarte Laufwerke..... | 30 |
| 6.3 | Registerkarte Zuordnung | 31 |
| 6.4 | Registerkarte Duplikatsprüfung | 31 |
| 6.4.1 | Zusatzdaten zuordnen | 32 |
| 6.5 | Import starten und beenden..... | 33 |
| 6.6 | Ergebnisse kontrollieren | 33 |

| | |
|-----------------------------|----|
| Abbildungsverzeichnis | 34 |
| Tabellenverzeichnis..... | 35 |
| Glossar | 36 |

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

Dieses Dokument beschreibt die Voraussetzungen und Vorgehensweisen zur Übertragung von Aufzeichnungen von einem ASC-Aufzeichnungsserver der Version Neo zu einem anderen ASC-Aufzeichnungsserver der Version Neo im Importformat Neo Conversation. Um Aufzeichnungen im ASC-proprietären Format importieren zu können, müssen diese auch in diesem Neo Conversation exportiert werden.



Informationen zum Export im WAVE-Format finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Export von Aufzeichnungen*.



Informationen zum Import im WAVE-Format finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Import von Aufzeichnungen*.



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

Die Aufzeichnungen müssen von dem **Mandanten**, dem die Aufzeichnungen gehören, aus dem Quellsystem exportiert werden, siehe [Kapitel "Aufzeichnungen aus dem Quellsystem exportieren"](#), S. 9.

Anschließend muss der **Systembetreiber** des Zielsystems die exportierten Daten im Zielsystem importieren, siehe [Kapitel "Aufzeichnungen in das Zielsystem importieren"](#), S. 26.

Im Zielsystem werden die Aufzeichnungen in den Systemspeicher, die zugehörigen Metadaten in die Datenbank importiert. Im Zielsystem hat nach dem Import ausschließlich der in der Import-Konfiguration definierte Mandant Zugriff auf die Aufzeichnungen.



Die Übertragung kann wahlweise über ein [NAS](#)-Laufwerk, über eine interne oder externe Festplatte erfolgen.



Chat-Aufzeichnungen können nicht importiert werden.

Konversationen, die nur aus Metadaten bestehen können ebenfalls nicht importiert werden.



Daten, die mit einem der folgenden Verfahren verschlüsselt wurden, können nicht importiert werden:

- Neo-Schlüsselverwaltung
- vormetric-Schlüsselverwaltung

3

Voraussetzungen

- Die Software-Version des Quellsystems muss mindestens Version Neo 5.5 sein.
- Die Software-Version des Zielsystems muss die gleiche oder eine höhere Version des Quellsystems sein.
- In beiden Systemen muss folgende Lizenz vorhanden sein: Interface for data import and export
- Im Quellsystem muss die Funktion *Export* aktiviert sein.
- Im Zielsystem muss die Funktion *Import* aktiviert sein.



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



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



Die Importfunktion funktioniert nur auf Servern, auf denen ein Recording-Control-Dienst läuft.

Der Import erfolgt nicht, wenn im Fehlerfall auf einen Server umgeschaltet wird, auf dem kein Recording-Control-Dienst läuft.

Der Import erfolgt nicht, wenn im Fehlerfall auf einen Server umgeschaltet wird, auf dem zwar ein Recording-Control-Dienst läuft, jedoch keine Importfunktion konfiguriert ist.

- Als Laufwerk können die Laufwerkstypen [NAS](#), Amazon S3, Azure Blob Storage, Google Cloud Storage und externe oder interne Laufwerke verwendet werden.
- Für Recording Insights wird nur Azure Blob Storage unterstützt.
- Im Quellsystem muss das Laufwerk dem Mandanten zugeordnet werden, der den Export durchführt.
- Auf dem Zielsystem darf das Laufwerk keinem Mandanten zugeordnet sein, damit es dem Systembetreiber zur Verfügung steht.
- Je Mandant und Export/Import muss ein eigenes Laufwerk verwendet werden.



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



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



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

4

Unterstütztes Format für Ex- und Import

Das Neo-System stellt für den Export und den Import zwischen Neo-Aufzeichnungssystemen das Format Neo Conversation zur Verfügung. Wenn Sie dieses Format verwenden, gehen keine Informationen verloren.

Daten, die mit dem Format Neo Conversation exportiert werden, werden im proprietären ASC-Format exportiert und enthalten alle Metadaten.

Daten, die mit dem Format Neo Conversation importiert werden, werden im proprietären ASC-Format importiert und können anhand der Metadaten im neuen System entsprechend zugeordnet werden.

Sie können Aufzeichnungsdaten importieren, die mit einem anderen Neo-Aufzeichnungssystem erzeugt wurden, z. B. zur Zusammenführung von 2 Neo-Aufzeichnungssystemen.



Für einen dauerhaften Transfer müssen Sie die Option des Datentransfers nutzen, die Sie in der Applikation System Configuration im Server-Modul konfigurieren können.



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

5 Aufzeichnungen aus dem Quellsystem exportieren

Voraussetzung für den Export

- Auf dem Server, von dem die Aufzeichnungen exportiert werden sollen, muss die Funktion *Export* aktiviert sein, siehe Administrationsanleitung *Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen*.



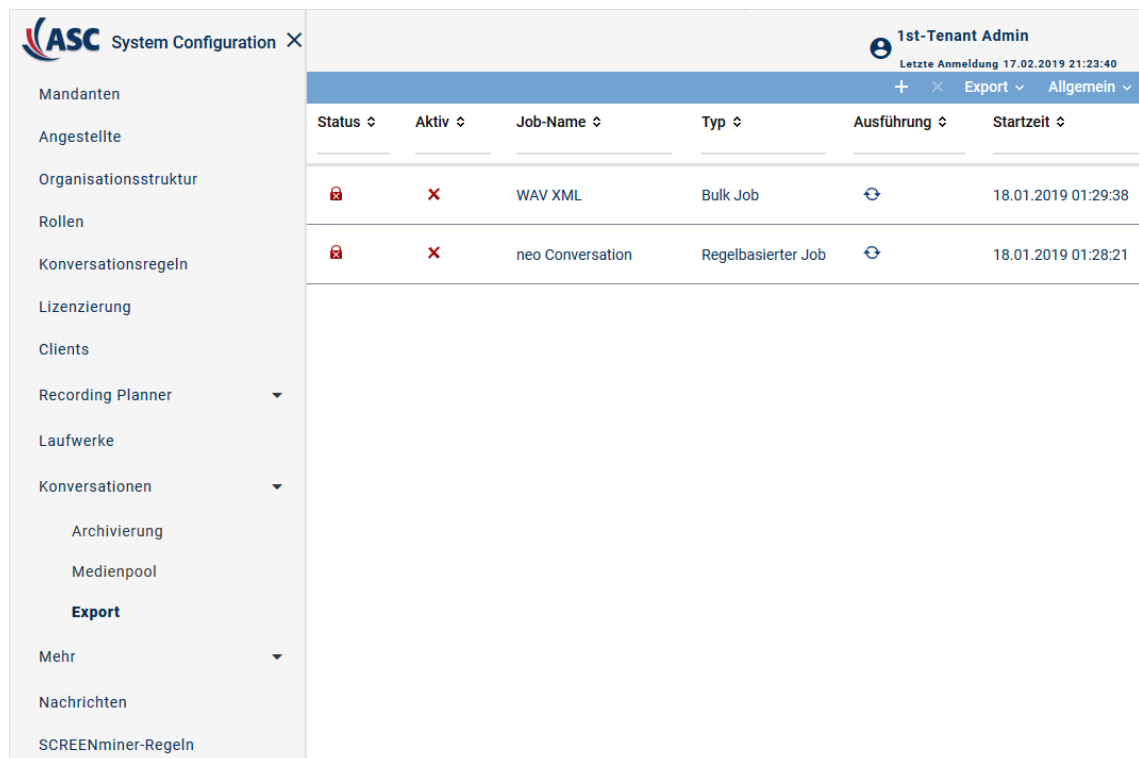
Grundlegende Informationen zur Bedienung der Applikation System Configuration finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen System Configuration*.

Um die Aufzeichnungen aus dem Quellsystem zu exportieren, muss der Mandant im Export-Modul der System Configuration eine Export-Konfiguration anlegen und aktivieren.




Den Export der Aufzeichnungen aus dem Quellsystem muss der Mandant durchführen, dem die Aufzeichnungen gehören.

- Öffnen Sie im Quellsystem die Applikation System Configuration.
- Melden Sie sich als Mandant an.
- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Konversationen > Export*.



| Status | Aktiv | Job-Name | Typ | Ausführung | Startzeit |
|--------|-------|------------------|--------------------|------------|---------------------|
| | | WAV XML | Bulk Job | | 18.01.2019 01:29:38 |
| | | neo Conversation | Regelbasierter Job | | 18.01.2019 01:28:21 |

Abb. 1: Hauptansicht Export (Beispiel)

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf das Symbol  (*Erstellen*).
- Nehmen Sie in den Registerkarten der Detailansicht alle erforderlichen Einstellungen vor. Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln. Ihre Einstellungen gehen dabei nicht verloren.
 - Details*, siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 10](#)
 - Zeitplan*, siehe [Kapitel "Registerkarte Zeitplan", S. 11](#)
 - Kriterien*, siehe [Kapitel "Registerkarte Kriterien", S. 15](#)
 - Laufwerke*, siehe [Kapitel "Registerkarte Laufwerke", S. 23](#)
- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.

7. Wenn Sie sicher sind, dass alle Einstellungen korrekt sind, öffnen Sie die Registerkarte *Details* erneut und setzen Sie den *Status* der Export-Konfiguration auf *Freigegeben*, um den Export-Job zu aktivieren.
 8. Um die Einstellung zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
- ⇒ Der Export-Job wird automatisch zu dem im Zeitplan definierten Zeitpunkt gestartet. Alle Aufzeichnungen, die den definierten Kriterien entsprechen, werden in einem proprietären Format auf das definierte Laufwerk exportiert.

5.1

Registerkarte Details

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Details*, um mit der Konfiguration zu beginnen.
- ⇒ Die folgenden Parameter erscheinen:

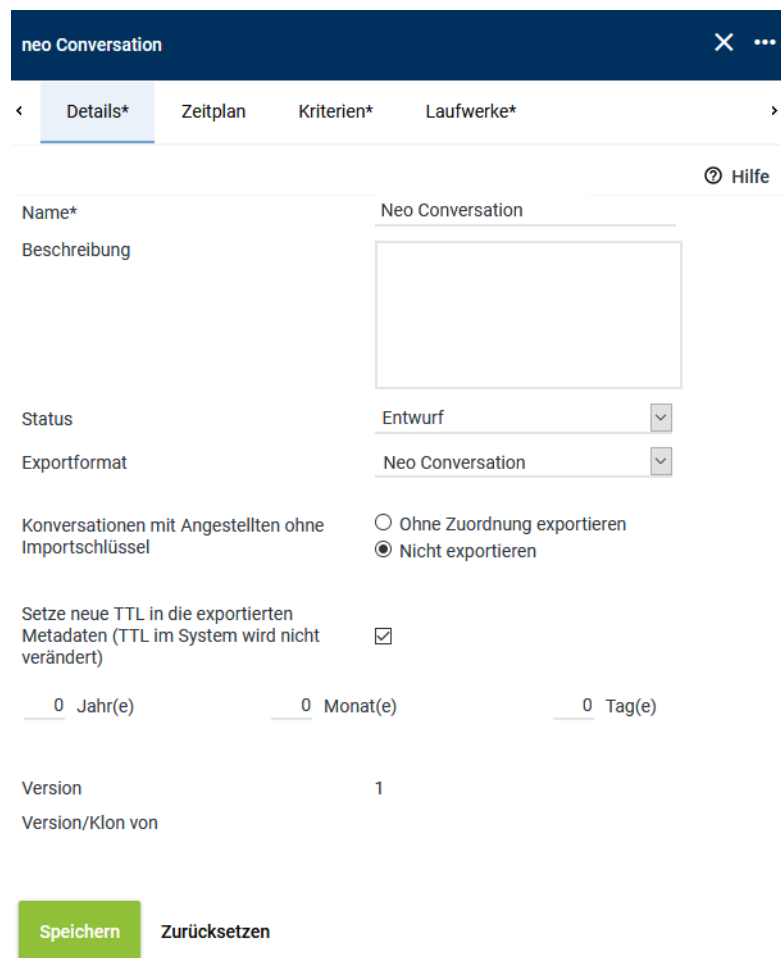


Abb. 2: Registerkarte Details - Export im Neo Conversation-Format

| | |
|---------------------|--|
| Name | Geben Sie hier den Namen der Job-Konfiguration ein. |
| Beschreibung | Hier können Sie eine Beschreibung zur Job-Konfiguration eingeben. |
| Status | <p>Stellen Sie hier den Bearbeitungsstatus der Job-Konfiguration ein. Mögliche Status sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Entwurf</i> <p>Wählen Sie diesen Status, solange Sie die Job-Konfiguration bearbeiten möchten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Freigegeben</i> |

| | |
|--|---|
| | <p>Wählen Sie diesen Status, wenn Sie die Bearbeitung der Job-Konfiguration abgeschlossen haben. Mit diesem Status wird die Job-Konfiguration aktiviert. Der Job wird automatisch zu dem im Zeitplan definierten Zeitpunkt gestartet.</p> <p>HINWEIS! Eine freigegebene Job-Konfiguration können Sie nicht mehr bearbeiten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Deaktiviert</i> (Voraussetzung: Job-Konfigurationen ist freigegeben) <p>Wählen Sie diesen Status, um die Job-Konfiguration und damit den Job zu deaktivieren.</p> <p>HINWEIS! Eine deaktivierte Job-Konfiguration kann nicht mehr aktiviert werden! Um eine deaktivierte Job-Konfiguration bearbeiten oder aktivieren zu können, müssen Sie eine neue Version der Job-Konfiguration anlegen.</p> |
| <i>Exportformat</i> | <p>Wählen Sie für den Export von Aufzeichnungen das Format Neo Conversation aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>Informationen zu den zur Verfügung stehenden Formaten finden Sie in Unterstützte Exportformate.</p> |
| <i>Konversationen mit Angestellten ohne Importschlüssel</i> | <p>Legen Sie fest, ob Konversationen ohne Zuordnung exportiert werden sollen, oder nicht.</p> <p><input checked="" type="radio"/> Ohne Zuordnung exportieren Die Konversationen werden ohne Zuordnung exportiert und können keinem Agenten zugeordnet werden. Da keine Zusatzdaten vorhanden sind, sind die Aufzeichnungen nach dem Export nur für die Anwender zu sehen, die alle Aufzeichnungen sehen dürfen.</p> <p><input type="radio"/> Nicht exportieren Es werden nur die Konversationen exportiert, die eine Zuordnung haben. Eine spätere Zuordnung von den exportierten Konversationen nach dem Import kann aber nur erfolgen, wenn die Agenten im Zielsystem identisch sind.</p> |
| <i>Setze neue TTL in die exportierten Metadaten (TTL im System wird nicht verändert)</i> | <p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um einen Zeitraum zu definieren, nach dem die exportierten Daten auf dem Zielsystem gelöscht werden sollen. Die Löschezit der Daten im Quellsystem wird dadurch nicht verändert.</p> <p>Die folgenden Eingabefelder werden aktiv und können konfiguriert werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Jahr(e)</i> • <i>Monat(e)</i> • <i>Tag(e)</i> |
| <i>Version</i> | Versionsnummer der Job-Konfiguration. |
| <i>Version/Klon von</i> | Job-Konfiguration, von der diese Job-Konfiguration kopiert oder geklont wurde. |

5.2 Registerkarte Zeitplan

Hier können Sie die Einstellungen bezüglich des Zeitplans für die Ausführung des Jobs anzeigen und bearbeiten.

< Details* **Zeitplan** Kriterien Laufwerke* >

Ausführung

☒ Intervall
☐ Serie

Zeitraum ▶

Intervall ▶

Serie ▶

Abb. 3: Export-Modul - Registerkarte Zeitplan

| | |
|-------------------|--|
| Ausführung | <p>Stellen Sie ein, ob der Job in einem bestimmten Intervall wiederholt oder seriell durchgeführt werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intervall Der Job wird in bestimmten Intervallen wiederholt. Die Definition des Intervalls erfolgt im Gruppenfeld <i>Intervall</i>. • Serie Der Job wird an bestimmten seriellen Terminen durchgeführt. Die Definition dieser Termine erfolgt im Gruppenfeld <i>Serie</i>. |
|-------------------|--|

5.2.1

Gruppenfeld Zeitraum

Legen Sie den Zeitraum fest, in dem der Job ausgeführt werden soll.

Zeitraum ▼



Start

☒ Sofort
☐ 14.11.2018 13:47:30

Ende

☒ Niemals
☐ 18.10.2021 01:29:07

Abb. 4: Registerkarte Zeitplan - Gruppenfeld Zeitraum konfigurieren

| | |
|--------------|---|
| Start | <ul style="list-style-type: none"> • Sofort Der Job wird sofort gestartet. • Datumseingabe Der Start wird über das eingegebene Datum gesteuert. Die Eingabe des Datums kann für beide Eingabefelder direkt über die Tastatur oder über das Symbol  erfolgen. |
| Ende | <ul style="list-style-type: none"> • Niemals Der Job wird nie beendet. • Datumseingabe Das Ende wird über das Datum gesteuert. Die Eingabe des Datums kann für beide Eingabefelder direkt über die Tastatur oder über das Symbol  erfolgen. |

5.2.2

Gruppenfeld Intervall

Dieses Gruppenfeld ist nur aktiv, wenn Sie als Ausführungstyp *Intervall* ausgewählt haben.

Legen Sie das Intervall fest, in dem der Job wiederholt werden soll.

Intervall ▼

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

Minute(n)

Abb. 5: Zeitplan - Intervall

Sie können einen bestimmten Zeitraum definieren, innerhalb dessen der Job ausgeführt werden soll. Dies ermöglicht es, Export-Jobs beispielsweise immer nur nachts laufen zu lassen.

Zeitraum aktivieren

Stellen Sie den Zeitraum ein, während dessen der Job ausgeführt werden soll.

Beachten Sie, dass aus technischen Gründen solche Zeiträume nur für die volle Stunde konfiguriert werden können; halbe Stunden werden aufgerundet. Dies hat in dem Moment Auswirkungen, wenn der Server, auf dem die zu exportierenden Daten liegen, in einer Zeitzone steht, die von der Koordinierten Weltzeit (UTC) um $x \frac{1}{2}$ Stunden abweicht.

Beispiel: Vom Exportserver in Indien (UTC+5 1/2) sollen zwischen 20:00 und 22:00 Uhr Ortszeit aufgezeichnete Daten auf einen Zielsystem in Deutschland übertragen werden. Dies entspricht 14:30 bis 16:30 UTC. Durch das Aufrunden wird der Zeitraum für den Export in 15:00 bis 17:00 Uhr UTC übersetzt, was in Indien der Ortszeit von 20:30 bis 22:30 entspricht.



5.2.3

Gruppenfeld Serie

Dieses Gruppenfeld ist nur aktiv, wenn Sie als Ausführungstyp *Serie* ausgewählt haben.

Legen Sie fest, zu welchen Zeitpunkten der Job wiederholt werden soll.

Serie ▼

Wiederhole

☐ Täglich
☐ Wöchentlich
☐ Montag
☐ Dienstag
☐ Mittwoch
☐ Donnerstag
☐ Freitag
☐ Samstag
☐ Sonntag
☒ Monatlich
☒ + -
☐ Erster Montag

Abb. 6: Zeitplan - Serie

Wiederhole

Tage, an denen der Job ausgeführt werden soll.

Täglich = Der Job wird täglich zur eingestellten Uhrzeit wiederholt.

Wöchentlich = Der Job wird an den ausgewählten Tagen zur eingestellten Uhrzeit wiederholt. Sie können einen oder mehrere Wochentage auswählen.

Monatlich = Der Job wird an den ausgewählten Tagen zur eingestellten Uhrzeit wiederholt. Sie können entweder konkrete Termine oder einen bestimmten Tag auswählen. Siehe [Kapitel "Monatliche Wiederholung zu festen Terminen einstellen", S. 14](#) und [Kapitel "Monatliche Wiederholung zu festen Tagen einstellen", S. 14](#).

5.2.3.1 Monatliche Wiederholung zu festen Tagen einstellen

1. Wählen Sie die untere Option:

☒ Monatlich
☐ + -
☒ Erster Montag

Abb. 7: Feste Tage einstellen

2. Wählen Sie über die beiden Dropdown-Listen den Tag eines jeden Monats aus, an dem der Job ausgeführt werden soll.

5.2.3.2 Monatliche Wiederholung zu festen Terminen einstellen

1. Wählen Sie die obere Option:

☒ Monatlich
☒ + -
☐ Erster Montag

Abb. 8: Feste Termine einstellen

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche +, um in einem Kalender Termine auszuwählen.

Ausgewählte Tage

| | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | |

Abb. 9: Termine auswählen


3. Klicken Sie alle Termine an, an denen der Job ausgeführt werden soll.
Um eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie den ausgewählten Termin erneut an. Die Markierung wird dann gelöscht.
⇒ Die ausgewählten Termine werden automatisch im Eingabefeld eingefügt.
4. Klicken Sie neben den Kalender, um die ausgewählten Termine zu übernehmen und den Kalender zu schließen.

5. Falls Sie die Auswahl der Termine korrigieren wollen, können Sie den Kalender erneut öffnen, indem Sie auf die Schaltfläche **+** klicken.
Passen Sie die Auswahl der Termine wie beschrieben an.
6. Falls Sie alle ausgewählten Termine löschen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche **-**.
⇒ Alle Termine im Eingabefeld werden gelöscht.

5.3

Registerkarte Kriterien

Hier können Sie verschiedene Kriterien für die ausgewählte Job-Konfiguration anzeigen und bearbeiten.



< Details* Zeitplan **Kriterien** Laufwerke* >

Typ
 ☐ Bulk Job
 ☒ Regelbasierter Job

Verhalten, wenn kein Audio vorhanden ist
 ☐ Exportiere nur die XML-Datei
 ☒ Überspringe die Konversation

Beachte Aufzeichnungen ▶

Agenten ▶

Gesprächsrichtung ▶

Dauer ▶

Rufnummer des Anrufers ▶

Rufnummer des Angerufenen ▶

PBX ▶

Zusatzdaten ▶

Speichern Zurücksetzen

Abb. 10: Export-Modul - Registerkarte Kriterien



Für Jobs vom Typ *Bulk* können Sie nur in den Gruppenfeldern *Konversationstypen*, *Abhängigkeiten*, *Beachte Aufzeichnungen* und *Beachte einmalig Aufzeichnungen* Kriterien definieren. Alle weiteren Gruppenfelder stehen nur für regelbasierte Jobs zur Verfügung.

Allgemeiner Teil

| | |
|-----|---|
| Typ | Legen Sie fest, ob der Job regelbasiert oder vom Typ Bulk sein soll. <ul style="list-style-type: none"> <i>Bulk-Job</i> Der Job-Typ <i>Bulk</i> wählt alle Aufzeichnungen eines definierbaren Zeitraums aus. Sie können nur den Zeitraum und eine Startverzögerung definieren. |
|-----|---|

- *Regelbasierter Job*

Der Job-Typ *Regelbasiert* ermöglicht die Auswahl von Konversationen anhand selbst definierter Regeln. Für die Regelerstellung können zahlreiche Kriterien in den verschiedenen Gruppenfeldern definiert werden.

5.3.1 Gruppenfeld Konversationstypen

Dieses Gruppenfeld steht nur für das Exportformat Neo Conversation zur Verfügung, da nur mit diesem Exportformat verschiedene Konversationstypen exportiert werden können.

Legen Sie fest, welche Art von Aufzeichnungen berücksichtigt werden soll.

| Konversationstypen | |
|--------------------|---|
| Konversationstyp* | <input checked="" type="checkbox"/> Gespräch <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ohne Bildschirmaufzeichnung <input checked="" type="checkbox"/> ohne Videoaufzeichnung |
| | <input type="checkbox"/> Work Item |
| | <input type="checkbox"/> Textnachricht |
| | <input type="checkbox"/> Chat |

Abb. 11: Gruppenfeld Konversationstypen

- *Gespräch*
Gespräche mit Bildschirmaufzeichnungen (Audio mit Bildschirm oder Videoanruf)
 - *Gespräch ohne Bildschirmaufzeichnung*
Nur Videoanrufe
 - *Gespräch ohne Videoaufzeichnung*
Nur Gespräche mit Bildschirmaufzeichnung
- *Gespräch + Gespräch ohne Bildschirmaufzeichnung + Gespräch ohne Videoaufzeichnung*
Reine Gesprächsaufzeichnungen (nur Audio)
- *Work Item*
Reine Bildschirmaufzeichnung (nur Video)
- *Textnachricht*
SMS-Aufzeichnungen
- *Chat*
Aufzeichnung von Chat-Nachrichten
- *Gespräch + Work Item + Textnachricht + Chat*
Alle Aufzeichnungen, unabhängig vom Konversationstyp.

5.3.2 Gruppenfeld Beachte Aufzeichnungen

Legen Sie fest, aus welchem Zeitraum Konversationen ausgewählt werden sollen.


Beachte Aufzeichnungen

Von 18.01.2019  01:29:38 


Datenquelle

☒ nur Callpool
☐ auch von Erweiterungen
☐ auch von Archiven
☐ auch von Erweiterungen und Archiven

Abb. 12: Kriterien - Beachte Aufzeichnungen

| | |
|--------------------|---|
| Von | Tragen Sie ein Anfangsdatum für den Zeitraum ein, in dem die Konversationen stattgefunden haben sollen. Bei der Ausführung des Jobs werden nur Konversationen ab dem Anfangsdatum berücksichtigt. Als Enddatum wird das aktuelle Datum gesetzt. Die Eingabe des Datums kann für beide Eingabefelder direkt über die Tastatur oder über das Symbol  bzw. die Pfeiltasten erfolgen. |
| Datenquelle | Wählen Sie aus, von wo die Daten für diesen Job gezogen werden sollen. |

5.3.3 Gruppenfeld Beachte einmalig Aufzeichnungen



Dieses Gruppenfeld erscheint in der Detailansicht, wenn Sie in der Symbolleiste unter dem Symbol  (*Erstellen*) die Option *Neuen Zeitraum für Version hinzufügen* gewählt haben.



Dieser Job kann nur auf Basis eines freigegebenen Jobs erstellt werden und versteht sich als einmalige Suche nach Daten im definierten Zeitraum. Der Menüpunkt *Neuen Zeitraum für Version hinzufügen* wird erst aktiv, wenn ein bestehender Job freigegeben wurde.

Legen Sie fest, aus welchem Zeitraum Konversationen für diesen Job ausgewählt werden sollen.



Beachte Aufzeichnungen

Von 18.01.2019  01:29:38 

Datenquelle

☒ nur Callpool
☐ auch von Erweiterungen
☐ auch von Archiven
☐ auch von Erweiterungen und Archiven

Abb. 13: Kriterien - Beachte einmalig Aufzeichnungen

| | |
|-------------------------------|--|
| Von | Tragen Sie ein Anfangsdatum für den Zeitraum ein, in dem die Konversationen, die erneut archiviert werden sollen, stattgefunden haben. Die Eingabe des Datums kann für beide Eingabefelder direkt über die Tastatur oder über das Symbol  bzw. die Pfeiltasten erfolgen. |
| Bis | Tragen Sie ein Enddatum für den Zeitraum ein, in dem die Konversationen, die erneut archiviert werden sollen, stattgefunden haben. Die Eingabe des Datums kann für beide Eingabefelder direkt über die Tastatur oder über das Symbol  bzw. die Pfeiltasten erfolgen. |
| Datenquelle | |
| <i>nur Callpool</i> | Der Pfad vom Callpool wird durchsucht. |
| <i>auch von Erweiterungen</i> | Es werden auch alle Systemerweiterungen durchsucht, inklusive Cloud Storage. |

| | |
|--|--|
| <i>auch von Archiven</i> | Es werden alle Archive durchsucht, jedoch keine Wechseldatenträger wie DVD oder RDX. |
| <i>auch von Erweiterungen und Archiven</i> | Es werden alle Speicherorte von Punkt 1 bis 3 durchsucht. |

Wenn die neue Version des Jobs freigegeben wird, werden hier zur Übersicht alle Versionen in einer Tabelle angezeigt, die mit der Funktion *Neuen Zeitraum für Version hinzufügen* für diesen Job erstellt wurden.

Beachte einmalig Aufzeichnungen

Von 13.07.2020 08:04:57

Bis 14.07.2020 08:04:57

Datenquelle

☒ nur Callpool
 ☐ auch von Erweiterungen
 ☐ auch von Archiven
 ☐ auch von Erweiterungen und Archiven

| Version | Startzeit | Endzeit |
|---------|---------------------|---------------------|
| 2 | 13.07.2020 08:04:57 | 14.07.2020 08:04:57 |

Abb. 14: Kriterien - Tabelle mit Informationen zum erledigten Job

5.3.4 Gruppenfeld Agenten

Legen Sie fest, ob nur Konversationen bestimmter Agenten berücksichtigt werden sollen.

Agenten

☒ Aktiviert

+

-


| Nachname ↕ | Vorname ↕ |
|------------|-----------|
| Agent | 6. |
| Agent | 5. |

Abb. 15: Kriterien - Agenten

| | |
|------------------|---|
| Aktiviert | <input checked="" type="checkbox"/> = Nur Konversationen der zugeordneten Agenten werden berücksichtigt. <input type="checkbox"/> = Konversationen aller Agenten werden berücksichtigt. Die Liste der ausgewählten Agenten wird ignoriert. |
|------------------|---|



| | |
|--------------|---|
| <div>+</div> | Hinzufügen Öffnet ein Fenster, in dem Sie Agenten auswählen und hinzufügen können (siehe Kapitel "Agent hinzufügen", S. 19). |
| <div>-</div> | Entfernen Entfernt den ausgewählten Agenten aus der Liste (siehe Kapitel "Agentenzuordnung löschen", S. 19). |

5.3.4.1 Agent hinzufügen

- Öffnen Sie in der Registerkarte *Kriterien* das Gruppenfeld *Agenten*.
- Um einen Agenten zuzuordnen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen*).

Agenten ▼

☒ Aktiviert

| Nachname ↕ | Vorname ↕ |
|------------|-----------|
| Agent | 6. |
| Agent | 5. |

Abb. 16: Kriterien - Agenten hinzufügen

- Wählen Sie einen oder mehrere Agenten aus der Liste aus.
Um eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile, während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

| Agenten hinzufügen | | | | | |
|--------------------|-----------|------------|----------------|---------------------|----------------|
| Personalnummer ↕ | Vorname ↕ | Nachname ↕ | Benutzername ↕ | Einstellungsdatum ↕ | Geburtsdatum ↕ |
| 1000 | 10. | Agent | | | |
| 900 | 9. | Agent | | | |
| 800 | 8. | Agent | | | |
| 700 | 7. | Agent | | | |
| 600 | 6. | Agent | | | |
| 500 | 5. | Agent | | | |
| 400 | 4. | Agent | | | |

Zeilen pro Seite 20 1 - 10 von 10

Hinzufügen **Abbrechen**

Abb. 17: Kriterien - Agenten auswählen

- Um die ausgewählten Agenten hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

5.3.4.2 Agentenzuordnung löschen


- Öffnen Sie in der Registerkarte *Kriterien* das Gruppenfeld *Agenten*.

Agenten ▼

☒ Aktiviert

| Nachname ↕ | Vorname ↕ |
|------------|-----------|
| Agent | 6. |
| Agent | 5. |

Abb. 18: Kriterien - Agentenzuordnung löschen

- Um die Zuordnung eines Agenten zu einem Job zu löschen, wählen Sie den entsprechenden Agenten in der Liste aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Entfernen*).

5.3.5 Gruppenfeld Gesprächsrichtung

Legen Sie fest, ob nur Konversationen mit bestimmter Richtung berücksichtigt werden sollen.

Gesprächsrichtung ▼

☒ Aktiviert

☒ Inbound
☒ Outbound
☒ Intern
☒ Unbekannt

Abb. 19: Kriterien - Gesprächsrichtung

| | |
|------------------|---|
| Aktiviert | <input checked="" type="checkbox"/> = Nur Konversationen der ausgewählten Richtungen werden berücksichtigt <input type="checkbox"/> = Konversationen aller Richtungen werden berücksichtigt. Eventuell markierte Gesprächsrichtungen werden ignoriert. |
| | Markieren Sie die Gesprächsrichtungen, die berücksichtigt werden sollen. Die Markierungen werden nur berücksichtigt, wenn die Option <i>Aktiviert</i> markiert ist. |

5.3.6 Gruppenfeld Dauer

Legen Sie fest, ob nur Konversationen mit bestimmter Dauer berücksichtigt werden sollen.

Dauer ▼

| | | |
|-----------|-------------------------------------|--|
| min. (>=) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="text" value="0"/> Stunde(n) <input type="text" value="45"/> Minute(n) <input type="text" value="0"/> Sekunde(n) |
| max. (<=) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="text" value="2"/> Stunde(n) <input type="text" value="0"/> Minute(n) <input type="text" value="0"/> Sekunde(n) |

Abb. 20: Kriterien - Dauer

| | |
|---------------------|--|
| min. (>=) | Grenzwert für die Minstdauer der Konversationen, die berücksichtigt werden sollen. |
|---------------------|--|

| | |
|---------------------|---|
| | <input checked="" type="checkbox"/> = Die in den Feldern <i>Stunde(n)</i> , <i>Minute(n)</i> und <i>Sekunde(n)</i> definierte Mindestdauer wird berücksichtigt. Nur Konversationen, die mindestens der eingestellten Dauer entsprechen, werden berücksichtigt. <input type="checkbox"/> = Die in den Feldern <i>Stunde(n)</i> , <i>Minute(n)</i> und <i>Sekunde(n)</i> definierte Mindestdauer wird nicht berücksichtigt. |
| <i>max. (<=)</i> | Grenzwert für die Maximaldauer der Konversationen, die berücksichtigt werden sollen. <input checked="" type="checkbox"/> = Die in den Feldern <i>Stunde(n)</i> , <i>Minute(n)</i> und <i>Sekunde(n)</i> definierte Maximaldauer wird berücksichtigt. Nur Konversationen, die höchstens der eingestellten Dauer entsprechen, werden berücksichtigt. <input type="checkbox"/> = Die in den Feldern <i>Stunde(n)</i> , <i>Minute(n)</i> und <i>Sekunde(n)</i> definierte Maximaldauer wird nicht berücksichtigt. |

Wenn Sie sowohl die Mindestdauer als auch die Maximaldauer aktivieren, dann werden nur Konversationen berücksichtigt, die beiden eingestellten Grenzwerten entsprechen.

5.3.7 Gruppenfeld Rufnummer des Anrufers

Legen Sie fest, ob nur Konversationen berücksichtigt werden sollen, die von bestimmten Rufnummern initiiert wurden.

Rufnummer des Anrufers ▼

☐ Aktiviert


| Rufnummer des Anrufers | Bearbeiten |
|------------------------|---|
| 0602150010 |  |
| 0602150012222 |  |
| 060215013333 |  |

[Hinzufügen](#) [Löschen](#)


Abb. 21: Kriterien - Rufnummer des Anrufers




| | |
|------------------|---|
| Aktiviert | <input checked="" type="checkbox"/> = Nur Konversationen mit den zugeordneten Rufnummern werden berücksichtigt. <input type="checkbox"/> = Konversationen mit allen Rufnummern werden berücksichtigt. Die Liste der Rufnummern wird ignoriert. |
|------------------|---|

Rufnummernzuordnung

| | |
|---|---|
| Hinzufügen | Fügt einen neuen Eintrag zur Liste hinzu. Öffnen Sie den neuen Eintrag (<i>New Value</i>), um eine neue Rufnummer einzutragen, siehe Kapitel "Eintrag bearbeiten", S. 21 . |
| Löschen | Löscht die ausgewählte Rufnummer aus der Liste. |
|  | Öffnet die ausgewählte Rufnummer zur Bearbeitung, siehe Kapitel "Eintrag bearbeiten", S. 21 . |



5.3.7.1 Eintrag bearbeiten

- Um einen Listeneintrag anzupassen, klicken Sie in der entsprechenden Zeile auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
 ⇒ Der Eintrag wird in einem Eingabefeld editiert.

| | |
|---------------|---|
| 0602150016666 |  |
| New value |   |

Hinzufügen Löschen

Abb. 22: Listeneintrag bearbeiten




- Passen Sie den Eintrag an.
- Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf das Symbol  (*Speichern*).
Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol  (*Verwerfen*).

5.3.8 Gruppenfeld Rufnummer des Angerufenen

Legen Sie fest, ob nur Konversationen berücksichtigt werden sollen, die mit bestimmten Zielrufnummern geführt wurden.

Rufnummer des Angerufenen ▼

☐ Aktiviert


| Rufnummer des Angerufenen | Bearbeiten |
|---------------------------|---|
| 0602150014444 |  |
| 0602150015555 |  |
| 0602150016666 |  |

Hinzufügen Löschen

Abb. 23: Kriterien - Rufnummer des Angerufenen

| | |
|------------------|---|
| Aktiviert | <input checked="" type="checkbox"/> = Nur Konversationen mit den zugeordneten Rufnummern werden berücksichtigt. <input type="checkbox"/> = Konversationen mit allen Rufnummern werden berücksichtigt. Die Liste der Rufnummern wird ignoriert. |
|------------------|---|

Rufnummernzuordnung

| | |
|---|---|
| Hinzufügen | Fügt einen neuen Eintrag zur Liste hinzu. Öffnen Sie den neuen Eintrag (<i>New Value</i>), um eine neue Rufnummer einzutragen, siehe Kapitel "Eintrag bearbeiten", S. 21 . |
| Löschen | Löscht die ausgewählte Rufnummer aus der Liste. |
|  | Öffnet die ausgewählte Rufnummer zur Bearbeitung, siehe Kapitel "Eintrag bearbeiten", S. 21 . |

5.3.9 Gruppenfeld PBX

Legen Sie fest, ob nur Konversationen einer bestimmten **PBX** berücksichtigt werden sollen.

PBX ▼

☐ Aktiviert

PBX SIP passive ▼

Abb. 24: Kriterien - PBX

| | |
|------------------|--|
| Aktiviert | <input checked="" type="checkbox"/> = Nur Konversationen der ausgewählten PBX werden berücksichtigt. <input type="checkbox"/> = Konversationen aller PBX en werden berücksichtigt. Eine eventuell ausgewählte PBX wird ignoriert. |
| PBX | Wählen Sie die entsprechende PBX aus der Dropdown-Liste aus, wenn diese berücksichtigt werden soll. |

5.4



Registerkarte Laufwerke

In dieser Registerkarte können Sie das Exportlaufwerk anzeigen und auswählen.

< Details* Zeitplan Kriterien **Laufwerke*** >

Laufwerk* + -

Abb. 25: Registerkarte Laufwerke

| | |
|---|--|
|  | Öffnet ein Fenster, in dem Sie ein Laufwerk auswählen können, siehe Kapitel "Laufwerk zuordnen" , S. 23. |
|  | Löscht den Eintrag aus dem Eingabefeld. |



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.



Wenn während einer Job-Ausführung das zugeordnete Laufwerk voll ist, bevor der Export-Job alle Daten auf das Laufwerk kopieren konnte, wird der Export-Job automatisch pausiert.

Informationen zum Job-Status und zum Status des Laufwerks erhalten Sie in der Applikation System Monitoring.



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

5.4.1

Laufwerk zuordnen

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

| Laufwerke | | | | |
|--------------------|-------------------|--------|------------------------|-----------------|
| Gerätetyp ↕ | Name ↕ | Pfad ↕ | Freier Speicherplatz ↕ | Server ↕ |
| Interne Festplatte | Internal harddisk | C:\ | <div><div></div></div> | WIN-PP28N16CIDB |
| Interne Festplatte | Internal harddisk | E:\ | <div><div></div></div> | WIN-PP28N16CIDB |

Zeilen pro Seite 20 0 - 0 von 0

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 26: Laufwerk hinzufügen

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

5.5

Export starten

Um einen Export-Job zu starten, können Sie in der Registerkarte *Details* den Status der Bearbeitung auf *Freigegeben* setzen.

- *Entwurf*
Dieser Status ist bei der Erstellung gesetzt. Solange der Status auf Entwurf steht, können Sie die Konfiguration bearbeiten.
 - *Freigegeben*
Wählen Sie diesen Status, wenn Sie die Bearbeitung der Job-Konfiguration abgeschlossen haben. Mit diesem Status wird die Job-Konfiguration aktiviert.
Der Job wird automatisch zu dem im Zeitplan definierten Zeitpunkt gestartet.
HINWEIS! Eine freigegebene Job-Konfiguration können Sie nicht mehr bearbeiten.
 - *Deaktiviert*
(Voraussetzung: Job-Konfigurationen ist freigegeben)
Wählen Sie diesen Status, um die Job-Konfiguration und damit den Job zu deaktivieren.
HINWEIS! Eine deaktivierte Job-Konfiguration kann nicht mehr aktiviert werden! Um eine deaktivierte Job-Konfiguration bearbeiten oder aktivieren zu können, müssen Sie eine neue Version der Job-Konfiguration anlegen.
- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um alle Einstellungen bzw. Änderungen in allen Registerkarten zurückzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
Um die Bearbeitung der Job-Konfiguration abzubrechen, klicken Sie auf die Hauptansicht und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.



Wenn Sie die Funktion *Postkompression* aktiviert und einen Export-Job angelegt haben, der die komprimierten Daten anschließend auf ein **NAS** exportiert, müssen Sie nach einem Update der Neo-Software eine neue Version des Export-Jobs erstellen. Ein einfaches Speichern des Jobs reicht nicht aus. Wenn Sie keine neue Version des Export-Jobs anlegen, werden die Daten unkomprimiert exportiert.

Schlägt ein Export-Job fehl, erhalten Sie an folgenden Stellen im Neo-System entsprechende Informationen:



- In der Applikation Portal erhalten Sie eine entsprechende Nachricht, sofern die Generierung dieser Nachricht im Nachrichten-Modul der Applikation System Configuration aktiviert wurde.
- In der Applikation System Monitoring erhalten Sie im Jobs-Modul Informationen zum Job-Status.



Grundlegende Informationen zum Nachrichten-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Nachrichten-Modul*.



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

6

Aufzeichnungen in das Zielsystem importieren

Voraussetzungen für den Import

1. Die zu importierenden Aufzeichnungen sind aus dem Quellsystem exportiert worden.
2. Auf dem Zielsystem muss die Funktion *Import* aktiviert sein, siehe Administrationsanleitung *Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen*.
3. Dem Benutzer müssen alle Zugriffsrechte auf die entsprechenden Laufwerke zugewiesen sein.
4. CustomCP-Felder, die in dem Quellsystem konfiguriert sind, müssen auch im Zielsystem konfiguriert sein.



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

Um die Aufzeichnungen im Zielsystem zu importieren, müssen Sie als Systembetreiber im Aufzeichnungsimport-Modul der System Configuration eine Import-Konfiguration anlegen und aktivieren.



Die folgende Konfiguration müssen Sie als Systembetreiber ausführen.

5. Öffnen Sie auf dem Zielsystem die Applikation System Configuration.
6. Wählen Sie in der Navigationsleiste im Menüpunkt *Setup > Aufzeichnungsimport*.

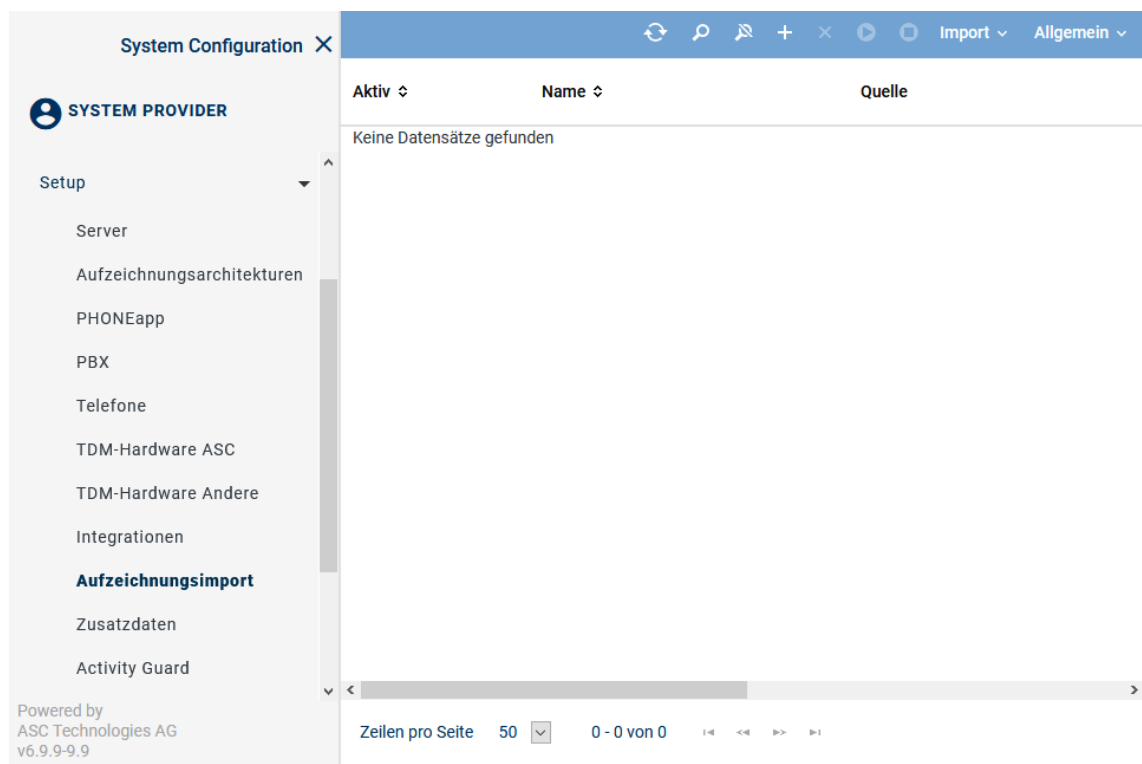


Abb. 27: Hauptansicht Import (Beispiel)

7. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf das Symbol  (*Erstellen*).

6.1

Registerkarte Details

1. Wählen Sie die Registerkarte *Details* und konfigurieren Sie den Import-Job.

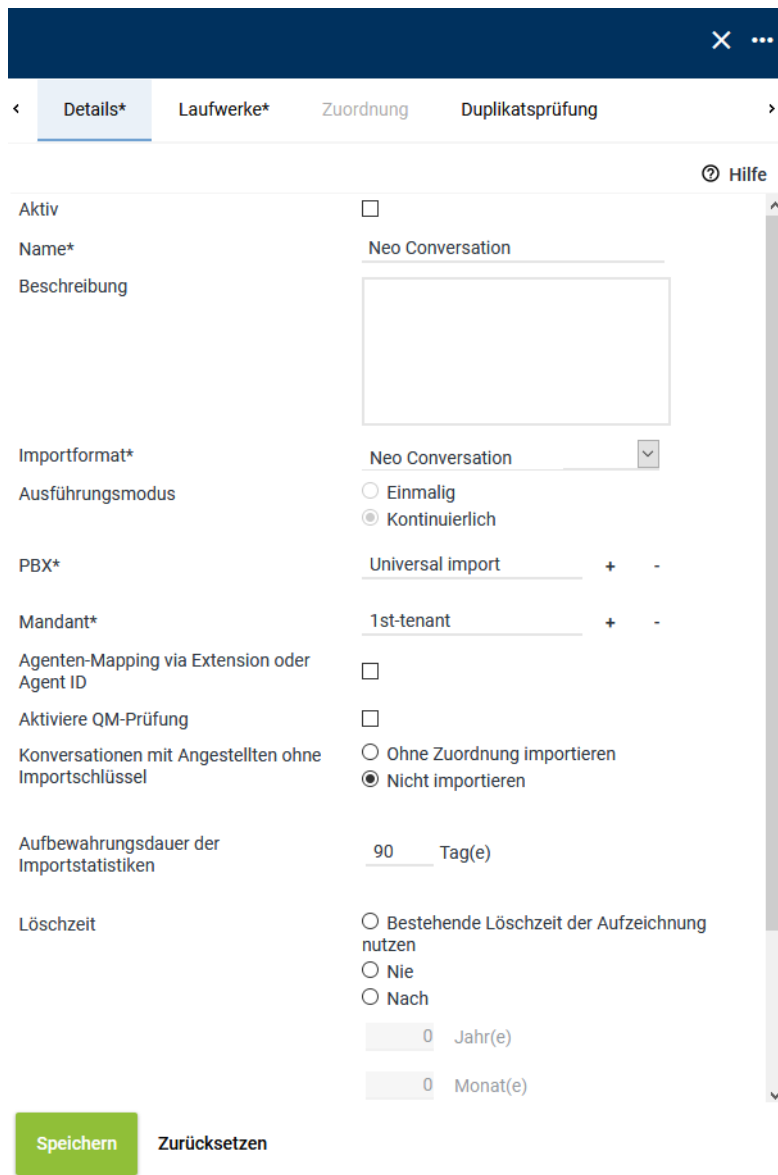


Abb. 28: Aufzeichnungsimport-Modul - Registerkarte Details

| | |
|-------------------------|--|
| Aktiv | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Import-Job zu aktivieren.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Job ist aktiv.</p> <p><input type="checkbox"/> = Job ist nicht aktiv.</p> <p>Wenn Sie die Konfiguration über das Kontrollkästchen aktiviert haben, startet der Import direkt nach dem Speichern der Einstellungen.</p> |
| Name | Geben Sie hier den Namen des Import-Jobs ein. |
| Beschreibung | Hier können Sie eine Beschreibung zum Import-Job eingeben. |
| Importformat | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das Importformat Neo Conversation aus. |
| Codec | Die Auswahl ist eine Voreinstellung und kann für dieses Importformat nicht verändert werden |
| Ausführungsmodus | <p>Stellen Sie ein, ob der Import nur einmal oder kontinuierlich durchgeführt werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> Einmalig <p>Der Import wird sofort bei Aktivierung des Import-Jobs gestartet. Das Quellverzeichnis wird nur einmal auf Daten geprüft.</p> |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Kontinuierlich</i> <p>Der Import wird bei Aktivierung des Import-Jobs dauerhaft gestartet und endet erst, wenn der Import-Job manuell wieder deaktiviert wird. Das Quellverzeichnis wird immer wieder auf neue Daten geprüft solange der Import-Job aktiviert ist.</p> <p>HINWEIS! Für manche Importformate steht nur ein eindeutiger Ausführungsmodus zur Verfügung. In diesem Fall erfolgt hier eine automatische Einstellung.</p> |
| <i>PBX</i> | <p>Stellen Sie hier ein, für welche PBX die Daten importiert werden sollen.</p> <ul style="list-style-type: none"> + Öffnet ein Fenster, in dem Sie eine PBX auswählen können, siehe Kapitel "PBX zuordnen", S. 29. - Löscht den Eintrag aus dem Eingabefeld. <p>Die Zuordnung importierter Daten zu einer PBX ist erforderlich, damit die Extensions und PBX-Agent-IDs aus dem Quellsystem dieser PBX zugeordnet werden können.</p> |
| <i>Mandant</i> | <p>Stellen Sie hier ein, welchem Mandanten die importierten Aufzeichnungen zugeordnet werden sollen.</p> <ul style="list-style-type: none"> + Öffnet ein Fenster, in dem Sie einen Mandanten auswählen können, siehe Kapitel "Mandant zuordnen", S. 29. - Löscht den Eintrag aus dem Eingabefeld. <p>HINWEIS! In einem 1-Mandanten-System, wird der Mandant hier automatisch eingetragen. Die Einstellung kann nicht geändert werden.</p> |
| <i>Agenten-Mapping via Extension oder Agent ID</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie beim Import-Job eine Zuordnung über die Extension oder PBX-Agent-ID setzen möchten, die im Quellsystem noch nicht vorgenommen wurde.</p> |
| <i>Aktiviere QM-Prüfung</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn beim Import-Job der Recording Planer auf Basis des Qualitätsmanagements durchlaufen werden soll und somit im Zielsystem eine Session zu der Aufzeichnung erzeugt werden soll.</p> |
| <i>Konversationen mit Angestellten ohne Importschlüssel</i> | <p>Stellen Sie hier ein, wie der Import-Job Konversationen mit Angestellten ohne Importschlüssel behandeln soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ohne Zuordnung importieren</i> <p>Konversationen mit Angestellten, die im Zielsystem keinen Importschlüssel haben, werden ohne Zuordnung zu einem Angestellten importiert.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Nicht importieren</i> <p>Konversationen mit Angestellten, die im Zielsystem keinen Importschlüssel haben, werden nicht importiert, sondern in folgendem Verzeichnis abgelegt:</p> <p><code><Import-Quellverzeichnis>\RCInfo\failed</code></p> <p>Falls Sie nach einem Import Daten in diesem Verzeichnis finden, wenden Sie sich bitte an Ihren ASC-Support vor Ort oder an den ASC-Support unter +49 700 27278776.</p> <p>HINWEIS! Konversationen, die ohne Zuordnung zu einem Angestellten aus dem Quellsystem exportiert wurden, werden auch ohne Zuordnung importiert, unabhängig von der hier gewählten Option.</p> <p>HINWEIS! Importschlüssel kann der Mandant seinen Angestellten im Angestellten-Modul manuell zuordnen. Beim Angestellten-Import aus einer LDAP-Quelle werden Importschlüssel automatisch angelegt.</p> |

**Aufbewahrungsdauer
der Importstatistiken**

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.

Löschzeit

Wählen Sie über die Optionsfelder die Bedingung, nach der gelöscht werden soll.

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

- *Bestehende Löschzeit der Aufzeichnung nutzen*

Die importierten Daten werden anhand der Löschzeit gelöscht, die vor dem Import gesetzt wurde.

- *Nie*

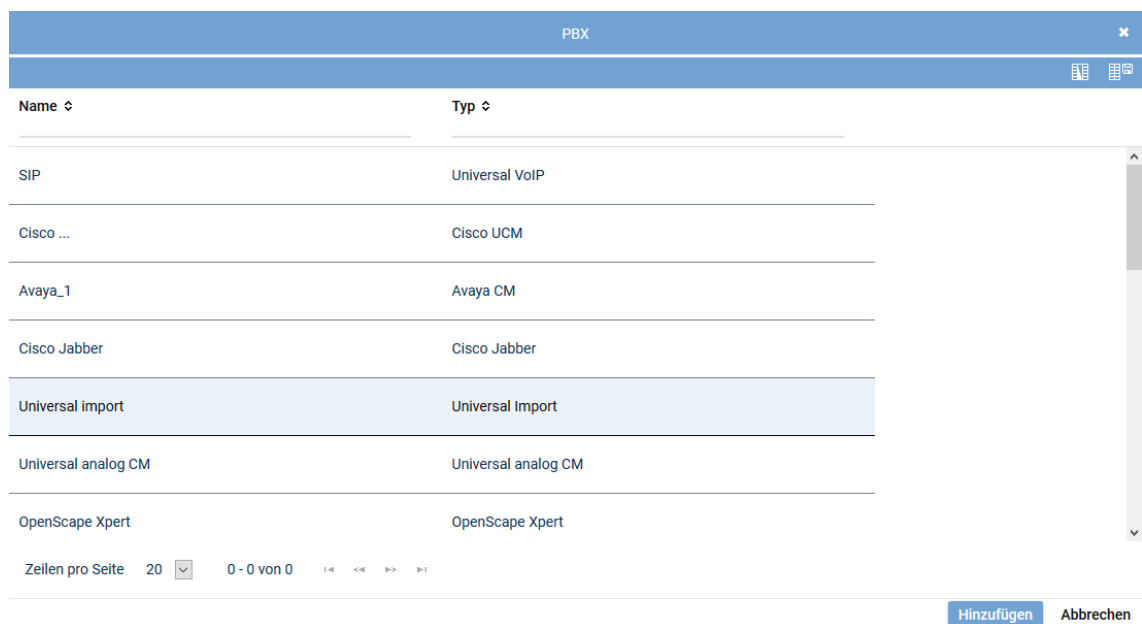
Die importierten Daten werden nie gelöscht.

- *Nach*

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

6.1.1
PBX zuordnen

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



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

Zeilen pro Seite: 20 0 - 0 von 0

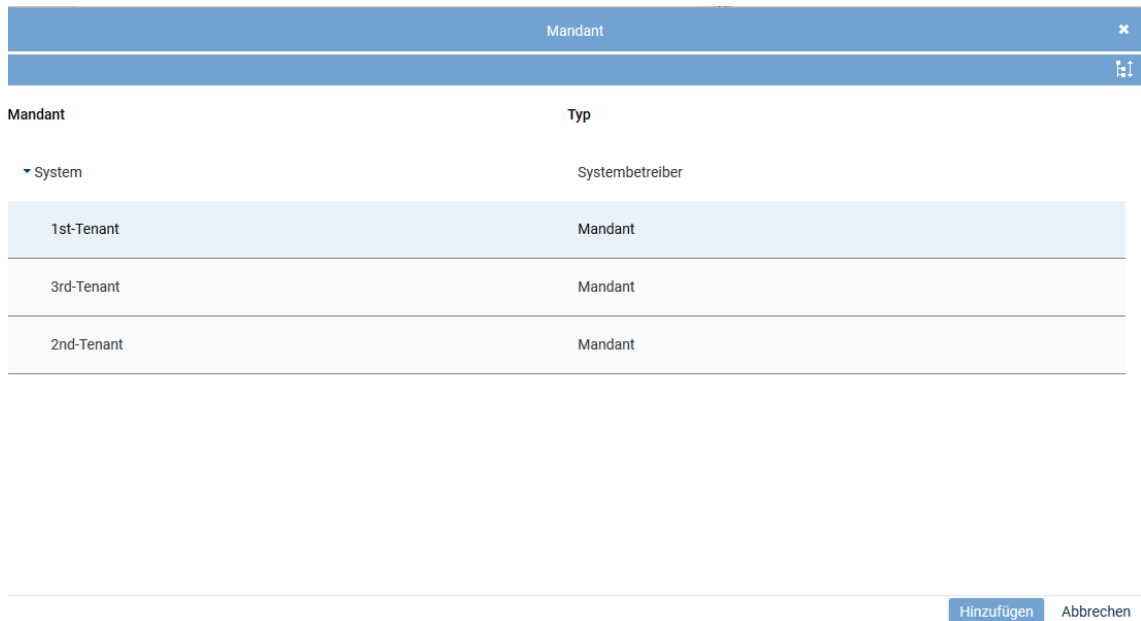
Hinzufügen Abbrechen

Abb. 29: PBX hinzufügen

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

6.1.2
Mandant zuordnen

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



| Mandant | Typ |
|------------|---------|
| 1st-Tenant | Mandant |
| 3rd-Tenant | Mandant |
| 2nd-Tenant | Mandant |

Abb. 30: Mandant hinzufügen

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

6.2

Registerkarte Laufwerke

- Wählen Sie die Registerkarte *Laufwerke*, um das Laufwerk zu konfigurieren, von dem die Daten importiert werden sollen.

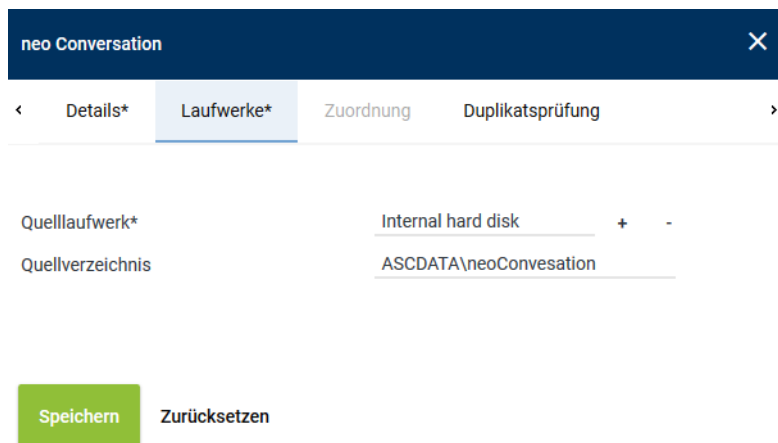


Abb. 31: Aufzeichnungsimport-Modul - Registerkarte Laufwerke

| | |
|-------------------------|---|
| 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 Kapitel "Laufwerk zuordnen", S. 23 . |
| Quellverzeichnis | Geben Sie hier das Verzeichnis ein, aus dem die Daten importiert werden sollen. |

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
- Wenn Sie sicher sind, dass alle Einstellungen korrekt sind, öffnen Sie die Registerkarte *Details* erneut und aktivieren Sie den Import-Job über das Kontrollkästchen *Aktiv*.

4. Um die Einstellung zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
 - ⇒ Sobald der Import-Job aktiviert ist, werden die Daten aus dem angegebenen Verzeichnis importiert.
 - ⇒ Audiodaten werden in den Call Pool des Zielsystems importiert. Sie sind anschließend in den Wiedergabeapplikationen des Zielsystems sichtbar und können dort bei Bedarf gesucht, wiedergegeben und archiviert werden.
 - ⇒ Metadaten werden in die Datenbank des Zielsystems importiert.

6.3 Registerkarte Zuordnung

Für den Import von Aufzeichnungen im Importformat Neo Conversation ist keine Zuordnung nötig. Die Aufzeichnungen beinhalten schon Zusatzdaten, deshalb ist diese Registerkarte für den Import mit dem Importformat Neo Conversation nicht aktiv.

6.4 Registerkarte Duplikatsprüfung

Für den Import mit dem Importformat Neo Conversation steht Ihnen die Option zur Verfügung Duplikate zu löschen.

1. Wählen Sie die Registerkarte *Duplikatsprüfung*, um die Regeln für die Prüfung nach Duplikaten zu konfigurieren.

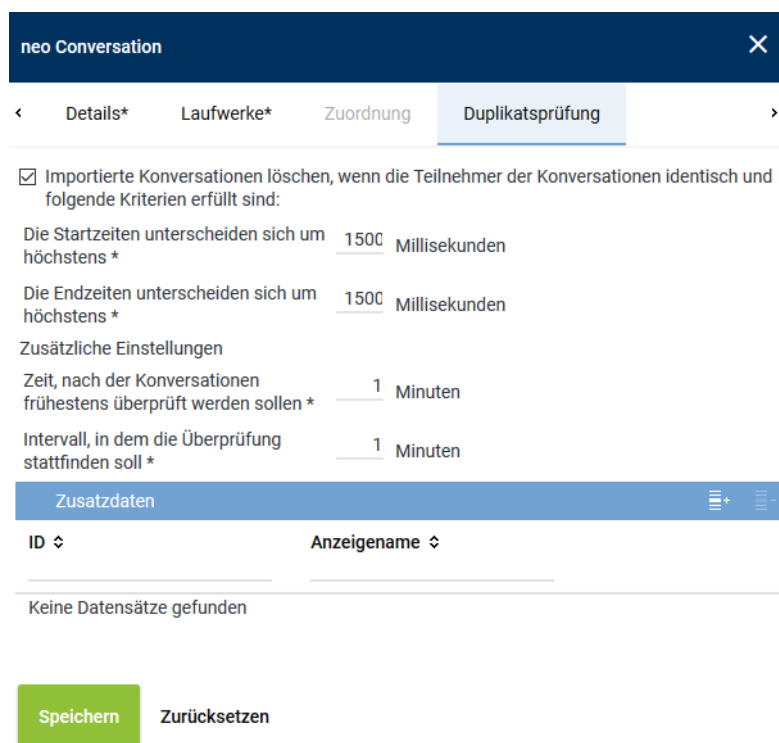


Abb. 32: Aufzeichnungsimport-Modul - Registerkarte Duplikatsprüfung

2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen
 - ☒ *Importierte Konversationen löschen, wenn die Teilnehmer der Konversation identisch und folgende Kriterien erfüllt sind.*
 - ⇒ Die Konfiguration wird aktiv und die Kriterien können konfiguriert werden.

| | |
|--|--|
| <i>Die Startzeiten unterscheiden sich um höchstens</i> | Geben Sie die Abweichung der Startzeit in Millisekunden ein, z. B. 1500. |
| <i>Die Endzeiten unterscheiden sich um höchstens</i> | Geben Sie die Abweichung der Endzeit in Millisekunden ein, z. B. 1500. |

Zusätzliche Einstellungen


Zeit, nach der Konversationen Geben Sie hier den Zeitraum ein, der nach dem Import abgefrühestens überprüft werden sollen
wartet werden soll, bevor die Konversationen auf die Kriterien geprüft werden, z. B. *1 Minute*.

Intervall, in dem die Überprüfung Geben Sie hier das Intervall ein, in dem die Überprüfung stattfinden soll
stattfinden soll, z. B. *1 Minute*.

6.4.1

Zusatzdaten zuordnen

Zusätzlich zu der Start- und Endzeit können Sie für die Duplikatserkennung noch weitere Zusatzdaten für die Prüfung heranziehen.

1. Klicken Sie in der Liste *Zusatzdaten* auf das Symbol  (*Hinzufügen*), um weitere Zusatzdaten zu konfigurieren.

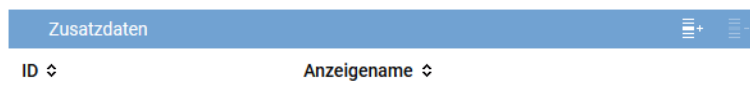
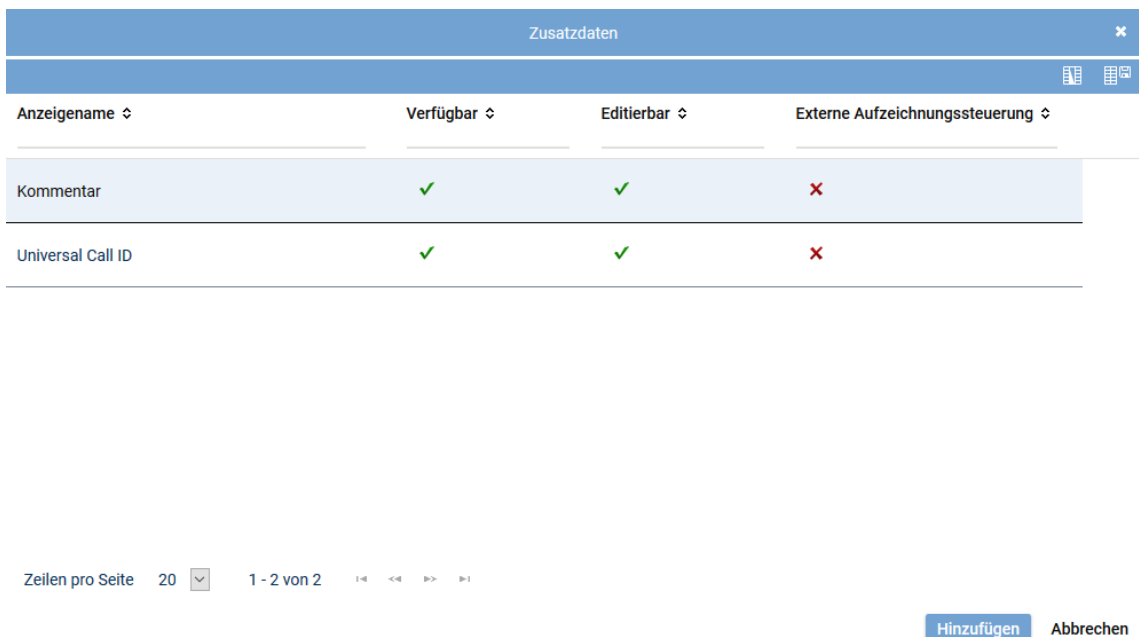


Abb. 33: Zusatzdaten zuordnen

2. Wählen Sie die entsprechenden Zusatzdaten aus der Liste aus, an denen eventuelle Duplikate zusätzlich erkannt werden können.
Um mehrere Einträge auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



| Anzeigename | Verfügbar | Editierbar | Externe Aufzeichnungssteuerung |
|-------------------|-----------|------------|--------------------------------|
| Kommentar | ✓ | ✓ | ✗ |
| Universal Call ID | ✓ | ✓ | ✗ |

Abb. 34: Zusatzdaten auswählen

HINWEIS! In der Liste werden nur die Zusatzdaten aufgeführt, die zuvor im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden.



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

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

6.5 Import starten und beenden

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

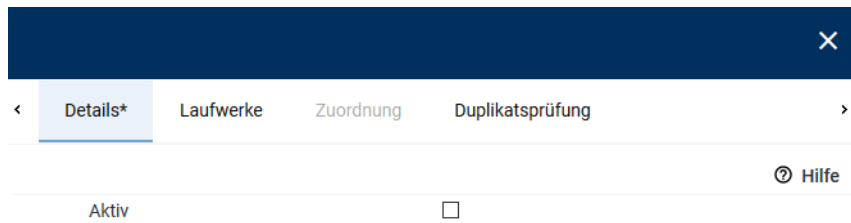



Abb. 35: Import-Job aktivieren

| | |
|--------------|--|
| Aktiv | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Import-Job zu aktivieren.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Job ist aktiv <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> |
|--------------|--|

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

6.6 Ergebnisse kontrollieren

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

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



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

Abbildungsverzeichnis

| | | |
|---------|--|----|
| Abb. 1 | Hauptansicht Export (Beispiel) | 9 |
| Abb. 2 | Registerkarte Details - Export im Neo Conversation-Format..... | 10 |
| Abb. 3 | Export-Modul - Registerkarte Zeitplan | 12 |
| Abb. 4 | Registerkarte Zeitplan - Gruppenfeld Zeitraum konfigurieren..... | 12 |
| Abb. 5 | Zeitplan - Intervall | 13 |
| Abb. 6 | Zeitplan - Serie | 13 |
| Abb. 7 | Feste Tage einstellen | 14 |
| Abb. 8 | Feste Termine einstellen | 14 |
| Abb. 9 | Termine auswählen | 14 |
| Abb. 10 | Export-Modul - Registerkarte Kriterien | 15 |
| Abb. 11 | Gruppenfeld Konversationstypen | 16 |
| Abb. 12 | Kriterien - Beachte Aufzeichnungen | 17 |
| Abb. 13 | Kriterien - Beachte einmalig Aufzeichnungen..... | 17 |
| Abb. 14 | Kriterien - Tabelle mit Informationen zum erledigten Job | 18 |
| Abb. 15 | Kriterien - Agenten..... | 18 |
| Abb. 16 | Kriterien - Agenten hinzufügen | 19 |
| Abb. 17 | Kriterien - Agenten auswählen..... | 19 |
| Abb. 18 | Kriterien - Agentenzuordnung löschen | 20 |
| Abb. 19 | Kriterien - Gesprächsrichtung | 20 |
| Abb. 20 | Kriterien - Dauer | 20 |
| Abb. 21 | Kriterien - Rufnummer des Anrufers | 21 |
| Abb. 22 | Listeneintrag bearbeiten | 22 |
| Abb. 23 | Kriterien - Rufnummer des Angerufenen | 22 |
| Abb. 24 | Kriterien - PBX..... | 23 |
| Abb. 25 | Registerkarte Laufwerke..... | 23 |
| Abb. 26 | Laufwerk hinzufügen..... | 24 |
| Abb. 27 | Hauptansicht Import (Beispiel)..... | 26 |
| Abb. 28 | Aufzeichnungsimport-Modul - Registerkarte Details..... | 27 |
| Abb. 29 | PBX hinzufügen | 29 |
| Abb. 30 | Mandant hinzufügen | 30 |
| Abb. 31 | Aufzeichnungsimport-Modul - Registerkarte Laufwerke | 30 |
| Abb. 32 | Aufzeichnungsimport-Modul - Registerkarte Duplikatsprüfung..... | 31 |
| Abb. 33 | Zusatzdaten zuordnen | 32 |
| Abb. 34 | Zusatzdaten auswählen..... | 32 |
| Abb. 35 | Import-Job aktivieren | 33 |

Tabellenverzeichnis

Glossar

LDAP

Lightweight Directory Access Protocol

NAS

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

PBX

Private Branch Exchange, Telefonanlage