

EVOIPneo active for Mitel MiVoice 5000



Administrationsanleitung für Systembetreiber

11.08.2022

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	Mitel-Systemkomponenten	8
3.4	Genesys-Systemkomponenten (optional).....	8
3.4.1	Genesys Framework.....	8
4	Installationsvoraussetzungen	9
4.1	Lizenzen	9
4.2	Informationen.....	10
5	Überblick Produkt installieren und konfigurieren	11
6	Installation.....	12
7	Konfiguration	13
7.1	Mitel MiVoice 5000 konfigurieren.....	13
7.2	MiVoice Border Gateway konfigurieren	14
7.2.1	Zertifikat auf dem MBG bestätigen	14
7.3	System Configuration	16
7.3.1	Applikation starten	17
7.3.2	Aufzeichnungslösung konfigurieren.....	18
7.3.2.1	Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Basic.....	18
7.3.3	Recording Content Validation konfigurieren	83
7.3.4	PHONEapp für Mitel konfigurieren	85
7.3.4.1	Server-Modul konfigurieren	86
7.3.4.2	PHONEapp-Modul konfigurieren	87
7.3.4.3	PBX-Modul konfigurieren.....	96
7.3.4.4	Telefone-Modul konfigurieren	97
7.3.4.5	Recording-Planner-Modul konfigurieren	100
7.3.4.6	Funktionstasten am Mitel Telefon konfigurieren	101
7.4	Genesys T-Server konfigurieren (optional).....	104
7.4.1	IP-Adresse und Port des Genesys T-Servers konfigurieren.....	104
7.4.2	IP-Adresse und Port des Genesys Configuration Servers konfigurieren.....	105
7.4.3	Switch-Instanz im Genesys Configuration Server konfigurieren.....	106
7.4.4	Benutzer für den Genesys Configuration Server erstellen	106
8	Troubleshooting	108
	Abbildungsverzeichnis	109

Tabellenverzeichnis.....	112
Glossar	113

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 Mitel MiVoice 5000 stellt die Funktionalität bereit, die für die aktive IP-Aufzeichnung im Zusammenspiel mit einer Telefonanlage von Mitel MiVoice 5000 erforderlich ist.

Die Kommunikation zwischen dem Aufzeichnungsserver und der Telefonanlage erfolgt über eine direkte CSTA-Verbindung. Mit der Signalisierung werden die Informationen über die Konversationsteilnehmer und weitere Zusatzinformationen geliefert, sowie das Streaming der Audiodaten zum Aufzeichnungsserver gesteuert.

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.

Für die überwachten Endgeräte erhält der Aufzeichnungsserver die Konversationsdaten direkt von den Telefonen. Für jedes aufgezeichnete Endgerät werden 2 getrennte RTP-Datenströme geschickt. Je nach Konfiguration der Telefonanlage können diese Streams auch verschlüsselt sein. Der entsprechende Schlüssel wird über die CSTA-Verbindung bereitgestellt.

Auf einem Mitel MiVoice 5000-System können aufgezeichnete Nebenstellen nur von einer der folgenden anderen Anwendungen profitieren oder überwacht werden:

- MiCollab
- MiContact Center Business und/oder InAttend
- eine CSTA-Applikation eines Drittanbieters

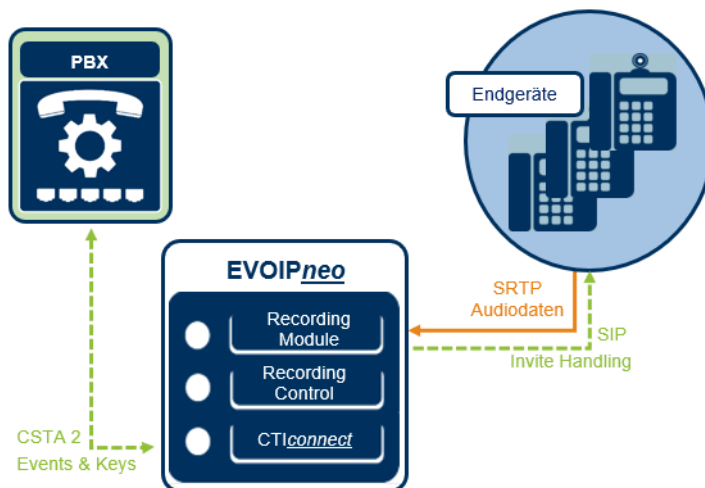


Abb. 1: Überblick über die Aufzeichnungslösung

Aufzeichnungslösung über ein Mitel Border Gateway (MBG)

Für die Aufzeichnung von Softphones und abgesetzten Endgeräten (Teleworker-Arbeitsplätze) wird eine zusätzliche Kommunikation zwischen dem Aufzeichnungsserver und dem Mitel Border Gateway (MBG) benötigt. Die Kommunikation erfolgt über einen SSL-Tunnel zu dem Mitel Border Gateway (MBG).

HINWEIS! Für diese Aufzeichnungsvariante müssen die Telefone, die aufgezeichnet werden sollen, am MBG bzw. SRC registriert sein.

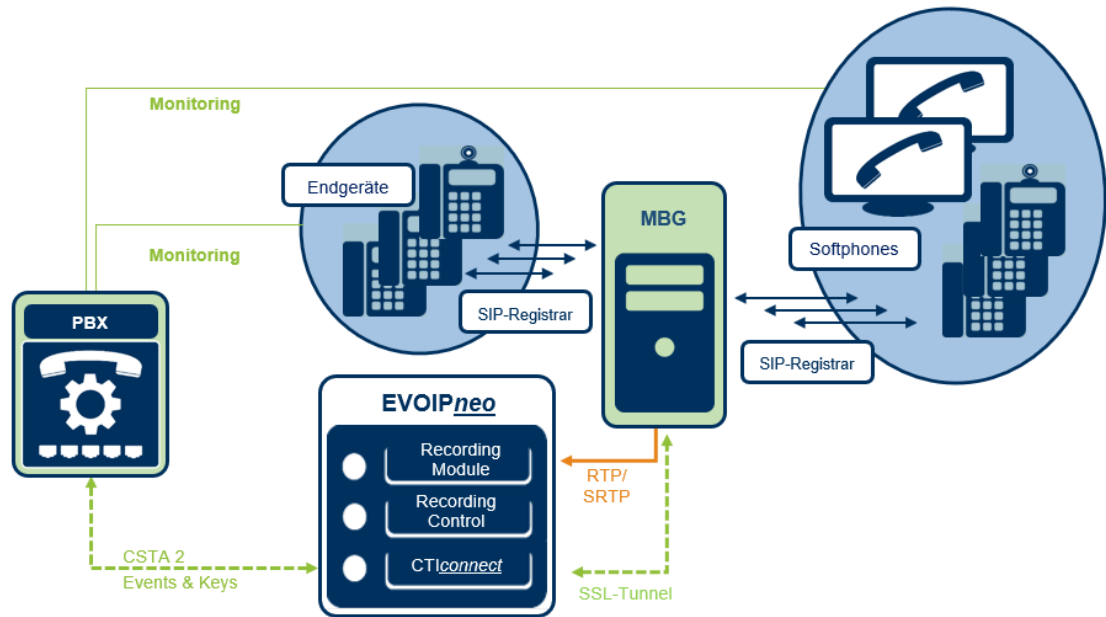


Abb. 2: Überblick über die Aufzeichnungslösung



Die Beschreibung zum Import von InAttend-Konversationen finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber EVOIP_{neo} passive for SIP with Mitel InAttend.

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 Mittel-Systemkomponenten



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*.



MiCollab Softphones können wie jeder andere SIP Client über das MBG aufgezeichnet werden.

3.4 Genesys-Systemkomponenten (optional)

3.4.1 Genesys Framework

Für die Verwendung von CTI_{connect} 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 Mitel MiVoice 5000	1 Lizenz pro gleichzeitiger Aufzeichnungsresource

Tab. 1: Lizenzen

Lizenzname	Anzahl
PHONE _{app} for Mitel MiVoice Business, MiVoice 5000 and MX-ONE per system	1 Lizenz pro Aufzeichnungssystem
PHONE _{app} for Mitel MiVoice Business, MiVoice 5000 and MX-ONE per phone	1 Lizenz pro Endgerät

Tab. 2: Lizenzen für die Telefonapplikation (optional)

Mitel MiVoice

Mitel MiVoice CTI CSTA

Lizenzname	Anzahl
CTI CSTA	1 Lizenz pro Monitorpunkt

Tab. 3: Lizenzen

Lizenzen für die Aufzeichnung über MiVoice Border Gateway

Lizenzname	Anzahl
MBG-Tap-Lizenz	1 Lizenz pro gleichzeitiger Aufzeichnung

Tab. 4: Lizenzen für die Aufzeichnung über MiVoice Border Gateway



Falls Sie mehrere MBGs verwenden, müssen auf jedem MBG die Lizenzen vorhanden sein.

Lizenzen für die Erweiterung Genesys T-Server (optional)

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

Tab. 5: Lizenzen für Genesys T-Server optional

MiContact Center Business (optional)

Lizenzname	Anzahl
MiContact Center Business	1 Basispaket, enthält Lizenzen für 500 Aufzeichnungsressourcen

Tab. 6: Lizenzen für MiContact Center Business optional

4.2 Informationen

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

- IP-Adresse des Aufzeichnungsservers
- Liste der aufzuzeichnenden Extensions

5

Überblick Produkt installieren und konfigurieren

Folgende Schritte sind durchzuführen:

1. Neo-Software installieren
2. 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 anlegen, konfigurieren und aktivieren
 - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren
Zuordnung der vorher angelegten Aufzeichnungsarchitektur
 - CTI-Verbindungsdaten konfigurieren
Konfiguration von CTI-Verbindungsparametern und der Grammatik
 - Monitorpunkte konfigurieren
Monitorpunkte für die aufzuzeichnenden Extensions setzen
 - Globale Aufzeichnungseinstellungen
Konfiguration der Einstellungen für alle Aufzeichnungsserver im Netzwerk
 - 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:
Genesys T-Server
MiContact Center Business
 - 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*.

7 Konfiguration

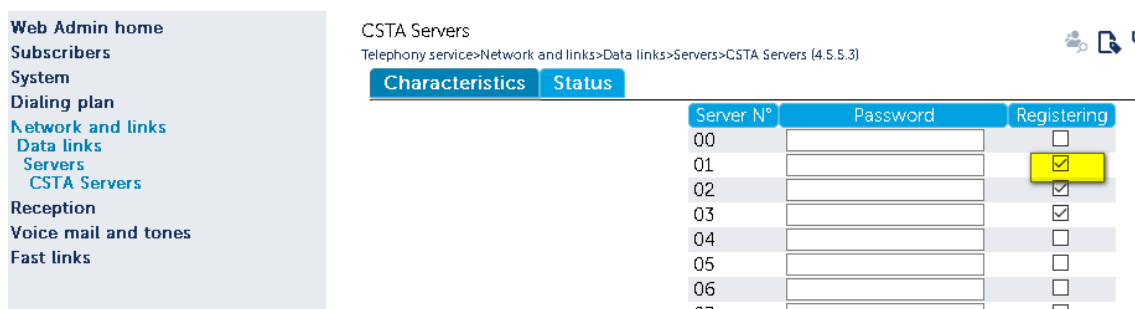
7.1 Mitel MiVoice 5000 konfigurieren



Die Konfiguration der Telefonanlage von Mitel MiVoice 5000 wird von einem Mitel-Techniker durchgeführt. In der Konfigurationsdatei der Telefonanlage muss die IP-Adresse des Aufzeichnungsservers eingetragen werden, damit die **RTP**-Daten an den Aufzeichnungsserver geschickt werden können.

Die folgenden Information sind eine Beispielkonfiguration:

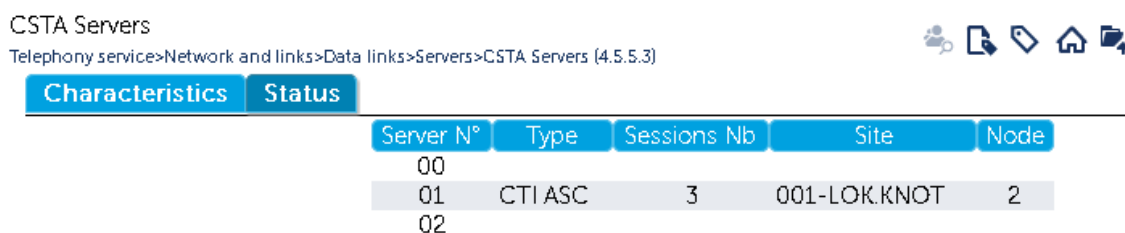
1. Wählen Sie den Menüpunkt *Network and links > Data links > Servers > CSTA Servers*.
2. Aktivieren Sie in dieser Sektion die Registrierung des **CSTA**-Servers.



Server N°	Password	Registering
00		<input type="checkbox"/>
01		<input checked="" type="checkbox"/>
02		<input checked="" type="checkbox"/>
03		<input checked="" type="checkbox"/>
04		<input type="checkbox"/>
05		<input type="checkbox"/>
06		<input type="checkbox"/>
07		<input type="checkbox"/>

Abb. 3: Mitel MiVoice 5000 - Registrierung konfigurieren

3. Wenn der Server verbunden ist, sehen Sie in der *Registerkarte Status* den Typ und die Location des Servers.



Server N°	Type	Sessions Nb	Site	Node
00				
01	CTI ASC	3	001-LOK.KNOT	2
02				

Abb. 4: Mitel MiVoice 5000 - Status des CSTA-Servers

4. Unter dem Menüpunkt *Network and links > Data links > TCP/IP - X25 gateway* können Sie den Port und die Nummer des Gateways konfigurieren.



Tcp - X25 addr. port transl.: 030

Telephony service>Network and links>Data links>TCP/IP - X25 gateway>TCP - X25 address port transl. (4.5.5.1)

Port: 3212

X25 number: 9011601

Mode: NOT DEFINED

Call data (values):

- ascii:
- hexa (00/07):
- hexa (08/0F):

Action:

Abb. 5: Mitel MiVoice 5000 - Gateway konfigurieren

In der Tabelle sehen Sie die konfigurierten **CSTA**-Links.

Web Admin home

Subscribers

System

Dialing plan

Network and links

Data links

TCP/IP - X25 gateway

Display TCP port transl. - X25 addr.

TCP ports of 030 (192.168.170.138)

Reception

Voice mail and tones

Fast links

TCP ports of 030 (192.168.170.138)

Telephony service>Network and links>Data links>TCP/IP - X25 gateway>Display TCP port transl.

Port	X25 number	Mode
3204	9012	NOT DEFINED
3206	9013	TPKT
3208	901191	TPKT
3209	901190	TPKT
3211	9011600	NOT DEFINED
3212	9011601	NOT DEFINED
3213	9011602	NOT DEFINED
3214	9011603	NOT DEFINED
3217	901410030	TPKT
3218	9013	TPKT
3219	9013	NOT DEFINED
3288	9014130	TPKT
3291	9014100	TPKT
3301	9011600	TPKT
3302	901000	TPKT
3303	901000	NOT DEFINED
3304	9014000	NOT DEFINED

Abb. 6: Mitel MiVoice 5000 - konfigurierter CSTA-Link

7.2 MiVoice Border Gateway konfigurieren

7.2.1 Zertifikat auf dem MBG bestätigen

Damit eine [SSL](#)-Verbindung vom Aufzeichnungsserver zum MiVoice Border Gateway ([MBG](#)) aufgebaut werden kann, muss das Sicherheitszertifikat auf dem [MBG](#) bestätigt werden.



Wenn Sie einen Pre-Shared Key verwenden, müssen Sie das Sicherheitszertifikat nicht bestätigen.

1. Verbinden Sie sich auf das [MBG](#).

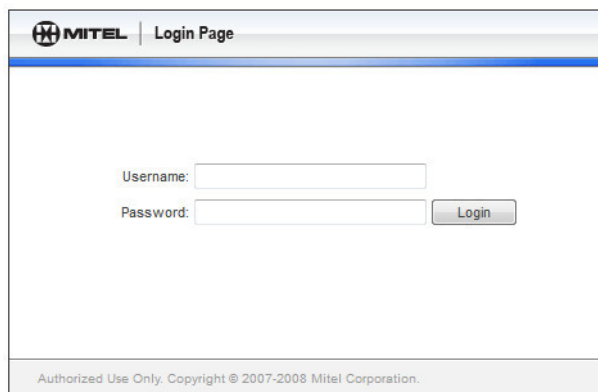
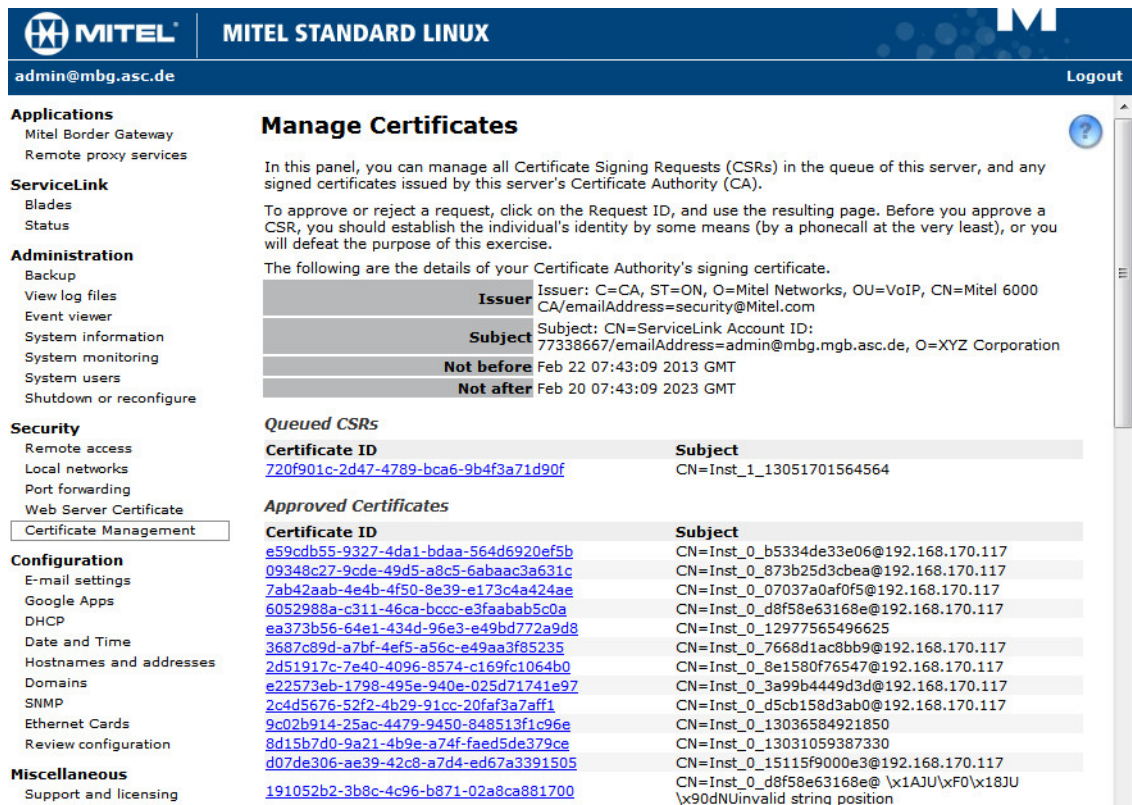



Abb. 7: Anmeldebildschirm MBG

2. Melden Sie sich an der Web-Oberfläche an. Die Zugangsdaten für das MiVoice Border Gateway werden von dem Mitel-Techniker zur Verfügung gestellt.
 - ⇒ Das folgende Fenster erscheint:


MITEL STANDARD LINUX


admin@mbg.asc.de
Logout

Applications

- Mitel Border Gateway
- Remote proxy services

ServiceLink

- Blades
- Status

Administration

- Backup
- View log files
- Event viewer
- System information
- System monitoring
- System users
- Shutdown or reconfigure

Security

- Remote access
- Local networks
- Port forwarding
- Web Server Certificate
- Certificate Management**

Configuration

- E-mail settings
- Google Apps
- DHCP
- Date and Time
- Hostnames and addresses
- Domains
- SNMP
- Ethernet Cards
- Review configuration

Miscellaneous

- Support and licensing

Manage Certificates

In this panel, you can manage all Certificate Signing Requests (CSRs) in the queue of this server, and any signed certificates issued by this server's Certificate Authority (CA).

To approve or reject a request, click on the Request ID, and use the resulting page. Before you approve a CSR, you should establish the individual's identity by some means (by a phonecall at the very least), or you will defeat the purpose of this exercise.

The following are the details of your Certificate Authority's signing certificate.

Issuer	Issuer: C=CA, ST=ON, O=Mitel Networks, OU=VoIP, CN=Mitel 6000 CA/emailAddress=security@Mitel.com
Subject	Subject: CN=ServiceLink Account ID: 77338667/emailAddress=admin@mbg.mbg.asc.de, O=XYZ Corporation
Not before	Feb 22 07:43:09 2013 GMT
Not after	Feb 20 07:43:09 2023 GMT

Queued CSRs

Certificate ID	Subject
720f901c-2d47-4789-bca6-9b4f3a71d90f	CN=Inst_1_13051701564564

Approved Certificates

Certificate ID	Subject
e59cdb55-9327-4da1-bdaa-564d6920ef5b	CN=Inst_0_b5334de33e06@192.168.170.117
09348c27-9cde-49d5-a8c5-6abaac3a631c	CN=Inst_0_873b25d3cbea@192.168.170.117
7ab42aab-4e4b-4f50-8e39-e173c4a424ae	CN=Inst_0_07037a0af0f5@192.168.170.117
6052988a-c311-46ca-bccc-e3faabab5c0a	CN=Inst_0_d8f58e63168e@192.168.170.117
ea373b56-64e1-434d-96e3-e49bd772a9d8	CN=Inst_0_12977565496625
3687c89d-a7bf-4ef5-a56c-e49aa3f85235	CN=Inst_0_7668d1ac8bb9@192.168.170.117
2d51917c-7e40-4096-8574-c169fc1064b0	CN=Inst_0_8e1580f76547@192.168.170.117
e22573eb-1798-495e-940e-025d71741e97	CN=Inst_0_3a99b4449d3d@192.168.170.117
2c4d5676-52f2-4b29-91cc-20faf3a7aff1	CN=Inst_0_d5cb158d3ab0@192.168.170.117
9c02b914-25ac-4479-9450-848513f1c96e	CN=Inst_0_13036584921850
8d15b7d0-9a21-4b9e-a74f-faed5de379ce	CN=Inst_0_13031059387330
d07de306-ae39-42c8-a7d4-ed67a3391505	CN=Inst_0_15115f9000e3@192.168.170.117
191052b2-3b8c-4c96-b871-02a8ca881700	CN=Inst_0_d8f58e63168e@ \x1AJU\xF0\x18JU \x90dNUinvalid string position

Abb. 8: Certificate Management

3. Wählen Sie in der Strukturansicht den Menüpunkt *Security > Certificate Management*.
 - ⇒ In der Sektion *Queued CSRs* sind die Zertifikate aufgelistet, die noch nicht bestätigt sind.
4. Klicken Sie auf das Zertifikat des Aufzeichnungsservers.
 - ⇒ Das Zertifikat wird angezeigt.

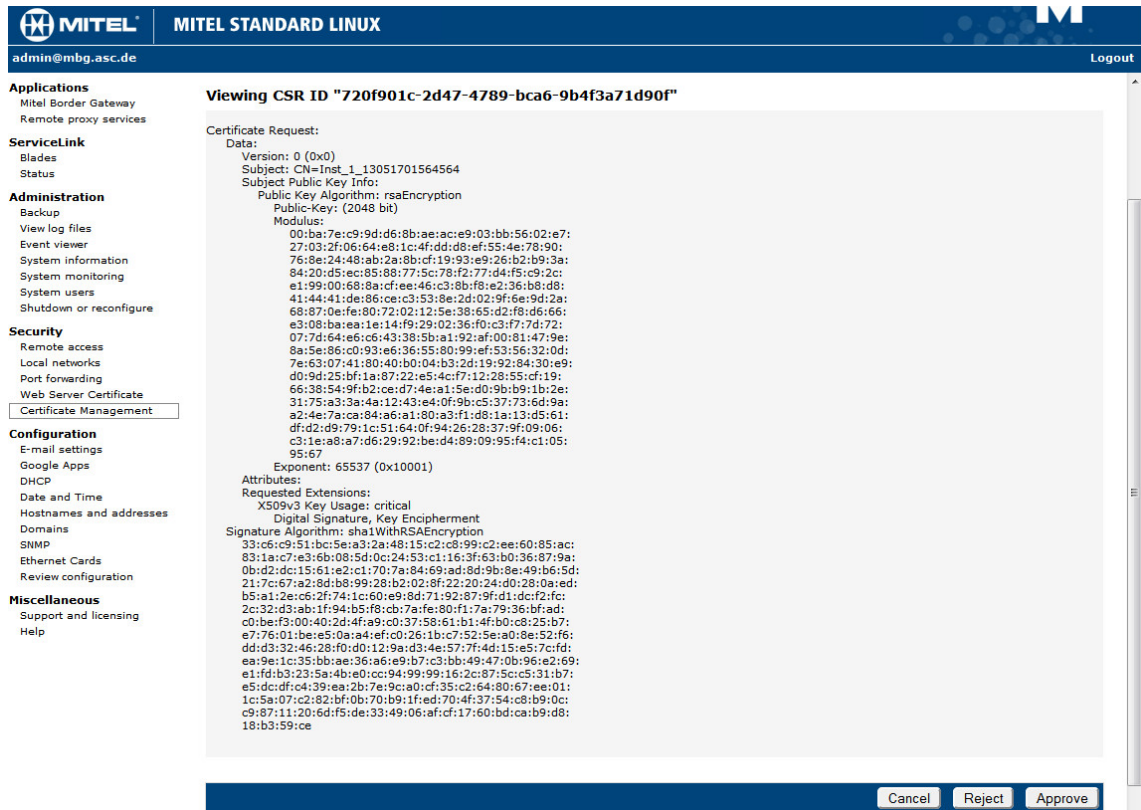


Abb. 9: Ausgewähltes Zertifikat bestätigen

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Approve*.

⇒ Die folgende Erfolgsmeldung erscheint, wenn das Zertifikat freigeschaltet ist:

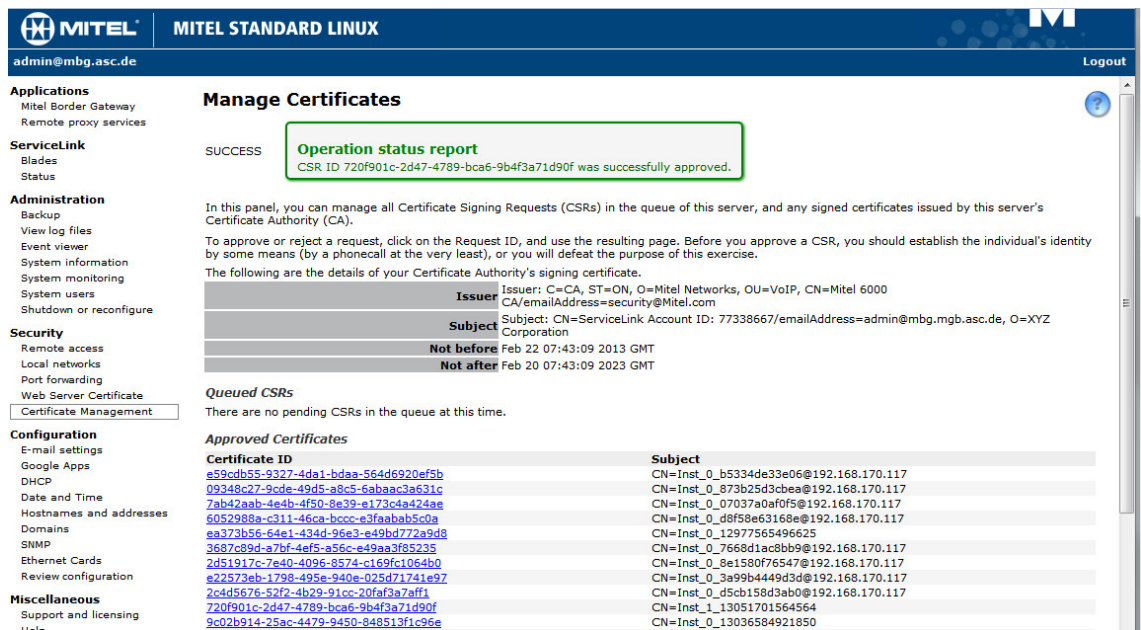


Abb. 10: Erfolgsmeldung für freigeschaltetes Zertifikat

Der Aufzeichnungsserver kann sich jetzt über den [SSL](#)-Tunnel mit dem [MBG](#) verbinden.

7.3

System Configuration



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

7.3.1 Applikation starten

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

1. 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.

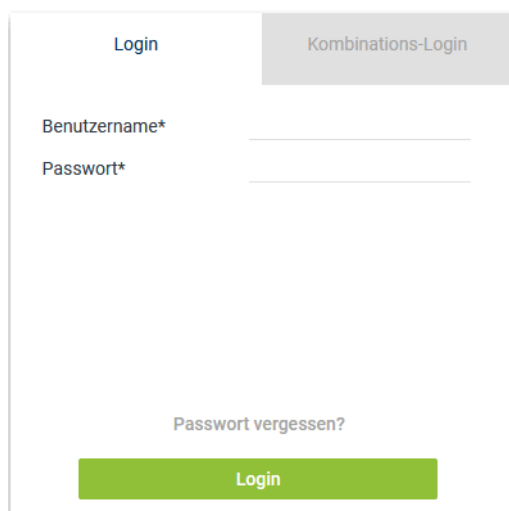


Abb. 11: System Configuration - Web-Oberfläche

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. 7: Login-Daten - Systembetreiber

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

System Configuration X		+ × Mandanten Allgemein v				
SYSTEM PROVIDER Mandanten Angestellte Rollen Lizenzierung Setup v Laufwerke Mehr v Nachrichten Datenbank-Manager	Name ^	Kunden-ID d	Typ	Land d	Erstelldatum d	Aktualisiert d
	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. 12: System Configuration - Hauptansicht

7.3.2 Aufzeichnungslösung konfigurieren

Unterstützte Aufzeichnungsarchitekturen

In dieser Aufzeichnungslösung werden folgende Aufzeichnungsarchitekturtypen unterstützt:

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

7.3.2.1 Aufzeichnungslösung konfigurieren All-in-one Basic

7.3.2.1.1 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:

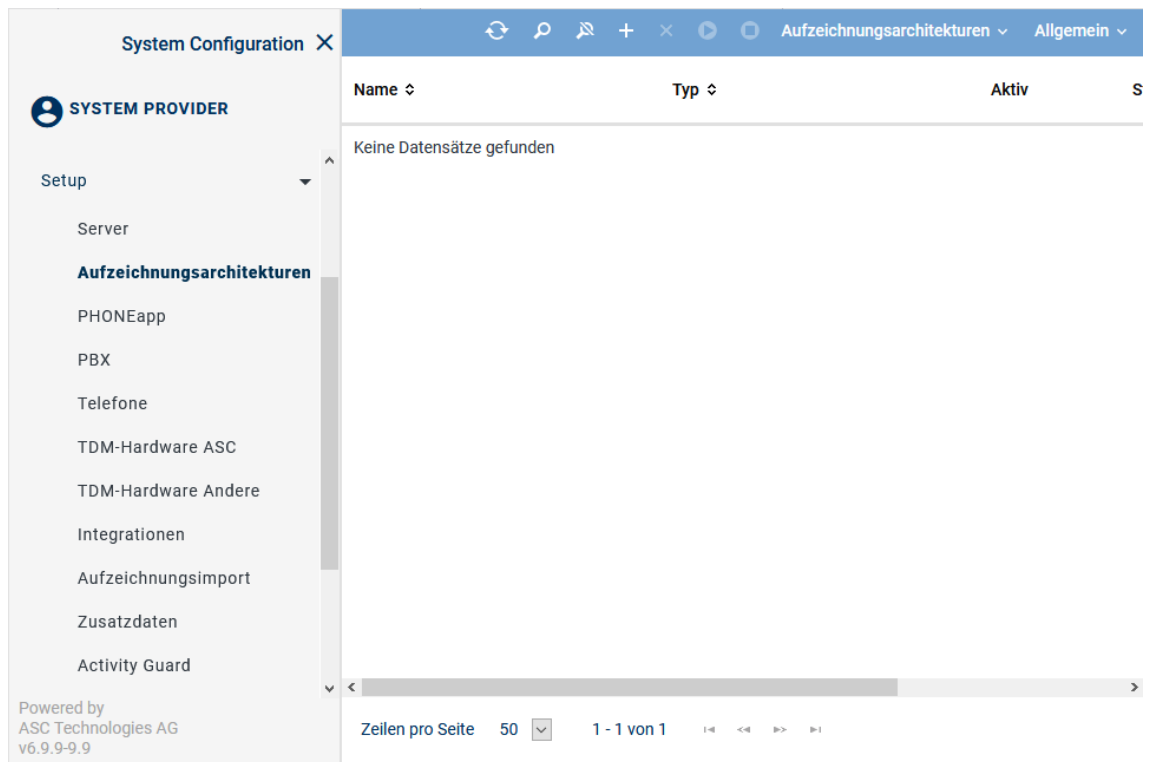




Abb. 13: Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht

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.

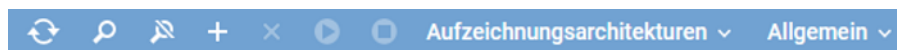
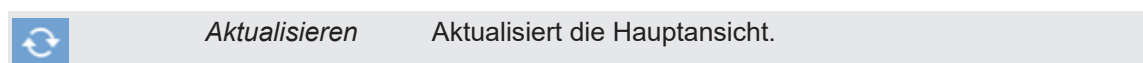









Abb. 14: Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul




	<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>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.

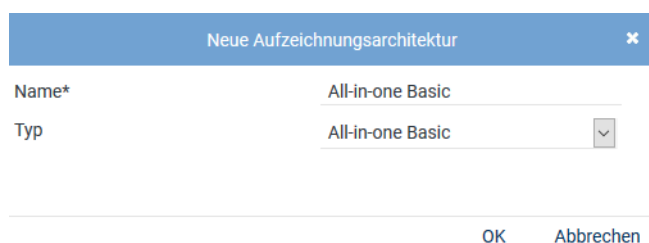


Abb. 15: Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Basic Recording

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.

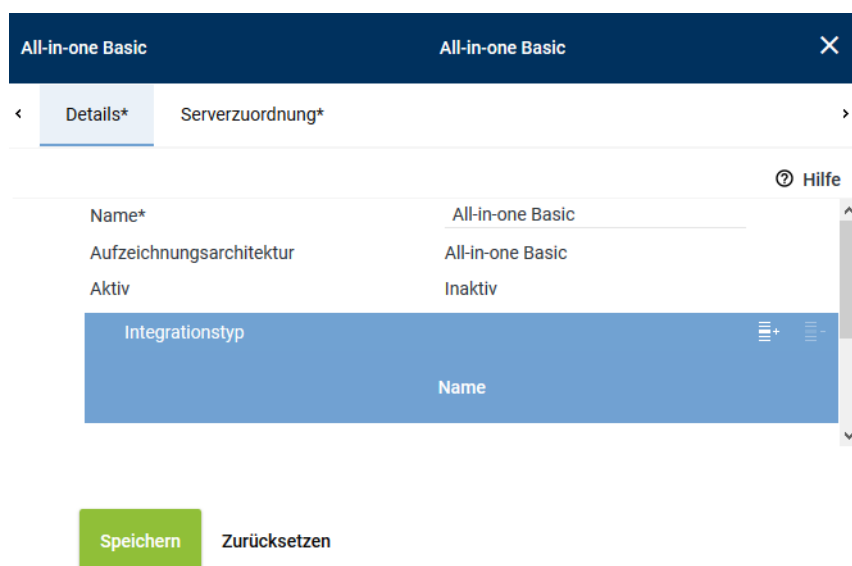



Abb. 16: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details

Integrationstyp hinzufügen

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

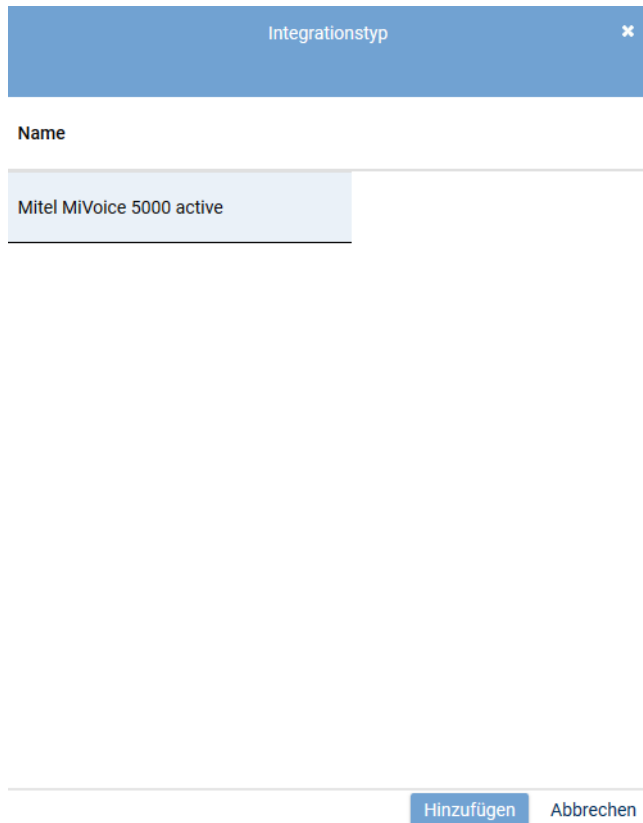


Abb. 17: Integrationstyp auswählen



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 *Mitel MiVoice 5000* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
 ⇒ Der Name des Integrationstyps erscheint nun in der Liste in der Detailansicht.

Server zuordnen für All-in-one Basic

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

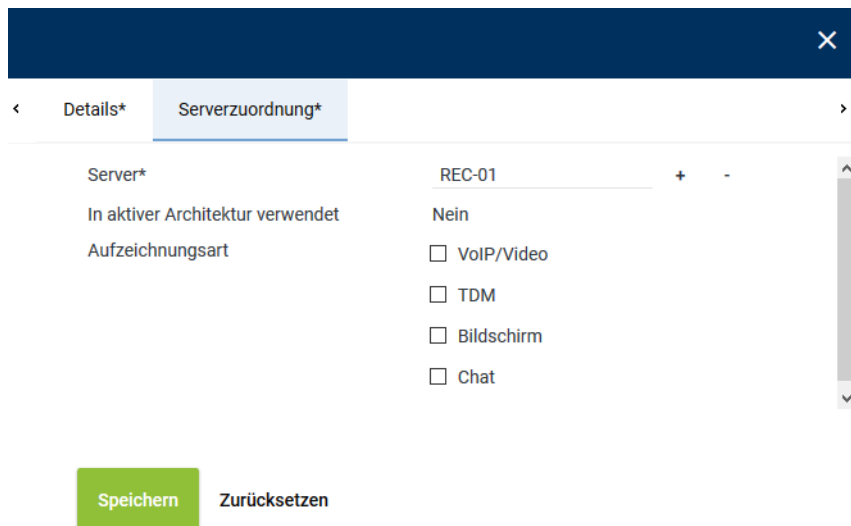


Abb. 18: Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung

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

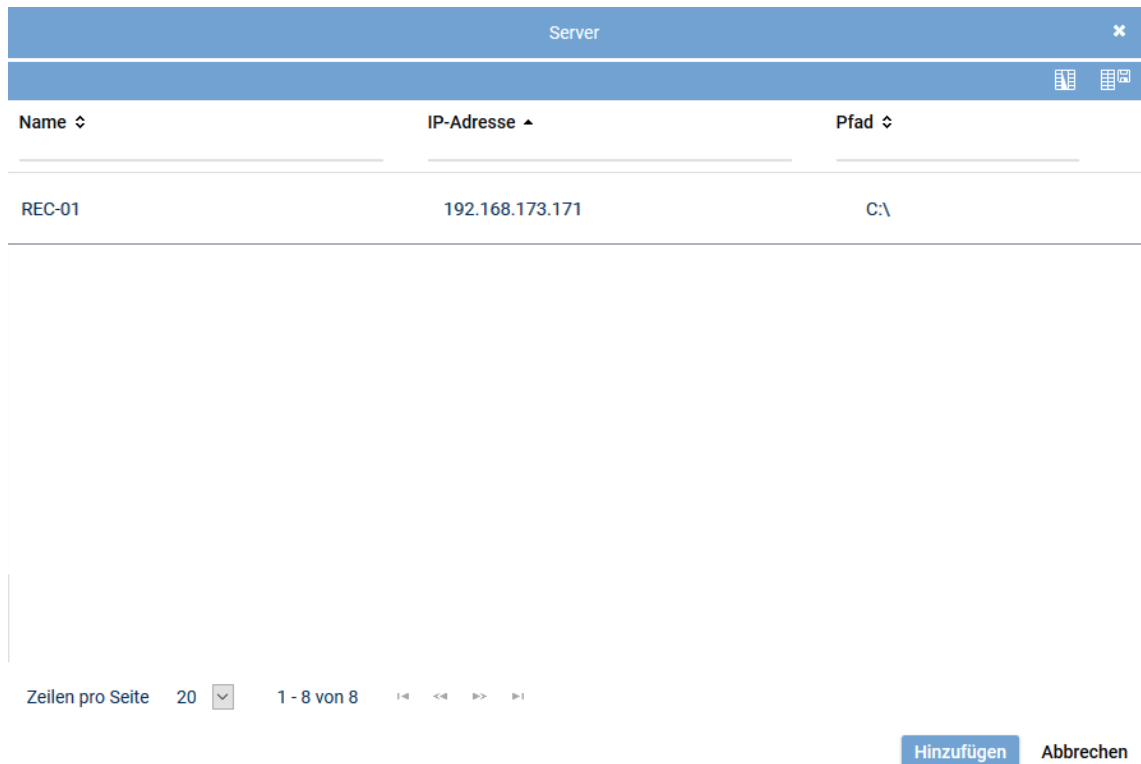


Abb. 19: Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen

- 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. 20: 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. 21: 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.

7.3.2.1.2 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:

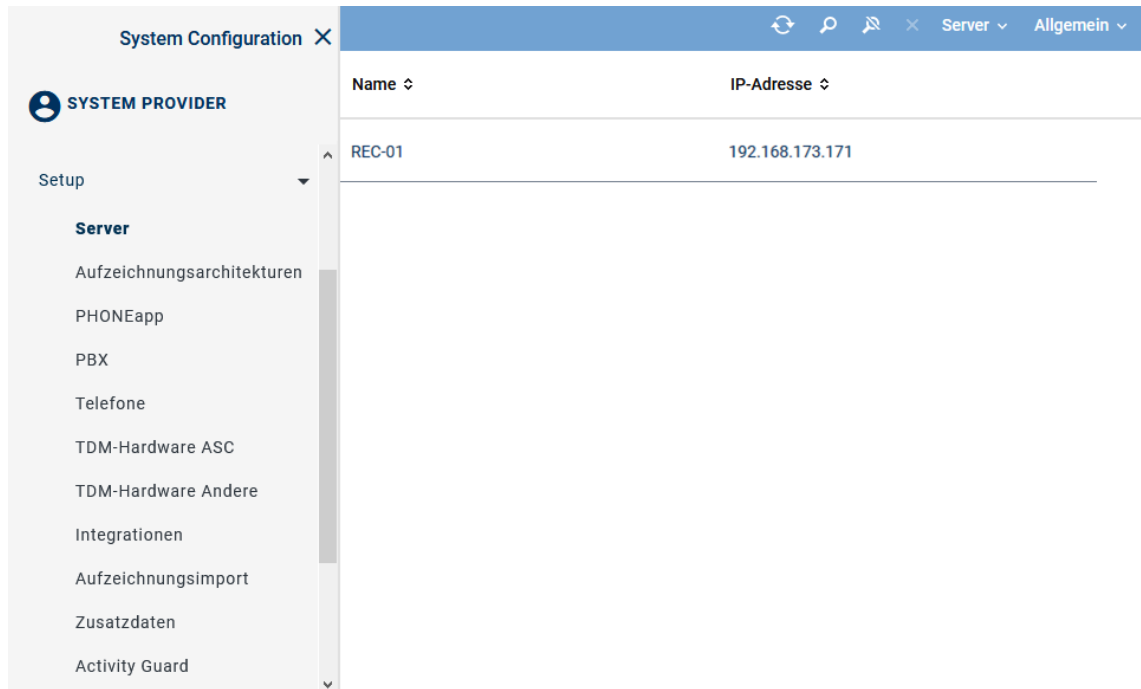


Abb. 22: Server - Hauptansicht

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>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.

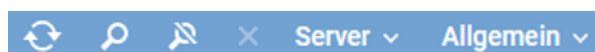







Abb. 23: Symbolleiste Server-Modul

	<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.

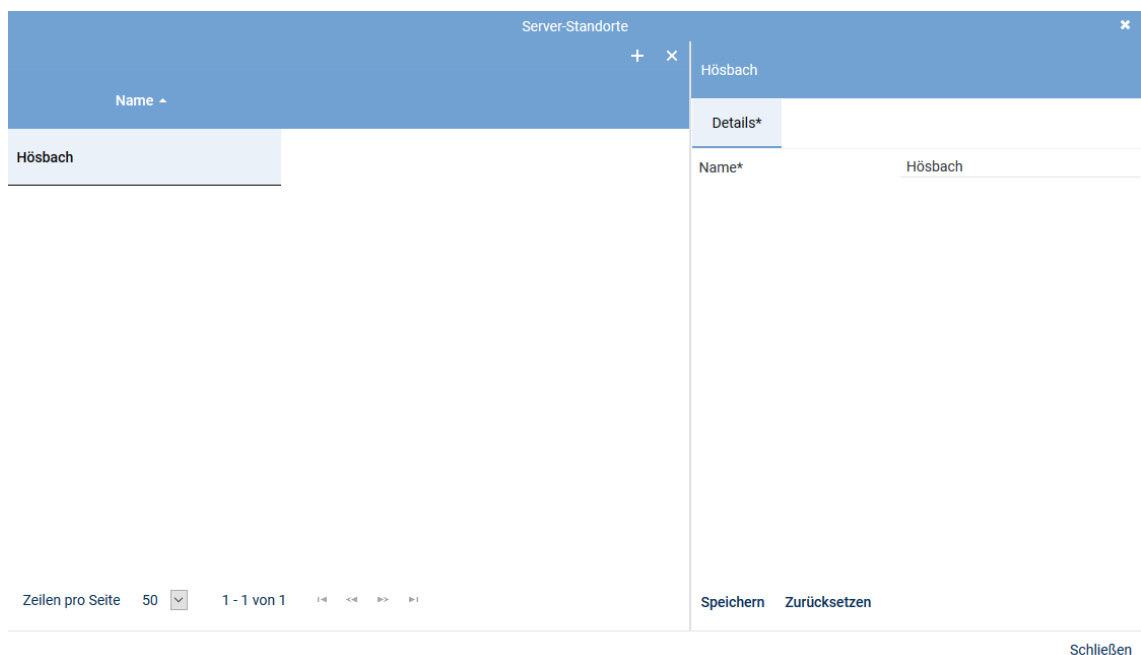



Abb. 24: Server-Standort hinzufügen

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.

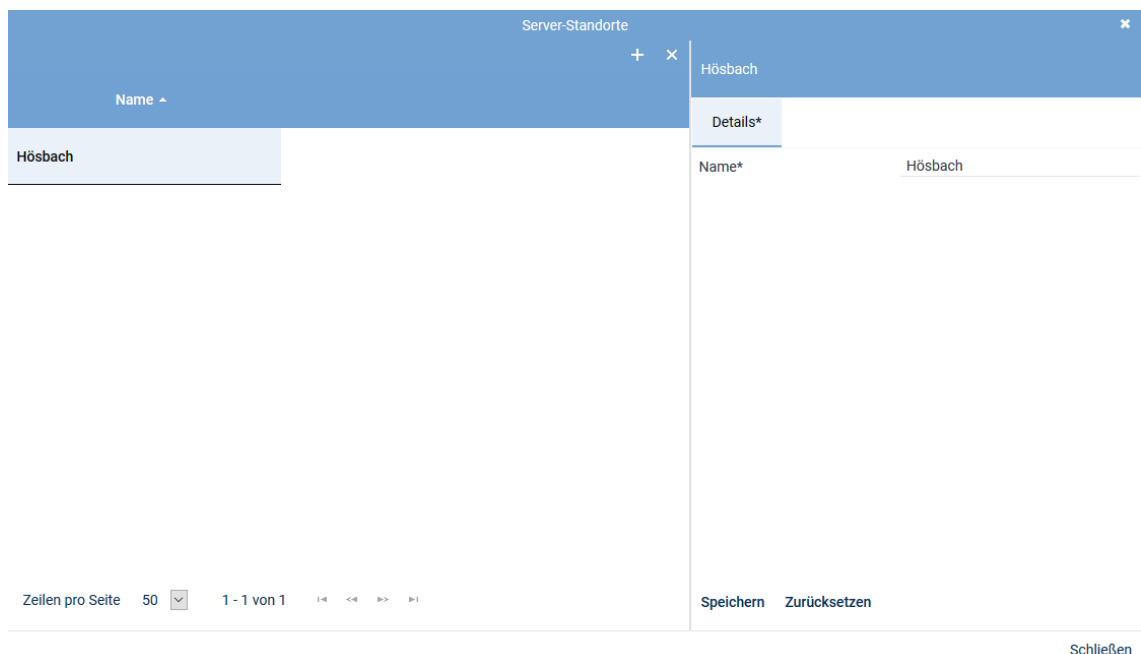



Abb. 25: Server-Standort löschen

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. 26: 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. 27: Server - Registerkarte Verwendung

Gruppenfeld API-Server

API-Server ▼

☒ API-Server

API-Server-Name*

Speichererweiterungen   

Pfad ↕	Server ↕
NAS 2	REC-02

☐ Wiedergabe per Telefon



Abb. 28: 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 Telefon-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. 29: 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. 30: 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. 8: Audioanalyse konfigurieren

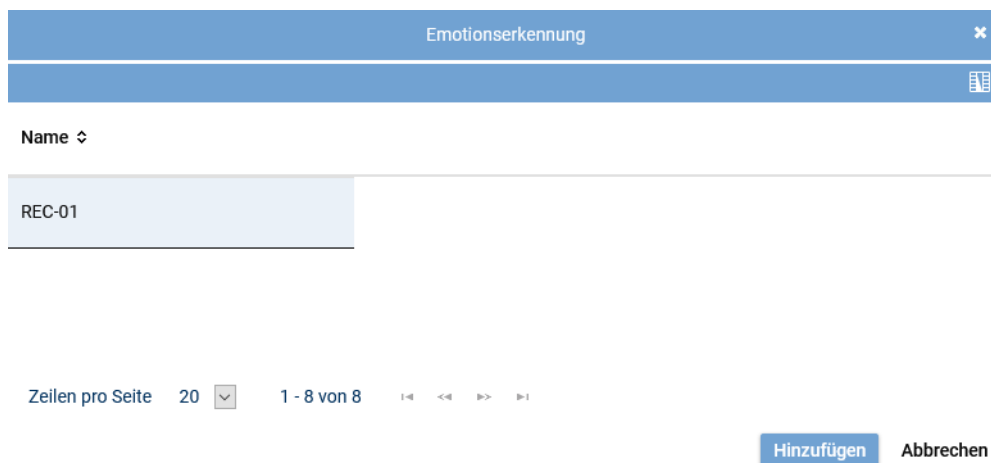


Abb. 31: Server für die Emotionserkennung auswählen

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

Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

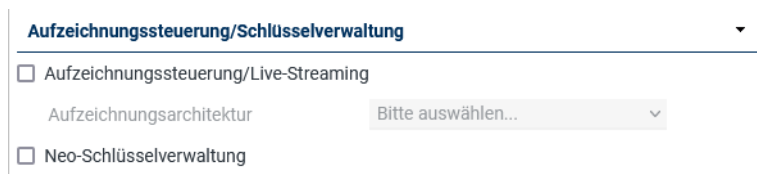


Abb. 32: Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

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. 9: 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. 33: 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! 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. 10: 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. 34: 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. 35: 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. 11: 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. 36: 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. 37: 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. 12: 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. 38: 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 <i>UDP</i> 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. 39: 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.

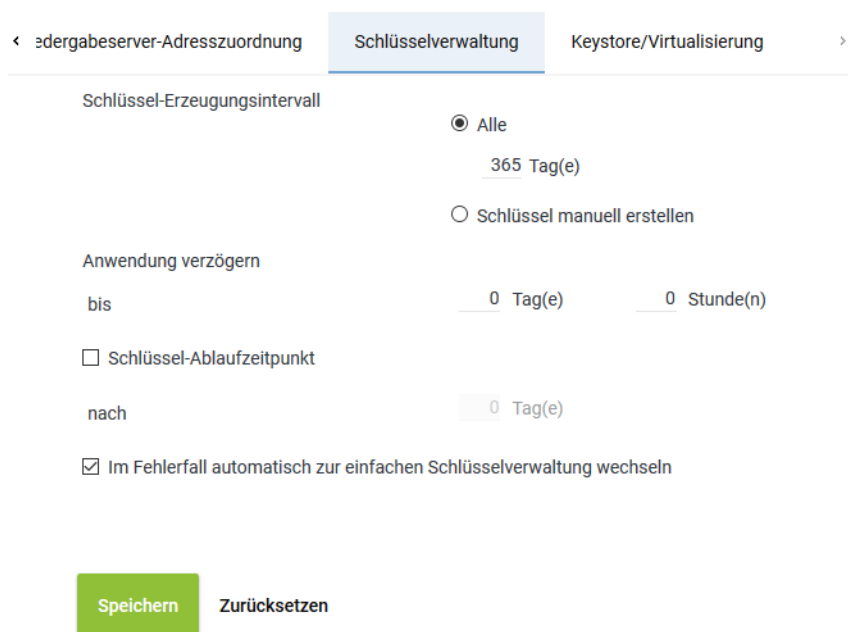


Abb. 40: Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung

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.

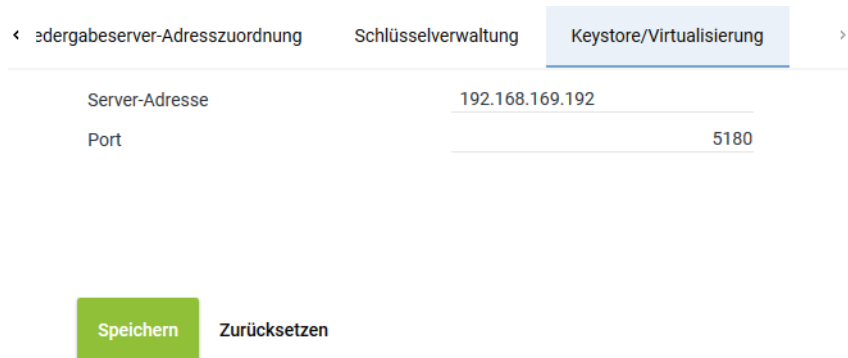


Abb. 41: Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung

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*.

7.3.2.1.3 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:

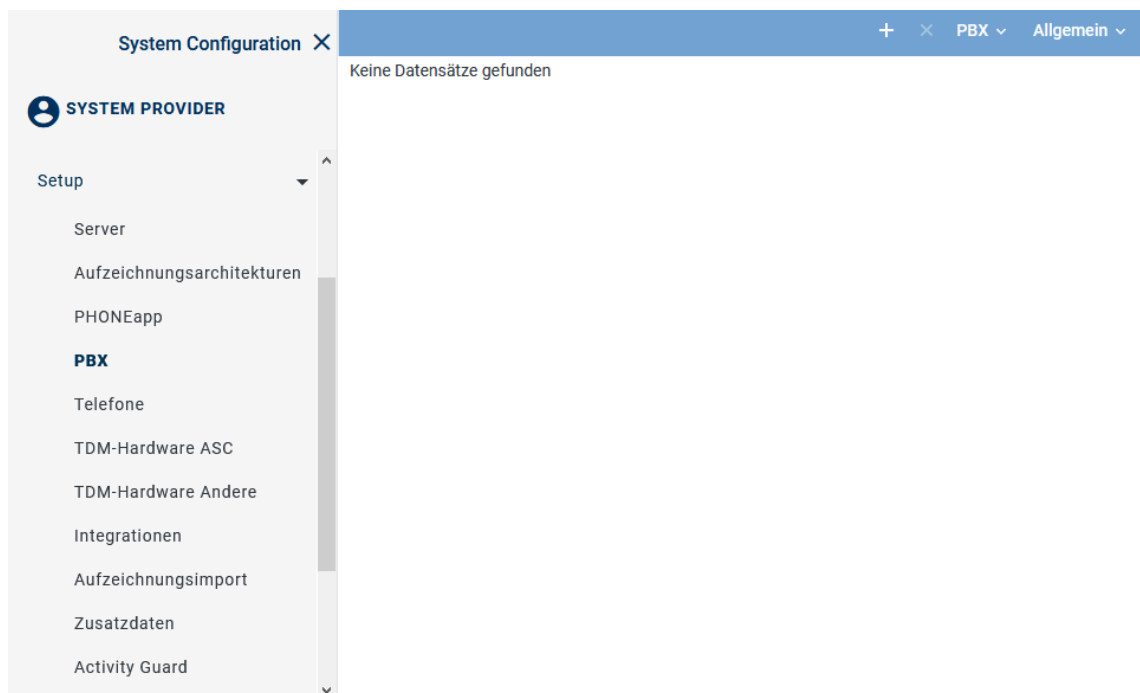


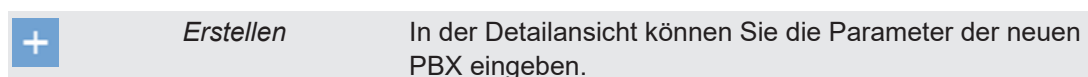
Abb. 42: PBX-Modul - Hauptansicht


Symbolleiste des PBX-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 43: 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*

PBX-Typ*

Maximale Länge der Extensions

Landesvorwahl

Ortsvorwahl*

Nummer des Amtsanschlusses*

Mitel MiVoice 5000

Mitel MiVoice 5000 ▼

4 ▼

☒ Aus Liste wählen
 Deutschland (49) ▼
☐ Manuell eingeben

6021

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. 44: 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
Nummer des Amtsanschlusses	Geben Sie die Nummer des Amtsanschlusses an, z. B. 5963. Geben Sie hier keine Extension an.

Tab. 13: PBX anlegen

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

7.3.2.1.4 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 PBXen eingesetzt werden, können Sie dem Angestellten auch Aufzeichnungsressourcen von verschiedenen PBXen 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*.

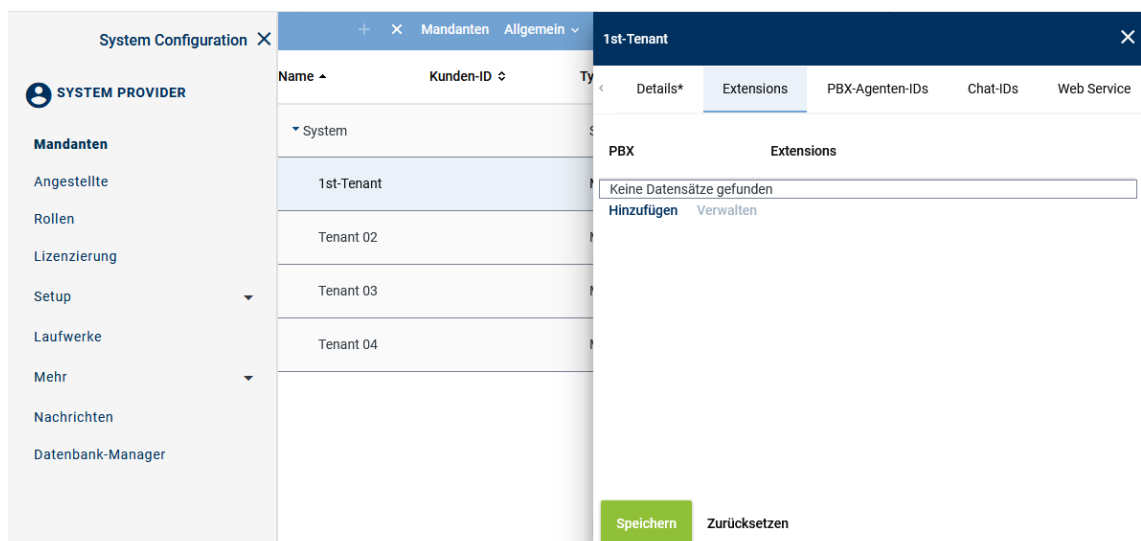


Abb. 45: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions

Extensions hinzufügen

- Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die Extensions zuweisen möchten.
- Klicken Sie auf die Registerkarte *Extensions*.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

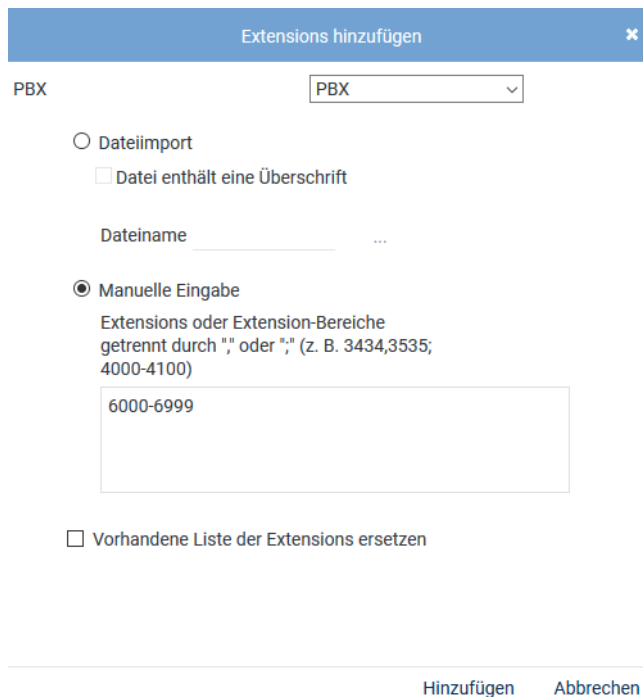




Abb. 46: Mandanten Extensions zuweisen

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. Folgende Dateiformate werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ZIP • 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. 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: +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

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

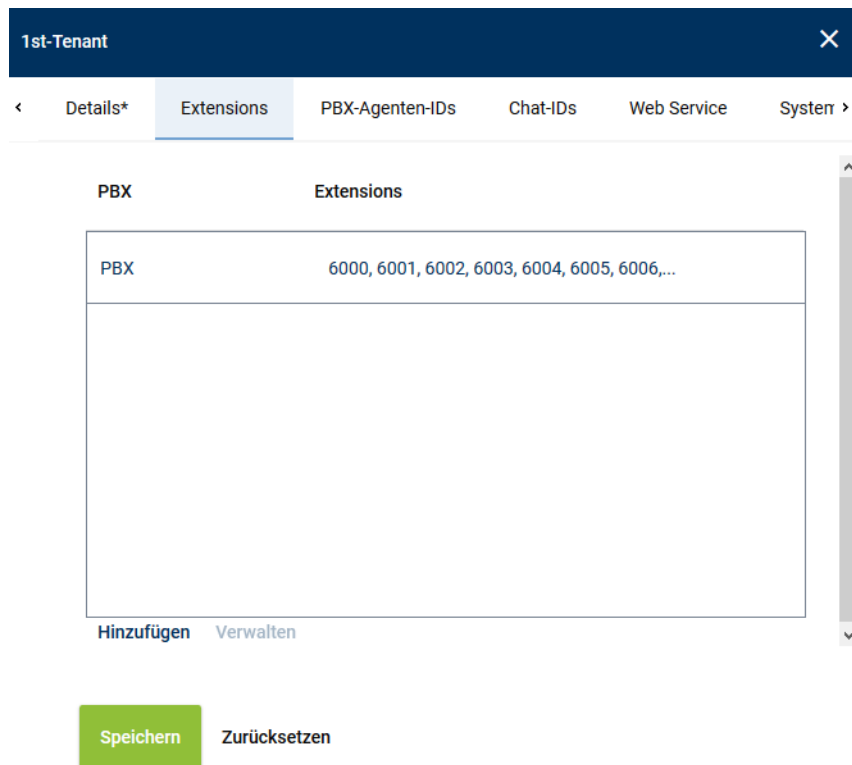


Abb. 47: Extensions entfernen

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. 48: Extensions auswählen

4. Um die ausgewählten Extensions zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*. Um den Vorgang abzubrechen 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.

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

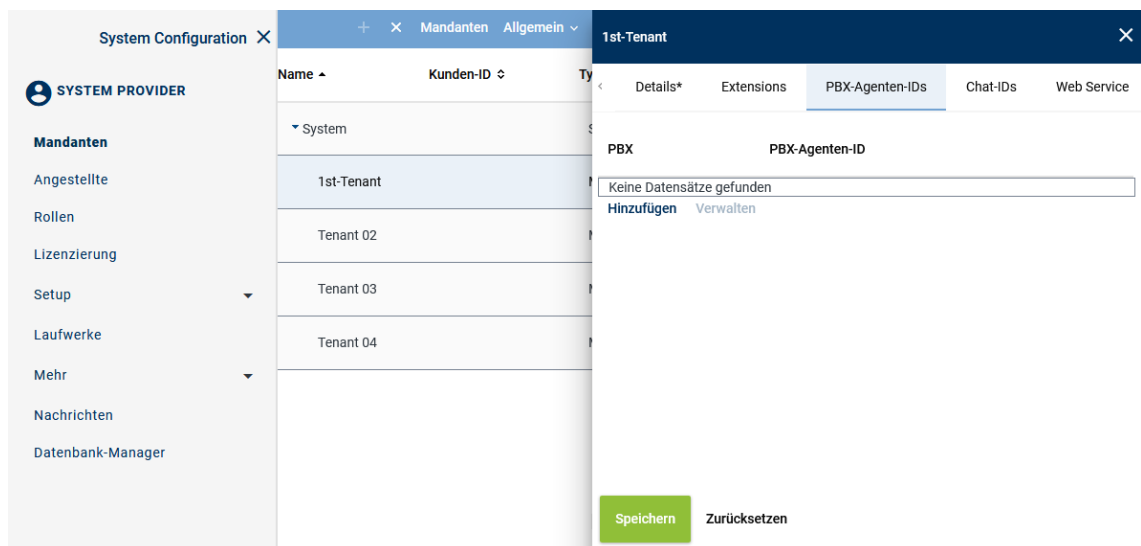


Abb. 49: Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID

PBX-Agenten-ID hinzufügen

1. Markieren Sie in der Hauptansicht den Mandanten, dem Sie die PBX-Agenten-IDs zuweisen möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte *PBX-Agenten-IDs*.
3. 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. 50: 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>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.
<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.

PBX-Agent-IDs verwalten
×

ID
427agent1
427agent2

Entfernen
Abbrechen

Abb. 51: 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*.

7.3.2.1.5 Zusatzdaten konfigurieren

Zusatzdaten

Die Metadaten, die von einer Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, werden im Aufzeichnungssystem als Zusatzdaten an die entsprechende Konversation angehängt.

Im Aufzeichnungssystem werden 2 Typen von Zusatzdaten unterschieden:

- **Standardzusatzdaten-Felder**
Das sind Zusatzdaten, die nicht verändert werden können, wie z. B. die Startzeit, die Endezeit und die Rufnummern der Teilnehmer oder die Agentendaten.
- **CustomCP-Felder**
Das sind Felder, die durch den Benutzer angepasst und auch als editierbar konfiguriert werden können. Darunter zählen z. B. Kommentarfelder oder Kundennummern. Die Konfiguration erfolgt im Zusatzdaten-Modul in der Applikation System Configuration.



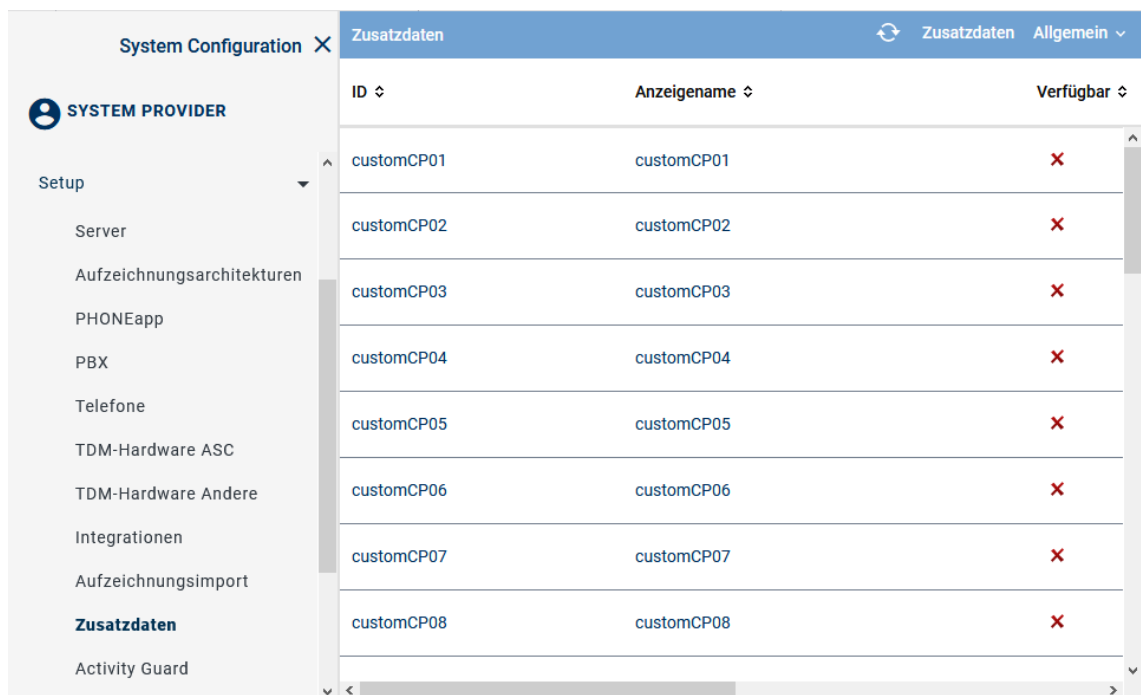
Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.

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

Die Informationen, die in CustomCP-Felder getaggt werden, können z. B. im Recording Planner verwendet werden, um das Aufzeichnungsverhalten zu steuern. Die Zusatzdaten können auch in den Such- und Wiedergabeapplikationen angezeigt werden.

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	Anzeigenname	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. 52: Zusatzdaten-Modul Hauptansicht

2. Markieren Sie einen Datensatz.

⇒ In der Detailansicht erscheinen die Informationen, die Sie konfigurieren können.

Anzeigenamen ändern

Anzeigenamen ändern ▼






Sprache	Anzeigenname	
ar_SA	customCP01	
bg_BG	customCP01	
cs_CZ	customCP01	
de_DE	customCP01	 

Abb. 53: 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"/>

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 54: 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*.

7.3.2.1.6 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:

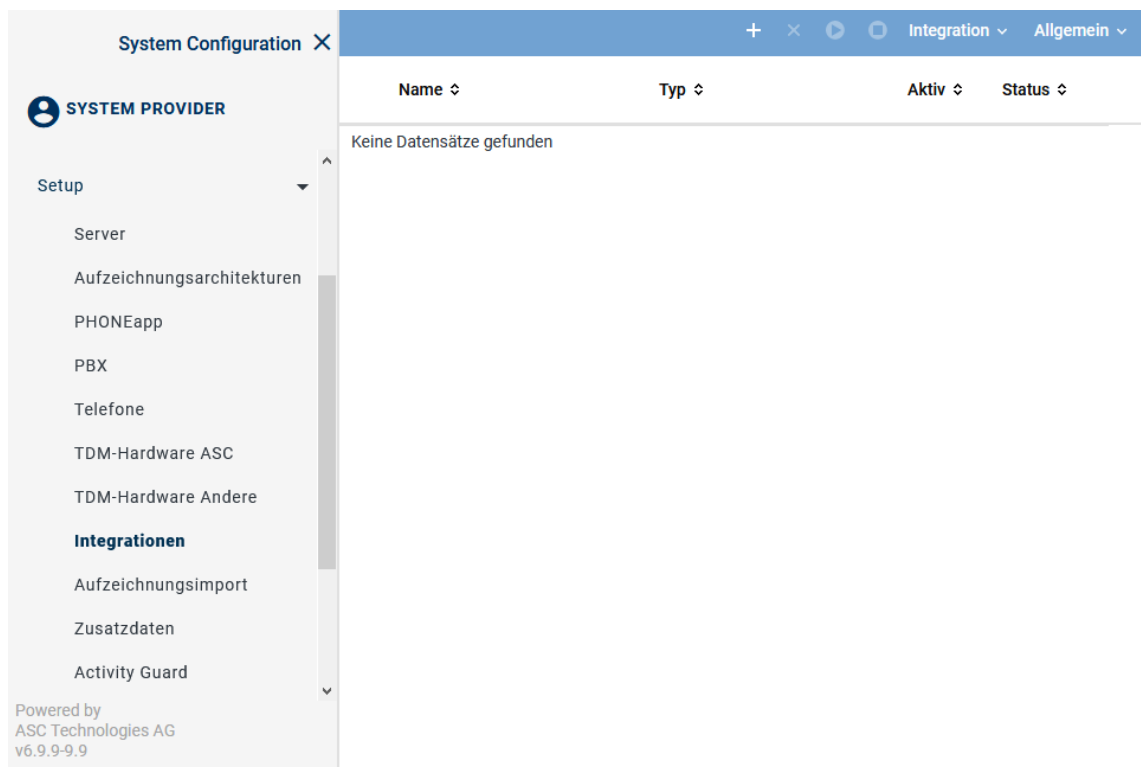




Abb. 55: Integrationen - Hauptansicht

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.

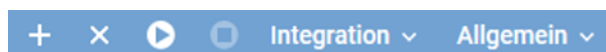






Abb. 56: Symbolleiste Integrationen-Modul

	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.

	<i>Deaktivieren</i>	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 anschlusspezifischer Gesprächsinformation und Gesprächszustände in ein anschlussneutrales 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.

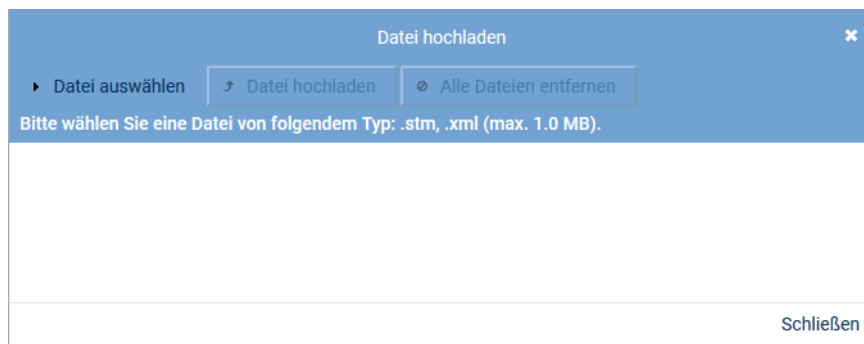


Abb. 57: Datei auswählen

- 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*.

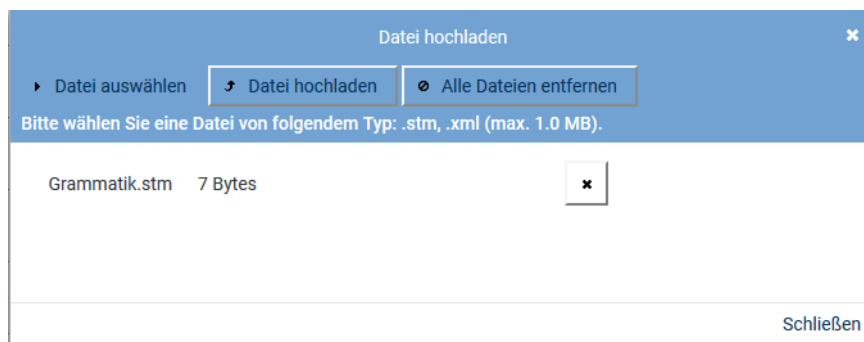




Abb. 58: Grammatik hochladen

- 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*.

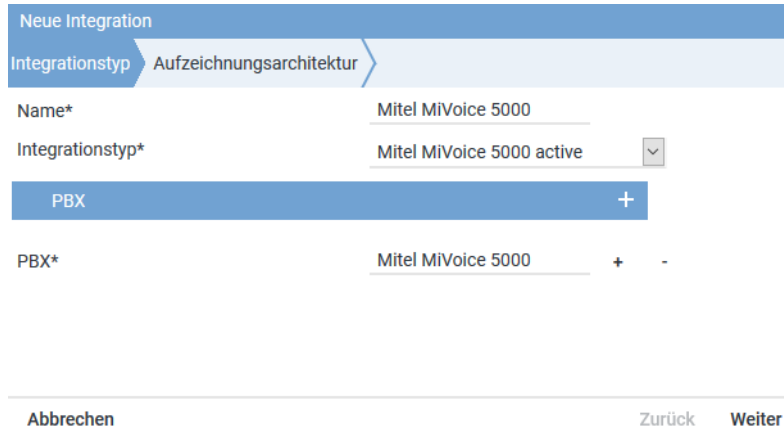


Abb. 59: Integrationstyp anlegen

2. Geben Sie folgende Parameter ein:
3. Um die PBX zuzuordnen, klicken Sie neben dem Feld *PBX* auf die Schaltfläche .
⇒ Das Fenster *PBX* erscheint.



Abb. 60: Integrationen - 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.

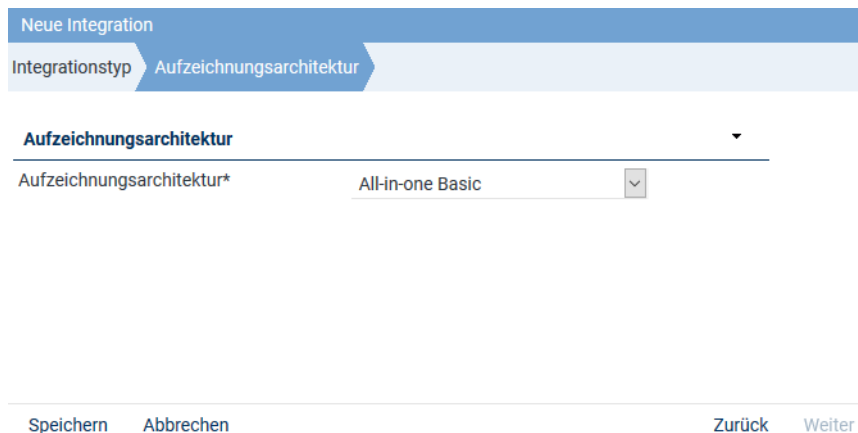


Abb. 61: Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Basic


- 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.

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

Konfigurationsschritte

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










Mitel MiVoice 5000		Mitel MiVoice 5000 active	X	
Schritt	Konfiguration			
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	✓			
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren	X			
Monitorpunkte konfigurieren	X			
Globale Aufzeichnungseinstellungen	X			
Aufzeichnungsserver konfigurieren	X			
Erweiterung konfigurieren	✓			
Sonstige Einstellungen konfigurieren	✓			

Abb. 62: 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.

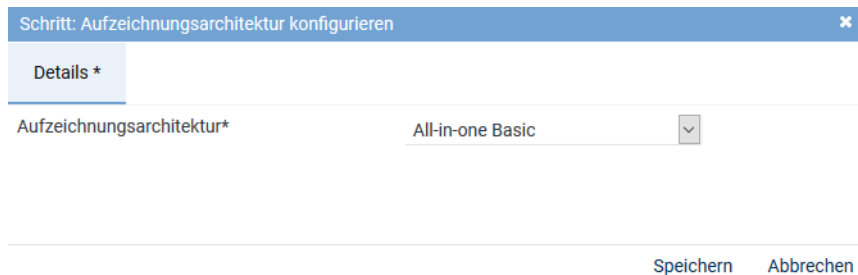



Abb. 63: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren

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.

CTI-Verbindungsdaten konfigurieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *CTI-Verbindungsdaten konfigurieren* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*), um die CTI-Verbindungsdaten zu konfigurieren.

In diesem Konfigurationsschritt konfigurieren Sie Grammatiken, Verbindungsdaten und gegebenenfalls Zusatzdaten.



Für den Fall, dass es keine oder keine funktionierende CTI-Verbindung gibt, oder Endgeräte nicht überwacht werden, kommen für Endgeräte, die mit *Automatic Call Recording Enabled* konfiguriert sind, ggf. trotzdem SIP- und RTP-Daten am Aufzeichnungsserver an. Solange im Recording-Planner-Modul ein Aufzeichnungsprofil konfiguriert ist, kann der Aufzeichnungsserver diese SIP- und RTP-Informationen von der BIB bzw. vom Gateway empfangen, verarbeiten und dementsprechend aufzeichnen. Mangels CTI werden aber nur minimale Informationen über SIP getaggt.



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Registerkarte MiVoice 5000

In dieser Registerkarte können Sie das CTI^{connect}-Modul für die Aufzeichnungsvariante über Mittel MiVoice 5000 konfigurieren.

Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren
✕

MiVoice 5000 (CSTA)*

MBG

CTIconnect-Modul ▾

Typ	CTIconnect active
Grammatikname*	standard ▾
Grammatikversion*	2.00.02 ▾

Verbindungsdaten ▾

Verbindungsdaten

192.168.170.170

Hinzufügen
Bearbeiten
Löschen

Zusatzdaten ▸

Speichern
Abbrechen

Abb. 64: CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVoice 5000 (CSTA)

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

In diesem Gruppenfeld können Sie die Parameter für das CTIconnect-Modul konfigurieren.

CTIconnect-Modul ▾

Typ	CTIconnect active
Grammatikname*	standard ▾
Grammatikversion*	2.00.04 ▾

Abb. 65: 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. 14: CTIconnect-Modul konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie den Link zum CTIconnect-Modul des Aufzeichnungsservers eingeben.

Verbindungsdaten ▼

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#)
[Bearbeiten](#)
[Löschen](#)

Abb. 66: Gruppenfeld Verbindungsdaten

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

Verbindungsdaten*	192.168.170.227	
PBX-Port*	3211	

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 67: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Verbindungsdaten</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse der PBX an.
<i>PBX-Port</i>	Geben Sie den Port für die PBX-Verbindung ein.

Tab. 15: Verbindungsdaten konfigurieren



Die PBX Mitel MiVoice 5000 unterstützt bis zur Version 7.1 nur 2 [CSTA](#)-Links.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Eingaben zu übernehmen und das Fenster zu schließen.

Gruppenfeld Zusatzdaten

Die Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, können in Neo in benutzerdefinierte Zusatzdatenfelder, den CustomCP-Feldern, getaggt und abgespeichert werden.

In diesem Gruppenfeld können Sie die Zuordnung der Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, zu den CustomCP-Feldern in Neo vornehmen, damit sie für die weitere Verwendung zur Verfügung stehen.



Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.



Für die Zuordnung in den Dropdown-Listen stehen nur die CustomCP-Felder zur Verfügung, die zuvor im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Im Zusatzdaten-Modul können Sie den Anzeigenamen vergeben und die Felder editierbar und systemweit verfügbar machen.



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


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.

Registerkarte MBG

1. Wählen Sie die Registerkarte **MBG**, um die Verbindungsdaten für die Aufzeichnung über das MiVoice Border Gateway zu konfigurieren.

Schritt: CTI-Verbindungsdaten konfigurieren ✕

MiVoice 5000 (CSTA)*

MBG

Aktiv ☒

CTIconnect-Modul ▼

Typ CTIconnect active
Grammatikname* standard ▼
Grammatikversion* 1.00.04 ▼

Verbindungsdaten ▼

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#)
[Bearbeiten](#)
[Löschen](#)

Zusatzdaten ▶

Speichern Abbrechen

Abb. 69: CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG konfigurieren



Nach einem Update müssen Sie diese Sektion neu konfigurieren.

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

In diesem Gruppenfeld können Sie die Parameter für das CTIconnect-Modul konfigurieren.

CTIconnect-Modul ▼

Typ CTIconnect active
Grammatikname* standard ▼
Grammatikversion* 2.00.04 ▼

Abb. 70: 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. 16: CTIconnect-Modul konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

In diesem Gruppenfeld können Sie den Link zum CTIconnect-Modul des Aufzeichnungsservers eingeben.

Verbindungsdaten ▼

Verbindungsdaten

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#)
[Bearbeiten](#)
[Löschen](#)

Abb. 71: Gruppenfeld Verbindungsdaten

1. Klicken Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* in der Tabelle auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Verbindung konfigurieren ✕

Verbindungsdaten*	192.168.170.227	
PBX-Port*	3211	

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 72: Verbindungsdaten konfigurieren

2. Geben Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Verbindungsdaten	Geben Sie hier die IP-Adresse der PBX an.
PBX-Port	Geben Sie den Port für die PBX-Verbindung ein.

Tab. 17: Verbindungsdaten konfigurieren



Die PBX Mitel MiVoice 5000 unterstützt bis zur Version 7.1 nur 2 [CSTA](#)-Links.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Eingaben zu übernehmen und das Fenster zu schließen.

Gruppenfeld Zusatzdaten

Die Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, können in Neo in benutzerdefinierte Zusatzdatenfelder, den CustomCP-Feldern, getaggt und abgespeichert werden.

In diesem Gruppenfeld können Sie die Zuordnung der Metadaten, die mit dem Protokoll der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, zu den CustomCP-Feldern in Neo vornehmen, damit sie für die weitere Verwendung zur Verfügung stehen.



Startzeit, Endezeit, Rufnummern oder Rufrichtung stehen als Standardzusatzdaten zur Verfügung und sind nicht editierbar. Die Daten werden in Standardzusatzdatenfelder getaggt und müssen nicht explizit zugeordnet werden.



Für die Zuordnung in den Dropdown-Listen stehen nur die CustomCP-Felder zur Verfügung, die zuvor im Zusatzdaten-Modul konfiguriert wurden. Im Zusatzdaten-Modul können Sie den Anzeigenamen vergeben und die Felder editierbar und systemweit verfügbar machen.



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


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. 73: 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.

Monitorpunkte konfigurieren

In diesem Konfigurationsschritt werden die Monitorpunkte für die überwachten Endgeräte konfiguriert.

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

Schritt: Monitorpunkte konfigurieren ✕

Extension-Monitorpunkte

Extension ▲ Aktiv ▼ MBG ▼

Keine Datensätze gefunden

[Hinzufügen](#) [Aktiv/Inaktiv](#) [Löschen](#)

[Speichern](#) [Abbrechen](#)

Abb. 74: Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren

Registerkarte *Extension-Monitorpunkte konfigurieren*

1. Klicken Sie in der Registerkarte *Extension-Monitorpunkte* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um die Extensions für die überwachten Endgeräte hinzuzufügen.
2. Wählen Sie den Menüpunkt *Extensions eingeben*.
⇒ Das Fenster *Extension-Monitorpunkte hinzufügen* erscheint:

Extension-Monitorpunkte hinzufügen ✕

☐ Dateiimport
☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☒ Manuelle Eingabe
 Extensions oder Extension-Bereiche
 getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;
 4000-4100)

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 75: Extension-Monitorpunkte hinzufügen

Dateiimport

Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen **CSV**-Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzuzufügen.

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 ZIP-Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche ↗ (*Datei hochladen*).

Datei enthält eine Überschrift

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

Die **CSV**-Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder

	<p>andere Spalten-Trennzeichen in der CSV-Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint. 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 die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p> <p>Geben Sie den Extension-Bereich mit Bindestrich an, der für diesen Mandanten reserviert ist, z. B. von 6000 bis 6999. Alphanumerische Eingaben mit Bindestrich werden nicht als Bereich erkannt, diese müssen einzeln eingegeben werden.</p> <p>Unterschiedliche Extensions und Extensions-Bereiche können Sie durch die im Screenshot angegebenen Trennzeichen trennen.</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, alle Zuweisungen der in der Detailansicht aufgelisteten PBXen werden überschrieben, nur die neue Zuweisung wird übernommen.</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>

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.
4. 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*.
5. Die konfigurierten Extensions erscheinen nun in der Detailansicht.

Schritt: Monitorpunkte konfigurieren
✕

Extension-Monitorpunkte

Extension ▾	Aktiv ⇅	MBG ⇅	
6000	✓	<input checked="" type="checkbox"/>	
6001	✓	<input checked="" type="checkbox"/>	
6002	✓	<input checked="" type="checkbox"/>	
6003	✓	<input checked="" type="checkbox"/>	
6004	✓	<input checked="" type="checkbox"/>	
6005	✓	<input checked="" type="checkbox"/>	
6006	✓	<input checked="" type="checkbox"/>	

Hinzufügen
Aktiv/Inaktiv
Löschen

Speichern
Abbrechen

Abb. 76: Konfigurierte Extension-Monitorpunkte

Hinzufügen	Um weitere Extension-Monitorpunkte hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Hinzufügen</i> und wählen Sie den Menüpunkt <i>Extensions eingeben</i> , dann erscheint erneut das Fenster zur Eingabe von Extension-Monitorpunkten. Über die Schaltfläche <i>Hinzufügen</i> schließen Sie das Fenster und die Extension-Monitorpunkte erscheinen in der Detailansicht.
Aktiv/Inaktiv	Standardmäßig sind hinzugefügte Extensions als Monitorpunkt aktiviert. Um den Status eines Extension-Monitorpunkts zu ändern, markieren Sie die entsprechende Extension und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Aktiv/Inaktiv</i> . Um mehrere Einträge auszuwählen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechenden Einträge. Um zusammenhängende Einträge zu markieren, klicken Sie mit gedrückter [Strg] + [Shift]-Taste auf den ersten und letzten Eintrag.
Löschen	Um Extension-Monitorpunkte zu löschen, markieren Sie die entsprechende Extension in der Liste und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Löschen</i> . Um mehrere Einträge auszuwählen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechenden Einträge. Um zusammenhängende Einträge zu markieren, klicken Sie mit gedrückter [Strg] + [Shift]-Taste auf den ersten und letzten Eintrag.
MBG	Um die Extensions über das MBG aufzuzeichnen, müssen Sie in der Spalte <i>MBG</i> für die jeweilige Extension das Kontrollkästchen aktivieren. <input checked="" type="checkbox"/> = Extension ist aktiviert. <input type="checkbox"/> = Extension ist nicht aktiviert.



Wenn Sie das Kontrollkästchen für die Aufzeichnung über das **MBG** aktivieren, werden die überwachten Teilnehmer ausschließlich über das **MBG** aufgezeichnet, eine Aufzeichnung über **ACTIVE VOIP** wird nicht versucht. Für Teilnehmer, die sich mit einer Rufnummer auch an **SIP**-Hardware-Telefonen anmelden, die nicht am **MBG** registriert sind, darf das Kontrollkästchen nicht aktiviert sein.

6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellungen zu übernehmen und diesen Konfigurationsschritt zu beenden.

Globale Aufzeichnungseinstellungen

1. Klicken Sie in der Hauptansicht in der Zeile *Globale Aufzeichnungseinstellungen* auf die Schaltfläche  (*Konfigurationsschritt bearbeiten*).

⇒ Das Fenster *Schritt: Globale Aufzeichnungseinstellungen* erscheint.




Abb. 77: Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen

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

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Transportprotokoll</i>	Wählen Sie das verwendete Protokoll aus, z. B. UDP .
<i>Port SIP Signalisierung</i>	Geben Sie den Port für die SIP -Signalisierung ein, auf dem die Signalisierung empfangen wird. Standardwert ist 5060 .
<i>Remote SIP-Port</i>	Geben Sie hier den Port für die Endgeräte an, hier 7300 .
<i>PBX-IP-Adresse</i>	Geben Sie hier die IP-Adresse für die Verbindung zur Telefonanlage ein.
<i>PBX-Port</i>	Geben Sie hier den Port für die Verbindung zur Telefonanlage ein, hier 3211 .

Tab. 18: Globale Aufzeichnungseinstellungen

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Konfiguration in diesem Schritt zu beenden.

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	REC-01
Servername	Details*
REC-01	<p>Recording Module Active MiVoice 5000 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Konfigurierte IP-Adresse 192.168.173.171</p> <p>IP-Adresse des Aufzeichnungsservers* 192.168.173.171</p> <p>Minimaler Port* 20000</p> <p>Maximaler Port* 20999</p> <p>Recording Module Active Mitel <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Konfigurierte IP-Adresse 192.168.173.171</p> <p>IP-Adresse des Aufzeichnungsservers* 192.168.173.171</p> <p>Minimaler Port* 21000</p> <p>Maximaler Port* 21999</p> <p>Speichern</p>

Zeilen pro Seite 50 1 - 1 von 1

Schließen

Abb. 78: Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren

Damit die ACTIVE-VOIP-Aufzeichnung und die Aufzeichnung über MBG funktioniert, müssen Sie beide Aufzeichnungsvarianten aktivieren.

2. Aktivieren Sie die beiden Recording Module:

Recording Module Active MiVoice 5000

Recording Module Active Mitel

3. Wählen Sie für jedes Modul die IP-Adresse des Aufzeichnungsservers aus der Dropdown-Liste aus.
4. Wählen Sie für jede Aufzeichnungsvariante einen separaten Portbereich für den Empfang der RTP-Daten, z. B.

Recording Module Active MiVoice 5000

Portbereich 20000-20999

Recording Module Active Mitel

Portbereich 21000-21999



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.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
6. 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 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

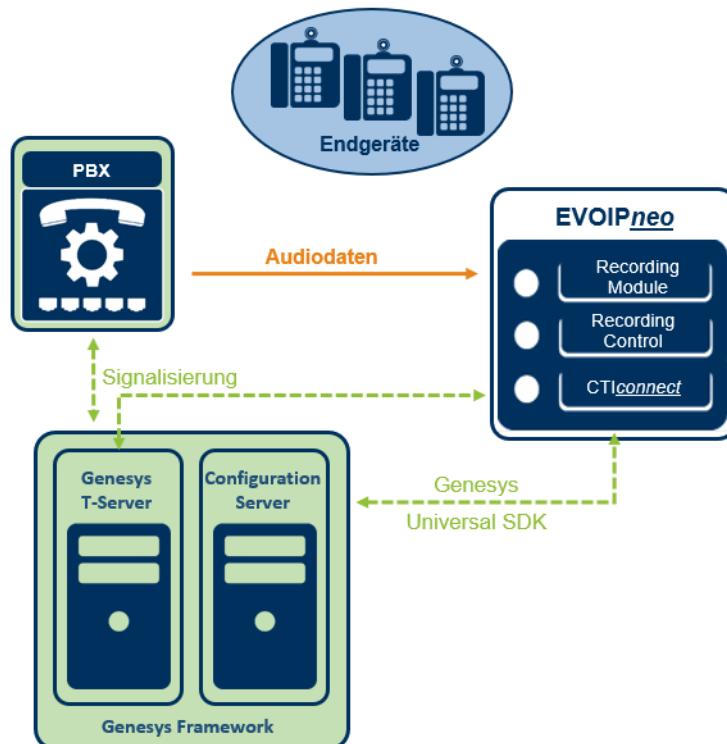


Abb. 79: Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server



Weitere Informationen zur Konfiguration von Genesys T-Servern siehe [Kapitel "Genesys T-Server konfigurieren \(optional\)", S. 104](#).

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 CTI~~connect~~ 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_identifizier*.

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_identifizier* 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. 80: Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren

Gruppenfeld CTIconnect-Modul

1. Stellen Sie folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
Typ	Hier wird der Typ des CTIconnect-Moduls angezeigt
Grammatikname	Wählen Sie die entsprechende Grammatik aus.
Grammatikversion	Wählen Sie die entsprechende Grammatikversion aus.
T-Server-Redundanz	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz aus. <ul style="list-style-type: none"> • Keine Redundanz • HAconnect - für High Availability Connection • Warm Standby - für eine zuschaltbare Redundanz
Config-Server-Redundanz	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die verwendete Redundanz für den Configuration Server von Genesys aus. <ul style="list-style-type: none"> • Keine Redundanz • HAconnect - für High Availability Connection • Warm Standby - für eine zuschaltbare Redundanz

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>T-Server-Applikationsname</i>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier den Applikationsnamen ein, mit dem sich das CTIconnect-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>
<i>T-Server-Passwort</i>	<p>Diesen Parameter müssen Sie nur füllen, wenn die Authentifizierung am Genesys T-Server erforderlich ist.</p> <p>Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich das CTIconnect-Modul am Genesys T-Server anmelden soll.</p> <p>Falls Sie mehrere Genesys T-Server im Einsatz haben, müssen die Anmeldedaten für alle Server identisch sein.</p>

Tab. 19: 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. 81: 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.

Parameter	Wert/Beschreibung
<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. 82: 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 MiContact Center Business

Die Erweiterung bezieht sich auf die Nutzung von MiContact Center Business und muss nur konfiguriert werden, wenn MiContact Center Business verwendet wird, um Zusatzdaten zu erhalten.

Die Integration läuft in Kombination mit der Telefonanlage und dem Aufzeichnungsserver, der für die eigentliche Konversationsaufzeichnung zuständig ist. Der CTIconnect-Dienst empfängt über eine Verbindung zum MiContact Center Business die Information der zugeordneten Monitorpunkte, die im MiContact Center Business registriert sind. Nach der erfolgreichen Registrierung schickt der MiContact Center Business die Zusatzdaten der Agenten an den Aufzeichnungsserver.

1. Wählen Sie in der Detailansicht die Erweiterung *MiContact Center Business*.

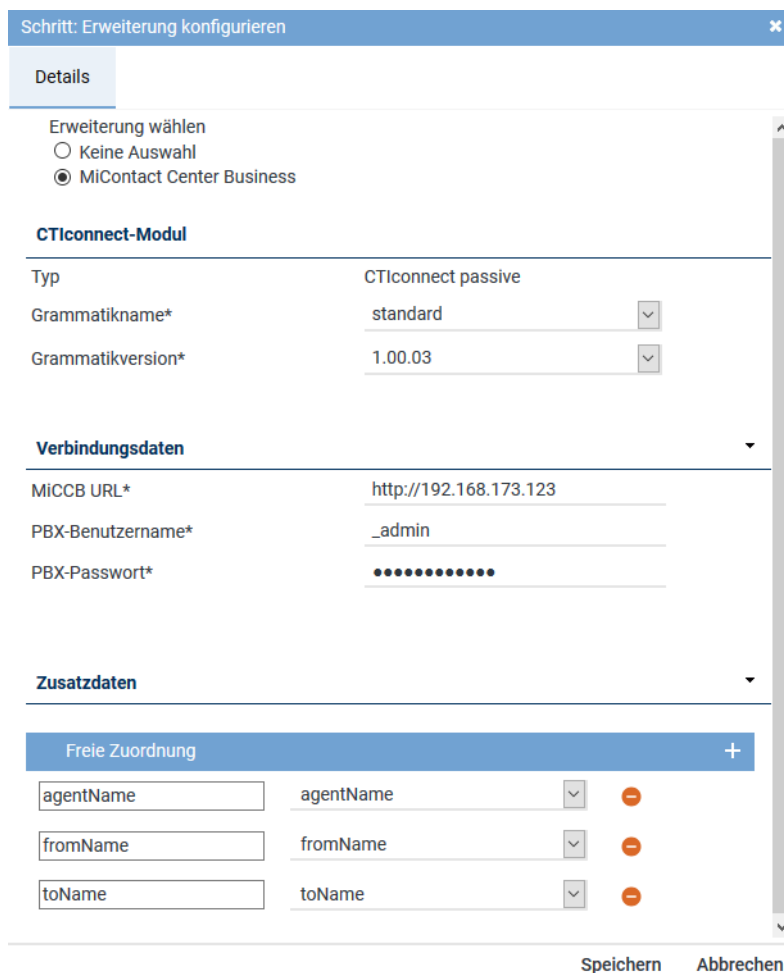


Abb. 83: Erweiterung für MiContact Center Business konfigurieren

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.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Grammatikversion</i>	Wählen Sie die aktuellste Version der Grammatik aus der Drop-down-Liste aus.

Tab. 21: CTIconnect-Modul konfigurieren

Gruppenfeld Verbindungsdaten

1. Stellen Sie im Gruppenfeld *Verbindungsdaten* folgende Parameter ein:

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>MiCCB-URL</i>	Geben Sie hier die URL ein, auf dem der MiContact Center Business läuft, z. B. http://192.168.173.123/miccsdk .
<i>PBX-Benutzername</i>	Geben Sie hier den Benutzernamen ein, für die Authentifizierung am MiContact Center Business.
<i>PBX-Passwort</i>	Geben Sie hier das Passwort ein, für die Authentifizierung am MiContact Center Business.

Tab. 22: Verbindungsdaten konfigurieren

Gruppenfeld Zusatzdaten

Beim Einsatz von MiContact Center Business werden je nach Konfiguration folgende Zusatzdaten mit dem Protokoll mitgeliefert:

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>queueId</i>	"333168d9-ce96-4c0b-80eb-0cd524-ca379f"
<i>targetTimeForServiceLevel</i>	"00:02:00"
<i>timeOfferedToAgent</i>	"2019-10-11T09:54:13+02:00"
<i>supplementalDetails_toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>type</i>	"Queued"
<i>transferCount</i>	"1.0"
<i>toAddress</i>	"7104"
<i>supplementalDetailsDisplayName_toAddress</i>	"ToAddress"
<i>mediaServerId</i>	"26e821d1-8bc1-40c8-b65a-55ce35d2716b"
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromName</i>	"FromName"
<i>timeOfLastAgentResponse</i>	"2019-10-11T09:54:19+02:00"
<i>supplementalDetails_fromAddress</i>	"7001"
<i>toName</i>	"Mustermann, Hans"
<i>timeOfferedToSystem</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>supplementalDetails_callIds</i>	"446"
<i>fromName</i>	"Hans"
<i>agentFirstName</i>	"Nebel Carmen"
<i>mediaFolder</i>	"Inbox"
<i>lastAgentAction</i>	"Receive"
<i>supplementalDetails_fromName</i>	"Nebel Carmen"
<i>supplementalDetailsDisplayName_callIds</i>	"CallIds"
<i>classificationCodeRequired</i>	"false"
<i>agentLastName</i>	"Mustermann"

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>mediaSpecificInfo</i>	"MitaiVoiceCommand 1 7104 446 {"G CID":"3BB49626471B011E59AA","P C ID":"3BB49626471B011E592E","SCI D":""}"
<i>agentName</i>	"Hans Mustermann"
<i>mediaType</i>	"Voice"
<i>supplementalDetailsDisplayName_isConference</i>	"IsConference"
<i>timeOfLastCustomerResponse</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>conversationState</i>	"Ended"
<i>folder</i>	"Inbox"
<i>allowAgentPreview</i>	"true"
<i>supplementalDetails_toAddress</i>	"7104"
<i>mediaServerType</i>	"Mcd"
<i>supplementalDetails_isConference</i>	"False"
<i>agentId</i>	"5705bff7-957c-4c23-8ad1- 9ed45922a7b4"
<i>supplementalDetailsDisplayName_fromAddress</i>	"FromAddress"
<i>workTimer</i>	"00:00:00"
<i>native</i>	"true"
<i>fromAddress</i>	"7001"
<i>direction</i>	"Incoming"
<i>conversationId</i>	"3BB49626471B011E5924"
<i>queueIsWrapUpTimeEnabled</i>	"false"
<i>timeOfferedToQueue</i>	"0001-01-01T00:00:00+00:00"
<i>agentReporting</i>	"7104"
<i>failedRouteReason</i>	"None"
<i>supplementalDetails_callParticipants</i>	"7104 7001 "
<i>supplementalDetailsDisplayName_callParticipants</i>	"ToName"
<i>supplementalDetailsDisplayName_toName</i>	"CallParticipants"

Folgende Felder stehen zusätzlich noch zur Verfügung, wenn die Kommunikation über ein [IVR](#)-System stattfindet:

MiCCB-Zusatzdatentyp	Beispiel
<i>supplementalDetails_ani</i>	"7001"
<i>supplementalDetailsDisplayName_recording_Decision</i>	"Recording_Decision"
<i>supplementalDetailsDisplayName_phoneNumber</i>	"PhoneNumber"
<i>queueDialable</i>	"7500"
<i>queueReporting</i>	"P112"
<i>supplementalDetails_recording_Decision</i>	"Ja"
<i>supplementalDetailsDisplayName_ani</i>	"ANI"
<i>supplementalDetails_phoneNumber</i>	"7001"
<i>queueName</i>	"Testqueue_1"


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. 84: 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





Die Konfiguration dieser Einstellungen ist für diese Aufzeichnungslösung nicht erforderlich. Die Integration ist auch ohne die Konfiguration dieses Schrittes vollständig konfiguriert und kann aktiviert werden.

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*).

Mitel MiVoice 5000		Mitel MiVoice 5000 active	✗	✓
Schritt	Konfiguration			
Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	✓			
CTI-Verbindungsdaten konfigurieren	✓			
Monitorpunkte konfigurieren	✓			
Globale Aufzeichnungseinstellungen	✓			
Aufzeichnungsserver konfigurieren	✓			
Erweiterung konfigurieren	✓			
Sonstige Einstellungen konfigurieren	✓			

Abb. 85: 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 ▾ Allgemein			
Name ▾	Typ ▴	Aktiv ▾	Status ▾
 Mitel MiVoice 5000	Mitel MiVoice 5000 active	✓	✓

Abb. 86: 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.

1. 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 ↕
 Mitel MiVoice 5000	Mitel MiVoice 5000 active		

Abb. 87: Integration deaktivieren

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

7.3.3 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*.

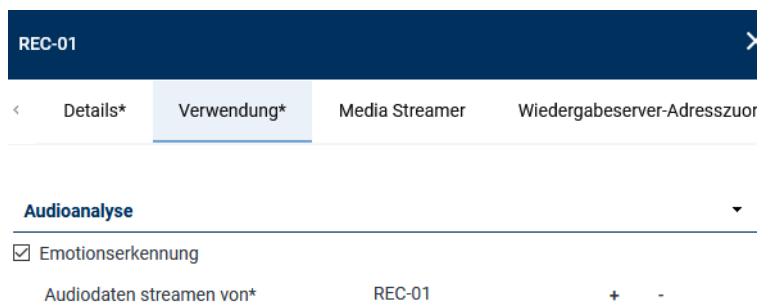



Abb. 88: Server-Modul - Emotionserkennung aktivieren

- 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

- Markieren Sie in der Hauptansicht die Integration, für die Sie die Validität der Aufzeichnung prüfen möchten.
- Wählen Sie die Registerkarte *Recording Content Validation*.

Folgende Kriterien stehen zur Prüfung der korrekten Aufzeichnung zur Verfügung:

- *Paketverlust-Erkennung*
- *Entschlüsselungsfehler-Erkennung*
- *Stille-Erkennung*

×

< Details*
Recording Content Validation
>

Paketverlust-Erkennung aktivieren

☒

Entschlüsselungsfehler-Erkennung aktivieren

☒

☒ Stille-Erkennung aktivieren

Mindestdauer*

30000

ms

Schwellenwert*

-60

dB

Stilleanteil*

90

%

Gewichtung*

10

Emotionserkennungsserver*

+ -

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 89: 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>Mindestdauer</i>	Geben Sie hier die Mindestdauer 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

×

REC-01

Name ▾

Zeilen pro Seite 20 ▾

1 - 8 von 8

⏪

<<

>>

⏩

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 90: 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.

7.3.4 PHONEapp für Mitel konfigurieren

Falls Sie die XML PHONE_{app} nutzen möchten, müssen Sie die folgenden Konfigurationen vornehmen:

1. Tastenbelegung des Telefons konfigurieren.
2. Module in der Applikation *System Configuration* konfigurieren:
 - Server-Modul

- Aufzeichnungssteuerung aktivieren
- Aufzeichnungsarchitektur auswählen
- PHONEapp-Modul
 - Telefontypen konfigurieren
 - Grundeinstellungen vornehmen
- PBX-Modul
 - PHONEapp-Konfiguration aktivieren
 - PBX-spezifische Parameter konfigurieren
- Telefone-Modul
 - Parameter zur Zuordnung des Telefons konfigurieren, z. B. Extension, PBX-Telefon-ID, Rechnername, Adresse für Wiedergabe per Telefon, Telefontyp und Time Slot.
- Recording-Planner-Modul
 - Betriebsarten konfigurieren

7.3.4.1 Server-Modul konfigurieren

Damit die Aufzeichnung mit der PHONEapp gesteuert werden kann, müssen Sie im Server-Modul die Aufzeichnungssteuerung aktivieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Server*.
2. Wählen Sie die Registerkarte *Verwendung*.



Abb. 91: Server - Registerkarte Verwendung

3. Wählen Sie das Gruppenfeld *Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung*.

7.3.4.1.1 Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung

☐ Aufzeichnungssteuerung/Live-Streaming

Aufzeichnungsarchitektur

☐ Neo-Schlüsselverwaltung

Abb. 92: 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. 23: Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren

7.3.4.2 PHONEapp-Modul konfigurieren

Im PHONEapp-Modul können Sie Grundeinstellungen für Telefonapplikationen vornehmen und Telefontypen konfigurieren.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > PHONEapp*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

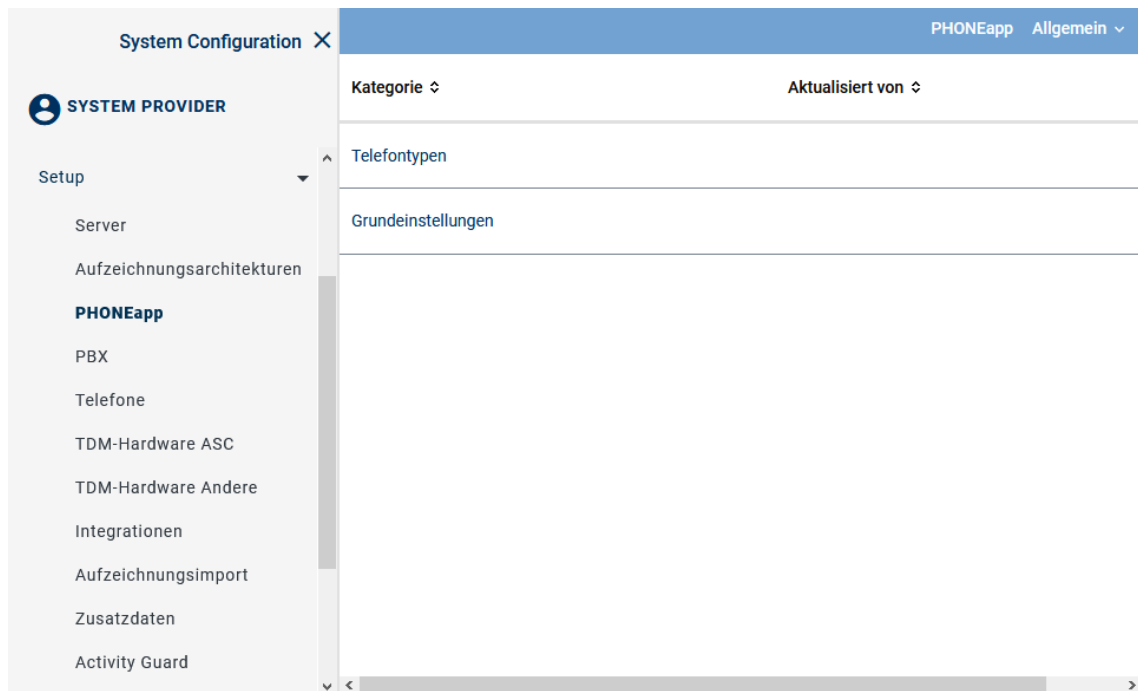


Abb. 93: PHONEapp - Hauptansicht

In der Kategorie *Telefontypen* können Sie die Eigenschaften der unterstützten Endgeräten ansehen und weitere Telefontypen hinzufügen.

7.3.4.2.1 Kategorie Telefontyp

In der Kategorie *Telefontypen* können Sie zu den unterstützten Endgeräten die Eigenschaften ansehen.

- Wählen Sie in der Hauptansicht von *Setup > PHONEapp* die Kategorie *Telefontypen* aus.
⇒ In der Detailansicht wird eine Tabelle eingeblendet, die alle unterstützten Endgeräte beinhaltet.



Telefontypen	
CP-9971	Cisco
MITEL	Mitel
OPENScape DESK 35G	Unify
OPENScape DESK 55G	Unify
OPENSTAGE 15	Unify
OPENSTAGE 40	Unify
OPENSTAGE 60	Unify
OPENSTAGE 80	Unify
OPENSTAGE DEFAULT	Unify
XML	XML

Verwalten

Abb. 94: Detailansicht Telefontypen

- Um die Eigenschaften des Telefontyps anzusehen, markieren Sie den Typ *Mitel* und klicken Sie auf die Schaltfläche *Verwalten*.
⇒ Im Fenster *Telefontyp* werden die Eigenschaften des ausgewählten Endgeräts angezeigt.

MITEL

Details

Typ	MITEL
Anbieter	Mitel
LED-Feedback unterstützt	<input type="checkbox"/>
Display-Feedback unterstützt	<input type="checkbox"/>
IP-Adresse benötigt	<input type="checkbox"/>
Unterstützt zyklischen Refresh	<input type="checkbox"/>

Speichern
Zurücksetzen

OK

Abb. 95: Anzeige der Eigenschaften

HINWEIS! Die Eigenschaften können hier nicht konfiguriert werden, es wird nur angezeigt, welche Funktionen das Endgerät unterstützt.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um das Fenster zu schließen und in die Detailansicht zu wechseln.

7.3.4.2.2 Kategorie Grundeinstellungen

Hier legen Sie für Ihre Telefonanlage die Werte für allgemeine Einstellungen fest. Die Grundeinstellungen sind in unterschiedliche Gruppenfelder aufgeteilt.

1. Wählen Sie in der Hauptansicht von *Setup > PHONEapp* die Kategorie *Grundeinstellungen* aus.
 - ⇒ In der Detailansicht werden die verschiedenen Gruppenfelder eingeblendet.

Grundeinstellungen*

Allgemein

Aktiviert ☒
PHONEapp URL*
Nur zertifizierte Anfragen ☐

Sprache

Zeit-Parameter

Rückantwortzeit* Millisekunden
Fehlermeldung ab* Millisekunden
Telefon-Aktualisierungsintervall* Millisekunden

Tagging-Attribute

Anfrageparameter	Feld
tag_field	ASC_COMMENT

Hinzufügen Lösch

Registerfelder

Feld	Recording-Control-Feld	Aktiv
Comment	ASC_COMMENT	

Hinzufügen Lösch

Vordefinierte Tagging-Felder

☒ Aktiviert

Tagging-Feld

Keine Datensätze gefunden

Speichern Zurücksetzen

Abb. 96: Detailansicht Grundeinstellungen

- Nehmen Sie die gewünschten Einstellungen vor.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Allgemein	Hier müssen Sie die Adresse der PHONE <u>app</u> eingeben und aktivieren.
• <i>Aktiviert</i>	Aktiviert die Steuerung der Aufnahme durch die PHO-NE <u>app</u> .
• <i>PHONEapp URL</i>	Geben Sie die URL an, unter der die PHONE <u>app</u> aufrufbar sein soll. Sie können die IP-Adresse oder den Hostnamen des Applikationsservers verwenden.

	<p>Geben Sie zusätzlich den Port an, wenn dieser vom Standard (Port 80 für <i>http</i> bzw. Port 443 für <i>https</i>) abweicht, z. B. <i>http://<core_ip>:90</i>.</p> <p>Das Endgerät verbindet sich mit dieser URL. Die PHONE<u>app</u> überliefert die über die URL bereitgestellten Daten auf das Display des Endgerätes.</p> <p>Wenn Sie einen Load Balancer verwenden, tragen Sie hier die IP-Adresse und den Port des Load Balancers ein.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Nur zertifizierte Anfragen</i> 	<p>Wenn das Kontrollkästchen markiert ist, ist eine zertifikatsbasierte Authentifizierung des Clients (Endgeräts) am Server erforderlich. Dazu muss im Vorfeld das Client-Zertifikat im Zertifikats-Keystore des Servers importiert werden.</p>
<i>Sprache</i>	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die gewünschte Standardsprache für die PHONE<u>app</u> aus. Die ausgewählte Sprache ist für alle Endgeräte gültig, sofern unter <i>Setup > Telefone</i> als Display-Sprache nichts anderes konfiguriert wird.</p>
<i>Zeit-Parameter</i>	<p>Hier legen Sie die zeitlichen Parameter in Millisekunden fest. Änderungen sollten Sie nur nach Rücksprache mit Ihrem ASC-Support vor Ort oder dem ASC-Support unter +49 700 27278776 vornehmen.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Rückantwortzeit</i> 	<p>Legen Sie hier den Zeitraum fest, in dem die PHONE<u>app</u> spätestens eine Antwort zum Telefon schicken soll. Diese Zeit deckt den Zeitraum des Eintreffens der Anfrage vom Telefon bis zur internen Verarbeitung der Anfrage und dem Zurücksenden des Ergebnisses an das Endgerät ab. Konnte innerhalb dieses Zeitraums die Anfrage noch nicht verarbeitet werden, wird auf dem Endgerät eine Meldung angezeigt, dass die Verarbeitung noch läuft.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Fehlermeldung ab</i> 	<p>Legen Sie hier den Zeitraum fest, der maximal zur Verarbeitung einer Anfrage zur Verfügung stehen soll. Diese Zeit deckt den maximalen Zeitraum des Absetzens der Anfrage von der PHONE<u>app</u> bis zur internen Verarbeitung der Anfrage ab. Wenn im angegebenen Zeitraum das Drücken einer Taste nicht verarbeitet werden konnte, wird dieser Prozess abgebrochen und eine Fehlermeldung angezeigt.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Telefon-Aktualisierungsintervall</i> (diese Einstellung ist nur für Alcatel und Cisco relevant) 	<p>Legen Sie hier das Intervall fest, in dem die Status-Aktualisierung am Telefon erfolgen soll. Ist die Zeit zu gering gewählt, blinkt die Anzeige hektisch. Ist die Zeit zu hoch gewählt, dauert es sehr lang, bis der aktuelle Status der Aufzeichnung am Endgerät angezeigt wird.</p>
<i>Tagging-Attribute</i>	<p>Hier legen Sie fest, welches Datenfeld beim Taggen über die PHONE<u>app</u> beschrieben wird. Es stehen alle Zusatzdatenfelder und das Feld <i>ASC_COMMENT</i> zur Verfügung.</p>
<i>Registerfelder</i>	<p>Hier konfigurieren Sie die Anzeige des Tagging-Wertes.</p> <p>Es können alle IDs, die unter <i>Setup > Zusatzdaten</i> gelistet sind, und das Feld <i>ASC_COMMENT</i> verwendet werden.</p>

Vordefinierte Tagging-Felder	Hier legen Sie fest, ob ein Kommentarfeld mit Freitexteingabe oder auswählbare, vordefinierte Tagging-Felder auf den Endgeräten zur Speicherung verwendet werden dürfen.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Aktiviert</i> 	Aktiviert die Liste der vordefinierten Tagging-Felder auf dem Endgerät. Ist die Funktion deaktiviert, wird ein manuelles Kommentarfeld angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tagging-Feld</i> 	Hier legen Sie fest, welche auswählbaren, vordefinierten Tagging-Felder auf den Endgeräten zur Speicherung verwendet werden dürfen.

Gruppenfeld Tagging-Attribute konfigurieren



Die Bezeichnung des Anfrageparameters *tag_field* darf weder geändert noch dessen Zuordnung gelöscht werden. Ansonsten funktioniert das Tagging über die PHONEapp nicht mehr. Der Anfrageparameter *tag_field* kann jedoch einem anderen verfügbaren Feld zugeordnet werden.



Tagging-Attribute sollten nur in Ausnahmefällen geändert werden. Unsachgemäße Änderungen können dazu führen, dass die PHONEapp nicht korrekt funktioniert.

Jeder Anfrageparameter darf nur einmal verwendet werden. Die verfügbaren Felder können mehrmals unterschiedlichen Anfrageparametern zugeordnet werden. Als Feld können alle Zusatzdaten, die im Zusatzdaten-Modul der Applikation System Configuration als verfügbar gekennzeichnet sind, verwendet werden.

Tagging-Attribute hinzufügen und bearbeiten


1. Öffnen Sie in der Detailansicht von *Setup > PHONEapp > Grundeinstellungen* das Gruppenfeld *Tagging-Attribute*.



Anfrageparameter	Feld
tag_field	ASC_COMMENT

Hinzufügen Löschen

Abb. 97: Gruppenfeld Tagging-Attribute

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Es wird ein neuer Eintrag eingefügt.
3. Um den Eintrag zu bearbeiten, klicken Sie auf das Symbol .
⇒ Die Zeile wird aktiv geschaltet.



Anfrageparameter	Feld
tag_field	ASC_COMMENT
Neuer Anfrageparameter	Neues Feld

Hinzufügen Löschen

Abb. 98: Tagging-Attribute bearbeiten

4. Geben Sie die entsprechenden Parameter ein.
5. Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf das Symbol ✓ .
Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol ✕ .
6. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderungen in der Registerkarte *Grundeinstellungen* zu übernehmen.

Tagging-Attribute löschen

1. Wählen Sie in der Detailansicht das zu löschende Attribut aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Löschen*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Ja*.
⇒ Das ausgewählte Attribut wird aus der Liste entfernt.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderung in der Registerkarte *Grundeinstellungen* zu übernehmen.

Gruppenfeld Registerfelder konfigurieren

Registerfelder hinzufügen und bearbeiten

1. Öffnen Sie in der Detailansicht von *Setup > PHONEapp > Grundeinstellungen* das Gruppenfeld *Registerfelder*.



Registerfelder			
Feld	Recording-Control-Feld		Aktiv
Comment	ASC_COMMENT	✓	
Hinzufügen Löschen			

Abb. 99: Gruppenfeld Registerfelder

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Es wird ein neuer Eintrag eingefügt.
3. Um den Eintrag zu bearbeiten, klicken Sie auf das Symbol .
⇒ Die Zeile wird aktiv geschaltet.

Registerfelder			
Feld	Recording-Control-Feld		Aktiv
Comment	ASC_COMMENT	✓	
Neues Feld	Neues RC-Feld	<input checked="" type="checkbox"/>	✓ ✕
Hinzufügen Löschen			

Abb. 100: Registerfelder bearbeiten

4. Geben Sie die entsprechenden Parameter ein.
Die Bezeichnung im Feld *Feld* kann von Ihnen frei gewählt werden. Im Feld *Recording-Control-Feld* können alle IDs, die unter *Setup > Zusatzdaten* gelistet sind, verwendet werden. Zusätzlich kann noch der Feldname *ASC_COMMENT* verwendet werden.
5. Aktivieren bzw. deaktivieren Sie das Registerfeld über das Kontrollkästchen.
6. Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf das Symbol ✓ .
Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol ✕ .

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

Registerfelder löschen

1. Wählen Sie in der Detailansicht das zu löschende Attribut aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Löschen*.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Ja*.
⇒ Das ausgewählte Attribut wird aus der Liste entfernt.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderung in der Registerkarte *Grundeinstellungen* zu übernehmen.

Gruppenfeld Vordefinierte Tagging-Felder konfigurieren

Innerhalb der PHONEapp können Sie die aufgezeichneten Konversationen taggen und markieren. Sie können damit aufgezeichnete Konversationen zu bestimmten Themen zuordnen und später nach diesen Konversationen filtern oder suchen. Standardmäßig gibt es in der PHONEapp die Möglichkeit, entweder Freitext in ein Kommentarfeld einzugeben oder vordefinierte Tagging-Felder zur Verfügung zu stellen. Dem Benutzer werden diese Attribute unter Verwendung einer bestimmten Taste am Endgerät angezeigt. So kann der Benutzer die Konversation während oder nach der Aufzeichnung taggen.

Kommentarfeld mit Freitext aktivieren

1. Öffnen Sie in der Detailansicht von *Setup > PHONEapp > Grundeinstellungen* das Gruppenfeld *Vordefinierte Tagging-Felder*.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen *Aktiviert*.
⇒ Das Kommentarfeld mit Freitext wird beim Tagging eingeblendet.

Tagging-Felder ohne Freitext aktivieren

Hier können Sie vordefinierte Tagging-Felder konfigurieren, die zur Konversation angehängt werden sollen.

1. Öffnen Sie in der Detailansicht von *Setup > PHONEapp > Grundeinstellungen* das Gruppenfeld *Vordefinierte Tagging-Felder*.

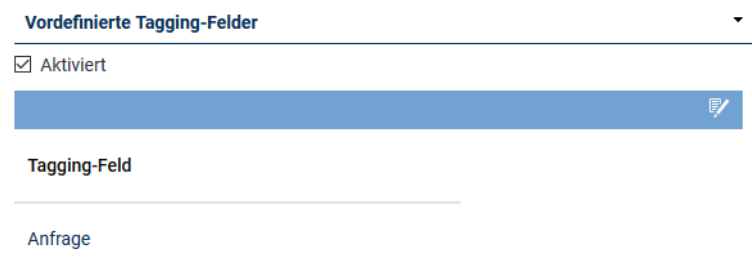



Abb. 101: Tagging-Felder konfigurieren

2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Aktiviert*.
3. Klicken Sie auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Tagging-Felder* erscheint.

Tagging-Felder ✕

Verfügbar	Aktiv
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_2 Reklamation	labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_1 Anfrage
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_3 Verkauf	
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_4 Vermittlung	
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_5 Stornierung	
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_6 Bestellung	
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_7 Beratung	
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_8 Sonstiges	
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_9 Reservierung	
labelSysConfPANConfigFixedTaggingField_10 Beschwerde	

Übernehmen
Abbrechen

Abb. 102: Tagging-Felder bearbeiten

4. Um ein Feld hinzuzufügen, ziehen Sie das markierte Feld mit Drag & Drop aus der linken Liste der verfügbaren Felder in das rechte Fenster in die Liste *Aktiv*.
5. Um die Änderungen zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.
Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen* oder auf das Symbol ✕.
6. Um die hinzugefügten Felder zu aktivieren, klicken Sie auf das Kontrollkästchen *Aktiviert*.
7. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderungen in der Registerkarte *Grundeinstellungen* zu übernehmen.

Folgende Felder sind standardmäßig in der Liste *Verfügbar* hinterlegt:










<i>Anfrage</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um eine Anfrage geht.
<i>Reklamation</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um eine Reklamation geht.
<i>Vermittlung</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um eine Vermittlung geht.
<i>Bestellung</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um eine Bestellung geht.
<i>Beratung</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um eine Beratung geht.
<i>Reservierung</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um eine Reservierung geht.
<i>Beschwerde</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um eine Beschwerde geht.
<i>Verkauf</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um einen Verkauf geht.
<i>Stornierung</i>	Taggen Sie mit diesem Attribut Konversationen, bei denen es um eine Stornierung geht.



Die Anzeige der Tagging-Felder erfolgt mit dem zugehörigen Resource String. Sie können die Tagging-Felder im Ressourcen-Editor-Modul der Applikation System Configuration anpassen. Siehe Administrationsanleitung *System Configuration - Ressourcen-Editor*.

Änderungen im Ressourcen-Editor-Modul wirken sich nur auf zukünftige Aufzeichnungen aus. Bestehende Taggings werden nicht geändert.

Die folgenden Funktionen stehen im Fenster *Tagging-Felder* zur Verfügung:

	<i>Hinzufügen</i>	Fügt die ausgewählte Spalte hinzu.
	<i>Alle hinzufügen</i>	Fügt alle ausgewählten Spalten hinzu
	<i>Entfernen</i>	Entfernt die ausgewählte Spalte.
	<i>Alle entfernen</i>	Entfernt alle ausgewählten Spalten.
	<i>Nach oben</i>	Bewegt die ausgewählte Spalte eine Stelle nach oben.
	<i>An erste Stelle</i>	Setzt die ausgewählte Spalte an die erste Stelle.
	<i>Nach unten</i>	Bewegt die ausgewählte Spalte eine Stelle nach unten.
	<i>An letzte Stelle</i>	Setzt die ausgewählte Spalte an die letzte Stelle.
Übernehmen		Speichert alle Änderungen und schließt das Fenster <i>Tagging-Felder</i> .
Abbrechen		Schließt das Fenster <i>Tagging-Felder</i> , ohne Änderungen zu übernehmen.
		Schließt das Fenster <i>Tagging-Felder</i> , ohne Änderungen zu übernehmen.



Sie können die Position eines Tagging-Feldes auch ändern, indem Sie das markierte Feld mit der linken Maustaste an die gewünschte Position verschieben.

7.3.4.3

PBX-Modul konfigurieren

Im PBX-Modul müssen Sie die PHONEapp-Konfiguration aktivieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > PBX*.
2. Wählen Sie die Registerkarte PHONEapp-Konfiguration.

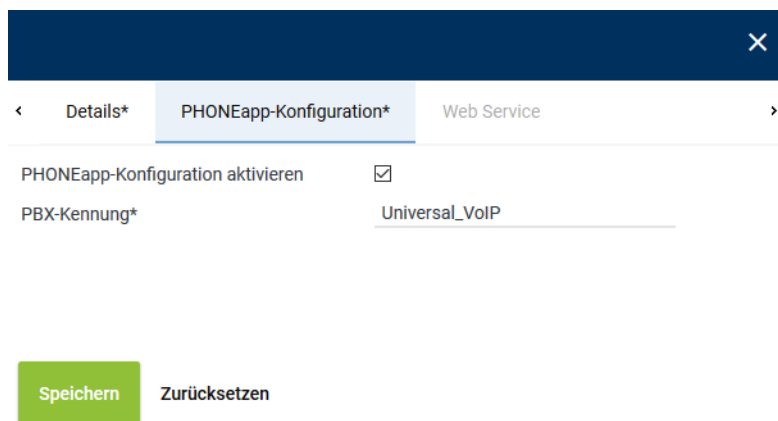


Abb. 103: PHONEapp-Konfiguration aktivieren

3. Geben Sie folgende Parameter ein:

PHONE <u>app</u> -Konfiguration aktivieren	Hier wird die PHONE <u>app</u> aktiviert.
PBX-Kennung	Geben Sie hier die Kennung der Telefonanlage ein. Die Kennung ermöglicht bei Einsatz von mehreren Telefonanlagen in Verbindung mit PHONE <u>apps</u> eine eindeutige Identifizierung der Endgeräte. Diese Kennung wird bereits bei der Installation der Telefonanlage festgelegt. Verwenden Sie nur Buchstaben, Ziffern und Unterstriche.

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



Die mit einem " * " markierten Felder sind Pflichtfelder. Diese Felder müssen ausgefüllt werden.

7.3.4.4 Telefone-Modul konfigurieren

Für die Verwendung der Mitel PHONEapp müssen Sie den Telefontyp im Telefone-Modul anlegen.

- Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Setup > Telefone*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

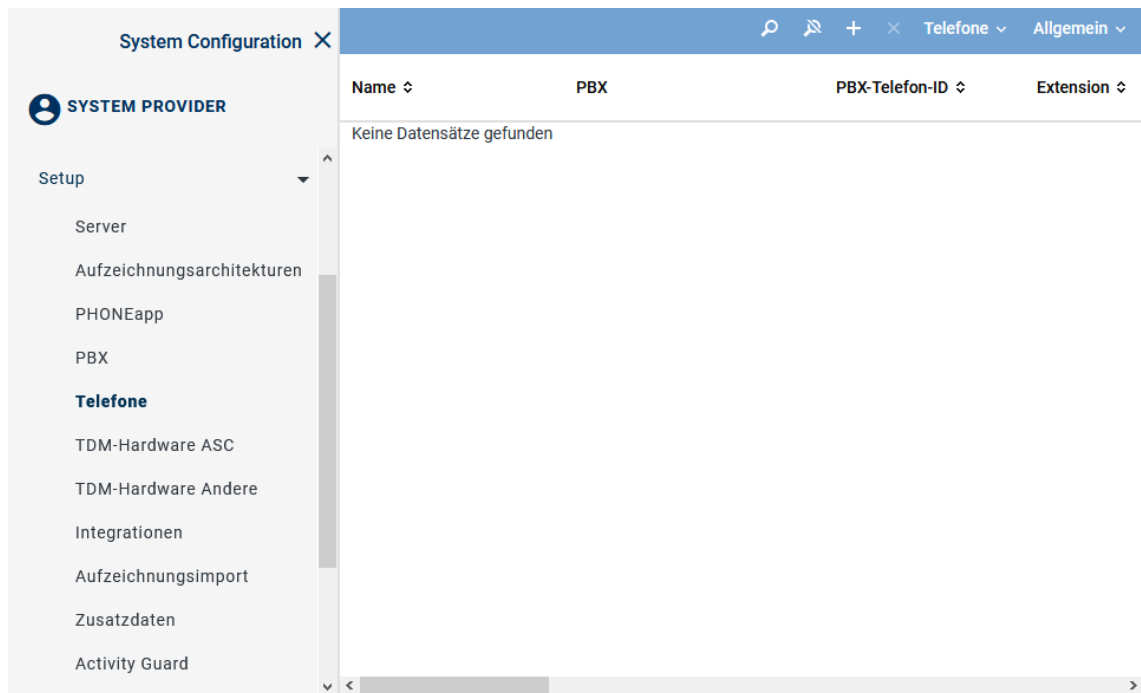


Abb. 104: Telefone - Hauptansicht

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 <i>PHONEapp</i> -Konfiguration aktiviert ist.
<i>Display-Sprache</i>	Zeigt die ausgewählte Display-Sprache an.

7.3.4.4.1 Symbolleiste des Telefone-Moduls

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.




Abb. 105: Symbolleiste

	<i>Erstellen</i>	Erstellt ein neues Telefon. Zur Verfügung stehen <ul style="list-style-type: none"> • IP-Telefon • TDM-Telefon
 	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen (siehe Suchen). 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 das ausgewählte Telefon nach der Bestätigung der Sicherheitsabfrage.
<i>Telefone</i>	<i>Importieren</i>	Öffnet ein Fenster, in dem man eine XSLT-Datei zum Import auswählen kann.
	<i>Bearbeiten</i>	Ermöglicht eine Mehrfachbearbeitung von vorhandenen Telefonen.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Öffnet eine Liste von vorhandenen Telefonen, mit der Option diese auszudrucken.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • Angezeigte Informationen • Reihenfolge der angezeigten Spalten • Anzahl der Zeilen pro Seite
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<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*.

7.3.4.4.2 Telefone erstellen

1. 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. 106: Telefon erstellen

2. Wählen Sie den Menüpunkt *IP-Telefon*.
⇒ In der Detailansicht erscheint die Registerkarte *Details*.

1234
✕ ...

Details*

Name*	<input type="text" value="1234"/>
PBX	<input type="text" value="Mitel"/>
PBX-Telefon-ID	<input type="text"/>
Extension	<input type="text" value="1234"/>
Rechnername	<input type="text"/>
Adresse für Wiedergabe per Telefon	<input type="text"/>
Display-Sprache	<input type="text" value="de_DE"/>
IP-Adresse	<input type="text"/>
MAC-Adresse	<input type="text"/>

PHONEapp

PHONEapp-Konfiguration aktivieren	<input checked="" type="checkbox"/>
Telefontyp	<input type="text" value="MITEL"/>
Recording LED identifier	<input type="text" value="topsoftkey3"/>
Mute LED identifier	<input type="text" value="topsoftkey4"/>
Keep LED identifier	<input type="text" value="topsoftkey5"/>

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 107: Telefon erstellen - PHONEapp aktivieren

Die Konfigurationsparameter stehen in direktem Zusammenhang.

Parameter	Wert/Beschreibung
<i>Name</i>	Geben Sie hier den Namen des Telefons ein.
<i>PBX</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die PBX, für die Sie das Telefon erstellen möchten.
<i>PBX-Telefon-ID</i>	Hier können Sie die ID des Endgerätes eingeben, die in der PBX dafür verwendet wird.
<i>Extension</i>	Geben Sie hier die Extension des aufzuzeichnenden Endgeräts ein.
<i>Adresse für Wiedergabe per Telefon</i>	Hier können Sie die Adresse des Telefons angeben, an dem die Gespräche ausgegeben werden sollen. Je nach dem welcher Agent sich an diesem Telefon anmeldet, werden die Audiodaten zur Verfügung gestellt, die der Teilnehmer wiedergeben darf. Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie in der Administrationsanleitung <i>Konfiguration Wiedergabe per Telefon</i> .
<i>Display-Sprache</i>	Wählen Sie die Sprache für das Display aus der Dropdown-Liste aus.
<i>IP-Adresse</i>	Hier können Sie die IP-Adresse des aufzuzeichnenden Endgeräts eingeben.
<i>MAC-Adresse</i>	Hier können Sie die MAC-Adresse des aufzuzeichnenden Endgeräts eingeben.


Tab. 24: Telefon hinzufügen

Gruppenfeld PHONEapp

Parameter	Beschreibung
PHONEapp-Konfiguration aktivieren	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen um die Funktionen der PHONEapp zu nutzen.</p> <p>Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn sie zuvor in den folgenden Modulen aktiviert wurde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • im PBX-Modul in der Registerkarte PHONEapp • und im PHONEapp-Modul
Telefontyp	<p>Wählen Sie den entsprechenden Telefontyp aus der Drop-down-Liste aus. Die Telefontypen werden nur angezeigt, wenn die passende Lizenz für die PHONEapp eingespielt und die PHONEapp im PHONEapp-Modul aktiviert ist.</p>
Recording LED identifier	<p>Geben Sie hier den Softkey für den Aufzeichnungsstart ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Für SIP-Telefone heißen die Softkeys <i>topsoftkey</i>, im Beispiel <i>topsoftkey3</i>. • Bei Mitel MiNet-Telefonen in Verbindung mit einer Mitel MiVoice Business Telefonanlage heißen die Softkeys <i>prgkey</i>, geben Sie dafür <i>prgkey3</i> ein.
Mute LED identifier	<p>Geben Sie hier den Softkey für die Mute-Funktion ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Für SIP-Telefone heißen die Softkeys <i>topsoftkey</i>, im Beispiel <i>topsoftkey4</i>. • Bei Mitel MiNet-Telefonen in Verbindung mit einer Mitel MiVoice Business Telefonanlage heißen die Softkeys <i>prgkey</i>, geben Sie dafür <i>prgkey4</i> ein.
Keep LED identifier	<p>Geben Sie hier den Softkey für die Keep-Funktion ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Für SIP-Telefone heißen die Softkeys <i>topsoftkey</i>, im Beispiel <i>topsoftkey5</i>. • Bei Mitel MiNet-Telefonen in Verbindung mit einer Mitel MiVoice Business Telefonanlage heißen die Softkeys <i>prgkey</i>, geben Sie dafür <i>prgkey5</i> ein.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um diesen Konfigurationsschritt zu beenden.
3. Wiederholen Sie die Schritte für jedes Endgerät.

7.3.4.4.3 Telefone löschen

1. Wählen Sie das zu löschende Telefon in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Löschen*).
⇒ Die Sicherheitsabfrage zum Löschen erscheint.
3. Um das ausgewählte Telefon wirklich zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.

7.3.4.5 Recording-Planner-Modul konfigurieren

Die Konfiguration der unterschiedlichen Betriebsarten zur Aufzeichnung der Gespräche erfolgt im Recording-Planner-Modul der System Configuration.

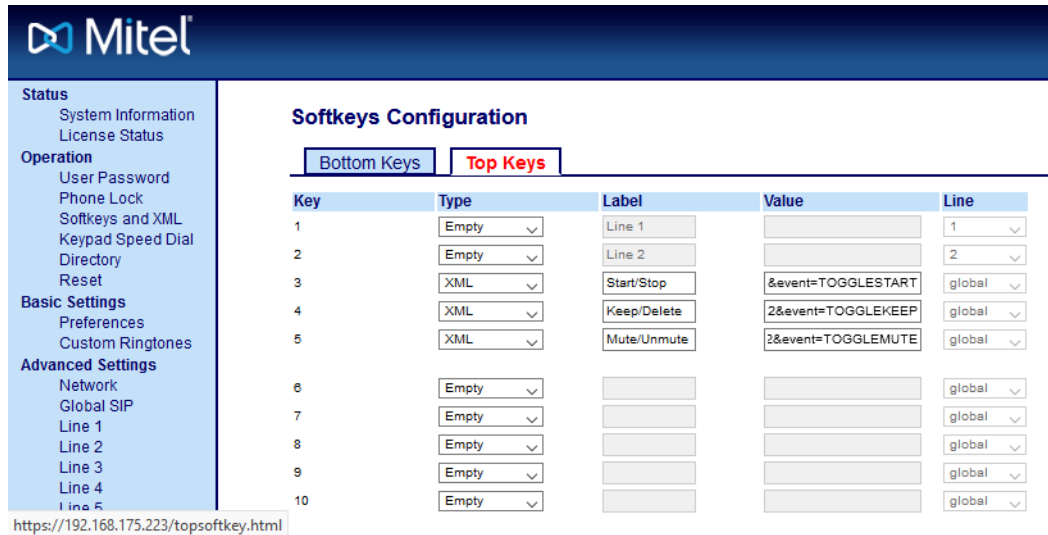


Informationen zum Recording-Planner-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.

7.3.4.6 Funktionstasten am Mitel Telefon konfigurieren

Damit die Tasten und die **LED**-Anzeigen am Telefon funktionieren, müssen Sie die Funktionstasten für jedes Telefon konfigurieren.

1. Rufen Sie die **URL** des Telefons über die Web-Oberfläche auf.
2. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Operation > Softkeys and XML*.



Key	Type	Label	Value	Line
1	Empty	Line 1		1
2	Empty	Line 2		2
3	XML	Start/Stop	&event=TOGGLESTART	global
4	XML	Keep/Delete	2&event=TOGGLEKEEP	global
5	XML	Mute/Unmute	2&event=TOGGLEMUTE	global
6	Empty			global
7	Empty			global
8	Empty			global
9	Empty			global
10	Empty			global

Abb. 108: Funktionstasten über die Web-Oberfläche konfigurieren

3. Klicken Sie auf die Registerkarte *Top Keys*.
4. Wählen Sie über die Dropdown-Liste den Eintrag **XML** aus.
5. Geben Sie im Eingabefeld **Label** die Anzeige ein, die auf dem Display angezeigt werden soll.
6. Geben Sie im Eingabefeld **Value** den Befehl ein, der bei Knopfdruck ausgelöst werden soll:

HINWEIS!

Der Platzhalter `$$SIPUSERNAME$$` wird vom Telefon durch die Extension ersetzt.

Der Parameter **FS** steht für **Free Seating**, damit die Zuordnung der Extension auch bei geänderten IP-Adressen funktioniert.

Ersetzen Sie den Eintrag `<RECORDER-IP>` mit der IP-Adresse des XML-Push-Servers.

Start/Stop	<code>http://<RECORDER-IP>/PHONEapp/MitelPHONEApp?deviceExtension=\$\$SIPUSERNAME\$\$&event=TOGGLESTART&FS=true</code>
Keep/Delete	<code>http://<RECORDER-IP>/PHONEapp/MitelPHONEApp?deviceExtension=\$\$SIPUSERNAME\$\$&event=TOGGLEKEEP&FS=true</code>
Mute/Unmute	<code>http://<RECORDER-IP>/PHONEapp/MitelPHONEApp?deviceExtension=\$\$SIPUSERNAME\$\$&event=TOGGLEMUTE&FS=true</code>

7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Save Settings*, um die Eingaben zu übernehmen.

Netzwerk-Einstellungen konfigurieren

Damit das Schalten der **LEDs** funktioniert, müssen für jedes Telefon die HTTPS- Netzwerk-Einstellungen konfiguriert werden.

1. Wählen Sie den Menüpunkt *Advanced Settings > Network*.

Status System Information License Status Operation User Password Phone Lock Softkeys and XML Keypad Speed Dial Directory Reset Basic Settings Preferences Custom Ringtones Advanced Settings Network Global SIP Line 1 Line 2 Line 3 Line 4 Line 5 Line 6 Line 7 Line 8 Line 9 Line 10 Line 11 Line 12 Line 13 Line 14 Line 15 Line 16 Line 17 Line 18 Line 19 Line 20 Line 21 Line 22 Line 23 Line 24 Action URI Configuration Server	Network Settings IPv6 Settings IPv6 <input type="checkbox"/> Enabled Basic Network Settings DHCP <input checked="" type="checkbox"/> Enabled IP Address 192.168.175.223 Subnet Mask 255.255.240.0 Gateway 192.168.168.11 Primary DNS 192.168.168.11 Secondary DNS 0.0.0.0 Hostname 692008000FE15893 LAN Port Auto Negotiation PC Port PassThru Enable/Disable <input checked="" type="checkbox"/> Enabled PC Port Auto Negotiation Advanced Network Settings DHCP Download Option Any LLDP <input type="checkbox"/> Enabled LLDP packet interval 30 NAT IP 0.0.0.0 NAT SIP Port 51620 NAT RTP Port 51720 Rport (RFC 3581) <input type="checkbox"/> Enabled HTTPS Settings HTTPS Server - Redirect HTTP to HTTPS <input type="checkbox"/> Enabled HTTPS Server - Block XML HTTP POSTs <input type="checkbox"/> Enabled Client Method TLS 1.2 Validate Certificates <input type="checkbox"/> Enabled Check Certificate Expiration <input checked="" type="checkbox"/> Enabled Check Certificate Hostnames <input checked="" type="checkbox"/> Enabled Trusted Certificates Filename
---	---

Abb. 109: HTTPS Settings konfigurieren

2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für folgende Parameter:

- HTTPS Server - Redirect HTTP to HTTPS
- HTTPS Server - Block XML HTTPS POSTs

IP Adresse des XML-Push-Servers konfigurieren

Damit die Events vollständig ausgeführt werden können, müssen Sie für die Kommunikation zwischen dem Telefon und dem Aufzeichnungsserver die IP-Adresse des XML-Push-Servers konfigurieren.

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *Advanced Settings > Configuration Server Settings*.

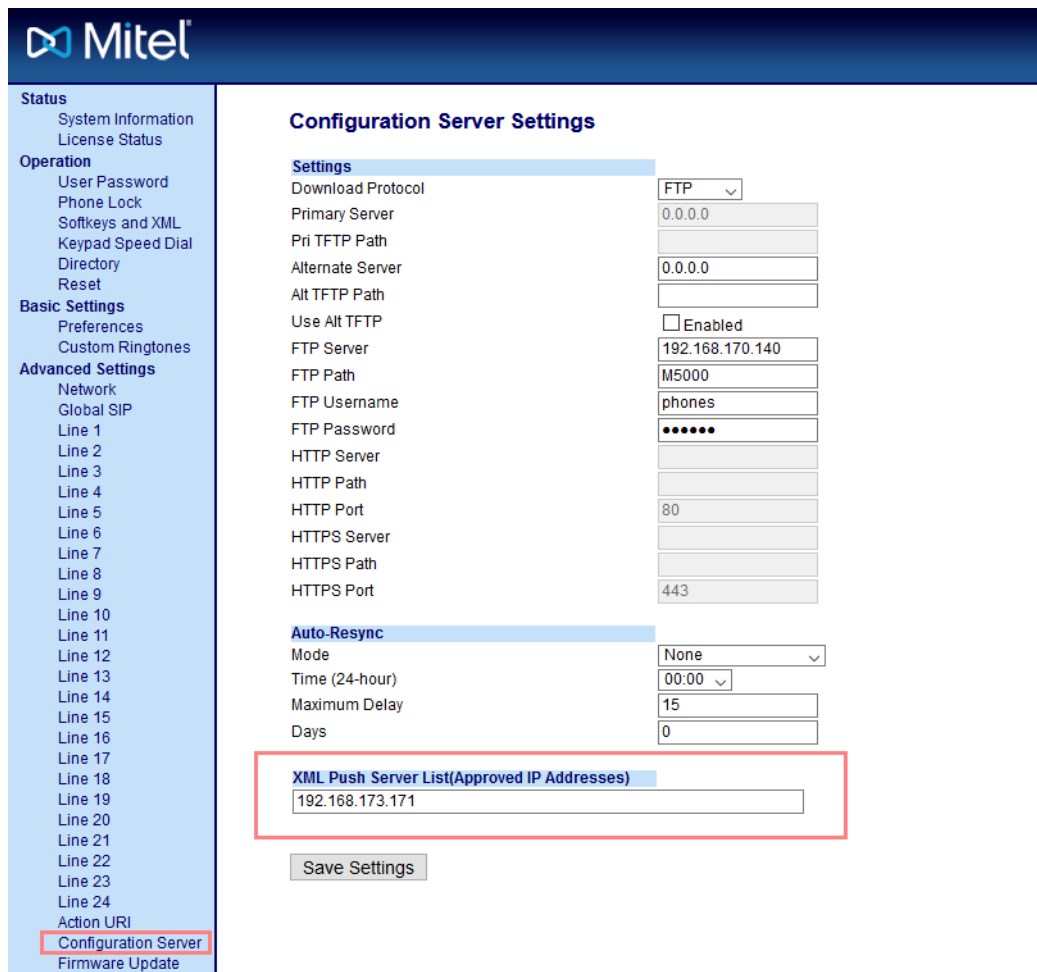


Abb. 110: XML-Push-Server konfigurieren

2. Geben Sie in der Sektion *XML Push Server Liste (Approved IP Addresses)* die IP-Adresse des Aufzeichnungsservers ein.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Save Settings*, um die Eingaben zu übernehmen.
⇒ Im Telefondisplay erscheint jetzt die LED-Anzeige des jeweiligen Status.



Abb. 111: Belegung der Top Keys und Anzeige des Status der Aufzeichnung

7.4 Genesys T-Server konfigurieren (optional)

7.4.1 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*.

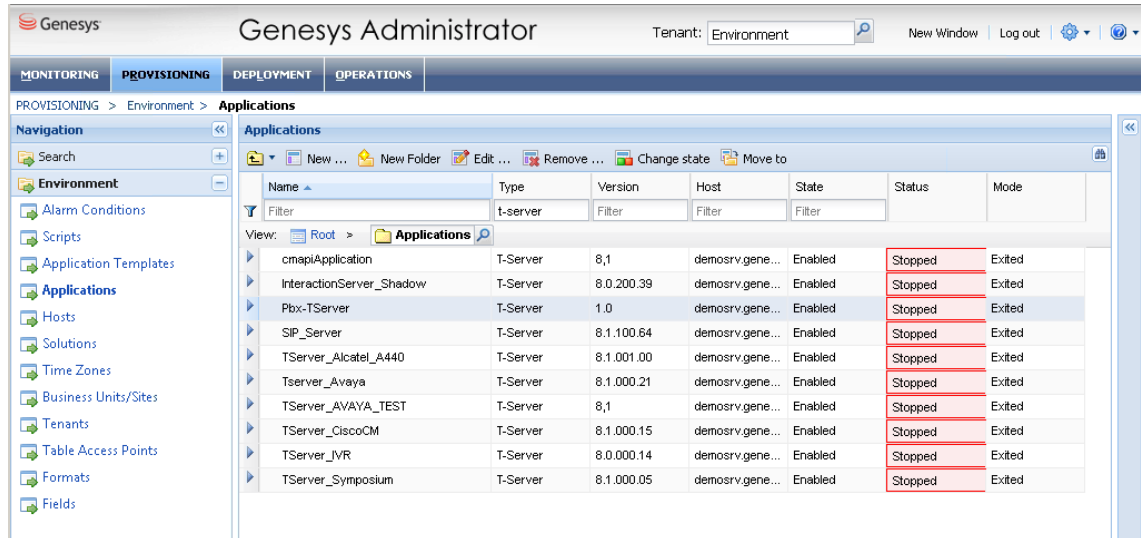


Abb. 112: Genesys Administrator - T-Server auswählen

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*.

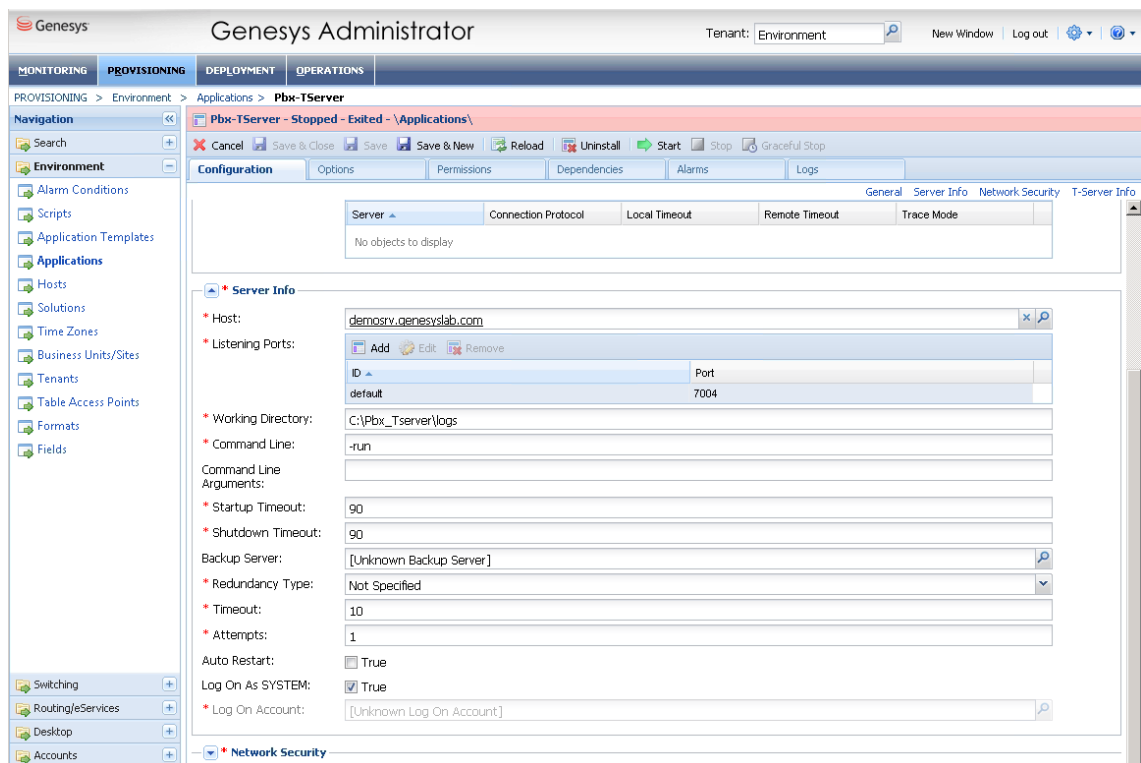


Abb. 113: Genesys Administrator - T-Server konfigurieren

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.

7.4.2

IP-Adresse und Port des Genesys Configuration Servers konfigurieren

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Environment > Applications*.

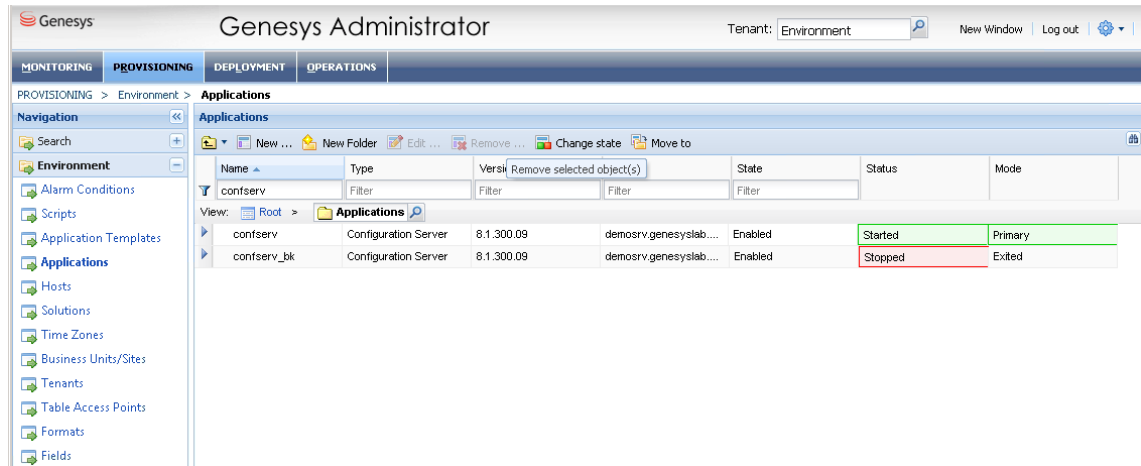


Abb. 114: Genesys Administrator - Configuration Server auswählen

2. Doppelklicken Sie auf den Eintrag Configuration Server, z. B. *confserv*.
 ⇒ Das Fenster *Configuration* erscheint.
3. Erweitern Sie den Bereich *Server Info*.

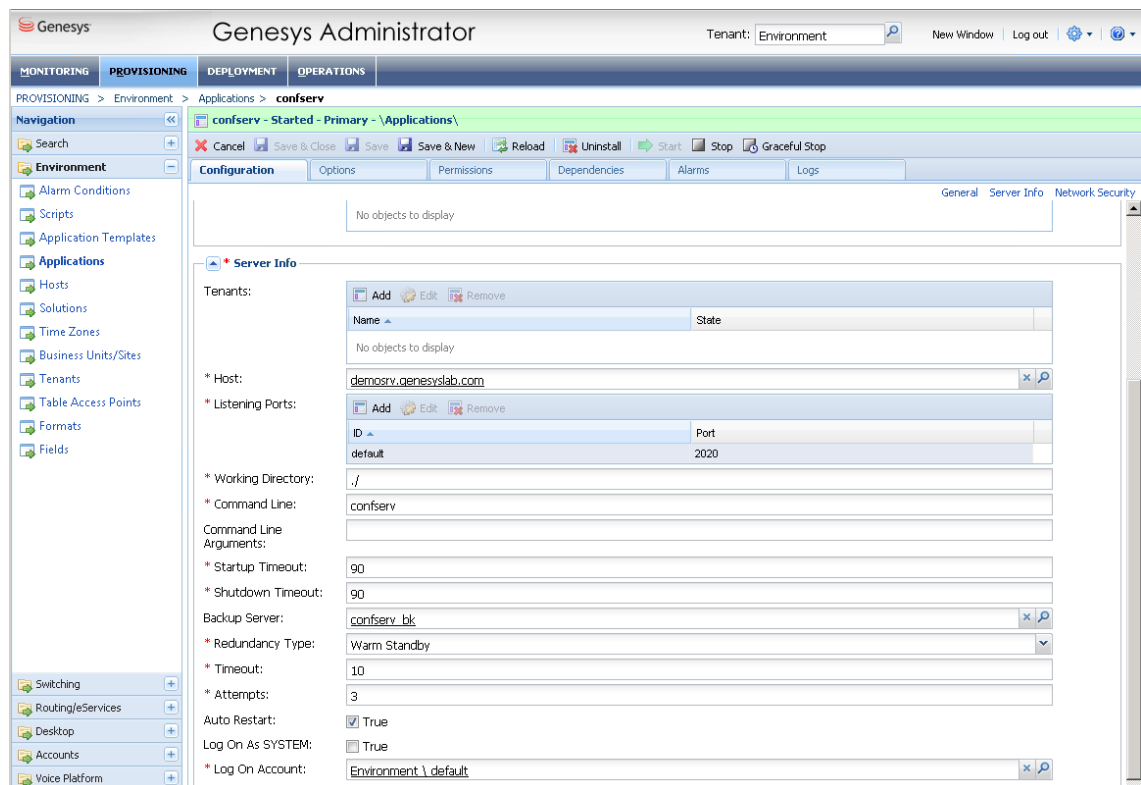


Abb. 115: Genesys Administrator - Configuration Server konfigurieren

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.

7.4.3 Switch-Instanz im Genesys Configuration Server konfigurieren

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Switching > Switches*.

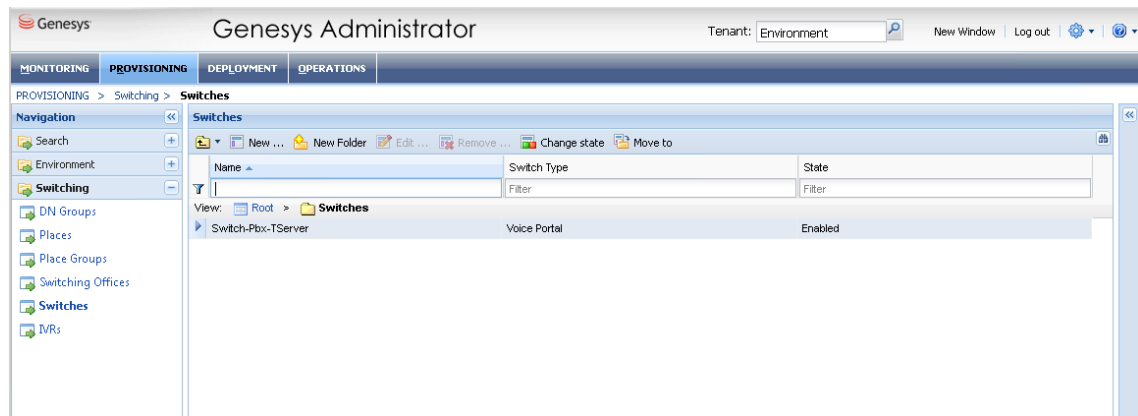


Abb. 116: Genesys Administrator - Switch-Instanzen

2. Doppelklicken Sie auf den Eintrag der Switch-Instanz.
⇒ Das Fenster *Configuration > General* erscheint.

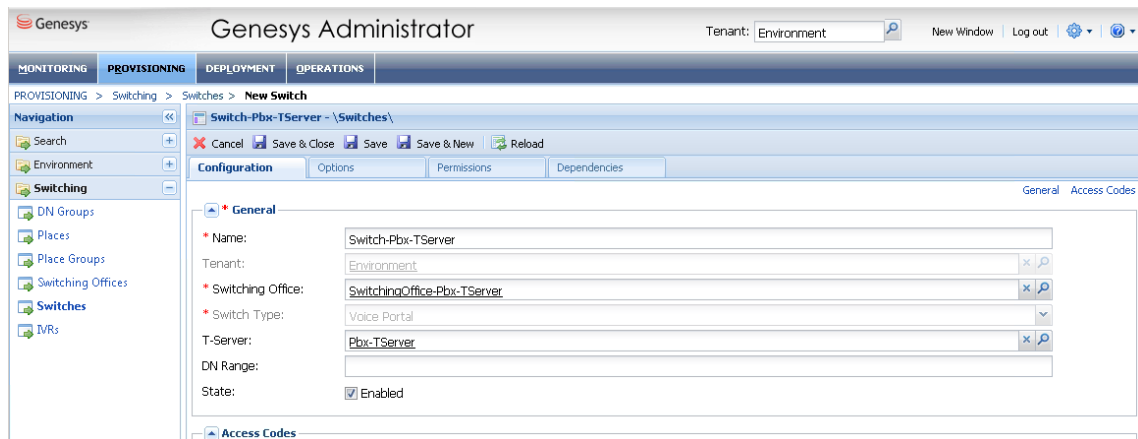


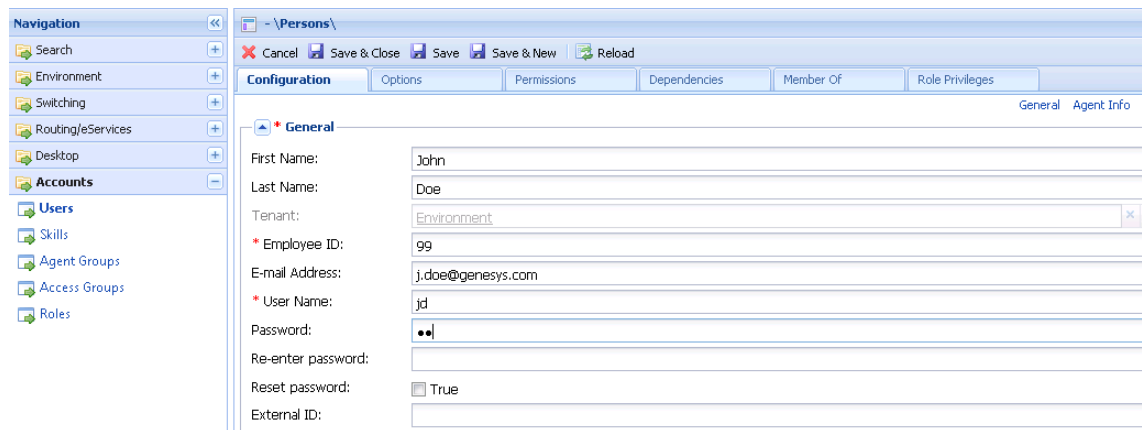
Abb. 117: Genesys Administrator - Switch-Instanz konfigurieren

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.

7.4.4 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 web interface. On the left is a navigation pane with a tree view containing 'Search', 'Environment', 'Switching', 'Routing/Services', 'Desktop', 'Accounts' (expanded), 'Users', 'Skills', 'Agent Groups', 'Access Groups', and 'Roles'. The main content area is titled '~ \Persons\' and has a toolbar with 'Cancel', 'Save & Close', 'Save', 'Save & New', and 'Reload'. Below the toolbar are tabs: 'Configuration' (selected), 'Options', 'Permissions', 'Dependencies', 'Member Of', and 'Role Privileges'. The 'Configuration' tab shows a form for a new user with the following fields:

- First Name: John
- Last Name: Doe
- Tenant: Environment (dropdown)
- * Employee ID: 99
- E-mail Address: j.doe@genesys.com
- * User Name: jd
- Password: masked with dots
- Re-enter password: (empty)
- Reset password: ☐ True
- External ID: (empty)

Abb. 118: 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.



Bevor Sie mit dem Troubleshooting beginnen, überprüfen Sie, ob die Aufzeichnungslösung wie in der Anleitung beschrieben konfiguriert wurde und ob gegebenenfalls eine aktuelle Hotfix-Version mit Bugfixes zur Verfügung steht.

Wenn Sie ein Ticket öffnen, fügen Sie folgende Information hinzu:

- Wireshark-Traces des Aufzeichnungsservers
- Serverkonfiguration der Endgeräte
- Softwareversion der PBX
- Softwareversion des Application Link Servers
- Typ der Endgeräte

Log-Level-Einstellungen

Modul	Log-Level
RIA	DEBUG
RECORDING_CONTROL	DEBUG
RECORDING_MODULE_MANAGER	DEBUG
API_SERVER	DEBUG

Wenn Sie ein Ticket für den Genesys T-Server öffnen, fügen Sie folgende Information zu:

- Logdateien mit Testgesprächen
HINWEIS! Bevor Sie Logdateien erstellen, passen Sie die Einstellungen des Log-Levels im Log-Level-Modul im System Monitoring wie unten beschrieben an, siehe Bedienungsanleitung *System Monitoring*.
- detaillierte Beschreibung des Problems sowie der Szenarien der geführten Testgespräche
- Extension des betroffenen Geräts
- verwendete Aufzeichnungslösung
- Wireshark-Traces der überwachten Schnittstelle
- Softwareversion des Genesys T-Servers

Log-Level-Einstellungen

Modul	Log-Level
RIA	DEBUG
RIA_ASSISTANT_FOR_GENESYS	DEBUG
RECORDING_CONTROL	DEBUG
RECORDING_MODULE_MANAGER	DEBUG
API_SERVER	DEBUG
FILE_MANAGER	DEBUG

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Überblick über die Aufzeichnungslösung.....	6
Abb. 2	Überblick über die Aufzeichnungslösung.....	7
Abb. 3	Mitel MiVoice 5000 - Registrierung konfigurieren	13
Abb. 4	Mitel MiVoice 5000 - Status des CSTA-Servers	13
Abb. 5	Mitel MiVoice 5000 - Gateway konfigurieren	13
Abb. 6	Mitel MiVoice 5000 - konfigurierter CSTA-Link	14
Abb. 7	Anmeldebildschirm MBG	14
Abb. 8	Certificate Management.....	15
Abb. 9	Ausgewähltes Zertifikat bestätigen	16
Abb. 10	Erfolgsmeldung für freigeschaltetes Zertifikat.....	16
Abb. 11	System Configuration - Web-Oberfläche	17
Abb. 12	System Configuration - Hauptansicht	18
Abb. 13	Aufzeichnungsarchitekturen - Hauptansicht	19
Abb. 14	Symbolleiste Aufzeichnungsarchitekturen-Modul	19
Abb. 15	Aufzeichnungsarchitektur anlegen - All-in-one Basic Recording	21
Abb. 16	Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Details	21
Abb. 17	Integrationstyp auswählen	22
Abb. 18	Aufzeichnungsarchitektur - Registerkarte Serverzuordnung	23
Abb. 19	Aufzeichnungsarchitektur - Server zuordnen.....	23
Abb. 20	Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsart aktivieren	24
Abb. 21	Aufzeichnungsarchitektur - Aufzeichnungsarchitektur aktivieren	24
Abb. 22	Server - Hauptansicht.....	25
Abb. 23	Symbolleiste Server-Modul.....	25
Abb. 24	Server-Standort hinzufügen.....	26
Abb. 25	Server-Standort löschen	27
Abb. 26	Server - Registerkarte Details.....	28
Abb. 27	Server - Registerkarte Verwendung	28
Abb. 28	Gruppenfeld API-Server	29
Abb. 29	Speichererweiterung auswählen.....	31
Abb. 30	Gruppenfeld Audioanalyse	31
Abb. 31	Server für die Emotionserkennung auswählen	32
Abb. 32	Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung.....	32
Abb. 33	Gruppenfeld Datenverarbeitung	33
Abb. 34	Server auswählen	35
Abb. 35	Gruppenfeld Wiedergabe.....	36
Abb. 36	Server auswählen	37
Abb. 37	Gruppenfeld Virtualisierung	38
Abb. 38	Server-Modul - Registerkarte Media Streamer	39
Abb. 39	Server-Modul - Registerkarte Wiedergabeserver-Adresszuordnung	41
Abb. 40	Server-Modul - Registerkarte Schlüsselverwaltung.....	42
Abb. 41	Server-Modul - Registerkarte Keystore/Virtualisierung	44

Abb. 42	PBX-Modul - Hauptansicht	45
Abb. 43	Symbolleiste PBX-Modul	45
Abb. 44	Neue PBX anlegen - Registerkarte Details.....	47
Abb. 45	Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte Extensions	48
Abb. 46	Mandanten Extensions zuweisen	49
Abb. 47	Extensions entfernen	51
Abb. 48	Extensions auswählen	51
Abb. 49	Mandanten - Hauptansicht - Registerkarte PBX-Agenten-ID	52
Abb. 50	Mandanten PBX-Agenten-IDs zuweisen	53
Abb. 51	PBX-Agenten-IDs auswählen	54
Abb. 52	Zusatzdaten-Modul Hauptansicht	55
Abb. 53	Zusatzdaten konfigurieren	56
Abb. 54	Zusatzdaten - Verfügbarkeit konfigurieren.....	56
Abb. 55	Integrationen - Hauptansicht.....	57
Abb. 56	Symbolleiste Integrationen-Modul	57
Abb. 57	Datei auswählen	58
Abb. 58	Grammatik hochladen.....	58
Abb. 59	Integrationstyp anlegen	59
Abb. 60	Integrationen - PBX auswählen	59
Abb. 61	Aufzeichnungsarchitektur zuordnen - All-in-one Basic	60
Abb. 62	Konfigurationsschritte der Integration	60
Abb. 63	Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsarchitektur konfigurieren	61
Abb. 64	CTI-Verbindungsdaten - Registerkarte MiVoice 5000 (CSTA)	62
Abb. 65	Gruppenfeld CTIconnect-Modul.....	62
Abb. 66	Gruppenfeld Verbindungsdaten.....	63
Abb. 67	Verbindungsdaten konfigurieren.....	63
Abb. 68	Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	64
Abb. 69	CTIconnect-Verbindungsdaten zum MBG konfigurieren	65
Abb. 70	Gruppenfeld CTIconnect-Modul.....	65
Abb. 71	Gruppenfeld Verbindungsdaten.....	66
Abb. 72	Verbindungsdaten konfigurieren.....	66
Abb. 73	Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	67
Abb. 74	Konfigurationsschritt - Monitorpunkte konfigurieren	68
Abb. 75	Extension-Monitorpunkte hinzufügen	68
Abb. 76	Konfigurierte Extension-Monitorpunkte.....	70
Abb. 77	Konfigurationsschritt - Globale Aufzeichnungseinstellungen.....	71
Abb. 78	Konfigurationsschritt - Aufzeichnungsserver konfigurieren.....	72
Abb. 79	Übersicht über die Erweiterung CTIconnect Genesys T-Server.....	73
Abb. 80	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	75
Abb. 81	Verbindungsdaten konfigurieren.....	76
Abb. 82	Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	77
Abb. 83	Erweiterung für MiContact Center Business konfigurieren.....	78

Abb. 84	Gruppenfeld Zusatzdaten - Freie Zuordnung der Zusatzdaten	81
Abb. 85	Integration aktivieren	82
Abb. 86	Aktivierte Integration	82
Abb. 87	Integration deaktivieren	83
Abb. 88	Server-Modul - Emotionserkennung aktivieren.....	83
Abb. 89	Integration anlegen - Registerkarte Recording Content Validation.....	84
Abb. 90	Server für die Emotionserkennung auswählen	85
Abb. 91	Server - Registerkarte Verwendung	86
Abb. 92	Gruppenfeld Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung.....	87
Abb. 93	PHONEapp - Hauptansicht.....	87
Abb. 94	Detailansicht Telefontypen	88
Abb. 95	Anzeige der Eigenschaften.....	89
Abb. 96	Detailansicht Grundeinstellungen	90
Abb. 97	Gruppenfeld Tagging-Attribute	92
Abb. 98	Tagging-Attribute bearbeiten	92
Abb. 99	Gruppenfeld Registerfelder.....	93
Abb. 100	Registerfelder bearbeiten	93
Abb. 101	Tagging-Felder konfigurieren.....	94
Abb. 102	Tagging-Felder bearbeiten	95
Abb. 103	PHONEapp-Konfiguration aktivieren	96
Abb. 104	Telefone - Hauptansicht.....	97
Abb. 105	Symbolleiste	97
Abb. 106	Telefon erstellen	98
Abb. 107	Telefon erstellen - PHONEapp aktivieren.....	99
Abb. 108	Funktionstasten über die Web-Oberfläche konfigurieren	101
Abb. 109	HTTPS Settings konfigurieren	102
Abb. 110	XML-Push-Server konfigurieren	103
Abb. 111	Belegung der Top Keys und Anzeige des Status der Aufzeichnung	103
Abb. 112	Genesys Administrator - T-Server auswählen	104
Abb. 113	Genesys Administrator - T-Server konfigurieren	104
Abb. 114	Genesys Administrator - Configuration Server auswählen	105
Abb. 115	Genesys Administrator - Configuration Server konfigurieren	105
Abb. 116	Genesys Administrator - Switch-Instanzen.....	106
Abb. 117	Genesys Administrator - Switch-Instanz konfigurieren	106
Abb. 118	Genesys Administrator - Benutzer erstellen	107

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Lizenzen	9
Tab. 2	Lizenzen für die Telefonapplikation (optional)	9
Tab. 3	Lizenzen	9
Tab. 4	Lizenzen für die Aufzeichnung über MiVoice Border Gateway.....	9
Tab. 5	Lizenzen für Genesys T-Server optional	9
Tab. 6	Lizenzen für MiContact Center Business optional	10
Tab. 7	Login-Daten - Systembetreiber	17
Tab. 8	Audioanalyse konfigurieren	31
Tab. 9	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren.....	32
Tab. 10	Datenablage konfigurieren.....	33
Tab. 11	Wiedergabe konfigurieren.....	36
Tab. 12	Virtualisierung konfigurieren	38
Tab. 13	PBX anlegen.....	47
Tab. 14	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	62
Tab. 15	Verbindungsdaten konfigurieren.....	63
Tab. 16	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	65
Tab. 17	Verbindungsdaten konfigurieren.....	66
Tab. 18	Globale Aufzeichnungseinstellungen.....	71
Tab. 19	Erweiterung für Genesys T-Server konfigurieren	75
Tab. 20	Verbindungsdaten konfigurieren.....	76
Tab. 21	CTIconnect-Modul konfigurieren.....	78
Tab. 22	Verbindungsdaten konfigurieren.....	79
Tab. 23	Aufzeichnungssteuerung/Schlüsselverwaltung konfigurieren.....	87
Tab. 24	Telefon hinzufügen	99

Glossar

API

Application Programming Interface

API-Server

Server, auf dem der API-Dienst läuft. (API=Application Programming Interface)

BIB

Built-in Bridge Das IP-Telefon baut selbst eine Konferenz auf, um den Audiostream auch an den Aufzeichnungsserver zu schicken.

CSTA

Computer Supported Telecommunications Applications (CSTA) Standard, der definiert, wie die Daten übertragen werden zwischen der PBX und allen externen Computerprogrammen, die mit der Anlage kommunizieren.

CSV

Comma-separated values ist ein Dateiformat, das den Aufbau einer Textdatei zur Speicherung oder zum Datenaustausch beschreibt.

CTI

Computer Telephony Integration

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)

IP

Internet Protocol, Basisprotokoll für die Internetkommunikation

IVR

Interactive Voice Response ist ein Sprachdialogsystem, mit dem Anrufer teil- oder vollautomatisiert durch natürlichsprachliche Dialoge geführt werden können.

LCR

Last Conversation Repeat

LED

Light-Emitting Diode

MBG

MiVoice Border Gateway

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.

SIP

Session Initiation Protocol

SRC (Mitel)

Bei Mitel wird die Aufnahmesession über den Secure Recording Connector an den Aufzeichnungsserver geliefert.

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