

EVOIPneo active for SIPREC SRC



Administrationsanleitung für Systembetreiber

03.06.2022

Originalanleitung

Produktlinie Neo, Version 7.x

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

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

EVOflex (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 | Systemvoraussetzungen | 8 |
| 3.1 | Hardwarekomponenten | 8 |
| 3.1.1 | Rekorder | 8 |
| 3.2 | Softwarekomponenten | 8 |
| 3.3 | Externe Komponenten | 8 |
| 3.3.1 | Telefonanlage | 8 |
| 3.3.2 | Unterstützte Telefonanlagen und Endgeräte | 8 |
| 3.3.3 | Genesys-Systemkomponenten (optional)..... | 9 |
| 3.3.3.1 | Genesys Framework..... | 9 |
| 4 | Installationsvoraussetzungen | 10 |
| 4.1 | Lizenzen | 10 |
| 4.2 | Informationen..... | 10 |
| 5 | Überblick Produkt installieren und konfigurieren | 12 |
| 6 | Installation | 13 |
| 6.1 | Zertifikate für die TLS-Verschlüsselung installieren..... | 13 |
| 6.1.1 | Zertifikat in den Aufzeichnungsserver importieren..... | 13 |
| 6.1.1.1 | Kundenspezifisches Zertifikat in den Aufzeichnungsserver importieren..... | 13 |
| 6.1.1.2 | PBX-Zertifikat in den Aufzeichnungsserver importieren | 15 |
| 6.1.2 | Zertifikat in den SIP-Client importieren | 16 |
| 6.1.2.1 | TLS-Zertifikat vom Aufzeichnungsserver exportieren | 16 |
| 6.1.2.2 | TLS-Zertifikat in den SIP-Client importieren | 16 |
| 7 | Konfiguration | 17 |
| 7.1 | System Configuration | 17 |
| 7.1.1 | Applikation starten | 17 |
| 7.1.2 | Aufzeichnungslösung konfigurieren..... | 18 |
| 7.1.2.1 | Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Basic..... | 18 |
| 7.1.2.2 | Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Failover..... | 74 |
| 7.1.2.3 | Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Parallel Recording | 132 |
| 7.1.2.4 | Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Recording | 192 |
| 7.1.2.5 | Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Failover..... | 250 |
| 7.1.2.6 | Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Parallel Recording | 309 |
| 7.1.3 | Recording Content Validation konfigurieren | 370 |
| 7.1.4 | Synchronisationsoptionen..... | 373 |
| 7.1.4.1 | Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung | 373 |
| 7.1.4.2 | Synchronisation der Systemspeicher | 375 |
| 7.1.5 | Duplikatserkennung konfigurieren | 377 |
| 7.1.5.1 | Registerkarte Duplikate erkennen | 378 |

| | | |
|---------|--|------------|
| 7.1.5.2 | Zusatzdaten | 379 |
| 7.1.5.3 | Zu ignorierende Kriterien | 380 |
| 7.1.6 | Standby-Verwaltung für Failover-Architekturen | 381 |
| 7.1.6.1 | Standby-Verwaltung für All-in-one Failover | 381 |
| 7.1.6.2 | Standby-Verwaltung für Multi-Server Failover | 383 |
| 7.1.7 | Neo-Konfigurationsdateien anpassen..... | 385 |
| 7.1.7.1 | Recording Control anpassen | 385 |
| 7.2 | CTIconnect-Erweiterungen konfigurieren | 385 |
| 7.2.1 | OpenScape Contact Center konfigurieren (optional)..... | 385 |
| 7.2.1.1 | Benutzer für CTIconnect anlegen | 385 |
| 7.2.2 | Genesys T-Server konfigurieren (optional)..... | 386 |
| 7.2.2.1 | IP-Adresse und Port des Genesys T-Servers konfigurieren..... | 386 |
| 7.2.2.2 | IP-Adresse und Port des Genesys Configuration Servers konfigurieren..... | 387 |
| 7.2.2.3 | Switch-Instanz im Genesys Configuration Server konfigurieren..... | 388 |
| 7.2.2.4 | Benutzer für den Genesys Configuration Server erstellen | 389 |
| | Abbildungsverzeichnis | 390 |
| | Tabellenverzeichnis..... | 401 |
| | Glossar | 404 |

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 und Konfiguration der Aufzeichnungslösung in der Applikation System Configuration.



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

Die Aufzeichnungslösung EVOIP_{neo} active for SIPREC SRC initiated stellt die Funktionalität bereit, die für die aktive IP-Aufzeichnung von unverschlüsselten und verschlüsselten Konversationen in einem Umfeld mit SIPREC erforderlich ist.

Bei dieser Aufzeichnungslösung ist es möglich, die Datenströme entweder in mono oder in stereo aufzuzeichnen.



Bei der Mono-Aufzeichnung werden beide Gesprächsrichtungen in einer gemeinsamen Datei gespeichert.

Bei der Stereo-Aufzeichnung werden die Gesprächsrichtungen der Teilnehmer in getrennten Dateien abgespeichert. ASC empfiehlt Stereo-Aufzeichnungen für die Transkription zu nutzen. Da die Gesprächsrichtungen getrennt transkribiert werden, ist das Ergebnis besser. Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie in etwa die doppelte Speicherkapazität einplanen.

Die Audiodaten werden per RTP bzw. SRTP zum Aufzeichnungsserver übertragen. Die Zusatzdaten werden mittels SIPREC in einem beigefügten XML-Dokument übertragen.

Anhand der Kriterien, die im Recording Planner konfiguriert sind, trifft der Recording-Control-Dienst die Aufzeichnungsentscheidung. Der EVOIP_{neo}-Aufzeichnungsdienst zeichnet die entsprechenden Konversationsdaten auf und speichert sie auf dem Aufzeichnungsserver.

EVOIP_{neo} active for SIPREC SRC initiated via PBX

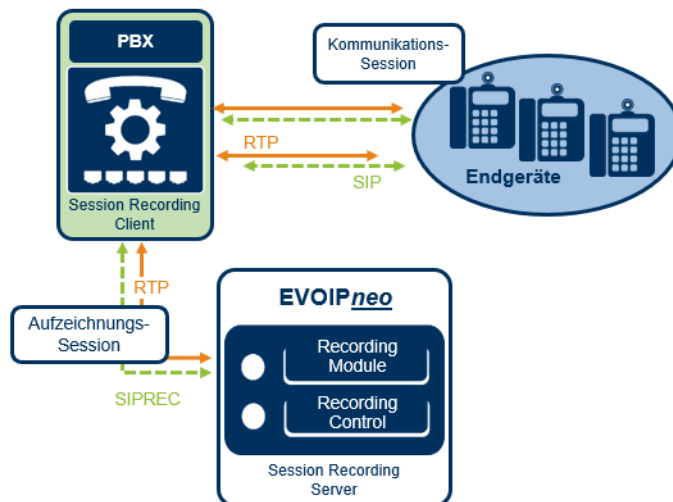


Abb. 1: Überblick über die Aufzeichnungslösung SIPREC mit Session Recording Client

EVOIP_{neo} active for SIPREC - SIP-Trunk-Aufzeichnung

Bei der SIP-Trunk-Aufzeichnung ist dem Aufzeichnungsserver ein Session Border Controller **SBC** vorgeschaltet. Der **SBC** dupliziert die Konversationen, die über ihn laufen als SIPREC-Session zum Aufzeichnungsserver.

EVOIP_{neo} active for SIPREC – SIP trunk recording

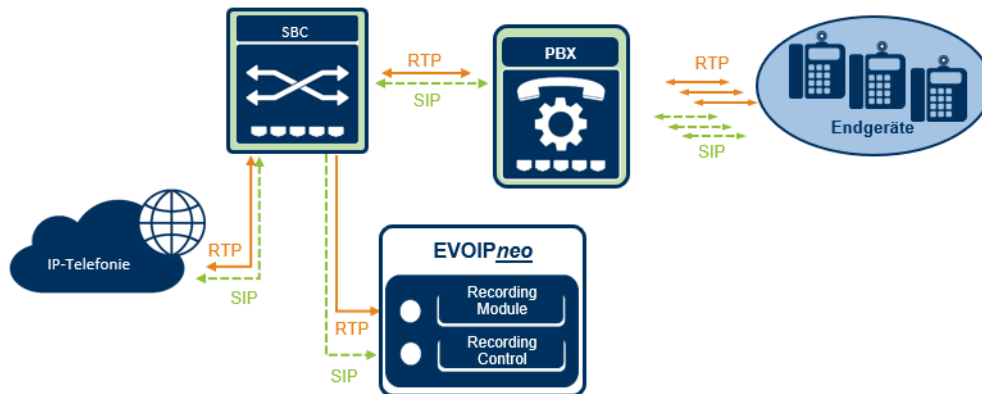


Abb. 2: SIP-Trunk-Aufzeichnung über einen SBC

Folgende Zusatzdaten stehen zur Verfügung:

- *Datum und Uhrzeit*
- *Gesprächsdauer*
- *Gewählte und angerufene Rufnummer*
- *Rufrichtung*

Einschränkungen

- *Interne Gespräche werden nicht aufgezeichnet*
- Eine Zuordnung der Agenten zu den Aufzeichnungen ist bei trunkseitiger Aufzeichnung nicht gegeben. Einerseits wird in den seltensten Fällen die interne Rufnummer direkt über den Trunk angerufen (Sammelrufnummern statt direkter Durchwahl) und auch bei ausgehenden Anrufen wird die interne Nummer am Trunk kaum signalisiert. Andererseits ist bei trunkseitigen Aufzeichnung auch nicht erkennbar, ob ein Gespräch weitergeleitet, von einem Vertreter angenommen wurde, oder ob z.B. eine Konferenz geschaltet wurde.

Damit einhergehend entfällt die Möglichkeit,

- mit CLIENTcommand oder WEBcommand zu steuern,
- SCREENrec scan aufzuzeichnen,
- Qualitätsmanagement durchzuführen,
- den tatsächlichen Anrufverlauf mit allen Teilnehmern nachzuvollziehen,
- PHONEapp universal wird nicht unterstützt



Für den Einsatz von CTIconnect for Genesys T-Server in Verbindung mit SIPREC gelten die Einschränkungen nicht. In diesem Fall kann über den Genesys T-Server der Konversationsverlauf und damit eine Teilnehmerzuordnung erfolgen. Interne Konversationen werden allerdings hierbei auch nicht aufgezeichnet.

3 Systemvoraussetzungen



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



Eine Liste der in dieser Aufzeichnungslösung unterstützten Codecs finden Sie in der Installationsanleitung *Installationsvoraussetzungen*.



Eine Liste der unterstützten Telefonanlagen und Endgeräte sowie deren unterstützte Versionen finden Sie auf ASC XCHANGE (<https://www.asc.de/partner>) in der aktuellen Neo *Integration Overview*.

3.1 Hardwarekomponenten



Grundlegende Informationen zu den benötigten Hardwarekomponenten finden Sie in der Installationsanleitung *Installationsvoraussetzungen*.



Für die Verwendung der EVOIP_{neo}-Aufzeichnungssoftware kann die Hardware des Kunden genutzt werden. Alternativ können Sie die Rekorder von ASC einsetzen.

3.1.1 Rekorder

Für die Aufzeichnungslösung können wahlweise folgende Systeme genutzt werden:

- EVOLUTION_{neo} eco
- EVOLUTION_{neo}
- EVOLUTION_{neo} XXL



Bei Hybridsystemen (VoIP und TDM) ist die für die Aufzeichnungslösung erforderliche Software auf dem EVOLUTION_{neo}-Rekorder installiert. Bei erhöhtem Leistungsbedarf kann ein weiterer EVOLUTION_{neo}-Rekorder oder EVOIP_{neo}-Server hinzugefügt werden.

3.2 Softwarekomponenten

Für die Aufzeichnung benötigen Sie das Installationsmedium mit der Serversoftware Neo Suite, die auf dem Aufzeichnungsserver installiert wird.

3.3 Externe Komponenten



Eine Liste der unterstützten Telefonanlagen und Endgeräte sowie deren unterstützte Versionen finden Sie auf ASC XCHANGE (<https://www.asc.de/partner>) in der aktuellen Neo *Integration Overview*.

3.3.1 Telefonanlage

Unterstützt werden Telefonanlagen und Endgeräte, die SIP als Signalisierungsprotokoll nutzen.

3.3.2 Unterstützte Telefonanlagen und Endgeräte

- RFC 4733 (DTMF) optional
- RFC 6086 (DTMF via SIP INFO) optional
- RFC 6341 (SIP-Based Media Recording)
- RFC 7245 (SIP-Based Media Recording)
- RFC 7865 (SIPREC Recording Metadata)

- RFC 7866 ([SIPREC](#) Protokoll)
- RFC 8068 ([SIPREC](#) Protokoll)

ASC übernimmt keine Garantie für die Funktionsfähigkeit von nicht getesteten Endgeräten.

3.3.3 Genesys-Systemkomponenten (optional)

3.3.3.1 Genesys Framework

Für die Verwendung von CTIconnect for Genesys T-Server wird ein Genesys Framework mit T-Servern und Genesys Configuration Servern benötigt.

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

ASC

| Lizenzname | Anzahl |
|--|--|
| EVOIP _{neo} Base license - active | 1 Lizenz pro Aufzeichnungsserver |
| EVOIP _{neo} active for SIP | 1 Lizenz pro gleichzeitiger Aufzeichnung |

Tab. 1: Lizenzen von ASC

Sparkassen FI ISP (optional)

| Lizenzname | Anzahl |
|--|---------------------------|
| CTI _{connect} for Sparkassen FI ISP | 1 pro Aufzeichnungssystem |

Tab. 2: Lizenzen für Sparkassen FI ISP optional

OpenScape Contact Center (optional)

| Lizenzname | Anzahl |
|---|---|
| CTI _{connect} for Unify OpenScape Contact Center | 1 pro Aufzeichnungssystem |
| SDK Lizenz für OpenScape Contact Center von Unify | 1 pro überwachte Business Unit Anzahl der SDK-Lizenzen |
| Search & Replay Access software license | 1 pro gleichzeitigem Benutzer |
| Search & Replay Access system license | 1 pro Aufzeichnungssystem |

Tab. 3: Lizenzen für OpenScape Contact Center optional

Genesys T-Server (optional)

| Lizenzname | Anzahl |
|---|---|
| CTI _{connect} for Genesys T-Server | 1 pro Aufzeichnungssystem |
| Genesys Recording Connector | 1 pro überwachte Aufzeichnungsressource |
| Genesys Universal SDK | 1 pro Aufzeichnungsserver |

Tab. 4: Lizenzen für Genesys

4.2 Informationen

Bevor Sie mit der Installation beginnen, stellen Sie sicher, dass Ihnen die folgende Information vorliegt:

- IP-Adresse des Aufzeichnungsservers
- SIP-Port des Aufzeichnungsservers



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden die SIP-Authentifizierungsverfahren *basic* und *auth* unterstützt.

Folgende Schritte sind durchzuführen:

1. Neo-Software installieren
2. Telefonanlage konfigurieren
 - Da die Konfiguration herstellerspezifisch ist, können die Schritte hier nicht erläutert werden. Die Konfiguration wird in der Regel vom Telekommunikationstechniker ausgeführt.
3. System Configuration konfigurieren
 - Aufzeichnungsarchitekturen anlegen und aktivieren
 - Im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul werden die Aufzeichnungsserver, die Aufzeichnungsarten sowie die Integrationstypen zugeordnet.
 - Server konfigurieren
 - Im Server-Modul wird die Verwendung des Servers konfiguriert.
Ein Server kann zur Archivierung, zum Import, Export, zur Wiedergabe, als Datenablage oder für die Audioanalyse verwendet werden.
 - PBX anlegen
 - Das Anlegen einer Telefonanlagenkonfiguration kann entweder über das PBX-Modul oder über die Konfiguration im Integrationen-Modul erfolgen.
 - Integration konfigurieren
 - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren
Verknüpfung der Integration mit der zuvor angelegten Aufzeichnungsarchitektur
 - CTI-Verbindungsdaten konfigurieren
Konfiguration von CTI-Verbindungsparametern und der Grammatik
 - Globale Aufzeichnungseinstellungen
Konfiguration von Port und Transportprotokoll für SIP-Signalisierung
 - Aufzeichnungsserver konfigurieren
Konfiguration der Parameter des Aufzeichnungsservers, z. B. IP-Adresse, RTP-Empfangsport und Extensions
 - Erweiterung konfigurieren
Standardmäßig ist die Erweiterung deaktiviert.
Optional können Sie für diese Aufzeichnungslösung folgende Erweiterungen konfigurieren:
OpenScape Contact Center
Sparkassen FI ISP
Genesys T-Server
 - Sonstige Einstellungen konfigurieren
Optionale Konfiguration von Teilnehmerinformationen in ein Zusatzdatenfeld

6

Installation



Bitte stellen Sie **vor** der Installation der Neo-Software sicher, dass die Installation und Konfiguration von Microsoft Windows gemäß unseren Vorgaben durchgeführt wurde.



Informationen zur Installation und Konfiguration von Microsoft Windows finden Sie in der jeweiligen Installationsanleitung für Systembetreiber *Konfiguration Microsoft Windows Server 2016*, *Konfiguration Microsoft Windows Server 2019* oder *Konfiguration Microsoft Windows Server 2022*.



Informationen zur Installation der Neo-Software finden Sie in der Installationsanleitung für Systembetreiber *Installation der Aufzeichnungssoftware von ASC*.

6.1

Zertifikate für die TLS-Verschlüsselung installieren

Damit die verschlüsselte Übertragung zwischen dem Aufzeichnungsserver und dem [SIP](#)-Trunk erfolgen kann, müssen beide Komponenten das Zertifikat des jeweils anderen Teilnehmers abgleichen und bestätigen können. Dazu ist es erforderlich, dass beide Zertifikate auf beiden Komponenten verfügbar sind.

Damit eine verschlüsselte Verbindung aufgebaut werden kann, müssen Sie folgende Schritte durchführen:

- [Kapitel "Zertifikat in den Aufzeichnungsserver importieren", S. 13](#)
- [Kapitel "Zertifikat in den SIP-Client importieren", S. 16](#)

6.1.1

Zertifikat in den Aufzeichnungsserver importieren

Damit der Aufzeichnungsserver das Zertifikat des [SIP](#)-Client bestätigen kann, muss das Zertifikat im Aufzeichnungsserver vorhanden sein.

Für den Import von [TLS](#)-Zertifikaten stehen 2 Möglichkeiten zur Verfügung:

- *Einspielen eines kundenspezifischen Zertifikates, siehe [Kapitel "Kundenspezifisches Zertifikat in den Aufzeichnungsserver importieren", S. 13](#)*
- *Einspielen des PBX-Zertifikates, das schon auf dem SIP-Client existiert, siehe [Kapitel "PBX-Zertifikat in den Aufzeichnungsserver importieren", S. 15](#)*

6.1.1.1

Kundenspezifisches Zertifikat in den Aufzeichnungsserver importieren

Falls Sie ein kundenspezifisches Zertifikat verwenden möchten, können Sie dieses mit dem Programm *certimporter.exe* in den Keystore des Aufzeichnungsservers einspielen.

1. Um das [TLS](#)-Zertifikat in den Aufzeichnungsserver zu importieren, wechseln Sie auf den Aufzeichnungsserver.
2. Öffnen Sie das Tool Certificate Import Tool im Ordner *C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\scripts*.
⇒ Das Fenster Certificate Import Tool erscheint.

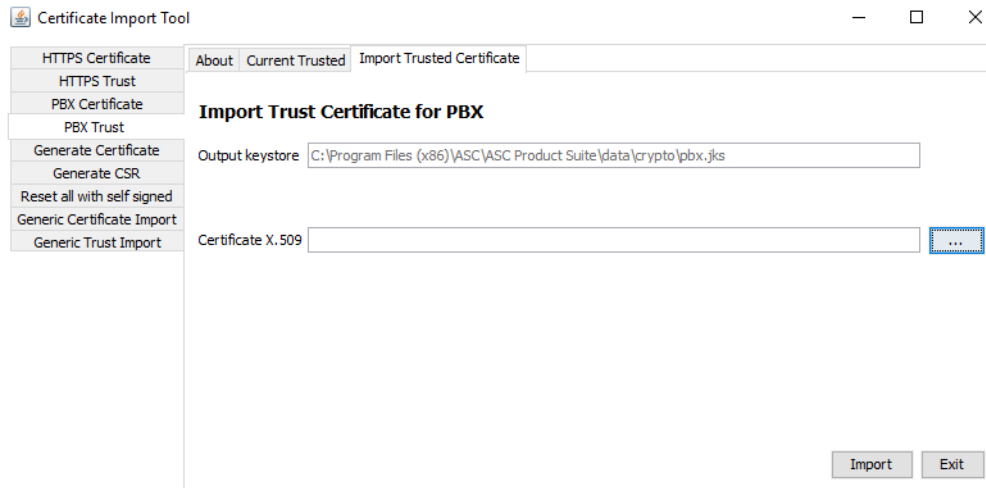



Abb. 3: Auswahl des Zertifikates

3. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *PBX Trust*.
Mit dieser Funktion befüllen Sie den Keystore mit dem kundenspezifischen Zertifikat.
4. Wählen Sie die Registerkarte *Import Trusted Certificate*.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche  neben dem Feld *Certificate X.509*, um die Zertifikatsdatei auszuwählen.

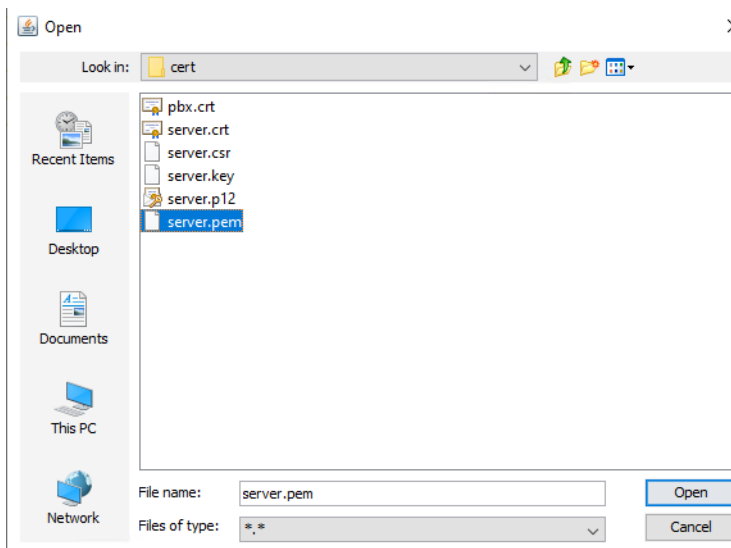


Abb. 4: Zertifikat importieren

6. Wählen Sie die Zertifikatsdatei *server_certificate.pem* aus, die Sie vom [SIP-Client](#) kopiert haben.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Open*.
⇒ Das Fenster zur Eingabe des Alias erscheint.

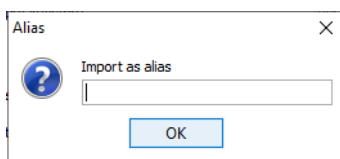


Abb. 5: Alias bestätigen

8. Geben Sie den Namen des [SIP-Clients](#) an.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um den Alias zu bestätigen.
⇒ Die Meldung über den erfolgreichen Import erscheint.

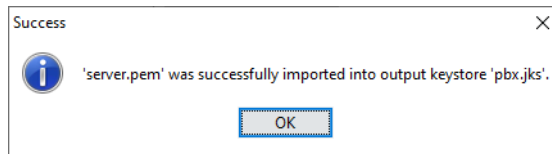


Abb. 6: Meldung - Erfolgreicher Import

10. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um die Erfolgsmeldung zu bestätigen.
11. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Exit*, um das Programm Certificate Import Tool zu schließen.

6.1.1.2 PBX-Zertifikat in den Aufzeichnungsserver importieren

Mit dieser Funktion überschreiben Sie das mitgelieferte Zertifikat, das auf dem Aufzeichnungsserver liegt, mit dem Zertifikat des [SIP-Client](#) oder der [PBX](#).

1. Kopieren Sie das Zertifikat, das auf dem [SIP-Client](#) oder der [PBX](#) liegt, auf den Aufzeichnungsserver.
2. Öffnen Sie das Tool *Certificate Import Tool* im Ordner *C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\scripts*.
⇒ Das Fenster *Certificate Import Tool* erscheint.

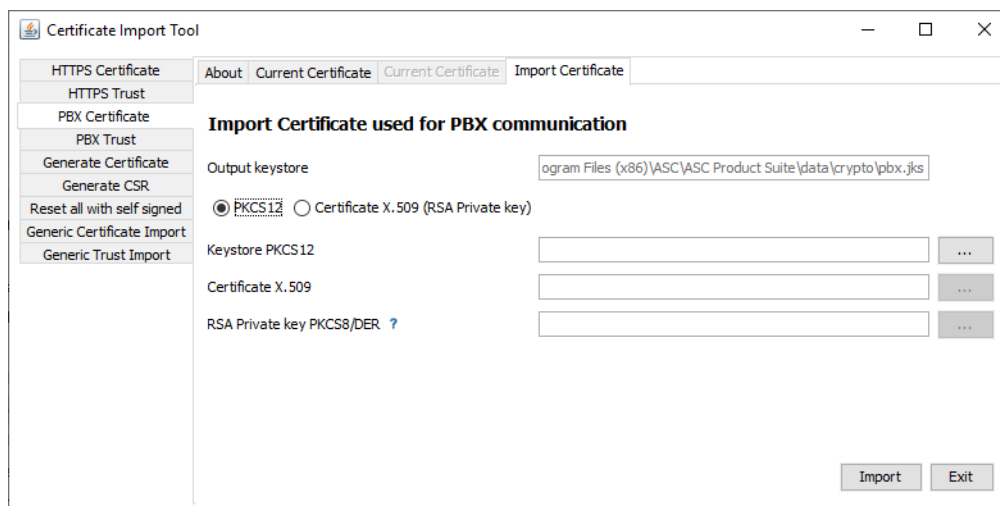


Abb. 7: Auswahl des Zertifikates

3. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *PBX Certificate*.
Mit dieser Funktion überschreiben Sie das mitgelieferte Zertifikat, das auf dem Aufzeichnungsserver liegt.
4. Wählen Sie die Registerkarte *Import Certificate*.
5. Wählen Sie das Format, in dem das Zertifikat vorliegt.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche ... neben dem entsprechenden Eingabefeld, um die Zertifikatsdatei auszuwählen.
7. Wählen Sie die entsprechende Zertifikatsdatei aus, die Sie vom [SIP-Client](#) kopiert haben.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Open*.
⇒ Das Fenster zur Eingabe des Alias erscheint.
9. Geben Sie den Alias des [SIP-Clients](#) an.
10. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um den Alias zu bestätigen.
⇒ Die Meldung über den erfolgreichen Import erscheint.
11. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um die Erfolgsmeldung zu bestätigen.

12. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Exit*, um das Programm *Certificate Import Tool* zu schließen.

6.1.2 Zertifikat in den SIP-Client importieren

Damit der [SIP-Client](#) das Zertifikat des Aufzeichnungsservers bestätigen kann, muss das Zertifikat des Aufzeichnungsservers im Zertifikatsmanagement des [SIP-Clients](#) vorhanden sein.

6.1.2.1 TLS-Zertifikat vom Aufzeichnungsserver exportieren

1. Um das Zertifikat vom Aufzeichnungsserver zu exportieren, wechseln Sie auf den Aufzeichnungsserver.
2. Öffnen Sie das Certificate Import Tool *certimporter.exe* im Ordner *C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\scripts*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

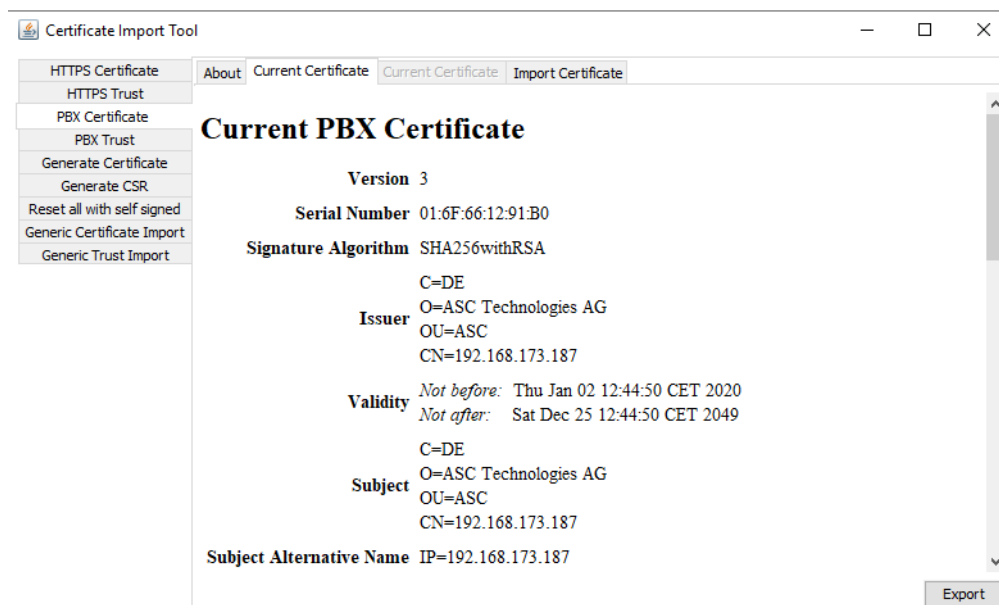
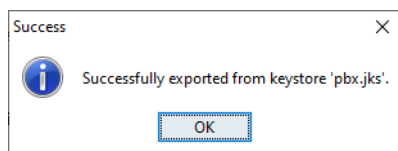


Abb. 8: PBX-Zertifikat vom Aufzeichnungsserver exportieren

3. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *PBX Certificate*.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte *Current Certificate*.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Export*, um das aktuelle Zertifikat zu exportieren.
6. Wählen Sie einen geeigneten Speicherort für das Zertifikat.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Save*.
⇒ Eine Erfolgsmeldung erscheint.



8. Nach dem Bestätigen können Sie das Zertifikat auf dem [SIP-Client](#) importieren.

6.1.2.2 TLS-Zertifikat in den SIP-Client importieren

Damit die verschlüsselte Verbindung zum Aufzeichnungsserver aufgebaut werden kann, müssen Sie das Zertifikat des Aufzeichnungsservers im Zertifikatsmanagement des [SIP-Clients](#) in den Truststore importieren.

7 Konfiguration

7.1 System Configuration



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

7.1.1 Applikation starten

Bei der Installationsroutine werden auf dem Desktop Verknüpfungen zu den Neo-Applikationen angelegt.

- Um die Applikation direkt auf dem Server zu starten, doppelklicken Sie auf die Verknüpfung System Configuration.
Um von einem Rechner über Web auf die Applikation zuzugreifen, geben Sie im Browser die folgende URL in die Adresszeile ein:
https://<System-IP>/SystemConfiguration.
Falls Sie kundenspezifische Ports konfiguriert haben, müssen Sie die Portangabe in die URL einfügen:
https://<System-IP>:<Port>/SystemConfiguration.

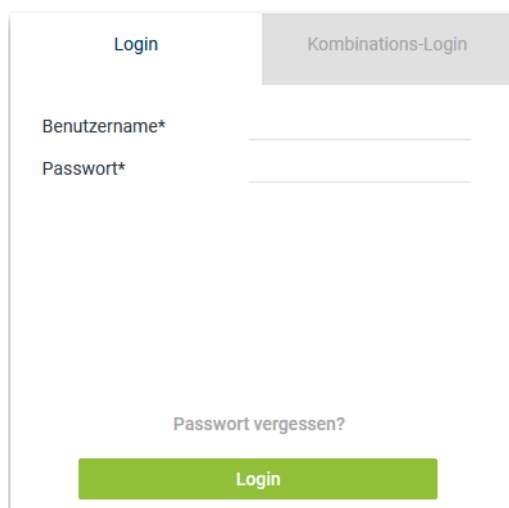


Abb. 9: System Configuration - Web-Oberfläche

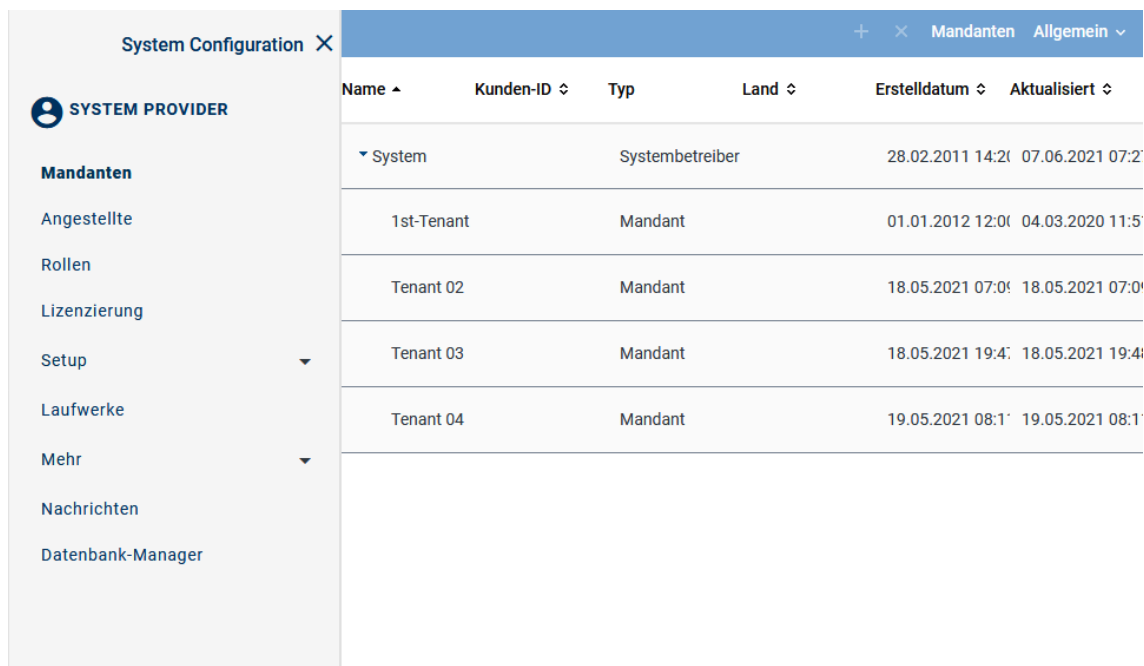
Zur Installation und Konfiguration der Aufzeichnungslösungen müssen Sie sich als Systembetreiber anmelden.

Login-Daten für den Administrator des Systembetreibers:

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

Tab. 5: Login-Daten - Systembetreiber

2. Melden Sie sich an der Web-Oberfläche an.
⇒ Das Hauptfenster System Configuration erscheint.



| Name ▲ | Kunden-ID ⇅ | Typ | Land ⇅ | Erstelldatum ⇅ | Aktualisiert ⇅ |
|------------|-------------|-----------------|--------|------------------|------------------|
| ▼ System | | Systembetreiber | | 28.02.2011 14:21 | 07.06.2021 07:21 |
| 1st-Tenant | | Mandant | | 01.01.2012 12:01 | 04.03.2020 11:51 |
| Tenant 02 | | Mandant | | 18.05.2021 07:01 | 18.05.2021 07:01 |
| Tenant 03 | | Mandant | | 18.05.2021 19:41 | 18.05.2021 19:41 |
| Tenant 04 | | Mandant | | 19.05.2021 08:11 | 19.05.2021 08:11 |

Abb. 10: System Configuration - Hauptansicht

7.1.2 Aufzeichnungslösung konfigurieren

Unterstützte Aufzeichnungsarchitekturen

In dieser Aufzeichnungslösung werden folgende Aufzeichnungsarchitekturtypen unterstützt:

- All-in-one Basic Recording
- All-in-one Failover
- All-in-one Parallel Recording
- Multi-Server Recording
- Multi-Server Failover
- Multi-Server Parallel Recording

7.1.2.1 Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Basic

7.1.2.1.1 Aufzeichnungsarchitektur anlegen

Beginnen Sie die Konfiguration im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul, da für die weitere Konfiguration eine aktivierte Aufzeichnungsarchitektur erforderlich ist.

Im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul werden die Aufzeichnungsserver, die Aufzeichnungsarten sowie die Integrationstypen zugeordnet.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Aufzeichnungsarchitekturen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

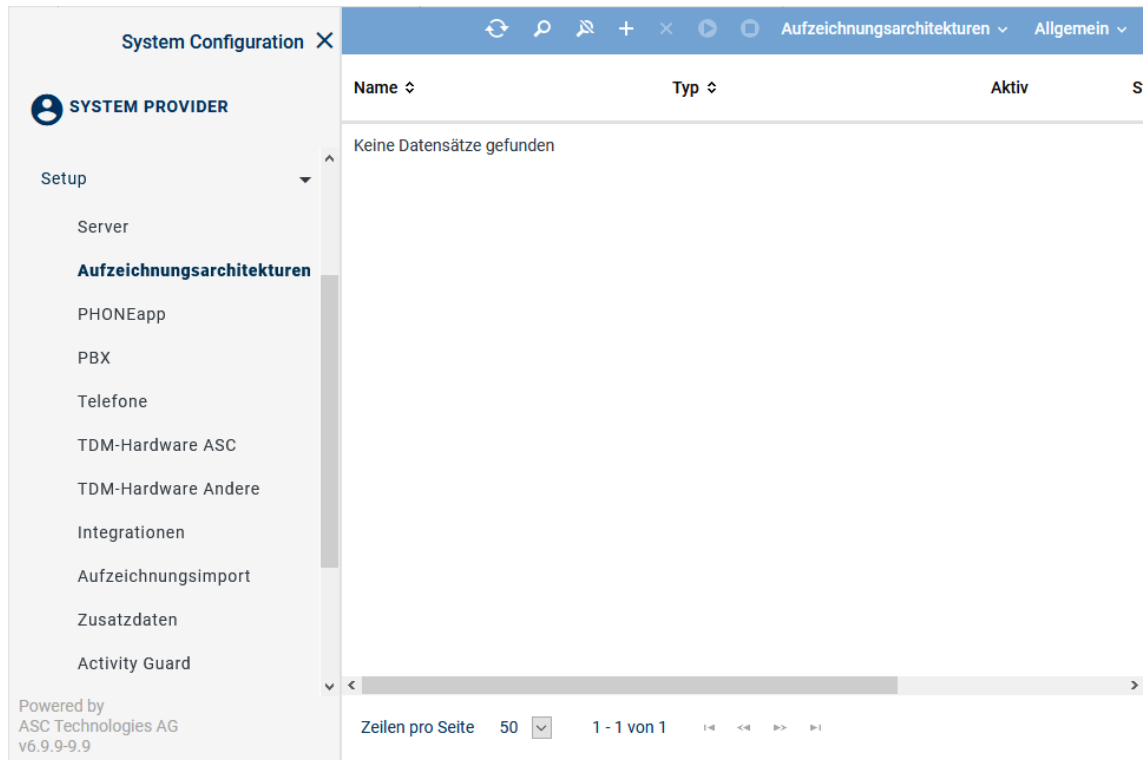




Abb. 11: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

| | |
|----------------------|---|
| Name | Name der Aufzeichnungsarchitektur |
| Typ | Typ der Aufzeichnungsarchitektur |
| Aktiv | <p>Zeigt an, ob die Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist und zur Aufzeichnung bereit ist.</p> <p>✓ = Aufzeichnungsarchitektur ist aktiv und zur Aufzeichnung bereit. Sie kann über das Symbol  (Deaktivieren) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiviert werden.</p> |
| Standby aktiv | <p>Zeigt an, ob in der Aufzeichnungsarchitektur für eine oder mehrere der Aufzeichnungskomponenten der Standby-Server aktiv ist.</p> <p>✓ = Mindestens 1 Standby-Server ist aktiv.</p> <p>✗ = Es ist kein Standby-Server aktiv bzw. es wurde kein Standby-Server definiert.</p> |
| Erstelldatum | Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde. |
| Aktualisiert | Datum, an dem die Einstellungen für die Aufzeichnungsarchitektur zuletzt aktualisiert wurden. |

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Aufzeichnungsarchitekturen-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

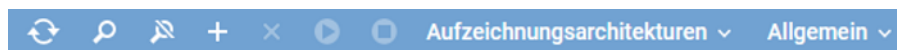










Abb. 12: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul

| | | |
|---|----------------------|--------------------------------|
|  | Aktualisieren | Aktualisiert die Hauptansicht. |
|---|----------------------|--------------------------------|


| | | |
|---|---------------------------|---|
|  | <i>Suchen</i> | Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen. Das Symbol  wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde. |
|  | <i>Suche zurücksetzen</i> | Setzt alle Suchfilter zurück, so dass in der Hauptansicht wieder alle Datensätze angezeigt werden. |
|  | <i>Erstellen</i> | Legt eine neue Aufzeichnungsarchitektur an. |
|  | <i>Löschen</i> | Löscht die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. Die Aufzeichnungsarchitektur wird aus der Liste der Hauptansicht entfernt. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen löschen, die inaktiv sind und die keiner Integration bzw. keinem Server für den Import zugeordnet sind. |
|  | <i>Aktivieren</i> | Aktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. |
|  | <i>Deaktivieren</i> | Deaktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen deaktivieren, die keiner aktiven Integration und keinem aktiven Import zugeordnet sind. |
| <i>Aufzeichnungsarchitekturen</i> | <i>Standby-verwaltung</i> | Der Menüpunkt ist nur verfügbar bei Aufzeichnungsarchitekturen mit Failover-Möglichkeiten. Über den Menüpunkt Standby-Verwaltung können Sie ein Fenster öffnen, in dem Sie für Architekturen mit Failover-Konzepten manuell festlegen können, welcher Server aktiv sein soll. |
| <i>Allgemein</i> | <i>Drucken</i> | Druckt die Tabelle der Hauptansicht. |
| | <i>Tabelle anpassen</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i> |
| | <i>Allgemeine Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe. |
| | <i>Modul-Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul. |



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Suchen*, *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Aufzeichnungsarchitektur All-in-one Basic anlegen

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

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

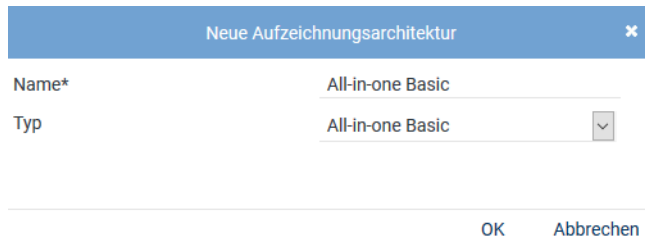


Abb. 13: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Basic Recording

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

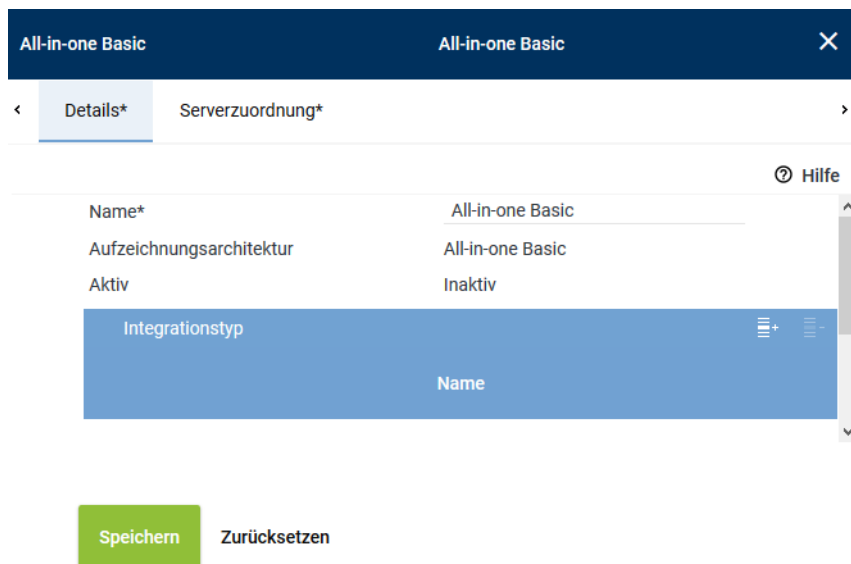



Abb. 14: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details

Integrationstyp hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Integrationstyp* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
⇒ Das Fenster *Integrationstyp* erscheint.

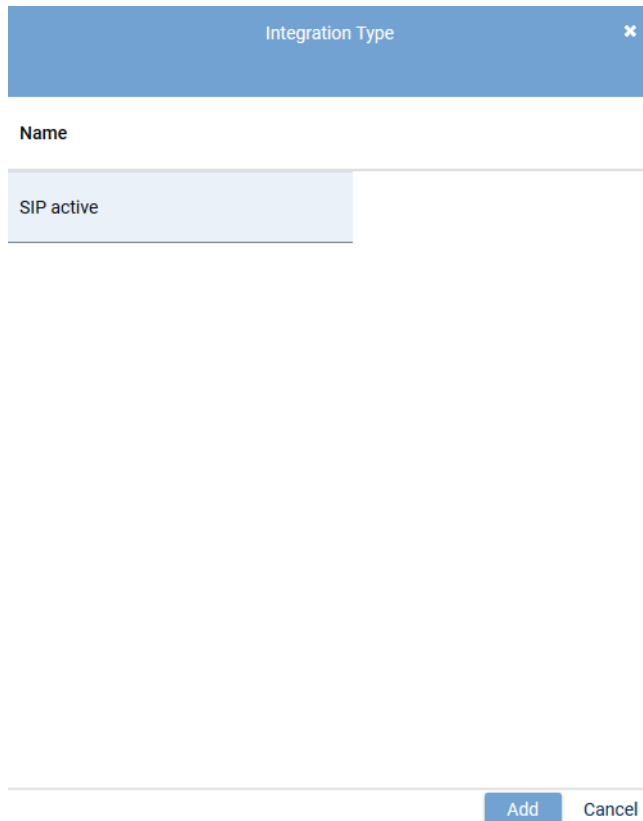


Abb. 15: Integrationstyp auswählen



Es werden nur Integrationstypen angezeigt, für die im System Lizenzen vorhanden sind und die den ausgewählten Architekturtyp unterstützen.



Sie können einer Aufzeichnungsarchitektur beliebig viele Integrationstypen zuordnen.

2. Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Integrationstypen *SIP active* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
 ⇒ Der Name des Integrationstyps erscheint nun in der Liste im Detailfenster.

Server zuordnen für All-in-one Basic

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Serverzuordnung*, um der Aufzeichnungsarchitektur einen Aufzeichnungsserver zuzuordnen.

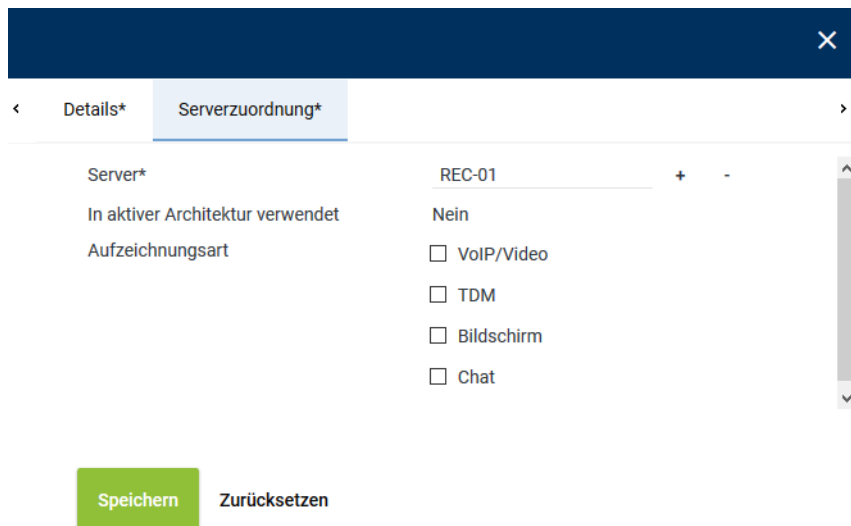
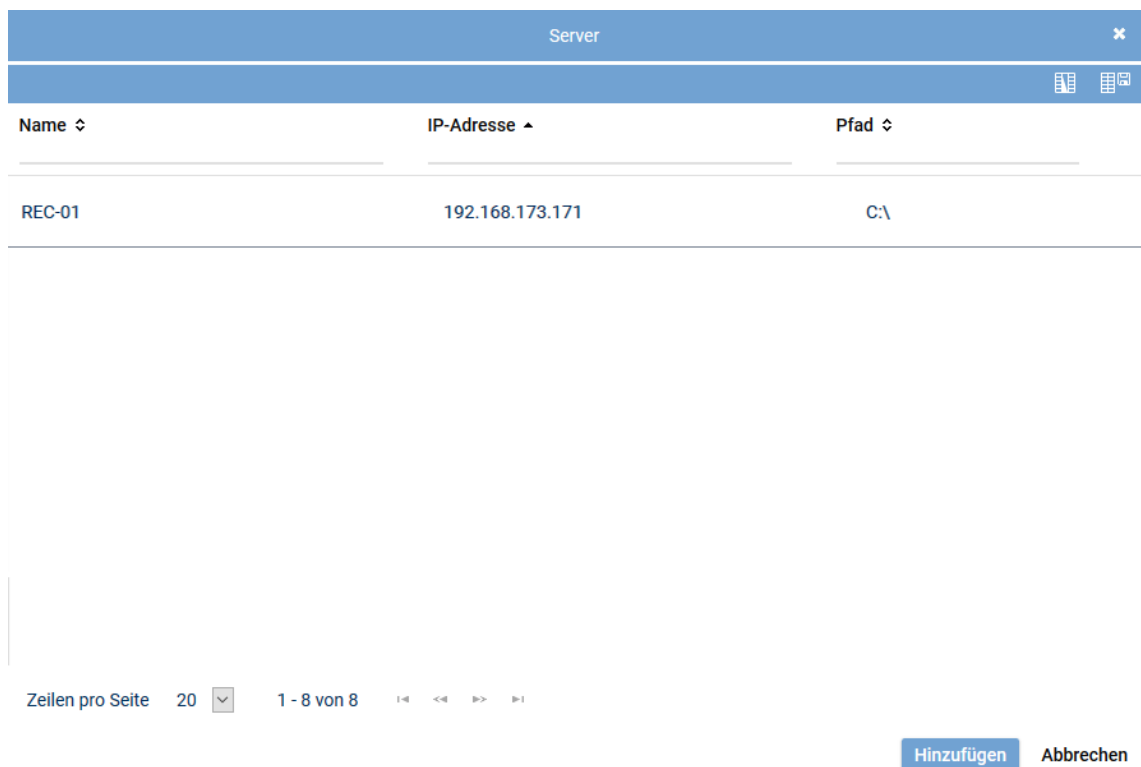


Abb. 16: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** neben dem Eingabefeld **Server**.
⇒ Das Fenster **Server** erscheint.



| Name | IP-Adresse | Pfad |
|--------|-----------------|------|
| REC-01 | 192.168.173.171 | C:\ |

Abb. 17: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen

- Wählen Sie den Eintrag des entsprechenden Servers aus.



Ein Server kann zwar in mehreren Aufzeichnungsarchitekturen konfiguriert werden, aber Aufzeichnungsarchitekturen mit demselben Server können Sie nicht gleichzeitig aktivieren. Falls Sie mehrere Aufzeichnungsarchitekturen gleichzeitig aktivieren möchten, müssen Sie dafür verschiedene Server einsetzen.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
- Aktivieren Sie die Kontrollkästchen vor den Aufzeichnungsarten, für die Sie diesen Server verwenden möchten.

Aufzeichnungsart

☒ VoIP/Video

☐ TDM

☐ Bildschirm

☐ Chat




Speichern Zurücksetzen

Abb. 18: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren



Sie können mehrere Aufzeichnungsarten aktivieren, wenn die Integration dafür ausgelegt ist und Sie die entsprechenden Lizenzen eingespielt haben.

Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
2. Markieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
3. Um die Aufzeichnungsarchitektur zu aktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Aktiv*).





| Aufzeichnungsarchitekturen | | | |
|----------------------------|------------------|---|---|
| Name ▾ | Typ ▾ | Aktiv | Standby aktiv ▾ |
| All-in-one Basic | All-in-one Basic |  |  |

Abb. 19: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

4. Um die Aufzeichnungsarchitektur bei Bedarf zu deaktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Deaktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Inaktiv*).



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



Falls Sie nachträglich eine Erweiterung für die Integration installieren, müssen Sie nach dem Einspielen der Lizenz die Aufzeichnungsarchitektur deaktivieren und erneut aktivieren.

7.1.2.1.2 Server konfigurieren

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

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Server*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

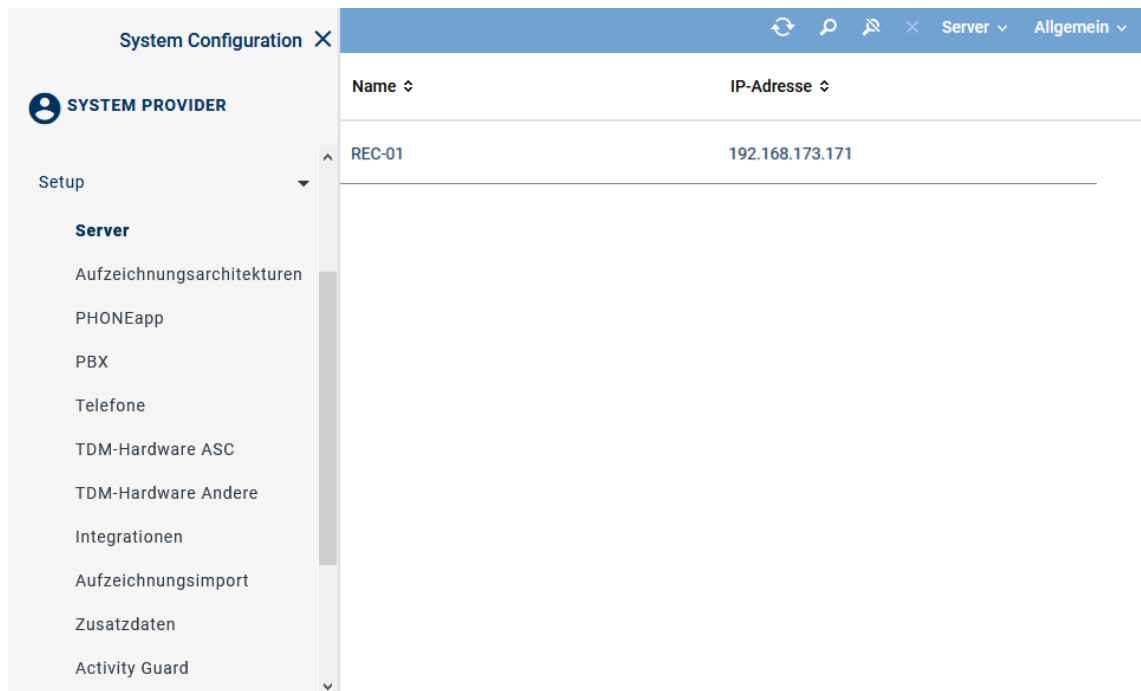


Abb. 20: Server - Hauptansicht

Je nach Konfiguration der Spalten werden folgende Informationen in der Hauptansicht angezeigt:

| | |
|---------------------|---|
| <i>Name</i> | Zeigt den Namen des Servers. |
| <i>IP-Adresse</i> | Zeigt die IP-Adresse des Servers. |
| <i>Pfad</i> | Zeigt den Pfad des Servers. |
| <i>Erstelldatum</i> | Datum, an dem der Server eingerichtet wurde. |
| <i>Aktualisiert</i> | Datum, an dem die Einstellungen für den Server zuletzt aktualisiert wurden. |

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Server-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

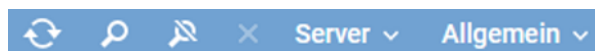







Abb. 21: Symbolleiste Server-Modul

| | | |
|---|---------------------------|---|
|  | <i>Aktualisieren</i> | Aktualisiert die Hauptansicht. |
|  | <i>Suchen</i> | Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen. Das Symbol  wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde. |
|  | <i>Suche zurücksetzen</i> | Setzt alle Suchfilter zurück, so dass in der Hauptansicht wieder alle Datensätze angezeigt werden. |
|  | <i>Löschen</i> | Löscht die ausgewählte Serverkonfiguration. Diese Funktion ist dazu gedacht, die Serverkonfiguration zu löschen, wenn die Hardware eines Servers entfernt wurde und keine Verbindung mehr zum Neo-System besteht. |

| | | |
|-----------|---|--|
| Server | Server-Standorte verwalten | Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe Kapitel "Server-Standorte verwalten" , S. 26. |
| | NTP-Server verwalten | Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können. |
| | Synchronisationskonfigurationen verwalten | Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Synchronisationskonfigurationen verwalten können. |
| Allgemein | Tabelle anpassen | Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i> |
| | Allgemeine Hilfe | Öffnet die Online-Hilfe. |
| | Modul-Hilfe | Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul. |



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Suchen*, *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Server-Standorte verwalten

Sie können eine Liste der Server-Standorte anlegen und verwalten. In der Registerkarte *Details* können Sie diese Standorte den Servern zuordnen.

Server-Standort hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.

⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.

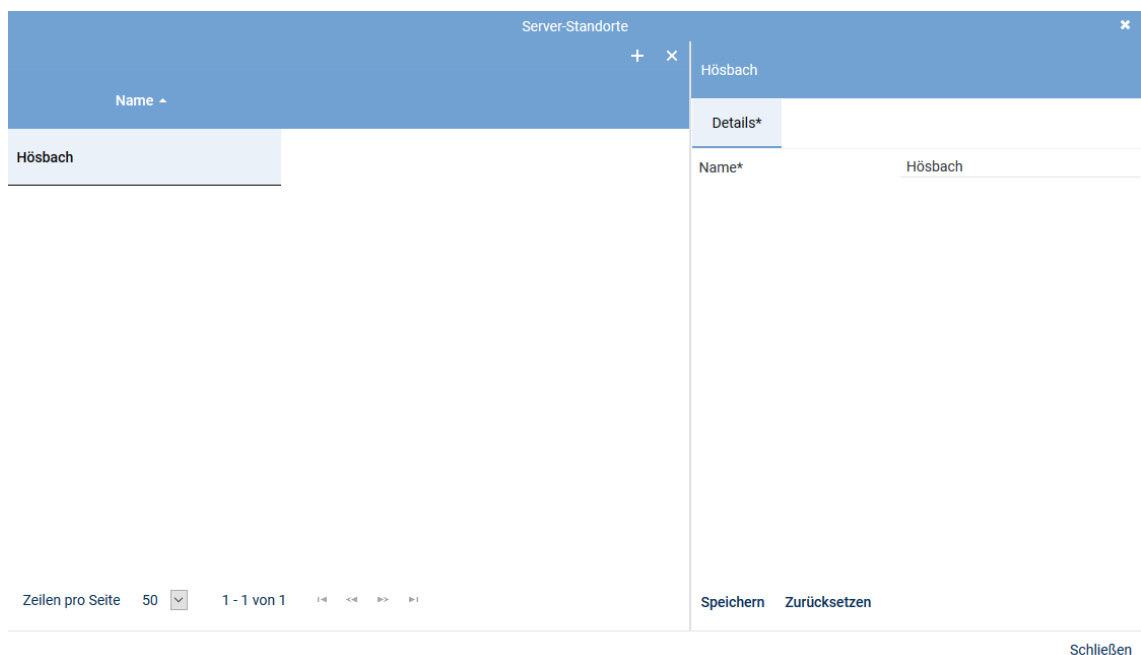



Abb. 22: Server-Standort hinzufügen

2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).

3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
5. Um weitere Standorte anzulegen, wiederholen Sie die letzten 3 Schritte.
6. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Server-Standort löschen



Ein Server-Standort kann nur gelöscht werden, wenn er nicht zugeordnet ist. Um einen Server löschen zu können, müssen Sie vorher eventuelle Zuordnungen löschen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.
2. Wählen Sie den Standort aus, den Sie löschen möchten.

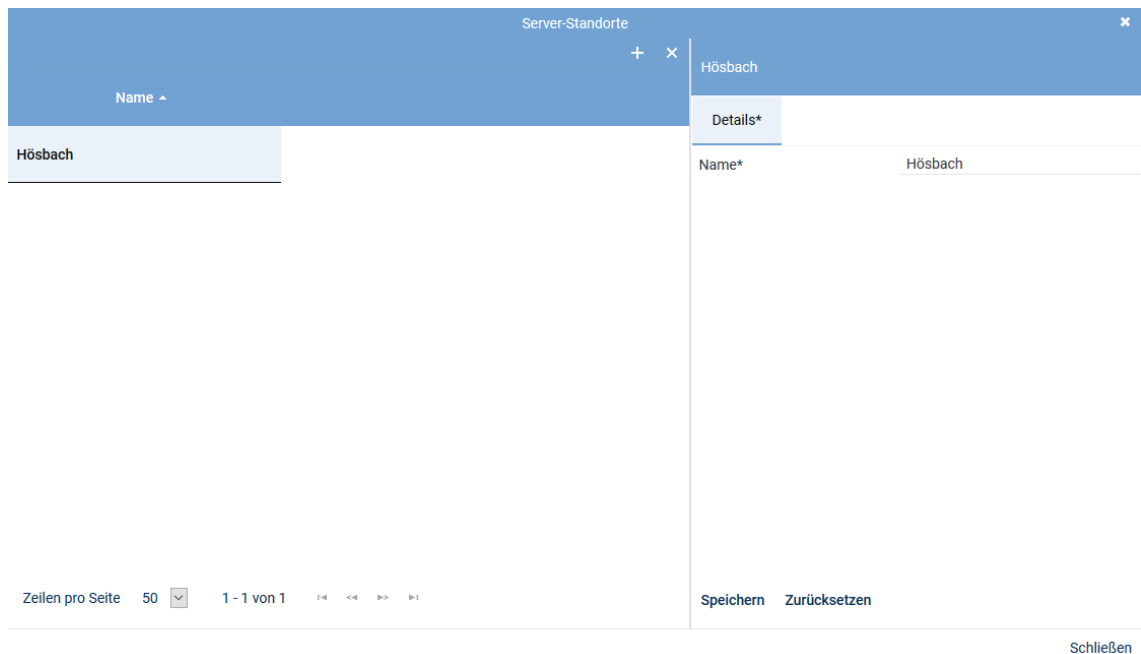



Abb. 23: Server-Standort löschen

3. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters auf das Symbol  (*Löschen*).
4. Um weitere Standorte zu löschen, wiederholen Sie die letzten beiden Schritte.
5. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Registerkarte Details

1. Um den Server zu konfigurieren, wählen Sie in der Hauptansicht den Eintrag des entsprechenden Servers aus.
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.
Die Informationen *Name* und *Konfigurierte IP-Adresse* sind bei der Installation schon angegeben worden und werden hier nur angezeigt.

<
Details*
Verwendung*
Media Streamer
Wiedergabeserver-Adresszuordnung
>

Hilfe

| | |
|--------------------------|--|
| Name | REC-01 |
| Konfigurierte IP-Adresse | 192.168.173.171 |
| IP-Adresse* | 192.168.173.171 <input type="button" value="v"/> |
| Server-Standort | Hörsbach <input type="button" value="v"/> |

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 24: Server - Registerkarte Details

- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die IP-Adresse aus, die im System als Standard-Adresse des Servers verwendet werden soll.
- Wählen Sie in der Dropdown-Liste den *Server-Standort* aus. In der Dropdown-Liste werden alle Standorte angezeigt, die in der Standort-Verwaltung angelegt wurden.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, wenn die Eingaben korrekt sind.

Registerkarte Verwendung

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Verwendung*, um die Verwendungszwecke zu konfigurieren.



Da ein Server für mehrere Aufzeichnungslösungen verwendet werden kann, sind alle Verwendungszwecke aufgeführt. Beachten Sie, dass einige Verwendungszwecke für bestimmte Aufzeichnungslösungen nicht greifen. Bei einer Chat-Aufzeichnung können Sie beispielsweise die Audioanalyse oder eine Wiedergabe per Telefon nicht verwenden.

<
Details*
Verwendung*
Media Streamer
Wiedergabeserver-Adresszuordnung
>

| | |
|--|---|
| API-Server | ▶ |
| Audioanalyse | ▶ |
| Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung | ▶ |
| Datenverarbeitung | ▶ |
| Wiedergabe | ▶ |
| Virtualisierung | ▶ |

Speichern
Zurücksetzen




Abb. 25: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

API-Server ▼

☒ API-Server

API-Server-Name*

Speichererweiterungen   

| Pfad ↕ | Server ↕ |
|--------|----------|
| NAS 2 | REC-02 |

☐ Wiedergabe per Telefon



Abb. 26: Gruppenfeld API-Server

Der ASC-API-Server ist ein Dienst innerhalb der Neo-Software.


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

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

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|------------------------------------|--|
| <i>API-Server</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den ASC-API-Server zu starten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>Damit der ASC-API-Server auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie die Einstellungen in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen, siehe Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung", S. 40.</p> |
| <i>API-Server-Name</i> | <p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des API-Servers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p> |
| <i>Liste Speichererweiterungen</i> | <p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen", S. 30. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p> |
| <i>Wiedergabe per Telefon</i> | <p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden Neo-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> Applikation POWERplay Pro Applikation POWERplay Instant Replay-Modul <p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angestellten-Modul oder im Telefone-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p> <p>HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer", S. 38. Dazu muss mindestens 1 PBX im System konfiguriert sein.</p> |

Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
- Wählen Sie eine oder mehrere Speichererweiterungen aus.
Falls Sie mehrere Speichererweiterungen auswählen oder eine Auswahl zurücknehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Speichererweiterung für Wiedergabe
✕

| Gerätetyp ↕ | Name ↕ | Pfad ↕ | Freier Speicherplatz ↕ | Server ↕ |
|-------------|--------|--------|---|----------|
| NAS | NAS 2 | NAS 2 | <div style="border: 1px solid #ccc; width: 100px; height: 15px;"></div> | REC-02 |

<

>

Zeilen pro Seite
20 ▾
1 - 1 von 1

 << < > >>

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 27: Speichererweiterung auswählen

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

Gruppenfeld Audioanalyse

Audioanalyse

☒ Emotionserkennung

Audiodaten streamen von*

REC-01

+ -

Abb. 28: Gruppenfeld Audioanalyse

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------------------|--|
| <i>Emotionserkennung</i> | Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Emotionserkennung für die Audioanalyse zu aktivieren. <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Die Mandanten können die Funktion der Emotionserkennung nutzen. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. |
| <i>Audiodaten streamen von</i> | Wenn die Funktion Emotionserkennung aktiviert ist, wird der Parameter zur Auswahl des entsprechenden Servers aktiv. <ul style="list-style-type: none"> Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste der verfügbaren Server den Server, von dem die Audiodaten zur Emotionserkennung gestreamt werden sollen. |

Tab. 6: Audioanalyse konfigurieren

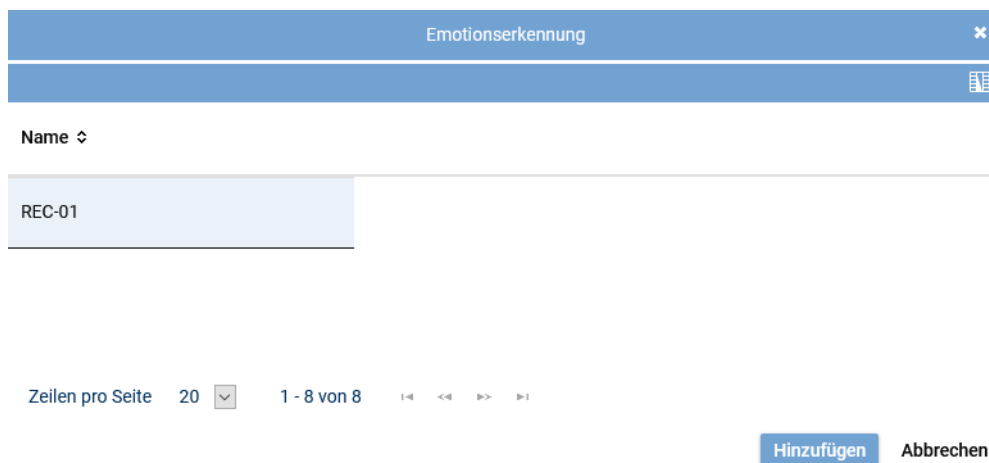


Abb. 29: Server für die Emotionserkennung auswählen

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um den markierten Server zu übernehmen.

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

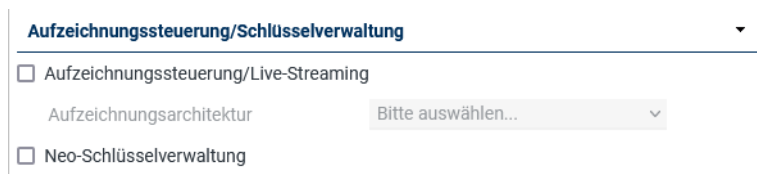


Abb. 30: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--|--|
| <i>Aufzeichnungssteuerung/Live-Streaming</i> | Die externe Aufzeichnungssteuerung wird bei dieser Aufzeichnungslösung nicht unterstützt. |
| <i>Neo-Schlüsselverwaltung</i> | <p>Die Funktion dient der kundenspezifischen Verschlüsselung der Aufzeichnungen. Um die Bedingungen für die Schlüsselverwaltung konfigurieren zu können, müssen Sie das Kontrollkästchen <i>Neo-Schlüsselverwaltung</i> aktivieren.</p> <p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn die Lizenz <i>ASC_KEY_MANAGEMENT</i> vorhanden ist.</p> <p>Weitere Informationen zur Konfiguration der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i> und in der Installationsanleitung <i>Installation Dongle Manager</i>.</p> |

Tab. 7: Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren

Gruppenfeld Datenverarbeitung

Datenverarbeitung ▼


☒ Datenablage

☒ Daten zur Wiedergabe transferieren

Zielserver  

| Name | IP-Adresse ↕ |
|--------|-----------------|
| REC-02 | 192.168.173.172 |

☒ Daten zur Datenablage transferieren

Zielserver  

| Name | IP-Adresse ↕ |
|--------|-----------------|
| REC-03 | 192.168.173.173 |

Zeitraum aktivieren ☒

Start ▼

Ende ▼

Empfängt Daten von

| Name | Nur Wiedergabe |
|---------------------------|----------------|
| Keine Datensätze gefunden | |

☒ Archivierung



☒ Export





Wiedergabeserver ▼

☒ Import

Aufzeichnungsarchitektur ▼

Abb. 31: Gruppenfeld Datenverarbeitung


| Parameter | Wert/Beschreibung |
|---|---|
| Datenablage | Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben. |
| Daten zur Wiedergabe transferieren | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten nur zur Wiedergabe auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server hinzufügen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Wiedergabe transferiert werden sollen. Die Daten werden auf dem Zielserver nicht gespeichert, sondern nur zum Zweck der Wiedergabe in einem Cache abgelegt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 35. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen ein API-Server und ein Replay Server konfiguriert wurde.</p> |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--|--|
| <i>Daten zur Datenablage transferieren</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten zum Speichern auf einen anderen Server transferieren möchten.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielserver kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 35. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie den Transfer für einen bestimmten Zeitraum aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Zeitraum aktivieren</i> <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion aktiviert. Die Felder zur Eingabe der Zeitangabe werden aktiv. Wählen Sie über das Drehfeld-Steuerelement die Uhrzeit für den Zeitraum von – bis aus. <i>Zeitraum aktivieren</i> <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. <p>HINWEIS! Sobald die Funktion konfiguriert ist, können die Daten auf dem Zielserver wiedergegeben werden. Wird eine Wiedergabe angefordert, werden die Daten im Arbeitsspeicher auf dem Zielserver zwischengespeichert, auch wenn der Transfer zur Datenablage noch nicht vollzogen ist.</p> <p>HINWEIS!</p> <p>Für verteilte Systeme mit langsamer Netzwerkverbindung kann das Speicherintervall für den Datentransfer angepasst werden. Die Konfiguration des Speicherintervalls für den Datentransfer muss von einem ASC-Servicetechniker oder einer autorisierten Partnerfirma durchgeführt werden.</p> |
| <i>Empfängt Daten von</i> | <p>In dieser Tabelle werden die Server angezeigt, die Daten auf diesen Server transferieren.</p> <p>In der Spalte <i>Name</i> erscheint der Servername von dem transferiert wird.</p> <p>In der Spalte <i>Nur Wiedergabe</i> wird der Zweck des Transfers angezeigt:</p> <p> = Daten werden nur zur Wiedergabe transferiert.</p> <p> = Daten werden zur Datenablage transferiert.</p> |
| <i>Archivierung</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Archivierung</i>, wenn Sie den Server zur Archivierung nutzen möchten.</p> |
| <i>Export</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Export</i>, um den Export von diesem Server zu ermöglichen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Wiedergabeserver</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Wiedergabeserver aus, von dem die exportierten Aufzeichnungen nach dem Export wiedergegeben werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, die als Wiedergabeserver konfiguriert sind. |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|---------------|---|
| | HINWEIS! Für den Export von Neo zu Neo, müssen Sie keinen Wiedergabeserver auswählen. |
| <i>Import</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Import</i>, damit die importierten Daten auf diesen Server abgelegt werden können.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, die diese Funktion übernimmt. In der Dropdown-Liste werden alle Aufzeichnungsarchitekturen angezeigt, in denen die Funktion möglich ist. <p>HINWEIS! Falls Sie einen Server für die Importfunktion verwenden möchten, auf dem keine Aufzeichnung erfolgen soll, können Sie eine Architektur nur für den Import anlegen.</p> |

Tab. 8: Datenablage konfigurieren

Zielservers zu einer Liste hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Zielservers* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
- Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf den Sie Daten übertragen wollen.
Falls Sie mehrere Server auswählen oder eine Auswahl zurückzunehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

| Zielservers | |
|-------------|-----------------|
| Name ▲ | IP-Adresse ▼ |
| CTI-01 | 192.168.173.177 |
| RC-01 | 192.168.173.175 |
| RC-02 | 192.168.173.176 |
| REC-03 | 192.168.173.173 |
| REC-02 | 192.168.173.172 |
| REC-04 | 192.168.173.174 |

Zeilen pro Seite 20 1 - 6 von 6

Hinzufügen **Abbrechen**

Abb. 32: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen die Funktion *Datenablage* aktiviert ist.

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

Gruppenfeld Wiedergabe

Wiedergabe ▼

☒ Wiedergabe

Wiedergabeserver*



WebSocket-Port*
(max. 5 Zeichen)

API-Server* + -

Name ↕ Verbindungsstatus

Abb. 33: Gruppenfeld Wiedergabe

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--|--|
| Wiedergabe | <p>Ein Wiedergabeserver kann über das integrierte <i>Replay-Feature</i> Aufzeichnungen wiedergeben. Zur Wiedergabe sind nur die Daten verfügbar, die entweder direkt auf diesem Server aufgezeichnet wurden oder die an diesen Server entweder zur Datenablage oder nur zur Wiedergabe transferiert wurden. Die Client-Rechner des Systems können sich zum Zweck der Wiedergabe zu einem Wiedergabeserver verbinden.</p> <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Wiedergabe</i>, um die Wiedergabefunktion auf den Playern und den Telefonen nutzen zu können.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> |
| Wiedergabeserver | <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie im Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> einen Anzeigenamen eingeben, unter dem der Server als Wiedergabeserver im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym. Da der Wiedergabeserver und der API-Server unterschiedlich sein können, können Sie die Pseudonyme auch unterschiedlich benennen.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene Wiedergabeserver systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des Wiedergabeservers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p> <p>Damit der Server, der zur Wiedergabe aktiviert ist, auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding zu erreichen ist, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i>.</p> |
| WebSocket-Port (max. 5 Zeichen) | Geben Sie hier den Port ein, über den die Daten zur Wiedergabe im <i>POWERplay</i> Web übertragen werden sollen. |
| Liste API-Server | <p>Hier können Sie API-Server hinzufügen, die der Wiedergabeserver nutzen kann. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf einem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen API-Server ausgedehnt.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-----------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 37. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen. |

Tab. 9: Wiedergabe konfigurieren


Such- und Wiedergabefunktionen



Um die Such- und Wiedergabefunktionen über **LCR** und Wiedergabe per Telefon nutzen zu können, müssen Sie in der Applikation System Configuration im Angestellten-Modul die Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsberechtigungen einrichten. Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *Benutzerverwaltung* für Mandanten.

API-Server zu einer Liste hinzufügen

Der Wiedergabeserver benötigt die Dienste eines **API-Servers**. Die Konfiguration sollte wie folgt erfolgen:

- Wenn der Wiedergabeserver auf einem Server mit einem lokalen **API-Server** läuft, muss dieser nicht unbedingt zugewiesen werden, da der Wiedergabeserver immer zuerst den lokalen **API-Server** anspricht.
 - Wenn der Wiedergabeserver auf einem separaten Server läuft, müssen Sie mindestens einen **API-Server** zuweisen, den der Wiedergabeserver ansprechen kann.
 - Wenn mehrere **API-Server** im Netzwerk zur Verfügung stehen, können Sie zusätzlich zum lokalen **API-Server** weitere **API-Server** zuweisen. Die zugewiesenen **API-Server** werden der Reihe nach abgearbeitet, deshalb sollte der lokale **API-Server** immer an erster Stelle stehen.
- Um einen **API-Server** zuzuordnen, klicken Sie in der Symbolleiste der Liste **API-Server** auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
 - Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf dem der **API-Dienst** läuft.



API-Server

Name

CTI-01

RC-01

RC-02

REC-01

REC-04

REC-03

Zeilen pro Seite 20 1 - 7 von 7

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 34: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der [API-Dienst](#) installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 29](#).

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

Gruppenfeld Virtualisierung

Virtualisierung

☐ VM ohne Trusted License

Abb. 35: Gruppenfeld Virtualisierung

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------------------|--|
| <i>VM ohne Trusted License</i> | <p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn das System in einer virtuellen Umgebung läuft und keine <i>TRUSTED_VIRTUALIZATION</i>-Lizenz eingespielt ist.</p> <p>Wenn Sie das Kontrollkästchen <i>VM ohne Trusted License</i> aktivieren, wird die Registerkarte <i>Keystore/Virtualisierung</i> aktiv und muss befüllt werden.</p> <p>Dort können Sie folgende Optionen konfigurieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>licensing.asc.de</i> Tragen Sie diese Domäne ein, erfolgt keine Schlüsselverwaltung. <i>IP-Adresse des DongleMan</i> Wenn Sie die IP-Adresse des Dongle-Managers eintragen, können Sie die Schlüsselverwaltung aktivieren. |

Tab. 10: Virtualisierung konfigurieren



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.



Für die *Virtualisierung* ohne eine Internetverbindung ist eine Trusted License erforderlich.

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Registerkarte Media Streamer

- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Media Streamer*.

In dieser Registerkarte können Sie für die Funktionalitäten *Wiedergabe per Telefon* und *Last Call Repeat Facility* die Konfiguration des Media Streamers konfigurieren.



Die Registerkarte *Media Streamer* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe per Telefon* aktiviert ist.

[Details*](#)
[Verwendung*](#)
[Media Streamer*](#)
[Wiedergabeserver-Adresszuordnung >](#)

PBX +

| | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|------------|
| PBX | PBX | ▼ |
| Extension* (max. 18 Zeichen) | 123456 | |
| Media Streamer IP-Adresse* | 192.168.169.192 | ▼ |
| Minimaler Port | 24000 | |
| Maximaler Port | 24099 | |
| Transportprotokoll | UDP | ▼ |
| Port für SIP-Signalisierung | 5062 | |
| Benutzername | | |
| Passwort | | |
| PBX-IP-Adresse | | |
| PBX-Port | 5060 | |
| Registrierung erforderlich | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Ablauf der SIP-Registrierung | 3600 | Sekunde(n) |

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 36: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

| | |
|----------------------------------|---|
| PBX | <p>PBX, der der Media Streamer zugeordnet werden soll.</p> <p>Wählen Sie eine PBX aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle PBX angezeigt, die im System angelegt wurden.</p> <p>Falls noch keine PBX im System angelegt ist, können Sie über die blaue Leiste PBX eine PBX anlegen.</p> |
| Extension | <p>Extension, die dem Media Streamer zugewiesen werden soll. Dies ist ein Pflichtfeld, ohne diese Eingabe kann die Konfiguration nicht abgespeichert werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 8000 ein.</p> |
| Media Streamer IP-Adresse | <p>IP-Adresse, über die der Austausch der Audiodaten und die SIP-Kommunikation erfolgen soll.</p> <p>Wählen Sie eine IP-Adresse aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle IP-Adressen des Servers angezeigt.</p> |
| Minimaler Port | <p>Geben Sie hier den niedrigsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Wählen Sie einen geraden Zahlenwert.</p> |
| Maximaler Port | <p>Geben Sie hier den höchsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Wählen Sie einen ungeraden Zahlenwert.</p> <p>Ein Portbereich von 100 (z. B. 24000-24099) ist ausreichend für 50 Lizenzen. Der Portbereich sollte doppelt so groß sein wie die Anzahl der vorhandenen Lizenzen.</p> |

| | |
|-------------------------------------|--|
| | HINWEIS! Der Portbereich darf einen Wert von 64 nicht unterschreiten. |
| <i>Transportprotokoll</i> | <p>Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die SIP-Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie UDP aus der Dropdown-Liste aus.</p> |
| <i>Port für SIP-Signalisierung</i> | <p>Geben Sie hier den Port für die SIP-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: 5062</p> |
| <i>Benutzername</i> | Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am SIP -Server ein. |
| <i>Passwort</i> | Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am SIP -Server ein. |
| <i>PBX-IP-Adresse</i> | Geben Sie hier die IP-Adresse des SIP -Registrars der PBX ein. |
| <i>PBX-Port</i> | <p>Geben Sie hier den Port des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 5060 ein.</p> |
| <i>Registrierung erforderlich</i> | <p>Stellen Sie hier ein, ob die SIP-Extension an dem SIP-Registrar der PBX angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = SIP-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = SIP-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Registrierung erforderlich</i>.</p> |
| <i>Ablauf der SIP-Registrierung</i> | Geben Sie hier ein, nach welcher Zeitspanne die Registrierung erneut durchgeführt werden muss. |

Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung


1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung*. In dieser Registerkarte können Sie die Wiedergabeserver-Adresszuordnung konfigurieren. Diese Adresszuordnung wird für Server benötigt, die zur Wiedergabe aktiviert sind, damit sie von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar sind.



Die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe* aktiviert ist.

< Verwendung* Media Streamer **Wiedergabeserver-Adresszuordnung** Sch >

Wiedergabeserver-Adressen ▼

 Wiedergabeserver-Adressen entfernen

Interne Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS) : 4040

Interne Download-URL

Externe Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS) : 4040

Externe Download-URL


Speichern Zurücksetzen

Abb. 37: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

Gruppenfeld Wiedergabeserver-Adressen

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

| | |
|---|--|
| <i>Interne Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS)</i> | Geben Sie hier entweder die IP -Adresse und den Port oder den DNS-Namen ein, unter der der Wiedergabeserver zu erreichen ist. |
| <i>Interne Download-URL</i> | Geben Sie hier die URL ein, unter der der Wiedergabeserver intern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com/</code> |
| <i>Externe Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS)</i> | Geben Sie hier entweder die IP -Adresse und den Port oder den DNS-Namen ein, unter der der Wiedergabeserver über den Browser auch von extern zu erreichen ist. Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS -Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt. |
| <i>Externe Download-URL</i> | Geben Sie die URL ein, unter der der Wiedergabeserver über den Browser auch von extern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com/</code> Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS -Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt. |

Falls Sie die Adressen entfernen möchten, klicken Sie auf das Symbol  in der Titelleiste des Gruppenfeldes.



Ist die Adresszuordnung konfiguriert, erhält der Wiedergabeserver die konfigurierte Adresse und den konfigurierten Port.

Ist die Adresszuordnung nicht konfiguriert, erhält der Wiedergabeserver die in der Registerkarte *Details* eingestellte IP-Adresse und den Standardport 4040.



Damit die Benutzer des jeweiligen Mandanten über den Browser auf den Wiedergabeserver zugreifen können, muss im Mandanten-Modul ebenfalls eine interne Adresse bzw. auch eine externe IP-Adresse oder ein DNS-Name konfiguriert werden.



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

Registerkarte Schlüsselverwaltung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Schlüsselverwaltung*.

In dieser Registerkarte können Sie Einstellungen für die Neo-Schlüsselverwaltung konfigurieren. Diese Registerkarte ist nur aktiv, wenn Sie die entsprechende Lizenz eingespielt haben und wenn Sie in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Neo-Schlüsselverwaltung* aktiviert haben.

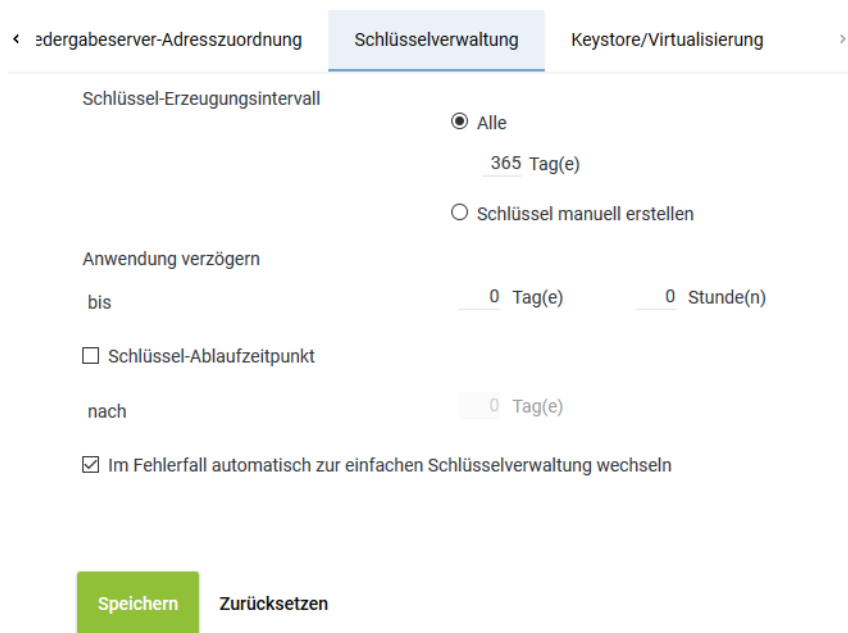


Abb. 38: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

Schlüssel-Erzeugungsintervall Stellen Sie hier ein, ob ein Schlüssel automatisch oder manuell generiert werden soll. Wählen Sie zwischen folgenden Optionen:

- *Alle*

Stellen Sie hier ein, in welchen Abständen ein neuer Schlüssel automatisch generiert werden soll.

Mögliche Zeitspanne: 1 bis 365 Tage

Standardwert: 365 Tage

- *Schlüssel manuell erstellen*

Stellen Sie hier ein, dass ein Schlüssel vom Mandant manuell generiert werden soll.

Alte Schlüssel, die nicht mehr zur Verschlüsselung verwendet werden, werden zunächst nur inaktiv. Sie bleiben aber in der Datenbank erhalten, da sie weiterhin zur Entschlüsselung alter Aufzeichnungen benötigt werden.

Anwendung verzögern

Stellen Sie hier bei Bedarf eine Zeitspanne ein, in der ein neuer Schlüssel noch nicht verwendet werden soll, nachdem er erzeugt wurde. Erst nach dieser Zeitspanne wird der Schlüssel tatsächlich zur Verschlüsselung verwendet.

| | |
|---|---|
| | <p>Mögliche Zeitspanne: 0 bis 14 Tage</p> <p>Standardwert: 0 Tage (neue Schlüssel werden sofort zur Verschlüsselung eingesetzt)</p> <p>Durch eine Verzögerung können Sie sicherstellen, dass der Schlüssel durch ein Datenbank-Backup erfasst wurde, bevor er tatsächlich verwendet wird.</p> |
| <i>Schlüssel-Ablaufzeitpunkt</i> | <p>Stellen Sie hier ein, ob inaktive Schlüssel nach der hier eingestellten Zeitspanne ungültig werden sollen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Schlüssel wird nie ungültig.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Schlüssel wird ungültig. Geben Sie im Eingabefeld die Zeitspanne ein, nach der der Schlüssel seine Gültigkeit verliert. Nach dieser Zeitspanne kann der Schlüssel nicht mehr verwendet werden. Sollen Aufzeichnungsdaten nach einem bestimmten Zeitraum zwingend gelöscht werden, bietet diese Option neben dem konfigurierten Löschozeitpunkt eine zusätzliche Sicherheit. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass Aufzeichnungsdaten manuell an einen Speicherort transferiert wurden, an dem der Löschomechanismus des Systems sie nicht finden kann.</p> <p>VORSICHT! Alle Aufzeichnungen, die mit einem ungültig gewordenen Schlüssel verschlüsselt wurden, sind unbrauchbar, können also nicht mehr abgespielt werden.</p> |
| <i>Im Fehlerfall automatisch...wechseln</i> | <p>Stellen Sie hier ein, ob die einfache Schlüsselverwaltung angewendet werden soll, falls die Neo-Schlüsselverwaltung nicht funktioniert (z. B. wenn der Dienst <i>DongleMan</i> ausfällt). Wenn Sie die Option nicht aktivieren, findet keine Aufzeichnung statt, solange die Neo-Schlüsselverwaltung aktiviert ist, aber nicht funktioniert.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Im Fehlerfall wird ersatzweise die einfache Schlüsselverwaltung angewendet.</p> <p><input type="checkbox"/> = Im Fehlerfall findet keine Aufzeichnung statt, solange die Neo-Schlüsselverwaltung aktiviert ist. Deaktivieren Sie in diesem Fall die Schlüsselverwaltung in der Registerkarte <i>Verwendung</i>.</p> |



Zusätzlich zu den Einstellungen in dieser Registerkarte muss jeder Mandant, der die Neo-Schlüsselverwaltung nutzen möchte, individuelle Einstellungen im Bereich seiner Benutzerverwaltung (Mandanten-Modul) vornehmen.



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

Registerkarte Keystore/Virtualisierung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Keystore/Virtualisierung*.

In dieser Registerkarte können Sie die Verbindungsdaten zum Dienst *DongleMan* für die Schlüsselverwaltung und zur Authentifizierung der **VM**-Ware konfigurieren.

Diese Registerkarte *Keystore/Virtualisierung* ist nur aktiv, wenn Sie in der *Registerkarte Verwendung* die Funktion *VM ohne Trusted License* aktiviert haben. Was bedeutet, dass Sie die Lizenzen nicht lokal eingespielt haben, sondern über eine Internetanbindung die Lizenzen über das ASC-Lizenzmanagement verwalten möchten.

Für die Schlüsselverwaltung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- *Dongle*
Sie können weiterhin Ihren bestehenden Dongle verwenden. Der Dongle Manager liest das Passwort für die Verschlüsselung aus dem Dongle aus.

In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, allerdings dem Server zugewiesen sein, auf dem der Dongle Manager läuft.

- *Dongle Manager*

In der aktuellen Version liest der Dongle Manager das Passwort für die Verschlüsselung direkt aus der Datenbank aus. Dazu müssen Sie die Verbindungsdaten zum Server eingeben, auf dem der Dongle Manager läuft.

- *ASC License Management System*

HINWEIS! Über das Lizenzmanagement können Sie keine Verschlüsselung nutzen.

Für die Lizenzierung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Ohne Internetanbindung:

- *Dongle*

Ohne Internetanbindung können Sie weiterhin Ihren Dongle als Authentifizierung verwenden.

In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, dem Server zugewiesen sein, auf dem die VM-Ware installiert ist.

In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

- *Trusted Virtualization License*

Oder Sie können eine *Trusted Virtualization License* einspielen, um die Lizenzierung zu authentifizieren, wofür Sie auch keine Internetanbindung benötigen.

In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

Mit Internetanbindung:

- *ASC License Management System*

Über das Internet können Sie die Verbindung zum Lizenzmanagement von ASC aufbauen.

Dazu müssen Sie in dieser Registerkarte die Verbindungsdaten *licensing.asc.de* eingeben.

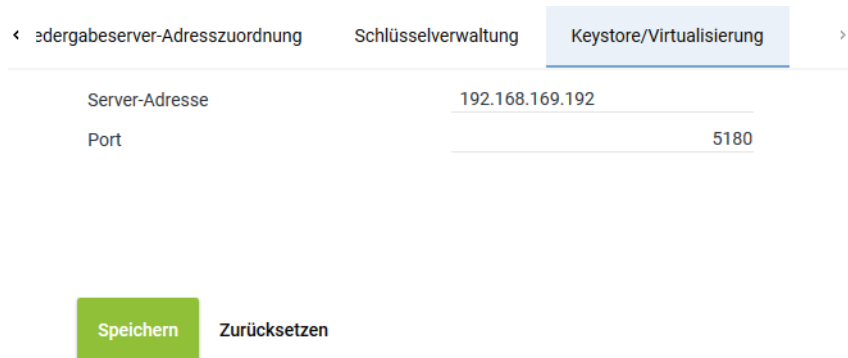


Abb. 39: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

| | |
|-----------------------|---|
| Server-Adresse | <p>Geben Sie hier die Adresse des Servers für die Verbindung an.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falls Sie die Hardware mit Neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist. • Falls Sie die VM mit Dongle ohne Neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist. • Falls Sie die VM ohne Neo-Schlüsselverwaltung nutzen, können Sie die VM auch über das ASC License Management System authentifizieren. Tragen Sie in diesem Fall folgende Adresse ein: <i>licensing.asc.de</i> |
|-----------------------|---|

- Falls Sie die **VM** mit **TRUSTED_VIRTUALIZATION**-Lizenz und Neo-Schlüsselverwaltung nutzen:
IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst *DongleMan* installiert ist.

Port Geben Sie hier den Port für die Verbindung an.
5180 = Dongle Manager
8181 = ASC License Management System



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.

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

7.1.2.1.3 PBX anlegen

Die Konfiguration der PBX kann entweder über das PBX-Modul oder über das Integrations-Modul erfolgen.

In diesem Konfigurationsschritt werden die Parameter für die PBX konfiguriert, z. B. der Name, die Ortsvorwahl und die Nummer des Amtsanschlusses.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > PBX*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

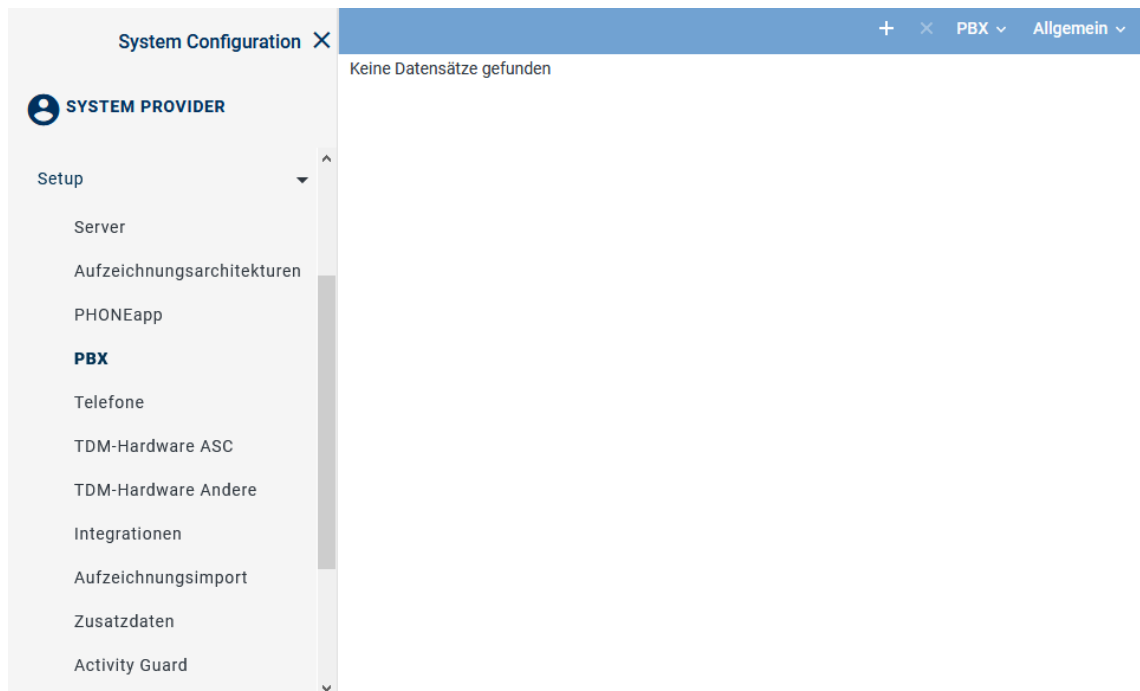


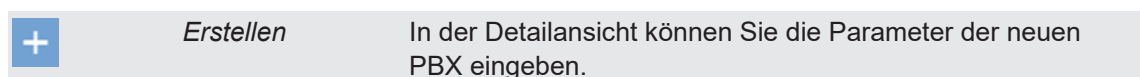
Abb. 40: PBX-Modul - Hauptansicht


Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 41: Symbolleiste PBX-Modul




| | | |
|---|--|--|
|  | <i>Löschen</i> | Löscht die ausgewählte PBX-Konfiguration. Eine PBX kann nur gelöscht werden, wenn sie in keiner Konfiguration verwendet wird. |
| <i>PBX</i> | <i>Telefonkonfiguration</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie Telefone erstellen und konfigurieren können. |
| | <i>Ungenutzte Extensions verwalten</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie Extensions löschen können, die in keiner Konfiguration verwendet werden. |
| <i>Allgemein</i> | <i>Drucken</i> | Druckt die Tabelle der Hauptansicht. |
| | <i>Tabelle anpassen</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i> |
| | <i>Allgemeine Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe. |
| | <i>Modul-Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul. |



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Suchen*, *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Neue PBX erstellen

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

×

< Details*
PHONEapp-Konfiguration
Web Service >

Name* SIPREC

PBX-Typ* Universal VoIP v

Maximale Länge der Extensions 4 v

Landesvorwahl
☒ Aus Liste wählen
Deutschland (49) v
☐ Manuell eingeben

Ortsvorwahl* 6021

Nummer des Amtsanschlusses* 5963

Non Phone IPs

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Löschen

Zu ignorierende IPs

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Löschen

Zu ignorierende MACs

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Löschen

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 42: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

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

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-----------------------------------|---|
| <i>Nummer des Amtsanschlusses</i> | Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 5963. Geben Sie hier keine Extension an. |

Tab. 11: PBX anlegen

Falls Sie die komplette Rufnummer anzeigen lassen möchten, wenn Sie z. B. mehrere Telefonanlagen benutzen, mehrere Ortsvorwahlnummern verwenden oder Mobiltelefone aufzeichnen möchten, müssen Sie folgende Parameter mit dem Wert *0* konfigurieren:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------------------------|---|
| <i>Maximale Länge der Extensions</i> | Geben Sie die Anzahl <i>0</i> als Länge der Extensions an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen. |
| <i>Ortsvorwahl</i> | Geben Sie als Ortsvorwahl die Zahl <i>0</i> an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen. |
| <i>Nummer des Amtsanschlusses</i> | Geben Sie als Nummer des Amtsanschlusses die Zahl <i>0</i> an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen. |

Tab. 12: PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer

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

7.1.2.1.4 Aufzeichnungsressourcen zuordnen

Ressourcen für Mandanten

Bei Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten seine eigenen Aufzeichnungsressourcen zuordnen.

Die Zuordnung des Agenten zur Aufzeichnungsressource kann je nach Aufzeichnungsart über die Extension, über die PBX-Agenten-ID oder über die Chat-ID erfolgen. Sie können innerhalb eines Mandanten alle 3 Möglichkeiten konfigurieren. Die Konfiguration für Chat-Systeme finden Sie in der jeweiligen Anleitung der Chat-Aufzeichnung.

Ressourcen für Angestellte

In Systemen, in denen mehrere **PBX**en eingesetzt werden, können Sie dem Angestellten auch Aufzeichnungsressourcen von verschiedenen **PBX**en zuordnen.



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

Mandanten Extensions zuordnen

Wenn Sie eine Zuordnung anhand von Extensions treffen möchten, können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten Extensions zuweisen.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

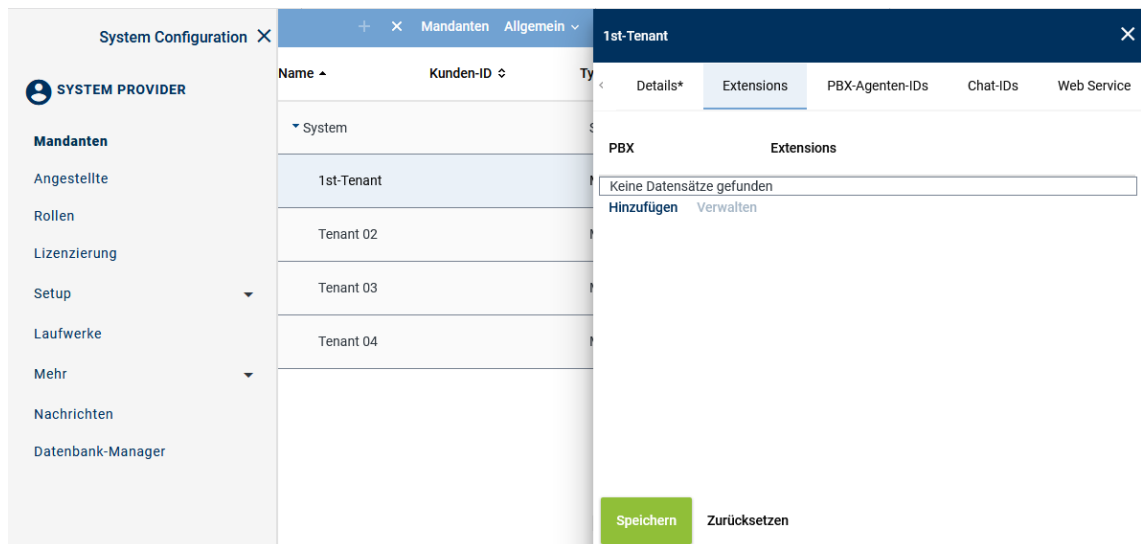
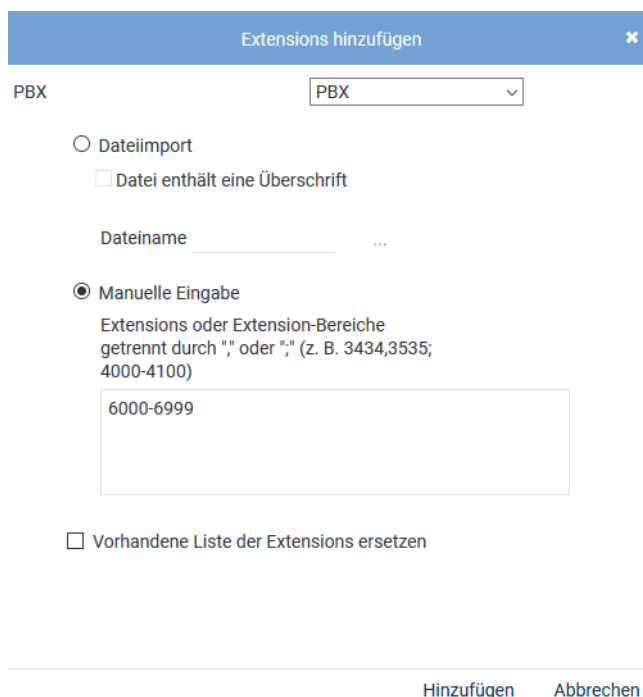


Abb. 43: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

Extensions hinzufügen

1. Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:





The 'Extensions hinzufügen' dialog box is shown. It has a title bar with a close button. Below the title bar, there is a dropdown menu for 'PBX' with 'PBX' selected. Underneath, there are two radio buttons: 'Dateiimport' (File Import) and 'Manuelle Eingabe' (Manual Input). The 'Dateiimport' option is currently selected. Below it, there is a checkbox for 'Datei enthält eine Überschrift' (File contains a header) and a text field for 'Dateiname' (Filename). The 'Manuelle Eingabe' option is also visible, with a text area for 'Extensions oder Extension-Bereiche getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535; 4000-4100)' containing the text '6000-6999'. At the bottom, there is a checkbox for 'Vorhandene Liste der Extensions ersetzen' (Replace existing list of extensions). At the bottom right, there are buttons for 'Hinzufügen' (Add) and 'Abbrechen' (Cancel).

Abb. 44: Mandanten Extensions zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die Extensions für diesen Mandanten konfiguriert sind.

Dateiimport Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen. Folgende Dateiformate werden unterstützt:

- ZIP

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • TXT • CSV <p>HINWEIS! Die maximale Anzahl von Extensions in einer Datei, ist aus Performanzgründen auf 2000 begrenzt. Sollten mehr Extension benötigt werden, können Sie die Anzahl auf mehrere Importvorgänge verteilen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche . • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. • Klicken Sie auf die Schaltfläche  <i>Datei hochladen</i>. |
| <i>Manuelle Eingabe</i> | <p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p> <p>Für den Import von Nummernbereichen müssen Sie für Start und Ende des Bereichs die gleiche Anzahl Stellen angeben, z. B. 1-9, 10-99, 01-20, 001-200, 4000-5000. Falls die Eingabe über mehrere Stellen nötig ist, müssen Sie führende Nullen angeben, z. B. 01-10, 010-100.</p> <p>Die Eingaben mit Ländervorwahlen als Nummernbereiche geben Sie wie folgt ein:</p> <p>+4984496800-+4984496810</p> <p>HINWEIS! Die Anzahl der Stellen der Nummern müssen gleich sein. Ergänzen Sie fehlende Stellen mit führenden Nullen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p> |
| <i>Vorhandene Liste der Extensions ersetzen</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.</p> |

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
 - ⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
- Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
- Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.
- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

Extensions entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (PBX), für die Sie zugewiesene Extensions entfernen möchten, aus der Liste aus.

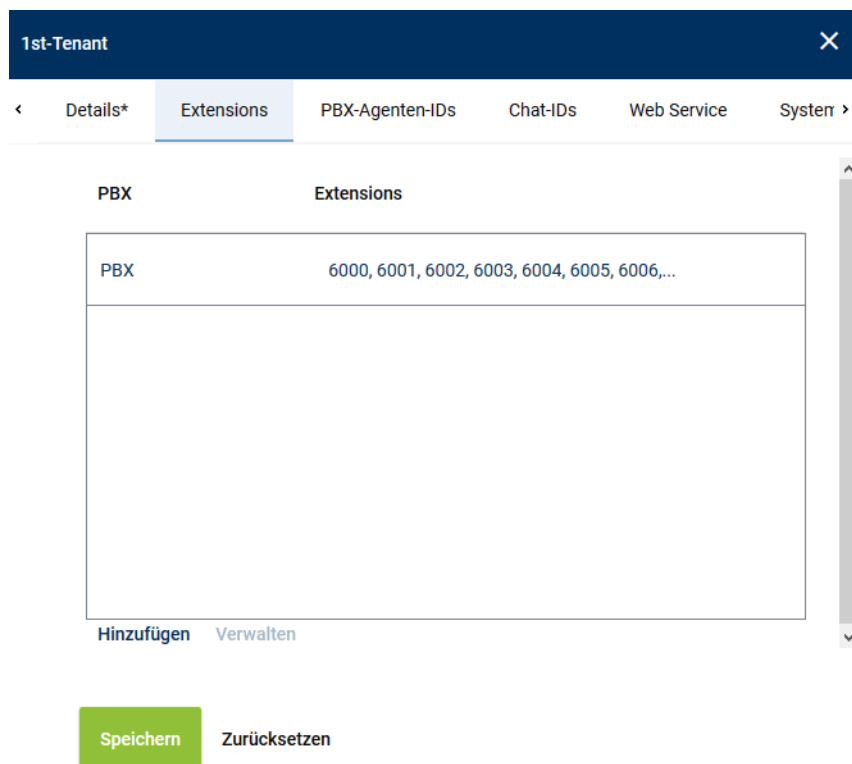


Abb. 45: Extensions entfernen

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Extensions aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere Extensions auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 46: Extensions auswählen

- Um die ausgewählten Extensions zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*. Um den Vorgang abubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Mandanten PBX-Agenten-IDs zuordnen

Wenn die Information von PBX-Agenten-IDs von der PBX geliefert werden, können Sie eine Zuordnung anhand von PBX-Agenten-IDs treffen. In diesem Fall können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten PBX-Agenten-IDs zuweisen.



In 1-Mandanten-Systemen werden die PBX-Agenten-IDs automatisch dem vom System angelegten Mandanten (1st-Tenant) zugeordnet. Die Zuordnung einer PBX-Agenten-ID zum Benutzer erfolgt im Angestellten-Modul.

Bei der Installation eines 1-Mandanten-Systems können Sie dieses Kapitel übergehen.



In Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten die PBX-Agenten-IDs manuell zuordnen, die ihm zur Verfügung stehen sollen. Dies gilt auch für Multi-Mandanten-Systeme, in denen nur 1 Mandant angelegt ist.

Die manuelle Zuordnung der PBX-Agenten-IDs ist erst möglich, wenn eine PBX angelegt wurde, da die Zuordnung PBX-bezogen erfolgt.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

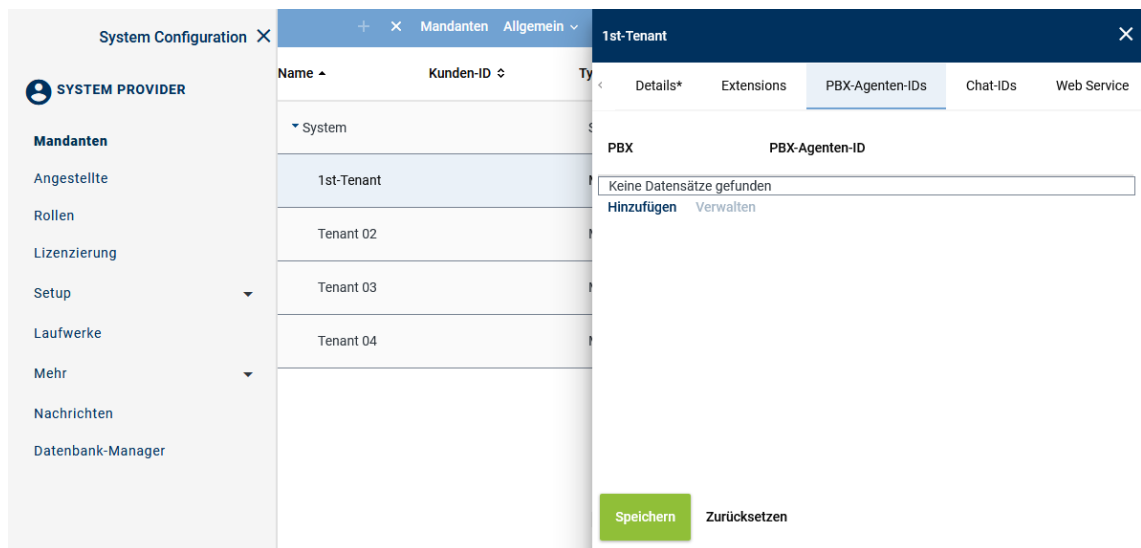


Abb. 47: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

PBX-Agenten-ID hinzufügen

- Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die PBX-Agenten-IDs zuweisen möchten.
- Klicken Sie auf die Registerkarte *PBX-Agenten-IDs*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

PBX-Agent-IDs hinzufügen ✕

PBX

PBX

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

PBX-Agent-IDs getrennt durch ";" oder ","

427agent1,427agent2

☐ Vorhandene Liste der PBX-Agent-IDs ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 48: Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die PBX-Agenten-IDs für diesen Mandanten konfiguriert sind.

| | |
|--|---|
| Dateiimport | <p>Wählen Sie die Option, um PBX-Agenten-IDs aus einer vorhandenen CSV-Datei zu importieren und der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzuzufügen.</p> <p>Datei enthält eine Überschrift</p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die CSV-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der CSV-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine CSV-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p>Dateiname</p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei Dateiname auf die Schaltfläche • Klicken Sie auf die Schaltfläche Datei auswählen. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche Öffnen. • Klicken Sie auf die Schaltfläche Datei hochladen. |
| Manuelle Eingabe | <p>Wählen Sie diese Option, um PBX-Agenten-IDs manuell einzugeben.</p> <p>Die einzelnen PBX-Agenten-IDs können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p> |
| Vorhandene Liste der PBX-Agenten-IDs ersetzen | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der PBX-Agenten-IDs zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die PBX-Agenten-IDs der ausgewählten PBX.</p> |

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten PBX-Agenten-IDs aller PBXen werden behalten und die neuen PBX-Agenten-IDs werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die PBX-Agenten-IDs werden in der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzugefügt.
6. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
7. Die konfigurierten PBX-Agenten-IDs erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

PBX-Agenten-ID entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (**PBX**), für die Sie zugewiesene PBX-Agenten-IDs entfernen möchten, aus der Liste aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere PBX-Agenten-IDs aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere PBX-Agenten-IDs auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 49: PBX-Agenten-IDs auswählen

4. Um die ausgewählten PBX-Agenten-IDs zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.
Um den Vorgang abubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.1.2.1.5 Zusatzdaten konfigurieren

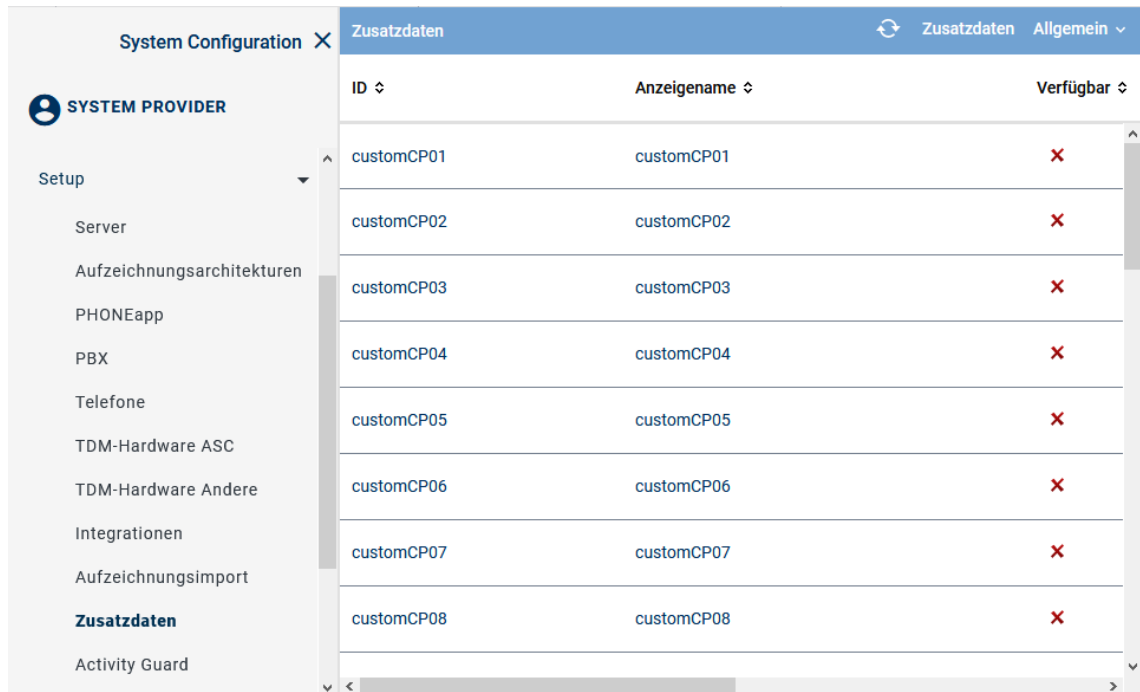
Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Metadaten in Neo den CustomCP-Feldern zuordnen, damit die Daten dahin getagt und abgespeichert werden.



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden keine Zusatzdaten aus dem *SIP-Header* extrahiert. Die **SIPREC** Metadaten werden mit einem **XML**-Dokument mitgeliefert. Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. Die individuellen Zusatzdaten, die dann aus der Datei ausgelesen werden können, können Sie hier im Zusatzdaten-Modul konfigurieren. Erst dann können Sie die Zusatzdaten in der Integration bei den Globalen Aufzeichnungseinstellungen in der *Registerkarte SIP-Header Tagging* zuordnen.

Damit die Felder zur Auswahl in der Dropdown-Liste erscheinen, müssen diese im Zusatzdaten-Modul konfiguriert werden.

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

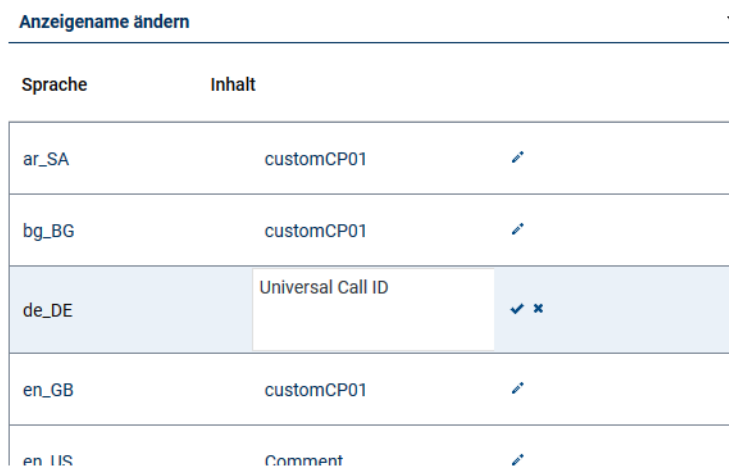


| ID | Anzeigename | Verfügbar |
|------------|-------------|-----------|
| customCP01 | customCP01 | X |
| customCP02 | customCP02 | X |
| customCP03 | customCP03 | X |
| customCP04 | customCP04 | X |
| customCP05 | customCP05 | X |
| customCP06 | customCP06 | X |
| customCP07 | customCP07 | X |
| customCP08 | customCP08 | X |

Abb. 50: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

2. Markieren Sie einen Datensatz.
⇒ In der Detailansicht erscheinen die Informationen, die Sie konfigurieren können.

Anzeigenamen ändern



| Sprache | Inhalt |
|---------|-------------------|
| ar_SA | customCP01 |
| bg_BG | customCP01 |
| de_DE | Universal Call ID |
| en_GB | customCP01 |
| en_US | Comment |

Abb. 51: Zusatzdaten konfigurieren

1. Um den Anzeigenamen zu ändern, klicken Sie auf den Stift in der Zeile der Sprache, die Sie ändern möchten.
2. Geben Sie einen Anzeigenamen ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.

Verfügbarkeit

| Verfügbarkeit | |
|--|-------------------------------------|
| Verfügbar | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Editierbar | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Externe Aufzeichnungssteuerung | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <div>Speichern</div> <div>Zurücksetzen</div> | |

Abb. 52: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

1. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.
2. Um das Datenfeld in den Such- und Wiedergabe-Applikationen nachträglich editierbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Editierbar*.
3. Um das Datenfeld für die externe Aufzeichnungssteuerung nutzen zu können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Externe Aufzeichnungssteuerung*. Diese Option ist nur verfügbar, wenn im *Server-Modul* in der Registerkarte *Verwendung* die Aufzeichnungssteuerung aktiviert ist.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.



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

7.1.2.1.6 Integration anlegen für All-in-one Basic

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

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

Abhängig von der Aufzeichnungslösung müssen Sie zusätzlich IP-Adressen, Ports, Protokolle, Sniffer-Karten, CTI-Verbindungsdaten, Telefone, Monitorpunkte und ggf. Erweiterungen konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Integrationen*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

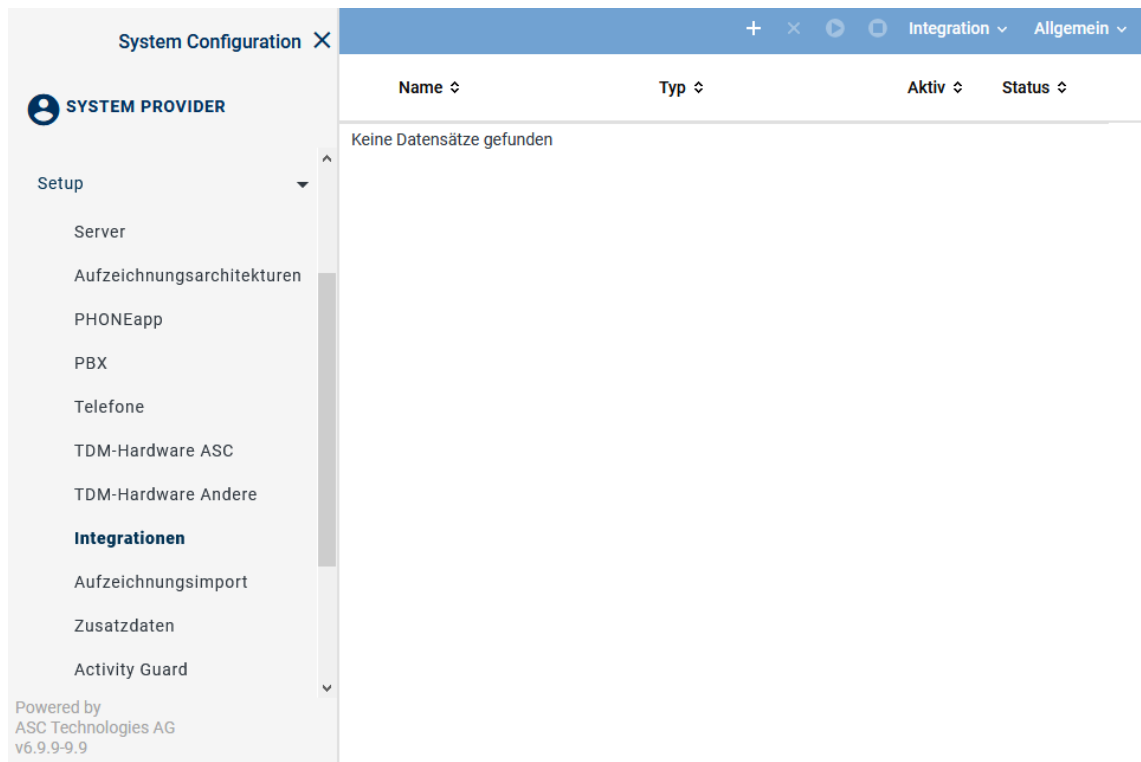




Abb. 53: Integrationen - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden folgende Informationen angezeigt:

| | |
|---------------|--|
| Name | Name der Integration |
| Typ | Typ der Integration |
| Aktiv | <p>Zeigt an, ob die Integration aktiviert ist und zur Aufzeichnung verwendet wird.</p> <p>✓ = Integration ist aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Integration ist nicht aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  aktiviert werden.</p> |
| Status | <p>Zeigt an, ob die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde.</p> <p>✓ = Konfiguration ist vollständig</p> <p>✗ = Konfiguration ist unvollständig</p> |

Symbolleiste des Integrations-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

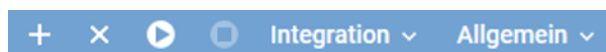






Abb. 54: Symbolleiste Integrationen-Modul

| | | |
|---|---------------------|--|
|  | Erstellen | Öffnet die Detailansicht, damit Sie eine neue Integration anlegen können. |
|  | Löschen | Löscht die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur gelöscht werden, wenn sie deaktiviert ist. |
|  | Aktivieren | Aktiviert die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur aktiviert werden, wenn sie vollständig konfiguriert ist. |
|  | Deaktivieren | Deaktiviert die ausgewählte Integration. Damit unterbrechen Sie die laufenden Aufzeichnungen. |

| | | |
|----------------------|------------------------------|---|
| <i>Integrationen</i> | <i>Grammatik importieren</i> | Über diesen Menüpunkt können Sie eine kundenspezifisch angepasste Grammatik importieren, die Sie dann im Konfigurationsschritt für die CTI-Verbindungsdaten konfigurieren können. |
| <i>Allgemein</i> | <i>Allgemeine Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe. |
| | <i>Modul-Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul. |

Grammatik importieren

In Abhängigkeit der eingesetzten Telefonanlage werden Konversationsereignisse unterschiedlich signalisiert.

Eine Grammatik erkennt und verarbeitet die Ereignisse, die bei einem Anruf vorkommen, wie z. B. Klingeln, Abheben, Rückfrage, Auflegen. Eine Grammatik enthält Regeln, die für die Übersetzung anschlussspezifischer Gesprächsinformation und Gesprächszustände in ein anschlusneutrales Format erforderlich sind.

- Um eine neue Grammatik zu importieren, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Integration > Grammatik importieren*.
⇒ Das Fenster *Datei hochladen* erscheint.

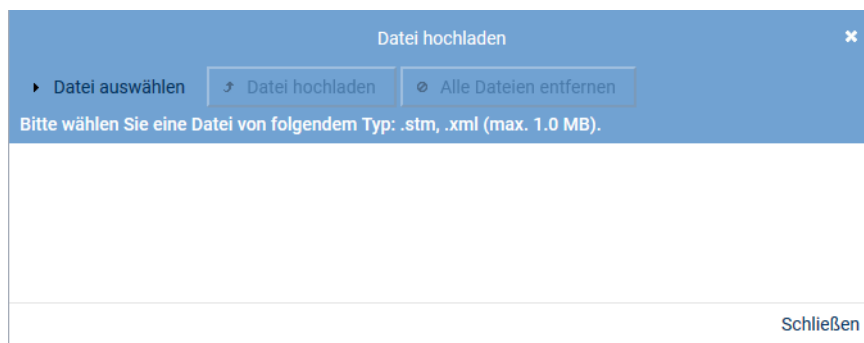


Abb. 55: Datei auswählen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.
- Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Grammatik vom Dateityp *.stm* oder *.xml* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.
⇒ Die ausgewählte Datei erscheint im Fenster *Datei hochladen*.

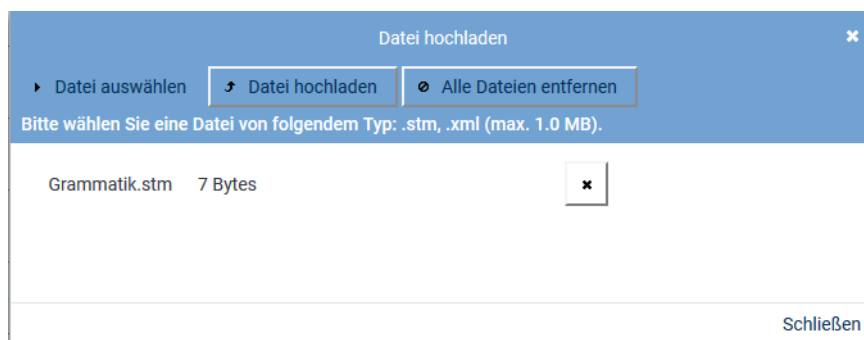


Abb. 56: Grammatik hochladen

- Um eine ausgewählte Datei aus der Liste zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei entfernen* (Datei entfernen) neben der entsprechenden Datei.
Um die Datei hochzuladen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei hochladen*.
⇒ Das Fenster schließt sich und in der Hauptansicht erscheint eine Meldung, dass die Datei erfolgreich hochgeladen wurde.

Integrationstyp zuordnen


- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*), um eine neue Integration zu erstellen.
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Integrationstyp*.




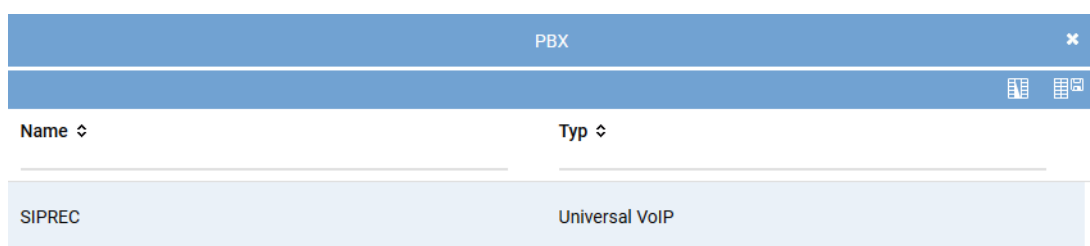
Abb. 57: Integrationstyp anlegen

- Geben Sie folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert |
|------------------------|---|
| <i>Name</i> | Geben Sie in das Eingabefeld einen sprechenden Namen für die Integration ein. Dieser Name dient als Kennung dieser Integration im System. |
| <i>Integrationstyp</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste <i>Integrationstyp</i> den Eintrag <i>SIP active</i> aus. |

Tab. 13: Integrationstyp anlegen

- Um die PBX zuzuordnen, klicken Sie hinter dem Feld *PBX* auf die Schaltfläche .
⇒ Das Fenster *PBX* erscheint.



| Name | Typ |
|--------|----------------|
| SIPREC | Universal VoIP |

Zeilen pro Seite 20 1 - 2 von 2

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 58: PBX auswählen

4. Wählen Sie die entsprechende *PBX* aus der Liste der verfügbaren Telefonanlagen aus.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

Aufzeichnungsarchitektur zuordnen für All-in-one Basic

1. Klicken Sie in der Detailansicht unten rechts auf die Schaltfläche *Weiter*.
⇒ Die Registerkarte *Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

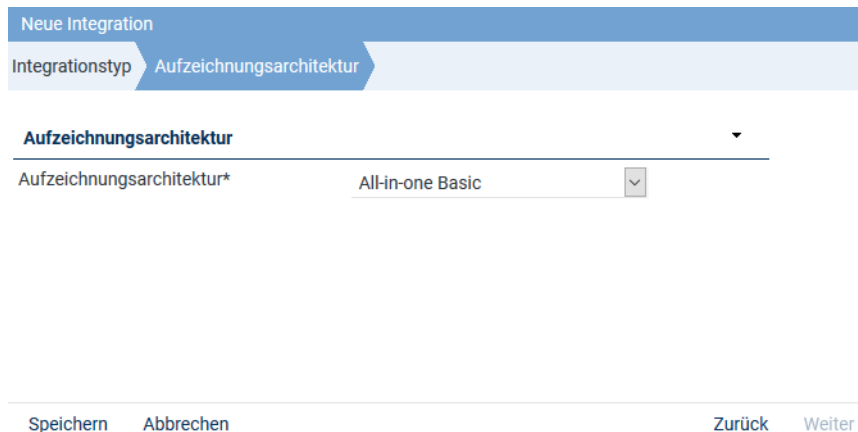


Abb. 59: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Basic


2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Aufzeichnungsarchitektur* die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus.



In der Dropdown-Liste erscheinen nur aktivierte Aufzeichnungsarchitekturen, in denen der passende Integrationstyp konfiguriert ist.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
⇒ Die Integration erscheint jetzt in der Hauptansicht.

Konfigurationsschritte


1. Klicken Sie vor dem Namen der neuen Integration auf das Symbol , um die Konfiguration der Integration zu vervollständigen.
⇒ Folgende Konfigurationsschritte erscheinen:

| SIPREC | | SIP active | | |
|--|---------------|------------|--|---|
| Schritt | Konfiguration | | | |
| Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren | ✓ | | |  |
| Globale Aufzeichnungseinstellungen | ✗ | | |  |
| Aufzeichnungsserver konfigurieren | ✗ | | |  |
| Erweiterung konfigurieren | ✓ | | |  |
| Sonstige Einstellungen konfigurieren | ✓ | | |  |

Abb. 60: Konfigurationsschritte der Integration

Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

Die Sektion *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* wurde mit den vorherigen Schritten bereits konfiguriert.

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Konfiguration anzuzeigen.
⇒ In der Detailansicht erscheint der Konfigurationsschritt mit der Information der hinterlegten Aufzeichnungsarchitektur.

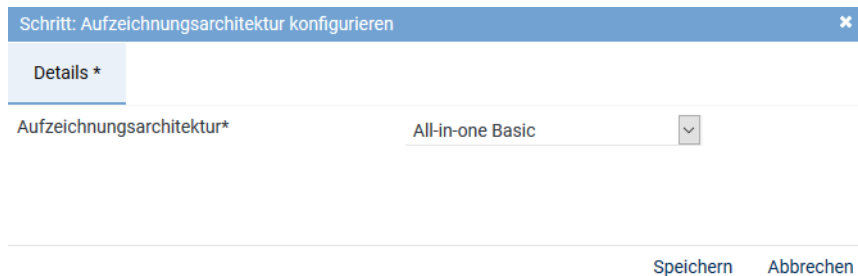



Abb. 61: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um Änderungen zu speichern und den Konfigurationsschritt zu beenden.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*, um den Konfigurationsschritt ohne Änderungen zu beenden.

Globale Aufzeichnungseinstellungen für All-in-one Basic

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Globale Aufzeichnungseinstellungen* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen* erscheint.

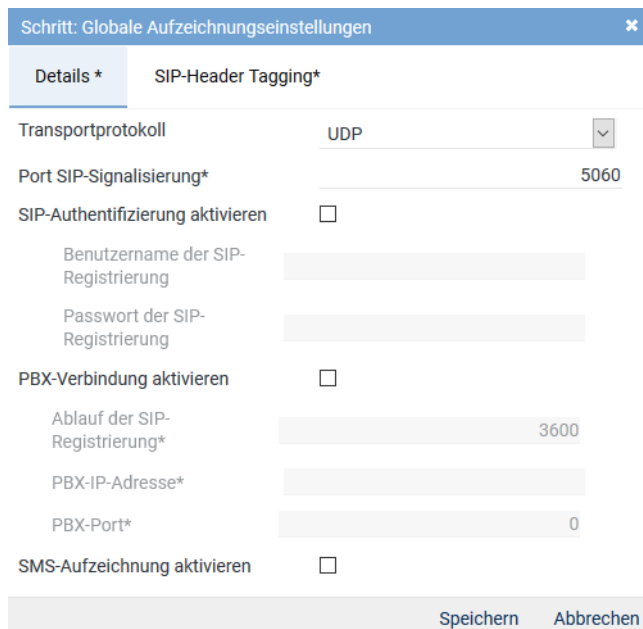


Abb. 62: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - All-in-one Basic Recording

2. Stellen Sie in der Registerkarte *Details* folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|----------------------------------|---|
| Transportprotokoll | Wählen Sie das verwendete Transportprotokoll für die SIP-Signalisierung zwischen dem Aufzeichnungsserver und der PBX aus der Dropdown-Liste aus. Folgende Protokolle stehen zur Verfügung: TCP = unverschlüsselt UDP = unverschlüsselt TLS = verschlüsselt |
| Port SIP-Signalisierung | Geben Sie den Port für die SIP-Signalisierung ein, auf dem der Aufzeichnungsserver die Signalisierung erwartet. Standardwert für UDP und TCP ist 5060. Standardwert mit TLS-Verschlüsselung ist 5061. |
| SIP-Authentifizierung aktivieren | Deaktivieren Sie diese Option für diese Aufzeichnungslösung. |
| PBX-Verbindung aktivieren | Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen für diese Aufzeichnungslösung. |
| SMS-Aufzeichnung aktivieren | Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die SMS-Aufzeichnung nutzen möchten. |

Tab. 14: Globale Aufzeichnungseinstellungen

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Registerkarte SIP-Header Tagging



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden keine Zusatzdaten aus dem *SIP-Header* extrahiert. Die *SIPREC* Metadaten werden mit einem *XML*-Dokument mitgeliefert. Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. Die individuellen Zusatzdaten, die dann aus der Datei ausgelesen werden können, können Sie im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und danach in der Registerkarte SIP-Header Tagging zuordnen.

- Falls Sie das SIP-Header Tagging konfigurieren möchten, wählen Sie die Registerkarte *SIP-Header Tagging*.

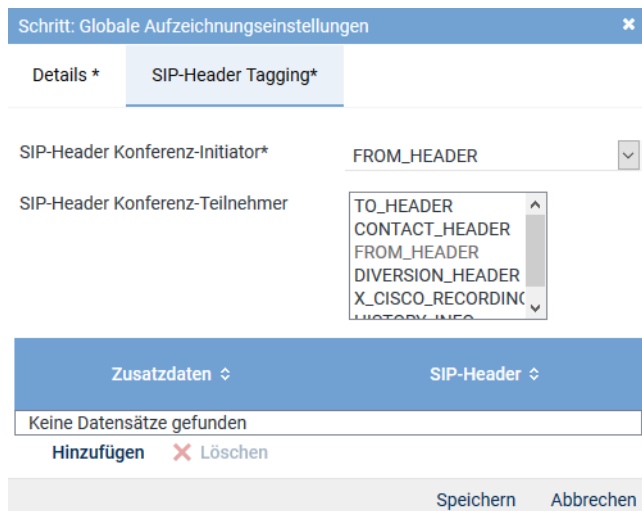


Abb. 63: Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren

- Falls Sie individuelle Zusatzdaten konfigurieren möchten, die Sie zuvor im Zusatzdaten-Modul definiert haben, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen* in der Sektion *Zusatzdaten*.

⇒ Das Fenster *SIP-Zusatzdaten* erscheint.



Abb. 64: SIP-Zusatzdaten



In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.


3. Stellen Sie folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------|---|
| <i>Zusatzdaten</i> | Wählen Sie den Anzeigenamen des Feldes aus der Dropdown-Liste aus, wohin die Information des SIP-Headers ausgegeben werden soll. |
| <i>SIP-Header</i> | <p>Wenn Sie Zusatzdaten verwenden möchten, muss die Zuordnung des Tag-Namen in der Datei <i>siprecmapping.xml</i> konfiguriert sein. Dann können Sie hier den Tag-Namen angeben, aus dem die Information extrahiert werden soll.</p> <p>Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen.</p> |

Tab. 15: SIP-Konversationsparameter konfigurieren

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um das Fenster zu schließen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Konfiguration in diesem Schritt zu beenden.

Aufzeichnungsserver für All-in-one Basic konfigurieren

- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren* erscheint.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren

Aufzeichnungsserver

REC-01

Servername

REC-01

Details* Extensions*

Konfigurierte IP-Adresse

IP-Adresse des Aufzeichnungsservers* 192.168.173.171

Minimaler Port* 20000

Maximaler Port* 21000

Zeilen pro Seite 50 1 - 1 von 1

Speichern

Schließen

Abb. 65: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

2. Stellen Sie in der Registerkarte *Details* folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-------------------------------------|---|
| Konfigurierte IP-Adresse | Hier wird die IP-Adresse angezeigt, die für diesen Aufzeichnungsserver konfiguriert ist und über die die aufzuzeichnenden Daten empfangen werden. |
| IP-Adresse des Aufzeichnungsservers | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine der verfügbaren IP-Adressen des Aufzeichnungsservers für die Aufzeichnungsdaten aus. |
| Minimaler Port | Geben Sie hier den niedrigsten Port der Port-Range ein, der an der PBX konfiguriert ist und über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 20000. |
| Maximaler Port | Geben Sie hier den höchsten Port ein, der an der PBX konfiguriert ist und über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 21000. |

Tab. 16: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie 4 Ports einplanen, da für den RTP-Empfang nur gerade Ports verwendet werden.

Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie außerdem mehr Speicherplatz einplanen.



Wenn Sie mehrere aktive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* für jede Integration einen anderen Portbereich konfigurieren.

Erweiterung konfigurieren



Die Verwendung der Erweiterung in der Integration ist optional. Der Status der Konfiguration dieses Konfigurationsschrittes steht standardmäßig auf *Keine Auswahl* und ist damit vollständig konfiguriert. Sie können die Integration auch ohne die Verwendung einer Erweiterung aktivieren und nutzen.

Falls Sie eine erweiterte Applikation einsetzen, können Sie in diesem Konfigurationsschritt die erforderliche Grammatik in der entsprechenden Version auswählen. Zusätzlich können Sie die Verbindungsdaten und die Zusatzdaten konfigurieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.



Es werden nur die Erweiterungen angezeigt, für die eine Lizenz im System eingespielt ist.

Erweiterung konfigurieren für Sparkassen FI ISP (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von CTIconnect for Sparkassen FI ISP im deutschsprachigen Raum und muss nur konfiguriert werden, wenn die Erweiterung verwendet wird.



Die Erweiterung kann nicht in einer Failover-Architektur verwendet werden. Die Applikation Sparkassen FI ISP kann sich nur auf eine IP-Adresse verbinden.

Die Integration läuft in Kombination mit einer Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der Dienst CTIconnect for Sparkassen FI ISP empfängt von der PBX die Zusatzdaten und schickt diese an den Aufzeichnungsserver. Zusätzlich wird die Entscheidung zur Aufzeichnung, die vom Benutzer am Endgerät initiiert wird, über CTIconnect for Sparkassen FI ISP verarbeitet und an den Aufzeichnungsserver geschickt.

Sparkassen FI Interaktive Service Plattform

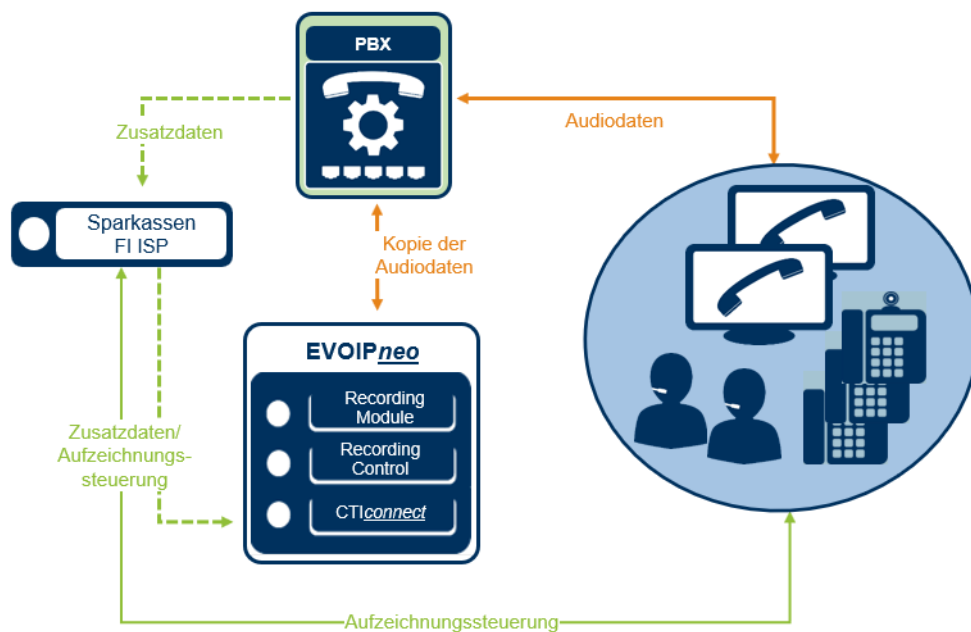



Abb. 66: Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Sparkassen FI ISP*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren ✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Sparkassen FI ISP

CTIconnect-Modul

| | | |
|-------------------|--------------------|--|
| Typ | CTIconnect passive | |
| Grammatikname* | ISP Sparkassen FI | ▼ |
| Grammatikversion* | 1.00.05 | ▼ |

Verbindungsdaten ▼

| | | |
|----------------|--|------|
| Listener Port* | | 3468 |
|----------------|--|------|

Zusatzdaten ▼

| | | |
|---------------------------|-------------------|--|
| ID des Call Centers | Call Center ID | ▼ |
| ID des Calls aus Genesys | Universal Call ID | ▼ |
| Anmeldename des Kunden | User name | ▼ |
| Name des Kunden | Customer name | ▼ |
| Personennummer des Kunden | Kunden-ID | ▼ |

Freie Zuordnung
+

| | | |
|--|--------------------|--|
| | Bitte auswählen... | ▼ - |
| | Bitte auswählen... | ▼ - |
| | Bitte auswählen... | ▼ - |

Speichern Abbrechen

Abb. 67: Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|------------------|---|
| Typ | Wird automatisch gefüllt. |
| Grammatikname | Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus. |
| Grammatikversion | Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus. |

Tab. 17: CTIconnect-Modul konfigurieren



Für die Aufzeichnungssteuerung über die Erweiterung der Sparkassen FI ISP ist mindestens die Grammatikversion 1.00.05 erforderlich. Sollte die Grammatik in der Version noch nicht vorhanden sein, können Sie diese Grammatik importieren. Siehe [Kapitel "Grammatik importieren", S. 58](#).

Gruppenfeld Verbindungsdaten

Stellen Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* folgenden Parameter ein, die IP-Adresse zur PBX muss nicht eingegeben werden, da sich die PBX auf unseren Aufzeichnungsserver verbindet:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|----------------------|---|
| <i>Listener Port</i> | Geben Sie hier den Port an, auf den sich die Erweiterung verbindet, z. B. 3468. |

Tab. 18: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten



Diese Erweiterung wird nur im deutschsprachigen Raum eingesetzt, deshalb sind die Zusatzdaten auch nur in Deutsch verfügbar. Die Bezeichnungen der Felder beziehen sich auf die Belegung der Strings, die von der Schnittstelle geliefert werden.

Beim Einsatz von CTIconnect for Sparkassen FI ISP werden folgende Zusatzdaten mit dem Protokoll mitgeliefert:

- *ID des Call Centers*
- *ID des Calls aus Genesys*
- *Anmeldename des Kunden*
- *Name des Kunden*
- *Personennummer des Kunden*

Zusätzlich werden außerdem noch folgende Zusatzdaten mitgeliefert, die immer in der Auswahl der Dropdown-Liste aufgeführt sind, ohne dass diese in dem Zusatzdaten-Modul eigens dafür konfiguriert werden müssen:

- *Transaktions-ID*
- *Kunden-ID*


Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern zuzuordnen.



Abb. 68: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)

⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.

5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Erweiterung konfigurieren für Genesys T-Server (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von Genesys T-Servern und muss nur konfiguriert werden, wenn Sie Genesys T-Server verwenden.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der CTIconnect-Dienst empfängt vom Genesys Configuration Server die Information welchem Genesys T-Server die Monitorpunkte zugeordnet sind. Die Monitorpunkte müssen sich an dem jeweiligen Genesys T-Server registrieren. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der jeweilige Genesys T-Server alle Konversationsereignisse und Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

CTIconnect for Genesys T-Server

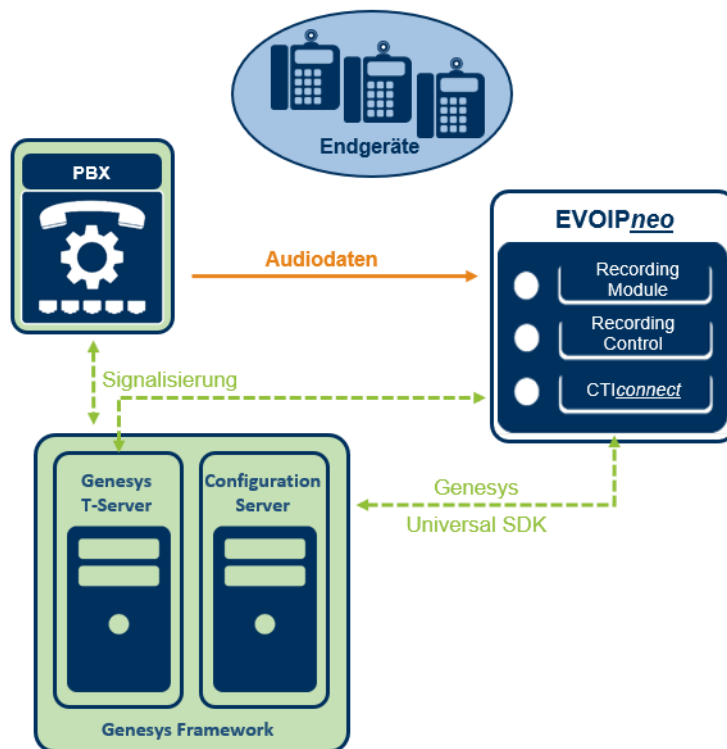


Abb. 69: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 386](#).

Die Genesys-Erweiterung verwendet zur eindeutigen Identifikation der aufzuzeichnenden Konversationen entweder eine eindeutige Call-ID oder die Extension, um die aufzuzeichnenden Konversationen eindeutig zu identifizieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.

Für die Verwendung von CTIconnect for Genesys T-Server wird ein Genesys Framework mit T-Servern und Genesys Configuration Servern benötigt.


Standardmäßig ist als Identifier das Genesys-Datenfeld *CallID* voreingestellt. Falls von der Genesys-Erweiterung ein anderes Datenfeld zur internen Steuerung herangezogen werden soll, kann dies in der Konfigurationsdatei *basic.pif.properties* eingestellt werden.

Konfigurationsdatei für Genesys-Erweiterung anpassen

Die Auswahl des Datenfeldes, das von der Genesys-Erweiterung verwendet werden soll, erfolgt über den Parameter *pifgenesys.call_identifier*.

1. Um den Identifier anzupassen, wechseln Sie im Windows Explorer in den Pfad *C:\ASC Product Suite\data\CTIConnectForGenesysT*
2. Öffnen Sie die Datei *basic.pif.properties*.
3. Geben Sie für den Parameter *pifgenesys.call_identifier* das entsprechende Datenfeld ein.
4. Speichern Sie die Änderungen in der Datei ab.
5. Starten Sie nach der Änderung die Aufzeichnungsarchitektur neu.

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Genesys T-Server*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Genesys T-Server

CTIconnect-Modul

| | |
|---------------------------|-----------------------------|
| Typ | CTIconnect passive |
| Grammatikname* | standard ▼ |
| Grammatikversion* | 1.15.00 ▼ |
| T-Server-Redundanz* | HAconnect ▼ |
| Config-Server-Redundanz* | Warm Standby ▼ |
| T-Server-Applikationsname | <input type="text"/> |
| T-Server-Passwort | <input type="password"/> |

Verbindungsdaten

Configuration Server: Name

192.168.169.178

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen... ▼
-

Speichern
Abbrechen

Abb. 70: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|----------------------------------|---|
| <i>Typ</i> | Hier wird der Typ des CTI <u>connect</u> -Moduls angezeigt |
| <i>Grammatikname</i> | Wählen Sie die entsprechende Grammatik aus. |
| <i>Grammatikversion</i> | Wählen Sie die entsprechende Grammatikversion aus. |
| <i>T-Server-Redundanz</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz |
| <i>Config-Server-Redundanz</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz |
| <i>T-Server-Applikationsname</i> | Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist. Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTI <u>connect</u> -Modul am Genesys T-Server anmelden soll. Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein. |
| <i>T-Server-Passwort</i> | Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist. Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTI <u>connect</u> -Modul am Genesys T-Server anmelden soll. Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein. |

Tab. 19: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

- Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

| | |
|-------------------------------------|-----------------|
| Configuration Server: Name* | 192.168.169.178 |
| Configuration Server: Port* | 2020 |
| Configuration Server: Benutzername* | default |
| Configuration Server: Passwort* | ●●●●●●●● |
| Applikationsname* | default |
| Mandantenname* | Resources |

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 71: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|---|---|
| <i>Configuration Server: Name</i> | Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Rechners ein, auf dem der Genesys Configuration Server läuft. |
| <i>Configuration Server: Port</i> | Geben Sie hier den Port des Genesys Configuration Servers ein. |
| <i>Configuration Server: Benutzername</i> | Geben Sie hier den Benutzernamen für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein. |
| <i>Configuration Server: Passwort</i> | Geben Sie hier das Passwort für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein. |
| <i>Applikationsname</i> | Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver am Genesys Configuration Server anmeldet. Standard ist <i>default</i> . |
| <i>Mandantenname</i> | Geben Sie hier den Namen des/der Genesys-Mandanten ein, von welchen die Konfigurationsdaten abgefragt werden sollen. Standardeingabe ist <i>Resources</i> . Es ist die komma-separierte Eingabe von mehreren Mandanten möglich. |

Tab. 20: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von Genesys T-Server standardmäßig mitgeliefert:

- *CallID*
- *ANI*
- *CallUuid*
- *DNIS*



Weitere Zusatzdaten hängen von der Konfiguration der Genesys T-Server ab. Prüfen Sie die Liste *AttributeUserData* in den Tracefiles, um festzustellen, welche weiteren Zusatzdaten von den Genesys T-Servern geliefert werden. Setzen Sie bei der Konfiguration von kundenspezifischen Zusatzdaten den Zusatz *UserData* vor den Zusatzdatentyp, z. B. für *RTargetAgentGroup* müssen Sie *UserDataRTargetAgentGroup* konfigurieren.


Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern zuzuordnen.



Abb. 72: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Sonstige Einstellungen konfigurieren


1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
 - ⇒ Das Fenster Schritt: *Sonstige Einstellungen* erscheint



Abb. 73: Sonstige Einstellungen konfigurieren

2. Stellen Sie folgenden Parameter ein:


| Parameter | Beschreibung |
|-------------------|---|
| <i>Dispatcher</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das zuvor angelegte Zusatzdatenfeld aus, mit dem die Teilnehmerinformation verknüpft werden soll. |





In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Konfiguration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

Integration aktivieren

Die Integration kann erst aktiviert werden, wenn die Konfiguration vollständig ist.




Wenn nicht alle Konfigurationsschritte vollständig durchgeführt wurden, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*Unvollständig*).

Wenn die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde, erscheint in der Zeile des jeweiligen Schrittes in der Spalte *Konfiguration* das Symbol  (*Vollständig*).

Sind alle Einstellungen vollständig, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*OK*).

| SIPREC | | SIP active |  |  |
|--|---|------------|---|---|
| Schritt | Konfiguration | | | |
| Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren |   | | | |
| Globale Aufzeichnungseinstellungen |   | | | |
| Aufzeichnungsserver konfigurieren |   | | | |
| Erweiterung konfigurieren |   | | | |
| Sonstige Einstellungen konfigurieren |   | | | |

Abb. 74: Integration aktivieren

1. Markieren Sie die Integration in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*), um die Integration zu aktivieren.
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Aktiv*).






| + ×   Integration v Allgemein | | | |
|---|------------|---|---|
| Name v | Typ v | Aktiv v | Status v |
|  SIPREC | SIP active |  |  |

Abb. 75: Aktivierte Integration



Falls Sie mehrere Telefonanlagen einsetzen, können Sie mehrere Integrationen mit der gleichen Aufzeichnungsarchitektur anlegen und aktivieren.



Falls Sie den Testzeitraum nutzen und nach dessen Ablauf keine gültige Lizenzdatei im System vorhanden ist, werden alle Integrationen deaktiviert. Nachdem Sie eine gültige Lizenzdatei eingespielt haben, müssen Sie die Integrationen erneut aktivieren.






Mit der Aktivierung der Standardkonfiguration startet eine Bulk-Aufzeichnung.

Um eine Einschränkung der Aufzeichnung auf spezielle Endgeräte zu treffen, kann der Mandant in der System Configuration den Recording Planner konfigurieren.

Integration deaktivieren/löschen

Um die Integration löschen zu können, muss diese deaktiviert sein.

- Um die Integration zu deaktivieren, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Deaktivieren*).
 ⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Inaktiv*).
 ⇒ In der Symbolleiste wird das Symbol  (*Löschen*) aktiv.







| + ×   Integration ▾ Allgemein | | | |
|---|------------|---|---|
| Name ↕ | Typ ↕ | Aktiv ↕ | Status ↕ |
|  SIPREC | SIP active |  |  |

Abb. 76: Integration deaktivieren

- Klicken auf das Symbol  (*Löschen*) und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage, um die Integration zu löschen.

7.1.2.2 Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Failover

7.1.2.2.1 Aufzeichnungsarchitektur anlegen

Beginnen Sie die Konfiguration im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul, da für die weitere Konfiguration eine aktivierte Aufzeichnungsarchitektur erforderlich ist.

Im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul werden die Aufzeichnungsserver, die Aufzeichnungsarten sowie die Integrationstypen zugeordnet.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Aufzeichnungsarchitekturen*.
 ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

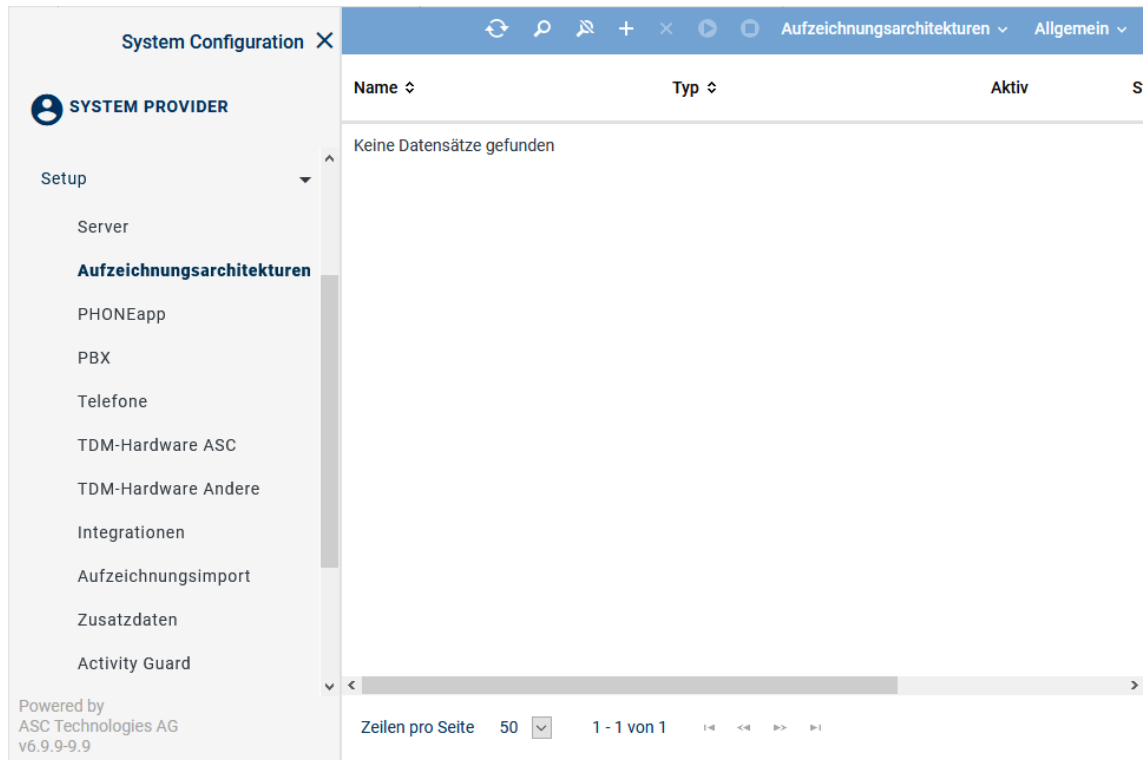




Abb. 77: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

| | |
|----------------------|---|
| Name | Name der Aufzeichnungsarchitektur |
| Typ | Typ der Aufzeichnungsarchitektur |
| Aktiv | <p>Zeigt an, ob die Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist und zur Aufzeichnung bereit ist.</p> <p>✓ = Aufzeichnungsarchitektur ist aktiv und zur Aufzeichnung bereit. Sie kann über das Symbol  (Deaktivieren) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiviert werden.</p> |
| Standby aktiv | <p>Zeigt an, ob in der Aufzeichnungsarchitektur für eine oder mehrere der Aufzeichnungskomponenten der Standby-Server aktiv ist.</p> <p>✓ = Mindestens 1 Standby-Server ist aktiv.</p> <p>✗ = Es ist kein Standby-Server aktiv bzw. es wurde kein Standby-Server definiert.</p> |
| Erstelldatum | Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde. |
| Aktualisiert | Datum, an dem die Einstellungen für die Aufzeichnungsarchitektur zuletzt aktualisiert wurden. |

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Aufzeichnungsarchitekturen-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

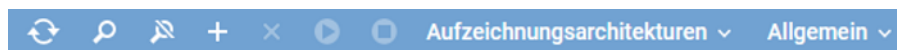











Abb. 78: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul

| | | |
|---|----------------------|--------------------------------|
|  | Aktualisieren | Aktualisiert die Hauptansicht. |
|---|----------------------|--------------------------------|


| | | |
|---|---------------------------|--|
|  | <i>Suchen</i> | Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen. |
|  | | Das Symbol  wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde. |
|  | <i>Suche zurücksetzen</i> | Setzt alle Suchfilter zurück, so dass in der Hauptansicht wieder alle Datensätze angezeigt werden. |
|  | <i>Erstellen</i> | Legt eine neue Aufzeichnungsarchitektur an. |
|  | <i>Löschen</i> | Löscht die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. Die Aufzeichnungsarchitektur wird aus der Liste der Hauptansicht entfernt. |
| | | HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen löschen, die inaktiv sind und die keiner Integration bzw. keinem Server für den Import zugeordnet sind. |
|  | <i>Aktivieren</i> | Aktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. |
|  | <i>Deaktivieren</i> | Deaktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. |
| | | HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen deaktivieren, die keiner aktiven Integration und keinem aktiven Import zugeordnet sind. |
| <i>Aufzeichnungsarchitekturen</i> | <i>Standby-verwaltung</i> | Der Menüpunkt ist nur verfügbar bei Aufzeichnungsarchitekturen mit Failover-Möglichkeiten. Über den Menüpunkt Standby-Verwaltung können Sie ein Fenster öffnen, in dem Sie für Architekturen mit Failover-Konzepten manuell festlegen können, welcher Server aktiv sein soll. |
| <i>Allgemein</i> | <i>Drucken</i> | Druckt die Tabelle der Hauptansicht. |
| | <i>Tabelle anpassen</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i> |
| | <i>Allgemeine Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe. |
| | <i>Modul-Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul. |



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Suchen*, *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Aufzeichnungsarchitektur All-in-one Failover anlegen

Wenn der Ausfall der Aufzeichnung mit einem Standby-Aufzeichnungsserver aufgefangen werden soll, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur vom Typ *All-in-one Failover* anlegen.

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

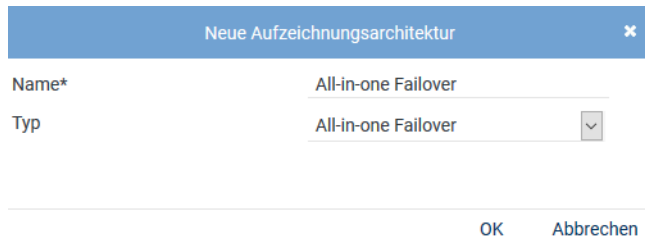


Abb. 79: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Failover

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

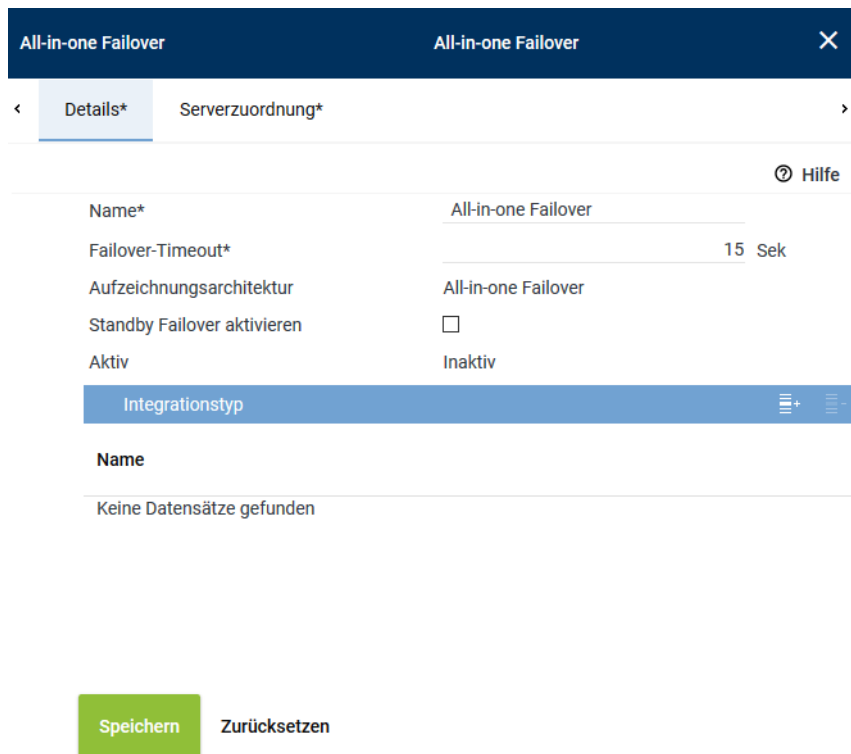



Abb. 80: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - All-in-one Failover

Da für den aktiven Aufzeichnungsserver Standby-Komponenten konfiguriert sein können, kann bei dieser Aufzeichnungsarchitektur auch ein Failover-Timeout konfiguriert werden. Weitere Informationen zur Failover-Konfiguration siehe [Kapitel "Standby-Verwaltung für Failover-Architekturen"](#), S. 381.

| | |
|-------------------------|---|
| Failover-Timeout | Setzen Sie den Timeout auf mindestens 15 Sekunden, bis der Failover-Prozess greifen soll. Je nach Umfang der Systemarchitektur kann es sinnvoll sein, den Timeout dementsprechend noch höher einzustellen. Der Timeout bestimmt, wie lange in einem Fehlerfall gewartet wird, bis der Failover-Prozess startet. Wenn der Zustand sich in dieser Zeit wieder auf OK ändert, wird der Failover-Prozess nicht ausgelöst. |
|-------------------------|---|

| | |
|------------------------------------|---|
| | HINWEIS! Prüfen Sie diese Parameter nach einem Update und setzen Sie den Timeout gegebenenfalls wieder auf 15 Sekunden. |
| <i>Standby Failover aktivieren</i> | <p>Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie möchten, dass bei einem Fehlerfall des Standby-Servers wieder auf den Primär-Server zurückgeschaltet werden soll.</p> <p>HINWEIS! Das Umschalten erfolgt ohne Prüfung, ob die Primär-Datenbank wieder reibungslos läuft. Dadurch kann es vorkommen, dass sich beide Datenbanken in einem undefinierten Zustand befinden.</p> <p>HINWEIS! Nach dem Umschalten vom Standby-Server auf den ursprünglichen Primär-Server wird diese Option deaktiviert. Wenn die Umschaltung beim nächsten Fehlerfall wieder automatisch erfolgen soll, müssen Sie die Option wieder aktivieren.</p> |
| <i>Aktiv</i> | Zeigt den Status der Aufzeichnungsarchitektur an. |

Integrationstyp hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Integrationstyp* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
⇒ Das Fenster *Integrationstyp* erscheint.

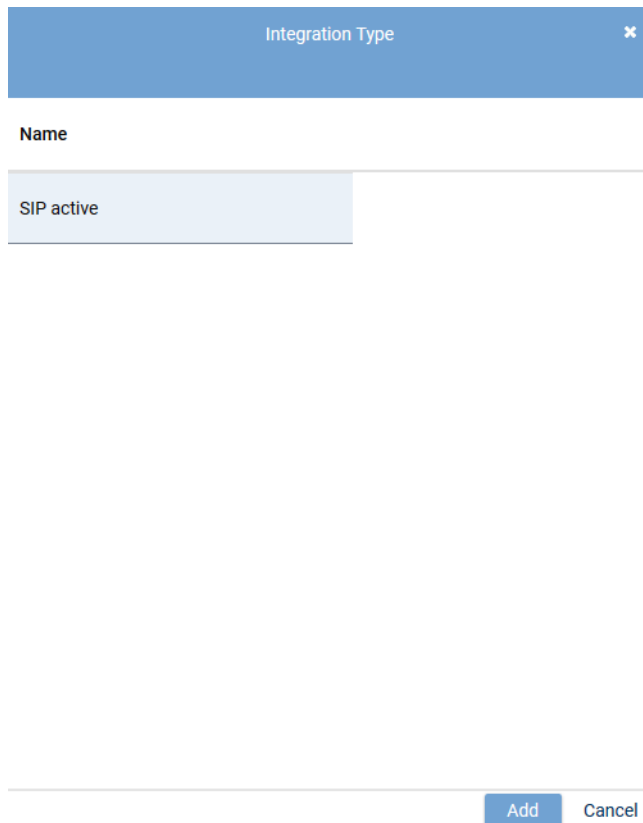


Abb. 81: Integrationstyp auswählen



Es werden nur Integrationstypen angezeigt, für die im System Lizenzen vorhanden sind und die den ausgewählten Architekturtyp unterstützen.

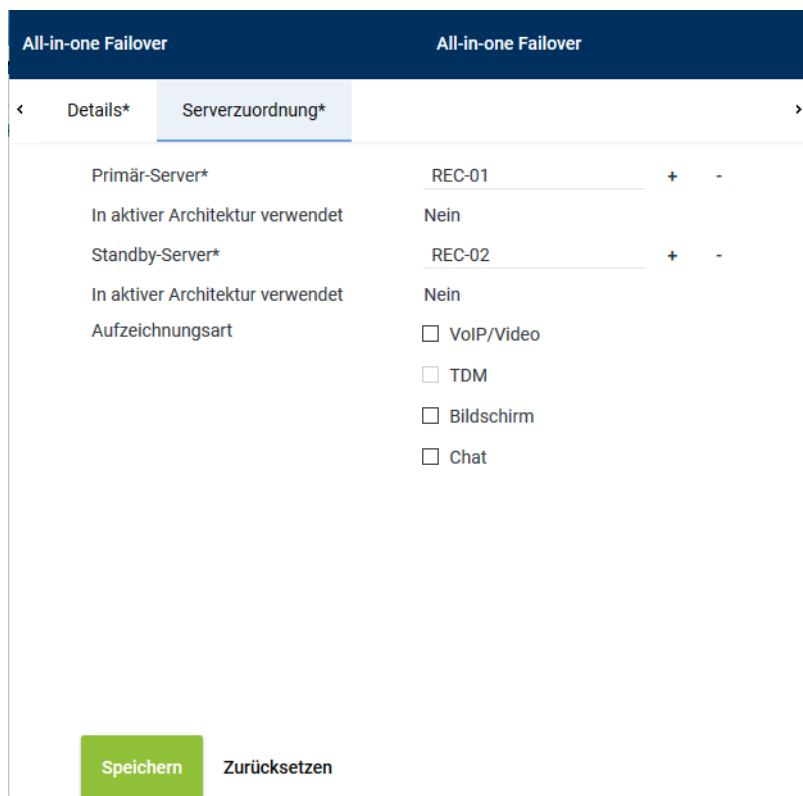


Sie können einer Aufzeichnungsarchitektur beliebig viele Integrationstypen zuordnen.

- Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Integrationstypen *SIP active* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Integrationstyps erscheint nun in der Liste im Detailfenster.

Server zuordnen für All-in-one Failover Recording

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Serverzuordnung*, um der Aufzeichnungsarchitektur *All-in-one Failover Recording* die Aufzeichnungsserver zuzuordnen.



All-in-one Failover **All-in-one Failover**

< Details* **Serverzuordnung*** >

Primär-Server* REC-01 + -

In aktiver Architektur verwendet Nein

Standby-Server* REC-02 + -

In aktiver Architektur verwendet Nein

Aufzeichnungsart

☐ VoIP/Video

☐ TDM

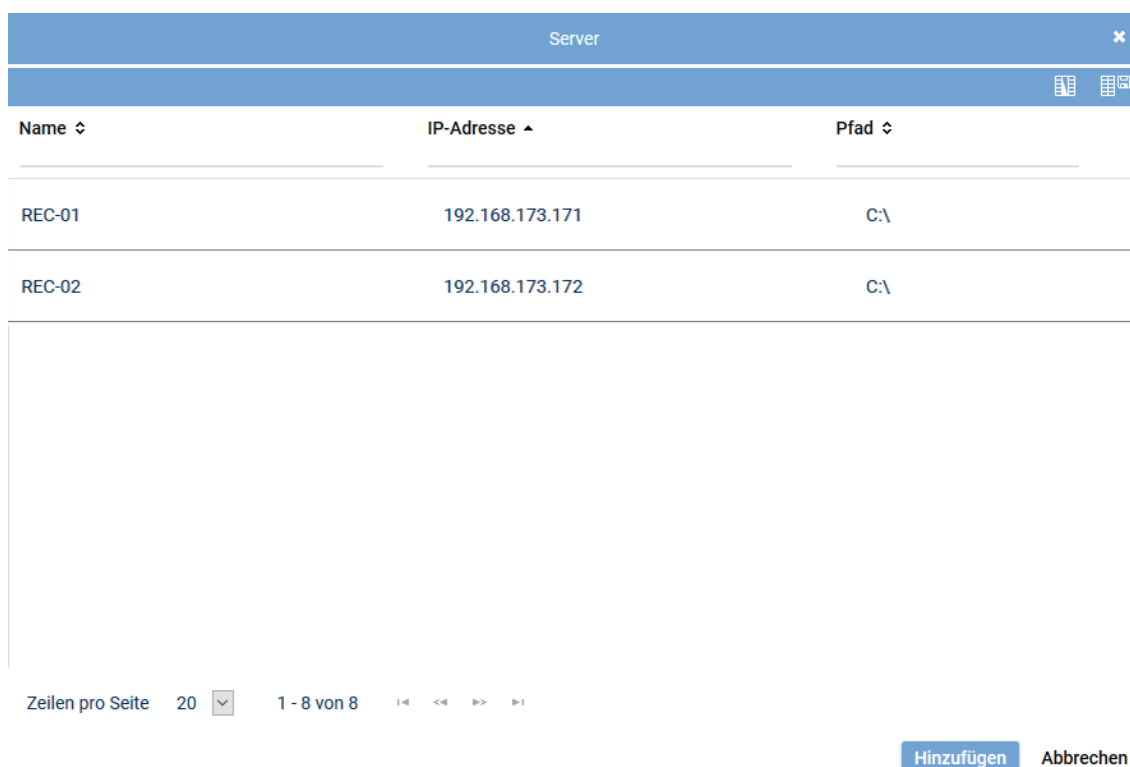
☐ Bildschirm

☐ Chat

Speichern Zurücksetzen

Abb. 82: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** neben dem Eingabefeld *Primär-Server*.
⇒ Das Fenster *Server* erscheint.



Server ✕

📄 📋

| Name ↕ | IP-Adresse ▲ | Pfad ↕ |
|--------|-----------------|--------|
| REC-01 | 192.168.173.171 | C:\ |
| REC-02 | 192.168.173.172 | C:\ |

Zeilen pro Seite 20 1 - 8 von 8 < << >> >

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 83: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel

- Wählen Sie den *Primär-Server* aus.



Ein Server kann zwar in mehreren Aufzeichnungsarchitekturen konfiguriert werden, aber Aufzeichnungsarchitekturen mit demselben Server können Sie nicht gleichzeitig aktivieren. Falls Sie mehrere Aufzeichnungsarchitekturen gleichzeitig aktivieren möchten, müssen Sie dafür verschiedene Server einsetzen.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
- Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche *-*.
- Wiederholen Sie die Schritte und wählen Sie im Eingabefeld *Standby-Server* den Server aus, der im Fehlerfall den Failover-Betrieb übernimmt.
- Aktivieren Sie über die Kontrollkästchen die Aufzeichnungsart, die Sie für diese Server nutzen möchten.

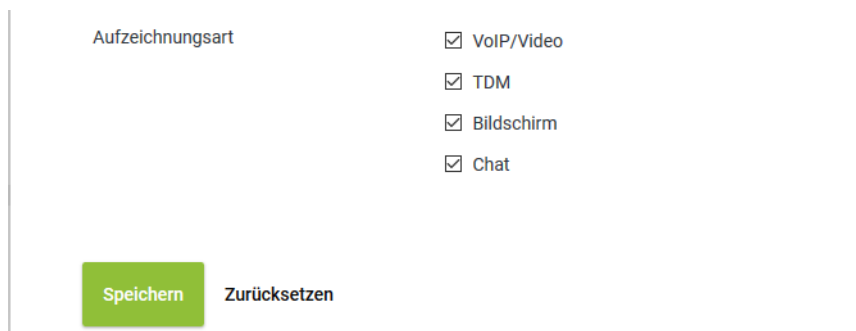





Abb. 84: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren



Sie können mehrere Aufzeichnungsarten aktivieren, wenn die Integration dafür ausgelegt ist und Sie die entsprechenden Lizenzen eingespielt haben.

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

Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

- Wenn alle Server zugeordnet sind, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
- Markieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
- Um die Aufzeichnungsarchitektur zu aktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Aktiv*).










|      Aufzeichnungsarchitekturen ▾ Allgemein ▾ | | | |
|--|---------------------|---|---|
| Name ▾ | Typ ▾ | Aktiv ▾ | Standby aktiv ▾ |
| All-in-one Failover | All-in-one Failover |  |  |

Abb. 85: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

- Um die Aufzeichnungsarchitektur bei Bedarf zu deaktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Deaktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Inaktiv*).



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



Für alle Aufzeichnungsarchitekturen mit Failover-Komponenten können Sie über die Standby-Verwaltung die Standby-Komponenten verwalten. Dies gilt auch für Multi-Server Recording und Multi-Server Parallel Recording Systeme, falls für diese Server Redundanzoptionen zur Verfügung stehen. Siehe [Kapitel "Standby-Verwaltung für Failover-Architekturen"](#), S. 381.



Falls Sie nachträglich eine Erweiterung für die Integration installieren, müssen Sie nach dem Einspielen der Lizenz die Aufzeichnungsarchitektur deaktivieren und erneut aktivieren.

7.1.2.2.2 Server konfigurieren

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

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

⇒ Folgendes Fenster erscheint:

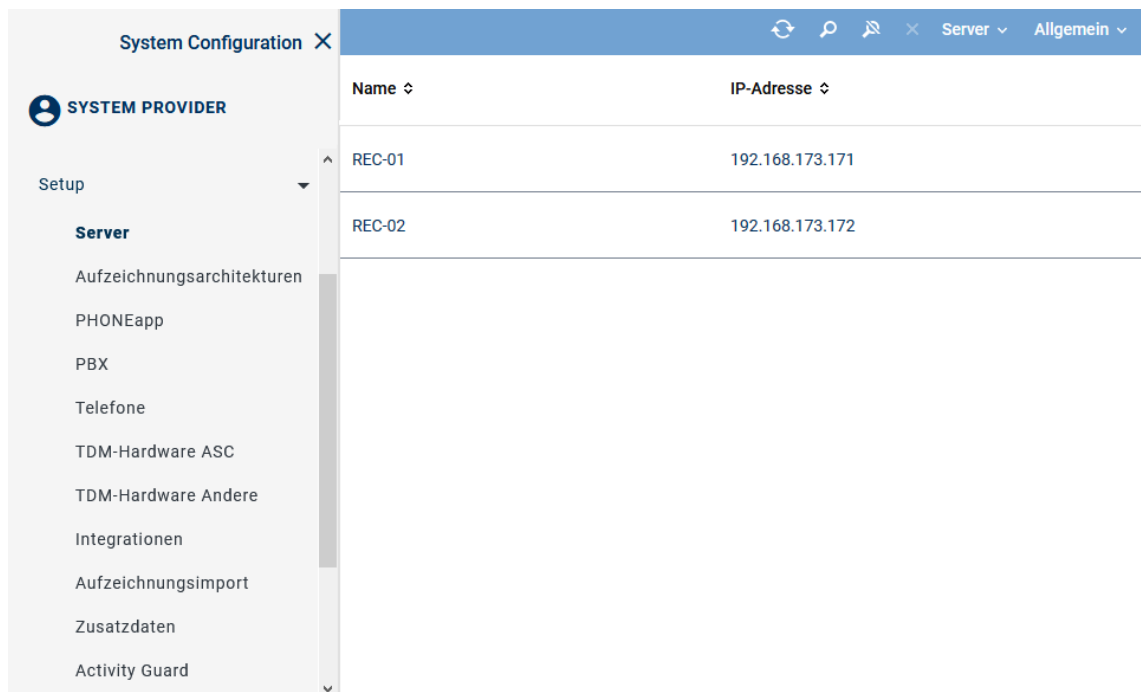


Abb. 86: Server - Hauptansicht

Je nach Konfiguration der Spalten werden folgende Informationen in der Hauptansicht angezeigt:

| | |
|---------------------|---|
| <i>Name</i> | Zeigt den Namen des Servers. |
| <i>IP-Adresse</i> | Zeigt die IP-Adresse des Servers. |
| <i>Pfad</i> | Zeigt den Pfad des Servers. |
| <i>Erstelldatum</i> | Datum, an dem der Server eingerichtet wurde. |
| <i>Aktualisiert</i> | Datum, an dem die Einstellungen für den Server zuletzt aktualisiert wurden. |

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Server-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

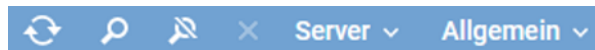







Abb. 87: Symbolleiste Server-Modul

| | | |
|---|--|---|
|  | <i>Aktualisieren</i> | Aktualisiert die Hauptansicht. |
|  | <i>Suchen</i> | Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen. Das Symbol  wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde. |
|  | <i>Suche zurücksetzen</i> | Setzt alle Suchfilter zurück, so dass in der Hauptansicht wieder alle Datensätze angezeigt werden. |
|  | <i>Löschen</i> | Löscht die ausgewählte Serverkonfiguration. Diese Funktion ist dazu gedacht, die Serverkonfiguration zu löschen, wenn die Hardware eines Servers entfernt wurde und keine Verbindung mehr zum Neo-System besteht. |
| Server | <i>Server-Standorte verwalten</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 82 . |
| | <i>NTP-Server verwalten</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können. |
| | <i>Synchronisationskonfigurationen verwalten</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Synchronisationskonfigurationen verwalten können. |
| Allgemein | <i>Tabelle anpassen</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i> |
| | <i>Allgemeine Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe. |
| | <i>Modul-Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul. |



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Suchen*, *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

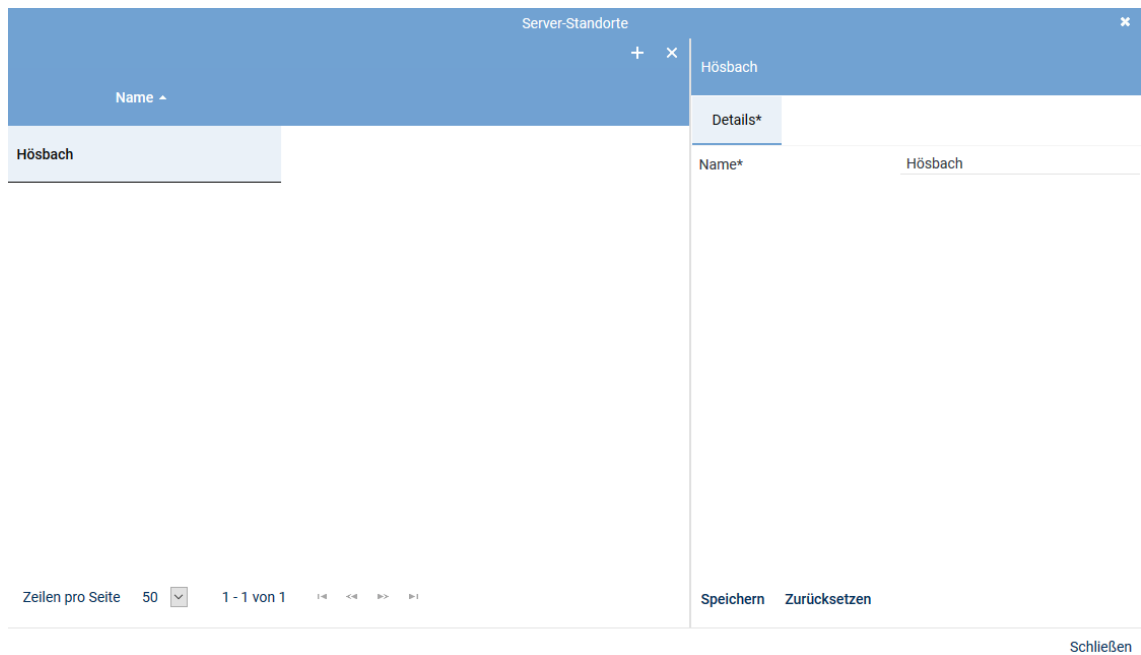
Server-Standorte verwalten

Sie können eine Liste der Server-Standorte anlegen und verwalten. In der Registerkarte *Details* können Sie diese Standorte den Servern zuordnen.

Server-Standort hinzufügen


1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.

⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.



The screenshot shows a web application window titled 'Server-Standorte'. On the left, there is a table with one entry: 'Hösbach'. On the right, the 'Details*' tab is active, showing a form with a 'Name*' field containing the text 'Hösbach'. At the bottom of the window, there are buttons for 'Speichern' (Save) and 'Zurücksetzen' (Reset). Below the table, there is a pagination bar showing 'Zeilen pro Seite 50' and '1 - 1 von 1'. A 'Schließen' (Close) button is located at the bottom right of the window.

Abb. 88: Server-Standort hinzufügen

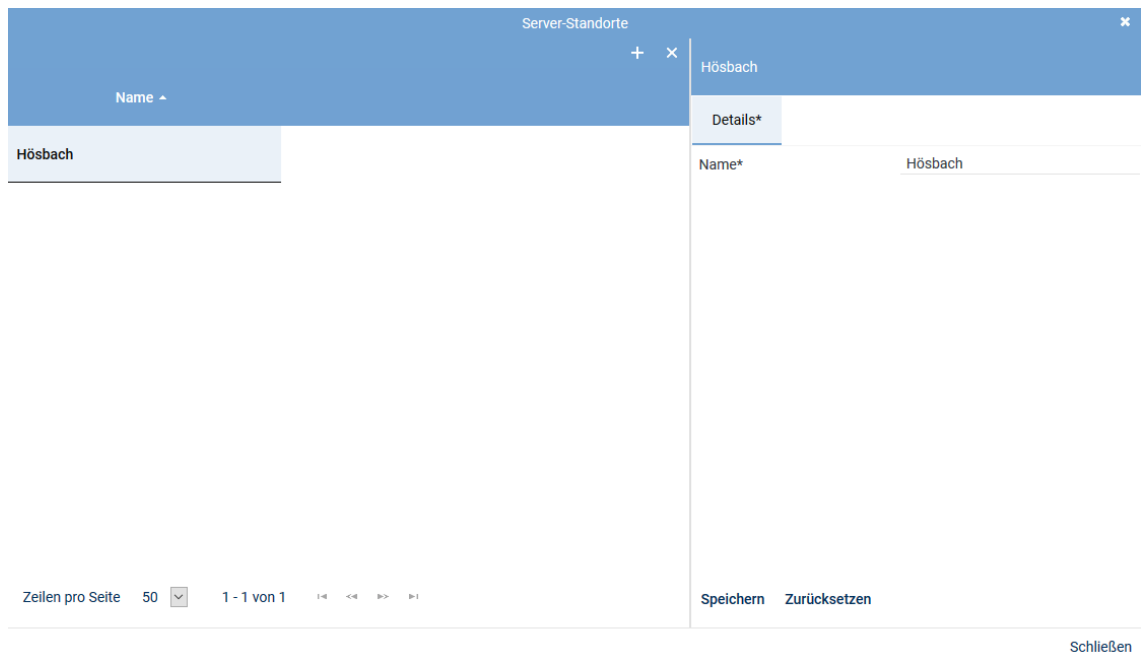
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
5. Um weitere Standorte anzulegen, wiederholen Sie die letzten 3 Schritte.
6. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Server-Standort löschen



Ein Server-Standort kann nur gelöscht werden, wenn er nicht zugeordnet ist. Um einen Server löschen zu können, müssen Sie vorher eventuelle Zuordnungen löschen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.
2. Wählen Sie den Standort aus, den Sie löschen möchten.



Server-Standorte

| Name |
|----------|
| Hörsbach |

Details*


Name* Hörsbach

Zeilen pro Seite 50 1 - 1 von 1 < > >> >>>

Speichern Zurücksetzen

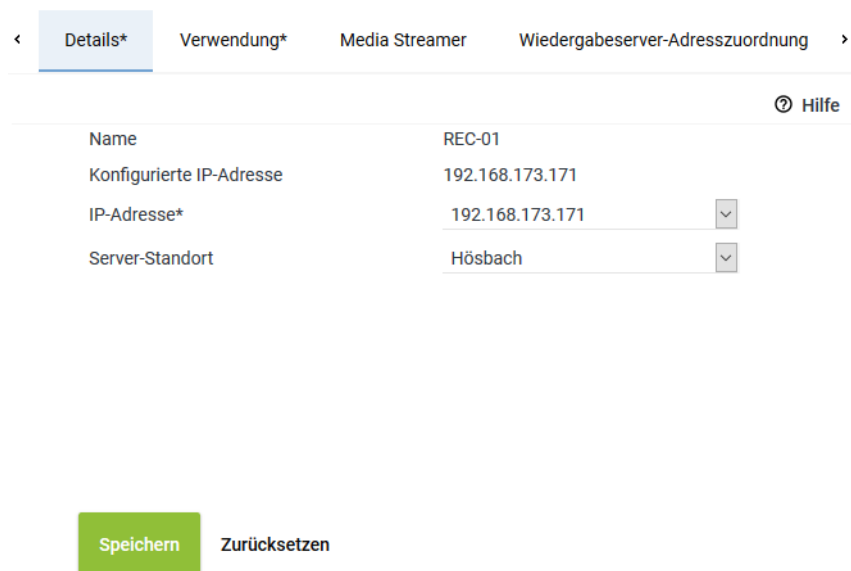
Schließen

Abb. 89: Server-Standort löschen

3. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters auf das Symbol  (Löschen).
4. Um weitere Standorte zu löschen, wiederholen Sie die letzten beiden Schritte.
5. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.



Registerkarte Details

1. Um den Server zu konfigurieren, wählen Sie in der Hauptansicht den Eintrag des entsprechenden Servers aus.
 - ⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.
Die Informationen *Name* und *Konfigurierte IP-Adresse* sind bei der Installation schon angegeben worden und werden hier nur angezeigt.



< Details* Verwendung* Media Streamer Wiedergabeserver-Adresszuordnung >

Hilfe

| | |
|--------------------------|---|
| Name | REC-01 |
| Konfigurierte IP-Adresse | 192.168.173.171 |
| IP-Adresse* | 192.168.173.171  |
| Server-Standort | Hörsbach  |

Speichern Zurücksetzen

Abb. 90: Server - Registerkarte Details

2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die IP-Adresse aus, die im System als Standard-Adresse des Servers verwendet werden soll.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste den *Server-Standort* aus. In der Dropdown-Liste werden alle Standorte angezeigt, die in der Standort-Verwaltung angelegt wurden.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, wenn die Eingaben korrekt sind.

Registerkarte Verwendung

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Verwendung*, um die Verwendungszwecke zu konfigurieren.



Da ein Server für mehrere Aufzeichnungslösungen verwendet werden kann, sind alle Verwendungszwecke aufgeführt. Beachten Sie, dass einige Verwendungszwecke für bestimmte Aufzeichnungslösungen nicht greifen. Bei einer Chat-Aufzeichnung können Sie beispielsweise die Audioanalyse oder eine Wiedergabe per Telefon nicht verwenden.



Abb. 91: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

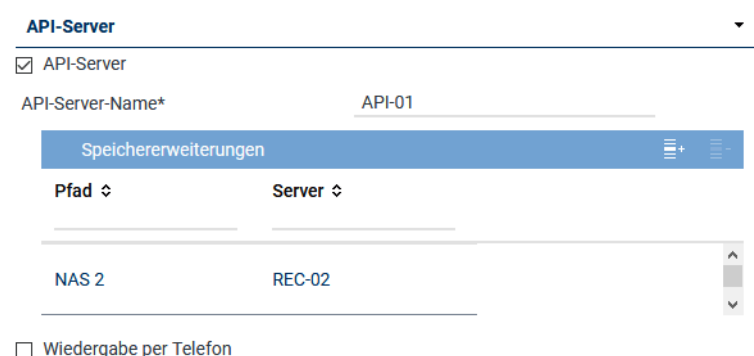




Abb. 92: Gruppenfeld API-Server

Der ASC-API-Server ist ein Dienst innerhalb der Neo-Software.


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

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

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|------------------------------------|---|
| <i>API-Server</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den ASC-API-Server zu starten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>Damit der ASC-API-Server auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie die Einstellungen in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen, siehe Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung", S. 96.</p> |
| <i>API-Server-Name</i> | <p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des API-Servers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p> |
| <i>Liste Speichererweiterungen</i> | <p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen", S. 87. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p> |
| <i>Wiedergabe per Telefon</i> | <p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden Neo-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> Applikation POWER<u>play</u> Pro Applikation POWER<u>play</u> Instant Replay-Modul <p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angestellten-Modul oder im Telefone-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p> |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-----------|--|
| | HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer", S. 94 . Dazu muss mindestens 1 PBX im System konfiguriert sein. |

Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
2. Wählen Sie eine oder mehrere Speichererweiterungen aus.
Falls Sie mehrere Speichererweiterungen auswählen oder eine Auswahl zurücknehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

| Speichererweiterung für Wiedergabe | | | | |
|------------------------------------|--------|--------|------------------------|----------|
| Gerätetyp ↕ | Name ↕ | Pfad ↕ | Freier Speicherplatz ↕ | Server ↕ |
| NAS | NAS 2 | NAS 2 | | REC-02 |

Zeilen pro Seite 20 1 - 1 von 1

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 93: Speichererweiterung auswählen

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

Gruppenfeld Audioanalyse

Audioanalyse

☒ Emotionserkennung

Audiodaten streamen von* REC-01 + -

Abb. 94: Gruppenfeld Audioanalyse

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------------|---|
| <i>Emotionserkennung</i> | Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Emotionserkennung für die Audioanalyse zu aktivieren. <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Die Mandanten können die Funktion der Emotionserkennung nutzen. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------------------|---|
| <i>Audiodaten streamen von</i> | <p>Wenn die Funktion Emotionserkennung aktiviert ist, wird der Parameter zur Auswahl des entsprechenden Servers aktiv.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste der verfügbaren Server den Server, von dem die Audiodaten zur Emotionserkennung gestreamt werden sollen. |

Tab. 21: Audioanalyse konfigurieren

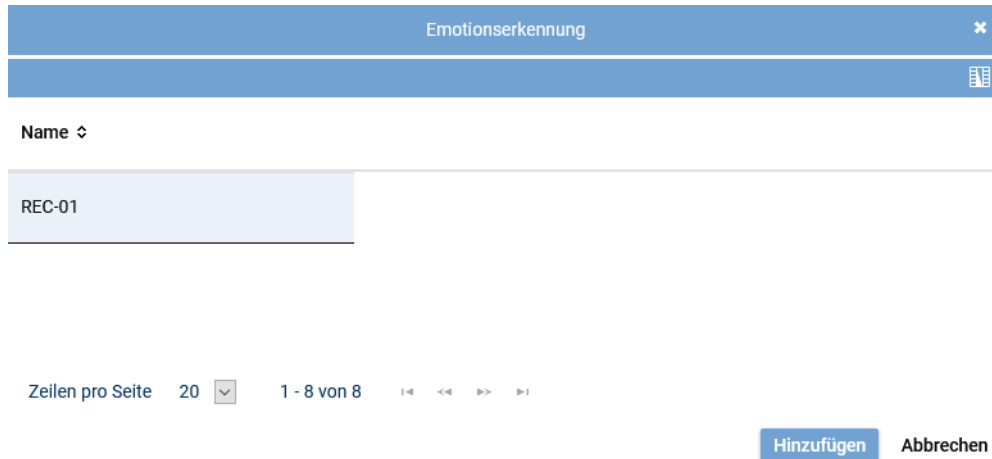


Abb. 95: Server für die Emotionserkennung auswählen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um den markierten Server zu übernehmen.

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

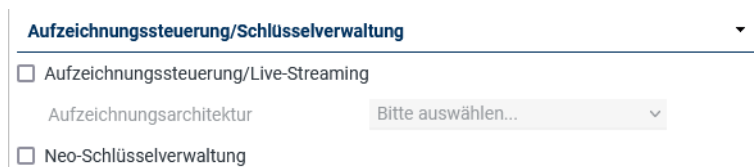


Abb. 96: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--|--|
| <i>Aufzeichnungssteuerung/Live-Streaming</i> | Die externe Aufzeichnungssteuerung wird bei dieser Aufzeichnungslösung nicht unterstützt. |
| <i>Neo-Schlüsselverwaltung</i> | <p>Die Funktion dient der kundenspezifischen Verschlüsselung der Aufzeichnungen. Um die Bedingungen für die Schlüsselverwaltung konfigurieren zu können, müssen Sie das Kontrollkästchen <i>Neo-Schlüsselverwaltung</i> aktivieren.</p> <p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn die Lizenz <i>ASC_KEY_MANAGEMENT</i> vorhanden ist.</p> <p>Weitere Informationen zur Konfiguration der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i> und in der Installationsanleitung <i>Installation Dongle Manager</i>.</p> |



Tab. 22: Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren

Gruppenfeld Datenverarbeitung

Datenverarbeitung ▼


☒ Datenablage

☒ Daten zur Wiedergabe transferieren

Zielserver  

| Name | IP-Adresse ↕ |
|--------|-----------------|
| REC-02 | 192.168.173.172 |

☒ Daten zur Datenablage transferieren

Zielserver  

| Name | IP-Adresse ↕ |
|--------|-----------------|
| REC-03 | 192.168.173.173 |

Zeitraum aktivieren ☒

Start ▼

Ende ▼

Empfängt Daten von

Name **Nur Wiedergabe**

Keine Datensätze gefunden

☒ Archivierung



☒ Export





Wiedergabeserver ▼

☒ Import

Aufzeichnungsarchitektur ▼

Abb. 97: Gruppenfeld Datenverarbeitung


| Parameter | Wert/Beschreibung |
|---|---|
| Datenablage | Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben. |
| Daten zur Wiedergabe transferieren | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten nur zur Wiedergabe auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste Zielserver einen Server hinzufügen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Wiedergabe transferiert werden sollen. Die Daten werden auf dem Zielserver nicht gespeichert, sondern nur zum Zweck der Wiedergabe in einem Cache abgelegt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 91. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen ein API-Server und ein Replay Server konfiguriert wurde.</p> |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--|--|
| <i>Daten zur Datenablage transferieren</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten zum Speichern auf einen anderen Server transferieren möchten.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielserver kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 91. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie den Transfer für einen bestimmten Zeitraum aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Zeitraum aktivieren</i> <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion aktiviert. Die Felder zur Eingabe der Zeitangabe werden aktiv. Wählen Sie über das Drehfeld-Steuerelement die Uhrzeit für den Zeitraum von – bis aus. <i>Zeitraum aktivieren</i> <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. <p>HINWEIS! Sobald die Funktion konfiguriert ist, können die Daten auf dem Zielserver wiedergegeben werden. Wird eine Wiedergabe angefordert, werden die Daten im Arbeitsspeicher auf dem Zielserver zwischengespeichert, auch wenn der Transfer zur Datenablage noch nicht vollzogen ist.</p> <p>HINWEIS!</p> <p>Für verteilte Systeme mit langsamer Netzwerkverbindung kann das Speicherintervall für den Datentransfer angepasst werden. Die Konfiguration des Speicherintervalls für den Datentransfer muss von einem ASC-Servicetechniker oder einer autorisierten Partnerfirma durchgeführt werden.</p> |
| <i>Empfängt Daten von</i> | <p>In dieser Tabelle werden die Server angezeigt, die Daten auf diesen Server transferieren.</p> <p>In der Spalte <i>Name</i> erscheint der Servername von dem transferiert wird.</p> <p>In der Spalte <i>Nur Wiedergabe</i> wird der Zweck des Transfers angezeigt:</p> <p> = Daten werden nur zur Wiedergabe transferiert.</p> <p> = Daten werden zur Datenablage transferiert.</p> |
| <i>Archivierung</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Archivierung</i>, wenn Sie den Server zur Archivierung nutzen möchten.</p> |
| <i>Export</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Export</i>, um den Export von diesem Server zu ermöglichen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Wiedergabeserver</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Wiedergabeserver aus, von dem die exportierten Aufzeichnungen nach dem Export wiedergegeben werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, die als Wiedergabeserver konfiguriert sind. |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|---------------|---|
| | HINWEIS! Für den Export von Neo zu Neo, müssen Sie keinen Wiedergabeserver auswählen. |
| <i>Import</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Import</i>, damit die importierten Daten auf diesen Server abgelegt werden können.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, die diese Funktion übernimmt. In der Dropdown-Liste werden alle Aufzeichnungsarchitekturen angezeigt, in denen die Funktion möglich ist. <p>HINWEIS! Falls Sie einen Server für die Importfunktion verwenden möchten, auf dem keine Aufzeichnung erfolgen soll, können Sie eine Architektur nur für den Import anlegen.</p> |

Tab. 23: Datenablage konfigurieren

Zielservers zu einer Liste hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Zielservers* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
- Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf den Sie Daten übertragen wollen.
Falls Sie mehrere Server auswählen oder eine Auswahl zurückzunehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

| Zielservers | |
|-------------|-----------------|
| Name ▲ | IP-Adresse ▼ |
| CTI-01 | 192.168.173.177 |
| RC-01 | 192.168.173.175 |
| RC-02 | 192.168.173.176 |
| REC-03 | 192.168.173.173 |
| REC-02 | 192.168.173.172 |
| REC-04 | 192.168.173.174 |

Zeilen pro Seite 20 1 - 6 von 6

Hinzufügen **Abbrechen**

Abb. 98: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen die Funktion *Datenablage* aktiviert ist.

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

Gruppenfeld Wiedergabe

Wiedergabe ▼

☒ Wiedergabe

Wiedergabeserver*



WebSocket-Port*
(max. 5 Zeichen)

API-Server* + -

Name ↕ Verbindungsstatus

Abb. 99: Gruppenfeld Wiedergabe

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--|--|
| Wiedergabe | <p>Ein Wiedergabeserver kann über das integrierte <i>Replay-Feature</i> Aufzeichnungen wiedergeben. Zur Wiedergabe sind nur die Daten verfügbar, die entweder direkt auf diesem Server aufgezeichnet wurden oder die an diesen Server entweder zur Datenablage oder nur zur Wiedergabe transferiert wurden. Die Client-Rechner des Systems können sich zum Zweck der Wiedergabe zu einem Wiedergabeserver verbinden.</p> <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Wiedergabe</i>, um die Wiedergabefunktion auf den Playern und den Telefonen nutzen zu können.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> |
| Wiedergabeserver | <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie im Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> einen Anzeigenamen eingeben, unter dem der Server als Wiedergabeserver im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym. Da der Wiedergabeserver und der API-Server unterschiedlich sein können, können Sie die Pseudonyme auch unterschiedlich benennen.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene Wiedergabeserver systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des Wiedergabeservers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p> <p>Damit der Server, der zur Wiedergabe aktiviert ist, auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding zu erreichen ist, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i>.</p> |
| WebSocket-Port (max. 5 Zeichen) | Geben Sie hier den Port ein, über den die Daten zur Wiedergabe im <i>POWERplay</i> Web übertragen werden sollen. |
| Liste API-Server | <p>Hier können Sie API-Server hinzufügen, die der Wiedergabeserver nutzen kann. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf einem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen API-Server ausgedehnt.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-----------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 93. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen. |

Tab. 24: Wiedergabe konfigurieren


Such- und Wiedergabefunktionen



Um die Such- und Wiedergabefunktionen über **LCR** und Wiedergabe per Telefon nutzen zu können, müssen Sie in der Applikation System Configuration im Angestellten-Modul die Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsberechtigungen einrichten. Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *Benutzerverwaltung* für Mandanten.

API-Server zu einer Liste hinzufügen

Der Wiedergabeserver benötigt die Dienste eines **API-Servers**. Die Konfiguration sollte wie folgt erfolgen:

- Wenn der Wiedergabeserver auf einem Server mit einem lokalen **API-Server** läuft, muss dieser nicht unbedingt zugewiesen werden, da der Wiedergabeserver immer zuerst den lokalen **API-Server** anspricht.
 - Wenn der Wiedergabeserver auf einem separaten Server läuft, müssen Sie mindestens einen **API-Server** zuweisen, den der Wiedergabeserver ansprechen kann.
 - Wenn mehrere **API-Server** im Netzwerk zur Verfügung stehen, können Sie zusätzlich zum lokalen **API-Server** weitere **API-Server** zuweisen. Die zugewiesenen **API-Server** werden der Reihe nach abgearbeitet, deshalb sollte der lokale **API-Server** immer an erster Stelle stehen.
- Um einen **API-Server** zuzuordnen, klicken Sie in der Symbolleiste der Liste **API-Server** auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
 - Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf dem der **API-Dienst** läuft.



API-Server

Name

CTI-01

RC-01

RC-02

REC-01

REC-04

REC-03

Zeilen pro Seite 20 1 - 7 von 7

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 100: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der [API-Dienst](#) installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 85](#).

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

Gruppenfeld Virtualisierung

Virtualisierung

☐ VM ohne Trusted License

Abb. 101: Gruppenfeld Virtualisierung

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-------------------------|--|
| VM ohne Trusted License | <p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn das System in einer virtuellen Umgebung läuft und keine <code>TRUSTED_VIRTUALIZATION</code>-Lizenz eingespielt ist.</p> <p>Wenn Sie das Kontrollkästchen <i>VM ohne Trusted License</i> aktivieren, wird die Registerkarte <i>Keystore/Virtualisierung</i> aktiv und muss befüllt werden.</p> <p>Dort können Sie folgende Optionen konfigurieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>licensing.asc.de</i> Tragen Sie diese Domäne ein, erfolgt keine Schlüsselverwaltung. <i>IP-Adresse des DongleMan</i> Wenn Sie die IP-Adresse des Dongle-Managers eintragen, können Sie die Schlüsselverwaltung aktivieren. |

Tab. 25: Virtualisierung konfigurieren



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.



Für die *Virtualisierung* ohne eine Internetverbindung ist eine Trusted License erforderlich.

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Registerkarte Media Streamer

- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Media Streamer*.

In dieser Registerkarte können Sie für die Funktionalitäten *Wiedergabe per Telefon* und *Last Call Repeat Facility* die Konfiguration des Media Streamers konfigurieren.



Die Registerkarte *Media Streamer* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe per Telefon* aktiviert ist.

[<](#)
[Details*](#)
[Verwendung*](#)
[Media Streamer*](#)
[Wiedergabeserver-Adresszuordnung >](#)

PBX +

| | |
|---------------------------------|--|
| PBX | PBX <input type="button" value="v"/> |
| Extension* (max. 18 Zeichen) | 123456 |
| Media Streamer IP-Adresse* | 192.168.169.192 <input type="button" value="v"/> |
| Minimaler Port | 24000 |
| Maximaler Port | 24099 |
| Transportprotokoll | UDP <input type="button" value="v"/> |
| Port für SIP-Signalisierung | 5062 |
| Benutzername | |
| Passwort | |
| PBX-IP-Adresse | |
| PBX-Port | 5060 |
| Registrierung erforderlich | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Ablauf der SIP-Registrierung | 3600 Sekunde(n) |

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 102: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

| | |
|----------------------------------|---|
| PBX | <p>PBX, der der Media Streamer zugeordnet werden soll.</p> <p>Wählen Sie eine PBX aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle PBX angezeigt, die im System angelegt wurden.</p> <p>Falls noch keine PBX im System angelegt ist, können Sie über die blaue Leiste PBX eine PBX anlegen.</p> |
| Extension | <p>Extension, die dem Media Streamer zugewiesen werden soll. Dies ist ein Pflichtfeld, ohne diese Eingabe kann die Konfiguration nicht abgespeichert werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 8000 ein.</p> |
| Media Streamer IP-Adresse | <p>IP-Adresse, über die der Austausch der Audiodaten und die SIP-Kommunikation erfolgen soll.</p> <p>Wählen Sie eine IP-Adresse aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle IP-Adressen des Servers angezeigt.</p> |
| Minimaler Port | <p>Geben Sie hier den niedrigsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Wählen Sie einen geraden Zahlenwert.</p> |
| Maximaler Port | <p>Geben Sie hier den höchsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Wählen Sie einen ungeraden Zahlenwert.</p> <p>Ein Portbereich von 100 (z. B. 24000-24099) ist ausreichend für 50 Lizenzen. Der Portbereich sollte doppelt so groß sein wie die Anzahl der vorhandenen Lizenzen.</p> |

| | |
|-------------------------------------|--|
| | HINWEIS! Der Portbereich darf einen Wert von 64 nicht unterschreiten. |
| <i>Transportprotokoll</i> | <p>Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die SIP-Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie UDP aus der Dropdown-Liste aus.</p> |
| <i>Port für SIP-Signalisierung</i> | <p>Geben Sie hier den Port für die SIP-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: 5062</p> |
| <i>Benutzername</i> | Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am SIP -Server ein. |
| <i>Passwort</i> | Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am SIP -Server ein. |
| <i>PBX-IP-Adresse</i> | Geben Sie hier die IP-Adresse des SIP -Registrars der PBX ein. |
| <i>PBX-Port</i> | <p>Geben Sie hier den Port des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 5060 ein.</p> |
| <i>Registrierung erforderlich</i> | <p>Stellen Sie hier ein, ob die SIP-Extension an dem SIP-Registrar der PBX angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = SIP-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = SIP-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Registrierung erforderlich</i>.</p> |
| <i>Ablauf der SIP-Registrierung</i> | Geben Sie hier ein, nach welcher Zeitspanne die Registrierung erneut durchgeführt werden muss. |

Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung


1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung*. In dieser Registerkarte können Sie die Wiedergabeserver-Adresszuordnung konfigurieren. Diese Adresszuordnung wird für Server benötigt, die zur Wiedergabe aktiviert sind, damit sie von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar sind.



Die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe* aktiviert ist.

< Verwendung* Media Streamer **Wiedergabeserver-Adresszuordnung** Sch >

Wiedergabeserver-Adressen

 Wiedergabeserver-Adressen entfernen

Interne Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS) : 4040

Interne Download-URL

Externe Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS) : 4040

Externe Download-URL


Speichern Zurücksetzen

Abb. 103: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

Gruppenfeld Wiedergabeserver-Adressen

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

| | |
|---|--|
| <i>Interne Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS)</i> | Geben Sie hier entweder die IP -Adresse und den Port oder den DNS-Namen ein, unter der der Wiedergabeserver zu erreichen ist. |
| <i>Interne Download-URL</i> | Geben Sie hier die URL ein, unter der der Wiedergabeserver intern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com/</code> |
| <i>Externe Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS)</i> | Geben Sie hier entweder die IP -Adresse und den Port oder den DNS-Namen ein, unter der der Wiedergabeserver über den Browser auch von extern zu erreichen ist. Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS -Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt. |
| <i>Externe Download-URL</i> | Geben Sie die URL ein, unter der der Wiedergabeserver über den Browser auch von extern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com/</code> Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS -Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt. |

Falls Sie die Adressen entfernen möchten, klicken Sie auf das Symbol  in der Titelleiste des Gruppenfeldes.



Ist die Adresszuordnung konfiguriert, erhält der Wiedergabeserver die konfigurierte Adresse und den konfigurierten Port.

Ist die Adresszuordnung nicht konfiguriert, erhält der Wiedergabeserver die in der Registerkarte *Details* eingestellte IP-Adresse und den Standardport 4040.



Damit die Benutzer des jeweiligen Mandanten über den Browser auf den Wiedergabeserver zugreifen können, muss im Mandanten-Modul ebenfalls eine interne Adresse bzw. auch eine externe IP-Adresse oder ein DNS-Name konfiguriert werden.



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

Registerkarte Schlüsselverwaltung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Schlüsselverwaltung*.

In dieser Registerkarte können Sie Einstellungen für die Neo-Schlüsselverwaltung konfigurieren. Diese Registerkarte ist nur aktiv, wenn Sie die entsprechende Lizenz eingespielt haben und wenn Sie in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Neo-Schlüsselverwaltung* aktiviert haben.

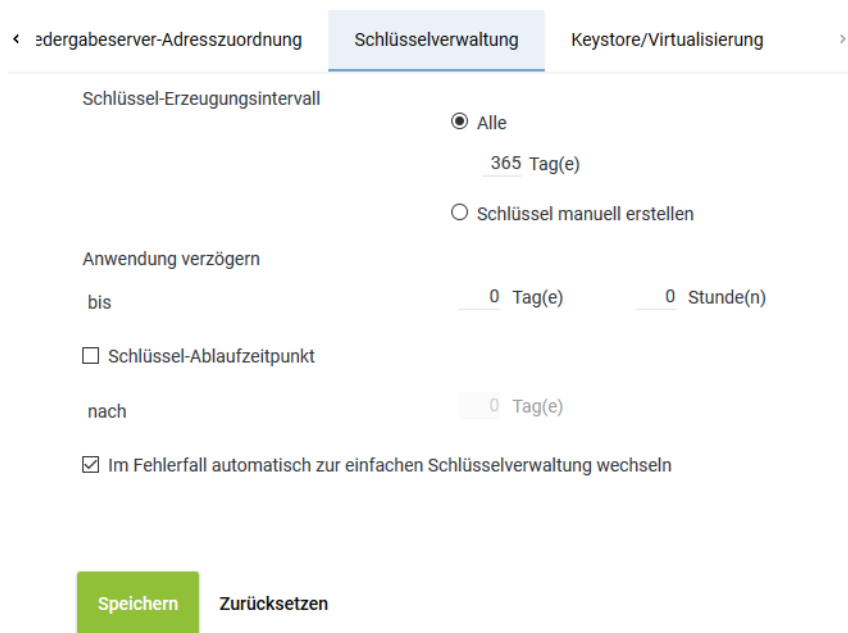


Abb. 104: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

Schlüssel-Erzeugungsintervall Stellen Sie hier ein, ob ein Schlüssel automatisch oder manuell generiert werden soll. Wählen Sie zwischen folgenden Optionen:

- *Alle*

Stellen Sie hier ein, in welchen Abständen ein neuer Schlüssel automatisch generiert werden soll.

Mögliche Zeitspanne: 1 bis 365 Tage

Standardwert: 365 Tage

- *Schlüssel manuell erstellen*

Stellen Sie hier ein, dass ein Schlüssel vom Mandant manuell generiert werden soll.

Alte Schlüssel, die nicht mehr zur Verschlüsselung verwendet werden, werden zunächst nur inaktiv. Sie bleiben aber in der Datenbank erhalten, da sie weiterhin zur Entschlüsselung alter Aufzeichnungen benötigt werden.

Anwendung verzögern

Stellen Sie hier bei Bedarf eine Zeitspanne ein, in der ein neuer Schlüssel noch nicht verwendet werden soll, nachdem er erzeugt wurde. Erst nach dieser Zeitspanne wird der Schlüssel tatsächlich zur Verschlüsselung verwendet.

| | |
|---|---|
| | <p>Mögliche Zeitspanne: 0 bis 14 Tage</p> <p>Standardwert: 0 Tage (neue Schlüssel werden sofort zur Verschlüsselung eingesetzt)</p> <p>Durch eine Verzögerung können Sie sicherstellen, dass der Schlüssel durch ein Datenbank-Backup erfasst wurde, bevor er tatsächlich verwendet wird.</p> |
| <i>Schlüssel-Ablaufzeitpunkt</i> | <p>Stellen Sie hier ein, ob inaktive Schlüssel nach der hier eingestellten Zeitspanne ungültig werden sollen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Schlüssel wird nie ungültig.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Schlüssel wird ungültig. Geben Sie im Eingabefeld die Zeitspanne ein, nach der der Schlüssel seine Gültigkeit verliert. Nach dieser Zeitspanne kann der Schlüssel nicht mehr verwendet werden. Sollen Aufzeichnungsdaten nach einem bestimmten Zeitraum zwingend gelöscht werden, bietet diese Option neben dem konfigurierten Löschozeitpunkt eine zusätzliche Sicherheit. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass Aufzeichnungsdaten manuell an einen Speicherort transferiert wurden, an dem der Löschomechanismus des Systems sie nicht finden kann.</p> <p>VORSICHT! Alle Aufzeichnungen, die mit einem ungültig gewordenen Schlüssel verschlüsselt wurden, sind unbrauchbar, können also nicht mehr abgespielt werden.</p> |
| <i>Im Fehlerfall automatisch...wechseln</i> | <p>Stellen Sie hier ein, ob die einfache Schlüsselverwaltung angewendet werden soll, falls die Neo-Schlüsselverwaltung nicht funktioniert (z. B. wenn der Dienst <i>DongleMan</i> ausfällt). Wenn Sie die Option nicht aktivieren, findet keine Aufzeichnung statt, solange die Neo-Schlüsselverwaltung aktiviert ist, aber nicht funktioniert.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Im Fehlerfall wird ersatzweise die einfache Schlüsselverwaltung angewendet.</p> <p><input type="checkbox"/> = Im Fehlerfall findet keine Aufzeichnung statt, solange die Neo-Schlüsselverwaltung aktiviert ist. Deaktivieren Sie in diesem Fall die Schlüsselverwaltung in der Registerkarte <i>Verwendung</i>.</p> |



Zusätzlich zu den Einstellungen in dieser Registerkarte muss jeder Mandant, der die Neo-Schlüsselverwaltung nutzen möchte, individuelle Einstellungen im Bereich seiner Benutzerverwaltung (Mandanten-Modul) vornehmen.



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

Registerkarte Keystore/Virtualisierung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Keystore/Virtualisierung*.

In dieser Registerkarte können Sie die Verbindungsdaten zum Dienst *DongleMan* für die Schlüsselverwaltung und zur Authentifizierung der **VM**-Ware konfigurieren.

Diese Registerkarte *Keystore/Virtualisierung* ist nur aktiv, wenn Sie in der *Registerkarte Verwendung* die Funktion *VM ohne Trusted License* aktiviert haben. Was bedeutet, dass Sie die Lizenzen nicht lokal eingespielt haben, sondern über eine Internetanbindung die Lizenzen über das ASC-Lizenzmanagement verwalten möchten.

Für die Schlüsselverwaltung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- *Dongle*
Sie können weiterhin Ihren bestehenden Dongle verwenden. Der Dongle Manager liest das Passwort für die Verschlüsselung aus dem Dongle aus.

In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, allerdings dem Server zugewiesen sein, auf dem der Dongle Manager läuft.

- *Dongle Manager*

In der aktuellen Version liest der Dongle Manager das Passwort für die Verschlüsselung direkt aus der Datenbank aus. Dazu müssen Sie die Verbindungsdaten zum Server eingeben, auf dem der Dongle Manager läuft.

- *ASC License Management System*

HINWEIS! Über das Lizenzmanagement können Sie keine Verschlüsselung nutzen.

Für die Lizenzierung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Ohne Internetanbindung:

- *Dongle*

Ohne Internetanbindung können Sie weiterhin Ihren Dongle als Authentifizierung verwenden.

In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, dem Server zugewiesen sein, auf dem die VM-Ware installiert ist.

In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

- *Trusted Virtualization License*

Oder Sie können eine *Trusted Virtualization License* einspielen, um die Lizenzierung zu authentifizieren, wofür Sie auch keine Internetanbindung benötigen.

In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

Mit Internetanbindung:

- *ASC License Management System*

Über das Internet können Sie die Verbindung zum Lizenzmanagement von ASC aufbauen.

Dazu müssen Sie in dieser Registerkarte die Verbindungsdaten *licensing.asc.de* eingeben.

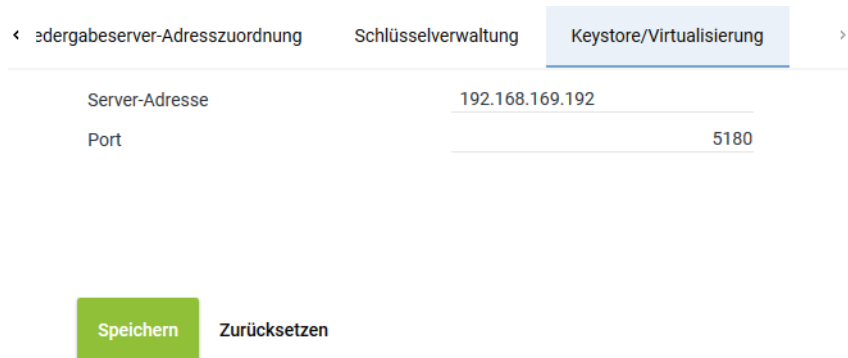


Abb. 105: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

| | |
|-----------------------|---|
| Server-Adresse | <p>Geben Sie hier die Adresse des Servers für die Verbindung an.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falls Sie die Hardware mit Neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist. • Falls Sie die VM mit Dongle ohne Neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist. • Falls Sie die VM ohne Neo-Schlüsselverwaltung nutzen, können Sie die VM auch über das ASC License Management System authentifizieren. Tragen Sie in diesem Fall folgende Adresse ein: <i>licensing.asc.de</i> |
|-----------------------|---|

- Falls Sie die [VM](#) mit *TRUSTED_VIRTUALIZATION*-Lizenz und Neo-Schlüsselverwaltung nutzen:
IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst *DongleMan* installiert ist.

Port Geben Sie hier den Port für die Verbindung an.
 5180 = Dongle Manager
 8181 = ASC License Management System



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.

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

7.1.2.2.3 PBX anlegen

Die Konfiguration der PBX kann entweder über das PBX-Modul oder über das Integrations-Modul erfolgen.

In diesem Konfigurationsschritt werden die Parameter für die PBX konfiguriert, z. B. der Name, die Ortsvorwahl und die Nummer des Amtsanschlusses.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > PBX*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

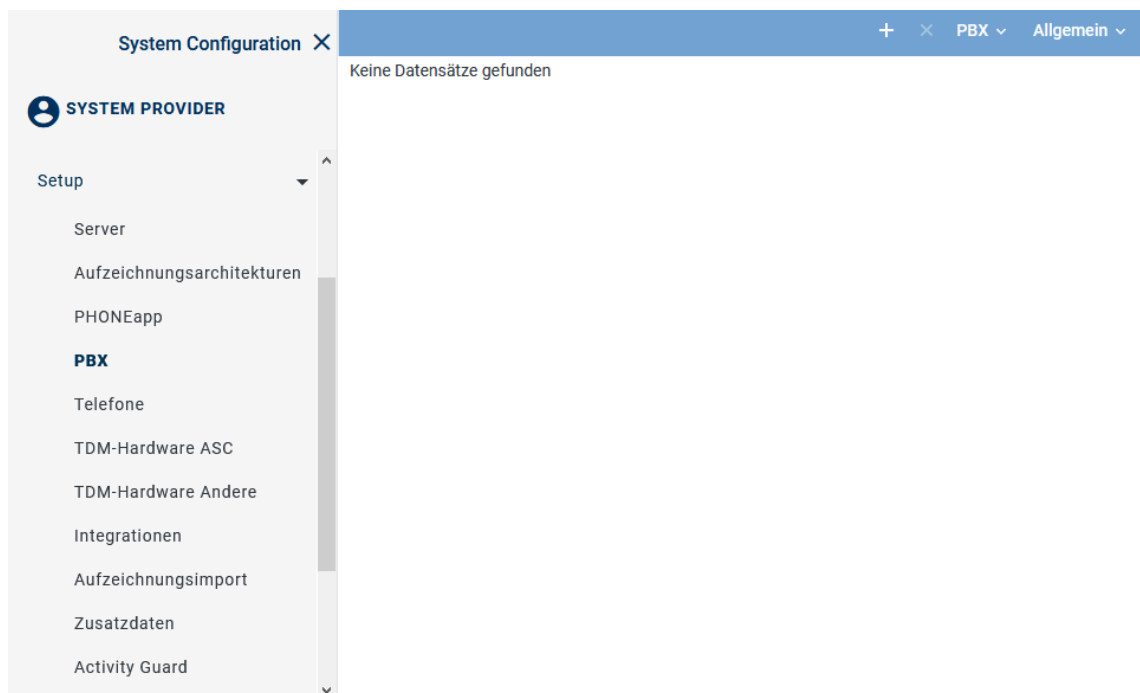


Abb. 106: PBX-Modul - Hauptansicht

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

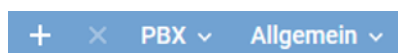




Abb. 107: Symbolleiste PBX-Modul


| | | |
|---|------------------|---|
|  | Erstellen | In der Detailansicht können Sie die Parameter der neuen PBX eingeben. |
|---|------------------|---|

| | | |
|---|--|--|
|  | <i>Löschen</i> | Löscht die ausgewählte PBX-Konfiguration. Eine PBX kann nur gelöscht werden, wenn sie in keiner Konfiguration verwendet wird. |
| <i>PBX</i> | <i>Telefonkonfiguration</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie Telefone erstellen und konfigurieren können. |
| | <i>Ungenutzte Extensions verwalten</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie Extensions löschen können, die in keiner Konfiguration verwendet werden. |
| <i>Allgemein</i> | <i>Drucken</i> | Druckt die Tabelle der Hauptansicht. |
| | <i>Tabelle anpassen</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i> |
| | <i>Allgemeine Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe. |
| | <i>Modul-Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul. |



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Suchen*, *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Neue PBX erstellen

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

×

< Details*
PHONEapp-Konfiguration
Web Service >

Name* SIPREC

PBX-Typ* Universal VoIP ▼

Maximale Länge der Extensions 4 ▼

Landesvorwahl
☒ Aus Liste wählen
 Deutschland (49) ▼

☐ Manuell eingeben

Ortsvorwahl* 6021

Nummer des Amtsanschlusses* 5963

Non Phone IPs

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#)
[Löschen](#)

Zu ignorierende IPs

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#)
[Löschen](#)

Zu ignorierende MACs

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#)
[Löschen](#)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 108: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

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

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-----------------------------------|---|
| <i>Nummer des Amtsanschlusses</i> | Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 5963. Geben Sie hier keine Extension an. |

Tab. 26: PBX anlegen

Falls Sie die komplette Rufnummer anzeigen lassen möchten, wenn Sie z. B. mehrere Telefonanlagen benutzen, mehrere Ortsvorwahlnummern verwenden oder Mobiltelefone aufzeichnen möchten, müssen Sie folgende Parameter mit dem Wert *0* konfigurieren:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------------------------|---|
| <i>Maximale Länge der Extensions</i> | Geben Sie die Anzahl <i>0</i> als Länge der Extensions an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen. |
| <i>Ortsvorwahl</i> | Geben Sie als Ortsvorwahl die Zahl <i>0</i> an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen. |
| <i>Nummer des Amtsanschlusses</i> | Geben Sie als Nummer des Amtsanschlusses die Zahl <i>0</i> an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen. |

Tab. 27: PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer

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

7.1.2.2.4 Aufzeichnungsressourcen zuordnen

Ressourcen für Mandanten

Bei Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten seine eigenen Aufzeichnungsressourcen zuordnen.

Die Zuordnung des Agenten zur Aufzeichnungsressource kann je nach Aufzeichnungsart über die Extension, über die PBX-Agenten-ID oder über die Chat-ID erfolgen. Sie können innerhalb eines Mandanten alle 3 Möglichkeiten konfigurieren. Die Konfiguration für Chat-Systeme finden Sie in der jeweiligen Anleitung der Chat-Aufzeichnung.

Ressourcen für Angestellte

In Systemen, in denen mehrere **PBX**en eingesetzt werden, können Sie dem Angestellten auch Aufzeichnungsressourcen von verschiedenen **PBX**en zuordnen.



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

Mandanten Extensions zuordnen

Wenn Sie eine Zuordnung anhand von Extensions treffen möchten, können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten Extensions zuweisen.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

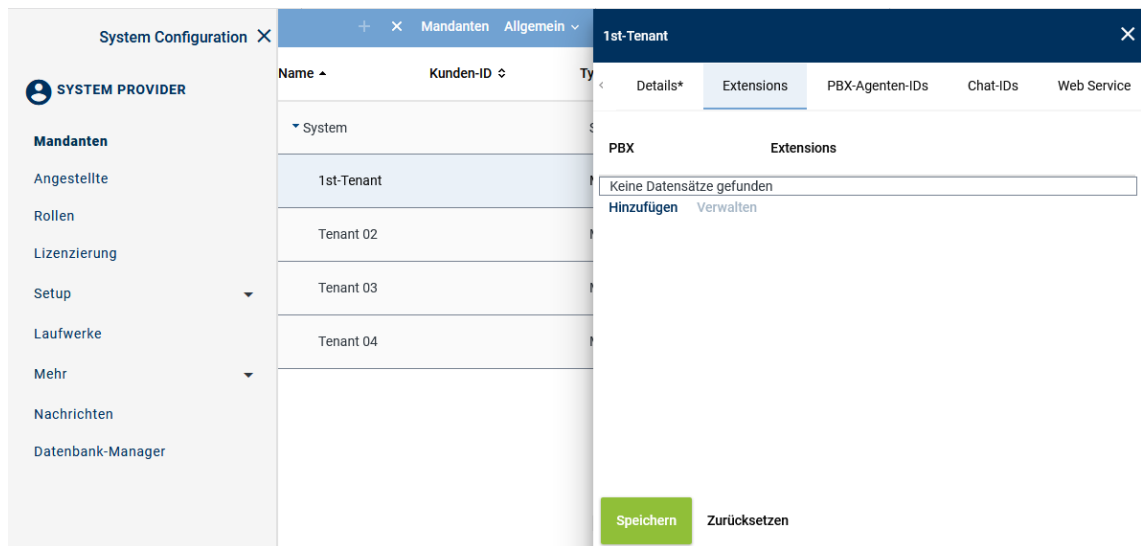
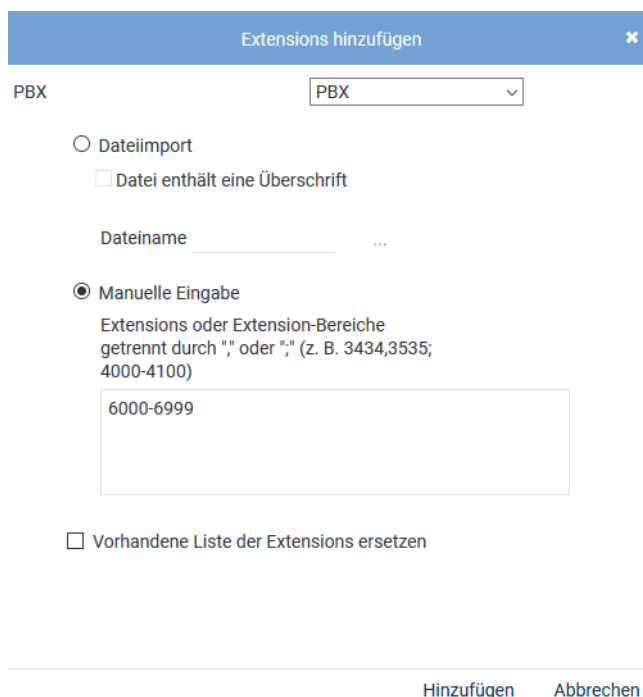


Abb. 109: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

Extensions hinzufügen

1. Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:



The 'Extensions hinzufügen' dialog box is shown. It has a dropdown menu for 'PBX' with 'PBX' selected. Below this, there are two radio buttons: 'Dateiimport' (File Import) and 'Manuelle Eingabe' (Manual Entry). The 'Manuelle Eingabe' option is selected. Under 'Dateiimport', there is a checkbox 'Datei enthält eine Überschrift' (File contains a header) and a text field 'Dateiname' (Filename). Under 'Manuelle Eingabe', there is a text area for 'Extensions oder Extension-Bereiche' (Extensions or Extension Ranges) with the example '6000-6999'. At the bottom, there is a checkbox 'Vorhandene Liste der Extensions ersetzen' (Replace existing list of extensions). At the bottom right, there are buttons for 'Hinzufügen' (Add) and 'Abbrechen' (Cancel).

Abb. 110: Mandanten Extensions zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die Extensions für diesen Mandanten konfiguriert sind.

Dateiimport Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen. Folgende Dateiformate werden unterstützt:

- ZIP

- TXT
- CSV

HINWEIS! Die maximale Anzahl von Extensions in einer Datei, ist aus Performanzgründen auf 2000 begrenzt. Sollten mehr Extension benötigt werden, können Sie die Anzahl auf mehrere Importvorgänge verteilen.



Datei enthält eine Überschrift

Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.

Die Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.

Dateiname

Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:

- Klicken Sie bei *Dateiname* auf die Schaltfläche .
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.
- Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche  *Datei hochladen*.

Manuelle Eingabe

Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.

Für den Import von Nummernbereichen müssen Sie für Start und Ende des Bereichs die gleiche Anzahl Stellen angeben, z. B. 1-9, 10-99, 01-20, 001-200, 4000-5000. Falls die Eingabe über mehrere Stellen nötig ist, müssen Sie führende Nullen angeben, z. B. 01-10, 010-100.

Die Eingaben mit Ländervorwahlen als Nummernbereiche geben Sie wie folgt ein:

+4984496800-+4984496810

HINWEIS! Die Anzahl der Stellen der Nummern müssen gleich sein. Ergänzen Sie fehlende Stellen mit führenden Nullen.

HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!

Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.

☒ = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
- Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
- Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.
- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

Extensions entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (PBX), für die Sie zugewiesene Extensions entfernen möchten, aus der Liste aus.

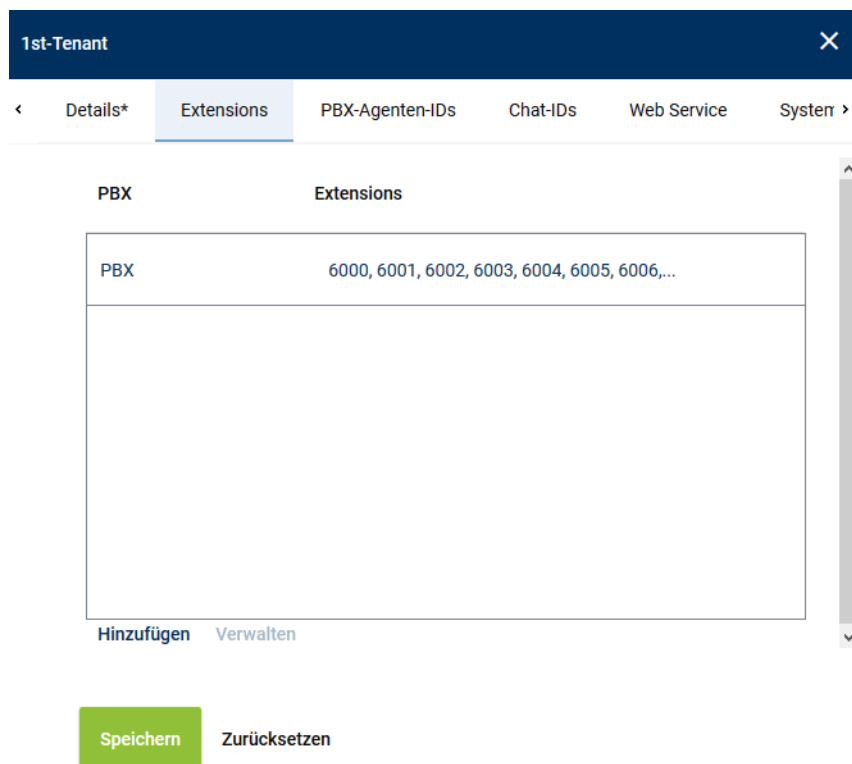


Abb. 111: Extensions entfernen

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Extensions aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere Extensions auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 112: Extensions auswählen

- Um die ausgewählten Extensions zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*. Um den Vorgang abubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Mandanten PBX-Agenten-IDs zuordnen

Wenn die Information von PBX-Agenten-IDs von der PBX geliefert werden, können Sie eine Zuordnung anhand von PBX-Agenten-IDs treffen. In diesem Fall können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten PBX-Agenten-IDs zuweisen.



In 1-Mandanten-Systemen werden die PBX-Agenten-IDs automatisch dem vom System angelegten Mandanten (1st-Tenant) zugeordnet. Die Zuordnung einer PBX-Agenten-ID zum Benutzer erfolgt im Angestellten-Modul.

Bei der Installation eines 1-Mandanten-Systems können Sie dieses Kapitel übergehen.



In Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten die PBX-Agenten-IDs manuell zuordnen, die ihm zur Verfügung stehen sollen. Dies gilt auch für Multi-Mandanten-Systeme, in denen nur 1 Mandant angelegt ist.

Die manuelle Zuordnung der PBX-Agenten-IDs ist erst möglich, wenn eine PBX angelegt wurde, da die Zuordnung PBX-bezogen erfolgt.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

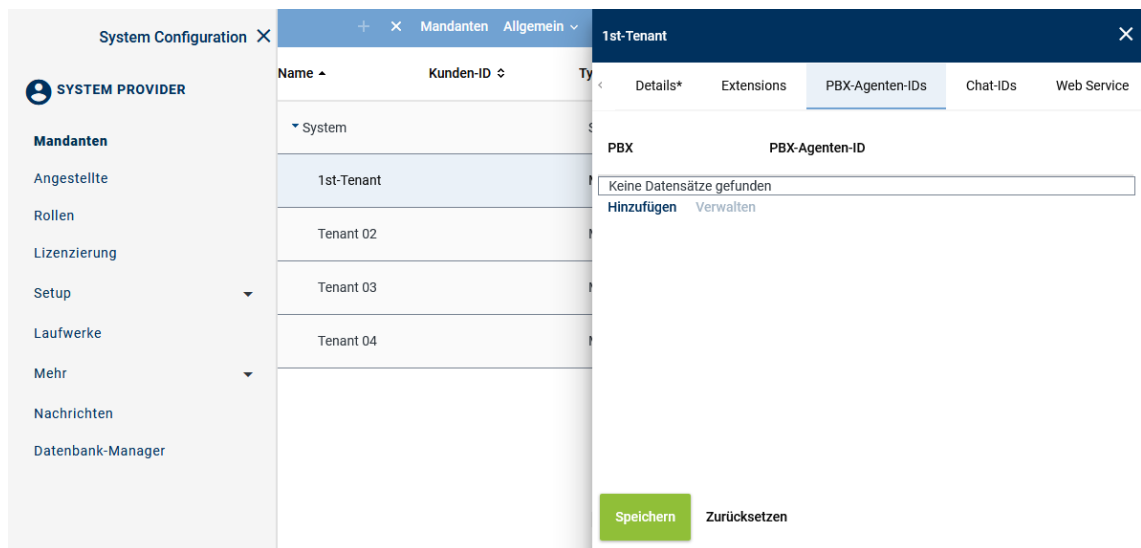


Abb. 113: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

PBX-Agenten-ID hinzufügen

- Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die PBX-Agenten-IDs zuweisen möchten.
- Klicken Sie auf die Registerkarte *PBX-Agenten-IDs*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

PBX-Agent-IDs hinzufügen ✕

PBX

PBX

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

PBX-Agent-IDs getrennt durch ";" oder ","

427agent1,427agent2

☐ Vorhandene Liste der PBX-Agent-IDs ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 114: Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die PBX-Agenten-IDs für diesen Mandanten konfiguriert sind.

| | |
|--|---|
| <i>Dateiimport</i> | <p>Wählen Sie die Option, um PBX-Agenten-IDs aus einer vorhandenen CSV-Datei zu importieren und der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzuzufügen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die CSV-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der CSV-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine CSV-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei hochladen</i>. |
| <i>Manuelle Eingabe</i> | <p>Wählen Sie diese Option, um PBX-Agenten-IDs manuell einzugeben.</p> <p>Die einzelnen PBX-Agenten-IDs können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p> |
| <i>Vorhandene Liste der PBX-Agenten-IDs ersetzen</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der PBX-Agenten-IDs zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die PBX-Agenten-IDs der ausgewählten PBX.</p> |

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten PBX-Agenten-IDs aller PBXen werden behalten und die neuen PBX-Agenten-IDs werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die PBX-Agenten-IDs werden in der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzugefügt.
6. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
7. Die konfigurierten PBX-Agenten-IDs erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

PBX-Agenten-ID entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (**PBX**), für die Sie zugewiesene PBX-Agenten-IDs entfernen möchten, aus der Liste aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere PBX-Agenten-IDs aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere PBX-Agenten-IDs auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 115: PBX-Agenten-IDs auswählen

4. Um die ausgewählten PBX-Agenten-IDs zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.
Um den Vorgang abubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.1.2.2.5 Zusatzdaten konfigurieren

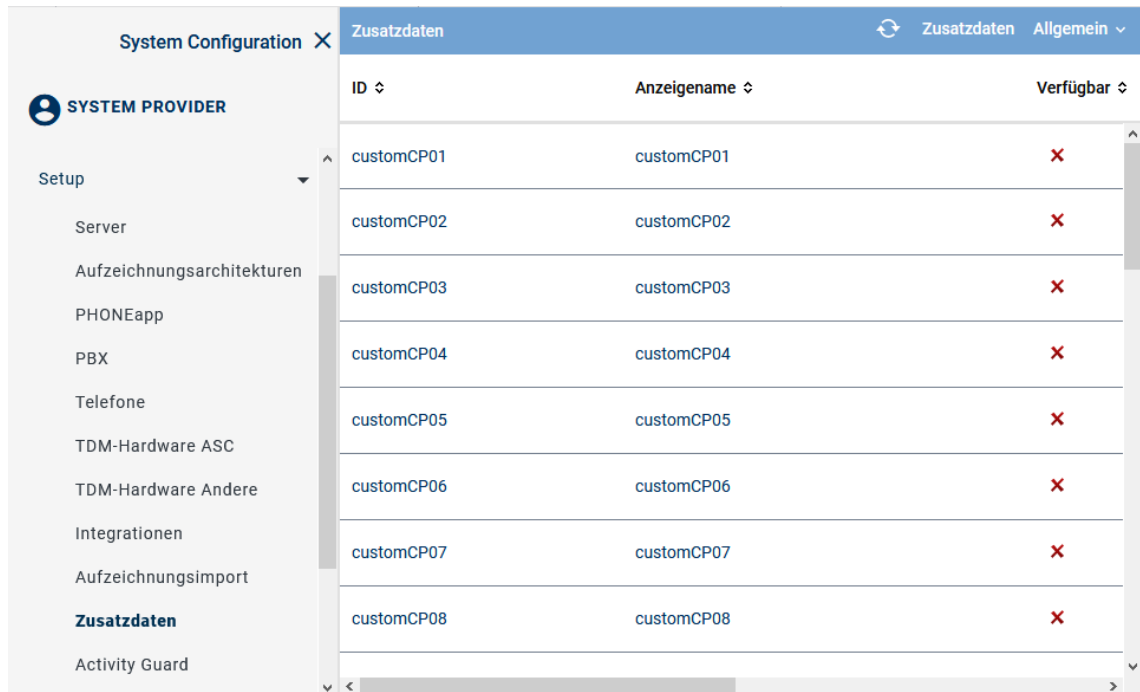
Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Metadaten in Neo den CustomCP-Feldern zuordnen, damit die Daten dahin getaggt und abgespeichert werden.



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden keine Zusatzdaten aus dem *SIP-Header* extrahiert. Die **SIPREC** Metadaten werden mit einem **XML**-Dokument mitgeliefert. Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. Die individuellen Zusatzdaten, die dann aus der Datei ausgelesen werden können, können Sie hier im Zusatzdaten-Modul konfigurieren. Erst dann können Sie die Zusatzdaten in der Integration bei den Globalen Aufzeichnungseinstellungen in der *Registerkarte SIP-Header Tagging* zuordnen.

Damit die Felder zur Auswahl in der Dropdown-Liste erscheinen, müssen diese im Zusatzdaten-Modul konfiguriert werden.

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

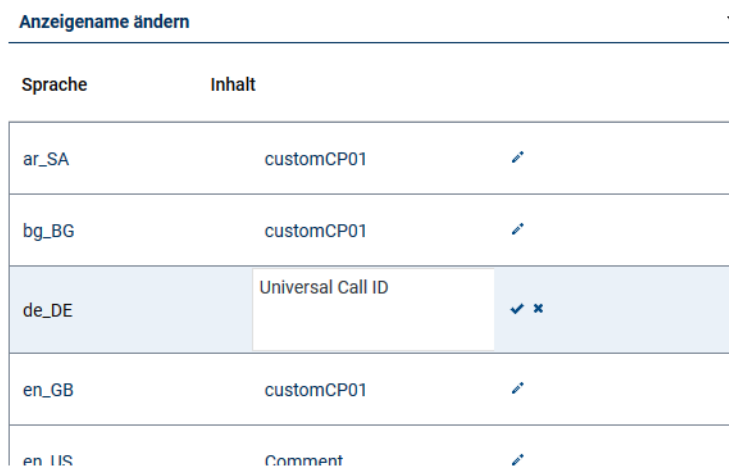


| ID | Anzeigename | Verfügbar |
|------------|-------------|-----------|
| customCP01 | customCP01 | X |
| customCP02 | customCP02 | X |
| customCP03 | customCP03 | X |
| customCP04 | customCP04 | X |
| customCP05 | customCP05 | X |
| customCP06 | customCP06 | X |
| customCP07 | customCP07 | X |
| customCP08 | customCP08 | X |

Abb. 116: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

2. Markieren Sie einen Datensatz.
⇒ In der Detailansicht erscheinen die Informationen, die Sie konfigurieren können.

Anzeigenamen ändern



| Sprache | Inhalt |
|---------|-------------------|
| ar_SA | customCP01 |
| bg_BG | customCP01 |
| de_DE | Universal Call ID |
| en_GB | customCP01 |
| en_US | Comment |

Abb. 117: Zusatzdaten konfigurieren

1. Um den Anzeigenamen zu ändern, klicken Sie auf den Stift in der Zeile der Sprache, die Sie ändern möchten.
2. Geben Sie einen Anzeigenamen ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.

Verfügbarkeit

| Verfügbarkeit | |
|--|-------------------------------------|
| Verfügbar | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Editierbar | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Externe Aufzeichnungssteuerung | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <div>Speichern</div> <div>Zurücksetzen</div> | |

Abb. 118: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

1. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.
2. Um das Datenfeld in den Such- und Wiedergabe-Applikationen nachträglich editierbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Editierbar*.
3. Um das Datenfeld für die externe Aufzeichnungssteuerung nutzen zu können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Externe Aufzeichnungssteuerung*. Diese Option ist nur verfügbar, wenn im *Server-Modul* in der Registerkarte *Verwendung* die Aufzeichnungssteuerung aktiviert ist.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.



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

7.1.2.2.6 Integration anlegen für All-in-one Failover

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

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

Abhängig von der Aufzeichnungslösung müssen Sie zusätzlich IP-Adressen, Ports, Protokolle, Sniffer-Karten, CTI-Verbindungsdaten, Telefone, Monitorpunkte und ggf. Erweiterungen konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Integrationen*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

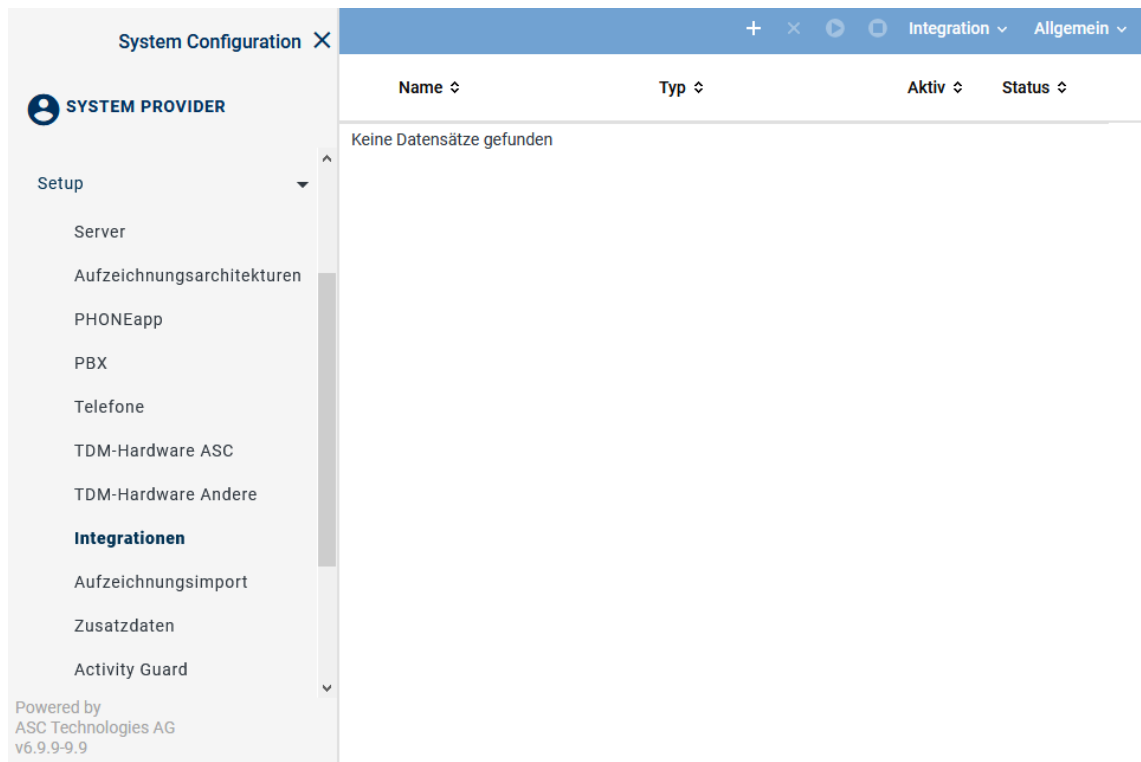








Abb. 119: Integrationen - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden folgende Informationen angezeigt:

| | |
|---------------|---|
| Name | Name der Integration |
| Typ | Typ der Integration |
| Aktiv | Zeigt an, ob die Integration aktiviert ist und zur Aufzeichnung verwendet wird.  = Integration ist aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  deaktiviert werden.  = Integration ist nicht aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  aktiviert werden. |
| Status | Zeigt an, ob die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde.  = Konfiguration ist vollständig  = Konfiguration ist unvollständig |

Symbolleiste des Integrations-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

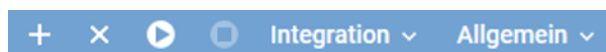






Abb. 120: Symbolleiste Integrationen-Modul

| | | |
|---|---------------------|--|
|  | Erstellen | Öffnet die Detailansicht, damit Sie eine neue Integration anlegen können. |
|  | Löschen | Löscht die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur gelöscht werden, wenn sie deaktiviert ist. |
|  | Aktivieren | Aktiviert die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur aktiviert werden, wenn sie vollständig konfiguriert ist. |
|  | Deaktivieren | Deaktiviert die ausgewählte Integration. Damit unterbrechen Sie die laufenden Aufzeichnungen. |

| | | |
|----------------------|------------------------------|---|
| <i>Integrationen</i> | <i>Grammatik importieren</i> | Über diesen Menüpunkt können Sie eine kundenspezifisch angepasste Grammatik importieren, die Sie dann im Konfigurationsschritt für die CTI-Verbindungsdaten konfigurieren können. |
| <i>Allgemein</i> | <i>Allgemeine Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe. |
| | <i>Modul-Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul. |

Grammatik importieren

In Abhängigkeit der eingesetzten Telefonanlage werden Konversationsereignisse unterschiedlich signalisiert.

Eine Grammatik erkennt und verarbeitet die Ereignisse, die bei einem Anruf vorkommen, wie z. B. Klingeln, Abheben, Rückfrage, Auflegen. Eine Grammatik enthält Regeln, die für die Übersetzung anschlussspezifischer Gesprächsinformation und Gesprächszustände in ein anschlusneutrales Format erforderlich sind.

- Um eine neue Grammatik zu importieren, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Integration > Grammatik importieren*.
⇒ Das Fenster *Datei hochladen* erscheint.

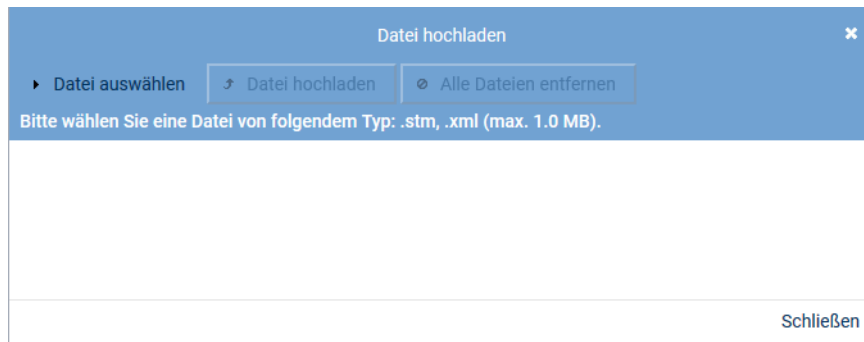


Abb. 121: Datei auswählen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.
- Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Grammatik vom Dateityp *.stm* oder *.xml* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.
⇒ Die ausgewählte Datei erscheint im Fenster *Datei hochladen*.

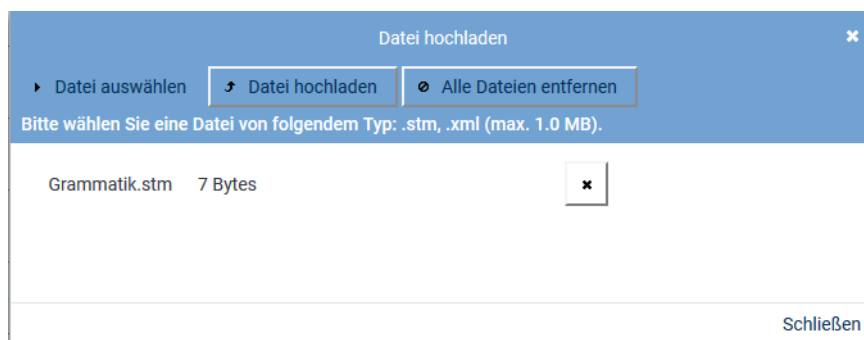



Abb. 122: Grammatik hochladen

- Um eine ausgewählte Datei aus der Liste zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei entfernen* (mit einem 'x' Icon) neben der entsprechenden Datei.
Um die Datei hochzuladen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei hochladen*.
⇒ Das Fenster schließt sich und in der Hauptansicht erscheint eine Meldung, dass die Datei erfolgreich hochgeladen wurde.

Integrationstyp zuordnen

- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*), um eine neue Integration zu erstellen.
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Integrationstyp*.





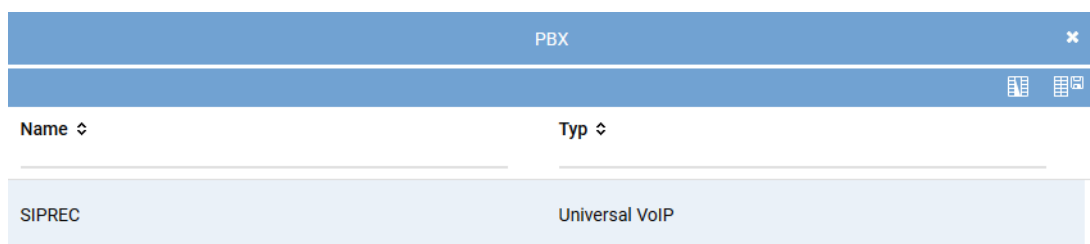
Abb. 123: Integrationstyp anlegen



- Geben Sie folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert |
|------------------------|---|
| <i>Name</i> | Geben Sie in das Eingabefeld einen sprechenden Namen für die Integration ein. Dieser Name dient als Kennung dieser Integration im System. |
| <i>Integrationstyp</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste <i>Integrationstyp</i> den Eintrag <i>SIP active</i> aus. |

Tab. 28: Integrationstyp anlegen

- Um die PBX zuzuordnen, klicken Sie hinter dem Feld *PBX* auf die Schaltfläche .
⇒ Das Fenster *PBX* erscheint.



Zeilen pro Seite 20  1 - 2 von 2 

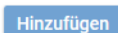

 

Abb. 124: PBX auswählen

4. Wählen Sie die entsprechende *PBX* aus der Liste der verfügbaren Telefonanlagen aus.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

Aufzeichnungsarchitektur zuordnen für All-in-one Failover

1. Klicken Sie in der Detailansicht unten rechts auf die Schaltfläche *Weiter*.
⇒ Die Registerkarte *Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

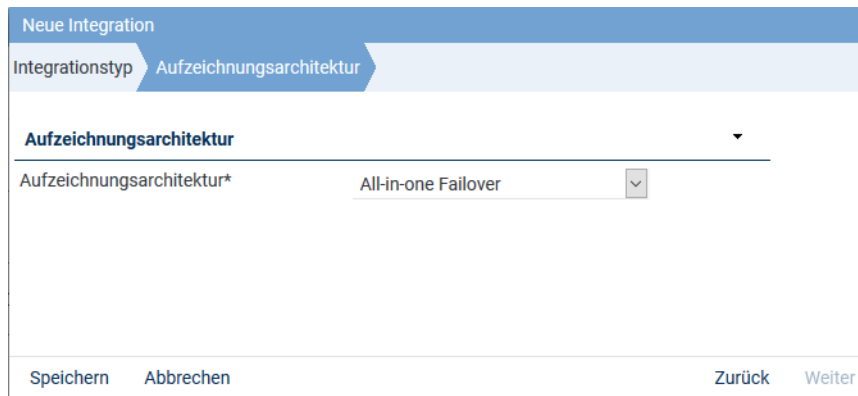


Abb. 125: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Failover


2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Aufzeichnungsarchitektur* die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus.



In der Dropdown-Liste erscheinen nur aktivierte Aufzeichnungsarchitekturen, in denen der passende Integrationstyp konfiguriert ist.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
⇒ Die Integration erscheint jetzt in der Hauptansicht.

Konfigurationsschritte


1. Klicken Sie vor dem Namen der neuen Integration auf das Symbol , um die Konfiguration der Integration zu vervollständigen.
⇒ Folgende Konfigurationsschritte erscheinen:

| SIPREC | | SIP active | | |
|--|---------------|------------|--|---|
| Schritt | Konfiguration | | | |
| Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren | ✓ | | |  |
| Globale Aufzeichnungseinstellungen | ✗ | | |  |
| Aufzeichnungsserver konfigurieren | ✗ | | |  |
| Erweiterung konfigurieren | ✓ | | |  |
| Sonstige Einstellungen konfigurieren | ✓ | | |  |

Abb. 126: Konfigurationsschritte der Integration

Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

Die Sektion *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* wurde mit den vorherigen Schritten bereits konfiguriert.

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Konfiguration anzuzeigen.
⇒ In der Detailansicht erscheint der Konfigurationsschritt mit der Information der hinterlegten Aufzeichnungsarchitektur.

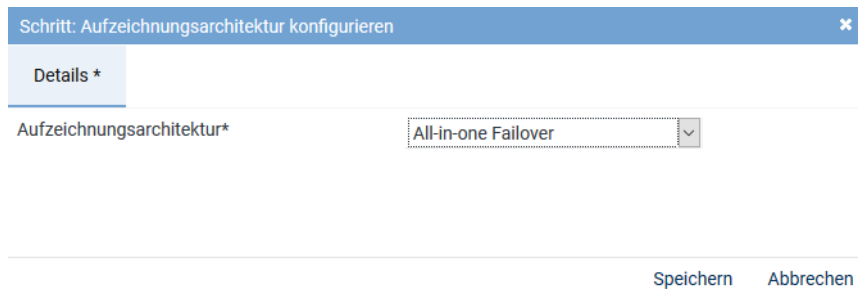



Abb. 127: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um Änderungen zu speichern und den Konfigurationsschritt zu beenden.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*, um den Konfigurationsschritt ohne Änderungen zu beenden.

Globale Aufzeichnungseinstellungen für All-in-one Failover

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Globale Aufzeichnungseinstellungen* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen* erscheint.

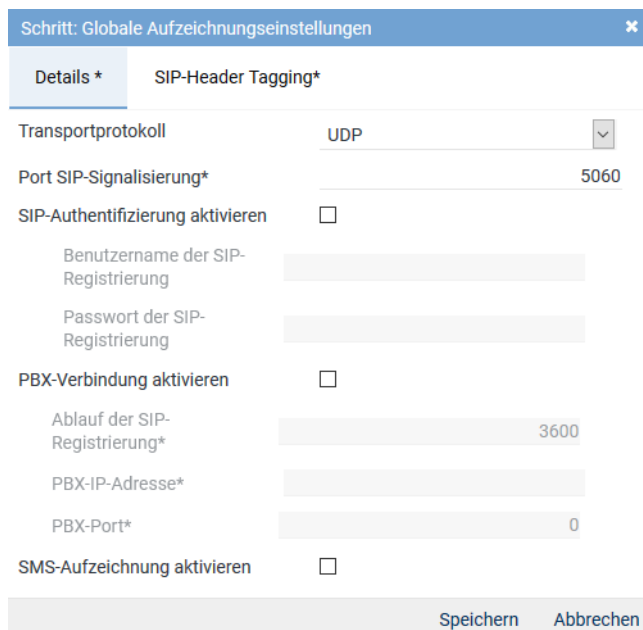


Abb. 128: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - All-in-one Basic Recording

2. Stellen Sie in der Registerkarte *Details* folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|---|--|
| <i>Transportprotokoll</i> | Wählen Sie das verwendete Transportprotokoll für die SIP-Signalisierung zwischen dem Aufzeichnungsserver und der PBX aus der Dropdown-Liste aus. Folgende Protokolle stehen zur Verfügung: TCP = unverschlüsselt UDP = unverschlüsselt TLS = verschlüsselt |
| <i>Port SIP-Signalisierung</i> | Geben Sie den Port für die SIP -Signalisierung ein, auf dem der Aufzeichnungsserver die Signalisierung erwartet. Standardwert für UDP und TCP ist 5060. Standardwert mit TLS -Verschlüsselung ist 5061. |
| <i>SIP-Authentifizierung aktivieren</i> | Deaktivieren Sie diese Option für diese Aufzeichnungslösung. |
| <i>PBX-Verbindung aktivieren</i> | Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen für diese Aufzeichnungslösung. |
| <i>SMS-Aufzeichnung aktivieren</i> | Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die SMS-Aufzeichnung nutzen möchten. |

Tab. 29: Globale Aufzeichnungseinstellungen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Registerkarte SIP-Header Tagging



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden keine Zusatzdaten aus dem *SIP-Header* extrahiert. Die **SIPREC** Metadaten werden mit einem **XML**-Dokument mitgeliefert. Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. Die individuellen Zusatzdaten, die dann aus der Datei ausgelesen werden können, können Sie im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und danach in der Registerkarte SIP-Header Tagging zuordnen.

- Falls Sie das SIP-Header Tagging konfigurieren möchten, wählen Sie die Registerkarte *SIP-Header Tagging*.

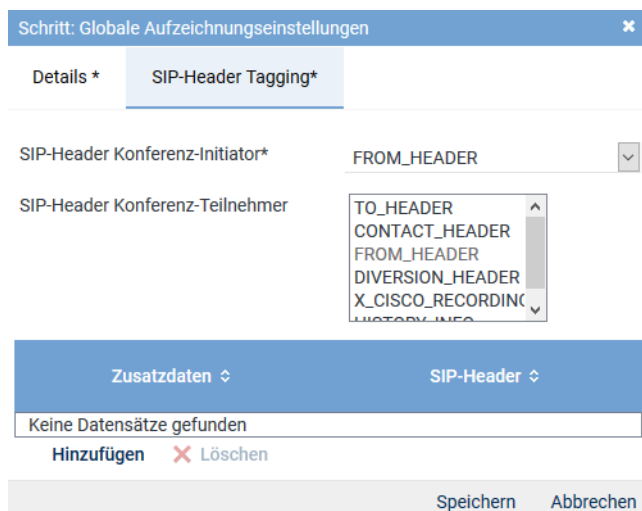


Abb. 129: Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren

- Falls Sie individuelle Zusatzdaten konfigurieren möchten, die Sie zuvor im Zusatzdaten-Modul definiert haben, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen* in der Sektion *Zusatzdaten*.
⇒ Das Fenster *SIP-Zusatzdaten* erscheint.

SIP-Zusatzdaten
×

Zusatzdaten*

Universal Call ID

▼

SIP-Header*

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 130: SIP-Zusatzdaten



In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

3. Stellen Sie folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------|---|
| <i>Zusatzdaten</i> | Wählen Sie den Anzeigenamen des Feldes aus der Dropdown-Liste aus, wohin die Information des SIP-Headers ausgegeben werden soll. |
| <i>SIP-Header</i> | <p>Wenn Sie Zusatzdaten verwenden möchten, muss die Zuordnung des Tag-Namen in der Datei <i>siprecmapping.xml</i> konfiguriert sein. Dann können Sie hier den Tag-Namen angeben, aus dem die Information extrahiert werden soll.</p> <p>Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen.</p> |


Tab. 30: SIP-Konversationsparameter konfigurieren

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um das Fenster zu schließen.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Konfiguration in diesem Schritt zu beenden.

Aufzeichnungsserver für All-in-one Failover konfigurieren

Damit eine Umschaltung im Failover-Fall reibungslos funktioniert, müssen Sie für beide Aufzeichnungsserver einen Portbereich definieren. Der Bereich kann bei beiden Aufzeichnungsservern gleich sein. Bitte achten Sie aber darauf, dass der Portbereich innerhalb des freigeschalteten Portbereiches in der Firewall liegt, siehe dazu auch die Communication Matrix in den Installationsvoraussetzungen.

Diese Konfiguration erfolgt im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren*.

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
 - ⇒ Das Fenster *Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren* erscheint.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren ✕

Aufzeichnungsserver

| Servername |
|------------|
| REC-03 |
| REC-04 |

REC-03

Details*

Extensions*

Konfigurierte IP-Adresse

IP-Adresse des Aufzeichnungsservers* 192.168.173.173 ▼

Minimaler Port* 20000

Maximaler Port* 21000

Speichern

Zeilen pro Seite 50 ▼
1 - 2 von 2

⏪
⏩
⏴
⏵

Schließen

Abb. 131: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

2. Stellen Sie in der Registerkarte *Details* folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-------------------------------------|---|
| Konfigurierte IP-Adresse | Hier wird die IP-Adresse angezeigt, die für diesen Aufzeichnungsserver konfiguriert ist und über die die aufzuzeichnenden Daten empfangen werden. |
| IP-Adresse des Aufzeichnungsservers | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine der verfügbaren IP-Adressen des Aufzeichnungsservers für die Aufzeichnungsdaten aus. |
| Minimaler Port | Geben Sie hier den niedrigsten Port der Port-Range ein, der an der PBX konfiguriert ist und über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 20000. |
| Maximaler Port | Geben Sie hier den höchsten Port ein, der an der PBX konfiguriert ist und über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 21000. |

Tab. 31: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie 4 Ports einplanen, da für den RTP-Empfang nur gerade Ports verwendet werden.

Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie außerdem mehr Speicherplatz einplanen.



Wenn Sie mehrere aktive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* für jede Integration einen anderen Portbereich konfigurieren.

Registerkarte *Extensions*

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren

Aufzeichnungsserver

Servername

REC-01

REC-02

REC-01

Details* Extensions*

☐ Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren

☒ Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren

Extensions ⇅

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Löschen

Speichern

Zeilen pro Seite 50 1 - 2 von 2

Schließen

Abb. 132: Registerkarte Extensions

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

| | |
|---|--|
| <i>Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren</i> | Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie in der PBX keine Extensions für den Aufzeichnungsserver konfiguriert haben. |
| <i>Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren</i> | Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie in der PBX Extensions für den Aufzeichnungsserver konfiguriert haben und fügen Sie die Extensions hinzu. |

- Um Extensions hinzuzufügen, klicken Sie in der Tabelle *Extensions* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das Fenster *Extensions hinzufügen* erscheint.

Extensions hinzufügen

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche getrennt durch *,* oder *,* (z. B. 3434,3535; 4000-4100)

9999

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 133: Extensions hinzufügen

3. Geben Sie im Fenster *Extensions hinzufügen* entweder eine einzelne Extension oder einen Extension-Bereich ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver an der Telefonanlage registrieren soll.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
5. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
6. Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.



Abb. 134: Hinzugefügte Extensions

7. Wiederholen Sie die Schritte für jeden weiteren Server. Konfigurieren Sie für jeden Server eine eigene Extension bzw. einen eigenen Extension-Bereich, je nach dem, wie er erreicht werden kann.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Erweiterung konfigurieren



Die Verwendung der Erweiterung in der Integration ist optional. Der Status der Konfiguration dieses Konfigurationsschrittes steht standardmäßig auf *Keine Auswahl* und ist damit vollständig konfiguriert. Sie können die Integration auch ohne die Verwendung einer Erweiterung aktivieren und nutzen.

Falls Sie eine erweiterte Applikation einsetzen, können Sie in diesem Konfigurationsschritt die erforderliche Grammatik in der entsprechenden Version auswählen. Zusätzlich können Sie die Verbindungsdaten und die Zusatzdaten konfigurieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTI~~connect~~-Modul der Integration geliefert werden.



Es werden nur die Erweiterungen angezeigt, für die eine Lizenz im System eingespielt ist.

Erweiterung konfigurieren für Sparkassen FI ISP (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von CTIconnect for Sparkassen FI ISP im deutschsprachigen Raum und muss nur konfiguriert werden, wenn die Erweiterung verwendet wird.



Die Erweiterung kann nicht in einer Failover-Architektur verwendet werden. Die Applikation Sparkassen FI ISP kann sich nur auf eine IP-Adresse verbinden.

Die Integration läuft in Kombination mit einer Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der Dienst CTIconnect for Sparkassen FI ISP empfängt von der PBX die Zusatzdaten und schickt diese an den Aufzeichnungsserver. Zusätzlich wird die Entscheidung zur Aufzeichnung, die vom Benutzer am Endgerät initiiert wird, über CTIconnect for Sparkassen FI ISP verarbeitet und an den Aufzeichnungsserver geschickt.

Sparkassen FI Interaktive Service Plattform

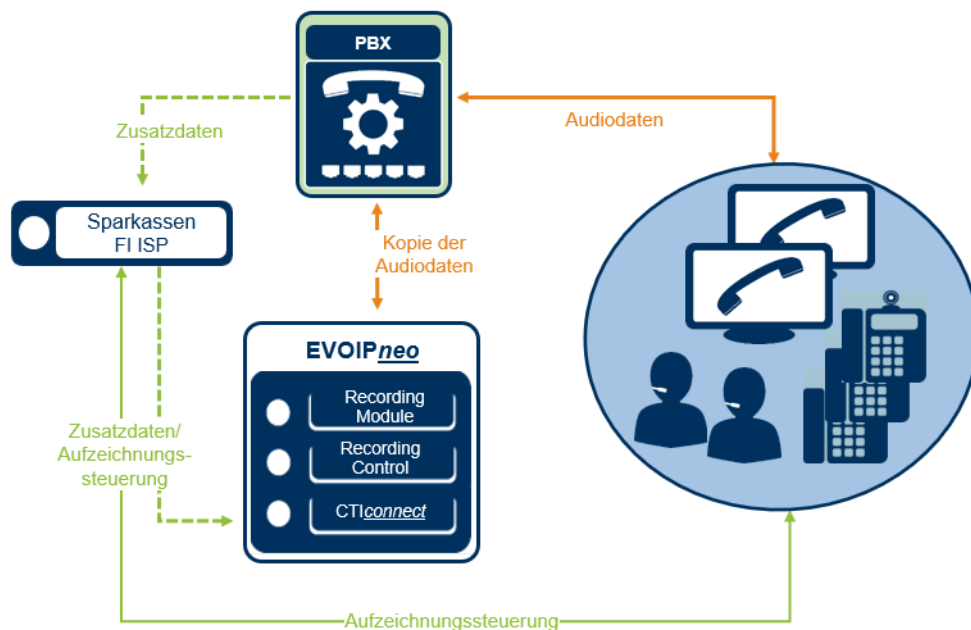



Abb. 135: Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Sparkassen FI ISP*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren ✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Sparkassen FI ISP

CTIconnect-Modul

Typ CTIconnect passive

Grammatikname* ISP Sparkassen FI v

Grammatikversion* 1.00.05 v

Verbindungsdaten ▼

Listener Port* 3468

Zusatzdaten ▼

ID des Call Centers Call Center ID v

ID des Calls aus Genesys Universal Call ID v

Anmeldename des Kunden User name v

Name des Kunden Customer name v

Personennummer des Kunden Kunden-ID v

Freie Zuordnung +

Bitte auswählen...
v
-

Bitte auswählen...
v
-

Bitte auswählen...
v
-

Speichern Abbrechen

Abb. 136: Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

- Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|------------------|---|
| Typ | Wird automatisch gefüllt. |
| Grammatikname | Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus. |
| Grammatikversion | Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus. |

Tab. 32: CTIconnect-Modul konfigurieren



Für die Aufzeichnungssteuerung über die Erweiterung der Sparkassen FI ISP ist mindestens die Grammatikversion 1.00.05 erforderlich. Sollte die Grammatik in der Version noch nicht vorhanden sein, können Sie diese Grammatik importieren. Siehe [Kapitel "Grammatik importieren"](#), S. 114.

Gruppenfeld Verbindungsdaten

Stellen Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* folgenden Parameter ein, die IP-Adresse zur PBX muss nicht eingegeben werden, da sich die PBX auf unseren Aufzeichnungsserver verbindet:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|----------------------|---|
| <i>Listener Port</i> | Geben Sie hier den Port an, auf den sich die Erweiterung verbindet, z. B. 3468. |

Tab. 33: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten



Diese Erweiterung wird nur im deutschsprachigen Raum eingesetzt, deshalb sind die Zusatzdaten auch nur in Deutsch verfügbar. Die Bezeichnungen der Felder beziehen sich auf die Belegung der Strings, die von der Schnittstelle geliefert werden.

Beim Einsatz von CTIconnect for Sparkassen FI ISP werden folgende Zusatzdaten mit dem Protokoll mitgeliefert:

- *ID des Call Centers*
- *ID des Calls aus Genesys*
- *Anmeldename des Kunden*
- *Name des Kunden*
- *Personennummer des Kunden*

Zusätzlich werden außerdem noch folgende Zusatzdaten mitgeliefert, die immer in der Auswahl der Dropdown-Liste aufgeführt sind, ohne dass diese in dem Zusatzdaten-Modul eigens dafür konfiguriert werden müssen:

- *Transaktions-ID*
- *Kunden-ID*


Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern zuzuordnen.



Abb. 137: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)

⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.

5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Erweiterung konfigurieren für Genesys T-Server (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von Genesys T-Servern und muss nur konfiguriert werden, wenn Sie Genesys T-Server verwenden.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der CTIconnect-Dienst empfängt vom Genesys Configuration Server die Information welchem Genesys T-Server die Monitorpunkte zugeordnet sind. Die Monitorpunkte müssen sich an dem jeweiligen Genesys T-Server registrieren. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der jeweilige Genesys T-Server alle Konversationsereignisse und Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

CTIconnect for Genesys T-Server

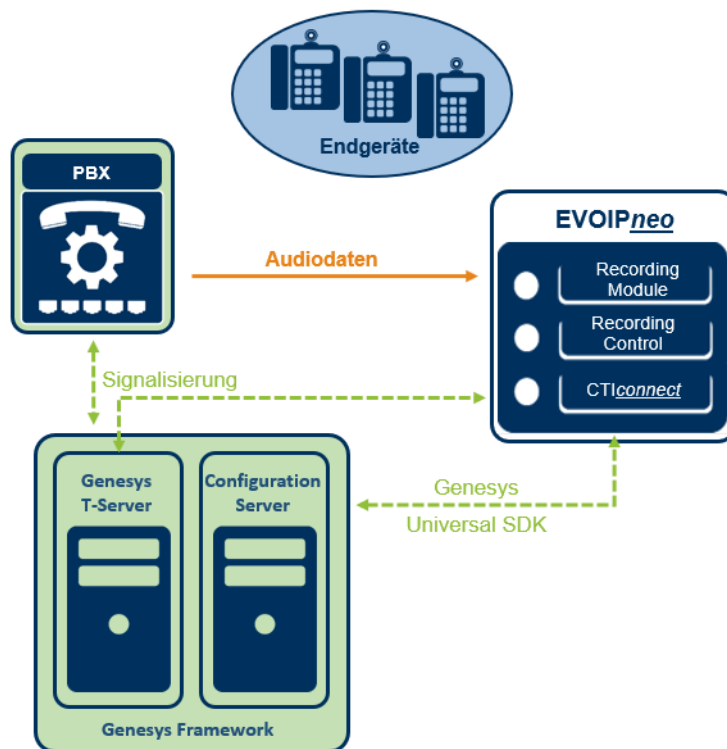


Abb. 138: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)"](#), S. 386.

Die Genesys-Erweiterung verwendet zur eindeutigen Identifikation der aufzuzeichnenden Konversationen entweder eine eindeutige Call-ID oder die Extension, um die aufzuzeichnenden Konversationen eindeutig zu identifizieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.

Für die Verwendung von CTIconnect for Genesys T-Server wird ein Genesys Framework mit T-Servern und Genesys Configuration Servern benötigt.


Standardmäßig ist als Identifier das Genesys-Datenfeld *CallID* voreingestellt. Falls von der Genesys-Erweiterung ein anderes Datenfeld zur internen Steuerung herangezogen werden soll, kann dies in der Konfigurationsdatei *basic.pif.properties* eingestellt werden.

Konfigurationsdatei für Genesys-Erweiterung anpassen

Die Auswahl des Datenfeldes, das von der Genesys-Erweiterung verwendet werden soll, erfolgt über den Parameter *pifgenesys.call_identifier*.

1. Um den Identifier anzupassen, wechseln Sie im Windows Explorer in den Pfad *C:\ASC Product Suite\data\CTIConnectForGenesysT*
2. Öffnen Sie die Datei *basic.pif.properties*.
3. Geben Sie für den Parameter *pifgenesys.call_identifier* das entsprechende Datenfeld ein.
4. Speichern Sie die Änderungen in der Datei ab.
5. Starten Sie nach der Änderung die Aufzeichnungsarchitektur neu.

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Genesys T-Server*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Genesys T-Server

CTIconnect-Modul

| | |
|---------------------------|-----------------------------|
| Typ | CTIconnect passive |
| Grammatikname* | standard ▼ |
| Grammatikversion* | 1.15.00 ▼ |
| T-Server-Redundanz* | HAconnect ▼ |
| Config-Server-Redundanz* | Warm Standby ▼ |
| T-Server-Applikationsname | <input type="text"/> |
| T-Server-Passwort | <input type="password"/> |

Verbindungsdaten

Configuration Server: Name

192.168.169.178

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen... ▼
-

Speichern
Abbrechen

Abb. 139: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|----------------------------------|---|
| <i>Typ</i> | Hier wird der Typ des CTI <u>connect</u> -Moduls angezeigt |
| <i>Grammatikname</i> | Wählen Sie die entsprechende Grammatik aus. |
| <i>Grammatikversion</i> | Wählen Sie die entsprechende Grammatikversion aus. |
| <i>T-Server-Redundanz</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz |
| <i>Config-Server-Redundanz</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz |
| <i>T-Server-Applikationsname</i> | Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist. Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTI <u>connect</u> -Modul am Genesys T-Server anmelden soll. Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein. |
| <i>T-Server-Passwort</i> | Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist. Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTI <u>connect</u> -Modul am Genesys T-Server anmelden soll. Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein. |

Tab. 34: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

| | |
|-------------------------------------|--|
| Configuration Server: Name* | <input type="text" value="192.168.169.178"/> |
| Configuration Server: Port* | <input type="text" value="2020"/> |
| Configuration Server: Benutzername* | <input type="text" value="default"/> |
| Configuration Server: Passwort* | <input type="password" value="••••••••"/> |
| Applikationsname* | <input type="text" value="default"/> |
| Mandantenname* | <input type="text" value="Resources"/> |

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 140: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|---|---|
| <i>Configuration Server: Name</i> | Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Rechners ein, auf dem der Genesys Configuration Server läuft. |
| <i>Configuration Server: Port</i> | Geben Sie hier den Port des Genesys Configuration Servers ein. |
| <i>Configuration Server: Benutzername</i> | Geben Sie hier den Benutzernamen für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein. |
| <i>Configuration Server: Passwort</i> | Geben Sie hier das Passwort für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein. |
| <i>Applikationsname</i> | Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver am Genesys Configuration Server anmeldet. Standard ist <i>default</i> . |
| <i>Mandantenname</i> | Geben Sie hier den Namen des/der Genesys-Mandanten ein, von welchen die Konfigurationsdaten abgefragt werden sollen. Standardeingabe ist <i>Resources</i> . Es ist die komma-separierte Eingabe von mehreren Mandanten möglich. |

Tab. 35: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von Genesys T-Server standardmäßig mitgeliefert:

- *CallID*
- *ANI*
- *CallUuid*
- *DNIS*



Weitere Zusatzdaten hängen von der Konfiguration der Genesys T-Server ab. Prüfen Sie die Liste *AttributeUserData* in den Tracefiles, um festzustellen, welche weiteren Zusatzdaten von den Genesys T-Servern geliefert werden. Setzen Sie bei der Konfiguration von kundenspezifischen Zusatzdaten den Zusatz *UserData* vor den Zusatzdatentyp, z. B. für *RTargetAgentGroup* müssen Sie *UserDataRTargetAgentGroup* konfigurieren.


Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.


1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern zuzuordnen.



Abb. 141: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Sonstige Einstellungen konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
 - ⇒ Das Fenster Schritt: *Sonstige Einstellungen* erscheint

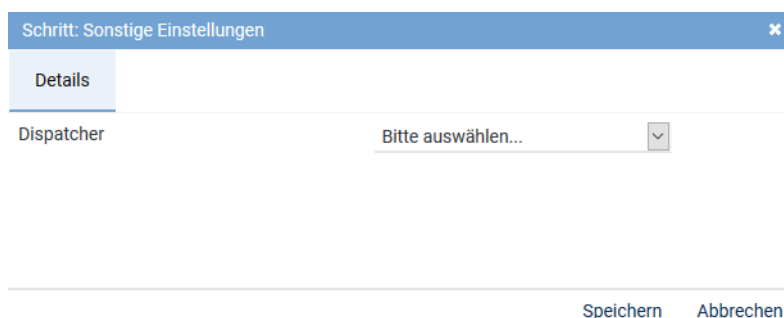


Abb. 142: Sonstige Einstellungen konfigurieren

2. Stellen Sie folgenden Parameter ein:


| Parameter | Beschreibung |
|-------------------|---|
| <i>Dispatcher</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das zuvor angelegte Zusatzdatenfeld aus, mit dem die Teilnehmerinformation verknüpft werden soll. |





In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Konfiguration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

Integration aktivieren

Die Integration kann erst aktiviert werden, wenn die Konfiguration vollständig ist.




Wenn nicht alle Konfigurationsschritte vollständig durchgeführt wurden, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*Unvollständig*).

Wenn die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde, erscheint in der Zeile des jeweiligen Schrittes in der Spalte *Konfiguration* das Symbol  (*Vollständig*).

Sind alle Einstellungen vollständig, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*OK*).

| SIPREC | | SIP active |  |  |
|--|--|------------|---|---|
| Schritt | Konfiguration | | | |
| Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren |   | | | |
| Globale Aufzeichnungseinstellungen |   | | | |
| Aufzeichnungsserver konfigurieren |   | | | |
| Erweiterung konfigurieren |   | | | |
| Sonstige Einstellungen konfigurieren |   | | | |

Abb. 143: Integration aktivieren

1. Markieren Sie die Integration in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*), um die Integration zu aktivieren.
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Aktiv*).






| + ×   Integration v Allgemein | | | |
|---|------------|---|---|
| Name v | Typ v | Aktiv v | Status v |
|  SIPREC | SIP active |  |  |

Abb. 144: Aktivierte Integration



Falls Sie mehrere Telefonanlagen einsetzen, können Sie mehrere Integrationen mit der gleichen Aufzeichnungsarchitektur anlegen und aktivieren.



Falls Sie den Testzeitraum nutzen und nach dessen Ablauf keine gültige Lizenzdatei im System vorhanden ist, werden alle Integrationen deaktiviert. Nachdem Sie eine gültige Lizenzdatei eingespielt haben, müssen Sie die Integrationen erneut aktivieren.






Mit der Aktivierung der Standardkonfiguration startet eine Bulk-Aufzeichnung.

Um eine Einschränkung der Aufzeichnung auf spezielle Endgeräte zu treffen, kann der Mandant in der System Configuration den Recording Planner konfigurieren.

Integration deaktivieren/löschen

Um die Integration löschen zu können, muss diese deaktiviert sein.

- Um die Integration zu deaktivieren, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Deaktivieren*).
 ⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Inaktiv*).
 ⇒ In der Symbolleiste wird das Symbol  (*Löschen*) aktiv.







| + ×   Integration ▾ Allgemein | | | |
|---|------------|---|---|
| Name ↕ | Typ ↕ | Aktiv ↕ | Status ↕ |
|  SIPREC | SIP active |  |  |

Abb. 145: Integration deaktivieren

- Klicken auf das Symbol  (*Löschen*) und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage, um die Integration zu löschen.

7.1.2.3 Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Parallel Recording

7.1.2.3.1 Aufzeichnungsarchitektur anlegen

Beginnen Sie die Konfiguration im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul, da für die weitere Konfiguration eine aktivierte Aufzeichnungsarchitektur erforderlich ist.

Im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul werden die Aufzeichnungsserver, die Aufzeichnungsarten sowie die Integrationstypen zugeordnet.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Aufzeichnungsarchitekturen*.
 ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

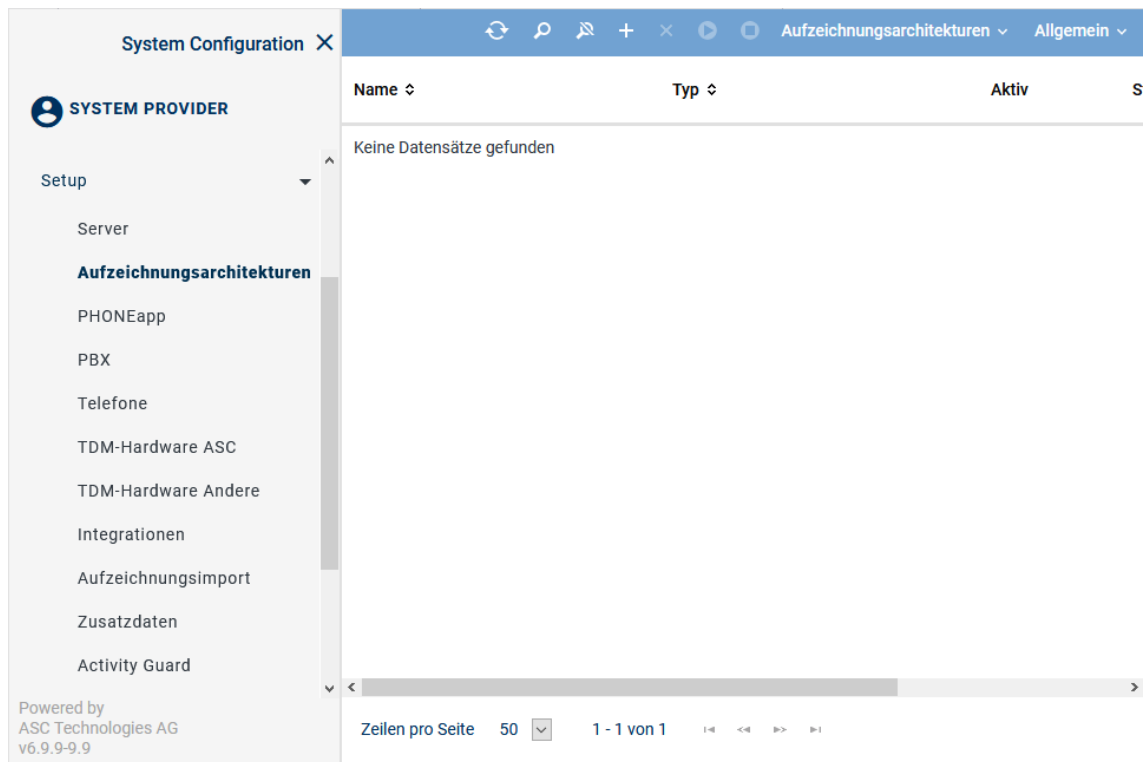




Abb. 146: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

| | |
|----------------------|---|
| Name | Name der Aufzeichnungsarchitektur |
| Typ | Typ der Aufzeichnungsarchitektur |
| Aktiv | <p>Zeigt an, ob die Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist und zur Aufzeichnung bereit ist.</p> <p>✓ = Aufzeichnungsarchitektur ist aktiv und zur Aufzeichnung bereit. Sie kann über das Symbol  (Deaktivieren) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiviert werden.</p> |
| Standby aktiv | <p>Zeigt an, ob in der Aufzeichnungsarchitektur für eine oder mehrere der Aufzeichnungskomponenten der Standby-Server aktiv ist.</p> <p>✓ = Mindestens 1 Standby-Server ist aktiv.</p> <p>✗ = Es ist kein Standby-Server aktiv bzw. es wurde kein Standby-Server definiert.</p> |
| Erstelldatum | Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde. |
| Aktualisiert | Datum, an dem die Einstellungen für die Aufzeichnungsarchitektur zuletzt aktualisiert wurden. |

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Aufzeichnungsarchitekturen-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

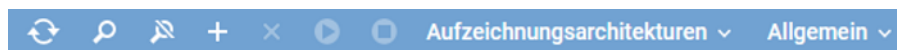










Abb. 147: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul

| | | |
|---|----------------------|--------------------------------|
|  | Aktualisieren | Aktualisiert die Hauptansicht. |
|---|----------------------|--------------------------------|


| | | |
|---|---------------------------|---|
|  | <i>Suchen</i> | Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen. Das Symbol  wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde. |
|  | <i>Suche zurücksetzen</i> | Setzt alle Suchfilter zurück, so dass in der Hauptansicht wieder alle Datensätze angezeigt werden. |
|  | <i>Erstellen</i> | Legt eine neue Aufzeichnungsarchitektur an. |
|  | <i>Löschen</i> | Löscht die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. Die Aufzeichnungsarchitektur wird aus der Liste der Hauptansicht entfernt. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen löschen, die inaktiv sind und die keiner Integration bzw. keinem Server für den Import zugeordnet sind. |
|  | <i>Aktivieren</i> | Aktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. |
|  | <i>Deaktivieren</i> | Deaktiviert die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur. HINWEIS! Sie können nur Aufzeichnungsarchitekturen deaktivieren, die keiner aktiven Integration und keinem aktiven Import zugeordnet sind. |
| <i>Aufzeichnungsarchitekturen</i> | <i>Standbyverwaltung</i> | Der Menüpunkt ist nur verfügbar bei Aufzeichnungsarchitekturen mit Failover-Möglichkeiten. Über den Menüpunkt Standby-Verwaltung können Sie ein Fenster öffnen, in dem Sie für Architekturen mit Failover-Konzepten manuell festlegen können, welcher Server aktiv sein soll. |
| <i>Allgemein</i> | <i>Drucken</i> | Druckt die Tabelle der Hauptansicht. |
| | <i>Tabelle anpassen</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i> |
| | <i>Allgemeine Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe. |
| | <i>Modul-Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul. |



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Suchen*, *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Aufzeichnungsarchitektur All-in-one Parallel Recording anlegen

Wenn es zwei Aufzeichnungsserver gibt, die die gleichen Strecken parallel aufzeichnen sollen, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur vom Typ *All-in-one Parallel Recording* anlegen.

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

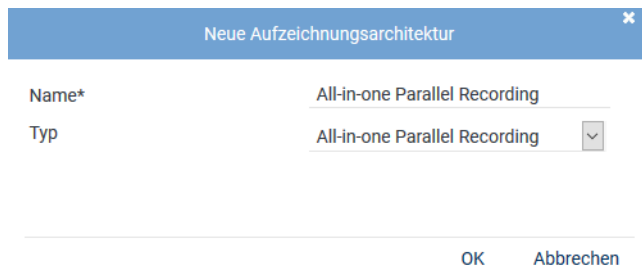


Abb. 148: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Parallel Recording

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

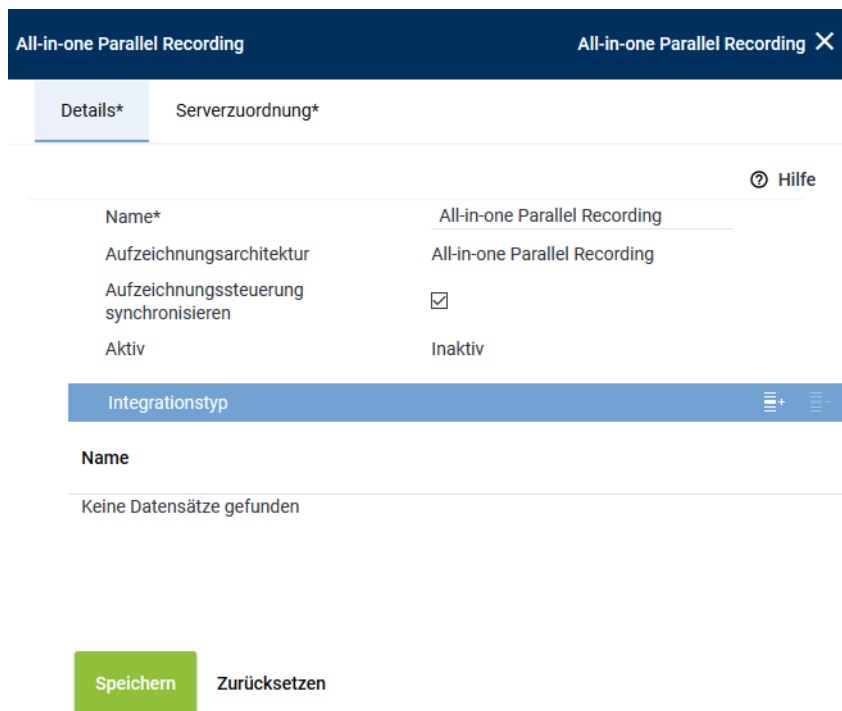



Abb. 149: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - All-in-one Parallel Recording

5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Aufzeichnungssteuerung synchronisieren*, damit sich die Recording-Control-Dienste abgleichen und nur ein Dienst die Aufzeichnung für beide Aufzeichnungsserver steuert, siehe [Kapitel "Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung"](#), S. 373.

Integrationstyp hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Integrationstyp* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
⇒ Das Fenster *Integrationstyp* erscheint.

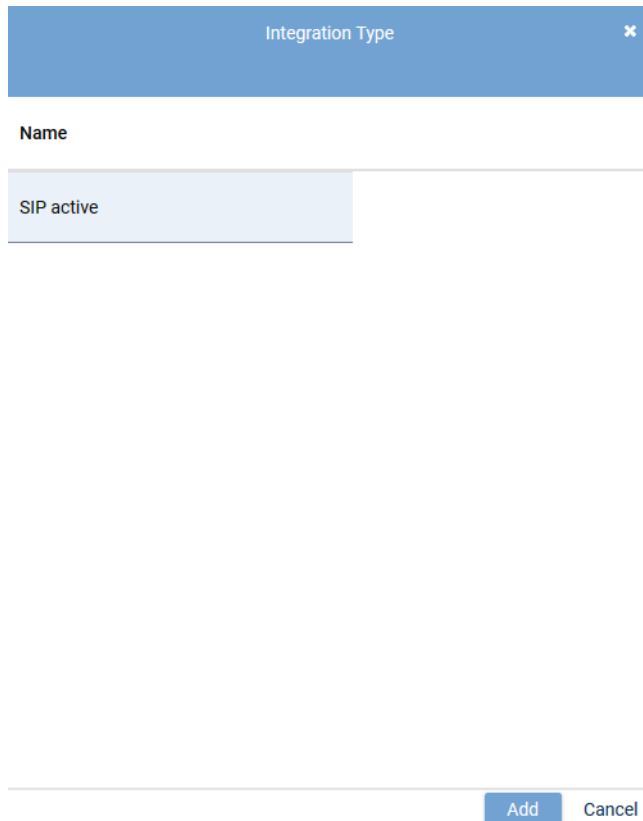


Abb. 150: Integrationstyp auswählen



Es werden nur Integrationstypen angezeigt, für die im System Lizenzen vorhanden sind und die den ausgewählten Architekturtyp unterstützen.



Sie können einer Aufzeichnungsarchitektur beliebig viele Integrationstypen zuordnen.

2. Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Integrationstypen *SIP active* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
 ⇒ Der Name des Integrationstyps erscheint nun in der Liste im Detailfenster.

Server zuordnen für All-in-one Parallel Recording

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Serverzuordnung*, um der Aufzeichnungsarchitektur *All-in-one Parallel Recording* die Aufzeichnungsserver zuzuordnen.

All-in-one Parallel Recording
All-in-one Parallel Recording
×

Details*

Serverzuordnung*

| | | | | |
|----------------------------------|---|---|---|--|
| Server 1* | REC-01 | + | - | |
| In aktiver Architektur verwendet | Nein | | | |
| Server 2* | REC-02 | + | - | |
| In aktiver Architektur verwendet | Nein | | | |
| Aufzeichnungsart | <input type="checkbox"/> VoIP/Video <input type="checkbox"/> TDM <input type="checkbox"/> Bildschirm <input type="checkbox"/> Chat | | | |

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 151: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** neben dem Eingabefeld *Server 1*.
 ⇒ Das Fenster *Server* erscheint.

| Server | | | ✕ | |
|--------|-----------------|--------|-------------------------|--|
| | | | <div></div> <div></div> | |
| Name ↕ | IP-Adresse ▲ | Pfad ↕ | | |
| REC-01 | 192.168.173.171 | C:\ | | |
| REC-02 | 192.168.173.172 | C:\ | | |

Zeilen pro Seite 20 ▼
1 - 8 von 8

 << < > >>

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 152: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel

3. Wählen Sie den *Server 1* aus.



Ein Server kann zwar in mehreren Aufzeichnungsarchitekturen konfiguriert werden, aber Aufzeichnungsarchitekturen mit demselben Server können Sie nicht gleichzeitig aktivieren. Falls Sie mehrere Aufzeichnungsarchitekturen gleichzeitig aktivieren möchten, müssen Sie dafür verschiedene Server einsetzen.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
5. Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche *-*.
6. Wiederholen Sie die Schritte und wählen Sie den Server 2 für das Eingabefeld *Server 2* aus.
7. Aktivieren Sie über die Kontrollkästchen die Aufzeichnungsart, die Sie für diese Server nutzen möchten.

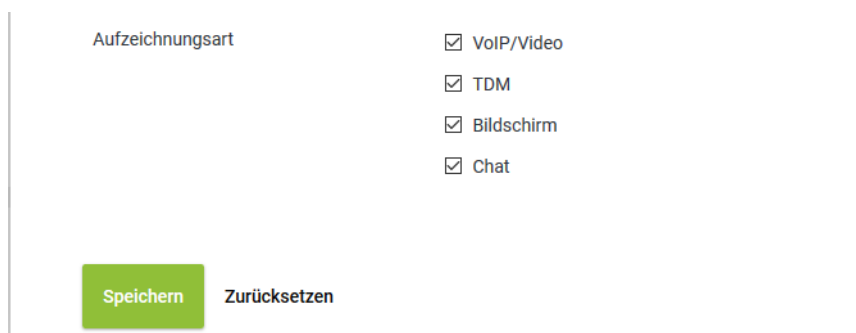





Abb. 153: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren

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



Sie können mehrere Aufzeichnungsarten aktivieren, wenn die Integration dafür ausgelegt ist und Sie die entsprechenden Lizenzen eingespielt haben.

Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

1. Wenn alle Server zugeordnet sind, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
2. Markieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
3. Um die Aufzeichnungsarchitektur zu aktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Aktiv*).










|      Allgemein ▾ | | | |
|---|-------------------------------|---|---|
| Name ▾ | Typ ▾ | Aktiv ▾ | Standby aktiv ▾ |
| All-in-one Parallel Recording | All-in-one Parallel Recording |  |  |

Abb. 154: Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

4. Um die Aufzeichnungsarchitektur bei Bedarf zu deaktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Deaktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Inaktiv*).



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



Falls Sie nachträglich eine Erweiterung für die Integration installieren, müssen Sie nach dem Einspielen der Lizenz die Aufzeichnungsarchitektur deaktivieren und erneut aktivieren.

7.1.2.3.2 Server konfigurieren

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

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

⇒ Folgendes Fenster erscheint:

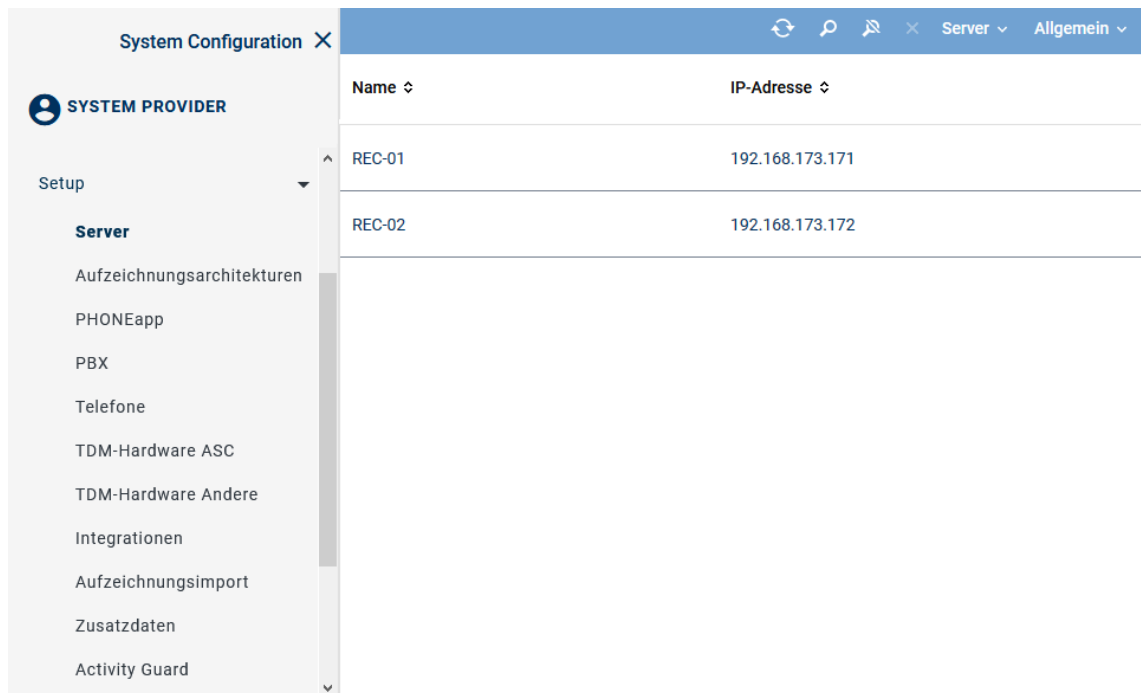


Abb. 155: Server - Hauptansicht

Je nach Konfiguration der Spalten werden folgende Informationen in der Hauptansicht angezeigt:

| | |
|---------------------|---|
| <i>Name</i> | Zeigt den Namen des Servers. |
| <i>IP-Adresse</i> | Zeigt die <i>IP</i> -Adresse des Servers. |
| <i>Pfad</i> | Zeigt den Pfad des Servers. |
| <i>Erstelldatum</i> | Datum, an dem der Server eingerichtet wurde. |
| <i>Aktualisiert</i> | Datum, an dem die Einstellungen für den Server zuletzt aktualisiert wurden. |

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Server-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

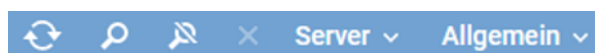
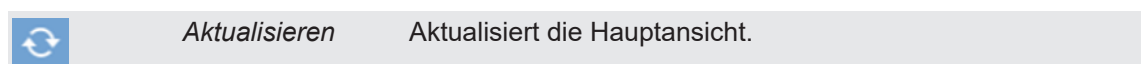





Abb. 156: Symbolleiste Server-Modul



| | | |
|--|--|---|
|   | <i>Suchen</i> | Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen. Das Symbol  wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde. |
| | <i>Suche zurücksetzen</i> | Setzt alle Suchfilter zurück, so dass in der Hauptansicht wieder alle Datensätze angezeigt werden. |
| | <i>Löschen</i> | Löscht die ausgewählte Serverkonfiguration. Diese Funktion ist dazu gedacht, die Serverkonfiguration zu löschen, wenn die Hardware eines Servers entfernt wurde und keine Verbindung mehr zum Neo-System besteht. |
| Server | <i>Server-Standorte verwalten</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 140 . |
| | <i>NTP-Server verwalten</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können. |
| | <i>Synchronisationskonfigurationen verwalten</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Synchronisationskonfigurationen verwalten können. |
| Allgemein | <i>Tabelle anpassen</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i> |
| | <i>Allgemeine Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe. |
| | <i>Modul-Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul. |



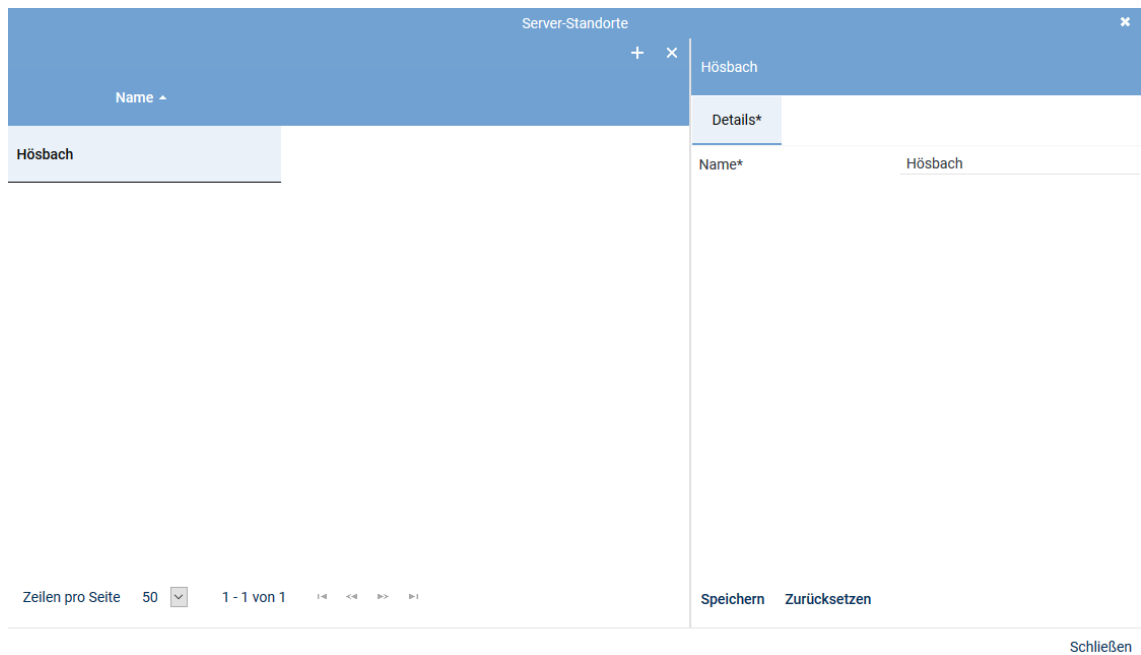
Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Suchen*, *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Server-Standorte verwalten

Sie können eine Liste der Server-Standorte anlegen und verwalten. In der Registerkarte *Details* können Sie diese Standorte den Servern zuordnen.


Server-Standort hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.



The screenshot shows a web application window titled 'Server-Standorte'. On the left, there is a table with one entry: 'Hösbach'. On the right, the 'Details*' tab is active, showing a form with a field 'Name*' containing the text 'Hösbach'. At the bottom of the window, there are buttons for 'Speichern' (Save) and 'Zurücksetzen' (Reset). Below the table, there is a pagination bar showing 'Zeilen pro Seite' set to 50, and '1 - 1 von 1' entries. A 'Schließen' (Close) button is located at the bottom right of the window.

Abb. 157: Server-Standort hinzufügen

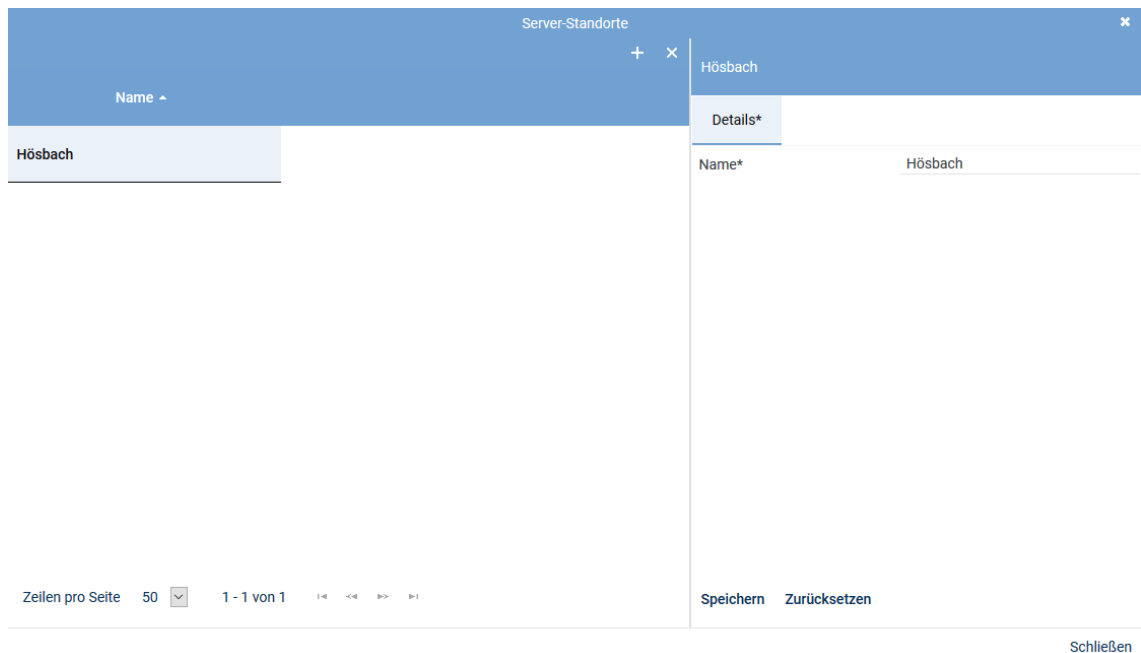
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
5. Um weitere Standorte anzulegen, wiederholen Sie die letzten 3 Schritte.
6. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Server-Standort löschen



Ein Server-Standort kann nur gelöscht werden, wenn er nicht zugeordnet ist. Um einen Server löschen zu können, müssen Sie vorher eventuelle Zuordnungen löschen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.
2. Wählen Sie den Standort aus, den Sie löschen möchten.



Server-Standorte

Name

Hörsbach

Details*


Name* Hörsbach

Zeilen pro Seite 50 1 - 1 von 1 < >

Speichern Zurücksetzen

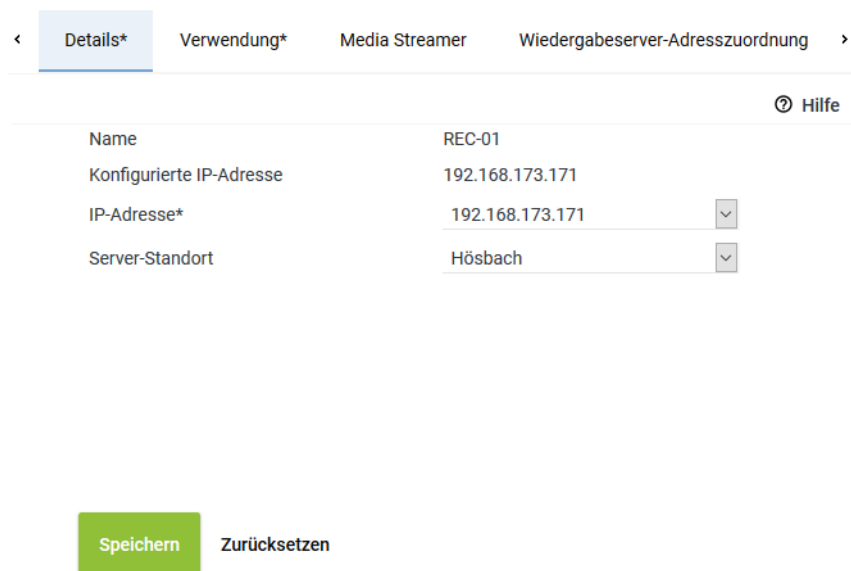
Schließen

Abb. 158: Server-Standort löschen

3. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters auf das Symbol  (Löschen).
4. Um weitere Standorte zu löschen, wiederholen Sie die letzten beiden Schritte.
5. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Registerkarte Details

1. Um den Server zu konfigurieren, wählen Sie in der Hauptansicht den Eintrag des entsprechenden Servers aus.
 - ⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.
Die Informationen *Name* und *Konfigurierte IP-Adresse* sind bei der Installation schon angegeben worden und werden hier nur angezeigt.



< Details* Verwendung* Media Streamer Wiedergabeserver-Adresszuordnung >

Hilfe

Name REC-01

Konfigurierte IP-Adresse 192.168.173.171

IP-Adresse* 192.168.173.171

Server-Standort Hörsbach

Speichern Zurücksetzen

Abb. 159: Server - Registerkarte Details

2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die IP-Adresse aus, die im System als Standard-Adresse des Servers verwendet werden soll.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste den *Server-Standort* aus. In der Dropdown-Liste werden alle Standorte angezeigt, die in der Standort-Verwaltung angelegt wurden.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, wenn die Eingaben korrekt sind.

Registerkarte Verwendung

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Verwendung*, um die Verwendungszwecke zu konfigurieren.



Da ein Server für mehrere Aufzeichnungslösungen verwendet werden kann, sind alle Verwendungszwecke aufgeführt. Beachten Sie, dass einige Verwendungszwecke für bestimmte Aufzeichnungslösungen nicht greifen. Bei einer Chat-Aufzeichnung können Sie beispielsweise die Audioanalyse oder eine Wiedergabe per Telefon nicht verwenden.



Abb. 160: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

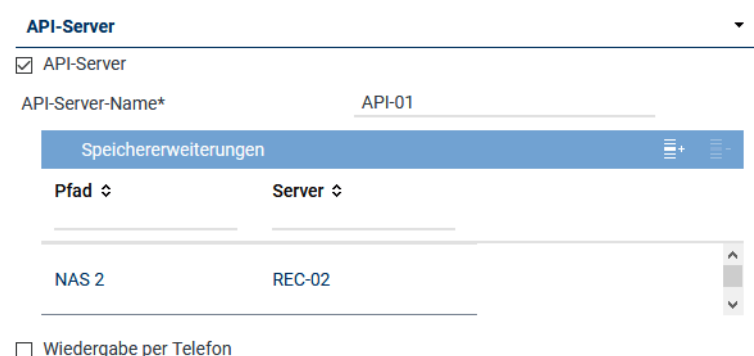




Abb. 161: Gruppenfeld API-Server

Der ASC-API-Server ist ein Dienst innerhalb der Neo-Software.


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

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

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|------------------------------------|--|
| <i>API-Server</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den ASC-API-Server zu starten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>Damit der ASC-API-Server auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie die Einstellungen in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen, siehe Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung", S. 154.</p> |
| <i>API-Server-Name</i> | <p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des API-Servers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p> |
| <i>Liste Speichererweiterungen</i> | <p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen", S. 145. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p> |
| <i>Wiedergabe per Telefon</i> | <p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden Neo-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> Applikation POWERplay Pro Applikation POWERplay Instant Replay-Modul <p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angestellten-Modul oder im Telefone-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p> |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-----------|---|
| | HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer", S. 152 . Dazu muss mindestens 1 PBX im System konfiguriert sein. |

Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
2. Wählen Sie eine oder mehrere Speichererweiterungen aus.
Falls Sie mehrere Speichererweiterungen auswählen oder eine Auswahl zurücknehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

| Speichererweiterung für Wiedergabe | | | | |
|------------------------------------|--------|--------|------------------------|----------|
| Gerätetyp ↕ | Name ↕ | Pfad ↕ | Freier Speicherplatz ↕ | Server ↕ |
| NAS | NAS 2 | NAS 2 | | REC-02 |

Zeilen pro Seite 20 1 - 1 von 1

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 162: Speichererweiterung auswählen

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

Gruppenfeld Audioanalyse

Audioanalyse

☒ Emotionserkennung

Audiodaten streamen von* REC-01 + -

Abb. 163: Gruppenfeld Audioanalyse

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------------|---|
| <i>Emotionserkennung</i> | Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Emotionserkennung für die Audioanalyse zu aktivieren. <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Die Mandanten können die Funktion der Emotionserkennung nutzen. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------------------|---|
| <i>Audiodaten streamen von</i> | <p>Wenn die Funktion Emotionserkennung aktiviert ist, wird der Parameter zur Auswahl des entsprechenden Servers aktiv.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste der verfügbaren Server den Server, von dem die Audiodaten zur Emotionserkennung gestreamt werden sollen. |

Tab. 36: Audioanalyse konfigurieren

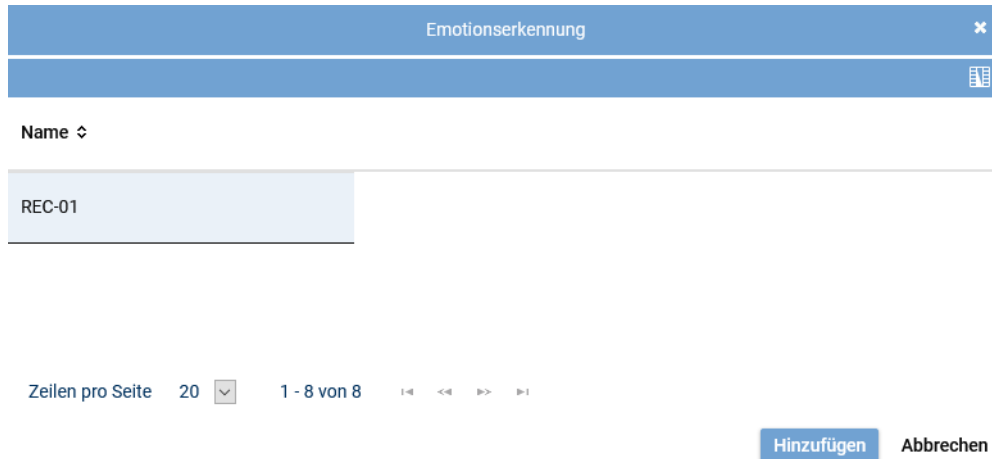


Abb. 164: Server für die Emotionserkennung auswählen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um den markierten Server zu übernehmen.

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

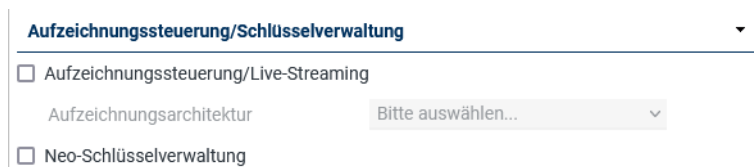


Abb. 165: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--|--|
| <i>Aufzeichnungssteuerung/Live-Streaming</i> | Die externe Aufzeichnungssteuerung wird bei dieser Aufzeichnungslösung nicht unterstützt. |
| <i>Neo-Schlüsselverwaltung</i> | <p>Die Funktion dient der kundenspezifischen Verschlüsselung der Aufzeichnungen. Um die Bedingungen für die Schlüsselverwaltung konfigurieren zu können, müssen Sie das Kontrollkästchen <i>Neo-Schlüsselverwaltung</i> aktivieren.</p> <p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn die Lizenz <i>ASC_KEY_MANAGEMENT</i> vorhanden ist.</p> <p>Weitere Informationen zur Konfiguration der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i> und in der Installationsanleitung <i>Installation Dongle Manager</i>.</p> |

Tab. 37: Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren

Gruppenfeld Datenverarbeitung

Datenverarbeitung ▼



☒ Datenablage

☒ Daten zur Wiedergabe transferieren

Zielserver  

| Name | IP-Adresse ↕ |
|--------|-----------------|
| REC-02 | 192.168.173.172 |

☒ Daten zur Datenablage transferieren

Zielserver  

| Name | IP-Adresse ↕ |
|--------|-----------------|
| REC-03 | 192.168.173.173 |

Zeitraum aktivieren ☒

Start ▼

Ende ▼

Empfängt Daten von

Name **Nur Wiedergabe**

Keine Datensätze gefunden

☒ Archivierung



☒ Export





Wiedergabeserver ▼

☒ Import

Aufzeichnungsarchitektur ▼

Abb. 166: Gruppenfeld Datenverarbeitung


| Parameter | Wert/Beschreibung |
|---|--|
| Datenablage | Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben. |
| Daten zur Wiedergabe transferieren | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten nur zur Wiedergabe auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste Zielserver einen Server hinzufügen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Wiedergabe transferiert werden sollen. Die Daten werden auf dem Zielserver nicht gespeichert, sondern nur zum Zweck der Wiedergabe in einem Cache abgelegt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 149. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen ein API-Server und ein Replay Server konfiguriert wurde.</p> |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--|---|
| <i>Daten zur Datenablage transferieren</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten zum Speichern auf einen anderen Server transferieren möchten.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielserver kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 149. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie den Transfer für einen bestimmten Zeitraum aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Zeitraum aktivieren</i> <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion aktiviert. Die Felder zur Eingabe der Zeitangabe werden aktiv. Wählen Sie über das Drehfeld-Steuerelement die Uhrzeit für den Zeitraum von – bis aus. <i>Zeitraum aktivieren</i> <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. <p>HINWEIS! Sobald die Funktion konfiguriert ist, können die Daten auf dem Zielserver wiedergegeben werden. Wird eine Wiedergabe angefordert, werden die Daten im Arbeitsspeicher auf dem Zielserver zwischengespeichert, auch wenn der Transfer zur Datenablage noch nicht vollzogen ist.</p> <p>HINWEIS!</p> <p>Für verteilte Systeme mit langsamer Netzwerkverbindung kann das Speicherintervall für den Datentransfer angepasst werden. Die Konfiguration des Speicherintervalls für den Datentransfer muss von einem ASC-Servicetechniker oder einer autorisierten Partnerfirma durchgeführt werden.</p> |
| <i>Empfängt Daten von</i> | <p>In dieser Tabelle werden die Server angezeigt, die Daten auf diesen Server transferieren.</p> <p>In der Spalte <i>Name</i> erscheint der Servername von dem transferiert wird.</p> <p>In der Spalte <i>Nur Wiedergabe</i> wird der Zweck des Transfers angezeigt:</p> <p> = Daten werden nur zur Wiedergabe transferiert.</p> <p> = Daten werden zur Datenablage transferiert.</p> |
| <i>Archivierung</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Archivierung</i>, wenn Sie den Server zur Archivierung nutzen möchten.</p> |
| <i>Export</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Export</i>, um den Export von diesem Server zu ermöglichen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Wiedergabeserver</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Wiedergabeserver aus, von dem die exportierten Aufzeichnungen nach dem Export wiedergegeben werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, die als Wiedergabeserver konfiguriert sind. |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|---------------|---|
| | HINWEIS! Für den Export von Neo zu Neo, müssen Sie keinen Wiedergabeserver auswählen. |
| <i>Import</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Import</i>, damit die importierten Daten auf diesen Server abgelegt werden können.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, die diese Funktion übernimmt. In der Dropdown-Liste werden alle Aufzeichnungsarchitekturen angezeigt, in denen die Funktion möglich ist. <p>HINWEIS! Falls Sie einen Server für die Importfunktion verwenden möchten, auf dem keine Aufzeichnung erfolgen soll, können Sie eine Architektur nur für den Import anlegen.</p> |

Tab. 38: Datenablage konfigurieren

Zielservers zu einer Liste hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Zielservers* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
- Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf den Sie Daten übertragen wollen.
Falls Sie mehrere Server auswählen oder eine Auswahl zurückzunehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

| Zielservers | |
|-------------|-----------------|
| Name ▲ | IP-Adresse ▼ |
| CTI-01 | 192.168.173.177 |
| RC-01 | 192.168.173.175 |
| RC-02 | 192.168.173.176 |
| REC-03 | 192.168.173.173 |
| REC-02 | 192.168.173.172 |
| REC-04 | 192.168.173.174 |

Zeilen pro Seite 20 1 - 6 von 6

Hinzufügen **Abbrechen**

Abb. 167: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen die Funktion *Datenablage* aktiviert ist.

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

Gruppenfeld Wiedergabe

Wiedergabe ▼

☒ Wiedergabe

Wiedergabeserver*



WebSocket-Port*
(max. 5 Zeichen)

API-Server* + -

Name ↕ Verbindungsstatus

Abb. 168: Gruppenfeld Wiedergabe

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--|--|
| Wiedergabe | <p>Ein Wiedergabeserver kann über das integrierte <i>Replay-Feature</i> Aufzeichnungen wiedergeben. Zur Wiedergabe sind nur die Daten verfügbar, die entweder direkt auf diesem Server aufgezeichnet wurden oder die an diesen Server entweder zur Datenablage oder nur zur Wiedergabe transferiert wurden. Die Client-Rechner des Systems können sich zum Zweck der Wiedergabe zu einem Wiedergabeserver verbinden.</p> <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Wiedergabe</i>, um die Wiedergabefunktion auf den Playern und den Telefonen nutzen zu können.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> |
| Wiedergabeserver | <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie im Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> einen Anzeigenamen eingeben, unter dem der Server als Wiedergabeserver im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym. Da der Wiedergabeserver und der API-Server unterschiedlich sein können, können Sie die Pseudonyme auch unterschiedlich benennen.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene Wiedergabeserver systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des Wiedergabeservers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p> <p>Damit der Server, der zur Wiedergabe aktiviert ist, auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding zu erreichen ist, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i>.</p> |
| WebSocket-Port (max. 5 Zeichen) | Geben Sie hier den Port ein, über den die Daten zur Wiedergabe im <i>POWERplay</i> Web übertragen werden sollen. |
| Liste API-Server | <p>Hier können Sie API-Server hinzufügen, die der Wiedergabeserver nutzen kann. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf einem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen API-Server ausgedehnt.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-----------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 151. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen. |

Tab. 39: Wiedergabe konfigurieren


Such- und Wiedergabefunktionen



Um die Such- und Wiedergabefunktionen über **LCR** und Wiedergabe per Telefon nutzen zu können, müssen Sie in der Applikation System Configuration im Angestellten-Modul die Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsberechtigungen einrichten. Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *Benutzerverwaltung* für Mandanten.

API-Server zu einer Liste hinzufügen

Der Wiedergabeserver benötigt die Dienste eines **API-Servers**. Die Konfiguration sollte wie folgt erfolgen:

- Wenn der Wiedergabeserver auf einem Server mit einem lokalen **API-Server** läuft, muss dieser nicht unbedingt zugewiesen werden, da der Wiedergabeserver immer zuerst den lokalen **API-Server** anspricht.
 - Wenn der Wiedergabeserver auf einem separaten Server läuft, müssen Sie mindestens einen **API-Server** zuweisen, den der Wiedergabeserver ansprechen kann.
 - Wenn mehrere **API-Server** im Netzwerk zur Verfügung stehen, können Sie zusätzlich zum lokalen **API-Server** weitere **API-Server** zuweisen. Die zugewiesenen **API-Server** werden der Reihe nach abgearbeitet, deshalb sollte der lokale **API-Server** immer an erster Stelle stehen.
- Um einen **API-Server** zuzuordnen, klicken Sie in der Symbolleiste der Liste **API-Server** auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
 - Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf dem der **API-Dienst** läuft.



API-Server

Name ↕

CTI-01

RC-01

RC-02

REC-01

REC-04

REC-03

Zeilen pro Seite 20 1 - 7 von 7

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 169: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der [API-Dienst](#) installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 143](#).

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

Gruppenfeld Virtualisierung

Virtualisierung

☐ VM ohne Trusted License

Abb. 170: Gruppenfeld Virtualisierung

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------------------|--|
| <i>VM ohne Trusted License</i> | <p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn das System in einer virtuellen Umgebung läuft und keine <i>TRUSTED_VIRTUALIZATION</i>-Lizenz eingespielt ist.</p> <p>Wenn Sie das Kontrollkästchen <i>VM ohne Trusted License</i> aktivieren, wird die Registerkarte <i>Keystore/Virtualisierung</i> aktiv und muss befüllt werden.</p> <p>Dort können Sie folgende Optionen konfigurieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>licensing.asc.de</i> Tragen Sie diese Domäne ein, erfolgt keine Schlüsselverwaltung. <i>IP-Adresse des DongleMan</i> Wenn Sie die IP-Adresse des Dongle-Managers eintragen, können Sie die Schlüsselverwaltung aktivieren. |

Tab. 40: Virtualisierung konfigurieren



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.



Für die *Virtualisierung* ohne eine Internetverbindung ist eine Trusted License erforderlich.

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Registerkarte Media Streamer

- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Media Streamer*.

In dieser Registerkarte können Sie für die Funktionalitäten *Wiedergabe per Telefon* und *Last Call Repeat Facility* die Konfiguration des Media Streamers konfigurieren.



Die Registerkarte *Media Streamer* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe per Telefon* aktiviert ist.

[Details*](#)
[Verwendung*](#)
[Media Streamer*](#)
[Wiedergabeserver-Adresszuordnung](#)

PBX +

| | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|------------|
| PBX | PBX | ▼ |
| Extension* (max. 18 Zeichen) | 123456 | |
| Media Streamer IP-Adresse* | 192.168.169.192 | ▼ |
| Minimaler Port | 24000 | |
| Maximaler Port | 24099 | |
| Transportprotokoll | UDP | ▼ |
| Port für SIP-Signalisierung | 5062 | |
| Benutzername | | |
| Passwort | | |
| PBX-IP-Adresse | | |
| PBX-Port | 5060 | |
| Registrierung erforderlich | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Ablauf der SIP-Registrierung | 3600 | Sekunde(n) |

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 171: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

| | |
|----------------------------------|---|
| PBX | <p>PBX, der der Media Streamer zugeordnet werden soll.</p> <p>Wählen Sie eine PBX aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle PBX angezeigt, die im System angelegt wurden.</p> <p>Falls noch keine PBX im System angelegt ist, können Sie über die blaue Leiste PBX eine PBX anlegen.</p> |
| Extension | <p>Extension, die dem Media Streamer zugewiesen werden soll. Dies ist ein Pflichtfeld, ohne diese Eingabe kann die Konfiguration nicht abgespeichert werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 8000 ein.</p> |
| Media Streamer IP-Adresse | <p>IP-Adresse, über die der Austausch der Audiodaten und die SIP-Kommunikation erfolgen soll.</p> <p>Wählen Sie eine IP-Adresse aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle IP-Adressen des Servers angezeigt.</p> |
| Minimaler Port | <p>Geben Sie hier den niedrigsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Wählen Sie einen geraden Zahlenwert.</p> |
| Maximaler Port | <p>Geben Sie hier den höchsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Wählen Sie einen ungeraden Zahlenwert.</p> <p>Ein Portbereich von 100 (z. B. 24000-24099) ist ausreichend für 50 Lizenzen. Der Portbereich sollte doppelt so groß sein wie die Anzahl der vorhandenen Lizenzen.</p> |

| | |
|-------------------------------------|--|
| | HINWEIS! Der Portbereich darf einen Wert von 64 nicht unterschreiten. |
| <i>Transportprotokoll</i> | <p>Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die SIP-Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie UDP aus der Dropdown-Liste aus.</p> |
| <i>Port für SIP-Signalisierung</i> | <p>Geben Sie hier den Port für die SIP-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: 5062</p> |
| <i>Benutzername</i> | Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am SIP -Server ein. |
| <i>Passwort</i> | Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am SIP -Server ein. |
| <i>PBX-IP-Adresse</i> | Geben Sie hier die IP-Adresse des SIP -Registrars der PBX ein. |
| <i>PBX-Port</i> | <p>Geben Sie hier den Port des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 5060 ein.</p> |
| <i>Registrierung erforderlich</i> | <p>Stellen Sie hier ein, ob die SIP-Extension an dem SIP-Registrar der PBX angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = SIP-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = SIP-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Registrierung erforderlich</i>.</p> |
| <i>Ablauf der SIP-Registrierung</i> | Geben Sie hier ein, nach welcher Zeitspanne die Registrierung erneut durchgeführt werden muss. |

Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung


1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung*. In dieser Registerkarte können Sie die Wiedergabeserver-Adresszuordnung konfigurieren. Diese Adresszuordnung wird für Server benötigt, die zur Wiedergabe aktiviert sind, damit sie von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar sind.



Die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe* aktiviert ist.

< Verwendung* Media Streamer **Wiedergabeserver-Adresszuordnung** Sch >

Wiedergabeserver-Adressen

 Wiedergabeserver-Adressen entfernen

Interne Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS) : 4040

Interne Download-URL

Externe Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS) : 4040

Externe Download-URL


Speichern Zurücksetzen

Abb. 172: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

Gruppenfeld Wiedergabeserver-Adressen

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

| | |
|---|--|
| <i>Interne Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS)</i> | Geben Sie hier entweder die IP -Adresse und den Port oder den DNS-Namen ein, unter der der Wiedergabeserver zu erreichen ist. |
| <i>Interne Download-URL</i> | Geben Sie hier die URL ein, unter der der Wiedergabeserver intern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com/</code> |
| <i>Externe Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS)</i> | Geben Sie hier entweder die IP -Adresse und den Port oder den DNS-Namen ein, unter der der Wiedergabeserver über den Browser auch von extern zu erreichen ist. Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS -Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt. |
| <i>Externe Download-URL</i> | Geben Sie die URL ein, unter der der Wiedergabeserver über den Browser auch von extern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com/</code> Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS -Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt. |

Falls Sie die Adressen entfernen möchten, klicken Sie auf das Symbol  in der Titelleiste des Gruppenfeldes.



Ist die Adresszuordnung konfiguriert, erhält der Wiedergabeserver die konfigurierte Adresse und den konfigurierten Port.

Ist die Adresszuordnung nicht konfiguriert, erhält der Wiedergabeserver die in der Registerkarte *Details* eingestellte IP-Adresse und den Standardport 4040.



Damit die Benutzer des jeweiligen Mandanten über den Browser auf den Wiedergabeserver zugreifen können, muss im Mandanten-Modul ebenfalls eine interne Adresse bzw. auch eine externe IP-Adresse oder ein DNS-Name konfiguriert werden.



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

Registerkarte Schlüsselverwaltung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Schlüsselverwaltung*.

In dieser Registerkarte können Sie Einstellungen für die Neo-Schlüsselverwaltung konfigurieren. Diese Registerkarte ist nur aktiv, wenn Sie die entsprechende Lizenz eingespielt haben und wenn Sie in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Neo-Schlüsselverwaltung* aktiviert haben.



Abb. 173: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

Schlüssel-Erzeugungsintervall

Stellen Sie hier ein, ob ein Schlüssel automatisch oder manuell generiert werden soll. Wählen Sie zwischen folgenden Optionen:

- *Alle*

Stellen Sie hier ein, in welchen Abständen ein neuer Schlüssel automatisch generiert werden soll.

Mögliche Zeitspanne: 1 bis 365 Tage

Standardwert: 365 Tage

- *Schlüssel manuell erstellen*

Stellen Sie hier ein, dass ein Schlüssel vom Mandant manuell generiert werden soll.

Alte Schlüssel, die nicht mehr zur Verschlüsselung verwendet werden, werden zunächst nur inaktiv. Sie bleiben aber in der Datenbank erhalten, da sie weiterhin zur Entschlüsselung alter Aufzeichnungen benötigt werden.

Anwendung verzögern

Stellen Sie hier bei Bedarf eine Zeitspanne ein, in der ein neuer Schlüssel noch nicht verwendet werden soll, nachdem er erzeugt wurde. Erst nach dieser Zeitspanne wird der Schlüssel tatsächlich zur Verschlüsselung verwendet.

| | |
|---|---|
| | <p>Mögliche Zeitspanne: 0 bis 14 Tage</p> <p>Standardwert: 0 Tage (neue Schlüssel werden sofort zur Verschlüsselung eingesetzt)</p> <p>Durch eine Verzögerung können Sie sicherstellen, dass der Schlüssel durch ein Datenbank-Backup erfasst wurde, bevor er tatsächlich verwendet wird.</p> |
| <i>Schlüssel-Ablaufzeitpunkt</i> | <p>Stellen Sie hier ein, ob inaktive Schlüssel nach der hier eingestellten Zeitspanne ungültig werden sollen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Schlüssel wird nie ungültig.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Schlüssel wird ungültig. Geben Sie im Eingabefeld die Zeitspanne ein, nach der der Schlüssel seine Gültigkeit verliert. Nach dieser Zeitspanne kann der Schlüssel nicht mehr verwendet werden. Sollen Aufzeichnungsdaten nach einem bestimmten Zeitraum zwingend gelöscht werden, bietet diese Option neben dem konfigurierten Löschozeitpunkt eine zusätzliche Sicherheit. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass Aufzeichnungsdaten manuell an einen Speicherort transferiert wurden, an dem der Löschomechanismus des Systems sie nicht finden kann.</p> <p>VORSICHT! Alle Aufzeichnungen, die mit einem ungültig gewordenen Schlüssel verschlüsselt wurden, sind unbrauchbar, können also nicht mehr abgespielt werden.</p> |
| <i>Im Fehlerfall automatisch...wechseln</i> | <p>Stellen Sie hier ein, ob die einfache Schlüsselverwaltung angewendet werden soll, falls die Neo-Schlüsselverwaltung nicht funktioniert (z. B. wenn der Dienst <i>DongleMan</i> ausfällt). Wenn Sie die Option nicht aktivieren, findet keine Aufzeichnung statt, solange die Neo-Schlüsselverwaltung aktiviert ist, aber nicht funktioniert.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Im Fehlerfall wird ersatzweise die einfache Schlüsselverwaltung angewendet.</p> <p><input type="checkbox"/> = Im Fehlerfall findet keine Aufzeichnung statt, solange die Neo-Schlüsselverwaltung aktiviert ist. Deaktivieren Sie in diesem Fall die Schlüsselverwaltung in der Registerkarte <i>Verwendung</i>.</p> |



Zusätzlich zu den Einstellungen in dieser Registerkarte muss jeder Mandant, der die Neo-Schlüsselverwaltung nutzen möchte, individuelle Einstellungen im Bereich seiner Benutzerverwaltung (Mandanten-Modul) vornehmen.



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

Registerkarte Keystore/Virtualisierung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Keystore/Virtualisierung*.

In dieser Registerkarte können Sie die Verbindungsdaten zum Dienst *DongleMan* für die Schlüsselverwaltung und zur Authentifizierung der *VM*-Ware konfigurieren.

Diese Registerkarte *Keystore/Virtualisierung* ist nur aktiv, wenn Sie in der *Registerkarte Verwendung* die Funktion *VM ohne Trusted License* aktiviert haben. Was bedeutet, dass Sie die Lizenzen nicht lokal eingespielt haben, sondern über eine Internetanbindung die Lizenzen über das ASC-Lizenzmanagement verwalten möchten.

Für die Schlüsselverwaltung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- *Dongle*
Sie können weiterhin Ihren bestehenden Dongle verwenden. Der Dongle Manager liest das Passwort für die Verschlüsselung aus dem Dongle aus.

In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, allerdings dem Server zugewiesen sein, auf dem der Dongle Manager läuft.

- *Dongle Manager*

In der aktuellen Version liest der Dongle Manager das Passwort für die Verschlüsselung direkt aus der Datenbank aus. Dazu müssen Sie die Verbindungsdaten zum Server eingeben, auf dem der Dongle Manager läuft.

- *ASC License Management System*

HINWEIS! Über das Lizenzmanagement können Sie keine Verschlüsselung nutzen.

Für die Lizenzierung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Ohne Internetanbindung:

- *Dongle*

Ohne Internetanbindung können Sie weiterhin Ihren Dongle als Authentifizierung verwenden.

In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, dem Server zugewiesen sein, auf dem die VM-Ware installiert ist.

In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

- *Trusted Virtualization License*

Oder Sie können eine *Trusted Virtualization License* einspielen, um die Lizenzierung zu authentifizieren, wofür Sie auch keine Internetanbindung benötigen.

In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

Mit Internetanbindung:

- *ASC License Management System*

Über das Internet können Sie die Verbindung zum Lizenzmanagement von ASC aufbauen.

Dazu müssen Sie in dieser Registerkarte die Verbindungsdaten *licensing.asc.de* eingeben.

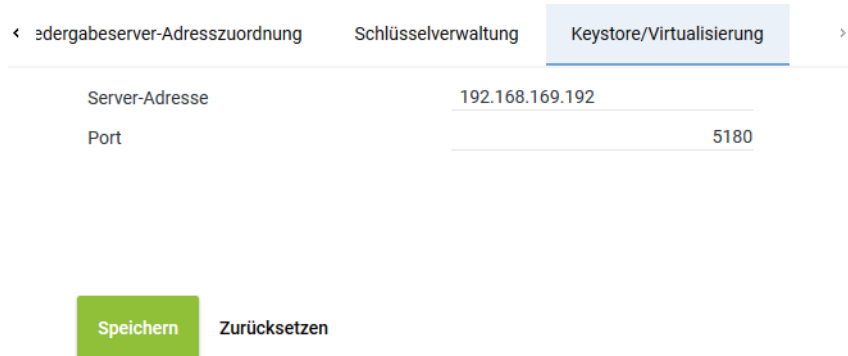


Abb. 174: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

| | |
|-----------------------|---|
| Server-Adresse | <p>Geben Sie hier die Adresse des Servers für die Verbindung an.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falls Sie die Hardware mit Neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist. • Falls Sie die VM mit Dongle ohne Neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist. • Falls Sie die VM ohne Neo-Schlüsselverwaltung nutzen, können Sie die VM auch über das ASC License Management System authentifizieren. Tragen Sie in diesem Fall folgende Adresse ein: <i>licensing.asc.de</i> |
|-----------------------|---|

- Falls Sie die [VM](#) mit *TRUSTED_VIRTUALIZATION*-Lizenz und Neo-Schlüsselverwaltung nutzen:
IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst *DongleMan* installiert ist.

Port

Geben Sie hier den Port für die Verbindung an.

5180 = Dongle Manager

8181 = ASC License Management System



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.

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

7.1.2.3.3 PBX anlegen

Die Konfiguration der PBX kann entweder über das PBX-Modul oder über das Integrations-Modul erfolgen.

In diesem Konfigurationsschritt werden die Parameter für die PBX konfiguriert, z. B. der Name, die Ortsvorwahl und die Nummer des Amtsanschlusses.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > PBX*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

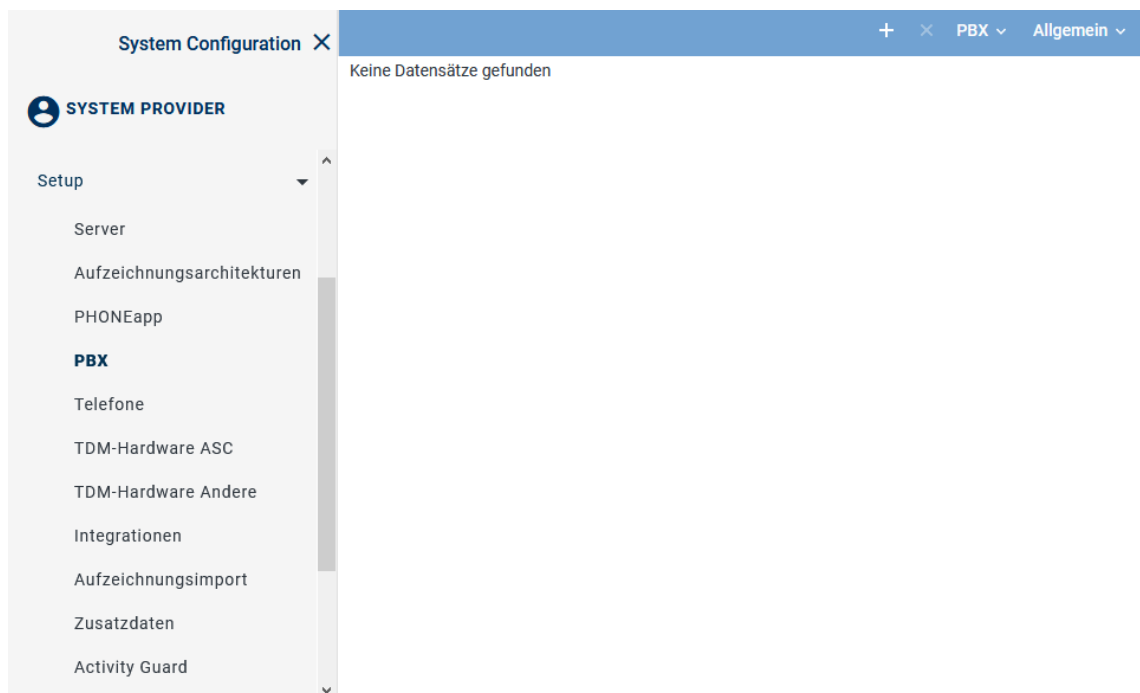


Abb. 175: PBX-Modul - Hauptansicht

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

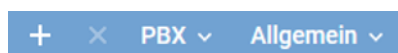
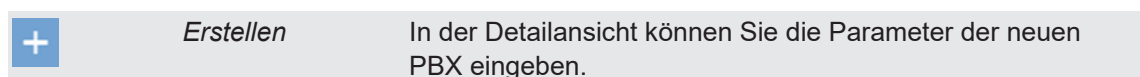



Abb. 176: Symbolleiste PBX-Modul




| | | |
|---|--|--|
|  | <i>Löschen</i> | Löscht die ausgewählte PBX-Konfiguration. Eine PBX kann nur gelöscht werden, wenn sie in keiner Konfiguration verwendet wird. |
| <i>PBX</i> | <i>Telefonkonfiguration</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie Telefone erstellen und konfigurieren können. |
| | <i>Ungenutzte Extensions verwalten</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie Extensions löschen können, die in keiner Konfiguration verwendet werden. |
| <i>Allgemein</i> | <i>Drucken</i> | Druckt die Tabelle der Hauptansicht. |
| | <i>Tabelle anpassen</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i> |
| | <i>Allgemeine Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe. |
| | <i>Modul-Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul. |



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Suchen*, *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Neue PBX erstellen

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

×

< Details*
PHONEapp-Konfiguration
Web Service >

Name* SIPREC

PBX-Typ* Universal VoIP v

Maximale Länge der Extensions 4 v

Landesvorwahl
☒ Aus Liste wählen
Deutschland (49) v
☐ Manuell eingeben

Ortsvorwahl* 6021

Nummer des Amtsanschlusses* 5963

Non Phone IPs

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Löschen

Zu ignorierende IPs

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Löschen

Zu ignorierende MACs

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Löschen

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 177: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

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

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-----------------------------------|---|
| <i>Nummer des Amtsanschlusses</i> | Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 5963. Geben Sie hier keine Extension an. |

Tab. 41: PBX anlegen

Falls Sie die komplette Rufnummer anzeigen lassen möchten, wenn Sie z. B. mehrere Telefonanlagen benutzen, mehrere Ortsvorwahlnummern verwenden oder Mobiltelefone aufzeichnen möchten, müssen Sie folgende Parameter mit dem Wert *0* konfigurieren:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------------------------|---|
| <i>Maximale Länge der Extensions</i> | Geben Sie die Anzahl <i>0</i> als Länge der Extensions an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen. |
| <i>Ortsvorwahl</i> | Geben Sie als Ortsvorwahl die Zahl <i>0</i> an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen. |
| <i>Nummer des Amtsanschlusses</i> | Geben Sie als Nummer des Amtsanschlusses die Zahl <i>0</i> an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen. |

Tab. 42: PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer

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

7.1.2.3.4 Aufzeichnungsressourcen zuordnen

Ressourcen für Mandanten

Bei Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten seine eigenen Aufzeichnungsressourcen zuordnen.

Die Zuordnung des Agenten zur Aufzeichnungsressource kann je nach Aufzeichnungsart über die Extension, über die PBX-Agenten-ID oder über die Chat-ID erfolgen. Sie können innerhalb eines Mandanten alle 3 Möglichkeiten konfigurieren. Die Konfiguration für Chat-Systeme finden Sie in der jeweiligen Anleitung der Chat-Aufzeichnung.

Ressourcen für Angestellte

In Systemen, in denen mehrere **PBX**en eingesetzt werden, können Sie dem Angestellten auch Aufzeichnungsressourcen von verschiedenen **PBX**en zuordnen.



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

Mandanten Extensions zuordnen

Wenn Sie eine Zuordnung anhand von Extensions treffen möchten, können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten Extensions zuweisen.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

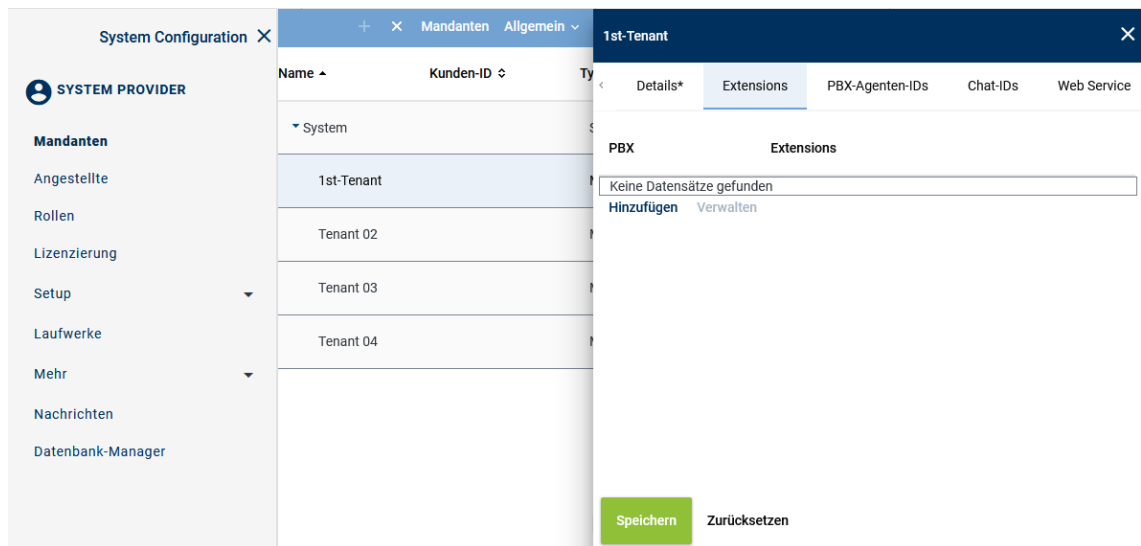
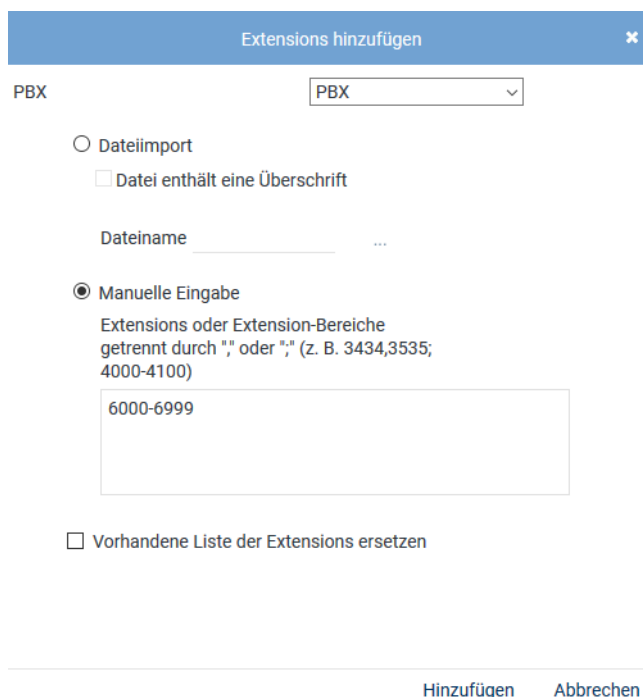


Abb. 178: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

Extensions hinzufügen

1. Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:





The 'Extensions hinzufügen' dialog box has a title bar with a close button. It contains a 'PBX' dropdown menu currently set to 'PBX'. Below this are two radio button options: 'Dateiimport' (File Import) and 'Manuelle Eingabe' (Manual Entry). The 'Dateiimport' option includes a checkbox 'Datei enthält eine Überschrift' (File contains a header) and a 'Dateiname' (Filename) field. The 'Manuelle Eingabe' option is selected and includes a text area for 'Extensions oder Extension-Bereiche getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535; 4000-4100)' with the example '6000-6999' entered. At the bottom is a checkbox 'Vorhandene Liste der Extensions ersetzen' (Replace existing list of extensions). At the bottom right are 'Hinzufügen' (Add) and 'Abbrechen' (Cancel) buttons.

Abb. 179: Mandanten Extensions zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die Extensions für diesen Mandanten konfiguriert sind.

Dateiimport Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen. Folgende Dateiformate werden unterstützt:

- ZIP

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • TXT • CSV <p>HINWEIS! Die maximale Anzahl von Extensions in einer Datei, ist aus Performanzgründen auf 2000 begrenzt. Sollten mehr Extension benötigt werden, können Sie die Anzahl auf mehrere Importvorgänge verteilen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche . • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. • Klicken Sie auf die Schaltfläche  <i>Datei hochladen</i>. |
| <i>Manuelle Eingabe</i> | <p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p> <p>Für den Import von Nummernbereichen müssen Sie für Start und Ende des Bereichs die gleiche Anzahl Stellen angeben, z. B. 1-9, 10-99, 01-20, 001-200, 4000-5000. Falls die Eingabe über mehrere Stellen nötig ist, müssen Sie führende Nullen angeben, z. B. 01-10, 010-100.</p> <p>Die Eingaben mit Ländervorwahlen als Nummernbereiche geben Sie wie folgt ein:</p> <p>+4984496800-+4984496810</p> <p>HINWEIS! Die Anzahl der Stellen der Nummern müssen gleich sein. Ergänzen Sie fehlende Stellen mit führenden Nullen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p> |
| <i>Vorhandene Liste der Extensions ersetzen</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.</p> |

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
 - ⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
- Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
 - Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
 - Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
- Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.
- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

Extensions entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (PBX), für die Sie zugewiesene Extensions entfernen möchten, aus der Liste aus.

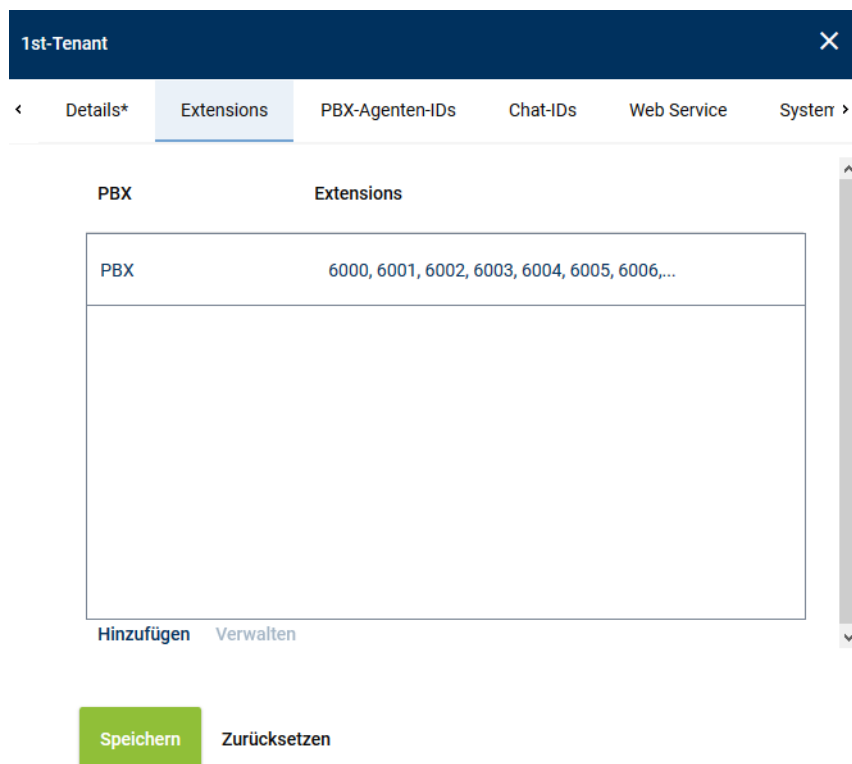


Abb. 180: Extensions entfernen

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Extensions aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere Extensions auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 181: Extensions auswählen

- Um die ausgewählten Extensions zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*. Um den Vorgang abubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Mandanten PBX-Agenten-IDs zuordnen

Wenn die Information von PBX-Agenten-IDs von der PBX geliefert werden, können Sie eine Zuordnung anhand von PBX-Agenten-IDs treffen. In diesem Fall können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten PBX-Agenten-IDs zuweisen.



In 1-Mandanten-Systemen werden die PBX-Agenten-IDs automatisch dem vom System angelegten Mandanten (1st-Tenant) zugeordnet. Die Zuordnung einer PBX-Agenten-ID zum Benutzer erfolgt im Angestellten-Modul.

Bei der Installation eines 1-Mandanten-Systems können Sie dieses Kapitel übergehen.



In Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten die PBX-Agenten-IDs manuell zuordnen, die ihm zur Verfügung stehen sollen. Dies gilt auch für Multi-Mandanten-Systeme, in denen nur 1 Mandant angelegt ist.

Die manuelle Zuordnung der PBX-Agenten-IDs ist erst möglich, wenn eine PBX angelegt wurde, da die Zuordnung PBX-bezogen erfolgt.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

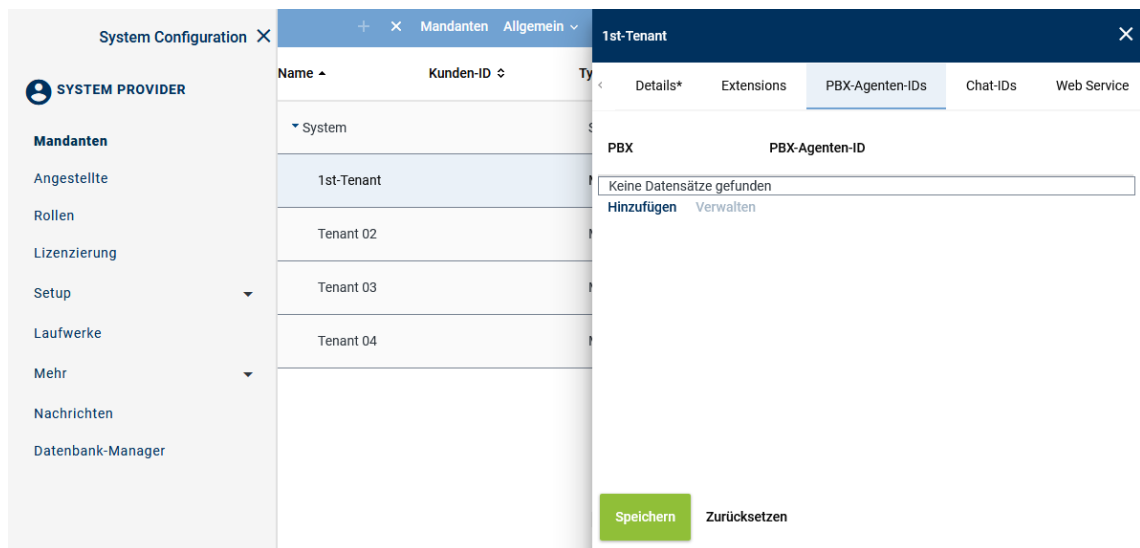


Abb. 182: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

PBX-Agenten-ID hinzufügen

- Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die PBX-Agenten-IDs zuweisen möchten.
- Klicken Sie auf die Registerkarte *PBX-Agenten-IDs*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

PBX-Agent-IDs hinzufügen
✕

PBX

PBX

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

PBX-Agent-IDs getrennt durch ";" oder ","

427agent1,427agent2

☐ Vorhandene Liste der PBX-Agent-IDs ersetzen

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 183: Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die PBX-Agenten-IDs für diesen Mandanten konfiguriert sind.

| | |
|--|---|
| <i>Dateiimport</i> | <p>Wählen Sie die Option, um PBX-Agenten-IDs aus einer vorhandenen CSV-Datei zu importieren und der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzuzufügen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die CSV-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der CSV-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine CSV-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei hochladen</i>. |
| <i>Manuelle Eingabe</i> | <p>Wählen Sie diese Option, um PBX-Agenten-IDs manuell einzugeben.</p> <p>Die einzelnen PBX-Agenten-IDs können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p> |
| <i>Vorhandene Liste der PBX-Agenten-IDs ersetzen</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der PBX-Agenten-IDs zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die PBX-Agenten-IDs der ausgewählten PBX.</p> |

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten PBX-Agenten-IDs aller PBXen werden behalten und die neuen PBX-Agenten-IDs werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die PBX-Agenten-IDs werden in der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzugefügt.
6. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
7. Die konfigurierten PBX-Agenten-IDs erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

PBX-Agenten-ID entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (**PBX**), für die Sie zugewiesene PBX-Agenten-IDs entfernen möchten, aus der Liste aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere PBX-Agenten-IDs aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere PBX-Agenten-IDs auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 184: PBX-Agenten-IDs auswählen

4. Um die ausgewählten PBX-Agenten-IDs zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.
Um den Vorgang abubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.1.2.3.5 Zusatzdaten konfigurieren

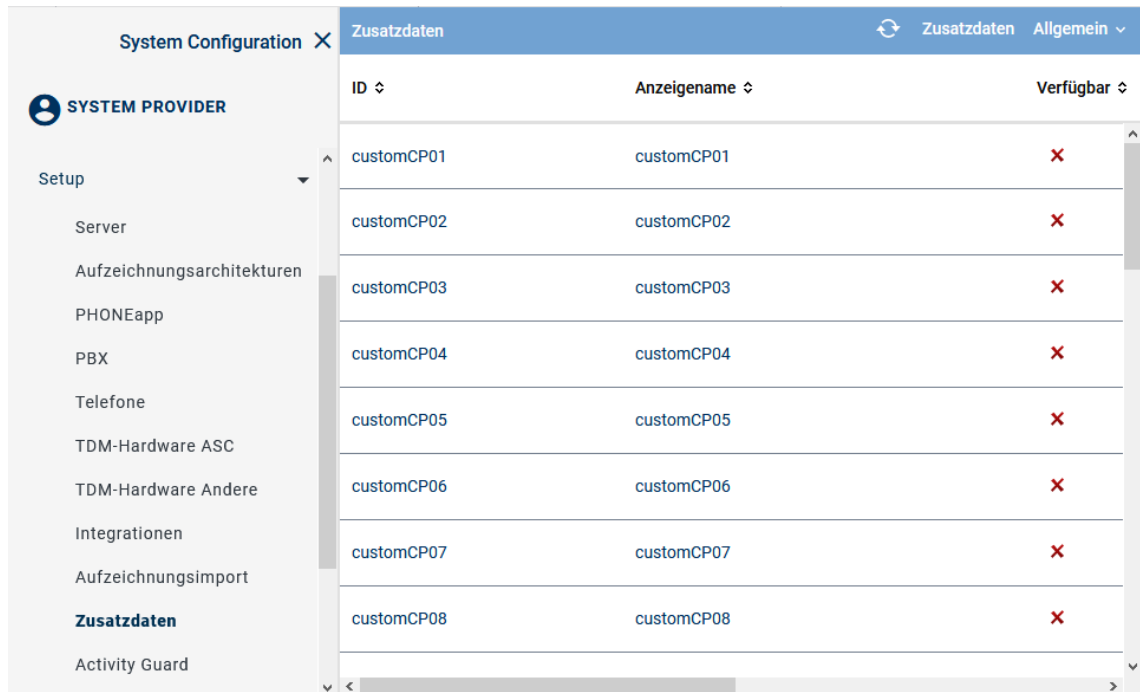
Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Metadaten in Neo den CustomCP-Feldern zuordnen, damit die Daten dahin getaggt und abgespeichert werden.



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden keine Zusatzdaten aus dem *SIP-Header* extrahiert. Die **SIPREC** Metadaten werden mit einem **XML**-Dokument mitgeliefert. Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. Die individuellen Zusatzdaten, die dann aus der Datei ausgelesen werden können, können Sie hier im Zusatzdaten-Modul konfigurieren. Erst dann können Sie die Zusatzdaten in der Integration bei den Globalen Aufzeichnungseinstellungen in der *Registerkarte SIP-Header Tagging* zuordnen.

Damit die Felder zur Auswahl in der Dropdown-Liste erscheinen, müssen diese im Zusatzdaten-Modul konfiguriert werden.

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

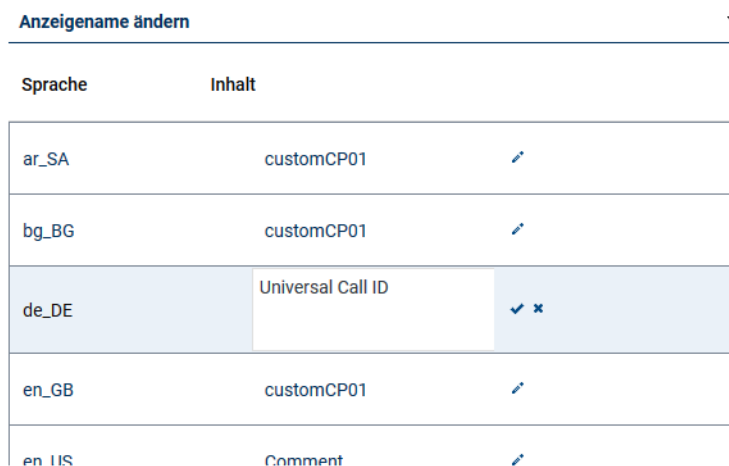


| ID | Anzeigename | Verfügbar |
|------------|-------------|-----------|
| customCP01 | customCP01 | X |
| customCP02 | customCP02 | X |
| customCP03 | customCP03 | X |
| customCP04 | customCP04 | X |
| customCP05 | customCP05 | X |
| customCP06 | customCP06 | X |
| customCP07 | customCP07 | X |
| customCP08 | customCP08 | X |

Abb. 185: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

2. Markieren Sie einen Datensatz.
⇒ In der Detailansicht erscheinen die Informationen, die Sie konfigurieren können.

Anzeigenamen ändern



| Sprache | Inhalt |
|---------|-------------------|
| ar_SA | customCP01 |
| bg_BG | customCP01 |
| de_DE | Universal Call ID |
| en_GB | customCP01 |
| en_US | Comment |

Abb. 186: Zusatzdaten konfigurieren

1. Um den Anzeigenamen zu ändern, klicken Sie auf den Stift in der Zeile der Sprache, die Sie ändern möchten.
2. Geben Sie einen Anzeigenamen ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.

Verfügbarkeit

| Verfügbarkeit | |
|--|-------------------------------------|
| Verfügbar | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Editierbar | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Externe Aufzeichnungssteuerung | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <div>Speichern</div> <div>Zurücksetzen</div> | |

Abb. 187: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

1. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.
2. Um das Datenfeld in den Such- und Wiedergabe-Applikationen nachträglich editierbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Editierbar*.
3. Um das Datenfeld für die externe Aufzeichnungssteuerung nutzen zu können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Externe Aufzeichnungssteuerung*. Diese Option ist nur verfügbar, wenn im *Server-Modul* in der Registerkarte *Verwendung* die Aufzeichnungssteuerung aktiviert ist.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.



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

7.1.2.3.6 Integration anlegen für All-in-one Parallel Recording

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

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

Abhängig von der Aufzeichnungslösung müssen Sie zusätzlich IP-Adressen, Ports, Protokolle, Sniffer-Karten, CTI-Verbindungsdaten, Telefone, Monitorpunkte und ggf. Erweiterungen konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Integrationen*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

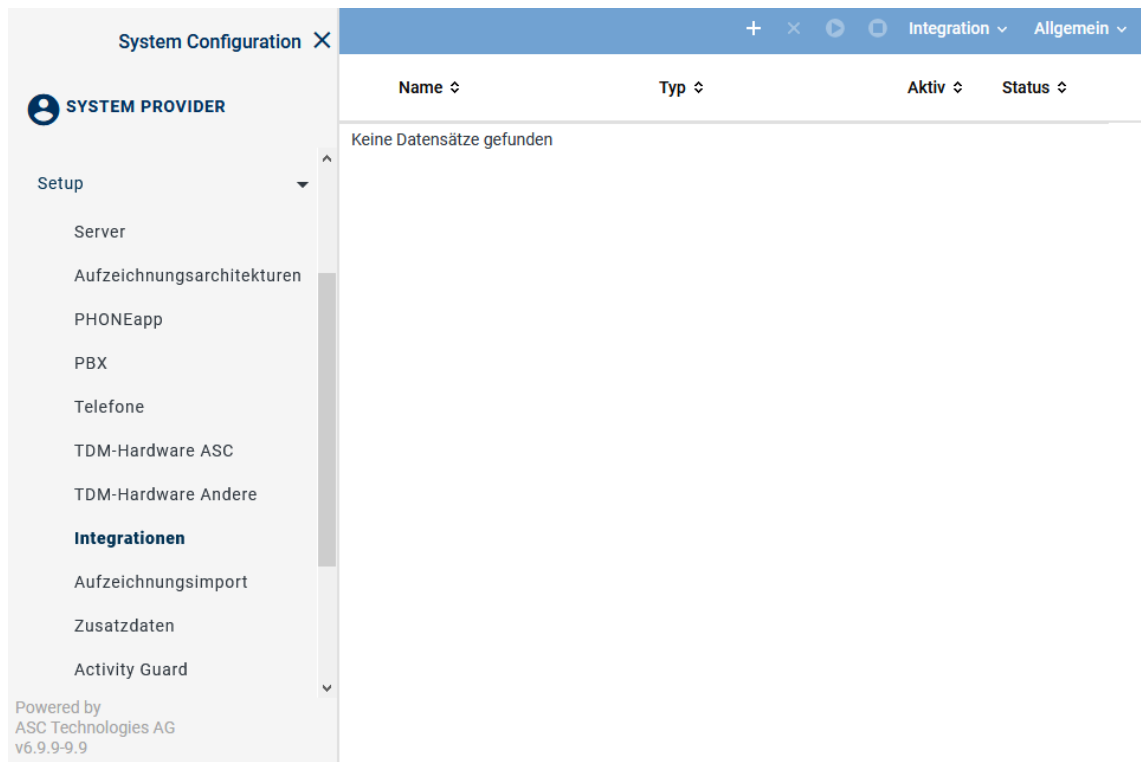




Abb. 188: Integrationen - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden folgende Informationen angezeigt:





| | |
|---------------|--|
| Name | Name der Integration |
| Typ | Typ der Integration |
| Aktiv | <p>Zeigt an, ob die Integration aktiviert ist und zur Aufzeichnung verwendet wird.</p> <p>✓ = Integration ist aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Integration ist nicht aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  aktiviert werden.</p> |
| Status | <p>Zeigt an, ob die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde.</p> <p>✓ = Konfiguration ist vollständig</p> <p>✗ = Konfiguration ist unvollständig</p> |

Symbolleiste des Integrations-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 189: Symbolleiste Integrationen-Modul

| | | |
|---|---------------------|--|
|  | Erstellen | Öffnet die Detailansicht, damit Sie eine neue Integration anlegen können. |
|  | Löschen | Löscht die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur gelöscht werden, wenn sie deaktiviert ist. |
|  | Aktivieren | Aktiviert die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur aktiviert werden, wenn sie vollständig konfiguriert ist. |
|  | Deaktivieren | Deaktiviert die ausgewählte Integration. Damit unterbrechen Sie die laufenden Aufzeichnungen. |

| | | |
|----------------------|------------------------------|---|
| <i>Integrationen</i> | <i>Grammatik importieren</i> | Über diesen Menüpunkt können Sie eine kundenspezifisch angepasste Grammatik importieren, die Sie dann im Konfigurationsschritt für die CTI-Verbindungsdaten konfigurieren können. |
| <i>Allgemein</i> | <i>Allgemeine Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe. |
| | <i>Modul-Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul. |

Grammatik importieren

In Abhängigkeit der eingesetzten Telefonanlage werden Konversationsereignisse unterschiedlich signalisiert.

Eine Grammatik erkennt und verarbeitet die Ereignisse, die bei einem Anruf vorkommen, wie z. B. Klingeln, Abheben, Rückfrage, Auflegen. Eine Grammatik enthält Regeln, die für die Übersetzung anschlussspezifischer Gesprächsinformation und Gesprächszustände in ein anschlusneutrales Format erforderlich sind.

- Um eine neue Grammatik zu importieren, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Integration > Grammatik importieren*.
⇒ Das Fenster *Datei hochladen* erscheint.

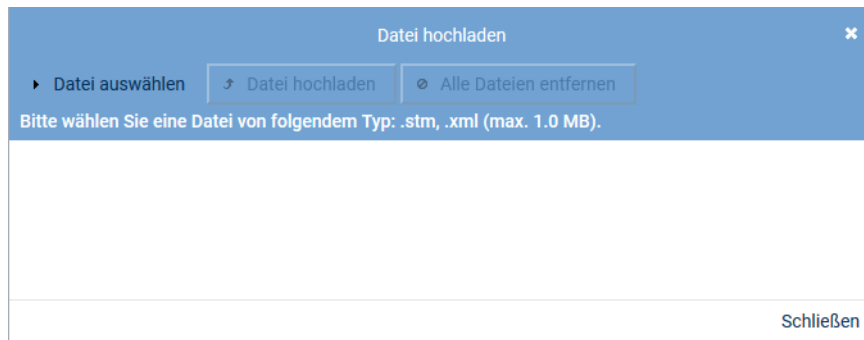


Abb. 190: Datei auswählen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.
- Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Grammatik vom Dateityp *.stm* oder *.xml* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.
⇒ Die ausgewählte Datei erscheint im Fenster *Datei hochladen*.

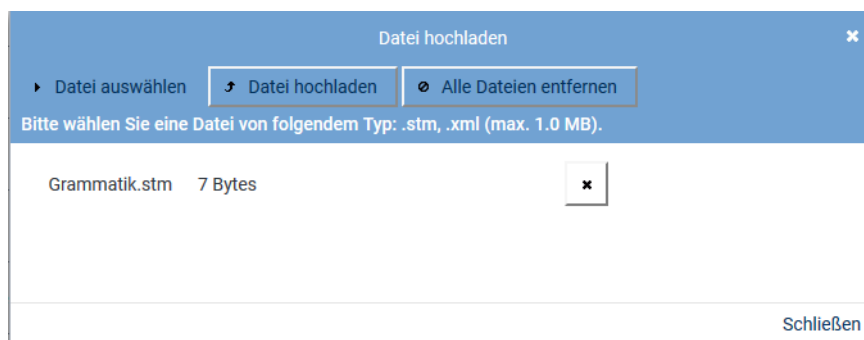


Abb. 191: Grammatik hochladen

- Um eine ausgewählte Datei aus der Liste zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei entfernen* neben der entsprechenden Datei.
Um die Datei hochzuladen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei hochladen*.
⇒ Das Fenster schließt sich und in der Hauptansicht erscheint eine Meldung, dass die Datei erfolgreich hochgeladen wurde.

Integrationstyp zuordnen


1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*), um eine neue Integration zu erstellen.
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Integrationstyp*.




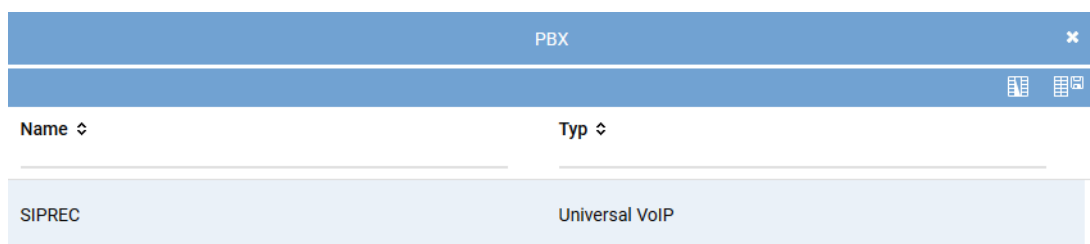
Abb. 192: Integrationstyp anlegen



2. Geben Sie folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert |
|------------------------|---|
| <i>Name</i> | Geben Sie in das Eingabefeld einen sprechenden Namen für die Integration ein. Dieser Name dient als Kennung dieser Integration im System. |
| <i>Integrationstyp</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste <i>Integrationstyp</i> den Eintrag <i>SIP active</i> aus. |

Tab. 43: Integrationstyp anlegen

3. Um die PBX zuzuordnen, klicken Sie hinter dem Feld *PBX* auf die Schaltfläche .
⇒ Das Fenster *PBX* erscheint.



Zeilen pro Seite 20  1 - 2 von 2 

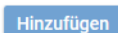

 

Abb. 193: PBX auswählen

4. Wählen Sie die entsprechende *PBX* aus der Liste der verfügbaren Telefonanlagen aus.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

Aufzeichnungsarchitektur zuordnen für All-in-one Parallel Recording

1. Klicken Sie in der Detailansicht unten rechts auf die Schaltfläche *Weiter*.
⇒ Die Registerkarte *Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

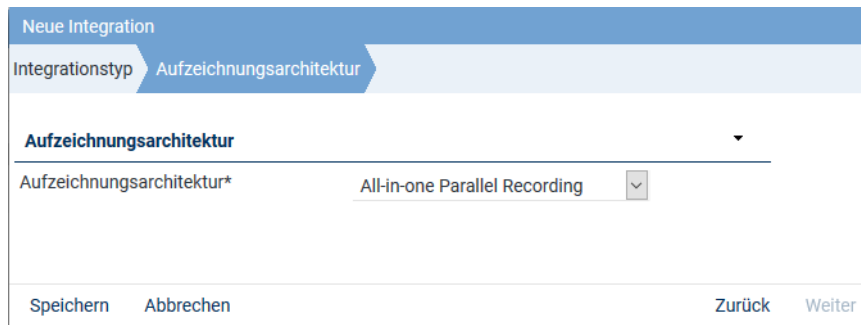


Abb. 194: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Parallel


2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Aufzeichnungsarchitektur* die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus.



In der Dropdown-Liste erscheinen nur aktivierte Aufzeichnungsarchitekturen, in denen der passende Integrationstyp konfiguriert ist.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
⇒ Die Integration erscheint jetzt in der Hauptansicht.

Konfigurationsschritte

1. Klicken Sie vor dem Namen der neuen Integration auf das Symbol , um die Konfiguration der Integration zu vervollständigen.
⇒ Folgende Konfigurationsschritte erscheinen:

| SIPREC | | SIP active | | |
|--|--|---------------|--|---|
| Schritt | | Konfiguration | | |
| Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren | | ✓ | |  |
| Globale Aufzeichnungseinstellungen | | ✗ | |  |
| Aufzeichnungsserver konfigurieren | | ✗ | |  |
| Erweiterung konfigurieren | | ✓ | |  |
| Sonstige Einstellungen konfigurieren | | ✓ | |  |

Abb. 195: Konfigurationsschritte der Integration

Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

Die Sektion *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* wurde mit den vorherigen Schritten bereits konfiguriert.



1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Konfiguration anzuzeigen.
⇒ In der Detailansicht erscheint der Konfigurationsschritt mit der Information der hinterlegten Aufzeichnungsarchitektur.



Abb. 196: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um Änderungen zu speichern und den Konfigurationsschritt zu beenden.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*, um den Konfigurationsschritt ohne Änderungen zu beenden.

Globale Aufzeichnungseinstellungen für All-in-one Parallel Recording

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Globale Aufzeichnungseinstellungen* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen* erscheint.

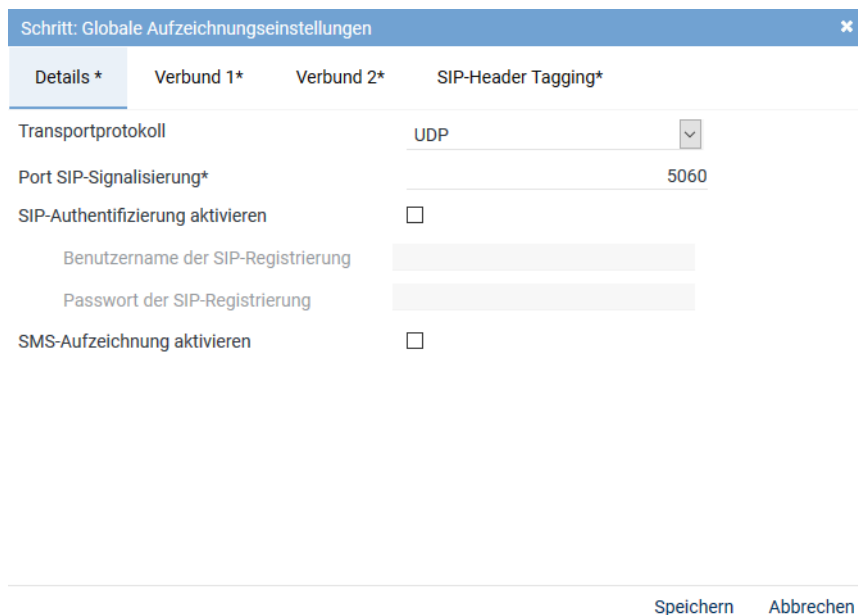


Abb. 197: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - All-in-one Parallel Recording

2. Stellen Sie in der Registerkarte *Details* folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------------------|---|
| <i>Transportprotokoll</i> | Wählen Sie hier das Transportprotokoll <i>UDP</i> für die SIP-Signalisierung zwischen dem Aufzeichnungsserver und der PBX aus. |
| <i>Port SIP-Signalisierung</i> | Geben Sie den Port für die <i>SIP</i> -Signalisierung ein, auf dem der Aufzeichnungsserver die Signalisierung erwartet. Standardwert für <i>UDP</i> und <i>TCP</i> ist <i>5060</i> . |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|---|---|
| | Standardwert mit TLS-Verschlüsselung ist 5061. HINWEIS! Wenn Sie mehrere Integrationen nutzen möchten, müssen Sie für jede Integration einen anderen SIP-Port konfigurieren. HINWEIS! Wenn Sie für die Wiedergabe einen Media Streamer nutzen möchten, konfigurieren Sie dafür auch einen anderen SIP-Port. Falls es zu Problemen in der Kommunikation zum Media Streamer kommt, kann dies sonst Auswirkungen auf die Aufzeichnung haben. |
| <i>SIP-Authentifizierung aktivieren</i> | Deaktivieren Sie diese Option für diese Aufzeichnungslösung. |
| <i>SMS-Aufzeichnung aktivieren</i> | Diese Funktion wird bei dieser Aufzeichnungslösung nicht unterstützt. |

Tab. 44: Globale Aufzeichnungseinstellungen

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Registerkarten Verbund

In einer parallelen Aufzeichnung können Sie Verbindungen zu verschiedenen PBXen konfigurieren.

- Wählen Sie die Registerkarte *Verbund 1*, um die Verbindung zur PBX 1 zu konfigurieren.

Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen ✕

| | | | |
|---------------------------|-------------------|-------------------------------------|---------------------|
| Details * | Verbund 1* | Verbund 2* | SIP-Header Tagging* |
| PBX-Verbindung aktivieren | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| PBX-IP-Adresse* | | 192.168.170.178 | |
| PBX-Port* | | 5060 | |

Speichern Abbrechen

Abb. 198: Verbund 1 konfigurieren

| Parameter | Beschreibung |
|----------------------------------|---|
| <i>PBX-Verbindung aktivieren</i> | Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Verbindungsdaten zu konfigurieren. Wenn die Option aktiviert ist, werden die Eingabefelder für die IP-Adresse und den Port aktiv. |
| <i>PBX-IP-Adresse</i> | Geben Sie hier die IP-Adresse der PBX für den ersten Verbund ein. |
| <i>PBX-Port</i> | Geben Sie hier den Port der PBX ein, über den mit dieser PBX kommuniziert werden soll. |

- Wählen Sie die Registerkarte *Verbund 2*, um die Verbindung zur PBX 2 zu konfigurieren.

Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen
✕

Details *

Verbund 1*

Verbund 2*

SIP-Header Tagging*

PBX-Verbindung aktivieren

☒

PBX-IP-Adresse*

192.168.170.178

PBX-Port*

5060

[Speichern](#) [Abbrechen](#)

Abb. 199: Verbund 2 konfigurieren

| Parameter | Beschreibung |
|----------------------------------|---|
| <i>PBX-Verbindung aktivieren</i> | Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Verbindungsdaten zu konfigurieren. Wenn die Option aktiviert ist, werden die Eingabefelder für die IP-Adresse und den Port aktiv. |
| <i>PBX-IP-Adresse</i> | Geben Sie hier die IP-Adresse der PBX für den zweiten Verbund ein. |
| <i>PBX-Port</i> | Geben Sie hier den Port der PBX ein, über den mit dieser PBX kommuniziert werden soll. |

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Registerkarte *SIP-Header Tagging*



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden keine Zusatzdaten aus dem *SIP-Header* extrahiert. Die **SIPREC** Metadaten werden mit einem **XML**-Dokument mitgeliefert. Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. Die individuellen Zusatzdaten, die dann aus der Datei ausgelesen werden können, können Sie im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und danach in der Registerkarte *SIP-Header Tagging* zuordnen.

- Falls Sie das *SIP-Header Tagging* konfigurieren möchten, wählen Sie die Registerkarte *SIP-Header Tagging*.

Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen

Details * Verbund 1* Verbund 2* SIP-Header Tagging*

SIP-Header Konferenz-Initiator* FROM_HEADER

SIP-Header Konferenz-Teilnehmer

TO_HEADER
CONTACT_HEADER
FROM_HEADER
DIVERSION_HEADER
X_CISCO_RECORDING
CUSTOM_HEADERS

Zusatzdaten SIP-Header

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Löschen

Speichern Abbrechen

Abb. 200: Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren

- Falls Sie individuelle Zusatzdaten konfigurieren möchten, die Sie zuvor im Zusatzdaten-Modul definiert haben, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen* in der Sektion *Zusatzdaten*.
⇒ Das Fenster *SIP-Zusatzdaten* erscheint.

SIP-Zusatzdaten

Zusatzdaten* Universal Call ID

SIP-Header*

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 201: SIP-Zusatzdaten



In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Konfiguration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

- Stellen Sie folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------|---|
| <i>Zusatzdaten</i> | Wählen Sie den Anzeigenamen des Feldes aus der Dropdown-Liste aus, wohin die Information des SIP-Headers ausgegeben werden soll. |
| <i>SIP-Header</i> | Wenn Sie Zusatzdaten verwenden möchten, muss die Zuordnung des Tag-Namen in der Datei <i>siprecmapping.xml</i> konfiguriert sein. Dann können Sie hier den Tag-Namen angeben, aus dem die Information extrahiert werden soll. |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-----------|---|
| | Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. |


Tab. 45: SIP-Konversationsparameter konfigurieren

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um das Fenster zu schließen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Konfiguration in diesem Schritt zu beenden.

Aufzeichnungsserver für All-in-one Parallel Recording konfigurieren

Damit die parallele Aufzeichnung reibungslos funktioniert, müssen Sie für beide Aufzeichnungsserver einen Portbereich definieren. Der Bereich kann bei beiden Aufzeichnungsservern gleich sein. Bitte achten Sie aber darauf, dass der Portbereich innerhalb des freigeschalteten Portbereiches in der Firewall liegt, siehe dazu auch die Communication Matrix in den Installationsvoraussetzungen.

Diese Konfiguration erfolgt im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren*.

- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren* erscheint.

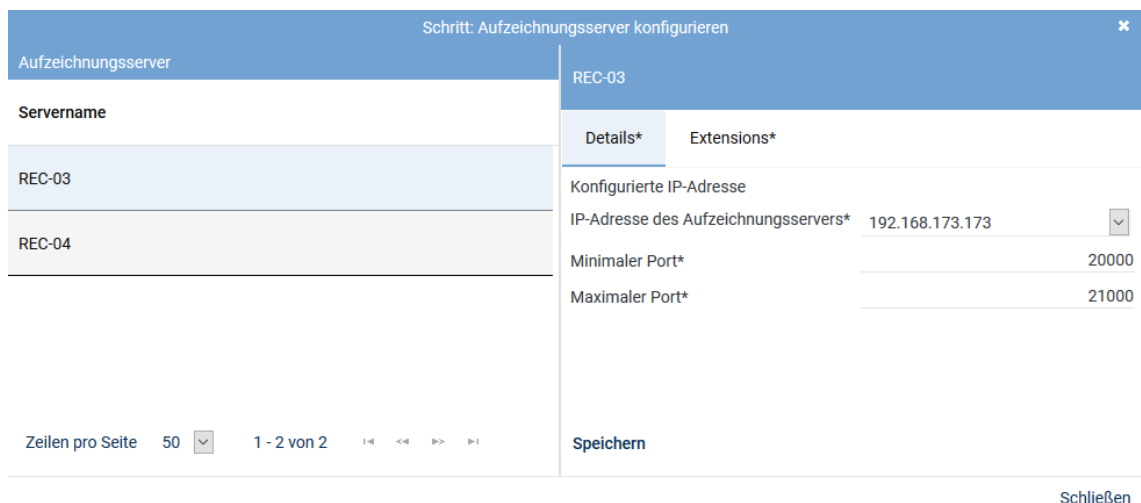


Abb. 202: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

- Stellen Sie in der Registerkarte *Details* folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--|---|
| <i>Konfigurierte IP-Adresse</i> | Hier wird die IP-Adresse angezeigt, die für diesen Aufzeichnungsserver konfiguriert ist und über die die aufzuzeichnenden Daten empfangen werden. |
| <i>IP-Adresse des Aufzeichnungsservers</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine der verfügbaren IP-Adressen des Aufzeichnungsservers für die Aufzeichnungsdaten aus. |
| <i>Minimaler Port</i> | Geben Sie hier den niedrigsten Port der Port-Range ein, der an der PBX konfiguriert ist und über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 20000. |
| <i>Maximaler Port</i> | Geben Sie hier den höchsten Port ein, der an der PBX konfiguriert ist und über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 21000. |

Tab. 46: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie 4 Ports einplanen, da für den RTP-Empfang nur gerade Ports verwendet werden.

Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie außerdem mehr Speicherplatz einplanen.



Wenn Sie mehrere aktive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* für jede Integration einen anderen Portbereich konfigurieren.

Registerkarte *Extensions*

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.

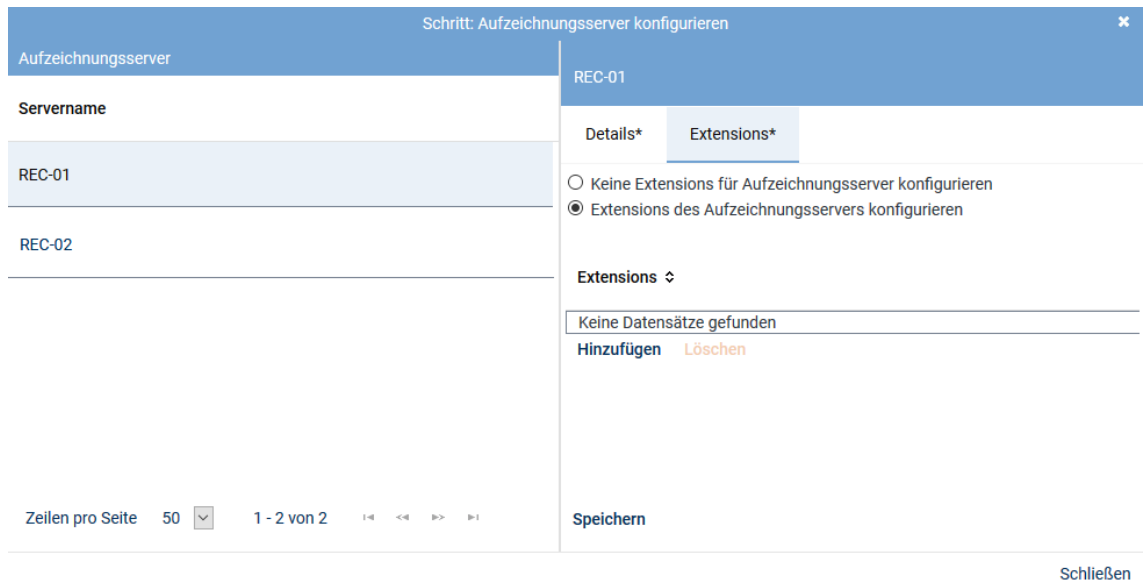


Abb. 203: Registerkarte *Extensions*

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

| | |
|---|--|
| <i>Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren</i> | Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie in der PBX keine Extensions für den Aufzeichnungsserver konfiguriert haben. |
| <i>Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren</i> | Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie in der PBX Extensions für den Aufzeichnungsserver konfiguriert haben und fügen Sie die Extensions hinzu. |

2. Um Extensions hinzuzufügen, klicken Sie in der Tabelle *Extensions* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das Fenster *Extensions hinzufügen* erscheint.

Extensions hinzufügen ✕

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche
getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;
4000-4100)

9999

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 204: Extensions hinzufügen

3. Geben Sie im Fenster *Extensions hinzufügen* entweder eine einzelne Extension oder einen Extension-Bereich ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver an der Telefonanlage registrieren soll.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
5. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
6. Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren ✕

| Aufzeichnungsserver | REC-03 |
|---|---|
| <p>Servername</p> <div style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">REC-03</div> <div style="padding: 5px;">REC-04</div> | <div style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Details*</div> <div style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Extensions*</div> <p><input type="radio"/> Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren</p> <p><input checked="" type="radio"/> Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren</p> <p>Extensions ⇅</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 9999 </div> <p style="margin-bottom: 5px;"> Hinzufügen Löschen </p> <p>Speichern</p> |

Zeilen pro Seite 50 v 1 - 2 von 2
[|<](#) [<<](#) [>>](#) [|>](#)

[Schließen](#)

Abb. 205: Hinzugefügte Extensions

7. Wiederholen Sie die Schritte für jeden weiteren Server. Konfigurieren Sie für jeden Server eine eigene Extension bzw. einen eigenen Extension-Bereich, je nach dem, wie er erreicht werden kann.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Erweiterung konfigurieren



Die Verwendung der Erweiterung in der Integration ist optional. Der Status der Konfiguration dieses Konfigurationsschrittes steht standardmäßig auf *Keine Auswahl* und ist damit vollständig konfiguriert. Sie können die Integration auch ohne die Verwendung einer Erweiterung aktivieren und nutzen.

Falls Sie eine erweiterte Applikation einsetzen, können Sie in diesem Konfigurationsschritt die erforderliche Grammatik in der entsprechenden Version auswählen. Zusätzlich können Sie die Verbindungsdaten und die Zusatzdaten konfigurieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.



Es werden nur die Erweiterungen angezeigt, für die eine Lizenz im System eingespielt ist.

Erweiterung konfigurieren für Sparkassen FI ISP (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von CTIconnect for Sparkassen FI ISP im deutschsprachigen Raum und muss nur konfiguriert werden, wenn die Erweiterung verwendet wird.



Die Erweiterung kann nicht in einer Failover-Architektur verwendet werden. Die Applikation Sparkassen FI ISP kann sich nur auf eine IP-Adresse verbinden.

Die Integration läuft in Kombination mit einer Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der Dienst CTIconnect for Sparkassen FI ISP empfängt von der PBX die Zusatzdaten und schickt diese an den Aufzeichnungsserver. Zusätzlich wird die Entscheidung zur Aufzeichnung, die vom Benutzer am Endgerät initiiert wird, über CTIconnect for Sparkassen FI ISP verarbeitet und an den Aufzeichnungsserver geschickt.

Sparkassen FI Interaktive Service Plattform

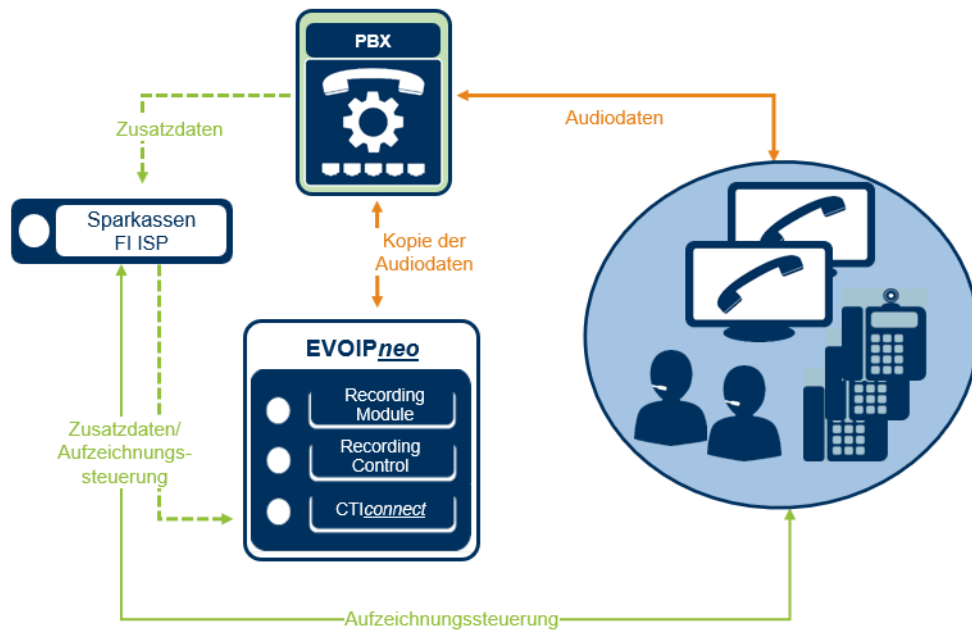



Abb. 206: Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Sparkassen FI ISP*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren ✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Sparkassen FI ISP

CTIconnect-Modul

| | | |
|-------------------|--------------------|--|
| Typ | CTIconnect passive | |
| Grammatikname* | ISP Sparkassen FI | ▼ |
| Grammatikversion* | 1.00.05 | ▼ |

Verbindungsdaten ▼

| | | |
|----------------|--|------|
| Listener Port* | | 3468 |
|----------------|--|------|

Zusatzdaten ▼

| | | |
|---------------------------|-------------------|--|
| ID des Call Centers | Call Center ID | ▼ |
| ID des Calls aus Genesys | Universal Call ID | ▼ |
| Anmeldename des Kunden | User name | ▼ |
| Name des Kunden | Customer name | ▼ |
| Personennummer des Kunden | Kunden-ID | ▼ |

Freie Zuordnung +

| | | |
|--|--------------------|--|
| <input style="width: 90%;" type="text"/> | Bitte auswählen... | ▼ - |
| <input style="width: 90%;" type="text"/> | Bitte auswählen... | ▼ - |
| <input style="width: 90%;" type="text"/> | Bitte auswählen... | ▼ - |

Speichern
Abbrechen

Abb. 207: Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|------------------|--|
| Typ | Wird automatisch gefüllt. |
| Grammatikname | Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus. |
| Grammatikversion | Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus. |

Tab. 47: CTIconnect-Modul konfigurieren



Für die Aufzeichnungssteuerung über die Erweiterung der Sparkassen FI ISP ist mindestens die Grammatikversion 1.00.05 erforderlich. Sollte die Grammatik in der Version noch nicht vorhanden sein, können Sie diese Grammatik importieren. Siehe [Kapitel "Grammatik importieren", S. 172](#).

Gruppenfeld Verbindungsdaten

Stellen Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* folgenden Parameter ein, die IP-Adresse zur PBX muss nicht eingegeben werden, da sich die PBX auf unseren Aufzeichnungsserver verbindet:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|----------------------|---|
| <i>Listener Port</i> | Geben Sie hier den Port an, auf den sich die Erweiterung verbindet, z. B. 3468. |

Tab. 48: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten



Diese Erweiterung wird nur im deutschsprachigen Raum eingesetzt, deshalb sind die Zusatzdaten auch nur in Deutsch verfügbar. Die Bezeichnungen der Felder beziehen sich auf die Belegung der Strings, die von der Schnittstelle geliefert werden.

Beim Einsatz von CTIconnect for Sparkassen FI ISP werden folgende Zusatzdaten mit dem Protokoll mitgeliefert:

- *ID des Call Centers*
- *ID des Calls aus Genesys*
- *Anmeldename des Kunden*
- *Name des Kunden*
- *Personennummer des Kunden*

Zusätzlich werden außerdem noch folgende Zusatzdaten mitgeliefert, die immer in der Auswahl der Dropdown-Liste aufgeführt sind, ohne dass diese in dem Zusatzdaten-Modul eigens dafür konfiguriert werden müssen:

- *Transaktions-ID*
- *Kunden-ID*


Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern zuzuordnen.



Abb. 208: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)

⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.

5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Erweiterung konfigurieren für Genesys T-Server (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von Genesys T-Servern und muss nur konfiguriert werden, wenn Sie Genesys T-Server verwenden.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der CTIconnect-Dienst empfängt vom Genesys Configuration Server die Information welchem Genesys T-Server die Monitorpunkte zugeordnet sind. Die Monitorpunkte müssen sich an dem jeweiligen Genesys T-Server registrieren. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der jeweilige Genesys T-Server alle Konversationsereignisse und Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

CTIconnect for Genesys T-Server

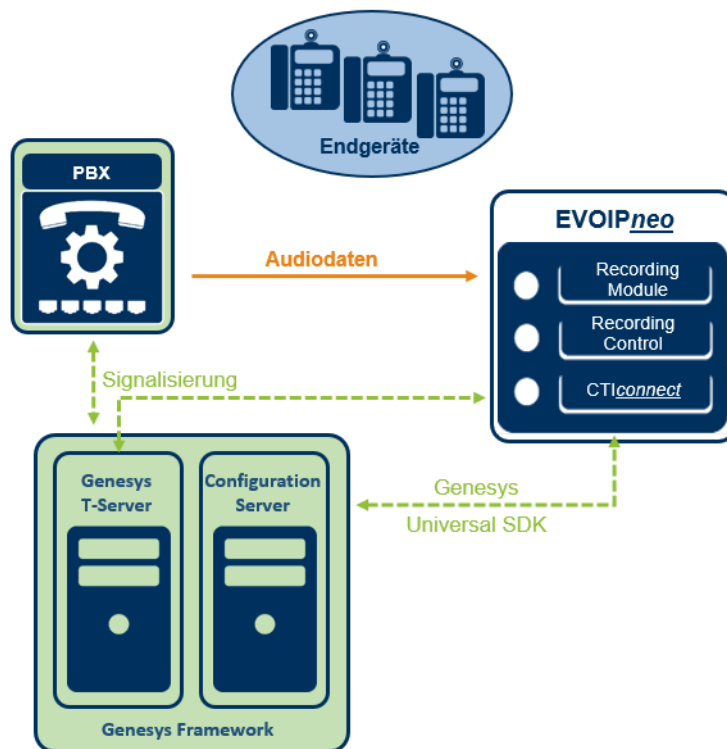


Abb. 209: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)"](#), S. 386.

Die Genesys-Erweiterung verwendet zur eindeutigen Identifikation der aufzuzeichnenden Konversationen entweder eine eindeutige Call-ID oder die Extension, um die aufzuzeichnenden Konversationen eindeutig zu identifizieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.

Für die Verwendung von CTIconnect for Genesys T-Server wird ein Genesys Framework mit T-Servern und Genesys Configuration Servern benötigt.


Standardmäßig ist als Identifier das Genesys-Datenfeld *CallID* voreingestellt. Falls von der Genesys-Erweiterung ein anderes Datenfeld zur internen Steuerung herangezogen werden soll, kann dies in der Konfigurationsdatei *basic.pif.properties* eingestellt werden.

Konfigurationsdatei für Genesys-Erweiterung anpassen

Die Auswahl des Datenfeldes, das von der Genesys-Erweiterung verwendet werden soll, erfolgt über den Parameter *pifgenesys.call_identifier*.

1. Um den Identifier anzupassen, wechseln Sie im Windows Explorer in den Pfad *C:\ASC Product Suite\data\CTIConnectForGenesysT*
2. Öffnen Sie die Datei *basic.pif.properties*.
3. Geben Sie für den Parameter *pifgenesys.call_identifier* das entsprechende Datenfeld ein.
4. Speichern Sie die Änderungen in der Datei ab.
5. Starten Sie nach der Änderung die Aufzeichnungsarchitektur neu.

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Genesys T-Server*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Genesys T-Server

CTIconnect-Modul

| | |
|---------------------------|---|
| Typ | CTIconnect passive |
| Grammatikname* | standard ▼ |
| Grammatikversion* | 1.15.00 ▼ |
| T-Server-Redundanz* | HAconnect ▼ |
| Config-Server-Redundanz* | Warm Standby ▼ |
| T-Server-Applikationsname | <input type="text"/> |
| T-Server-Passwort | <input type="password"/> |

Verbindungsdaten ▼

Configuration Server: Name

192.168.169.178

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten ▼

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen...
▼

-

Speichern
Abbrechen

Abb. 210: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|----------------------------------|---|
| <i>Typ</i> | Hier wird der Typ des CTI <u>connect</u> -Moduls angezeigt |
| <i>Grammatikname</i> | Wählen Sie die entsprechende Grammatik aus. |
| <i>Grammatikversion</i> | Wählen Sie die entsprechende Grammatikversion aus. |
| <i>T-Server-Redundanz</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz |
| <i>Config-Server-Redundanz</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz |
| <i>T-Server-Applikationsname</i> | Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist. Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTI <u>connect</u> -Modul am Genesys T-Server anmelden soll. Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein. |
| <i>T-Server-Passwort</i> | Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist. Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTI <u>connect</u> -Modul am Genesys T-Server anmelden soll. Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein. |

Tab. 49: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

| | |
|-------------------------------------|--|
| Configuration Server: Name* | <input type="text" value="192.168.169.178"/> |
| Configuration Server: Port* | <input type="text" value="2020"/> |
| Configuration Server: Benutzername* | <input type="text" value="default"/> |
| Configuration Server: Passwort* | <input type="password" value="••••••••"/> |
| Applikationsname* | <input type="text" value="default"/> |
| Mandantenname* | <input type="text" value="Resources"/> |

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 211: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|---|---|
| <i>Configuration Server: Name</i> | Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Rechners ein, auf dem der Genesys Configuration Server läuft. |
| <i>Configuration Server: Port</i> | Geben Sie hier den Port des Genesys Configuration Servers ein. |
| <i>Configuration Server: Benutzername</i> | Geben Sie hier den Benutzernamen für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein. |
| <i>Configuration Server: Passwort</i> | Geben Sie hier das Passwort für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein. |
| <i>Applikationsname</i> | Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver am Genesys Configuration Server anmeldet. Standard ist <i>default</i> . |
| <i>Mandantenname</i> | Geben Sie hier den Namen des/der Genesys-Mandanten ein, von welchen die Konfigurationsdaten abgefragt werden sollen. Standardeingabe ist <i>Resources</i> . Es ist die komma-separierte Eingabe von mehreren Mandanten möglich. |

Tab. 50: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von Genesys T-Server standardmäßig mitgeliefert:

- *CallID*
- *ANI*
- *CallUuid*
- *DNIS*



Weitere Zusatzdaten hängen von der Konfiguration der Genesys T-Server ab. Prüfen Sie die Liste *AttributeUserData* in den Tracefiles, um festzustellen, welche weiteren Zusatzdaten von den Genesys T-Servern geliefert werden. Setzen Sie bei der Konfiguration von kundenspezifischen Zusatzdaten den Zusatz *UserData* vor den Zusatzdatentyp, z. B. für *RTargetAgentGroup* müssen Sie *UserDataRTargetAgentGroup* konfigurieren.


Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.


1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern zuzuordnen.



Abb. 212: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Sonstige Einstellungen konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
 - ⇒ Das Fenster Schritt: *Sonstige Einstellungen* erscheint

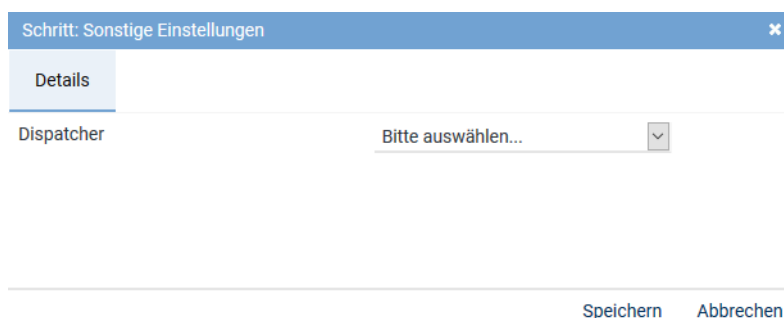


Abb. 213: Sonstige Einstellungen konfigurieren

2. Stellen Sie folgenden Parameter ein:


| Parameter | Beschreibung |
|-------------------|---|
| <i>Dispatcher</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das zuvor angelegte Zusatzdatenfeld aus, mit dem die Teilnehmerinformation verknüpft werden soll. |





In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

Integration aktivieren

Die Integration kann erst aktiviert werden, wenn die Konfiguration vollständig ist.




Wenn nicht alle Konfigurationsschritte vollständig durchgeführt wurden, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*Unvollständig*).

Wenn die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde, erscheint in der Zeile des jeweiligen Schrittes in der Spalte *Konfiguration* das Symbol  (*Vollständig*).

Sind alle Einstellungen vollständig, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*OK*).

| SIPREC | | SIP active |  |  |
|--|--|------------|---|---|
| Schritt | Konfiguration | | | |
| Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren |   | | | |
| Globale Aufzeichnungseinstellungen |   | | | |
| Aufzeichnungsserver konfigurieren |   | | | |
| Erweiterung konfigurieren |   | | | |
| Sonstige Einstellungen konfigurieren |   | | | |

Abb. 214: Integration aktivieren

1. Markieren Sie die Integration in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*), um die Integration zu aktivieren.
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Aktiv*).






| + ×   Integration v Allgemein | | | |
|---|------------|---|---|
| Name | Typ | Aktiv | Status |
|  SIPREC | SIP active |  |  |

Abb. 215: Aktivierte Integration



Falls Sie mehrere Telefonanlagen einsetzen, können Sie mehrere Integrationen mit der gleichen Aufzeichnungsarchitektur anlegen und aktivieren.



Falls Sie den Testzeitraum nutzen und nach dessen Ablauf keine gültige Lizenzdatei im System vorhanden ist, werden alle Integrationen deaktiviert. Nachdem Sie eine gültige Lizenzdatei eingespielt haben, müssen Sie die Integrationen erneut aktivieren.






Mit der Aktivierung der Standardkonfiguration startet eine Bulk-Aufzeichnung.

Um eine Einschränkung der Aufzeichnung auf spezielle Endgeräte zu treffen, kann der Mandant in der System Configuration den Recording Planner konfigurieren.

Integration deaktivieren/löschen

Um die Integration löschen zu können, muss diese deaktiviert sein.

- Um die Integration zu deaktivieren, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Deaktivieren*).
 ⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Inaktiv*).
 ⇒ In der Symbolleiste wird das Symbol  (*Löschen*) aktiv.







| + ×   Integration ▾ Allgemein | | | |
|---|------------|---|---|
| Name ▾ | Typ ▾ | Aktiv ▾ | Status ▾ |
|  SIPREC | SIP active |  |  |

Abb. 216: Integration deaktivieren

- Klicken auf das Symbol  (*Löschen*) und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage, um die Integration zu löschen.

7.1.2.4 Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Recording

7.1.2.4.1 Aufzeichnungsarchitektur anlegen

Beginnen Sie die Konfiguration im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul, da für die weitere Konfiguration eine aktivierte Aufzeichnungsarchitektur erforderlich ist.

Im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul werden die Aufzeichnungsserver, die Aufzeichnungsarten sowie die Integrationstypen zugeordnet.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Aufzeichnungsarchitekturen*.
 ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

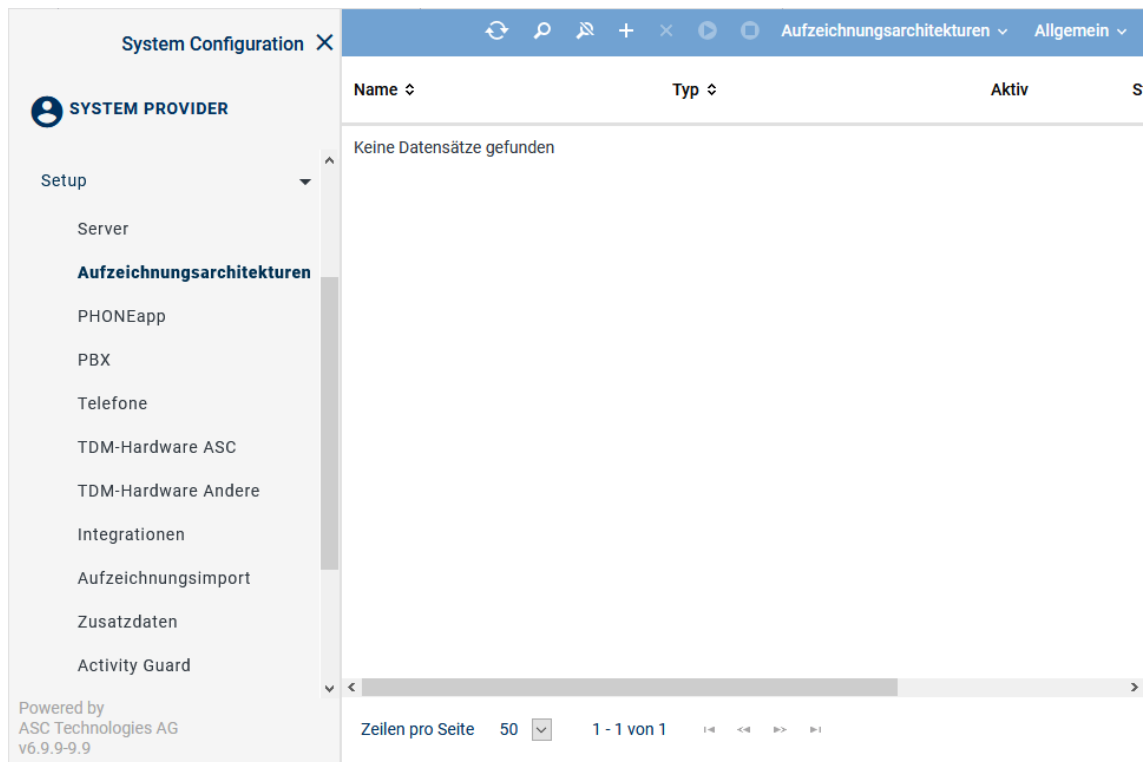





Abb. 217: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

| | |
|----------------------|---|
| Name | Name der Aufzeichnungsarchitektur |
| Typ | Typ der Aufzeichnungsarchitektur |
| Aktiv | <p>Zeigt an, ob die Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist und zur Aufzeichnung bereit ist.</p> <p>✓ = Aufzeichnungsarchitektur ist aktiv und zur Aufzeichnung bereit. Sie kann über das Symbol  (<i>Deaktivieren</i>) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (<i>Aktivieren</i>) in der Symbolleiste aktiviert werden.</p> |
| Standby aktiv | <p>Zeigt an, ob in der Aufzeichnungsarchitektur für eine oder mehrere der Aufzeichnungskomponenten der Standby-Server aktiv ist.</p> <p>✓ = Mindestens 1 Standby-Server ist aktiv.</p> <p>✗ = Es ist kein Standby-Server aktiv bzw. es wurde kein Standby-Server definiert.</p> |
| Erstelldatum | Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde. |
| Aktualisiert | Datum, an dem die Einstellungen für die Aufzeichnungsarchitektur zuletzt aktualisiert wurden. |

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Integrationstyp hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Integrationstyp* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
⇒ Das Fenster *Integrationstyp* erscheint.

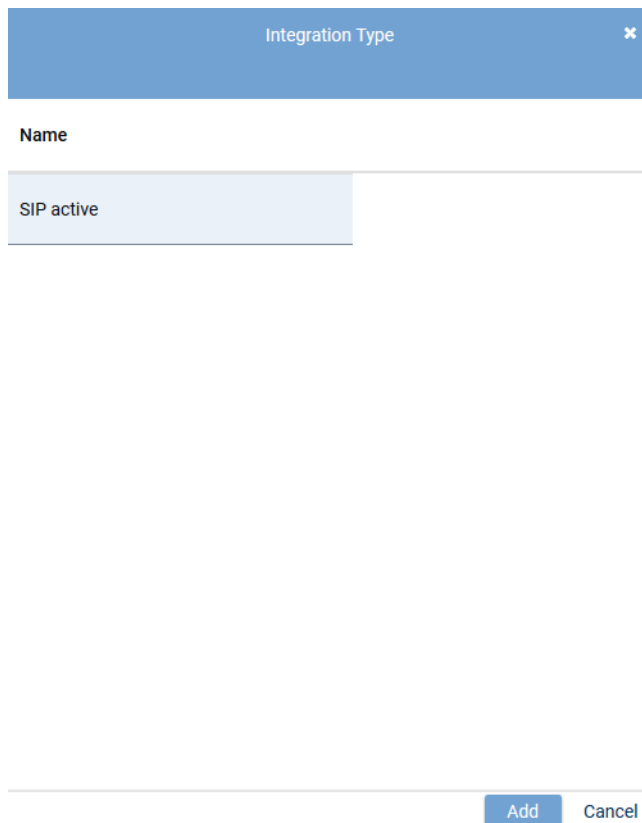


Abb. 218: Integrationstyp auswählen



Es werden nur Integrationstypen angezeigt, für die im System Lizenzen vorhanden sind und die den ausgewählten Architekturtyp unterstützen.



Sie können einer Aufzeichnungsarchitektur beliebig viele Integrationstypen zuordnen.

2. Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Integrationstypen *SIP active* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
 ⇒ Der Name des Integrationstyps erscheint nun in der Liste im Detailfenster.

Aufzeichnungsarchitektur Multi-Server Recording anlegen

Wenn es mehrere Aufzeichnungsserver gibt, die verschiedene Strecken aufzeichnen sollen, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur vom Typ *Multi-Server Recording* anlegen.


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



Abb. 219: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Recording

2. Geben Sie in das Eingabefeld *Namen* einen sprechenden Namen für die Aufzeichnungsarchitektur ein.

3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Typ* den Aufzeichnungsarchitekturtyp *Multi-Server Recording* aus.
HINWEIS! In der Dropdown-Liste sind nur die unterstützten Aufzeichnungsarchitekturtypen verfügbar.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
 ⇒ Die Eingaben erscheinen jetzt in der Detailansicht.

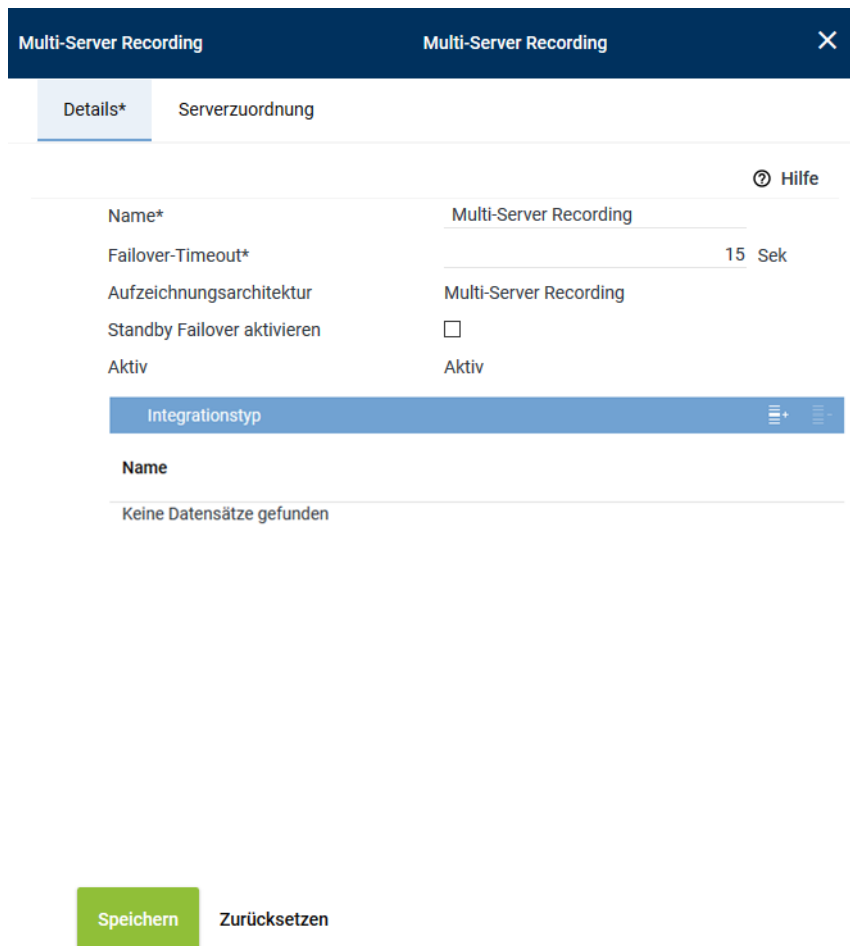



Abb. 220: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Recording

Da für die verschiedenen aktiven Aufzeichnungsserver jeweils außerdem Standby-Komponenten konfiguriert sein können, kann bei dieser Aufzeichnungsarchitektur auch ein Failover-Timeout konfiguriert werden.



Setzen Sie den Failover-Timeout auf mindestens 15 Sekunden, bis der Failover-Prozess greifen soll. Je nach Umfang der Systemarchitektur kann es sinnvoll sein, den Timeout dementsprechend noch höher einzustellen. Der Timeout bestimmt, wie lange in einem Fehlerfall gewartet wird, bis der Failover-Prozess startet. Wenn der Zustand sich in dieser Zeit wieder auf OK ändert, wird der Failover-Prozess nicht ausgelöst.

Integrationstyp hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Integrationstyp* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
 ⇒ Das Fenster *Integrationstyp* erscheint.

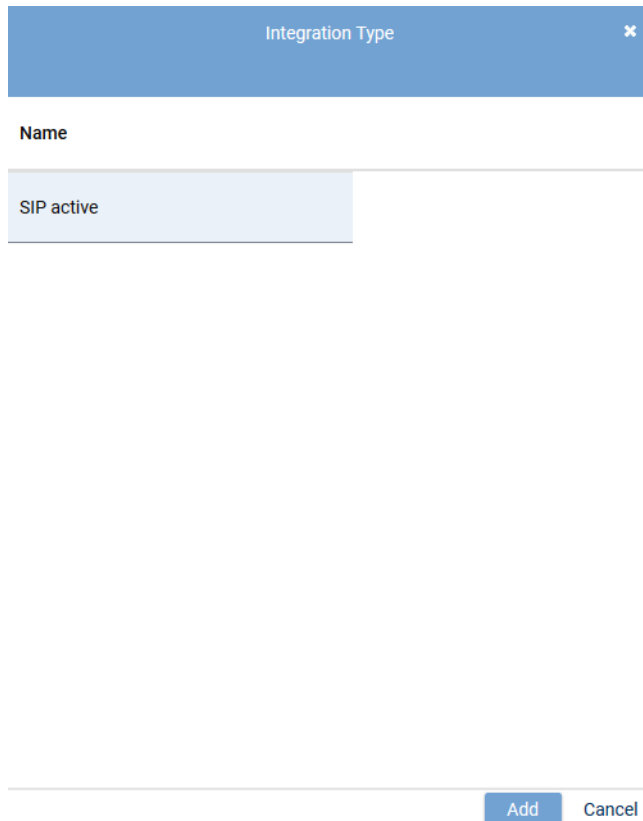


Abb. 221: Integrationstyp auswählen



Es werden nur Integrationstypen angezeigt, für die im System Lizenzen vorhanden sind und die den ausgewählten Architekturtyp unterstützen.



Sie können einer Aufzeichnungsarchitektur beliebig viele Integrationstypen zuordnen.

2. Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Integrationstypen *SIP active* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Integrationstyps erscheint nun in der Liste im Detailfenster.

Server zuordnen für Multi-Server Recording

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Serverzuordnung*, um für die Aufzeichnungsarchitektur *Multi-Server Recording* die Verteilung der Aufzeichnungskomponenten zu konfigurieren.

Gruppenfeld Recording Control und CTIconnect

Im diesem Gruppenfeld können Sie die Aufzeichnungssteuerung konfigurieren. Sie können hierfür zwei verschiedene Server konfigurieren oder den selben Server auswählen.

Multi-Server Recording
Multi-Server Recording ✕

Details*

Serverzuordnung*

▼ Recording Control und CTIconnect

| | | | |
|----------------------------------|-------|---|---|
| Recording Control* | RC-01 | + | - |
| In aktiver Architektur verwendet | Nein | | |
| CTIconnect* | RC-01 | + | - |
| In aktiver Architektur verwendet | Nein | | |

▼ Aufzeichnungsserver

← Aufzeichnungsserver
⋮ + ✎ ⋮

| Server ⇅ | Standby ⇅ |
|----------|-----------|
| REC-01 | REC-02 |

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 222: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

- Klicken Sie auf die Schaltfläche neben dem Eingabefeld *Recording Control*.
⇒ Das Fenster *Server* erscheint.


| Server | | |
|--------|-----------------|--------|
| Name ⇅ | IP-Adresse ▲ | Pfad ⇅ |
| RC-02 | 192.168.173.176 | C:\ |
| REC-01 | 192.168.173.171 | C:\ |
| REC-03 | 192.168.173.173 | C:\ |
| CTI-02 | 192.168.173.178 | C:\ |
| REC-04 | 192.168.173.174 | C:\ |
| RC-01 | 192.168.173.175 | C:\ |
| REC-02 | 192.168.173.172 | C:\ |

Zeilen pro Seite 20
1 - 8 von 8

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 223: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel


2. Wählen Sie den Server für das *Recording Control-Modul* aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
4. Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche .



Ein Server kann zwar in mehreren Aufzeichnungsarchitekturen konfiguriert werden, aber Aufzeichnungsarchitekturen mit demselben Server können Sie nicht gleichzeitig aktivieren. Falls Sie mehrere Aufzeichnungsarchitekturen gleichzeitig aktivieren möchten, müssen Sie dafür verschiedene Server einsetzen.

5. Wiederholen Sie die Schritte und wählen Sie im Eingabefeld *CTIconnect* den Server für das *CTIconnect-Modul* aus.

Gruppenfeld Aufzeichnungsserver





1. Klicken Sie in der Tabellenüberschrift *Aufzeichnungsserver* auf das Symbol .
- ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Aufzeichnungsserver hinzufügen
✕




| | | | | |
|----------------------------------|---|---|---|--|
| Primär-Server* | REC-01 | + | - | |
| In aktiver Architektur verwendet | Nein | | | |
| Standby-Server | REC-02 | + | - | |
| In aktiver Architektur verwendet | Nein | | | |
| Aufzeichnungsart | <input checked="" type="checkbox"/> VoIP/Video <input type="checkbox"/> TDM <input checked="" type="checkbox"/> Bildschirm <input type="checkbox"/> Chat | | | |

OK Abbrechen

Abb. 224: Aufzeichnungsserver hinzufügen

2. Wählen Sie hier, wie in den vorherigen Schritten beschrieben, im Eingabefeld *Primär-Server* über das Symbol  den Primär-Server aus, auf dem die Aufzeichnung aktiv laufen soll.
3. Wählen Sie im Eingabefeld *Standby-Server* über das Symbol  den Standby-Server aus, der im Fehlerfall die Aufzeichnung übernehmen soll.
4. Aktivieren Sie über die Kontrollkästchen die Aufzeichnungsart, die Sie für diese Server nutzen möchten.
HINWEIS! Sie können mehrere Aufzeichnungsarten aktivieren, wenn die Integration dafür ausgelegt ist und Sie die entsprechenden Lizenzen eingespielt haben.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um das Fenster zu schließen.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
6. Um die Zuordnung nachträglich zu bearbeiten, klicken Sie auf das Symbol .
Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf das Symbol .
7. Falls Sie weitere Aufzeichnungsserver hinzufügen möchten, wiederholen Sie die beschriebenen Schritte.

Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

1. Wenn alle Server zugeordnet sind, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
2. Markieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
3. Um die Aufzeichnungsarchitektur zu aktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Aktiv*).





| Aufzeichnungsarchitekturen v Allgemein v | | | |
|--|------------------------|---|---|
| Name ↕ | Typ ↕ | Aktiv ↕ | Standby aktiv ↕ |
| Multi-Server Recording | Multi-Server Recording |  |  |

Abb. 225: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

4. Um die Aufzeichnungsarchitektur bei Bedarf zu deaktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Deaktivieren*).
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Inaktiv*).



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



Falls Sie nachträglich eine Erweiterung für die Integration installieren, müssen Sie nach dem Einspielen der Lizenz die Aufzeichnungsarchitektur deaktivieren und erneut aktivieren.

7.1.2.4.2 Server konfigurieren

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

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Server*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

| System Configuration X | | Server v Allgemein v | |
|----------------------------|--|----------------------|-----------------|
| SYSTEM PROVIDER | | Name ^ | IP-Adresse ↕ |
| Setup | | CTI-01 | 192.168.173.177 |
| Server | | CTI-02 | 192.168.173.178 |
| Aufzeichnungsarchitekturen | | RC-01 | 192.168.173.175 |
| PHONEapp | | RC-02 | 192.168.173.176 |
| PBX | | REC-01 | 192.168.173.171 |
| Telefone | | REC-02 | 192.168.173.172 |
| TDM-Hardware ASC | | REC-03 | 192.168.173.173 |
| TDM-Hardware Andere | | REC-04 | 192.168.173.174 |
| Integrationen | | | |
| Aufzeichnungsimport | | | |
| Zusatzdaten | | | |
| Activity Guard | | | |

Abb. 226: Server - Hauptansicht

Je nach Konfiguration der Spalten werden folgende Informationen in der Hauptansicht angezeigt:

| | |
|---------------------|---|
| <i>Name</i> | Zeigt den Namen des Servers. |
| <i>IP-Adresse</i> | Zeigt die IP -Adresse des Servers. |
| <i>Pfad</i> | Zeigt den Pfad des Servers. |
| <i>Erstelldatum</i> | Datum, an dem der Server eingerichtet wurde. |
| <i>Aktualisiert</i> | Datum, an dem die Einstellungen für den Server zuletzt aktualisiert wurden. |

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Server-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

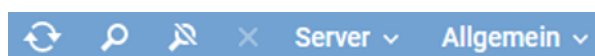







Abb. 227: Symbolleiste Server-Modul

| | | |
|---|--|--|
|  | <i>Aktualisieren</i> | Aktualisiert die Hauptansicht. |
|  | <i>Suchen</i> | Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen. Das Symbol  wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde. |
|  | <i>Suche zurücksetzen</i> | Setzt alle Suchfilter zurück, so dass in der Hauptansicht wieder alle Datensätze angezeigt werden. |
|  | <i>Löschen</i> | Löscht die ausgewählte Serverkonfiguration. Diese Funktion ist dazu gedacht, die Serverkonfiguration zu löschen, wenn die Hardware eines Servers entfernt wurde und keine Verbindung mehr zum Neo-System besteht. |
| Server | <i>Server-Standorte verwalten</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 201 . |
| | <i>NTP-Server verwalten</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können. |
| | <i>Synchronisationskonfigurationen verwalten</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Synchronisationskonfigurationen verwalten können. |
| Allgemein | <i>Tabelle anpassen</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i> |
| | <i>Allgemeine Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe. |
| | <i>Modul-Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul. |



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Suchen*, *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Server-Standorte verwalten

Sie können eine Liste der Server-Standorte anlegen und verwalten. In der Registerkarte *Details* können Sie diese Standorte den Servern zuordnen.

Server-Standort hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.

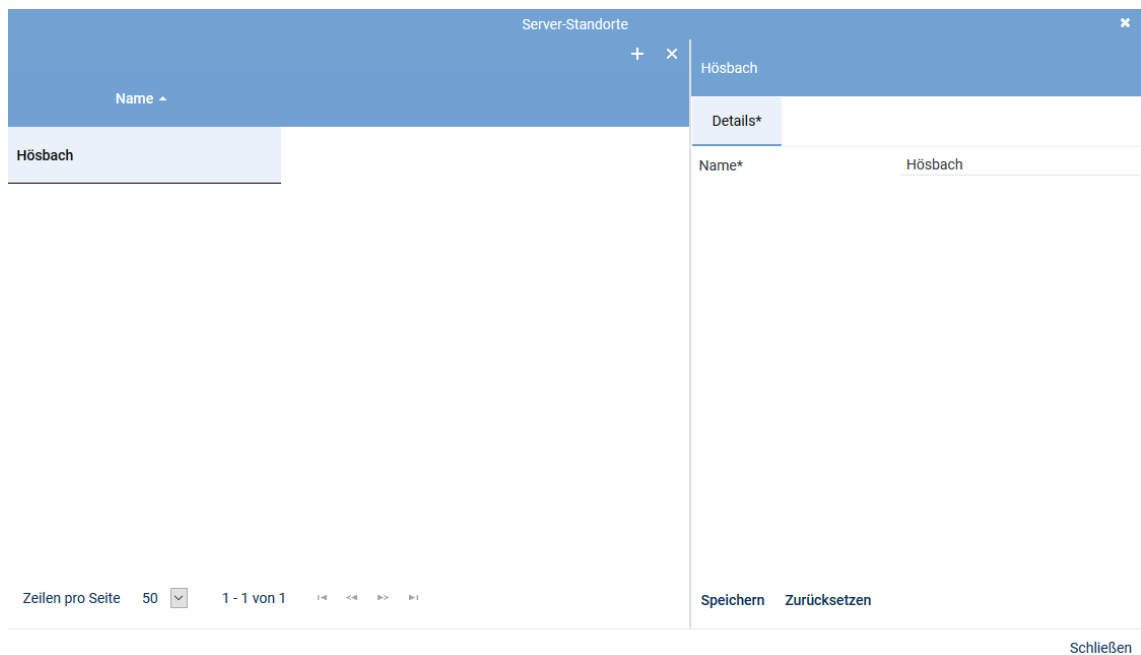



Abb. 228: Server-Standort hinzufügen

2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
5. Um weitere Standorte anzulegen, wiederholen Sie die letzten 3 Schritte.
6. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Server-Standort löschen



Ein Server-Standort kann nur gelöscht werden, wenn er nicht zugeordnet ist. Um einen Server löschen zu können, müssen Sie vorher eventuelle Zuordnungen löschen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.
2. Wählen Sie den Standort aus, den Sie löschen möchten.

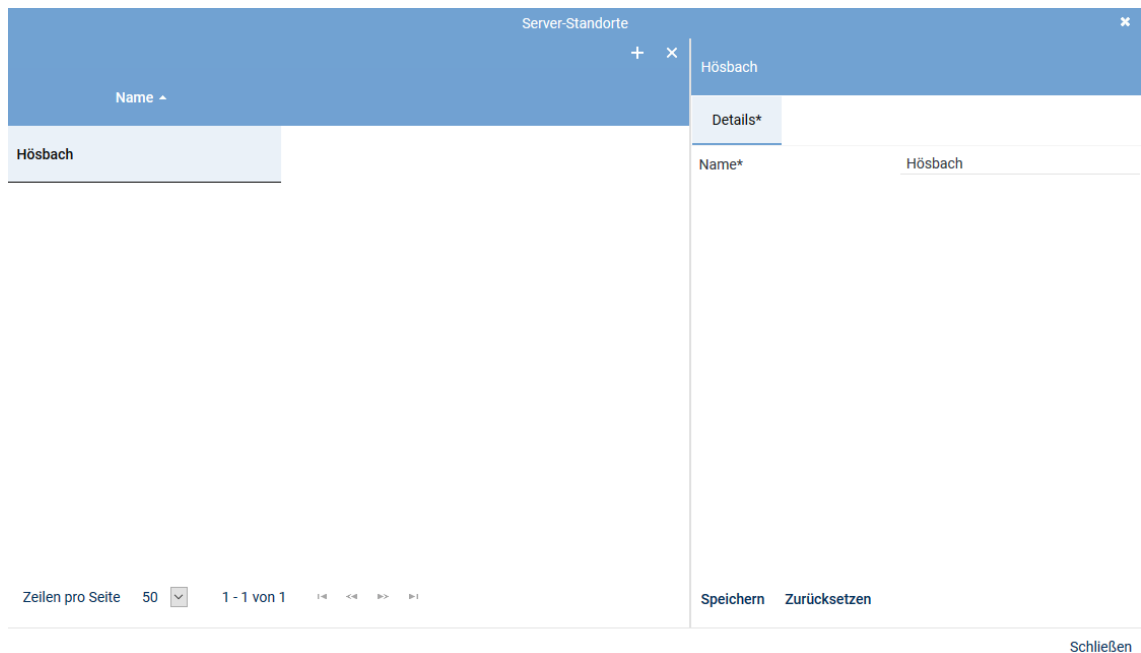



Abb. 229: Server-Standort löschen

3. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters auf das Symbol  (Löschen).
4. Um weitere Standorte zu löschen, wiederholen Sie die letzten beiden Schritte.
5. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Registerkarte Details

1. Um den Server zu konfigurieren, wählen Sie in der Hauptansicht den Eintrag des entsprechenden Servers aus.
 - ⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.
Die Informationen *Name* und *Konfigurierte IP-Adresse* sind bei der Installation schon angegeben worden und werden hier nur angezeigt.

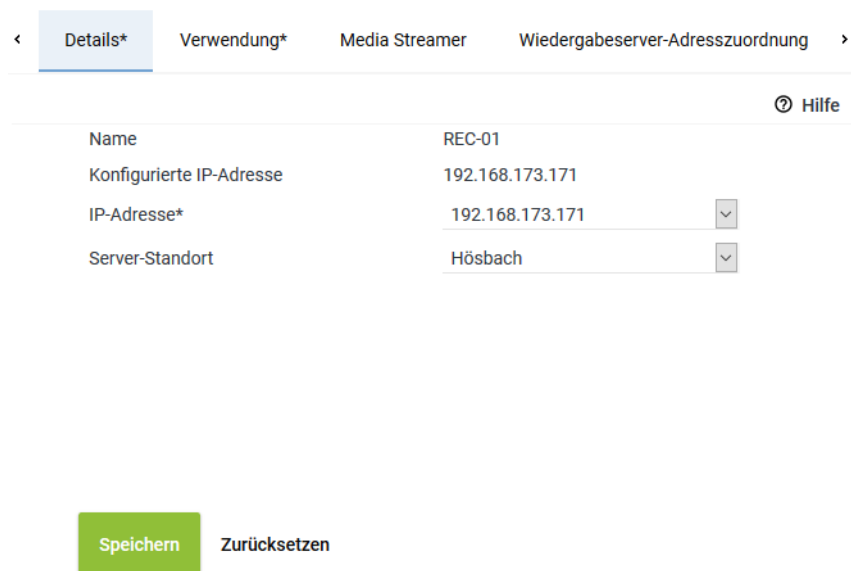


Abb. 230: Server - Registerkarte Details

2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die IP-Adresse aus, die im System als Standard-Adresse des Servers verwendet werden soll.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste den *Server-Standort* aus. In der Dropdown-Liste werden alle Standorte angezeigt, die in der Standort-Verwaltung angelegt wurden.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, wenn die Eingaben korrekt sind.

Registerkarte Verwendung

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Verwendung*, um die Verwendungszwecke zu konfigurieren.



Da ein Server für mehrere Aufzeichnungslösungen verwendet werden kann, sind alle Verwendungszwecke aufgeführt. Beachten Sie, dass einige Verwendungszwecke für bestimmte Aufzeichnungslösungen nicht greifen. Bei einer Chat-Aufzeichnung können Sie beispielsweise die Audioanalyse oder eine Wiedergabe per Telefon nicht verwenden.



Abb. 231: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

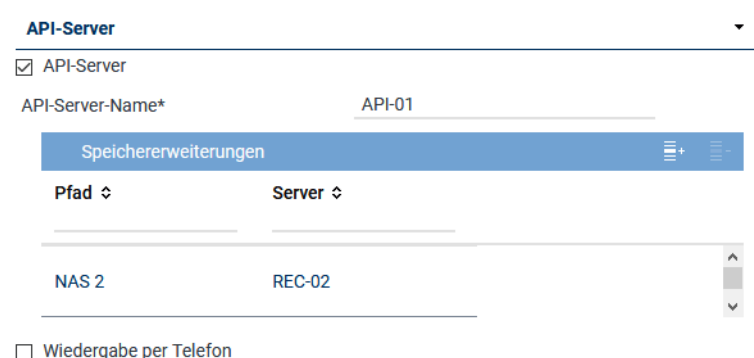




Abb. 232: Gruppenfeld API-Server

Der ASC-API-Server ist ein Dienst innerhalb der Neo-Software.


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

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

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|------------------------------------|--|
| <i>API-Server</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den ASC-API-Server zu starten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>Damit der ASC-API-Server auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie die Einstellungen in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen, siehe Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung", S. 214.</p> |
| <i>API-Server-Name</i> | <p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des API-Servers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p> |
| <i>Liste Speichererweiterungen</i> | <p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen", S. 205. • Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p> |
| <i>Wiedergabe per Telefon</i> | <p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden Neo-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Applikation POWER<u>play</u> Pro • Applikation POWER<u>play</u> Instant • Replay-Modul <p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angestellten-Modul oder im Telefone-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p> |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-----------|---|
| | HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer" , S. 212. Dazu muss mindestens 1 PBX im System konfiguriert sein. |

Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
2. Wählen Sie eine oder mehrere Speichererweiterungen aus.
Falls Sie mehrere Speichererweiterungen auswählen oder eine Auswahl zurücknehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

| Speichererweiterung für Wiedergabe | | | | |
|------------------------------------|--------|--------|------------------------|----------|
| Gerätetyp ↕ | Name ↕ | Pfad ↕ | Freier Speicherplatz ↕ | Server ↕ |
| NAS | NAS 2 | NAS 2 | | REC-02 |

Zeilen pro Seite 20 1 - 1 von 1

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 233: Speichererweiterung auswählen

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

Gruppenfeld Audioanalyse

Audioanalyse

☒ Emotionserkennung

Audiodaten streamen von* REC-01 + -

Abb. 234: Gruppenfeld Audioanalyse

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------------|---|
| <i>Emotionserkennung</i> | Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Emotionserkennung für die Audioanalyse zu aktivieren. <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Die Mandanten können die Funktion der Emotionserkennung nutzen. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------------------|---|
| <i>Audiodaten streamen von</i> | <p>Wenn die Funktion Emotionserkennung aktiviert ist, wird der Parameter zur Auswahl des entsprechenden Servers aktiv.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste der verfügbaren Server den Server, von dem die Audiodaten zur Emotionserkennung gestreamt werden sollen. |

Tab. 51: Audioanalyse konfigurieren

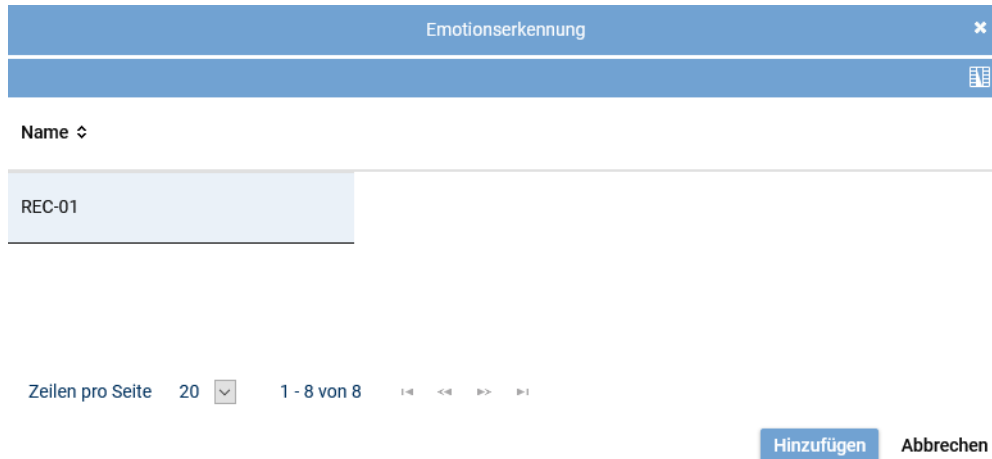


Abb. 235: Server für die Emotionserkennung auswählen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um den markierten Server zu übernehmen.

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

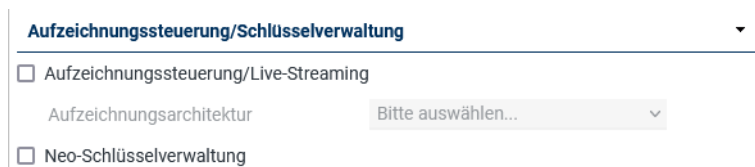


Abb. 236: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--|--|
| <i>Aufzeichnungssteuerung/Live-Streaming</i> | Die externe Aufzeichnungssteuerung wird bei dieser Aufzeichnungslösung nicht unterstützt. |
| <i>Neo-Schlüsselverwaltung</i> | <p>Die Funktion dient der kundenspezifischen Verschlüsselung der Aufzeichnungen. Um die Bedingungen für die Schlüsselverwaltung konfigurieren zu können, müssen Sie das Kontrollkästchen <i>Neo-Schlüsselverwaltung</i> aktivieren.</p> <p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn die Lizenz <i>ASC_KEY_MANAGEMENT</i> vorhanden ist.</p> <p>Weitere Informationen zur Konfiguration der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i> und in der Installationsanleitung <i>Installation Dongle Manager</i>.</p> |

Tab. 52: Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren

Gruppenfeld Datenverarbeitung

Datenverarbeitung ▼

☒ Datenablage

☒ Daten zur Wiedergabe transferieren

Zielserver  

| Name | IP-Adresse ↕ |
|--------|-----------------|
| REC-02 | 192.168.173.172 |

☒ Daten zur Datenablage transferieren

Zielserver  

| Name | IP-Adresse ↕ |
|--------|-----------------|
| REC-03 | 192.168.173.173 |

Zeitraum aktivieren ☒

Start ▼

Ende ▼

Empfängt Daten von

Name **Nur Wiedergabe**

Keine Datensätze gefunden

☒ Archivierung



☒ Export





Wiedergabeserver ▼

☒ Import

Aufzeichnungsarchitektur ▼

Abb. 237: Gruppenfeld Datenverarbeitung


| Parameter | Wert/Beschreibung |
|---|--|
| Datenablage | Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben. |
| Daten zur Wiedergabe transferieren | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten nur zur Wiedergabe auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste Zielserver einen Server hinzufügen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Wiedergabe transferiert werden sollen. Die Daten werden auf dem Zielserver nicht gespeichert, sondern nur zum Zweck der Wiedergabe in einem Cache abgelegt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 209. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen ein API-Server und ein Replay Server konfiguriert wurde.</p> |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--|--|
| <i>Daten zur Datenablage transferieren</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten zum Speichern auf einen anderen Server transferieren möchten.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielserver kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 209. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie den Transfer für einen bestimmten Zeitraum aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Zeitraum aktivieren</i> <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion aktiviert. Die Felder zur Eingabe der Zeitangabe werden aktiv. Wählen Sie über das Drehfeld-Steurelement die Uhrzeit für den Zeitraum von – bis aus. <i>Zeitraum aktivieren</i> <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. <p>HINWEIS! Sobald die Funktion konfiguriert ist, können die Daten auf dem Zielserver wiedergegeben werden. Wird eine Wiedergabe angefordert, werden die Daten im Arbeitsspeicher auf dem Zielserver zwischengespeichert, auch wenn der Transfer zur Datenablage noch nicht vollzogen ist.</p> <p>HINWEIS!</p> <p>Für verteilte Systeme mit langsamer Netzwerkverbindung kann das Speicherintervall für den Datentransfer angepasst werden. Die Konfiguration des Speicherintervalls für den Datentransfer muss von einem ASC-Servicetechniker oder einer autorisierten Partnerfirma durchgeführt werden.</p> |
| <i>Empfängt Daten von</i> | <p>In dieser Tabelle werden die Server angezeigt, die Daten auf diesen Server transferieren.</p> <p>In der Spalte <i>Name</i> erscheint der Servername von dem transferiert wird.</p> <p>In der Spalte <i>Nur Wiedergabe</i> wird der Zweck des Transfers angezeigt:</p> <p> = Daten werden nur zur Wiedergabe transferiert.</p> <p> = Daten werden zur Datenablage transferiert.</p> |
| <i>Archivierung</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Archivierung</i>, wenn Sie den Server zur Archivierung nutzen möchten.</p> |
| <i>Export</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Export</i>, um den Export von diesem Server zu ermöglichen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Wiedergabeserver</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Wiedergabeserver aus, von dem die exportierten Aufzeichnungen nach dem Export wiedergegeben werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, die als Wiedergabeserver konfiguriert sind. |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|---------------|---|
| | HINWEIS! Für den Export von Neo zu Neo, müssen Sie keinen Wiedergabeserver auswählen. |
| <i>Import</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Import</i>, damit die importierten Daten auf diesen Server abgelegt werden können.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, die diese Funktion übernimmt. In der Dropdown-Liste werden alle Aufzeichnungsarchitekturen angezeigt, in denen die Funktion möglich ist. <p>HINWEIS! Falls Sie einen Server für die Importfunktion verwenden möchten, auf dem keine Aufzeichnung erfolgen soll, können Sie eine Architektur nur für den Import anlegen.</p> |

Tab. 53: Datenablage konfigurieren

Zielserver zu einer Liste hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Zielserver* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
- Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf den Sie Daten übertragen wollen.
Falls Sie mehrere Server auswählen oder eine Auswahl zurückzunehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

| Zielserver | |
|------------|-----------------|
| Name ▲ | IP-Adresse ⇅ |
| CTI-01 | 192.168.173.177 |
| RC-01 | 192.168.173.175 |
| RC-02 | 192.168.173.176 |
| REC-03 | 192.168.173.173 |
| REC-02 | 192.168.173.172 |
| REC-04 | 192.168.173.174 |

Zeilen pro Seite 20 1 - 6 von 6

Hinzufügen **Abbrechen**

Abb. 238: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen die Funktion *Datenablage* aktiviert ist.

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

Gruppenfeld Wiedergabe

Wiedergabe ▼

☒ Wiedergabe

Wiedergabeserver*



WebSocket-Port*
(max. 5 Zeichen)

API-Server* + -

Name ↕ Verbindungsstatus

Abb. 239: Gruppenfeld Wiedergabe

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--|--|
| Wiedergabe | <p>Ein Wiedergabeserver kann über das integrierte <i>Replay-Feature</i> Aufzeichnungen wiedergeben. Zur Wiedergabe sind nur die Daten verfügbar, die entweder direkt auf diesem Server aufgezeichnet wurden oder die an diesen Server entweder zur Datenablage oder nur zur Wiedergabe transferiert wurden. Die Client-Rechner des Systems können sich zum Zweck der Wiedergabe zu einem Wiedergabeserver verbinden.</p> <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Wiedergabe</i>, um die Wiedergabefunktion auf den Playern und den Telefonen nutzen zu können.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> |
| Wiedergabeserver | <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie im Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> einen Anzeigenamen eingeben, unter dem der Server als Wiedergabeserver im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym. Da der Wiedergabeserver und der API-Server unterschiedlich sein können, können Sie die Pseudonyme auch unterschiedlich benennen.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene Wiedergabeserver systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des Wiedergabeservers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p> <p>Damit der Server, der zur Wiedergabe aktiviert ist, auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding zu erreichen ist, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i>.</p> |
| WebSocket-Port (max. 5 Zeichen) | Geben Sie hier den Port ein, über den die Daten zur Wiedergabe im <i>POWERplay</i> Web übertragen werden sollen. |
| Liste API-Server | <p>Hier können Sie API-Server hinzufügen, die der Wiedergabeserver nutzen kann. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf einem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen API-Server ausgedehnt.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-----------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 211. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen. |

Tab. 54: Wiedergabe konfigurieren


Such- und Wiedergabefunktionen



Um die Such- und Wiedergabefunktionen über **LCR** und Wiedergabe per Telefon nutzen zu können, müssen Sie in der Applikation System Configuration im Angestellten-Modul die Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsberechtigungen einrichten. Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *Benutzerverwaltung* für Mandanten.

API-Server zu einer Liste hinzufügen

Der Wiedergabeserver benötigt die Dienste eines **API-Servers**. Die Konfiguration sollte wie folgt erfolgen:

- Wenn der Wiedergabeserver auf einem Server mit einem lokalen **API-Server** läuft, muss dieser nicht unbedingt zugewiesen werden, da der Wiedergabeserver immer zuerst den lokalen **API-Server** anspricht.
 - Wenn der Wiedergabeserver auf einem separaten Server läuft, müssen Sie mindestens einen **API-Server** zuweisen, den der Wiedergabeserver ansprechen kann.
 - Wenn mehrere **API-Server** im Netzwerk zur Verfügung stehen, können Sie zusätzlich zum lokalen **API-Server** weitere **API-Server** zuweisen. Die zugewiesenen **API-Server** werden der Reihe nach abgearbeitet, deshalb sollte der lokale **API-Server** immer an erster Stelle stehen.
- Um einen **API-Server** zuzuordnen, klicken Sie in der Symbolleiste der Liste **API-Server** auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
 - Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf dem der **API-Dienst** läuft.



API-Server

Name ▾

CTI-01

RC-01

RC-02

REC-01

REC-04

REC-03

Zeilen pro Seite 20 1 - 7 von 7

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 240: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der [API-Dienst](#) installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 203](#).

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

Gruppenfeld Virtualisierung

Virtualisierung

☐ VM ohne Trusted License

Abb. 241: Gruppenfeld Virtualisierung

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-------------------------|--|
| VM ohne Trusted License | <p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn das System in einer virtuellen Umgebung läuft und keine <i>TRUSTED_VIRTUALIZATION</i>-Lizenz eingespielt ist.</p> <p>Wenn Sie das Kontrollkästchen <i>VM ohne Trusted License</i> aktivieren, wird die Registerkarte <i>Keystore/Virtualisierung</i> aktiv und muss befüllt werden.</p> <p>Dort können Sie folgende Optionen konfigurieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>licensing.asc.de</i> Tragen Sie diese Domäne ein, erfolgt keine Schlüsselverwaltung. <i>IP-Adresse des DongleMan</i> Wenn Sie die IP-Adresse des Dongle-Managers eintragen, können Sie die Schlüsselverwaltung aktivieren. |

Tab. 55: Virtualisierung konfigurieren



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.



Für die *Virtualisierung* ohne eine Internetverbindung ist eine Trusted License erforderlich.

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Registerkarte Media Streamer

- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Media Streamer*.

In dieser Registerkarte können Sie für die Funktionalitäten *Wiedergabe per Telefon* und *Last Call Repeat Facility* die Konfiguration des Media Streamers konfigurieren.



Die Registerkarte *Media Streamer* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe per Telefon* aktiviert ist.

[Details*](#)
[Verwendung*](#)
[Media Streamer*](#)
[Wiedergabeserver-Adresszuordnung](#)

PBX +

| | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|------------|
| PBX | PBX | ▼ |
| Extension* (max. 18 Zeichen) | 123456 | |
| Media Streamer IP-Adresse* | 192.168.169.192 | ▼ |
| Minimaler Port | 24000 | |
| Maximaler Port | 24099 | |
| Transportprotokoll | UDP | ▼ |
| Port für SIP-Signalisierung | 5062 | |
| Benutzername | | |
| Passwort | | |
| PBX-IP-Adresse | | |
| PBX-Port | 5060 | |
| Registrierung erforderlich | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Ablauf der SIP-Registrierung | 3600 | Sekunde(n) |

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 242: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

| | |
|----------------------------------|---|
| PBX | <p>PBX, der der Media Streamer zugeordnet werden soll.</p> <p>Wählen Sie eine PBX aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle PBX angezeigt, die im System angelegt wurden.</p> <p>Falls noch keine PBX im System angelegt ist, können Sie über die blaue Leiste PBX eine PBX anlegen.</p> |
| Extension | <p>Extension, die dem Media Streamer zugewiesen werden soll. Dies ist ein Pflichtfeld, ohne diese Eingabe kann die Konfiguration nicht abgespeichert werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 8000 ein.</p> |
| Media Streamer IP-Adresse | <p>IP-Adresse, über die der Austausch der Audiodaten und die SIP-Kommunikation erfolgen soll.</p> <p>Wählen Sie eine IP-Adresse aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle IP-Adressen des Servers angezeigt.</p> |
| Minimaler Port | <p>Geben Sie hier den niedrigsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Wählen Sie einen geraden Zahlenwert.</p> |
| Maximaler Port | <p>Geben Sie hier den höchsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden.</p> <p>Wählen Sie einen ungeraden Zahlenwert.</p> <p>Ein Portbereich von 100 (z. B. 24000-24099) ist ausreichend für 50 Lizenzen. Der Portbereich sollte doppelt so groß sein wie die Anzahl der vorhandenen Lizenzen.</p> |

| | |
|-------------------------------------|--|
| | HINWEIS! Der Portbereich darf einen Wert von 64 nicht unterschreiten. |
| <i>Transportprotokoll</i> | <p>Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die SIP-Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie UDP aus der Dropdown-Liste aus.</p> |
| <i>Port für SIP-Signalisierung</i> | <p>Geben Sie hier den Port für die SIP-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: 5062</p> |
| <i>Benutzername</i> | Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am SIP -Server ein. |
| <i>Passwort</i> | Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am SIP -Server ein. |
| <i>PBX-IP-Adresse</i> | Geben Sie hier die IP-Adresse des SIP -Registrars der PBX ein. |
| <i>PBX-Port</i> | <p>Geben Sie hier den Port des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 5060 ein.</p> |
| <i>Registrierung erforderlich</i> | <p>Stellen Sie hier ein, ob die SIP-Extension an dem SIP-Registrar der PBX angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = SIP-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = SIP-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Registrierung erforderlich</i>.</p> |
| <i>Ablauf der SIP-Registrierung</i> | Geben Sie hier ein, nach welcher Zeitspanne die Registrierung erneut durchgeführt werden muss. |

Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung


1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung*. In dieser Registerkarte können Sie die Wiedergabeserver-Adresszuordnung konfigurieren. Diese Adresszuordnung wird für Server benötigt, die zur Wiedergabe aktiviert sind, damit sie von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar sind.



Die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe* aktiviert ist.

< Verwendung* Media Streamer **Wiedergabeserver-Adresszuordnung** Sch >

Wiedergabeserver-Adressen

 Wiedergabeserver-Adressen entfernen

Interne Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS) : 4040

Interne Download-URL

Externe Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS) : 4040

Externe Download-URL


Speichern Zurücksetzen

Abb. 243: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

Gruppenfeld Wiedergabeserver-Adressen

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

| | |
|---|--|
| <i>Interne Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS)</i> | Geben Sie hier entweder die IP -Adresse und den Port oder den DNS-Namen ein, unter der der Wiedergabeserver zu erreichen ist. |
| <i>Interne Download-URL</i> | Geben Sie hier die URL ein, unter der der Wiedergabeserver intern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com/</code> |
| <i>Externe Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS)</i> | Geben Sie hier entweder die IP -Adresse und den Port oder den DNS-Namen ein, unter der der Wiedergabeserver über den Browser auch von extern zu erreichen ist. Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS -Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt. |
| <i>Externe Download-URL</i> | Geben Sie die URL ein, unter der der Wiedergabeserver über den Browser auch von extern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com/</code> Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS -Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt. |

Falls Sie die Adressen entfernen möchten, klicken Sie auf das Symbol  in der Titelleiste des Gruppenfeldes.



Ist die Adresszuordnung konfiguriert, erhält der Wiedergabeserver die konfigurierte Adresse und den konfigurierten Port.

Ist die Adresszuordnung nicht konfiguriert, erhält der Wiedergabeserver die in der Registerkarte *Details* eingestellte IP-Adresse und den Standardport 4040.



Damit die Benutzer des jeweiligen Mandanten über den Browser auf den Wiedergabeserver zugreifen können, muss im Mandanten-Modul ebenfalls eine interne Adresse bzw. auch eine externe IP-Adresse oder ein DNS-Name konfiguriert werden.



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

Registerkarte Schlüsselverwaltung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Schlüsselverwaltung*.

In dieser Registerkarte können Sie Einstellungen für die Neo-Schlüsselverwaltung konfigurieren. Diese Registerkarte ist nur aktiv, wenn Sie die entsprechende Lizenz eingespielt haben und wenn Sie in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Neo-Schlüsselverwaltung* aktiviert haben.

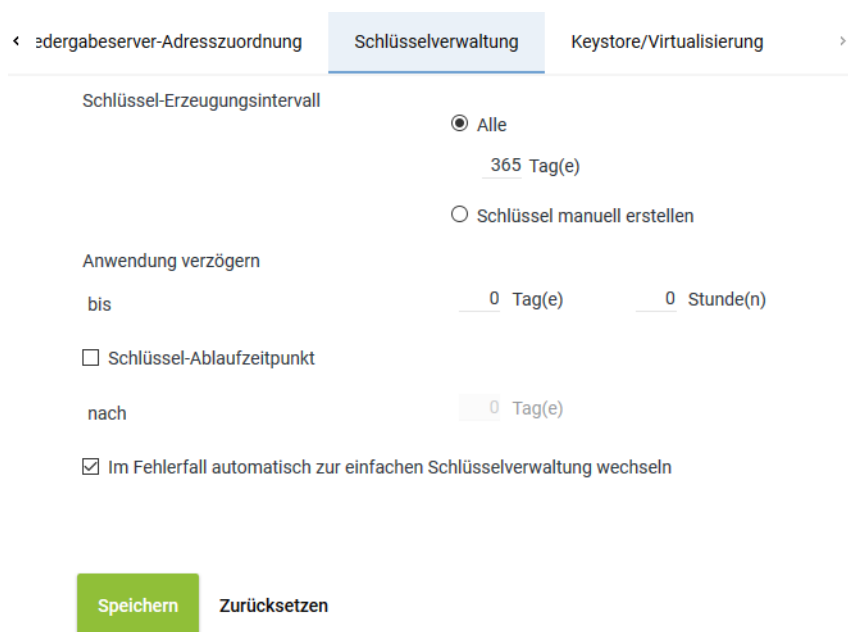


Abb. 244: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

| | |
|--------------------------------------|--|
| Schlüssel-Erzeugungsintervall | <p>Stellen Sie hier ein, ob ein Schlüssel automatisch oder manuell generiert werden soll. Wählen Sie zwischen folgenden Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Alle</i> Stellen Sie hier ein, in welchen Abständen ein neuer Schlüssel automatisch generiert werden soll. Mögliche Zeitspanne: 1 bis 365 Tage Standardwert: 365 Tage • <i>Schlüssel manuell erstellen</i> Stellen Sie hier ein, dass ein Schlüssel vom Mandant manuell generiert werden soll. <p>Alte Schlüssel, die nicht mehr zur Verschlüsselung verwendet werden, werden zunächst nur inaktiv. Sie bleiben aber in der Datenbank erhalten, da sie weiterhin zur Entschlüsselung alter Aufzeichnungen benötigt werden.</p> |
| Anwendung verzögern | <p>Stellen Sie hier bei Bedarf eine Zeitspanne ein, in der ein neuer Schlüssel noch nicht verwendet werden soll, nachdem er erzeugt wurde. Erst nach dieser Zeitspanne wird der Schlüssel tatsächlich zur Verschlüsselung verwendet.</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>Mögliche Zeitspanne: 0 bis 14 Tage</p> <p>Standardwert: 0 Tage (neue Schlüssel werden sofort zur Verschlüsselung eingesetzt)</p> <p>Durch eine Verzögerung können Sie sicherstellen, dass der Schlüssel durch ein Datenbank-Backup erfasst wurde, bevor er tatsächlich verwendet wird.</p> |
| <i>Schlüssel-Ablaufzeitpunkt</i> | <p>Stellen Sie hier ein, ob inaktive Schlüssel nach der hier eingestellten Zeitspanne ungültig werden sollen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Schlüssel wird nie ungültig.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Schlüssel wird ungültig. Geben Sie im Eingabefeld die Zeitspanne ein, nach der der Schlüssel seine Gültigkeit verliert. Nach dieser Zeitspanne kann der Schlüssel nicht mehr verwendet werden. Sollen Aufzeichnungsdaten nach einem bestimmten Zeitraum zwingend gelöscht werden, bietet diese Option neben dem konfigurierten Löschozeitpunkt eine zusätzliche Sicherheit. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass Aufzeichnungsdaten manuell an einen Speicherort transferiert wurden, an dem der Löschomechanismus des Systems sie nicht finden kann.</p> <p>VORSICHT! Alle Aufzeichnungen, die mit einem ungültig gewordenen Schlüssel verschlüsselt wurden, sind unbrauchbar, können also nicht mehr abgespielt werden.</p> |
| <i>Im Fehlerfall automatisch...wechseln</i> | <p>Stellen Sie hier ein, ob die einfache Schlüsselverwaltung angewendet werden soll, falls die Neo-Schlüsselverwaltung nicht funktioniert (z. B. wenn der Dienst <i>DongleMan</i> ausfällt). Wenn Sie die Option nicht aktivieren, findet keine Aufzeichnung statt, solange die Neo-Schlüsselverwaltung aktiviert ist, aber nicht funktioniert.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Im Fehlerfall wird ersatzweise die einfache Schlüsselverwaltung angewendet.</p> <p><input type="checkbox"/> = Im Fehlerfall findet keine Aufzeichnung statt, solange die Neo-Schlüsselverwaltung aktiviert ist. Deaktivieren Sie in diesem Fall die Schlüsselverwaltung in der Registerkarte <i>Verwendung</i>.</p> |



Zusätzlich zu den Einstellungen in dieser Registerkarte muss jeder Mandant, der die Neo-Schlüsselverwaltung nutzen möchte, individuelle Einstellungen im Bereich seiner Benutzerverwaltung (Mandanten-Modul) vornehmen.



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

Registerkarte Keystore/Virtualisierung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Keystore/Virtualisierung*.

In dieser Registerkarte können Sie die Verbindungsdaten zum Dienst *DongleMan* für die Schlüsselverwaltung und zur Authentifizierung der **VM**-Ware konfigurieren.

Diese Registerkarte *Keystore/Virtualisierung* ist nur aktiv, wenn Sie in der *Registerkarte Verwendung* die Funktion *VM ohne Trusted License* aktiviert haben. Was bedeutet, dass Sie die Lizenzen nicht lokal eingespielt haben, sondern über eine Internetanbindung die Lizenzen über das ASC-Lizenzmanagement verwalten möchten.

Für die Schlüsselverwaltung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- *Dongle*
Sie können weiterhin Ihren bestehenden Dongle verwenden. Der Dongle Manager liest das Passwort für die Verschlüsselung aus dem Dongle aus.

In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, allerdings dem Server zugewiesen sein, auf dem der Dongle Manager läuft.

- *Dongle Manager*

In der aktuellen Version liest der Dongle Manager das Passwort für die Verschlüsselung direkt aus der Datenbank aus. Dazu müssen Sie die Verbindungsdaten zum Server eingeben, auf dem der Dongle Manager läuft.

- *ASC License Management System*

HINWEIS! Über das Lizenzmanagement können Sie keine Verschlüsselung nutzen.

Für die Lizenzierung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Ohne Internetanbindung:

- *Dongle*

Ohne Internetanbindung können Sie weiterhin Ihren Dongle als Authentifizierung verwenden.

In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, dem Server zugewiesen sein, auf dem die VM-Ware installiert ist.

In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

- *Trusted Virtualization License*

Oder Sie können eine *Trusted Virtualization License* einspielen, um die Lizenzierung zu authentifizieren, wofür Sie auch keine Internetanbindung benötigen.

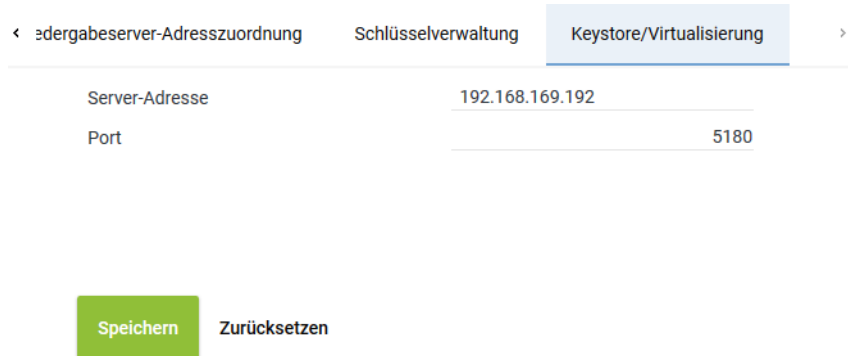
In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

Mit Internetanbindung:

- *ASC License Management System*

Über das Internet können Sie die Verbindung zum Lizenzmanagement von ASC aufbauen.

Dazu müssen Sie in dieser Registerkarte die Verbindungsdaten *licensing.asc.de* eingeben.



| Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung | |
|---|-----------------|
| Server-Adresse | 192.168.169.192 |
| Port | 5180 |

Speichern Zurücksetzen

Abb. 245: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

| | |
|----------------|---|
| Server-Adresse | <p>Geben Sie hier die Adresse des Servers für die Verbindung an.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falls Sie die Hardware mit Neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist. • Falls Sie die VM mit Dongle ohne Neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist. • Falls Sie die VM ohne Neo-Schlüsselverwaltung nutzen, können Sie die VM auch über das ASC License Management System authentifizieren. Tragen Sie in diesem Fall folgende Adresse ein: <i>licensing.asc.de</i> |
|----------------|---|

- Falls Sie die [VM](#) mit *TRUSTED_VIRTUALIZATION*-Lizenz und Neo-Schlüsselverwaltung nutzen:
IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst *DongleMan* installiert ist.

Port Geben Sie hier den Port für die Verbindung an.
5180 = Dongle Manager
8181 = ASC License Management System



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.

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

7.1.2.4.3 PBX anlegen

Die Konfiguration der PBX kann entweder über das PBX-Modul oder über das Integrations-Modul erfolgen.

In diesem Konfigurationsschritt werden die Parameter für die PBX konfiguriert, z. B. der Name, die Ortsvorwahl und die Nummer des Amtsanschlusses.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > PBX*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

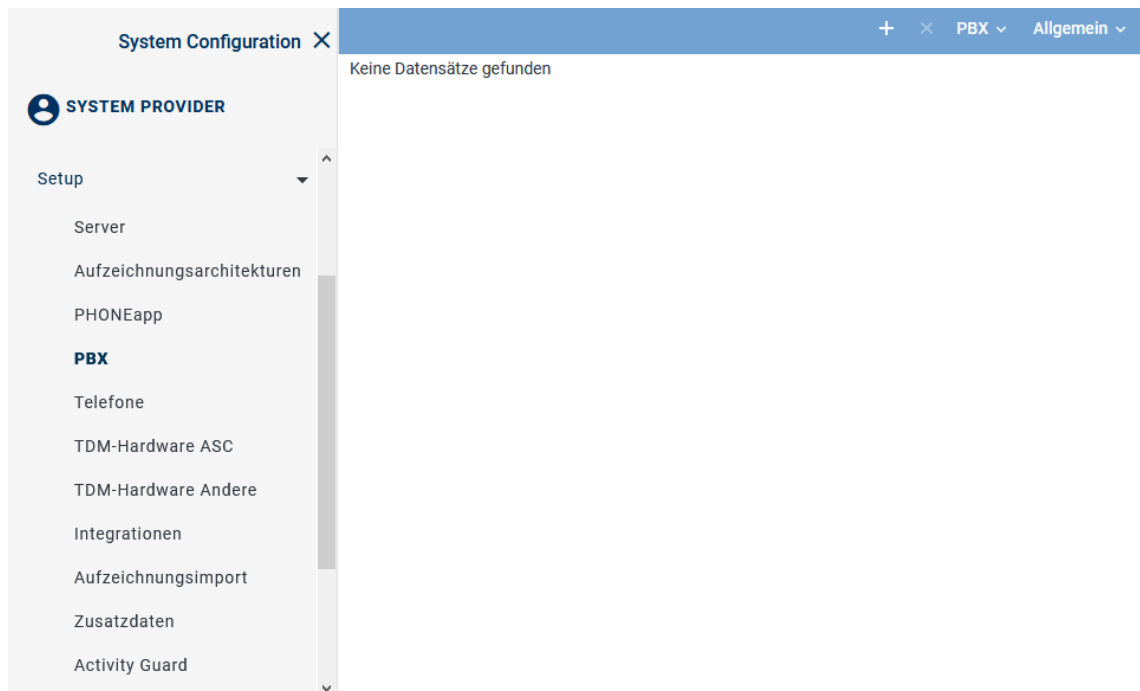


Abb. 246: PBX-Modul - Hauptansicht

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

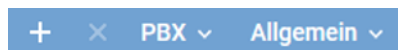
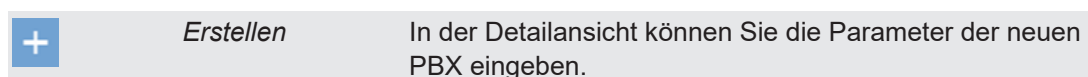



Abb. 247: Symbolleiste PBX-Modul




| | | |
|---|--|--|
|  | <i>Löschen</i> | Löscht die ausgewählte PBX-Konfiguration. Eine PBX kann nur gelöscht werden, wenn sie in keiner Konfiguration verwendet wird. |
| <i>PBX</i> | <i>Telefonkonfiguration</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie Telefone erstellen und konfigurieren können. |
| | <i>Ungenutzte Extensions verwalten</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie Extensions löschen können, die in keiner Konfiguration verwendet werden. |
| <i>Allgemein</i> | <i>Drucken</i> | Druckt die Tabelle der Hauptansicht. |
| | <i>Tabelle anpassen</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i> |
| | <i>Allgemeine Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe. |
| | <i>Modul-Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul. |



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Suchen*, *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Neue PBX erstellen

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

×

< Details*
PHONEapp-Konfiguration
Web Service >

Name* SIPREC

PBX-Typ* Universal VoIP v

Maximale Länge der Extensions 4 v

Landesvorwahl
☒ Aus Liste wählen
Deutschland (49) v
☐ Manuell eingeben

Ortsvorwahl* 6021

Nummer des Amtsanschlusses* 5963

Non Phone IPs

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Löschen

Zu ignorierende IPs

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Löschen

Zu ignorierende MACs

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Löschen

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 248: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

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

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-----------------------------------|---|
| <i>Nummer des Amtsanschlusses</i> | Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 5963. Geben Sie hier keine Extension an. |

Tab. 56: PBX anlegen

Falls Sie die komplette Rufnummer anzeigen lassen möchten, wenn Sie z. B. mehrere Telefonanlagen benutzen, mehrere Ortsvorwahlnummern verwenden oder Mobiltelefone aufzeichnen möchten, müssen Sie folgende Parameter mit dem Wert *0* konfigurieren:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------------------------|---|
| <i>Maximale Länge der Extensions</i> | Geben Sie die Anzahl <i>0</i> als Länge der Extensions an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen. |
| <i>Ortsvorwahl</i> | Geben Sie als Ortsvorwahl die Zahl <i>0</i> an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen. |
| <i>Nummer des Amtsanschlusses</i> | Geben Sie als Nummer des Amtsanschlusses die Zahl <i>0</i> an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen. |

Tab. 57: PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer

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

7.1.2.4.4 Aufzeichnungsressourcen zuordnen

Ressourcen für Mandanten

Bei Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten seine eigenen Aufzeichnungsressourcen zuordnen.

Die Zuordnung des Agenten zur Aufzeichnungsressource kann je nach Aufzeichnungsart über die Extension, über die PBX-Agenten-ID oder über die Chat-ID erfolgen. Sie können innerhalb eines Mandanten alle 3 Möglichkeiten konfigurieren. Die Konfiguration für Chat-Systeme finden Sie in der jeweiligen Anleitung der Chat-Aufzeichnung.

Ressourcen für Angestellte

In Systemen, in denen mehrere **PBX**en eingesetzt werden, können Sie dem Angestellten auch Aufzeichnungsressourcen von verschiedenen **PBX**en zuordnen.



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

Mandanten Extensions zuordnen

Wenn Sie eine Zuordnung anhand von Extensions treffen möchten, können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten Extensions zuweisen.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

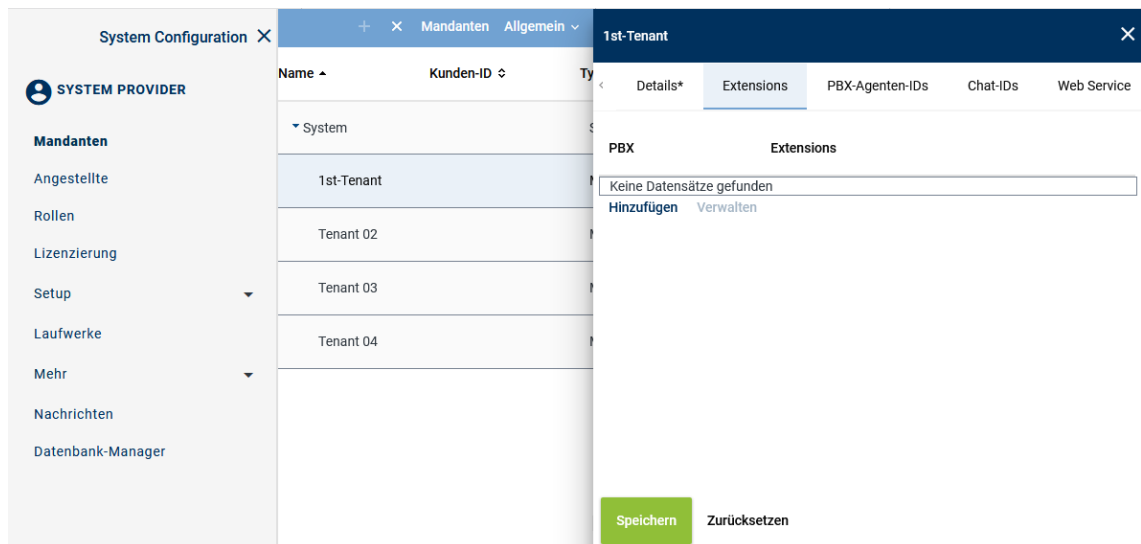
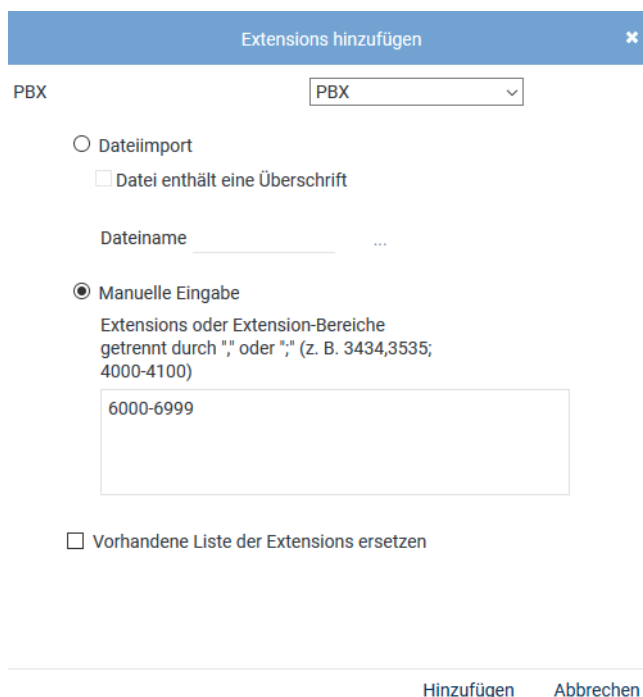


Abb. 249: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

Extensions hinzufügen

1. Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:





The dialog box 'Extensions hinzufügen' has a close button (X) in the top right. It contains a 'PBX' dropdown menu currently set to 'PBX'. Below this, there are two radio button options: 'Dateiimport' (File Import) and 'Manuelle Eingabe' (Manual Entry). The 'Dateiimport' option includes a checkbox 'Datei enthält eine Überschrift' (File contains a header) and a 'Dateiname' (Filename) field. The 'Manuelle Eingabe' option is selected and includes a text area for 'Extensions oder Extension-Bereiche getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535; 4000-4100)' with the example '6000-6999' entered. At the bottom, there is a checkbox 'Vorhandene Liste der Extensions ersetzen' (Replace existing list of extensions). At the bottom right, there are 'Hinzufügen' (Add) and 'Abbrechen' (Cancel) buttons.

Abb. 250: Mandanten Extensions zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die Extensions für diesen Mandanten konfiguriert sind.

| | |
|--------------------|--|
| Dateiimport | <p>Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.</p> <p>Folgende Dateiformate werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ZIP |
|--------------------|--|

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • TXT • CSV <p>HINWEIS! Die maximale Anzahl von Extensions in einer Datei, ist aus Performanzgründen auf 2000 begrenzt. Sollten mehr Extension benötigt werden, können Sie die Anzahl auf mehrere Importvorgänge verteilen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche . • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. • Klicken Sie auf die Schaltfläche  <i>Datei hochladen</i>. |
| <i>Manuelle Eingabe</i> | <p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p> <p>Für den Import von Nummernbereichen müssen Sie für Start und Ende des Bereichs die gleiche Anzahl Stellen angeben, z. B. 1-9, 10-99, 01-20, 001-200, 4000-5000. Falls die Eingabe über mehrere Stellen nötig ist, müssen Sie führende Nullen angeben, z. B. 01-10, 010-100.</p> <p>Die Eingaben mit Ländervorwahlen als Nummernbereiche geben Sie wie folgt ein:</p> <p>+4984496800-+4984496810</p> <p>HINWEIS! Die Anzahl der Stellen der Nummern müssen gleich sein. Ergänzen Sie fehlende Stellen mit führenden Nullen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p> |
| <i>Vorhandene Liste der Extensions ersetzen</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.</p> |

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
- Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
- Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.
- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

Extensions entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (PBX), für die Sie zugewiesene Extensions entfernen möchten, aus der Liste aus.

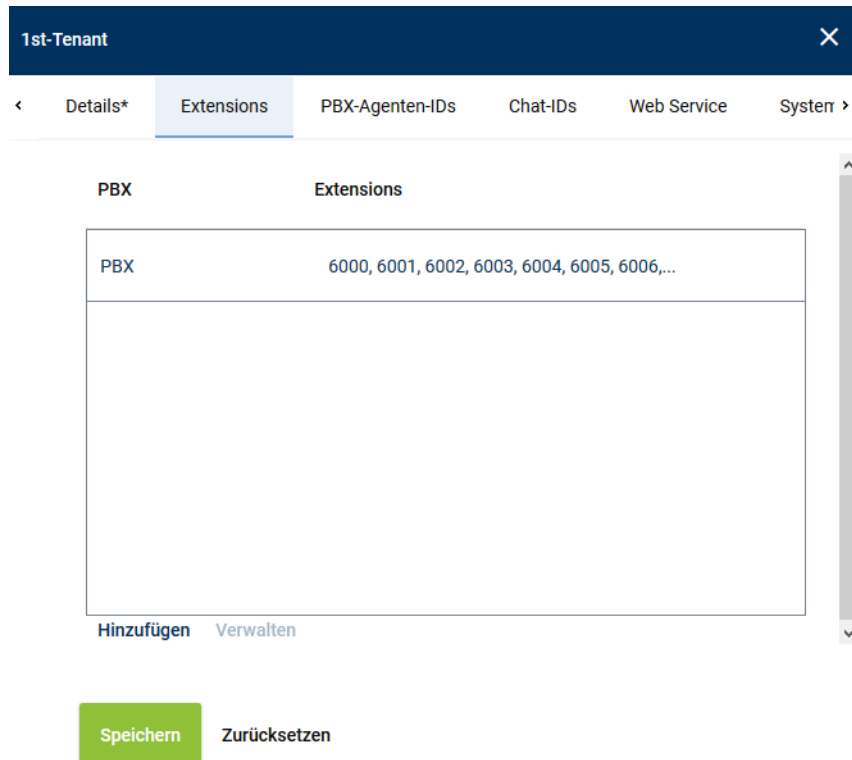


Abb. 251: Extensions entfernen

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Extensions aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere Extensions auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

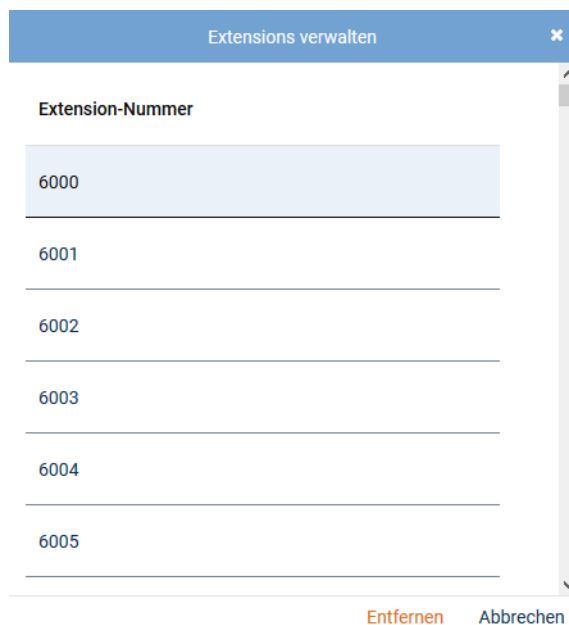


Abb. 252: Extensions auswählen

- Um die ausgewählten Extensions zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*. Um den Vorgang abubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Mandanten PBX-Agenten-IDs zuordnen

Wenn die Information von PBX-Agenten-IDs von der PBX geliefert werden, können Sie eine Zuordnung anhand von PBX-Agenten-IDs treffen. In diesem Fall können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten PBX-Agenten-IDs zuweisen.



In 1-Mandanten-Systemen werden die PBX-Agenten-IDs automatisch dem vom System angelegten Mandanten (1st-Tenant) zugeordnet. Die Zuordnung einer PBX-Agenten-ID zum Benutzer erfolgt im Angestellten-Modul.

Bei der Installation eines 1-Mandanten-Systems können Sie dieses Kapitel übergehen.



In Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten die PBX-Agenten-IDs manuell zuordnen, die ihm zur Verfügung stehen sollen. Dies gilt auch für Multi-Mandanten-Systeme, in denen nur 1 Mandant angelegt ist.

Die manuelle Zuordnung der PBX-Agenten-IDs ist erst möglich, wenn eine PBX angelegt wurde, da die Zuordnung PBX-bezogen erfolgt.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

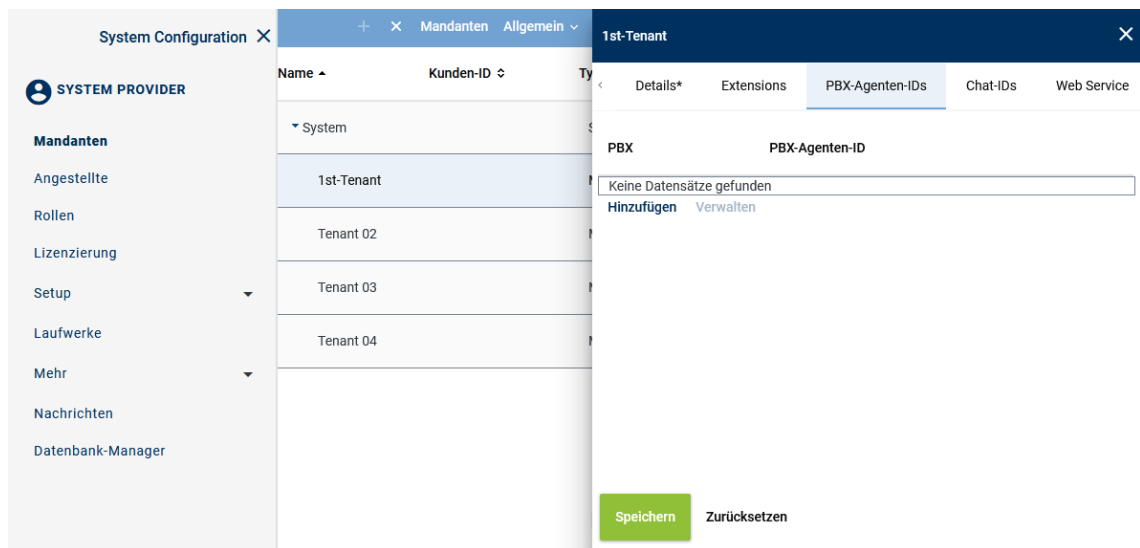


Abb. 253: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

PBX-Agenten-ID hinzufügen

- Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die PBX-Agenten-IDs zuweisen möchten.
- Klicken Sie auf die Registerkarte *PBX-Agenten-IDs*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

PBX-Agent-IDs hinzufügen ✕

PBX

PBX

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

PBX-Agent-IDs getrennt durch ";" oder ","



427agent1,427agent2

☐ Vorhandene Liste der PBX-Agent-IDs ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 254: Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die PBX-Agenten-IDs für diesen Mandanten konfiguriert sind.

| | |
|--|--|
| <i>Dateiimport</i> | <p>Wählen Sie die Option, um PBX-Agenten-IDs aus einer vorhandenen CSV-Datei zu importieren und der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzuzufügen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die CSV-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der CSV-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine CSV-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche . • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. • Klicken Sie auf die Schaltfläche  <i>Datei hochladen</i>. |
| <i>Manuelle Eingabe</i> | <p>Wählen Sie diese Option, um PBX-Agenten-IDs manuell einzugeben.</p> <p>Die einzelnen PBX-Agenten-IDs können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p> |
| <i>Vorhandene Liste der PBX-Agenten-IDs ersetzen</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der PBX-Agenten-IDs zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die PBX-Agenten-IDs der ausgewählten PBX.</p> |

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten PBX-Agenten-IDs aller PBXen werden behalten und die neuen PBX-Agenten-IDs werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die PBX-Agenten-IDs werden in der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzugefügt.
6. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
7. Die konfigurierten PBX-Agenten-IDs erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

PBX-Agenten-ID entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (**PBX**), für die Sie zugewiesene PBX-Agenten-IDs entfernen möchten, aus der Liste aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere PBX-Agenten-IDs aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere PBX-Agenten-IDs auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 255: PBX-Agenten-IDs auswählen

4. Um die ausgewählten PBX-Agenten-IDs zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.
Um den Vorgang abubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.1.2.4.5 Zusatzdaten konfigurieren

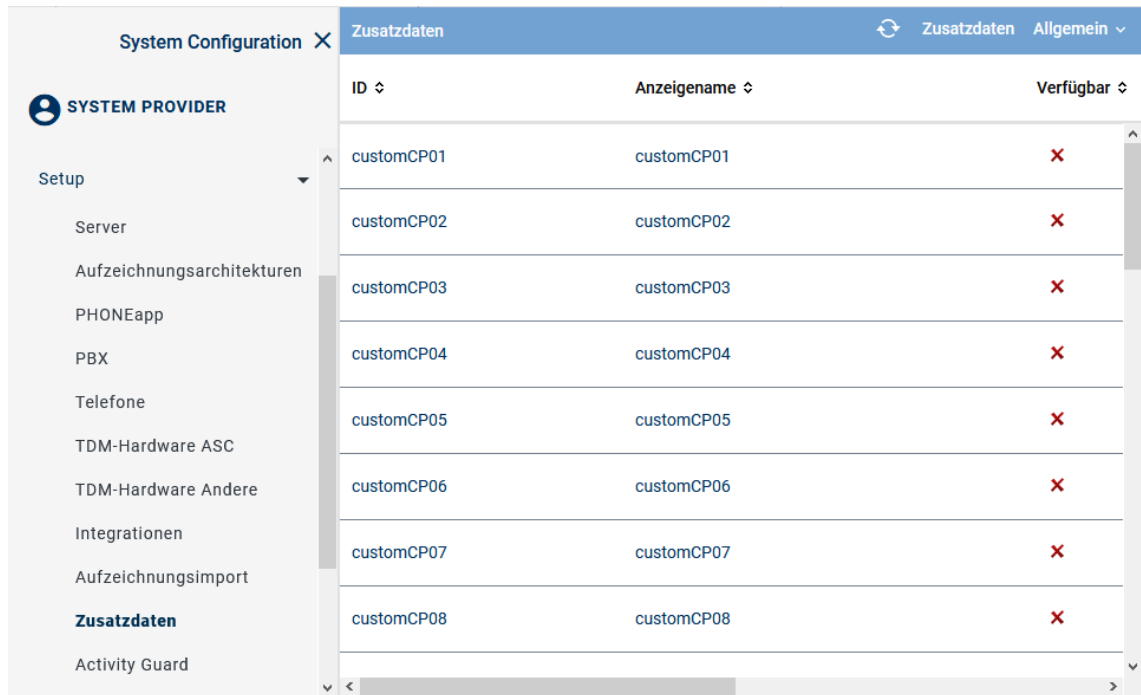
Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Metadaten in Neo den CustomCP-Feldern zuordnen, damit die Daten dahin getaggt und abgespeichert werden.



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden keine Zusatzdaten aus dem *SIP-Header* extrahiert. Die **SIPREC** Metadaten werden mit einem **XML**-Dokument mitgeliefert. Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. Die individuellen Zusatzdaten, die dann aus der Datei ausgelesen werden können, können Sie hier im Zusatzdaten-Modul konfigurieren. Erst dann können Sie die Zusatzdaten in der Integration bei den Globalen Aufzeichnungseinstellungen in der *Registerkarte SIP-Header Tagging* zuordnen.

Damit die Felder zur Auswahl in der Dropdown-Liste erscheinen, müssen diese im Zusatzdaten-Modul konfiguriert werden.

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

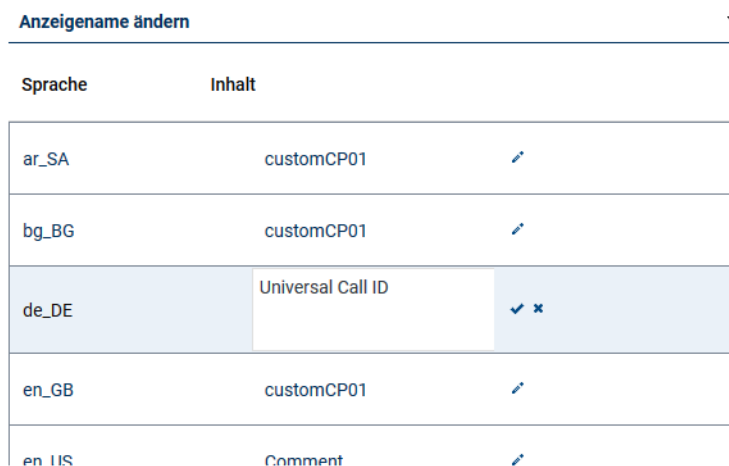


| ID | Anzeigename | Verfügbar |
|------------|-------------|-----------|
| customCP01 | customCP01 | X |
| customCP02 | customCP02 | X |
| customCP03 | customCP03 | X |
| customCP04 | customCP04 | X |
| customCP05 | customCP05 | X |
| customCP06 | customCP06 | X |
| customCP07 | customCP07 | X |
| customCP08 | customCP08 | X |

Abb. 256: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

2. Markieren Sie einen Datensatz.
⇒ In der Detailansicht erscheinen die Informationen, die Sie konfigurieren können.

Anzeigenamen ändern



| Sprache | Inhalt |
|---------|-------------------|
| ar_SA | customCP01 |
| bg_BG | customCP01 |
| de_DE | Universal Call ID |
| en_GB | customCP01 |
| en_US | Comment |

Abb. 257: Zusatzdaten konfigurieren

1. Um den Anzeigenamen zu ändern, klicken Sie auf den Stift in der Zeile der Sprache, die Sie ändern möchten.
2. Geben Sie einen Anzeigenamen ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.

Verfügbarkeit

| Verfügbarkeit | |
|--|-------------------------------------|
| Verfügbar | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Editierbar | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Externe Aufzeichnungssteuerung | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <div>Speichern</div> <div>Zurücksetzen</div> | |

Abb. 258: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

1. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.
2. Um das Datenfeld in den Such- und Wiedergabe-Applikationen nachträglich editierbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Editierbar*.
3. Um das Datenfeld für die externe Aufzeichnungssteuerung nutzen zu können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Externe Aufzeichnungssteuerung*. Diese Option ist nur verfügbar, wenn im *Server-Modul* in der Registerkarte *Verwendung* die Aufzeichnungssteuerung aktiviert ist.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.



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

7.1.2.4.6 Integration anlegen für Multi-Server Recording

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

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

Abhängig von der Aufzeichnungslösung müssen Sie zusätzlich IP-Adressen, Ports, Protokolle, Sniffer-Karten, CTI-Verbindungsdaten, Telefone, Monitorpunkte und ggf. Erweiterungen konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Integrationen*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

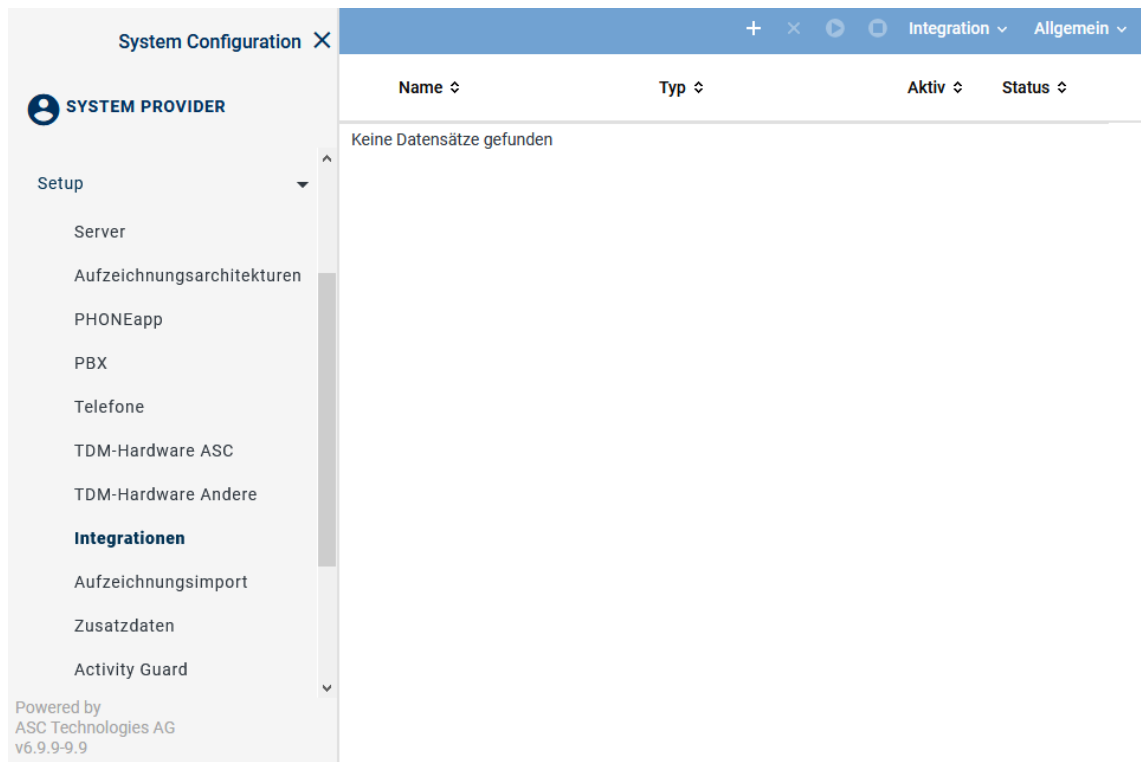




Abb. 259: Integrationen - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden folgende Informationen angezeigt:

| | |
|---------------|--|
| Name | Name der Integration |
| Typ | Typ der Integration |
| Aktiv | <p>Zeigt an, ob die Integration aktiviert ist und zur Aufzeichnung verwendet wird.</p> <p>✓ = Integration ist aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Integration ist nicht aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  aktiviert werden.</p> |
| Status | <p>Zeigt an, ob die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde.</p> <p>✓ = Konfiguration ist vollständig</p> <p>✗ = Konfiguration ist unvollständig</p> |

Symbolleiste des Integrations-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

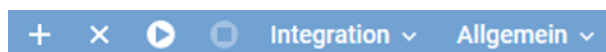






Abb. 260: Symbolleiste Integrationen-Modul

| | | |
|---|---------------------|--|
|  | Erstellen | Öffnet die Detailansicht, damit Sie eine neue Integration anlegen können. |
|  | Löschen | Löscht die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur gelöscht werden, wenn sie deaktiviert ist. |
|  | Aktivieren | Aktiviert die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur aktiviert werden, wenn sie vollständig konfiguriert ist. |
|  | Deaktivieren | Deaktiviert die ausgewählte Integration. Damit unterbrechen Sie die laufenden Aufzeichnungen. |

| | | |
|----------------------|------------------------------|---|
| <i>Integrationen</i> | <i>Grammatik importieren</i> | Über diesen Menüpunkt können Sie eine kundenspezifisch angepasste Grammatik importieren, die Sie dann im Konfigurationsschritt für die CTI-Verbindungsdaten konfigurieren können. |
| <i>Allgemein</i> | <i>Allgemeine Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe. |
| | <i>Modul-Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul. |

Grammatik importieren

In Abhängigkeit der eingesetzten Telefonanlage werden Konversationsereignisse unterschiedlich signalisiert.

Eine Grammatik erkennt und verarbeitet die Ereignisse, die bei einem Anruf vorkommen, wie z. B. Klingeln, Abheben, Rückfrage, Auflegen. Eine Grammatik enthält Regeln, die für die Übersetzung anschlutungspezifischer Gesprächsinformation und Gesprächszustände in ein anschlutungsneutrales Format erforderlich sind.

- Um eine neue Grammatik zu importieren, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Integration > Grammatik importieren*.
⇒ Das Fenster *Datei hochladen* erscheint.

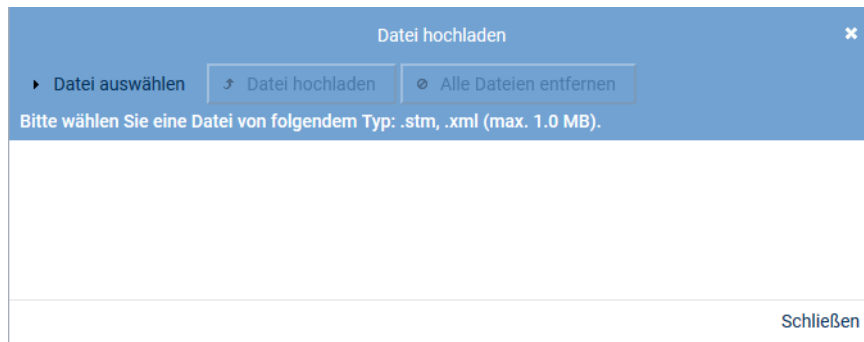


Abb. 261: Datei auswählen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.
- Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Grammatik vom Dateityp *.stm* oder *.xml* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.
⇒ Die ausgewählte Datei erscheint im Fenster *Datei hochladen*.

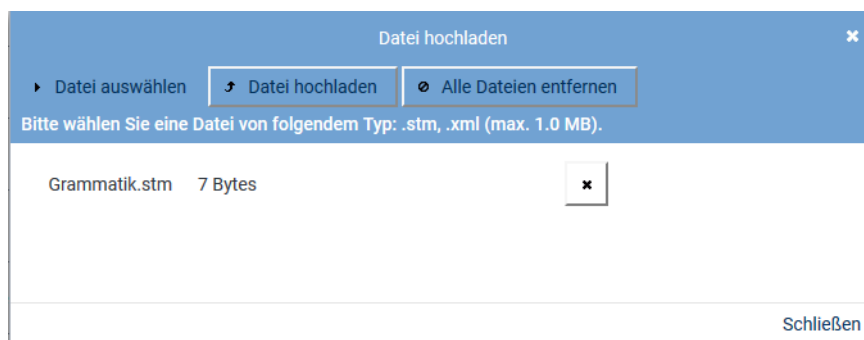



Abb. 262: Grammatik hochladen

- Um eine ausgewählte Datei aus der Liste zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei entfernen* (Datei entfernen) neben der entsprechenden Datei.
Um die Datei hochzuladen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei hochladen*.
⇒ Das Fenster schließt sich und in der Hauptansicht erscheint eine Meldung, dass die Datei erfolgreich hochgeladen wurde.

Integrationstyp zuordnen

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*), um eine neue Integration zu erstellen.

⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Integrationstyp*.





Abb. 263: Integrationstyp anlegen

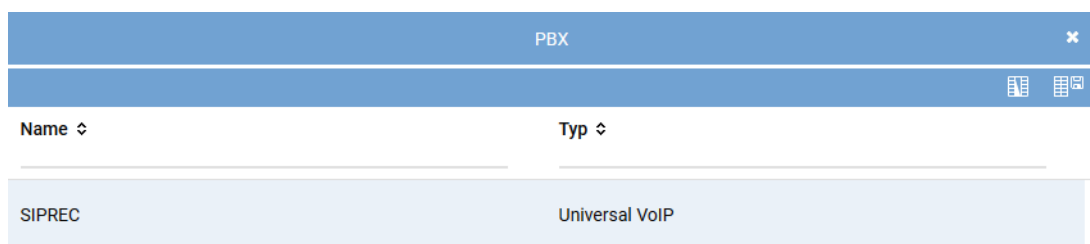
2. Geben Sie folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert |
|------------------------|---|
| <i>Name</i> | Geben Sie in das Eingabefeld einen sprechenden Namen für die Integration ein. Dieser Name dient als Kennung dieser Integration im System. |
| <i>Integrationstyp</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste <i>Integrationstyp</i> den Eintrag <i>SIP active</i> aus. |

Tab. 58: Integrationstyp anlegen

3. Um die PBX zuzuordnen, klicken Sie hinter dem Feld *PBX* auf die Schaltfläche .

⇒ Das Fenster *PBX* erscheint.



Zeilen pro Seite 20 1 - 2 von 2

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 264: PBX auswählen

4. Wählen Sie die entsprechende *PBX* aus der Liste der verfügbaren Telefonanlagen aus.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

Aufzeichnungsarchitektur zuordnen für Multi-Server Recording

1. Klicken Sie in der Detailansicht unten rechts auf die Schaltfläche *Weiter*.
⇒ Die Registerkarte *Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

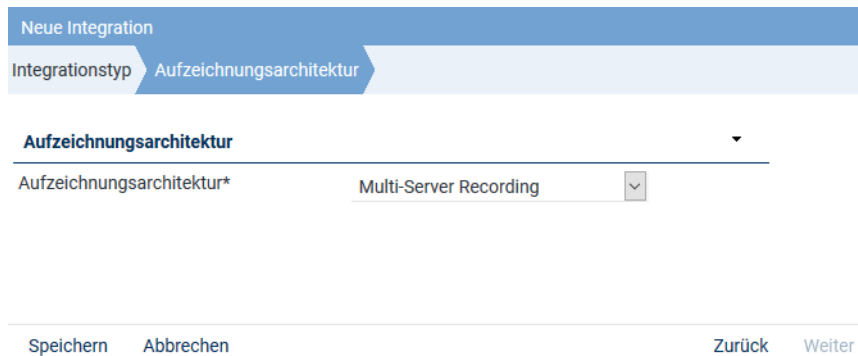


Abb. 265: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Recording


2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Aufzeichnungsarchitektur* die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus.



In der Dropdown-Liste erscheinen nur aktivierte Aufzeichnungsarchitekturen, in denen der passende Integrationstyp konfiguriert ist.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
⇒ Die Integration erscheint jetzt in der Hauptansicht.

Konfigurationsschritte


1. Klicken Sie vor dem Namen der neuen Integration auf das Symbol , um die Konfiguration der Integration zu vervollständigen.
⇒ Folgende Konfigurationsschritte erscheinen:

| SIPREC | | SIP active | | |
|--|---------------|------------|--|---|
| Schritt | Konfiguration | | | |
| Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren | ✓ | | |  |
| Globale Aufzeichnungseinstellungen | ✗ | | |  |
| Aufzeichnungsserver konfigurieren | ✗ | | |  |
| Erweiterung konfigurieren | ✓ | | |  |
| Sonstige Einstellungen konfigurieren | ✓ | | |  |

Abb. 266: Konfigurationsschritte der Integration

Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

Die Sektion *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* wurde mit den vorherigen Schritten bereits konfiguriert.

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Konfiguration anzuzeigen.
⇒ In der Detailansicht erscheint der Konfigurationsschritt mit der Information der hinterlegten Aufzeichnungsarchitektur.

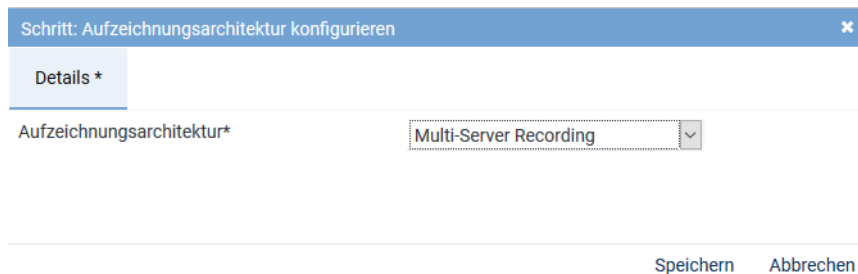



Abb. 267: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um Änderungen zu speichern und den Konfigurationsschritt zu beenden.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*, um den Konfigurationsschritt ohne Änderungen zu beenden.

Globale Aufzeichnungseinstellungen für Multi-Server Recording

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Globale Aufzeichnungseinstellungen* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen* erscheint.

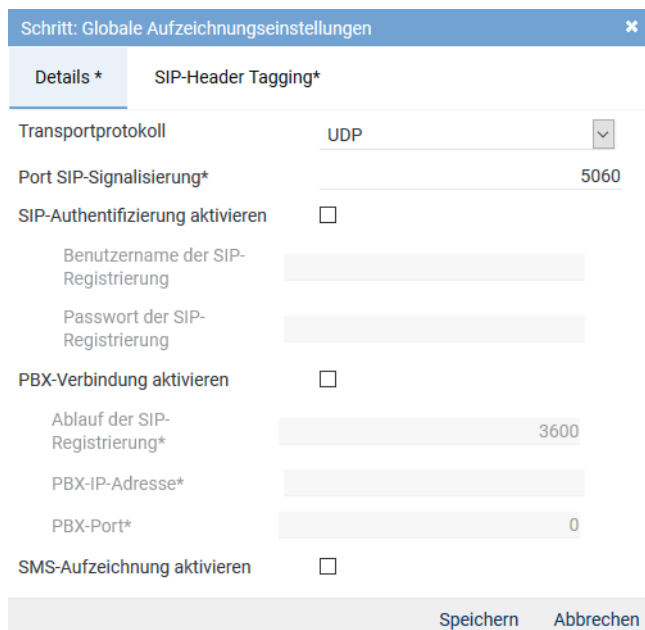


Abb. 268: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - All-in-one Basic Recording

2. Stellen Sie in der Registerkarte *Details* folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------------------|--|
| <i>Transportprotokoll</i> | Wählen Sie hier das Transportprotokoll <i>UDP</i> für die SIP-Signalisierung zwischen dem Aufzeichnungsserver und der PBX aus. |
| <i>Port SIP-Signalisierung</i> | Geben Sie den Port für die SIP -Signalisierung ein, auf dem der Aufzeichnungsserver die Signalisierung erwartet. |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|---|---|
| | Standardwert für UDP und TCP ist 5060. Standardwert mit TLS -Verschlüsselung ist 5061. HINWEIS! Wenn Sie mehrere Integrationen nutzen möchten, müssen Sie für jede Integration einen anderen SIP -Port konfigurieren. HINWEIS! Wenn Sie für die Wiedergabe einen Media Streamer nutzen möchten, konfigurieren Sie dafür auch einen anderen SIP -Port. Falls es zu Problemen in der Kommunikation zum Media Streamer kommt, kann dies sonst Auswirkungen auf die Aufzeichnung haben. |
| <i>SIP-Authentifizierung aktivieren</i> | Deaktivieren Sie diese Option für diese Aufzeichnungslösung. |
| <i>SMS-Aufzeichnung aktivieren</i> | Diese Funktion wird bei dieser Aufzeichnungslösung nicht unterstützt. |

Tab. 59: Globale Aufzeichnungseinstellungen

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Registerkarte SIP-Header Tagging



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden keine Zusatzdaten aus dem *SIP-Header* extrahiert. Die **SIPREC** Metadaten werden mit einem **XML**-Dokument mitgeliefert. Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. Die individuellen Zusatzdaten, die dann aus der Datei ausgelesen werden können, können Sie im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und danach in der Registerkarte SIP-Header Tagging zuordnen.

- Falls Sie das SIP-Header Tagging konfigurieren möchten, wählen Sie die Registerkarte *SIP-Header Tagging*.

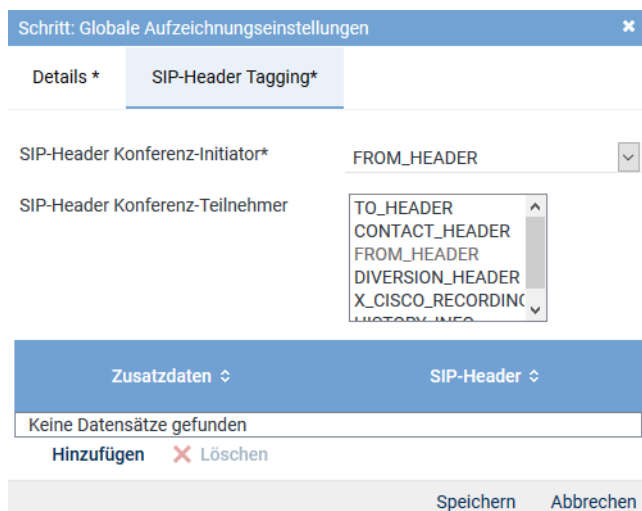


Abb. 269: Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren

- Falls Sie individuelle Zusatzdaten konfigurieren möchten, die Sie zuvor im Zusatzdaten-Modul definiert haben, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen* in der Sektion *Zusatzdaten*.
⇒ Das Fenster *SIP-Zusatzdaten* erscheint.

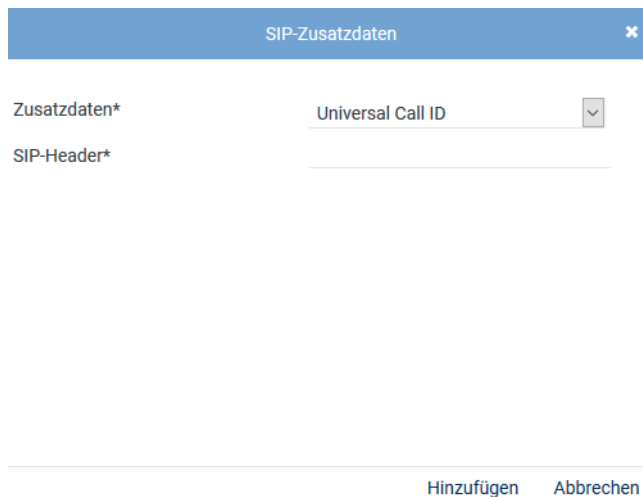


Abb. 270: SIP-Zusatzdaten



In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

3. Stellen Sie folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------|---|
| <i>Zusatzdaten</i> | Wählen Sie den Anzeigenamen des Feldes aus der Dropdown-Liste aus, wohin die Information des SIP-Headers ausgegeben werden soll. |
| <i>SIP-Header</i> | <p>Wenn Sie Zusatzdaten verwenden möchten, muss die Zuordnung des Tag-Namen in der Datei <i>siprecmapping.xml</i> konfiguriert sein. Dann können Sie hier den Tag-Namen angeben, aus dem die Information extrahiert werden soll.</p> <p>Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen.</p> |


Tab. 60: SIP-Konversationsparameter konfigurieren

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um das Fenster zu schließen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Konfiguration in diesem Schritt zu beenden.

Aufzeichnungsserver für Multi-Server Recording konfigurieren

Bei mehreren Aufzeichnungsservern müssen Sie den Portbereich für jeden Aufzeichnungsserver definieren. Der Bereich kann für alle Aufzeichnungsserver gleich sein. Bitte achten Sie aber darauf, dass der Portbereich innerhalb des freigeschalteten Portbereiches in der Firewall liegt, siehe dazu auch die Communication Matrix in den Installationsvoraussetzungen.

Diese Konfiguration erfolgt im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren*.

- Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren* erscheint.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren

Aufzeichnungsserver

Servername

REC-03

REC-04

Details* Extensions*

Konfigurierte IP-Adresse

IP-Adresse des Aufzeichnungsservers* 192.168.173.173

Minimaler Port* 20000

Maximaler Port* 21000

Speichern

Schließen

Abb. 271: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

- Stellen Sie in der Registerkarte *Details* folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-------------------------------------|---|
| Konfigurierte IP-Adresse | Hier wird die IP-Adresse angezeigt, die für diesen Aufzeichnungsserver konfiguriert ist und über die die aufzuzeichnenden Daten empfangen werden. |
| IP-Adresse des Aufzeichnungsservers | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine der verfügbaren IP-Adressen des Aufzeichnungsservers für die Aufzeichnungsdaten aus. |
| Minimaler Port | Geben Sie hier den niedrigsten Port der Port-Range ein, der an der PBX konfiguriert ist und über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 20000. |
| Maximaler Port | Geben Sie hier den höchsten Port ein, der an der PBX konfiguriert ist und über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 21000. |

Tab. 61: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie 4 Ports einplanen, da für den RTP-Empfang nur gerade Ports verwendet werden.

Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie außerdem mehr Speicherplatz einplanen.



Wenn Sie mehrere aktive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* für jede Integration einen anderen Portbereich konfigurieren.

Registerkarte *Extensions*

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren

Aufzeichnungsserver

Servername

REC-01

REC-02

REC-01

Details* Extensions*

☐ Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren

☒ Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren

Extensions ⇅

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Löschen

Speichern

Zeilen pro Seite 50 1 - 2 von 2

Schließen

Abb. 272: Registerkarte Extensions

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

| | |
|---|--|
| <i>Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren</i> | Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie in der PBX keine Extensions für den Aufzeichnungsserver konfiguriert haben. |
| <i>Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren</i> | Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie in der PBX Extensions für den Aufzeichnungsserver konfiguriert haben und fügen Sie die Extensions hinzu. |

- Um Extensions hinzuzufügen, klicken Sie in der Tabelle *Extensions* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das Fenster *Extensions hinzufügen* erscheint.

Extensions hinzufügen

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche getrennt durch „;“ oder „-“ (z. B. 3434,3535; 4000-4100)

9999

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 273: Extensions hinzufügen

3. Geben Sie im Fenster *Extensions hinzufügen* entweder eine einzelne Extension oder einen Extension-Bereich ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver an der Telefonanlage registrieren soll.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
5. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
6. Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.



Abb. 274: Hinzugefügte Extensions

7. Wiederholen Sie die Schritte für jeden weiteren Server. Konfigurieren Sie für jeden Server eine eigene Extension bzw. einen eigenen Extension-Bereich, je nach dem, wie er erreicht werden kann.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Erweiterung konfigurieren



Die Verwendung der Erweiterung in der Integration ist optional. Der Status der Konfiguration dieses Konfigurationsschrittes steht standardmäßig auf *Keine Auswahl* und ist damit vollständig konfiguriert. Sie können die Integration auch ohne die Verwendung einer Erweiterung aktivieren und nutzen.

Falls Sie eine erweiterte Applikation einsetzen, können Sie in diesem Konfigurationsschritt die erforderliche Grammatik in der entsprechenden Version auswählen. Zusätzlich können Sie die Verbindungsdaten und die Zusatzdaten konfigurieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.



Es werden nur die Erweiterungen angezeigt, für die eine Lizenz im System eingespielt ist.

Erweiterung konfigurieren für Sparkassen FI ISP (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von CTIconnect for Sparkassen FI ISP im deutschsprachigen Raum und muss nur konfiguriert werden, wenn die Erweiterung verwendet wird.



Die Erweiterung kann nicht in einer Failover-Architektur verwendet werden. Die Applikation Sparkassen FI ISP kann sich nur auf eine IP-Adresse verbinden.

Die Integration läuft in Kombination mit einer Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der Dienst CTIconnect for Sparkassen FI ISP empfängt von der PBX die Zusatzdaten und schickt diese an den Aufzeichnungsserver. Zusätzlich wird die Entscheidung zur Aufzeichnung, die vom Benutzer am Endgerät initiiert wird, über CTIconnect for Sparkassen FI ISP verarbeitet und an den Aufzeichnungsserver geschickt.

Sparkassen FI Interaktive Service Plattform

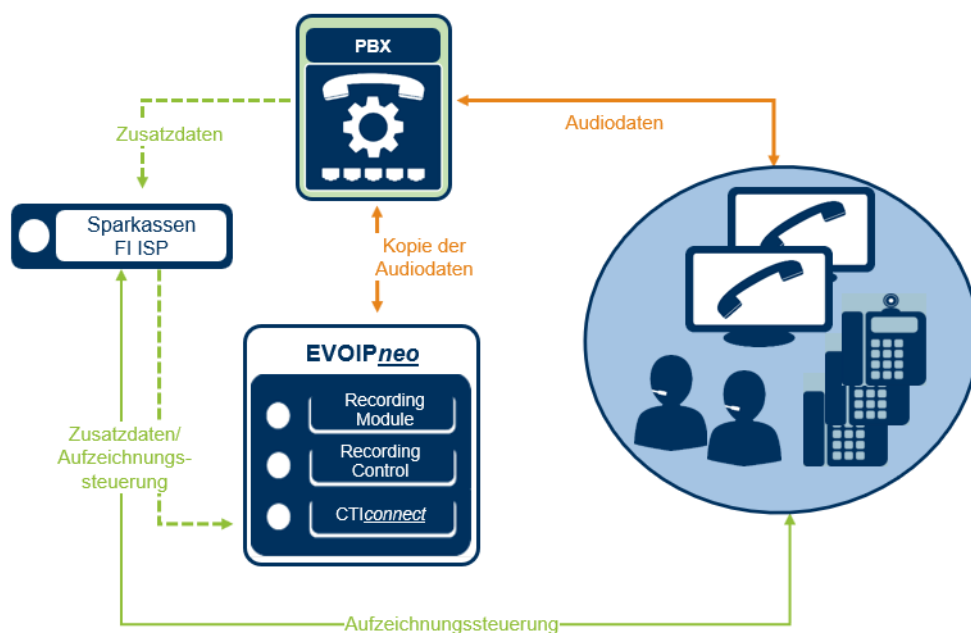



Abb. 275: Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Sparkassen FI ISP*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren ✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Sparkassen FI ISP

CTIconnect-Modul

| | | |
|-------------------|--------------------|--|
| Typ | CTIconnect passive | |
| Grammatikname* | ISP Sparkassen FI | ▼ |
| Grammatikversion* | 1.00.05 | ▼ |

Verbindungsdaten ▼

| | | |
|----------------|--|------|
| Listener Port* | | 3468 |
|----------------|--|------|

Zusatzdaten ▼

| | | |
|---------------------------|-------------------|--|
| ID des Call Centers | Call Center ID | ▼ |
| ID des Calls aus Genesys | Universal Call ID | ▼ |
| Anmeldename des Kunden | User name | ▼ |
| Name des Kunden | Customer name | ▼ |
| Personennummer des Kunden | Kunden-ID | ▼ |

Freie Zuordnung +

| | | |
|--|--------------------|--|
| <input style="width: 90%;" type="text"/> | Bitte auswählen... | ▼ - |
| <input style="width: 90%;" type="text"/> | Bitte auswählen... | ▼ - |
| <input style="width: 90%;" type="text"/> | Bitte auswählen... | ▼ - |

Speichern Abbrechen

Abb. 276: Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|------------------|---|
| Typ | Wird automatisch gefüllt. |
| Grammatikname | Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus. |
| Grammatikversion | Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus. |

Tab. 62: CTIconnect-Modul konfigurieren



Für die Aufzeichnungssteuerung über die Erweiterung der Sparkassen FI ISP ist mindestens die Grammatikversion 1.00.05 erforderlich. Sollte die Grammatik in der Version noch nicht vorhanden sein, können Sie diese Grammatik importieren. Siehe [Kapitel "Grammatik importieren"](#), S. 232.

Gruppenfeld Verbindungsdaten

Stellen Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* folgenden Parameter ein, die IP-Adresse zur PBX muss nicht eingegeben werden, da sich die PBX auf unseren Aufzeichnungsserver verbindet:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|----------------------|---|
| <i>Listener Port</i> | Geben Sie hier den Port an, auf den sich die Erweiterung verbindet, z. B. 3468. |

Tab. 63: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten



Diese Erweiterung wird nur im deutschsprachigen Raum eingesetzt, deshalb sind die Zusatzdaten auch nur in Deutsch verfügbar. Die Bezeichnungen der Felder beziehen sich auf die Belegung der Strings, die von der Schnittstelle geliefert werden.

Beim Einsatz von CTIconnect for Sparkassen FI ISP werden folgende Zusatzdaten mit dem Protokoll mitgeliefert:

- *ID des Call Centers*
- *ID des Calls aus Genesys*
- *Anmeldename des Kunden*
- *Name des Kunden*
- *Personennummer des Kunden*

Zusätzlich werden außerdem noch folgende Zusatzdaten mitgeliefert, die immer in der Auswahl der Dropdown-Liste aufgeführt sind, ohne dass diese in dem Zusatzdaten-Modul eigens dafür konfiguriert werden müssen:

- *Transaktions-ID*
- *Kunden-ID*


Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern zuzuordnen.



Abb. 277: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)

⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.

5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Erweiterung konfigurieren für Genesys T-Server (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von Genesys T-Servern und muss nur konfiguriert werden, wenn Sie Genesys T-Server verwenden.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der CTIconnect-Dienst empfängt vom Genesys Configuration Server die Information welchem Genesys T-Server die Monitorpunkte zugeordnet sind. Die Monitorpunkte müssen sich an dem jeweiligen Genesys T-Server registrieren. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der jeweilige Genesys T-Server alle Konversationsereignisse und Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

CTIconnect for Genesys T-Server

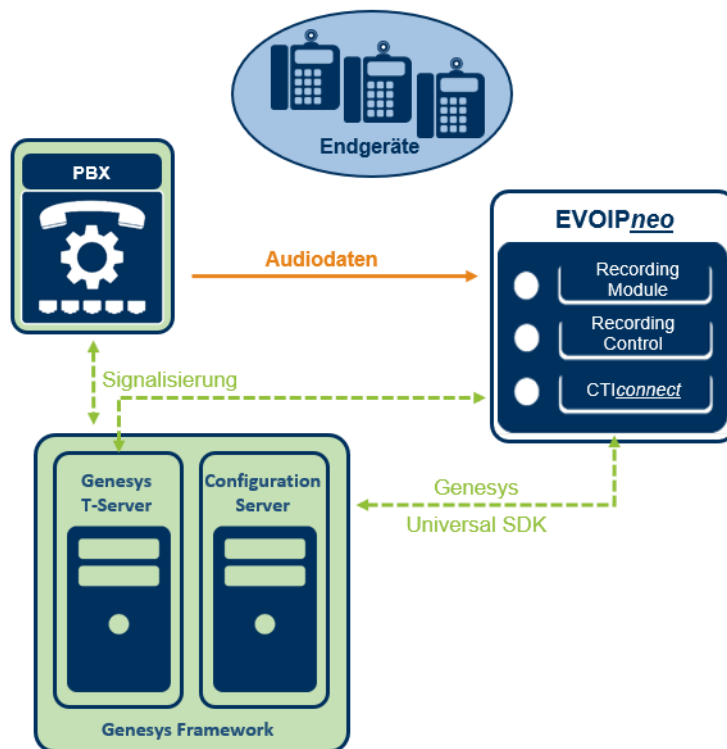


Abb. 278: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)"](#), S. 386.

Die Genesys-Erweiterung verwendet zur eindeutigen Identifikation der aufzuzeichnenden Konversationen entweder eine eindeutige Call-ID oder die Extension, um die aufzuzeichnenden Konversationen eindeutig zu identifizieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.

Für die Verwendung von CTIconnect for Genesys T-Server wird ein Genesys Framework mit T-Servern und Genesys Configuration Servern benötigt.


Standardmäßig ist als Identifier das Genesys-Datenfeld *CallID* voreingestellt. Falls von der Genesys-Erweiterung ein anderes Datenfeld zur internen Steuerung herangezogen werden soll, kann dies in der Konfigurationsdatei *basic.pif.properties* eingestellt werden.

Konfigurationsdatei für Genesys-Erweiterung anpassen

Die Auswahl des Datenfeldes, das von der Genesys-Erweiterung verwendet werden soll, erfolgt über den Parameter *pifgenesys.call_identifier*.

1. Um den Identifier anzupassen, wechseln Sie im Windows Explorer in den Pfad *C:\ASC Product Suite\data\CTIConnectForGenesysT*
2. Öffnen Sie die Datei *basic.pif.properties*.
3. Geben Sie für den Parameter *pifgenesys.call_identifier* das entsprechende Datenfeld ein.
4. Speichern Sie die Änderungen in der Datei ab.
5. Starten Sie nach der Änderung die Aufzeichnungsarchitektur neu.

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Genesys T-Server*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Genesys T-Server

CTIconnect-Modul

| | |
|---------------------------|-----------------------------|
| Typ | CTIconnect passive |
| Grammatikname* | standard ▼ |
| Grammatikversion* | 1.15.00 ▼ |
| T-Server-Redundanz* | HAconnect ▼ |
| Config-Server-Redundanz* | Warm Standby ▼ |
| T-Server-Applikationsname | <input type="text"/> |
| T-Server-Passwort | <input type="password"/> |

Verbindungsdaten

Configuration Server: Name

192.168.169.178

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen... ▼
-

Speichern
Abbrechen

Abb. 279: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|----------------------------------|---|
| <i>Typ</i> | Hier wird der Typ des CTI <u>connect</u> -Moduls angezeigt |
| <i>Grammatikname</i> | Wählen Sie die entsprechende Grammatik aus. |
| <i>Grammatikversion</i> | Wählen Sie die entsprechende Grammatikversion aus. |
| <i>T-Server-Redundanz</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz |
| <i>Config-Server-Redundanz</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz |
| <i>T-Server-Applikationsname</i> | Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist. Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTI <u>connect</u> -Modul am Genesys T-Server anmelden soll. Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein. |
| <i>T-Server-Passwort</i> | Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist. Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTI <u>connect</u> -Modul am Genesys T-Server anmelden soll. Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein. |

Tab. 64: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

| | |
|-------------------------------------|-----------------|
| Configuration Server: Name* | 192.168.169.178 |
| Configuration Server: Port* | 2020 |
| Configuration Server: Benutzername* | default |
| Configuration Server: Passwort* | ●●●●●●●● |
| Applikationsname* | default |
| Mandantenname* | Resources |

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 280: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|---|---|
| <i>Configuration Server: Name</i> | Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Rechners ein, auf dem der Genesys Configuration Server läuft. |
| <i>Configuration Server: Port</i> | Geben Sie hier den Port des Genesys Configuration Servers ein. |
| <i>Configuration Server: Benutzername</i> | Geben Sie hier den Benutzernamen für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein. |
| <i>Configuration Server: Passwort</i> | Geben Sie hier das Passwort für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein. |
| <i>Applikationsname</i> | Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver am Genesys Configuration Server anmeldet. Standard ist <i>default</i> . |
| <i>Mandantenname</i> | Geben Sie hier den Namen des/der Genesys-Mandanten ein, von welchen die Konfigurationsdaten abgefragt werden sollen. Standardeingabe ist <i>Resources</i> . Es ist die komma-separierte Eingabe von mehreren Mandanten möglich. |

Tab. 65: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von Genesys T-Server standardmäßig mitgeliefert:

- *CallID*
- *ANI*
- *CallUuid*
- *DNIS*



Weitere Zusatzdaten hängen von der Konfiguration der Genesys T-Server ab. Prüfen Sie die Liste *AttributeUserData* in den Tracefiles, um festzustellen, welche weiteren Zusatzdaten von den Genesys T-Servern geliefert werden. Setzen Sie bei der Konfiguration von kundenspezifischen Zusatzdaten den Zusatz *UserData* vor den Zusatzdatentyp, z. B. für *RTargetAgentGroup* müssen Sie *UserDataRTargetAgentGroup* konfigurieren.


Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern zuzuordnen.



Abb. 281: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Sonstige Einstellungen konfigurieren


1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
 - ⇒ Das Fenster Schritt: *Sonstige Einstellungen* erscheint



Abb. 282: Sonstige Einstellungen konfigurieren

2. Stellen Sie folgenden Parameter ein:


| Parameter | Beschreibung |
|-------------------|---|
| <i>Dispatcher</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das zuvor angelegte Zusatzdatenfeld aus, mit dem die Teilnehmerinformation verknüpft werden soll. |





In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Konfiguration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

Integration aktivieren

Die Integration kann erst aktiviert werden, wenn die Konfiguration vollständig ist.




Wenn nicht alle Konfigurationsschritte vollständig durchgeführt wurden, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*Unvollständig*).

Wenn die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde, erscheint in der Zeile des jeweiligen Schrittes in der Spalte *Konfiguration* das Symbol  (*Vollständig*).

Sind alle Einstellungen vollständig, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*OK*).

| SIPREC | | SIP active |  |  |
|--|--|------------|---|---|
| Schritt | Konfiguration | | | |
| Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren |   | | | |
| Globale Aufzeichnungseinstellungen |   | | | |
| Aufzeichnungsserver konfigurieren |   | | | |
| Erweiterung konfigurieren |   | | | |
| Sonstige Einstellungen konfigurieren |   | | | |

Abb. 283: Integration aktivieren

1. Markieren Sie die Integration in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*), um die Integration zu aktivieren.
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Aktiv*).






| + ×   Integration v Allgemein | | | |
|---|------------|---|---|
| Name v | Typ v | Aktiv v | Status v |
|  SIPREC | SIP active |  |  |

Abb. 284: Aktivierte Integration



Falls Sie mehrere Telefonanlagen einsetzen, können Sie mehrere Integrationen mit der gleichen Aufzeichnungsarchitektur anlegen und aktivieren.



Falls Sie den Testzeitraum nutzen und nach dessen Ablauf keine gültige Lizenzdatei im System vorhanden ist, werden alle Integrationen deaktiviert. Nachdem Sie eine gültige Lizenzdatei eingespielt haben, müssen Sie die Integrationen erneut aktivieren.






Mit der Aktivierung der Standardkonfiguration startet eine Bulk-Aufzeichnung.

Um eine Einschränkung der Aufzeichnung auf spezielle Endgeräte zu treffen, kann der Mandant in der System Configuration den Recording Planner konfigurieren.

Integration deaktivieren/löschen

Um die Integration löschen zu können, muss diese deaktiviert sein.

- Um die Integration zu deaktivieren, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Deaktivieren*).
 ⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Inaktiv*).
 ⇒ In der Symbolleiste wird das Symbol  (*Löschen*) aktiv.







| + ×   Integration ▾ Allgemein | | | |
|---|------------|---|---|
| Name ↕ | Typ ↕ | Aktiv ↕ | Status ↕ |
|  SIPREC | SIP active |  |  |

Abb. 285: Integration deaktivieren

- Klicken auf das Symbol  (*Löschen*) und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage, um die Integration zu löschen.

7.1.2.5 Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Failover

7.1.2.5.1 Aufzeichnungsarchitektur anlegen

Beginnen Sie die Konfiguration im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul, da für die weitere Konfiguration eine aktivierte Aufzeichnungsarchitektur erforderlich ist.

Im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul werden die Aufzeichnungsserver, die Aufzeichnungsarten sowie die Integrationstypen zugeordnet.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Aufzeichnungsarchitekturen*.
 ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

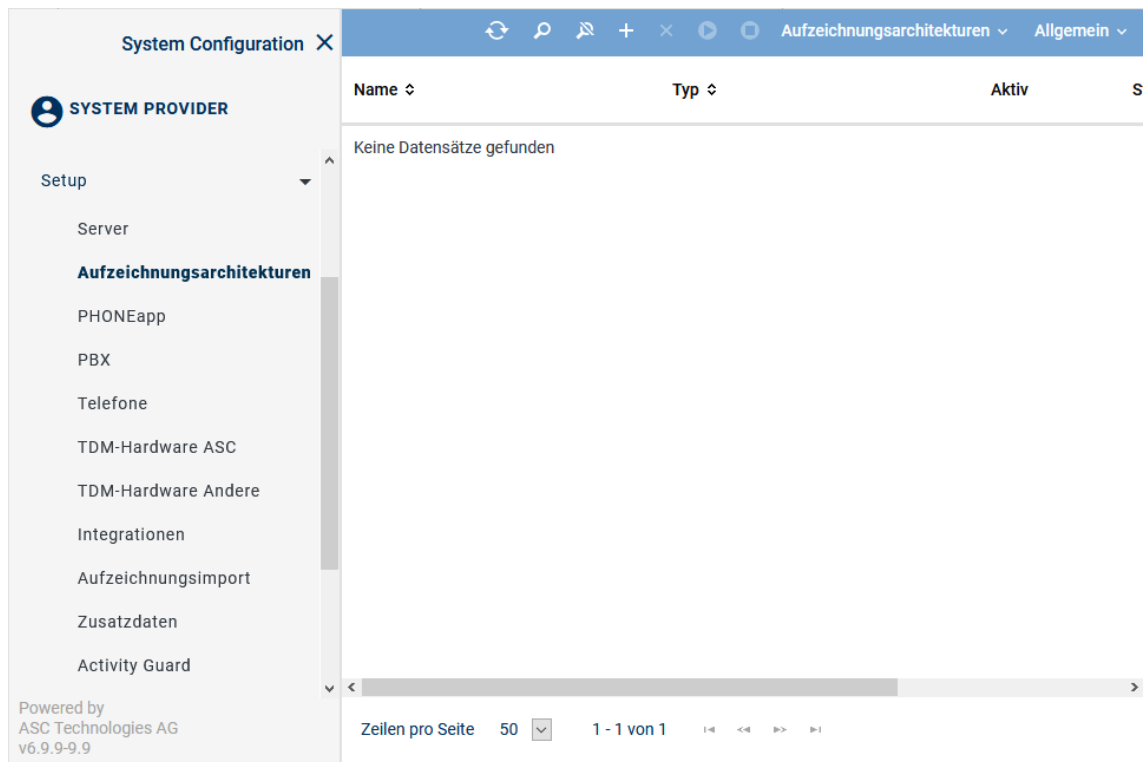





Abb. 286: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

| | |
|----------------------|---|
| Name | Name der Aufzeichnungsarchitektur |
| Typ | Typ der Aufzeichnungsarchitektur |
| Aktiv | <p>Zeigt an, ob die Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist und zur Aufzeichnung bereit ist.</p> <p>✓ = Aufzeichnungsarchitektur ist aktiv und zur Aufzeichnung bereit. Sie kann über das Symbol  (Deaktivieren) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiviert werden.</p> |
| Standby aktiv | <p>Zeigt an, ob in der Aufzeichnungsarchitektur für eine oder mehrere der Aufzeichnungskomponenten der Standby-Server aktiv ist.</p> <p>✓ = Mindestens 1 Standby-Server ist aktiv.</p> <p>✗ = Es ist kein Standby-Server aktiv bzw. es wurde kein Standby-Server definiert.</p> |
| Erstelldatum | Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde. |
| Aktualisiert | Datum, an dem die Einstellungen für die Aufzeichnungsarchitektur zuletzt aktualisiert wurden. |

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Integrationstyp hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Integrationstyp* auf das Symbol  (Hinzufügen).
⇒ Das Fenster *Integrationstyp* erscheint.

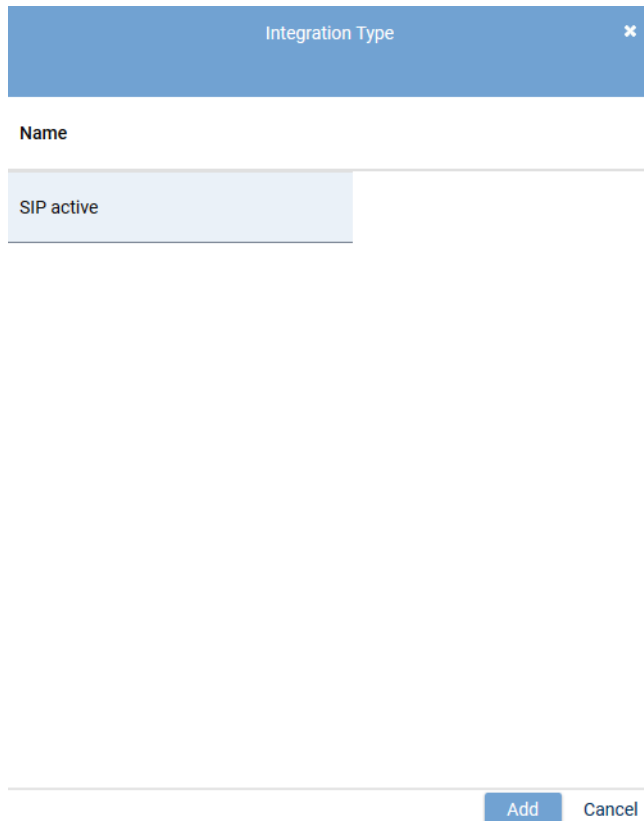


Abb. 287: Integrationstyp auswählen



Es werden nur Integrationstypen angezeigt, für die im System Lizenzen vorhanden sind und die den ausgewählten Architekturtyp unterstützen.




Sie können einer Aufzeichnungsarchitektur beliebig viele Integrationstypen zuordnen.

2. Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Integrationstypen *SIP active* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
 - ⇒ Der Name des Integrationstyps erscheint nun in der Liste im Detailfenster.

Aufzeichnungsarchitektur Multi-Server Failover anlegen

Wenn es mehrere Aufzeichnungsserver gibt, die im Fehlerfall die Aufgaben eines anderen Aufzeichnungservers übernehmen sollen, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur vom Typ *Multi-Server Failover* anlegen.

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

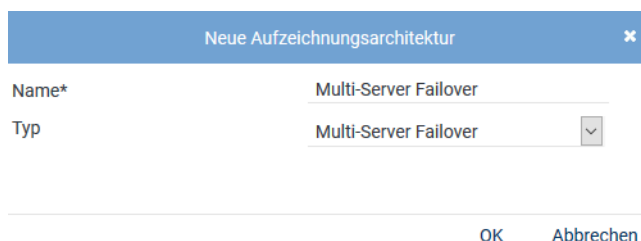


Abb. 288: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Failover

2. Geben Sie in das Eingabefeld *Namen* einen sprechenden Namen für die Aufzeichnungsarchitektur ein.

3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Typ* den Aufzeichnungsarchitekturtyp *Multi-Server Failover* aus.
HINWEIS! In der Dropdown-Liste sind nur die unterstützten Aufzeichnungsarchitekturtypen verfügbar.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
 ⇒ Die Eingaben erscheinen jetzt in der Detailansicht.

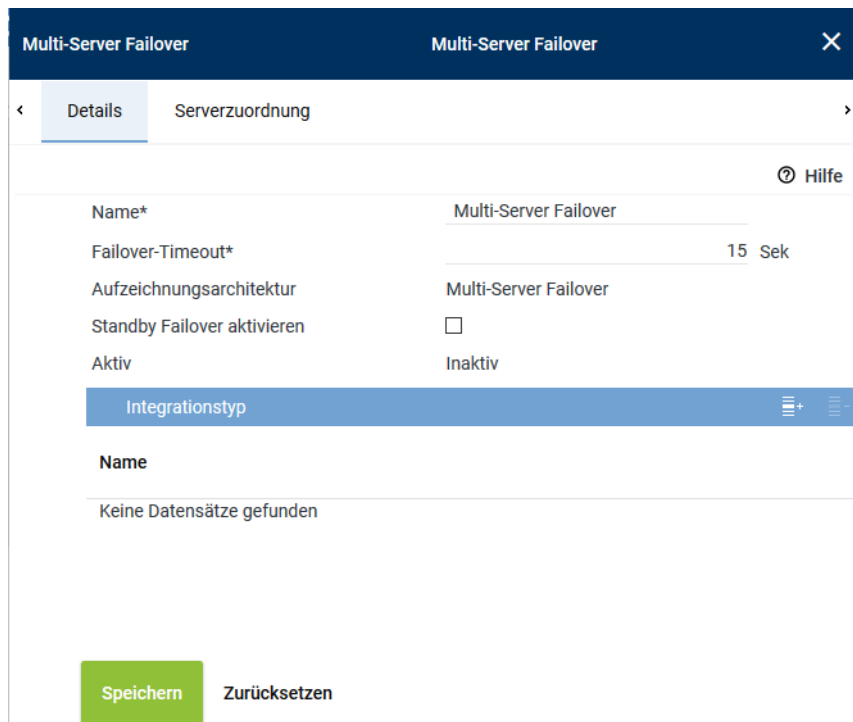


Abb. 289: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Failover


Da für die verschiedenen aktiven Aufzeichnungsserver jeweils außerdem Standby-Komponenten konfiguriert sein können, kann bei dieser Aufzeichnungsarchitektur auch ein Failover-Timeout konfiguriert werden. Weitere Informationen zur Konfiguration der Failover-Architekturen siehe [Kapitel "Standby-Verwaltung für Failover-Architekturen", S. 381](#).

| | |
|------------------------------------|---|
| <i>Failover-Timeout</i> | <p>Setzen Sie den Timeout auf mindestens 15 Sekunden, bis der Failover-Prozess greifen soll. Je nach Umfang der Systemarchitektur kann es sinnvoll sein, den Timeout dementsprechend noch höher einzustellen. Der Timeout bestimmt, wie lange in einem Fehlerfall gewartet wird, bis der Failover-Prozess startet. Wenn der Zustand sich in dieser Zeit wieder auf <i>OK</i> ändert, wird der Failover-Prozess nicht ausgelöst.</p> <p>HINWEIS! Prüfen Sie diese Parameter nach einem Update und setzen Sie den Timeout gegebenenfalls wieder auf 15 Sekunden.</p> |
| <i>Standby Failover aktivieren</i> | <p>Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie möchten, dass bei einem Fehlerfall des Standby-Servers wieder auf den Primär-Server zurückgeschaltet werden soll.</p> <p>HINWEIS! Das Umschalten erfolgt ohne Prüfung, ob die Primär-Datenbank wieder reibungslos läuft. Dadurch kann es vorkommen, dass sich beide Datenbanken in einem undefinierten Zustand befinden.</p> <p>HINWEIS! Nach dem Umschalten vom Standby-Server auf den ursprünglichen Primär-Server wird diese Option deaktiviert. Wenn die Umschaltung beim nächsten Fehlerfall wieder automatisch erfolgen soll, müssen Sie die Option wieder aktivieren.</p> |

Aktiv

Zeigt den Status der Aufzeichnungsarchitektur an.

Integrationstyp hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Integrationstyp* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
⇒ Das Fenster *Integrationstyp* erscheint.

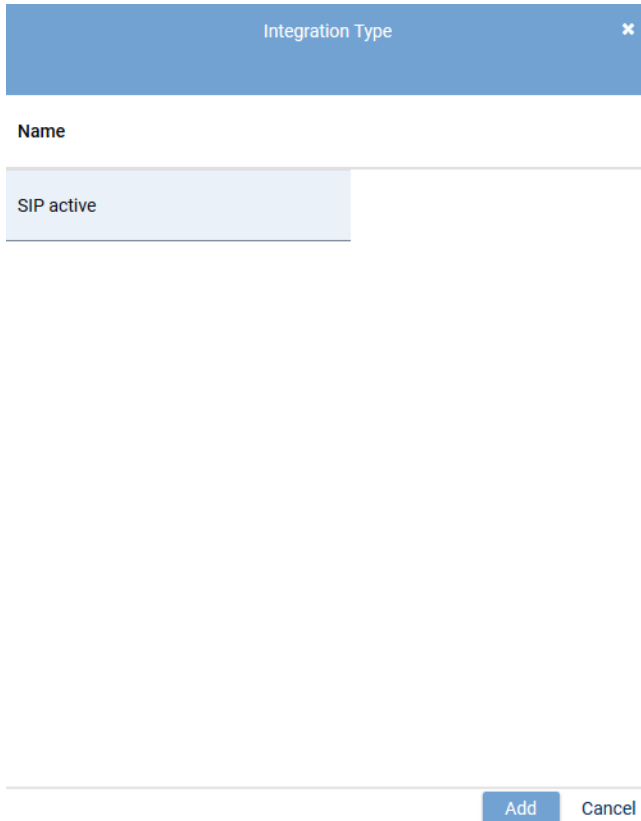


Abb. 290: Integrationstyp auswählen



Es werden nur Integrationstypen angezeigt, für die im System Lizenzen vorhanden sind und die den ausgewählten Architekturtyp unterstützen.



Sie können einer Aufzeichnungsarchitektur beliebig viele Integrationstypen zuordnen.

2. Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Integrationstypen *SIP active* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Integrationstyps erscheint nun in der Liste im Detailfenster.

Server zuordnen für Multi-Server Failover

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Serverzuordnung*, um für die Aufzeichnungsarchitektur *Multi-Server Failover* die Aufzeichnungskomponenten den entsprechenden Aufzeichnungsservern zuzuordnen.

Gruppenfeld Recording Control und CTIconnect

Im diesem Gruppenfeld können Sie die Aufzeichnungssteuerung konfigurieren. Sie können hierfür zwei verschiedene Server konfigurieren oder den selben Server auswählen.

Multi-Server Failover
Multi-Server Failover
×

< Details*
Serverzuordnung*
>

Recording Control und CTIconnect

| | | | | |
|----------------------------------|-------|---|---|--|
| Recording Control* | RC-01 | + | - | |
| In aktiver Architektur verwendet | Nein | | | |
| CTIconnect* | RC-01 | + | - | |
| In aktiver Architektur verwendet | Nein | | | |

Standby-Server

| | | | | |
|----------------------------------|-------|---|---|--|
| Recording Control Standby* | RC-02 | + | - | |
| In aktiver Architektur verwendet | Nein | | | |
| CTIconnect standby* | RC-02 | + | - | |
| In aktiver Architektur verwendet | Nein | | | |

Aufzeichnungsserver

< Aufzeichnungsserver

| Server ↕ | Standby ↕ |
|----------|-----------|
| REC-01 | REC-02 |

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 291: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** neben dem Eingabefeld *Recording Control*.
⇒ Das Fenster *Server* erscheint.

| Server | | |
|--------|-----------------|--------|
| Name ↕ | IP-Adresse ▲ | Pfad ↕ |
| RC-02 | 192.168.173.176 | C:\ |
| REC-01 | 192.168.173.171 | C:\ |
| REC-03 | 192.168.173.173 | C:\ |
| CTI-02 | 192.168.173.178 | C:\ |
| REC-04 | 192.168.173.174 | C:\ |
| RC-01 | 192.168.173.175 | C:\ |
| REC-02 | 192.168.173.172 | C:\ |

Zeilen pro Seite 20 1 - 8 von 8

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 292: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel

- Wählen Sie den Server für das *Recording Control-Modul* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
- Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche *-*.




Ein Server kann zwar in mehreren Aufzeichnungsarchitekturen konfiguriert werden, aber Aufzeichnungsarchitekturen mit demselben Server können Sie nicht gleichzeitig aktivieren. Falls Sie mehrere Aufzeichnungsarchitekturen gleichzeitig aktivieren möchten, müssen Sie dafür verschiedene Server einsetzen.

- Wiederholen Sie die Schritte und wählen Sie im Eingabefeld *CTIconnect* den Server für das *CTIconnect-Modul* aus.

Gruppenfeld Standby-Server

- Klicken Sie auch hier auf die Schaltfläche *+* neben dem Eingabefeld *Recording Control*.
- Wählen Sie den Standby-Server für das *Recording Control-Modul* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
- Klicken Sie auch hier auf die Schaltfläche *+* neben dem Eingabefeld *CTIconnect*.
- Wählen Sie den Standby-Server für das *CTIconnect-Modul* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.

Gruppenfeld Aufzeichnungsserver

- Klicken Sie in der Tabellenüberschrift *Aufzeichnungsserver* auf das Symbol .
- ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Aufzeichnungsserver hinzufügen ×

| | | | |
|----------------------------------|---|---|---|
| Primär-Server* | REC-01 | + | - |
| In aktiver Architektur verwendet | Nein | | |
| Standby-Server | REC-02 | + | - |
| In aktiver Architektur verwendet | Nein | | |
| Aufzeichnungsart | <input checked="" type="checkbox"/> VoIP/Video <input type="checkbox"/> TDM <input checked="" type="checkbox"/> Bildschirm <input type="checkbox"/> Chat | | |



OK
Abbrechen

Abb. 293: Aufzeichnungsserver hinzufügen




2. Wählen Sie hier, wie in den vorherigen Schritten beschrieben, im Eingabefeld *Primär-Server* über das Symbol **+** den Primär-Server aus, auf dem die Aufzeichnung aktiv laufen soll.
3. Wählen Sie im Eingabefeld *Standby-Server* über das Symbol **+** den Standby-Server aus, der im Fehlerfall die Aufzeichnung übernehmen soll.
4. Aktivieren Sie über die Kontrollkästchen die Aufzeichnungsart, die Sie für diese Server nutzen möchten.



Sie können mehrere Aufzeichnungsarten aktivieren, wenn die Integration dafür ausgelegt ist und Sie die entsprechenden Lizenzen eingespielt haben.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, um das Fenster zu schließen.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
6. Um die Zuordnung nachträglich zu bearbeiten, klicken Sie auf das Symbol .
Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf das Symbol .
7. Falls Sie weitere Aufzeichnungsserver hinzufügen möchten, wiederholen Sie die beschriebenen Schritte.

Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

1. Wenn alle Server zugeordnet sind, klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.
2. Markieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur in der Hauptansicht, damit das Symbol  (**Aktivieren**) in der Symbolleiste aktiv wird.
3. Um die Aufzeichnungsarchitektur zu aktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (**Aktivieren**).
⇒ In der Spalte **Aktiv** erscheint das Symbol  (**Aktiv**).




| <div style="background-color: #2196f3; color: white; padding: 5px; border-radius: 4px 4px 0 0;"> Aufzeichnungsarchitekturen ▾ Allgemein ▾ </div> | | | |
|---|-----------------------|---|---|
| Name ▾ | Typ ▾ | Aktiv ▾ | Standby aktiv ▾ |
| Multi-Server Failover | Multi-Server Failover |  |  |

Abb. 294: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

4. Um die Aufzeichnungsarchitektur bei Bedarf zu deaktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (**Deaktivieren**).

⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol **✗** (*Inaktiv*).



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



Für alle Aufzeichnungsarchitekturen mit Failover-Komponenten können Sie über die Standby-Verwaltung die Standby-Komponenten verwalten. Dies gilt auch für Multi-Server Recording und Multi-Server Parallel Recording Systeme, falls für diese Server Redundanzoptionen zur Verfügung stehen. Siehe [Kapitel "Standby-Verwaltung für Failover-Architekturen"](#), S. 381.



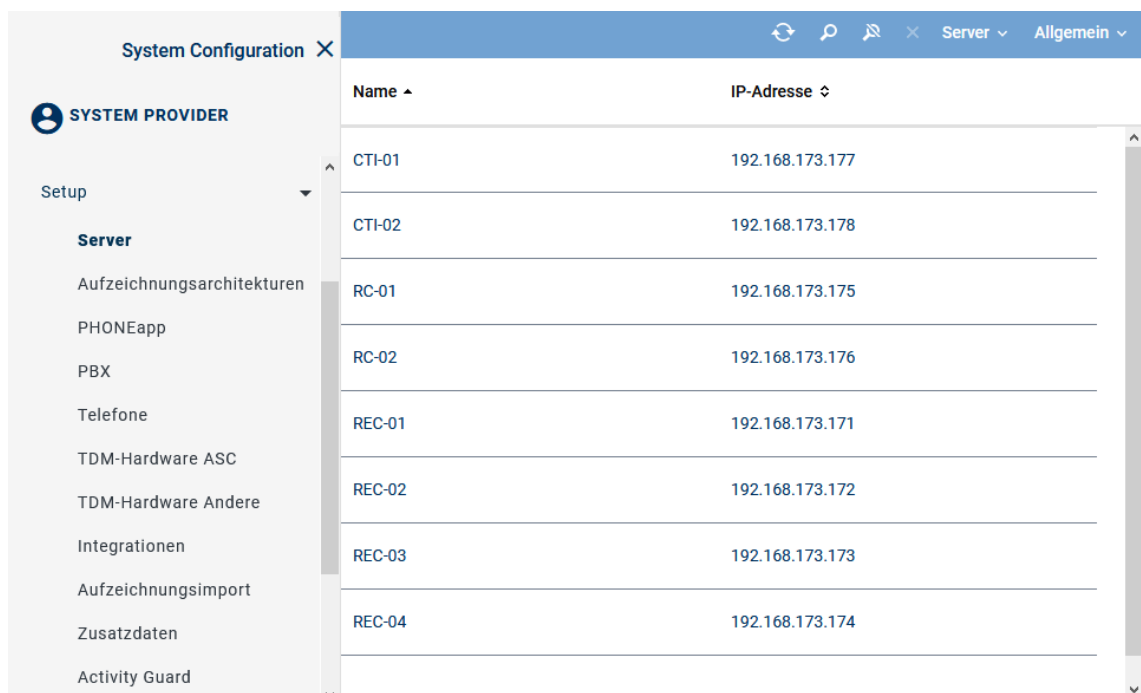
Falls Sie nachträglich eine Erweiterung für die Integration installieren, müssen Sie nach dem Einspielen der Lizenz die Aufzeichnungsarchitektur deaktivieren und erneut aktivieren.

7.1.2.5.2 Server konfigurieren

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

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

⇒ Folgendes Fenster erscheint:



| Name | IP-Adresse |
|--------|-----------------|
| CTI-01 | 192.168.173.177 |
| CTI-02 | 192.168.173.178 |
| RC-01 | 192.168.173.175 |
| RC-02 | 192.168.173.176 |
| REC-01 | 192.168.173.171 |
| REC-02 | 192.168.173.172 |
| REC-03 | 192.168.173.173 |
| REC-04 | 192.168.173.174 |

Abb. 295: Server - Hauptansicht

Je nach Konfiguration der Spalten werden folgende Informationen in der Hauptansicht angezeigt:

| | |
|---------------------|---|
| <i>Name</i> | Zeigt den Namen des Servers. |
| <i>IP-Adresse</i> | Zeigt die IP-Adresse des Servers. |
| <i>Pfad</i> | Zeigt den Pfad des Servers. |
| <i>Erstelldatum</i> | Datum, an dem der Server eingerichtet wurde. |
| <i>Aktualisiert</i> | Datum, an dem die Einstellungen für den Server zuletzt aktualisiert wurden. |

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Server-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

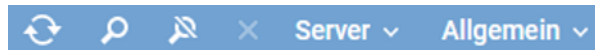


Abb. 296: Symbolleiste Server-Modul

| | | |
|---|--|---|
|  | <i>Aktualisieren</i> | Aktualisiert die Hauptansicht. |
|  | <i>Suchen</i> | Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen. Das Symbol  wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde. |
|  | <i>Suche zurücksetzen</i> | Setzt alle Suchfilter zurück, so dass in der Hauptansicht wieder alle Datensätze angezeigt werden. |
|  | <i>Löschen</i> | Löscht die ausgewählte Serverkonfiguration. Diese Funktion ist dazu gedacht, die Serverkonfiguration zu löschen, wenn die Hardware eines Servers entfernt wurde und keine Verbindung mehr zum Neo-System besteht. |
| Server | <i>Server-Standorte verwalten</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 259 . |
| | <i>NTP-Server verwalten</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können. |
| | <i>Synchronisationskonfigurationen verwalten</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Synchronisationskonfigurationen verwalten können. |
| Allgemein | <i>Tabelle anpassen</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i> |
| | <i>Allgemeine Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe. |
| | <i>Modul-Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul. |



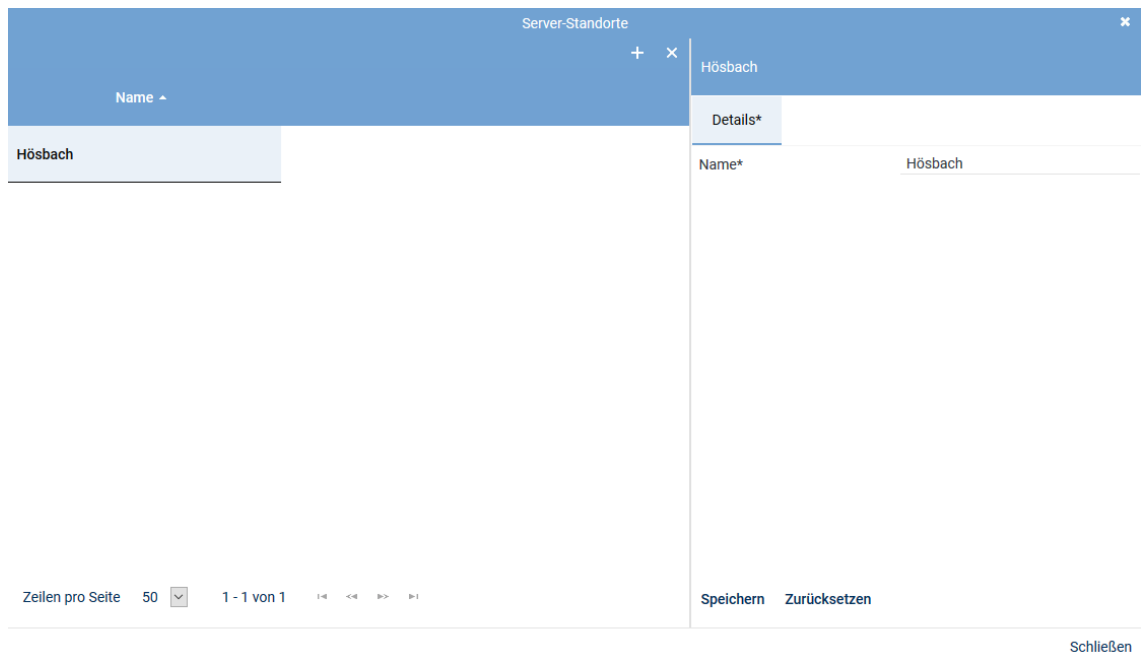
Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Suchen*, *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Server-Standorte verwalten

Sie können eine Liste der Server-Standorte anlegen und verwalten. In der Registerkarte *Details* können Sie diese Standorte den Servern zuordnen.


Server-Standort hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.



The screenshot shows a web application window titled 'Server-Standorte'. On the left, there is a table with one entry: 'Hösbach'. On the right, the 'Details*' tab is active, showing a form with a field 'Name*' containing the text 'Hösbach'. At the bottom of the window, there are buttons for 'Speichern' (Save) and 'Zurücksetzen' (Reset). The bottom right corner of the window has a 'Schließen' (Close) button.

Abb. 297: Server-Standort hinzufügen

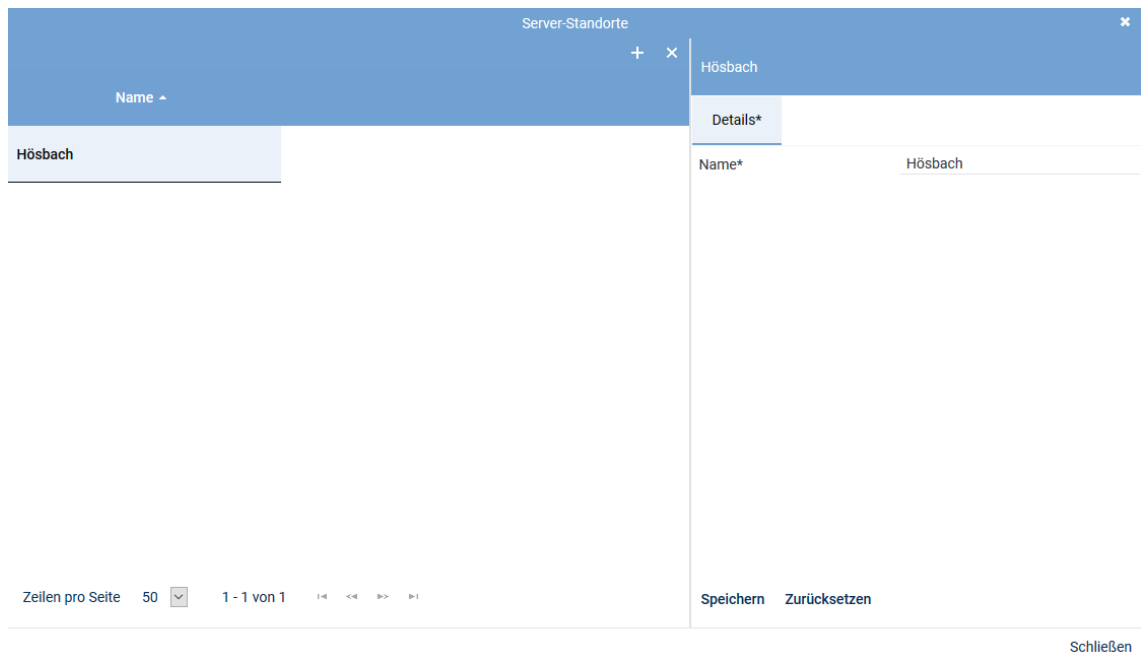
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
5. Um weitere Standorte anzulegen, wiederholen Sie die letzten 3 Schritte.
6. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Server-Standort löschen



Ein Server-Standort kann nur gelöscht werden, wenn er nicht zugeordnet ist. Um einen Server löschen zu können, müssen Sie vorher eventuelle Zuordnungen löschen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.
2. Wählen Sie den Standort aus, den Sie löschen möchten.



Server-Standorte

Name

Hörsbach

Details*


Name* Hörsbach

Zeilen pro Seite 50 1 - 1 von 1 < >

Speichern Zurücksetzen

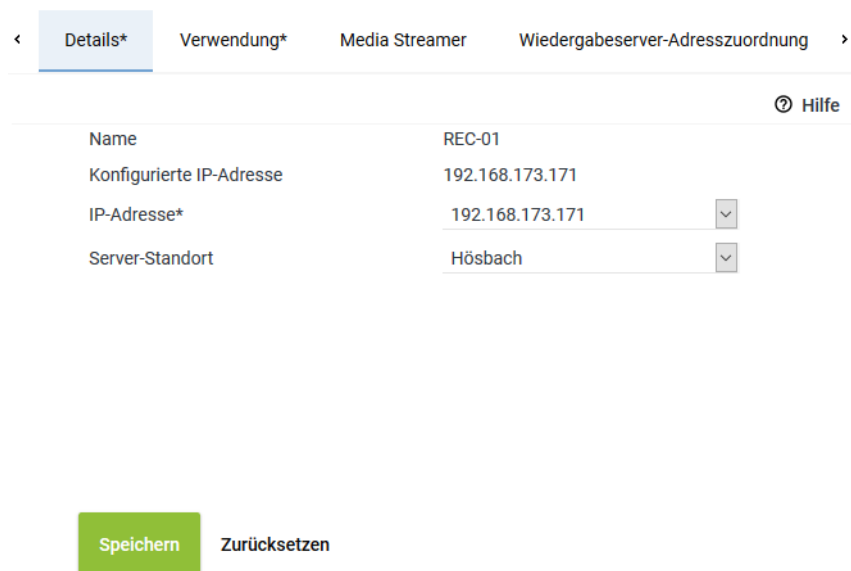
Schließen

Abb. 298: Server-Standort löschen

3. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters auf das Symbol  (Löschen).
4. Um weitere Standorte zu löschen, wiederholen Sie die letzten beiden Schritte.
5. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Registerkarte Details

1. Um den Server zu konfigurieren, wählen Sie in der Hauptansicht den Eintrag des entsprechenden Servers aus.
 - ⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.
Die Informationen *Name* und *Konfigurierte IP-Adresse* sind bei der Installation schon angegeben worden und werden hier nur angezeigt.



< Details* Verwendung* Media Streamer Wiedergabeserver-Adresszuordnung >

Hilfe

Name REC-01

Konfigurierte IP-Adresse 192.168.173.171

IP-Adresse* 192.168.173.171

Server-Standort Hörsbach

Speichern Zurücksetzen

Abb. 299: Server - Registerkarte Details

2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die IP-Adresse aus, die im System als Standard-Adresse des Servers verwendet werden soll.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste den *Server-Standort* aus. In der Dropdown-Liste werden alle Standorte angezeigt, die in der Standort-Verwaltung angelegt wurden.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, wenn die Eingaben korrekt sind.

Registerkarte Verwendung

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Verwendung*, um die Verwendungszwecke zu konfigurieren.



Da ein Server für mehrere Aufzeichnungslösungen verwendet werden kann, sind alle Verwendungszwecke aufgeführt. Beachten Sie, dass einige Verwendungszwecke für bestimmte Aufzeichnungslösungen nicht greifen. Bei einer Chat-Aufzeichnung können Sie beispielsweise die Audioanalyse oder eine Wiedergabe per Telefon nicht verwenden.



Abb. 300: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

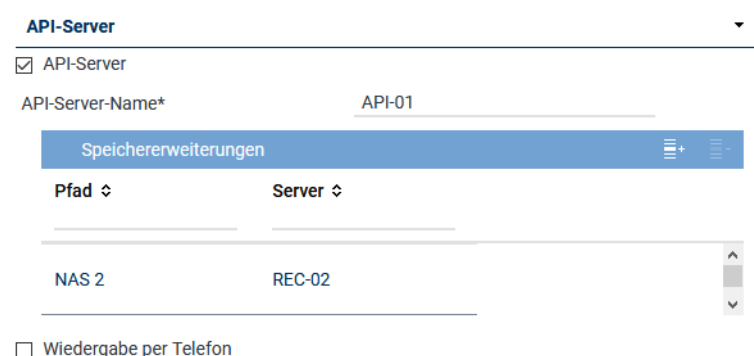




Abb. 301: Gruppenfeld API-Server

Der ASC-API-Server ist ein Dienst innerhalb der Neo-Software.


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

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

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|------------------------------------|--|
| <i>API-Server</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den ASC-API-Server zu starten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>Damit der ASC-API-Server auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie die Einstellungen in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen, siehe Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung", S. 273.</p> |
| <i>API-Server-Name</i> | <p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des API-Servers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p> |
| <i>Liste Speichererweiterungen</i> | <p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen", S. 264. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p> |
| <i>Wiedergabe per Telefon</i> | <p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden Neo-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> Applikation POWERplay Pro Applikation POWERplay Instant Replay-Modul <p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angestellten-Modul oder im Telefone-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p> |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-----------|---|
| | HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer", S. 271 . Dazu muss mindestens 1 PBX im System konfiguriert sein. |

Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
2. Wählen Sie eine oder mehrere Speichererweiterungen aus.
Falls Sie mehrere Speichererweiterungen auswählen oder eine Auswahl zurücknehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

| Speichererweiterung für Wiedergabe | | | | |
|------------------------------------|--------|--------|------------------------|----------|
| Gerätetyp ↕ | Name ↕ | Pfad ↕ | Freier Speicherplatz ↕ | Server ↕ |
| NAS | NAS 2 | NAS 2 | | REC-02 |

Zeilen pro Seite 20 1 - 1 von 1

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 302: Speichererweiterung auswählen

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

Gruppenfeld Audioanalyse

Audioanalyse

☒ Emotionserkennung

Audiodaten streamen von* REC-01 + -

Abb. 303: Gruppenfeld Audioanalyse

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------------|---|
| <i>Emotionserkennung</i> | Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Emotionserkennung für die Audioanalyse zu aktivieren. <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Die Mandanten können die Funktion der Emotionserkennung nutzen. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------------------|---|
| <i>Audiodaten streamen von</i> | <p>Wenn die Funktion Emotionserkennung aktiviert ist, wird der Parameter zur Auswahl des entsprechenden Servers aktiv.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste der verfügbaren Server den Server, von dem die Audiodaten zur Emotionserkennung gestreamt werden sollen. |

Tab. 66: Audioanalyse konfigurieren

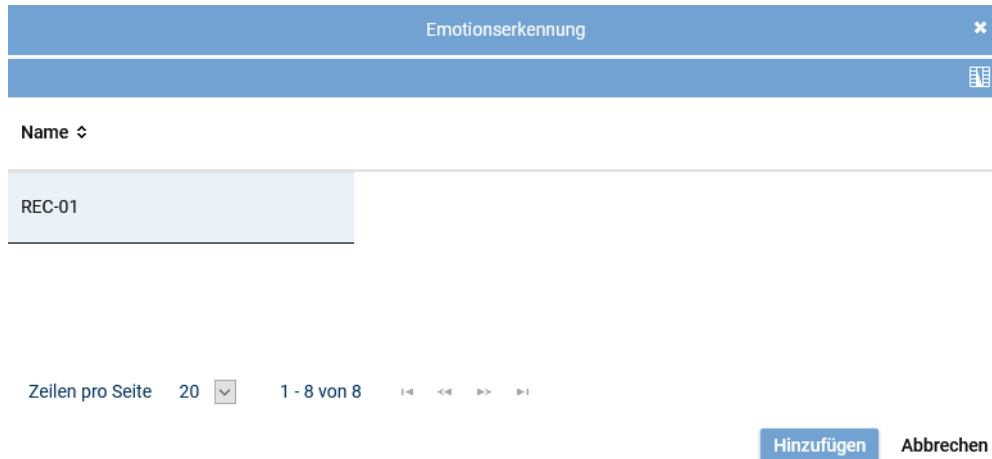


Abb. 304: Server für die Emotionserkennung auswählen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um den markierten Server zu übernehmen.

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

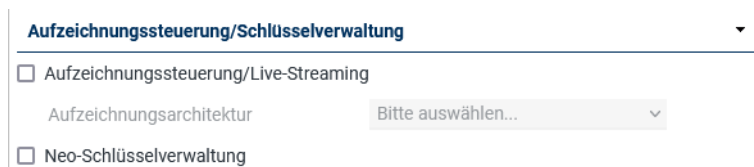


Abb. 305: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--|--|
| <i>Aufzeichnungssteuerung/Live-Streaming</i> | Die externe Aufzeichnungssteuerung wird bei dieser Aufzeichnungslösung nicht unterstützt. |
| <i>Neo-Schlüsselverwaltung</i> | <p>Die Funktion dient der kundenspezifischen Verschlüsselung der Aufzeichnungen. Um die Bedingungen für die Schlüsselverwaltung konfigurieren zu können, müssen Sie das Kontrollkästchen <i>Neo-Schlüsselverwaltung</i> aktivieren.</p> <p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn die Lizenz <i>ASC_KEY_MANAGEMENT</i> vorhanden ist.</p> <p>Weitere Informationen zur Konfiguration der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i> und in der Installationsanleitung <i>Installation Dongle Manager</i>.</p> |

Tab. 67: Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren

Gruppenfeld Datenverarbeitung

Datenverarbeitung ▼

☒ Datenablage

☒ Daten zur Wiedergabe transferieren

Zielserver ⋮+ ⋮-

| Name | IP-Adresse ↕ |
|--------|-----------------|
| REC-02 | 192.168.173.172 |

☒ Daten zur Datenablage transferieren

Zielserver ⋮+ ⋮-

| Name | IP-Adresse ↕ |
|--------|-----------------|
| REC-03 | 192.168.173.173 |

Zeitraum aktivieren ☒

Start 0:00 ▼

Ende 0:00 ▼

Empfängt Daten von

Name **Nur Wiedergabe**

Keine Datensätze gefunden

☒ Archivierung



☒ Export





Wiedergabeserver Bitte auswählen... ▼

☒ Import

Aufzeichnungsarchitektur All-in-one Basic ▼

Abb. 306: Gruppenfeld Datenverarbeitung


| Parameter | Wert/Beschreibung |
|---|--|
| <i>Datenablage</i> | Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben. |
| <i>Daten zur Wiedergabe transferieren</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten nur zur Wiedergabe auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server hinzufügen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Wiedergabe transferiert werden sollen. Die Daten werden auf dem Zielserver nicht gespeichert, sondern nur zum Zweck der Wiedergabe in einem Cache abgelegt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 268. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen ein API-Server und ein Replay Server konfiguriert wurde.</p> |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--|---|
| <i>Daten zur Datenablage transferieren</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten zum Speichern auf einen anderen Server transferieren möchten.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielserver kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 268. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie den Transfer für einen bestimmten Zeitraum aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Zeitraum aktivieren</i> <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion aktiviert. Die Felder zur Eingabe der Zeitangabe werden aktiv. Wählen Sie über das Drehfeld-Steuerelement die Uhrzeit für den Zeitraum von – bis aus. <i>Zeitraum aktivieren</i> <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. <p>HINWEIS! Sobald die Funktion konfiguriert ist, können die Daten auf dem Zielserver wiedergegeben werden. Wird eine Wiedergabe angefordert, werden die Daten im Arbeitsspeicher auf dem Zielserver zwischengespeichert, auch wenn der Transfer zur Datenablage noch nicht vollzogen ist.</p> <p>HINWEIS!</p> <p>Für verteilte Systeme mit langsamer Netzwerkverbindung kann das Speicherintervall für den Datentransfer angepasst werden. Die Konfiguration des Speicherintervalls für den Datentransfer muss von einem ASC-Servicetechniker oder einer autorisierten Partnerfirma durchgeführt werden.</p> |
| <i>Empfängt Daten von</i> | <p>In dieser Tabelle werden die Server angezeigt, die Daten auf diesen Server transferieren.</p> <p>In der Spalte <i>Name</i> erscheint der Servername von dem transferiert wird.</p> <p>In der Spalte <i>Nur Wiedergabe</i> wird der Zweck des Transfers angezeigt:</p> <p> = Daten werden nur zur Wiedergabe transferiert.</p> <p> = Daten werden zur Datenablage transferiert.</p> |
| <i>Archivierung</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Archivierung</i>, wenn Sie den Server zur Archivierung nutzen möchten.</p> |
| <i>Export</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Export</i>, um den Export von diesem Server zu ermöglichen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Wiedergabeserver</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Wiedergabeserver aus, von dem die exportierten Aufzeichnungen nach dem Export wiedergegeben werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, die als Wiedergabeserver konfiguriert sind. |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|---------------|---|
| | HINWEIS! Für den Export von Neo zu Neo, müssen Sie keinen Wiedergabeserver auswählen. |
| <i>Import</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Import</i>, damit die importierten Daten auf diesen Server abgelegt werden können.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, die diese Funktion übernimmt. In der Dropdown-Liste werden alle Aufzeichnungsarchitekturen angezeigt, in denen die Funktion möglich ist. <p>HINWEIS! Falls Sie einen Server für die Importfunktion verwenden möchten, auf dem keine Aufzeichnung erfolgen soll, können Sie eine Architektur nur für den Import anlegen.</p> |

Tab. 68: Datenablage konfigurieren

Zielservers zu einer Liste hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Zielservers* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
- Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf den Sie Daten übertragen wollen.
Falls Sie mehrere Server auswählen oder eine Auswahl zurückzunehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

| Zielservers | |
|-------------|-----------------|
| Name ▲ | IP-Adresse ▼ |
| CTI-01 | 192.168.173.177 |
| RC-01 | 192.168.173.175 |
| RC-02 | 192.168.173.176 |
| REC-03 | 192.168.173.173 |
| REC-02 | 192.168.173.172 |
| REC-04 | 192.168.173.174 |

Zeilen pro Seite 20 1 - 6 von 6

Hinzufügen **Abbrechen**

Abb. 307: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen die Funktion *Datenablage* aktiviert ist.

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

Gruppenfeld Wiedergabe

Wiedergabe ▼

☒ Wiedergabe

Wiedergabeserver*



WebSocket-Port*
(max. 5 Zeichen)

API-Server* + -

Name ↕ Verbindungsstatus

Abb. 308: Gruppenfeld Wiedergabe

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--|--|
| Wiedergabe | <p>Ein Wiedergabeserver kann über das integrierte <i>Replay-Feature</i> Aufzeichnungen wiedergeben. Zur Wiedergabe sind nur die Daten verfügbar, die entweder direkt auf diesem Server aufgezeichnet wurden oder die an diesen Server entweder zur Datenablage oder nur zur Wiedergabe transferiert wurden. Die Client-Rechner des Systems können sich zum Zweck der Wiedergabe zu einem Wiedergabeserver verbinden.</p> <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Wiedergabe</i>, um die Wiedergabefunktion auf den Playern und den Telefonen nutzen zu können.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> |
| Wiedergabeserver | <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie im Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> einen Anzeigenamen eingeben, unter dem der Server als Wiedergabeserver im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym. Da der Wiedergabeserver und der API-Server unterschiedlich sein können, können Sie die Pseudonyme auch unterschiedlich benennen.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene Wiedergabeserver systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des Wiedergabeservers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p> <p>Damit der Server, der zur Wiedergabe aktiviert ist, auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding zu erreichen ist, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i>.</p> |
| WebSocket-Port (max. 5 Zeichen) | Geben Sie hier den Port ein, über den die Daten zur Wiedergabe im <i>POWERplay</i> Web übertragen werden sollen. |
| Liste API-Server | <p>Hier können Sie API-Server hinzufügen, die der Wiedergabeserver nutzen kann. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf einem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen API-Server ausgedehnt.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-----------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 270. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen. |

Tab. 69: Wiedergabe konfigurieren


Such- und Wiedergabefunktionen



Um die Such- und Wiedergabefunktionen über **LCR** und Wiedergabe per Telefon nutzen zu können, müssen Sie in der Applikation System Configuration im Angestellten-Modul die Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsberechtigungen einrichten. Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *Benutzerverwaltung* für Mandanten.

API-Server zu einer Liste hinzufügen

Der Wiedergabeserver benötigt die Dienste eines **API-Servers**. Die Konfiguration sollte wie folgt erfolgen:

- Wenn der Wiedergabeserver auf einem Server mit einem lokalen **API-Server** läuft, muss dieser nicht unbedingt zugewiesen werden, da der Wiedergabeserver immer zuerst den lokalen **API-Server** anspricht.
 - Wenn der Wiedergabeserver auf einem separaten Server läuft, müssen Sie mindestens einen **API-Server** zuweisen, den der Wiedergabeserver ansprechen kann.
 - Wenn mehrere **API-Server** im Netzwerk zur Verfügung stehen, können Sie zusätzlich zum lokalen **API-Server** weitere **API-Server** zuweisen. Die zugewiesenen **API-Server** werden der Reihe nach abgearbeitet, deshalb sollte der lokale **API-Server** immer an erster Stelle stehen.
- Um einen **API-Server** zuzuordnen, klicken Sie in der Symbolleiste der Liste **API-Server** auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
 - Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf dem der **API-Dienst** läuft.



API-Server

Name

CTI-01

RC-01

RC-02

REC-01

REC-04

REC-03

Zeilen pro Seite 20 1 - 7 von 7

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 309: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der [API-Dienst](#) installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 262](#).

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

Gruppenfeld Virtualisierung

Virtualisierung

☐ VM ohne Trusted License

Abb. 310: Gruppenfeld Virtualisierung

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------------------|--|
| <i>VM ohne Trusted License</i> | <p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn das System in einer virtuellen Umgebung läuft und keine <i>TRUSTED_VIRTUALIZATION</i>-Lizenz eingespielt ist.</p> <p>Wenn Sie das Kontrollkästchen <i>VM ohne Trusted License</i> aktivieren, wird die Registerkarte <i>Keystore/Virtualisierung</i> aktiv und muss befüllt werden.</p> <p>Dort können Sie folgende Optionen konfigurieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>licensing.asc.de</i> Tragen Sie diese Domäne ein, erfolgt keine Schlüsselverwaltung. <i>IP-Adresse des DongleMan</i> Wenn Sie die IP-Adresse des Dongle-Managers eintragen, können Sie die Schlüsselverwaltung aktivieren. |

Tab. 70: Virtualisierung konfigurieren



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.



Für die *Virtualisierung* ohne eine Internetverbindung ist eine Trusted License erforderlich.

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Registerkarte Media Streamer

- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Media Streamer*.

In dieser Registerkarte können Sie für die Funktionalitäten *Wiedergabe per Telefon* und *Last Call Repeat Facility* die Konfiguration des Media Streamers konfigurieren.



Die Registerkarte *Media Streamer* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe per Telefon* aktiviert ist.

Details*
Verwendung*
Media Streamer*
Wiedergabeserver-Adresszuordnung >

PBX
+

| | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|------------|
| PBX | PBX | ▼ |
| Extension* (max. 18 Zeichen) | 123456 | |
| Media Streamer IP-Adresse* | 192.168.169.192 | ▼ |
| Minimaler Port | 24000 | |
| Maximaler Port | 24099 | |
| Transportprotokoll | UDP | ▼ |
| Port für SIP-Signalisierung | 5062 | |
| Benutzername | | |
| Passwort | | |
| PBX-IP-Adresse | | |
| PBX-Port | 5060 | |
| Registrierung erforderlich | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Ablauf der SIP-Registrierung | 3600 | Sekunde(n) |

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 311: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

| | |
|----------------------------------|---|
| PBX | PBX , der der Media Streamer zugeordnet werden soll. Wählen Sie eine PBX aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle PBX angezeigt, die im System angelegt wurden. Falls noch keine PBX im System angelegt ist, können Sie über die blaue Leiste PBX eine PBX anlegen. |
| Extension | Extension, die dem Media Streamer zugewiesen werden soll. Dies ist ein Pflichtfeld, ohne diese Eingabe kann die Konfiguration nicht abgespeichert werden. Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 8000 ein. |
| Media Streamer IP-Adresse | IP-Adresse, über die der Austausch der Audiodaten und die SIP -Kommunikation erfolgen soll. Wählen Sie eine IP-Adresse aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle IP-Adressen des Servers angezeigt. |
| Minimaler Port | Geben Sie hier den niedrigsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden. Wählen Sie einen geraden Zahlenwert. |
| Maximaler Port | Geben Sie hier den höchsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden. Wählen Sie einen ungeraden Zahlenwert. Ein Portbereich von 100 (z. B. 24000-24099) ist ausreichend für 50 Lizenzen. Der Portbereich sollte doppelt so groß sein wie die Anzahl der vorhandenen Lizenzen. |

| | |
|-------------------------------------|--|
| | HINWEIS! Der Portbereich darf einen Wert von 64 nicht unterschreiten. |
| <i>Transportprotokoll</i> | <p>Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die SIP-Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie UDP aus der Dropdown-Liste aus.</p> |
| <i>Port für SIP-Signalisierung</i> | <p>Geben Sie hier den Port für die SIP-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: 5062</p> |
| <i>Benutzername</i> | Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am SIP -Server ein. |
| <i>Passwort</i> | Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am SIP -Server ein. |
| <i>PBX-IP-Adresse</i> | Geben Sie hier die IP-Adresse des SIP -Registrars der PBX ein. |
| <i>PBX-Port</i> | <p>Geben Sie hier den Port des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 5060 ein.</p> |
| <i>Registrierung erforderlich</i> | <p>Stellen Sie hier ein, ob die SIP-Extension an dem SIP-Registrar der PBX angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = SIP-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = SIP-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Registrierung erforderlich</i>.</p> |
| <i>Ablauf der SIP-Registrierung</i> | Geben Sie hier ein, nach welcher Zeitspanne die Registrierung erneut durchgeführt werden muss. |

Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung


1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung*. In dieser Registerkarte können Sie die Wiedergabeserver-Adresszuordnung konfigurieren. Diese Adresszuordnung wird für Server benötigt, die zur Wiedergabe aktiviert sind, damit sie von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar sind.



Die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe* aktiviert ist.

< Verwendung* Media Streamer **Wiedergabeserver-Adresszuordnung** Sch >

Wiedergabeserver-Adressen

 Wiedergabeserver-Adressen entfernen

Interne Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS) : 4040

Interne Download-URL

Externe Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS) : 4040

Externe Download-URL


Speichern Zurücksetzen

Abb. 312: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

Gruppenfeld Wiedergabeserver-Adressen

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

| | |
|---|--|
| <i>Interne Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS)</i> | Geben Sie hier entweder die IP -Adresse und den Port oder den DNS-Namen ein, unter der der Wiedergabeserver zu erreichen ist. |
| <i>Interne Download-URL</i> | Geben Sie hier die URL ein, unter der der Wiedergabeserver intern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com/</code> |
| <i>Externe Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS)</i> | Geben Sie hier entweder die IP -Adresse und den Port oder den DNS-Namen ein, unter der der Wiedergabeserver über den Browser auch von extern zu erreichen ist. Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS -Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt. |
| <i>Externe Download-URL</i> | Geben Sie die URL ein, unter der der Wiedergabeserver über den Browser auch von extern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com/</code> Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS -Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt. |

Falls Sie die Adressen entfernen möchten, klicken Sie auf das Symbol  in der Titelleiste des Gruppenfeldes.



Ist die Adresszuordnung konfiguriert, erhält der Wiedergabeserver die konfigurierte Adresse und den konfigurierten Port.

Ist die Adresszuordnung nicht konfiguriert, erhält der Wiedergabeserver die in der Registerkarte *Details* eingestellte IP-Adresse und den Standardport 4040.



Damit die Benutzer des jeweiligen Mandanten über den Browser auf den Wiedergabeserver zugreifen können, muss im Mandanten-Modul ebenfalls eine interne Adresse bzw. auch eine externe IP-Adresse oder ein DNS-Name konfiguriert werden.



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

Registerkarte Schlüsselverwaltung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Schlüsselverwaltung*.

In dieser Registerkarte können Sie Einstellungen für die Neo-Schlüsselverwaltung konfigurieren. Diese Registerkarte ist nur aktiv, wenn Sie die entsprechende Lizenz eingespielt haben und wenn Sie in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Neo-Schlüsselverwaltung* aktiviert haben.

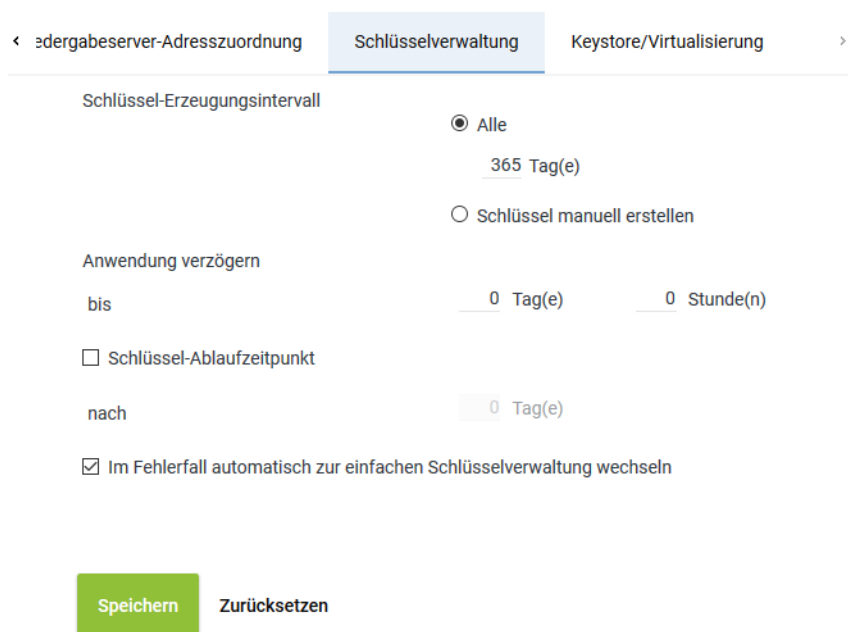


Abb. 313: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

Schlüssel-Erzeugungsintervall Stellen Sie hier ein, ob ein Schlüssel automatisch oder manuell generiert werden soll. Wählen Sie zwischen folgenden Optionen:

- *Alle*

Stellen Sie hier ein, in welchen Abständen ein neuer Schlüssel automatisch generiert werden soll.

Mögliche Zeitspanne: 1 bis 365 Tage

Standardwert: 365 Tage

- *Schlüssel manuell erstellen*

Stellen Sie hier ein, dass ein Schlüssel vom Mandant manuell generiert werden soll.

Alte Schlüssel, die nicht mehr zur Verschlüsselung verwendet werden, werden zunächst nur inaktiv. Sie bleiben aber in der Datenbank erhalten, da sie weiterhin zur Entschlüsselung alter Aufzeichnungen benötigt werden.

Anwendung verzögern

Stellen Sie hier bei Bedarf eine Zeitspanne ein, in der ein neuer Schlüssel noch nicht verwendet werden soll, nachdem er erzeugt wurde. Erst nach dieser Zeitspanne wird der Schlüssel tatsächlich zur Verschlüsselung verwendet.

| | |
|---|---|
| | <p>Mögliche Zeitspanne: 0 bis 14 Tage</p> <p>Standardwert: 0 Tage (neue Schlüssel werden sofort zur Verschlüsselung eingesetzt)</p> <p>Durch eine Verzögerung können Sie sicherstellen, dass der Schlüssel durch ein Datenbank-Backup erfasst wurde, bevor er tatsächlich verwendet wird.</p> |
| <i>Schlüssel-Ablaufzeitpunkt</i> | <p>Stellen Sie hier ein, ob inaktive Schlüssel nach der hier eingestellten Zeitspanne ungültig werden sollen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Schlüssel wird nie ungültig.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Schlüssel wird ungültig. Geben Sie im Eingabefeld die Zeitspanne ein, nach der der Schlüssel seine Gültigkeit verliert. Nach dieser Zeitspanne kann der Schlüssel nicht mehr verwendet werden. Sollen Aufzeichnungsdaten nach einem bestimmten Zeitraum zwingend gelöscht werden, bietet diese Option neben dem konfigurierten Löschozeitpunkt eine zusätzliche Sicherheit. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass Aufzeichnungsdaten manuell an einen Speicherort transferiert wurden, an dem der Löschomechanismus des Systems sie nicht finden kann.</p> <p>VORSICHT! Alle Aufzeichnungen, die mit einem ungültig gewordenen Schlüssel verschlüsselt wurden, sind unbrauchbar, können also nicht mehr abgespielt werden.</p> |
| <i>Im Fehlerfall automatisch...wechseln</i> | <p>Stellen Sie hier ein, ob die einfache Schlüsselverwaltung angewendet werden soll, falls die Neo-Schlüsselverwaltung nicht funktioniert (z. B. wenn der Dienst <i>DongleMan</i> ausfällt). Wenn Sie die Option nicht aktivieren, findet keine Aufzeichnung statt, solange die Neo-Schlüsselverwaltung aktiviert ist, aber nicht funktioniert.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Im Fehlerfall wird ersatzweise die einfache Schlüsselverwaltung angewendet.</p> <p><input type="checkbox"/> = Im Fehlerfall findet keine Aufzeichnung statt, solange die Neo-Schlüsselverwaltung aktiviert ist. Deaktivieren Sie in diesem Fall die Schlüsselverwaltung in der Registerkarte <i>Verwendung</i>.</p> |



Zusätzlich zu den Einstellungen in dieser Registerkarte muss jeder Mandant, der die Neo-Schlüsselverwaltung nutzen möchte, individuelle Einstellungen im Bereich seiner Benutzerverwaltung (Mandanten-Modul) vornehmen.



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

Registerkarte Keystore/Virtualisierung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Keystore/Virtualisierung*.

In dieser Registerkarte können Sie die Verbindungsdaten zum Dienst *DongleMan* für die Schlüsselverwaltung und zur Authentifizierung der **VM**-Ware konfigurieren.

Diese Registerkarte *Keystore/Virtualisierung* ist nur aktiv, wenn Sie in der *Registerkarte Verwendung* die Funktion *VM ohne Trusted License* aktiviert haben. Was bedeutet, dass Sie die Lizenzen nicht lokal eingespielt haben, sondern über eine Internetanbindung die Lizenzen über das ASC-Lizenzmanagement verwalten möchten.

Für die Schlüsselverwaltung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- *Dongle*
Sie können weiterhin Ihren bestehenden Dongle verwenden. Der Dongle Manager liest das Passwort für die Verschlüsselung aus dem Dongle aus.

In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, allerdings dem Server zugewiesen sein, auf dem der Dongle Manager läuft.

- *Dongle Manager*

In der aktuellen Version liest der Dongle Manager das Passwort für die Verschlüsselung direkt aus der Datenbank aus. Dazu müssen Sie die Verbindungsdaten zum Server eingeben, auf dem der Dongle Manager läuft.

- *ASC License Management System*

HINWEIS! Über das Lizenzmanagement können Sie keine Verschlüsselung nutzen.

Für die Lizenzierung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Ohne Internetanbindung:

- *Dongle*

Ohne Internetanbindung können Sie weiterhin Ihren Dongle als Authentifizierung verwenden.

In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, dem Server zugewiesen sein, auf dem die VM-Ware installiert ist.

In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

- *Trusted Virtualization License*

Oder Sie können eine *Trusted Virtualization License* einspielen, um die Lizenzierung zu authentifizieren, wofür Sie auch keine Internetanbindung benötigen.

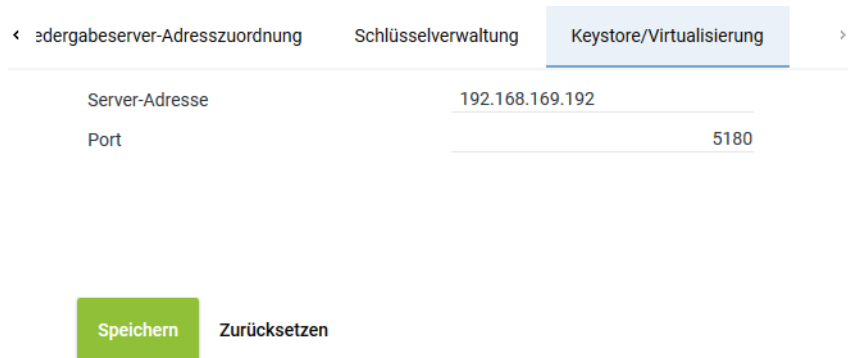
In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

Mit Internetanbindung:

- *ASC License Management System*

Über das Internet können Sie die Verbindung zum Lizenzmanagement von ASC aufbauen.

Dazu müssen Sie in dieser Registerkarte die Verbindungsdaten *licensing.asc.de* eingeben.



| Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung | |
|---|-----------------|
| Server-Adresse | 192.168.169.192 |
| Port | 5180 |

Speichern Zurücksetzen

Abb. 314: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

| | |
|----------------|---|
| Server-Adresse | <p>Geben Sie hier die Adresse des Servers für die Verbindung an.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falls Sie die Hardware mit Neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist. • Falls Sie die <i>VM</i> mit Dongle ohne Neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist. • Falls Sie die <i>VM</i> ohne Neo-Schlüsselverwaltung nutzen, können Sie die <i>VM</i> auch über das ASC License Management System authentifizieren. Tragen Sie in diesem Fall folgende Adresse ein: <i>licensing.asc.de</i> |
|----------------|---|

- Falls Sie die [VM](#) mit *TRUSTED_VIRTUALIZATION*-Lizenz und Neo-Schlüsselverwaltung nutzen:
IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst *DongleMan* installiert ist.

Port Geben Sie hier den Port für die Verbindung an.
5180 = Dongle Manager
8181 = ASC License Management System



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.

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

7.1.2.5.3 PBX anlegen

Die Konfiguration der PBX kann entweder über das PBX-Modul oder über das Integrations-Modul erfolgen.

In diesem Konfigurationsschritt werden die Parameter für die PBX konfiguriert, z. B. der Name, die Ortsvorwahl und die Nummer des Amtsanschlusses.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > PBX*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

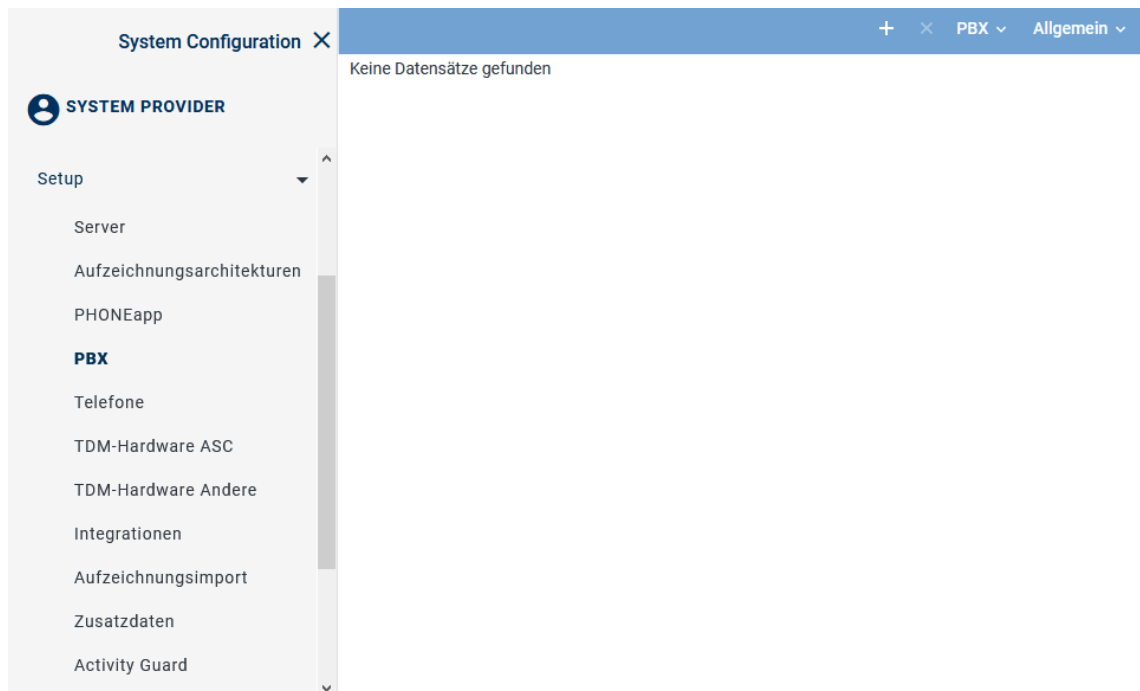


Abb. 315: PBX-Modul - Hauptansicht

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

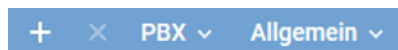
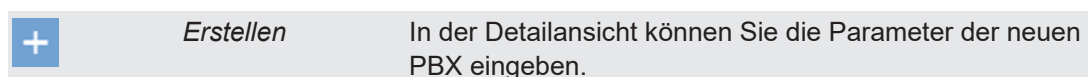



Abb. 316: Symbolleiste PBX-Modul




| | | |
|---|--|--|
|  | <i>Löschen</i> | Löscht die ausgewählte PBX-Konfiguration. Eine PBX kann nur gelöscht werden, wenn sie in keiner Konfiguration verwendet wird. |
| <i>PBX</i> | <i>Telefonkonfiguration</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie Telefone erstellen und konfigurieren können. |
| | <i>Ungenutzte Extensions verwalten</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie Extensions löschen können, die in keiner Konfiguration verwendet werden. |
| <i>Allgemein</i> | <i>Drucken</i> | Druckt die Tabelle der Hauptansicht. |
| | <i>Tabelle anpassen</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i> |
| | <i>Allgemeine Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe. |
| | <i>Modul-Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul. |



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Suchen*, *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Neue PBX erstellen

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

×

< Details*
PHONEapp-Konfiguration
Web Service >

Name* SIPREC

PBX-Typ* Universal VoIP v

Maximale Länge der Extensions 4 v

Landesvorwahl
☒ Aus Liste wählen
Deutschland (49) v
☐ Manuell eingeben

Ortsvorwahl* 6021

Nummer des Amtsanschlusses* 5963

Non Phone IPs

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Löschen

Zu ignorierende IPs

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Löschen

Zu ignorierende MACs

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Löschen

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 317: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

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

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-----------------------------------|---|
| <i>Nummer des Amtsanschlusses</i> | Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 5963. Geben Sie hier keine Extension an. |

Tab. 71: PBX anlegen

Falls Sie die komplette Rufnummer anzeigen lassen möchten, wenn Sie z. B. mehrere Telefonanlagen benutzen, mehrere Ortsvorwahlnummern verwenden oder Mobiltelefone aufzeichnen möchten, müssen Sie folgende Parameter mit dem Wert *0* konfigurieren:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------------------------|---|
| <i>Maximale Länge der Extensions</i> | Geben Sie die Anzahl <i>0</i> als Länge der Extensions an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen. |
| <i>Ortsvorwahl</i> | Geben Sie als Ortsvorwahl die Zahl <i>0</i> an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen. |
| <i>Nummer des Amtsanschlusses</i> | Geben Sie als Nummer des Amtsanschlusses die Zahl <i>0</i> an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen. |

Tab. 72: PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer

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

7.1.2.5.4 Aufzeichnungsressourcen zuordnen

Ressourcen für Mandanten

Bei Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten seine eigenen Aufzeichnungsressourcen zuordnen.

Die Zuordnung des Agenten zur Aufzeichnungsressource kann je nach Aufzeichnungsart über die Extension, über die PBX-Agenten-ID oder über die Chat-ID erfolgen. Sie können innerhalb eines Mandanten alle 3 Möglichkeiten konfigurieren. Die Konfiguration für Chat-Systeme finden Sie in der jeweiligen Anleitung der Chat-Aufzeichnung.

Ressourcen für Angestellte

In Systemen, in denen mehrere **PBX**en eingesetzt werden, können Sie dem Angestellten auch Aufzeichnungsressourcen von verschiedenen **PBX**en zuordnen.



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

Mandanten Extensions zuordnen

Wenn Sie eine Zuordnung anhand von Extensions treffen möchten, können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten Extensions zuweisen.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

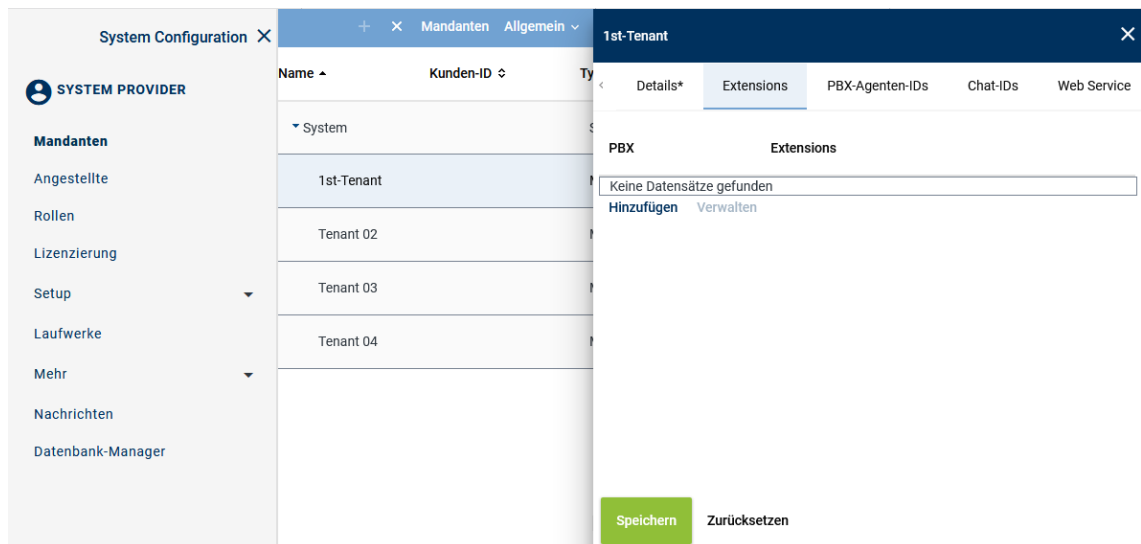
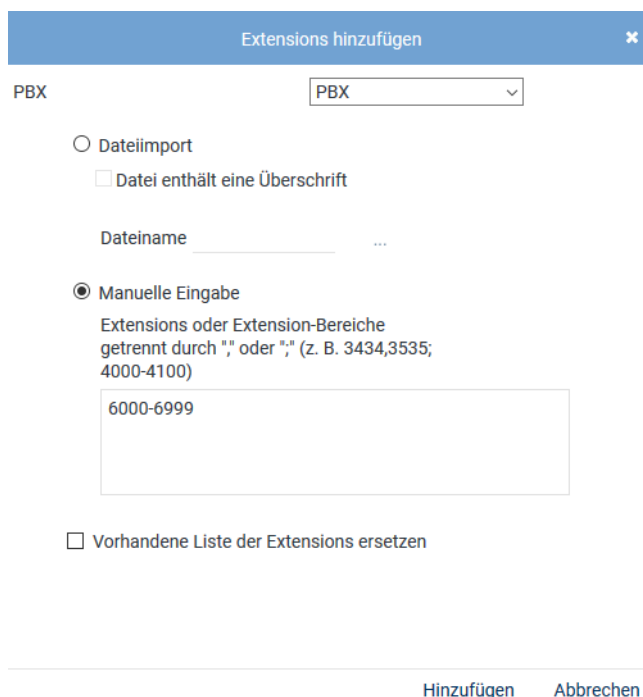


Abb. 318: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

Extensions hinzufügen

1. Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:





The dialog box 'Extensions hinzufügen' has a close button (X) in the top right. It contains a 'PBX' dropdown menu currently set to 'PBX'. Below this, there are two radio button options: 'Dateiimport' (File Import) and 'Manuelle Eingabe' (Manual Input). The 'Dateiimport' option includes a checkbox 'Datei enthält eine Überschrift' (File contains a header) and a 'Dateiname' (Filename) field. The 'Manuelle Eingabe' option is selected and includes a text area for 'Extensions oder Extension-Bereiche getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535; 4000-4100)' with the example '6000-6999' entered. At the bottom, there is a checkbox 'Vorhandene Liste der Extensions ersetzen' (Replace existing list of extensions). At the bottom right, there are 'Hinzufügen' (Add) and 'Abbrechen' (Cancel) buttons.

Abb. 319: Mandanten Extensions zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die Extensions für diesen Mandanten konfiguriert sind.

Dateiimport Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen. Folgende Dateiformate werden unterstützt:

- ZIP

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • TXT • CSV <p>HINWEIS! Die maximale Anzahl von Extensions in einer Datei, ist aus Performanzgründen auf 2000 begrenzt. Sollten mehr Extension benötigt werden, können Sie die Anzahl auf mehrere Importvorgänge verteilen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche . • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. • Klicken Sie auf die Schaltfläche  <i>Datei hochladen</i>. |
| <i>Manuelle Eingabe</i> | <p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p> <p>Für den Import von Nummernbereichen müssen Sie für Start und Ende des Bereichs die gleiche Anzahl Stellen angeben, z. B. 1-9, 10-99, 01-20, 001-200, 4000-5000. Falls die Eingabe über mehrere Stellen nötig ist, müssen Sie führende Nullen angeben, z. B. 01-10, 010-100.</p> <p>Die Eingaben mit Ländervorwahlen als Nummernbereiche geben Sie wie folgt ein:</p> <p>+4984496800-+4984496810</p> <p>HINWEIS! Die Anzahl der Stellen der Nummern müssen gleich sein. Ergänzen Sie fehlende Stellen mit führenden Nullen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p> |
| <i>Vorhandene Liste der Extensions ersetzen</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.</p> |

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
- Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
- Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.
- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

Extensions entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (PBX), für die Sie zugewiesene Extensions entfernen möchten, aus der Liste aus.

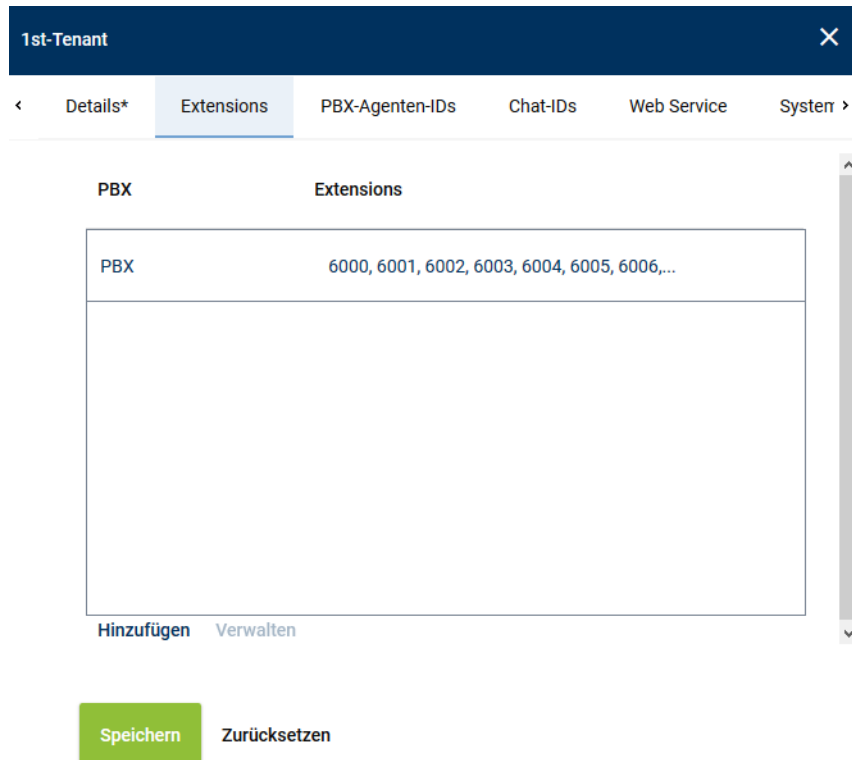


Abb. 320: Extensions entfernen

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Extensions aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere Extensions auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

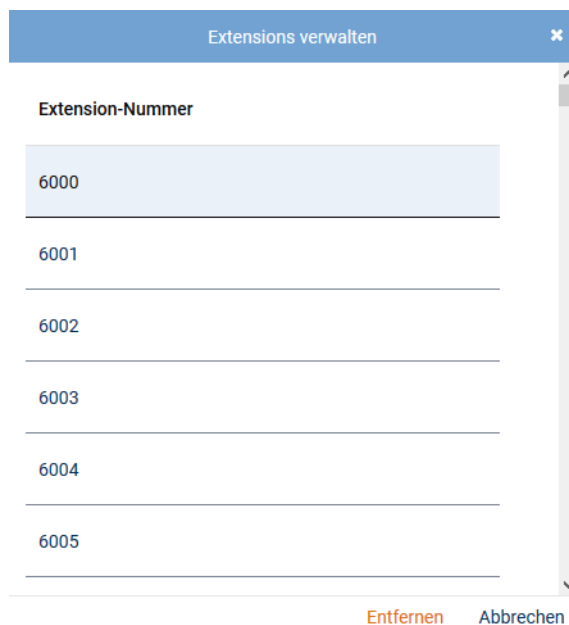


Abb. 321: Extensions auswählen

- Um die ausgewählten Extensions zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*. Um den Vorgang abubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Mandanten PBX-Agenten-IDs zuordnen

Wenn die Information von PBX-Agenten-IDs von der PBX geliefert werden, können Sie eine Zuordnung anhand von PBX-Agenten-IDs treffen. In diesem Fall können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten PBX-Agenten-IDs zuweisen.



In 1-Mandanten-Systemen werden die PBX-Agenten-IDs automatisch dem vom System angelegten Mandanten (1st-Tenant) zugeordnet. Die Zuordnung einer PBX-Agenten-ID zum Benutzer erfolgt im Angestellten-Modul.

Bei der Installation eines 1-Mandanten-Systems können Sie dieses Kapitel übergehen.



In Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten die PBX-Agenten-IDs manuell zuordnen, die ihm zur Verfügung stehen sollen. Dies gilt auch für Multi-Mandanten-Systeme, in denen nur 1 Mandant angelegt ist.

Die manuelle Zuordnung der PBX-Agenten-IDs ist erst möglich, wenn eine PBX angelegt wurde, da die Zuordnung PBX-bezogen erfolgt.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

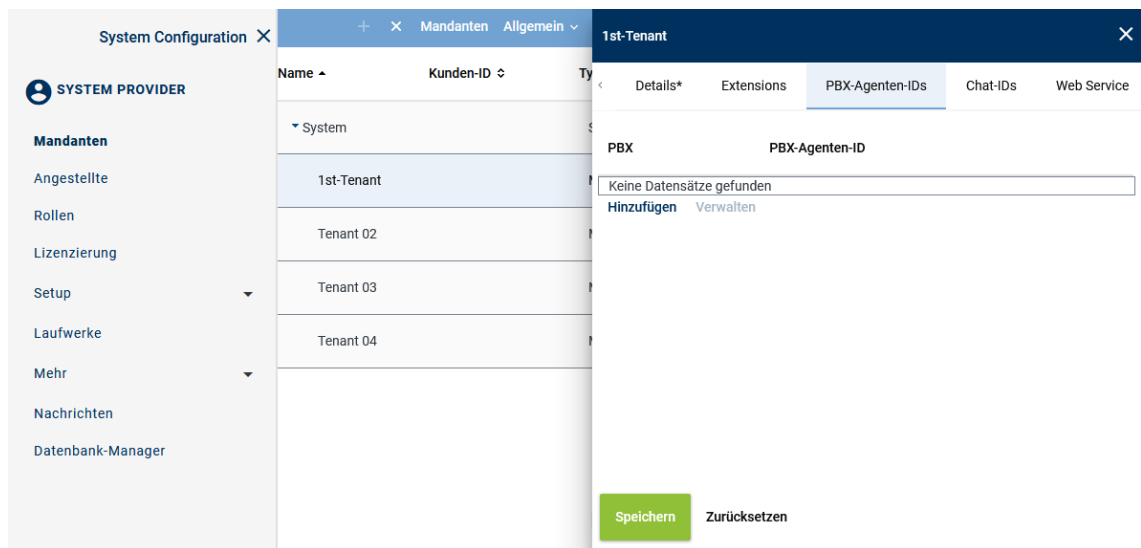


Abb. 322: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

PBX-Agenten-ID hinzufügen

- Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die PBX-Agenten-IDs zuweisen möchten.
- Klicken Sie auf die Registerkarte *PBX-Agenten-IDs*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

PBX-Agent-IDs hinzufügen ✕

PBX

PBX

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

PBX-Agent-IDs getrennt durch ";" oder ","

427agent1,427agent2

☐ Vorhandene Liste der PBX-Agent-IDs ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 323: Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die PBX-Agenten-IDs für diesen Mandanten konfiguriert sind.

| | |
|--|--|
| <i>Dateiimport</i> | <p>Wählen Sie die Option, um PBX-Agenten-IDs aus einer vorhandenen CSV-Datei zu importieren und der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzuzufügen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die CSV-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der CSV-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine CSV-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche . • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei hochladen</i>. |
| <i>Manuelle Eingabe</i> | <p>Wählen Sie diese Option, um PBX-Agenten-IDs manuell einzugeben.</p> <p>Die einzelnen PBX-Agenten-IDs können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p> |
| <i>Vorhandene Liste der PBX-Agenten-IDs ersetzen</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der PBX-Agenten-IDs zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die PBX-Agenten-IDs der ausgewählten PBX.</p> |

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten PBX-Agenten-IDs aller PBXen werden behalten und die neuen PBX-Agenten-IDs werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die PBX-Agenten-IDs werden in der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzugefügt.
6. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
7. Die konfigurierten PBX-Agenten-IDs erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

PBX-Agenten-ID entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (**PBX**), für die Sie zugewiesene PBX-Agenten-IDs entfernen möchten, aus der Liste aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere PBX-Agenten-IDs aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere PBX-Agenten-IDs auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 324: PBX-Agenten-IDs auswählen

4. Um die ausgewählten PBX-Agenten-IDs zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.
Um den Vorgang abzubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.1.2.5.5 Zusatzdaten konfigurieren

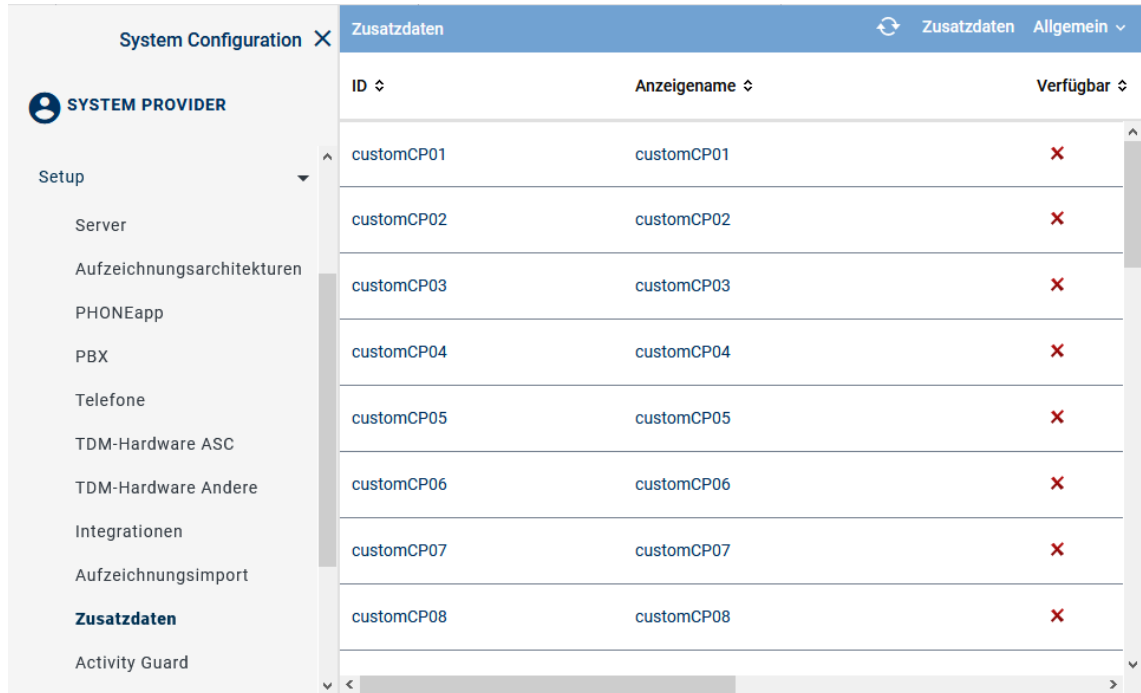
Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Metadaten in Neo den CustomCP-Feldern zuordnen, damit die Daten dahin getaggt und abgespeichert werden.



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden keine Zusatzdaten aus dem *SIP-Header* extrahiert. Die **SIPREC** Metadaten werden mit einem **XML**-Dokument mitgeliefert. Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. Die individuellen Zusatzdaten, die dann aus der Datei ausgelesen werden können, können Sie hier im Zusatzdaten-Modul konfigurieren. Erst dann können Sie die Zusatzdaten in der Integration bei den Globalen Aufzeichnungseinstellungen in der *Registerkarte SIP-Header Tagging* zuordnen.

Damit die Felder zur Auswahl in der Dropdown-Liste erscheinen, müssen diese im Zusatzdaten-Modul konfiguriert werden.

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

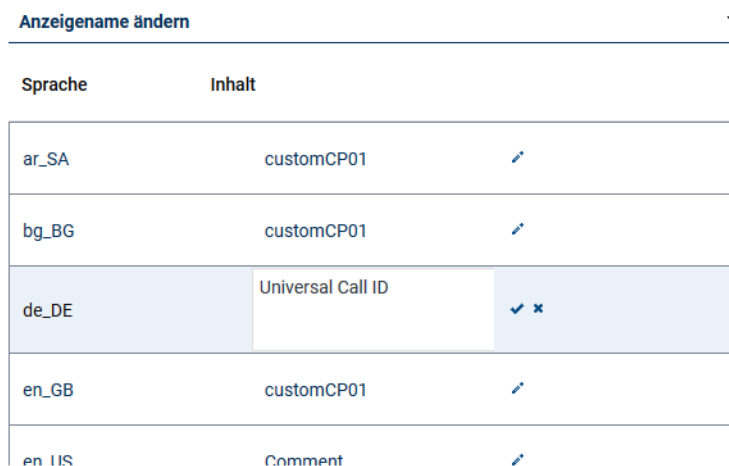


| ID | Anzeigename | Verfügbar |
|------------|-------------|-----------|
| customCP01 | customCP01 | X |
| customCP02 | customCP02 | X |
| customCP03 | customCP03 | X |
| customCP04 | customCP04 | X |
| customCP05 | customCP05 | X |
| customCP06 | customCP06 | X |
| customCP07 | customCP07 | X |
| customCP08 | customCP08 | X |

Abb. 325: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

2. Markieren Sie einen Datensatz.
⇒ In der Detailansicht erscheinen die Informationen, die Sie konfigurieren können.

Anzeigenamen ändern



| Sprache | Inhalt |
|---------|-------------------|
| ar_SA | customCP01 |
| bg_BG | customCP01 |
| de_DE | Universal Call ID |
| en_GB | customCP01 |
| en_US | Comment |

Abb. 326: Zusatzdaten konfigurieren

1. Um den Anzeigenamen zu ändern, klicken Sie auf den Stift in der Zeile der Sprache, die Sie ändern möchten.
2. Geben Sie einen Anzeigenamen ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.

Verfügbarkeit

| Verfügbarkeit | |
|--|-------------------------------------|
| Verfügbar | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Editierbar | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Externe Aufzeichnungssteuerung | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <div>Speichern</div> <div>Zurücksetzen</div> | |

Abb. 327: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

1. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.
2. Um das Datenfeld in den Such- und Wiedergabe-Applikationen nachträglich editierbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Editierbar*.
3. Um das Datenfeld für die externe Aufzeichnungssteuerung nutzen zu können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Externe Aufzeichnungssteuerung*. Diese Option ist nur verfügbar, wenn im *Server-Modul* in der Registerkarte *Verwendung* die Aufzeichnungssteuerung aktiviert ist.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.



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

7.1.2.5.6 Integration anlegen für Multi-Server Failover

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

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

Abhängig von der Aufzeichnungslösung müssen Sie zusätzlich IP-Adressen, Ports, Protokolle, Sniffer-Karten, CTI-Verbindungsdaten, Telefone, Monitorpunkte und ggf. Erweiterungen konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Integrationen*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

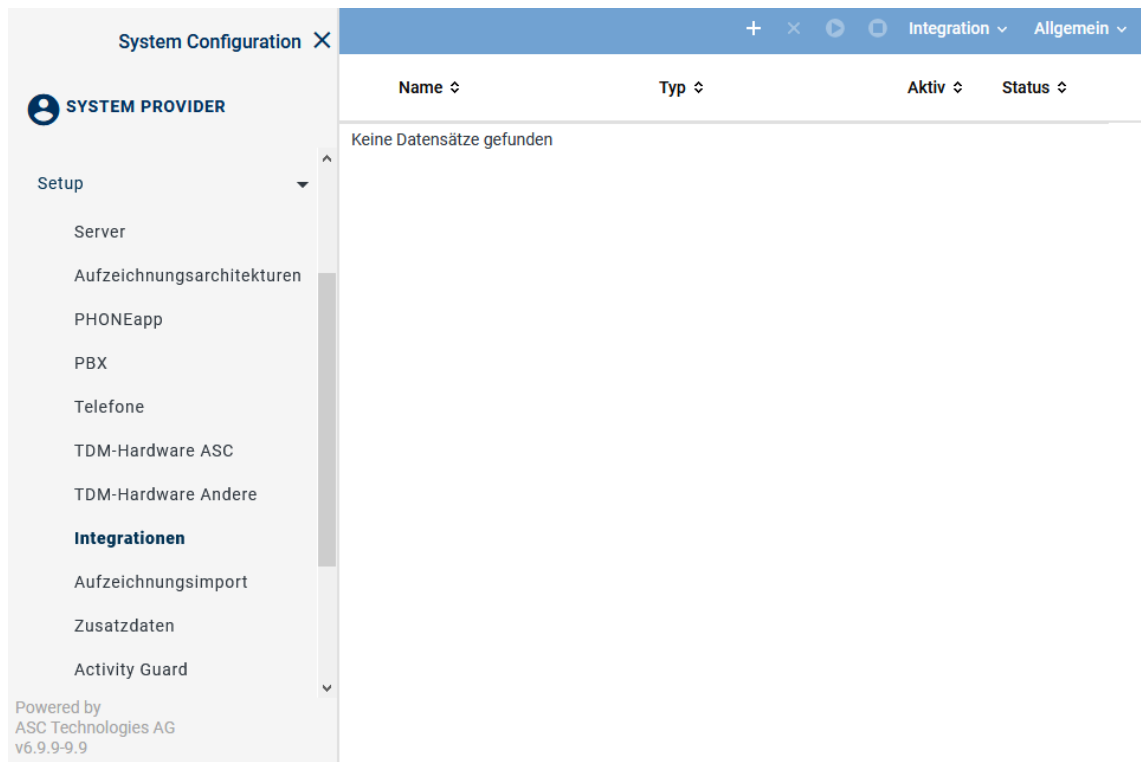








Abb. 328: Integrationen - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden folgende Informationen angezeigt:

| | |
|---------------|---|
| Name | Name der Integration |
| Typ | Typ der Integration |
| Aktiv | Zeigt an, ob die Integration aktiviert ist und zur Aufzeichnung verwendet wird.  = Integration ist aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  deaktiviert werden.  = Integration ist nicht aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  aktiviert werden. |
| Status | Zeigt an, ob die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde.  = Konfiguration ist vollständig  = Konfiguration ist unvollständig |

Symbolleiste des Integrations-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

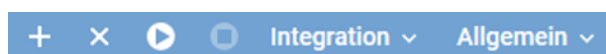






Abb. 329: Symbolleiste Integrationen-Modul

| | | |
|---|---------------------|--|
|  | Erstellen | Öffnet die Detailansicht, damit Sie eine neue Integration anlegen können. |
|  | Löschen | Löscht die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur gelöscht werden, wenn sie deaktiviert ist. |
|  | Aktivieren | Aktiviert die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur aktiviert werden, wenn sie vollständig konfiguriert ist. |
|  | Deaktivieren | Deaktiviert die ausgewählte Integration. Damit unterbrechen Sie die laufenden Aufzeichnungen. |

| | | |
|----------------------|------------------------------|---|
| <i>Integrationen</i> | <i>Grammatik importieren</i> | Über diesen Menüpunkt können Sie eine kundenspezifisch angepasste Grammatik importieren, die Sie dann im Konfigurationsschritt für die CTI-Verbindungsdaten konfigurieren können. |
| <i>Allgemein</i> | <i>Allgemeine Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe. |
| | <i>Modul-Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul. |

Grammatik importieren

In Abhängigkeit der eingesetzten Telefonanlage werden Konversationsereignisse unterschiedlich signalisiert.

Eine Grammatik erkennt und verarbeitet die Ereignisse, die bei einem Anruf vorkommen, wie z. B. Klingeln, Abheben, Rückfrage, Auflegen. Eine Grammatik enthält Regeln, die für die Übersetzung anschlutungspezifischer Gesprächsinformation und Gesprächszustände in ein anschlutungsneutrales Format erforderlich sind.

- Um eine neue Grammatik zu importieren, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Integration > Grammatik importieren*.
⇒ Das Fenster *Datei hochladen* erscheint.

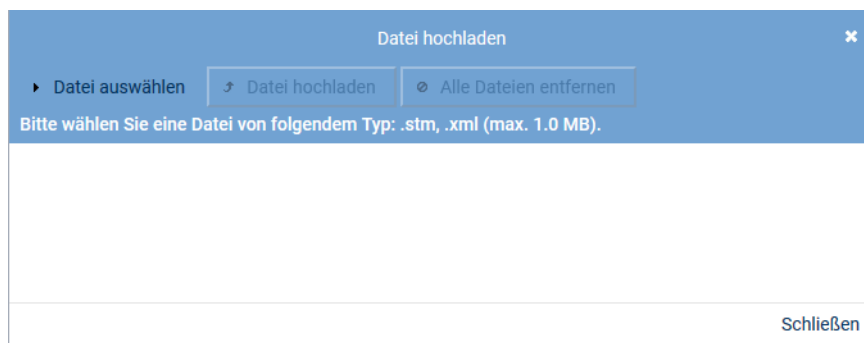


Abb. 330: Datei auswählen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.
- Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Grammatik vom Dateityp *.stm* oder *.xml* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.
⇒ Die ausgewählte Datei erscheint im Fenster *Datei hochladen*.

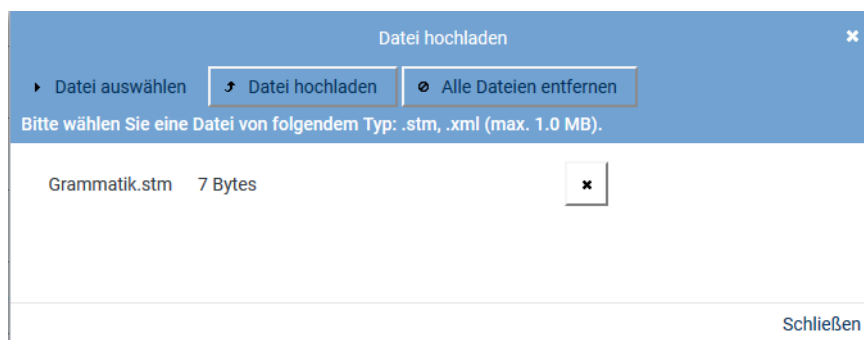



Abb. 331: Grammatik hochladen

- Um eine ausgewählte Datei aus der Liste zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei entfernen* neben der entsprechenden Datei.
Um die Datei hochzuladen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei hochladen*.
⇒ Das Fenster schließt sich und in der Hauptansicht erscheint eine Meldung, dass die Datei erfolgreich hochgeladen wurde.

Integrationstyp zuordnen

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*), um eine neue Integration zu erstellen.

⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Integrationstyp*.




Abb. 332: Integrationstyp anlegen

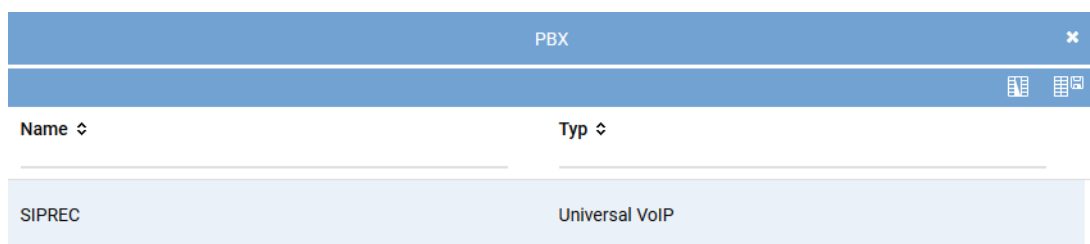
2. Geben Sie folgende Parameter ein:



| Parameter | Wert |
|------------------------|---|
| <i>Name</i> | Geben Sie in das Eingabefeld einen sprechenden Namen für die Integration ein. Dieser Name dient als Kennung dieser Integration im System. |
| <i>Integrationstyp</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste <i>Integrationstyp</i> den Eintrag <i>SIP active</i> aus. |

Tab. 73: Integrationstyp anlegen

3. Um die PBX zuzuordnen, klicken Sie hinter dem Feld *PBX* auf die Schaltfläche .

⇒ Das Fenster *PBX* erscheint.



Zeilen pro Seite 20  1 - 2 von 2 

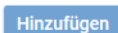

 

Abb. 333: PBX auswählen

4. Wählen Sie die entsprechende *PBX* aus der Liste der verfügbaren Telefonanlagen aus.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

Aufzeichnungsarchitektur zuordnen für Multi-Server Failover

1. Klicken Sie in der Detailansicht unten rechts auf die Schaltfläche *Weiter*.
⇒ Die Registerkarte *Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.



Abb. 334: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Failover


2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Aufzeichnungsarchitektur* die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus.



In der Dropdown-Liste erscheinen nur aktivierte Aufzeichnungsarchitekturen, in denen der passende Integrationstyp konfiguriert ist.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
⇒ Die Integration erscheint jetzt in der Hauptansicht.

Konfigurationsschritte


1. Klicken Sie vor dem Namen der neuen Integration auf das Symbol , um die Konfiguration der Integration zu vervollständigen.
⇒ Folgende Konfigurationsschritte erscheinen:

| SIPREC | | SIP active | X |  |
|--|---------------|---|---|---|
| Schritt | Konfiguration | | | |
| Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren | ✓ |  | | |
| Globale Aufzeichnungseinstellungen | X |  | | |
| Aufzeichnungsserver konfigurieren | X |  | | |
| Erweiterung konfigurieren | ✓ |  | | |
| Sonstige Einstellungen konfigurieren | ✓ |  | | |

Abb. 335: Konfigurationsschritte der Integration

Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

Die Sektion *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* wurde mit den vorherigen Schritten bereits konfiguriert.

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Konfiguration anzuzeigen.
⇒ In der Detailansicht erscheint der Konfigurationsschritt mit der Information der hinterlegten Aufzeichnungsarchitektur.

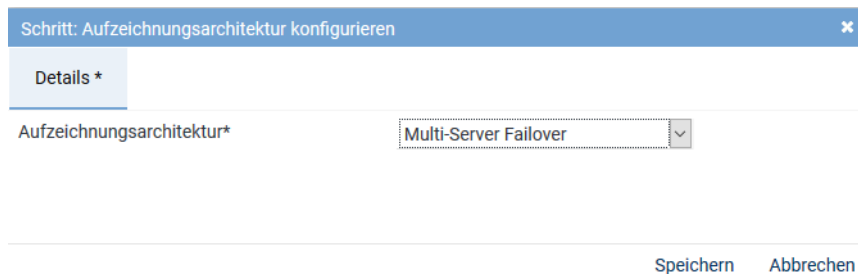



Abb. 336: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um Änderungen zu speichern und den Konfigurationsschritt zu beenden.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*, um den Konfigurationsschritt ohne Änderungen zu beenden.

Globale Aufzeichnungseinstellungen für Multi-Server Failover

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Globale Aufzeichnungseinstellungen* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen* erscheint.

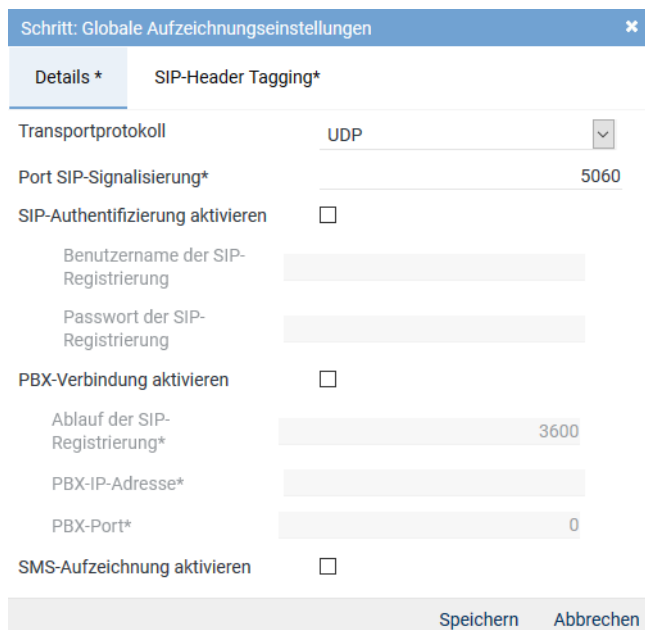


Abb. 337: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - All-in-one Basic Recording

2. Stellen Sie in der Registerkarte *Details* folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------------------|--|
| <i>Transportprotokoll</i> | Wählen Sie hier das Transportprotokoll <i>UDP</i> für die SIP-Signalisierung zwischen dem Aufzeichnungsserver und der PBX aus. |
| <i>Port SIP-Signalisierung</i> | Geben Sie den Port für die SIP -Signalisierung ein, auf dem der Aufzeichnungsserver die Signalisierung erwartet. |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|---|---|
| | Standardwert für UDP und TCP ist 5060. Standardwert mit TLS -Verschlüsselung ist 5061. HINWEIS! Wenn Sie mehrere Integrationen nutzen möchten, müssen Sie für jede Integration einen anderen SIP -Port konfigurieren. HINWEIS! Wenn Sie für die Wiedergabe einen Media Streamer nutzen möchten, konfigurieren Sie dafür auch einen anderen SIP -Port. Falls es zu Problemen in der Kommunikation zum Media Streamer kommt, kann dies sonst Auswirkungen auf die Aufzeichnung haben. |
| <i>SIP-Authentifizierung aktivieren</i> | Deaktivieren Sie diese Option für diese Aufzeichnungslösung. |
| <i>SMS-Aufzeichnung aktivieren</i> | Diese Funktion wird bei dieser Aufzeichnungslösung nicht unterstützt. |

Tab. 74: Globale Aufzeichnungseinstellungen

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Registerkarte SIP-Header Tagging



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden keine Zusatzdaten aus dem *SIP-Header* extrahiert. Die **SIPREC** Metadaten werden mit einem **XML**-Dokument mitgeliefert. Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. Die individuellen Zusatzdaten, die dann aus der Datei ausgelesen werden können, können Sie im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und danach in der Registerkarte SIP-Header Tagging zuordnen.

- Falls Sie das SIP-Header Tagging konfigurieren möchten, wählen Sie die Registerkarte *SIP-Header Tagging*.

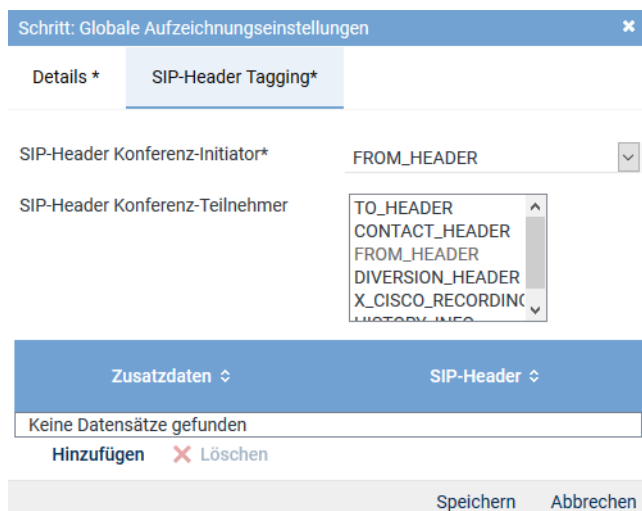


Abb. 338: Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren

- Falls Sie individuelle Zusatzdaten konfigurieren möchten, die Sie zuvor im Zusatzdaten-Modul definiert haben, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen* in der Sektion *Zusatzdaten*.
⇒ Das Fenster *SIP-Zusatzdaten* erscheint.

SIP-Zusatzdaten
✕

Zusatzdaten*

Universal Call ID

▼

SIP-Header*

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 339: SIP-Zusatzdaten



In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

3. Stellen Sie folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------|---|
| <i>Zusatzdaten</i> | Wählen Sie den Anzeigenamen des Feldes aus der Dropdown-Liste aus, wohin die Information des SIP-Headers ausgegeben werden soll. |
| <i>SIP-Header</i> | <p>Wenn Sie Zusatzdaten verwenden möchten, muss die Zuordnung des Tag-Namen in der Datei <i>siprecmapping.xml</i> konfiguriert sein. Dann können Sie hier den Tag-Namen angeben, aus dem die Information extrahiert werden soll.</p> <p>Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen.</p> |


Tab. 75: SIP-Konversationsparameter konfigurieren

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um das Fenster zu schließen.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Konfiguration in diesem Schritt zu beenden.

Aufzeichnungsserver für Multi-Server Failover konfigurieren

Damit bei mehreren Servern die Aufzeichnung bei einer Umschaltung im Failover-Fall reibungslos funktioniert, müssen Sie für jeden Aufzeichnungsserver einen Portbereich definieren. Der Bereich kann bei allen Aufzeichnungsservern gleich sein. Bitte achten Sie aber darauf, dass der Portbereich innerhalb des freigeschalteten Portbereiches in der Firewall liegt, siehe dazu auch die Communication Matrix in den Installationsvoraussetzungen.

Diese Konfiguration erfolgt im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren*.

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
 - ⇒ Das Fenster *Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren* erscheint.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren ✕

Aufzeichnungsserver

| Servername |
|------------|
| REC-03 |
| REC-04 |

REC-03

Details*

Extensions*

Konfigurierte IP-Adresse

IP-Adresse des Aufzeichnungsservers* 192.168.173.173 ▼

Minimaler Port* 20000

Maximaler Port* 21000

Speichern

Zeilen pro Seite 50 ▼
1 - 2 von 2

 << < > >>

Schließen

Abb. 340: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

2. Stellen Sie in der Registerkarte *Details* folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-------------------------------------|---|
| Konfigurierte IP-Adresse | Hier wird die IP-Adresse angezeigt, die für diesen Aufzeichnungsserver konfiguriert ist und über die die aufzuzeichnenden Daten empfangen werden. |
| IP-Adresse des Aufzeichnungsservers | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine der verfügbaren IP-Adressen des Aufzeichnungsservers für die Aufzeichnungsdaten aus. |
| Minimaler Port | Geben Sie hier den niedrigsten Port der Port-Range ein, der an der PBX konfiguriert ist und über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 20000. |
| Maximaler Port | Geben Sie hier den höchsten Port ein, der an der PBX konfiguriert ist und über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 21000. |

Tab. 76: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie 4 Ports einplanen, da für den RTP-Empfang nur gerade Ports verwendet werden.

Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie außerdem mehr Speicherplatz einplanen.



Wenn Sie mehrere aktive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* für jede Integration einen anderen Portbereich konfigurieren.

Registerkarte *Extensions*

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren

Aufzeichnungsserver

Servername

REC-01

REC-02

REC-01

Details* Extensions*

☐ Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren

☒ Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren

Extensions ⚡

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Löschen

Speichern

Zeilen pro Seite 50 1 - 2 von 2

Schließen

Abb. 341: Registerkarte Extensions

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

| | |
|---|--|
| <i>Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren</i> | Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie in der PBX keine Extensions für den Aufzeichnungsserver konfiguriert haben. |
| <i>Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren</i> | Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie in der PBX Extensions für den Aufzeichnungsserver konfiguriert haben und fügen Sie die Extensions hinzu. |

- Um Extensions hinzuzufügen, klicken Sie in der Tabelle *Extensions* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das Fenster *Extensions hinzufügen* erscheint.

Extensions hinzufügen

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche getrennt durch *,* oder *,* (z. B. 3434,3535; 4000-4100)

9999

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 342: Extensions hinzufügen

3. Geben Sie im Fenster *Extensions hinzufügen* entweder eine einzelne Extension oder einen Extension-Bereich ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver an der Telefonanlage registrieren soll.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
5. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
6. Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.



Abb. 343: Hinzugefügte Extensions

7. Wiederholen Sie die Schritte für jeden weiteren Server. Konfigurieren Sie für jeden Server eine eigene Extension bzw. einen eigenen Extension-Bereich, je nach dem, wie er erreicht werden kann.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Erweiterung konfigurieren



Die Verwendung der Erweiterung in der Integration ist optional. Der Status der Konfiguration dieses Konfigurationsschrittes steht standardmäßig auf *Keine Auswahl* und ist damit vollständig konfiguriert. Sie können die Integration auch ohne die Verwendung einer Erweiterung aktivieren und nutzen.

Falls Sie eine erweiterte Applikation einsetzen, können Sie in diesem Konfigurationsschritt die erforderliche Grammatik in der entsprechenden Version auswählen. Zusätzlich können Sie die Verbindungsdaten und die Zusatzdaten konfigurieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTI~~connect~~-Modul der Integration geliefert werden.



Es werden nur die Erweiterungen angezeigt, für die eine Lizenz im System eingespielt ist.

Erweiterung konfigurieren für Sparkassen FI ISP (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von CTIconnect for Sparkassen FI ISP im deutschsprachigen Raum und muss nur konfiguriert werden, wenn die Erweiterung verwendet wird.



Die Erweiterung kann nicht in einer Failover-Architektur verwendet werden. Die Applikation Sparkassen FI ISP kann sich nur auf eine IP-Adresse verbinden.

Die Integration läuft in Kombination mit einer Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der Dienst CTIconnect for Sparkassen FI ISP empfängt von der PBX die Zusatzdaten und schickt diese an den Aufzeichnungsserver. Zusätzlich wird die Entscheidung zur Aufzeichnung, die vom Benutzer am Endgerät initiiert wird, über CTIconnect for Sparkassen FI ISP verarbeitet und an den Aufzeichnungsserver geschickt.

Sparkassen FI Interaktive Service Plattform

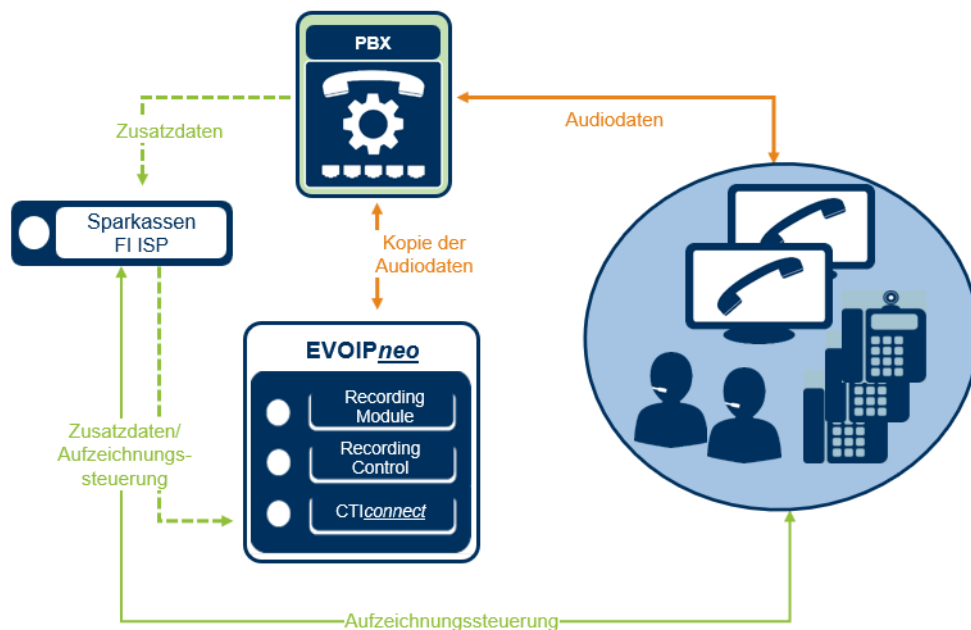



Abb. 344: Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Sparkassen FI ISP*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren ✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Sparkassen FI ISP

CTIconnect-Modul

| | | |
|-------------------|--------------------|--|
| Typ | CTIconnect passive | |
| Grammatikname* | ISP Sparkassen FI | ▼ |
| Grammatikversion* | 1.00.05 | ▼ |

Verbindungsdaten ▼

| | | |
|----------------|--|------|
| Listener Port* | | 3468 |
|----------------|--|------|

Zusatzdaten ▼

| | | |
|---------------------------|-------------------|--|
| ID des Call Centers | Call Center ID | ▼ |
| ID des Calls aus Genesys | Universal Call ID | ▼ |
| Anmeldename des Kunden | User name | ▼ |
| Name des Kunden | Customer name | ▼ |
| Personennummer des Kunden | Kunden-ID | ▼ |

Freie Zuordnung +

| | | |
|--|--------------------|--|
| <input style="width: 90%;" type="text"/> | Bitte auswählen... | ▼ - |
| <input style="width: 90%;" type="text"/> | Bitte auswählen... | ▼ - |
| <input style="width: 90%;" type="text"/> | Bitte auswählen... | ▼ - |

Speichern
Abbrechen

Abb. 345: Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|------------------|---|
| Typ | Wird automatisch gefüllt. |
| Grammatikname | Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus. |
| Grammatikversion | Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus. |

Tab. 77: CTIconnect-Modul konfigurieren



Für die Aufzeichnungssteuerung über die Erweiterung der Sparkassen FI ISP ist mindestens die Grammatikversion 1.00.05 erforderlich. Sollte die Grammatik in der Version noch nicht vorhanden sein, können Sie diese Grammatik importieren. Siehe [Kapitel "Grammatik importieren"](#), S. 291.

Gruppenfeld Verbindungsdaten

Stellen Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* folgenden Parameter ein, die IP-Adresse zur PBX muss nicht eingegeben werden, da sich die PBX auf unseren Aufzeichnungsserver verbindet:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|----------------------|---|
| <i>Listener Port</i> | Geben Sie hier den Port an, auf den sich die Erweiterung verbindet, z. B. 3468. |

Tab. 78: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten



Diese Erweiterung wird nur im deutschsprachigen Raum eingesetzt, deshalb sind die Zusatzdaten auch nur in Deutsch verfügbar. Die Bezeichnungen der Felder beziehen sich auf die Belegung der Strings, die von der Schnittstelle geliefert werden.

Beim Einsatz von CTIconnect for Sparkassen FI ISP werden folgende Zusatzdaten mit dem Protokoll mitgeliefert:

- *ID des Call Centers*
- *ID des Calls aus Genesys*
- *Anmeldename des Kunden*
- *Name des Kunden*
- *Personennummer des Kunden*

Zusätzlich werden außerdem noch folgende Zusatzdaten mitgeliefert, die immer in der Auswahl der Dropdown-Liste aufgeführt sind, ohne dass diese in dem Zusatzdaten-Modul eigens dafür konfiguriert werden müssen:

- *Transaktions-ID*
- *Kunden-ID*


Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern zuzuordnen.



Abb. 346: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)

⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.

5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Erweiterung konfigurieren für Genesys T-Server (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von Genesys T-Servern und muss nur konfiguriert werden, wenn Sie Genesys T-Server verwenden.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der CTIconnect-Dienst empfängt vom Genesys Configuration Server die Information welchem Genesys T-Server die Monitorpunkte zugeordnet sind. Die Monitorpunkte müssen sich an dem jeweiligen Genesys T-Server registrieren. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der jeweilige Genesys T-Server alle Konversationsereignisse und Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

CTIconnect for Genesys T-Server

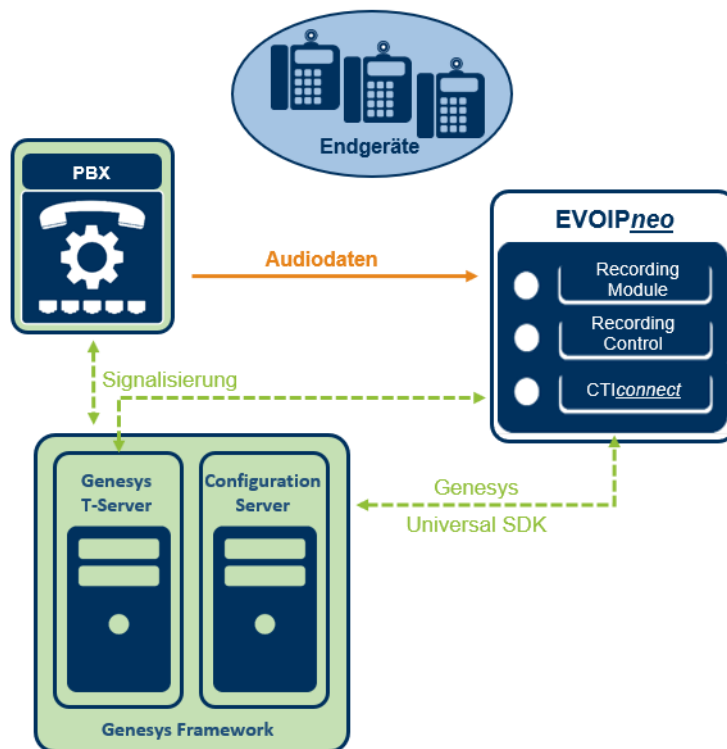


Abb. 347: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)"](#), S. 386.

Die Genesys-Erweiterung verwendet zur eindeutigen Identifikation der aufzuzeichnenden Konversationen entweder eine eindeutige Call-ID oder die Extension, um die aufzuzeichnenden Konversationen eindeutig zu identifizieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.

Für die Verwendung von CTIconnect for Genesys T-Server wird ein Genesys Framework mit T-Servern und Genesys Configuration Servern benötigt.


Standardmäßig ist als Identifier das Genesys-Datenfeld *CallID* voreingestellt. Falls von der Genesys-Erweiterung ein anderes Datenfeld zur internen Steuerung herangezogen werden soll, kann dies in der Konfigurationsdatei *basic.pif.properties* eingestellt werden.

Konfigurationsdatei für Genesys-Erweiterung anpassen

Die Auswahl des Datenfeldes, das von der Genesys-Erweiterung verwendet werden soll, erfolgt über den Parameter *pifgenesys.call_identifier*.

1. Um den Identifier anzupassen, wechseln Sie im Windows Explorer in den Pfad *C:\ASC Product Suite\data\CTIConnectForGenesysT*
2. Öffnen Sie die Datei *basic.pif.properties*.
3. Geben Sie für den Parameter *pifgenesys.call_identifier* das entsprechende Datenfeld ein.
4. Speichern Sie die Änderungen in der Datei ab.
5. Starten Sie nach der Änderung die Aufzeichnungsarchitektur neu.

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Genesys T-Server*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Genesys T-Server

CTIconnect-Modul

| | |
|---------------------------|-----------------------------|
| Typ | CTIconnect passive |
| Grammatikname* | standard ▼ |
| Grammatikversion* | 1.15.00 ▼ |
| T-Server-Redundanz* | HAconnect ▼ |
| Config-Server-Redundanz* | Warm Standby ▼ |
| T-Server-Applikationsname | <input type="text"/> |
| T-Server-Passwort | <input type="password"/> |

Verbindungsdaten

Configuration Server: Name

192.168.169.178

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen...
▼

-

Speichern
Abbrechen

Abb. 348: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|----------------------------------|---|
| <i>Typ</i> | Hier wird der Typ des CTI <u>connect</u> -Moduls angezeigt |
| <i>Grammatikname</i> | Wählen Sie die entsprechende Grammatik aus. |
| <i>Grammatikversion</i> | Wählen Sie die entsprechende Grammatikversion aus. |
| <i>T-Server-Redundanz</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz |
| <i>Config-Server-Redundanz</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz |
| <i>T-Server-Applikationsname</i> | Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist. Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTI <u>connect</u> -Modul am Genesys T-Server anmelden soll. Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein. |
| <i>T-Server-Passwort</i> | Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist. Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTI <u>connect</u> -Modul am Genesys T-Server anmelden soll. Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein. |

Tab. 79: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

| | |
|-------------------------------------|--|
| Configuration Server: Name* | <input type="text" value="192.168.169.178"/> |
| Configuration Server: Port* | <input type="text" value="2020"/> |
| Configuration Server: Benutzername* | <input type="text" value="default"/> |
| Configuration Server: Passwort* | <input type="password" value="••••••••"/> |
| Applikationsname* | <input type="text" value="default"/> |
| Mandantenname* | <input type="text" value="Resources"/> |

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 349: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|---|---|
| <i>Configuration Server: Name</i> | Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Rechners ein, auf dem der Genesys Configuration Server läuft. |
| <i>Configuration Server: Port</i> | Geben Sie hier den Port des Genesys Configuration Servers ein. |
| <i>Configuration Server: Benutzername</i> | Geben Sie hier den Benutzernamen für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein. |
| <i>Configuration Server: Passwort</i> | Geben Sie hier das Passwort für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein. |
| <i>Applikationsname</i> | Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver am Genesys Configuration Server anmeldet. Standard ist <i>default</i> . |
| <i>Mandantenname</i> | Geben Sie hier den Namen des/der Genesys-Mandanten ein, von welchen die Konfigurationsdaten abgefragt werden sollen. Standardeingabe ist <i>Resources</i> . Es ist die komma-separierte Eingabe von mehreren Mandanten möglich. |

Tab. 80: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von Genesys T-Server standardmäßig mitgeliefert:

- *CallID*
- *ANI*
- *CallUuid*
- *DNIS*



Weitere Zusatzdaten hängen von der Konfiguration der Genesys T-Server ab. Prüfen Sie die Liste *AttributeUserData* in den Tracefiles, um festzustellen, welche weiteren Zusatzdaten von den Genesys T-Servern geliefert werden. Setzen Sie bei der Konfiguration von kundenspezifischen Zusatzdaten den Zusatz *UserData* vor den Zusatzdatentyp, z. B. für *RTargetAgentGroup* müssen Sie *UserDataRTargetAgentGroup* konfigurieren.


Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.


1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern zuzuordnen.



Abb. 350: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Sonstige Einstellungen konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
 - ⇒ Das Fenster Schritt: *Sonstige Einstellungen* erscheint

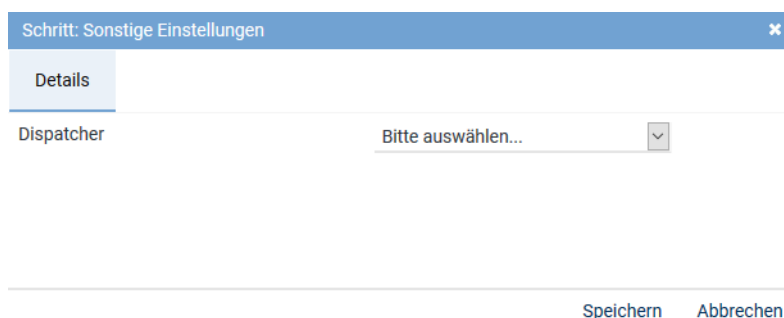


Abb. 351: Sonstige Einstellungen konfigurieren

2. Stellen Sie folgenden Parameter ein:


| Parameter | Beschreibung |
|-------------------|---|
| <i>Dispatcher</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das zuvor angelegte Zusatzdatenfeld aus, mit dem die Teilnehmerinformation verknüpft werden soll. |





In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

Integration aktivieren

Die Integration kann erst aktiviert werden, wenn die Konfiguration vollständig ist.

Wenn nicht alle Konfigurationsschritte vollständig durchgeführt wurden, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*Unvollständig*).

Wenn die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde, erscheint in der Zeile des jeweiligen Schrittes in der Spalte *Konfiguration* das Symbol  (*Vollständig*).

Sind alle Einstellungen vollständig, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*OK*).





| SIPREC | | SIP active |  |  |
|--|--|------------|---|---|
| Schritt | Konfiguration | | | |
| Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren |   | | | |
| Globale Aufzeichnungseinstellungen |   | | | |
| Aufzeichnungsserver konfigurieren |   | | | |
| Erweiterung konfigurieren |   | | | |
| Sonstige Einstellungen konfigurieren |   | | | |

Abb. 352: Integration aktivieren

1. Markieren Sie die Integration in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*), um die Integration zu aktivieren.
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Aktiv*).






| + ×   Integration v Allgemein | | | |
|---|------------|---|---|
| Name v | Typ v | Aktiv v | Status v |
|  SIPREC | SIP active |  |  |

Abb. 353: Aktivierte Integration



Falls Sie mehrere Telefonanlagen einsetzen, können Sie mehrere Integrationen mit der gleichen Aufzeichnungsarchitektur anlegen und aktivieren.



Falls Sie den Testzeitraum nutzen und nach dessen Ablauf keine gültige Lizenzdatei im System vorhanden ist, werden alle Integrationen deaktiviert. Nachdem Sie eine gültige Lizenzdatei eingespielt haben, müssen Sie die Integrationen erneut aktivieren.






Mit der Aktivierung der Standardkonfiguration startet eine Bulk-Aufzeichnung.

Um eine Einschränkung der Aufzeichnung auf spezielle Endgeräte zu treffen, kann der Mandant in der System Configuration den Recording Planner konfigurieren.

Integration deaktivieren/löschen

Um die Integration löschen zu können, muss diese deaktiviert sein.

- Um die Integration zu deaktivieren, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Deaktivieren*).
 ⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Inaktiv*).
 ⇒ In der Symbolleiste wird das Symbol  (*Löschen*) aktiv.





| + × ⏮ ⏭ Integration ▾ Allgemein | | | |
|--|------------|---|---|
| Name ↕ | Typ ↕ | Aktiv ↕ | Status ↕ |
|  SIPREC | SIP active |  |  |

Abb. 354: Integration deaktivieren

- Klicken auf das Symbol  (*Löschen*) und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage, um die Integration zu löschen.

7.1.2.6 Aufzeichnungslösung konfigurieren Multi-Server Parallel Recording

7.1.2.6.1 Aufzeichnungsarchitektur anlegen

Beginnen Sie die Konfiguration im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul, da für die weitere Konfiguration eine aktivierte Aufzeichnungsarchitektur erforderlich ist.

Im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul werden die Aufzeichnungsserver, die Aufzeichnungsarten sowie die Integrationstypen zugeordnet.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Aufzeichnungsarchitekturen*.
 ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

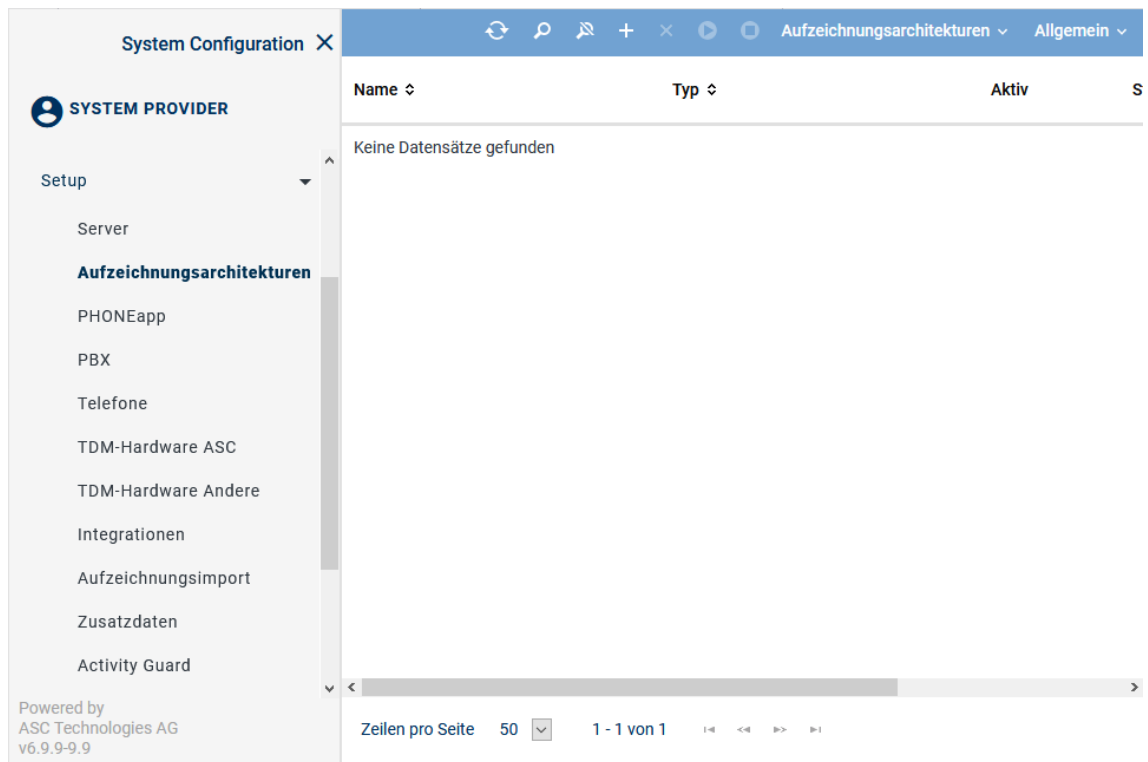





Abb. 355: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

| | |
|----------------------|---|
| Name | Name der Aufzeichnungsarchitektur |
| Typ | Typ der Aufzeichnungsarchitektur |
| Aktiv | <p>Zeigt an, ob die Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist und zur Aufzeichnung bereit ist.</p> <p>✓ = Aufzeichnungsarchitektur ist aktiv und zur Aufzeichnung bereit. Sie kann über das Symbol  (Deaktivieren) in der Symbolleiste deaktiviert werden.</p> <p>✗ = Aufzeichnungsarchitektur ist nicht aktiv. Sie kann über das Symbol  (Aktivieren) in der Symbolleiste aktiviert werden.</p> |
| Standby aktiv | <p>Zeigt an, ob in der Aufzeichnungsarchitektur für eine oder mehrere der Aufzeichnungskomponenten der Standby-Server aktiv ist.</p> <p>✓ = Mindestens 1 Standby-Server ist aktiv.</p> <p>✗ = Es ist kein Standby-Server aktiv bzw. es wurde kein Standby-Server definiert.</p> |
| Erstelldatum | Datum, an dem die Aufzeichnungsarchitektur eingerichtet wurde. |
| Aktualisiert | Datum, an dem die Einstellungen für die Aufzeichnungsarchitektur zuletzt aktualisiert wurden. |

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein* > *Tabelle anpassen* hinzufügen.

Integrationstyp hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Integrationstyp* auf das Symbol  (Hinzufügen).
⇒ Das Fenster *Integrationstyp* erscheint.

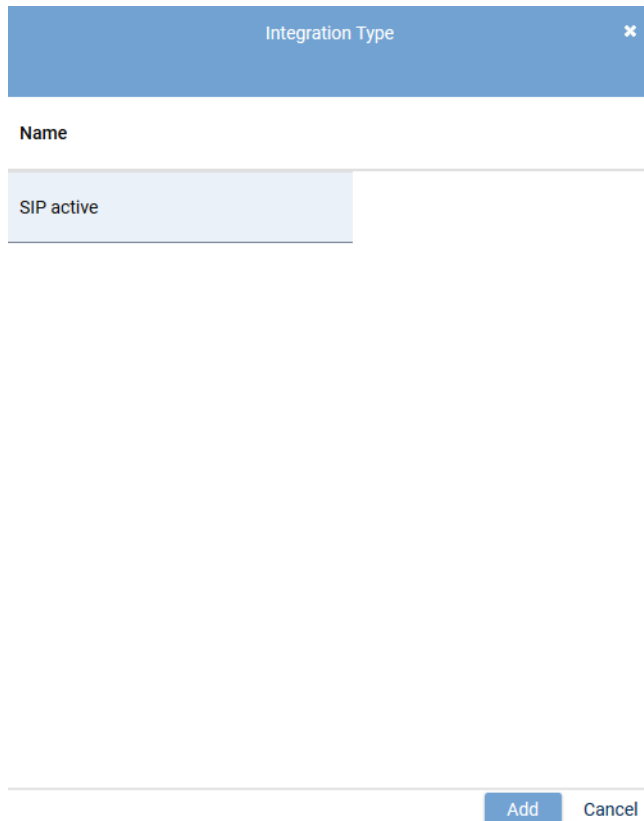


Abb. 356: Integrationstyp auswählen



Es werden nur Integrationstypen angezeigt, für die im System Lizenzen vorhanden sind und die den ausgewählten Architekturtyp unterstützen.




Sie können einer Aufzeichnungsarchitektur beliebig viele Integrationstypen zuordnen.

2. Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Integrationstypen *SIP active* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
 ⇒ Der Name des Integrationstyps erscheint nun in der Liste im Detailfenster.

Aufzeichnungsarchitektur Multi-Server Parallel Recording anlegen

Wenn es mehrere Aufzeichnungsserver gibt, die parallel die gleichen Strecken aufzeichnen sollen, müssen Sie eine Aufzeichnungsarchitektur vom Typ *Multi-Server Parallel Recording* anlegen.

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

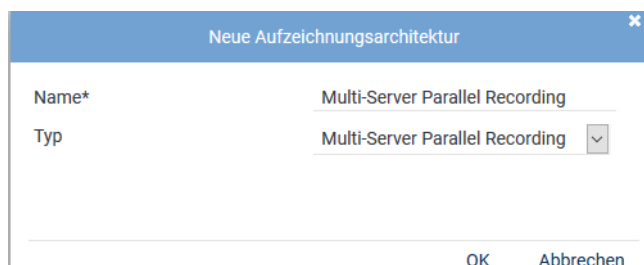


Abb. 357: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Parallel Recording

2. Geben Sie in das Eingabefeld *Namen* einen sprechenden Namen für die Aufzeichnungsarchitektur ein.

- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Typ* den Aufzeichnungsarchitekturtyp *Multi-Server Parallel Recording* aus.
HINWEIS! In der Dropdown-Liste sind nur die unterstützten Aufzeichnungsarchitekturtypen verfügbar.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
⇒ Die Eingaben erscheinen jetzt in der Detailansicht.

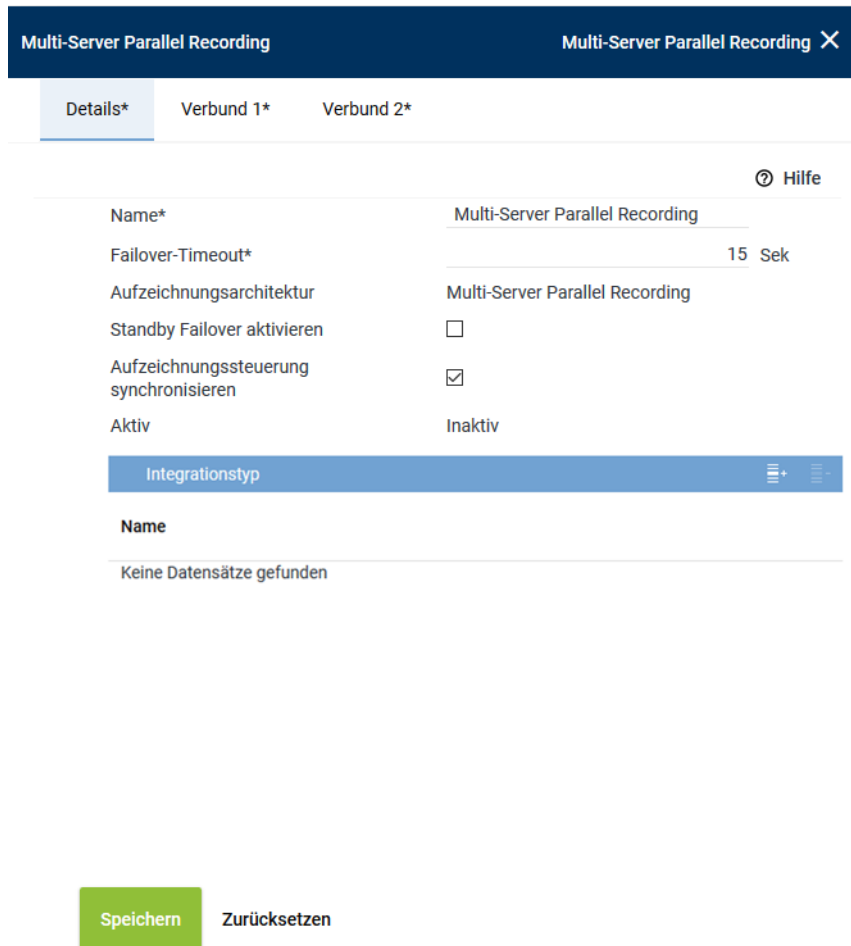


Abb. 358: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Parallel Recording

Da für die verschiedenen aktiven Aufzeichnungsserver jeweils außerdem Standby-Komponenten konfiguriert sein können, kann bei dieser Aufzeichnungsarchitektur auch ein Failover-Timeout konfiguriert werden. Weitere Informationen zur Konfiguration der Failover-Architekturen siehe [Kapitel "Standby-Verwaltung für Failover-Architekturen"](#), S. 381.



Setzen Sie den Failover-Timeout auf mindestens 15 Sekunden, bis der Failover-Prozess greifen soll. Je nach Umfang der Systemarchitektur kann es sinnvoll sein, den Timeout dementsprechend noch höher einzustellen. Der Timeout bestimmt, wie lange in einem Fehlerfall gewartet wird, bis der Failover-Prozess startet. Wenn der Zustand sich in dieser Zeit wieder auf OK ändert, wird der Failover-Prozess nicht ausgelöst.

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Aufzeichnungssteuerung synchronisieren*, damit sich die Recording-Control-Dienste abgleichen und nur ein Dienst die Aufzeichnung für beide Aufzeichnungsserver steuert, siehe [Kapitel "Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung"](#), S. 373.

Integrationstyp hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Integrationstyp* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).

⇒ Das Fenster *Integrationstyp* erscheint.



Abb. 359: Integrationstyp auswählen



Es werden nur Integrationstypen angezeigt, für die im System Lizenzen vorhanden sind und die den ausgewählten Architekturtyp unterstützen.



Sie können einer Aufzeichnungsarchitektur beliebig viele Integrationstypen zuordnen.

2. Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Integrationstypen *SIP active* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Der Name des Integrationstyps erscheint nun in der Liste im Detailfenster.

Server zuordnen für Multi-Server Parallel Recording

Bei dem Architekturtyp *Multi-Server Parallel Recording* erscheint für jeden Verbund eine Registerkarte für die Konfiguration der verschiedenen Server.

Registerkarte Verbund 1

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Verbund 1*, um die Verteilung der Aufzeichnungskomponenten für den ersten Verbund zu konfigurieren.

Gruppenfeld Recording Control und CTIconnect

Im diesem Gruppenfeld können Sie die Aufzeichnungssteuerung konfigurieren. Sie können hierfür zwei verschiedene Server konfigurieren oder den selben Server auswählen.

Multi-Server Parallel Recording
Multi-Server Parallel Recording
×

Details*
Verbund 1*
Verbund 2*

▼ **Recording Control und CTIconnect**

| | | | | |
|----------------------------------|-------|---|---|--|
| Recording Control Verbund 1* | RC-01 | + | - | |
| In aktiver Architektur verwendet | Nein | | | |
| CTIconnect Verbund 1* | RC-01 | + | - | |
| In aktiver Architektur verwendet | Nein | | | |

▼ **Aufzeichnungsserver**

< Aufzeichnungsserver
☰ + ✎ ☰ -

| Server ↕ | Standby ↕ |
|----------|-----------|
| REC-01 | REC-02 |

↑

↓

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 360: Aufzeichnungsarchitektur - Serverzuordnung Verbund 1

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** neben dem Eingabefeld *Recording Control*, um einen Server zuzuordnen.
 ⇒ Das Fenster *Server* erscheint.

| Server | | |
|--------|-----------------|--------|
| Name ↕ | IP-Adresse ▲ | Pfad ↕ |
| RC-02 | 192.168.173.176 | C:\ |
| REC-01 | 192.168.173.171 | C:\ |
| REC-03 | 192.168.173.173 | C:\ |
| CTI-02 | 192.168.173.178 | C:\ |
| REC-04 | 192.168.173.174 | C:\ |
| RC-01 | 192.168.173.175 | C:\ |
| REC-02 | 192.168.173.172 | C:\ |

Zeilen pro Seite 20 1 - 8 von 8

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 361: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel


- Wählen Sie den Server für das *Recording Control-Modul* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
- Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.



Ein Server kann zwar in mehreren Aufzeichnungsarchitekturen konfiguriert werden, aber Aufzeichnungsarchitekturen mit demselben Server können Sie nicht gleichzeitig aktivieren. Falls Sie mehrere Aufzeichnungsarchitekturen gleichzeitig aktivieren möchten, müssen Sie dafür verschiedene Server einsetzen.

- Wiederholen Sie die Schritte und wählen Sie im Eingabefeld CTIconnect den Server für das CTIconnect-Modul aus.

Gruppenfeld Aufzeichnungsserver



- Klicken Sie in der Tabellenüberschrift Aufzeichnungsserver auf das Symbol , um einen Aufzeichnungsserver und den Standby-Server hinzuzufügen.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Aufzeichnungsserver hinzufügen
✕

| | | | | |
|----------------------------------|---|---|---|--|
| Primär-Server* | REC-01 | + | - | |
| In aktiver Architektur verwendet | Nein | | | |
| Standby-Server | REC-02 | + | - | |
| In aktiver Architektur verwendet | Nein | | | |
| Aufzeichnungsart | <input checked="" type="checkbox"/> VoIP/Video <input type="checkbox"/> TDM <input checked="" type="checkbox"/> Bildschirm <input type="checkbox"/> Chat | | | |

OK
Abbrechen

Abb. 362: Aufzeichnungsserver hinzufügen

2. Wählen Sie hier wie in den vorherigen Schritten beschrieben im Eingabefeld *Primär-Server* über das Symbol **+** den Primär-Server aus, auf dem die Aufzeichnung aktiv laufen soll.
3. Wählen Sie im Eingabefeld *Standby-Server* über das Symbol **+** den Standby-Server aus, der im Fehlerfall die Aufzeichnung übernehmen soll.
4. Aktivieren Sie über die Kontrollkästchen die Aufzeichnungsart, die Sie für diese Server nutzen möchten.
HINWEIS! Sie können mehrere Aufzeichnungsarten aktivieren, wenn die Integration dafür ausgelegt ist und Sie die entsprechenden Lizenzen eingespielt haben.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, um das Fenster zu schließen.
 ⇒ Der Name des Servers erscheint jetzt in der Detailansicht.
6. Um die Zuordnung nachträglich zu bearbeiten, klicken Sie auf das Symbol .
 Um eine Zuordnung zu löschen, klicken Sie auf das Symbol .
7. Falls Sie weitere Aufzeichnungsserver hinzufügen möchten, wiederholen Sie die beschriebenen Schritte.

Registerkarte Verbund 2



1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Verbund 2*, um die Verteilung der Aufzeichnungskomponenten für den zweiten Verbund zu konfigurieren.
2. Verfahren Sie hier genauso wie bei der Konfiguration der Registerkarte *Verbund 1* beschrieben.



Sie können im gleichen Verbund für beide Aufzeichnungskomponenten denselben Server auswählen.

Für den Verbund 2 können Sie keinen Server verwenden, der schon im Verbund 1 eingesetzt wurde.

Aufzeichnungsarchitektur aktivieren

1. Wenn alle Server zugeordnet sind, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
2. Markieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
3. Um die Aufzeichnungsarchitektur zu aktivieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*).

⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol ✓ (*Aktiv*).

| Aufzeichnungsarchitekturen v Allgemein v | | | |
|--|---------------------------------|---------|-----------------|
| Name ↕ | Typ ↕ | Aktiv ↕ | Standby aktiv ↕ |
| Multi-Server Parallel Recording | Multi-Server Parallel Recording | ✓ | ✗ |

Abb. 363: Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren - Beispiel

- Um die Aufzeichnungsarchitektur bei Bedarf zu deaktivieren, klicken Sie auf das Symbol □ (*Deaktivieren*).

⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol ✗ (*Inaktiv*).



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



Falls Sie nachträglich eine Erweiterung für die Integration installieren, müssen Sie nach dem Einspielen der Lizenz die Aufzeichnungsarchitektur deaktivieren und erneut aktivieren.

7.1.2.6.2 Server konfigurieren

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

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

⇒ Folgendes Fenster erscheint:

| System Configuration X | | Server v Allgemein v | |
|----------------------------|--|----------------------|-----------------|
| SYSTEM PROVIDER | | Name ^ | IP-Adresse ↕ |
| Setup | | CTI-01 | 192.168.173.177 |
| Server | | CTI-02 | 192.168.173.178 |
| Aufzeichnungsarchitekturen | | RC-01 | 192.168.173.175 |
| PHONEapp | | RC-02 | 192.168.173.176 |
| PBX | | REC-01 | 192.168.173.171 |
| Telefone | | REC-02 | 192.168.173.172 |
| TDM-Hardware ASC | | REC-03 | 192.168.173.173 |
| TDM-Hardware Andere | | REC-04 | 192.168.173.174 |
| Integrationen | | | |
| Aufzeichnungsimport | | | |
| Zusatzdaten | | | |
| Activity Guard | | | |

Abb. 364: Server - Hauptansicht

Je nach Konfiguration der Spalten werden folgende Informationen in der Hauptansicht angezeigt:

| | |
|-------------------|-----------------------------------|
| <i>Name</i> | Zeigt den Namen des Servers. |
| <i>IP-Adresse</i> | Zeigt die IP-Adresse des Servers. |

| | |
|---------------------|---|
| <i>Pfad</i> | Zeigt den Pfad des Servers. |
| <i>Erstelldatum</i> | Datum, an dem der Server eingerichtet wurde. |
| <i>Aktualisiert</i> | Datum, an dem die Einstellungen für den Server zuletzt aktualisiert wurden. |

HINWEIS! Nicht angezeigte Spalten können Sie über den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen* hinzufügen.

Symbolleiste des Server-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

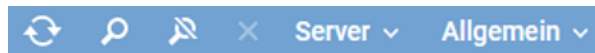







Abb. 365: Symbolleiste Server-Modul

| | | |
|--|--|---|
|  | <i>Aktualisieren</i> | Aktualisiert die Hauptansicht. |
|  | <i>Suchen</i> | Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen. Das Symbol  wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde. |
|  | <i>Suche zurücksetzen</i> | Setzt alle Suchfilter zurück, so dass in der Hauptansicht wieder alle Datensätze angezeigt werden. |
|  | <i>Löschen</i> | Löscht die ausgewählte Serverkonfiguration. Diese Funktion ist dazu gedacht, die Serverkonfiguration zu löschen, wenn die Hardware eines Servers entfernt wurde und keine Verbindung mehr zum Neo-System besteht. |
| <i>Server</i> | <i>Server-Standorte verwalten</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Standorte der Server anlegen und verwalten können, siehe Kapitel "Server-Standorte verwalten", S. 318 . |
| | <i>NTP-Server verwalten</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Server für die Zeitsynchronisierung verwalten können. |
| | <i>Synchronisationskonfigurationen verwalten</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Synchronisationskonfigurationen verwalten können. |
| <i>Allgemein</i> | <i>Tabelle anpassen</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i> |
| | <i>Allgemeine Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe. |
| | <i>Modul-Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul. |



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Suchen*, *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Server-Standorte verwalten

Sie können eine Liste der Server-Standorte anlegen und verwalten. In der Registerkarte *Details* können Sie diese Standorte den Servern zuordnen.

Server-Standort hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.

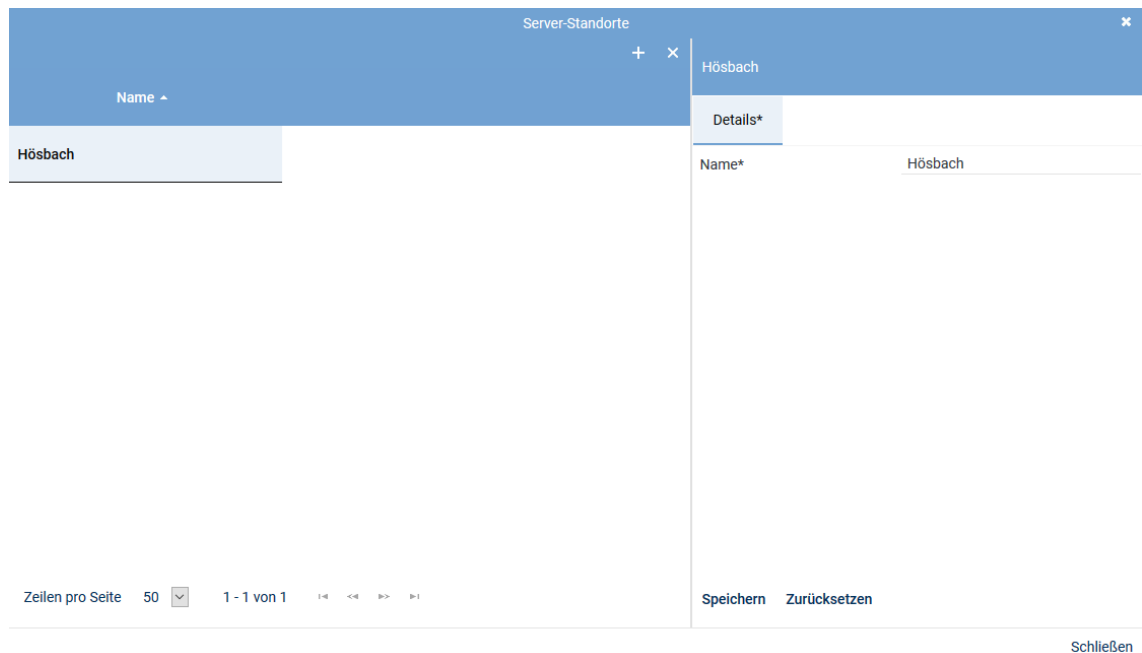



Abb. 366: Server-Standort hinzufügen

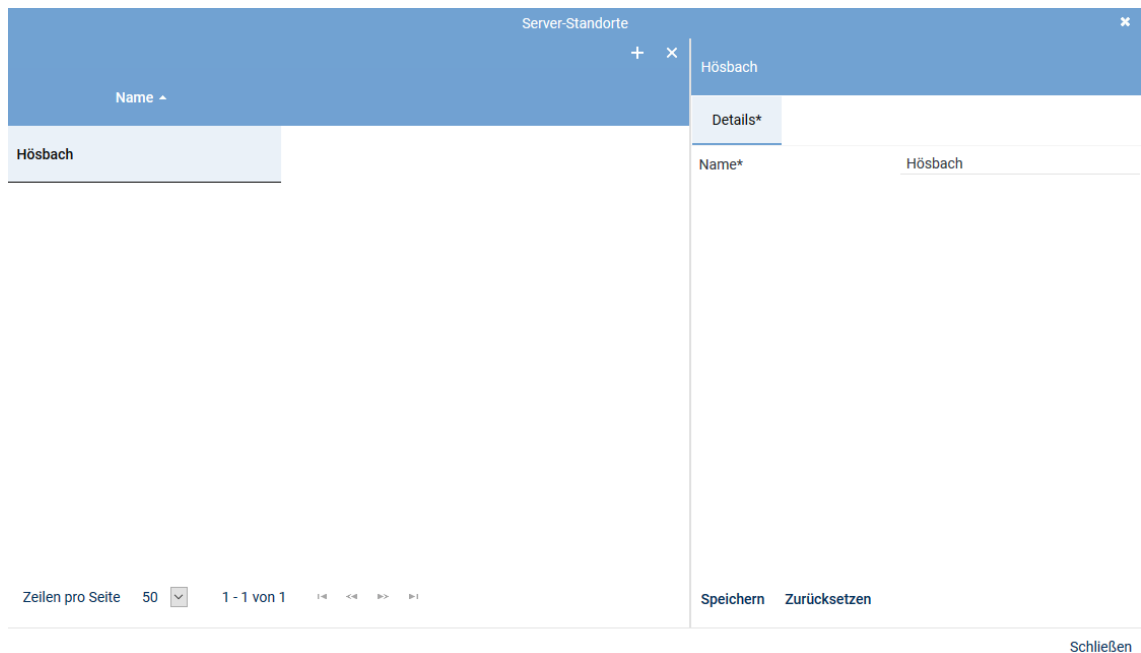
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters *Server-Standorte* auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Geben Sie auf der rechten Seite in der Registerkarte *Details* den Namen des Standorts ein.
4. Um die Eingabe zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
5. Um weitere Standorte anzulegen, wiederholen Sie die letzten 3 Schritte.
6. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Server-Standort löschen



Ein Server-Standort kann nur gelöscht werden, wenn er nicht zugeordnet ist. Um einen Server löschen zu können, müssen Sie vorher eventuelle Zuordnungen löschen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Server > Standorte verwalten*.
⇒ Das Fenster *Server-Standorte* erscheint.
2. Wählen Sie den Standort aus, den Sie löschen möchten.



Server-Standorte

| Name |
|----------|
| Hörsbach |

Details*


Name* Hörsbach

Zeilen pro Seite 50 1 - 1 von 1 < >

Speichern Zurücksetzen

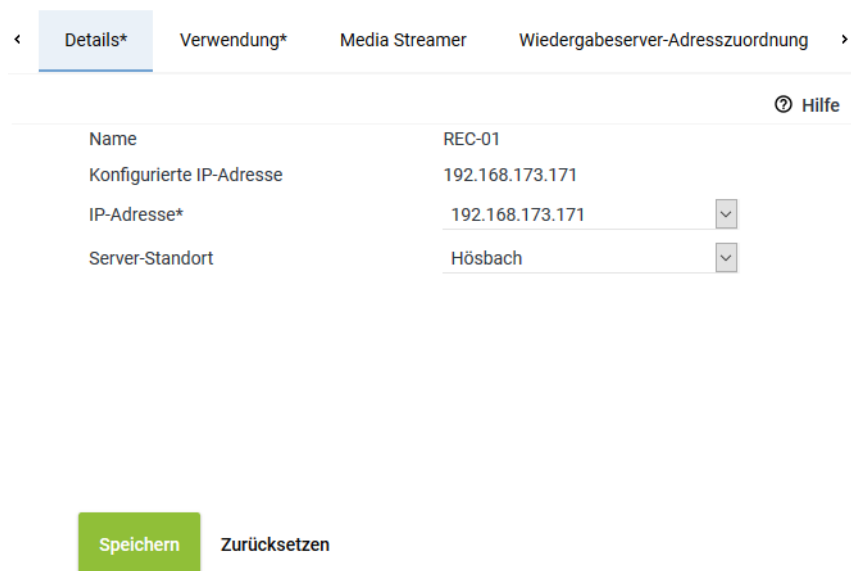
Schließen

Abb. 367: Server-Standort löschen

3. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters auf das Symbol  (Löschen).
4. Um weitere Standorte zu löschen, wiederholen Sie die letzten beiden Schritte.
5. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.



Registerkarte Details

1. Um den Server zu konfigurieren, wählen Sie in der Hauptansicht den Eintrag des entsprechenden Servers aus.
 - ⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.
Die Informationen *Name* und *Konfigurierte IP-Adresse* sind bei der Installation schon angegeben worden und werden hier nur angezeigt.



< Details* Verwendung* Media Streamer Wiedergabeserver-Adresszuordnung >

Hilfe

| | |
|--------------------------|---|
| Name | REC-01 |
| Konfigurierte IP-Adresse | 192.168.173.171 |
| IP-Adresse* | 192.168.173.171  |
| Server-Standort | Hörsbach  |

Speichern Zurücksetzen

Abb. 368: Server - Registerkarte Details

2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die IP-Adresse aus, die im System als Standard-Adresse des Servers verwendet werden soll.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste den *Server-Standort* aus. In der Dropdown-Liste werden alle Standorte angezeigt, die in der Standort-Verwaltung angelegt wurden.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, wenn die Eingaben korrekt sind.

Registerkarte Verwendung

- Klicken Sie auf die Registerkarte *Verwendung*, um die Verwendungszwecke zu konfigurieren.



Da ein Server für mehrere Aufzeichnungslösungen verwendet werden kann, sind alle Verwendungszwecke aufgeführt. Beachten Sie, dass einige Verwendungszwecke für bestimmte Aufzeichnungslösungen nicht greifen. Bei einer Chat-Aufzeichnung können Sie beispielsweise die Audioanalyse oder eine Wiedergabe per Telefon nicht verwenden.



Abb. 369: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

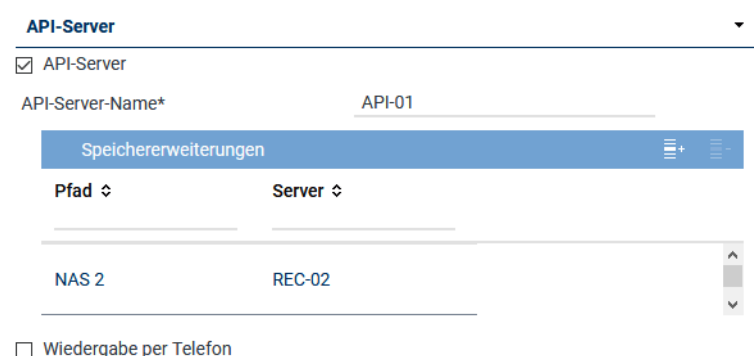




Abb. 370: Gruppenfeld API-Server

Der ASC-API-Server ist ein Dienst innerhalb der Neo-Software.


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

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

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|------------------------------------|--|
| <i>API-Server</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um den ASC-API-Server zu starten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>API-Server</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>Damit der ASC-API-Server auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar ist, müssen Sie die Einstellungen in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen, siehe Kapitel "Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung", S. 332.</p> |
| <i>API-Server-Name</i> | <p>Geben Sie hier den Namen ein, unter dem der Server im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene API-Server systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des API-Servers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p> |
| <i>Liste Speichererweiterungen</i> | <p>Hier können Sie Speichererweiterungen für die Wiedergabe hinzufügen. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf dem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen Speichererweiterungen ausgedehnt. So können auch Aufzeichnungen wiedergegeben werden, die nicht auf den Server transferiert wurden.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Speichererweiterungen hinzufügen, siehe Kapitel "Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen", S. 323. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie die Speichererweiterungen aus der Liste entfernen. <p>Falls Sie in Ihrem System mehrere Aufzeichnungsserver verwenden, zu denen Speichererweiterungen konfiguriert wurden, können Sie hier an jedem API-Server des Systems jede Speichererweiterung eines beliebigen Aufzeichnungsservers hinzufügen.</p> |
| <i>Wiedergabe per Telefon</i> | <p>Aktivieren Sie diese Funktion, wenn Sie die Funktionen <i>Wiedergabe per Telefon</i> oder <i>Last Call Repeat</i> nutzen möchten.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> ist in folgenden Neo-Komponenten implementiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> Applikation POWER<u>play</u> Pro Applikation POWER<u>play</u> Instant Replay-Modul <p>Damit die Funktion <i>Wiedergabe per Telefon</i> von einem Client genutzt werden kann, müssen Sie diesem Client entweder im Angestellten-Modul oder im Telefone-Modul eine Kennung zuweisen, über die das System das Telefon identifizieren kann.</p> |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-----------|---|
| | HINWEIS! Diese Funktion müssen Sie in der Registerkarte <i>Media Streamer</i> einer PBX zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Media Streamer", S. 330 . Dazu muss mindestens 1 PBX im System konfiguriert sein. |

Speichererweiterung zur Wiedergabe hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
2. Wählen Sie eine oder mehrere Speichererweiterungen aus.
Falls Sie mehrere Speichererweiterungen auswählen oder eine Auswahl zurücknehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

| Speichererweiterung für Wiedergabe | | | | |
|------------------------------------|--------|--------|------------------------|----------|
| Gerätetyp ↕ | Name ↕ | Pfad ↕ | Freier Speicherplatz ↕ | Server ↕ |
| NAS | NAS 2 | NAS 2 | | REC-02 |

Zeilen pro Seite 20 1 - 1 von 1

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 371: Speichererweiterung auswählen

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

Gruppenfeld Audioanalyse

Audioanalyse

☒ Emotionserkennung

Audiodaten streamen von*

REC-01

+ -

Abb. 372: Gruppenfeld Audioanalyse

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------------|---|
| <i>Emotionserkennung</i> | Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Emotionserkennung für die Audioanalyse zu aktivieren. <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Die Mandanten können die Funktion der Emotionserkennung nutzen. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------------------|---|
| <i>Audiodaten streamen von</i> | <p>Wenn die Funktion Emotionserkennung aktiviert ist, wird der Parameter zur Auswahl des entsprechenden Servers aktiv.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wählen Sie über die Schaltfläche + aus der Liste der verfügbaren Server den Server, von dem die Audiodaten zur Emotionserkennung gestreamt werden sollen. |

Tab. 81: Audioanalyse konfigurieren

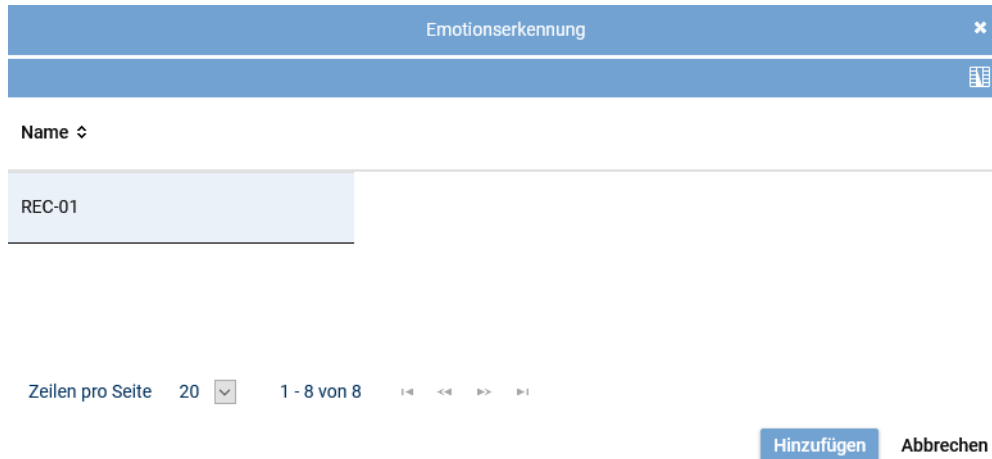


Abb. 373: Server für die Emotionserkennung auswählen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um den markierten Server zu übernehmen.

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

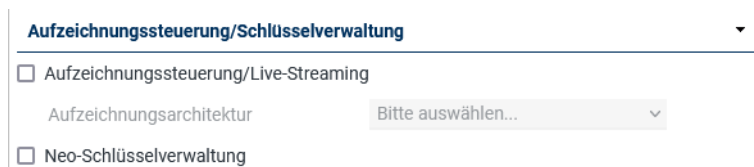


Abb. 374: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--|--|
| <i>Aufzeichnungssteuerung/Live-Streaming</i> | Die externe Aufzeichnungssteuerung wird bei dieser Aufzeichnungslösung nicht unterstützt. |
| <i>Neo-Schlüsselverwaltung</i> | <p>Die Funktion dient der kundenspezifischen Verschlüsselung der Aufzeichnungen. Um die Bedingungen für die Schlüsselverwaltung konfigurieren zu können, müssen Sie das Kontrollkästchen <i>Neo-Schlüsselverwaltung</i> aktivieren.</p> <p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn die Lizenz <i>ASC_KEY_MANAGEMENT</i> vorhanden ist.</p> <p>Weitere Informationen zur Konfiguration der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i> und in der Installationsanleitung <i>Installation Dongle Manager</i>.</p> |

Tab. 82: Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren

Gruppenfeld Datenverarbeitung

Datenverarbeitung ▼

☒ Datenablage

☒ Daten zur Wiedergabe transferieren

Zielserver  

| Name | IP-Adresse ↕ |
|--------|-----------------|
| REC-02 | 192.168.173.172 |

☒ Daten zur Datenablage transferieren

Zielserver  

| Name | IP-Adresse ↕ |
|--------|-----------------|
| REC-03 | 192.168.173.173 |

Zeitraum aktivieren ☒

Start ▼

Ende ▼

Empfängt Daten von

Name **Nur Wiedergabe**

Keine Datensätze gefunden

☒ Archivierung



☒ Export





Wiedergabeserver ▼

☒ Import

Aufzeichnungsarchitektur ▼

Abb. 375: Gruppenfeld Datenverarbeitung


| Parameter | Wert/Beschreibung |
|---|--|
| Datenablage | Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die weiteren Funktionen der Datenverarbeitung zur Bearbeitung freizugeben. |
| Daten zur Wiedergabe transferieren | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten nur zur Wiedergabe auf einen anderen Server transferieren möchten. Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste Zielserver einen Server hinzufügen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Wiedergabe transferiert werden sollen. Die Daten werden auf dem Zielserver nicht gespeichert, sondern nur zum Zweck der Wiedergabe in einem Cache abgelegt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 327. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen ein API-Server und ein Replay Server konfiguriert wurde.</p> |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--|---|
| <i>Daten zur Datenablage transferieren</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Daten zum Speichern auf einen anderen Server transferieren möchten.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie über die Liste <i>Zielserver</i> einen Server auswählen, auf den die aufgezeichneten Daten zur Datenablage transferiert werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist. Die Daten werden auf den Zielserver kopiert und dort gespeichert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie die Zielserver hinzufügen, siehe Kapitel "Zielserver zu einer Liste hinzufügen", S. 327. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie Zielserver aus der Liste entfernen. <p>HINWEIS! Es werden nur die Server angezeigt, auf denen die Funktion <i>Datenablage</i> aktiviert ist.</p> <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie den Transfer für einen bestimmten Zeitraum aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Zeitraum aktivieren</i> <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion aktiviert. Die Felder zur Eingabe der Zeitangabe werden aktiv. Wählen Sie über das Drehfeld-Steuerelement die Uhrzeit für den Zeitraum von – bis aus. <i>Zeitraum aktivieren</i> <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. <p>HINWEIS! Sobald die Funktion konfiguriert ist, können die Daten auf dem Zielserver wiedergegeben werden. Wird eine Wiedergabe angefordert, werden die Daten im Arbeitsspeicher auf dem Zielserver zwischengespeichert, auch wenn der Transfer zur Datenablage noch nicht vollzogen ist.</p> <p>HINWEIS!</p> <p>Für verteilte Systeme mit langsamer Netzwerkverbindung kann das Speicherintervall für den Datentransfer angepasst werden. Die Konfiguration des Speicherintervalls für den Datentransfer muss von einem ASC-Servicetechniker oder einer autorisierten Partnerfirma durchgeführt werden.</p> |
| <i>Empfängt Daten von</i> | <p>In dieser Tabelle werden die Server angezeigt, die Daten auf diesen Server transferieren.</p> <p>In der Spalte <i>Name</i> erscheint der Servername von dem transferiert wird.</p> <p>In der Spalte <i>Nur Wiedergabe</i> wird der Zweck des Transfers angezeigt:</p> <p> = Daten werden nur zur Wiedergabe transferiert.</p> <p> = Daten werden zur Datenablage transferiert.</p> |
| <i>Archivierung</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Archivierung</i>, wenn Sie den Server zur Archivierung nutzen möchten.</p> |
| <i>Export</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Export</i>, um den Export von diesem Server zu ermöglichen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Wiedergabeserver</i> Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Wiedergabeserver aus, von dem die exportierten Aufzeichnungen nach dem Export wiedergegeben werden sollen. In der Dropdown-Liste werden alle Server angezeigt, die als Wiedergabeserver konfiguriert sind. |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|---------------|---|
| | HINWEIS! Für den Export von Neo zu Neo, müssen Sie keinen Wiedergabeserver auswählen. |
| <i>Import</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Import</i>, damit die importierten Daten auf diesen Server abgelegt werden können.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnungsarchitektur Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus, die diese Funktion übernimmt. In der Dropdown-Liste werden alle Aufzeichnungsarchitekturen angezeigt, in denen die Funktion möglich ist. <p>HINWEIS! Falls Sie einen Server für die Importfunktion verwenden möchten, auf dem keine Aufzeichnung erfolgen soll, können Sie eine Architektur nur für den Import anlegen.</p> |

Tab. 83: Datenablage konfigurieren

Zielservers zu einer Liste hinzufügen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Liste *Zielservers* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
- Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf den Sie Daten übertragen wollen.
Falls Sie mehrere Server auswählen oder eine Auswahl zurückzunehmen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

| Zielservers | |
|-------------|-----------------|
| Name ▲ | IP-Adresse ▼ |
| CTI-01 | 192.168.173.177 |
| RC-01 | 192.168.173.175 |
| RC-02 | 192.168.173.176 |
| REC-03 | 192.168.173.173 |
| REC-02 | 192.168.173.172 |
| REC-04 | 192.168.173.174 |

Zeilen pro Seite 20 1 - 6 von 6

Hinzufügen **Abbrechen**

Abb. 376: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen die Funktion *Datenablage* aktiviert ist.

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

Gruppenfeld Wiedergabe

Wiedergabe ▼

☒ Wiedergabe

Wiedergabeserver*



WebSocket-Port*
(max. 5 Zeichen)

API-Server* + -

Name ↕ Verbindungsstatus

Abb. 377: Gruppenfeld Wiedergabe

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--|--|
| Wiedergabe | <p>Ein Wiedergabeserver kann über das integrierte <i>Replay-Feature</i> Aufzeichnungen wiedergeben. Zur Wiedergabe sind nur die Daten verfügbar, die entweder direkt auf diesem Server aufgezeichnet wurden oder die an diesen Server entweder zur Datenablage oder nur zur Wiedergabe transferiert wurden. Die Client-Rechner des Systems können sich zum Zweck der Wiedergabe zu einem Wiedergabeserver verbinden.</p> <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Wiedergabe</i>, um die Wiedergabefunktion auf den Playern und den Telefonen nutzen zu können.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Sie müssen das Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> ausfüllen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p> |
| Wiedergabeserver | <p>Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie im Eingabefeld <i>Wiedergabeserver</i> einen Anzeigenamen eingeben, unter dem der Server als Wiedergabeserver im System angezeigt werden soll. Der Anzeigename ist frei wählbar und eine Art Pseudonym. Da der Wiedergabeserver und der API-Server unterschiedlich sein können, können Sie die Pseudonyme auch unterschiedlich benennen.</p> <p>Dieser Anzeigename dient als Erleichterung für den Anwender bei der Auswahl, da verschiedene Wiedergabeserver systemweit und von verschiedenen Mandanten benutzt werden können. Auf den Client-Rechnern werden bei der Auswahl des Wiedergabeservers statt der tatsächlichen Servernamen oder IP-Adressen die Pseudonyme angezeigt.</p> <p>Damit der Server, der zur Wiedergabe aktiviert ist, auch von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding zu erreichen ist, müssen Sie die Konfiguration in der Registerkarte <i>Wiedergabeserver-Adresszuordnung</i> vornehmen. Weitere Details zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen</i>.</p> |
| WebSocket-Port (max. 5 Zeichen) | Geben Sie hier den Port ein, über den die Daten zur Wiedergabe im <i>POWERplay</i> Web übertragen werden sollen. |
| Liste API-Server | <p>Hier können Sie API-Server hinzufügen, die der Wiedergabeserver nutzen kann. Falls eine Aufzeichnung, die wiedergegeben werden soll, auf einem Server nicht gefunden werden kann, wird die Suche auf die hier eingetragenen API-Server ausgedehnt.</p> <p>Wenn die Funktion <i>Wiedergabe</i> aktiviert ist, können Sie folgende Einstellungen vornehmen:</p> |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-----------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Über das Funktionssymbol  (<i>Hinzufügen</i>) können Sie den API-Server hinzufügen, siehe Kapitel "API-Server zu einer Liste hinzufügen", S. 329. Über das Funktionssymbol  (<i>Entfernen</i>) können Sie ausgewählte API-Server aus der Liste entfernen. |

Tab. 84: Wiedergabe konfigurieren


Such- und Wiedergabefunktionen



Um die Such- und Wiedergabefunktionen über **LCR** und Wiedergabe per Telefon nutzen zu können, müssen Sie in der Applikation System Configuration im Angestellten-Modul die Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsberechtigungen einrichten. Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *Benutzerverwaltung* für Mandanten.

API-Server zu einer Liste hinzufügen

Der Wiedergabeserver benötigt die Dienste eines **API-Servers**. Die Konfiguration sollte wie folgt erfolgen:

- Wenn der Wiedergabeserver auf einem Server mit einem lokalen **API-Server** läuft, muss dieser nicht unbedingt zugewiesen werden, da der Wiedergabeserver immer zuerst den lokalen **API-Server** anspricht.
 - Wenn der Wiedergabeserver auf einem separaten Server läuft, müssen Sie mindestens einen **API-Server** zuweisen, den der Wiedergabeserver ansprechen kann.
 - Wenn mehrere **API-Server** im Netzwerk zur Verfügung stehen, können Sie zusätzlich zum lokalen **API-Server** weitere **API-Server** zuweisen. Die zugewiesenen **API-Server** werden der Reihe nach abgearbeitet, deshalb sollte der lokale **API-Server** immer an erster Stelle stehen.
- Um einen **API-Server** zuzuordnen, klicken Sie in der Symbolleiste der Liste **API-Server** auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
 - Wählen Sie den Server aus der Liste aus, auf dem der **API-Dienst** läuft.



API-Server

Name ▾

CTI-01

RC-01

RC-02

REC-01

REC-04

REC-03

Zeilen pro Seite 20 1 - 7 von 7

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 378: Server auswählen



Zur Verfügung stehen nur Server, auf denen der [API-Dienst](#) installiert und aktiviert ist. Siehe [Kapitel "Gruppenfeld API-Server", S. 321](#).

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

Gruppenfeld Virtualisierung

Virtualisierung

☐ VM ohne Trusted License

Abb. 379: Gruppenfeld Virtualisierung

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-------------------------|--|
| VM ohne Trusted License | <p>Die Funktion kann nur aktiviert werden, wenn das System in einer virtuellen Umgebung läuft und keine <i>TRUSTED_VIRTUALIZATION</i>-Lizenz eingespielt ist.</p> <p>Wenn Sie das Kontrollkästchen <i>VM ohne Trusted License</i> aktivieren, wird die Registerkarte <i>Keystore/Virtualisierung</i> aktiv und muss befüllt werden.</p> <p>Dort können Sie folgende Optionen konfigurieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>licensing.asc.de</i> Tragen Sie diese Domäne ein, erfolgt keine Schlüsselverwaltung. <i>IP-Adresse des DongleMan</i> Wenn Sie die IP-Adresse des Dongle-Managers eintragen, können Sie die Schlüsselverwaltung aktivieren. |

Tab. 85: Virtualisierung konfigurieren



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.



Für die *Virtualisierung* ohne eine Internetverbindung ist eine Trusted License erforderlich.

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Registerkarte Media Streamer

- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Media Streamer*.

In dieser Registerkarte können Sie für die Funktionalitäten *Wiedergabe per Telefon* und *Last Call Repeat Facility* die Konfiguration des Media Streamers konfigurieren.



Die Registerkarte *Media Streamer* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe per Telefon* aktiviert ist.

Details*
Verwendung*
Media Streamer*
Wiedergabeserver-Adresszuordnung >

PBX
+

| | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|------------|
| PBX | PBX | ▼ |
| Extension* (max. 18 Zeichen) | 123456 | |
| Media Streamer IP-Adresse* | 192.168.169.192 | ▼ |
| Minimaler Port | 24000 | |
| Maximaler Port | 24099 | |
| Transportprotokoll | UDP | ▼ |
| Port für SIP-Signalisierung | 5062 | |
| Benutzername | | |
| Passwort | | |
| PBX-IP-Adresse | | |
| PBX-Port | 5060 | |
| Registrierung erforderlich | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Ablauf der SIP-Registrierung | 3600 | Sekunde(n) |

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 380: Server-Modul - Registerkarte Media Streamer

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

| | |
|----------------------------------|---|
| PBX | PBX , der der Media Streamer zugeordnet werden soll. Wählen Sie eine PBX aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle PBX angezeigt, die im System angelegt wurden. Falls noch keine PBX im System angelegt ist, können Sie über die blaue Leiste PBX eine PBX anlegen. |
| Extension | Extension, die dem Media Streamer zugewiesen werden soll. Dies ist ein Pflichtfeld, ohne diese Eingabe kann die Konfiguration nicht abgespeichert werden. Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 8000 ein. |
| Media Streamer IP-Adresse | IP-Adresse, über die der Austausch der Audiodaten und die SIP -Kommunikation erfolgen soll. Wählen Sie eine IP-Adresse aus der Dropdown-Liste aus. In der Dropdown-Liste werden alle IP-Adressen des Servers angezeigt. |
| Minimaler Port | Geben Sie hier den niedrigsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden. Wählen Sie einen geraden Zahlenwert. |
| Maximaler Port | Geben Sie hier den höchsten Port ein, auf dem die Audiodaten ausgetauscht werden. Wählen Sie einen ungeraden Zahlenwert. Ein Portbereich von 100 (z. B. 24000-24099) ist ausreichend für 50 Lizenzen. Der Portbereich sollte doppelt so groß sein wie die Anzahl der vorhandenen Lizenzen. |

| | |
|-------------------------------------|--|
| | HINWEIS! Der Portbereich darf einen Wert von 64 nicht unterschreiten. |
| <i>Transportprotokoll</i> | <p>Wählen Sie den Transportprotokoll-Typ, den Sie für die SIP-Kommunikation verwenden möchten, aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>TCP = unverschlüsselt</p> <p>UDP = unverschlüsselt</p> <p>TLS = verschlüsselt</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, wählen Sie UDP aus der Dropdown-Liste aus.</p> |
| <i>Port für SIP-Signalisierung</i> | <p>Geben Sie hier den Port für die SIP-Kommunikation ein.</p> <p>Port für Datenaustausch: 5062</p> |
| <i>Benutzername</i> | Geben Sie hier den Benutzernamen für die Authentifizierung am SIP -Server ein. |
| <i>Passwort</i> | Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am SIP -Server ein. |
| <i>PBX-IP-Adresse</i> | Geben Sie hier die IP-Adresse des SIP -Registrars der PBX ein. |
| <i>PBX-Port</i> | <p>Geben Sie hier den Port des SIP-Registrars der PBX ein.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, geben Sie den Wert 5060 ein.</p> |
| <i>Registrierung erforderlich</i> | <p>Stellen Sie hier ein, ob die SIP-Extension an dem SIP-Registrar der PBX angemeldet werden muss.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = SIP-Extension muss angemeldet werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = SIP-Extension muss nicht angemeldet werden.</p> <p>Falls ein externes analoges Gateway integriert ist, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Registrierung erforderlich</i>.</p> |
| <i>Ablauf der SIP-Registrierung</i> | Geben Sie hier ein, nach welcher Zeitspanne die Registrierung erneut durchgeführt werden muss. |

Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung


1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung*. In dieser Registerkarte können Sie die Wiedergabeserver-Adresszuordnung konfigurieren. Diese Adresszuordnung wird für Server benötigt, die zur Wiedergabe aktiviert sind, damit sie von außerhalb und auch mit konfiguriertem Port Forwarding erreichbar sind.



Die Registerkarte *Wiedergabeserver-Adresszuordnung* ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Wiedergabe* aktiviert ist.

< Verwendung* Media Streamer **Wiedergabeserver-Adresszuordnung** Sch >

Wiedergabeserver-Adressen

 Wiedergabeserver-Adressen entfernen

Interne Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS) :

Interne Download-URL

Externe Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS) :

Externe Download-URL


Speichern Zurücksetzen

Abb. 381: Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung

Gruppenfeld Wiedergabeserver-Adressen

1. Geben Sie folgende Parameter ein:

| | |
|---|--|
| <i>Interne Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS)</i> | Geben Sie hier entweder die IP -Adresse und den Port oder den DNS-Namen ein, unter der der Wiedergabeserver zu erreichen ist. |
| <i>Interne Download-URL</i> | Geben Sie hier die URL ein, unter der der Wiedergabeserver intern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com/</code> |
| <i>Externe Adresse des Wiedergabeservers (IP/Port oder DNS)</i> | Geben Sie hier entweder die IP -Adresse und den Port oder den DNS-Namen ein, unter der der Wiedergabeserver über den Browser auch von extern zu erreichen ist. Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS -Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt. |
| <i>Externe Download-URL</i> | Geben Sie die URL ein, unter der der Wiedergabeserver über den Browser auch von extern zu erreichen ist, z. B.: <code>https://example.company.com/</code> Bei der Angabe der externen Adresse muss berücksichtigt werden, ob das SSL -Zertifikat auf eine IP-Adresse oder eine DNS -Adresse ausgestellt ist. Im letzteren Fall muss zwingend der DNS -Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt. |

Falls Sie die Adressen entfernen möchten, klicken Sie auf das Symbol  in der Titelleiste des Gruppenfeldes.



Ist die Adresszuordnung konfiguriert, erhält der Wiedergabeserver die konfigurierte Adresse und den konfigurierten Port.

Ist die Adresszuordnung nicht konfiguriert, erhält der Wiedergabeserver die in der Registerkarte *Details* eingestellte IP-Adresse und den Standardport 4040.



Damit die Benutzer des jeweiligen Mandanten über den Browser auf den Wiedergabeserver zugreifen können, muss im Mandanten-Modul ebenfalls eine interne Adresse bzw. auch eine externe IP-Adresse oder ein DNS-Name konfiguriert werden.



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

Registerkarte Schlüsselverwaltung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Schlüsselverwaltung*.

In dieser Registerkarte können Sie Einstellungen für die Neo-Schlüsselverwaltung konfigurieren. Diese Registerkarte ist nur aktiv, wenn Sie die entsprechende Lizenz eingespielt haben und wenn Sie in der Registerkarte *Verwendung* die Funktion *Neo-Schlüsselverwaltung* aktiviert haben.

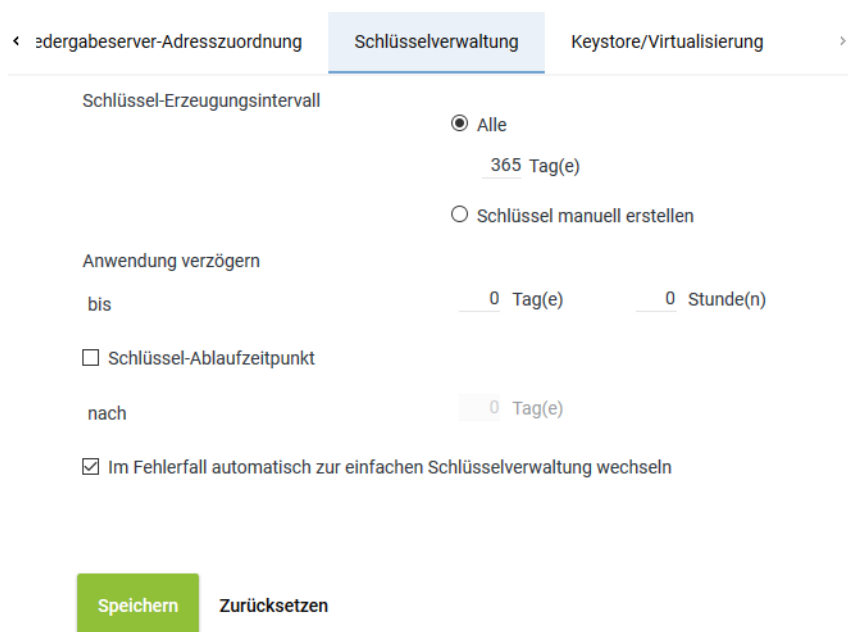


Abb. 382: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

| | |
|--------------------------------------|--|
| Schlüssel-Erzeugungsintervall | <p>Stellen Sie hier ein, ob ein Schlüssel automatisch oder manuell generiert werden soll. Wählen Sie zwischen folgenden Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Alle</i> Stellen Sie hier ein, in welchen Abständen ein neuer Schlüssel automatisch generiert werden soll. Mögliche Zeitspanne: 1 bis 365 Tage Standardwert: 365 Tage • <i>Schlüssel manuell erstellen</i> Stellen Sie hier ein, dass ein Schlüssel vom Mandant manuell generiert werden soll. <p>Alte Schlüssel, die nicht mehr zur Verschlüsselung verwendet werden, werden zunächst nur inaktiv. Sie bleiben aber in der Datenbank erhalten, da sie weiterhin zur Entschlüsselung alter Aufzeichnungen benötigt werden.</p> |
| Anwendung verzögern | <p>Stellen Sie hier bei Bedarf eine Zeitspanne ein, in der ein neuer Schlüssel noch nicht verwendet werden soll, nachdem er erzeugt wurde. Erst nach dieser Zeitspanne wird der Schlüssel tatsächlich zur Verschlüsselung verwendet.</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>Mögliche Zeitspanne: 0 bis 14 Tage</p> <p>Standardwert: 0 Tage (neue Schlüssel werden sofort zur Verschlüsselung eingesetzt)</p> <p>Durch eine Verzögerung können Sie sicherstellen, dass der Schlüssel durch ein Datenbank-Backup erfasst wurde, bevor er tatsächlich verwendet wird.</p> |
| <i>Schlüssel-Ablaufzeitpunkt</i> | <p>Stellen Sie hier ein, ob inaktive Schlüssel nach der hier eingestellten Zeitspanne ungültig werden sollen.</p> <p><input type="checkbox"/> = Schlüssel wird nie ungültig.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Schlüssel wird ungültig. Geben Sie im Eingabefeld die Zeitspanne ein, nach der der Schlüssel seine Gültigkeit verliert. Nach dieser Zeitspanne kann der Schlüssel nicht mehr verwendet werden. Sollen Aufzeichnungsdaten nach einem bestimmten Zeitraum zwingend gelöscht werden, bietet diese Option neben dem konfigurierten Löschozeitpunkt eine zusätzliche Sicherheit. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass Aufzeichnungsdaten manuell an einen Speicherort transferiert wurden, an dem der Löschrmechanismus des Systems sie nicht finden kann.</p> <p>VORSICHT! Alle Aufzeichnungen, die mit einem ungültig gewordenen Schlüssel verschlüsselt wurden, sind unbrauchbar, können also nicht mehr abgespielt werden.</p> |
| <i>Im Fehlerfall automatisch...wechseln</i> | <p>Stellen Sie hier ein, ob die einfache Schlüsselverwaltung angewendet werden soll, falls die Neo-Schlüsselverwaltung nicht funktioniert (z. B. wenn der Dienst <i>DongleMan</i> ausfällt). Wenn Sie die Option nicht aktivieren, findet keine Aufzeichnung statt, solange die Neo-Schlüsselverwaltung aktiviert ist, aber nicht funktioniert.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Im Fehlerfall wird ersatzweise die einfache Schlüsselverwaltung angewendet.</p> <p><input type="checkbox"/> = Im Fehlerfall findet keine Aufzeichnung statt, solange die Neo-Schlüsselverwaltung aktiviert ist. Deaktivieren Sie in diesem Fall die Schlüsselverwaltung in der Registerkarte <i>Verwendung</i>.</p> |



Zusätzlich zu den Einstellungen in dieser Registerkarte muss jeder Mandant, der die Neo-Schlüsselverwaltung nutzen möchte, individuelle Einstellungen im Bereich seiner Benutzerverwaltung (Mandanten-Modul) vornehmen.



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

Registerkarte Keystore/Virtualisierung

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Keystore/Virtualisierung*.

In dieser Registerkarte können Sie die Verbindungsdaten zum Dienst *DongleMan* für die Schlüsselverwaltung und zur Authentifizierung der **VM**-Ware konfigurieren.

Diese Registerkarte *Keystore/Virtualisierung* ist nur aktiv, wenn Sie in der *Registerkarte Verwendung* die Funktion *VM ohne Trusted License* aktiviert haben. Was bedeutet, dass Sie die Lizenzen nicht lokal eingespielt haben, sondern über eine Internetanbindung die Lizenzen über das ASC-Lizenzmanagement verwalten möchten.

Für die Schlüsselverwaltung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- *Dongle*
Sie können weiterhin Ihren bestehenden Dongle verwenden. Der Dongle Manager liest das Passwort für die Verschlüsselung aus dem Dongle aus.

In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, allerdings dem Server zugewiesen sein, auf dem der Dongle Manager läuft.

- *Dongle Manager*

In der aktuellen Version liest der Dongle Manager das Passwort für die Verschlüsselung direkt aus der Datenbank aus. Dazu müssen Sie die Verbindungsdaten zum Server eingeben, auf dem der Dongle Manager läuft.

- *ASC License Management System*

HINWEIS! Über das Lizenzmanagement können Sie keine Verschlüsselung nutzen.

Für die Lizenzierung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Ohne Internetanbindung:

- *Dongle*

Ohne Internetanbindung können Sie weiterhin Ihren Dongle als Authentifizierung verwenden.

In einer virtualisierten Umgebung muss der USB-Port, in dem der Dongle steckt, dem Server zugewiesen sein, auf dem die VM-Ware installiert ist.

In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

- *Trusted Virtualization License*

Oder Sie können eine *Trusted Virtualization License* einspielen, um die Lizenzierung zu authentifizieren, wofür Sie auch keine Internetanbindung benötigen.

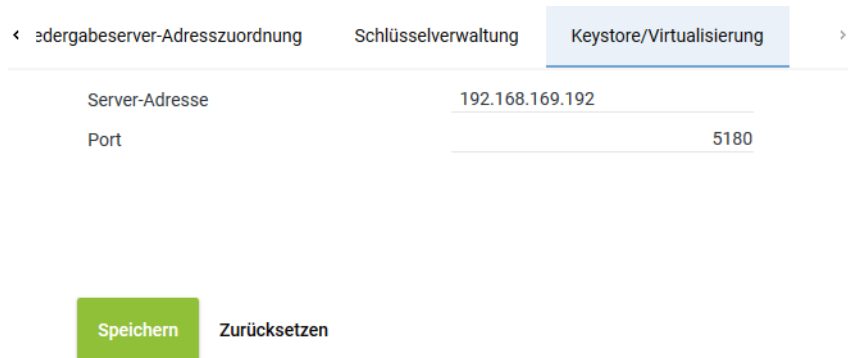
In diesem Fall müssen Sie hier keine Konfiguration vornehmen.

Mit Internetanbindung:

- *ASC License Management System*

Über das Internet können Sie die Verbindung zum Lizenzmanagement von ASC aufbauen.

Dazu müssen Sie in dieser Registerkarte die Verbindungsdaten *licensing.asc.de* eingeben.



| Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung | |
|---|-----------------|
| Server-Adresse | 192.168.169.192 |
| Port | 5180 |

Speichern Zurücksetzen

Abb. 383: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

| | |
|----------------|---|
| Server-Adresse | <p>Geben Sie hier die Adresse des Servers für die Verbindung an.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falls Sie die Hardware mit Neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist. • Falls Sie die <i>VM</i> mit Dongle ohne Neo-Schlüsselverwaltung nutzen: IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst <i>DongleMan</i> installiert ist. • Falls Sie die <i>VM</i> ohne Neo-Schlüsselverwaltung nutzen, können Sie die <i>VM</i> auch über das ASC License Management System authentifizieren. Tragen Sie in diesem Fall folgende Adresse ein: <i>licensing.asc.de</i> |
|----------------|---|

- Falls Sie die [VM](#) mit *TRUSTED_VIRTUALIZATION*-Lizenz und Neo-Schlüsselverwaltung nutzen:
IP-Adresse des Servers, auf dem der Dienst *DongleMan* installiert ist.

Port

Geben Sie hier den Port für die Verbindung an.

5180 = Dongle Manager

8181 = ASC License Management System



Detaillierte Informationen zur Konfiguration der Virtualisierung und der Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung *Verschlüsselung von Aufzeichnungen*.

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

7.1.2.6.3 PBX anlegen

Die Konfiguration der PBX kann entweder über das PBX-Modul oder über das Integrations-Modul erfolgen.

In diesem Konfigurationsschritt werden die Parameter für die PBX konfiguriert, z. B. der Name, die Ortsvorwahl und die Nummer des Amtsanschlusses.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > PBX*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

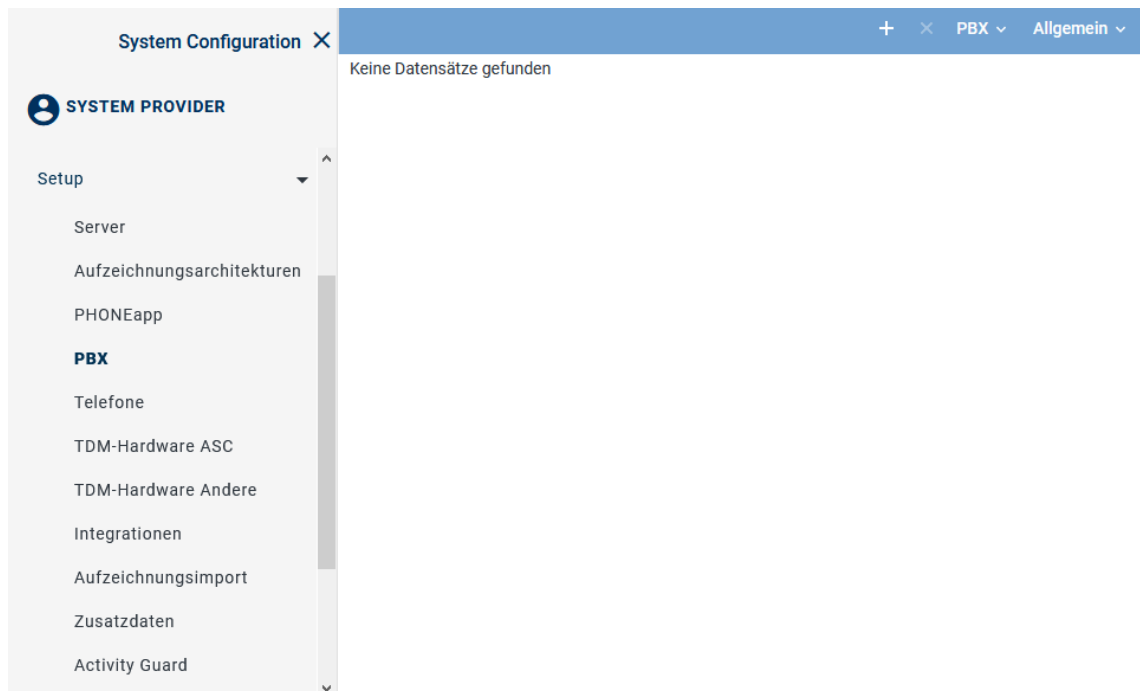


Abb. 384: PBX-Modul - Hauptansicht

Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

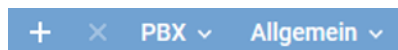
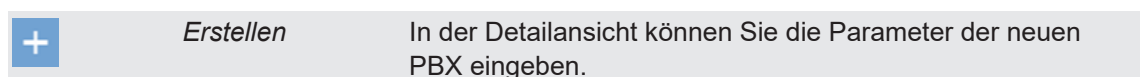



Abb. 385: Symbolleiste PBX-Modul




| | | |
|---|--|--|
|  | <i>Löschen</i> | Löscht die ausgewählte PBX-Konfiguration. Eine PBX kann nur gelöscht werden, wenn sie in keiner Konfiguration verwendet wird. |
| <i>PBX</i> | <i>Telefonkonfiguration</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie Telefone erstellen und konfigurieren können. |
| | <i>Ungenutzte Extensions verwalten</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie Extensions löschen können, die in keiner Konfiguration verwendet werden. |
| <i>Allgemein</i> | <i>Drucken</i> | Druckt die Tabelle der Hauptansicht. |
| | <i>Tabelle anpassen</i> | Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Angezeigte Informationen</i> • <i>Reihenfolge der angezeigten Spalten</i> • <i>Anzahl der Zeilen pro Seite</i> |
| | <i>Allgemeine Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe. |
| | <i>Modul-Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul. |



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Suchen*, *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Neue PBX erstellen

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

×

< Details*
PHONEapp-Konfiguration
Web Service >

Name* SIPREC

PBX-Typ* Universal VoIP ▼

Maximale Länge der Extensions 4 ▼

Landesvorwahl
☒ Aus Liste wählen
 Deutschland (49) ▼

☐ Manuell eingeben

Ortsvorwahl* 6021

Nummer des Amtsanschlusses* 5963

Non Phone IPs

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#)
[Löschen](#)

Zu ignorierende IPs

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#)
[Löschen](#)

Zu ignorierende MACs

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#)
[Löschen](#)

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 386: Neue PBX anlegen - Registerkarte Details

2. Stellen Sie in der Detailansicht folgende Parameter ein:

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

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-----------------------------------|---|
| <i>Nummer des Amtsanschlusses</i> | Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 5963. Geben Sie hier keine Extension an. |

Tab. 86: PBX anlegen

Falls Sie die komplette Rufnummer anzeigen lassen möchten, wenn Sie z. B. mehrere Telefonanlagen benutzen, mehrere Ortsvorwahlnummern verwenden oder Mobiltelefone aufzeichnen möchten, müssen Sie folgende Parameter mit dem Wert *0* konfigurieren:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------------------------|---|
| <i>Maximale Länge der Extensions</i> | Geben Sie die Anzahl <i>0</i> als Länge der Extensions an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen. |
| <i>Ortsvorwahl</i> | Geben Sie als Ortsvorwahl die Zahl <i>0</i> an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen. |
| <i>Nummer des Amtsanschlusses</i> | Geben Sie als Nummer des Amtsanschlusses die Zahl <i>0</i> an, um die komplette Rufnummer anzeigen zu lassen. |

Tab. 87: PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer

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

7.1.2.6.4 Aufzeichnungsressourcen zuordnen

Ressourcen für Mandanten

Bei Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten seine eigenen Aufzeichnungsressourcen zuordnen.

Die Zuordnung des Agenten zur Aufzeichnungsressource kann je nach Aufzeichnungsart über die Extension, über die PBX-Agenten-ID oder über die Chat-ID erfolgen. Sie können innerhalb eines Mandanten alle 3 Möglichkeiten konfigurieren. Die Konfiguration für Chat-Systeme finden Sie in der jeweiligen Anleitung der Chat-Aufzeichnung.

Ressourcen für Angestellte

In Systemen, in denen mehrere **PBX**en eingesetzt werden, können Sie dem Angestellten auch Aufzeichnungsressourcen von verschiedenen **PBX**en zuordnen.



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

Mandanten Extensions zuordnen

Wenn Sie eine Zuordnung anhand von Extensions treffen möchten, können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten Extensions zuweisen.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

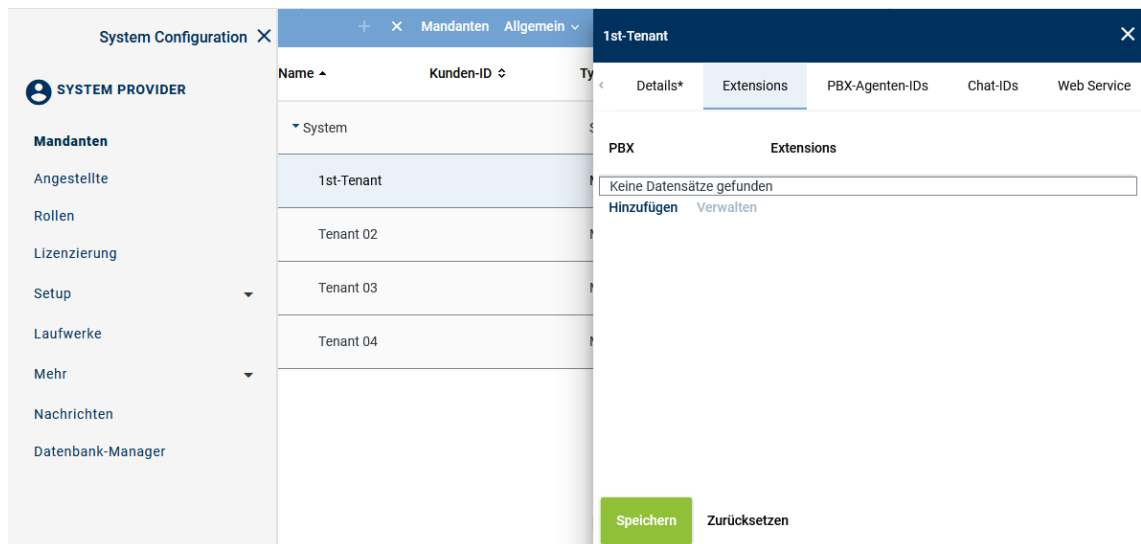
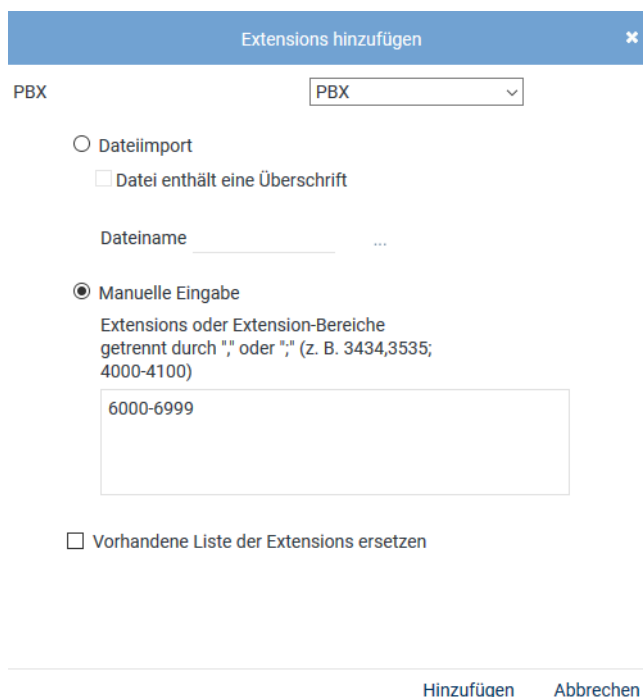


Abb. 387: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

Extensions hinzufügen

1. Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:



The dialog box 'Extensions hinzufügen' has a close button (X) in the top right corner. It contains a dropdown menu for 'PBX' with 'PBX' selected. Below this, there are two radio buttons: 'Dateiimport' (File Import) and 'Manuelle Eingabe' (Manual Input). The 'Dateiimport' option has a checkbox 'Datei enthält eine Überschrift' (File contains a header) and a text field 'Dateiname' (Filename). The 'Manuelle Eingabe' option is selected and has a text area for 'Extensions oder Extension-Bereiche getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535; 4000-4100)' with the example '6000-6999' entered. At the bottom, there is a checkbox 'Vorhandene Liste der Extensions ersetzen' (Replace existing list of extensions). At the bottom right, there are two buttons: 'Hinzufügen' (Add) and 'Abbrechen' (Cancel).

Abb. 388: Mandanten Extensions zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die Extensions für diesen Mandanten konfiguriert sind.

Dateiimport Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen. Folgende Dateiformate werden unterstützt:

- ZIP

- TXT
- CSV

HINWEIS! Die maximale Anzahl von Extensions in einer Datei, ist aus Performanzgründen auf 2000 begrenzt. Sollten mehr Extension benötigt werden, können Sie die Anzahl auf mehrere Importvorgänge verteilen.



Datei enthält eine Überschrift

Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.

Die Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.

Dateiname

Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:

- Klicken Sie bei *Dateiname* auf die Schaltfläche .
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.
- Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche  *Datei hochladen*.

Manuelle Eingabe

Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.

Für den Import von Nummernbereichen müssen Sie für Start und Ende des Bereichs die gleiche Anzahl Stellen angeben, z. B. 1-9, 10-99, 01-20, 001-200, 4000-5000. Falls die Eingabe über mehrere Stellen nötig ist, müssen Sie führende Nullen angeben, z. B. 01-10, 010-100.

Die Eingaben mit Ländervorwahlen als Nummernbereiche geben Sie wie folgt ein:

+4984496800-+4984496810

HINWEIS! Die Anzahl der Stellen der Nummern müssen gleich sein. Ergänzen Sie fehlende Stellen mit führenden Nullen.

HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!

Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.

☒ = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
- Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
- Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.
- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

Extensions entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (PBX), für die Sie zugewiesene Extensions entfernen möchten, aus der Liste aus.

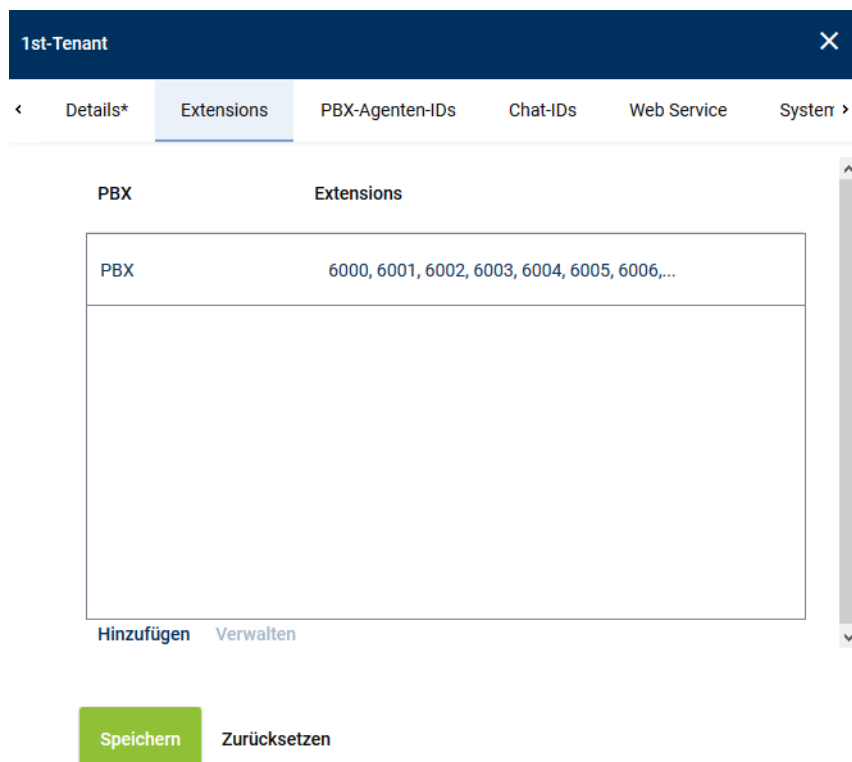


Abb. 389: Extensions entfernen

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Extensions aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere Extensions auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 390: Extensions auswählen

- Um die ausgewählten Extensions zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*. Um den Vorgang abubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Mandanten PBX-Agenten-IDs zuordnen

Wenn die Information von PBX-Agenten-IDs von der PBX geliefert werden, können Sie eine Zuordnung anhand von PBX-Agenten-IDs treffen. In diesem Fall können Sie im Mandanten-Modul dem jeweiligen Mandanten die zur Aufzeichnung angedachten PBX-Agenten-IDs zuweisen.



In 1-Mandanten-Systemen werden die PBX-Agenten-IDs automatisch dem vom System angelegten Mandanten (1st-Tenant) zugeordnet. Die Zuordnung einer PBX-Agenten-ID zum Benutzer erfolgt im Angestellten-Modul.

Bei der Installation eines 1-Mandanten-Systems können Sie dieses Kapitel übergehen.



In Multi-Mandanten-Systemen müssen Sie jedem Mandanten die PBX-Agenten-IDs manuell zuordnen, die ihm zur Verfügung stehen sollen. Dies gilt auch für Multi-Mandanten-Systeme, in denen nur 1 Mandant angelegt ist.

Die manuelle Zuordnung der PBX-Agenten-IDs ist erst möglich, wenn eine PBX angelegt wurde, da die Zuordnung PBX-bezogen erfolgt.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Mandanten*.

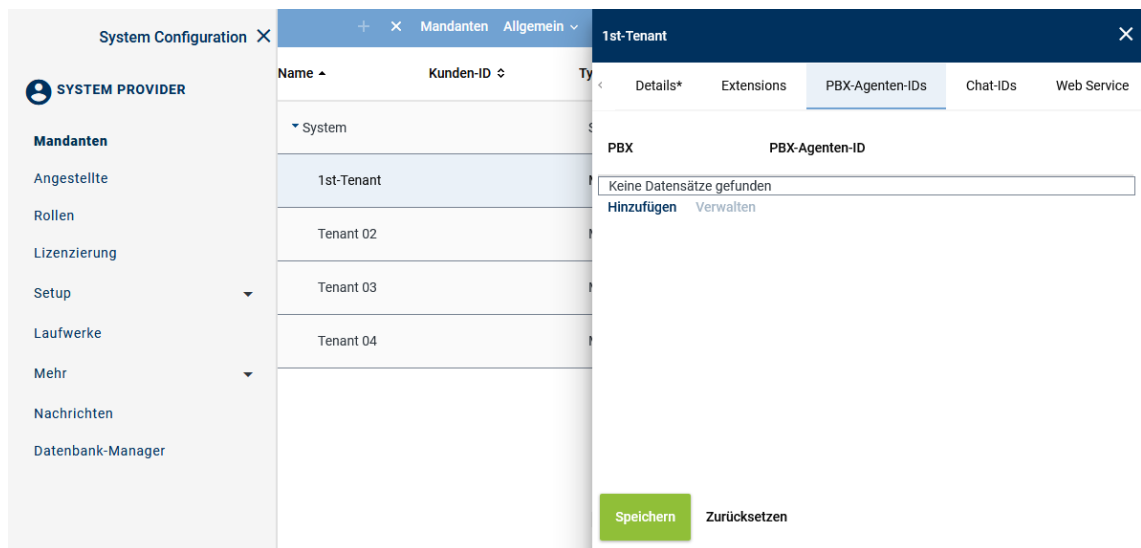


Abb. 391: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

PBX-Agenten-ID hinzufügen

- Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die PBX-Agenten-IDs zuweisen möchten.
- Klicken Sie auf die Registerkarte *PBX-Agenten-IDs*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

PBX-Agent-IDs hinzufügen ✕

PBX

PBX

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

PBX-Agent-IDs getrennt durch ";" oder ","



427agent1,427agent2

☐ Vorhandene Liste der PBX-Agent-IDs ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 392: Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen

4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, in der die PBX-Agenten-IDs für diesen Mandanten konfiguriert sind.

| | |
|--|--|
| <i>Dateiimport</i> | <p>Wählen Sie die Option, um PBX-Agenten-IDs aus einer vorhandenen CSV-Datei zu importieren und der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzuzufügen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die CSV-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der CSV-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p>Als Dateiformat werden nur ZIP-Dateien unterstützt. Um eine CSV-Datei importieren zu können, müssen Sie diese zu einer ZIP-Datei packen.</p> <p><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche . • Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. • Wählen Sie über den Explorer die entsprechende ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. • Klicken Sie auf die Schaltfläche  <i>Datei hochladen</i>. |
| <i>Manuelle Eingabe</i> | <p>Wählen Sie diese Option, um PBX-Agenten-IDs manuell einzugeben.</p> <p>Die einzelnen PBX-Agenten-IDs können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</p> <p>HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!</p> |
| <i>Vorhandene Liste der PBX-Agenten-IDs ersetzen</i> | <p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der PBX-Agenten-IDs zu ersetzen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die PBX-Agenten-IDs der ausgewählten PBX.</p> |

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten PBX-Agenten-IDs aller PBXen werden behalten und die neuen PBX-Agenten-IDs werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die PBX-Agenten-IDs werden in der PBX-Agenten-ID-Tabelle hinzugefügt.
6. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
7. Die konfigurierten PBX-Agenten-IDs erscheinen nun in der Detailansicht.
8. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.

PBX-Agenten-ID entfernen

1. Wählen Sie die Telefonanlage (**PBX**), für die Sie zugewiesene PBX-Agenten-IDs entfernen möchten, aus der Liste aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere PBX-Agenten-IDs aus, die Sie aus der Zuordnung entfernen möchten.
Um mehrere PBX-Agenten-IDs auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 393: PBX-Agenten-IDs auswählen

4. Um die ausgewählten PBX-Agenten-IDs zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.
Um den Vorgang abubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.1.2.6.5 Zusatzdaten konfigurieren

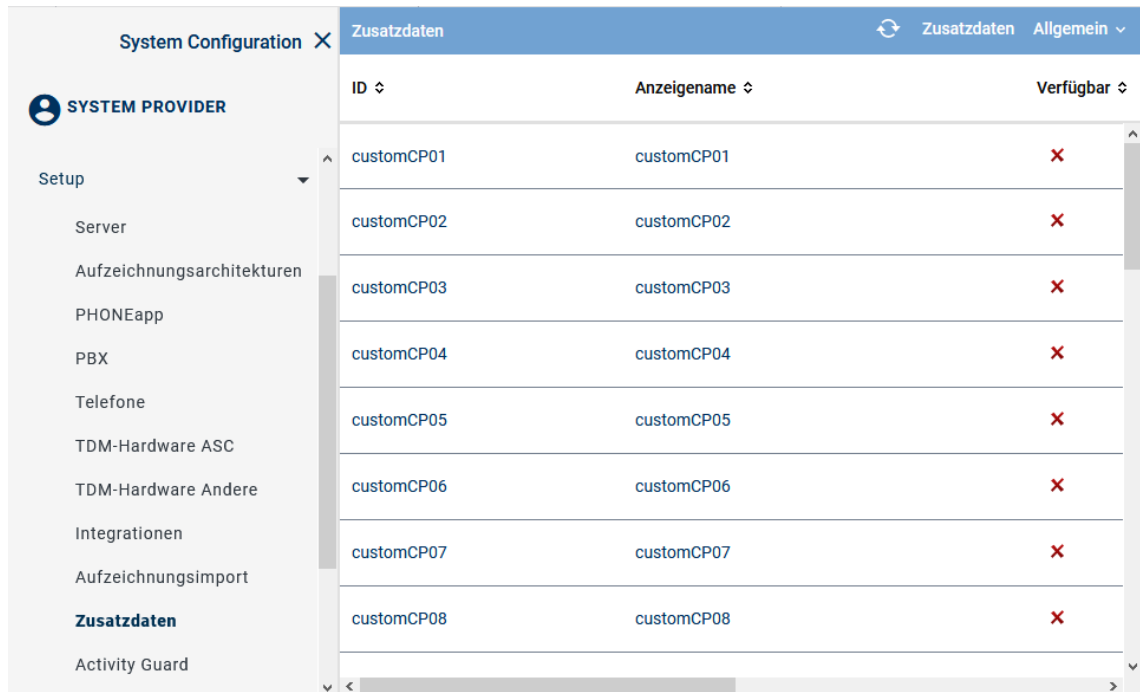
Im Zusatzdaten-Modul können Sie die Metadaten in Neo den CustomCP-Feldern zuordnen, damit die Daten dahin getaggt und abgespeichert werden.



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden keine Zusatzdaten aus dem *SIP-Header* extrahiert. Die **SIPREC** Metadaten werden mit einem **XML**-Dokument mitgeliefert. Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. Die individuellen Zusatzdaten, die dann aus der Datei ausgelesen werden können, können Sie hier im Zusatzdaten-Modul konfigurieren. Erst dann können Sie die Zusatzdaten in der Integration bei den Globalen Aufzeichnungseinstellungen in der *Registerkarte SIP-Header Tagging* zuordnen.

Damit die Felder zur Auswahl in der Dropdown-Liste erscheinen, müssen diese im Zusatzdaten-Modul konfiguriert werden.

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

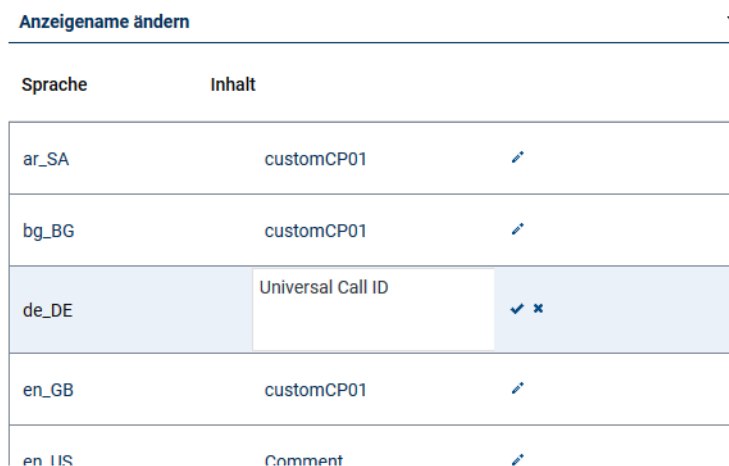


| ID | Anzeigename | Verfügbar |
|------------|-------------|-----------|
| customCP01 | customCP01 | X |
| customCP02 | customCP02 | X |
| customCP03 | customCP03 | X |
| customCP04 | customCP04 | X |
| customCP05 | customCP05 | X |
| customCP06 | customCP06 | X |
| customCP07 | customCP07 | X |
| customCP08 | customCP08 | X |

Abb. 394: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

2. Markieren Sie einen Datensatz.
⇒ In der Detailansicht erscheinen die Informationen, die Sie konfigurieren können.

Anzeigenamen ändern



| Sprache | Inhalt |
|---------|-------------------|
| ar_SA | customCP01 |
| bg_BG | customCP01 |
| de_DE | Universal Call ID |
| en_GB | customCP01 |
| en_US | Comment |

Abb. 395: Zusatzdaten konfigurieren

1. Um den Anzeigenamen zu ändern, klicken Sie auf den Stift in der Zeile der Sprache, die Sie ändern möchten.
2. Geben Sie einen Anzeigenamen ein und klicken Sie auf das Häkchen am Ende der Zeile, um die Eingabe zu bestätigen.

Verfügbarkeit

| Verfügbarkeit | |
|--|-------------------------------------|
| Verfügbar | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Editierbar | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Externe Aufzeichnungssteuerung | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <div>Speichern</div> <div>Zurücksetzen</div> | |

Abb. 396: Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren

1. Um das Datenfeld für das ganze System verfügbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Verfügbar*.
2. Um das Datenfeld in den Such- und Wiedergabe-Applikationen nachträglich editierbar zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Editierbar*.
3. Um das Datenfeld für die externe Aufzeichnungssteuerung nutzen zu können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Option *Externe Aufzeichnungssteuerung*. Diese Option ist nur verfügbar, wenn im *Server-Modul* in der Registerkarte *Verwendung* die Aufzeichnungssteuerung aktiviert ist.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu speichern.



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

7.1.2.6.6 Integration anlegen für Multi-Server Parallel Recording

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

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

Abhängig von der Aufzeichnungslösung müssen Sie zusätzlich IP-Adressen, Ports, Protokolle, Sniffer-Karten, CTI-Verbindungsdaten, Telefone, Monitorpunkte und ggf. Erweiterungen konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Integrationen*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

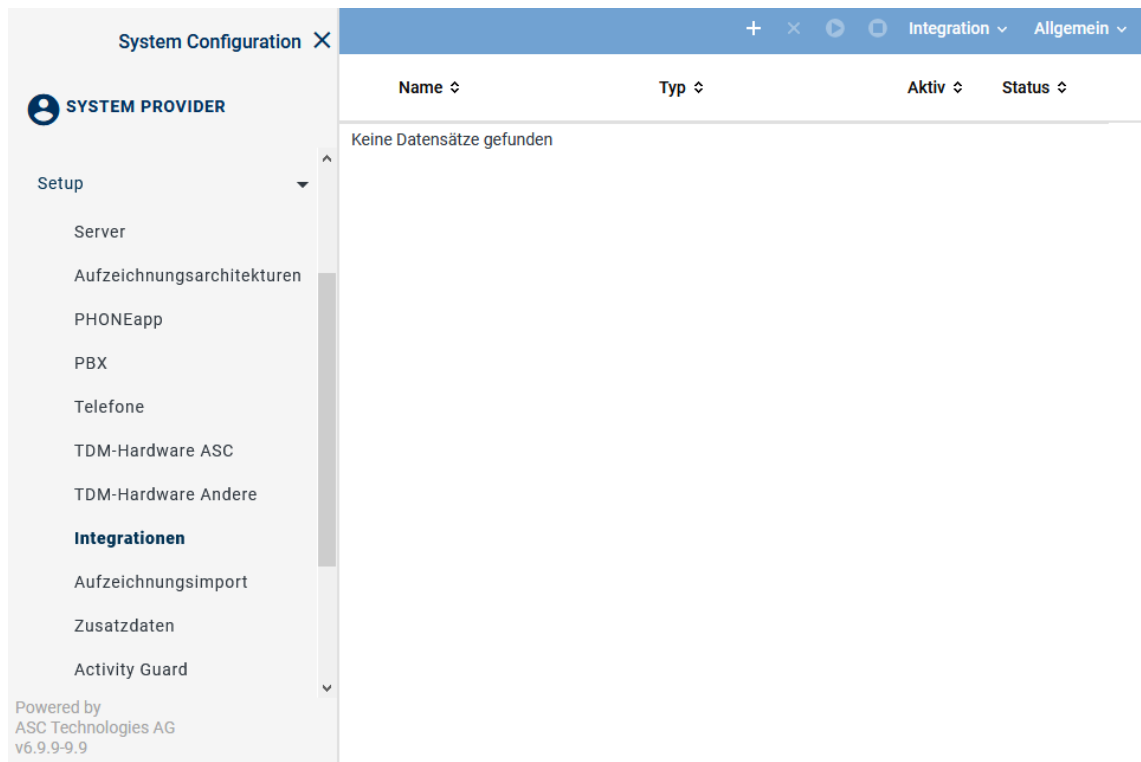








Abb. 397: Integrationen - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden folgende Informationen angezeigt:





| | |
|---------------|---|
| Name | Name der Integration |
| Typ | Typ der Integration |
| Aktiv | Zeigt an, ob die Integration aktiviert ist und zur Aufzeichnung verwendet wird.  = Integration ist aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  deaktiviert werden.  = Integration ist nicht aktiv, kann über die Symbolleiste mit dem Symbol  aktiviert werden. |
| Status | Zeigt an, ob die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde.  = Konfiguration ist vollständig  = Konfiguration ist unvollständig |

Symbolleiste des Integrations-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 398: Symbolleiste Integrationen-Modul

| | | |
|---|---------------------|--|
|  | Erstellen | Öffnet die Detailansicht, damit Sie eine neue Integration anlegen können. |
|  | Löschen | Löscht die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur gelöscht werden, wenn sie deaktiviert ist. |
|  | Aktivieren | Aktiviert die ausgewählte Integration. Die Integration kann nur aktiviert werden, wenn sie vollständig konfiguriert ist. |
|  | Deaktivieren | Deaktiviert die ausgewählte Integration. Damit unterbrechen Sie die laufenden Aufzeichnungen. |

| | | |
|----------------------|------------------------------|---|
| <i>Integrationen</i> | <i>Grammatik importieren</i> | Über diesen Menüpunkt können Sie eine kundenspezifisch angepasste Grammatik importieren, die Sie dann im Konfigurationsschritt für die CTI-Verbindungsdaten konfigurieren können. |
| <i>Allgemein</i> | <i>Allgemeine Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe. |
| | <i>Modul-Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul. |

Grammatik importieren

In Abhängigkeit der eingesetzten Telefonanlage werden Konversationsereignisse unterschiedlich signalisiert.

Eine Grammatik erkennt und verarbeitet die Ereignisse, die bei einem Anruf vorkommen, wie z. B. Klingeln, Abheben, Rückfrage, Auflegen. Eine Grammatik enthält Regeln, die für die Übersetzung anschlutungspezifischer Gesprächsinformation und Gesprächszustände in ein anschlutungsneutrales Format erforderlich sind.

- Um eine neue Grammatik zu importieren, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Integration > Grammatik importieren*.
⇒ Das Fenster *Datei hochladen* erscheint.

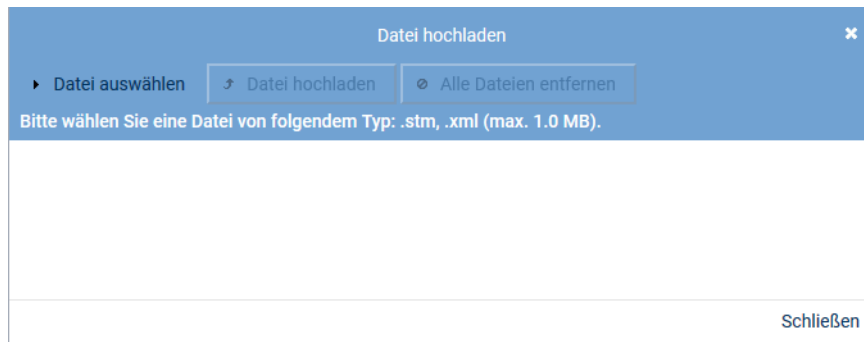


Abb. 399: Datei auswählen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.
- Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Grammatik vom Dateityp *.stm* oder *.xml* aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.
⇒ Die ausgewählte Datei erscheint im Fenster *Datei hochladen*.

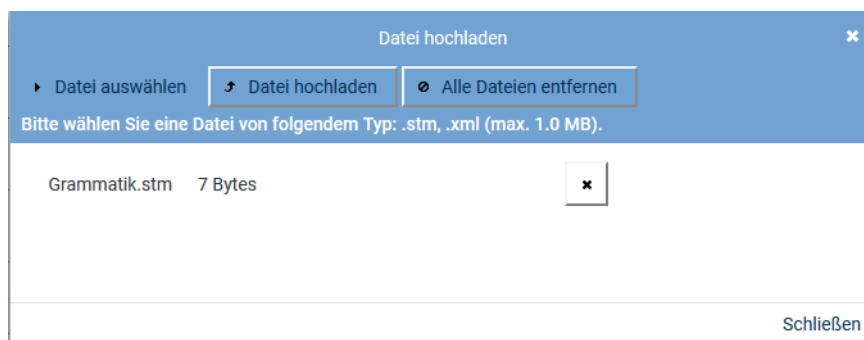



Abb. 400: Grammatik hochladen

- Um eine ausgewählte Datei aus der Liste zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei entfernen* (neben der entsprechenden Datei).
Um die Datei hochzuladen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei hochladen*.
⇒ Das Fenster schließt sich und in der Hauptansicht erscheint eine Meldung, dass die Datei erfolgreich hochgeladen wurde.

Integrationstyp zuordnen

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*), um eine neue Integration zu erstellen.

⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Integrationstyp*.




Abb. 401: Integrationstyp anlegen

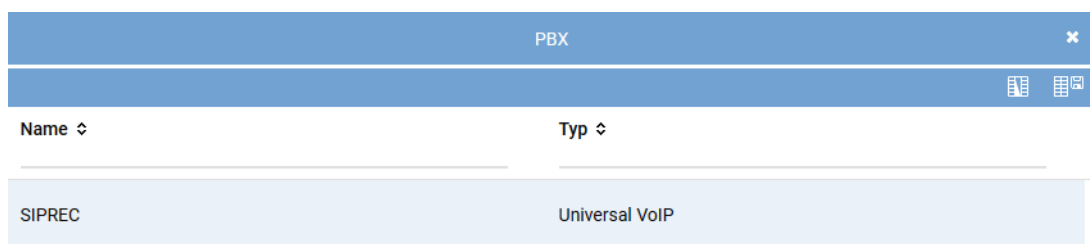
2. Geben Sie folgende Parameter ein:


| Parameter | Wert |
|------------------------|---|
| <i>Name</i> | Geben Sie in das Eingabefeld einen sprechenden Namen für die Integration ein. Dieser Name dient als Kennung dieser Integration im System. |
| <i>Integrationstyp</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste <i>Integrationstyp</i> den Eintrag <i>SIP active</i> aus. |

Tab. 88: Integrationstyp anlegen

3. Um die PBX zuzuordnen, klicken Sie hinter dem Feld *PBX* auf die Schaltfläche .

⇒ Das Fenster *PBX* erscheint.



Zeilen pro Seite 20  1 - 2 von 2 

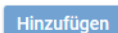

 

Abb. 402: PBX auswählen

4. Wählen Sie die entsprechende *PBX* aus der Liste der verfügbaren Telefonanlagen aus.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

Aufzeichnungsarchitektur zuordnen für Multi-Server Parallel Recording

1. Klicken Sie in der Detailansicht unten rechts auf die Schaltfläche *Weiter*.
⇒ Die Registerkarte *Aufzeichnungsarchitektur* erscheint.

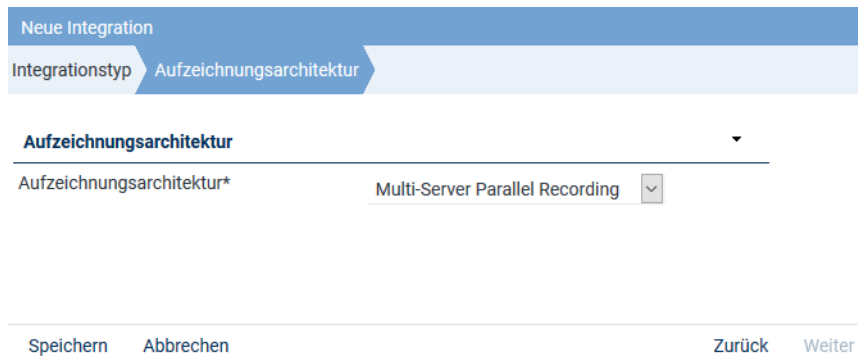


Abb. 403: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Parallel


2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Aufzeichnungsarchitektur* die entsprechende Aufzeichnungsarchitektur aus.



In der Dropdown-Liste erscheinen nur aktivierte Aufzeichnungsarchitekturen, in denen der passende Integrationstyp konfiguriert ist.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
⇒ Die Integration erscheint jetzt in der Hauptansicht.

Konfigurationsschritte


1. Klicken Sie vor dem Namen der neuen Integration auf das Symbol , um die Konfiguration der Integration zu vervollständigen.
⇒ Folgende Konfigurationsschritte erscheinen:

| SIPREC | | SIP active | X |  |
|--|---------------|------------|---|---|
| Schritt | Konfiguration | | | |
| Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren | ✓ | | |  |
| Globale Aufzeichnungseinstellungen | X | | |  |
| Aufzeichnungsserver konfigurieren | X | | |  |
| Erweiterung konfigurieren | ✓ | | |  |
| Sonstige Einstellungen konfigurieren | ✓ | | |  |

Abb. 404: Konfigurationsschritte der Integration

Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

Die Sektion *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* wurde mit den vorherigen Schritten bereits konfiguriert.

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die Konfiguration anzuzeigen.
⇒ In der Detailansicht erscheint der Konfigurationsschritt mit der Information der hinterlegten Aufzeichnungsarchitektur.

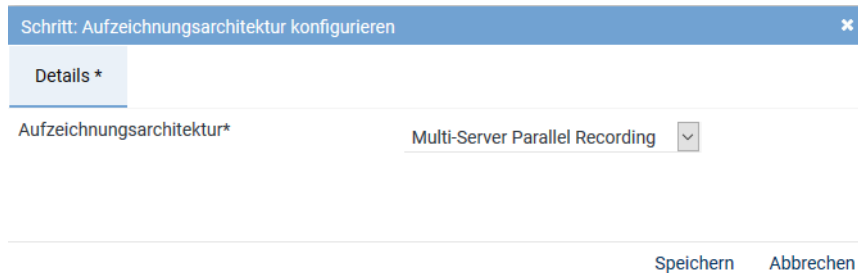



Abb. 405: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um Änderungen zu speichern und den Konfigurationsschritt zu beenden.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*, um den Konfigurationsschritt ohne Änderungen zu beenden.

Globale Aufzeichnungseinstellungen für Multi-Server Parallel Recording

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Globale Aufzeichnungseinstellungen* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen* erscheint.

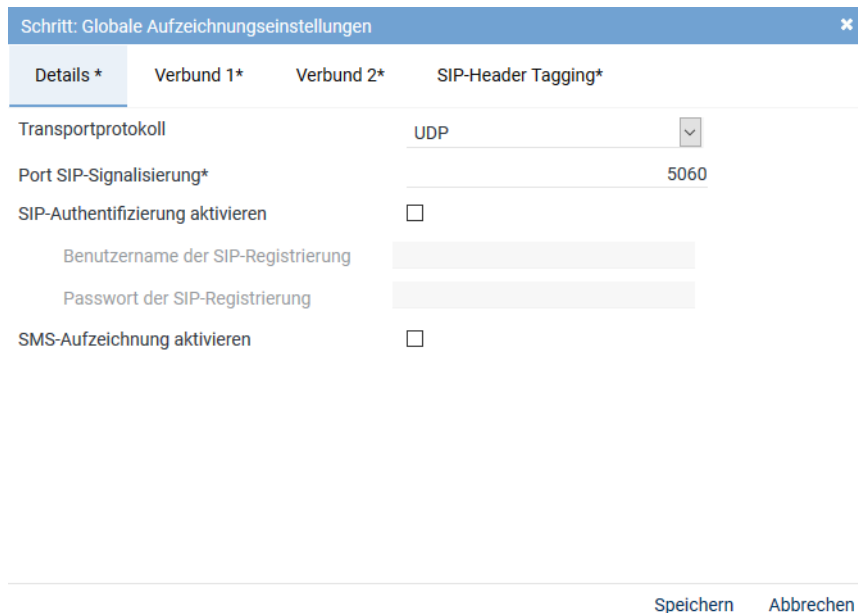


Abb. 406: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - Multi-Server Parallel Recording

2. Stellen Sie in der Registerkarte *Details* folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------------------|---|
| <i>Transportprotokoll</i> | Wählen Sie hier das Transportprotokoll <i>UDP</i> für die SIP-Signalisierung zwischen dem Aufzeichnungsserver und der PBX aus. |
| <i>Port SIP-Signalisierung</i> | Geben Sie den Port für die <i>SIP</i> -Signalisierung ein, auf dem der Aufzeichnungsserver die Signalisierung erwartet. Standardwert für <i>UDP</i> und <i>TCP</i> ist 5060. |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|---|---|
| | Standardwert mit TLS-Verschlüsselung ist 5061. HINWEIS! Wenn Sie mehrere Integrationen nutzen möchten, müssen Sie für jede Integration einen anderen SIP-Port konfigurieren. HINWEIS! Wenn Sie für die Wiedergabe einen Media Streamer nutzen möchten, konfigurieren Sie dafür auch einen anderen SIP-Port. Falls es zu Problemen in der Kommunikation zum Media Streamer kommt, kann dies sonst Auswirkungen auf die Aufzeichnung haben. |
| <i>SIP-Authentifizierung aktivieren</i> | Deaktivieren Sie diese Option für diese Aufzeichnungslösung. |
| <i>SMS-Aufzeichnung aktivieren</i> | Diese Funktion wird bei dieser Aufzeichnungslösung nicht unterstützt. |

Tab. 89: Globale Aufzeichnungseinstellungen

HINWEIS! Die Aktivierung der PBX-Verbindung erfolgt bei parallelen Aufzeichnungslösungen über die Registerkarten *Verbund 1* und *Verbund 2*.

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Registerkarten *Verbund*

In einer parallelen Aufzeichnung können Sie Verbindungen zu verschiedenen PBXen konfigurieren.

- Wählen Sie die Registerkarte *Verbund 1*, um die Verbindung zur PBX 1 zu konfigurieren.

Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen ✕

Details *

Verbund 1*

Verbund 2*

SIP-Header Tagging*

PBX-Verbindung aktivieren

☒

PBX-IP-Adresse*

192.168.170.178

PBX-Port*

5060

Speichern

Abbrechen

Abb. 407: Verbund 1 konfigurieren

| Parameter | Beschreibung |
|----------------------------------|---|
| <i>PBX-Verbindung aktivieren</i> | Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Verbindungsdaten zu konfigurieren. Wenn die Option aktiviert ist, werden die Eingabefelder für die IP-Adresse und den Port aktiv. |
| <i>PBX-IP-Adresse</i> | Geben Sie hier die IP-Adresse der PBX für den ersten Verbund ein. |
| <i>PBX-Port</i> | Geben Sie hier den Port der PBX ein, über den mit dieser PBX kommuniziert werden soll. |

- Wählen Sie die Registerkarte *Verbund 2*, um die Verbindung zur PBX 2 zu konfigurieren.

Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen
✕

Details *

Verbund 1*

Verbund 2*

SIP-Header Tagging*

PBX-Verbindung aktivieren

☒

PBX-IP-Adresse*

192.168.170.178

PBX-Port*

5060

[Speichern](#) [Abbrechen](#)

Abb. 408: Verbund 2 konfigurieren

| Parameter | Beschreibung |
|----------------------------------|---|
| <i>PBX-Verbindung aktivieren</i> | Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Verbindungsdaten zu konfigurieren. Wenn die Option aktiviert ist, werden die Eingabefelder für die IP-Adresse und den Port aktiv. |
| <i>PBX-IP-Adresse</i> | Geben Sie hier die IP-Adresse der PBX für den zweiten Verbund ein. |
| <i>PBX-Port</i> | Geben Sie hier den Port der PBX ein, über den mit dieser PBX kommuniziert werden soll. |

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Registerkarte *SIP-Header Tagging*



Bei dieser Aufzeichnungslösung werden keine Zusatzdaten aus dem *SIP-Header* extrahiert. Die **SIPREC** Metadaten werden mit einem **XML**-Dokument mitgeliefert. Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. Die individuellen Zusatzdaten, die dann aus der Datei ausgelesen werden können, können Sie im Zusatzdaten-Modul konfigurieren und danach in der Registerkarte *SIP-Header Tagging* zuordnen.

- Falls Sie das SIP-Header Tagging konfigurieren möchten, wählen Sie die Registerkarte *SIP-Header Tagging*.

Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen

Details * Verbund 1* Verbund 2* SIP-Header Tagging*

SIP-Header Konferenz-Initiator* FROM_HEADER

SIP-Header Konferenz-Teilnehmer

TO_HEADER
CONTACT_HEADER
FROM_HEADER
DIVERSION_HEADER
X_CISCO_RECORDING
CUSTOM_HEADERS

Zusatzdaten SIP-Header

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Löschen

Speichern Abbrechen

Abb. 409: Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren

- Falls Sie individuelle Zusatzdaten konfigurieren möchten, die Sie zuvor im Zusatzdaten-Modul definiert haben, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen* in der Sektion *Zusatzdaten*.
⇒ Das Fenster *SIP-Zusatzdaten* erscheint.

SIP-Zusatzdaten

Zusatzdaten* Universal Call ID

SIP-Header*

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 410: SIP-Zusatzdaten



In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Konfiguration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

- Stellen Sie folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--------------------|---|
| <i>Zusatzdaten</i> | Wählen Sie den Anzeigenamen des Feldes aus der Dropdown-Liste aus, wohin die Information des SIP-Headers ausgegeben werden soll. |
| <i>SIP-Header</i> | Wenn Sie Zusatzdaten verwenden möchten, muss die Zuordnung des Tag-Namen in der Datei <i>siprecmapping.xml</i> konfiguriert sein. Dann können Sie hier den Tag-Namen angeben, aus dem die Information extrahiert werden soll. |

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|-----------|---|
| | Sie können ASC über Ihren Vertriebspartner mit der Konfiguration der Zuordnungsdatei beauftragen. |


Tab. 90: SIP-Konversationsparameter konfigurieren

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um das Fenster zu schließen.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Konfiguration in diesem Schritt zu beenden.

Aufzeichnungsserver für Multi-Server Parallel konfigurieren

Bei mehreren Aufzeichnungsservern müssen Sie den Portbereich für jeden Aufzeichnungsserver definieren. Der Bereich kann für alle Aufzeichnungsservern gleich sein. Bitte achten Sie aber darauf, dass der Portbereich innerhalb des freigeschalteten Portbereiches in der Firewall liegt, siehe dazu auch die Communication Matrix in den Installationsvoraussetzungen.

Diese Konfiguration erfolgt im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren*.

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).

⇒ Das Fenster *Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren* erscheint.

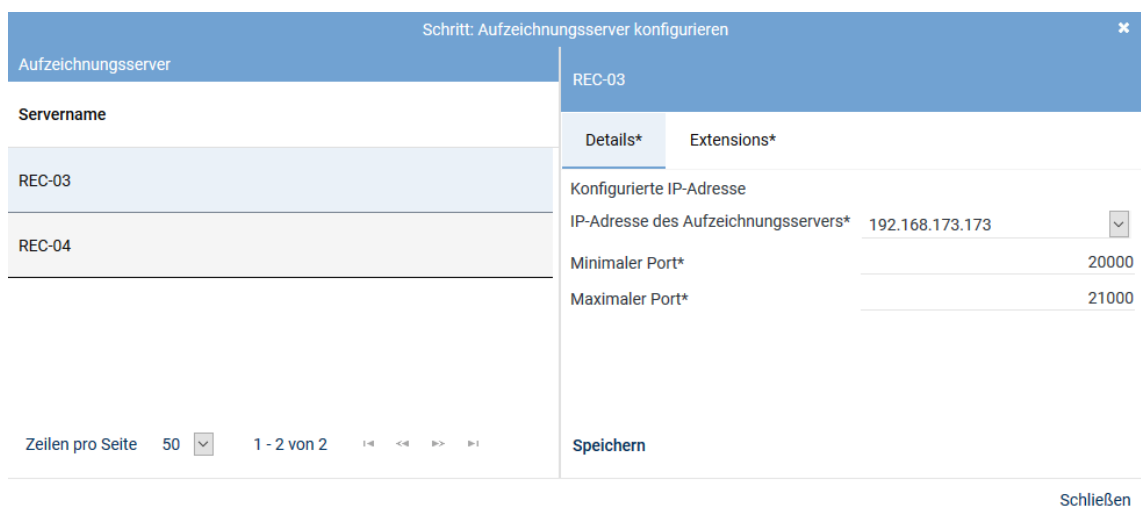


Abb. 411: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

2. Stellen Sie in der Registerkarte *Details* folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|--|---|
| <i>Konfigurierte IP-Adresse</i> | Hier wird die IP-Adresse angezeigt, die für diesen Aufzeichnungsserver konfiguriert ist und über die die aufzuzeichnenden Daten empfangen werden. |
| <i>IP-Adresse des Aufzeichnungsservers</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine der verfügbaren IP-Adressen des Aufzeichnungsservers für die Aufzeichnungsdaten aus. |
| <i>Minimaler Port</i> | Geben Sie hier den niedrigsten Port der Port-Range ein, der an der PBX konfiguriert ist und über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 20000. |
| <i>Maximaler Port</i> | Geben Sie hier den höchsten Port ein, der an der PBX konfiguriert ist und über den die RTP-Daten vom Aufzeichnungsserver empfangen werden, z. B. 21000. |

Tab. 91: Aufzeichnungsserver konfigurieren



Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie 4 Ports einplanen, da für den RTP-Empfang nur gerade Ports verwendet werden.

Für Stereo-Aufzeichnungen müssen Sie außerdem mehr Speicherplatz einplanen.



Wenn Sie mehrere aktive Integrationen in einer Aufzeichnungsarchitektur verwenden, müssen Sie im Konfigurationsschritt *Aufzeichnungsserver konfigurieren* für jede Integration einen anderen Portbereich konfigurieren.

Registerkarte *Extensions*

1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.

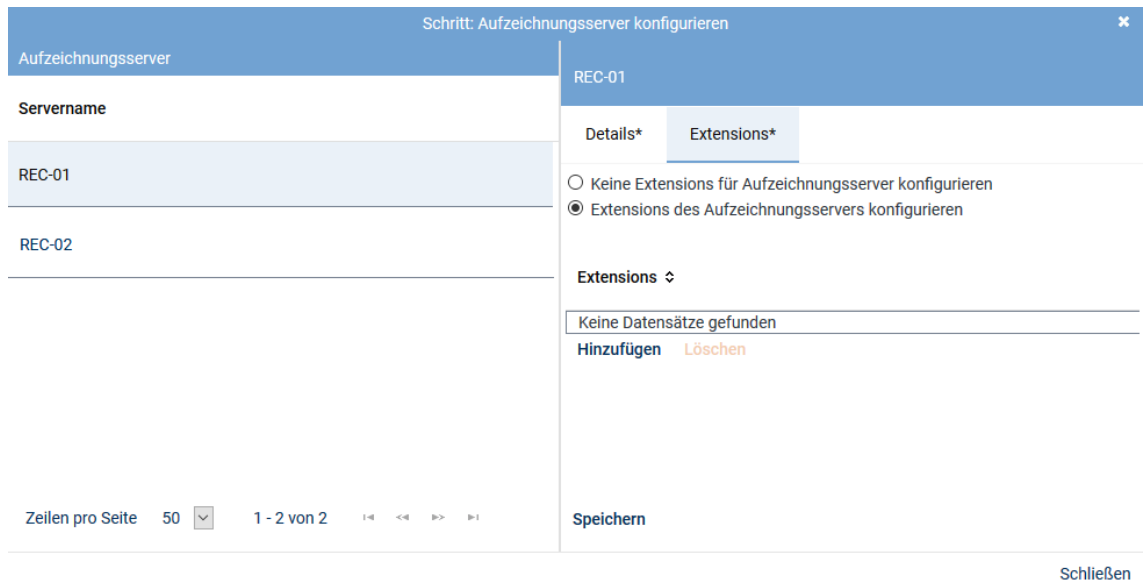


Abb. 412: Registerkarte *Extensions*

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

| | |
|---|--|
| <i>Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren</i> | Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie in der PBX keine Extensions für den Aufzeichnungsserver konfiguriert haben. |
| <i>Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren</i> | Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie in der PBX Extensions für den Aufzeichnungsserver konfiguriert haben und fügen Sie die Extensions hinzu. |

2. Um Extensions hinzuzufügen, klicken Sie in der Tabelle *Extensions* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das Fenster *Extensions hinzufügen* erscheint.

Extensions hinzufügen ✕

☐ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche
getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;
4000-4100)

9999

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 413: Extensions hinzufügen

3. Geben Sie im Fenster *Extensions hinzufügen* entweder eine einzelne Extension oder einen Extension-Bereich ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver an der Telefonanlage registrieren soll.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
5. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen.
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
6. Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.

Schritt: Aufzeichnungsserver konfigurieren ✕

| Aufzeichnungsserver | REC-03 |
|--|--|
| <p>Servername</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">REC-03</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">REC-04</div> | <div style="background-color: #4f81bd; color: white; padding: 2px; text-align: center;"> Details* Extensions* </div> <div style="margin-top: 5px;"> <input type="radio"/> Keine Extensions für Aufzeichnungsserver konfigurieren <input checked="" type="radio"/> Extensions des Aufzeichnungsservers konfigurieren </div> <div style="margin-top: 10px;"> Extensions ⇅ </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> 9999 </div> <div style="margin-top: 5px;"> Hinzufügen Löschen </div> <div style="margin-top: 20px; text-align: center;"> Speichern </div> |

Zeilen pro Seite 50 1 - 2 von 2 <-1 <-2 >-2 >-1

[Schließen](#)

Abb. 414: Hinzugefügte Extensions

7. Wiederholen Sie die Schritte für jeden weiteren Server. Konfigurieren Sie für jeden Server eine eigene Extension bzw. einen eigenen Extension-Bereich, je nach dem, wie er erreicht werden kann.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Erweiterung konfigurieren



Die Verwendung der Erweiterung in der Integration ist optional. Der Status der Konfiguration dieses Konfigurationsschrittes steht standardmäßig auf *Keine Auswahl* und ist damit vollständig konfiguriert. Sie können die Integration auch ohne die Verwendung einer Erweiterung aktivieren und nutzen.

Falls Sie eine erweiterte Applikation einsetzen, können Sie in diesem Konfigurationsschritt die erforderliche Grammatik in der entsprechenden Version auswählen. Zusätzlich können Sie die Verbindungsdaten und die Zusatzdaten konfigurieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.



Es werden nur die Erweiterungen angezeigt, für die eine Lizenz im System eingespielt ist.

Erweiterung konfigurieren für Sparkassen FI ISP (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von CTIconnect for Sparkassen FI ISP im deutschsprachigen Raum und muss nur konfiguriert werden, wenn die Erweiterung verwendet wird.



Die Erweiterung kann nicht in einer Failover-Architektur verwendet werden. Die Applikation Sparkassen FI ISP kann sich nur auf eine IP-Adresse verbinden.

Die Integration läuft in Kombination mit einer Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der Dienst CTIconnect for Sparkassen FI ISP empfängt von der PBX die Zusatzdaten und schickt diese an den Aufzeichnungsserver. Zusätzlich wird die Entscheidung zur Aufzeichnung, die vom Benutzer am Endgerät initiiert wird, über CTIconnect for Sparkassen FI ISP verarbeitet und an den Aufzeichnungsserver geschickt.

Sparkassen FI Interaktive Service Plattform

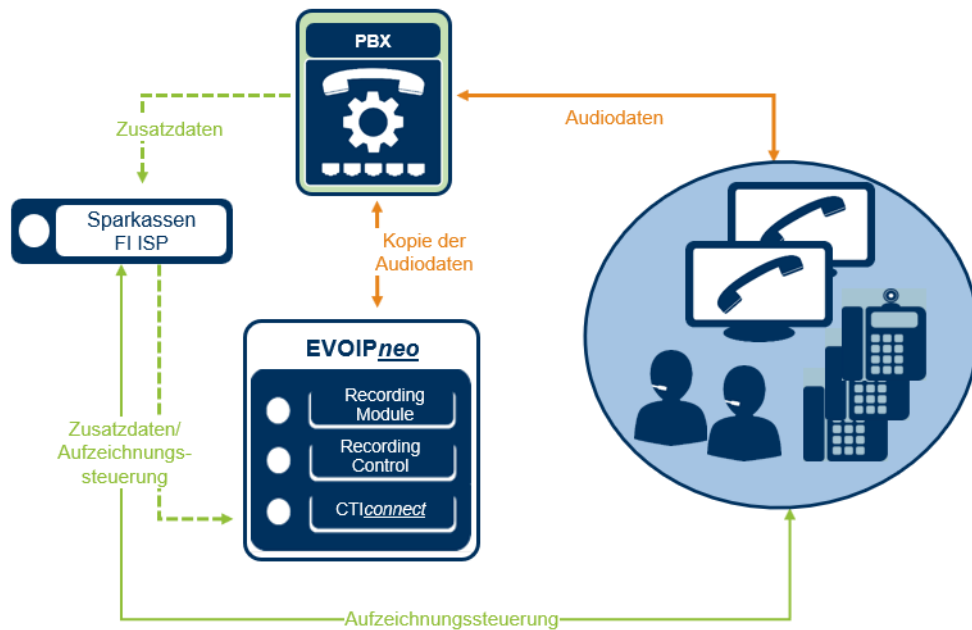



Abb. 415: Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Sparkassen FI ISP*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren ✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Sparkassen FI ISP

CTIconnect-Modul

| | | |
|-------------------|--------------------|--|
| Typ | CTIconnect passive | |
| Grammatikname* | ISP Sparkassen FI | ▼ |
| Grammatikversion* | 1.00.05 | ▼ |

Verbindungsdaten ▼

| | | |
|----------------|--|------|
| Listener Port* | | 3468 |
|----------------|--|------|

Zusatzdaten ▼

| | | |
|---------------------------|-------------------|--|
| ID des Call Centers | Call Center ID | ▼ |
| ID des Calls aus Genesys | Universal Call ID | ▼ |
| Anmeldename des Kunden | User name | ▼ |
| Name des Kunden | Customer name | ▼ |
| Personennummer des Kunden | Kunden-ID | ▼ |

Freie Zuordnung +

| | | |
|--|--------------------|--|
| | Bitte auswählen... | ▼ - |
| | Bitte auswählen... | ▼ - |
| | Bitte auswählen... | ▼ - |

Speichern
Abbrechen

Abb. 416: Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter für die Grammatik ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|------------------|---|
| Typ | Wird automatisch gefüllt. |
| Grammatikname | Eine Standard-Grammatik ist voreingestellt. Wählen Sie ggf. den Namen der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus. |
| Grammatikversion | Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Dropdown-Liste aus. |

Tab. 92: CTIconnect-Modul konfigurieren



Für die Aufzeichnungssteuerung über die Erweiterung der Sparkassen FI ISP ist mindestens die Grammatikversion 1.00.05 erforderlich. Sollte die Grammatik in der Version noch nicht vorhanden sein, können Sie diese Grammatik importieren. Siehe [Kapitel "Grammatik importieren"](#), S. 350.

Gruppenfeld Verbindungsdaten

Stellen Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* folgenden Parameter ein, die IP-Adresse zur PBX muss nicht eingegeben werden, da sich die PBX auf unseren Aufzeichnungsserver verbindet:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|----------------------|---|
| <i>Listener Port</i> | Geben Sie hier den Port an, auf den sich die Erweiterung verbindet, z. B. 3468. |

Tab. 93: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten



Diese Erweiterung wird nur im deutschsprachigen Raum eingesetzt, deshalb sind die Zusatzdaten auch nur in Deutsch verfügbar. Die Bezeichnungen der Felder beziehen sich auf die Belegung der Strings, die von der Schnittstelle geliefert werden.

Beim Einsatz von CTIconnect for Sparkassen FI ISP werden folgende Zusatzdaten mit dem Protokoll mitgeliefert:

- *ID des Call Centers*
- *ID des Calls aus Genesys*
- *Anmeldename des Kunden*
- *Name des Kunden*
- *Personennummer des Kunden*

Zusätzlich werden außerdem noch folgende Zusatzdaten mitgeliefert, die immer in der Auswahl der Dropdown-Liste aufgeführt sind, ohne dass diese in dem Zusatzdaten-Modul eigens dafür konfiguriert werden müssen:

- *Transaktions-ID*
- *Kunden-ID*


Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern zuzuordnen.



Abb. 417: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)

⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.

5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Erweiterung konfigurieren für Genesys T-Server (optional)

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von Genesys T-Servern und muss nur konfiguriert werden, wenn Sie Genesys T-Server verwenden.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver. Der CTIconnect-Dienst empfängt vom Genesys Configuration Server die Information welchem Genesys T-Server die Monitorpunkte zugeordnet sind. Die Monitorpunkte müssen sich an dem jeweiligen Genesys T-Server registrieren. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der jeweilige Genesys T-Server alle Konversationsereignisse und Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

CTIconnect for Genesys T-Server

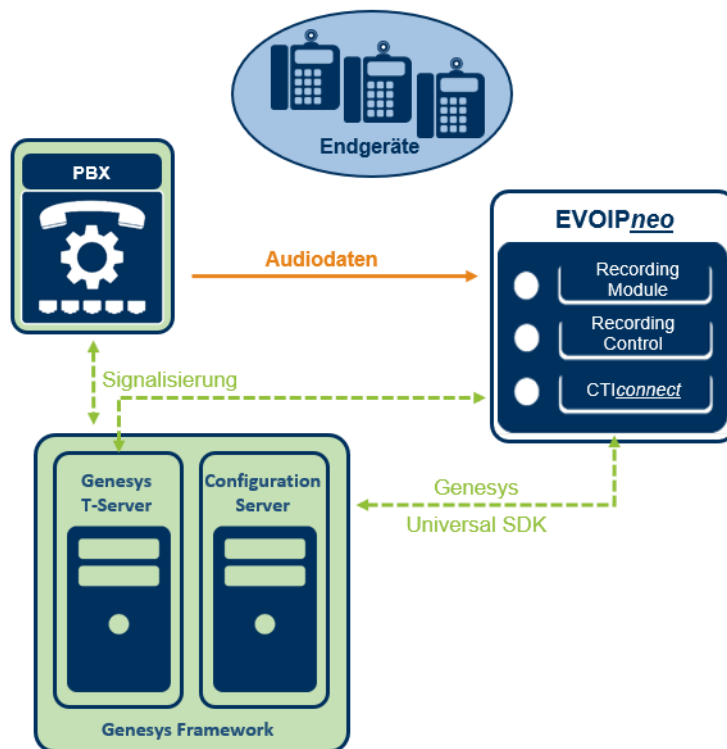


Abb. 418: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)"](#), S. 386.

Die Genesys-Erweiterung verwendet zur eindeutigen Identifikation der aufzuzeichnenden Konversationen entweder eine eindeutige Call-ID oder die Extension, um die aufzuzeichnenden Konversationen eindeutig zu identifizieren.



Die Zusatzdaten, die durch eine Erweiterung geliefert werden, ergänzen die Zusatzdaten, die vom CTIconnect-Modul der Integration geliefert werden.

Für die Verwendung von CTIconnect for Genesys T-Server wird ein Genesys Framework mit T-Servern und Genesys Configuration Servern benötigt.


Standardmäßig ist als Identifier das Genesys-Datenfeld *CallID* voreingestellt. Falls von der Genesys-Erweiterung ein anderes Datenfeld zur internen Steuerung herangezogen werden soll, kann dies in der Konfigurationsdatei *basic.pif.properties* eingestellt werden.

Konfigurationsdatei für Genesys-Erweiterung anpassen

Die Auswahl des Datenfeldes, das von der Genesys-Erweiterung verwendet werden soll, erfolgt über den Parameter *pifgenesys.call_identifier*.

1. Um den Identifier anzupassen, wechseln Sie im Windows Explorer in den Pfad *C:\ASC Product Suite\data\CTIConnectForGenesysT*
2. Öffnen Sie die Datei *basic.pif.properties*.
3. Geben Sie für den Parameter *pifgenesys.call_identifier* das entsprechende Datenfeld ein.
4. Speichern Sie die Änderungen in der Datei ab.
5. Starten Sie nach der Änderung die Aufzeichnungsarchitektur neu.

Erweiterung in der Integration konfigurieren

1. Um die Erweiterung zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Erweiterung konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *Genesys T-Server*.

Schritt: Erweiterung konfigurieren
✕

Details *

Erweiterung wählen

☐ Keine Auswahl

☒ Genesys T-Server

CTIconnect-Modul

| | |
|---------------------------|---|
| Typ | CTIconnect passive |
| Grammatikname* | standard ▼ |
| Grammatikversion* | 1.15.00 ▼ |
| T-Server-Redundanz* | HAconnect ▼ |
| Config-Server-Redundanz* | Warm Standby ▼ |
| T-Server-Applikationsname | <input type="text"/> |
| T-Server-Passwort | <input type="password"/> |

Verbindungsdaten ▼

Configuration Server: Name

192.168.169.178

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten ▼

Freie Zuordnung
+

Bitte auswählen...
▼

-

Speichern
Abbrechen

Abb. 419: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|----------------------------------|---|
| <i>Typ</i> | Hier wird der Typ des CTI <u>connect</u> -Moduls angezeigt |
| <i>Grammatikname</i> | Wählen Sie die entsprechende Grammatik aus. |
| <i>Grammatikversion</i> | Wählen Sie die entsprechende Grammatikversion aus. |
| <i>T-Server-Redundanz</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz |
| <i>Config-Server-Redundanz</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Keine Redundanz</i> • <i>HAconnect</i> - für High Availability Connection • <i>Warm Standby</i> - für eine zuschaltbare Redundanz |
| <i>T-Server-Applikationsname</i> | Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist. Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTI <u>connect</u> -Modul am Genesys T-Server anmelden soll. Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein. |
| <i>T-Server-Passwort</i> | Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist. Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTI <u>connect</u> -Modul am Genesys T-Server anmelden soll. Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein. |

Tab. 94: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie einen oder mehrere Sätze von Verbindungsdaten eingeben.

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

| | |
|-------------------------------------|--|
| Configuration Server: Name* | <input type="text" value="192.168.169.178"/> |
| Configuration Server: Port* | <input type="text" value="2020"/> |
| Configuration Server: Benutzername* | <input type="text" value="default"/> |
| Configuration Server: Passwort* | <input type="password" value="••••••••"/> |
| Applikationsname* | <input type="text" value="default"/> |
| Mandantenname* | <input type="text" value="Resources"/> |

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 420: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Stellen Sie folgende Parameter ein:

| Parameter | Wert/Beschreibung |
|---|---|
| <i>Configuration Server: Name</i> | Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des Rechners ein, auf dem der Genesys Configuration Server läuft. |
| <i>Configuration Server: Port</i> | Geben Sie hier den Port des Genesys Configuration Servers ein. |
| <i>Configuration Server: Benutzername</i> | Geben Sie hier den Benutzernamen für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein. |
| <i>Configuration Server: Passwort</i> | Geben Sie hier das Passwort für die Anmeldung am Genesys Configuration Server ein. |
| <i>Applikationsname</i> | Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich der Aufzeichnungsserver am Genesys Configuration Server anmeldet. Standard ist <i>default</i> . |
| <i>Mandantenname</i> | Geben Sie hier den Namen des/der Genesys-Mandanten ein, von welchen die Konfigurationsdaten abgefragt werden sollen. Standardeingabe ist <i>Resources</i> . Es ist die komma-separierte Eingabe von mehreren Mandanten möglich. |

Tab. 95: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Folgende Zusatzdaten werden mit dem Protokoll beim Einsatz von Genesys T-Server standardmäßig mitgeliefert:

- *CallID*
- *ANI*
- *CallUuid*
- *DNIS*



Weitere Zusatzdaten hängen von der Konfiguration der Genesys T-Server ab. Prüfen Sie die Liste *AttributeUserData* in den Tracefiles, um festzustellen, welche weiteren Zusatzdaten von den Genesys T-Servern geliefert werden. Setzen Sie bei der Konfiguration von kundenspezifischen Zusatzdaten den Zusatz *UserData* vor den Zusatzdatentyp, z. B. für *RTargetAgentGroup* müssen Sie *UserDataRTargetAgentGroup* konfigurieren.


Freie Zuordnung

In der Sektion *Freie Zuordnung* können Sie die Zusatzdaten konfigurieren, die zusätzlich von der PBX oder einer Erweiterung geliefert werden und nicht vorkonfiguriert sind.

1. Klicken Sie in der Gruppenfeldüberschrift *Zusatzdaten* auf den Pfeil ▶, um das Gruppenfeld zu erweitern und die Zusatzdaten den Datenfeldern zuzuordnen.



Abb. 421: Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten

2. Tragen Sie in das Eingabefeld auf der linken Seite die Bezeichnung des Zusatzdatentyps aus dem Protokoll ein. Beachten Sie die genaue Schreibweise, wie sie im Protokoll verwendet wird. Die Informationen, die aus dem Protokoll ausgelesen werden, werden in den Spalten in den Playern ausgegeben.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben. Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist.
4. Um eine neue Zuordnung hinzuzufügen, klicken Sie in der Symbolleiste der Tabelle auf das Symbol  (*Erstellen*)
 - ⇒ Es erscheint eine weitere Zeile zur Zuordnung eines weiteren Zusatzdatentyps.
5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Sonstige Einstellungen konfigurieren


1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Aufzeichnungsserver konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).
 - ⇒ Das Fenster Schritt: *Sonstige Einstellungen* erscheint



Abb. 422: Sonstige Einstellungen konfigurieren

2. Stellen Sie folgenden Parameter ein:


| Parameter | Beschreibung |
|-------------------|---|
| <i>Dispatcher</i> | Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das zuvor angelegte Zusatzdatenfeld aus, mit dem die Teilnehmerinformation verknüpft werden soll. |





In der Dropdown-Liste erscheinen nur die Einträge, die in der Applikation System Konfiguration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

Integration aktivieren

Die Integration kann erst aktiviert werden, wenn die Konfiguration vollständig ist.




Wenn nicht alle Konfigurationsschritte vollständig durchgeführt wurden, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*Unvollständig*).

Wenn die Konfiguration vollständig durchgeführt wurde, erscheint in der Zeile des jeweiligen Schrittes in der Spalte *Konfiguration* das Symbol  (*Vollständig*).

Sind alle Einstellungen vollständig, erscheint in der Hauptansicht in der Zeile der angelegten Integration in der Spalte *Status* das Symbol  (*OK*).

| Schritt | Konfiguration |
|--|---|
| Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren |   |
| Globale Aufzeichnungseinstellungen |   |
| Aufzeichnungsserver konfigurieren |   |
| Erweiterung konfigurieren |   |
| Sonstige Einstellungen konfigurieren |   |

Abb. 423: Integration aktivieren

1. Markieren Sie die Integration in der Hauptansicht, damit das Symbol  (*Aktivieren*) in der Symbolleiste aktiv wird.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Aktivieren*), um die Integration zu aktivieren.
⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Aktiv*).




| Name | Typ | Aktiv | Status |
|--|------------|---|---|
|  SIPREC | SIP active |  |  |

Abb. 424: Aktivierte Integration



Falls Sie mehrere Telefonanlagen einsetzen, können Sie mehrere Integrationen mit der gleichen Aufzeichnungsarchitektur anlegen und aktivieren.



Falls Sie den Testzeitraum nutzen und nach dessen Ablauf keine gültige Lizenzdatei im System vorhanden ist, werden alle Integrationen deaktiviert. Nachdem Sie eine gültige Lizenzdatei eingespielt haben, müssen Sie die Integrationen erneut aktivieren.






Mit der Aktivierung der Standardkonfiguration startet eine Bulk-Aufzeichnung.

Um eine Einschränkung der Aufzeichnung auf spezielle Endgeräte zu treffen, kann der Mandant in der System Configuration den Recording Planner konfigurieren.

Integration deaktivieren/löschen

Um die Integration löschen zu können, muss diese deaktiviert sein.

- Um die Integration zu deaktivieren, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Deaktivieren*).
 - ⇒ In der Spalte *Aktiv* erscheint das Symbol  (*Inaktiv*).
 - ⇒ In der Symbolleiste wird das Symbol  (*Löschen*) aktiv.





| + × ⏮ ⏭ Integration ▾ Allgemein | | | |
|--|------------|---|---|
| Name ↕ | Typ ↕ | Aktiv ↕ | Status ↕ |
|  SIPREC | SIP active |  |  |

Abb. 425: Integration deaktivieren

- Klicken auf das Symbol  (*Löschen*) und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage, um die Integration zu löschen.

7.1.3 Recording Content Validation konfigurieren

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

Voraussetzungen für die Prüfung:

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

Konfiguration im Server-Modul

- Wechseln Sie in das *Server-Modul*.
- Wählen Sie in der Hauptansicht den *Server* aus, den Sie konfigurieren möchten.
- Wählen Sie die Registerkarte *Verwendung*.
- Erweitern Sie das Gruppenfeld *Audioanalyse*.

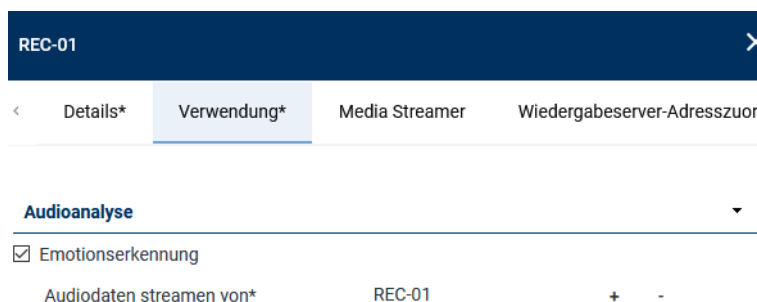



Abb. 426: Server-Modul - Emotionserkennung aktivieren

- Aktivieren Sie die Funktion *Emotionserkennung*.
- Wählen Sie über das Symbol  den *Server* aus, auf dem die *Emotionserkennung* läuft.

⇒ Dieser Server erscheint dann in der Auswahlliste im Integrationen-Modul in der Registerkarte *Recording Content Validation* zur Konfiguration der Stille-Erkennung.

Konfiguration im Integrationen-Modul

1. Markieren Sie in der Hauptansicht die Integration, für die Sie die Validität der Aufzeichnung prüfen möchten.
2. Wählen Sie die Registerkarte *Recording Content Validation*.

Folgende Kriterien stehen zur Prüfung der korrekten Aufzeichnung zur Verfügung:

- *Paketverlust-Erkennung*
- *Entschlüsselungsfehler-Erkennung*
- *Stille-Erkennung*

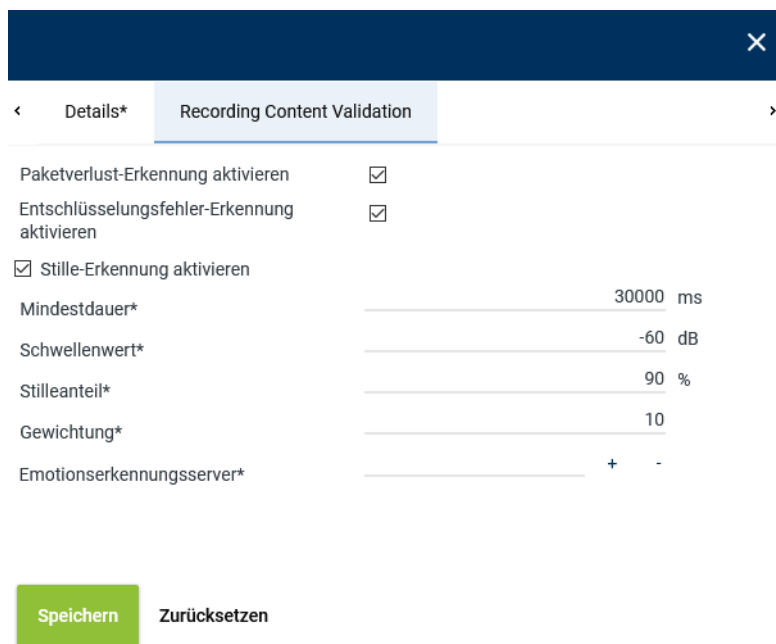


Abb. 427: Integration anlegen - Registerkarte Recording Content Validation

| | |
|---|---|
| Paketverlust-Erkennung aktivieren | <input checked="" type="checkbox"/> Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit geprüft wird, ob Pakete einer Aufzeichnung verloren gegangen sind. HINWEIS! Ein Paketverlust führt zu Einbußen in der Audioqualität. Sollte ein hoher Prozentsatz an Paketen verloren gehen, kann es zum kompletten Verlust der Aufzeichnung kommen. |
| Entschlüsselungsfehler-Erkennung aktivieren | <input checked="" type="checkbox"/> Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit geprüft wird, ob bei der Entschlüsselung Fehler aufgetreten sind. HINWEIS! Falls es zu Entschlüsselungsfehlern kommt, führt dies dazu, dass die Audiodatei ganz oder teilweise aus Lärm besteht und dadurch nicht zu gebrauchen ist. |
| Stille-Erkennung aktivieren | <input checked="" type="checkbox"/> Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit geprüft wird, ob in den Aufzeichnungen Stille-Passagen beinhaltet sind und unter welchen Kriterien eine Passage als Stille erkannt werden soll. |

| | |
|----------------------------------|--|
| | HINWEIS! Die Erkennung ist sinnvoll, falls z. B. von der Telefonanlage zwar RTP -Pakete geschickt werden, die aber statt einem Audiosignal nur Stille beinhalten. |
| <i>Minstdauer</i> | Geben Sie hier die Minstdauer einer Stille-Passage ein, bei der eine Meldung ausgegeben werden soll. Standardwert ist 30000 ms (30 Sekunden). |
| <i>Schwellenwert</i> | Geben Sie hier den Schwellenwert des Audiopegels in dB an, bei dessen Unterschreitung die Passage als Stille erkannt wird. Standardwert ist -60 dB. |
| <i>Stilleanteil</i> | Geben Sie hier in Prozent an, bei welchem Anteil an Stille in einer Aufzeichnung eine Meldung ausgegeben werden soll. Standardwert ist 90 %. |
| <i>Gewichtung</i> | Geben Sie hier den Glättungsfaktor an, wie stark die Audiokurven (Samples) geglättet werden sollen. Je höher der Wert, desto stärker werden die Signalspitzen geglättet. Standardwert ist 10. Werte von 0-10000 sind sinnvoll. |
| <i>Emotionserkennungs-server</i> | Wählen Sie über das Symbol + den Server aus, auf dem die Emotionserkennung läuft. Die Sprachanalysesoftware erkennt, ob in den Aufzeichnungen Stille-Passagen vorkommen. |

HINWEIS! In der Liste erscheinen nur Server, die für die Audioanalyse konfiguriert und im Server-Modul zugeordnet wurden.

3. Markieren Sie den entsprechenden Server aus der Liste der verfügbaren Server.

Emotionserkennung

Name

REC-01

Zeilen pro Seite 20

1 - 8 von 8

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 428: Server für die Emotionserkennung auswählen

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um den markierten Server zu übernehmen.
5. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Konfiguration im Nachrichten-Modul

Damit im Fehlerfall Meldungen dazu ausgegeben werden, müssen Sie im Nachrichten-Modul die entsprechenden Nachrichten konfigurieren.



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

Konfiguration in der Applikation INSIGHT_{neo}

Damit die aufgetretenen Fehler in einem Report ausgegeben werden, müssen Sie dafür in der Applikation INSIGHT_{neo} einen Report erstellen.



Informationen zur Bedienung des Reportvorlagen-Moduls und des Reportinstanzen-Moduls finden Sie in den jeweiligen INSIGHT_{neo}-Bedienungsanleitungen.

7.1.4 Synchronisationsoptionen

Es gibt 2 unterschiedliche Synchronisationsarten:

- Synchronisation der Recording-Control-Dienste zur Aufzeichnungssteuerung
- Synchronisation der Systemspeicher zum Abgleich der Aufzeichnungsdaten

7.1.4.1 Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung

Recording-Control-Dienste

Bei parallelen Aufzeichnungsservern, die in der gleichen Systemarchitektur installiert sind, können Sie eine Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung konfigurieren.

ACHTUNG!

Klären Sie vor der Konfiguration mit dem ASC-Support, ob diese Funktion für Ihre Aufzeichnungslösung geeignet ist, sonst kann es zu einem Aufzeichnungsverlust kommen!

Informationen, welche Aufzeichnungslösungen diese Funktion unterstützen finden Sie in der Datei Neo Integration Overview.

Falls die Aufzeichnungssteuerung manuell durch Applikationen wie CLIENT_{command}, PHONE_{app}, SCREEN_{rec} scan Editor oder eine externe Steuerung über eine API erfolgen soll, muss eine Synchronisation der Recording-Control-Dienste der parallelen Aufzeichnungsserver eingerichtet werden.

Die Aufzeichnungssteuerung wird zunächst vom 1. Recording-Control-Dienst übernommen. Der Recording-Control-Dienst veranlasst, dass die Konversationen von beiden Aufzeichnungsservern aufgezeichnet werden.

Sollte der 1. Recording-Control-Dienst ausfallen, übernimmt der 2. Recording-Control-Dienst die Aufgabe der Aufzeichnungssteuerung für beide Aufzeichnungsserver, die dann beide die Konversationen aufzeichnen.

Die Konfiguration der Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung erfolgt im Aufzeichnungsarchitekturen-Modul. In parallelen Aufzeichnungsarchitekturen erscheint in der Registerkarte *Details* das Kontrollkästchen *Aufzeichnungssteuerung synchronisieren*.

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Aufzeichnungssteuerung synchronisieren*, damit sich die Recording-Control-Dienste abgleichen und nur ein Dienst die Aufzeichnung für beide Aufzeichnungsserver steuert.

All-in-one Parallel Recording
All-in-one Parallel Recording ✕

Details*

Serverzuordnung*

[? Hilfe](#)

| | |
|--|-------------------------------------|
| Name* | All-in-one Parallel Recording |
| Aufzeichnungsarchitektur | All-in-one Parallel Recording |
| Aufzeichnungssteuerung synchronisieren | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Aktiv | Inaktiv |

Integrationstyp
⌵

| | |
|-------------|--|
| Name | |
| SIP active | |

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 429: Aufzeichnungssteuerung synchronisieren

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



Bei der Funktion der Synchronisation der Aufzeichnungssteuerung gibt es verschärfte Timeouts zwischen den Komponenten. Beachten Sie die erhöhte Hardware- und Netzwerkanforderung. Die Latenz muss < 100 ms sein.

Falls Sie diese Synchronisationsoption nachträglich aktivieren bzw. deaktivieren, müssen Sie folgende Konfigurationsschritte erneut durchführen, damit die Änderungen greifen:

1. Setzen Sie den gewünschten Zustand der Aufzeichnungssteuerung:
 - ☒ = *Aufzeichnungssteuerung erfolgt synchronisiert*
 - ☐ = *Aufzeichnungssteuerung erfolgt nicht synchronisiert*
2. Deaktivieren Sie die Integration.
3. Deaktivieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur.
4. Prüfen Sie, dass folgende Dienste gestoppt sind.
 - *ASC RecordingControl*
 - *ASC RecordingModule*
 - *ASC CTIconnect(Integrationsname)*
5. Aktivieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur.

WARNUNG! In diesem Status haben alle Dienste die aktualisierte Konfiguration erhalten, können jedoch in einem Konfliktzustand sein.

Führen Sie deshalb die folgenden Schritte erneut durch:

6. Deaktivieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur erneut.
 7. Prüfen Sie, dass die Dienste gestoppt sind.
 8. Aktivieren Sie die Aufzeichnungsarchitektur erneut.
 9. Aktivieren Sie die Integration.
- ⇒ Jetzt sind die Änderungen aktiv.

7.1.4.2 Synchronisation der Systemspeicher

Bei Aufzeichnungsarchitekturen mit 2 Systemspeichern können Sie eine Synchronisation für den Abgleich der Aufzeichnungen konfigurieren.

Eine Synchronisationskonfiguration wird immer für 2 Systemspeicher angelegt. Alle Aufzeichnungen, die auf dem einen Systemspeicher neu hinzukommen, werden dann auch in den anderen Systemspeicher kopiert und umgekehrt. Dadurch sind alle Aufzeichnungen der beiden Systemspeicher auf beiden Systemspeichern vorhanden.



In einer Multi-Core-Architektur darf zwischen den Enterprise Cores keine Synchronisation der Systemspeicher erfolgen.

Die Konfiguration der Synchronisation der Systemspeicher erfolgt im Server-Modul.

1. Um eine Synchronisationskonfiguration zu erstellen, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt **Server > Synchronisationskonfiguration verwalten**.



Abb. 430: Menüpunkt Synchronisationskonfiguration verwalten

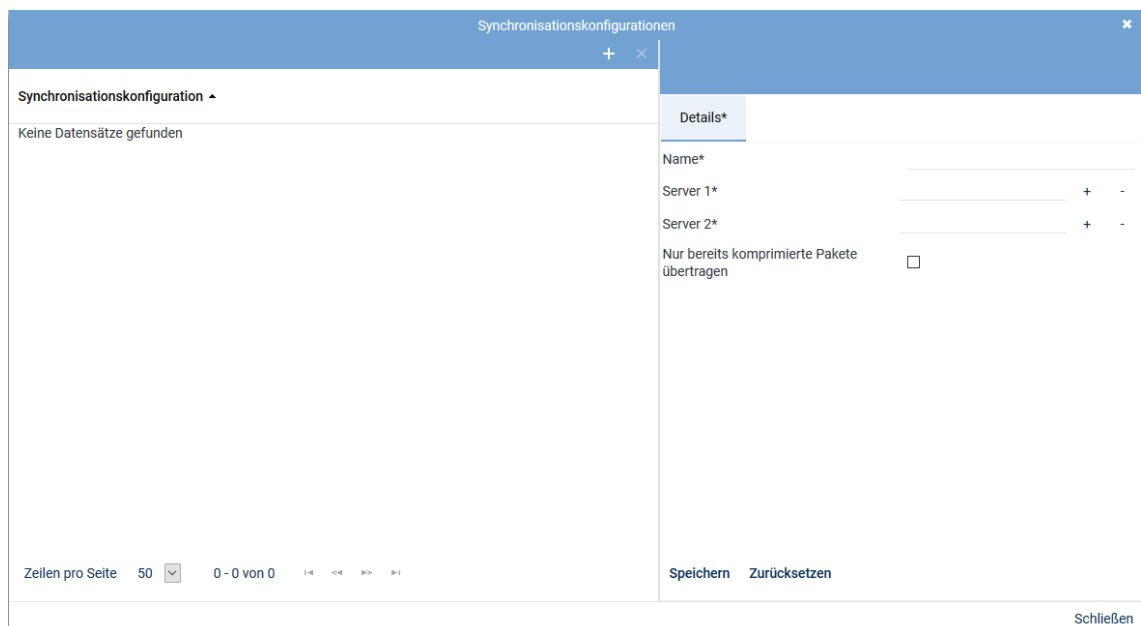




Abb. 431: Synchronisationskonfigurationen konfigurieren

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:


| | | |
|---|------------------|--|
|  | Erstellen | Erstellt eine neue Synchronisationskonfiguration (siehe Kapitel "Synchronisationskonfiguration erstellen", S. 376). |
|  | Löschen | Löscht die ausgewählte Synchronisationskonfiguration (siehe Kapitel "Synchronisationskonfiguration löschen", S. 376). |

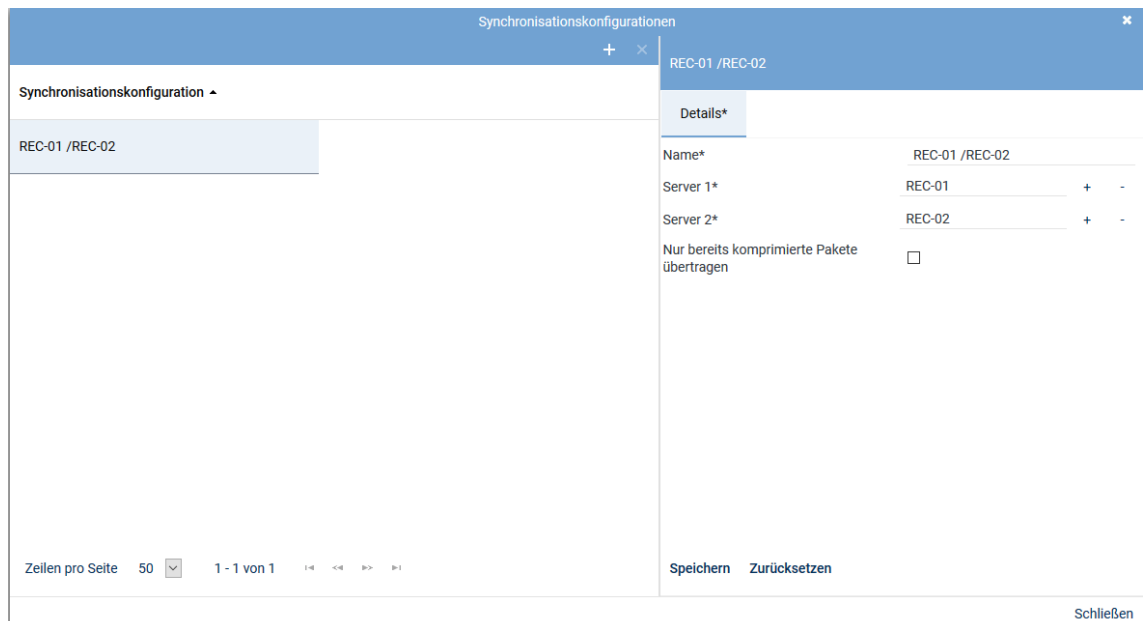
Eine Synchronisationskonfiguration wird aktiv, sobald sie gespeichert wird, und läuft solange bis sie wieder gelöscht wird. In dieser Zeit werden beide Systemspeicher regelmäßig auf neue Inhalte überprüft und synchronisiert.



Ein Server, der bereits in einer Synchronisationskonfiguration verwendet wird, kann in keiner weiteren Synchronisationskonfiguration verwendet werden.

7.1.4.2.1 Synchronisationskonfiguration erstellen

1. Klicken Sie im Fenster *Synchronisationskonfigurationen verwalten* auf das Symbol  (*Erstellen*).
⇒ Registerkarte *Details* wird aktiv.





The screenshot shows a web interface for managing synchronization configurations. The main window is titled 'Synchronisationskonfigurationen'. On the left, there's a sidebar with 'Synchronisationskonfiguration' and a list of configurations, with 'REC-01 / REC-02' selected. The main area is split into two panes. The left pane shows the configuration details for 'REC-01 / REC-02'. The right pane, titled 'Details*', contains the following fields:

- Name***: REC-01 / REC-02
- Server 1***: REC-01 (with a '+' button to add more servers)
- Server 2***: REC-02 (with a '+' button to add more servers)
- Nur bereits komprimierte Pakete übertragen**: ☐ (checkbox)

At the bottom of the right pane, there are buttons for 'Speichern' (Save) and 'Zurücksetzen' (Reset). At the bottom of the left pane, there are controls for 'Zeilen pro Seite' (50) and '1 - 1 von 1'.


Abb. 432: Synchronisationskonfiguration erstellen

2. Füllen Sie alle Felder für die neue Synchronisationskonfiguration aus:

| | |
|---|--|
| Name | Geben Sie einen Namen für die Synchronisationskonfiguration ein. |
| Server 1 / Server 2 | <p>Klicken Sie auf die Schaltfläche  neben dem Eingabefeld, um den jeweiligen Server für die Synchronisation der Systemspeicher aus der Liste der verfügbaren Server auszuwählen.</p> <p>Falls Sie einen Eintrag in einem der Eingabefelder löschen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche  neben dem jeweiligen Eingabefeld.</p> |
| Nur bereits komprimierte Pakete übertragen | <p>Stellen Sie ein, ob auch Daten übertragen werden sollen, die noch nicht komprimiert wurden.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Auch nicht-komprimierte Daten werden übertragen</p> <p><input type="checkbox"/> = Nur komprimierte Daten werden übertragen</p> <p>HINWEIS! Diese Option steht erst zur Verfügung, wenn Sie beide Server eingetragen und gespeichert haben.</p> |

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Konfiguration zu übernehmen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um diesen Konfigurationsschritt zu beenden und das Fenster zu schließen.

7.1.4.2.2 Synchronisationskonfiguration löschen

1. Wählen Sie im Fenster *Synchronisationskonfigurationen verwalten* die Synchronisationskonfiguration aus, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Fensters auf das Symbol  (*Löschen*).
⇒ Die Synchronisation der beiden eingetragenen Systemspeicher wird beendet.
⇒ Die ausgewählte Synchronisationskonfiguration wird gelöscht.

7.1.5 Duplikatserkennung konfigurieren

Folgende Duplikate können im Aufzeichnungssystem auftreten:

Konversation

Eine Konversation ist der Überbegriff für die verschiedenen Arten von Kommunikation, die aufgezeichnet werden können. Eine Konversation kann aus mehreren Aufzeichnungen bestehen. Durch verschiedene Szenarien kann es zu doppelten Konversationen und doppelten Aufzeichnungen kommen.

Aufzeichnung

Eine Aufzeichnung ist ein Bestandteil einer Konversation. Durch verschiedene Teilnehmer und Ereignisse während einer Konversation, wie z. B. Rückfragen, Unterbrechungen oder Weiterleitungen, kann es zu unterschiedlich vielen Aufzeichnungen kommen, die alle zu einer Konversation gehören.

Durch folgende Szenarien können doppelte Konversationen bzw. Aufzeichnungen entstehen:

1. Bei internen Konversationen können doppelte Aufzeichnungen entstehen, wenn beide Teilnehmer, die miteinander kommunizieren zur Aufzeichnung konfiguriert sind.
2. Bei parallelen Aufzeichnungsarchitekturen werden die Konversationen doppelt abgespeichert. Aufzeichnungen innerhalb der doppelten Konversationen können außerdem doppelt vorkommen, wenn beide Teilnehmer, die miteinander kommunizieren zur Aufzeichnung konfiguriert sind.
3. Bei parallel synchronisierten Aufzeichnungsarchitekturen wird nur eine Konversation erzeugt. Diese Konversation kann aber trotzdem doppelte Aufzeichnungsteile beinhalten.

Als identisch werden Konversationen bzw. Aufzeichnungen betrachtet, die folgende Eigenschaften besitzen:

- Identische Start- und Endzeiten

Für Start- und Endzeit können Sie jeweils eine Differenz definieren, unter deren Berücksichtigung die Konversationen noch als Duplikate gelten, siehe [Kapitel "Registervorteil Duplikate erkennen"](#), S. 378.

Überprüft werden sowohl die Start- und Endzeiten von kompletten Konversationen als auch die Start- und Endzeiten der einzelnen Aufzeichnungen, die zu einer Konversation gehören.

- Identische Gesprächsteilnehmer
- Identische Zusatzdaten

Für die Errechnung der Aufzeichnungslänge wird die Summe aller Aufzeichnungslängen der Teilabschnitte einer Konversation berücksichtigt. Gelöscht werden sowohl die Zusatzdaten als auch die Audiodaten des Duplikats. Ist die Aufzeichnungslänge identisch, wird die zuletzt geprüfte Aufzeichnung als Duplikat betrachtet und gelöscht. Den Ausführungsstatus können Sie im Jobs-Modul überprüfen.



Informationen zum Status eines Jobs finden Sie im Jobs-Modul in der Applikation System Monitoring, siehe Bedienungsanleitung *System Monitoring*.

Die Duplikatserkennung wird ab dem Zeitpunkt der Aktivierung regelmäßig für alle neuen Aufzeichnungen, aber nicht rückwirkend durchgeführt. Aufzeichnungen, die zum Zeitpunkt der Aktivierung bereits vorhanden sind, werden nicht auf Duplikate überprüft.

Die Konfiguration der Duplikatserkennung erfolgt im Integrationen-Modul. Dort können Sie für jede Integration individuell einstellen, wann Konversationen als identisch angesehen werden sollen.

7.1.5.1 Registerkarte Duplikate erkennen

1. Wählen Sie im Integrationen-Modul in der Hauptansicht die Integration aus, für die Sie die Duplikatserkennung konfigurieren möchten.
2. Wählen Sie in der Detailansicht die Registerkarte *Duplikate erkennen* und nehmen Sie die entsprechenden Einstellungen vor.

<
Details*
Recording Content Validation
Duplikate erkennen
>

☐ Nichts löschen
☐ Redundante Aufzeichnungen löschen
☒ Redundante Aufzeichnungen und Konversationen löschen
☐ Redundante Konversationen löschen

Die Startzeiten unterscheiden sich um Millisekunden höchstens *
 Die Endzeiten unterscheiden sich um Millisekunden höchstens *
 Zusätzliche Einstellungen
 Zeit, nach der Konversationen frühestens überprüft werden sollen * Minuten

Zusatzdaten

ID ↕

Anzeigename

Keine Datensätze gefunden

Zu ignorierende Kriterien

| Verfügbare Attribute | Ignorierte Attribute |
|----------------------|----------------------|
| CHATIDENTIFIER | |
| DISPLAYNAME | |
| EMAILADDRESS | |
| EMPLOYEEID | |
| EXTENSION | |
| IPADDRESS | |
| MACADDRESS | |
| PBXAGENTID | |
| PBXID | |

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 433: Registerkarte Duplikate erkennen (Integration)

Eine Konversation kann aus mehreren Aufzeichnungen bestehen. Dabei kann es zu doppelten Aufzeichnungen kommen. Dies trifft z. B. für interne Konversationen zu, wenn alle Teilnehmer aufgezeichnet werden. Auch externe Konversationen können in mehrere Aufzeichnungen gesplittet und doppelt aufgezeichnet werden, wenn z. B. ein weiterer Teilnehmer zugeschaltet wird, eine Weiterleitung, ein Halten oder eine Rückfrage erfolgt.

3. Wählen Sie aus den folgenden Optionen die Löschkriterien für die Duplikate.

| | |
|---|--|
| <i>Nichts löschen</i> | Es werden keine Duplikate gelöscht. Beachten Sie den erforderlichen Speicherplatz. |
| <i>Redundante Aufzeichnungen löschen</i> | Diese Option löscht nur doppelte Aufzeichnungen innerhalb einer Konversation. |
| <i>Redundante Aufzeichnungen und Konversationen löschen</i> | Diese Option löscht doppelte Konversationen. Falls innerhalb der verbleibenden Konversation außerdem doppelte Aufzeichnungsteile vorhanden sind, werden diese ebenfalls aus der verbleibenden Konversation gelöscht. |

| | |
|--|---|
| <i>Redundante Konversationen löschen</i> | Diese Option löscht nur doppelte Konversationen, die z. B. bei nicht synchronisierter paralleler Aufzeichnung entstehen. Doppelte Aufzeichnungsteile innerhalb der verbleibenden Konversation bleiben erhalten. |
|--|---|


Tab. 96: Löschkriterien für Duplikate

| | |
|---|---|
| <i>Die Startzeiten unterscheiden sich um höchstens</i> | <p>Stellen Sie hier die maximale Differenz für die Startzeit ein. Überprüft werden sowohl die Startzeiten von kompletten Konversationen als auch die Startzeiten der einzelnen Aufzeichnungen, die zu einer Konversation gehören.</p> <p>Beispiel: <i>1000 Millisekunden</i></p> <p>Hat eine Konversation eine Startzeit von 14:20:15 Uhr und eine zweite Konversation eine Startzeit von 14:20:16 Uhr, und haben auch die Startzeiten der einzelnen Aufzeichnungen dieser beiden Konversationen keine größere Differenz als 1000 Millisekunden, dann werden diese Konversationen in Bezug auf die Startzeit als mögliche Duplikate berücksichtigt.</p> |
| <i>Die Endzeiten unterscheiden sich um höchstens</i> | <p>Stellen Sie hier die maximale Differenz für die Endzeit ein. Überprüft werden sowohl die Endzeiten von kompletten Konversationen als auch die Endzeiten der einzelnen Aufzeichnungsabschnitte einer Konversation.</p> <p>Beispiel: <i>1000 Millisekunden</i></p> <p>Hat eine Konversation eine Endzeit von 14:20:15 Uhr und eine zweite Konversation eine Endzeit von 14:20:16 Uhr, und haben auch die Endzeiten der einzelnen Aufzeichnungen dieser beiden Konversationen keine größere Differenz als 1000 Millisekunden, dann werden diese Konversationen in Bezug auf die Endzeit als mögliche Duplikate berücksichtigt.</p> |
| <i>Zusätzliche Einstellungen</i> | HINWEIS! Diese Einstellung ist nur aktiv, wenn Sie Konversationen zum Löschen einbeziehen. |
| <i>Zeit, nach der Konversationen frühestens überprüft werden sollen</i> | <p>Stellen Sie hier die Zeitspanne ein, die vergehen soll, bevor die Aufzeichnungen von Konversationen auf Duplikate überprüft werden sollen.</p> <p>Beispiel: <i>3 Minuten</i></p> <p>Hat eine Konversation eine Endzeit von 14:20 Uhr, d. h. die Aufzeichnung wurde um 14:20 Uhr gespeichert, dann wird die Aufzeichnung erst um 14:23 Uhr auf Duplikate überprüft.</p> |

7.1.5.2 Zusatzdaten

7.1.5.2.1 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.

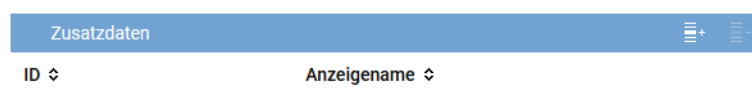


Abb. 434: Zusatzdaten zuordnen

- 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.

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

Zeilen pro Seite 20 1 - 2 von 2

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 435: 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*.

- 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*.

7.1.5.2.2 Zusatzdatenzuordnung löschen

- Wählen Sie die Registerkarte *Parallele Aufzeichnung*.
- Wählen Sie das Zusatzdatum, das Sie entfernen möchten, in der Liste *Zusatzdaten* aus.
- Klicken Sie auf das Symbol  (*Löschen*).

| Zusatzdaten | |
|-------------|-------------------|
| ID | Anzeigename |
| customCP01 | Kommentar |
| customCP02 | Universal Call ID |

Abb. 436: Zusatzdatenzuordnung löschen

7.1.5.3 Zu ignorierende Kriterien

In diesem Gruppenfeld können Sie bestimmte Kriterien für die Duplikatsprüfung ausschließen, anhand derer eine Konversation bzw. eine Aufzeichnung eventuell nicht als Duplikat erkannt werden kann.

Sobald sich Konversationen bzw. Aufzeichnungen auch nur in einem Attribut unterscheiden, werden diese nicht als Duplikat erkannt. Dies trifft z. B. für Konversationen bzw. Aufzeichnungen zu, die mit verschiedenen PBX-IDs versehen sind.

Damit dieses Kriterium bei der Duplikatsprüfung ausgeschlossen werden kann, müssen Sie das entsprechende Attribut zur Liste der zu ignorierenden Attribute hinzufügen.

In der Liste der verfügbaren Attribute können Sie auswählen, welche Attribute von der Duplikatsprüfung ausgeschlossen werden sollen. Ziehen Sie die entsprechenden Attribute per Drag&Drop in die Liste der ignorierten Attribute.

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
⇒ Sobald Sie eine Option zum Löschen von Duplikaten aktiviert und gespeichert haben, werden die Aufzeichnungen auf Duplikate überprüft und gefundene Duplikate gelöscht.

7.1.6 Standby-Verwaltung für Failover-Architekturen

Für Architekturen mit Failover-Konzepten können Sie in der Standby-Verwaltung manuell festlegen, welcher Server mit welchen Komponenten aktiv sein soll.

Auch für Architekturen vom Typ *Parallel Recording* können Sie die Standby-Verwaltung verwenden, wenn Sie die Ressourcen dafür vorgesehen haben.

Die Nutzung der Standby-Verwaltung ist in folgenden Fällen sinnvoll:

- Sie möchten wieder auf den primären Server zurückschalten, z. B. wenn der Standby-Server automatisch übernommen hat, der primäre Server jetzt aber wieder zur Verfügung steht.
- Sie möchten manuell auf den Standby-Server umschalten, z. B. wenn Sie den primären Server warten möchten.



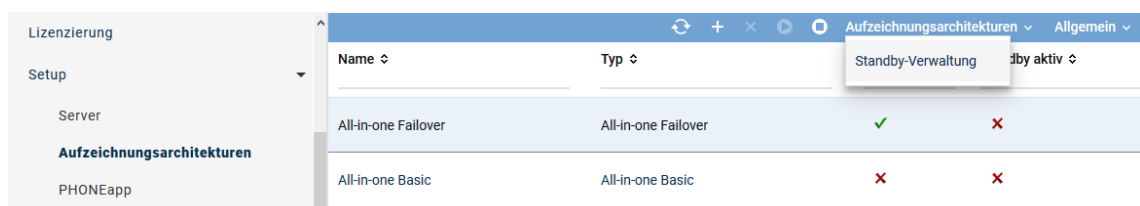
Sie können in Standby-Verwaltung nur dann Änderungen vornehmen, wenn die jeweilige Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist.

7.1.6.1 Standby-Verwaltung für All-in-one Failover

Für Failover-Aufzeichnungsarchitekturen erscheint in der Hauptansicht in der Symbolleiste das Menü *Aufzeichnungsarchitekturen*. Falls Sie die erforderlichen Redundanzoptionen auf verschiedenen Servern installiert haben, können Sie über den Menüpunkt *Standby-Verwaltung* zwischen Primär und Standby-Server umschalten.

Der Menüpunkt *Standby-Verwaltung* ist nur aktiv, wenn die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist.

- Wählen Sie in der Hauptansicht die Aufzeichnungsarchitektur aus, deren Standby-Verwaltung Sie aufrufen möchten.
- Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Aufzeichnungsarchitekturen*.
⇒ Wenn die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist, ist der Menüpunkt *Standby-Verwaltung* aktiv.



| Name | Typ | Standby-Verwaltung | Standby aktiv |
|---------------------|---------------------|--------------------|---------------|
| All-in-one Failover | All-in-one Failover | ✓ | ✗ |
| All-in-one Basic | All-in-one Basic | ✗ | ✗ |

Abb. 437: Standby-Verwaltung konfigurieren


- Klicken Sie auf den Menüpunkt *Standby-Verwaltung*.
⇒ Das Fenster *Standby-Verwaltung* erscheint.

| Standby-Verwaltung | | | | |
|-----------------------|------------|----------------------------|----------------------|----------|
| Server-Name | Status | Älteste laufende Aktivität | Laufende Aktivitäten | Version |
| RC - REC-01 / REC-02 | | | | |
| REC-01 | Active | | Activities: 0 | 60.01.00 |
| REC-02 | In Standby | | Activities: 0 | |
| RIA - REC-01 / REC-02 | | | | |
| REC-01 | Active | | Activities: 0 | 60.01.00 |
| REC-02 | In Standby | | Activities: 0 | |
| RM - REC-01 / REC-02 | | | | |
| REC-01 | Active | | Activities: 0 | 60.00.00 |
| REC-02 | In Standby | | Activities: 0 | |

Abb. 438: Server umschalten

In dieser Anzeige sehen Sie die Zuordnung der verwendeten Komponenten.

In der Spalte *Status* erkennen Sie, welche Komponente im Moment aktiv geschaltet ist.



- Um einen Standby-Server zu aktivieren, markieren Sie in der Liste den entsprechenden Server.
 - Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Aktivieren*).
- ⇒ Der Status von dem Standby-Server wechselt von *In Standby* zu *Active*.

Shutdown-Modus zu Wartungszwecken aktivieren

Falls Sie zu Wartungsarbeiten einen Server ausschalten möchten, können Sie für diesen Server den Shutdown-Modus aktivieren.



Diese Funktion macht bei Architekturen für All-in-one Failover keinen Sinn, da in dieser Architektur im Shutdown-Modus noch kein weiterer Server aktiviert werden kann.


- Um für einen Server den Shutdown-Modus zu aktivieren, markieren Sie in der Liste den entsprechenden Server.
 - Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Shutdown-Modus aktivieren/deaktivieren*).
- ⇒ Der Status des Servers wechselt von *Active* zu *Shutdown Mode*.
- Um den Shutdown-Modus wieder zu deaktivieren, klicken Sie erneut in der Symbolleiste auf das Symbol .
- ⇒ Der Status des Servers wechselt von *Shutdown Mode* zu *Active*.



Im Shutdown-Modus erfolgt keine automatische Umschaltung auf die Standby-Komponenten. Es werden nur noch bereits laufende Konversationen aufgezeichnet. Sobald Sie in der Standby-Verwaltung manuelle Konfigurationen vornehmen, müssen Sie dafür sorgen, dass jeweils eine der aufzeichnungsrelevanten Komponenten aktiviert ist. Neue Aufzeichnungen erfolgen erst, wenn ein anderer Server manuell aktiviert wird.

Failover-Komponenten aktivieren

Damit neue Aufzeichnungen von einem anderen Standby-Server übernommen werden können, müssen Sie diesen manuell aktivieren.

1. Um einen Standby-Server zu aktivieren, markieren Sie in der Liste den entsprechenden Server.
 2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (Aktivieren).
- ⇒ Der Status des Standby-Servers wechselt von *In Standby* zu *Active*.
Erst dann können neue Konversationen von diesem Server aufgezeichnet werden.

7.1.6.2 Standby-Verwaltung für Multi-Server Failover

Für Failover-Aufzeichnungsarchitekturen erscheint in der Hauptansicht in der Symbolleiste das Menü *Aufzeichnungsarchitekturen*. Falls Sie die erforderlichen Redundanzoptionen auf verschiedenen Servern installiert haben, können Sie über den Menüpunkt *Standby-Verwaltung* zwischen Primär und Standby-Server umschalten.

Der Menüpunkt *Standby-Verwaltung* ist nur aktiv, wenn die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist.

1. Wählen Sie in der Hauptansicht die Aufzeichnungsarchitektur aus, deren Standby-Verwaltung Sie aufrufen möchten.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Aufzeichnungsarchitekturen*.
⇒ Wenn die ausgewählte Aufzeichnungsarchitektur aktiviert ist, ist der Menüpunkt *Standby-Verwaltung* aktiv.

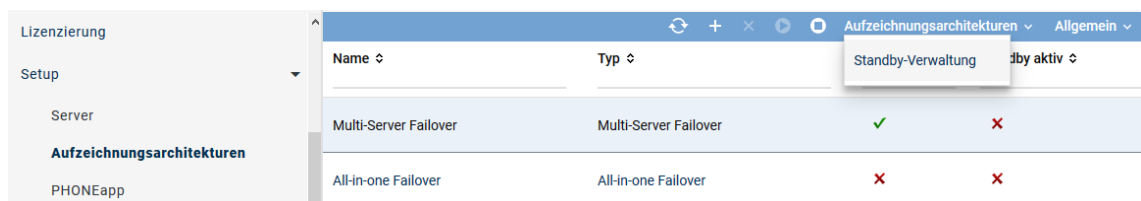


Abb. 439: Auswahlmenü der Standby-Verwaltung

3. Klicken Sie auf den Menüpunkt *Standby-Verwaltung*.
⇒ Das Fenster *Standby-Verwaltung* erscheint.

| Standby-Verwaltung | | | | |
|-----------------------|------------|----------------------------|----------------------|----------|
| Server-Name | Status | Älteste laufende Aktivität | Laufende Aktivitäten | Version |
| RC - RC-01 / RC-02 | | | | |
| RC-01 | Active | | Activities: 0 | 60.01.00 |
| RC-02 | In Standby | | Activities: 0 | 60.00.00 |
| RM - REC-01 / REC-02 | | | | |
| REC-01 | Active | | Activities: 0 | 60.00.00 |
| REC-02 | In Standby | | Activities: 0 | |
| RIA - CTI-01 / CTI-02 | | | | |
| CTI-01 | Active | | Activities: 0 | 60.01.00 |
| CTI-02 | In Standby | | Activities: 0 | 60.00.00 |

Abb. 440: Server umschalten

Falls Sie die erforderlichen Redundanzoptionen auf verschiedenen Servern installiert haben, können Sie für folgende Komponenten die Standby-Verwaltung verwenden:

- **RC** (*Recording Control Standby-Verwaltung*), zur Absicherung der Aufzeichnungssteuerung
- **RM** (*Recorder Standby-Verwaltung*), zur Absicherung der Aufzeichnung
- **RIA** (*CTIconnect-Standby-Verwaltung*), zur Absicherung der Zusatzdaten zu den Aufzeichnungen

In dieser Anzeige sehen Sie die Zuordnung der verwendeten Komponenten.

In der Spalte *Status* erkennen Sie, welche Komponente im Moment aktiv geschaltet ist.

- Um einen Standby-Server zu aktivieren, markieren Sie in der Liste den entsprechenden Server.

- Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Aktivieren*).



⇒ Der Status von dem Standby-Server wechselt von *In Standby* zu *Active*.

Shutdown-Modus zu Wartungszwecken aktivieren

Falls Sie zu Wartungsarbeiten einen Server ausschalten möchten, können Sie für diesen Server den Shutdown-Modus aktivieren.



Diese Funktion macht bei Architekturen für All-in-one Failover keinen Sinn, da in dieser Architektur im Shutdown-Modus noch kein weiterer Server aktiviert werden kann.

- Um für einen Server den Shutdown-Modus zu aktivieren, markieren Sie in der Liste den entsprechenden Server.
- Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Shutdown-Modus aktivieren/deaktivieren*).
⇒ Der Status des Servers wechselt von *Active* zu *Shutdown Mode*.
- Um den Shutdown-Modus wieder zu deaktivieren, klicken Sie erneut in der Symbolleiste auf das Symbol .


⇒ Der Status des Servers wechselt von *Shutdown Mode* zu *Active*.



Im Shutdown-Modus erfolgt keine automatische Umschaltung auf die Standby-Komponenten. Es werden nur noch bereits laufende Konversationen aufgezeichnet. Sobald Sie in der Standby-Verwaltung manuelle Konfigurationen vornehmen, müssen Sie dafür sorgen, dass jeweils eine der aufzeichnungsrelevanten Komponenten aktiviert ist. Neue Aufzeichnungen erfolgen erst, wenn ein anderer Server manuell aktiviert wird.

Failover-Komponenten aktivieren

Damit neue Aufzeichnungen von einem anderen Standby-Server übernommen werden können, müssen Sie diesen manuell aktivieren.

1. Um einen Standby-Server zu aktivieren, markieren Sie in der Liste den entsprechenden Server.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Aktivieren*).

⇒ Der Status des Standby-Servers wechselt von *In Standby* zu *Active*.
Erst dann können neue Konversationen von diesem Server aufgezeichnet werden.

7.1.7 Neo-Konfigurationsdateien anpassen

Einige Parameter können nicht über die grafische Benutzeroberfläche konfiguriert werden, sondern müssen in den Konfigurationsdateien angepasst werden.

7.1.7.1 Recording Control anpassen

1. Öffnen Sie den Windows-Explorer.
2. Wechseln Sie in das Installationsverzeichnis der Aufzeichnungssoftware, `\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\data\RecordingControl`.
3. Öffnen Sie die Konfigurationsdatei `ASC.RecordingControl.ini` mit dem Editor.

Mergen konfigurieren

4. Setzen Sie den folgenden Parameter auf 0, damit die Konversationen nicht über die URI oder Rufnummer zusammengeführt werden.

Sektion [SimSettings]

- `simRMergeViaParticipants=0`
5. Speichern Sie die Änderungen in der Konfigurationsdatei ab.
 6. Starten Sie den Dienst *ASC RecordingControl* neu, damit die Änderungen übernommen werden.



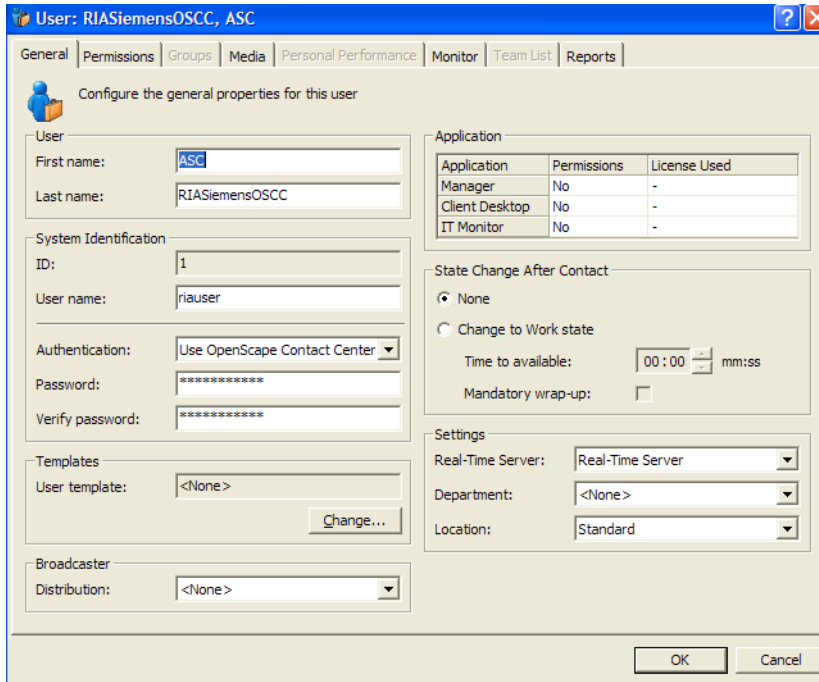
Für weitere Informationen bezüglich der Anpassung der Konfigurationsdateien kontaktieren Sie bitte Ihren ASC-Support vor Ort oder den ASC-Support unter +49 700 27278776.

7.2 CTIconnect-Erweiterungen konfigurieren

7.2.1 OpenScape Contact Center konfigurieren (optional)

7.2.1.1 Benutzer für CTIconnect anlegen

Legen Sie einen Benutzer in der [OSCC](#)-Server-Administration an.



| Application | Permissions | License Used |
|----------------|-------------|--------------|
| Manager | No | - |
| Client Desktop | No | - |
| IT Monitor | No | - |

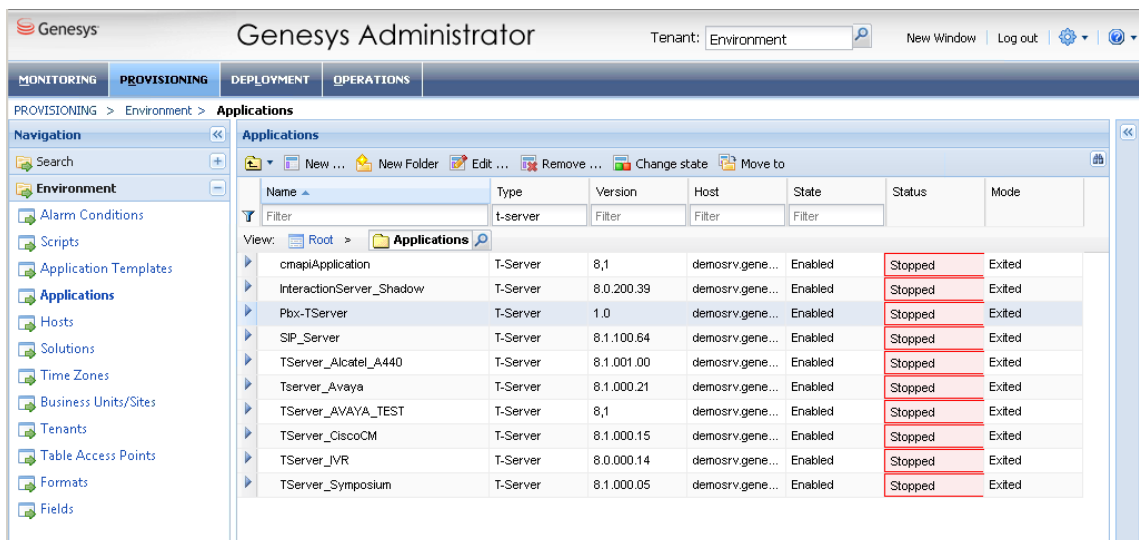
Abb. 441: Benutzer für CTIconnect-Dienst anlegen

Diesem Benutzer müssen keine besonderen Berechtigungen zugewiesen werden. Die übrigen Einstellungen können auf den Standardwerten belassen werden.

7.2.2 Genesys T-Server konfigurieren (optional)

7.2.2.1 IP-Adresse und Port des Genesys T-Servers konfigurieren

1. Melden Sie sich am Genesys Administrator an.
2. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Environment > Applications*.



| Name | Type | Version | Host | State | Status | Mode |
|--------------------------|----------|------------|-----------------|---------|---------|--------|
| cmapiApplication | T-Server | 8,1 | demosrv.gene... | Enabled | Stopped | Exited |
| InteractionServer_Shadow | T-Server | 8.0.200.39 | demosrv.gene... | Enabled | Stopped | Exited |
| Pbx-TServer | T-Server | 1.0 | demosrv.gene... | Enabled | Stopped | Exited |
| SIP_Server | T-Server | 8.1.100.64 | demosrv.gene... | Enabled | Stopped | Exited |
| TServer_Alcatel_A440 | T-Server | 8.1.001.00 | demosrv.gene... | Enabled | Stopped | Exited |
| Tserver_Avaya | T-Server | 8.1.000.21 | demosrv.gene... | Enabled | Stopped | Exited |
| TServer_AVAYA_TEST | T-Server | 8,1 | demosrv.gene... | Enabled | Stopped | Exited |
| TServer_CiscoCM | T-Server | 8.1.000.15 | demosrv.gene... | Enabled | Stopped | Exited |
| TServer_IVR | T-Server | 8.0.000.14 | demosrv.gene... | Enabled | Stopped | Exited |
| TServer_Symposium | T-Server | 8.1.000.05 | demosrv.gene... | Enabled | Stopped | Exited |

Abb. 442: Genesys Administrator - T-Server auswählen

3. Doppelklicken Sie auf den Eintrag T-Server, der mit der zu überwachenden Switch-Instanz verbunden ist.
⇒ Das Fenster *Configuration* erscheint.
4. Erweitern Sie den Bereich *Server Info*.

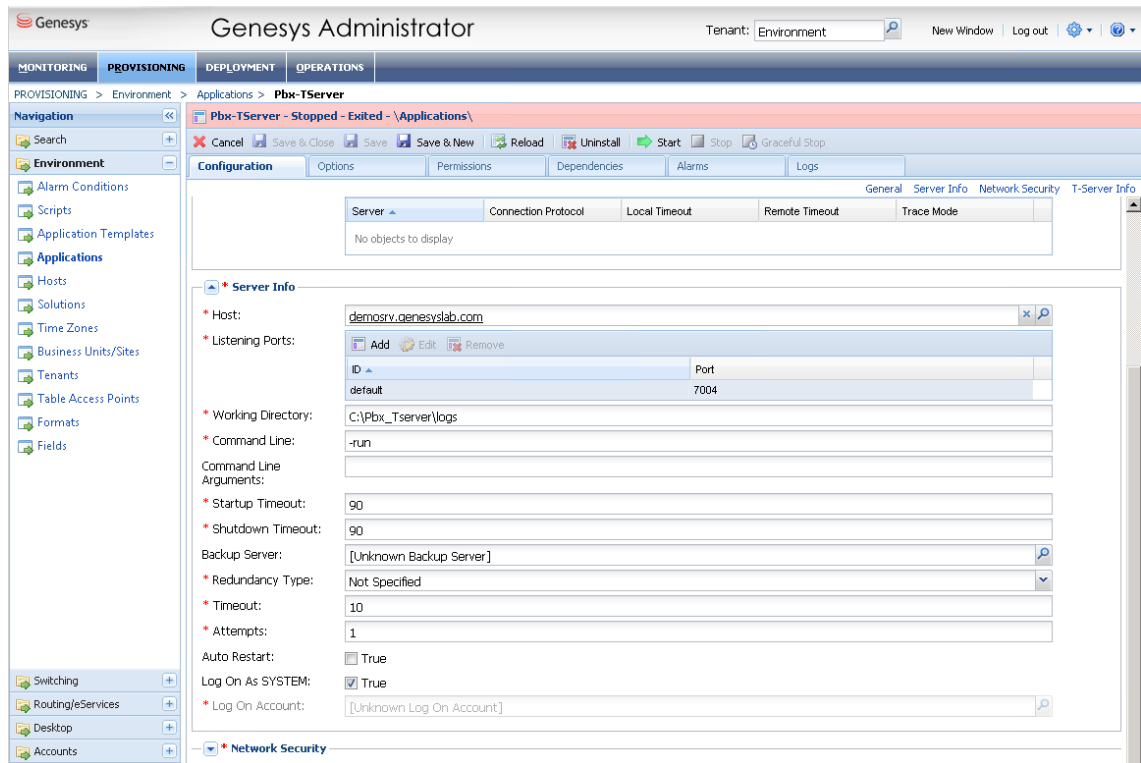


Abb. 443: Genesys Administrator - T-Server konfigurieren

5. Geben Sie im Feld *Host* die IP-Adresse bzw. den Rechnernamen des T-Servers ein, z. B. *demosrv8.genesyslab.com*.
6. Geben Sie im Feld *Listening Port* den Port des T-Servers ein, z. B. 7004.

7.2.2.2

IP-Adresse und Port des Genesys Configuration Servers konfigurieren

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Environment > Applications*.

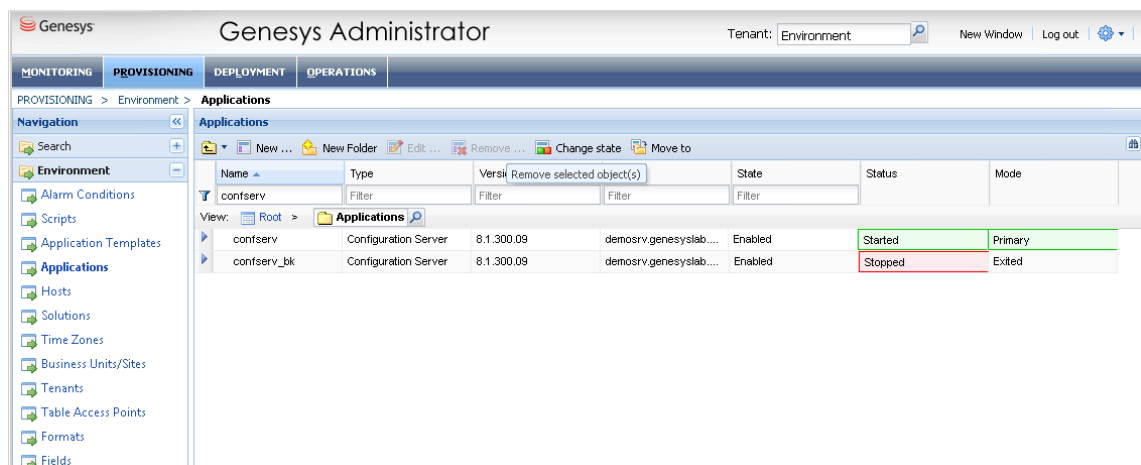


Abb. 444: Genesys Administrator - Configuration Server auswählen

2. Doppelklicken Sie auf den Eintrag Configuration Server, z. B. *confserv*.
⇒ Das Fenster *Configuration* erscheint.
3. Erweitern Sie den Bereich *Server Info*.

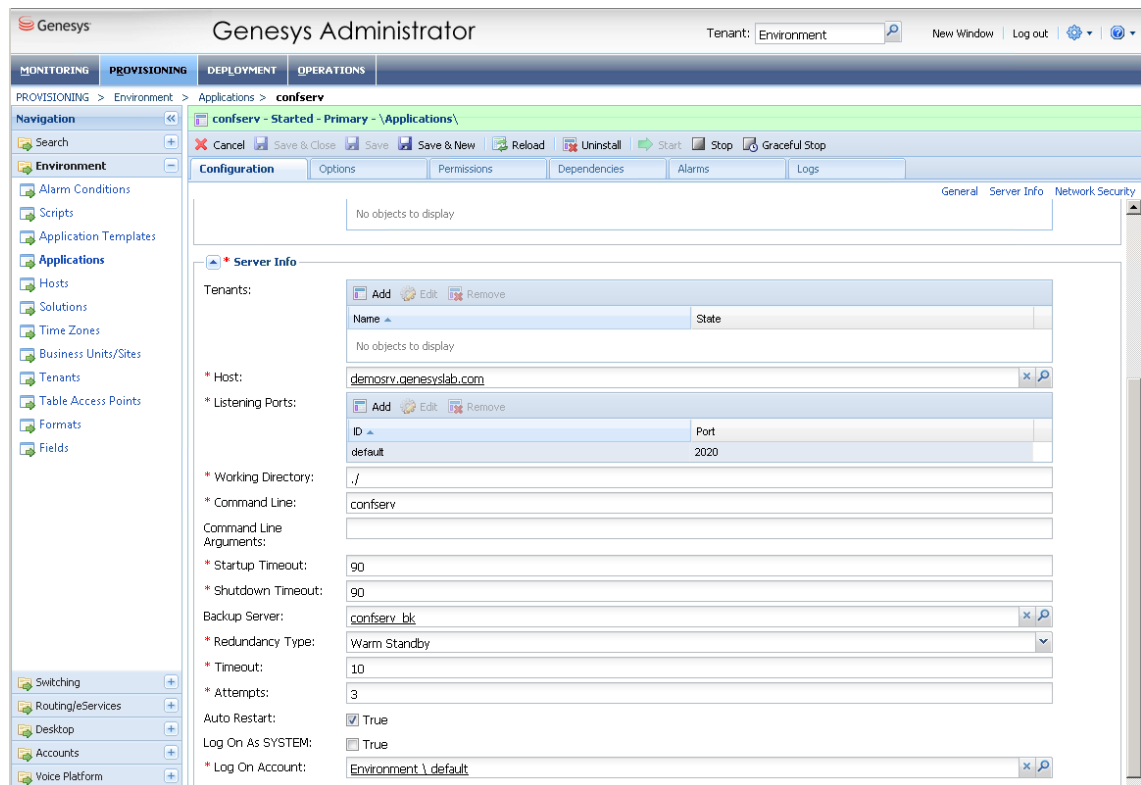


Abb. 445: Genesys Administrator - Configuration Server konfigurieren

4. Geben Sie im Feld *Host* die IP-Adresse bzw. den Rechnernamen des Configuration Servers ein, z. B. *demosrv8.genesyslab.com*.
5. Geben Sie im Feld *Listening Ports* den Port des Configuration Servers ein, z. B. *2020*.

7.2.2.3

Switch-Instanz im Genesys Configuration Server konfigurieren

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Switching* > *Switches*.

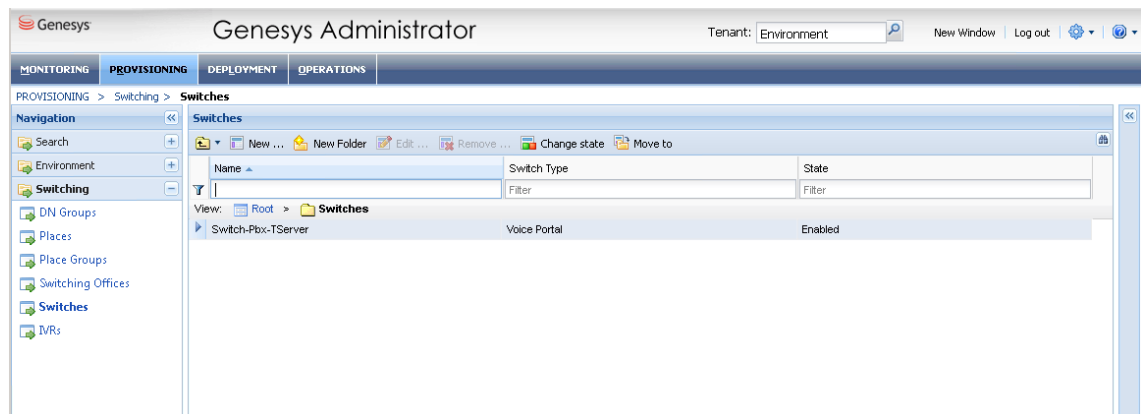
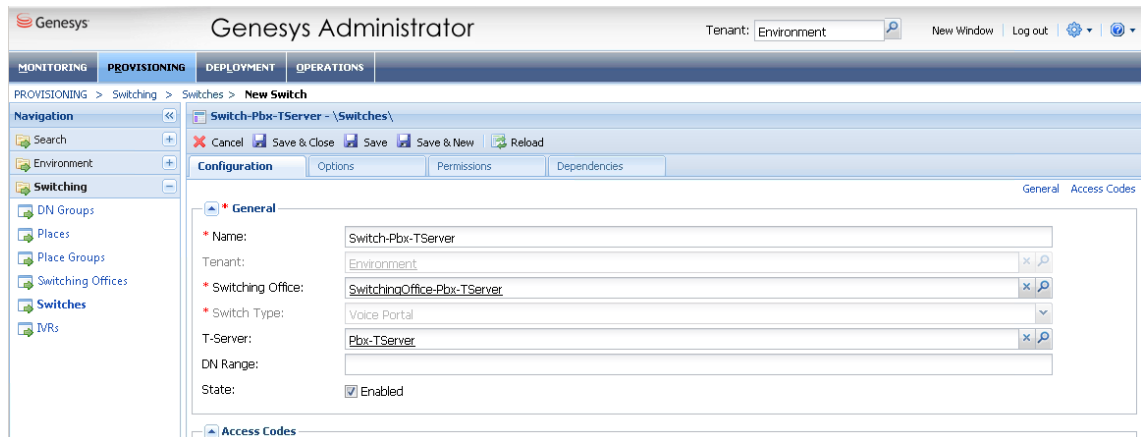


Abb. 446: Genesys Administrator - Switch-Instanzen

2. Doppelklicken Sie auf den Eintrag der Switch-Instanz.
⇒ Das Fenster *Configuration* > *General* erscheint.



The screenshot shows the Genesys Administrator interface. The top navigation bar includes tabs for MONITORING, PROVISIONING, DEPLOYMENT, and OPERATIONS. The left sidebar shows a tree view with categories like Environment, Switching, and IVRs. The main content area is titled 'Switch-Pbx-TServer - \Switches\' and contains a 'Configuration' tab. Under the 'General' sub-tab, the following fields are visible: Name (Switch-Pbx-TServer), Tenant (Environment), Switching Office (SwitchingOffice-Pbx-TServer), Switch Type (Voice Portal), T-Server (Pbx-TServer), DN Range, and State (checked 'Enabled').

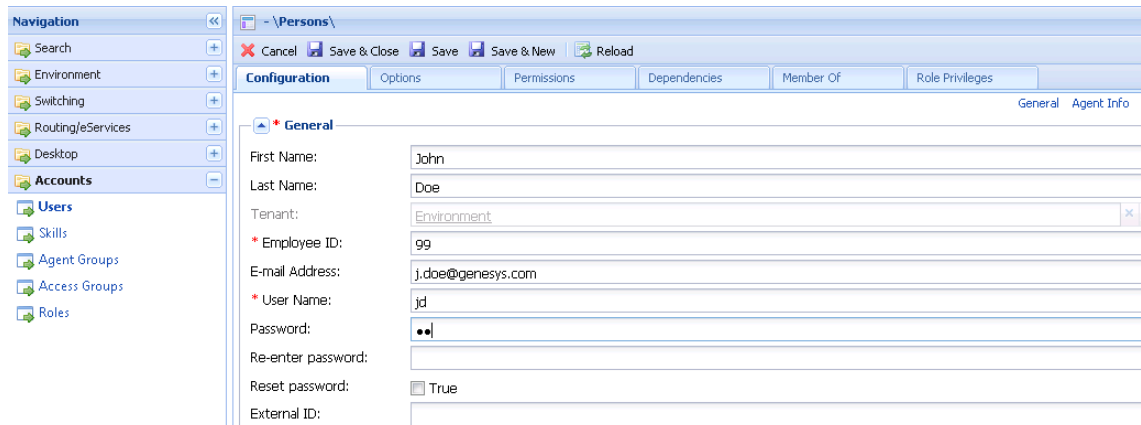
Abb. 447: Genesys Administrator - Switch-Instanz konfigurieren

3. Geben Sie der Konfiguration den gleichen Namen wie im Genesys T-Server.
4. Prüfen Sie, ob der T-Server mit dem T-Server identisch ist, der im Genesys T-Server konfiguriert wurde.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Save**, um die Eingaben zu speichern.

7.2.2.4 Benutzer für den Genesys Configuration Server erstellen

Für den Zugriff auf den Genesys Configuration Server müssen Sie einen Benutzer erstellen.

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Accounts > Users*.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **New**.
⇒ Das Fenster *Configuration > General* erscheint.



The screenshot shows the Genesys Administrator interface with the 'Accounts > Users' menu item selected. The main content area is titled '- \Persons\' and contains a 'Configuration' tab. Under the 'General' sub-tab, the following fields are visible: First Name (John), Last Name (Doe), Tenant (Environment), Employee ID (99), E-mail Address (j.doe@genesys.com), User Name (jd), Password (masked with dots), Re-enter password, Reset password (checkbox), and External ID.

Abb. 448: Genesys Administrator - Benutzer erstellen

3. Füllen Sie die Pflichtfelder *Employee ID*, *User Name* und *Password* aus.
4. Geben Sie dem Benutzer die Rechte auf die erstellte Switch-Instanz.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Save**, um die Eingaben zu speichern.

Abbildungsverzeichnis

| | | |
|---------|---|----|
| Abb. 1 | Überblick über die Aufzeichnungslösung SIPREC mit Session Recording Client... | 6 |
| Abb. 2 | SIP-Trunk-Aufzeichnung über einen SBC | 7 |
| Abb. 3 | Auswahl des Zertifikates | 14 |
| Abb. 4 | Zertifikat importieren | 14 |
| Abb. 5 | Alias bestätigen | 14 |
| Abb. 6 | Meldung - Erfolgreicher Import | 15 |
| Abb. 7 | Auswahl des Zertifikates | 15 |
| Abb. 8 | PBX-Zertifikat vom Aufzeichnungsserver exportieren | 16 |
| Abb. 9 | System Configuration - Web-Oberfläche | 17 |
| Abb. 10 | System Configuration - Hauptansicht | 18 |
| Abb. 11 | Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht | 19 |
| Abb. 12 | Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul | 19 |
| Abb. 13 | Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Basic Recording | 21 |
| Abb. 14 | Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details | 21 |
| Abb. 15 | Integrationstyp auswählen | 22 |
| Abb. 16 | Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung | 23 |
| Abb. 17 | Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen | 23 |
| Abb. 18 | Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren | 24 |
| Abb. 19 | Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren | 24 |
| Abb. 20 | Server - Hauptansicht | 25 |
| Abb. 21 | Symbolleiste Server-Modul | 25 |
| Abb. 22 | Server-Standort hinzufügen | 26 |
| Abb. 23 | Server-Standort löschen | 27 |
| Abb. 24 | Server - Registerkarte Details | 28 |
| Abb. 25 | Server - Registerkarte Verwendung | 28 |
| Abb. 26 | Gruppenfeld API-Server | 29 |
| Abb. 27 | Speichererweiterung auswählen | 31 |
| Abb. 28 | Gruppenfeld Audioanalyse | 31 |
| Abb. 29 | Server für die Emotionserkennung auswählen | 32 |
| Abb. 30 | Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung | 32 |
| Abb. 31 | Gruppenfeld Datenverarbeitung | 33 |
| Abb. 32 | Server auswählen | 35 |
| Abb. 33 | Gruppenfeld Wiedergabe | 36 |
| Abb. 34 | Server auswählen | 37 |
| Abb. 35 | Gruppenfeld Virtualisierung | 38 |
| Abb. 36 | Server-Modul - Registerkarte Media Streamer | 39 |
| Abb. 37 | Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung | 41 |
| Abb. 38 | Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung | 42 |
| Abb. 39 | Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung | 44 |
| Abb. 40 | PBX-Modul - Hauptansicht | 45 |
| Abb. 41 | Symbolleiste PBX-Modul | 45 |

| | | |
|---------|--|----|
| Abb. 42 | Neue PBX anlegen - Registerkarte Details..... | 47 |
| Abb. 43 | Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions | 49 |
| Abb. 44 | Mandanten Extensions zuweisen | 49 |
| Abb. 45 | Extensions entfernen | 51 |
| Abb. 46 | Extensions auswählen | 51 |
| Abb. 47 | Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID | 52 |
| Abb. 48 | Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen | 53 |
| Abb. 49 | PBX-Agenten-IDs auswählen | 54 |
| Abb. 50 | Zusatzdaten-Modul Hauptansicht | 55 |
| Abb. 51 | Zusatzdaten konfigurieren | 55 |
| Abb. 52 | Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren..... | 56 |
| Abb. 53 | Integrationen - Hauptansicht..... | 57 |
| Abb. 54 | Symbolleiste Integrationen-Modul | 57 |
| Abb. 55 | Datei auswählen | 58 |
| Abb. 56 | Grammatik hochladen..... | 58 |
| Abb. 57 | Integrationstyp anlegen | 59 |
| Abb. 58 | PBX auswählen | 59 |
| Abb. 59 | Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Basic | 60 |
| Abb. 60 | Konfigurationsschritte der Integration | 60 |
| Abb. 61 | Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren..... | 61 |
| Abb. 62 | Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - All-in-one Basic Re- cording | 61 |
| Abb. 63 | Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren | 62 |
| Abb. 64 | SIP-Zusatzdaten | 63 |
| Abb. 65 | Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren..... | 64 |
| Abb. 66 | Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP..... | 65 |
| Abb. 67 | Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren..... | 66 |
| Abb. 68 | Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten | 67 |
| Abb. 69 | Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server..... | 68 |
| Abb. 70 | Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren | 69 |
| Abb. 71 | Verbindungsdaten konfigurieren..... | 71 |
| Abb. 72 | Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten | 72 |
| Abb. 73 | Sonstige Einstellungen konfigurieren | 72 |
| Abb. 74 | Integration aktivieren | 73 |
| Abb. 75 | Aktivierte Integration | 73 |
| Abb. 76 | Integration deaktivieren | 74 |
| Abb. 77 | Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht | 75 |
| Abb. 78 | Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul | 75 |
| Abb. 79 | Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Failover | 77 |
| Abb. 80 | Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - All-in-one Failover..... | 77 |
| Abb. 81 | Integrationstyp auswählen | 78 |
| Abb. 82 | Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung | 79 |
| Abb. 83 | Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel..... | 79 |

| | | |
|----------|--|-----|
| Abb. 84 | Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren | 80 |
| Abb. 85 | Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren | 80 |
| Abb. 86 | Server - Hauptansicht | 81 |
| Abb. 87 | Symbolleiste Server-Modul | 82 |
| Abb. 88 | Server-Standort hinzufügen | 83 |
| Abb. 89 | Server-Standort löschen | 84 |
| Abb. 90 | Server - Registerkarte Details | 84 |
| Abb. 91 | Server - Registerkarte Verwendung | 85 |
| Abb. 92 | Gruppenfeld API-Server | 85 |
| Abb. 93 | Speichererweiterung auswählen | 87 |
| Abb. 94 | Gruppenfeld Audioanalyse | 87 |
| Abb. 95 | Server für die Emotionserkennung auswählen | 88 |
| Abb. 96 | Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung | 88 |
| Abb. 97 | Gruppenfeld Datenverarbeitung | 89 |
| Abb. 98 | Server auswählen | 91 |
| Abb. 99 | Gruppenfeld Wiedergabe | 92 |
| Abb. 100 | Server auswählen | 93 |
| Abb. 101 | Gruppenfeld Virtualisierung | 94 |
| Abb. 102 | Server-Modul - Registerkarte Media Streamer | 95 |
| Abb. 103 | Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung | 97 |
| Abb. 104 | Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung | 98 |
| Abb. 105 | Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung | 100 |
| Abb. 106 | PBX-Modul - Hauptansicht | 101 |
| Abb. 107 | Symbolleiste PBX-Modul | 101 |
| Abb. 108 | Neue PBX anlegen - Registerkarte Details | 103 |
| Abb. 109 | Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions | 105 |
| Abb. 110 | Mandanten Extensions zuweisen | 105 |
| Abb. 111 | Extensions entfernen | 107 |
| Abb. 112 | Extensions auswählen | 107 |
| Abb. 113 | Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID | 108 |
| Abb. 114 | Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen | 109 |
| Abb. 115 | PBX-Agenten-IDs auswählen | 110 |
| Abb. 116 | Zusatzdaten-Modul Hauptansicht | 111 |
| Abb. 117 | Zusatzdaten konfigurieren | 111 |
| Abb. 118 | Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren | 112 |
| Abb. 119 | Integrationen - Hauptansicht | 113 |
| Abb. 120 | Symbolleiste Integrationen-Modul | 113 |
| Abb. 121 | Datei auswählen | 114 |
| Abb. 122 | Grammatik hochladen | 114 |
| Abb. 123 | Integrationstyp anlegen | 115 |
| Abb. 124 | PBX auswählen | 115 |
| Abb. 125 | Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Failover | 116 |

| | |
|---|-----|
| Abb. 126 Konfigurationsschritte der Integration | 116 |
| Abb. 127 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren | 117 |
| Abb. 128 Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - All-in-one Basic Re- cording | 117 |
| Abb. 129 Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren | 118 |
| Abb. 130 SIP-Zusatzdaten | 119 |
| Abb. 131 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren | 120 |
| Abb. 132 Registerkarte Extensions | 121 |
| Abb. 133 Extensions hinzufügen | 121 |
| Abb. 134 Hinzugefügte Extensions | 122 |
| Abb. 135 Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP | 123 |
| Abb. 136 Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren | 124 |
| Abb. 137 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten | 125 |
| Abb. 138 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server | 126 |
| Abb. 139 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren | 127 |
| Abb. 140 Verbindungsdaten konfigurieren | 129 |
| Abb. 141 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten | 130 |
| Abb. 142 Sonstige Einstellungen konfigurieren | 130 |
| Abb. 143 Integration aktivieren | 131 |
| Abb. 144 Aktivierte Integration | 131 |
| Abb. 145 Integration deaktivieren | 132 |
| Abb. 146 Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht | 133 |
| Abb. 147 Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul | 133 |
| Abb. 148 Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Parallel Recording | 135 |
| Abb. 149 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - All-in-one Parallel Recording ... | 135 |
| Abb. 150 Integrationstyp auswählen | 136 |
| Abb. 151 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung | 137 |
| Abb. 152 Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel | 137 |
| Abb. 153 Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren | 138 |
| Abb. 154 Aufzeichnungsarchitektur aktivieren | 138 |
| Abb. 155 Server - Hauptansicht | 139 |
| Abb. 156 Symbolleiste Server-Modul | 139 |
| Abb. 157 Server-Standort hinzufügen | 141 |
| Abb. 158 Server-Standort löschen | 142 |
| Abb. 159 Server - Registerkarte Details | 142 |
| Abb. 160 Server - Registerkarte Verwendung | 143 |
| Abb. 161 Gruppenfeld API-Server | 143 |
| Abb. 162 Speichererweiterung auswählen | 145 |
| Abb. 163 Gruppenfeld Audioanalyse | 145 |
| Abb. 164 Server für die Emotionserkennung auswählen | 146 |
| Abb. 165 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung | 146 |
| Abb. 166 Gruppenfeld Datenverarbeitung | 147 |
| Abb. 167 Server auswählen | 149 |

| | |
|--|-----|
| Abb. 168 Gruppenfeld Wiedergabe..... | 150 |
| Abb. 169 Server auswählen | 151 |
| Abb. 170 Gruppenfeld Virtualisierung | 152 |
| Abb. 171 Server-Modul - Registerkarte Media Streamer | 153 |
| Abb. 172 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung | 155 |
| Abb. 173 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung..... | 156 |
| Abb. 174 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung | 158 |
| Abb. 175 PBX-Modul - Hauptansicht | 159 |
| Abb. 176 Symbolleiste PBX-Modul | 159 |
| Abb. 177 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details..... | 161 |
| Abb. 178 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions | 163 |
| Abb. 179 Mandanten Extensions zuweisen | 163 |
| Abb. 180 Extensions entfernen | 165 |
| Abb. 181 Extensions auswählen | 165 |
| Abb. 182 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID | 166 |
| Abb. 183 Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen | 167 |
| Abb. 184 PBX-Agenten-IDs auswählen | 168 |
| Abb. 185 Zusatzdaten-Modul Hauptansicht | 169 |
| Abb. 186 Zusatzdaten konfigurieren | 169 |
| Abb. 187 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren..... | 170 |
| Abb. 188 Integrationen - Hauptansicht..... | 171 |
| Abb. 189 Symbolleiste Integrationen-Modul | 171 |
| Abb. 190 Datei auswählen | 172 |
| Abb. 191 Grammatik hochladen..... | 172 |
| Abb. 192 Integrationstyp anlegen | 173 |
| Abb. 193 PBX auswählen | 173 |
| Abb. 194 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Parallel | 174 |
| Abb. 195 Konfigurationsschritte der Integration | 174 |
| Abb. 196 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren | 175 |
| Abb. 197 Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - All-in-one Parallel Recording | 175 |
| Abb. 198 Verbund 1 konfigurieren | 176 |
| Abb. 199 Verbund 2 konfigurieren | 177 |
| Abb. 200 Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren | 178 |
| Abb. 201 SIP-Zusatzdaten | 178 |
| Abb. 202 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren | 179 |
| Abb. 203 Registerkarte Extensions..... | 180 |
| Abb. 204 Extensions hinzufügen..... | 181 |
| Abb. 205 Hinzugefügte Extensions | 181 |
| Abb. 206 Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP..... | 183 |
| Abb. 207 Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren..... | 184 |
| Abb. 208 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten | 185 |
| Abb. 209 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server..... | 186 |

| | |
|--|-----|
| Abb. 210 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren | 187 |
| Abb. 211 Verbindungsdaten konfigurieren | 189 |
| Abb. 212 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten | 190 |
| Abb. 213 Sonstige Einstellungen konfigurieren | 190 |
| Abb. 214 Integration aktivieren | 191 |
| Abb. 215 Aktivierte Integration | 191 |
| Abb. 216 Integration deaktivieren | 192 |
| Abb. 217 Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht | 193 |
| Abb. 218 Integrationstyp auswählen | 194 |
| Abb. 219 Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Recording | 194 |
| Abb. 220 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Recording | 195 |
| Abb. 221 Integrationstyp auswählen | 196 |
| Abb. 222 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung | 197 |
| Abb. 223 Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel | 197 |
| Abb. 224 Aufzeichnungsserver hinzufügen | 198 |
| Abb. 225 Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren | 199 |
| Abb. 226 Server - Hauptansicht | 199 |
| Abb. 227 Symbolleiste Server-Modul | 200 |
| Abb. 228 Server-Standort hinzufügen | 201 |
| Abb. 229 Server-Standort löschen | 202 |
| Abb. 230 Server - Registerkarte Details | 202 |
| Abb. 231 Server - Registerkarte Verwendung | 203 |
| Abb. 232 Gruppenfeld API-Server | 203 |
| Abb. 233 Speichererweiterung auswählen | 205 |
| Abb. 234 Gruppenfeld Audioanalyse | 205 |
| Abb. 235 Server für die Emotionserkennung auswählen | 206 |
| Abb. 236 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung | 206 |
| Abb. 237 Gruppenfeld Datenverarbeitung | 207 |
| Abb. 238 Server auswählen | 209 |
| Abb. 239 Gruppenfeld Wiedergabe | 210 |
| Abb. 240 Server auswählen | 211 |
| Abb. 241 Gruppenfeld Virtualisierung | 212 |
| Abb. 242 Server-Modul - Registerkarte Media Streamer | 213 |
| Abb. 243 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung | 215 |
| Abb. 244 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung | 216 |
| Abb. 245 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung | 218 |
| Abb. 246 PBX-Modul - Hauptansicht | 219 |
| Abb. 247 Symbolleiste PBX-Modul | 219 |
| Abb. 248 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details | 221 |
| Abb. 249 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions | 223 |
| Abb. 250 Mandanten Extensions zuweisen | 223 |
| Abb. 251 Extensions entfernen | 225 |

| | |
|---|-----|
| Abb. 252 Extensions auswählen | 225 |
| Abb. 253 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID | 226 |
| Abb. 254 Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen | 227 |
| Abb. 255 PBX-Agenten-IDs auswählen | 228 |
| Abb. 256 Zusatzdaten-Modul Hauptansicht | 229 |
| Abb. 257 Zusatzdaten konfigurieren | 229 |
| Abb. 258 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren..... | 230 |
| Abb. 259 Integrationen - Hauptansicht..... | 231 |
| Abb. 260 Symbolleiste Integrationen-Modul | 231 |
| Abb. 261 Datei auswählen | 232 |
| Abb. 262 Grammatik hochladen..... | 232 |
| Abb. 263 Integrationstyp anlegen | 233 |
| Abb. 264 PBX auswählen | 233 |
| Abb. 265 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Recording | 234 |
| Abb. 266 Konfigurationsschritte der Integration | 234 |
| Abb. 267 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren | 235 |
| Abb. 268 Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - All-in-one Basic Re- cording | 235 |
| Abb. 269 Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren | 236 |
| Abb. 270 SIP-Zusatzdaten | 237 |
| Abb. 271 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren | 238 |
| Abb. 272 Registerkarte Extensions | 239 |
| Abb. 273 Extensions hinzufügen..... | 239 |
| Abb. 274 Hinzugefügte Extensions | 240 |
| Abb. 275 Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP..... | 241 |
| Abb. 276 Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren..... | 242 |
| Abb. 277 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten | 243 |
| Abb. 278 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server..... | 244 |
| Abb. 279 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren | 245 |
| Abb. 280 Verbindungsdaten konfigurieren..... | 247 |
| Abb. 281 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten | 248 |
| Abb. 282 Sonstige Einstellungen konfigurieren | 248 |
| Abb. 283 Integration aktivieren | 249 |
| Abb. 284 Aktivierte Integration | 249 |
| Abb. 285 Integration deaktivieren | 250 |
| Abb. 286 Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht | 251 |
| Abb. 287 Integrationstyp auswählen | 252 |
| Abb. 288 Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Failover | 252 |
| Abb. 289 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Failover | 253 |
| Abb. 290 Integrationstyp auswählen | 254 |
| Abb. 291 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung | 255 |
| Abb. 292 Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel..... | 256 |
| Abb. 293 Aufzeichnungsserver hinzufügen..... | 257 |

| | |
|---|-----|
| Abb. 294 Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren | 257 |
| Abb. 295 Server - Hauptansicht | 258 |
| Abb. 296 Symbolleiste Server-Modul | 259 |
| Abb. 297 Server-Standort hinzufügen | 260 |
| Abb. 298 Server-Standort löschen | 261 |
| Abb. 299 Server - Registerkarte Details | 261 |
| Abb. 300 Server - Registerkarte Verwendung | 262 |
| Abb. 301 Gruppenfeld API-Server | 262 |
| Abb. 302 Speichererweiterung auswählen | 264 |
| Abb. 303 Gruppenfeld Audioanalyse | 264 |
| Abb. 304 Server für die Emotionserkennung auswählen | 265 |
| Abb. 305 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung | 265 |
| Abb. 306 Gruppenfeld Datenverarbeitung | 266 |
| Abb. 307 Server auswählen | 268 |
| Abb. 308 Gruppenfeld Wiedergabe | 269 |
| Abb. 309 Server auswählen | 270 |
| Abb. 310 Gruppenfeld Virtualisierung | 271 |
| Abb. 311 Server-Modul - Registerkarte Media Streamer | 272 |
| Abb. 312 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung | 274 |
| Abb. 313 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung | 275 |
| Abb. 314 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung | 277 |
| Abb. 315 PBX-Modul - Hauptansicht | 278 |
| Abb. 316 Symbolleiste PBX-Modul | 278 |
| Abb. 317 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details | 280 |
| Abb. 318 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions | 282 |
| Abb. 319 Mandanten Extensions zuweisen | 282 |
| Abb. 320 Extensions entfernen | 284 |
| Abb. 321 Extensions auswählen | 284 |
| Abb. 322 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID | 285 |
| Abb. 323 Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen | 286 |
| Abb. 324 PBX-Agenten-IDs auswählen | 287 |
| Abb. 325 Zusatzdaten-Modul Hauptansicht | 288 |
| Abb. 326 Zusatzdaten konfigurieren | 288 |
| Abb. 327 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren | 289 |
| Abb. 328 Integrationen - Hauptansicht | 290 |
| Abb. 329 Symbolleiste Integrationen-Modul | 290 |
| Abb. 330 Datei auswählen | 291 |
| Abb. 331 Grammatik hochladen | 291 |
| Abb. 332 Integrationstyp anlegen | 292 |
| Abb. 333 PBX auswählen | 292 |
| Abb. 334 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Failover | 293 |
| Abb. 335 Konfigurationsschritte der Integration | 293 |

| | |
|--|-----|
| Abb. 336 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren | 294 |
| Abb. 337 Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - All-in-one Basic Recording | 294 |
| Abb. 338 Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren | 295 |
| Abb. 339 SIP-Zusatzdaten | 296 |
| Abb. 340 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren | 297 |
| Abb. 341 Registerkarte Extensions | 298 |
| Abb. 342 Extensions hinzufügen | 298 |
| Abb. 343 Hinzugefügte Extensions | 299 |
| Abb. 344 Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP | 300 |
| Abb. 345 Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren | 301 |
| Abb. 346 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten | 302 |
| Abb. 347 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server | 303 |
| Abb. 348 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren | 304 |
| Abb. 349 Verbindungsdaten konfigurieren | 306 |
| Abb. 350 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten | 307 |
| Abb. 351 Sonstige Einstellungen konfigurieren | 307 |
| Abb. 352 Integration aktivieren | 308 |
| Abb. 353 Aktivierte Integration | 308 |
| Abb. 354 Integration deaktivieren | 309 |
| Abb. 355 Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht | 310 |
| Abb. 356 Integrationstyp auswählen | 311 |
| Abb. 357 Aufzeichnungsarchitektur anlegen - Multi-Server Parallel Recording | 311 |
| Abb. 358 Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details - Multi-Server Parallel Recording | 312 |
| Abb. 359 Integrationstyp auswählen | 313 |
| Abb. 360 Aufzeichnungsarchitektur - Serverzuordnung Verbund 1 | 314 |
| Abb. 361 Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen - Beispiel | 315 |
| Abb. 362 Aufzeichnungsserver hinzufügen | 316 |
| Abb. 363 Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren - Beispiel | 317 |
| Abb. 364 Server - Hauptansicht | 317 |
| Abb. 365 Symbolleiste Server-Modul | 318 |
| Abb. 366 Server-Standort hinzufügen | 319 |
| Abb. 367 Server-Standort löschen | 320 |
| Abb. 368 Server - Registerkarte Details | 320 |
| Abb. 369 Server - Registerkarte Verwendung | 321 |
| Abb. 370 Gruppenfeld API-Server | 321 |
| Abb. 371 Speichererweiterung auswählen | 323 |
| Abb. 372 Gruppenfeld Audioanalyse | 323 |
| Abb. 373 Server für die Emotionserkennung auswählen | 324 |
| Abb. 374 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung | 324 |
| Abb. 375 Gruppenfeld Datenverarbeitung | 325 |
| Abb. 376 Server auswählen | 327 |

| | |
|---|-----|
| Abb. 377 Gruppenfeld Wiedergabe..... | 328 |
| Abb. 378 Server auswählen | 329 |
| Abb. 379 Gruppenfeld Virtualisierung | 330 |
| Abb. 380 Server-Modul - Registerkarte Media Streamer | 331 |
| Abb. 381 Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung | 333 |
| Abb. 382 Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung..... | 334 |
| Abb. 383 Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung | 336 |
| Abb. 384 PBX-Modul - Hauptansicht | 337 |
| Abb. 385 Symbolleiste PBX-Modul | 337 |
| Abb. 386 Neue PBX anlegen - Registerkarte Details..... | 339 |
| Abb. 387 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions | 341 |
| Abb. 388 Mandanten Extensions zuweisen | 341 |
| Abb. 389 Extensions entfernen | 343 |
| Abb. 390 Extensions auswählen | 343 |
| Abb. 391 Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID | 344 |
| Abb. 392 Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen | 345 |
| Abb. 393 PBX-Agenten-IDs auswählen | 346 |
| Abb. 394 Zusatzdaten-Modul Hauptansicht | 347 |
| Abb. 395 Zusatzdaten konfigurieren | 347 |
| Abb. 396 Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren..... | 348 |
| Abb. 397 Integrationen - Hauptansicht..... | 349 |
| Abb. 398 Symbolleiste Integrationen-Modul | 349 |
| Abb. 399 Datei auswählen | 350 |
| Abb. 400 Grammatik hochladen..... | 350 |
| Abb. 401 Integrationstyp anlegen | 351 |
| Abb. 402 PBX auswählen | 351 |
| Abb. 403 Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - Multi-Server Parallel..... | 352 |
| Abb. 404 Konfigurationsschritte der Integration | 352 |
| Abb. 405 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren..... | 353 |
| Abb. 406 Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen - Multi-Server Parallel Recording | 353 |
| Abb. 407 Verbund 1 konfigurieren | 354 |
| Abb. 408 Verbund 2 konfigurieren | 355 |
| Abb. 409 Registerkarte SIP-Header Tagging Quellen konfigurieren | 356 |
| Abb. 410 SIP-Zusatzdaten | 356 |
| Abb. 411 Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren | 357 |
| Abb. 412 Registerkarte Extensions..... | 358 |
| Abb. 413 Extensions hinzufügen..... | 359 |
| Abb. 414 Hinzugefügte Extensions | 359 |
| Abb. 415 Übersichtsskizze für Sparkassen FI ISP..... | 361 |
| Abb. 416 Erweiterung für Sparkassen FI ISP konfigurieren..... | 362 |
| Abb. 417 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten | 363 |
| Abb. 418 Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server..... | 364 |

| | |
|--|-----|
| Abb. 419 Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren | 365 |
| Abb. 420 Verbindungsdaten konfigurieren..... | 367 |
| Abb. 421 Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten | 368 |
| Abb. 422 Sonstige Einstellungen konfigurieren | 368 |
| Abb. 423 Integration aktivieren | 369 |
| Abb. 424 Aktivierte Integration..... | 369 |
| Abb. 425 Integration deaktivieren | 370 |
| Abb. 426 Server-Modul - Emotionserkennung aktivieren..... | 370 |
| Abb. 427 Integration anlegen - Registerkarte Recording Content Validation..... | 371 |
| Abb. 428 Server für die Emotionserkennung auswählen | 372 |
| Abb. 429 Aufzeichnungssteuerung synchronisieren | 374 |
| Abb. 430 Menüpunkt Synchronisationskonfiguration verwalten..... | 375 |
| Abb. 431 Synchronisationskonfigurationen konfigurieren | 375 |
| Abb. 432 Synchronisationskonfiguration erstellen | 376 |
| Abb. 433 Registerkarte Duplikate erkennen (Integration)..... | 378 |
| Abb. 434 Zusatzdaten zuordnen | 379 |
| Abb. 435 Zusatzdaten auswählen..... | 380 |
| Abb. 436 Zusatzdatenzuordnung löschen..... | 380 |
| Abb. 437 Standby-Verwaltung konfigurieren..... | 381 |
| Abb. 438 Server umschalten | 382 |
| Abb. 439 Auswahlmenü der Standby-Verwaltung..... | 383 |
| Abb. 440 Server umschalten | 384 |
| Abb. 441 Benutzer für CTIconnect-Dienst anlegen..... | 386 |
| Abb. 442 Genesys Administrator - T-Server auswählen | 386 |
| Abb. 443 Genesys Administrator - T-Server konfigurieren | 387 |
| Abb. 444 Genesys Administrator - Configuration Server auswählen | 387 |
| Abb. 445 Genesys Administrator - Configuration Server konfigurieren | 388 |
| Abb. 446 Genesys Administrator - Switch-Instanzen..... | 388 |
| Abb. 447 Genesys Administrator - Switch-Instanz konfigurieren | 389 |
| Abb. 448 Genesys Administrator - Benutzer erstellen | 389 |

Tabellenverzeichnis

| | | |
|---------|---|-----|
| Tab. 1 | Lizenzen von ASC | 10 |
| Tab. 2 | Lizenzen für Sparkassen FI ISP optional..... | 10 |
| Tab. 3 | Lizenzen für OpenScape Contact Center optional | 10 |
| Tab. 4 | Lizenzen für Genesys | 10 |
| Tab. 5 | Login-Daten - Systembetreiber..... | 17 |
| Tab. 6 | Audioanalyse konfigurieren | 31 |
| Tab. 7 | Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren..... | 32 |
| Tab. 8 | Datenablage konfigurieren..... | 33 |
| Tab. 9 | Wiedergabe konfigurieren..... | 36 |
| Tab. 10 | Virtualisierung konfigurieren | 38 |
| Tab. 11 | PBX anlegen..... | 47 |
| Tab. 12 | PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer | 48 |
| Tab. 13 | Integrationstyp anlegen | 59 |
| Tab. 14 | Globale Aufzeichnungseinstellungen..... | 62 |
| Tab. 15 | SIP-Konversationsparameter konfigurieren..... | 63 |
| Tab. 16 | Aufzeichnungsserver konfigurieren | 64 |
| Tab. 17 | CTIconnect-Modul konfigurieren..... | 66 |
| Tab. 18 | Verbindungsdaten konfigurieren..... | 67 |
| Tab. 19 | Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren | 70 |
| Tab. 20 | Verbindungsdaten konfigurieren | 71 |
| Tab. 21 | Audioanalyse konfigurieren | 87 |
| Tab. 22 | Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren..... | 88 |
| Tab. 23 | Datenablage konfigurieren..... | 89 |
| Tab. 24 | Wiedergabe konfigurieren..... | 92 |
| Tab. 25 | Virtualisierung konfigurieren | 94 |
| Tab. 26 | PBX anlegen..... | 103 |
| Tab. 27 | PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer | 104 |
| Tab. 28 | Integrationstyp anlegen | 115 |
| Tab. 29 | Globale Aufzeichnungseinstellungen..... | 118 |
| Tab. 30 | SIP-Konversationsparameter konfigurieren..... | 119 |
| Tab. 31 | Aufzeichnungsserver konfigurieren | 120 |
| Tab. 32 | CTIconnect-Modul konfigurieren..... | 124 |
| Tab. 33 | Verbindungsdaten konfigurieren..... | 125 |
| Tab. 34 | Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren | 128 |
| Tab. 35 | Verbindungsdaten konfigurieren..... | 129 |
| Tab. 36 | Audioanalyse konfigurieren | 145 |
| Tab. 37 | Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren..... | 146 |
| Tab. 38 | Datenablage konfigurieren..... | 147 |
| Tab. 39 | Wiedergabe konfigurieren..... | 150 |
| Tab. 40 | Virtualisierung konfigurieren | 152 |
| Tab. 41 | PBX anlegen..... | 161 |

| | | |
|---------|---|-----|
| Tab. 42 | PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer | 162 |
| Tab. 43 | Integrationstyp anlegen | 173 |
| Tab. 44 | Globale Aufzeichnungseinstellungen..... | 175 |
| Tab. 45 | SIP-Konversationsparameter konfigurieren..... | 178 |
| Tab. 46 | Aufzeichnungsserver konfigurieren | 179 |
| Tab. 47 | CTIconnect-Modul konfigurieren..... | 184 |
| Tab. 48 | Verbindungsdaten konfigurieren..... | 185 |
| Tab. 49 | Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren | 188 |
| Tab. 50 | Verbindungsdaten konfigurieren..... | 189 |
| Tab. 51 | Audioanalyse konfigurieren | 205 |
| Tab. 52 | Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren..... | 206 |
| Tab. 53 | Datenablage konfigurieren..... | 207 |
| Tab. 54 | Wiedergabe konfigurieren..... | 210 |
| Tab. 55 | Virtualisierung konfigurieren | 212 |
| Tab. 56 | PBX anlegen..... | 221 |
| Tab. 57 | PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer | 222 |
| Tab. 58 | Integrationstyp anlegen | 233 |
| Tab. 59 | Globale Aufzeichnungseinstellungen..... | 235 |
| Tab. 60 | SIP-Konversationsparameter konfigurieren..... | 237 |
| Tab. 61 | Aufzeichnungsserver konfigurieren | 238 |
| Tab. 62 | CTIconnect-Modul konfigurieren..... | 242 |
| Tab. 63 | Verbindungsdaten konfigurieren..... | 243 |
| Tab. 64 | Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren | 246 |
| Tab. 65 | Verbindungsdaten konfigurieren..... | 247 |
| Tab. 66 | Audioanalyse konfigurieren | 264 |
| Tab. 67 | Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren..... | 265 |
| Tab. 68 | Datenablage konfigurieren..... | 266 |
| Tab. 69 | Wiedergabe konfigurieren..... | 269 |
| Tab. 70 | Virtualisierung konfigurieren | 271 |
| Tab. 71 | PBX anlegen..... | 280 |
| Tab. 72 | PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer | 281 |
| Tab. 73 | Integrationstyp anlegen | 292 |
| Tab. 74 | Globale Aufzeichnungseinstellungen..... | 294 |
| Tab. 75 | SIP-Konversationsparameter konfigurieren..... | 296 |
| Tab. 76 | Aufzeichnungsserver konfigurieren | 297 |
| Tab. 77 | CTIconnect-Modul konfigurieren..... | 301 |
| Tab. 78 | Verbindungsdaten konfigurieren..... | 302 |
| Tab. 79 | Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren | 305 |
| Tab. 80 | Verbindungsdaten konfigurieren..... | 306 |
| Tab. 81 | Audioanalyse konfigurieren | 323 |
| Tab. 82 | Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren..... | 324 |
| Tab. 83 | Datenablage konfigurieren..... | 325 |

| | | |
|---------|--|-----|
| Tab. 84 | Wiedergabe konfigurieren..... | 328 |
| Tab. 85 | Virtualisierung konfigurieren | 330 |
| Tab. 86 | PBX anlegen..... | 339 |
| Tab. 87 | PBX-Parameter mit kompletter Telefonnummer | 340 |
| Tab. 88 | Integrationstyp anlegen | 351 |
| Tab. 89 | Globale Aufzeichnungseinstellungen..... | 353 |
| Tab. 90 | SIP-Konversationsparameter konfigurieren..... | 356 |
| Tab. 91 | Aufzeichnungsserver konfigurieren | 357 |
| Tab. 92 | CTIconnect-Modul konfigurieren..... | 362 |
| Tab. 93 | Verbindungsdaten konfigurieren..... | 363 |
| Tab. 94 | Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren | 366 |
| Tab. 95 | Verbindungsdaten konfigurieren..... | 367 |
| Tab. 96 | Löschkriterien für Duplikate | 378 |

Glossar

API

Application Programming Interface

API-Server

Server, auf dem der API-Dienst läuft. (API=Application Programming Interface)

CSV

Comma-separated values ist ein Dateiformat, das den Aufbau einer Textdatei zur Speicherung oder zum Datenaustausch beschreibt.

DNS

Domain Name System ist ein weltweiter Verzeichnisdienst, der den Namensraum des Internets verwaltet. Seine Hauptaufgabe ist die Beantwortung von Anfragen zur Namensauflösung. (Quelle: Wikipedia 05.04.2017)

DTMF

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

IP

Internet Protocol, Basisprotokoll für die Internetkommunikation

LCR

Last Conversation Repeat

OSCC

OpenScape Contact Center

PBX

Private Branch Exchange, Telefonanlage

RTP

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

SBC

Session Border Controller

SDK

Software Development Kit

SIP

Session Initiation Protocol

SIPREC

Session Initiation Protocol Recording

SRTP

Secure Real-time Protocol

SSL

Secure Socket Layer

TCP

Transmission Control Protocol, kontrollierter Verbindungsaufbau, gesicherte Datenübertragung

TDM

Time Division Multiplexing ist ein Überbegriff für time-slot-orientierte Schnittstellen, ITU G.703 definiert. Der Begriff wird bei ASC stellvertretend für die konventionelle Telefonie verwendet.

TLS

Transport Layer Security; Vorgängerbezeichnung Secure Socket Layer (SSL), ist ein hybrides Verschlüsselungsprotokoll zur sicheren Datenübertragung im Internet.

UDP

User Datagram Protocol UDP ist ein minimales, verbindungsloses Netzwerkprotokoll, das zur Transportschicht der Internetprotokollfamilie gehört. Aufgabe von UDP ist es, Daten, die über das Internet übertragen werden, der richtigen Anwendung zukommen zu lassen. Es erfolgt keine Zielprüfung.

URL

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

VM

Virtuelle Maschine

VoIP

Voice over IP

XML

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