

A man in a dark suit, light blue shirt, and striped tie is talking on a silver mobile phone. He has a stressed expression, with his right hand on his forehead. The background is a light, abstract pattern. In the upper right, there are several overlapping, semi-transparent colored shapes in shades of blue, red, orange, and green.

**Installationsleitfaden Swyx Edition
Best Practice**

Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort.....	3
2	Vorbereitung – Was sollte alles im Vorfeld abgeklärt werden.....	4
2.1	Systemmindestanforderungen.....	4
2.2	Firewall & Co.....	4
2.3	Installation der Systemprogramme als Windows Service.....	4
2.4	Windowsuser für die Installation.....	4
2.5	Notwendige SwyxWare Parameter.....	5
2.5.1	SwyxWare User.....	5
2.5.2	Wie werden CDRs bereitgestellt.....	5
2.6	Welche SwyxEdition Ausbaustufe wird benötigt.....	6
2.7	Einpflegen der Mitarbeiterstammdaten.....	7
2.8	Gesprächskostenberechnung.....	7
2.9	Installationssoftware herunterladen.....	7
3	Durchführung – Installation und Konfiguration.....	8
3.1	Installation, Freischaltcode, Seriennummer.....	8
3.2	Erste Anmeldung und Lizenzaktivierung der Swyx Edition.....	9
3.3	Konfiguration der Swyx Edition.....	10
3.3.1	E-Mail Server Einstellungen.....	10
3.3.2	Zugriff über Web-Portal.....	11
3.3.3	Einrichten der Sammelgruppen.....	12
3.3.4	Pflegen Sie die Unternehmensstruktur in das Organigramm ein.....	14
3.3.5	Richten Sie einen Netzanbieter ein.....	15
4	Überprüfung der Installation.....	16
4.1	Status der Dienste.....	16
4.2	Verarbeitung der CDRs überprüfen.....	16
5	FAQ.....	17
6	Links.....	17

1 *Vorwort*

Das folgende Vorgehen hat sich als sehr hilfreich bei der Vorbereitung und Durchführung von Aurenz SwyxEdition Installationen bewährt. Es soll Ihnen dabei behilflich sein, die Installation optimal vorzubereiten und zügig durchzuführen. Dies spart Zeit und steigert somit auch die Kundenzufriedenheit. Eine Installation lässt sich in die 3 Phasen untergliedern, welche in den nachfolgenden Kapiteln beschrieben werden.

- Vorbereitung – Was kann im Vorfeld der Installation abgeklärt werden
- Durchführung – Installation und Konfiguration
- Plausibilitätsprüfung der Auswertungen und der Konfiguration

2 Vorbereitung – Was sollte alles im Vorfeld abgeklärt werden

2.1 Systemmindestanforderungen

Die Aurenz Swyx Edition kann auf einer geeigneten Hardware oder in einer virtuellen Umgebung installiert werden.

Für die Planung und Bereitstellung der Ressourcen müssen Mindestanforderungen erfüllt werden, welche Sie unter dem folgenden Link einsehen können:

https://www.aurenz.de/de/bilder-und-dateien/produkte/swyx-edition/infomaterial/aurenz_swyxedition_pc-mindestanforderungen.pdf

Virtualisierung

Soll die Swyx Edition in einer virtualisierten Umgebungen betrieben, gelten die gleichen Mindestanforderungen für die virtuelle Maschine. Die Ressourcen müssen entsprechend für die jeweilige Softwarelösung **reserviert** sein.

2.2 Firewall & Co

Firewalls, Virens Scanner usw. können einen einwandfreien Betrieb beeinflussen, so dass z.B. keine CDRs vom NetPhone Kommunikationssystem zur Verfügung gestellt werden können.

Um solche Probleme zu vermeiden, müssen entsprechende Freigaben in Firewall & Co erfolgen. Die freizugebenden Ports können Sie unter dem folgend Link einsehen:

https://www.aurenz.de/de/bilder-und-dateien/produkte/swyx-edition/infomaterial/aurenz_swyxedition_pc-mindestanforderungen.pdf

2.3 Installation der Systemprogramme als Windows Service

Die Swyx Edition Systemprogramme „Datenaufnahme“, „Auswertung“, „Webserver“, „WebSuite“ müssen als Windows Service eingerichtet werden, so dass automatisierte Prozesse auch ohne Öffnen der Systemprogramme ausgeführt werden. Hierzu sollte ein definiertes Windowskonto z.B. „AlwinPro“ eingerichtet werden unter welchem die Dienste laufen. Dieses Konto muss über Administratorrechte verfügen. Das zugehörige Passwort darf nie ablaufen. Ggf. sind die Rechte anzupassen, wenn Netzwerkressourcen (Drucker, Laufwerke, usw.) genutzt werden sollen. Zusätzlich muss dieses Konto über das Recht „Anmelden als Dienst“ verfügen.

2.4 Windowsuser für die Installation

Für die eigentliche Installation der Swyx Edition muss ein Windowsuser zur Verfügung stehen, welcher am besten über Administratorrechte verfügt. Ggf. sind die Rechte anzupassen, wenn Netzwerkressourcen (Drucker, Laufwerke, usw.) genutzt werden sollen.

2.5 Notwendige SwyxWare Parameter

2.5.1 SwyxWare User

Die Swyx Edition benötigt einen SwyxWare User mit „System-Administrator“ Rechte. Dies hat zwei Gründe:

1. Für die korrekte interpretation der CDRs werden Rufnummern im CDR mit den Rufnummern aus dem SwyxWare Telefonbuch abgeglichen.
2. Sie werden bei der Einrichtung der Anbindung an die SwyxWare nach Trunknamen gefragt. Diese werden aus der SwyxWare Konfigurationsdatenbank ausgelesen und Sie müssen lediglich die Zuordnung zum entsprechenden Standort/Knoten in der Swyx Edition Datenquelle vornehmen. Für den Zugriff auf die Konfigurationsdatenbank benötigt man das System-Administrator User-Profil.

Bitte bringen Sie also im Vorfeld die Zugangsdaten eines **Swyx Users mit System-Administrator Recht** in Erfahrung. Natürlich benötigen Sie noch Zugriff auf den SwyxWare Server (Windows Account).

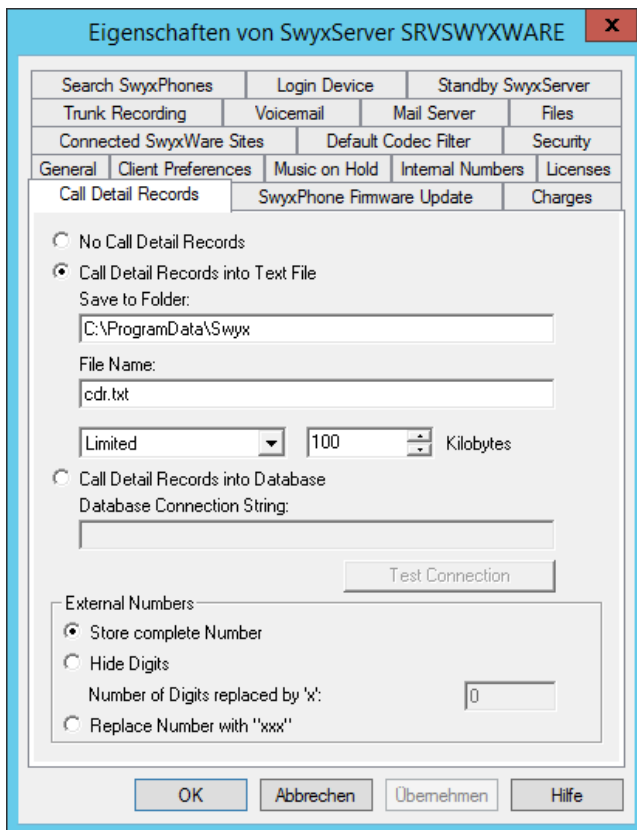
2.5.2 Wie werden CDRs bereitgestellt

Die einfachste Art die CDRs von der SwyxWare zu beziehen ist über CDR-Textdateien. Diese werden üblicherweise unter dem Verzeichnis C:\ProgramData\Swyx\ von der SwyxWare abgelegt. Wenn es vom Kunden keine Anforderungen gibt, die CDRs in einer Datenbank zu speichern, sollte unbedingt die Variante CDR über Textdatei gewählt werden.

Seitens der Swyx Edition macht es wenig unterschied welche Anbindung gewählt wird, Sie sparen sich aber die Zeit den Datenbankserver aufzusetzen und einzurichten. Das Aufsetzen des Datenbankservers ist ebenfalls in der Anschlussbeschreibung erklärt:

https://www.aurenz.de/de/bilder-und-dateien/produkte/swyx-edition/infomaterial/aurenz_anschlussbeschreibung_swyxware-1.pdf

Das Verzeichnis wohin die CDRs geschrieben werden sollen oder die Verwendung einer Datenbank für die Ablage der CDRs können Sie in der SwyxWare definieren:



2.6 Welche Swyx Edition Ausbaustufe wird benötigt

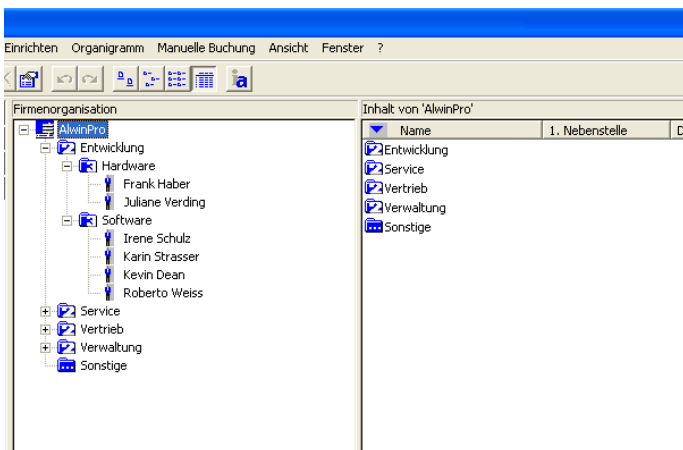
Die Lizenzierung der Swyx Edition ist an das Lizenzmodell der NetPhone angepasst. Bei der Dimensionierung der Swyx Edition gilt somit die Faustregel:

Ausbaustufe der Swyx Edition = Ausbaustufe der SwyxWare.

D.h. für, zum Beispiel, eine NetPhone „M“ wird eine Swyx Edition „M“ benötigt.

2.7 Einpflegen der Mitarbeiterstammdaten

In der Swyx Edition können die Mitarbeiterstammdaten in einem sogenannten Organigramm abgebildet werden. Hierbei können auch Koststellen/Abteilungen berücksichtigt werden und ermöglicht somit dem Kunden gezielte Auswertungen auf solche Unternehmensbereiche.



Es spart viel Zeit, wenn man vor der Installation mit dem Kunden abklärt, wie die Mitarbeiterstammdaten in dem Swyx Edition Organigramm abgebildet und eingepflegt werden sollen. Folgende Möglichkeiten stehen auf Seiten der Swyx Edition zur Verfügung:

- Manuelle Pflege der Stammdaten im Organigramm
- Import der Stammdaten anhand einer zur Verfügung gestellten und vom Kunden befüllten ExcelTabelle
- Import anhand eines zur Verfügung gestellten Textfiles
- Abgleich gegen einen LDAP-Server

2.8 Gesprächskostenberechnung

Sind auch die Gesprächskosten für den Kunden von Interesse, so benötigt die Swyx Edition Informationen über die vom Kunden genutzte Providertarife.

Diese Informationen müssen in einer <Netzanbieter>.ini zur Verfügung stehen. Die gängigsten finden Sie auf unserer Homepage <https://www.aurenz.de/de/support/netzanbieter.html> und können kostenlos bei uns angefordert werden. Sollte Ihr Kunde Sondertarife mit seinem Provider ausgehandelt haben, oder mit einem Provider arbeiten, welcher nicht auf unserer Homepage zu finden ist, so muss eine neue <Netzanbieter>.ini erstellt werden. Die Erstellung kann durch Sie, den Kunden oder durch die Aurenz GmbH (kostenpflichtig) erfolgen, nimmt aber einige Zeit in Anspruch und sollte daher frühzeitig in die Wege geleitet werden.

2.9 Installationssoftware herunterladen

Unter dem Link <https://www.aurenz.de/de/produkte/swyx-edition.html#download> können Sie die aktuellste Swyx Edition herunterladen und auf der Ressource ablegen, auf welcher die Installation erfolgen soll.

3 Durchführung – Installation und Konfiguration

3.1 Installation, Freischaltcode, Seriennummer

Die Installation der SwyxEdition erfolgt über einen Installations-Wizard der die wichtigsten Konfigurationsparameter abfragt. Die Einrichtung des Programms und die Anbindung an die SwyxWare sind ausführlich in der **Anschlussbeschreibung** erklärt:

https://www.aurenz.de/de/bilder-und-dateien/produkte/swyx-edition/infomaterial/aurenz_anschlussbeschreibung_swyxware-1.pdf

Während der Installation werden Sie aufgefordert den Freischaltcode und die Seriennummer einzugeben. Nur durch Eingabe dieses Codes können Sie erst die Funktionalität der Swyx Edition Vollversion nutzen. Der Freischaltcode setzt sich aus vier Blöcken a sieben Zeichen zusammen. Den Freischaltcode und die Seriennummer finden Sie auf dem Lieferschein.

Freischaltcode

Geben Sie bitte Ihren Freischaltcode und die Seriennummer ein.
Sie finden diese Angaben auf der Installationsanleitung.

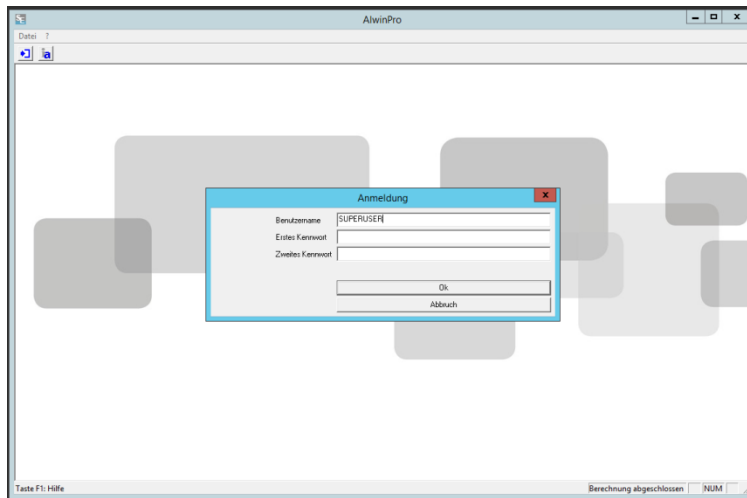
Freischaltcode:

Seriennummer:

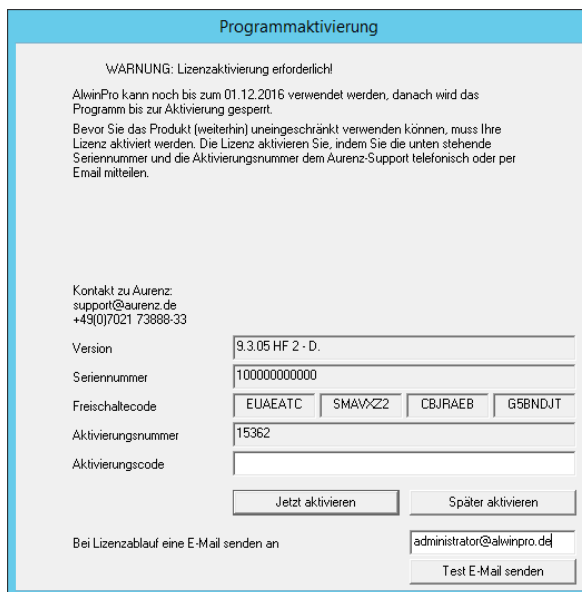
< Zurück Weiter > Abbrechen

3.2 Erste Anmeldung und Lizenzaktivierung der Swyx Edition

Nachdem die Installation erfolgt ist, werden die Module AlwinPro, Anna4, Datenaufnahme und ggf. AlwinWeb automatisch gestartet. Schließen Sie nun bitte die Module Anna4, Datenaufnahme und AlwinWeb und melden sich im Modul AlwinPro mit dem User SUPERUSER ohne Angabe eines Passwortes an.



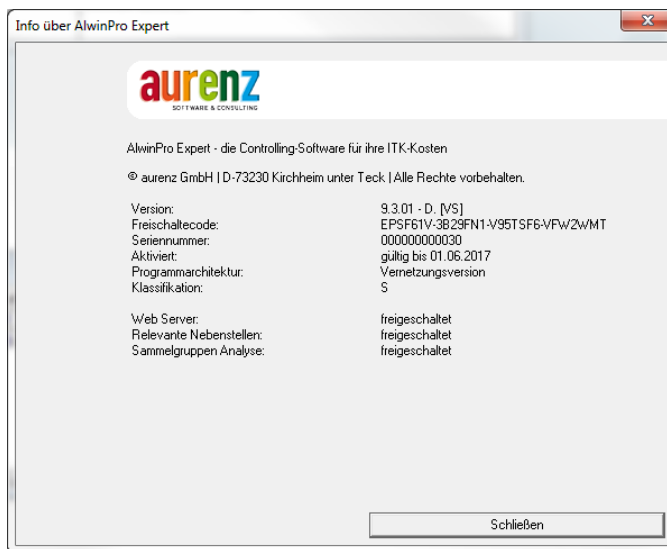
Jetzt öffnet sich das Fenster Programmaktivierung, in welchem Sie aufgefordert werden einen Aktivierungscode einzugeben.



Den Aktivierungscode können Sie telefonisch oder per E-Mail bei der Aurenz GmbH erfragen. Die Kontaktdaten finden sich im Fenster *Programmaktivierung*. Zur Berechnung des Aktivierungscodes benötigt die

Aurenz GmbH unbedingt die im Fenster genannte Serien- und Aktivierungsnummer. Bitte tragen Sie hier einen Email Empfänger ein. Dieser wird vom System eine Nachricht bekommen, wenn eine Aktivierung fällig wird.

Nachdem Sie den Aktivierungscode eingetragen und mit „Jetzt aktivieren“ bestätigt haben, stehen Ihnen die kompletten Programmfunktionen zur Verfügung. Wie lange das Programm aktiviert ist, können Sie unter dem Menüpunkt „?/Info über AlwinPro“ einsehen.



40 Tage vor Ende des Aktivierungszeitraums öffnet sich nach jeder Programmanmeldung das Fenster Programmaktivierung oder es wird eine Email versendet und erinnert daran, dass die Aktivierung in x Tagen endet. Bitte setzen Sie sich frühzeitig mit der Aurenz GmbH in Verbindung um einen neuen Aktivierungscode berechnen zu lassen.

Hinweis

Sie haben auch die Möglichkeit die Aktivierung später vorzunehmen. In diesem Fall stehen aber nur eingeschränkte Programmfunktionen zur Verfügung.

Sollte bis zum Ablauf der Aktivierung kein neuer Aktivierungscode eingespielt worden sein, so steht nur noch eingeschränkte Programmfunktionalität zur Verfügung. Z.B.: Es werden zwar weiterhin die CDRs eingelesen und auch in die Datenbank verarbeitet, stehen für Auswertungen aber nicht zur Verfügung. Nach erfolgter Aktivierung können diese aber wieder ausgewertet werden.

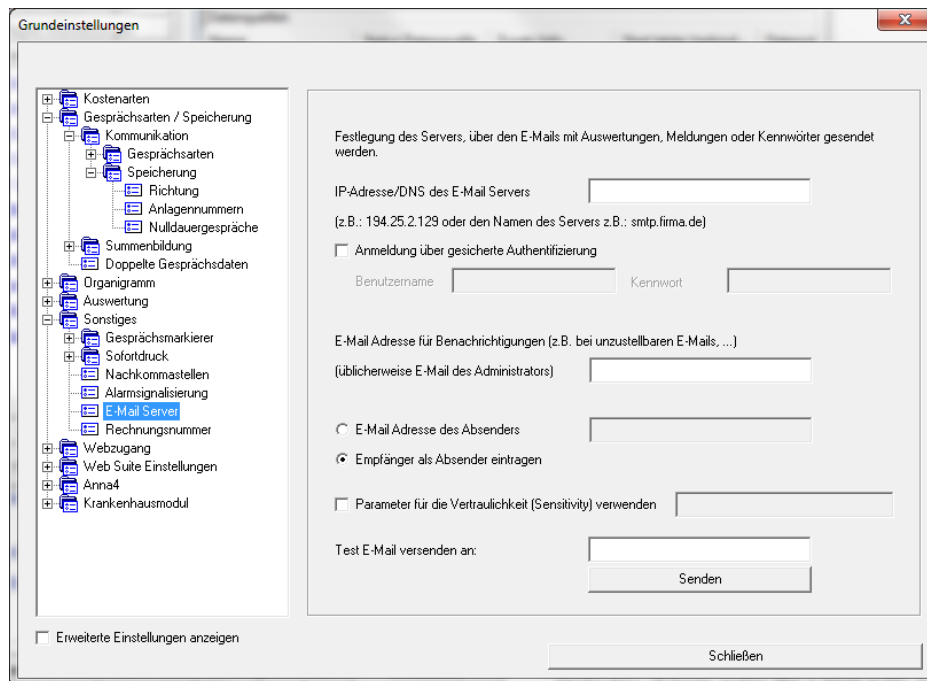
3.3 Konfiguration der Swyx Edition

Nehmen Sie sich die Zeit und konfigurieren Sie die Swyx Edition entsprechend den Anforderungen Ihres Kunden. In diesem Kapitel werden nur die wichtigsten Punkte angeführt, so dass ein Betrieb möglich wird.

3.3.1 E-Mail Server Einstellungen

Falls nicht bereits über den Installations-Wizard geschehen, können die E-Mail Server Einstellungen nachträglich über die Grundeinstellungen vorgenommen werden:





3.3.2 Zugriff über Web-Portal

Zum Anlegen von Vorschriften, die Durchführung von Auswertungen und das Pflegen des Organigramms kann auf das System über Web-Browser zugegriffen werden. Der Zugriff erfolgt über die IP-Adresse/Hostname des Server auf dem die Swyx Edition installiert ist und dem Port 8081.



3.3.3 Einrichten der Sammelgruppen

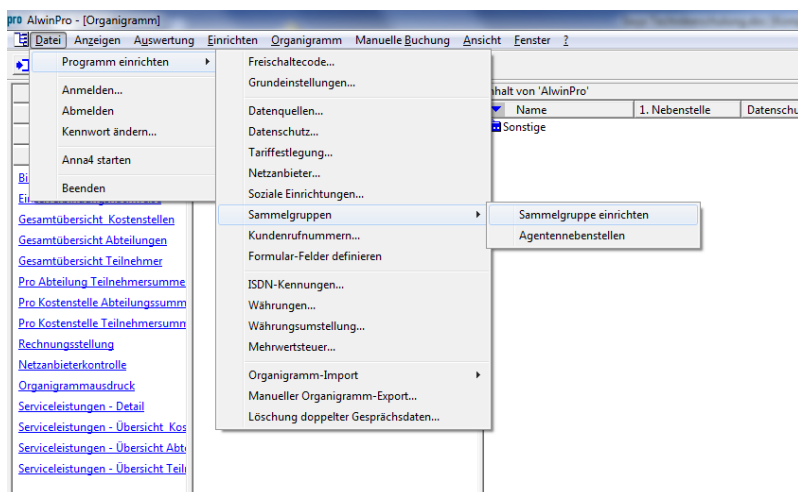
Damit spezielle Sammelgruppen-Analysen durchgeführt werden können, müssen Sie bestimmte Informationen zu diesen Sammelgruppen der Swyx Edition mitteilen.

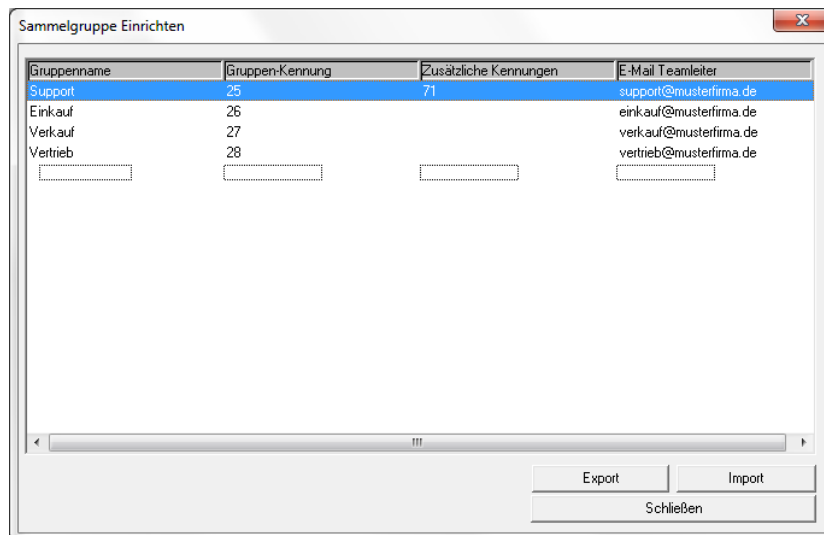
Die Anna4 Sammelgruppen Analysen werten Anrufe auf Sammelanschlüsse und deren Mitglieder der NetPhone aus. Die Analysen werden auf Basis der von der NetPhone gelieferten CDRs generiert. Da bei der Abholung der Daten über die Datenquelle die CDRs bereits interpretiert werden, ist es wichtig die Sammelgruppen in Anna4 einzurichten und die entsprechende Option bei der Verarbeitungslogik zu setzen, bevor die CDRs über die Datenaufnahme abgeholt werden.

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

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

Sammelgruppe einrichten





Bedeutung der einzelnen Spalten

Gruppenname

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

Gruppen-Kennung

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

Zusätzliche Kennungen

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

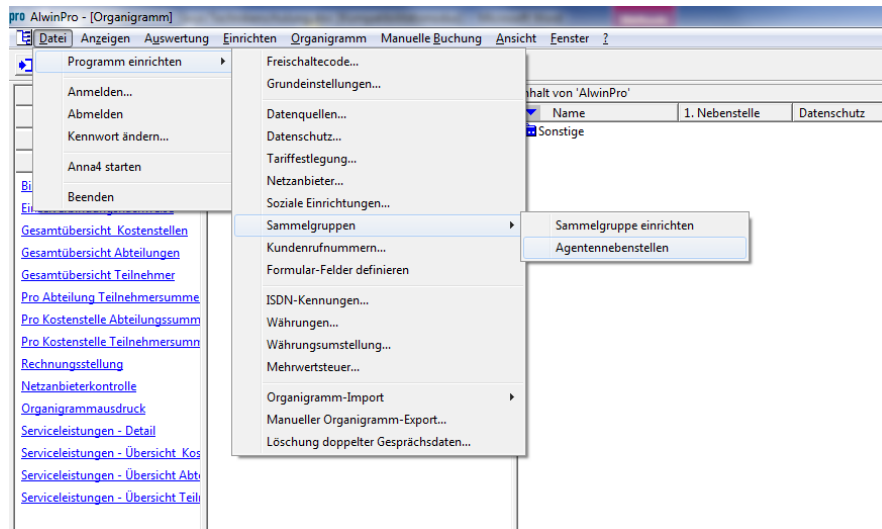
E-Mail Teamleiter

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

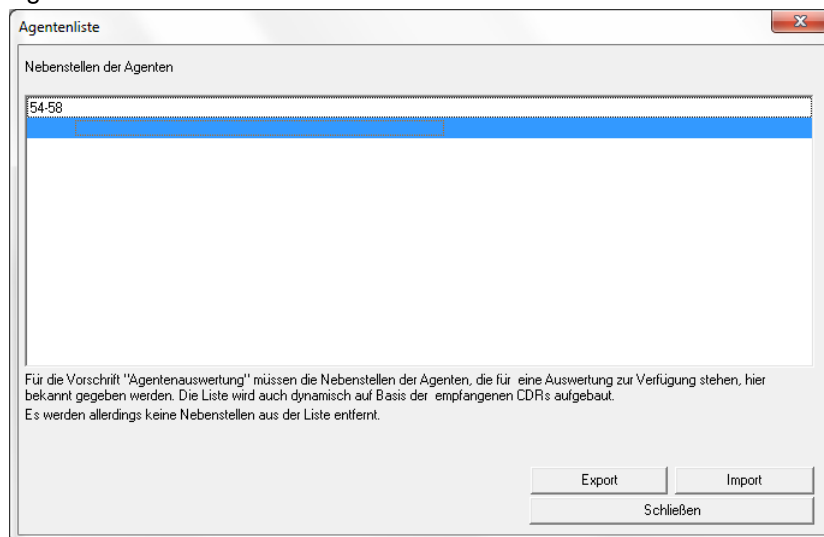
Hinweis

Sie können die Sammelgruppen und zugehörigen Information auch anhand eines Textfiles importieren. Erwartet wird folgendes Zeilenformat und als Trennzeichen §.
 [Gruppenname]§[Zusätzliche Kennungen]§[Gruppenkennung]§[E-Mail Teamleiter]

Sammelanschlussteilnehmer



Tragen Sie hier bitte die Sammelanschlussteilnehmer einzeln mit Komma getrennt, oder zusammengefasst als Bereich mit Bindestrich getrennt ein. Nur die hier eingetragenen Nebenstellen werden in die Sammelgruppenteilnehmerauswertung (das ist die Auswertung, die eine Anrufverteilung innerhalb einer Gruppe zeigt) aufgenommen.



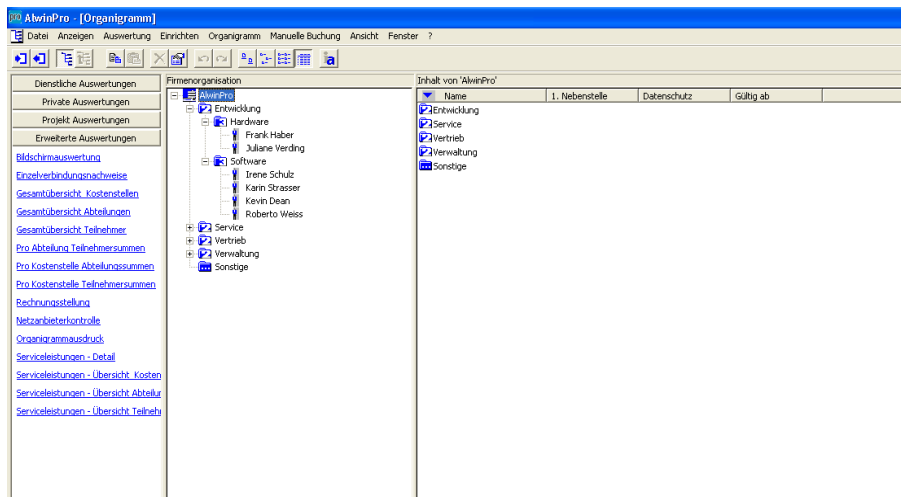
Hinweis

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

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

3.3.4 Pflegen Sie die Unternehmensstruktur in das Organigramm ein

Um Auswertungen gezielt durchführen zu können, müssen Sie der SwyxEdition die Struktur des Unternehmens im Organigramm bekannt machen. Das Organigramm bildet die Struktur des Unternehmens in Form einer hierarchischen Baumstruktur ab.



Unterhalb des Einstiegsknoten, welcher das Unternehmen repräsentiert, können in bis zu sieben Hierarchieebenen weitere untergeordnete Knoten liegen. Diese Knoten stellen die Einzelfirmen, Kostenstellen, Abteilungen, Teilnehmer... des Unternehmens da. Jedem Teilnehmer können verschiedene Klassifizierer zugeordnet werden, nach denen die einzelnen Verbindungen diesem Teilnehmer zugerechnet werden. Ist eine solche Zuordnung nicht möglich, wird unter dem Knoten Sonstiges für jeden dieser Klassifizierer ein neuer Teilnehmer angelegt. Damit ist sichergestellt, dass alle Gespräche ausgewertet werden können.

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

- Per Hand
- Manueller Organigrammimport aus einer Textdatei
- Ohne Vorbereitung die Gesprächsdatensätze von der TK-Anlage abholen. Nur zu empfehlen bei einer sehr kleinen Teilnehmeranzahl, da die Teilnehmer dem Knoten Sonstiges zugeordnet werden und von dort, wenn verlangt, in das Organigramm verschoben und editiert werden müssen.
- Einpflegen mit einem Abgleich gegen einen LDAP Server / AD

3.3.5 Richten Sie einen Netzanbieter ein

Abhängig davon, über welche(n) Netzanbieter Ihr Kunde Gespräche führt, müssen Sie diese(n) Netzanbieter in der SwyxEdition einrichten. Jeder neue Teilnehmer, der in das Organigramm eingepflegt wird, bekommt immer einen Standardnetzanbieter zugeordnet. Diese Einstellung müssen Sie ändern, wenn die Berechnung auf der Basis eines anderen Netzanbieters erfolgen soll. Berücksichtigen müssen Sie auch nachfolgende Punkte:

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

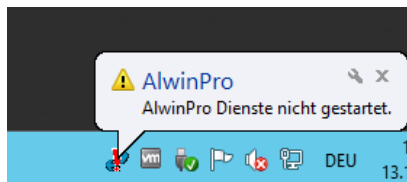
4 Überprüfung der Installation

4.1 Status der Dienste

Bitte überprüfen Sie den Status der Installation: Über das Tray Icon des Moduls Datenaufnahme und Kontextmenü „Dienste“ kann der Status der Dienste angezeigt werden:



Sollte einer der Dienste nicht laufen, wird das vom System automatisch gemeldet. Das Icon der Datenaufnahme zeigt ein rotes Ausrufezeichen und meldet den Ausfall des Dienstes in einer Message.



4.2 Verarbeitung der CDRs überprüfen

Bitte lesen Sie hierzu das Kapitel *Test der Installation* aus der https://www.aurenz.de/de/bilder-und-dateien/produkte/swyx-edition/infomaterial/aurenz_anschlussbeschreibung_swyxware-1.pdf

5 FAQ

Auf <https://www.aurenz.de/de/support/faq.html> finden Sie eine Liste mit häufig gestellten Fragen und deren Antworten. Unter <https://www.aurenz.de/de/support/tutorials.html> sind auch einige Tutorials zu finden, die Ihnen das eine oder andere Thema der Swyx Edition näherbringt.

6 Links

Zentraler Einstiegspunkt für alle Themen bzgl. der Swyx Edition:
<https://www.aurenz.de/de/produkte/swyx-edition.html#best-practice>

Anbindung an die SwyxWare:
https://www.aurenz.de/de/bilder-und-dateien/produkte/swyx-edition/infomaterial/arenz_anschlussbeschreibung_swyxware-1.pdf

Systemanforderungen:
https://www.aurenz.de/de/bilder-und-dateien/produkte/swyx-edition/infomaterial/arenz_swyxedition_pc-mindestanforderungen.pdf

Software-Download:
<https://www.aurenz.de/de/produkte/swyx-edition.html#download>