

Anschlussbeschreibung Swyx / NetPhone

SwyxWare / NetPhone Version 10.x / 11.x

Stand: 17.09.2019

Inhalt



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.



😟 IpPbx - [Console Root\SwyxWare Administration\SwyxSer	erver SrvSwyx.aurenz.local] – 🗆 X
Datei Aktion Ansicht Fenster ?	_ <i>6</i> ×
Console Root	aurenz.local
SwyxServer : Alle Aufgaben Dienste (Lokal)	> 11.50.12166 de-DE
Neues Fenster hier öffnen	Essential
	SwyxProfessional
Loschen	
	Active
Eigenschaften 💦	No
Hilfe	No
Licensed Users:	25
Licensed channels:	14
Licensed Phones:	0 SID Departs
Licensed Feature Pack for S	SIP-Phones: U
Mail server:	smtp.aurenz.local
Voicemail originating addre	iress: Netphone@aurenz.local
Coll Data II Davada	FN-d
Call Detail Records:	Enabled
Used database space:	185728 KB
Maximal size of the databa	ase: 10485760 KB
Size of all SwyxWare user fi	files: 86503 KB
Size of all SwyxWare System	Im files: 56010 KB
Operating System:	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard (6.3.9600.0)
Properties	Users Groups Trunks Active calls

- 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.

Mailserve	er	Dateien	Verknüp	fte NetPhone-Sites
Standard Co	dec-Filt	er Sicherheitse	einstellungen	RemoteConnector
Allgemein	Client	-Einstellungen	Wartemusik	Interne Rufnummern
Lizer	nzen	B	nzelverbindung	sinformationen
C Keine E Einzelve Speiche C:VProg Dateina cdr.txt Limitier	inzelverl erbindun ern in Oro gramDat me: t	bindungsinformatio Igsinformationen in dner: a\Swyx a\Swyx	nen Textdatei kilobytes Dataphark	
Datenba	ank-Vert	pindungszeichenfol	lge:	
Eutoma M			lestve	erbindung
Externe N	ummern			
 Gesan C Ziffern Anzahl C Numm 	ausbler ausbler I der dur er durch	mer speichern nden ch 'x' ersetzten Ziff n 'xxx' ersetzen	em:	0
[0	K Abbreck	nen Übem	ehmen Hilfe

Eigenschaften von NetPhone Server Server

IP-Telefon Firmware-Aktualisierung Gebühren IP-Telefon-Suche

Endgeräte Standby-NetPhone Server Trunk-Mitschnitte Voicemail

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.

Rufnummern des E	Benutzers Vertriebs	innendienst VID 🗙	Eigensch	naften von Amt		x
Rufnummem Alternative	e Rufnummern SwyxFax n Rufnummern können Sie rsetzen.	-Rufnummern CTI+ e die eigene Rufnummerfür	Allgemein Rufnummemsignalisierung Geben Sie an, wie die Rufnumm Trunk signalisiert wird.	Codecs/Kanäle er für ausgehende Rufe	nmern ISDN-Ports über diesen	
Hinzufügen	. Offentliche Rufnum	Benutzer- oder Grup	Rufnummer immer unterdrü Immer diese Rufnummer ve [+497021738880] Rufnummer des Anrufers si Verwenden: wenn diesem Trunk zugewi wenn diesem Trunk zugewi	cken rwenden: gnalisieren esen, ansonsten esen, ansonsten	•	
ОК	Abbrechen	bernehmen Hilfe	ОК А	brechen Übernehm	en Hilfe	

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!



Eigenschaften von Amt	Konfigurieren von Rufnummernersetzungen X
Allgemein Profil Weiterleitungseinträge Rechte Standort Über die Auswahl eines Profils wird der Verbindungstyp definiert, den dieser Trunk verwendet. Profil Standard DDI (angepasst)	Anrufer- und Zielrufnummern ankommender und ausgehender Rufe über diese Trunk-Gruppe können an bestimmte Bedürfnisse angepasst werden, indem eine Rufnummernersetzung definiert wird. Dies wird in bestimmten Szenarien, wie z.B. beim Zugriff auf eine Sub-PBX und Rufen in virtuelle öffentliche Sprachnetze, empfohlen. Ausgehende Anrufernummer: Nummer Ersetzung Hinzufügen
Nummernformatierung Konvertierung für ausgehende Rufe:	Rufnummernersetzung hinzufügen
Anrufemummer: CLIP no screening Zelrufnummer: Teilnehmemummer Konvertierung für ankommende Rufe bei unbek. Rufnummemtyp:	Definieren Sie die Ersetzung für eine Rufnummer oder eine SIP-URI. Eine öffentliche Rufnummer ins öffentliche Netz muss im kanonischen Format angegeben werden. Rufnummern und URIs können den Platzhalter ^{*#} enthalten. Beispiel: "+49171*" wird ersetzt durch "+49800123*"
Anrufemummer: Teilnehmemummer Zielrufnummer: Durchwahl	Ursprüngliche Nummer: Ersetzung: +4970217388877 - +497021738880
Amtsholung der übergeordneten PBX: Spezielle Rufnummemersetzung: Konfigurieren	Auch umgekehrt anwenden OK Abbrechen
OK Abbrechen Obernehmen Hilfe	Löschen

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 <u>http://www.aurenz.de/onpa-aktion</u>





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: <u>https://www.aurenz.de/de/support/downloads.html</u>
- 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".



 \rightarrow 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.



Installationsart	×
aurenz	 Wählen Sie die Art der Installation Hauptinstallation Hauptinstallation mit Client/Server-Datenbank (*) Installation auf einem weiteren Arbeitsplatz (Verknüpfung) Handelt es sich bei dieser Installation um eine Einzelplatzinstallation oder um eine Hauptinstallation, die von weiteren Nebenplatzinstallationen gemeinsam verwendet werden soll, dann wählen Sie bitte die erste Option. Handelt es sich bei dieser Installation um eine Hauptinstallation in einer UC-Analytics Client/Server Datenbankumgebung, dann wählen Sie bitte die zweite Option. Ist diese Installation eine Nebenplatzinstallation die auf eine Hauptinstallation zugreift, dann wählen Sie bitte die dritte Option. (*) Erfordet einen zusätzlichen Aktivierungskey.
	<zurück weiter=""> Abbrechen</zurück>

- Vollversion oder Trialversion?
 - Wenn Sie von Ihrem Partner einen Freischaltecode 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:

0

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:

Konfigurationsinformation	len		\times
N	Zusammenstellung der Produl	ktkonfiguration	
	Folgende Module sind freiges	chaltet:	
yx Analy	Produkt Seriennummer Klassifikation Anzahl Mobilfunkteilnehmer Webserver LDAP / XIE Relevante Nebenstellen Sammelgruppen Analyse Agentenberechtigungen Verw	Swyx Analytics 041000001080 S freigeschaltet freigeschaltet freigeschaltet freigeschaltet walten freigeschaltet	
Sw	<	>	
	< Zurück	Weiter > Abbrecher	n



- 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.

Installation als Service		\times
	Für die Installation als Service benötigen Sie erweiterte Rechte.	
N	Kontoname: .\Administrator]
na	Kennwort:]
vyx A	Geben Sie Kontoname (z.B.: Domäne\m.mustermann) und Password eines Anwenders ein, der das Recht zum Anmelder eines Dienstes hat.	1
Sv	Anleitung für Installation als Service	
	< Zurück Weiter > Abbreche	n

• Nun werden alle notwendigen Dateien installiert.

Installation	×
Swyx Analytics	
Setup installiert Ihre Swyx Analytics Installation.	
Kopieren der Programmdateien	
C:\Program Files (x86)\Aurenz\UC-Analytics\WebSuite\jre\bin\zip.dll	
	Abbrechen

aurenz GmbH

Hans-Böckler-Str. 29 D-73230 Kirchheim unter Teck Tel. +49 (0) 7021 73888-0 Fax +49 (0) 7021 73888-30



 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	\times
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 SMTP-Server.provider.de	
(z.B.: 194.25.2.129 oder den Namen des Servers z.B.: smtp.firma.de)	
Anmeldung beim E-Mail Server notwendig	
Benutzemame max.mustemann@kunde.de	
Kennwort	
Bei nichtzustellbaren E-Mails soll eine Benachrichtigung an folgende E-Mail Adresse erfolgen	
(E-Mail Adresse des Administrators) ueberwachung@kunde.de	
✓ E-Mail Adresse des Absenders SwyxAnalytics@kunde,de	
Test E-Mail versenden an	
< <u>Z</u> urück <u>W</u> eiter > Abbrecher	n

• 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.

In den nächste an Ihr TK-Syste Möchten Sie di	en Schritten wird em vorgenomme ie Einrichtung je	l die Einrichtung der m. tzt oder zu einem s	r Datenquelle für päteren Zeitpunk	<mark>die Anbindung</mark> t vomehmen?
Jetzt einrich	hten			
C Später einri	ichten			



Konfigurations-Wizard für die SwyxWare-Anbindung über Dateiimport

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

Auswahl der Datenq	uelle	×
Bestimmen Sie di	ie anzuschließende Datenquelle, sowie die Anschlussart	
1. Hersteller	Swyx	
2. Тур	SwyxWare (ab Release 8)	
3. Anschlussart	Verzeichnis scannen Verzeichnis scannen Anbindung an SQL-Datenbank	
	< Zurück Weiter > Abbrech	en

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

Bitte geben Sie die einge	esetzte SwyxWare Version an. Die korrekte Versi	on ist
wichtig, weil davon die Ir zusätzliche, für die korrel	nterpretation der CDRs abhangt. Das Programm e kte Verarbeitung der CDRs notwendige Informatio	ermittelt on über
die SwyxWare API. Die Versionsnummer wird	d vor ieder Datenabholung überprüft. Sollte die	
Versionsnummer nicht mi	it der tatsächlichen Versionsnummer übereinstimm	nen, wird
die Datenapholung mit e	iner Fenlemeldung abgebrochen.	
Tragen Sie hier den Ben SwyxWare-Benutzers eir	utzemamen und das Kennwort eines n. Dieser Nutzer muss unter Administrationsprofile	der
Tragen Sie hier den Ben SwyxWare-Benutzers eir SwyxWare mindesten da	utzernamen und das Kennwort eines n. Dieser Nutzer muss unter Administrationsprofile ss Recht "System-Administrator" haben.	der
Tragen Sie hier den Ben SwyxWare-Benutzers eir SwyxWare mindesten da SwyxWare Server	utzernamen und das Kennwort eines n. Dieser Nutzer muss unter Administrationsprofile as Recht "System-Administrator" haben.	der -
Tragen Sie hier den Ben SwyxWare-Benutzers eir SwyxWare mindesten da SwyxWare Server Version	utzernamen und das Kennwort eines n. Dieser Nutzer muss unter Administrationsprofile as Recht "System-Administrator" haben. IP oder Servername SwyxWare 11.50	der - -
Tragen Sie hier den Ben SwyxWare-Benutzers eir SwyxWare mindesten da SwyxWare Server Version SwyxWare Usemame	utzernamen und das Kennwort eines h. Dieser Nutzer muss unter Administrationsprofile se Recht "System-Administrator" haben. IP oder Servername SwyxWare 11.50	der - -
Tragen Sie hier den Ben SwyxWare-Benutzers eir SwyxWare mindesten da SwyxWare Server Version SwyxWare Username SwyxWare Passwort	utzernamen und das Kennwort eines n. Dieser Nutzer muss unter Administrationsprofile as Recht "System-Administrator" haben. IP oder Servername SwyxWare 11.50	der

aurenz GmbH

Hans-Böckler-Str. 29 D-73230 Kirchheim unter Teck



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

Shipki Holio Dook	Rufaufschalt	ung	Erweitert
Verschlüsselung	Codec-Filter	Remo	teConnector
Administration	Authentifizierung	SIP	Dateier
Ein SwyxWare-Benu Windows-Benutzerk Kennwort authentifiz	utzer kann sich am Swyx conto oder einen speziell zieren.	Server über e en Benutzem	ein amen mit
nit oen unten ange nit Swyxlt!, SwyxFa SwyxWare Web-Ad	gebenen Anmeldenrom x Client, SwyxWare Adm ministration am SwyxSer	inistration od ver angemeld	er der let.
Authentifizierung	über <u>W</u> indows-Konto		
Zugeordnete Windo	ows-Benutzerkonten:		
		H	inzufügen
			Löschen
			-
	über Benutzemame un	Kennwort -	
Authentifizierung	j über Benutzemame un	d Kennwort	
Authentifizierung Benutzemame:	j über Benutzemame un	d Kennwort @ s	s.com
 Authentifizierung Benutzername: Kennwort:) über Benutzemame un johr	d Kennwort @ s	.com
Authentifizierung Benutzername: Kennwort: Kennwort wiederhole	g über Benutzemame un johe and en:	d Kennwort @ s	com
Authentifizierung genutzemame: Ke <u>n</u> nwort: Kennwort wiederhol Komplexes Kennwor rzwingen:	en: t t en: en: t	d Kennwort @ [# einstellung> (Nein)

- 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 "99999999".

Wählen Sie in der Liste "Gateway" die ausgelesenen Objekte per DropDown Menü aus.



SwyxWare (ab Release 8) (Ve	erzeichnis scannen)	×
Konfigurieren Sie für jeden Bitte geben Sie hier einen definieren Sie welcher Net erfolgt über das Feld "Dev	n Standort/Knoten mit eigenem PSTN/ITSP die aussagekräftigen Namen der Standorte/Knoter izanbietertarif verwendet werden soll. Die Zuord riceName'' aus dem CDR.	Daten. an und nung
Name	SwyxWare (ab Release 8) (Verzeichnis scanne	en)
Standort	089 München	-
Netzanbieter	Standard	•
Gateway (DeviceName)	Gateway (DeviceName) Amtskopfnummer E	.164
Hinzufügen	IP_Trunk +4989123456 IP_Trunk2 +4989654723	
Löschen		
	1	
	· ·	
	< Zurück Weiter > Abl	brechen

- Teilnehmerzuordnung
 - WICHTIG: Die Zuordnung der Nebenstelle nach Namen oder Rufnummer spielt eine <u>elementare</u> Rolle bei den Auswertungen und den zugrunde liegenden Daten sowie bei der Lizenzierung.
 - 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.



SwyxWare (ab Release 8) (Verzeichnis scannen)	×
Soll die Teilnehmerzuordnung auf Basis der Rufnummer (Nebenstelle) oder auf Basis des Swyx Usernamens gemacht werden?	
Bitte lesen Sie hier über die jeweiligen Vor- und Nachteile	
Teilnehmerzuordnung im CDR auf Basis des Namens	
C Teilnehmerzuordnung im CDR auf Basis der Rufnummer	
< Zurück Weiter > Abbrech	en

- 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.

SwyxWare (ab Release 8) (Verzeichnis so	cannen) X
Haben Sie spezielle Call Routing Teilne Sie hier bitte die Namen (ACHTUNG: N Teilnehmer ein.	ehmer für Voicemail eingerichtet, so tragen licht die Nummem) der Call Routing
Name(n) der Voicemail CR *)	
Wenn Sie Sammelgruppen verwenden Sammelgruppen.	, so konfigurieren Sie hier bitte die
Sammelgruppen konfigurieren	Sammelgruppen
*) Mehrere Einträge in einem Eingabefe werden.	ld können durch Semikolon getrennt
<	Zurück Weiter > Abbrechen

- 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 <u>Anleitung</u> oder im Kapitel über die Registerkarte "Sammelgruppen".

Sammelgruppe Einrichten				×
Gruppenname	Gruppen-Kennung	Zusätzliche Kennungen *)	E-Mail Teamleiter *)	
Beliebiger Name	Gruppenkennung aus AdminKonsole	CR-Teilnehmer der Gruppe		
			[]	
(
*) Mehrere Werte können Strichpun	kt getrennt eingetragen werden.		Export	Import
			Automatischer Impo	ort (nicht aktiv)
			Schließ	en
			Schieb	-



Weitere Parameter

SwyxWare (ab Rele	ase 8) (Verzeichnis scannen)
Shyxtrare (as here	
Sind Privatgespräche über eine se	eparate Amtsanlassung möglich? Dann geben
Sie bille nier die Antisholdrigsziner	
Amtsholungsziffer für Privatgesprä	che 9
Mit den hier eingetragenen Bezeic Konferenzgespräche handelt.	hnungen wird festgestellt, ob es sich um
	Wf
Name von Konferenzen	Konferenz
CDRs, bei welchen der MobileExt	ensionManager beteiligt ist, enthalten keine
Nebenstelle. Diese Gespräche mit	issen einer Nebenstelle zugeordnet werden.
Umsetzung MobileExtensionMana	gger -> Nst (MobileExtensionManager=Nst)
Mehile Extension Manager- 99	
Mobile Extension Manager=65	
	< Zurück Weiter > Abbrechen

 Amtsholungsziffer f
ür Privatgespr
äche (in Kombination mit Projektkennziffern = PIN-Gespr
äche):

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 vorbelegte 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 SwyyWare 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[lfd.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.



SwyxWare (ab Release 8) (Verzeichnis scannen)						
Die Parameter dieser Datenquelle können. Sie nachträglich über das Menü der						
Datenaufnahme ändem:						
l elefonanlagen > Einstellen						
< Zurück Fertig stellen Abbrechen						

• 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.

Datenquellen bearbeiten			×
Neu Kopieren		Verzeichnis scannen Sw Allgemein Komm	nyxWare Visual Groups Sammelgruppen Hilfe unikationssystem Zeitfenster Nebenstellen
Bezeichnung (Knoten SwyWare (ab Release 8) (Verzeichnis scannen) 1		<u>N</u> ame Datenquellentyp	SwyxWare (ab Release 8) (Verzeichnis scannen) SwyxWare
	<<	vordefinierter Standort vordefinierter Carrier	07021 Kirchheim unter Teck 💽 Standard 💽
		<u>B</u> emerkung	
		Temporäre Dateien löschen	Lêschen
*			<u>S</u> chließen



Registerkarte "Kommunikationssystem"

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

Datenquellen bearbeiten					×
Neu <u>K</u> opieren <u>L</u> öschen Bezeichnung Knoten SwydWare (ab Release 8) (Verzeichnis scannen) 1		[Verzeichnis scannen SwyxW Allgemein Kommunika Löschen Telefonanlage SwyxWare (ab Release 8) (Verzei	Arae Vsual Groups Sammelgruppen Hilfe ationssystem Zettfenster Nebenstellen Allgemein Lokale Tarfferung Anlagennummer 1 Name SwyxWare (ab Release 3) (Verzeid Standort 07021 Kirchheim unter Teck v Standard Netzanbieter Standard v	
	<<			SwyxWare auslesen Hinzufügen Löschen Sateway (DeviceName) Antskopfnummer E 164 QSCKrichheim +497021	
			< >>	٢	
				<u>S</u> chließen	

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.

Datenquellen bearbeiten								\times
Neu Kopieren Löschen Bezeichnung Knoten		Verzeichnis so Allgemein	annen	SwyxWare Kommunikation	Visual Gi nssystem	roups Sai Zeitfenster	mmelgruppen Nebe	Hilfe Instellen
zwywrdae (ou neddae o (ve zoorinnis Scanneri)	~~	I⊽ <u>Montag</u> I⊽ Dienstag I⊽ Miţtwoch I⊽ Dgmenstag I⊽ Ereitag I⊽ Şamstag I⊽ Sonntag	von 00:00 00:00 00:00 00:00 00:00 00:00	bis 	von * 12.00 * 12.00	bis * 23.59 * 23.59	Interval * 12 *	x x x x
					<u>S</u> chließen			

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.

Datenquellen bearbeiten	>
Neu	Verzeichnis scannen SwyxWare Visual Groups Sammelgruppen Hilfe
<u>K</u> opieren	Allgemein Kommunikationssystem Zeitfenster Nebenstellen
Löschen	Einschränkungen bei der Verarbeitung von Nebenstellen
Bezeichning Knoten SwyW/re (ab Release 8) (Verzeichnis scannen)	C Engegebene Nebenstellen nicht verarbeiten: C Nur die eingegeb. Nebenstellen verarbeiten: <u>Hinzufügen Löschen Aus Datei impotieren In Datei exportieren In Datei exportieren Zulässige Zeichen sind die Zffem 0 - 9, die Buchstaben A - D, sowie TH und '#'. Ein Nebenstellenbereich kann durch ¹⁻ (Minus-Zeichen) eingebegen werden (z.B.: 100-200). </u>
	<u>S</u> chließen

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 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 Sammelanschlüsse und Systembenutzer wie Zentrale, Konferenz, MobileExtensionManager und Call Routing Teilnehmer berücksichtigt werden.
- Beispiel Speicherung unter dem Namen:

Eingegebene Nebenstellen nicht verarb	eiten:	
Nur die eingegeb. Nebenstellen verarbe	iten:	
Hinzufügen		
Löschen		
Aus Datei importieren		
üller, Gerd	~	
ustermann, Elke		
chubert, Frank		
onferenz	≡	
obileExtensionManager		
entrale		
ertrieb		
upport	~	
In Datei exportieren		

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

• Beispiel Speicherung unter der Rufnummer:

	Hinzufügen		
	Löschen		
ļ	lus Datei importiere	n	
100-199 200 205 207 210-215 219			
<	ш		>
	In Datei evportierer	1	1

Zulässige Zeichen sind die Ziffern 0 - 9, die Buchstaben A - D, sowie ^{***} und ^{*#*}. Ein Nebenstellenbereich kann durch ^{**} (Minus-Zeichen) eingebegen 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\[lfd.Nr.\].txt in die Datenbank ein.

Registerkarte "SwyxWare"

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

Neu		Allgemein	Kommunikationssystem	Zeitfe	enster	Nebe	nstellen
<u>K</u> opieren		Verzeichnis scann	nen SwyxWare Vi	sual Groups	Sammelo	gruppen	Hilfe
Löschen		SwyxWare Server	172.16.1.65	Version	SwyxW	/are 11.50	•
ezeichnung Knoten		Usemame	aurenz	 Passwort			
wyxWare (ab Release 8) (Verzeichnis scannen) 1			,		T	est	
		Teilnehmerzuoro	dnung im CDR auf Basis des Na	amens			
		C Teilnehmerzuoro	dnung im CDR auf Basis der Ru	fnummer			
				T 1 (1)	Neber		andala
		Externe Huf	nummern aufgrund des SwyxW	are-1 eleronbuch	is in Neben	stellen umw	
		Externe Huf	nummern aufgrund des SwyxW	are- i eleronbuch	is in Neben	stelleri uniw	
	<<	Externe Ruf	nummern aufgrund des SwyxW ir Privatgespräche	are-i eleronbuch	is in Neberi	stellen unw	
	<<	Amtsholungsziffer fü	nummern autgrund des SwyxW	are-i eleronduch	s in Neben	stelleri uniw	
	<<	Amtsholungsziffer fü 9 Name von Konferen	nummern aufgrund des SwyxW r Privatgespräche Izen	are-i eleronbuch	IS IN NEUEN	stellen umw	
	~~	Amtsholungsziffer fü 9 Name von Konferen Konferenz	nummern aufgrund des SwyxW r Privatgespräche Izen	are-i eleronduch	s in Neben	stelleri uniw	
	<<	Externe Rut Antsholungsziffer fü 9 Name von Konferenz Umsetzung MobileE	rummern autgrund des SwyxW r Privatgespräche izen	are-Leieronbuch	er=Nst)	stelleri uniw	
	<<	Externe Huft Amtsholungsziffer fü 9 Name von Konferen Konferenz Umsetzung MobileE MobileEstensionMa	rummern autgrund des SwyxW r Privatgespräche Inzen Sktension Manager / Nst (Mobile mager=MEM	are-i eleronducri	er=Nst)	stelleri üliiw	
	<<	Externe Hut Antsholungsziffer fü 9 Name von Konferen Konferenz Umsetzung MobileE MobileEstensionMa Name des Voicemai	rummern autgrund des SwyxW r Privatgespräche izen iztensionManager / Nst (Mobile inager=MEM I (Call Routino Teilnehmer	are-1 eleronduch	er=Nst)	stelleri üliiw	
	<<	Externe Huft Amtsholungsziffer fü	rummern autgrund des SwyxW r Privatgespräche izen ixtensionManager / Nst (Mobile inager=MEM II Call Routing Telinehmer	are-1 eleronducr ExtensionManag	er=Nst)	stellen unw	
	<<	Antsholungsziffer fü 3 Name von Konferen Konferenz Umsetzung Mobie Extension Me Name des Voicemal	nummern autgrund des SwyxW r Privatgespräche inzen ixtensionManager / Nst (Mobile inager-MEM I Call Routing Teilnehmer	Extension Manag	er=Nst)	stelleri univ	
	~~	Antsholungszffer fü 3 Name von Konferen Konferenz Umsetzung Mobile Mobile Extension Ma Name des Volcemal	nummern autgrund des SwyxW r Privatgespräche nzen ixtensionManager / Nst (Mobile inager-MEM I Call Routing Teilnehmer	ExtensionManag	er=Nst)	stelleri univ	

- 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
 - 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 vorbelegte 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 SwyyWare 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!

Datenquellen bearbeiten							>
Neu		Allgemein	Kommunikationssyst	em 7	eitfenster) Neb	enstellen
<u>K</u> opieren		Verzeichnis scannen	SwyxWare	Visual Groups	Samme	elgruppen	Hife
Löschen							
Bezeichnung Knoten							
SwyxWare (ab Helease 8) (Verzeichnis scannen) 1			Sammelgrup	pen einrichten			
			Dynamische Sam	melgruppen einrid	chten		
	<<						
			9	<u>chließen</u>			

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

Sammelgruppe Einrichten				\times
Gruppenname	Gruppen-Kennung	Zusätzliche Kennungen *)	E-Mail Teamleiter *)	
Support	112		TL-support@kunde.de	
Zentrale	110		TL-zentrale@kunde.de	
Vertrieb	555		TL-Vertrieb@kunde.de	
<				>
*) Mehrere Werte können Strichpunkt	getrennt eingetragen werden.		Export	Import
			Automatischer Impor	t (nicht aktiv)
Sie können für die Konfiguration der G auslesen und übertragen.	ruppen die Gruppennamen und Rufnumm	ern aus dem Telefonbuch der SwyxWare		(non arriv)
Telefonbuch aus folgendem SwyxWar	e Server verwenden: SwyxWare (ab Re	lease 8) (Verzeichnis scannen) 📃 💌		
			Schlie <u>B</u> e	n

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 Sammelanschlussteilnehmer der Begriff Agenten oder Agentennebenstellen verwendet.

- Gruppenname: Der eingetragene Gruppenname wird bei Sammelgruppen Analysen angezeigt und in die Ausdrucke 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 Sammelanschlussteilnehmer 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.

	VINPRO.INI -	Editor	
Datei	Bearbeiten	Format	Ansicht ?
[Syst Cisco Cisco Stato Empfa	em] NoBridge OUmlegende OldHuntGro NengerZusa	= eNST=2 oup=2 atztex1	tFilter=
Expor	rkKey=3d	rc1965 stValio	Line=
Stath	IP2Direkta	anrufe⊧	-

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:	Datenquellen bearbeiten							×
	Neu Kopieren Löschen			Allgemein Kommu SwyxWare Datenban	unikationssystem k Visual	Zeitfenster Groups Sammelgrup	Nebenstellen pen Hilfe	
	Bezeichnung SwyxWare (ab Release 8) (Anbindung an SQL-Date SwyxWare (ab Release 8) (Verzeichnis scannen)	Knoten 2 1	A	Authentifizierung:	g			
		<	T C L F T	Treiber Datenbank-Server Datenbank Name Usemame Passwort Tabellenname	SQL Server srvswyx lpPbxCDR swyxcdr 			
			F	Poll-Intervall in Sekunden (bei Sta Gespräche abfragen ab:	andverbindung)	600 01.01.1980 00:00:00	*	

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.

Neu	1 1		
<u>Löschen</u> <u>Löschen</u> <u>Bezeichnung</u> <u>Knoten</u> <u>SwydWare (ab Release 8) (Anbindung an SDL-Date</u> 1, 2	<<	Algemein Telefonar Datenbank Authentifizierung: C SQL Authentifizierung C Integrete Authentifizierung Treber Datenbank-Server Datenbank Name	Nage Zettfenster Nebenstellen SwyxWare Hife Sammelgruppen Hife
		Tabellenname Gespräche abfragen ab:	01.01.1980.00.00 *

aurenz GmbH

Hans-Böckler-Str. 29 D-73230 Kirchheim unter Teck Tel. +49 (0) 7021 73888-0 Fax +49 (0) 7021 73888-30

Schließer



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.

<u>a</u>	Übersichts	sm	oni	tor	r - S	Swy	νxW	/ar	e (a	ab I	Rel	eas	e 8	3) (Ver	zei	chr	nis :	sca	nne	en)
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																					
	Datensatzmoni	tor: S	Swyx\	Nare	e (ab	Rele	ase 8	(Ve	rzeic	hnis	scanr	nen)	/ Dat	ensa	tz					-	
Nebenstelle Datum 55 23.10.14 55 23.10.14 98 23.10.14 55 23.20.14	11:12:38 11:12:52 11:15:24 11:15:25	1 22 <	2 2 32 III	3 4 34	4 2 32	5 7 37	6 1 31	7 " 22	8 , 2C	9 22	10 + 2B	11 4 34	12 9 39	13 2 32	14 1 31	15 3 33	16 1 31	17 1 31	18 5 35	19 7 37	~ ~ ~
56 23.10.14 56 23.10.14 56 23.10.14 56 23.10.14 56 23.10.14 56 23.10.14 55 23.10.14 55 23.10.14	11:25:26 11:25:13 11:27:12 11:27:12 11:27:12 11:47:17 11:49:02 18:51:52 18:52:26	Dat Cha Call Dial Dur Cos Cha	ensatz arged S I Time led Nr ation at arged N	Telef Subsc	ionie riber Nr							55 23.1 +49 00:0	10.14 970217 00:00 00000	18:51: 42512	52 8						
		Use Call Orig Ring Uni	d Nod I Direct ginal A g Dura que Ca	eNr tion ccess tion all ID	Code							Exte 18 242	ernal c	outgoi	ng						
Zuordnung zu Telefonanlage: 1 (SwyxWare (ab Release 8) (Verzeichnis scannen)) Zuordnung zu Telefonanlage (Amt): 1 (SwyxWare (ab Release 8) (Verzeichnis scannen)) Netzanbieter Name: T-ComBusCallAdvance Netzanbieter Name: T-ComBusCallAdvance Netzanbieter Tarifdatum: 16.09.2014 Netzanbieter Entfernungszone: <deutschlad> Netzanbieter Katen: 0.005600 (in Hauptwährung) Bestimmte Alwinzone: <fern></fern></deutschlad>																					
< III		Besi Zug Dat	timmt jeordn enschi	e Ges er Kla eter C utz Na	praces issifizie Organi ame:	sarc erer: gramr	npfad	:				Nel Alw Star	nstges benste vinPro ndarde	sprach llen-K \Sonst datens	e lassifiz tige schutz	zierer ((55)				
1	Suchen	1<																			>



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.

Datenquellen bearbeiten		×
Neu Kopieren Löschen		Allgemein Telefonanlage Zetfenster Nebenstellen Verzeichnis scannen SwyxWare Care Sammelgruppen Hilfe
Bezechnung (Noten) SwykWare (ab Release 8) (Vezechnis scannen) 1		Profil für berechtigte Teilnehmer Kanne Rutbeschränkung 丈 Profil für gesperite Teilnehmer Interne Rufe 🔍
	~<	Kopfnummer der "virtuellen" Rufnummer +49702173888 Die Kopfnummer wird der "virtuellen" Rufnummer vorangestellt, so dass die Rufnummer dem E.164 Format entspricht (z.B.: "+49702173888").
		Schließen



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 SwyWare 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:

Datenquellen bearbeiten		×
Neu Kopieren Löschen Bezeichnung Knoten SwytWare (ab Rielease 8) (Verzeichnis scannen) 1		Allgemein Telefonanlage Zetfenster Nebenstellen Verzeichnis scannen SwyxWare Care Sammelgruppen Hife Profil für berechtigte Telinehmer <u>Keine Rufbeschrärkung</u> Profil für gespente Telinehmer Interne Rufe -
	<<	Kopfnummer der "virtuellen" Rufnummern +49702173888 Die Kopfnummer wird der "virtuellen" Rufnummer vorangestellt, so dass die Rufnummer dem E.164 Format entspricht (z. B.: "+49702173888").
		Schließen

Stand: 17.09.2019



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

Achtung: Bekannte Einschränkungen:

- Zielrufnummern (zum Beispiel über die Swyxlt! 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.