

Anschlussbeschreibung Swyx / NetPhone

SwyxWare / NetPhone Version 10.x / 11.x

Stand: 17.09.2019

Inhalt

Anschlussbeschreibung Swyx / NetPhone	1
Vorwort	2
Verwendete und benötigte Software	3
Übersicht Ablauf	3
Vorbereitung des SwyxWare®-Servers.....	3
Einstellung der Einzelverbindungsinformationen	3
Verwendung von Rufnummernersetzungen in der SwyxWare	5
Installation der Trial Version (Testversion).....	6
Installation der Vollversion.....	7
Konfigurations-Wizard für die SwyxWare-Anbindung über Dateimport	12
Weitere Parameter	17
Pfad der CDR-Datei eintragen.....	18
Intervall der Datenabholung.....	18
Einstellen der Datenaufnahme / Datenquelle über die Konfigurationsoberfläche	20
Test der Installation.....	30
Zusätzliche Einstellungen für Hotel/Care	31
Berechtigungsumschaltung	31
Kopfnummer für Rufnummernmitnahme.....	32
Anhang	33
Einrichten der Dienst/Privat-Kennzeichnung.....	33
Verwendung von Projektkennziffern	34

Vorwort

Swyx Analytics (ehemals Swyx Edition) ist eine von der aurenz GmbH entwickelte Software zur Analyse von Kommunikationsdaten und kann direkt auf dem SwyxWare/NetPhone-Server oder einem anderen Windows-System bereitgestellt werden. Swyx Analytics arbeitet ausschließlich mit den Systemen SwyxWare der Swyx Solutions GmbH oder ONPA (NetPhone) der Deutschen Telekom GmbH zusammen. Im Folgenden wird im Dokument nur SwyxWare erwähnt, dies ist grundsätzlich gleichbedeutend mit NetPhone.

Das Telefonsystem SwyxWare ermöglicht den Abruf von Gesprächsinformationen und Gebührendaten zur Übermittlung an die Software Swyx Analytics an. Der Datenaustausch erfolgt über auf dem SwyxWare-Server generierte Textdateien (empfohlen) oder alternativ per Anbindung an die SQL-Datenbank der SwyxWare.

Die in diesem Dokument beschriebenen Anleitungen beziehen sich auf SwyxWare ab der Version v11.x und Swyx Analytics (ehemals Swyx Edition) ab Version 11.x.

Es wird die empfohlene Anbindung per Verzeichnis beschrieben wie auch weitere nötige Einstellungen an der SwyxWare wie auch in Swyx Analytics.

Zur Anbindung der SwyxWare SQL-Datenbank finden Sie eine separate Anleitung online unter www.aurenz.de wie auch auf dem Installationsmedium.

Wird die Software "Swyx Analytics" auf dem SwyxWare-Server installiert, kann die Datenübertragung direkt bzw. lokal erfolgen. Wird Swyx Analytics auf einem anderen Windows-System bereitgestellt, erfolgt der Zugriff über eine manuell zu konfigurierende Netzwerkfreigabe (Achtung: Dienste-Benutzerkonten benötigen ausreichenden Zugriff!).

Achtung: Vor der Installation von UC Analytics (bzw. vor der Anbindung an die SwyxWare) müssen Einstellungen in SwyxWare vorgenommen werden. Dies beeinflusst die Datenspeicherung und kann im Nachgang nicht mehr geändert werden.

Verwendete und benötigte Software

Zur Übersicht der verschiedenen Software-Lösungen und Varianten hier eine kurze Erklärung:

Swyx / SwyxWare	Unified Communication-Server des Herstellers Swyx
Swyx Analytics (ehemals "Swyx Edition")	Analyse Tool der Firma aurenz für SwyxWare
Octopus NetPhone (ONPA)	von der Deutschen Telekom vermarktete SwyxWare
ONPA Aurenz Analyse-Tool	Analyse Tool der Firma aurenz für die Octopus NetPhone (ONPA)

Übersicht Ablauf

1. Vorbereitung Swyxware
 1. Aktivieren der Einzelverbindungsinformationen
 2. Anpassung evt. vorhandener Rufnummern-Ersetzung
2. Installation Swyx Analytics
 1. Grund-Installation
 2. Einrichtung der Datenquelle
 3. Einrichtung Sammelgruppen (vor erstem Datenabruf)

Vorbereitung des SwyxWare®-Servers

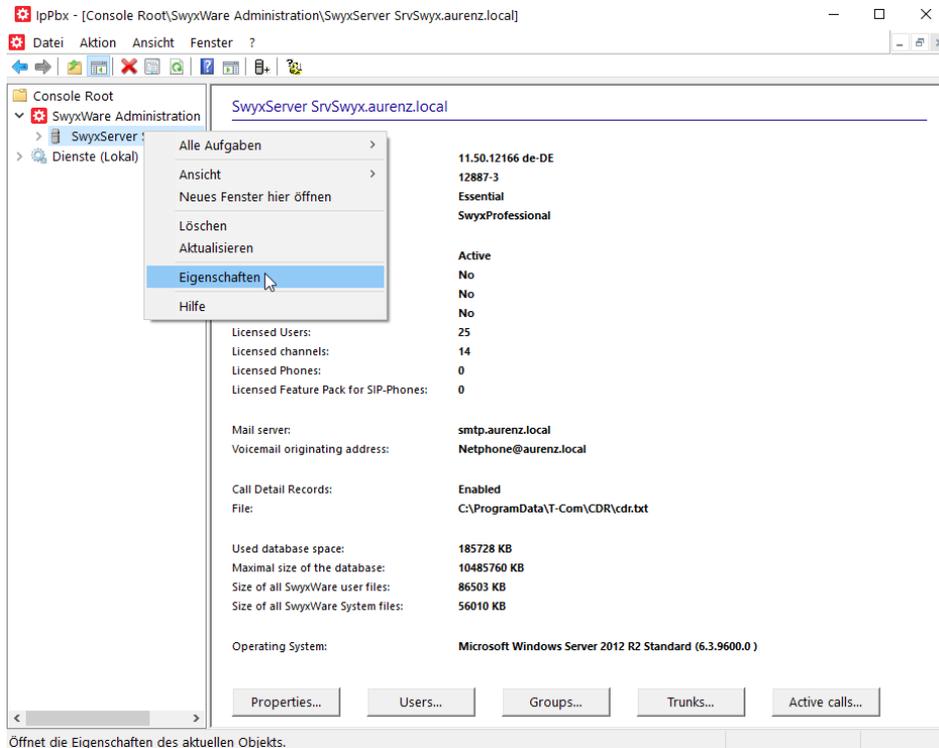
Die hier beschriebenen Einstellungen sind als Hilfestellung gedacht und können von der tatsächlichen Konfiguration abweichen. Mit diesen Einstellungen funktioniert die Anbindung zwischen SwyxWare ab Version 11.x und dem Swyx Analytics 11.x.

Einstellung der Einzelverbindungsinformationen

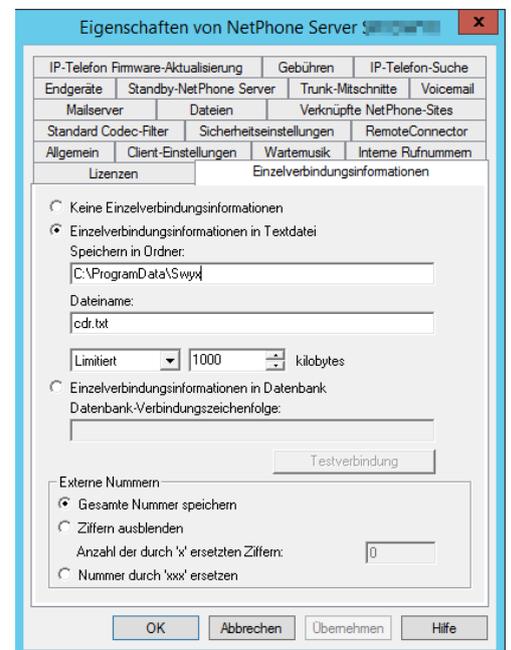
Hinweis: Die Einzelverbindungsinformationen sind nötig, da diese die Datenbasis für die Analyse darstellen.

Starten Sie die SwyxWare Administration.

- Markieren Sie den SwyxServer und öffnen das Dialogfenster „Eigenschaften“ über die rechte Maustaste.



- Wählen Sie die Kartei „Einzelverbindungsinformationen“ ("Call Detail Records") aus. Aktivieren Sie die Gesprächsdatenerfassung und passen Sie den Pfad und Dateinamen ggf. an.
- Zur Dateigröße empfehlen wir einen limitierten Wert zwischen 1000 bis 5000 Kilobyte. Wird die festgelegte Größe überschritten, so wird eine neue Datei angelegt.
- Bei einer Anbindung über SQL-Server tragen Sie hier bitte die Verbindungsinformationen zum Datenbank-Server ein (siehe separates Dokument "Datenaufnahme per SQL-Anbindung Swyx / NetPhone")
- Unter "Externe Nummern" stellen Sie "Gesamte Nummer speichern" (Store ein. Eventuell notwendige Datenschutzeinstellungen lassen sich flexibel in Swyx Analytics vornehmen.

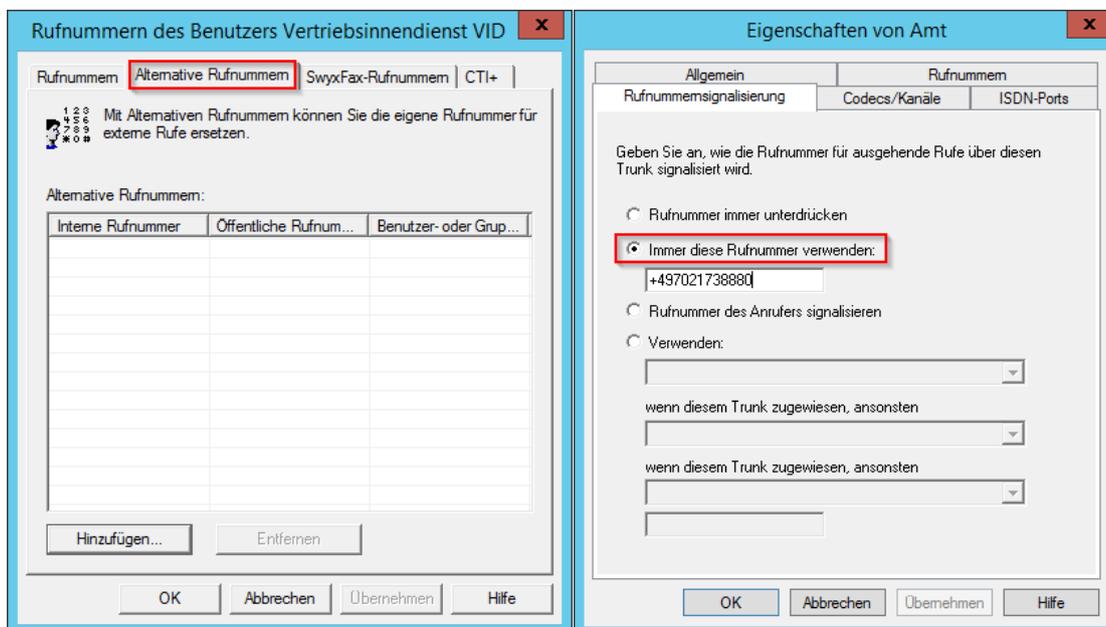


Achtung: Konfigurationsänderungen an der SwyxWare erfordern unter Umständen einen Neustart des Servers, beachten Sie hierzu bitte das aktuelle SwyxWare Handbuch.

Verwendung von Rufnummernersetzungen in der SwyxWare

Abhängig von den Leistungsmerkmalen des ISDN-Anschlusses (CLIP/CLIP no screening) gibt es mehrere Möglichkeiten in der SwyxWare, alternative Rufnummern (Durchwahlen) zum Zielteilnehmer zu signalisieren. Das kann zum Beispiel dazu dienen, den Zielteilnehmern immer die Durchwahl -0 der Zentrale zu übermitteln.

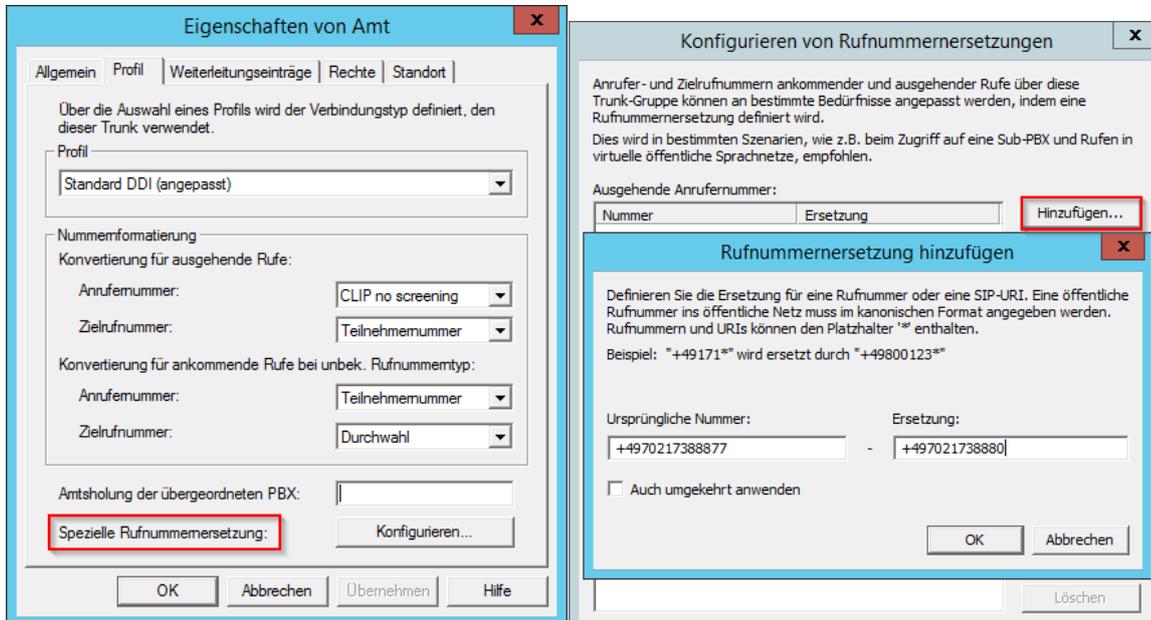
Achtung: Bei Verwendung der "Alternativen Rufnummern" der Benutzer, oder der abweichenden "Rufnummernsignalisierung" in den Eigenschaften des Trunks, werden die hierbei eingetragenen Rufnummern sowohl zum Zielteilnehmer signalisiert als auch als OriginationNumber in den CallDetailRecord (CDR) eingetragen.



Bei Verwendung dieser Einstellungen können die Gespräche in Swyx Analytics nicht mehr der rufenden Nebenstelle zugeordnet werden!

Alternative: Verwenden Sie für Rufnummernersetzungen stattdessen unter den Eigenschaften der Trunk-Gruppe auf dem Register Profil die *Spezielle Rufnummernersetzung*. Nehmen Sie dort in der Rubrik *Ausgehende Anrufernummer* die Ersetzungen(en) für einzelne oder alle Nebenstellen vor.

Nur mit dieser Einstellungsvariante wird im CallDetailRecord (CDR) die anrufende Nebenstelle als OriginationNumber gespeichert und dem Zielteilnehmer die Ersetzung signalisiert!



Installation der Software Swyx Analytics

Installation der Trial Version (Testversion)

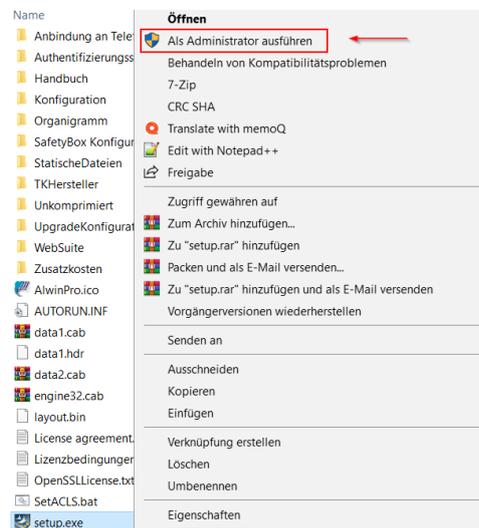
Eine Installation der Trial Version erfordert keinen Lizenzschlüssel und ist mit den nachfolgend beschriebenen Funktionen/Optionen für die Dauer von 60 Tage lauffähig. Die Trial Version kann nachträglich als Vollversion aktiviert werden.

Nutzen Sie für Trial- Installationen der aktuellen **ONPA NetPhone-Trial-Aktion** das Dokument: „Installationsablauf“ unter <http://www.aurenz.de/onpa-aktion>

Installation der Vollversion

Hinweis: Die aurenz Analyse-Software wird für alle herstellerspezifischen Varianten (wie z. B. Swyx Analytics oder ONPA aurenz Analyse Tool) immer mit dem gleichen Installationsmedium installiert.

- Die Software ist auf einer Swyx Hardware-Appliance bereits vorhanden oder kann hier bezogen werden: <https://www.aurenz.de/de/support/downloads.html>
- Melden Sie sich am Windows System mit einen Administrator-Benutzer an.
- Entpacken Sie das heruntergeladene zip-Archiv und starten Setup.exe per Kontextmenü "als Administrator starten".



→ Folgen Sie dem Installations-Assistenten. Alle relevanten Punkte werden im Folgenden erklärt:

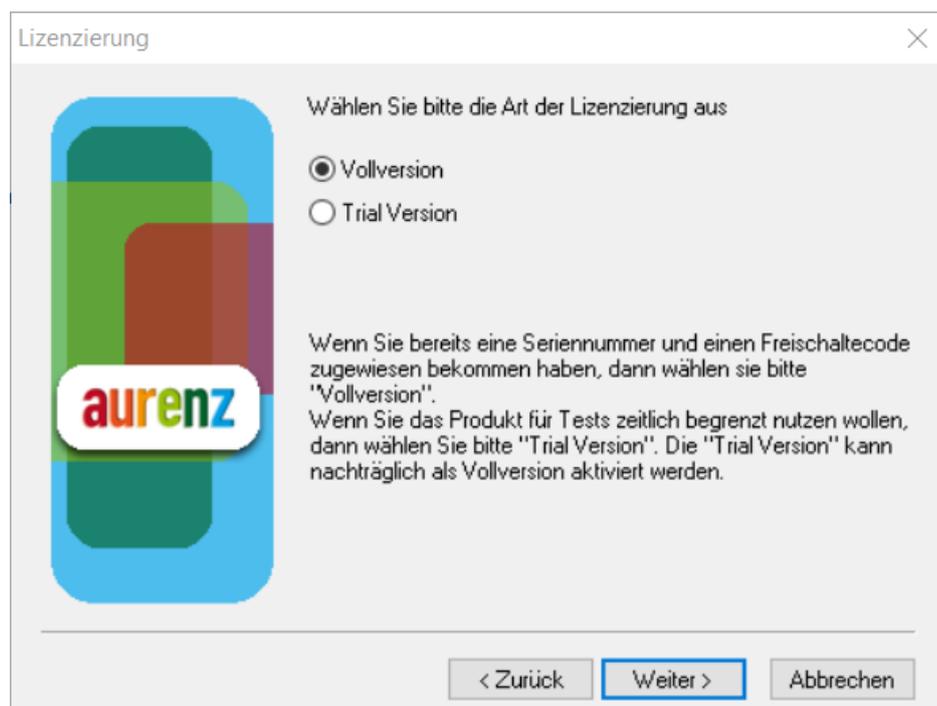
Standardmäßig ist die **Hauptinstallation** ausgewählt und damit sollte auch in den meisten Fällen gewählt werden.

Die anderen Optionen lauten:

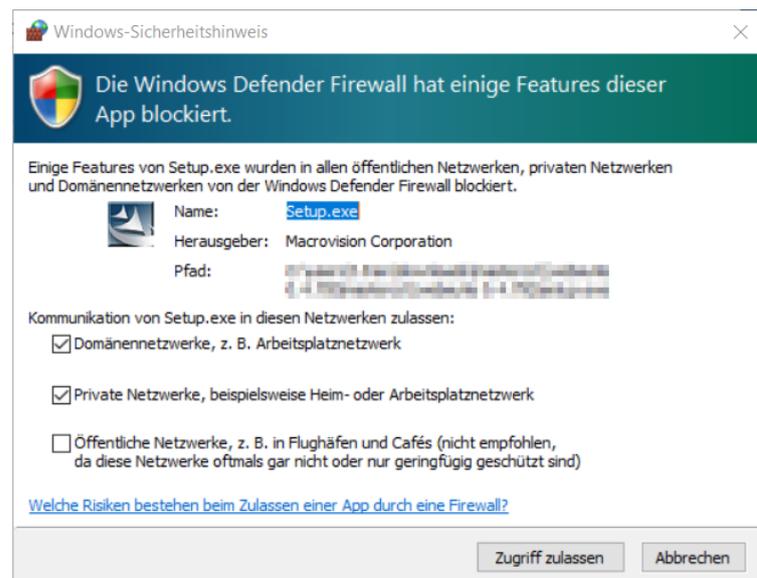
- Die Hauptinstallation mit Client/Server-Datenbank erfordert eine zusätzliche kostenpflichtige Lizenz.
- Mit „Installation auf einem weiteren Arbeitsplatz“ kann bei Bedarf ein Swyx Analytics Nebenarbeitsplatz auf einem anderen Rechner installiert werden. Voraussetzung hierfür ist eine vorhandene "Hauptinstallation mit Client/Server-Datenbank" und einer Windows-Freigabe für das Swyx Analytics-Programmverzeichnis.



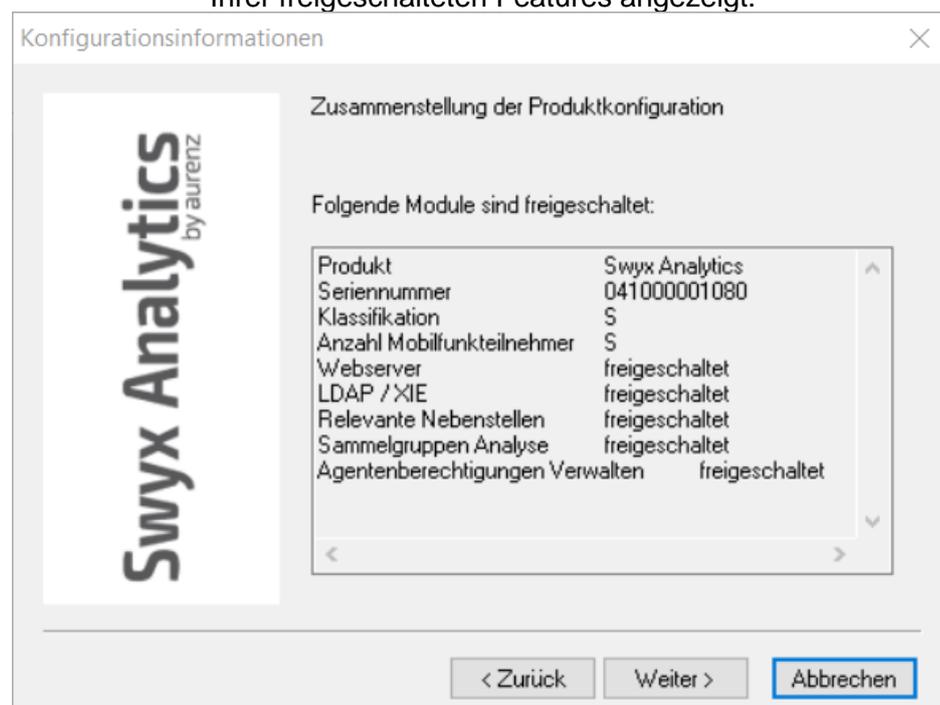
- Vollversion oder Trialversion?
 - Wenn Sie von Ihrem Partner einen Freischaltcode und Seriennummer erhalten haben, sollten Sie hier die „Vollversion“ auswählen. Wählen Sie sonst die Trialversion aus, die Sie 60 Tage kostenfrei nutzen können.



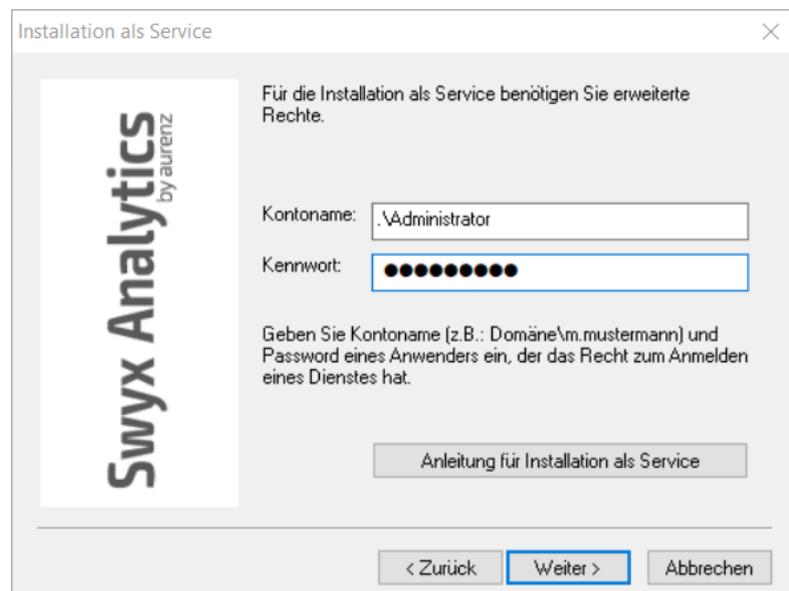
- Windows-Sicherheitsmeldungen bestätigen:
 - Wählen Sie "Zugriff zulassen", falls diese oder eine ähnliche Meldung erscheint. Dies ist für die Funktion der Software nötig.



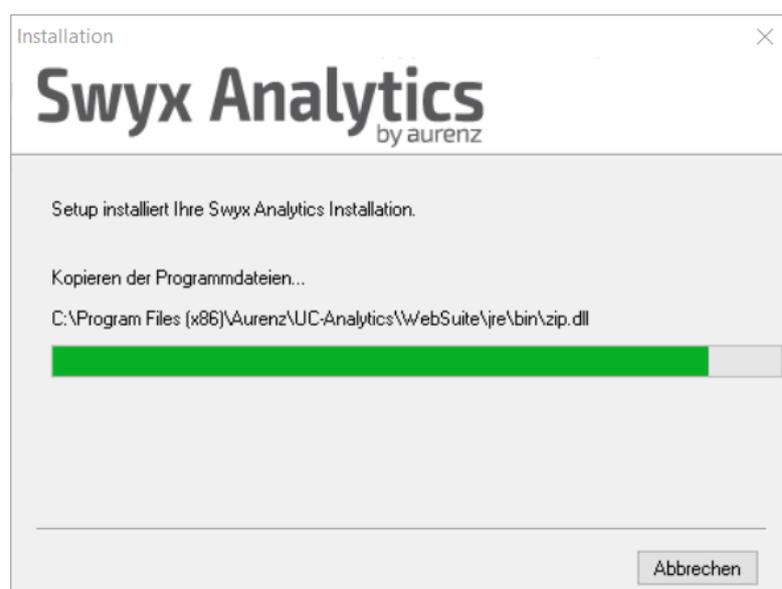
- Wenn Sie gültige Lizenzinformationen angegeben haben, wird eine Zusammenfassung Ihrer freigeschalteten Features angezeigt:



- Windows Dienste Benutzer angeben:
 - WICHTIG! Geben Sie in diesem Schritt einen Benutzer an, der das Recht hat, einen Dienst anzumelden und genügend Zugriffsrechte auf das CDR-Verzeichnis bzw. den SQL-Server hat. Im Beispiel wurde der lokale Benutzer "Administrator" verwendet
 - Über den Button "Anleitung für Installation als Service" erhalten Sie eine detaillierte Anleitung zur Erstellung des Benutzers.



- Nun werden alle notwendigen Dateien installiert.



- Hier richten Sie einen E-Mail-Server ein, damit Sie Auswertungen, Analysen und Systembenachrichtigungen per E-Mail erhalten können. Die Einstellungen können später in den Swyx Analytics Grundeinstellungen angepasst werden.

Einstellungen des E-Mail Servers

Um Analysen und Auswertungen per E-Mail verschicken zu können, müssen Sie die IP-Adresse des Servers eintragen.

E-Mail Versand nutzen

IP-Adresse/DNS des E-Mail Servers
(z. B.: 194.25.2.129 oder den Namen des Servers z. B.: smtp.firma.de)

Anmeldung beim E-Mail Server notwendig

Benutzername
Kennwort

Bei nichtzustellbaren E-Mails soll eine Benachrichtigung an folgende E-Mail Adresse erfolgen

(E-Mail Adresse des Administrators)

E-Mail Adresse des Absenders

< Zurück Weiter > Abbrechen

- Sie können die Datenquelle jetzt einrichten, wenn Sie bereits genügend Daten für eine sinnvolle Auswertung haben, ansonsten können Sie die Datenquelle auch erst später einrichten.

Setup

In den nächsten Schritten wird die Einrichtung der Datenquelle für die Anbindung an Ihr TK-System vorgenommen.
Möchten Sie die Einrichtung jetzt oder zu einem späteren Zeitpunkt vornehmen?

Jetzt einrichten
 Später einrichten

< Zurück Weiter > Abbrechen

Konfigurations-Wizard für die SwyxWare-Anbindung über Dateimport

- Hier müssen Sie angeben, wie die Telefonanlage die Gesprächsdaten speichert. Entweder als CDR-Dateien oder SQL-Datenbank.

Auswahl der Datenquelle

Bestimmen Sie die anzuschließende Datenquelle, sowie die Anschlussart

1. Hersteller: Swyx

2. Typ: SwyxWare (ab Release 8)

3. Anschlussart: Verzeichnis scannen

Verzeichnis scannen
Anbindung an SQL-Datenbank

< Zurück Weiter > Abbrechen

- Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Servernamen, sowie einen SwyxWare-Benutzer mit dem Profil „System Administrator“ ein.

SwyxWare (ab Release 8) (Verzeichnis scannen)

Bitte geben Sie die eingesetzte SwyxWare Version an. Die korrekte Version ist wichtig, weil davon die Interpretation der CDRs abhängt. Das Programm ermittelt zusätzliche, für die korrekte Verarbeitung der CDRs notwendige Information über die SwyxWare API.
Die Versionsnummer wird vor jeder Datenabholung überprüft. Sollte die Versionsnummer nicht mit der tatsächlichen Versionsnummer übereinstimmen, wird die Datenabholung mit einer Fehlermeldung abgebrochen.

Tragen Sie hier den Benutzernamen und das Kennwort eines SwyxWare-Benutzers ein. Dieser Nutzer muss unter Administrationsprofile der SwyxWare mindestens das Recht "System-Administrator" haben.

SwyxWare Server: IP oder Servename

Version: SwyxWare 11.50

SwyxWare Username: Swyxuser

SwyxWare Passwort: *****

Test

< Zurück Weiter > Abbrechen

- Der SwyxWare-Benutzer sollte sich über die Swyx/Netphone anmelden und nicht über das Windows-Konto:

Administratoreigenschaften für Benutzer **john.smith** [X]

SwyxPhone Look	Rufaufschaltung	Erweitert
Verschlüsselung	Codec-Filter	RemoteConnector
Administration	Authentifizierung	SIP
		Dateien

Ein SwyxWare-Benutzer kann sich am SwyxServer über ein Windows-Benutzerkonto oder einen speziellen Benutzernamen mit Kennwort authentifizieren.
Mit den unten angegebenen Anmeldeinformationen wird der Benutzer mit SwyxIt!, SwyxFax Client, SwyxWare Administration oder der SwyxWare Web-Administration am SwyxServer angemeldet.

Authentifizierung über Windows-Konto:
Zugeordnete Windows-Benutzerkonten:
[] [Hinzufügen...]
[] [Löschen]

Authentifizierung über Benutzername und Kennwort

Benutzername: john.smith@swyx.com
Kennwort: []
Kennwort wiederholen: []
Komplexes Kennwort erzwingen: <Server-Voreinstellung> (Nein) [v]
Benutzer muss bei der nächsten Anmeldung das Kennwort ändern:

[OK] [Abbrechen] [Übernehmen] [Hilfe]

- Rufnummernzuordnung zu Trunk/Gateway
 - **WICHTIG:** Hier müssen alle Trunks des jeweiligen Standorts angegeben werden, die in den CDR-Datensätzen auftauchen und ausgewertet werden sollen. Falls die Trunks nicht richtig angegeben werden, landen diese Gespräche in der Fehler-Nebenstelle „9999999“.
Wählen Sie in der Liste "Gateway" die ausgelesenen Objekte per DropDown Menü aus.

SwyxWare (ab Release 8) (Verzeichnis scannen) ✕

Konfigurieren Sie für jeden Standort/Knoten mit eigenem PSTN/ITSP die Daten.
Bitte geben Sie hier einen aussagekräftigen Namen der Standorte/Knoten an und definieren Sie welcher Netzanbietertarif verwendet werden soll. Die Zuordnung erfolgt über das Feld "DeviceName" aus dem CDR.

Name

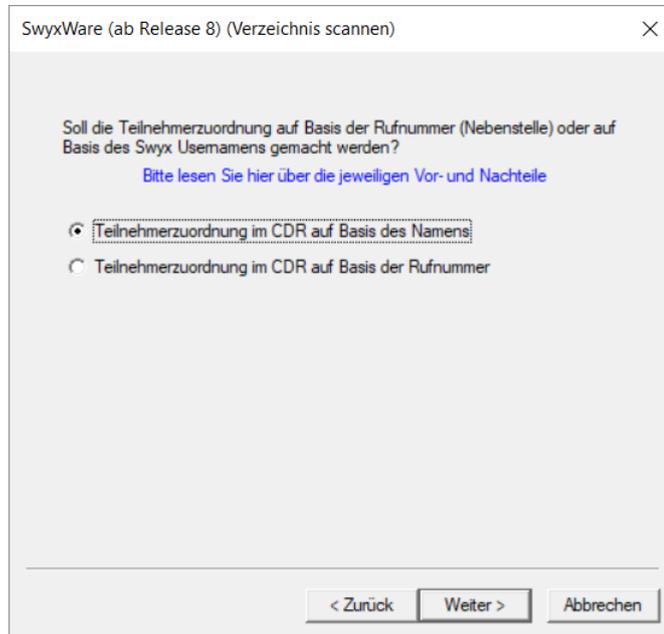
Standort

Netzanbieter

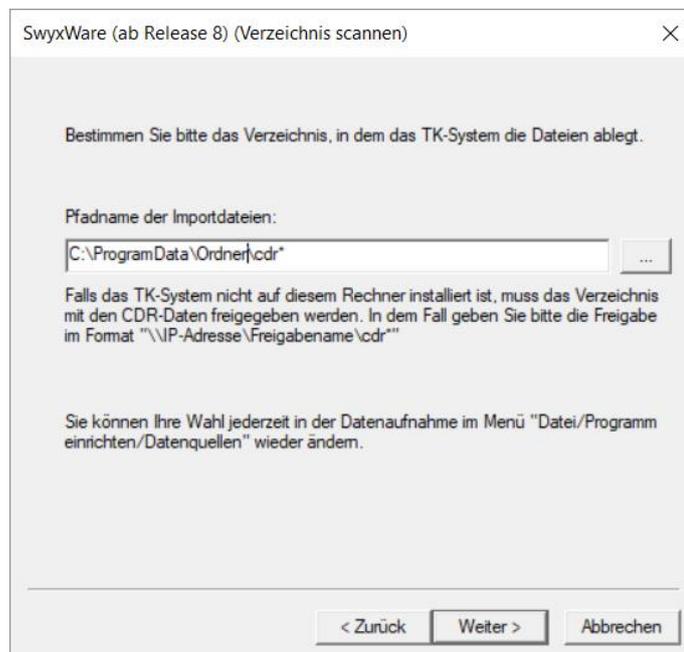
Gateway (DeviceName)

Gateway (DeviceName)	Amtskopfnummer E.164
IP_Trunk	+4989123456
IP_Trunk2	+4989654723
<input type="text"/>	<input type="text"/>

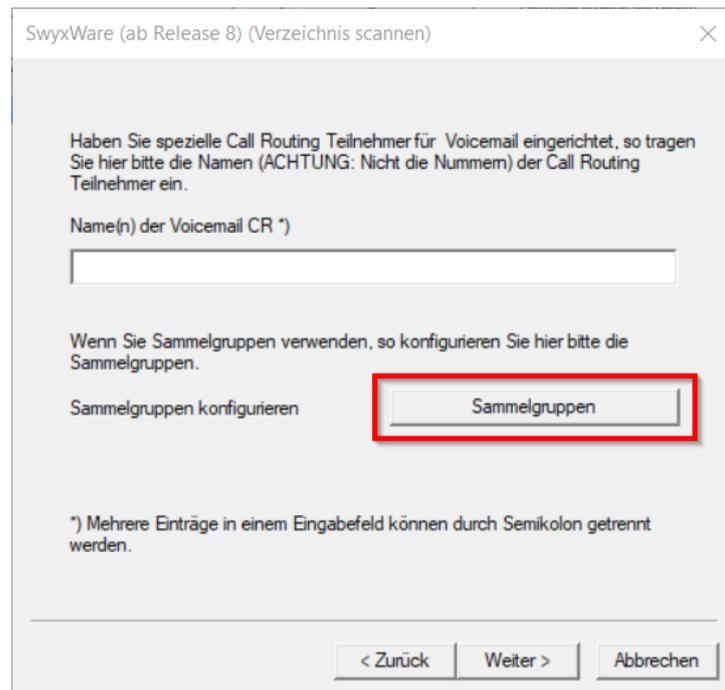
- Teilnehmerzuordnung
 - **WICHTIG:** Die Zuordnung der Nebenstelle nach Namen oder Rufnummer spielt eine elementare Rolle bei den Auswertungen und den zugrunde liegenden Daten sowie bei der Lizenzierung.
 1. Wenn Sie nach Namen auswerten, werden grundsätzlich alle Rufnummern einer Person in einer Nebenstelle vereint. Ändert sich der Name einer Person, wird ab dem Zeitpunkt des nächsten Anrufs auch eine neue Nebenstelle angelegt. Jeder neue oder geänderte Namen benötigt eine Lizenz.
 2. Wenn Sie nach Rufnummer auswerten, wird für jede Rufnummer eine Nebenstelle angelegt, unabhängig davon, wem diese Rufnummer zugeordnet ist. Jede Rufnummer benötigt in diesem Fall eine Lizenz.



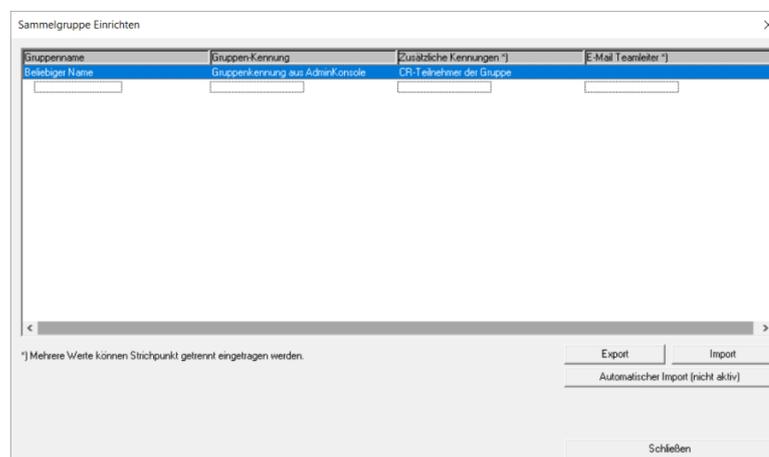
- Import-Pfad
 - Wie bereits oben erwähnt, muss der Windows-Dienste-Benutzer über Zugriff auf dieses Verzeichnis bzw. die Freigabe verfügen, damit die Daten eingelesen werden können.



- **Sammelgruppen-Konfiguration**
 - **WICHTIG:** Die Konfiguration der Sammelgruppen sollte bereits bei der Installation durchgeführt werden, damit die Gesprächsdaten der Sammelgruppen von Anfang an richtig zugeordnet und analysiert werden können.



- **Sammelgruppe einrichten**
 - **WICHTIG:** In der Regel, sollten Sie in der ersten Spalte einen Namen auswählen, daraufhin wird die Gruppen-Kennung zugeordnet. In der dritten Spalte muss in den meisten Fällen ein CallRouting-Teilnehmer händisch eingetragen oder ausgewählt werden, damit die Software den Anfangspunkt des Anrufs nachvollziehen kann. Weitere Informationen finden Sie in der dieser [Anleitung](#) oder im Kapitel über die Registerkarte "Sammelgruppen".



Weitere Parameter

SwyxWare (ab Release 8) (Verzeichnis scannen)

Sind Privatgespräche über eine separate Amtsanlassung möglich? Dann geben Sie bitte hier die Amtsholungsziffer für Privatgespräche an.

Amtsholungsziffer für Privatgespräche

Mit den hier eingetragenen Bezeichnungen wird festgestellt, ob es sich um Konferenzgespräche handelt.

Name von Konferenzen

CDRs, bei welchen der MobileExtensionManager beteiligt ist, enthalten keine Nebenstelle. Diese Gespräche müssen einer Nebenstelle zugeordnet werden.

Umsetzung MobileExtensionManager -> Nst (MobileExtensionManager=Nst)

< Zurück Weiter > Abbrechen

- Amtsholungsziffer für Privatgespräche (in Kombination mit Projektkennziffern = PIN-Gespräche):

Hier werden die Amtsholungsziffern für Privatgespräche eingetragen falls genutzt (siehe SwyxWare Administration – Standorte).

- Name von Konferenzen:

Das Benutzerkonto für den SwyxKonferenz-Manager wird bei Installation der SwyxWare über den SwyxWare-Konfigurationsassistenten automatisch eingerichtet. Der an dieser Stelle eingetragene Name für den Konferenz-Benutzer kann über die SwyxWare-Administration nicht mehr geändert werden. Tragen Sie den verwendeten Benutzernamen (Default = Konferenz) unter „Namen von Konferenzen“ ein. Mit den hier eingetragenen Bezeichnungen, wird in den CDRs festgestellt, ob es sich um Konferenzgespräche handelt.

- Umsetzung MobileExtensionManager / Nst (MobileExtensionManager=Nst):

Das Benutzerkonto für den Mobile Extension-Manager (MEM) wird bei Installation der SwyxWare unter der Bezeichnung MobileExtensionManager automatisch eingerichtet. Der vorgelegte Name kann über die SwyxWare-Administration nicht geändert werden. Bei Verwendung der Funktion in der SwyxWare muss der Teilnehmer aktiviert und eine Rufnummer zugewiesen werden. Die Bezeichnung „MobileExtensionManager“ wird bei Nutzung der Mobility-Funktion in den CDRs verwendet. Tragen Sie MobileExtensionManager= mit der in Ihrer SwyxWare zugeordneten Rufnummer ein.

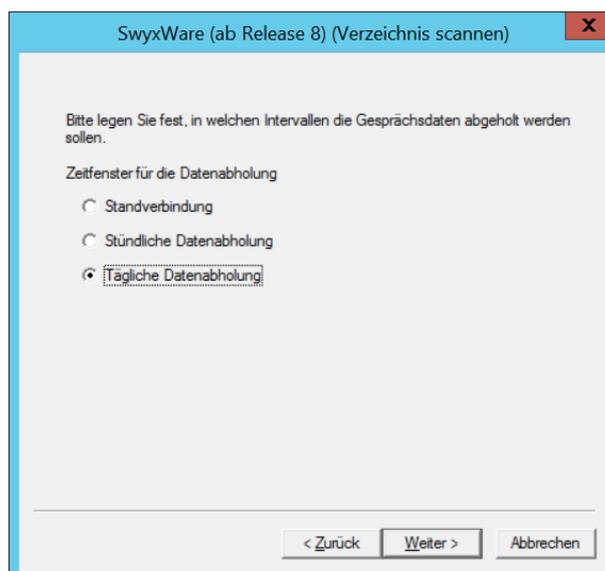
Pfad der CDR-Datei eintragen



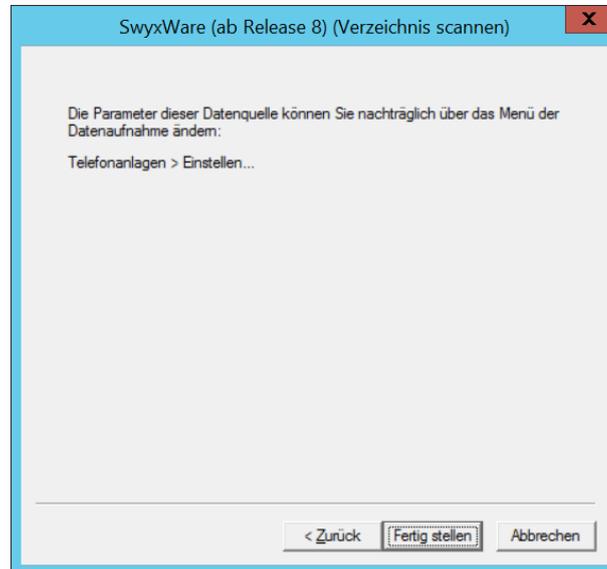
Achtung

Geben Sie den Dateinamen bitte in der Form cdr*.txt an. AlwinPro SwyxEdition liest beim Abruf der Datei(en) alle noch nicht verarbeitete Datensätze der Dateien mit der Bezeichnung *cdr[fd.Nr.].txt* in die Datenbank ein.

Intervall der Datenabholung



- Standverbindung – Neue Datensätze werden sofort verarbeitet.
- Stündliche Datenabholung – Neue Datensätze werden jede Stunde abgeholt.
- Tägliche Datenabholung – Neue Datensätze werden einmal täglich um 22:00 Uhr abgeholt.



- Damit ist die Einrichtung der Datenquelle über den Konfigurations-Wizard abgeschlossen.

ACHTUNG

Anpassungen der über den Wizard vorgenommenen, sowie zusätzliche optionale Einstellungen zu „Relevanten Nebenstellen“ und zur „Sammelanschlüssen“, können direkt in der Datenaufnahme durchgeführt werden.

Einstellen der Datenaufnahme / Datenquelle über die Konfigurationsoberfläche

Wurde die Datenquelle anhand des Assistenten bereits korrekt konfiguriert, ist eine separate Einrichtung der Datenquelle nicht erforderlich. Alle getätigten Einstellungen wie auch erweiterte Optionen können im Nachgang eingesehen und nachkonfiguriert werden.

Öffnen sie die „Datenaufnahme“ mit Doppelklick auf das Icon:

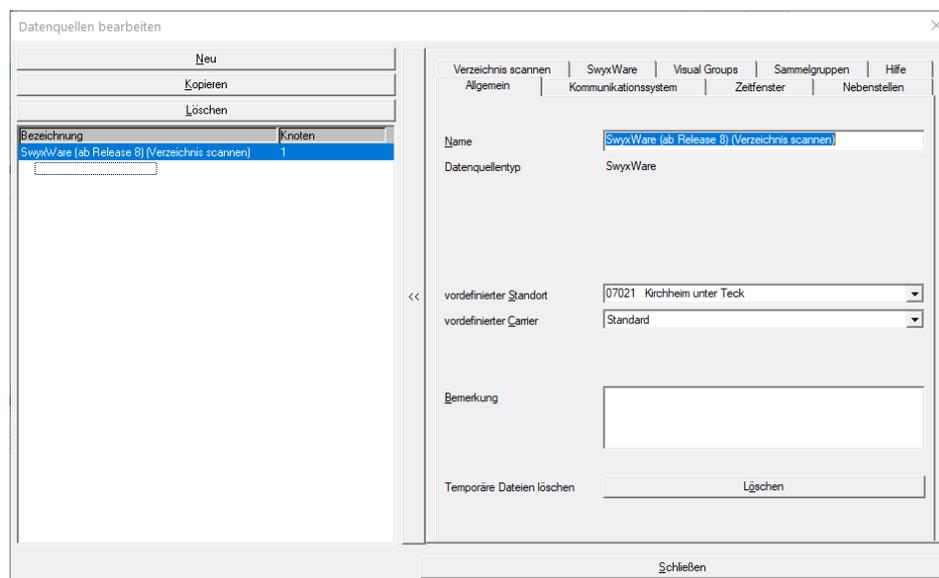


oder alternativ über das Startmenü im Ordner „Aurenz-Software“.

Über den Menüpunkt „Telefonanlage“ -> „Einstellen“ legen Sie das genutzte Telefonsystem fest. Sofern dies nicht bereits während der Installation von Swyx Analytics geschehen ist, wählen Sie auf der linken Seite „Neu“ und folgen Sie den Anweisungen des Kapitels „Konfigurations-Wizard für die SwyxWare-Anbindung über Dateiimport“.

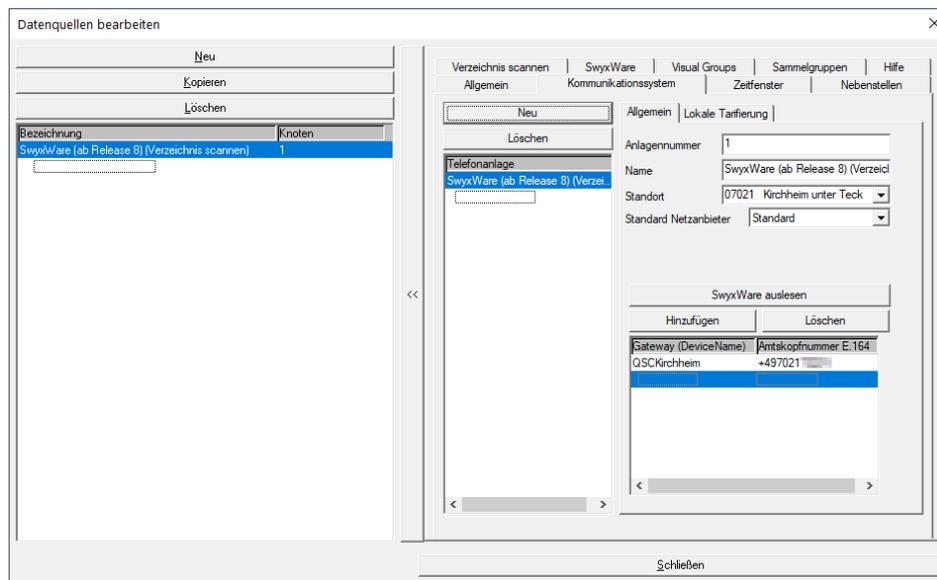
Registerkarte „Allgemein“

Diese Registerkarte ermöglicht die Eingabe einer kundenspezifischen Bezeichnung für die SwyxWare, die zugeordnete Datenaufnahme ist vorbelegt (Knotenname) und muss nicht geändert werden.



Registerkarte „Kommunikationssystem“

Diese Registerkarte dient der Festlegung des Standortes des Telefonsystems sowie des genutzten Netzanbieters, welcher zur Preisberechnung der einzelnen Telefonate herangezogen wird.

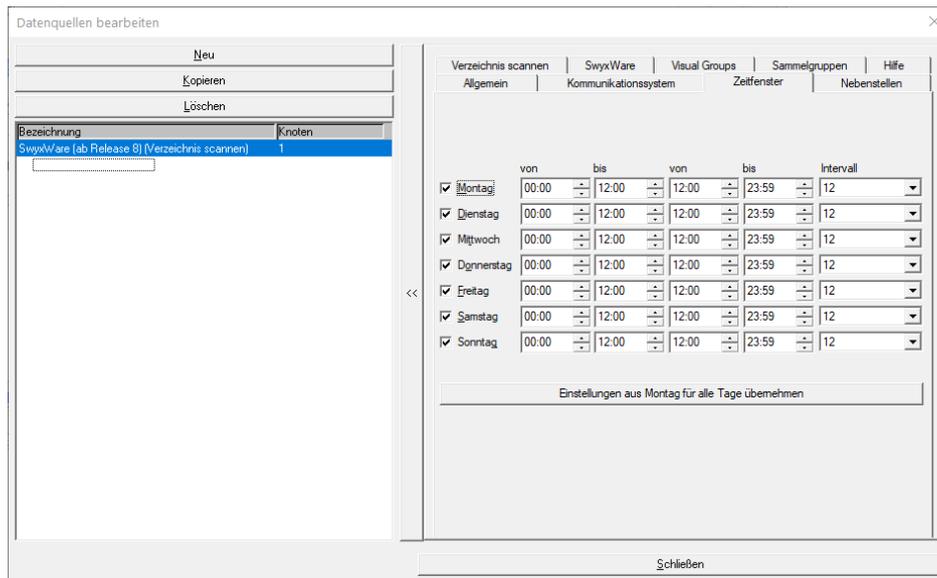


ACHTUNG:

- Zur Erkennung der internen/externen Rufnummern und damit der Gesprächsrichtung, müssen die externen Trunks bekannt gegeben werden. Dazu sind die Namen der Gateways (Trunks) je Telefonanlage unter SwyxWare auslesen hinzuzufügen und zwingend die Amtskopfnummern einzutragen. Namen der Trunks, werden im CDR aus den Feldern „OriginationDevice“ und „DestinationDevice“ entnommen.
- Trunks können über „Telefonanlage“ unterschiedlichen Standorten (Vorwahlen) zugeordnet werden und je Standort lässt sich ein eigener Netzanbietertarif zuordnen.
- Sofern die Gesprächsdaten einer anderen eigenständigen SwyxWare-Installation verarbeitet werden sollen, muss eine zusätzliche Datenquelle mit entsprechenden Einstellungen angelegt werden.

Registerkarte „Zeitfenster“

Über diese Registerkarte legen Sie fest, an welchen Wochentagen und zu welchen Zeiten die Daten aus der SwyxWare übertragen werden sollen.



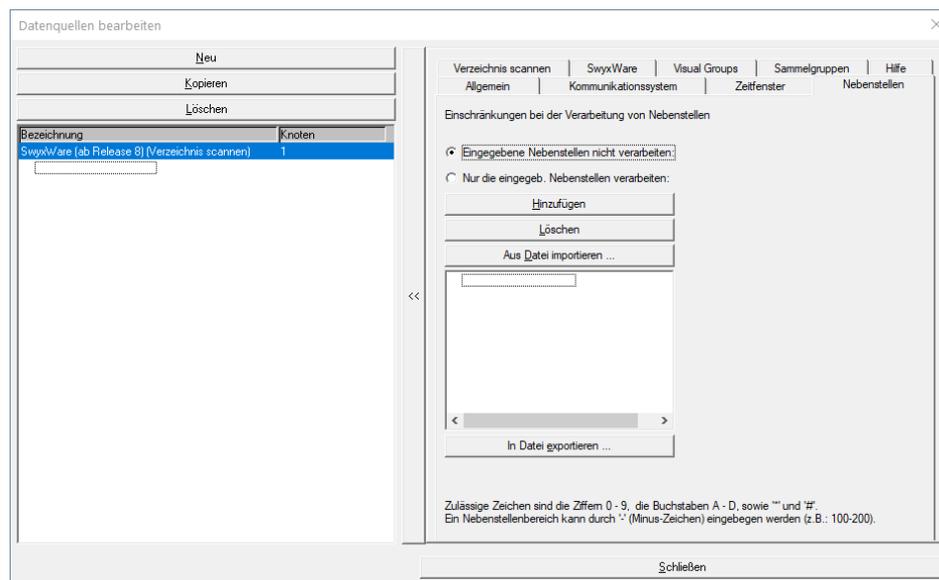
An dieser Stelle kann, die im Wizard getroffene Festlegung für die Datenabholung bei Bedarf verändert werden:

- Standverbindung – Neue Datensätze werden sofort verarbeitet.
- Stündliche Datenabholung – Neue Datensätze werden jede Stunde abgeholt.
- Tägliche Datenabholung – Neue Datensätze werden einmal täglich um 22:00 Uhr abgeholt

Es lassen sich ganze Tage (Bsp. Wochenenden) aussparen, oder bis zu 24 Intervalle je Zeitfenster (von–bis) einstellen. Über die beiden täglichen Zeitfenster (von-bis) kann die Datenabholung zu bestimmten Uhrzeiten unterbunden werden.

Registerkarte "Nebenstellen"

Auf dieser Karte kann eine Liste der zu verarbeitenden oder nicht zu verarbeitenden „Relevanten Nebenstellen“ angelegt werden. Die Einstellungen wirken sich auf die von Swyx Analytics genutzten Lizenzen aus.

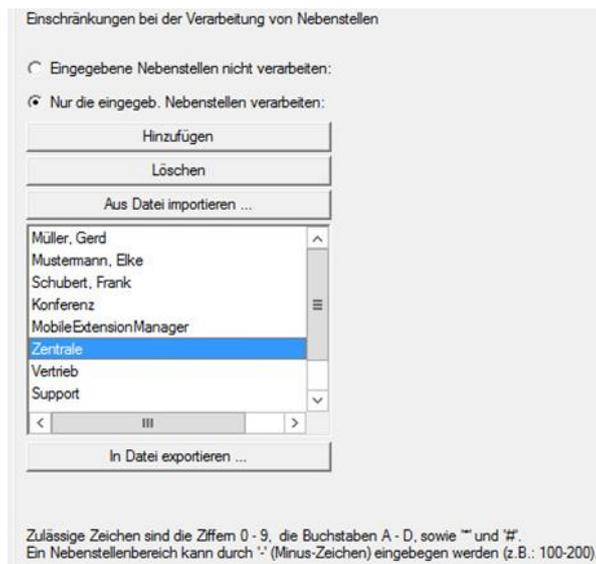


Mit der in diesem Screenshot gewählten Einstellung wird die Verarbeitung nicht eingeschränkt!

Achtung: Die hier vorzunehmenden Einstellungen sind abhängig von der gewählten Art der Speicherung von Gesprächsdaten (entweder unter dem Namen oder der Rufnummer des SwyxWare Benutzers).

- **Eingegebene Nebenstellen nicht verarbeiten (*Negativliste*):** Für hier, je nach gewählter Speicherung, eingetragenen Nebenstellen oder Namen werden keinerlei Daten gespeichert. Es können also Benutzer der SwyxWare ausgenommen werden, für die keine Speicherung gewünscht oder erforderlich ist. Datensätze in den CDRs für die betroffenen Nebenstellen werden bei der Datenabholung verworfen.
- **Nur die eingegebenen Nebenstellen verarbeiten (*Positivliste*):** Nur die hier, je nach gewählter Speicherung, eingetragenen Nebenstellen oder Namen werden verarbeitet und gespeichert. Es können Benutzer der SwyxWare eingetragen werden, für die eine Speicherung gewünscht oder erforderlich ist. Datensätze in den CDRs für alle nicht eingetragenen Nebenstellen werden verworfen.
- **Bei eingestellter Speicherung unter der Rufnummer:** Es müssen alle Durchwahlnummern der Mitarbeiter, Sammelanschlüsse, Systembenutzer wie Zentrale, Konferenzräume, MobileExtensionManager und Call Routing Teilnehmer berücksichtigt werden.

- Bei eingestellter Speicherung unter dem Namen: Es müssen die Namen der Mitarbeiter, Bezeichnungen der Sammelschlüsse und Systembenutzer wie Zentrale, Konferenz, MobileExtensionManager und Call Routing Teilnehmer berücksichtigt werden.
- Beispiel Speicherung unter dem Namen:



Einschränkungen bei der Verarbeitung von Nebenstellen

Eingegebene Nebenstellen nicht verarbeiten:

Nur die eingegeb. Nebenstellen verarbeiten:

Hinzufügen

Löschen

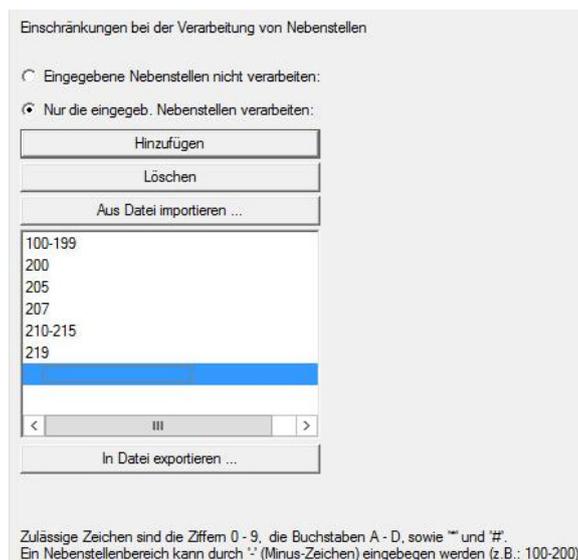
Aus Datei importieren ...

Müller, Gerd
Mustermann, Elke
Schubert, Frank
Konferenz
MobileExtensionManager
Zentrale
Vertrieb
Support

In Datei exportieren ...

Zulässige Zeichen sind die Ziffern 0 - 9, die Buchstaben A - D, sowie * und #.
Ein Nebenstellenbereich kann durch - (Minus-Zeichen) eingegeben werden (z.B.: 100-200).

- Beispiel Speicherung unter der Rufnummer:



Einschränkungen bei der Verarbeitung von Nebenstellen

Eingegebene Nebenstellen nicht verarbeiten:

Nur die eingegeb. Nebenstellen verarbeiten:

Hinzufügen

Löschen

Aus Datei importieren ...

100-199
200
205
207
210-215
219

In Datei exportieren ...

Zulässige Zeichen sind die Ziffern 0 - 9, die Buchstaben A - D, sowie * und #.
Ein Nebenstellenbereich kann durch - (Minus-Zeichen) eingegeben werden (z.B.: 100-200).

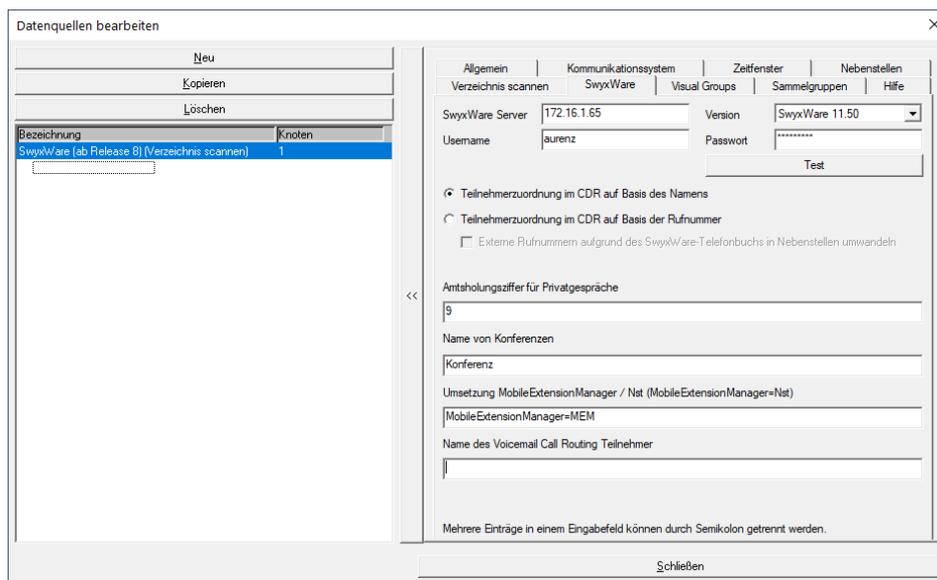
Registerkarte „Verzeichnis scannen“

Auf dieser Registerkarte legen Sie den Pfadnamen zur Importdatei (CDR) fest, sofern das nicht bereits während der Installation über den Wizard geschehen ist (nur verfügbar bei Anschaltung über Dateifreigabe).

Geben Sie den Dateinamen in der Form cdr*.txt an. Swyx Analytics liest beim Abruf der Datei(en) alle noch nicht verarbeitete Datensätze der Dateien mit der Bezeichnung cdr\[Ifd.Nr.\].txt_ in die Datenbank ein.

Registerkarte „SwyxWare“

Für die Kommunikation mit der SwyxWare werden hier die speziellen Parameter eingetragen. Die gezeigten Werte sind Beispieleinstellungen.



The screenshot shows a software configuration window titled "Datenquellen bearbeiten". It has a table on the left and a configuration panel on the right.

Bezeichnung	Knoten
SwyxWare (ab Release 8) (Verzeichnis scannen)	1

The right panel has tabs: Allgemein, Kommunikationssystem, Zeitfenster, Nebenstellen. The "SwyxWare" tab is active, showing fields for:

- SwyxWare Server: 172.16.1.65
- Version: SwyxWare 11.50
- Username: aurenz
- Password: *****
- Test button
- Radio buttons for "Teilnehmerzuordnung im CDR auf Basis des Namens" (selected) and "Teilnehmerzuordnung im CDR auf Basis der Rufnummer".
- Checkbox: "Externe Rufnummern aufgrund des SwyxWare-Telefonbuchs in Nebenstellen umwandeln"
- Field: "Antholungsziffer für Privatgespräche" with value "9"
- Field: "Name von Konferenzen" with value "Konferenz"
- Field: "Umsetzung MobileExtensionManager / Nat (MobileExtensionManager=Nat)" with value "MobileExtensionManager=MEM"
- Field: "Name des Voicemail Call Routing Teilnehmer"

At the bottom, it says "Mehrere Einträge in einem Eingabefeld können durch Semikolon getrennt werden." and a "Schließen" button.

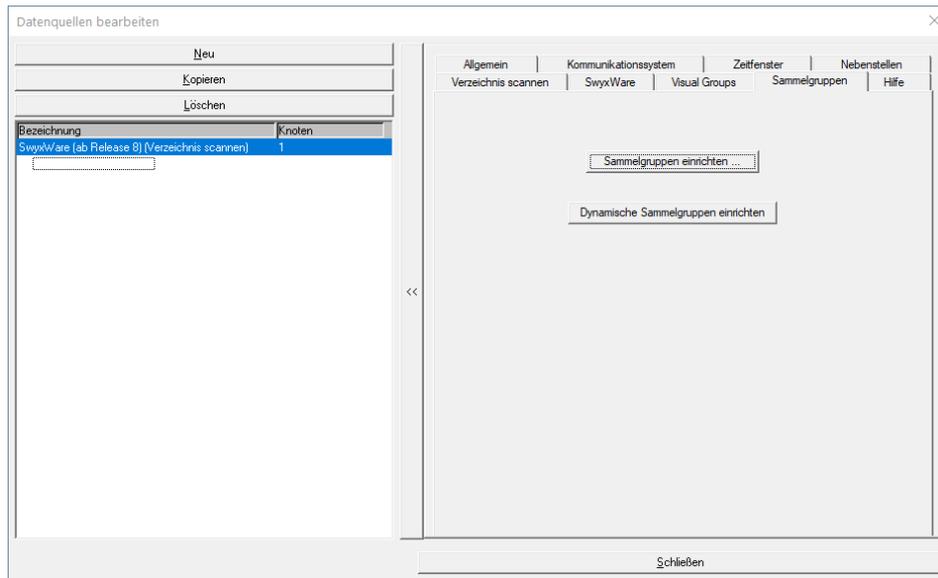
- SwyxWare Server / Version: Tragen Sie die IP-Adresse oder den FQDN des SwyxWare Servers ein und wählen Ihre aktuelle SwyxWare Version. Swyx Analytics überprüft vor jeder Datenabholung die Software-Version der SwyxWare (Bsp. Version 11.50).
- Username / Passwort: Tragen einen SwyxWare-Benutzer ein, der innerhalb der SwyxWare Administrationsprofile das Recht „System-Administrator“ oder „Backoffice-Administrator“ hat. Der Benutzer wird benötigt um Daten wie SwyxWare Version, Trunk-Gruppen und das Telefonbuch aus dem Swyx Config Data Store (CDS) auszulesen.
- Teilnehmerzuordnung im CDR auf Basis des Namens oder der Rufnummer: Swyx Analytics bietet die Möglichkeit, aus den CDR der SwyxWare die Felder für die Rufnummern oder die Felder für die Namen zur Speicherung zu nutzen. Beides hat Vor- und Nachteile, die nachfolgend anhand einiger Beispiele aufgeführt sind.
Achtung: Falls Sie mehrere Standorte konfiguriert haben, stellen Sie sicher, dass die

Option "Externe Rufnummern aufgrund des SwyxWare-Telefonbuchs in Nebenstellen umwandeln" aktiviert ist.

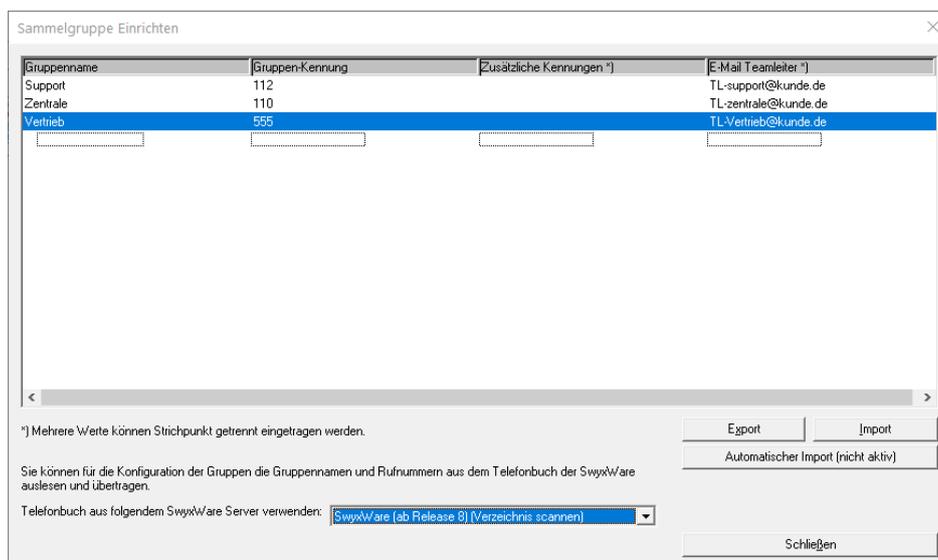
- Speicherung unter dem Namen
 - Vorteile:
 - Die Namen der Benutzer sind eindeutig.
 - Nachteile:
 - Es ist bei einem Teilnehmer mit mehreren zugeordneten Rufnummern nicht mehr möglich, eine differenzierte Auswertung nach dessen einzelnen Rufnummern durchzuführen.
 - Ein optionaler Organigramm-Abgleich mit einem LDAP-Server ist ggf. problematisch.
- Speicherung unter der Rufnummer
 - Vorteile:
 - Es können einzelne Rufnummern eines Benutzers unterschieden werden.
 - Nachteile:
 - Für jede dem Benutzer zugeordnete Rufnummer (Durchwahl) wird eine Lizenz in AlwinPro verbraucht. Das führt unter Umständen zu einem etwas höheren Lizenzverbrauch, als bei der Speicherung unter dem Namen.
- Amtsholungsziffer für Privatgespräche (in Kombination mit Projektkennziffern = PIN-Gespräche): Hier werden die Amtsholungsziffern für Privatgespräche eingetragen falls genutzt (siehe SwyxWare Administration – Standorte).
- Name von Konferenzen: Das Benutzerkonto für den SwyxKonferenz-Manager wird bei Installation der SwyxWare über den SwyxWare-Konfigurationsassistenten automatisch eingerichtet. Der an dieser Stelle eingetragene Name für den Konferenz-Benutzer kann über die SwyxWare-Administration nicht mehr geändert werden. Tragen Sie den verwendeten Benutzernamen (Default = Konferenz) unter „Namen von Konferenzen“ ein. Mit den hier eingetragenen Bezeichnungen, wird in den CDRs festgestellt, ob es sich um Konferenzgespräche handelt.
- Umsetzung MobileExtensionManager / Nst (MobileExtensionManager=Nst): Das Benutzerkonto für den Mobile Extension-Manager (MEM) wird bei Installation der SwyxWare unter der Bezeichnung MobileExtensionManager automatisch eingerichtet. Der vorgelegte Name kann über die SwyxWare-Administration nicht geändert werden. Bei Verwendung der Funktion in der SwyxWare muss der Teilnehmer aktiviert und eine Rufnummer zugewiesen werden. Die Bezeichnung „MobileExtensionManager“ wird bei Nutzung der Mobility-Funktion in den CDRs verwendet. Tragen Sie MobileExtensionManager= mit der in Ihrer SwyxWare zugeordneten Rufnummer ein.
- Name des Voicemail Call Routing Teilnehmer: Geben Sie einen oder mehrere Namen (mit Semikolon getrennt) der Call Routing Teilnehmer ein, die direkt auf Voicemail weiterleiten. Bitte beachten Sie, dass dies dedizierte Call-Routing Teilnehmer sein müssen, die selbst keine Gespräche annehmen oder auf andere Teilnehmer umleiten.

Registerkarte „Sammelgruppen“

Achtung: Nehmen Sie die notwendigen Einstellungen vor der ersten Datenabholung vor!



Die Sammelgruppen Analysen werten Anrufe auf Sammelanschlüsse der SwyxWare und deren Mitglieder aus.



Da bei der Abholung der Daten über die Datenquelle die CDRs bereits interpretiert werden, ist es wichtig die Sammelgruppen direkt über die Datenaufnahme oder in Swyx Analytics einzurichten und die entsprechende Option bei der Verarbeitungslogik zu setzen, bevor die CDRs über die Datenaufnahme abgeholt werden.

Im Folgenden wird für Sammelanschlusssteilnehmer der Begriff Agenten oder Agentennebenstellen verwendet.

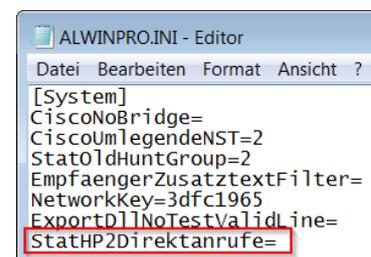
- **Gruppenname:** Der eingetragene Gruppenname wird bei Sammelgruppen Analysen angezeigt und in die Ausdrücke übernommen.
- **Gruppenkennung:** Tragen Sie abhängig von der eingestellten Teilnehmerzuordnung in der Datenquelle, entweder die Rufnummer oder den Namen des Sammelanschlusses aus der SwyxWare 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 oder Name des verwendeten Call Routing-Teilnehmers durch Komma getrennt ein.
- **Agenten:** Das Feld wird nur dann angezeigt, wenn sie den INI-Key StatHP2Direktanrufe= in der Datei ALWINPRO.INI verwenden (siehe unten). Tragen Sie in das Feld abhängig von der eingestellten Teilnehmerzuordnung in der Datenquelle, entweder Rufnummern oder Namen der Agentennebenstellen durch Komma getrennt ein.
- **E-Mail Teamleiter:** Die E-Mail Adresse des Teamleiters ist relevant bei der Vorschriftendefinition in Swyx Analytics. Hier können mehrere Sammelgruppen über eine Vorschrift ausgewertet werden, wobei jeweils das PDF an den entsprechenden Teamleiter verschickt wird.

INI-Key für die Umschaltung der Verarbeitungslogik

Über einen INI-Key kann die Verarbeitungslogik bzgl. der Sammelgruppen Analysen umgeschaltet werden. Die gewünschte Einstellung sollte vor der ersten Datenabholung durchgeführt werden.

StatHP2Direktanrufe=

Ohne den INI-Key (Default) werden direkte Anrufe auf einen unter Agentennebenstellen eingetragenen Sammelanschlusssteilnehmer nicht dem Sammelanschluss zugeordnet und nicht in den Sammelanschluss Analysen ausgewiesen. In der Agentenauswertung erscheinen diese Anrufe als Direktanruf. Mit dem INI-Key, werden direkte Anrufe auf Agentennebenstellen deren Sammelgruppe zugeteilt, also in den Analysen auch als Anrufe auf die Sammelgruppen gewertet.



Tragen Sie im Bedarfsfall den INI-Key in die Datei ALWINPRO.INI im Unterverzeichnis \System Ihrer Swyx Analytics Installation ein. Nachfolgend können die Nebenstellen aller Agenten der Sammelgruppe eingetragen werden.

Ohne manuelle Einträge baut sich bei Anrufen auf die Sammelanschlüsse und Rufannahme durch die Agenten diese Liste über die Informationen in den CDRs automatisch auf.

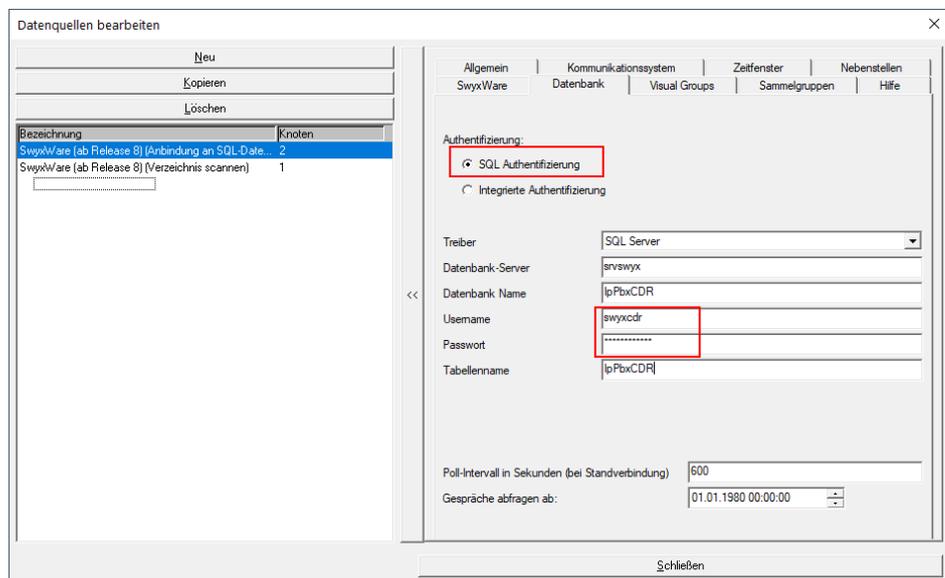
Registerkarte „Hilfe“

Der Link öffnet die mitgelieferte Anschlussbeschreibung.

Registerkarte „Datenbank“

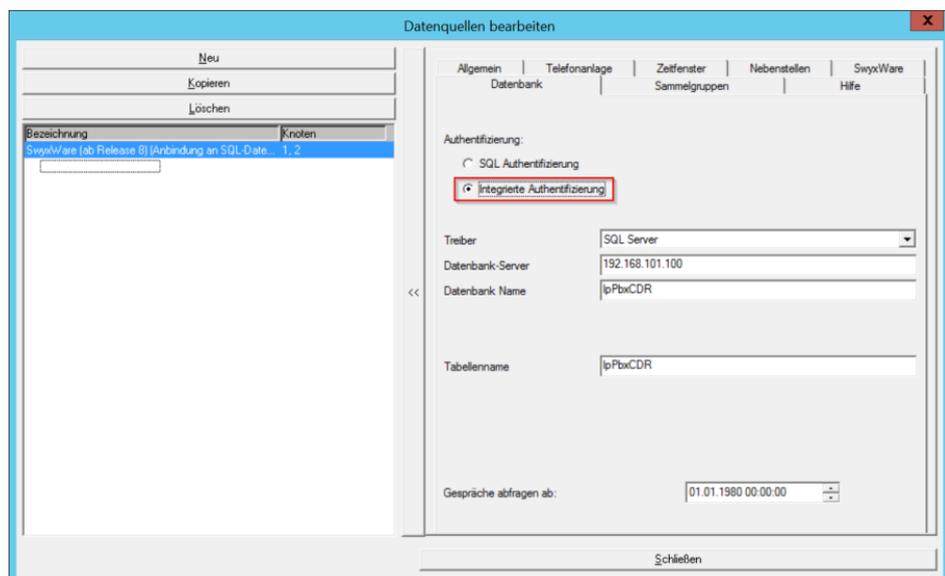
Tragen Sie hier bitte die Verbindungsdaten zum Datenbank-Server mit den CDR Daten ein (nur verfügbar bei Anbindung über SQL-Datenbank). Greifen Sie zur Einrichtung aus dem separaten Dokument „Datenaufnahme per SQL-Anbindung Swyx / NetPhone“

SQL Authentifizierung:



Integrierte Authentifizierung:

Bei der Integrierten Authentifizierung werden die Anmeldeinformationen über die der Dienst „UC-Analytics Datenaufnahme“ gestartet wird, für die Anmeldung am SQL Server genutzt.



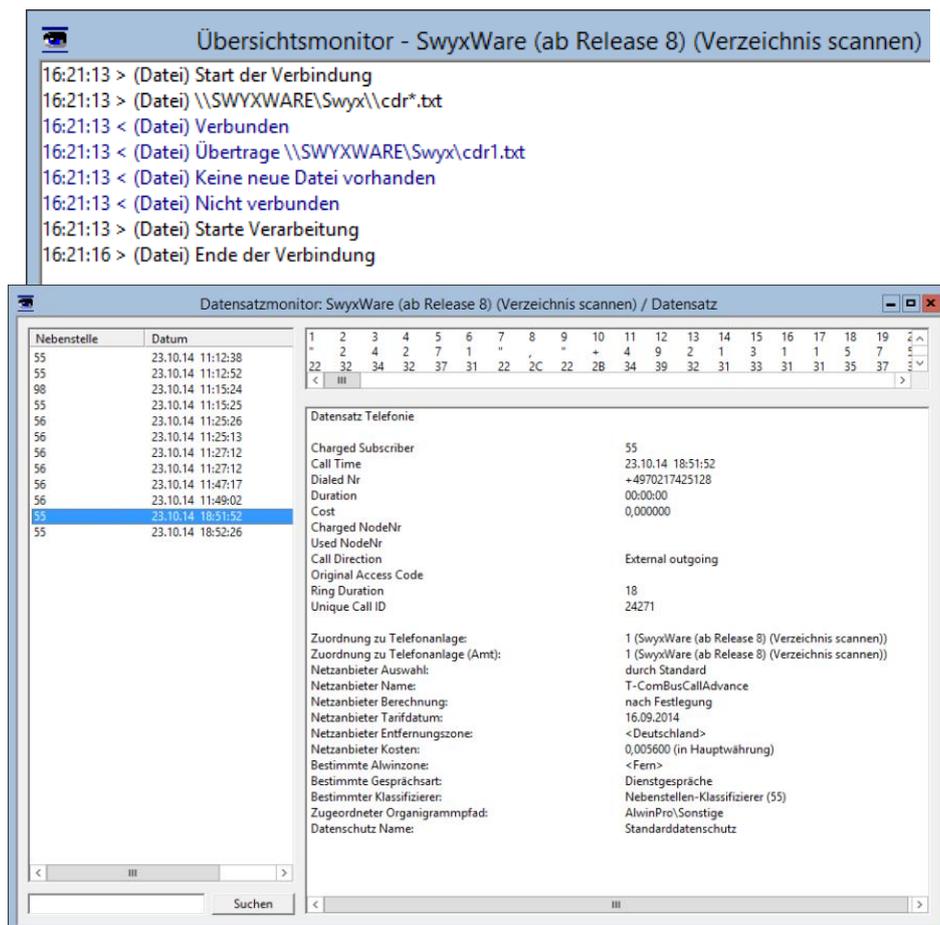
Test der Installation

Starten Sie die Swyx Analytics Datenaufnahme und führen Sie einige Testgespräche über die SwyxWare. Falls nicht bereits angezeigt, Öffnen Sie durch den Menüpunkt *Telefonanlagen / Übersicht* das Datenquellenübersichtsfenster.

Markieren Sie Ihre Telefonanlage und wählen Sie nun den Menüpunkt *Telefonanlagen / Datensatzmonitor*.

Klicken Sie in das Fenster *Datenquellenübersicht*, um dieses Fenster zum aktiven Fenster zu machen und wählen Sie jetzt den Menüpunkt *Telefonanlagen / Verbinden*.

Swyx Analytics holt jetzt die verfügbaren Gesprächsdaten ab. Sie können die Übertragung mittels der beiden Monitorfenster überprüfen. Im Fenster *Übersichtsmonitor* wird die Übertragung der Daten angezeigt und im Fenster *Datensatzmonitor* deren Interpretation.



Übersichtsmonitor - SwyxWare (ab Release 8) (Verzeichnis scannen)

```

16:21:13 > (Datei) Start der Verbindung
16:21:13 > (Datei) \\SWYXWARE\Swyx\cdr*.txt
16:21:13 < (Datei) Verbunden
16:21:13 < (Datei) Übertrage \\SWYXWARE\Swyx\cdr1.txt
16:21:13 < (Datei) Keine neue Datei vorhanden
16:21:13 < (Datei) Nicht verbunden
16:21:13 > (Datei) Starte Verarbeitung
16:21:16 > (Datei) Ende der Verbindung
  
```

Datensatzmonitor: SwyxWare (ab Release 8) (Verzeichnis scannen) / Datensatz

Nebenstelle	Datum
55	23.10.14 11:12:38
55	23.10.14 11:12:52
98	23.10.14 11:15:24
55	23.10.14 11:15:25
56	23.10.14 11:25:26
56	23.10.14 11:25:13
56	23.10.14 11:27:12
56	23.10.14 11:27:12
56	23.10.14 11:47:17
56	23.10.14 11:49:02
55	23.10.14 18:51:52
55	23.10.14 18:52:26

Datensatz Telefonie

Charged Subscriber	55
Call Time	23.10.14 18:51:52
Dialed Nr	+4970217425128
Duration	00:00:00
Cost	0,000000
Charged NodeNr	
Used NodeNr	
Call Direction	External outgoing
Original Access Code	
Ring Duration	18
Unique Call ID	24271
Zuordnung zu Telefonanlage:	1 (SwyxWare (ab Release 8) (Verzeichnis scannen))
Zuordnung zu Telefonanlage (Amt):	1 (SwyxWare (ab Release 8) (Verzeichnis scannen))
Netzanbieter Auswahl:	durch Standard
Netzanbieter Name:	T-ComBusCallAdvance
Netzanbieter Berechnung:	nach Festlegung
Netzanbieter Tarifdatum:	16.09.2014
Netzanbieter Entfernungszone:	<Deutschland>
Netzanbieter Kosten:	0,005600 (in Hauptwährung)
Bestimmte Alwinzone:	<Fern>
Bestimmte Gesprächsart:	Dienstgespräche
Bestimmter Klassifizierer:	Nebenstellen-Klassifizierer (55)
Zugeordneter Organigrammpfad:	AlwinPro\Sonstige
Datenschutz Name:	Standarddatenschutz

Zusätzliche Einstellungen für Hotel/Care

Für die Berechtigungsumschaltung in der SwyxWare werden die Profile der Teilnehmer umgeschaltet. Hierzu können die bereits in der SwyxWare vorhandenen Profile oder neu angelegte Profile verwendet werden.

Es muss für die Berechtigungsumschaltung ein Profil geben, welches nach extern telefonieren darf (z.B.: „Keine Rufbeschränkung“) und ein Profil, welches nur interne Gespräche zulässt (z.B.: „Interne Rufe“).

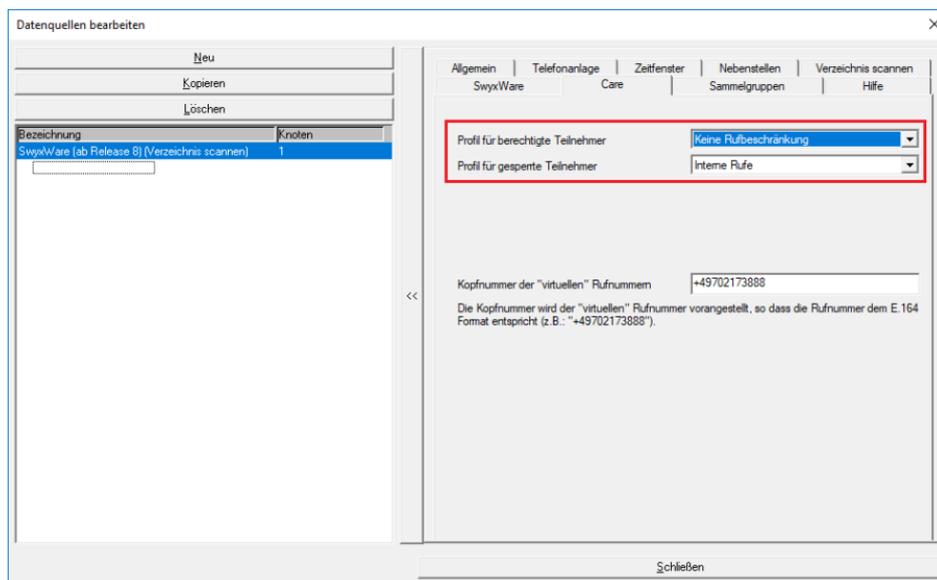
Berechtigungsumschaltung

Wie oben bereits erwähnt, werden für die Berechtigungsumschaltung die Profile der Teilnehmer der SwyxWare geändert. Dazu muss in der Datenquelle festgelegt werden, welches Profil für „berechtigten“ Teilnehmer (d.h. Gäste/Patienten, welche nach extern telefonieren dürfen) und welches für „gesperrte“ Teilnehmer (d.h. Gäste/Patienten, welche nur intern telefonieren dürfen) verwendet werden soll. Dies erfolgt im Register „Hotel“ bzw. „Care“.

Die in der SwyxWare verwendeten Profile werden aus der SwyxWare ausgelesen und zur Auswahl angeboten. Hierzu müssen die Zugangsdaten auf dem Register „SwyxWare“ stimmen, da sonst die Profile nicht ausgelesen werden können.

Können die Profile nicht ausgelesen werden, so sind die Auswahlfelder für die Profile gesperrt (d.h. es kann keine Auswahl erfolgen). Sie müssen dann im Register „SwyxWare“ die korrekten Zugangsdaten zur SwyxWare eintragen.

Können die Profile ausgelesen werden, so können Sie die gewünschten Profile auswählen.



Kopfnummer für Rufnummernmitnahme

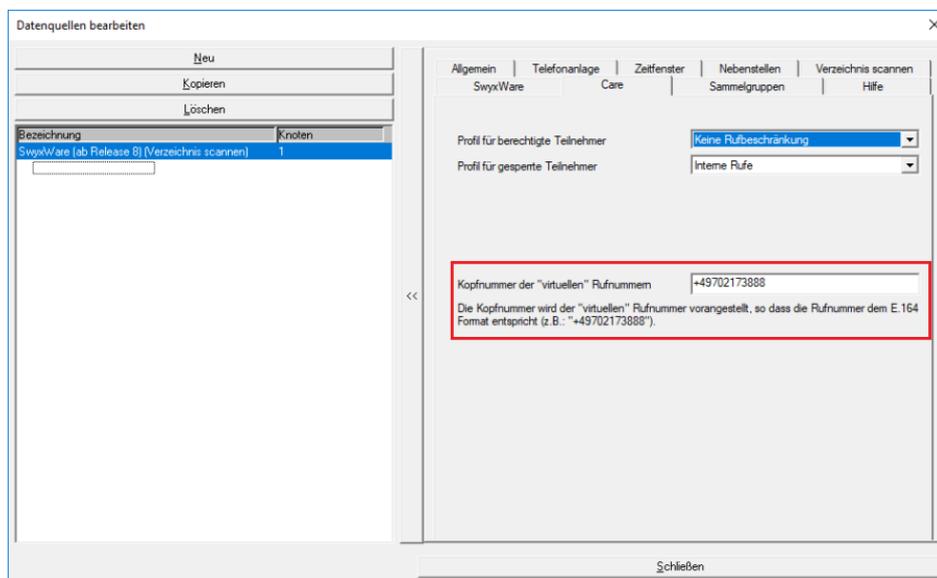
Handelt es sich um eine „Care“-Installation, so wird normalerweise die Rufnummernmitnahme verwendet (Anmerkung: Dies wird in den Grundeinstellungen im Register „Rufnummernmitnahme“ festgelegt). Hierbei geht es darum, dass ein Patient eine „virtuelle“ Rufnummer bekommt, unter welcher der Patient von extern zu erreichen ist, egal an welchem „physikalischen“ Telefon der Patient angemeldet ist.

WICHTIG: In der Datenquelle muss im Register „SwyxWare“ die Einstellung „Teilnehmerzuordnung im CDR auf Basis der Rufnummer“ gewählt werden.

Die „virtuellen“ Rufnummern werden in der SwyxWare so verwendet, dass eine „Öffentliche“ Rufnummer zu der „Internen“ Rufnummer zugeordnet wird. In den Grundeinstellungen legen Sie die zu verwendenden „virtuellen“ Rufnummern fest. Hier werden nur die Nebenstellen (ohne die Kopfnummer) eingetragen

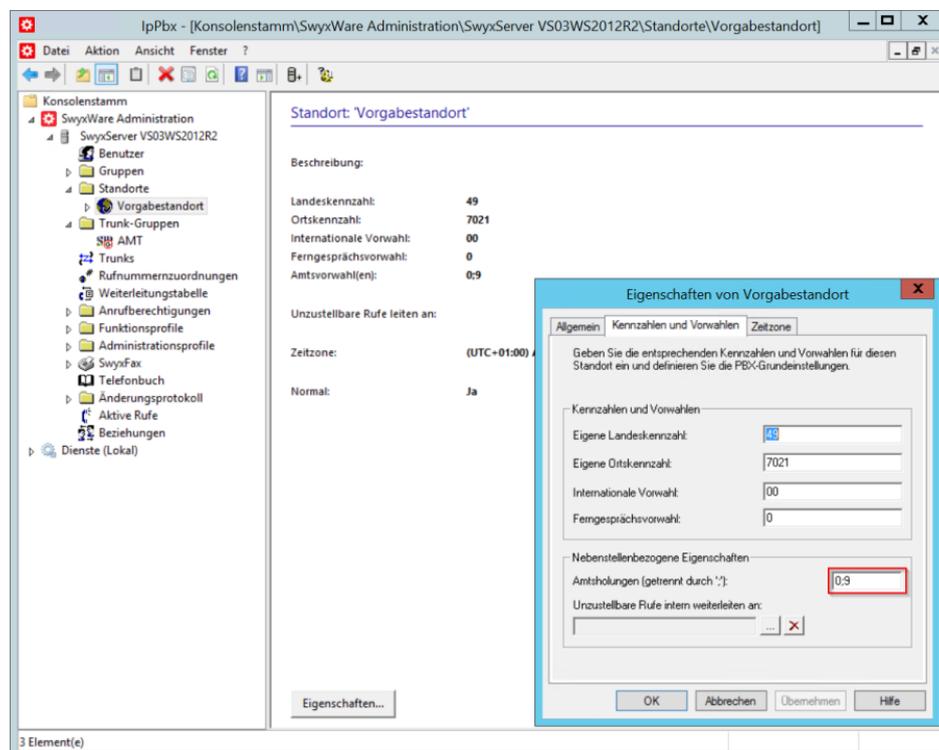
WICHTIG: Die „virtuellen“ Rufnummern dürfen sich NICHT mit den „physikalischen“ Rufnummern überschneiden).

Um die „Öffentliche“ Rufnummer bilden zu können, muss die Kopfnummer bekannt sein. Diese ist im Register „Care“ festzulegen:



Anhang Einrichten der Dienst/Privat-Kennzeichnung

Möchten Sie in Swyx Analytics eine Unterscheidung nach Dienst/Privatgesprächen vornehmen, sehen Sie in den folgenden Abbildungen, wie außer der Amtsholung anhand der Ziffer 0 für Dienstgespräche, die Amtsholung mit Hilfe der Ziffern 9 für Privatgespräche konfiguriert werden kann. Diese wird von UC Analytics bei der Einrichtung automatisch ausgelesen.



Zusätzliche Kennziffern für die Amtsholung können Semikolon-getrennt hinzugefügt werden. Welche Amtsholung für die Gesprächsart Privat verwendet wird, muss in den Einstellungen der Swyx Analytics Datenaufnahme festgelegt werden.

Verwendung von Projektkennziffern

Für die Speicherung von Gesprächen als Projekt (Dienst) oder PIN-Gespräch (Privat) innerhalb Swyx Analytics, lassen sich seitens der SwyxWare Projektkennziffern verwenden. Eine Projektkennziffer wird vor der Amtsholung und Zielrufnummer gewählt, wobei Projektkennziffern grundsätzlich mit * beginnen und mit # abgeschlossen werden. Bei Verwendung von Projektkennziffern wird je nach erkannter Amtsholung das Gespräch als Projektgespräch (Dienst) oder PIN-Gespräch (Privat) in Swyx Analytics gespeichert, sofern Sie die Gesprächsarten in den Grundeinstellungen aktiviert haben. Auf diese Weise lassen sich Gespräche unabhängig von der jeweils benutzten Nebenstelle abhängig von der verwendeten Projektkennziffer und Amtsholung entweder einem dienstlichen Projekt zuordnen oder als privates PIN-Gespräch einem einzelnen Mitarbeiter.

Beispiele für gewählte Rufnummern (Amtsholung 0 = Dienst / 9=Privat) und deren Klassifizierung in Swyx Analytics:

<Amtsholung 0><Zielrufnummer> = Dienstgespräch
0070211234567

<Amtsholung 9><Zielrufnummer> = Privatgespräch (Bezogen auf die genutzte Nebenstelle)
9070211234567

<*Projektkennziffer#><Amtsholung 0><Zielrufnummer> = Projektgespräch
*1234#0070211234567

<*Projektkennziffer#><Amtsholung 9><Zielrufnummer> = PIN-Gespräch
*1234#9070211234567

<*Projektkennziffer#><kanonische Nummer> = immer Projektgespräch
*1234#+4970211234567

<*Projektkennziffer#><Trunk-Gruppen-Präfix><kanonische Nummer> = immer Projektgespräch
1234#*34#+4970211234567

Achtung: Bekannte Einschränkungen:

- Zielrufnummern (zum Beispiel über die SwyxIt! Wählhilfe im E.164-Format (kanonische Nummer) gewählt) werden grundsätzlich als Dienst- oder ggf. in Verbindung mit einer Projektnummer als Projektgespräch im Swyx Analytics gespeichert. Eine Auswahl der Amtsholung für Dienst/Privat wird bei Rufnummern im E.164-Format von der SwyxWare nicht unterstützt. Folglich ist in Swyx Analytics keine Differenzierung zwischen Dienst/Projekt und Privat/PIN möglich.
- In der SwyxWare lassen sich Amtsleitungsbündel mit einem Trunk-Gruppen-Präfix gezielt belegen. Da die hierbei verwendeten Präfixe nicht im Datensatz (CDR) erscheinen, lassen sich damit auch keine unterschiedlichen Gesprächsarten (Dienst/Privat je nach Präfix) in Swyx Analytics speichern.