

Konfiguration SCREENrec



Administrationsanleitung für Mandanten

11.08.2022

Originalanleitung

Produktlinie Neo, Version 7.x

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

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

INSPIRATIONneo

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

Copyright © 2022 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

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

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Hinweise	4
2	Einleitung	5
3	Konfiguration	7
3.1	Remote Desktop konfigurieren	7
3.2	Aufzeichnung von bestimmten Monitoren in einer Multi-Monitor-Umgebung	8
3.3	SCREENrec audio konfigurieren	8
	Abbildungsverzeichnis	17
	Tabellenverzeichnis.....	18
	Glossar	19

Allgemeine Hinweise

ASC steht im Kontext dieses Dokuments für die ASC Technologies AG, deren Tochtergesellschaften, Niederlassungen und Vertriebsbüros. Deren aktuelle Übersicht kann auf der Webseite unter <https://www.asctechnologies.com> eingesehen werden.

ASC übernimmt keinerlei Gewähr für die Aktualität, Korrektheit, Vollständigkeit oder Qualität der in den Anleitungen bereitgestellten Informationen.

ASC kontrolliert regelmäßig den Inhalt der veröffentlichten Anleitungen auf Übereinstimmung mit der beschriebenen Hard- und Software. Dennoch können Abweichungen nicht ausgeschlossen werden. Notwendige Korrekturen sind in den nachfolgenden Auflagen enthalten.

Einige Aspekte der ASC-Technologie werden in allgemeiner Form beschrieben, um das Eigentum und die vertraulichen Informationen und/oder Geschäftsgeheimnisse von ASC zu schützen.

Die Softwareprogramme und Anleitungen von ASC sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte an den Anleitungen sind vorbehalten, auch die der Reproduktion und/oder Vervielfältigung in jeglicher Form, sei es fotomechanisch, drucktechnisch oder auf digitalen Datenträgern. Dies gilt auch für Übersetzungen. Nachdruck der Anleitungen, vollständig oder auszugsweise, ist nur mit schriftlicher Genehmigung von ASC gestattet.

Maßgebend ist, soweit nicht anders angegeben, der technische Stand zum Zeitpunkt der Auslieferung von Software, Geräten und Anleitungen durch ASC. Technische Änderungen ohne gesonderte Ankündigung bleiben vorbehalten. Bisherige Anleitungen verlieren ihre Gültigkeit.

Es gelten die Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen von ASC in ihrer jeweils gültigen Fassung.

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

SCREENrec

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

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

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



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

SCREENrec Audio

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

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

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

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

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

SCREENrec scan

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

SCREENrec scan Editor

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

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

- *Welche Bereiche des Bildschirms aufgezeichnet werden sollen.*

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

SCREEN_{rec} scan Editor ist eine herstellerunabhängige Lösung, die mit den meisten **CRM**-, **ERP**-, Office- und Windows-Anwendungen kompatibel ist.



Der SCREEN_{rec} scan Editor kann nur von einem Administrator genutzt werden und sollte deshalb NICHT auf den Client-Rechnern installiert werden.

SCREEN_{miner}

SCREEN_{miner} ermöglicht einen umfangreichen Einblick in die Qualität des Kundenkontakts. Es wertet den Arbeitsablauf des Agenten aus und deckt Verbesserungspotential auf.



Informationen zur Konfiguration des SCREEN_{miner}-Regeln-Moduls finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *System Configuration SCREEN_{miner}-Regeln*.



Ändert sich die IP-Adresse des Aufzeichnungsservers, dann müssen Sie die SCREEN_{rec}-Clients neu installieren, um die neue IP-Adresse einzustellen. Aus Sicherheitsgründen kann die Anpassung der IP-Adresse nicht über die Bedienoberfläche erfolgen.

3

Konfiguration

3.1

Remote Desktop konfigurieren

Wenn der Rechner, auf dem Sie die Applikation SCREENrec installieren, per Remote-Verbindung genutzt werden können soll, müssen Sie die folgenden Konfigurationsschritte durchführen:

1. Öffnen Sie die Systemeinstellungen über *Systemsteuerung > System und Sicherheit > System*.
2. Klicken Sie auf den Menüpunkt *Remoteeinstellungen*.

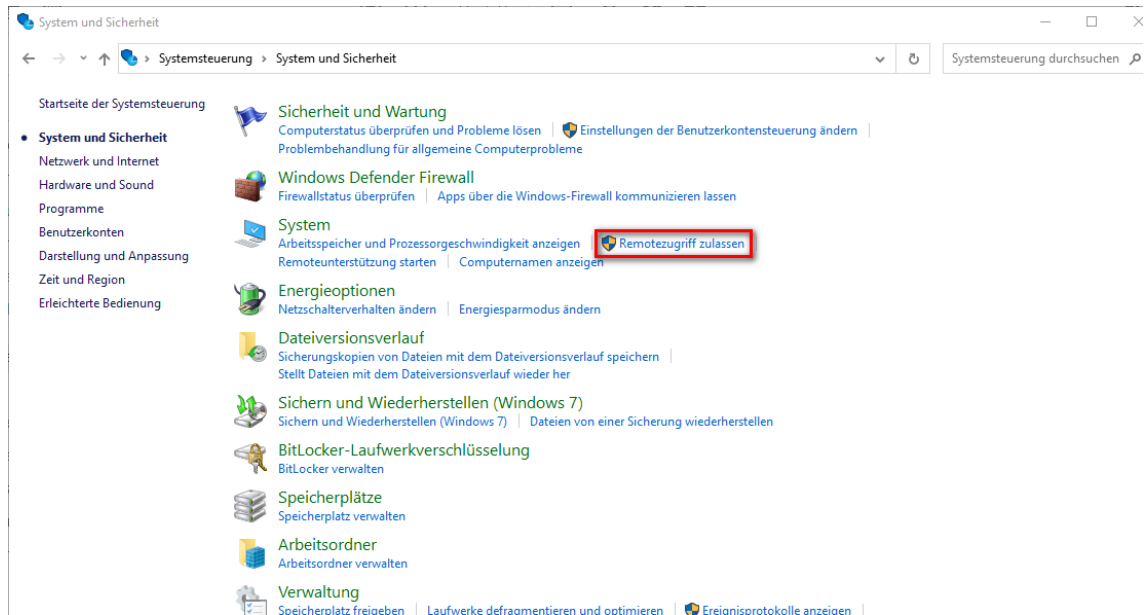


Abb. 1: Systemeinstellungen

3. Klicken Sie auf die Registerkarte *Remote*.

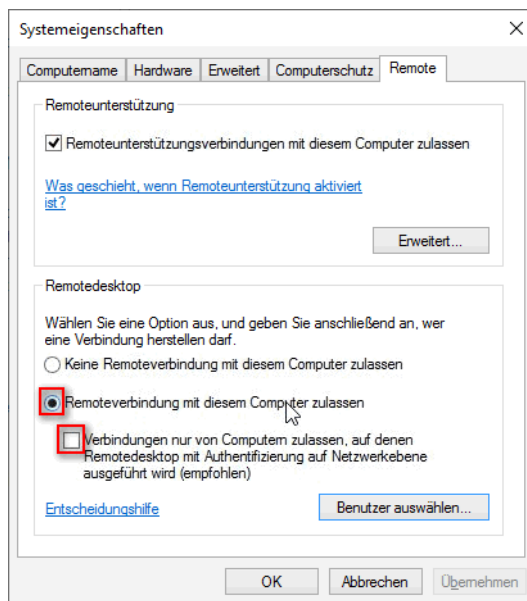


Abb. 2: Remote-Desktop-Einstellungen

4. Aktivieren Sie die Option *Remoteverbindung mit diesem Computer zulassen*.
5. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Option *Verbindung nur von Computern zulassen, auf denen Remotedesktop mit Authentifizierung auf Netzwerkebene ausgeführt wird*. Falls die Authentifizierung des Agenten über den Rechnernamen erfolgt, ist diese Einstel-

lung entscheidend dafür, mit welchem Rechnernamen der Agent sich an der Applikation SCREENrec authentifizieren kann:

- ☐ = Zur Authentifizierung wird der Name des Rechners genutzt, den Sie gerade konfigurieren (Remote-Rechner)
- ☒ = Zur Authentifizierung wird der Name des Rechners genutzt, von dem aus die Remote-Verbindung aufgebaut wird (lokaler Rechner des Agenten)

6. Klicken Sie auf die Schaltfläche OK, um die Einstellungen zu speichern und das Fenster zu schließen.



Die Zuordnung von Rechnernamen zu Agenten erfolgt in der Benutzerverwaltung der Applikation System Configuration.



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

3.2

Aufzeichnung von bestimmten Monitoren in einer Multi-Monitor-Umgebung

Für die Aufzeichnung in einer Multi-Monitor-Umgebung muss die Datei *client.properties* unter *%PROGRAMDATA%\ASC\SCREENrec\config* entsprechend konfiguriert werden.

Hintergrund:

Der in Windows konfigurierte Hauptbildschirm wird mit *0* angegeben.

Der Schirm rechts daneben mit *1*. Weitere daneben folgende Schirme entsprechende aufsteigend.

Der Schirm links daneben wird mit *-1* angegeben. Weitere daneben folgende Schirme entsprechende absteigend.

Beispiel:

Es werden 4 Bildschirme verwendet, wobei der 3. Schirm als Hauptbildschirm festgelegt wurde:

-2 -1 0 1

Um z. B. den zweiten und den vierten Bildschirm (d. h. rechts und links des als Hauptbildschirm festgelegten Monitors) aufzuzeichnen, muss die Datei *client.properties* wie folgt angepasst werden:

```
rec.devices.0=-1 * rec.devices.1=1
```

3.3

SCREENrec audio konfigurieren

Voraussetzungen

Das Audio wird vom SCREENrec-Client über eine Windows-API, die Steuerkommandos über die HTTP-API abgegriffen und als RTP-Strom an den Aufzeichnungsserver gesendet.

- Die Aufzeichnung erfolgt über eine EVOIPneo universal port-based-Integration mit einer Port-Range von mindestens 4 Ports pro Client, die auf dem Aufzeichnungsserver aktiviert sein muss.

Wenn ein Fallback zur Aufzeichnung von Audio über ein physikalisches Telefon erfolgen soll, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt werden:

Für das physikalische Telefon muss im Telefone-Modul der System Configuration für jeden SCREENrec Audio-Client, der installiert wird, ein IP-Telefon konfiguriert, eine Extension angelegt und einem Angestellten über die IP-Adresse seines Computers zugeordnet werden.

HINWEIS! Beachten Sie, dass:

- das IP-Telefon für Ihre tatsächliche PBX-Integration konfiguriert werden muss, nicht für die EVOIPneo universal port-based-Integration;

- IP-Adresse des IP-Telefons mit der IP-Adresse des SCREENrec Audio-Clients übereinstimmen muss statt mit der Adresse des physikalischen Telefons und dass DHCP zurzeit nicht unterstützt wird;
- die Extension des physikalischen IP-Telefons konfiguriert sein muss;
- in der Applikation SCREENrec scan Editor erzeugte HTTP-API-Trigger durch einen HTTP-Post über den integrierten Webserver ausgelöst werden können. Dazu muss ein JSON-Objekt in folgendem Format an die Web-Adresse `http://localhost:1339/trigger` gepostet werden: `{ id: 0e84bb30-d2ac-4654-ab37-86d81dfaf3c5}`;
- ein Tagging zu einem Trigger hinzugefügt werden kann. Dazu muss ein JSON-Objekt in folgendem Format an die Web-Adresse `http://localhost:1339/tagging` gepostet werden: `{ id: 75db94a2-0f21-42d7-b964-ce3cab33a341}`. Die Zuordnung der Filter-ID zum Customer Field erfolgt in der Konfigurationsdatei `ASC.RecordingControl.ini`

```
[ScreenTagger]
75db94a2-0f21-42d7-b964-ce3cab33a341=CALLER
b18e9f6b-2463-42c6-9d5e-59a005e9eab2=customCP01
```

Integration konfigurieren

1. Konfigurieren und starten Sie eine EVOIPneo universal port-based-Integration mit einer Port-Range von mindestens 4 Ports pro Client, siehe Administrationsanleitung *EVOIPneo universal port-based*.



Um die EVOIPneo universal port-based-Integration aktivieren zu können, müssen Dummy-Telefone mit den Pflichtfeldern *Name*, *Extension*, *IP-Adresse*, *Aufzeichnungsserver* und *Port* angelegt werden.

IP-Telefone konfigurieren



Alternativ zur manuellen Erstellung der Telefone können Sie die Telefonkonfigurationen auch importieren. Weitere Informationen zum Konfigurationsimport finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Import von Telefonkonfigurationen*.

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

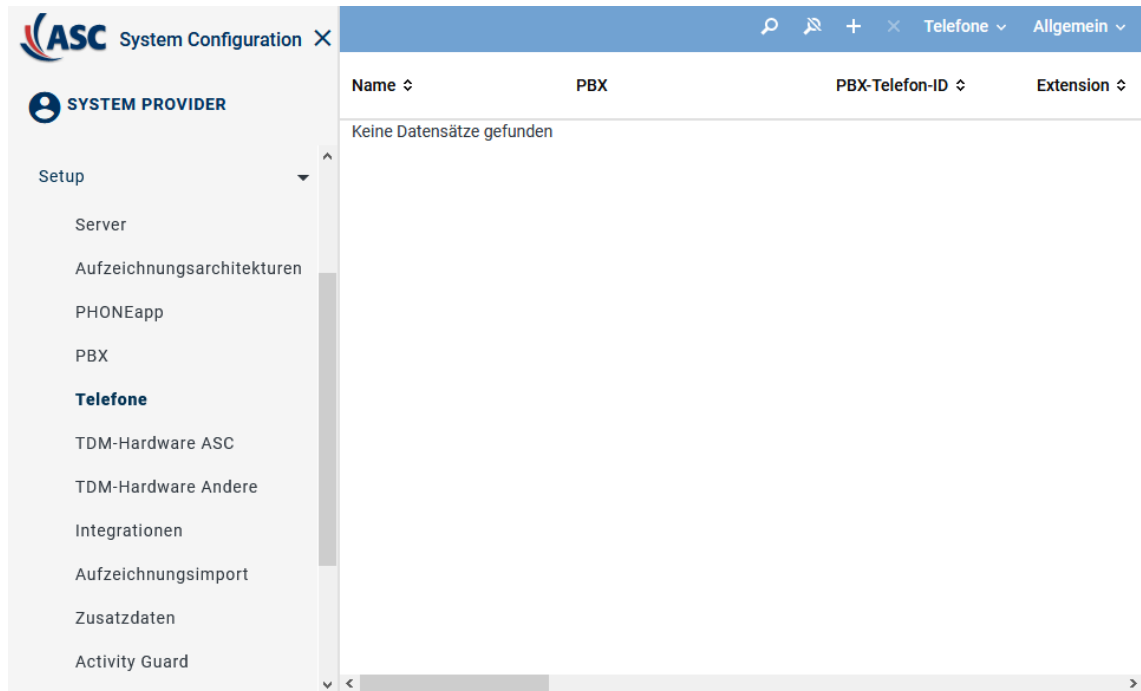


Abb. 3: Telefone - Hauptansicht

In der Tabelle in der Hauptansicht werden je nach Tabellenkonfiguration folgende Informationen angezeigt:

<i>Name</i>	Zeigt den Namen des Telefons an.
<i>PBX</i>	Zeigt den Namen der PBX an.
<i>PBX-Telefon-ID</i>	Zeigt die Kennung an, die für das Telefon in der PBX konfiguriert ist.
<i>Extension</i>	Zeigt die zugewiesene Extension des Telefons an.
<i>Rechnername</i>	Zeigt den Rechnernamen an, wenn er in den Details angegeben wurde.
<i>Telefontyp</i>	Zeigt den ausgewählten Telefontyp an, wenn die PHONEapp-Konfiguration aktiviert ist.
<i>Display-Sprache</i>	Zeigt die ausgewählte Display-Sprache an.

- Um neue Telefone manuell einzurichten und zu konfigurieren, klicken Sie in der Hauptansicht in der Symbolleiste auf das Symbol **+** (*Erstellen*).

Bei Aufzeichnungslösungen bei denen sowohl TDM-Telefone als auch IP-Telefone verwendet werden können, erscheint ein Kontextmenü, in dem Sie die Auswahl treffen können, welchen Typ Telefon Sie anlegen möchten. Die Auswahl ist abhängig von der jeweiligen PBX und den eingespielten Lizenzen.



Abb. 4: Telefon erstellen

- Wählen Sie den Menüpunkt *IP-Telefon*.

⇒ Die Registerkarte *Details* erscheint zur Eingabe der Telefonparameter:

Details*

Name*
PBX*
PBX-Telefon-ID
Extension
Rechnername
Adresse für Wiedergabe per Telefon
Display-Sprache
IP-Adresse
MAC-Adresse
SSRC

Aufzeichnungsserver-Port
Konfigurierter Aufzeichnungsserver
Aufzeichnungsserver
Port

PHONEapp
PHONEapp-Konfiguration aktivieren
Telefontyp

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 5: IP-Telefone anlegen

Name	Geben Sie einen Namen für das Telefon ein.
PBX	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX aus, der das Telefon zugeordnet ist.
Extension	Geben Sie hier die Extension dieses Telefons ein. HINWEIS! Beachten Sie, dass die Extension des IP -Telefons eine tatsächliche Extension sein muss.
IP-Adresse	Geben Sie die IP -Adresse des SCREENrec Audio-Clients ein.
Aufzeichnungsserver	Wenn Sie eine Universal port-based-Integration gewählt haben, wählen Sie hier aus der Dropdown-Liste den Aufzeichnungsserver aus.
Port	Wenn Sie eine Universal port-based-Integration gewählt haben, geben Sie hier eine Port-Range von mindestens 4 Ports pro Client ein.

- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderungen zu übernehmen.

ini-Datei konfigurieren

Führen Sie folgende Schritte aus:

- Öffnen Sie den Windows Explorer.
- Wechseln Sie in das Installationsverzeichnis der Aufzeichnungssoftware C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\data\RecordingControl.

3. Öffnen Sie die Konfigurationsdatei ASC.RecordingControl.ini zum Bearbeiten im Editor, z. B. *Notepad*.
4. Setzen Sie folgenden Parameter auf 1:
simUsePortBasedSSRCDirectionBit=1

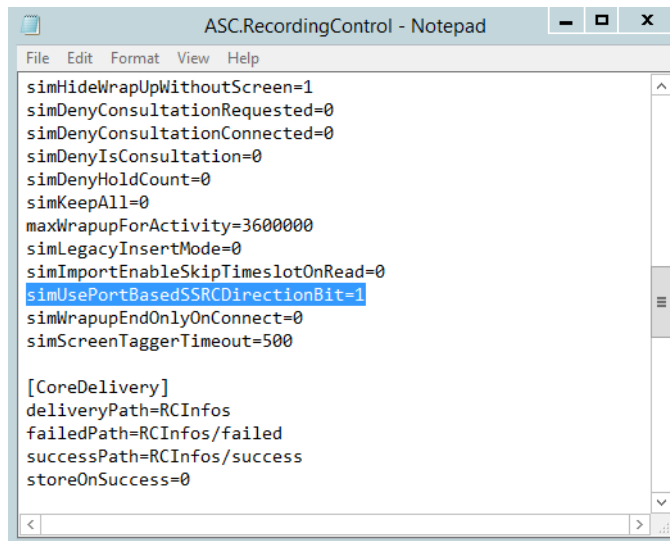


Abb. 6: .ini-Datei konfigurieren

Trigger erstellen

Erstellen Sie in der Applikation SCREEN_{rec} scan Editor einen Aufzeichnungsfiler mit einem Trigger, der die Audioaufzeichnung startet, und einem, der die Aufzeichnung stoppt.

1. Öffnen Sie in der Applikation SCREEN_{rec} scan Editor das Modul *Filtertyp*.
2. Öffnen Sie in der Baumstruktur unterhalb des Filters mit einem Rechtsklick das Kontextmenü des Filtertyps *Trigger*.
3. Klicken Sie auf *Filter hinzufügen*, um ein Trigger als Filtertyp anzulegen.
⇒ Das Fenster *Trigger-Filter erstellen* öffnet sich:

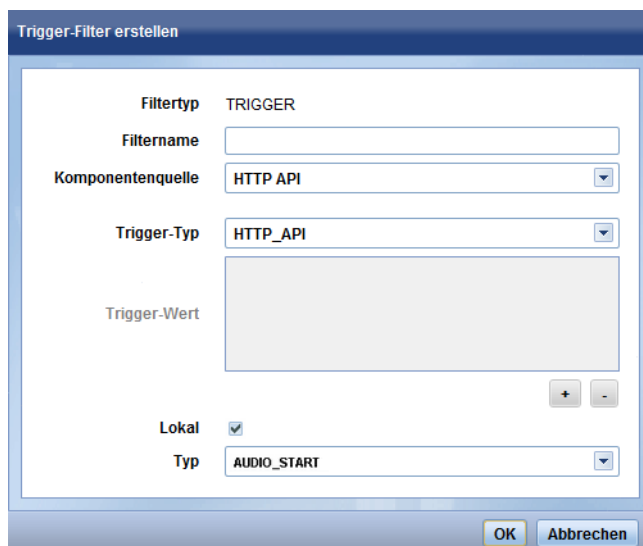


Abb. 7: Trigger-Filter erstellen (Beispiel)

4. Geben Sie einen Namen für den Filter ein.
5. Wählen Sie als Komponentenquelle und als Trigger-Typ aus der Dropdown-Liste *HTTP_API*.

6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Lokal*, um festzulegen, dass eine lokale Aktion erfolgen soll.
7. Um einen Start-Trigger anzulegen, wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Typ *AUDIO_START*.
8. Klicken Sie zum Speichern der Eingaben auf die Schaltfläche *OK*
⇒ Das Fenster Filter-ID erscheint:

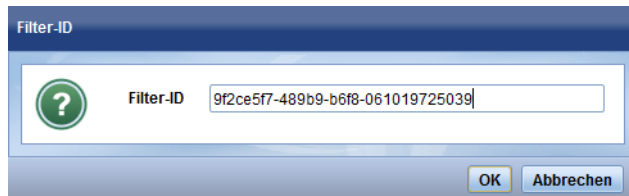


Abb. 8: UUID eingeben (Beispiel)

9. Geben Sie für den Trigger eine eindeutige **UUID** für das Filtern der Events ein. Für die Erstellung einer validen **UUID** kann ein online **UUID** Generator verwendet werden. Wird eine kundenspezifische Applikation (wie z. B. purpleview) eingesetzt, müssen die **UUIDs** vom Kunden bereitgestellt werden.
10. Klicken Sie zum Speichern der Eingaben auf die Schaltfläche *OK*.
⇒ Im Strukturbaum erscheint unterhalb des Filtertyps *Trigger* das von Ihnen angelegte Filterelement:

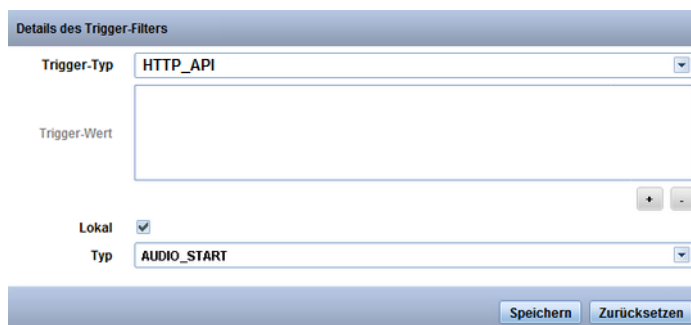


Abb. 9: Detailansicht Trigger-Filter (Beispiel)

Neben dem Start-Trigger muss ein Stopp-Trigger angelegt werden.

11. Gehen Sie dazu vor wie oben beschrieben, wählen Sie aber als Typ *AUDIO_STOP*.
12. Klicken Sie zum Speichern der Eingaben auf die Schaltfläche *Speichern*.



Weitere Informationen zur Bedienung des SCREENrec scan Editor finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Bedienung - SCREENrec scan Editor*.

Tagging zu Trigger hinzufügen

Sie können angelegten Triggern Tagging-Informationen (z. B. den Namen des Unternehmens oder eine Bearbeitungsnummer etc.) hinzufügen, die in den Zusatzdaten der zugehörigen Aufzeichnung im Sessions-Modul als customCP angezeigt werden. Dazu muss ein JSON-Objekt mit einer validen **UUID** in folgendem Format an die Web-Adresse <http://localhost:1339/tagging> gepostet werden: { „id“ : „0e84bb30-d2ac-4654-ab37-86d81dfae3c2“, „value“ : „1234“ }. Die Zuordnung der Filter-ID zum Customer Field erfolgt in der Konfigurationsdatei ASC.RecordingControl.ini.

HINWEIS! Für die Erstellung einer validen **UUID** kann ein online **UUID** Generator verwendet werden.

Beispiel:

JSON-Objekt erstellen

Für eine Aufzeichnung sollen der Unternehmensname (Unternehmen XYZ) sowie eine Bearbeitungsnummer (21-A-12345) als Zusatzdaten zur Verfügung stehen.

Dazu werden die JSON-Objekte mit folgenden exemplarischen **UUIDs** verwendet:

- { „id“ : „91dbe5ad-5acc-4834-803e-55d01ca689bd“, „value“ : „Unternehmen XYZ“ }
- { „id“ : „54ee2212-915e-4d1d-8825-e421d0144aa8“, „value“ : „21-A-12345“ }

Zusatzdatenfelder konfigurieren

Im Zusatzdaten-Modul der Applikation System Configuration müssen die Zusatzdatenfelder *customCP01* und *customCP02* konfiguriert sein, in denen die konfigurierten Tagging-Informationen angezeigt werden sollen.



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

ini-Datei konfigurieren

Ordnen Sie die **UUID** dem jeweiligen Zusatzdatenfeld zu. Gehen Sie dazu vor wie folgt:

1. Öffnen Sie den Windows Explorer.
2. Wechseln Sie in das Installationsverzeichnis der Aufzeichnungssoftware C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\data\RecordingControl.
3. Öffnen Sie die Konfigurationsdatei ASC.RecordingControl.ini zum Bearbeiten im Editor, z. B. *Notepad*.
4. Setzen Sie folgenden Parameter:
 [ScreenTagger]
 91dbe5ad-5acc-4834-803e-55d01ca689bd=CALLER
 54ee2212-915e-4d1d-8825-e421d0144aa8=customCP01

Trigger-Filter erstellen

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Trigger, dem Sie Tagging-Informationen hinzufügen möchten.

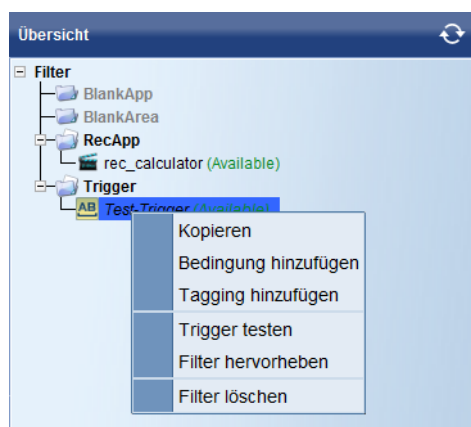


Abb. 10: Tagging hinzufügen

2. Wählen Sie im Kontextmenü den Menüpunkt *Tagging hinzufügen*.
 ⇒ Das folgende Dialogfenster erscheint:

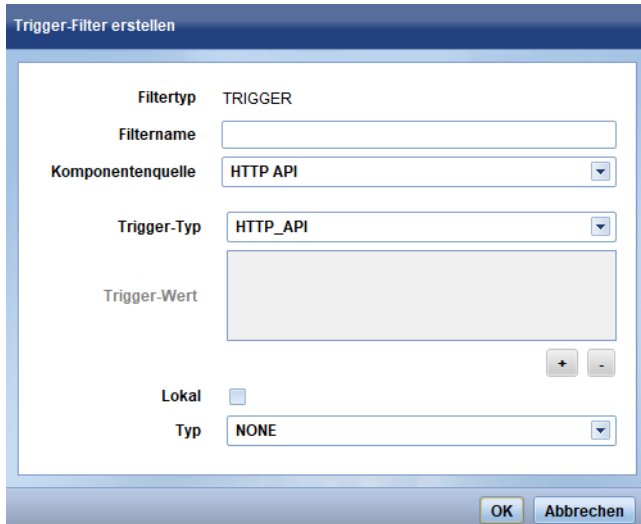


Abb. 11: HTTP API Trigger erstellen (Beispiel)

<i>Filtertyp</i>	Zeigt den Filtertyp an.
<i>Filtername</i>	Geben Sie hier einen sprechenden Filternamen ein. HINWEIS! Verwenden Sie keine Umlaute im Filternamen!
<i>Komponenten- quelle</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Komponentenquelle <i>HTTP API</i> aus.
<i>Trigger-Typ</i>	Der Trigger-Typ wird automatisch bei der Auswahl der Komponentenquelle gefüllt.
<i>Trigger-Wert</i>	Hier nicht relevant. Nur bei den Trigger-Typen <i>TEXT_</i> verfügbar.
<i>Lokal</i>	<input type="checkbox"/> = Der Trigger wird an den Server geschickt und die jeweilige, im Recording Planner konfigurierte Aktion, wird ausgeführt. <input checked="" type="checkbox"/> = Der Trigger führt eine lokale Aktion aus wie z. B. <i>AUDIO_START</i> oder <i>AUDIO_STOP</i> , hier nicht relevant.
<i>Typ</i>	Hier nicht relevant. Nur bei lokalen Triggern verfügbar.

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.
⇒ Das Fenster *Filter-ID* erscheint:

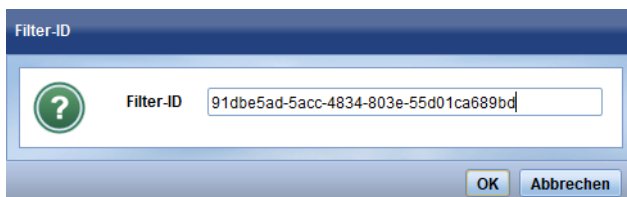


Abb. 12: Filter-ID eingeben

- Geben Sie eine **UUID** ein. Die **UUID** ist frei wählbar, muss allerdings einzigartig sein und dem **UUID**-Format entsprechen.
- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.
Um die Einstellungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Abbrechen**.

HTTP-API-Trigger testen

Für HTTP API gibt es eine eingebaute Testfunktion. Dazu muss in der Datei *client.properties* der Parameter *core.debug.mode=true* gesetzt und der SCREENrec-Client neu gestartet werden. Über <http://localhost:1339/static/posttest.html> ist eine Seite zum Testen der HTTP API vorhanden.

Filterdatei des Aufzeichnungsfilters importieren

Um die mit der Applikation SCREEN^{rec} scan Editor erstellten Aufzeichnungsfiler innerhalb eines Aufzeichnungsplans anzuwenden, müssen diese in der Applikation System Configuration im Recording-Planner-Modul importiert werden.



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

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Systemeinstellungen.....	7
Abb. 2	Remote-Desktop-Einstellungen.....	7
Abb. 3	Telefone - Hauptansicht.....	10
Abb. 4	Telefon erstellen	10
Abb. 5	IP-Telefone anlegen	11
Abb. 6	.ini-Datei konfigurieren.....	12
Abb. 7	Trigger-Filter erstellen (Beispiel).....	12
Abb. 8	UUID eingeben (Beispiel)	13
Abb. 9	Detailansicht Trigger-Filter (Beispiel).....	13
Abb. 10	Tagging hinzufügen	14
Abb. 11	HTTP API Trigger erstellen (Beispiel).....	15
Abb. 12	Filter-ID eingeben	15

Tabellenverzeichnis

Glossar

API

Application Programming Interface

CRM

Customer Relationship Management

DHCP

Dynamic Host Configuration Protocol ermöglicht es, Computer ohne manuelle Konfiguration der Netzwerkschnittstelle in ein bestehendes Netzwerk einzubinden. Nötige Informationen wie IP-Adresse, Netzmaske, Gateway, Name Server (DNS) und ggf. weitere Einstellungen werden automatisch vergeben. (Quelle: Wikipedia 05.04.2017)

ERP

Enterprise Resource Planning

IP

Internet Protocol, Basisprotokoll für die Internetkommunikation

PBX

Private Branch Exchange, Telefonanlage

PCI DSS

Payment Card Industry Data Security Standard

RTP

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

UUID

Universally Unique Identifier ist ein Standard für Identifikatoren, der es erlaubt, in verteilten Systemen Informationen ohne zentrale Koordination zu kennzeichnen.