



aurenz
SOFTWARE & CONSULTING

ADMIN-HANDBUCH

UC-Analytics by aurenz & AlwinPro UC-Edition

1	VORWORT.....	5
1.1	Rechtlicher Hinweis	5
1.2	Versionsstand.....	5
2	VORBEREITUNG UND PLANUNG.....	6
2.1	Checkliste.....	6
2.2	Überblick über aurenz UC-Analytics und AlwinPro UC-Edition.....	7
2.3	aurenz Software und Datenschutz	8
2.4	Anforderungen zur Anbindung UC-Analytics an das Kommunikations-System	9
2.5	Lizenzmodell	9
2.6	Vorbereitende Tasks und Hinweise zur Installation	10
3	DURCHFÜHRUNG DER INSTALLATION.....	14
3.1	Installation	14
3.2	Erste Schritte.....	15
3.3	Programmkomponenten	16
4	BASISKONFIGURATION	20
4.1	Software-Aktivierung und Lizenzschutz.....	20
4.2	Zu erfassende Kommunikationsdaten	22
4.3	Festlegen der Netzanbietertarife	22
4.4	Sammelgruppen.....	23
4.5	Organigramm.....	24
4.6	Anbindung TK-System(e).....	24
5	AUFGABEN NACH DER BASISKONFIGURATION	25
5.1	Benutzerverwaltung.....	25
5.2	Welche Gespräche werden erfasst.....	28
5.3	Organigramm.....	28
5.4	Sammelgruppen.....	29
5.5	DynamicTeams	32
5.6	Netzanbieter-Tarif importieren	43
5.7	Datenschutz-Pakete anlegen und zuweisen	43
5.8	DSGVO – Allgemeine Prozessbeschreibung.....	44
5.9	Manuelles Einrichten der aurenz Programmmodule als Dienst.....	45

5.10	Ändern der WebSuite-Standard-Ports.....	47
5.11	Einrichten weiterer Arbeitsplätze (Klassische Windows Applikation)	47
6	DETAIL BESCHREIBUNG DER MENÜPUNKTE.....	48
7	WARTUNGSAUFGABEN	55
7.1	Sicherung und Wiederherstellung.....	55
8	ABGRENZUNG DER BENUTZEROBERFLÄCHE.....	57
8.1	Windows Applikation / WebSuite / Webserver für Telefondienste	57
9	PROBLEMLÖSUNGEN:.....	58
9.1	Probleme nach der Installation	58
9.2	Kennwort vergessen	58
9.3	Automatische Datenbankoptimierung	59
9.4	Datenbank reparieren	59
9.5	Datenaufnahme Fehldatensätze.....	59
9.6	Daten sichern und wiederherstellen.....	60
9.7	Mehrere Arbeitsplätze der Windows-Applikation benötigt.....	60
9.8	Online Lizenzaktivierung nicht möglich	60
9.9	FAQ's und Video-Tutorials.....	60

1 VORWORT

Dieses Dokument bietet einen Leitfaden und Hilfestellungen für die Planung, Installation und Konfiguration der aurenz Software AlwinPro UC-Edition zur Verrechnung von UC-Diensten und der Kommunikations-Analyse Software UC-Analytics.

Auf unserer Website www.aurenz.de finden Sie weitere Informationen, Video-Tutorials und FAQ's.

Produktinfos UC-Analytics:	https://www.aurenz.de/de/produkte/uc-analytics.html
Produktinfos AlwinPro UC-Edition:	https://www.aurenz.de/de/produkte/alwinpro-uc-edition.html
aurenz FAQ's:	https://www.aurenz.de/de/support/faq.html
aurenz Tutorials:	https://www.aurenz.de/de/support/tutorials.html

Weitere Unterstützung erhalten Sie bei Ihrem Systemhaus oder Partner über den Sie die Software bezogen haben. Die aurenz Software kann über zahlreiche Vertriebs und Integrationspartner bezogen wie auch implementiert und betreut werden.

Übersicht der aurenz Partner: <https://www.aurenz.de/de/partner/#unsere-partner>

1.1 Rechtlicher Hinweis

Alle Rechte an dieser Dokumentation, insbesondere das Recht der Vervielfältigung, der Verbreitung und der Übersetzung, bleiben vorbehalten. Kein Teil der Dokumentation darf in irgendeiner Form ohne vorherige schriftliche Genehmigung der aurenz GmbH reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden. Die aurenz GmbH haftet nicht für etwaige Fehler in dieser Dokumentation. Eine Haftung für mittelbare und unmittelbare Schäden, die im Zusammenhang mit der Lieferung oder mit dem Gebrauch dieser Dokumentation entstehen, ist – soweit dies rechtlich zulässig ist – ausgeschlossen.

Die mit Hilfe dieses Softwareprodukts erstellten Auswertungen basieren auf den durch das Kommunikations-System übermittelten Daten. Bei Tests mit verschiedenen Systemen wurde festgestellt, dass in bestimmten Fällen unzureichendes Datenmaterial geliefert wird. Die Haftung der aurenz GmbH für die Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der Verbindungsdaten, die von dem durch den Lizenznehmer verwendeten Kommunikations-System übermittelt werden, wird ausgeschlossen. Detaillierte Angaben zu verschiedenen Telefonanlagen und kompatiblen Kommunikationssysteme finden Sie auf unter www.aurenz.de.

1.2 Versionsstand

Admin-Handbuch 28.02.2019

Software Version UC-Analytics & AlwinPro UC-Edition 11.2.4

2 VORBEREITUNG UND PLANUNG

2.1 Checkliste

1. Aktuelle Version herunterladen
UC-Analytics / AlwinPro UC-Edition: <https://www.aurenz.de/de/support/downloads.html>
2. Microsoft Windows Server 2008 R2 oder neuer mit aktuellem Patchstand (Kapitel 2.6.2)
<https://www.aurenz.de/de/support/downloads.html#nuetzliche-informationen>
3. TK-System vorbereiten
siehe anlagenspezifische Anschlussbeschreibungen (Kapitel 2.4)
4. Sind ausreichend Lizenzen vorhanden? (Kapitel 2.5)
5. Netzanbietertarife benötigt/vorhanden (Kapitel 2.6.8)
<https://www.aurenz.de/de/support/netzanbieter.html>
6. Ausreichende Berechtigungen für die Implementierung in Ihre Infrastruktur (Kapitel 2.6.4, 2.6.5)
 - Administratives Benutzerkonto zur Installation
 - Anlegen von Dienst-Konten auf dem UC-Analytics-Server
 - Zugriff per SMTP auf den Mailserver (mit oder ohne Authentifizierung)



Abbildung 1 - Oberfläche

2.2 Überblick über aurenz UC-Analytics und AlwinPro UC-Edition

AlwinPro UC-Edition

Die Software AlwinPro UC-Edition umfasst das Accounting der Kommunikationsdaten in Listenform und bietet keine graphischen Analysen oder Statistiken.

- Erfassung und Kostenberechnung von Kommunikationsdaten
- Erfassung von Arbeitszeitkosten
- Erfassung von Gerätekosten
- Erfassung von Serviceleistungen
- Verursachergerechte Verteilung der Kosten
- Verrechnung für interne Zwecke oder Verrechnung für Serviceprovider

UC-Analytics by aurenz

Die UC-Analytics besteht aus dem Accounting-Modul UC-Edition und beinhaltet zusätzlich graphische Statistiken und Kommunikationsanalysen und unterstützt so zum Beispiel bei:

- Allgemeine Analysen der Unternehmenskommunikation
 - Zeit am Telefon einzelner Nebenstellen oder Gruppen
 - Durchschnittliche Wartezeiten / Klingeldauer
- Darstellung und Optimierung der Servicequalität
 - Erreichbarkeit von Sammelgruppen
- Hilfsmittel zur Prozessoptimierung und Ressourcenplanung

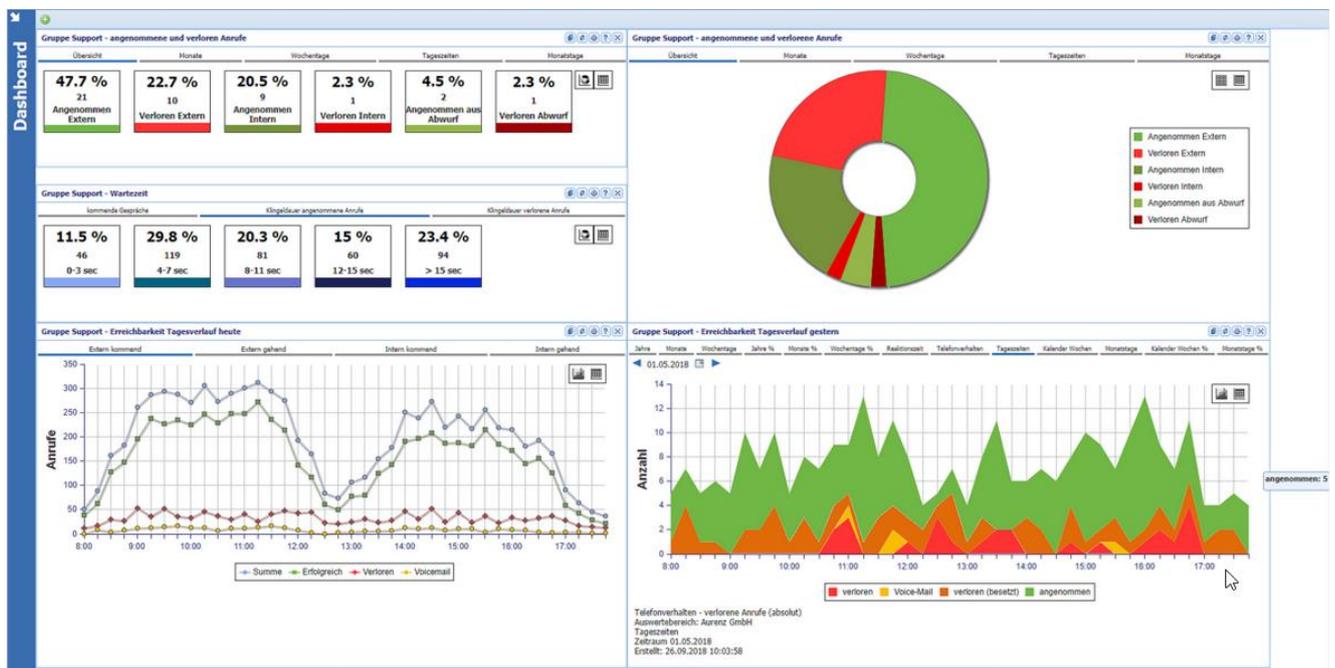


Abbildung 2 - Bsp.: Dashboard UC-Analytics

2.3 aurenz Software und Datenschutz

Unsere Software wurde von Beginn an unter Berücksichtigung der jeweils aktuellen Datenschutzbestimmungen entwickelt und bietet in allen Bereichen verschiedenste Optionen und Auswertungsvarianten um den gewünschten Datenschutzgrad zu gewährleisten.

DSGVO - Die wichtigsten Punkte im Überblick

Am 25.05.2018 war Stichtag, die DSGVO (EU-Datenschutz-Grundverordnung) trat in Kraft. Durch die Einführung der DSGVO wird ein einheitliches gesetzliches Rahmenwerk für den Datenschutz in Europa etabliert. Ziel ist es einheitliche Regeln für diejenigen aufzustellen, die Daten speichern und verarbeiten. Durch die erheblichen Bußgelder, die verhängt werden können, wird derzeit in den Unternehmen viel in Sachen Datenschutz investiert, um auf der sicheren Seite zu sein.

Entsprechend der DSGVO sind die Produkte von aurenz ab dem Release 10.4.03 angepasst.

- **Löschfristen**
Die Löschfristen können bei unseren Produkten für verschiedene Personengruppen individuell definiert werden. Das Löschen der Daten wird vom System automatisch vorgenommen.
- **Recht auf Vergessenwerden**
Personenbezogene Verbindungsdaten können auf Verlangen des Betroffenen jederzeit komplett gelöscht werden. Werden Daten gelöscht, so wird dies im Programm protokolliert.
- **Informationspflicht**
Durch den DSGVO Report kann das System ausgeben, welche Daten und in welchem Zeitraum gespeichert wurden.
- **Datenübertragbarkeit**
Die gespeicherten personenbezogenen Verbindungsdaten können dem Betroffenen jederzeit zur Verfügung gestellt werden. Über ein vom System bereitgestelltes Web-Portal, kann der Betroffene seine Verbindungsdaten abrufen und als PDF oder als CSV Datei herunterladen.
- **Verschlüsselungsverfahren**
Sämtliche Daten, d.h. Verbindungsdaten und Konfigurationsdaten werden stets nach den aktuellen Sicherheitsstandards verschlüsselt gespeichert. Ein Zugriff auf die Daten von extern ist nicht möglich, sondern nur aus dem Programm heraus.

2.4 Anforderungen zur Anbindung UC-Analytics an das Kommunikations-System

2.4.1 Anschlussbeschreibungen

Wir stellen für die gängigsten Kommunikationssysteme Informationen zur spezifischen Konfiguration, Besonderheiten und Einstellungsvarianten zur Verfügung.

Sie finden diese im [Softwaredownload](#) in dem Verzeichnis „Anbindung an Telefonanlagen\de“.

Berücksichtigt sind unter anderem die folgenden Hersteller in alphabetischer Reihenfolge:

Aastra, Alcatel, Ascom, Auerswald, Cisco, Innovaphone, Media Streams, Microsoft, NEC, OnSoft, Panasonic, Samsung, Starface, Swyx, Unify, ...

2.4.2 Anbindung mehrerer Kommunikations-Systeme an UCA

Es können grundsätzlich mehrere Systeme an die aurenz Software angebunden werden. Die Daten verschiedener Systeme müssen nacheinander abgeholt bzw. eingespielt werden.

Die Daten mehrerer Systeme müssen für Kostenverrechnung oder sinnvolle Auswertungen eindeutig identifizierbar sein. Z.B. sollten in dem Fall nicht nur Nebenstellen-IDs wie z.B. Durchwahlen, sondern die gesamte Rufnummer im E.164-Format zur Identifikation verwendet werden.

2.5 Lizenzmodell

Menüleiste: ? / Info über ...

Das Lizenzmodell basiert auf Nebenstellen (NSt) (analoge, digitale und virtuelle NSt) für welche das eingesetzte Kommunikationssystem Daten zur Auswertung zur Verfügung stellt.

Es kann entweder vom Kommunikationssystem selbst, oder von der aurenz Software aus gesteuert werden, welche Daten als „relevante“ NSt verarbeitet werden sollen – alle oder nur bestimmte NSt die für Auswertungen und/oder Analysen relevant sind.

Dies ist wichtig, da je nach Kommunikationssystem nicht immer erkannt werden kann, ob es sich bei Datensätzen um interne oder externe NSt handelt. Externe NS die als Relevante gezählt werden, können zu einem Lizenzüberlauf führen.

Informationen zu den lizenzierten und genutzten Nebenstellen finden Sie im UC-Analytics bzw. AlwinPro Programmfenster im Menü „?“ unter „Info über ...“.

2.5.1 Wichtige Begriffe zur Lizenzierung

- **Relevante Nebenstellen (NSt):** Bezeichnen die auszuwertenden NSt. Im Standard kann die Anzahl der lizenzierten NSt definiert und maximal die gleiche Anzahl ignoriert werden. Beispiel: 500 lizenzierte NSt = 500 relevante NSt + max. 500 auszublendende NSt
- **Online-Aktivierung:** Die Online-Aktivierung der aurenz Software ist die einfachste Form der Lizenzaktivierung. Die Abfrage wird an den Webserver service.aurenz.de gesendet.
- **Seriennummer:** Identifiziert Ihre Software eindeutig. Wird benötigt bei allen technischen und vertrieblichen Anfragen beim Hersteller / Partner.
- **Freischaltcode:** beinhaltet den Funktionsumfang und Lizenzanzahl Ihres aurenz Produkts. Der Freischaltcode ist im Lieferumfang enthalten.
- **Aktivierungscode:** Falls eine Online-Aktivierung Ihres aurenz Produkts aus technischen oder organisatorischen Gründen nicht möglich ist, kann alternativ die manuelle Aktivierung (telefonisch oder per E-Mail) durchgeführt werden. Sie erhalten einen Aktivierungscode der Ihr Produkt für maximal 12 Monate oder entsprechend der Laufzeit Ihrer Software Assurance aktiviert. Die manuelle Aktivierung sollte vor Ablauf erneut durchgeführt werden.

2.5.2 Was passiert bei einer zu geringen Lizenzierung

Werden die aurenz Lizenzen zu gering bemessen, kommt es zu einem sogenannten Klassifiziererüberlauf. In diesem Fall werden die bereits vorhandenen Klassifizierer (z. B. Nebenstelle) weiterhin mit den importierten Daten versorgt, zusätzliche neue Klassifizierer werden aber nicht mehr angelegt.

Die Datensätze der „überlaufenden Klassifizierer“ werden in der Datei OverflowTel-X.log abgelegt, welche Sie im Installationsverzeichnis der aurenz Software finden. Bevor es zu einem Klassifiziererüberlauf kommt, werden Sie darauf hingewiesen, dass die Nebenstellenklassifizierer weitgehend aufgebraucht sind. Diese Meldung wird generiert, wenn 95% aller Lizenzen verbraucht sind.

2.6 Vorbereitende Tasks und Hinweise zur Installation

2.6.1 Anbindung an Kommunikationssystem

UC-Analytics wie auch AlwinPro UC-Edition ist auf Daten eines Kommunikationssystems wie z.B. Ihrer Telefon- oder UC-Anlage angewiesen.

Anhand unserer Anschlussbeschreibungen muss vorab geprüft werden, ob alle Voraussetzungen für die Anbindung gegeben sind. Wenden Sie sich bitte bei Fragen hierzu an Ihren entsprechenden Dienstleister.

2.6.2 Systemvoraussetzungen / Mindestanforderungen

UC-Analytics und AlwinPro UC-Edition können auf einem geeigneten Server (zu Testzwecken auch ein PC) installiert werden.

Für die Planung und Bereitstellung der entsprechenden Hardware sollen folgende Mindestanforderungen als Orientierungswerte gelten. Diese Mindestanforderungen sind abhängig von dem zu verarbeitendem Datenvolumen bzw. der Menge des Gesprächsaufkommens sowie der gewünschten Verarbeitungs- und Auswertungs-Performance. Faustregel für den Speicherbedarf: 100.000 Datensätze entsprechen ca. 100 MB.



Sie finden die aktuellen Mindestanforderungen auf unserer Website:

<https://www.aurenz.de/de/support/downloads.html#nuetzliche-informationen>

2.6.3 Virtualisierung

Werden die Softwarelösungen in einer virtualisierten Umgebungen betrieben, gelten die gleichen Mindestanforderungen für die virtuelle Maschine. Die oben genannten Ressourcen müssen für die jeweilige Softwarelösung reserviert sein.

Die notwendige Hardware ist nicht Bestandteil des Lieferumfangs der aurenz GmbH. Bei Bedarf wenden Sie sich bitte mit Ihrer Angebotsanfrage an Ihren zuständigen ITK-Händler.

2.6.4 Benötigte Berechtigungen

Zur Installation werden administrative Rechte benötigt. Führen Sie das Setup bei aktivierter Windows UAC per Kontextmenü als Administrator aus. Je nach Umgebung werden Berechtigungen für den optionalen Zugriff auf Netzwerkressourcen wie Freigaben oder Druckserver benötigt. Zur Ausführung und Nutzung der aurenz Software werden keine besonderen Berechtigungen benötigt.

Falls für das verwendete Microsoft Windows Betriebssystem oder allgemein für die Netzwerkinfrastruktur besondere Sicherheitsrichtlinien gelten, können weitere Einstellungen und Berechtigungen nötig sein.

2.6.5 Anlegen von Dienste-Benutzerkonten

Die UC-Analytics und AlwinPro UC-Edition Systemprogramme „Datenaufnahme“, „Auswertung“, „Webserver“ und „WebSuite“ können als Windows System Dienste eingerichtet werden. Hierzu empfehlen wir ein separates Benutzerkonto z.B. „UCA-Dienst“ einzurichten. Sollen die Dienste auf Ressourcen anderer Systeme in der Domäne zugreifen empfiehlt sich ein Domänen-Benutzerkonto zu erstellen, andernfalls reicht ein lokales Benutzerkonto aus.

Dieses Konto benötigt keine administrativen Rechte. Wir empfehlen die Option „Kennwort läuft nie ab“ zu aktivieren. Die Berechtigung „Starten als Dienst“ erhält das Konto bei der Installation von UC-Analytics/AlwinPro UC-Edition automatisch.

Falls für das verwendete Microsoft Windows Betriebssystem oder allgemein für die Netzwerkinfrastruktur besondere Sicherheitsrichtlinien gelten, können weitere Einstellungen und Berechtigungen nötig sein.

Zusammenfassung:

- Benutzerkonto lokal oder in Domäne anlegen – z. B. „UCA-Dienst“
- Berechtigung „Starten als Dienst“
- Option „Kennwort läuft nie ab“ setzen

2.6.6 Organigramm

Das Organigramm ermöglicht gezielte Auswertungen auf Basis der hierarchischen Struktur des Unternehmens bzw. der Organisation, einzelner Abteilungen wie auch Teams in Form einer hierarchischen Baumstruktur.

Es werden bis zu sieben Hierarchieebenen unterstützt. Diese Knoten können die Standorte, Kostenstellen, Abteilungen, Teilnehmer... des Unternehmens darstellen. Jedem Teilnehmer können verschiedene Klassifizierer zugeordnet werden, nach denen die einzelnen Verbindungen zugerechnet werden. Ist eine solche Zuordnung nicht möglich, wird unter dem Knoten Sonstiges für jeden dieser Klassifizierer ein neuer Teilnehmer angelegt. Damit ist sichergestellt, dass alle Gespräche ausgewertet werden können.

Es spart viel Zeit, wenn man vor der Installation abklärt, wie die Mitarbeiterstammdaten in dem UC-Analytics Organigramm abgebildet und eingepflegt werden sollen.

Das Organigramm kann manuell, per Import anhand einer Text-Datei (CSV) oder per Abgleich mit einem Verzeichnisdienst per LDAP (z. B. Microsoft Active Directory) oder per XIE (HiPath Manager) erstellt werden.

2.6.7 Anwender SUPERUSER

Bei der Installation der aurenz Software wird immer der Anwender SUPERUSER angelegt. Optional kann ein weiterer Benutzer mit eingeschränkten Zugriffsrechten angelegt werden. Der Benutzer SUPERUSER hat Zugriff auf alle Programmfunktionen und kann bei Bedarf weitere Anwender einrichten. Im Installationsassistenten kann ein Passwort für die angelegten Anwender vergeben werden.

Weitere Anwender können bei Bedarf nach der Installation erstellt werden.

2.6.8 Netzanbieter

Um von Anfang an die entstandenen Gesprächskosten korrekt berechnen zu können, benötigt die aurenz Software Informationen über die Tarife des Netzanbieters.

Diese Informationen müssen in einer <Netzanbieter>.ini zur Verfügung stehen. Die gängigsten finden Sie auf unserer Homepage www.aurenz.de und können kostenlos bei uns angefordert werden. Werden individuelle Tarife verwendet, so muss eine neue <Netzanbieter>.ini erstellt werden. Die aurenz GmbH bietet den kostenpflichtigen Service an, diese kundenspezifische <Netzanbieter>.ini zu erstellen. Hierfür werden vollständige, detaillierte Tarifinformationen benötigt.

Abhängig davon, über welchen Netzanbieter Gespräche geführt werden, muss dies konfiguriert werden. Berücksichtigen Sie folgende Varianten:

- Alle Gespräche werden nur über einen Netzanbieter geführt
- Der Telefonanschluss ist über Preselection mit einem Netzanbieter verbunden. Alle Ortsgespräche werden jedoch über einen anderen Netzanbieter geführt
- Es werden sehr viele Gespräche über Call-by-Call geführt

2.6.9 Tariffestlegung

Jede Telekommunikationsverbindung kostet Geld. Zum einen die Verbindungskosten, welche an den Netzanbieter bezahlt werden und zum anderen die Kosten, die indirekt bei der Kommunikation anfallen (Miete/Leasing/Kauf der Hard- und Software, Leitungsmiete, Servicekosten, Arbeitszeit, ...). Um diese Kosten auf die Kommunikationen, Grundgebühren, Arbeitszeit oder Geräte umzulegen, müssen Sie so genannte Tarifpakete festlegen und den einzelnen Teilnehmern zuordnen.

2.6.10 Datenschutzpakete und Vorhalten von Kommunikationsdaten

Zur Gewährleistung des Datenschutzes beim Umgang mit personenbezogenen Verbindungsdaten bietet UC-Analytics und AlwinPro UC Datenschutzpakete an. Im Auslieferungszustand wird jedem Teilnehmer das Standarddatenschutzpaket zugewiesen.

Einstellungen im Standarddatenschutzpaket:

- Dienstgespräche und Projektgespräche: Die Informationen zu Gesprächsdauer, Ortsname, Uhrzeit, Rufnummer werden vollständig wiedergegeben.
- Privatgespräche und PIN-Gespräche: Die Informationen zu Gesprächsdauer, Ortsname, Uhrzeit werden vollständig wiedergegeben. Bei der Rufnummer werden die letzten fünf Stellen maskiert.

Je nach Anforderung des Unternehmens an den Datenschutz, können individuelle Datenschutzpakete erstellt und den Teilnehmern zugewiesen werden. Die Informationen können komplett oder maskiert angezeigt, sowie gelöscht werden.

Datenschutztechnisch relevant ist ebenfalls, wie lange gespeicherten Kommunikationsdaten vorgehalten werden dürfen. Beachten Sie hierbei, dass es ggf. unterschiedliche Speicherfristen für Dienst- (und Projekt-) sowie Privat- (und PIN-) Gespräche geben kann.



Gelöschte Informationen können nicht mehr wiederhergestellt werden.

Besprechen Sie den Datenschutz ausführlich mit den bei Ihnen zuständigen Instanzen und beachten Sie die Anforderungen des Betriebsrates / Datenschutzbeauftragten / Betriebsärzte / Beratungsstellen.

2.6.11 Firewall und Co

Damit ein zuverlässiger Betrieb der aurenz Software gewährleistet werden kann, muss die zuverlässige Kommunikation im Netzwerk über bestimmte Netzwerk Ports sichergestellt sein. Nachfolgenden finden Sie eine Übersicht über die standardmäßig verwendeten Ports und Protokolle:

Anwendung	Protokoll, Port	Richtung	Besonderheit zum Aufbau	Bemerkungen
Mailversand SMTP	TCP 25	ausgehend		
FTP (FTP Client passiv)	TCP 21 + dyn. Port	ausgehend ausgehend	Verbindungsanfrage von lokalem, dyn. Port (1024-65535) zu Server-Port 21. Aufbau Datenkanal von ausgehandeltem lokalen Port (1024-65535) zu ausgehandeltem Server-Port (1024-65535).	4400, wir holen Dateien ab, aktiv
FTP (FTP Client aktiv)	TCP 21 + dyn. Port	ausgehend eingehend	Verbindungsanfrage von lokalem, dyn. Port (1024-65535) zu Server-Port 21. Aufbau Datenkanal von Server Port 20 zu ausgehandeltem Client-Port (1024-65535).	passiv
FTP (FTP Server)	TCP 21 + dyn. Port	eingehend eingehend	Verbindungsanfrage von Client mit dyn. Port (1024-65535) zu Server-Port 21. Aufbau Datenkanal von Server Port 20 zu ausgehandeltem Client-Port (1024-65535).	CCM ab Version 5.0
SFTP Client oder Server	TCP 22	ein- oder ausgehend		
Nebenplatzinstallationen (Windows Dateifreigabe benötigt)	TCP 135-139 UDP 135-139 TCP 445	ein- und ausgehend	MS Windows Dateifreigabe und allgemeine Ports zur DNS/NetBIOS Namensauflösung.	
Client-Server-Datenbank Server	TCP 6092	eingehend	Port ist einsehbar in Datei „ctstatus.fcs“ im Systemordner (nachdem der Datenbank-Dienst (Faircom) gestartet wurde)	
Client-Server-Datenbank Client	TCP 6092	ausgehend		
Organigramm Aktualisierung (synchronisierung)	UDP 5249-5253	Broadcast	Um Broadcast zu vermeiden kann Option „RemoteIP=1=yyy“ verwendet werden um direkt mit IP zu kommunizieren.	Einstellbar über „BasePort=xxxx“ (es werden immer 5 Ports genutzt)
Organigramm Abgleich via LDAP	TCP 389	ausgehend		
Organigramm Abgleich via LDAPs	TCP 636	ausgehend		Für LDAPs wird der zusätzliche ini-Key benötigt „LDAP_OPT_SSL=1“
WebServer	TCP 80 TCP 443	eingehend	Empfängt über Port 80 Anfragen	vom Webserver, XML etc.
WebSuite	TCP 8081 TCP 8443 TCP 4711 TCP 4712	eingehend	Port 4711 / 4712 nur für localhost	

3 DURCHFÜHRUNG DER INSTALLATION

Bitte beachten Sie vor der Installation das Kapitel 2.6 Vorbereitende Tasks und Hinweise zur Installation.

3.1 Installation

Die Installation der Software muss mit administrativen Rechten durchgeführt werden. Diese sind für den Betrieb bzw. die Nutzung der Software nicht mehr nötig.

Die Installation wird mit Hilfe eines Assistenten durchgeführt. Starten Sie die Installation über „Rechtsklick“ der Datei „setup.exe“ und wählen „Als Administrator ausführen“ im Hauptverzeichnis der DVD bzw. des heruntergeladenen und zuvor entpackten ZIP-Archivs.



Während der Installation erhalten Sie die Möglichkeit ein Kennwort für den Benutzer „SUPERUSER“ zu vergeben. Es wird dringend empfohlen sofort ein sicheres Kennwort zu vergeben.

Bitte lesen und folgen Sie den Anweisungen des Installations-Assistenten.

1. Beenden Sie offene Anwendungen um einen reibungslosen Ablauf der Installation zu gewährleisten.
2. Der Installationsassistent startet. Er begleitet Sie über die gesamte Installation und unterstützt Sie mit nützlichen Informationen zur Installation und Konfiguration der aurenz Software.
3. Falls noch nicht vorhanden wird die benötigte Windows Komponente vcredist_x86 installiert.
4. Lesen Sie die Lizenzbestimmungen. Falls Sie mit den Bedingungen nicht einverstanden sind, können Sie die Installation nicht fortsetzen.
5. Wählen Sie die Installationsart:
 - Standard: Hauptinstallation mit integrierter Datenbank – für die meisten Fälle geeignet.
 - Hauptinstallation mit Client/Server-Datenbank –Aktivierungskey für Faircom Datenbankserver benötigt (kann bei Ihrem aurenz-Partner erworben werden).
 - Installation auf einem weiteren Arbeitsplatz (Verknüpfung) – Die Hauptinstallation muss per Netzwerk (SMB / Dateifreigabe erreichbar sein).
6. Wählen Sie die Art der Lizenzierung
 - Vollversion – Es wird eine gültige Lizenz (Seriennummer und Freischaltcode) benötigt.
 - Trial Version – Testversion über 60 Tage mit bis zu 500 Nebenstellen nutzbar.
7. Geben Sie bei Auswahl von „Vollversion“ Ihre Lizenzinformationen ein. Prüfen Sie anschließend in der Zusammenstellung die Lizenzmodule.
8. Wählen Sie den Installationsort:
 - a. Standardpfad der aurenz UC-Analytics: „C:\Program Files (x86)\Aurenz\UC-Analytics“
 - b. Standardpfad der AlwinPro UC-Edition: „C:\Program Files (x86)\Aurenz\AlwinPro“
9. Wählen Sie die gewünschte Sprache (Deutsch/Englisch) der aurenz Windows Applikationen aus. Achtung: In der aurenz WebSuite können unabhängig von dieser Einstellung weitere Sprachen gewählt werden.
10. Wählen Sie die für die Tarifierung relevante Konfiguration der Verzonungstabelle (D / AT / keine).

11. Nun folgt die Installation der aurenz Dienste. Details zur Vorbereitung finden Sie in Kapitel 2.6.5.
12. Prüfen Sie in der Zusammenfassung Ihre Angaben und setzen die Installation fort.
13. Nun werden Dateien kopiert und alles für die Nutzung der Software vorbereitet. Nach Abschluss erhalten Sie einige Hinweise im Browserfenster angezeigt.
14. Einstellungen zum E-Mail Server:
Falls ein spezieller Port zur verschlüsselten SMTP-Übertragung benötigt wird, kann dies im Nachgang hier konfiguriert werden:
Menüleiste: Datei / Programm einrichten / Grundeinstellungen / Sonstiges / E-Mail Server
Wir empfehlen die E-Mail Server Anbindung, damit die angegebene E-Mail Adresse über verschiedene Systemereignisse benachrichtigt werden kann.
15. Datenquelle einrichten (optional)
Die Datenquelle stellt Ihr TK-System dar, dessen Daten in der aurenz Software verarbeitet werden sollen. Weitere Datenquellen können später hier eingestellt werden
Menüleiste: Datei / Programm einrichten / Datenquellen
Details finden Sie im Kapitel 2.4.1 Anschlussbeschreibungen
16. Nach Abschluss der Installation: Die Programme uca.exe und datenaufnahme.exe benötigen Zugriff auf das Netzwerk. Das Windows Betriebssystem erfragt bei aktiver Firewall um eine Zugriffserlaubnis für diese Programme.

3.2 Erste Schritte

Die Einrichtung und Grundkonfiguration erfolgt über die Windows-Applikation UC-Analytics bzw. AlwinPro UC. Das Fenster der Datenaufnahme wird über einen Doppelklick auf das Symbol „Datenaufnahme“ im rechten unteren Bereich der Windows Taskleiste geöffnet.

Zugriff auf die Web Suite erhalten Sie über folgende URL's:

`http://<Host der UC-Edition>:8081`

`https://<Host der UC-Edition>:8443`



Die TCP-Ports der Web Suite (TCP 8081 für HTTP und TCP 8443 für SSL/HTTPS) können bei Bedarf in den Grundeinstellungen geändert werden.

Weitere Details zur Konfiguration finden Sie in Kapitel Kapitel 4 Basiskonfiguration.

Was man vor der ersten Abholung der Kommunikationsdaten beachten sollte

Nehmen Sie sich die Zeit und konfigurieren Sie UC-Analytics entsprechend der Anforderungen. Möchten Sie die Konfiguration anhand vorhandener Gesprächsdaten durchführen, um die Unterschiede der Konfigurationsvarianten veranschaulichen zu können, pflegen Sie zumindest die im Vorfeld gesammelten Daten ein bevor Sie die Daten erstmals vom Kommunikationssystem abholen.

3.3 Programmkomponenten

Im Folgenden eine kurze Übersicht über die Programmkomponenten Ihrer aurenz Software.

3.3.1 aurenz WebSuite

Die aurenz WebSuite kann mit einem aktuellen Browser aufgerufen werden. Es ist keine Installation von weiterer Software nötig.

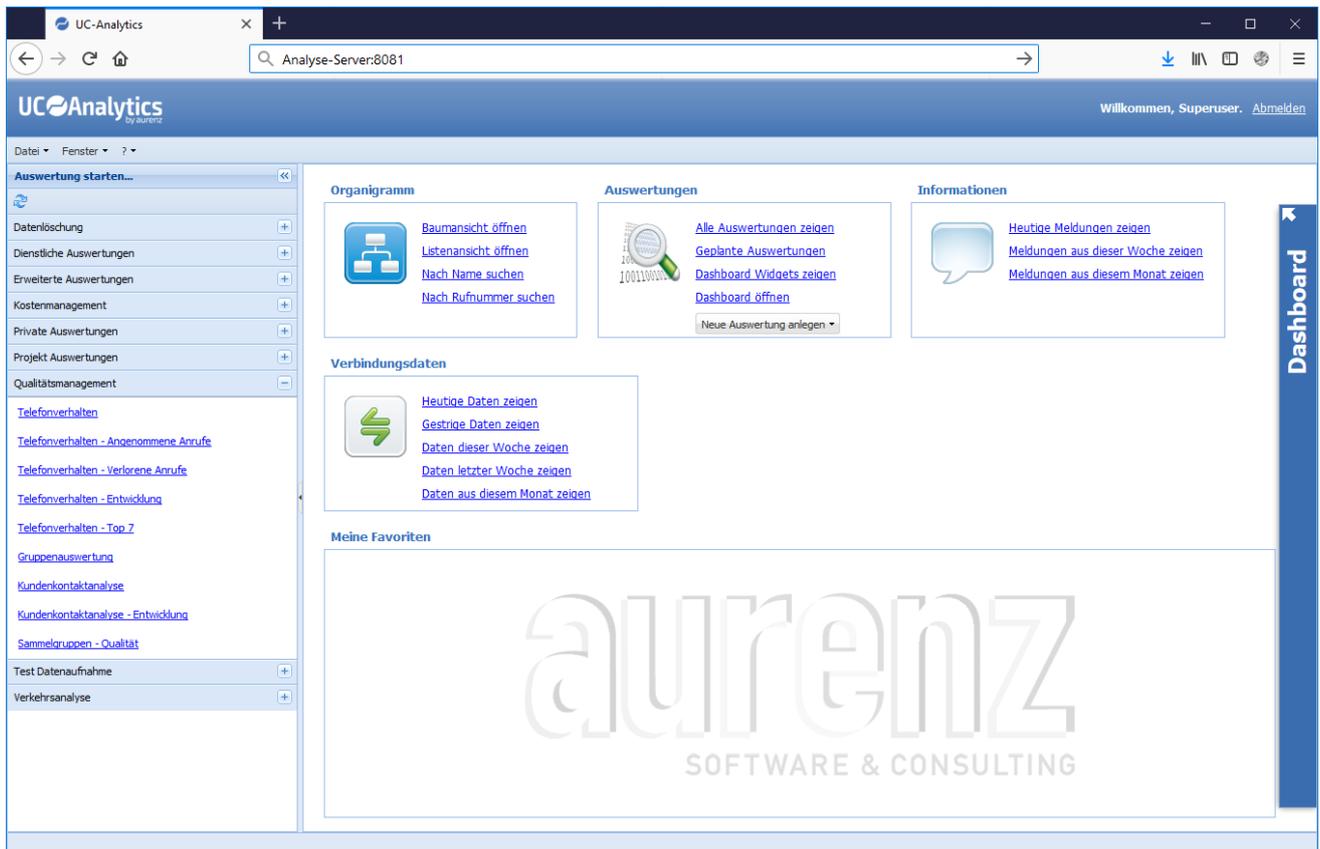


Abbildung 3 - WebSuite

In der WebSuite werden folgende Tasks ausgeführt:

- Erstellen und planen von Auswertungen und Vorschriften
- Dashboard konfigurieren und auswerten
- Bearbeiten des Organigramms
- Sammelgruppenkonfiguration
- Steuerung und Auswertung der DynamicTeams
- Abrufen von bereitgestellten Auswertungen

3.3.2 Windows Applikation AlwinPro UC-Edition / UC-Analytics

Dies ist die „klassische“ Windows Applikation zur Konfiguration der aurenz Software. Die Bedienung, also die Erstellung wie auch die Durchführung von Auswertungen usw. erfolgt über die aurenz WebSuite.

In der klassischen Windows Applikation werden folgende Tasks ausgeführt:

- Zentrale Konfigurationen und Einstellungen vornehmen
- Netzanbieter erstellen, importieren und bearbeiten
- Anwender- und Berechtigungsverwaltung
- Datenschutzeinstellungen

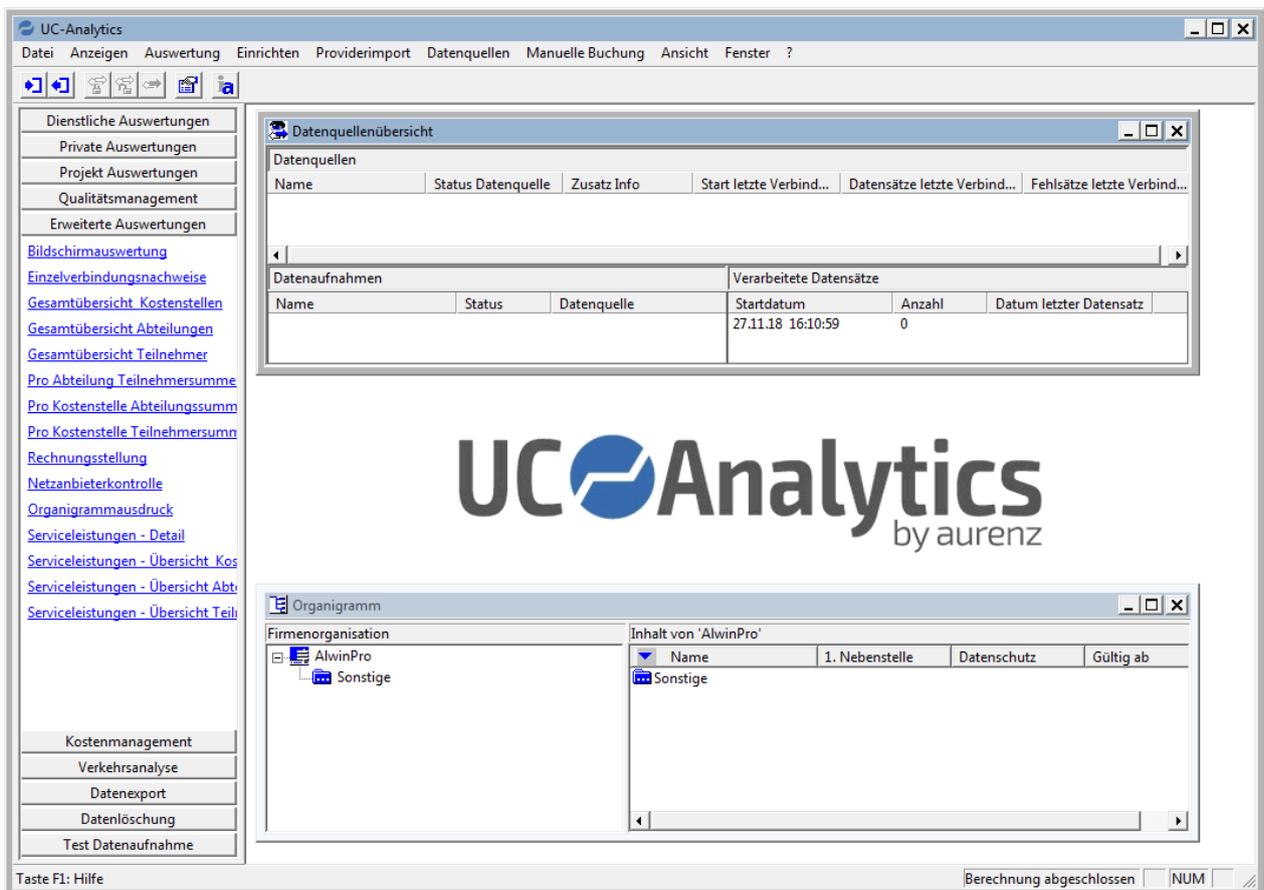


Abbildung 4 - Windows Application

3.3.3 Datenaufnahme

Die Datenaufnahme ist ebenfalls eine „klassische“ Windows Applikation und stellt die Schnittstelle zwischen dem Kommunikationssystem und der aurenz Software dar. Die Kommunikationsdaten werden in regelmäßigen Abständen oder manuell auf Befehl vom Anwender verarbeitet.

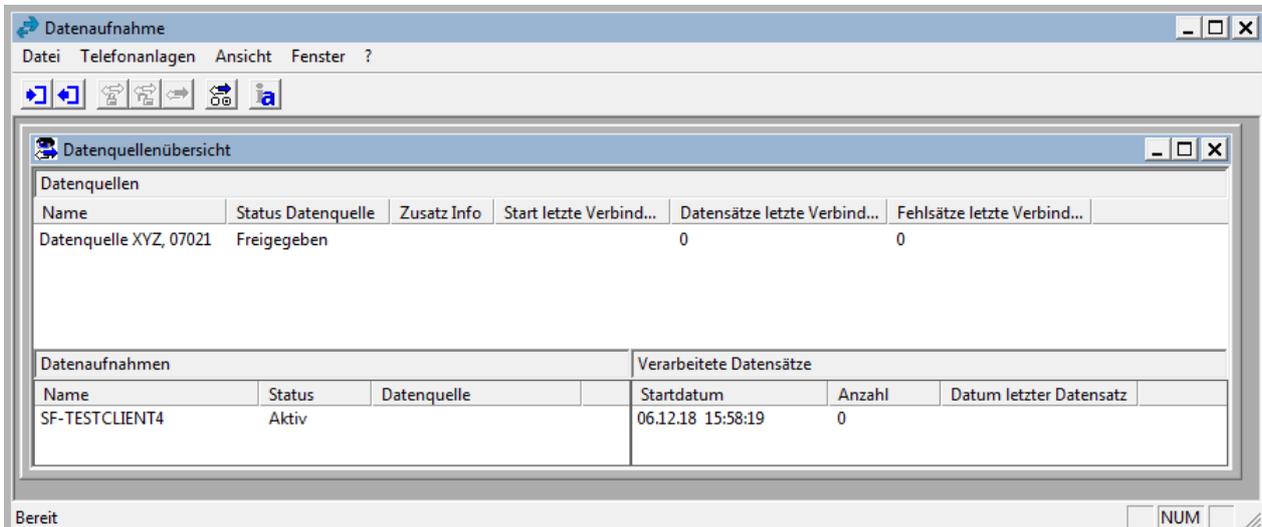


Abbildung 5 - Datenaufnahme

Damit die Datenaufnahme die Kommunikationsdaten automatisch verarbeiten kann, muss die Datenaufnahme als Windows-Dienst installiert sein und automatisch starten. Wird die Datenaufnahme manuell gestartet, läuft der Prozess nur solange der am Windows-System angemeldete Benutzer nicht abgemeldet wird.

Starten Sie die Oberfläche über einen Doppelklick auf das Symbol „Datenaufnahme“ in der Windows Infoleiste auf dem mit der aurenz Software installierten Server.

In der Datenaufnahme werden folgende Tasks ausgeführt:

- Erstellen neuer Datenquellen
- Bearbeiten vorhandener Datenquellen
- Datensatzmonitor
- Informationen zur Verarbeitung von Kommunikationsdatensätzen
- Manueller Start des Gesprächsdaten-Imports

Die gesamte Funktionalität erhalten Sie nur als Benutzer „SUPERUSER“.

Das Fenster Datenquellenübersicht besteht aus drei Bereichen:

- Datenquellen
Neuerstellen und Bearbeitung von Datenquellen. Während der Bearbeitung einer Datenquelle wird diese automatisch gesperrt – somit werden in dem Zeitraum keine neuen Daten abgeholt oder empfangen.
- Datenaufnahmen
Anzeige des Status der Datenaufnahmen und die Datenquelle, von der momentan Daten verarbeitet werden.
- Verarbeitete Datensätze
Anzeige der Startzeit der Datenaufnahme, die Anzahl der Datensätze die seither in die Datenbank eingetragen wurden und die Anzahl der Fehlsätze

Fehlsätze sind nicht interpretierbare Datensätze mit z.B. einem nicht erwarteten oder fehlerhaften Aufbau (Aktualisierung Kommunikationssystem, ...). Diese Datensätze werden nicht verworfen sondern in die Datei Fehlsatz.dat im Installationsverzeichnis geschrieben. In dieser Datei sind mitunter auch Informationen über die Ursache des Problems enthalten.

Diese Datensätze werden der Nebenstelle 99999999 zugeordnet.

Der Datensatzmonitor

Der Datensatzmonitor protokolliert (traced) alle eingelesenen Datensätze und kann dabei behilflich sein eine fehlerhafte Verarbeitung frühzeitig zu erkennen.

Der Datensatzmonitor wird aktiviert, indem eine Datenquelle markiert wird und im Menü *Telefonanlagen der Punkt Datensatzmonitor* gewählt wird. Hierbei handelt es sich um einen temporären Monitor, welcher beim Schließen gelöscht wird.

Datensatzmonitore können Sie auch dauerhaft aktivieren. Hierzu rufen Sie über den Menüpunkt „Telefonanlagen“ den Befehl „Monitore bearbeiten“ auf.

Im rechten Bereich des Fensters „Monitorprotokoll“ können Sie nun verschiedene Monitore für die Datenquellen und Layer aktivieren.

Datensatzmonitore werden im Installationsverzeichnis unter dem Ordner PbxMonitor abgelegt. Für jeden aktivierten Monitor wird eine DMT-Datei mit fortlaufender Nummer abgelegt. Ergänzend gibt es im Verzeichnis System im Installationsverzeichnis eine jeweils zugehörige Dateien DIVDATA*.dat und DIVDATA*.idx. In dem Fenster „Monitorprotokoll“ können aktuelle oder alle Monitordateien angezeigt oder gelöscht werden.



Solange Monitore fest aktiviert sind, werden alle Gesprächsdaten verfolgt (getraced) und Festplattenspeicher belegt. Beachten Sie den verfügbaren Festplattenspeicher!



Aktivieren Sie die Monitore nur, wenn es gilt Probleme gezielt zu überprüfen, welche nicht kontinuierlich auftreten. Sind die Probleme gelöst, so sollten Sie unbedingt die Aktivierung der Monitore ausschalten und ggf. vorhandene Monitordateien löschen.

3.3.4 Windows System-Dienste

Bei der Installation werden folgende Dienste installiert. Diese können über die Microsoft Windows Verwaltungskonsolle „Dienste“ eingesehen werden.

- UC-Analytics Abrechnungsmodul
- UC-Analytics Datenaufnahme
- UC-Analytics Web Suite
- UC-Analytics Webserver

4 BASISKONFIGURATION

Ist die Basiskonfiguration, welche in Kapitel 4 beschrieben wird, einmal erledigt, kann die eigentliche Bedienung des Programms durch den Anwender über das Web-Frontend – die aurenz WebSuite - erfolgen. Wir empfehlen für die Verwaltung des Organigramms und das Anlegen / Ausführen von Auswertungen die WebSuite zu benutzen. Die WebSuite erlaubt eine komfortable Bedienung per WebBrowser.

Zugriff auf die WebSuite erhalten Sie über folgende URL's:

http://<Host der UC-Edition>:8081

https://<Host der UC-Edition>:8443

Korrekt eingestellte, sowie auf die externen Kommunikationssysteme und Kommunikationsdaten abgestimmte Grundeinstellungen sind die Basis für korrekte Auswertungen und Analysen.

Bei der Basiskonfiguration handelt es sich um grundlegende Einstellungen, die in der Regel beim erstmaligen Einrichten des Programmes von Administratoren vorgenommen werden. Dies sind unter anderem:

- Lizenzaktivierung
Die vollumfängliche Nutzung der Software erfordert eine Lizenz-Aktivierung (Kapitel 4.1)
- Zu erfassende Kommunikationsdaten (Gesprächsrichtungen, Kapitel 0)
- Festlegen der Netzanbietertarife (Kapitel 4.3)
- Sammelgruppen (Kapitel 0)
- Abbildung der Organigramm anlegen und ausführen (Kapitel 4.5)

Weitere Einstellungen und Funktionen können im Nachgang aktiviert und konfiguriert werden.

4.1 Software-Aktivierung und Lizenzschutz

Menüleiste: ? / Lizenzaktivierung

Die Softwareaktivierung wird benötigt um die Software uneingeschränkt benutzen zu können.

Nach der Installation mithilfe des Installations-Assistenten wird beim Programmaufruf von UC-Analytics / AlwinPro UC nach dem Login das Fenster zur Programmaktivierung angezeigt

Es gibt verschiedene Varianten der Aktivierung – wir empfehlen die unkomplizierte „Online Lizenz-Aktivierung“.



Falls Sie das Produkt ohne Aktivierung nutzen, stehen Ihnen nur eingeschränkte Programmfunktionen zur Verfügung

Online Lizenz-Aktivierung

Bei der einfachsten Variante der Aktivierung wird eine Verbindung zum aurenz Lizenzserver benötigt:
<https://service.aurenz.de>

Die aurenz Software prüft täglich die Gültigkeit der Lizenz ab, manuelle Eingriffe sind nicht nötig. Es werden folgende Daten übertragen:

UC-Analytics sendet an den Lizenzserver

- Seriennummer
- Freischaltcode
- Token (dies wird zufällig generiert und dient zum Erkennen, von Mehrfachinstallationen)
- Ggf. noch ein Name (für Installationen mit der gleichen Seriennummer)
- UC-Analytics Version
- Programmiersprache

Der Lizenzserver antwortet mit

- Freischaltcode
- Token (siehe oben)
- Status und Ablaufzeiten (d.h. eben ob eine Lizenz gültig ist, bis wann, ...)

Manuelle Lizenz-Aktivierung



Die Lizenz muss bei manueller Lizenz-Aktivierung alle 12 Monate erneut aktiviert werden. 40 Tage vor Ablauf der Aktivierung erinnert Sie nach dem Anmelden an der klassischen Oberfläche von UC-Analytics / AlwinPro das Fenster Programmaktivierung an den Ablauf der aktivierten Lizenz.

Bei Nutzung der manuellen Lizenzaktivierung muss die in der aurenz Software angezeigte Aktivierungsnummer und Seriennummer per E-Mail oder per Telefon an den aurenz Kundenservice weitergegeben werden. Im Anschluss erhalten Sie den Aktivierungscode. Bitte tragen Sie diesen in das vorgesehene Feld im Fenster Programmaktivierung ein.

Die Kontaktdaten erhalten Sie im Programmfenster der Lizenz-Aktivierung.

USB Dongle als Kopierschutz

Diese Installationsvariante wird historisch bedingt weiterhin erwähnt, nicht aber empfohlen.

Bei dieser Installationsvariante sollten Sie folgende Punkte beachten:

- Überprüfen Sie, ob der USB-Port nicht durch die Firewall oder einen Virensch scanner blockiert wird
- Während dem Installationsvorgang wird der Treiber für den USB-Dongle installiert
- Stecken Sie den Dongle erst, wenn Sie der Installationsassistent dazu auffordert
- Der Dongle muss auf dem Rechner gesteckt werden, auf welchem die Installation durchgeführt wird
- Bei Installationen in einer virtuellen Umgebung muss ggf. ein USB-Ethernet-Adapter genutzt werden, wenn die virtuelle Umgebung den USB Dongle nicht (z.B. per USB-PassThrough) an die virtuelle Instanz weiterreichen kann.

4.2 Zu erfassende Kommunikationsdaten

Menüleiste: Datei / Programm Einrichten / Grundeinstellungen / Gesprächsarten Speicherung / Kommunikation / Speicherung / Richtung

Die Auswahl der zu verarbeitenden Gespräche unterscheidet sich in der Standardeinstellung von UC-Analytics und AlwinPro UC-Edition, kann aber individuell angepasst werden:

UC-Analytics:

- Extern gehend / kommend
- Lokal gehend / kommen
- Netzintern gehend und kommen

AlwinPro UC-Edition:

- Extern gehend / kommend

4.3 Festlegen der Netzanbietertarife

Menüleiste: Datei / Programm Einrichten / Netzanbieter

Um die Kosten von Gesprächen zu berechnen ist eine Anpassung des Netzanbieters auf die verwendeten Tarife notwendig. Es können mehrere Netzanbieter erstellt und/oder importiert werden. Ein Netzanbieter kann mehrere Tarife enthalten.

Die Software arbeitet von Haus aus mit einem anpassbaren Standard-Netzanbieter-Datensatz mit Standard-Tarifen.

Weitere Standardvorlagen können aus dem Programm-Verzeichnis unter „Weitere Netzanbieter“ importiert und/oder ersetzt werden. Die Tarifdetails sind Provider- und Vertragsabhängig. Individuelle Tarife können selbst angepasst, oder kostenpflichtig von der aurenz GmbH erstellt werden.

Details finden Sie in Kapitel 5.6.

4.4 Sammelgruppen

Die UC-Analytics Sammelgruppen Analysen werten Anrufe auf Sammelanschlüsse und deren Mitglieder aus. Diese Funktion ist anlagenspezifisch. Bitte prüfen Sie die Verfügbarkeit in der zu Ihrer Anlage gehörigen Anschlussbeschreibung.

Die Analysen werden auf Basis der von den Kommunikationssystemen gelieferten Informationen generiert.



Die Interpretation findet direkt bei der Verarbeitung der Informationen statt – somit kann im Nachgang keine Korrektur von Einstellungen vorgenommen werden.

Weitere Informationen zur Einrichtung der Sammelgruppen- bzw. Huntgroup Analysen finden Sie im Ordner Handbuch im Installationspfad.

- Bitte beachten Sie die anlagenspezifischen Anforderungen (zu finden in der Anschlussbeschreibung)
- Grundsätzlich müssen die Sammelgruppen vorab in der Anlage angelegt sein
- Direkte Anrufe zu einem Mitglied der Sammelgruppe (Agent) werden nicht der Sammelgruppe zugeordnet. (*)

(*) Sollen die direkten Anrufe nicht wie zuvor beschrieben den Sammelanschlussteilnehmern zugewiesen werden, sondern den Sammelgruppen, so kann dies mit Hilfe des INI-Keys

StatHP2Direktanrufe=

berücksichtigt werden. Diesen Key müssen Sie im Bedarfsfall in einer neuen Zeile in der APPSETTINGS.ini eintragen und mit einem Zeilenumbruch abschließen. Die appsettings.ini finden Sie im UC-Analytics Installationsverzeichnis im Unterverzeichnis „System“.

Hinweis: Nachdem die appsettings.ini geändert wurde, müssen die aurenz Applikationen und -Dienste neu gestartet werden.

Die Anlage der Sammelgruppen kann manuell oder per Import einer Text-Datei erfolgen.

Beim Import wird folgendes Zeilenformat und als Trennzeichen § erwartet:

`[Gruppenname]§[Gruppenkennungen Semikolon-separiert]§[Zusätzliche Kennungen]§[E-Mail Teamleiter]`

Gruppenname

Der eingetragene Gruppenname wird bei Sammelgruppen-Analysen angezeigt und in die Auswertungen übernommen.

Gruppen-Kennung

Tragen Sie abhängig von der eingestellten Teilnehmerzuordnung in der Datenquelle entweder die Rufnummer oder den Namen der Sammelgruppe ein.

Zusätzliche Kennungen

Sollten die Anrufe auf die Sammelgruppe über einen oder mehrere Call Routing-Teilnehmer mit hinterlegtem Call Routing erfolgen, tragen Sie abhängig von der eingestellten Teilnehmerzuordnung in der Datenquelle entweder die Rufnummer(n) oder Name(n) des verwendeten Call Routing-Teilnehmers durch Komma getrennt ein.

E-Mail Teamleiter

Eine hier hinterlegte Teamleiter E-Mail Adresse kann für die Zusendung der Analysen an den Sammelgruppenverantwortlichen (=Rechnungsempfänger) genutzt werden. Hier können mehrere Sammelgruppen über eine Auswertung ausgewertet werden, wobei die Auswertungen als PDF an die entsprechende E-Mailadresse geschickt werden.

Sammelanschlussteilnehmer (nur bei Anpassung INI-Key „StatHP2Direktanrufe“)

Sammelanschlussteilnehmer einzeln mit Komma getrennt, oder zusammengefasst als Bereich mit Bindestrich getrennt ein. Nur die hier eingetragenen Nebenstellen werden in die Sammelgruppenteilnehmergeauswertung aufgenommen.

4.5 Organigramm

Menüleiste: **Anzeigen / Organigramm**

Das Organigramm ermöglicht gezielte Auswertungen auf Basis der hierarchischen Struktur des Unternehmens bzw. der Organisation, einzelner Abteilungen wie auch Teams in Form einer hierarchischen Baumstruktur.

Es werden bis zu sieben Hierarchieebenen unterstützt. Diese Knoten können die Standorte, Kostenstellen, Abteilungen, Teilnehmer... des Unternehmens darstellen. Jedem Teilnehmer können verschiedene Klassifizierer zugeordnet werden, nach denen die einzelnen Verbindungen zugerechnet werden. Ist eine solche Zuordnung nicht möglich, wird unter dem Knoten Sonstiges für jeden dieser Klassifizierer ein neuer Teilnehmer angelegt. Damit ist sichergestellt, dass alle Gespräche ausgewertet werden können.

Das Organigramm kann manuell, per Import anhand einer Text-Datei (CSV) oder per Abgleich mit einem Verzeichnisdienst per LDAP (z. B. Microsoft Active Directory) oder per XIE (HiPath Manager) erstellt werden. Details finden Sie in Kapitel: 5.3.

4.6 Anbindung TK-System(e)

Zur Anbindung der Kommunikationssysteme ist das Programm Datenaufnahme zuständig. Grundlegende Informationen zur Datenaufnahme finden Sie in Kapitel 3.3.3.

4.6.1 Datenquellen erstellen, bearbeiten und testen

Die Datenquelle kann bereits während oder nach der Programminstallation erstellt werden. Da die Einstellungen je nach Kommunikationssystem unterschiedlich sind nutzen Sie bitte die für Ihr System geeignete Anschlussbeschreibung im Softwaredownload oder Installationsverzeichnis in dem Ordner „Anbindung an Telefonanlagen\de“.

In der jeweiligen Anschlussbeschreibung erhalten Sie ebenfalls Informationen zum Testen der Kommunikation.

5 AUFGABEN NACH DER BASISKONFIGURATION

5.1 Benutzerverwaltung

Anwender können sich an der klassischen Windows Applikation zur Administration und Installation der aurenz-Software, wie auch per Browser an der aurenz WebSuite anmelden.

Die Berechtigungen der Anwender basieren auf einem Rollenkonzept. Ein Anwender ist einer Rolle zugeordnet. Der Rolle werden Berechtigungen zugewiesen.

Der Anwender SUPERUSER ist standardmäßig angelegt und kann weder gelöscht noch umbenannt werden. Er besitzt keine Berechtigungseinschränkungen und ist der einzige Anwender der keiner Rolle zugehört. Deshalb kann nur beim SUPERUSER die Passwortsicherheit direkt konfiguriert werden.

5.1.1 Anwender

Menüleiste: Einrichten / Anwender

Hier können Anwender in der aurenz Software angelegt und verwaltet werden. Die Erstellung bzw. Pflege dieser Anwender kann manuell oder automatisiert per LDAP- oder NetPhone/Swyx-Authentifizierung erfolgen. Die Einstellungen zur Authentifizierung über ein externes System finden Sie in Kapitel 6.1.1.6.1.

The screenshot shows a dialog box titled "Anwender" with a close button (X) in the top right corner. On the left side, there is a vertical menu with buttons for "Neu", "Kopieren", and "Löschen". Below these buttons is a list of users, with "Anwender Superuser" highlighted in blue. The main area of the dialog is divided into three tabs: "Basisdaten", "Organigrammbereich auswählen", and "Service Techniker". The "Basisdaten" tab is selected and contains the following fields:

- Name: Anwender
- Benutzername: ANWENDER
- Kennwort: [Redacted]
- Zweites Kennwort: [Redacted]
- Verifikation: [Redacted]
- Verifikation: [Redacted]
- E-Mail: [Redacted]
- Rolle: Standard (dropdown menu)

At the bottom right of the dialog, there is a "Schließen" button.

Abbildung 6 - Anwender erstellen

Die Felder im Bereich Basisdaten:

- Name
Der Name ist kosmetischer Natur und wird zur Darstellung des aktuell angemeldeten Anwenders verwendet. Dies erleichtert die Bedienung im Falle kryptischer „Benutzernamen“.
- Benutzername
Der Benutzername wird zur Anmeldung an der aurenz Software verwendet.

- **Kennwort:**
Das Kennwort kann definiert oder geändert werden. Zur Erfüllung des 4-Augen-Prinzips kann zu jedem Anwender ein zweites Kennwort erstellt werden. Dies ermöglicht z.B. datenschutzkritische Auswertungen prozesskonform durchzuführen.
- **E-Mail**
Die E-Mail-Adresse wird für E-Mail-Benachrichtigungen und Zuordnungen im Organigramm verwendet.
- **Rolle**
Die Rolle versorgt den Anwender mit dem in der Rolle definierten Berechtigungssatz.

„Organigrammbereich auswählen“

Über 3 verschiedene Kontexte kann definiert werden, auf welche Bereiche im Organigramm der Anwender Zugriff hat:

- **Meine Firma** (kann optional konfiguriert werden):
Die Auswahl einer OU (organizational unit) berechtigt den Anwender auf diese und alle untergeordneten Elemente zuzugreifen.
- **Mein Team:** (ergibt sich durch die E-Mail-Adress-Zuweisung im Organigramm)
Wird in einer OU die E-Mail-Adresse des Anwenders eingetragen, ist der Anwender auf die untergeordneten Objekte berechtigt.
- **Meine Daten:** (ergibt sich durch die E-Mail-Adress-Zuweisung im Organigramm)
Wird bei einem Teilnehmer/Nebenstelle die E-Mail-Adresse des Anwenders eingetragen, ist der Anwender auf dieses Objekt berechtigt.



„Service Techniker“

Sollen einmalig anfallende Kosten für zum Beispiel Supportleistungen auf Teilnehmer gebucht werden, kann der Anwender hier auf Organigramm-Ebene berechtigt werden.

5.1.2 Rollen

Menüleiste: Einrichten / Rollen

Nach der Installation sind die Rollen „Administratoren“ und „Standard“ verfügbar. Einem neuen Anwender wird immer die Rolle „Standard“ zugewiesen, weitere Rollen können erstellt werden.

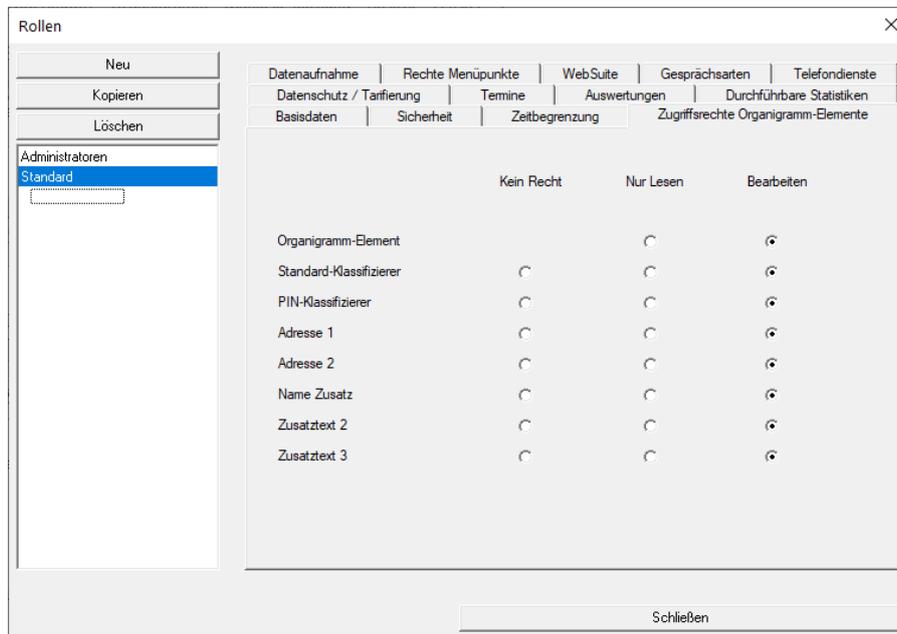


Abbildung 7 - Rollen

Pro Rolle können verschiedenste Einstellungen definiert werden:

- Rollenname
- Sicherheit: Mindestlänge, Komplexität und Änderungszeitintervall der Kennwörter
- Granulare Berechtigungen für verschiedene Programmbereiche wie
 - Auswertungen und Statistiken
 - Menüpunkte
 - Organigramm
 - Datenaufnahme und Telefondienste
 - WebSuite
 - Gesprächsarten
 - Datenschutz und Tarifierung
 - Zeitliche Anmeldebegrenzungen



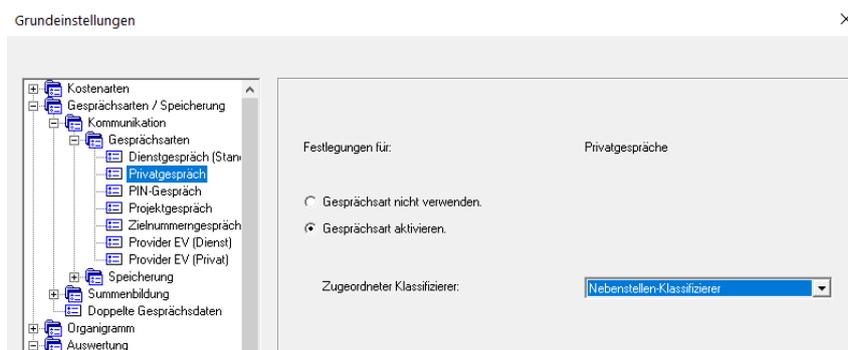
Das Rollenkonzept wurde in der Version 11.2.4 eingeführt. Zuvor wurden diese Einstellungen auf Anwender-Ebene gepflegt. Bei Aktualisierung einer älteren Version, wird pro Anwender eine gleichnamige Rolle erstellt um eine konsistente Datenübernahme zu gewährleisten.

5.2 Welche Gespräche werden erfasst

Menüleiste: Datei / Programm einrichten / Grundeinstellungen / Gesprächsarten/Speicherung / Kommunikation / Gesprächsarten

Die aurenz Software kann verschiedene Gesprächsarten unterscheiden.

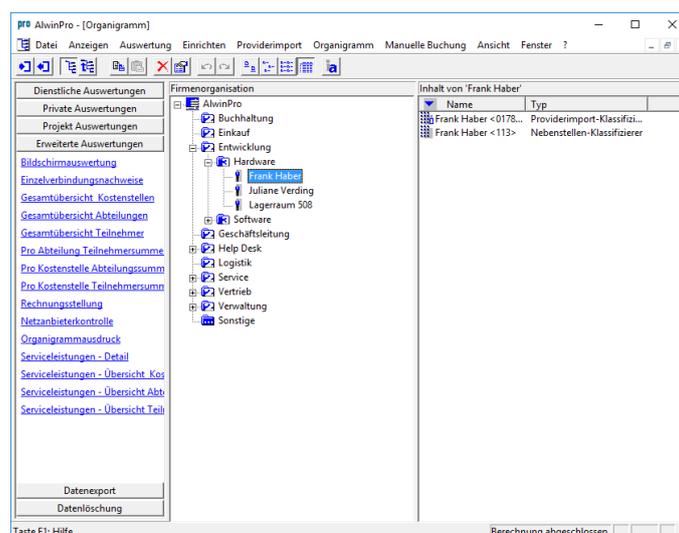
- Dienstgespräche (Standard – nicht deaktivierbar)
- Privatgespräche
- PIN-Gespräche
- Projektgespräche
- Zielnummerngespräche
- Provider Einzelverbindungen (Dienst)
- Provider Einzelverbindungen (Privat)



Diese Gesprächsarten können aktiviert oder deaktiviert werden.

5.3 Organigramm

Um Auswertungen auf einzelne Organisationseinheiten wie z.B. Abteilungsebene durchführen zu können, können Sie in Ihrer aurenz Software die Struktur des Unternehmens im Organigramm in einer hierarchischen Baumstruktur abbilden.



Es können in bis zu sieben Hierarchieebenen erstellt werden. Diese Knoten können die Einzelfirmen, Kostenstellen, Abteilungen, Teilnehmer, ... des Unternehmens darstellen. Jedem Teilnehmer können verschiedene Klassifizierer zugeordnet werden, nach denen die einzelnen Verbindungen diesem Teilnehmer

zugerechnet werden. Ist eine solche Zuordnung nicht möglich, wird unter dem Knoten Sonstiges für jeden dieser Klassifizierer ein neuer Teilnehmer angelegt. Damit ist sichergestellt, dass alle Gespräche ausgewertet werden können.

Die Unternehmensstruktur können Sie auf nachfolgende Weise in das Organigramm einpflegen:

- manuell – anlegen von Ebenen und Teilnehmern durch rechten Mausklick auf eine bereits vorhandene Ebene, verschieben von Ebenen/Teilnehmern per Drag&Drop
- Manueller/automatische Organigrammimport anhand einer Textdatei
- Einpflegen mit einem Abgleich gegen einen LDAP Server oder XIE-Abgleich gegen HiPath Manager

Bezeichnungen

Menüleiste: Datei > Programm einrichten > Grundeinstellungen >> Organigramm > Bezeichnungen

Hier kann festgelegt werden wie die einzelnen Hierarchiestufen bezeichnet werden, z.B. heißt die zweite Hierarchieebene bei der Auslieferung „Kostenstelle“, wollen Sie in dieser Ebene verschiedene Standorte Ihres Unternehmens abbilden benennen Sie diese um in z.B. Standort. Diese Bezeichnung wird dann sowohl im Organigramm als auch in den Auswertungen für dies Ebene verwendet.

Import des Organigramms

Menüleiste: Datei > Programm einrichten > Grundeinstellungen >> Organigramm > automatische Aktualisierung

Wählen Sie hier zwischen den Optionen zur automatischen Organigramm Aktualisierung anhand der Quelle der Informationen.

- Aktualisierung über LDAP
- Aktualisierung über Dateiimport
- Aktualisierung über XIE / HiPath

Nachdem eine Aktualisierungsquelle selektiert wurde kann im nächsten Schritt der Zugang zur Quelle sowie der Intervall dazu definiert werden.

Danach können den auf der linken Seite dargestellten Datenbankfeldern die LDAP oder XIE Felder zugeordnet werden, welche die entsprechenden Informationen liefern – beim Dateiimport wird in diesem Schritt die Position der Information in jeder Datenzeile der Importdatei festgelegt.

In Abhängigkeit der gewählten Art werden noch weitere Optionen zum Einfügen von Leerzeichen, zum Nachbearbeiten der Rufnummer usw. bereitgehalten.

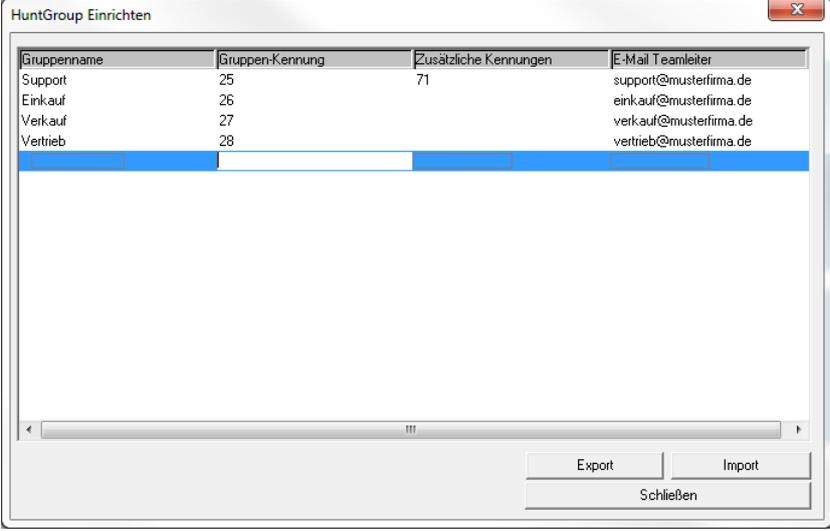
5.4 Sammelgruppen

Menüleiste: Datei > Programm einrichten > Sammelgruppen > Sammelgruppe einrichten

Die Sammelgruppen Auswertungen werten Anrufe auf Sammelanschlüsse und deren Mitglieder eines Cisco CallManager, einer Innovaphone, einer SwyxWare/Netphone oder einer Unify OSBusiness aus. Die Analysen werden auf Basis der von den Kommunikationssystemen gelieferten Daten (z.B. CDR's) generiert. Da bei der Abholung der Daten über die Datenquelle die CDRs bereits interpretiert werden, ist es wichtig die Sammelgruppen einzurichten und die entsprechende Option bei der Verarbeitungslogik zu setzen, bevor die Datenaufnahme die Daten abholt bzw. erhält.

Standardmäßig werden direkte Anrufe auf einen unter der Sammelanschlussnebenstelle eingetragenen Sammelanschlusssteilnehmer nicht der Sammelgruppe zugeordnet und nicht in den Sammelgruppen Analysen ausgewiesen. In der Sammelanschlusssteilnehmerauswertung erscheinen diese Anrufe als Direktanruf.

Wenn dieses Verhalten gewünscht wird, so tragen Sie wie in den folgenden Beispielen für eine SwyxWare gezeigt Ihre Sammelgruppen und Sammelanschlusssteilnehmernebenstellen ein.



Gruppenname	Gruppen-Kennung	Zusätzliche Kennungen	E-Mail Teamleiter
Support	25	71	support@musterfirma.de
Einkauf	26		einkauf@musterfirma.de
Verkauf	27		verkauf@musterfirma.de
Vertrieb	28		vertrieb@musterfirma.de

Hinweis: Sie können die Sammelgruppen und zugehörigen Information auch anhand eines Textfiles importieren. Erwartet wird folgendes Zeilenformat und als Trennzeichen `;`.

`[Gruppenname];[Zusätzliche Kennungen];[Gruppenkennungen Semikolon-separiert];[E-Mail Teamleiter]`

Bedeutung der einzelnen Spalten

Gruppenname

Der eingetragene Gruppenname wird bei Sammelgruppen-Analysen angezeigt und in die Ausdrücke übernommen.

Gruppen-Kennung

Tragen Sie abhängig von der eingestellten Teilnehmerzuordnung in der Datenquelle entweder die Rufnummer oder den Namen des Sammelanschlusses aus der SwyxWare ein.

Zusätzliche Kennungen

Sollten die Anrufe auf den Sammelanschluss über einen oder mehrere Call Routing-Teilnehmer mit hinterlegtem Call Routing-Script erfolgen, tragen Sie abhängig von der eingestellten Teilnehmerzuordnung in der Datenquelle entweder die Rufnummer(n) oder Name(n) des verwendeten Call Routing-Teilnehmers durch Komma getrennt ein.

E-Mail Teamleiter

Die E-Mail Adresse des Teamleiters ist relevant bei der Vorschriftendefinition in Anna4. Hier können mehrere Sammelgruppen über eine Vorschrift ausgewertet werden, wobei jeweils das PDF an den entsprechenden Teamleiter verschickt wird.

Sammelanschlussteilnehmer

Menüleiste: Datei > Programm einrichten > Sammelgruppen > Sammelgruppe einrichten

Tragen Sie hier bitte die Sammelanschlussteilnehmer einzeln mit Komma getrennt, oder zusammengefasst als Bereich mit Bindestrich getrennt ein. Nur die hier eingetragenen Nebenstellen werden in die Sammelgruppenteilnehmerauswertung aufgenommen. (diese Auflistung wird auch automatisch aufgrund von kommenden, angenommenen Sammelgruppengesprächen gefüllt – ein Teilnehmer der Sammelgruppengespräche entgegennimmt wird automatisch der Liste hinzugefügt)

Import Sammelgruppenteilnehmer

Sie können die Nebenstellen der Sammelgruppenteilnehmer auch anhand eines Textfiles importieren. Erwartet wird pro Zeile eine Nebenstelle oder ein Bereich (z.B. 54-58).

Sollen die direkten Anrufe nicht wie zuvor beschrieben den Sammelanschlussteilnehmern zugewiesen werden, sondern den Sammelgruppen, so kann dies mit Hilfe des INI-Keys

StatHP2Direktanrufe=

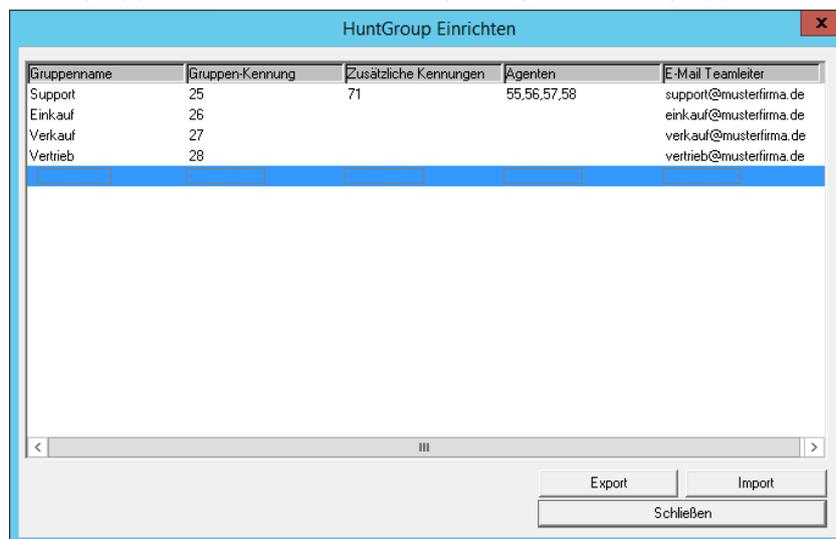
berücksichtigt werden.

Diesen Key müssen Sie im Bedarfsfall in einer neuen Zeile in der APPSettings.ini eintragen und mit einem Zeilenumbruch abschließen. Die APPSettings.ini finden Sie im Installationsverzeichnis Ihrer aurenz Software im Unterverzeichnis „System“.



Nachdem Sie die APPSettings.ini gespeichert haben, müssen Sie alle Systemprogramme und zugehörigen Dienste neu starten.

Durch diesen INI-Key wird Ihnen nun beim Einrichten der Sammelgruppe die Möglichkeit geboten, die Nebenstellen der Sammelgruppenteilnehmer bei der zugehörigen Sammelgruppe einzutragen.



Tragen Sie in das Feld abhängig von der eingestellten Teilnehmerzuordnung in der Datenquelle, entweder Rufnummern oder Namen der Agentennebenstellen durch Komma getrennt ein.

5.5 DynamicTeams

Mit dem Feature DynamicTeams lassen sich Sammelgruppen dynamisch und zentral erweitern, wie auch für die Sammelgruppenmitglieder Rufumleitungen eingesehen und konfiguriert werden können.

Die Bedienung erfolgt in der aurenz WebSuite oder direkt in einer im zugehörigen Telefonie-Client integrierten Website.



DynamicTeams sind aktuell für Swyx SwyxWare, Telekom NetPhone und Cisco UCM verfügbar.

Vorbereitungen für die Konfiguration der DynamicTeams für SwyxWare / NetPhone

Telefonie-Client (SwyxIT! / NetPhone-Client) muss auf dem aurenz System installiert sein:

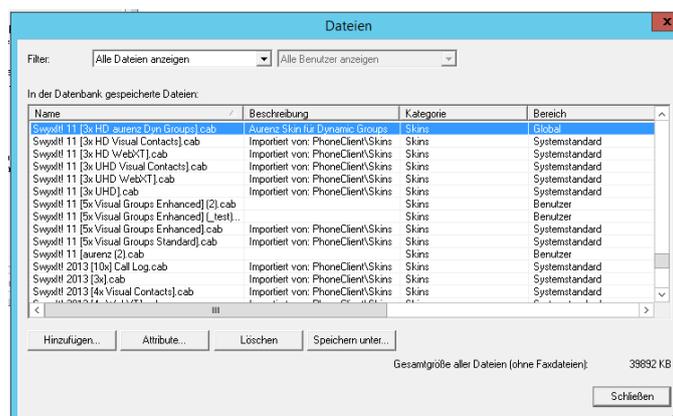
Um die Events der Statusänderungen vom Swyx- oder NetPhone-Server (UC-Server) zu erhalten, wird ein eigener Swyx/NetPhone User benötigt. Der Abrechnungsserver meldet sich mit diesem User am Telefonie-Client an.

- Es wird ein dedizierter Benutzer des UC-Servers (Swyx-/NetPhone-Server) benötigt. Bitte legen Sie diesen inklusive einer internen Rufnummer an.
- Auf dem mit der aurenz Software installierten System muss der Telefonie-Client installiert werden. Melden Sie sich nicht an dem Telefonie-Client an – er darf nur installiert sein.
- Stellen Sie sicher, dass der dedizierte User ausschließlich auf dem aurenz-System für die DynamicTeams verwendet wird.

Web-Extension freigeben:

Im Programmverzeichnis der aurenz Software unter dem Ordner „Anbindung an Telefonanlagen/Swyx“ befindet sich ein Skin (Oberflächendesign) in der die Bedienung der DynamicTeams als Web-Extension integriert ist. Wenn das aurenz System nicht auf dem Swyx-/NetPhone-Server läuft, muss die URL in der Web-Extension angepasst werden. Ersetzen Sie für die Aktion „Skin Laden“ in der URL „http://%ActiveServerName%:8081/swyxit#username=%OwnName%“ die Variable %ActiveServerName% durch den Servername oder IP-Adresse des Servers auf dem die Swyx Edition installiert ist.

Veröffentlichen Sie den Skin über die Administration des UC-Servers (Menü Eigenschaften/Dateien/Bearbeiten). Der Skin muss bei den Benutzern die DynamicTeams über den Telefonie Client bedienen sollen, zugeteilt werden



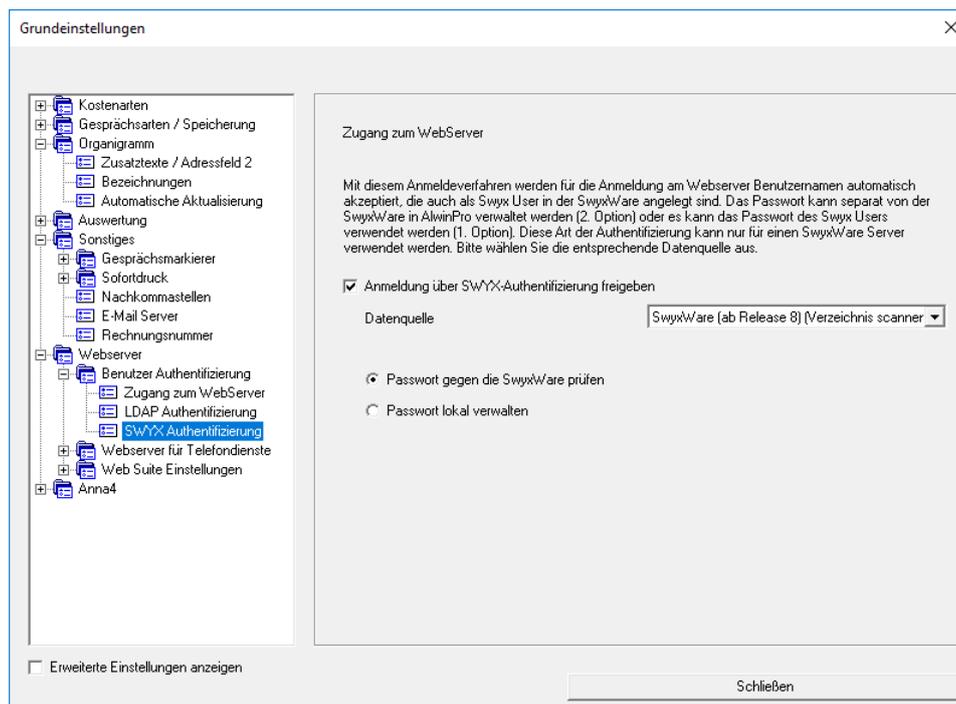
Konfiguration für die Authentifizierung über die Web-Extension

Die Bedienung der DynamicTeams erfolgt über die aurenz WebSuite oder die oben beschriebene Web-Extension im Telefonie-Client. Für den Zugriff ist eine Authentifizierung notwendig.

Menüleiste: Datei > Programm einrichten > Grundeinstellungen > Webserver > Benutzer Authentifizierung > Swyx-Authentifizierung

Konfigurieren Sie in der aurenz Software den Punkt Swyx-Authentifizierung.

Sofern der Benutzername einem Swyx/NetPhone-Benutzer im UC-Server entspricht, werden bei diesem Anmeldeverfahren die Web-Anwender in der aurenz Software automatisch angelegt. Mit der Option „Passwort aus der Swyx entnehmen“ können die Anmeldedaten (Benutzername und Passwort) der UC-Server-Benutzer verwendet werden. Mit der Option „Passwort lokal verwalten“ muss der Benutzer beim ersten Login sein initiales Passwort, welches er per Mail zugesandt bekommt, ersetzen. Die Mailadresse wird dabei von korrespondierendem Swyx/NetPhone-Benutzer übernommen.



Nach dem ersten Login wird der Anwender automatisch angelegt. Die Liste der Anwender zur Kontrolle finden Sie hier:

Menüleiste: Einrichten > Anwender

Vorbereitungen für die Konfiguration der DynamicTeams für Cisco

Da die Sammelgruppen im CUCM sehr flexibel eingesetzt/konfiguriert werden können, gehen wir von folgenden Vorbedingungen aus:

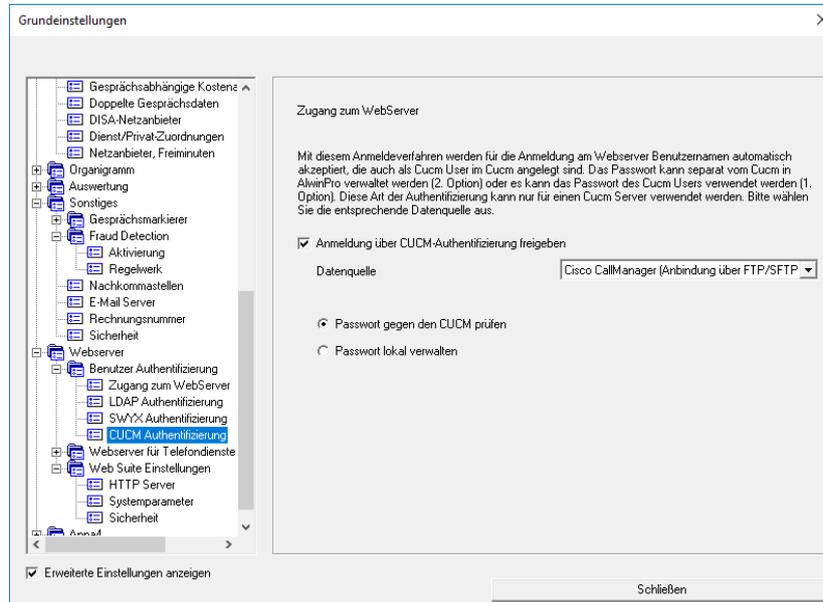
- a) Eine HuntList ist immer eindeutig genau einem HuntPilot zugeordnet.
Ist eine HuntList mehreren HuntPilots zugeordnet, dann stehen diese Sammelgruppen nicht als DynamicTeams zur Verfügung (werden in der Programmoberfläche nicht angezeigt). Hintergrund: Beim Ein-/Ausbuchen werden die EndUser aus der ersten LineGroup der HuntList ein- bzw. ausgetragen. Ist die HuntList mehreren HuntPilots zugeordnet, würde der User bei mehreren Sammelgruppen ein- bzw. ausgebucht werden.
- b) Eine LineGroup darf NICHT in mehreren HuntList als 1. LineGroup verwendet werden. Hintergrund: Beim Ein-/Ausbuchen werden die EndUser aus der ersten LineGroup der HuntList ein- bzw. ausgetragen. Ist die LineGroup in mehreren HuntList (und somit in mehreren Sammelgruppen) zugeordnet, würde der User bei mehreren Sammelgruppen ein- bzw. ausgebucht werden.
- c) Für das Ein- und Ausbuchen betrachten wir nur die 1. LineGroup innerhalb einer HuntList. Sind einer HuntList mehrere LineGroup zugeordnet, so werden diese bei der Dynamic Team Funktionalität nicht berücksichtigt.

Bitte konfigurieren Sie die Sammelgruppen, die Sie als DynamicTeams verwenden möchten, entsprechend diesen Vorgaben.

Für die Darstellung der Presence Status der User ist der Cisco IM&Presence Manager (CUPS) erforderlich. Der Abrechnungsserver ermittelt über die Schnittstellen des CUPS die Presence Status der User.

Die aurenz Software stellt verschiedene Benutzerauthentifizierungen zur Verfügung. Verwenden Sie bitte die *Cisco-Authentifizierung* in den Grundeinstellungen unter der Seite „Webserver/Benutzer Authentifizierung“. Bei dieser Authentifizierungsart werden die entsprechenden Accounts (Web-Anwender) in der aurenz Software automatisch angelegt, sofern der Benutzername einem EndUser im CUCM entspricht. Mit der Option „Passwort aus dem CUCM entnehmen“ können die Anmeldedaten der EndUser verwendet werden (Benutzername und Passwort). Die Authentifizierung erfolgt über den CUCM. In diesem Fall wird mittels UDS von der aurenz Software eine Anfrage an den CUCM zur Authentifizierung gerichtet. Hiermit ist es möglich, dass die EndUser über ein AD in den CUCM importiert werden und die Authentifizierung über den CUCM am AD erfolgt

Mit der Option „Passwort lokal verwalten“ muss der Benutzer beim ersten Login sein initiales Passwort, welches er per Mail zugesandt bekommt, ersetzen. Die Mailadresse wird dabei vom korrespondierenden EndUser übernommen.



Cisco Jabber einrichten

Die DynamicTeams können direkt in Jabber integriert werden. Verwenden Sie hierzu die URL <IP-Adresse aurenz>:8081/groups.

Einrichten der DynamicTeams für Swyx

Beim ersten Start des aurenz-Systems wird der Assistent für die Konfiguration der DynamicTeams automatisch gestartet.

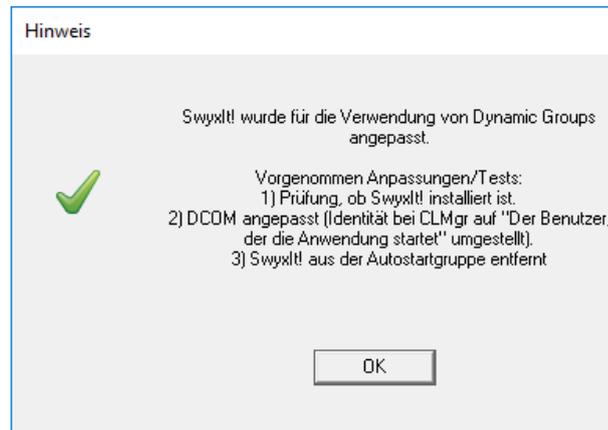
Sämtliche Einstellungen die hier beschrieben sind erreichen Sie nach der Ersteinrichtung hier:

Menüleiste: Sammelgruppen Manager/Agentenberechtigung verwalten

DCOM-Komponente zur Kommunikation mit dem UC-Server konfigurieren:

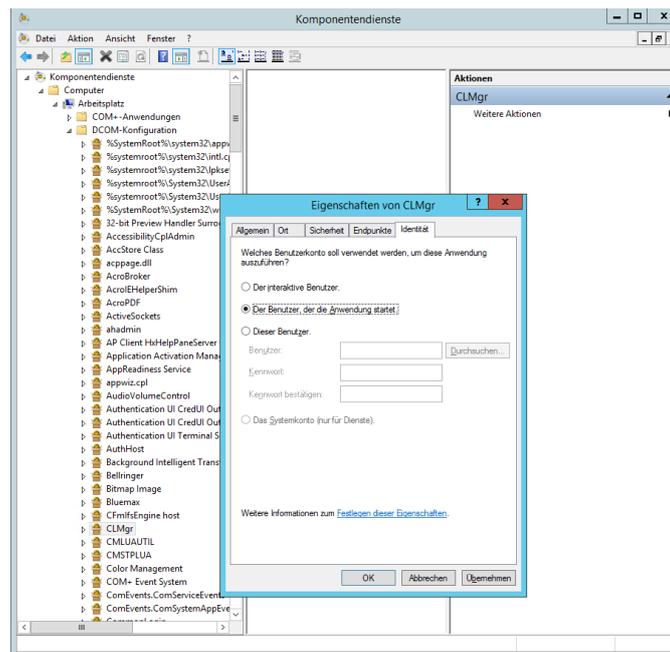
Die aurenz-Software sollte als Dienst unter einem eigenen Windows Benutzerkonto laufen. Nun muss für die DCOM-Komponente *CLMgr* der SwyxIt!/NetPhone-Client definiert werden, unter welchem Windows-Benutzerkonto diese Komponente auf dem Abrechnungsserver gestartet werden soll. Wird dies versäumt, so ist ein Ein- und Ausbuchen von Teilnehmern bzw. die Anzeige vom Agentenstatus nicht zuverlässig möglich.

Bei Klick auf "SwyxIt! Installation prüfen" werden die entsprechenden DCOM Einstellungen automatisch vorgenommen und geprüft. Der Status wird Ihnen anschließend angezeigt:



Wenn Sie die DCOM Einstellungen manuell vornehmen möchten, gehen Sie wie folgt vor:

Starten Sie die Verwaltungskonsolle Komponentendienste mit administrativen Rechten, indem Sie eine Eingabeaufforderung mit Administratorrechten starten und den Befehl `dcomcnfg` aufrufen. Navigieren Sie zu "Konsolenstamm > Komponentendienste > Computer > Arbeitsplatz > DCOM-Konfiguration > CLMGr". Bei "CLMGr" die "Eigenschaften" aufrufen und unter "Identität" die Option "Der Benutzer, der die Anwendung startet" eingeben.



Der Benutzer der für die aurenz Dienste verwendet wird, muss entweder Mitglied der lokalen Administratoren-Gruppe sein, oder im Register Sicherheit in den „Start- und Aktivierungsberechtigungen“ mit aufgenommen werden.

Falls diese Berechtigung fehlt, wird dieser Fehler mit der Meldung im Info Fenster protokolliert:

„Beim Verbindungsaufbau zur SwyxWare ist es zu einem Fehler gekommen (Keine Verbindung zur SwyxWare!). Es können keine Events (über den Agentenstatus) empfangen werden.“

Bitte beachten Sie, dass die SwyxIt! nicht zusätzlich manuell unter demselben Windows-Anwender gestartet werden darf unter dem auch der Dienst des AlwinPro Abrechnungsserver läuft, da sonst die Events nicht mehr verarbeitet werden können.

Im nächsten Schritt konfigurieren Sie bitte welche UC-Server-Benutzer sich bei welchen Gruppen anmelden dürfen. Klicken Sie hierzu auf „Jetzt DynamicTeams einrichten“.



Abschließend wird beschrieben wie die mit der aurenz Software ausgelieferte Skin für die DynamicTeams „verteilt“ wird:

Mit “Fertig stellen” wird die Einrichtung der DynamicTeams abgeschlossen.

Die getätigten Einstellungen können Sie hier jeder Zeit ändern:

Menüleiste: Sammelgruppenmanager/Agentenberechtigungen verwalten

Konfiguration der DynamicTeams

Die Gruppenberechtigung, d.h. welcher User sich bei welchen Gruppen einbuchen darf, muss hier festgelegt werden.

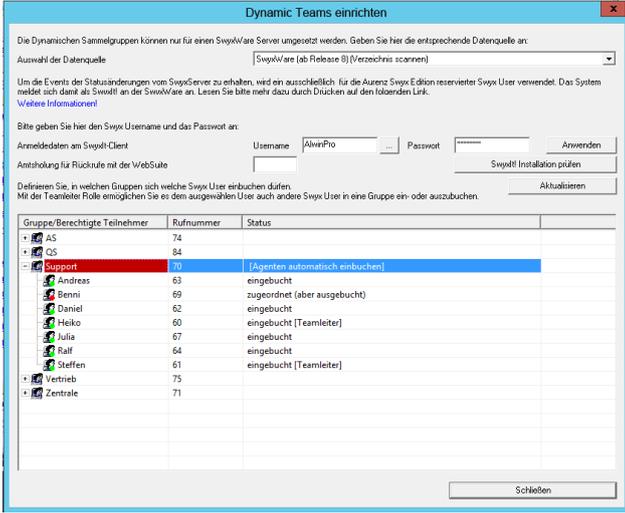
Menüpunkt: **Sammelgruppenmanager / Agentenberechtigungen verwalten...**

Auswahl des TK-Systems für die die DynamicTeams umgesetzt werden soll:

Die DynamicTeams können nur für einen UC-Server eingerichtet werden. Sind Mehrere für die Statistiken und die Gesprächsdatenerfassung angeschlossen, dann wählen Sie bitte hier die entsprechende Datenquelle und somit die Instanz aus, für die die DynamicTeams genutzt werden soll.

Für Swyx/NetPhone:

Bitte tragen Sie hier den dedizierten Swyx/NetPhone Benutzernamen ein, den das System für die Anmeldung am Telefonie-Client nutzen soll (siehe Kapitel Vorbereitungen für die Konfiguration der DynamicTeams für SwyxWare / NetPhone. Das Ändern der Anmeldeinformationen kann bis zu einer Minute dauern.



Die Dynamischen Sammelgruppen können nur für einen SwyxWare Server umgesetzt werden. Geben Sie hier die entsprechende Datenquelle an:

Auswahl der Datenquelle:

Um die Events der Statusänderungen vom SwyxServer zu erhalten, wird ein ausschließlich für die Aurenz Swyx Edition reservierter Swyx User verwendet. Das System meldet sich damit als SwyxUser an der SwyxWare an. Lesen Sie bitte mehr dazu durch Drücken auf den folgenden Link: [Weitere Informationen?](#)

Bitte geben Sie hier den Swyx Username und das Passwort an:

Anmeldedaten am SwyxClient:

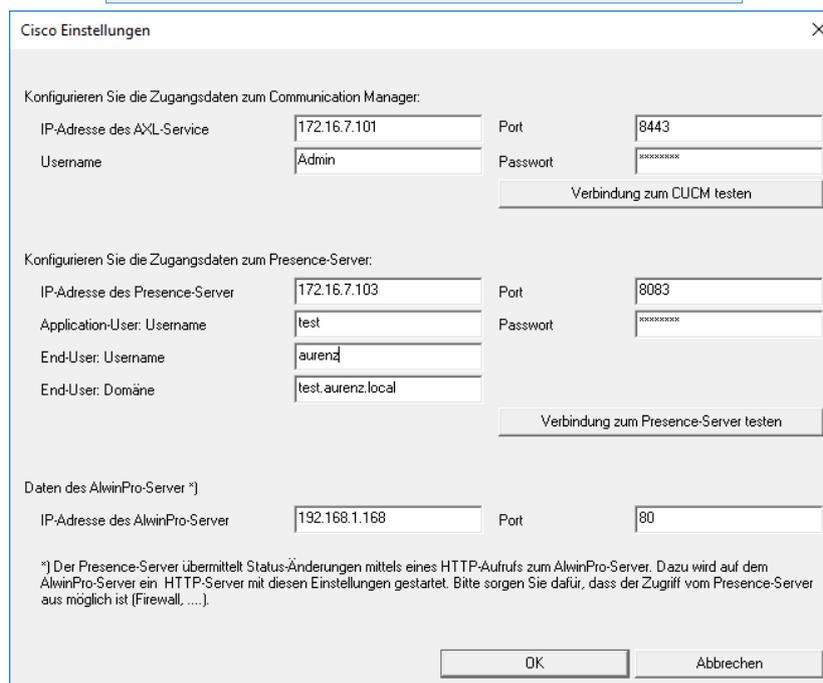
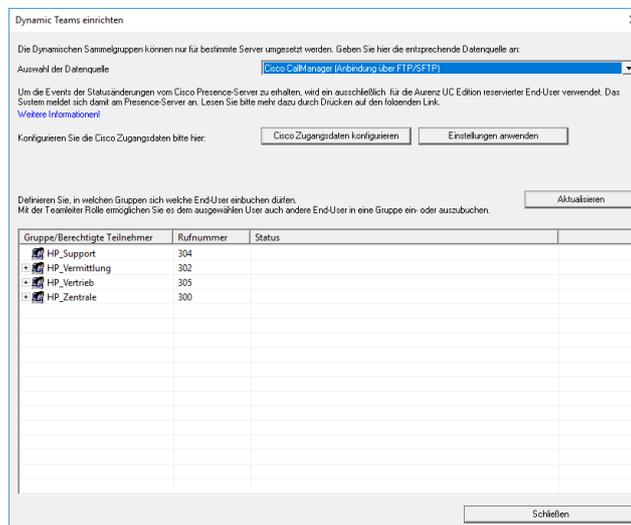
Anmeldeinformationen:

Definieren Sie, in welchen Gruppen sich welche Swyx User einbuchen dürfen. Mit der Teamleiter Rolle ermöglichen Sie es dem ausgewählten User auch andere Swyx User in eine Gruppe ein- oder auszubuchen.

Gruppe/Berechtigte Teilnehmer	Rufnummer	Status
AS	74	
CS	64	
CS	70	[Agenten automatisch einbuchen]
Andreas	63	eingebucht
Benni	69	zugeordnet (aber ausgebucht)
Daniel	62	eingebucht
Heiko	60	eingebucht [Teamleiter]
Julia	67	eingebucht
Ralf	64	eingebucht
Steffen	61	eingebucht [Teamleiter]
Vertrieb	75	
Zentrale	71	

Für Cisco:

Bei den DynamicTeams für Cisco sind die Konfigurationsparameter über den Button *Cisco Zugangsdaten konfigurieren* zu erreichen.



- Zugangsdaten zum Communication Manager (CUCM)
 Hier wird die IP-Adresse und Port des CUCM angegeben.
 Zusätzlich ist ein ApplicationUser zu definieren (wird im CUCM konfiguriert), welcher mittels AXL auf die Konfiguration zugreifen und auch Änderungen vornehmen darf.
- Zugangsdaten zum Presence-Server (CUPS)
 Hier wird die IP-Adresse und Port des CUPS angegeben (Der Standardport der „Presence Web Service“ lautet 8083 - wir unterstützen ausschließlich die HTTPS-Variante).
 Zusätzlich muss ein ApplicationUser angegeben werden (dieser wird im CUCM konfiguriert) und wird benötigt, um sich am CUPS mittels „Presence Web Service“ anzumelden.

Der EndUser wird benötigt, um sich über Status-Änderungen benachrichtigen zu lassen (im Prinzip registriert man sich und gibt eine Kontaktliste an, um über Status-Änderungen dieser Kontakte benachrichtigt zu werden).

Die EndUser-Domäne ist dann nötig, wenn die EndUser ohne „Domäne“ im CUCM gepflegt werden. Da wir (auch der CUPS) die EndUser mit der Domäne verwalten, muss diese dann hier in diesem Fall angegeben werden.

- Daten des AlwinPro-Server

Hier muss die IP-Adresse des aurenz Systems und ein Port angegeben werden. Mit diesen Daten startet einen HTTP-Server um über Status-Änderungen vom CUPS informiert zu werden. D.h. CUPS muss den Webdienst unter der IP-Adresse+Port erreichen können.

Festlegung der Gruppenberechtigungen:

Die Tabelle in diesem Dialog zeigt alle im UC-Server angelegten Gruppen. Beim Öffnen des Dialogs oder bei Klick auf „Aktualisieren“ werden die Gruppen und deren zugeordnete User aus dem UC-Server ausgelesen und hier angezeigt. Wenn Sie die Gruppen aufklappen, sehen Sie, welche User momentan den jeweiligen Gruppen zugeordnet sind. Dabei sind die User entsprechend gekennzeichnet:

- Status „eingebucht“ (grüner Punkt): Diese User sind momentan in der Gruppe im UC-Server zugeordnet.
- Status „zugeordnet aber ausgebucht (roter Punkt): Diese User dürfen sich grundsätzlich in die Gruppe einbuchen, sind aber momentan im UC-Server nicht dieser Gruppe zugeordnet.

Über das Kontextmenü „Gruppenmitglied hinzufügen“ der Gruppen können Sie User auswählen und diesen die Berechtigung erteilen, sich an Gruppe einbuchen zu können.

Über das Kontextmenü „Gruppenmitglied entfernen“ können Sie die Berechtigung wieder nehmen.

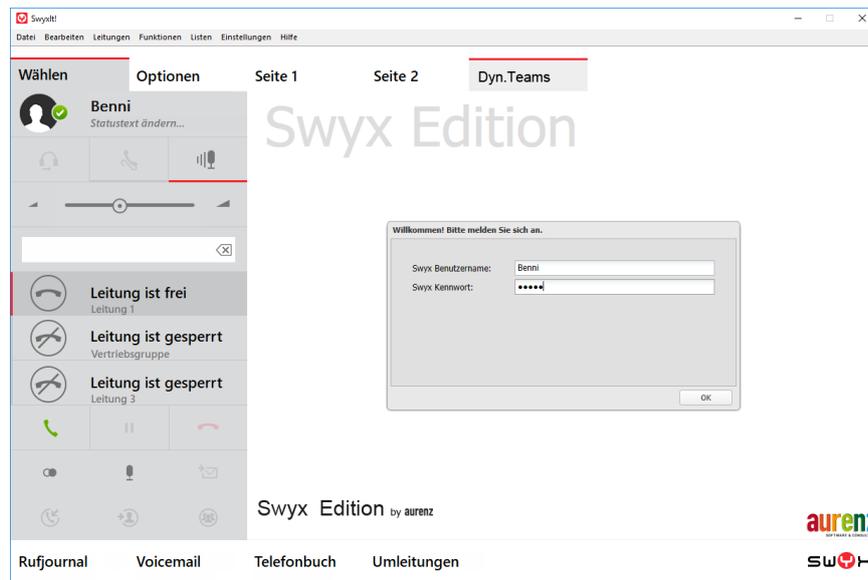
Grundsätzlich können die hier definierten User sich über die Dynamic Team Funktion in ihrem Softphone-Client oder über die WebSuite selbständig an ihren Gruppen ein- oder ausbuchen. Mit dem Recht „Teamleiter“ können Sie User einer Gruppe bestimmen, die das Ein-/Ausbuchen auch für andere Team-Mitglieder aus der Gruppe durchführen können. Das Setzen des Rechts „Teamleiter“ erfolgt über das Kontextmenü auf dem jeweiligen User. Bitte beachten Sie, dass das Hinzufügen und Entfernen der Berechtigung für eine Gruppe einzelner User zu/von einer Gruppe sofort wirksam wird, die Anzeige der an den Clients für diese User aber bis zu einer Minute verzögert ist.

Bei Bedarf automatisch freie Agenten einbuchen:

Das System kann bei Bedarf (wenn keine freien User mehr der Gruppe zur Verfügung stehen) automatisch ausgebuchte aber freie User in eine Gruppe einbuchen. Dieses Leistungsmerkmal kann für jede Gruppe ein- oder ausgeschaltet werden. Verwenden Sie dafür das Kontextmenü „Bei Bedarf automatisch freie Agenten einbuchen“.

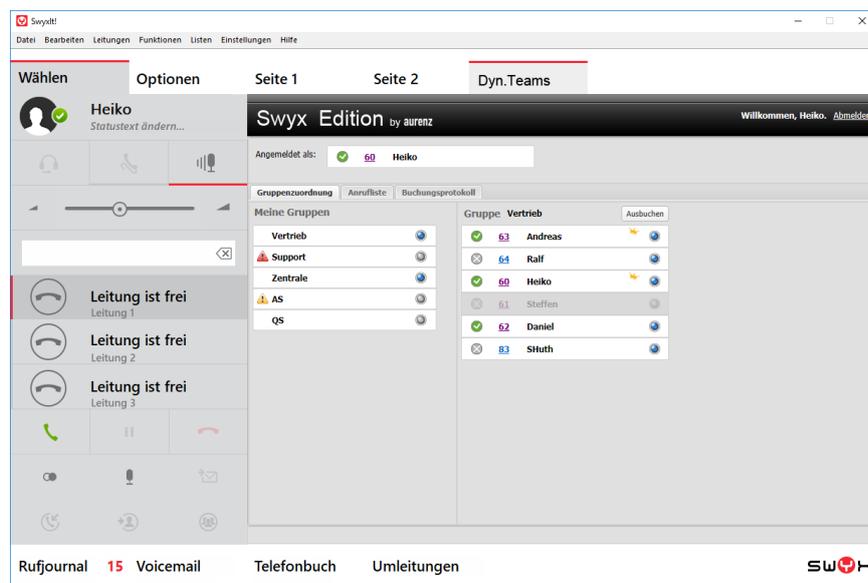
Bedienung der DynamicTeams

Nachfolgend wird die Bedienung anhand des Softphone-Client von Swyx (Swyxt!) gezeigt, der NetPhone-Client funktioniert gleich. Für Cisco Jabber ist die Bedienung ebenfalls exakt dieselbe. Je nach gewählten Authentifizierungsverfahren loggen Sie sich bitte mit dem Benutzernamen und Passwort des Benutzers aus dem UC-Server oder mit dem Benutzernamen des Benutzers aus dem UC-Server und einen separaten Passwort ein.



Gruppenzuordnung:

Die DynamicTeams lassen sich bequem über den Swyxt!/NetPhone Client bzw. Jabber bedienen. Auf dem Register „Gruppenzuordnung“ auf der Seite „Dyn.Teams“ sind links alle Gruppen aufgelistet, bei denen der angemeldete User sich grundsätzlich einbuchen darf. Das Lämpchen rechts neben dem Gruppennamen signalisiert, bei welchen Gruppen der User gerade eingebucht ist. Blau bedeutet eingebucht, Grau bedeutet ausgebucht. Befindet sich nur noch ein freier User in der Gruppe, so wird das mit einem gelben Warndreieck signalisiert. Befindet sich kein freier User in der Gruppe, dann wird dies durch ein rotes Warndreieck signalisiert.

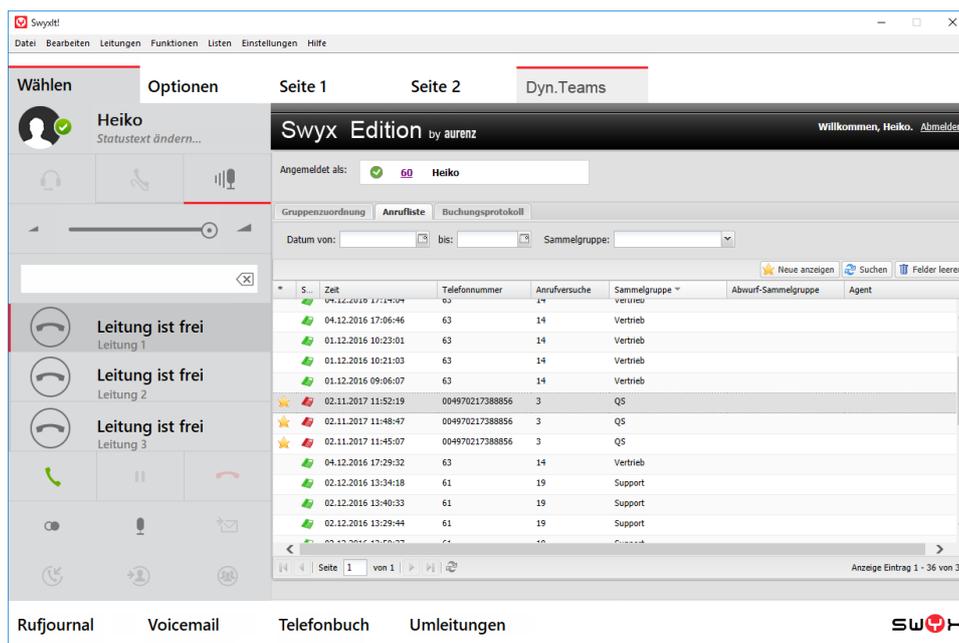


Auf der rechten Seite werden die berechtigten User der selektierten Gruppe angezeigt. Das Statussymbol bei den Usern entspricht dem Präsenz-Status des Users im UC-Server (erreichbar, abwesend, nicht stören, abgemeldet). Hieran kann man erkennen, wie viele User im Moment frei sind und Gespräche annehmen können. User, die nicht in der Gruppe eingebucht sind, werden grau markiert und das Lämpchen rechts neben dem Username wird ebenfalls Grau angezeigt. Eingebuchte User sind weiß markiert und deren Lämpchen ist Blau.

Über Kontextmenü bei dem jeweiligen User, kann dieser in die Gruppe eingebucht oder ausgebucht werden. Teamleiter, erkennbar an den gelben Krönchen, können das Ein-/Ausbuchen auch für andere User vornehmen. Nicht-Teamleiter können dies nur für sich selbst tun.

Anrufliste:

In dem Register „Anrufliste“ werden verlorene Anrufe angezeigt und zwar nur die, die über die Gruppe kamen (Spalte „Sammelgruppe“). Damit nun nicht mehrere User denselben verlorenen Anruf zurückrufen, wird zu jedem Anruf ein Rückruf-Status (unbeantwortet, in Bearbeitung, erledigt) verwaltet. Wird ein Anrufer direkt aus der Liste zurückgerufen, dann wird der Status in Bearbeitung gesetzt. Somit kann verhindert werden, dass mehrere User einen Anruf zurückrufen. Der Status „erledigt“ muss dann der entsprechende User manuell setzen.



S.	Zeit	Telefonnummer	Anrufversuche	Sammelgruppe	Abwurf-Sammelgruppe	Agent
	04.12.2016 17:06:46	63	14	Vertrieb		
	01.12.2016 10:23:01	63	14	Vertrieb		
	01.12.2016 10:21:03	63	14	Vertrieb		
	01.12.2016 09:06:07	63	14	Vertrieb		
*	02.11.2017 11:52:19	004970217388856	3	QS		
*	02.11.2017 11:48:47	004970217388856	3	QS		
*	02.11.2017 11:45:07	004970217388856	3	QS		
	04.12.2016 17:29:32	63	14	Vertrieb		
	02.12.2016 13:34:18	61	19	Support		
	02.12.2016 13:40:33	61	19	Support		
	02.12.2016 13:29:44	61	19	Support		

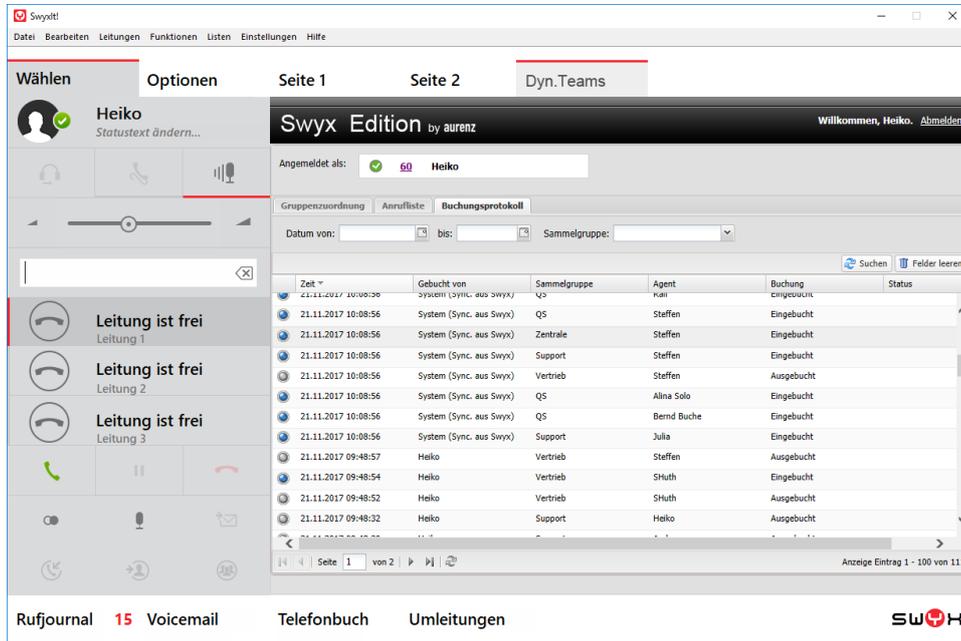
Bitte beachten Sie, dass die Sammelgruppen im Programm vor Einlesen der Gesprächsdaten bekannt gegeben werden müssen. Sonst ist eine Zuordnung der Verbindungsdaten zu den Gruppen nicht möglich. Bitte konfigurieren Sie dazu die Gruppen hier:

Menüleiste: Datei > Programm einrichten > Sammelgruppen > Sammelgruppe einrichten

Buchungsjournal:

Im Buchungsjournal sind sämtliche Ein-/ und Ausbuchen protokolliert. In der Spalte „Gebucht von“ kann nachvollzogen werden, durch wen die Buchung erfolgte. Der Eintrag „System (Sync aus ...)“ wird gesetzt, wenn der Status der Gruppenzuordnung aus dem TK-System übernommen wurde. Z.B. es wurde ein User einer Gruppe in der Administrationsoberfläche des TK-Systems direkt zugeordnet. Dieser wird dann, wenn man im

Abrechnungsserver im Dialog „DynamicTeams einrichten“ auf den Button „Aktualisieren“ klickt, aus dem TK-System übernommen.



The screenshot shows the 'Swyx Edition by aurenz' interface. The main window displays a call log table with the following columns: Zeit, Gebucht von, Sammelgruppe, Agent, Buchung, and Status. The data rows show various call records with timestamps, system names, group names, agent names, and call statuses.

Zeit	Gebucht von	Sammelgruppe	Agent	Buchung	Status
21.11.2017 10:00:36	System (Sync. aus Swyx)	QS	Karl	Eingebucht	
21.11.2017 10:08:56	System (Sync. aus Swyx)	QS	Steffen	Eingebucht	
21.11.2017 10:08:56	System (Sync. aus Swyx)	Zentrale	Steffen	Eingebucht	
21.11.2017 10:08:56	System (Sync. aus Swyx)	Support	Steffen	Eingebucht	
21.11.2017 10:08:56	System (Sync. aus Swyx)	Vertrieb	Steffen	Ausgebucht	
21.11.2017 10:08:56	System (Sync. aus Swyx)	QS	Alina Solo	Eingebucht	
21.11.2017 10:08:56	System (Sync. aus Swyx)	QS	Bernd Buche	Eingebucht	
21.11.2017 10:08:56	System (Sync. aus Swyx)	Support	Julka	Eingebucht	
21.11.2017 09:48:57	Heiko	Vertrieb	Steffen	Ausgebucht	
21.11.2017 09:48:54	Heiko	Vertrieb	Shuth	Eingebucht	
21.11.2017 09:48:52	Heiko	Vertrieb	Shuth	Ausgebucht	
21.11.2017 09:48:32	Heiko	Support	Heiko	Ausgebucht	

5.6 Netzanbieter-Tarif importieren

Menüleiste: Datei > Programm einrichten > Netzanbieter

Allgemeine Informationen finden Sie in Kapitel 2.6.8.

Sie wollen eine bestehende <Netzanbieter>.ini importieren oder Sie haben von der aurenz GmbH eine individuelle <Netzanbieter>.ini Datei erhalten – legen Sie diese bitte im Installationsverzeichnis im Unterordner „Weitere Netzanbieter“ (im Standard C:\Program Files (x86)\AurenzUC-Analytics oder AlwinPro) ab.

Öffnen Sie über die Menüleiste Datei > Programm einrichten > Netzanbieter“. Erstellen Sie einen neuen Netzanbieter oder markieren einen Bestehenden. Wählen Sie „Netzanbieter ersetzen / importieren“ und wählen die gewünschte <Netzanbieter>.ini aus. Wählen Sie die entsprechende Option zum Überschreiben oder Ergänzen aus und nehmen die „Hinweise zur Nutzung“ zur Kenntnis.

5.7 Datenschutz-Pakete anlegen und zuweisen

Menüleiste: Datei > Programm einrichten > Datenschutz

Verbindungsdaten müssen nicht nur vor unbefugten Blicken, sondern auch vor Missbrauch geschützt werden. Deshalb können Datenschutzpakete definiert werden, die den gewünschten Grad an Datenschutz flexibel erfüllen können. Im Auslieferungszustand stehen zwei Sonder-Datenschutzpakete und ein Standarddatenschutzpaket zur Verfügung.

Das Standarddatenschutzpaket gilt für alle Teilnehmer, denen kein anderes Datenschutzpaket zugewiesen wurde. In diesem werden z.B. die letzten 5 Stellen der Zielnummern der Privat- und Pinggespräche maskiert.

- Datenschutzpakete können immer nur den Teilnehmern im Organigramm, nicht jedoch einer Organigramm-Ebene (Kostenstelle/Abteilung/...) zugewiesen werden.
- Maskierte Informationen können von Anwendern mit der Berechtigung „Ändern“ auf „Datenschutz / Wiederherstellung maskierter Daten“ wieder sichtbar gemacht werden.

Menüleiste: Einrichten > Anwender > Datenschutz / Tarifierung

5.8 DSGVO – Allgemeine Prozessbeschreibung

5.8.1 DSGVO – Löschfristen und Recht auf Vergessenwerden

Es werden in der aurenz Software folgende Datenarten gespeichert:

- Gesprächsdaten
- Statistikdaten
- Netzanbieterdaten

Die aurenz Software stellt folgende Varianten zur gezielten Löschung von Daten bereit:

Personenbezogene Löschung von Gesprächsdaten

Menüleiste: Datei > Programm einrichten > Personenbezogene Löschung von Gesprächsdaten(DSGVO)

Dieser Punkt ermöglicht das Löschen von Gesprächsdaten einzelner oder mehrerer Nebenstellen oder Zielrufnummern. Hier kann sowohl ein Zeitbereich als auch die interne Nebenstelle oder die externe Zielnummer definiert werden für die die Löschung durchgeführt werden soll.

Datenlöschung allgemein für Zeiträume:

Diese Vorschriften bzw. Auswertungen dienen dazu, alle Datenbestände des entsprechenden Typs in einem wählbaren Zeitraum zu löschen (älter als, jünger als, komplett)

- Auswertung Datenlöschung (Statistikdaten)
- Auswertung Gesprächsdatenlöschung
- Auswertung Netzanbieterdatenlöschung

Zu finden in der Vorschriftsgruppe „Datenlöschung“. Bitte beachten Sie dass die Netzanbieterdatenlöschung ausschließlich in der Windows Applikation und nicht in der aurenz WebSuite verfügbar ist.

5.8.2 DSGVO - Informationspflicht

Über den „DSGVO Report“ kann aufgezeigt werden für welche Teilnehmer in welchem Zeitraum gespeicherte Daten vorliegen.

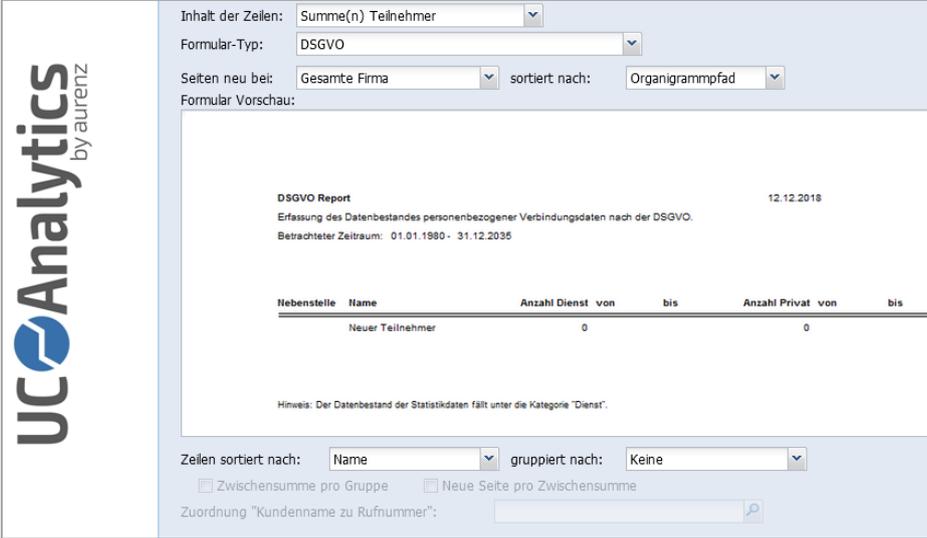
DSGVO Report								05.09.2018
Erfassung des Datenbestandes personenbezogener Verbindungsdaten nach der DSGVO.								
Betrachteter Zeitraum: 01.01.1980 - 31.12.2035								
Nebenstelle	Name	Anzahl Dienst	von	bis	Anzahl Privat	von	bis	
102	Albert Einstein	15401	01.01.2017	28.12.2018	780	02.01.2017	28.12.2018	
100	Alina Solo	16983	01.01.2017	28.12.2018	1163	02.01.2017	28.12.2018	
103	Andreas Koch	13781	01.01.2017	28.12.2018	936	04.01.2017	27.12.2018	
107	Anna Glasiq	12998	01.01.2017	28.12.2018	662	02.01.2017	28.12.2018	
117	Anton Eherde	3384	01.01.2017	28.12.2018	252	09.01.2017	28.12.2018	

Abbildung 6 - DSGVO Report

Dieser Bericht kann bei Bedarf manuell erstellt werden (z.B. nach einem Update von < 10.4.03)

Hierzu legen Sie eine neue Auswertung vom Typ „Accounting Auswertung“ an und konfigurieren diese wie

folgt:



Inhalt der Zeilen: Summe(n) Teilnehmer

Formular-Typ: DSGVO

Seiten neu bei: Gesamte Firma sortiert nach: Organigrammpfad

Formular Vorschau:

DSGVO Report 12.12.2018
 Erfassung des Datenbestandes personenbezogener Verbindungsdaten nach der DSGVO.
 Betrachteter Zeitraum: 01.01.1980 - 31.12.2035

Hebenstelle	Name	Anzahl Dienst	von	bis	Anzahl Privat	von	bis
	Neuer Teilnehmer	0			0		

Hinweis: Der Datenbestand der Statistikdaten fällt unter die Kategorie "Dienst".

Zeilen sortiert nach: Name gruppiert nach: Keine

Zwischensumme pro Gruppe Neue Seite pro Zwischensumme

Zuordnung "Kundenname zu Rufnummer":

Abbildung 7 - DSGVO-Report manuell erstellen

Übernehmen Sie nun die Einstellungen und speichern Sie die Auswertung. Öffnen Sie die Eigenschaften der Auswertung per Rechtsklick und aktivieren unter „Optionen II“ den Punkt „Zusätzlich den Statistikdatenbestand berücksichtigen“. Wählen Sie „Auswertung starten...“ und den Punkt Bildschirmvorschau um das Ergebnis einzusehen.

5.8.3 DSGVO - Datenübertragbarkeit

Es kann dem jeweiligen Nutzer ein Zugang über die WebSuite eingerichtet werden über den auf die eigenen Daten zugegriffen werden kann.

5.9 Manuelles Einrichten der aurenz Programmmodule als Dienst

Zur Installation von Windows-Diensten werden administrative Rechte benötigt. Legen Sie einen Windows Benutzer entsprechend den Anforderungen in Kapitel 2.6.5 an.

Zu beachten gilt, dass dieser Benutzer das Recht „Anmelden als Dienst“ benötigt.

Prüfen der Berechtigung des Benutzerkontos

1. Öffnen Sie Start > Systemsteuerung > Verwaltung > Lokale Sicherheitsrichtlinie
2. Navigieren Sie zu Lokale Richtlinien > Zuweisen von Benutzerrechten

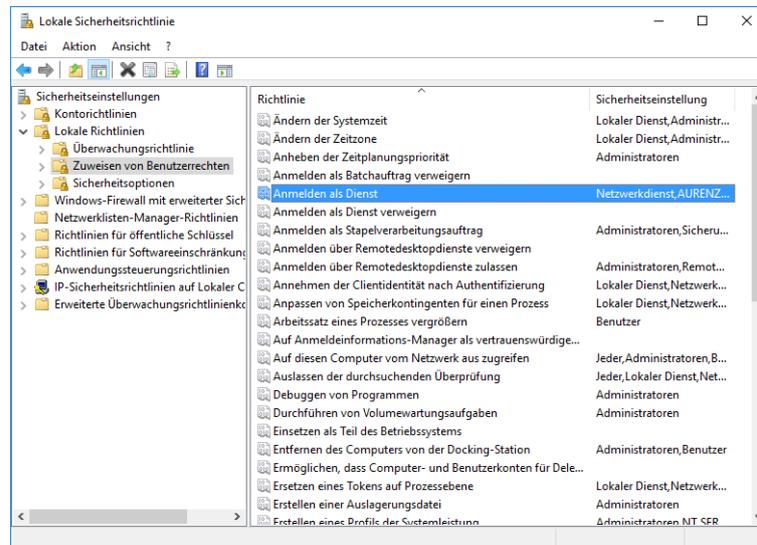


Abbildung 8 – lokale Sicherheitsrichtlinie

3. Im rechten Bereich des Fensters öffnen Sie die Richtlinie „Anmelden als Dienst“ per Doppelklick
4. Ist das Benutzerkonto mit dem die aurenz Dienste geführt werden soll nicht aufgeführt, so fügen Sie es über den Button „Benutzer oder Gruppe hinzufügen“ hinzu.

Installation der Dienste

1. Beenden Sie alle Anwendungen Ihrer aurenz Software.
2. Rufen Sie im Installationsverzeichnis Ihrer aurenz Software über die rechte Maustaste „als Administrator ausführen“ die Verknüpfung UCAServiceInstall, AlwinWebServiceInstall, WebSuiteServiceInstall oder die DatenaufnahmeServiceInstall auf, je nachdem welches Modul Sie als Windows Service einrichten möchten.
3. Nun öffnet sich das betreffende UC-Analytics Modul. Melden Sie sich, wenn gefordert mit Ihrem UC-Analytics Anwender und dem zugehörigem Passwort an.
4. In dem nun aktiven Fenster z.B. für die Datenaufnahme finden Sie in der Menüleiste die zwei Menüpunkte Datei und Service.
5. Unter dem Menüpunkt Service finden sind die Punkte Service installieren, Service deinstallieren, Service starten und Service beenden. Klicken Sie mit der Maus auf den Punkt Service installieren. Das Fenster Service Installieren wird geöffnet.
6. Tragen Sie nun den vorgesehenen Benutzer mit der Berechtigung „als Dienst anmelden“ und das zugehörige Passwort ein.



Handelt es sich um einen Domänen-Benutzer, so müssen Sie den Domänennamen vor den Benutzernamen (Domänenname\Benutzername) stellen. Bei einem lokalen Benutzerkonto muss der Hostname oder alternativ ein Punkt („.“) anstelle der Domäne verwendet werden

Bestätigen Sie die Eingaben mit Service installieren. Wenn die Anmeldeparameter korrekt sind wird die Datenaufnahme installiert und es erfolgt ein Hinweis, dass der Service Datenaufnahme erfolgreich installiert wurde. Mit den anderen Systemprogrammen verfahren Sie in gleicher Weise.

5.10 Ändern der WebSuite-Standard-Ports

Menüleiste: Datei > Programm einrichten > Grundeinstellungen > Webserver > WebSuite Einstellungen > HTTP Server

Die aurenz WebSuite ist nach der Installation unter folgenden Ports erreichbar:

Port für http Zugang:	TCP 8081
Port für HTTPS Zugang:	TCP 8443

Diese Ports können angepasst werden. Bitte beachten Sie, dass nach einer Änderung der Ports der Windows-Dienst „UC-Analytics WebSuite“ neu gestartet werden muss.

Dieser Dienst kommuniziert mit dem Abrechnungsmodul über den TCP Port 4711 und der Datenaufnahme über den Port TCP 4712. Damit von der WebSuite aus auf die Ressourcen (z.B. Drucker) des UC-Analytics Servers zugegriffen werden kann muss der Dienst für das Abrechnungsmodul unter einem Benutzerkonto mit den entsprechenden Rechten gestartet werden.

5.11 Einrichten weiterer Arbeitsplätze (Klassische Windows Applikation)

Neben der aurenz WebSuite ist auch die Windows Applikation UC-Analytics / AlwinPro UC-Edition grundsätzlich mehrplatzfähig. Soll die Windows Applikation auf mehreren Windows Servern oder Clients genutzt werden, benötigen Sie diese in der Client/Server Variante.

Einschränkungen und Voraussetzungen:

- UC-Analytics oder AlwinPro ist in der „Client/Server“ Variante lizenziert
 - Alle Systeme die mit der Windows Applikation versorgt werden sollen, müssen sich im gleichen Netzwerk (LAN) und in der gleichen Domäne wie der Server mit der Hauptinstallation befinden.
 - Die Systemzeit der Hauptinstallation und der Nebenarbeitsplätze müssen synchron sein.
1. Geben Sie das Installationsverzeichnis der Hauptinstallation für die nötigten Benutzer mit Vollzugriff frei.
 2. Rufen Sie auf einem der weiteren Arbeitsplätze den gerade freigegebenen Ordner auf und starten Sie die Installationsroutine. Beachten Sie alle Punkte die auch bei der Hauptinstallation beachtet werden müssen!
 3. Wählen Sie bei Art der Installation den Punkt „Installation auf einem weiteren Arbeitsplatz.“
 4. Im Dialog Netzwerkpfad der Hauptinstallation geben sie nun den Pfad der Hauptinstallation an. Dieser setzt sich aus dem Computernamen des Servers mit der Hauptinstallation und des Freigabenamens des Installationsverzeichnisses zusammen.
 5. Bitte wählen Sie bei der Frage ob eine weitere Datenaufnahme installiert werden soll „Nein“
 6. Die Installation wird nun durchgeführt.

6 DETAIL BESCHREIBUNG DER MENÜPUNKTE

6.1.1 Menüpunkt Grundeinstellungen

In den Grundeinstellungen legen Sie z.B. fest, wie UC-Analytics Gespräche bearbeiten soll. Weiterhin legen Sie hier z.B. für den E-Mail Versand der Auswertungen den E-Mail-Server fest und konfigurieren den AlwinPro Webserver.



Sollten Sie Änderungen in den Grundeinstellungen vorgenommen haben, so sollten Sie alle Systemprogramme einschließlich der zugehörigen Dienste neu starten damit die Änderungen auch von jedem Modul übernommen werden.

6.1.1.1 Kostenarten

Standardmäßig finden Sie hier nach der Installation nur den Punkt „Berechnungsmodus (Netto/Brutto). Wenn Sie aber weitere Kosten neben den Gesprächskosten verrechnen wollen, so müssen Sie die Checkbox „Erweiterte Einstellungen anzeigen“ aktivieren.

Equipment können Sie für Geräte(Equipment), die in einem externen System erfasst sind, täglich Accounting-Datensätze erzeugen und diese dann über die Tarifierung mit Kosten versehen. Z.B. sind in einem TK-System Telefonendgeräte eingerichtet und entsprechenden Nebenstellen zugeordnet. Der technische Konfigurationsaufwand dafür ist allein seitens des TK-Systems notwendig um Telekommunikation überhaupt erst zu ermöglichen. Mit dem Feature Equipmentkosten bietet UC-Analytics den Mehrwert, genau diese Daten auch für die Kostenerfassung zu nutzen – im besten Fall ohne zusätzlichen manuellen Verwaltungsaufwand. Die neuen UC-Analytics Datenquellen „TK-Equipment“/„Sonstiges Equipment“ greifen bei der Erfassung der Daten auf das externe System zu und generieren für die ausgelesenen Gerätekennungen täglich Accounting-Datensätze. Diese Information wird am Monatsende bzw. an einem definierten Stichtag zu Buchungssätzen für UC-Analytics zusammengefasst. Dabei wird ein Buchungssatz für jedes Gerät und Nebenstelle (Kennung, Startdatum und Anzahl genutzter Tage) generiert. Diese daraus resultierenden Kosten können z.B. bei Kostenstellenabrechnungen mit ausgewiesen werden.

Dem Thema *Equipmentkosten – ITK Devices automatisiert erfassen und verrechnen* ist ein eigenes Handbuch gewidmet. Bitte lesen Sie dazu im Installationsverzeichnis und dem Ordner „Handbuch“ das Dokument „AlwinPro ITKEquipment-Handbuch.pdf“

Serviceleistungen können Sie für Artikel definieren, deren Kosten über die Admin-Oberfläche bzw. über das Webmodul oder durch den Import einer Textdatei Teilnehmern zugewiesen werden können. Diese Kosten sind nicht wiederkehrende Kosten, d.h. die Buchung ist ein einmaliger Vorgang. Diese Kosten werden nicht über die UC-Analytics Datenaufnahme eingelesen.

Zusatzkosten durch Import ist eine weitere Möglichkeit zusätzlich Kosten, z.B. für erbrachte Wartungsarbeiten, zu berücksichtigen. Diese Kosten werden über die UC-Analytics Datenaufnahme eingelesen. Um diese Funktionalität nutzen zu können, müssen Sie in den Grundeinstellungen diese unter der Karte Kostenarten/Zusatzkosten durch Import aktivieren.

Klassifizierer zugeordnete weitere Kosten können Sie manuell oder durch Import einer Textdatei Teilnehmern zusätzlich Kosten, z.B. Miete für Geräte, zuweisen. Bei diesen Kosten handelt es sich um wiederkehrende Kosten.

Berechnungsmodus (Netto/Brutto) legt fest, ob in UC-Analytics alle Kosteninformationen als Netto- oder Bruttowerte in der Datenbank abgespeichert werden sollen. Viele Behörden dürfen keine Mehrwertsteuersätze ausweisen und müssen somit grundsätzlich mit Bruttowerten arbeiten. Bitte beachten Sie, dass bei einer Umstellung auf Bruttowerte auch die in den genutzten Netzanbietertarifen verankerten Gesprächskosten auf Bruttowerte geändert werden müssen. Weiterhin muss auch die Tarifierung und die Formulare angepasst werden.



Im UC-Analytics Installationspfad finden Sie das Programm „TarifKonverter.exe“, mit welchem Sie die in UC-Analytics standardmäßig enthalten Netzanbietertarife in Brutto umrechnen können.

6.1.1.2 Gesprächsarten/Speicherung

6.1.1.2.1 Kommunikation

Klassifizierer (erreichbar über die erweiterten Einstellungen) bestimmen Sie das Symbol, welches bei Neuanlage eines Klassifizierers im Organigramm verwendet werden soll.

Gesprächsarten legen fest, welche Gesprächsarten von AlwinPro gespeichert werden sollen. Die Gesprächsart Dienst kann nicht deaktiviert werden. Alle vom Kommunikationssystem zur Verfügung gestellten Gesprächsarten, welche hier nicht aktiviert sind werden als Dienstgespräch in der Datenbank abgelegt.

Speicherung legt fest, ob nicht nur extern gehende, sondern auch extern kommende, intern gehende/kommende und netzintern gehende/kommende Gespräche gespeichert werden. Interne Gespräche sind Gespräche, die zwischen Nebenstellen einer Anlage geführt werden. Netzinterne Gespräche sind jene, die zwischen Nebenstellen vernetzter Anlagen stattfinden.

Weiterhin legen Sie hier Sondereinstellungen für Anlagenkonfigurationen ohne eindeutigen Rufnummernplan fest. Man unterscheidet hier *Anlagennummer* vor

- Nebenstellenummer
- Projektnummer
- Pin-Nummer
- Amtsleitung

Bestimmen können Sie hier auch, ob bei einer Anlagenvernetzung nur die Hauptanlage oder Haupt- und Unteranlage abgefragt werden soll/en.

Nulldauergeräche konfiguriert Ihre aurenz Software, wie Gespräche mit einer Dauer von 0 Sekunden behandelt werden. Möchten Sie sich einen Überblick über Gespräche machen, bei denen es zu keiner Verbindung kam, so müssen Sie die Speicherung von Nulldauergerächen aktivieren.

Empfehlung: Statistikauswertungen speichern grundsätzlich Nulldauergerächen, sofern das Kommunikationssystem Daten für solche Gespräche zur Verfügung stellt. Damit aber auch in den restlichen Auswertungen solche Gespräche ausgewertet werden können, sollten Sie die Speicherung der Nulldauergerächen aktivieren. Somit können Sie die statistischen Aussagen bzgl. verlorener Gespräch auch in den Einzelbindungsnachweisen überprüfen.

Doppelspeicherungspriorität (erreichbar über die erweiterten Einstellungen) kann Ihre aurenz Software so konfigurieren, dass z.B. Projektgespräche zusätzlich als Dienstgespräche erfasst werden. Beachten Sie hier, dass zwei Datensätze für dasselbe Gespräch in der Datenbank abgelegt werden und somit in den Auswertungen ggf. doppelt berechnet werden.

6.1.1.2.2 Summenbildung

legt fest, ob die Gespräche aller oder nur bestimmter Nebenstellenklassifizierer, unter Berücksichtigung der Entfernungszonen, detailliert oder als Summe gespeichert werden sollen. Ist zum Beispiel die Summenbildung für eine Nebenstelle aktiviert, so können Sie zwar diese Einstellung zurücksetzen, aber die zuvor gebildete Summe nicht mehr nach Detailgesprächen aufschlüsseln.

6.1.1.2.3 Zufallsspeicherung

(erreichbar über die erweiterten Einstellungen) ist ein Leistungsmerkmal, welches von Behörden bestimmter Bundesländer zusammen mit der zuvor erwähnten Summenbildung benötigt wird. Hiermit legen Sie für den nächsten Monat eine Detailgesprächsspeicherung (nur Dienstgespräche) zufällig gewählter Nebenstellen fest

Durch die Aktivierung der Zufallsspeicherung erscheinen die zwei Karten Einstellungen und Teilnehmer für Stichproben, in welchen Sie die Kriterien für die Speicherung festlegen.

Vorsicht

Durch die Aktivierung der Zufallsspeicherung wird die monatliche Summenbildung der Dienstgespräche aktiviert. Bei der Deaktivierung der Zufallsspeicherung bleibt die Summenbildung der Dienstgespräche weiterhin aktiv und kann, wenn gewünscht, unter dem Ordner Summenbildung wieder zurückgesetzt werden.

Die Karte Einstellungen

In der Karte Einstellungen bestimmen Sie

- die Anzahl der Teilnehmer, welche stichprobenartig ausgewertet werden sollen.
- ob bereits in der letzten Auswertung enthaltene Nebenstellen in die nächste einbezogen werden sollen oder nicht.
- die Nebenstellen oder einen Nebenstellenbereich, die/der für die Zufallsauswahl verwendet werden sollen.
- den Zeitraum, über welchen die ausgewählten Nebenstellen gespeichert werden sollen. Wurde der Zeitraum z.B. auf acht Tage festgelegt, so werden nach Ablauf dieser acht Tage alle Nebenstellen aus der Auswahl genommen und somit die Zufallsspeicherung beendet (beachten Sie auch den obigen Absatz *Vorsicht*). Diese Option macht hauptsächlich dann Sinn, wenn nicht automatisch jeden Monat neue Teilnehmer gewählt werden.

Die Karte Teilnehmer für Stichproben

In der Karte Teilnehmer für Stichproben sehen Sie die ausgewählten Teilnehmer für die Zufallsspeicherung des aktuellen, letzten und nächsten Monats. Weiterhin haben Sie hier auch die Möglichkeit, die Zufallsauswahl manuell zu starten.

6.1.1.2.4 Gesprächsabhängige Kostenartikel *(erreichbar über die erweiterten Einstellungen)*

Hier können Sie die Berechnung der Artikel Grundgebühren und Arbeitszeit ein- oder ausschalten. Damit können Sie Aufschläge für jedes Gespräch und Beträge für die entstandene Arbeitszeit veranschlagen.

6.1.1.2.5 Doppelte Gesprächsdaten

Hier können Sie das Löschen eventuell doppelt vorhandener Gesprächsdaten automatisieren wenn das Kommunikationssystem die Gesprächsdaten mehrfach, z.B. mit unterschiedlichen CallIDs zur Verfügung stellt.

6.1.1.2.6 DISA-Netzanbieter *(erreichbar über die erweiterten Einstellungen)*

Hierwählen Sie den Netzanbieter aus, der für DISA-Gespräche genutzt werden soll. DISA-Gespräche (zum Beispiel Remote-Verbindungen von einem Heimarbeitsplatz ins Firmennetz) werden wie abgehende Gespräche berechnet. Die Kosten für diese Verbindungen können dann dem Teilnehmer verrechnet werden.

6.1.1.2.7 Dienst/Privat-Zuordnungen (*erreichbar über die erweiterten Einstellungen*)

Hier können Sie die Optionen Gespräche im Ortsbereich sind grundsätzlich Dienstgespräche und Verrechnungsnummerngespräche sind grundsätzlich Privatgespräche aktivieren.



Sollte die Option "Verrechnungsnummerngespräche sind grundsätzlich Privatgespräche" aktiviert sein und es werden CDRs verarbeitet, so überprüft UC-Analytics jeden Datensatz auf Verrechnungsnummern (Pin-, Projektnummern) und speichert bei Erfolg diese Datensätze als Privatgespräche ab. Dies bedeutet, dass man bei einer Auswertung nach Pin- oder Projektgespräch keine zugehörigen Sätze angezeigt bekommt. Die Datensätze, die unter dieser Bedingung eingelesen wurden, bleiben auch nach deaktivieren dieser Option als Privatgespräche in der Datenbank und werden nicht der verursachenden Person zugewiesen, sondern der Nebenstelle, von welcher das Gespräch geführt wurde. Sie können sich die Verrechnungsnummern dieser Gespräche aber noch in den Auswertungen anzeigen lassen, wenn sie das Feld Klassifizierer in den Datenteil der zugehörigen Formulare einpflegen und Sie nicht die Option „Verrechnungsnummern entfernen“ aktiviert hatten.

Ähnlich verhält es sich bei der Option "Gespräche im Ortsbereich sind grundsätzlich Dienstgespräche". Hier werden alle Verrechnungsnummern-, Zielnummern-, Privat-, Gastgespräche als Dienstgespräche in der Datenbank abgelegt, wenn sie im Ortsbereich geführt wurden. Diese Option kann z.B. genutzt werden, wenn im Unternehmen Privatgespräche erlaubt sind aber nur die den Teilnehmer in Rechnung gestellt werden sollen, bei denen es sich nicht um Ortsgespräche gehandelt hat.

6.1.1.2.8 Netzanbieter, Freiminuten (*erreichbar über die erweiterten Einstellungen*)

Hier können Sie die Verwendung von Freiminuten aktivieren, wenn z.B. im Providentarifvertrag vereinbart wurde, dass deutschlandweit 10.000 Gesprächsminuten frei sind.

6.1.1.3 Organigramm

Zusatztexte/Adressfeld 2 aktiviert die Verwendung von zusätzlichen Textfeldern (z.B. für die Verwendung von Personalnummern) und ein zweites Adressfeld (z.B. für die Verwendung der privaten Anschrift des Teilnehmers). Die Standardbezeichnungen der Textfelder können Sie nach Kundenanforderung anpassen.

Die Auswirkungen werden in den Eigenschaftskarten der Teilnehmer ersichtlich.

Bezeichnungen bestimmen die Namen der Hierarchieebenen im Organigramm.

Soll z.B. die zweite Ebene nicht als Kostenstelle sondern als Niederlassung angezeigt werden, so ändern Sie dementsprechend den Eintrag. Wird jetzt im Organigramm eine weitere 2. Ebene hinzugefügt, so wird diese als Niederlassung angezeigt.

Automatische Aktualisierung bestimmt, wie das Organigramm aufgebaut/aktualisiert wird. Das Organigramm kann über LDAP, Unfi XIE Schnittstelle, Dateiimport oder durch Übernahme aus Gesprächsdatsatzinformationen aktualisiert werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel 5.3.

6.1.1.4 Auswertung

Eingangskosten zeigt den Mehrwertsteuersatz zur Berechnung der Eingangskosten, wenn diese bei der Auswertung brutto ausgegeben werden.

Nachberechnung stellt ein, ob bei einer Änderung der eingepflegten Tarifinformationen, alle Verbindungen bei den Auswertungen neu berechnen werden sollen oder die Kosten verwendet werden welche gültig waren als der Datensatz empfangen wurde.

6.1.1.5 Sonstiges

Gesprächsmarkierer können bei den Auswertungen Verbindungen, die bestimmte Kriterien erfüllen, besonders hervorheben. Nachdem unter der Karte Aktivierung die Option „Gesprächsmarkierer nutzen“ ausgewählt wurde, erscheint die Karte Telefon, unter welcher Sie Markierer festlegen können. Vergeben Sie einen Markierernamen und ein Kennzeichen (z.B. "Teurer") mit dem die betreffenden Verbindungen in den Auswertungen hervorgehoben werden sollen.

Nun können Sie für Ihren Markierer die Kriterien bestimmen, die diese Verbindungen kennzeichnen, zum Beispiel teure Gespräche, lange Gespräche, Gespräche an bestimmten Wochentagen, Gespräche zu bestimmten Uhrzeiten, zu bestimmten Rufnummern oder bestimmte Klassifizierer. Wenn Sie mehrere Kriterien auswählen, so müssen alle Bedingungen erfüllt sein, damit die Gespräche markiert werden. Aktivieren Sie die Option In Auswertungen als Gesprächsfilter anbieten nur, wenn Sie in den Reports gezielt nach solchen Gesprächen auswerten möchten.

Fraud Detection kann beim Eintreten bestimmter Ereignisse (z.B. ein gehendes Gespräch am Wochenende) eine Auswertung sofort ausführen lassen. Die Auswertung kann dann als E-Mail versendet werden. Legen Sie auf dieser Seite die Kriterien für das Event fest und definieren Sie den Ausgabekanal *E-Mail* oder *Drucker*.

Bei dem Kriterium Zielnummer können Sie die Zielnummer direkt eintragen oder eine Entfernungzone auswählen. Bei dem Kriterium Klassifizierer wählen Sie ein Klassifizierer aus und bestimmen sein Merkmal (z.B. den Nebenstellen-Klassifizierer mit dem Merkmal 100).

Sollten Sie Fraud Detection nutzen wollen, so müssen Sie einen Drucker und ein Formular bestimmen sowie den Rechner, über welchen die Gesprächsdaten ausgedruckt werden sollen. Möchten Sie Fraud Detection nicht auf einem Drucker ausgeben lassen, sondern als E-Mail an einen bestimmten Account versenden, so müssen Sie die Checkbox "Wenn möglich, Versand als E-Mail an:" aktivieren und die entsprechende E-Mail Adresse eintragen.

Soll jeder Gesprächsdatensatz, welcher das Kriterium erfüllt in eine Datei exportiert werden, so aktivieren Sie die Option „Export in eine Datei“ und tragen den Namen der Exportdatei ein.

Nachkommastellen Legen Sie fest, wie viele Nachkommastellen bei bestimmten Beträgen in den Auswertungen angezeigt werden sollen und mit welcher Genauigkeit zwischen verschiedenen Währungen umgerechnet wird.

Alarmsignalisierung Sie können sich bei bestimmten Störungen im Programmablauf einen Alarm anzeigen lassen. Die Alarmüberwachung wird zentral auf einem Rechner gestartet, auf dem auch eine Datenaufnahme läuft. Bestimmen Sie aus der Liste der Rechner den Rechner, auf dem die Alarmüberprüfung laufen soll. Zusätzlich zum akustischen oder optischen Alarm kann der Alarm auch als E-Mail versandt werden. Voraussetzung hierfür ist der Eintrag eines E-Mail-Servers in den Grundeinstellungen unter Sonstiges/E-Mail-Server. Weiterhin können Sie einstellen wie viele Verbindungsdaten während der Verbindung zur TK-Anlage empfangen werden müssen. Wird diese Schwelle unterschritten, wird der Alarm ausgelöst.

Über den Button **Erweitert** können diese Schwellen für bestimmte Tage und Tageszeiten ausgeschaltet werden.

Des Weiteren wird ein Alarm ausgelöst, wenn:

- mehr als 5% der in einer Verbindung abgeholten Datensätze fehlerhaft sind
- die Datenaufnahme, die die Alarmsignalisierung übernimmt, nicht gestartet wurde
- die für die Abholung von Verbindungsdaten zuständige(n) Datenaufnahme(n) nicht gestartet wurde(n)
- die Verbindung zu den Datenquellen konnte auch nach 3 Versuchen nicht aufgebaut werden

E-Mail-Server Legen sie die Adresse oder den DNS-Namen des benutzten SMTP-Servers fest, über den Sie die Auswertungen und Alarme verschicken wollen. Weiterhin haben Sie hier die Möglichkeit, durch Eingabe einer gültigen E-Mail Adresse zu testen, ob der Versand über den E-Mail-Server funktioniert.

Soll als Absender nicht die E-Mail Adresse des Empfängers, sondern eine allgemeine Firmenadresse (z.B. UC-Analytics@kunde.de), so können Sie die Checkbox *E-Mail Adresse des Absenders* aktivieren und die allgemeine Firmenadresse eintragen.

Verlangt der E-Mail-Server zum Versenden von E-Mails die Eingabe eines Benutzernamens und Passwort, so aktivieren Sie die Checkbox *Anmeldung über gesicherte Authentifizierung* und nehmen die nötigen Einträge vor.

Sollen beim Versand der Auswertungen bestimmte E-Mail Transportregeln berücksichtigt werden, so können Sie die Option *Parameter für die Vertraulichkeit (Sensitivity) verwenden* aktivieren. So können Sie ab dem MS Exchange 2010 dafür sorgen, dass E-Mails mit vertraulichem Inhalt nicht automatisch weitergeleitet werden. Gültige Werte sind „Private“, „Personal“ und „Company-Confidential“. AlwinPro setzt lediglich im E-Mail-Header diese Parameter. Beachten Sie, dass die entsprechenden Transportregeln in dem E-Mail-Server definiert sind.

Rechnungsnummer Bei jedem Ausdruck des Rechnungsformulars wird die Rechnungsnummer ausgegeben und um den Wert 1 erhöht. Tragen Sie hier den Anfangswert der Rechnungsnummern ein. Der aktuelle Anfangswert wird bei jedem manuellen Starten einer Auswertung nochmals abgefragt.

6.1.1.6 Webserver

6.1.1.6.1 Benutzer Authentifizierung

Zugang zum Webserver

Auf den UC-Analytics Webserver kann auf verschiedene Arten zugegriffen werden:

Mit der E-Mail-Adresse

Hierzu muss das Anmelden über E-Mail-Adresse freigegeben sein. Meldet sich ein Teilnehmer mit seiner im Organigramm existierenden E-Mail-Adresse auf dem AlwinPro Webserver an, so wird er, wenn die Option "Automatisch, durch Eintrag der E-Mail-Adresse im Organigramm" aktiviert ist, automatisch als Anwender angelegt.

Ist die Option "Auf Anfrage vergessene Kennwörter jederzeit per E-Mail zusenden" aktiviert, so kann der Anwender beim Login mit der E-Mail-Adresse ein neues Kennwort beantragen. Ist diese Option ausgeschaltet, wird diesen Anwendern kein neues Kennwort zugesandt. Ebenfalls kann kein Kennwort beantragt werden, falls der Benutzer 2 Kennwörter definiert hat – dies würde in Konflikt mit dem 4-Augen Prinzip stehen.

Mit der PIN-Nummer

Die Anmeldung auf den Webserver kann auch über die PIN erfolgen, die in der Eigenschaftskarte der Teilnehmer eingetragen sind. Meldet sich ein Anwender mit seiner PIN-Nummer an, kann er seine PIN-Gespräche auswerten.

Mit Name Zusatz

Hierbei handelt es sich um das Feld Name Zusatz in der Eigenschaftskarte der Organigrammeinträge.

Mit Zusatztext2

Hierbei handelt es sich um das Feld Zusatztext2 in der Eigenschaftskarte der Organigrammeinträge.

Mit Zusatztext3

Hierbei handelt es sich um das Feld Zusatztext3 in der Eigenschaftskarte der Organigrammeinträge.

Sollten Sie einen der Punkte nutzen, so haben Sie hier die Möglichkeit für den Erstzugang ein Passwort festzulegen.

Dieses Passwort kann der Anwender nach der Anmeldung an der WebSuite Webserver selbst ändern. Grundsätzlich kann eingestellt werden, dass nach einer bestimmten Anzahl von Tagen eine Passwortänderung erzwungen wird.

Weiterhin besteht die Möglichkeit die Verwendung eines sicheren Passwortes mit einer zu definierenden Länge zu erzwingen. Dieses Kennwort muss aus Buchstaben, Zahlen und Sonderzeichen bestehen.

LDAP Authentifizierung

Mit Hilfe dieser Funktion können die Anmeldeinformationen der UC-Analytics Anwender gegen einen LDAP-Server authentifiziert werden. Hierdurch entfällt die Pflege der Passwörter in UC-Analytics.

Zusätzlich kann den Anwendern eine zuvor angelegte Rolle per LDAP zugewiesen werden.

Test der Zugangseinstellungen

Da parallel mehrere Authentifizierungsverfahren genutzt werden können, dient diese Maske zur Erkennung, welches Verfahren für einen bestimmten Anwender genutzt wird.

XML-Services

Hier können Sie die Einstellungen für XML-, WAP- oder Voice-Services für die aus dem nachfolgenden Fenster ersichtlichen Kommunikationssysteme festlegen.

Weitere Information finden Sie im Installationsverzeichnis im Ordner „Anbindung an Telefonanlagen“ unter dem entsprechenden Kommunikationssystem.

6.1.1.6.2 Webserver für Telefondienste

http-Server Einstellungen

Definieren Sie hier die IP-Adressen und die Ports unter denen der AlwinPro Webserver erreichbar sein soll.

6.1.1.6.3 WebSuite Einstellungen

http Server

Tragen Sie den zu nutzenden http oder https Port für den Zugang über das Web-Frontend ein.

Systemparameter (erreichbar über die erweiterten Einstellungen)

Definiert, wie viele Auswertungen auf dem Server parallel abgearbeitet werden können. Übersteigt die Anzahl der gleichzeitig auszuführenden Auswertungen diese Grenze, so wird jede weitere Auswertung in eine Warteschlange gelegt und nacheinander abgearbeitet.

Sicherheit (erreichbar über die erweiterten Einstellungen)

Ermöglicht weitergehende Sicherheitseinstellungen um

- Verbindungen bei Inaktivität zu beenden
- Upload von Dateien zu ermöglichen
- WebSuite nicht als Bestandteil einer anderen Seite anzeigen zu lassen

7 WARTUNGSAUFGABEN

7.1 Sicherung und Wiederherstellung

Die Sicherung der Daten in UC-Analytics kann über zwei Wege erfolgen:

- Mit dem in UC-Analytics enthaltenen Modul Datensicherung, welches Sie in der Programmgruppe von UC-Analytics finden.
- Mit Hilfe eines externen Sicherungsprogramms.

7.1.1 Manuelle Sicherung und Zurückspielen gesicherter Daten

Starten Sie die manuelle Sicherung über „Datensicherung“ im Startmenü unter aurenz Software oder durch öffnen der AlwinBackUp.exe im Installationsverzeichnis über die rechte Maustaste als Administrator.

Folgende Sicherungsvarianten sind verfügbar:

- Einstellungen (Sicherung der Konfigurationseinstellungen, Netzanbieter, Organigrammdateien, Formulare, Vorschriften, ...)
- Firmenorganisation (Sicherung der Organigrammdateien)
- Gesprächsdaten (Sicherung der Gesprächsdaten)
- Komplet (Sicherung über alle zuvor genannten Sicherungsarten)

Die Sicherung besteht aus Dateien der ausgewählten Datenbestände, die komprimiert in einer oder mehreren cab-Dateien á 650MB gespeichert werden.

Durch aktivieren der Checkbox „Zwischenverzeichnisse nutzen“ können Sie die Sicherung beschleunigen bzw. die nicht-Verfügbarkeit der aurenz Software verkürzen, da zuerst alle Dateien kopiert, und erst dann komprimiert und auf Konsistenz geprüft werden.



Während der Sicherung ist die Datenbank gesperrt - Alle Anwender die mit der aurenz Software arbeiten, erhalten die Meldung, dass die Datenbank gesperrt ist und können erst nach Beendigung der Sicherung weiter arbeiten.

Die Sicherungsdatei wird in Form einer „.cab“ Datei (komprimiert und gepackt) im angegebenen Zielverzeichnis abgelegt. Für jede Sicherung wird eine neue Datei mit dem Dateinamen der Form „APBACKAjjjjmmtts-Versionsbezeichnung- Teilsicherung“ im angegebenen Zielverzeichnis abgelegt. Der Dateiname beinhaltet Informationen über die Art der Sicherung (symbolisiert durch „a“), das Sicherungsdatum (jjjjmmtt), um die wievielte Sicherung am selben Tag (symbolisiert durch „ss“) es sich handelt, Versionsbezeichnung und eine Bezeichnung für eventuelle Teilsicherungen.

In unserem Beispiel lautet der Dateiname APBACKA2019010100-11.2.02 HF1-AA.cab. Hierbei handelt es sich um die erste Sicherung an diesem Tag. Die Sicherungsart umfasst eine Komplettsicherung und wurde am 01.01.2019 erstellt. Der Hinweis auf die Sicherungsart umfasst die Buchstaben O (Organigrammdateien), E (Einstellungen), G (Gesprächsdaten) und A (Komplett).

Sollte die Sicherung größer als 650 MB werden, so werden Teilsicherungen erstellt. Erkennbar ist dies an den beiden Buchstaben vor der Extension „.cab“. in unserem Beispiel würde der Name der zweiten Teilsicherung APBACKA2019010100-11.2.02 HF1-AB.cab lauten.

Datenübernahme in eine Neuinstallation.

1. Starten sie das UC-Analytics-Modul Datensicherung über die rechte Maustaste als Administrator.
2. Wählen Sie im Fenster Datensicherung die Karteikarte „Zurückspielen gesicherter Daten“
3. Geben Sie die zurückzuspielende Datei ein und Starten die Rücksicherung.

Wiederherstellen alter Datenbestände

Wenn ein alter Datenbestand zurückgespielt werden soll kann eine Komplettsicherung eingespielt werden - um den aktuellen Datenbestand zu erhalten, sollte eine Komplettsicherung vor der Rücksicherung alter Datenbestände erstellt werden.



Beachten Sie dass bei einer reinen Rücksicherung von z.B. Gesprächsdaten die aktuellen Netzanbieter-Tarife berücksichtigt werden. Sollen alte Tarife berechnet werden, müssen diese ebenfalls wiederhergestellt oder neu eingespielt werden.

7.1.2 Automatisieren der Datensicherung

Menüpunkt Einrichten/Auswertungsverwaltung automatisieren.

Es empfiehlt sich, die automatische Sicherung immer auf dem PC ausführen zu lassen, auf welchem UC-Analytics installiert ist.

Unter der Registerkarte „Datensicherung“ wählen Sie das Zielverzeichnis, die Art der Sicherung und ob Zwischenverzeichnisse, Konsistenzcheck und Logfile genutzt werden sollen. Die Registerkarte „Auswertungsgruppe“ müssen Sie für die automatische Datensicherung nicht bearbeiten.

Die Konfiguration kann unter „terminierte Auswertungen“ angepasst werden.

Das Zielverzeichnis muss im Vorfeld angelegt werden und wird nicht automatisch erstellt.

Die automatisierte Datensicherung wird durch den Dienst Datenaufnahme verwaltet. Dieser Dienst bzw. das Benutzerkonto welches dien Dienst startet, benötigt ausreichende Berechtigungen auf das Ziel-Verzeichnis.

7.1.3 Datensicherung mit Hilfe externer Sicherungsprogramme

Für die Datensicherung über ein externes Sicherungsprogramm muss die Datenbank für diesen Zeitraum für alle Zugriffe gesperrt und anschließend wieder freigegeben werden.

Dies ist mit der Datei AlwinLock.exe im Programmverzeichnis der aurenz Software möglich.

Beispiel einer Batch-Datei:

```
start /w C:\Program Files\Aurenz\UC-Analytics\Alwinlock /lock
```

< hier Sicherungsprogramm ausführen >

```
start /w C:\Program Files\Aurenz\UC-Analytics\Alwinlock /unlock
```

8 ABGRENZUNG DER BENUTZEROBERFLÄCHE

8.1 Windows Applikation / WebSuite / Webserver für Telefondienste

Die Bedienung nach der Installation und Konfiguration der aurenz Software passiert in der aurenz WebSuite. Diese wird ausschließlich per Webbrowser bedient und es ist keine Installation einer Client-Software nötig.

Die grundlegende Konfiguration und Administration wird über die Classic-Oberfläche – also das Windows Programm, welches typischerweise nur auf dem Server installiert ist – durchgeführt.

Folgende Aufgaben müssen in der Classic-Oberfläche erledigt werden:

- Anbindung an das TK-System
- Anbindung an E-Mail-Server
- LDAP Anbindung für den automatischen Organigramm-Import
- Anlegen von User und Rolle
- Datenschutzeinstellungen
- Tarifierung/Netzanbieter
- Aktivierung/Deaktivierung bestimmter Leistungsmerkmale: Gesprächsarten, Kostenarten, Fraud Detection, Alarmierung (Grundeinstellungen)
- Konfiguration kundenspezifischer Daten-Exporte
- Konfiguration der WebSuite
- Bearbeitung von Formularen

Folgende Aufgaben können im Webserver für Telefondienste erledigt werden:

- Einfache Auswertungen wie EVB und grafische Auswertungen
- Nachträgliche Markierung von Gesprächen als Privat- oder Dienstgespräch
- Einmalige Servicekosten können gebucht werden
- Unterstützung von XML-fähigen Telefonie-Endgeräten

9 PROBLEMLÖSUNGEN:

9.1 Probleme nach der Installation

Hier finden Sie einige Probleme die bei der Installation auftreten können. Weitere Hilfestellungen und Erklärungen finden Sie im FAQ-Bereich auf unserer Website <https://www.aurenz.de/de/support/faq.html>

Bitte stellen Sie sicher, dass das zur Installation genutzte Benutzerkonto über administrative Berechtigungen auf dem lokalen System verfügt. Zusätzlich muss der Installations-Assistent („setup.exe“) per „Rechtsklick“ mit der Option „Als Administrator ausführen“ gestartet werden.

9.1.1 Probleme bei Ausführung der Dienste und oder Applikation

Falls es beim Starten der aurenz Dienste oder einer der Windows Applikationen zu Problemen kommt, empfehlen wir folgendes Vorgehen:

1. Prüfen der Berechtigungen des zur Installation verwendeten MS Windows Benutzerkontos:
Versehen Sie den Benutzer mit lokalen administrativen Rechten und starten Sie die Installation erneut mit einem Rechtsklick und dem Punkt „als Administrator ausführen“
2. Prüfen der Berechtigungen des in den aurenz Diensten hinterlegten Benutzerkontos:
Versehen Sie den Dienste-Benutzer mit lokalen administrativen Rechten und dem Recht „Anmelden als Dienst“. Prüfen Sie, ob das Problem weiterhin besteht.
3. Prüfen der Berechtigungen des angemeldeten MS Windows Benutzerkontos:
Versehen Sie den Benutzer mit lokalen administrativen Rechten und prüfen Sie, ob das Problem weiterhin besteht.
4. Melden Sie sich mit dem für die aurenz Dienste verwendeten Benutzerkonto am Windows System an.
Beim ersten Anmeldevorgang wird ein lokales Benutzerprofil erstellt, das unter Umständen nötig sein kann.
5. Beenden des problemverursachenden Dienstes und starten der zugehörige Applikation (z.B. Datenaufnahme) mit administrativen Rechten.

9.1.2 Fehlermeldung „Keine gültige Seriennummer...“

Dieser Fehler wird bei Lizenzierung per USB-Dongle gemeldet, wenn der Dongle nicht korrekt erkannt wurde.

Eine Fortführung der Installation ist in diesem Zustand nicht möglich. In diesem Fall sollten Sie überprüfen, ob der USB-Port durch die Firewall oder z.B. von einem Virenschanner geblockt wird, der USB-Port defekt (den Dongle auf einen anderen USB-Port testen), der Treiber (CBUSB Ver 2.0) nicht installiert wurde oder ggf. der Dongle defekt ist. Um den Treiber manuell zu installieren, führen Sie im Hauptverzeichnis der DVD bzw. des heruntergeladenen und zuvor entpackten ZIP-Archivs unter „Unkomprimiert/Marx“ die „CBUSetup.exe“ über die rechte Maustaste als Administrator aus. Um zu überprüfen, ob ggf. der Dongle defekt ist, können Sie in der Installationsquelle unter „Unkomprimiert/Marx“ die „DongleTester.exe“ nutzen. Nachdem das Dongle-Problem gelöst wurde, deinstallieren Sie die aurenz Software und starten die Installation unter Ausführen der setup.exe über die „rechte Maustaste“/als Administrator erneut.

9.2 Kennwort vergessen

Falls der Zugriff mit dem Anwender SUPERUSER nicht mehr möglich ist, da das oder die Kennwörter unbekannt sind, lesen Sie bitte aus Ihrer Installation eine „Reset-Nummer“ aus. Hierzu öffnen Sie über:

Menüleiste: ? > Info über UC-Analytics oder Info über AlwinPro

(im an- und abgemeldeten Zustand möglich) den Info-Dialog. Halten Sie die „CTRL/STRG“ Taste gedrückt und klicken mit der rechten Maustaste in den linken Bereich des Info Fensters. Aus dem nun erscheinenden „Superuser Kennwort Reset“-Dialog entnehmen Sie die Serien- und Reset-Nummer und melden sich mit

diesen Informationen beim Kundensupport der aurenz GmbH, der Ihnen (kostenpflichtig) aus diesen Informationen einen „Reset-Code“ berechnen kann. Diesen tragen sie in das entsprechende Feld des „Kennwort Reset“-Dialogs ein und setzen das Kennwort zurück. Notieren Sie sich das neue Kennwort und melden sich mit diesem an. Sie werden nun aufgefordert das Kennwort wieder zu ändern.

9.3 Automatische Datenbankoptimierung

Zur Performanceoptimierung sollte in regelmäßigen Abständen die Datenbank optimiert werden um die Indexdateien neu aufzubauen und den Datenbankzugriff zu beschleunigen.



Bevor Sie eine Datenbankoptimierung durchführen, sollten Sie eine Komplettsicherung durchführen.

Nach dem Starten wird ein exklusiver Datenbankzugriff eingeleitet. So lange kann mit dem Programm nicht gearbeitet werden.

Eine automatische Datenbankoptimierung kann erstellt werden, indem Sie über

Menüleiste: Einrichten

die Funktion „Automatische Datenbankoptimierung“ aufrufen und per Rechtsklick eine neue Auswertungsvorschrift „Automatische Datenbankoptimierung“ anlegen.

9.4 Datenbank reparieren

Das Programmmodul Datenbankoptimierung kann auch - bis zu einem gewissen Grad - für Reparaturen an der Datenbankstruktur verwendet werden.

Dies kann vorkommen, wenn zum Beispiel während eines Schreibvorgangs in die Datenbank das Betriebssystem abstürzt und im Anschluss beim Zugriff auf die Datenbank ein Fehler angezeigt wird.

Bevor Sie eine Datenbankoptimierung durchführen, sollten Sie eine Komplettsicherung Ihrer aurenz Software durchführen.

Weiterhin wird der Fehler in der Error-X.log im Logs Verzeichnis des aurenz Software Installationsverzeichnis protokolliert.

Nachfolgend ein Beispiel:

```
[8844] ProgramException Fehler beim Zugriff auf die Datenbank. (2303)
Nr. 160
[8844] --> UC-Analytics - Service - [11.1.1.02] - (HP: <Rechnername>) <--
[8844] <DataBaseEngineCtree.cpp, #7158> <#7145> [11.11.2111 11:11:11]
[8844] <DataBaseEngineCtree.cpp, #5337>
[8844] <DataBaseEngineCtree.cpp, #5253>
[8844] <DataBaseEngineCtree.cpp, #4599>
[8844] <DatabaseDataFactory.cpp, #338>
[8844] <DatabaseDataFactory.cpp, #643>
[8844] <z:\database\databasefactoryorga.cpp, #2427>
```

9.5 Datenaufnahme Fehldatensätze

Je nach Kommunikationssystem kann ein kleiner Teil der Datensätze von der aurenz Software nicht interpretierbar sein – dies ist über die Datei fehlsatz.dat zu prüfen.

Um eine reibungslose Übertragung zu gewährleisten, stellen Sie sicher, dass die Kommunikation zwischen Kommunikationssystem und aurenz Software reibungslos funktioniert (Router / Firewall / Hardwareprobleme). Ein weiteres typisches Problem ist eine Konfigurationsänderung oder auch eine Aktualisierung des Kommunikationssystems – ändert sich hierbei das Format oder die Struktur der Datensätze muss dies ebenfalls in Ihrer aurenz Software angepasst werden.

Falls die genannten Punkte nicht als Ursache identifiziert werden können, senden Sie uns bitte die Fehlsatz.dat, den Datensatzmonitor und, wenn vorhanden, die Datei Error-x.log (im Ordner Logs des aurenz Software Installationsverzeichnis) mit Angaben zur Verbindungsart, Anlagentyp, Anlagenrelease und Problembeschreibung per E-Mail an support@arenz.de.

9.6 Daten sichern und wiederherstellen

Die Sicherung der Daten in der aurenz Software kann über zwei Wege erfolgen:

- Mit dem enthaltenen Modul Datensicherung, welches Sie in der Programmgruppe Ihrer aurenz Software finden (siehe Kapitel 7.1).
- Mit Hilfe eines externen Sicherungsprogramms (siehe Kapitel 7.1).

9.7 Mehrere Arbeitsplätze der Windows-Applikation benötigt

Lösung: Zusätzliche Arbeitsplatz-Installation, Siehe Kapitel 5.11.

9.8 Online Lizenzaktivierung nicht möglich

Das System auf dem die aurenz Software betrieben wird, benötigt Zugriff auf den Lizenzserver unter der URL <https://service.aurenz.de>. Hierfür muss der grundlegende Zugriff auf das Internet, im Speziellen auf den Server service.aurenz.de gewährleistet sein.

Falls keinen Zugang zum Internet möglich ist, kann auf die manuelle Aktivierung per Telefon zurückgegriffen werden (siehe Kapitel 4.1).

9.9 FAQ's und Video-Tutorials

Bitte besuchen Sie unsere Website für weitere Informationen und Unterstützung.

FAQ: <https://www.aurenz.de/de/support/faq.html>

Video Tutorials: <https://www.aurenz.de/de/support/tutorials.html>

