

Bedienung **DOWNLOAD**client



Bedienungsanleitung

23.10.2019

Originalanleitung

Produktlinie neo, Version 6.x

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

EVOLUTIONneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

INSPIRATIONneo

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

Copyright © 2019 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

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

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Hinweise	4
2	Einleitung	5
3	Systemvoraussetzungen	6
4	Lizenzen	7
5	Applikation starten.....	8
6	Bedienung.....	9
6.1	Registerkarte Allgemein	10
6.2	Registerkarte Verbindung	13
6.3	Registerkarte Suche.....	15
6.4	Registerkarte Zusatzdaten	20
6.5	Registerkarte Dateiname	25
6.6	Download starten	30
	Glossar	33
	Stichwortverzeichnis	34

Allgemeine Hinweise

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

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

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

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

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

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

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

2 Einleitung

Die Applikation **DOWNLOADclient** sucht und speichert Audiodateien inkl. der Zusatzdaten lokal auf dem Client-PC. Die Verbindung erfolgt über den Web-Service von ASC.

Die Applikation **DOWNLOADclient** kann für verschiedene Benutzer oder Sucheinstellungen individuell konfiguriert werden (siehe [Kapitel "Registerkarte Allgemein", S. 10](#)).

Die vorgenommene Konfiguration wird in einer **XML**-Datei gespeichert und von dem Dienst **ASC Conversation Download** ausgelesen. Der **XML**-Dateiname wird von dem Dienst **ASC Conversation Download** aus der Datei **ASCConversationDownload.ini** ausgelesen und verwendet. Standardmäßig verwendet der Dienst die Konfigurationsdatei unter **C:\ProgramData\ASC\ConversationDownload**.

Folgende Ausgabeformate werden unterstützt:

- **WAVE**-Datei (mono und stereo) für die Audiodaten
- **XML**-Datei für die Zusatzdaten, Transkriptionen und SMS

Folgende Sprachen werden unterstützt:

- Deutsch
- Englisch
- Spanisch

Nehmen Sie die Konfiguration der Applikation **DOWNLOADclient** in folgenden Registerkarten vor:

- Allgemein
Konfigurieren Sie hier allgemeine Einstellungen wie z. B. Sprache, Exportpfad, Datumszeitformat, Anzeige der Kundenzusatzdaten etc.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Allgemein", S. 10](#).
- Verbindung
Konfigurieren Sie hier die Verbindungsdaten wie z. B. Server-Adresse, Benutzername und Passwort etc.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Verbindung", S. 13](#).
- Suche
Konfigurieren Sie hier, nach welchen Zusatzdaten gesucht werden soll.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Suche", S. 15](#).
- Zusatzdaten
Konfigurieren Sie hier, welche Zusatzdaten exportiert werden sollen.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Zusatzdaten", S. 20](#).
- Dateiname
Konfigurieren Sie hier, welche Zusatzdaten im Dateinamen beim Export gespeichert werden sollen.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Dateiname", S. 25](#).

Der Download startet mit dem Speichern der Konfiguration in der Registerkarte *Allgemein*. Je nach Datenmenge kann dies einige Minuten in Anspruch nehmen.

3 Systemvoraussetzungen

3 Systemvoraussetzungen



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

4 Lizenzen

Lizenzname	Anzahl
DOWNLOAD <u>client</u>	1 Lizenz pro gleichzeitigem Benutzer

Tab. 1: Lizenzen

5 Applikation starten

Die Applikation **DOWNLOADclient** muss manuell gestartet werden. Das Programmsymbol wird bei der Installation auf dem Desktop angelegt.

1. Um die Applikation zu starten, klicken Sie auf das **DOWNLOADclient**-Programmsymbol.



Abb. 1: Programmsymbol

Nach erfolgreichem Starten öffnet sich die Applikation **DOWNLOADclient**.

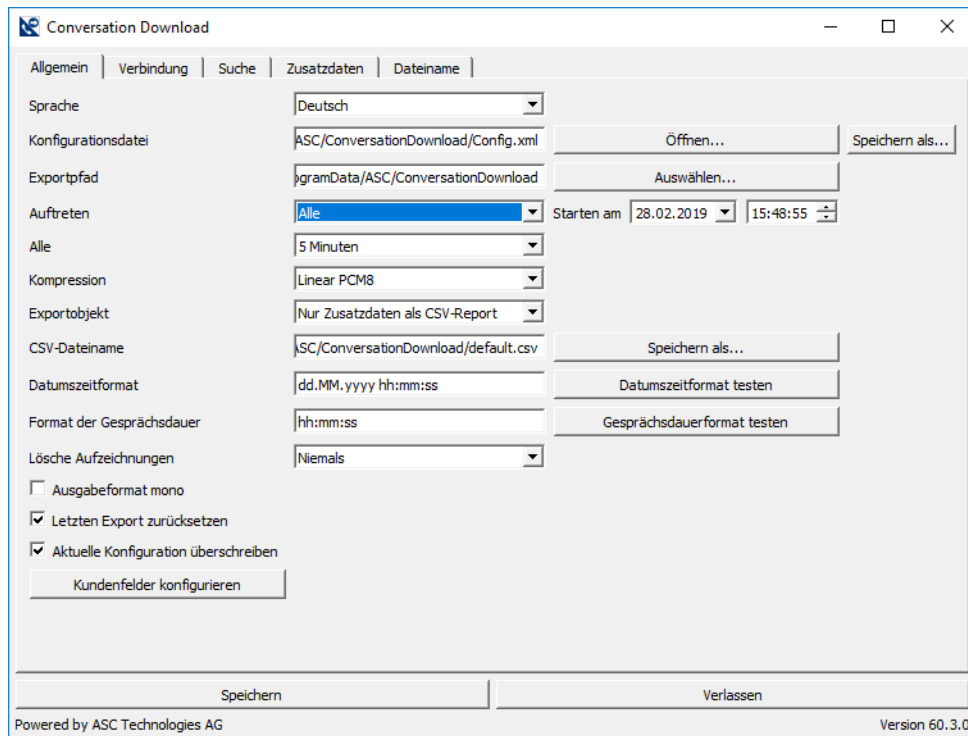
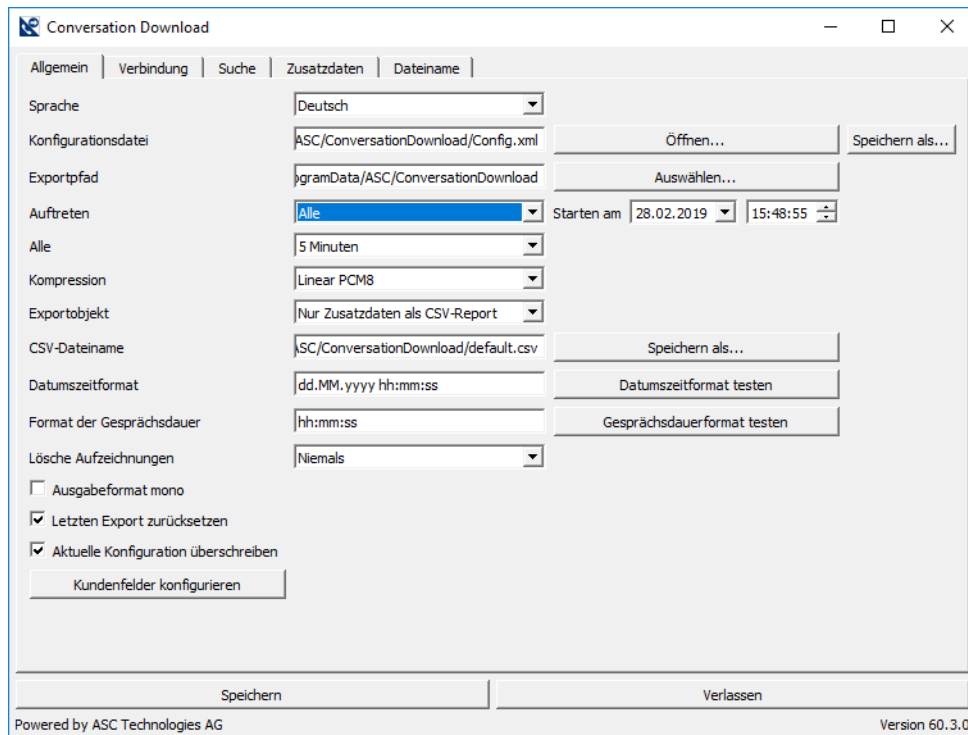


Abb. 2: Startbildschirm

6.1

Registerkarte Allgemein

Hier können Sie allgemeine Informationen anzeigen und bearbeiten.



The screenshot shows the 'Conversation Download' dialog box with the 'Allgemein' tab selected. The settings are as follows:

- Sprache:** Deutsch
- Konfigurationsdatei:** ASC/ConversationDownload/Config.xml (Buttons: Öffnen..., Speichern als...)
- Exportpfad:** gramData/ASC/ConversationDownload (Button: Auswählen...)
- Auftreten:** Alle (Buttons: Starten am: 28.02.2019, 15:48:55)
- Alle:** 5 Minuten
- Kompression:** Linear PCM8
- Exportobjekt:** Nur Zusatzdaten als CSV-Report
- CSV-Dateiname:** SC/ConversationDownload/default.csv (Button: Speichern als...)
- Datumszeitformat:** dd.MM.yyyy hh:mm:ss (Button: Datumszeitformat testen)
- Format der Gesprächsdauer:** hh:mm:ss (Button: Gesprächsdauerformat testen)
- Lösche Aufzeichnungen:** Niemals
- ☐ Ausgabeformat mono
- ☒ Letzten Export zurücksetzen
- ☒ Aktuelle Konfiguration überschreiben
- (Button: Kundenfelder konfigurieren)
- (Buttons: Speichern, Verlassen)

Powered by ASC Technologies AG Version 60.3.0

Abb. 3: Registerkarte Allgemein

Sprache	Stellen Sie hier die Sprache ein. Die folgenden Sprachen stehen zur Verfügung: • Deutsch • Englisch • Spanisch
Konfigurationsdatei	Wählen Sie hier den Speicherort für Ihre Konfigurationsdatei. Sie können unterschiedliche Konfigurationsdateien speichern und laden, um individuelle Suchen abzuspeichern oder mehrere Client-Benutzer für diesen Client-PC anzulegen. Um eine andere Konfigurationsdatei für den Export zu verwenden, gehen Sie wie folgt vor: 1. Laden Sie die Konfigurationsdatei, die als Exportvorgabe genutzt werden soll. 2. Aktivieren Sie die Option <i>Aktuelle Konfiguration überschreiben</i>. 3. Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Speichern</i>, um die aktuelle geladene Konfigurationsdatei als Exportvorgabe zu speichern.
Exportpfad	Wählen Sie hier den Ausgabeort für Download-Dateien aus.
Auftreten	Wählen Sie hier aus, wie oft die Daten exportiert werden sollen. Folgende Modi stehen zur Auswahl: • Sofort Die Ausgabe erfolgt sofort, nach Klicken der Schaltfläche <i>Speichern</i>. • Einmalig

	Geben Sie das Datum und die Uhrzeit über die Tastatur ein. Zur Eingabe des Datums kann alternativ die Kalenderfunktion genutzt werden. Klicken Sie auf das Symbol , um den Kalender zu öffnen. Die Ausgabe erfolgt einmalig, nach Klicken der Schaltfläche <i>Speichern</i>. • Alle Geben Sie das Datum und die Uhrzeit über die Tastatur ein. Zur Eingabe des Datums kann alternativ die Kalenderfunktion genutzt werden. Klicken Sie auf das Symbol , um den Kalender zu öffnen. Wählen Sie bei <i>Alle</i> ein Minutenintervall aus. Die Ausgabe erfolgt im ausgewählten Minutenintervall, nach Klicken der Schaltfläche <i>Speichern</i>. • Täglich Geben Sie das Datum und die Uhrzeit über die Tastatur ein. Zur Eingabe des Datums kann alternativ die Kalenderfunktion genutzt werden. Klicken Sie auf das Symbol , um den Kalender zu öffnen. Die Ausgabe erfolgt täglich, nach Klicken der Schaltfläche <i>Speichern</i>. • Wöchentlich Geben Sie das Datum und die Uhrzeit über die Tastatur ein. Zur Eingabe des Datums kann alternativ die Kalenderfunktion genutzt werden. Klicken Sie auf das Symbol , um den Kalender zu öffnen. Die Ausgabe erfolgt wöchentlich, nach Klicken der Schaltfläche <i>Speichern</i>. • Monatlich Geben Sie das Datum und die Uhrzeit über die Tastatur ein. Zur Eingabe des Datums kann alternativ die Kalenderfunktion genutzt werden. Klicken Sie auf das Symbol , um den Kalender zu öffnen. Die Ausgabe erfolgt monatlich, nach Klicken der Schaltfläche <i>Speichern</i>. Der Dienst nimmt, falls keine andere Datei gespeichert ist, die Konfigurationsdatei <i>C:\ProgramData\ASC\ConversationDownload</i>.
<i>Alle</i>	Das Feld zur Auswahl des Minutenintervalls erscheint nur, wenn bei <i>Auftreten</i> die Option <i>Alle</i> ausgewählt wird. Folgende Intervalle stehen zur Auswahl: • 5 Minuten • 10 Minuten • 15 Minuten • 30 Minuten • 60 Minuten
<i>Kompression</i>	Wählen Sie hier aus, welche Kompression verwendet werden soll: • G.711 a-law • G.711 μ-law

	• G.729 • Linear PCM8 • Linear PCM16 Beim PCM-Verfahren ist die Ausgabedatei nicht komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Dieses Verfahren benötigt sehr viel Speicherplatz.
<i>Exportobjekt</i>	Wählen Sie hier aus, welche Daten exportiert werden sollen: • Wave- & Zusatzdaten • Nur Wave-Daten • Nur Zusatzdaten • Nur Zusatzdaten als CSV-Report Sollen Zusatzdaten exportiert werden, müssen diese in der Registerkarte <i>Zusatzdaten</i> ausgewählt werden.
<i>CSV-Dateiname</i>	Das Feld erscheint nur, wenn bei <i>Exportobjekt</i> die Option <i>Nur Zusatzdaten als CSV-Report</i> ausgewählt wird. Wählen Sie hier den Speicherort und Dateinamen für Ihren CSV-Report der Zusatzdaten. Sie können unterschiedliche Reportdateien speichern. Um eine neue Ausgabedatei für den Export zu verwenden, gehen Sie wie folgt vor: 1. Aktivieren Sie die Option <i>Letzten Export zurücksetzen</i>. 2. Aktivieren Sie die Option <i>Aktuelle Konfiguration überschreiben</i>. 3. Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Speichern als</i>, und bestimmen Sie einen neuen Speicherort bzw. Dateinamen. 4. Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Speichern</i>, um die aktuelle Konfiguration zu speichern.
<i>Datumszeitformat</i>	Geben Sie hier ein, welches Datumszeitformat bei der Ausgabe der Zusatzdaten (Registerkarte <i>Zusatzdaten</i> und <i>Dateiname</i>) verwendet werden soll. Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datumszeitformat testen</i>, um das eingestellte Format vorab zu überprüfen.
<i>Format der Gesprächsdauer</i>	Geben Sie hier ein, welches Format für die Anzeige der Gesprächsdauer verwendet werden soll. Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Gesprächsdauerformat testen</i>, um das eingestellte Format vorab zu überprüfen.
<i>Lösche Aufzeichnungen</i>	Wählen Sie hier aus, wann die exportierten Aufzeichnungen gelöscht werden sollen: • Niemals • Nach Geben Sie die Zeit direkt über die Tastatur oder über die Pfeiltasten ein.
<i>Ausgabeformat mono</i>	Alle Audioaufzeichnungen werden in digitale Signale umgewandelt. Generell steht für jedes Ausgabeformat <i>Mono</i> und <i>Stereo</i> zur Auswahl. Bei <i>Stereo</i> werden die Audiodaten wie ursprünglich aufgezeichnet gespeichert. Bei <i>Mono</i> wird alles auf einen Kanal gemischt, so dass beispielsweise alles auf dem linken Lautsprecher zu hören ist und auf dem rechten Lautsprecher nichts mehr. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Audiodaten nur als <i>Mono</i> zu exportieren.

<i>Letzten Export zurücksetzen</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den letzten Export zurückzusetzen. Alle Parameter werden neu geschrieben.
<i>Aktuelle Konfiguration überschreiben</i>	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die aktuell geladene Konfigurationsdatei als Exportvorgabe nutzen möchten.
Kundenfelder konfigurieren	Im DOWNLOADclient können alle kundenspezifischen Zusatzdaten verwendet werden, die in der System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert sind. HINWEIS! Es erfolgt kein Abgleich mit den im Zusatzdaten-Modul konfigurierten Anzeigenamen! Sie haben hier die Möglichkeit, für jede Sprache einen abweichenden Anzeigenamen zu konfigurieren. Aktivieren Sie alle Kundenfelder die Sie zum Suchen, Exportieren und Benennen von Dateinamen verwenden möchten. Die Kundenzusatzdaten werden in den Registerkarten <i>Suche</i>, <i>Zusatzdaten</i> und <i>Dateiname</i> in der Kategorie <i>Kundenzusatzdaten</i> angezeigt. 1. Klicken Sie auf <i>Kundenfelder konfigurieren</i>. 2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eines der zur Verfügung stehenden Kundenfelder aus und geben Sie in dem zugehörigen Feld den gewünschten Anzeigenamen ein. 3. Aktivieren Sie die Option <i>Zeige Kundenfelder</i> für alle Kundenfelder, die Sie verwenden möchten.

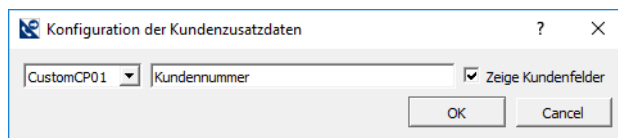


Abb. 4: Kundenfelder konfigurieren

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

Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verlassen*, um die Änderungen zu verwerfen und das Programm zu verlassen.

6.2 Registerkarte Verbindung

Hier können Sie die Verbindungsdaten zum [App-Server](#) anzeigen und bearbeiten.

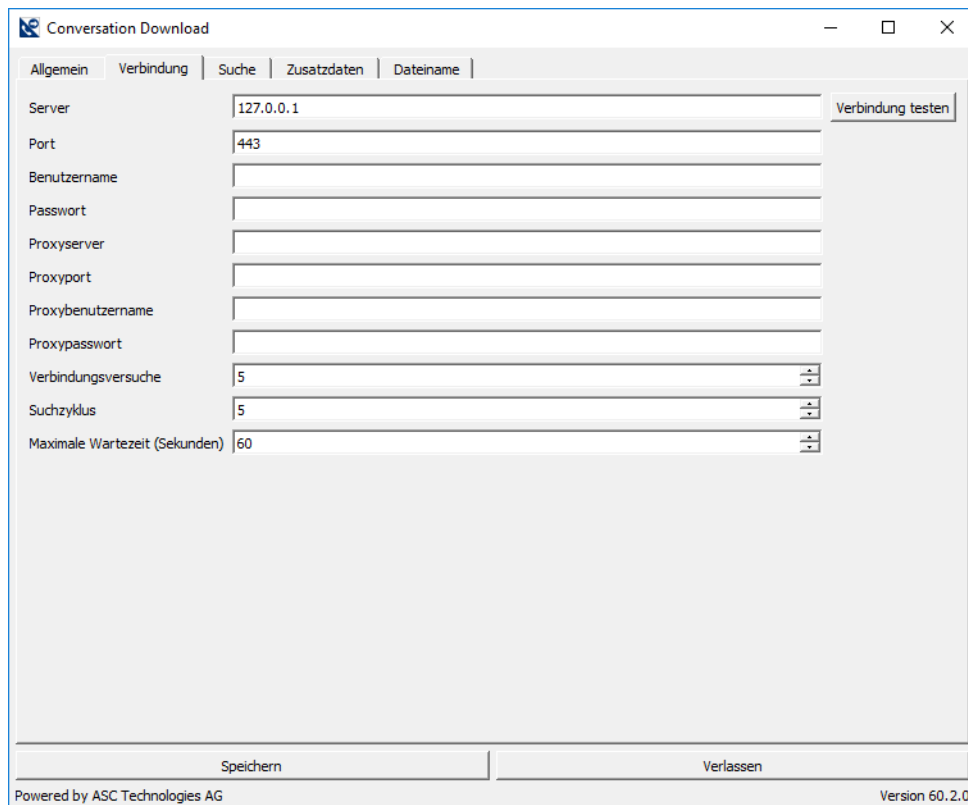


Abb. 5: Registerkarte Verbindung

Server	Geben Sie hier die Adresse des App-Servers ein. Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Verbindung testen</i> , um die Verbindung zum App-Server zu überprüfen,
Port	Geben Sie hier den Wert für den Port der HTTPS -Verbindung des App-Servers ein. Default-Wert: 443
Benutzername	Geben Sie hier Ihren neo -Benutzernamen ein.
Passwort	Geben Sie hier Ihr neo -Benutzerpasswort ein.
Proxyserver	Geben Sie hier die Adresse des Proxyservers ein (falls vorhanden).
Proxyport	Geben Sie hier den Port des Proxyservers ein.
Proxybenutzername	Geben Sie hier Ihren Proxy-Benutzernamen ein.
Proxypasswort	Geben Sie hier Ihr Proxy-Benutzerpasswort ein.
Verbindungssuche	Geben Sie hier die Anzahl der Verbindungsversuche zum App-Server ein.
Suchzyklus	Stellen Sie hier die Zeit in Sekunden ein, die zwischen den einzelnen Suchvorgängen liegen soll. Default-Wert: 5 Sekunden
Max. Wartezeit (Sekunden)	Stellen Sie hier die Zeit in Sekunden ein, die zwischen den einzelnen Exporten gewartet werden soll, wenn im Fehlerfall die Verbindung zum App-Server unterbrochen ist. Kann innerhalb dieser eingestellten Zeit keine Verbindung hergestellt werden, wird dieser Export verworfen. Der Exportvorgang wird zu einem späteren Zeitpunkt erneut angestoßen.

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

Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verlassen*, um die Änderungen zu verwerfen und das Programm zu verlassen.

6.3 Registerkarte Suche

Für die Suche stehen verschiedene Suchkriterien zur Verfügung, die in verschiedene Suchkategorien eingeteilt sind:

- Informationen zur Konversation
- Informationen zum Anrufer
- Informationen zum Angerufenen
- Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer
- Kundenzusatzdaten

Zu allen Suchkriterien können Sie über eine Dropdown-Liste verschiedene Vergleichsparameter auswählen. Grundsätzlich stehen folgende Vergleichsparameter zur Verfügung:

<i>inaktiv</i>	Das Suchkriterium wird für die Suche nicht berücksichtigt.
<i>zwischen</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die im eingegebenen Bereich liegen. Anfangs- und Endwert sind im Suchergebnis inbegriffen.
<i>Zeitraum (indiv.)</i>	Es wird nach allen Objekten im eingegebenen Zeitraum gesucht. Geben Sie im Eingabefeld den Zeitraum in folgendem Format ein: <i>Monat-Tag-Stunden-Minuten</i> . Z. B. bedeutet die Eingabe <i>03-05-15-20</i> , dass nur nach Konversationen der letzten 3 Monate, 5 Tage, 15 Stunden und 20 Minuten gesucht wird.
<i>Zeitraum</i>	Es wird nach allen Objekten im ausgewählten Zeitraum gesucht.
<i>gleich</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die exakt dem eingegebenen Wert entsprechen.
<i>ungleich</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die dem eingegebenen Wert nicht entsprechen.
<i>größer gleich</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, deren Wert größer oder gleich dem eingegebenen Wert ist.
<i>größer als</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, deren Wert größer ist als der eingegebene Wert.
<i>kleiner gleich</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, deren Wert kleiner oder gleich dem eingegebenen Wert ist.
<i>kleiner als</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, deren Wert kleiner ist als der eingegebene Wert.
<i>beginnt mit</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die mit dem eingegebenen Wert beginnen.
<i>beginnt nicht mit</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die nicht mit dem eingegebenen Wert beginnen.
<i>endet mit</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die mit dem eingegebenen Wert enden.
<i>endet nicht mit</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die nicht mit dem eingegebenen Wert enden.
<i>enthält</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die den eingegebenen Wert enthalten.
<i>enthält nicht</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die den eingegebenen Wert nicht enthalten.
<i>in</i>	Es wird ein oder mehrere Werte eingegeben, nach denen gesucht werden soll. Bei der Suche werden alle Einträge gefunden, die einem dieser Werte entsprechen.

nicht in

Es wird ein oder mehrere Werte eingegeben, nach denen gesucht werden soll. Bei der Suche werden alle Einträge gefunden, die einem dieser Werte nicht entsprechen.

Abhängig vom Suchkriterium gibt es unterschiedliche Möglichkeiten, Vergleichswerte einzutragen oder auszuwählen:

- Wird nur ein Eingabefeld angezeigt, geben Sie den Wert direkt über die Tastatur in das Eingabefeld ein.
- Wird eine Dropdown-Liste angezeigt, wählen Sie den Wert aus der Dropdown-Liste aus.
- Wenn mehrere Werte eingegeben werden können, geben Sie den Wert direkt über die Tastatur in das Eingabefeld ein und klicken Sie rechts neben dem Eingabefeld auf die Schaltfläche *Add*.
Um einen Wert aus der Liste zu entfernen, klicken Sie rechts neben dem Wert auf die Schaltfläche *Remove*.
- Wird die Eingabe eines Datums erwartet, geben Sie das Datum direkt über die Tastatur oder über das Symbol ▼ ein.

Aktivieren Sie in der Registerkarte *Allgemein* das Kontrollkästchen *Letzten Export zurücksetzen*, um die Exportparameter zurückzusetzen.

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

Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verlassen*, um die Änderungen zu verwerfen und das Programm zu verlassen.

Informationen zur Konversation

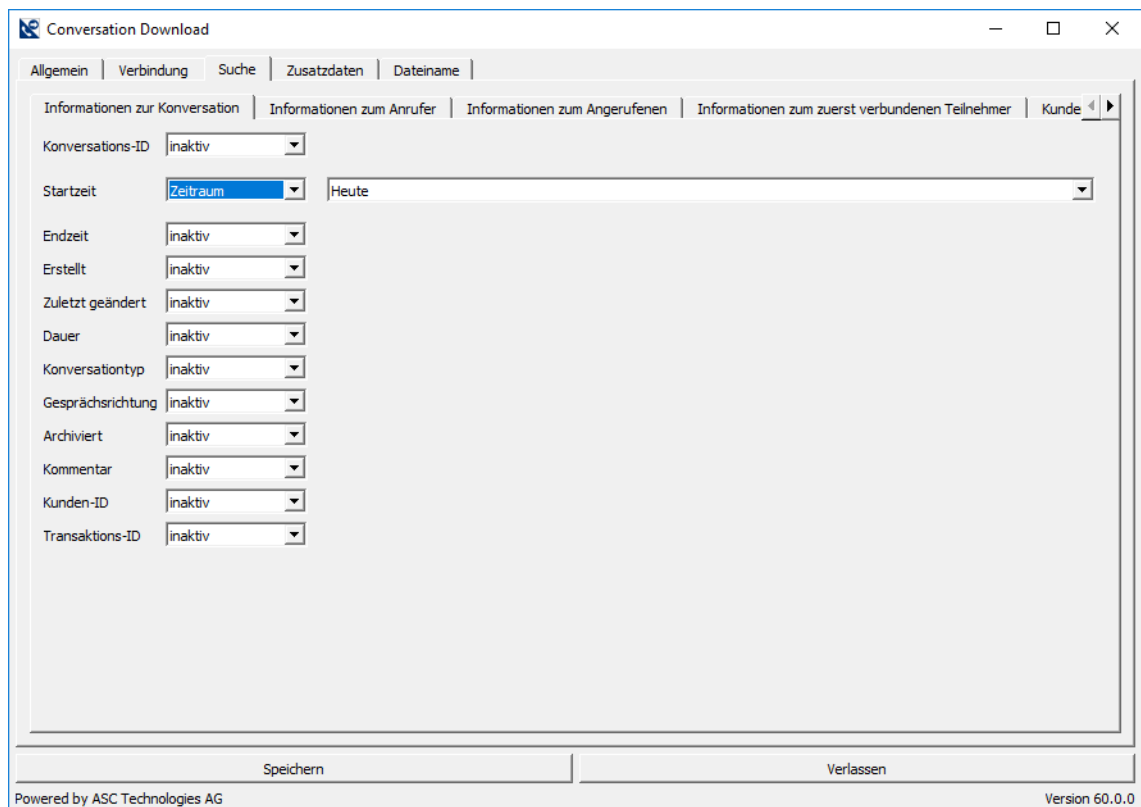


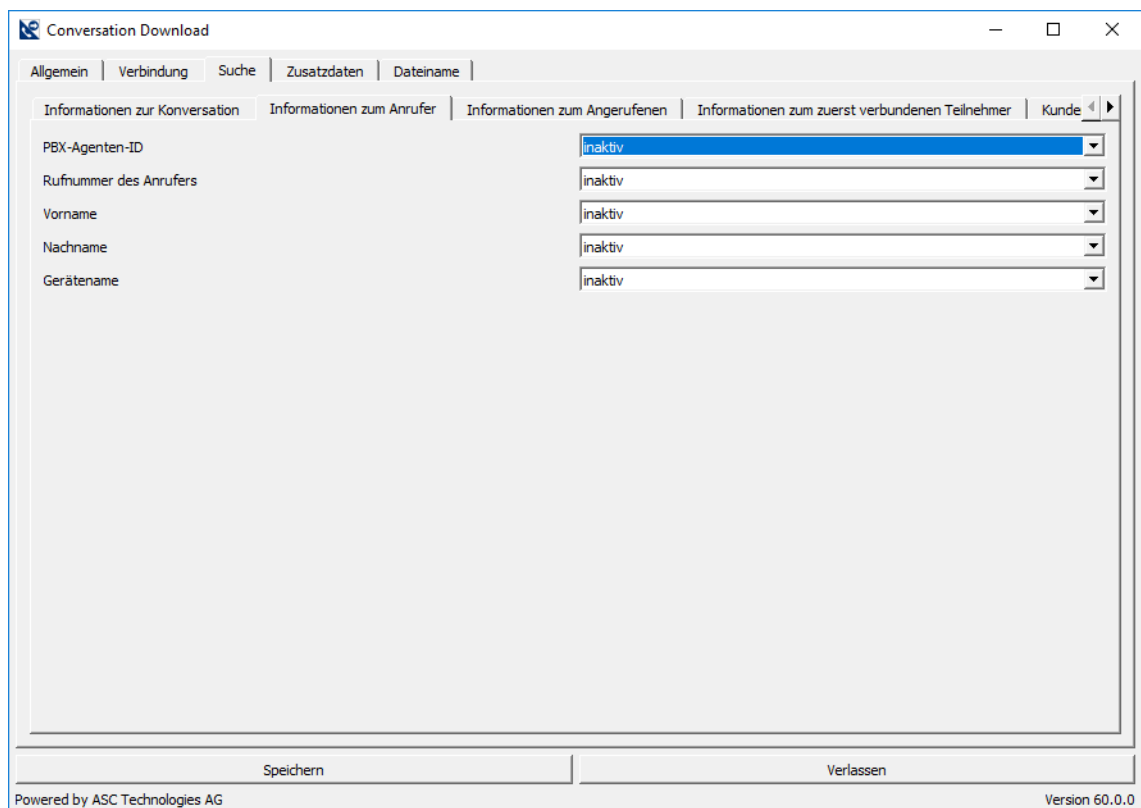
Abb. 6: Registerkarte Suche - Informationen zur Konversation

Informationen zur Konversation

Konversations-ID	Filtert nach der Konversations-ID.
Startzeit	Filtert, wann die Konversation gestartet wurde.
Endzeit	Filtert, wann die Konversation beendet wurde.

<i>Erstellt</i>	Filtert, wann die Konversation erstellt wurde.
<i>Zuletzt geändert</i>	Filtert, wann die Konversation zuletzt geändert wurde.
<i>Dauer</i>	Filtert, wie lange die Konversation gedauert hat.
<i>Konversationstyp</i>	Filtert nach dem Konversationstyp: • Konversation • Work Item • Text • Chat • E-Mail
<i>Gesprächsrichtung</i>	Filtert nach der Gesprächsrichtung: • Unbekannt • Eingehend • Ausgehend • Intern
<i>Archiviert</i>	Filtert, ob die Konversation archiviert wurde: • archiviert • nicht archiviert
<i>Kommentar</i>	Filtert nach einem Kommentar.
<i>Kunden-ID</i>	Filtert nach der Kunden-ID.
<i>Transaktions-ID</i>	Filtert nach der Transaktions-ID.

Informationen zum Anrufer



Conversation Download

Allgemein | Verbindung | Suche | Zusatzdaten | Dateiname

Informationen zur Konversation | Informationen zum Anrufer | Informationen zum Angerufenen | Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer | Kunde

PBX-Agenten-ID: inaktiv

Rufnummer des Anrufers: inaktiv

Vorname: inaktiv

Nachname: inaktiv

Gerätename: inaktiv

Speichern | Verlassen

Powered by ASC Technologies AG | Version 60.0.0

Abb. 7: Registerkarte Suche - Informationen zum Anrufer

Informationen zum Anrufer

<i>PBX-Agenten-ID</i>	Filtert nach der PBX-Agenten-ID des Anrufers.
<i>Rufnummer des Anru- fers</i>	Filtert nach der Rufnummer des Anrufers.
<i>Vorname</i>	Filtert nach dem Vornamen des Anrufers.
<i>Nachname</i>	Filtert nach dem Nachnamen des Anrufers.
<i>Gerätename</i>	Filtert nach dem Gerätenamen vom Turret oder Telefon des Anrufers.

Informationen zum Angerufenen

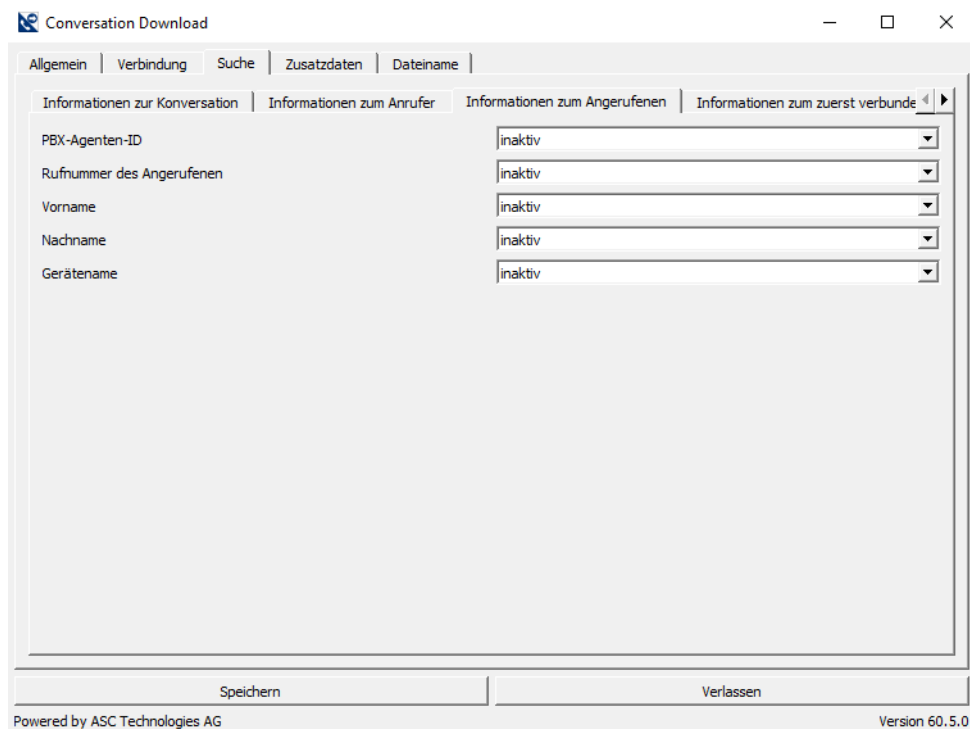


Abb. 8: Registerkarte Suche - Informationen zum Angerufenen

Informationen zum Angerufenen	
<i>PBX-Agenten-ID</i>	Filtert nach der PBX-Agenten-ID des Angerufenen.
<i>Rufnummer des Ange- rufenen</i>	Filtert nach der Rufnummer des Angerufenen.
<i>Vorname</i>	Filtert nach dem Vornamen des Angerufenen.
<i>Nachname</i>	Filtert nach dem Nachnamen des Angerufenen.
<i>Gerätename</i>	Filtert nach dem Gerätenamen vom Turret oder Telefon des Angerufenen.

Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer

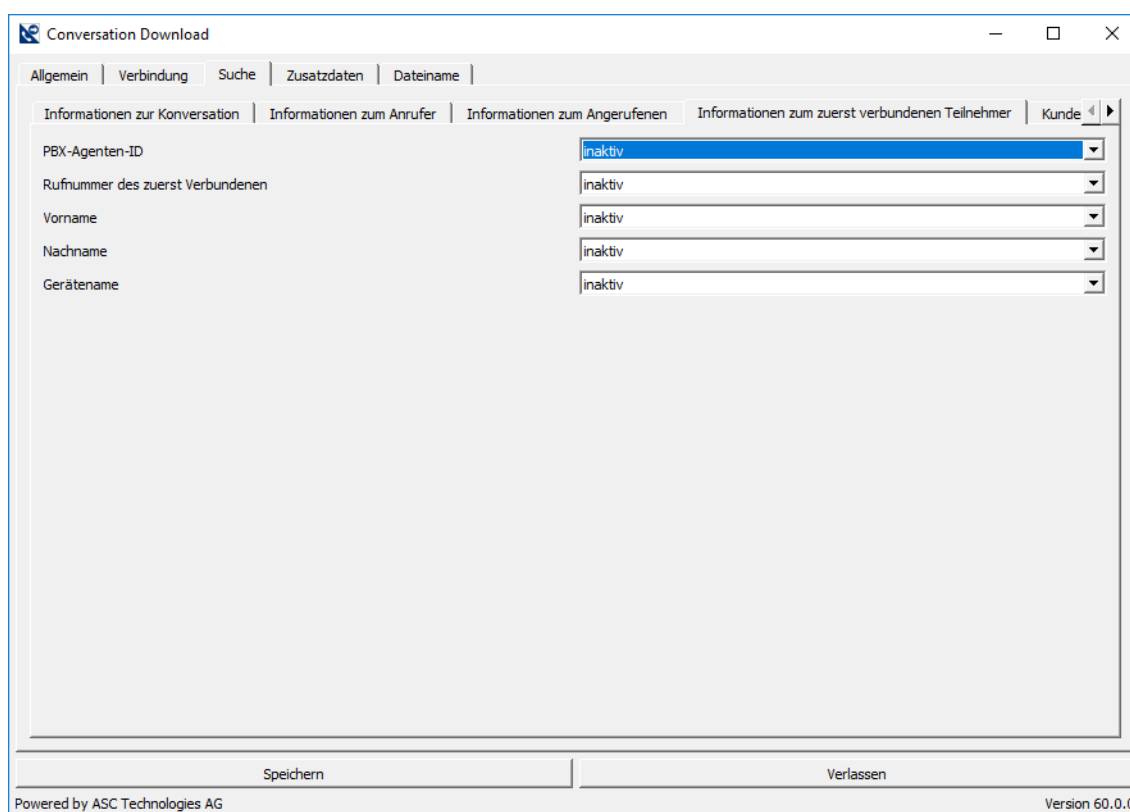


Abb. 9: Registerkarte Suche - Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer

Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer

PBX-Agenten-ID	Zeigt die PBX-Agenten-ID des zuerst Verbundenen an.
Rufnummer des zuerst Verbundenen	Zeigt die Rufnummer des zuerst Verbundenen an.
Vorname	Filtert nach dem Vornamen des zuerst Verbundenen an.
Nachname	Filtert nach dem Nachnamen des zuerst Verbundenen an.
Gerätename	Zeigt den Gerätenamen vom Turret oder Telefon des zuerst Verbundenen an.

Kundenzusatzdaten

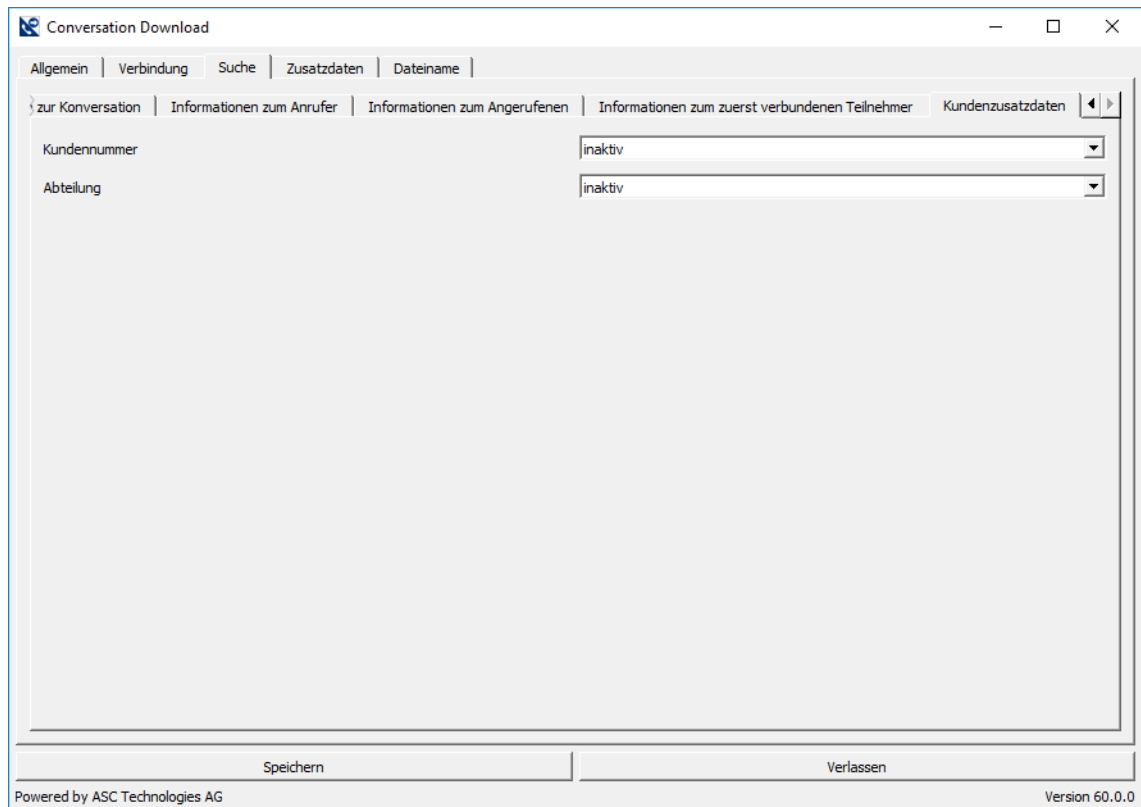


Abb. 10: Registerkarte Suche - Kundenzusatzdaten

Hier kann nach allen kundenspezifischen Zusatzdaten gefiltert werden, die in der System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und im `DOWNLOADclient` in der Registerkarte *Allgemein* bei *Kundenfelder konfigurieren* aktiviert sind.

6.4 Registerkarte Zusatzdaten

Hier können Sie auswählen, welche Zusatzdaten exportiert werden sollen.

Die Zusatzdaten sind in folgende Kategorien eingeteilt:

- Informationen zur Konversation
- Informationen zum Anrufer
- Informationen zum Angerufenen
- Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer
- Kundenzusatzdaten

Wählen Sie einen Wert aus, indem Sie das entsprechende Kontrollkästchen markieren.

Aktivieren Sie in der Registerkarte *Allgemein* das Kontrollkästchen *Letzten Export zurücksetzen*, um alle Exportparameter (Suchparameter und Zusatzdatenauswahl) zurückzusetzen.

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

Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verlassen*, um die Änderungen zu verwerfen und das Programm zu verlassen.

Informationen zur Konversation

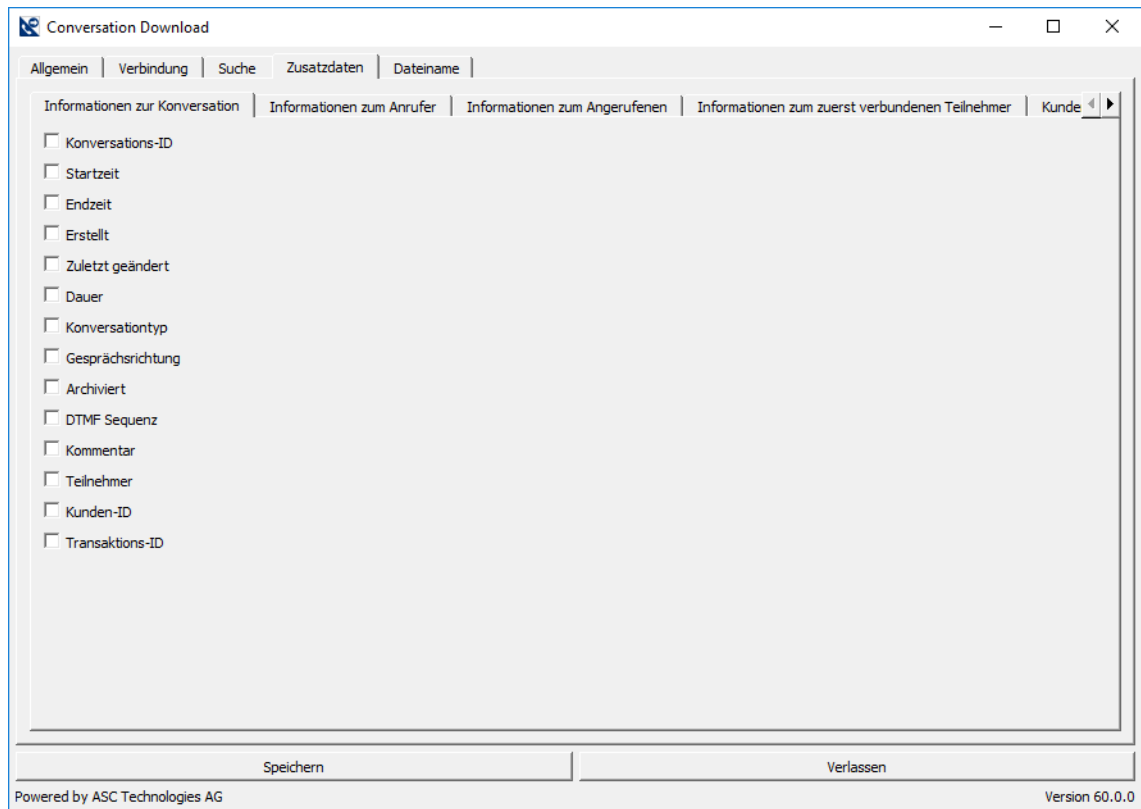
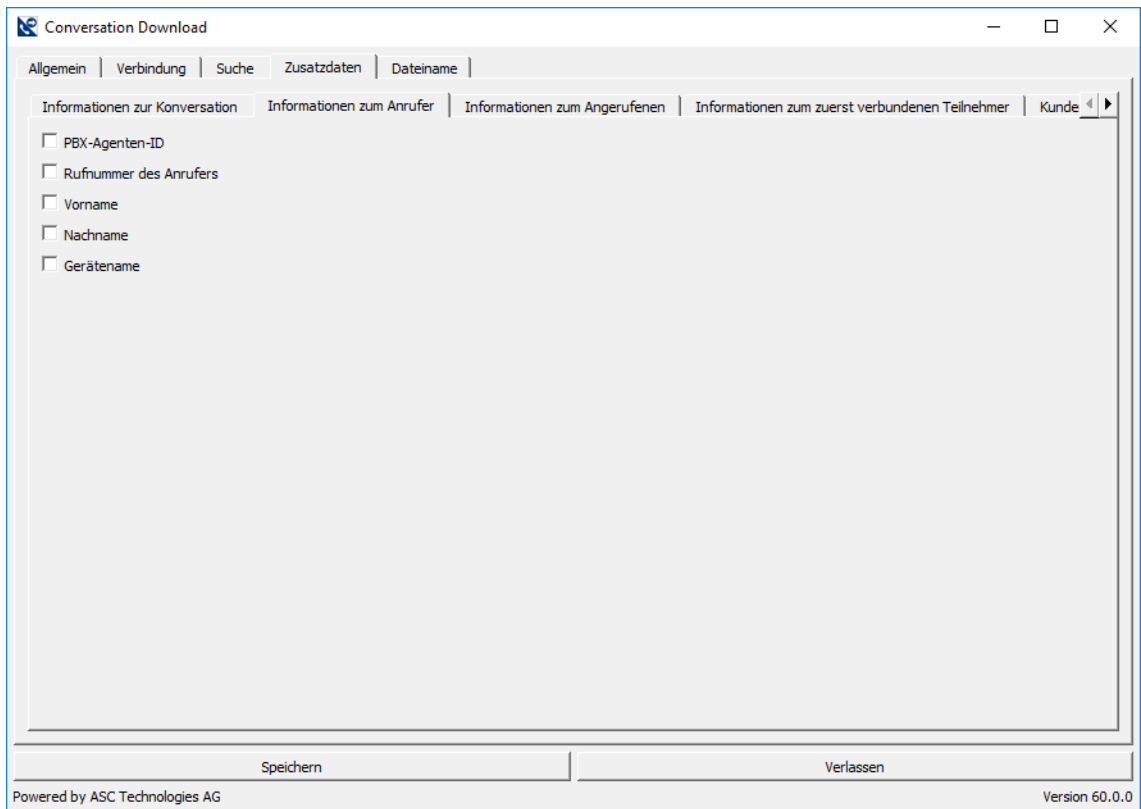


Abb. 11: Registerkarte Zusatzdaten - Informationen zur Konversation

Folgende Zusatzdaten können zum Export ausgewählt werden:

- Konversations-ID
- Startzeit
- Endzeit
- Erstellt
- Zuletzt geändert
- Dauer
- Konversationstyp
- Gesprächsrichtung
- Archiviert
- DTMF-Sequenz
- Kommentar
- Teilnehmer
- Kunden-ID
- Transaktions-ID

Informationen zum Anrufer



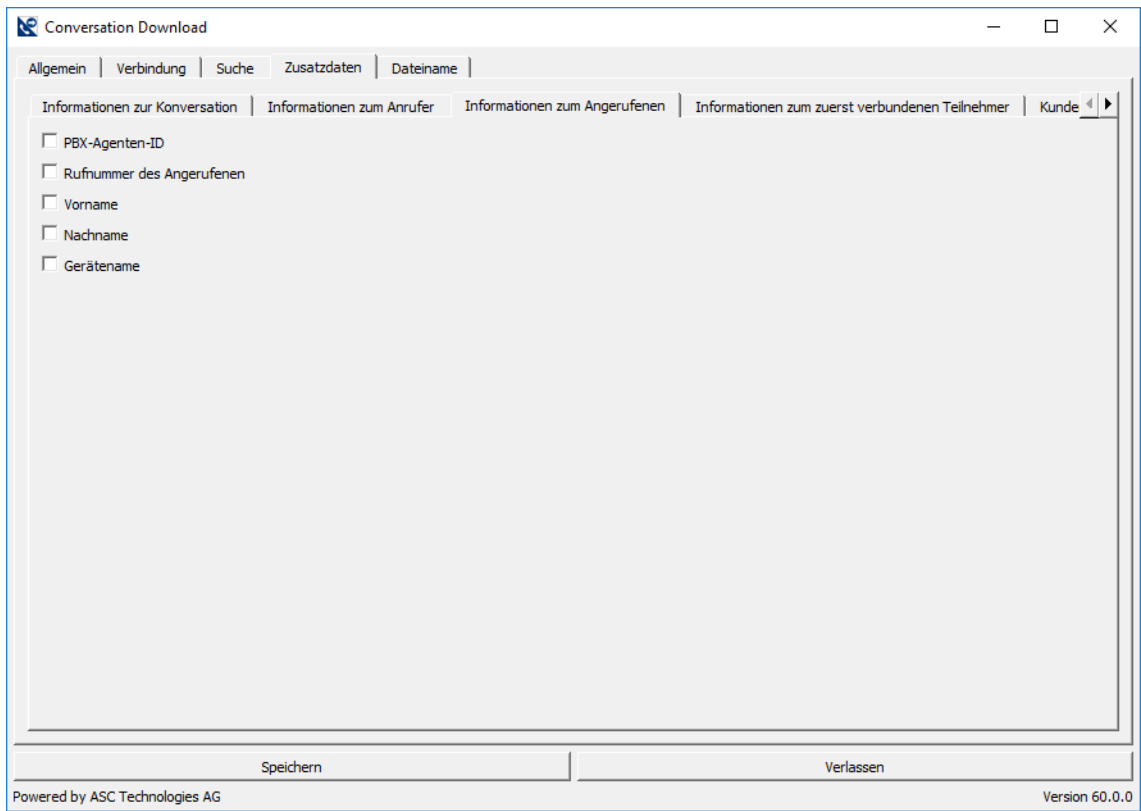
The screenshot shows a web application window titled "Conversation Download". It has a navigation bar with tabs: "Allgemein", "Verbindung", "Suche", "Zusatzdaten", and "Dateiname". Below this, there are sub-tabs: "Informationen zur Konversation", "Informationen zum Anrufer" (which is selected), "Informationen zum Angerufenen", "Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer", and "Kunde". Under the "Informationen zum Anrufer" tab, there is a list of checkboxes for selecting additional data for export: "PBX-Agenten-ID", "Rufnummer des Anrufers", "Vorname", "Nachname", and "Gerätename". At the bottom of the window, there are two buttons: "Speichern" and "Verlassen". The footer of the window displays "Powered by ASC Technologies AG" on the left and "Version 60.0.0" on the right.

Abb. 12: Registerkarte Zusatzdaten - Informationen zum Anrufer

Folgende Zusatzdaten können zum Export ausgewählt werden:

- PBX-Agenten-ID
- Rufnummer des Anrufers
- Vorname
- Nachname
- Gerätename

Informationen zum Angerufenen



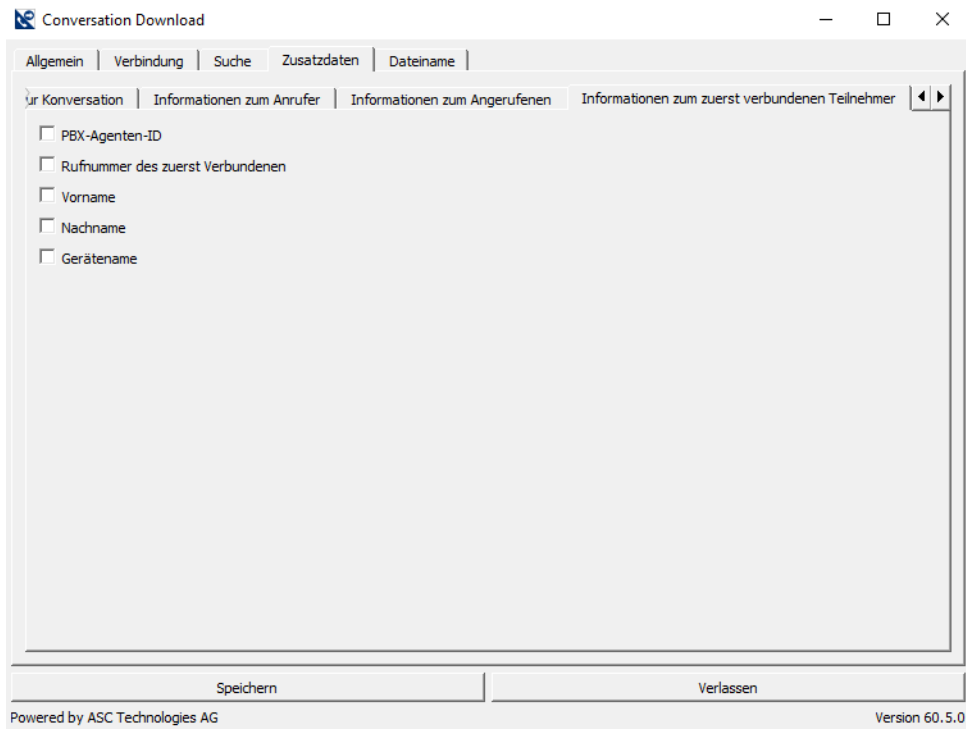
The screenshot shows a web application window titled 'Conversation Download'. It has a navigation bar with tabs: 'Allgemein', 'Verbindung', 'Suche', 'Zusatzdaten', and 'Dateiname'. The 'Zusatzdaten' tab is active, and within it, the 'Informationen zum Angerufenen' sub-tab is selected. The main area contains a list of checkboxes for selecting additional data for export: 'PBX-Agenten-ID', 'Rufnummer des Angerufenen', 'Vorname', 'Nachname', and 'Gerätename'. At the bottom, there are 'Speichern' and 'Verlassen' buttons. The footer indicates 'Powered by ASC Technologies AG' and 'Version 60.0.0'.

Abb. 13: Registerkarte Zusatzdaten - Informationen zum Angerufenen

Folgende Zusatzdaten können zum Export ausgewählt werden:

- PBX-Agenten-ID
- Rufnummer des Angerufenen
- Vorname
- Nachname
- Gerätename

Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer



Conversation Download

Allgemein | Verbindung | Suche | Zusatzdaten | Dateiname

zur Konversation | Informationen zum Anrufer | Informationen zum Angerufenen | Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer

- ☐ PBX-Agenten-ID
- ☐ Rufnummer des zuerst Verbundenen
- ☐ Vorname
- ☐ Nachname
- ☐ Gerätename

Speichern Verlassen

Powered by ASC Technologies AG Version 60.5.0

Abb. 14: Registerkarte Zusatzdaten - Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer

Folgende Zusatzdaten können zum Export ausgewählt werden:

- PBX-Agenten-ID
- Rufnummer des zuerst Verbundenen
- Vorname
- Nachname
- Gerätename

Kundenzusatzdaten

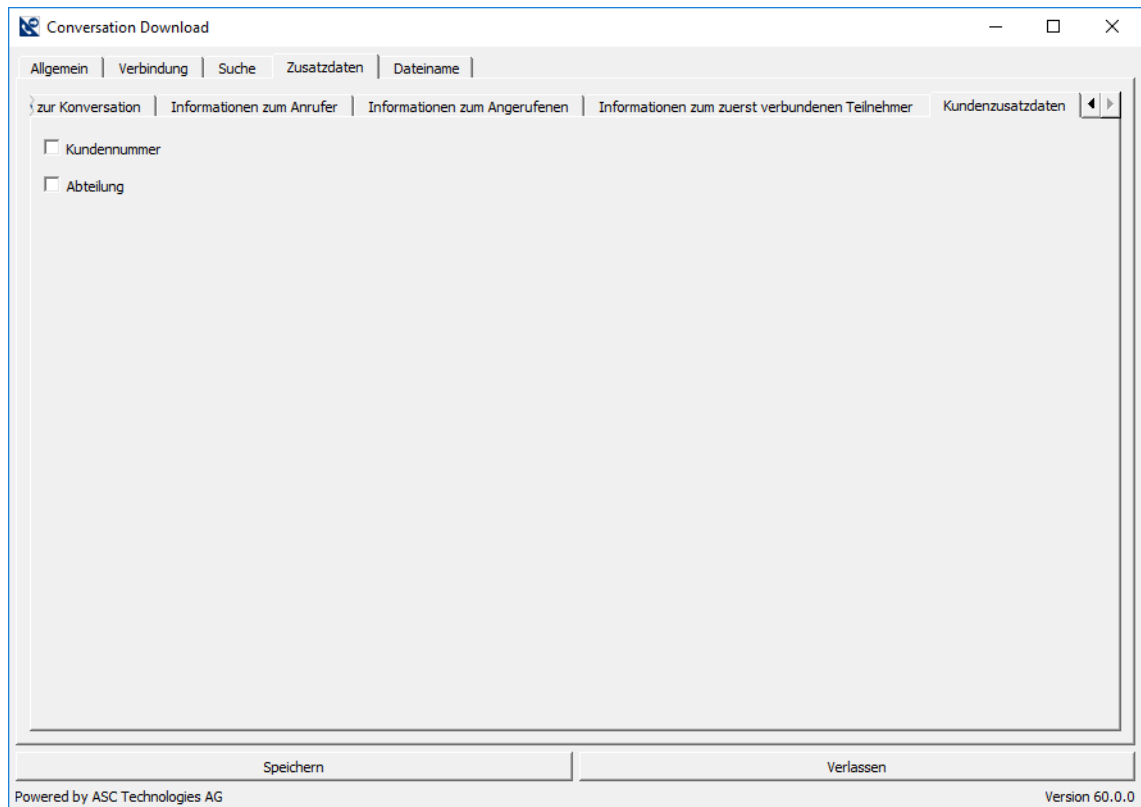


Abb. 15: Registerkarte Zusatzdaten - Kundenzusatzdaten

Hier kann nach allen kundenspezifischen Zusatzdaten gefiltert werden, die in der System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und im DOWNLOADclient in der Registerkarte *Allgemein* bei *Kundenfelder konfigurieren* aktiviert sind.

6.5 Registerkarte Dateiname

Hier können Sie auswählen, welche Informationen (Zusatzdaten) in dem Dateinamen gespeichert werden sollen. Die einzelnen Informationen werden durch einen Unterstrich (z. B. Fred_Müller_PC01.wave) voneinander getrennt. Bestimmen Sie die Reihenfolge der Informationen im Dateinamen durch die Reihenfolge bei der Auswahl.

Die Informationen zum Dateinamen sind in folgende Kategorien eingeteilt:

- Informationen zur Konversation
- Informationen zum Anrufer
- Informationen zum Angerufenen
- Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer
- Kundenzusatzdaten

Wählen Sie einen Wert aus, indem Sie das entsprechende Kontrollkästchen markieren.

Aktivieren Sie in der Registerkarte *Allgemein* das Kontrollkästchen *Letzten Export zurücksetzen*, um alle Exportparameter (Suchparameter und Zusatzdatenauswahl) zurückzusetzen.

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

Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verlassen*, um die Änderungen zu verwerfen und das Programm zu verlassen.

Informationen zur Konversation

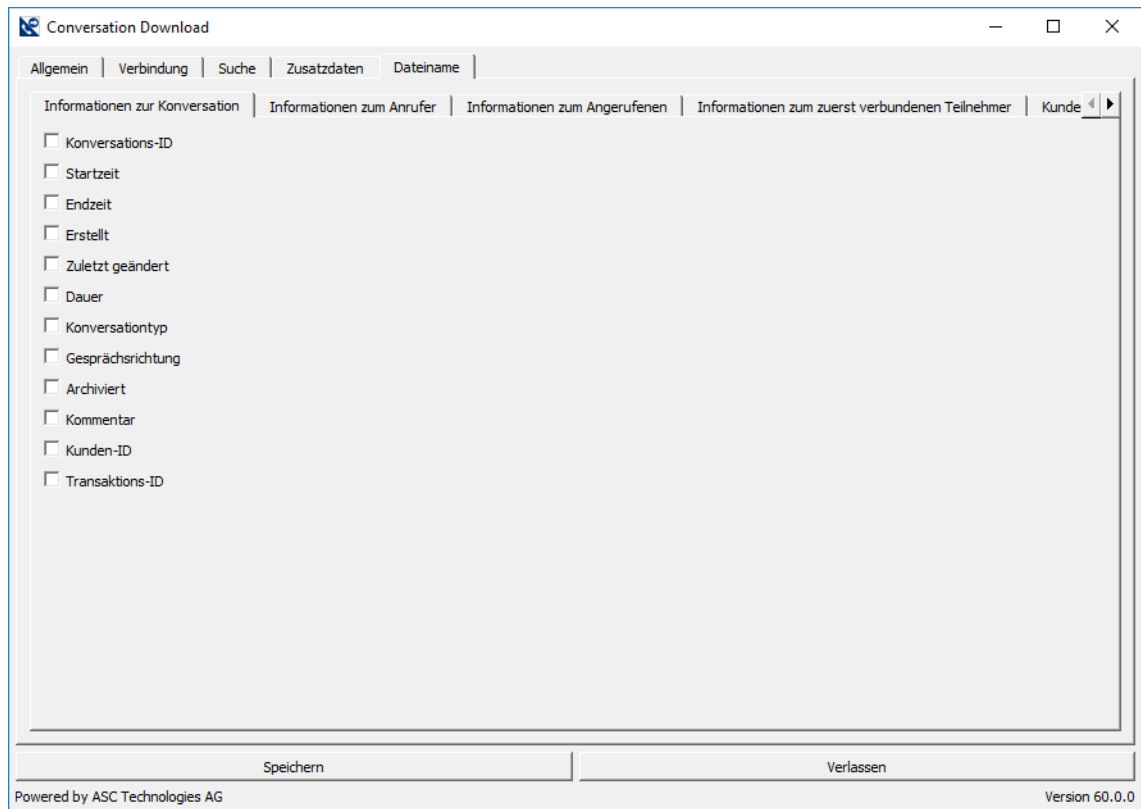
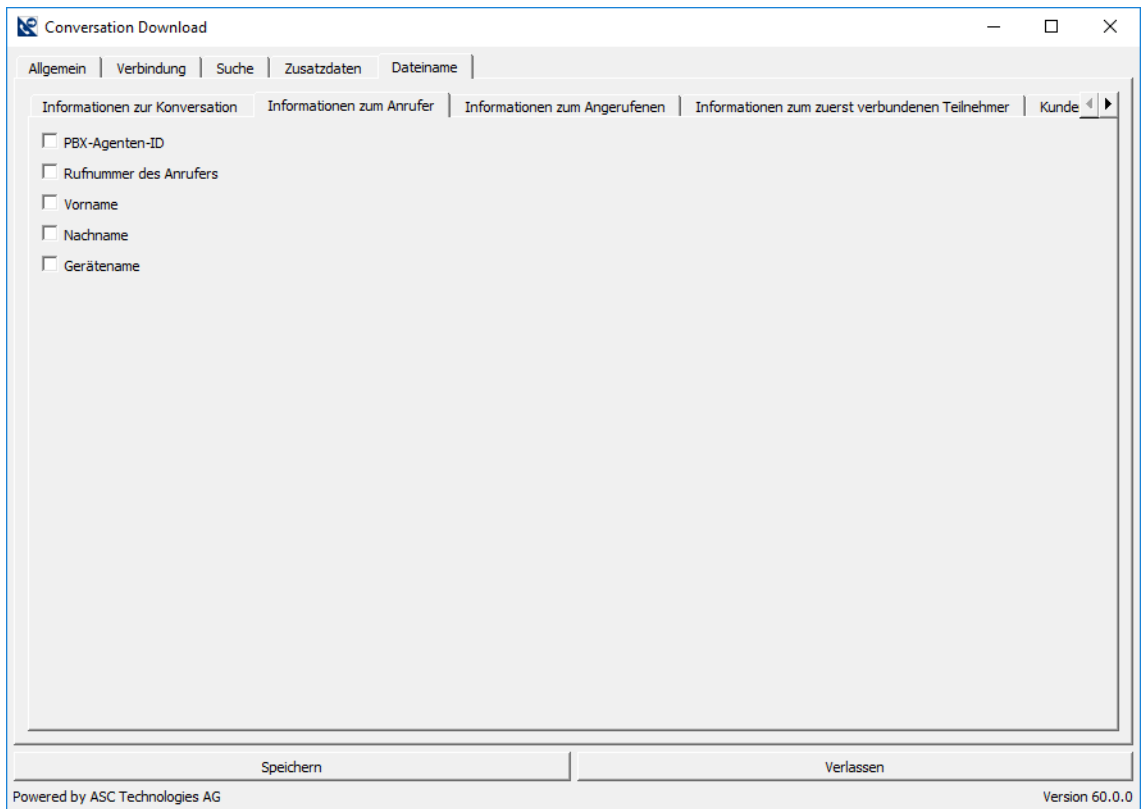


Abb. 16: Registerkarte Dateiname - Informationen zur Konversation

Folgende Zusatzdaten können zum Export ausgewählt werden:

- Konversations-ID
- Startzeit
- Endzeit
- Erstellt
- Zuletzt geändert
- Dauer
- Konversationstyp
- Gesprächsrichtung
- Archiviert
- Kommentar
- Kunden-ID
- Transaktions-ID

Informationen zum Anrufer



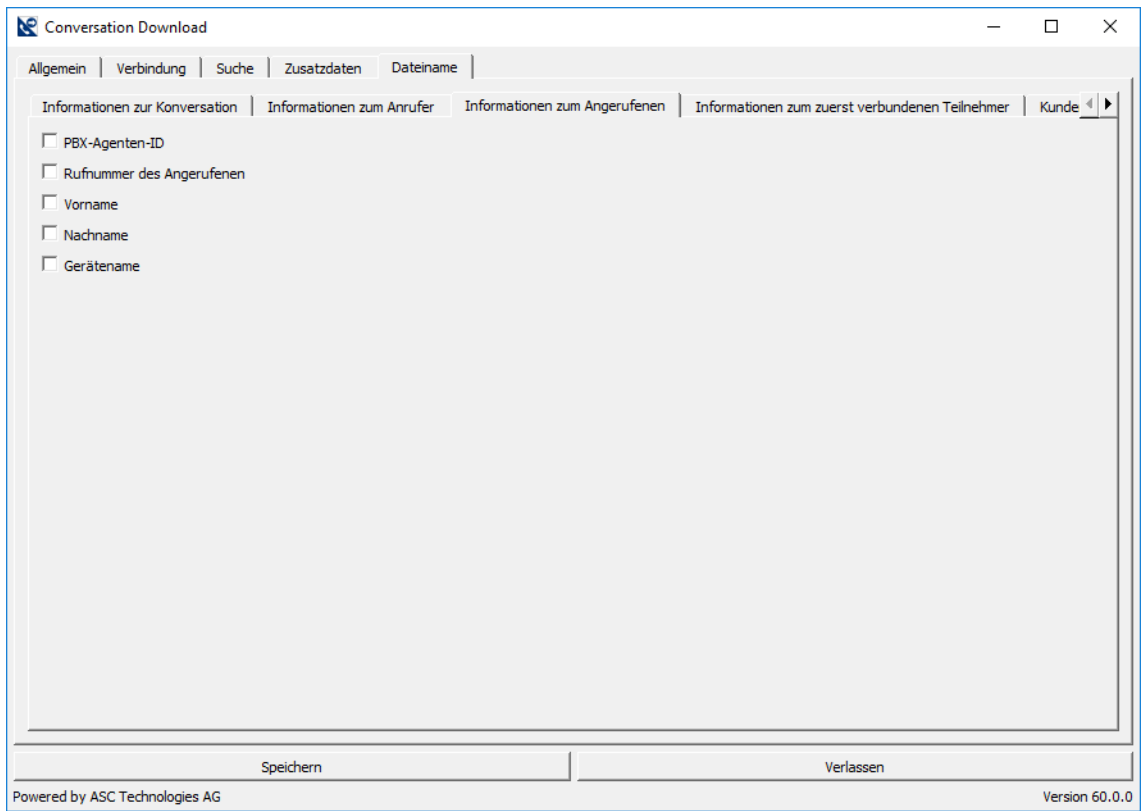
The screenshot shows a web application window titled "Conversation Download". It has a navigation bar with tabs: "Allgemein", "Verbindung", "Suche", "Zusatzdaten", and "Dateiname". The "Dateiname" tab is active. Below the navigation bar, there are sub-tabs: "Informationen zur Konversation", "Informationen zum Anrufer", "Informationen zum Angerufenen", "Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer", and "Kunde". The "Informationen zum Anrufer" sub-tab is selected. In this section, there are five checkboxes for selecting additional data for export: "PBX-Agenten-ID", "Rufnummer des Anrufers", "Vorname", "Nachname", and "Gerätename". At the bottom of the window, there are two buttons: "Speichern" and "Verlassen". The footer of the window displays "Powered by ASC Technologies AG" on the left and "Version 60.0.0" on the right.

Abb. 17: Registerkarte Dateiname - Informationen zum Anrufer

Folgende Zusatzdaten können zum Export ausgewählt werden:

- PBX-Agenten-ID
- Rufnummer des Anrufers
- Vorname
- Nachname
- Gerätename

Informationen zum Angerufenen



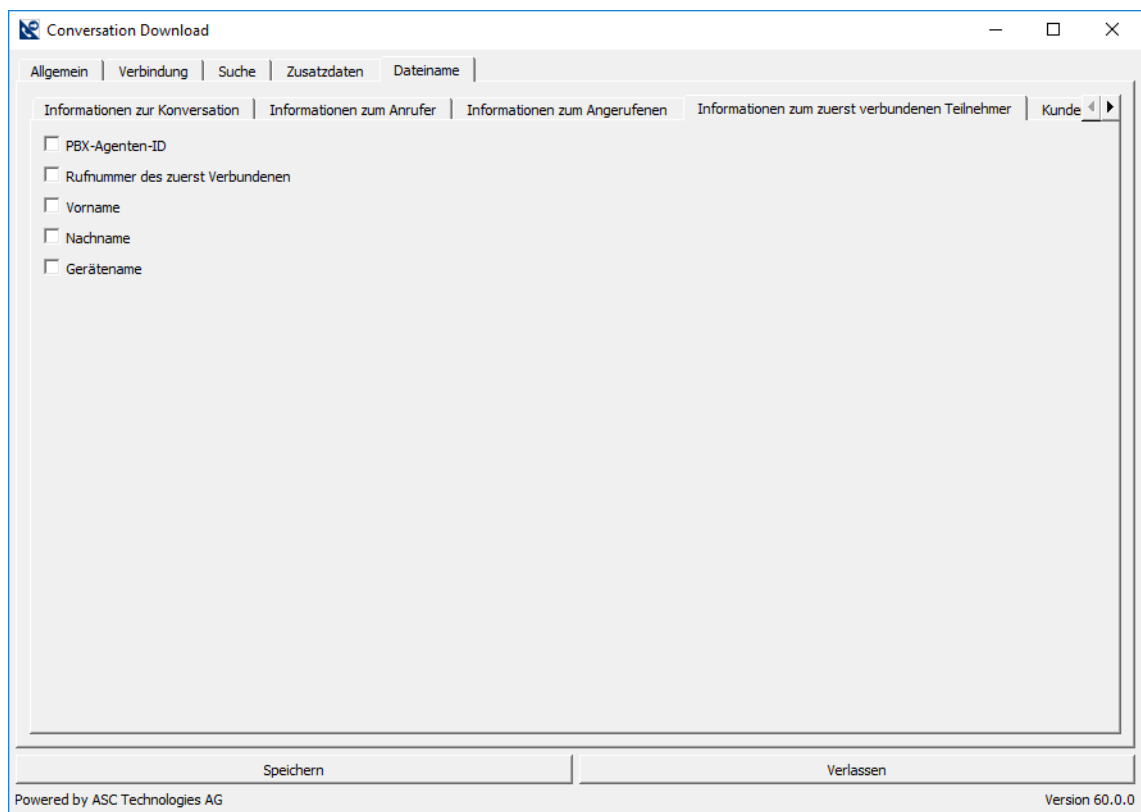
The screenshot shows a web application window titled 'Conversation Download'. It has a tabbed interface with tabs: 'Allgemein', 'Verbindung', 'Suche', 'Zusatzdaten', and 'Dateiname'. The 'Dateiname' tab is active. Inside this tab, there are sub-tabs: 'Informationen zur Konversation', 'Informationen zum Anrufer', 'Informationen zum Angerufenen' (which is selected), 'Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer', and 'Kunde'. Under the 'Informationen zum Angerufenen' sub-tab, there is a list of checkboxes for selecting additional data for export: 'PBX-Agenten-ID', 'Rufnummer des Angerufenen', 'Vorname', 'Nachname', and 'Gerätename'. At the bottom of the window, there are two buttons: 'Speichern' and 'Verlassen'. The footer of the window displays 'Powered by ASC Technologies AG' on the left and 'Version 60.0.0' on the right.

Abb. 18: Registerkarte Dateiname - Informationen zum Angerufenen

Folgende Zusatzdaten können zum Export ausgewählt werden:

- PBX-Agenten-ID
- Rufnummer des Angerufenen
- Vorname
- Nachname
- Gerätename

Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer



Conversation Download

Allgemein | Verbindung | Suche | Zusatzdaten | Dateiname

Informationen zur Konversation | Informationen zum Anrufer | Informationen zum Angerufenen | Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer | Kunde

☐ PBX-Agenten-ID

☐ Rufnummer des zuerst Verbundenen

☐ Vorname

☐ Nachname

☐ Gerätename

Speichern Verlassen

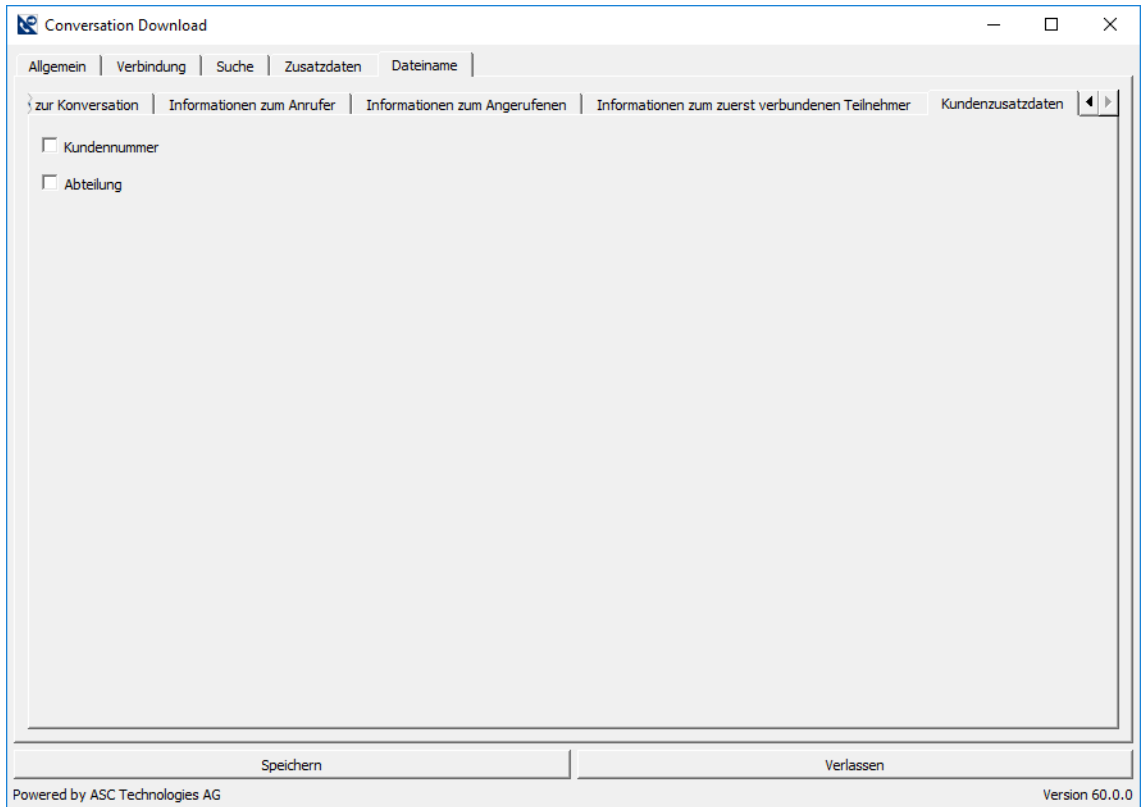
Powered by ASC Technologies AG Version 60.0.0

Abb. 19: Registerkarte Dateiname - Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer

Folgende Zusatzdaten können zum Export ausgewählt werden:

- PBX-Agenten-ID
- Rufnummer des zuerst Verbundenen
- Vorname
- Nachname
- Gerätename

Kundenzusatzdaten



The screenshot shows a web application window titled 'Conversation Download'. It has a tabbed interface with tabs: 'Allgemein', 'Verbindung', 'Suche', 'Zusatzdaten', and 'Dateiname'. The 'Dateiname' tab is active. Below the tabs is a breadcrumb navigation bar with links: 'zur Konversation', 'Informationen zum Anrufer', 'Informationen zum Angerufenen', 'Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer', and 'Kundenzusatzdaten'. The 'Kundenzusatzdaten' section contains two checkboxes: 'Kundennummer' and 'Abteilung'. At the bottom of the window are two buttons: 'Speichern' and 'Verlassen'. The footer of the window displays 'Powered by ASC Technologies AG' on the left and 'Version 60.0.0' on the right.

Abb. 20: Registerkarte Dateiname - Kundenzusatzdaten

Hier kann nach allen kundenspezifischen Zusatzdaten gefiltert werden, die in der System Configuration im Zusatzdaten-Modul konfiguriert und im `DOWNLOADclient` in der Registerkarte *Allgemein* bei *Kundenfelder konfigurieren* aktiviert sind.

6.6 Download starten

Der Download startet mit dem Speichern der Konfiguration in der Registerkarte *Allgemein*. Je nach Datenmenge kann dies einige Minuten in Anspruch nehmen.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Programmsymbol	8
Abb. 2	Startbildschirm	9
Abb. 3	Registerkarte Allgemein	10
Abb. 4	Kundenfelder konfigurieren	13
Abb. 5	Registerkarte Verbindung	14
Abb. 6	Registerkarte Suche - Informationen zur Konversation	16
Abb. 7	Registerkarte Suche - Informationen zum Anrufer	17
Abb. 8	Registerkarte Suche - Informationen zum Angerufenen	18
Abb. 9	Registerkarte Suche - Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer	19
Abb. 10	Registerkarte Suche - Kundenzusatzdaten.....	20
Abb. 11	Registerkarte Zusatzdaten - Informationen zur Konversation	21
Abb. 12	Registerkarte Zusatzdaten - Informationen zum Anrufer	22
Abb. 13	Registerkarte Zusatzdaten - Informationen zum Angerufenen	23
Abb. 14	Registerkarte Zusatzdaten - Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer	24
Abb. 15	Registerkarte Zusatzdaten - Kundenzusatzdaten	25
Abb. 16	Registerkarte Dateiname - Informationen zur Konversation	26
Abb. 17	Registerkarte Dateiname - Informationen zum Anrufer	27
Abb. 18	Registerkarte Dateiname - Informationen zum Angerufenen	28
Abb. 19	Registerkarte Dateiname - Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer ...	29
Abb. 20	Registerkarte Dateiname - Kundenzusatzdaten	30

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Lizenzen	7
--------	----------------	---

Glossar

App-Server

Applikationsserver bzw. Web-Server. In den Systemarchitekturen ist das der Server, auf dem der Enterprise Core und die GlassFish-Software installiert sind.

HTTPS

Hypertext Transfer Protocol Secure (HTTPS, englisch für „sicheres Hypertext-Übertragungsprotokoll“) ist ein Kommunikationsprotokoll im World Wide Web, mit dem Daten abhörsicher übertragen werden können. Es stellt eine Transportverschlüsselung dar. (Quelle: Wikipedia 23.10.2019)

PCM

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

WAVE

Das WAVE-Dateiformat ist ein Containerformat zur digitalen Speicherung von Audiodaten, das auf dem von Microsoft für Windows definierten Resource Interchange File Format (RIFF) aufsetzt. Eine WAVE-Datei enthält vor den Audiodaten zumindest Informationen über deren Format.

XML

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

Stichwortverzeichnis