



**Avaya one-X® Attendant 4.02
angeschlossen an
Avaya Integral Enterprise
Service- und Installationshandbuch**

Release 4.02
Ausgabe 1
Dezember 2012

**Service- und Installationshandbuch
one-X Attendant angeschlossen an Avaya Integral Enterprise**

Stand: 11/12

Vervielfältigung und Weitergabe von Informationen aus dieser Druckschrift, auch auszugsweise, bedürfen der vorherigen schriftlichen Genehmigung der Fa. Avaya GmbH & Co. KG. Alle technischen Daten, Informationen sowie Eigenschaften des in dieser Druckschrift beschriebenen Produktes wurden nach bestem Wissen zusammengestellt und entsprechen dem Stand der Drucklegung.

Änderungen und Verbesserungen des Produktes aufgrund technischer Neuentwicklung sind möglich.

Avaya GmbH & Co. KG
Dokumentation

ZU DIESEM DOKUMENT	7
An wen richtet sich die Anleitung?	7
Welche Informationen enthält die Anleitung?	7
Welche Informationen enthält die Anleitung nicht?	7
Wo finden Sie weitere Informationen?	7
AVAYA ONE-X ATTENDANT IM ÜBERBLICK.....	8
Machen Sie sich mit den Komponenten vertraut.....	9
Liste der Komponenten.....	9
Komponente: Anwendung one-X Attendant	9
Komponente: Datenbank/JOnAS.....	9
Komponente: QTAPI Framework.....	9
Komponente: QTAPI Server.....	9
Komponente: SVA-Manager	10
Komponente: Web Server.....	10
Komponente: WebAccess.....	10
Komponente: WebAccess Admin Tool	10
Komponente: Absence Info Server (AIS).....	10
Komponente: Lizenz-Server (Macrovision)	10
Komponente: OS_TSPV.....	10
Komponente: OS_TAPI.....	10
Komponente: Absence Info Pusher	10
Komponente: Update Service	10
Komponente: Kalender Information.....	11
Gültige Versionen der Komponenten.....	11
Vermittlungstelefon	11
Blockschaltbild von one-X Attendant im Zusammenspiel mit allen Zusatzkomponenten.....	11
SOFTWARE INSTALLIEREN	15
Systemanforderungen Avaya one-X Attendant	16
Systemvoraussetzungen: Server	16
Systemvoraussetzungen: Client.....	17
Systemvoraussetzungen: Einzelplatz.....	17
LAN-Kopplung Client- Server	17
Systemanforderungen Integral Enterprise	17
Version.....	18
Installationen (Setups)	18
Mögliche Installationen	18
Migrationen	19
Allgemeine Hinweise zum Setup.....	19
Lizenz-Server(Macrovision FlexLM) installieren	19
Installieren	19
Lizenzen anfordern und einspielen.....	19
Übersicht Lizenzen Macrovision FlexLM	20
Installieren von Avaya one-X Attendant	21
Setup-Typen.....	21
Starten der Installation.....	21
Installieren Setup-Typ Benutzerdefiniert	22
Installieren Setup-Typ Client	23
Installieren Setup-Typ Einzelplatz	25
Installieren Setup-Typ Server	25
Komponenten nachinstallieren	26
Deinstallieren.....	26

ZUSATZKOMPONENTEN..... 27

Netzweite Besetztanzeige (SVA-Manager)	28
Informationen zum SVA-Manager	28
Voraussetzungen zur Installation	28
Installation	28
Konfiguration über QConfig	29
Konfigurationsbeispiel Integral Enterprise	31
Hinweise:	31
Hinweise zum Betrieb	31
Zusätzlicher Hinweis zur Konfiguration	32
QTAPI Cluster	33

ABWESENHEITSANZEIGE (ABSENCE INFO SERVER (AIS)) 38

Voraussetzungen	38
Vorbereitungen Exchange	38
Installation	38
Einträge in der Windows Registry	41
Hinweis zur Anzeige der Abwesenheit	41

Kalender Information 41

Voraussetzungen	41
Exchange Server	41
Installation	42

WebAccess..... 42

Web Interface	42
Programmierbare Funktionen	43
Kommando-Übersicht	43

WebAccess Admin Tool 44

Installieren	44
--------------------	----

Anbindung fremder Datenbanken 44

Werkzeug	44
Regeln	44
Branchenlösungen	45

SOFTWARE KONFIGURIEREN 46

Avaya one-XAttendant Konfigurationswerkzeuge..... 47

one-X Attendant Konfigurationswerkzeuge Sammlung	47
Start und Login	47
Bedienoberfläche	47
Eigenschaften	48

Werkzeuge: AbsenceInfoPusher 49

Einstellungen	49
Schaltflächen	49
Testen	49

Werkzeuge: Address Parser 49

Anwendung	49
Übersicht	49
Für was wird der Adressparser eingesetzt?	50
Definitionen	50
Telefonanlagen im Verbund	51
Einstellungen: Kodenummern	51
Einstellungen: Rufnummernersetzung	52
Einstellungen: Lokale Vorwahlen	52
Einstellungen Feste Rufnummern	52
Beispiel für Rufnummernersetzung mit geschlossenem Rufnummernplan	53
Beispiel für Rufnummernersetzung mit offenem Rufnummernplan	53

Einstellungen: Kodenummern Frankreich	54
Einstellungen: Kodenummern Spanien	54
Einstellungen: Kodenummern Norwegen.....	54
Einstellungen: Kodenummern USA	54
Einstellungen: Kodenummern Russland.....	55
Werkzeuge: one-X Attendant.....	56
Schaltflächen / Testen.....	56
Werkzeuge: JOnAS (Telefonbuch Server)	60
Schaltflächen	60
Einstellungen bei großen Datenbanken	60
Werkzeuge: Telefonbuch.....	61
Register Verbindung.....	61
Register Zuordnung.....	62
Werkzeuge: Update Service	63
Schaltflächen	63
Verbindung testen.....	63
Werkzeuge: WebAccess	63
Schaltflächen / Verbindung testen	63
Konfiguration der Anwendung Avaya one-X Attendant	64
Agenten Login konfigurieren	64
PFLEGE, FEHLERBEHEBUNG	65
Fehlersuche	66
TTrace	66
TTrace Installation.....	66
one-X Attendant-/SVA- Manager Anbindung.....	66
TTrace Passwort	66
one-X Attendant Info.....	66
Sichern und Wiederherstellen der Datenbank	74
Anwendung.....	74
Sichern.....	75
Wiederherstellen	75
Avaya one-X Attendant Migration von OSPC v2.5x.....	76
Migration durchführen.....	76
One-X Attendant update.....	77
Update durchführen	77
Alte Datenbanken nutzen.....	77
Tipps und Tricks	78
Starten von one-X Attendant ohne OS	78
Verbindung zum Web Server prüfen bei aktivierter Outlook-Abwesenheit.....	78
Informationen für den Service bzw. Hotline.....	78
Registrierung	79
Unbekannter Hostname	79
Im Netzwerk gibt es eine Sybase-Datenbank mit gleichem Namen.....	79
Unterscheidung Extern-/Intern-Rufnummern funktioniert nicht.....	79
one-X Attendant startet überhaupt nicht.....	79
one-X Attendant bringt die Meldung "java.lang.OutOfMemoryError: Java heap space"	79
Verbindung zum Datenbank Server erfolgt nicht	79
Ändern der OS-Hardware	80
Weitere Tipps	80
ANHANG	81

BeispieleLDAP-Anbindung (LDAP-Browser)	82
LDAP-Anbindung	82
(LDAP-Browser)	82
Beispiel 1 für Datenquelle über JDBC- ODBC-Bridge	82
Beispiel 2 für Datenquelle direkt über JDBC	83
Beispiel 3 für MED- COM-Datenquelle über JDBC-ODBC-Bridge	83
Beispiel 4 für eine LDAP-Datenquelle über JDBC-LDAP- Bridge mit allg. Einstellungen	83
Beispiel 5 für Exchange5.5-Datenquelle über JDBC-LDAP- Bridge	84
Beispiel 6 für Exchange2007/2003/2000-Datenquelle über JDBC- LDAP-Bridge	84
Beispiel 7 für Domino6-Datenquelle über JDBC-LDAP-Bridge	85
Beispiel 8 für Domino5-Datenquelle über JDBC-LDAP-Bridge	85
Port-ÜbersichtOSPC und Zubehör	86
Registrierte Dienste	86
Leistungsmerkmalübersicht Avaya one-X Attendant	87
Konfigurationsbeispiel IE:	92
Address ParserDescription	94
Introduction	94
Definitions	94
Mode of operation	95
How to select the appropriate Address Parser?	95
How to configure and test the AddressParser?	97
Configuring the Address Pars	97
Code numbers	97
Number mapping	97
Local prefixes	97
Testing the Address Parser	98
When is AddressParser invoked?	98
AddressParser Modes	98
USA	100
Standard	105
France	108
Spain	113
Norway	115
Universal Parse	118
Iceland, Luxembourg, Nicaragua and others	121
External Call Number Detection	122
Incoming and Outgoing calls on one-X Attendant I55 3 rd party	122
Einzelne Hinweise zum Thema Belastung der Systeme und des Netzes durch Services des one-X Attendants	124
Kalenderstatus	124
Abwesenheitsinformation	124
Abkürzungen	126
Referenzen	129
GLOSSAR	130
Index	133

Zu diesem Dokument

An wen richtet sich die Anleitung?

Diese Anleitung richtet sich an Personen, die die Anwendungen **Avaya one-X Attendant** installieren und konfigurieren.

Nutzen Sie die Anleitung, wie Sie möchten, ob als Nachschlagwerk für einzelne Punkte oder um sich umfassend über die Installation und Konfiguration zu informieren.

Welche Informationen enthält die Anleitung?

Diese Anleitung enthält Informationen, um die Anwendungen one-X Attendant zu installieren und zu konfigurieren.

Welche Informationen enthält die Anleitung nicht?

Diese Anleitung enthält keine Informationen zur Bedienung der Anwendung one-X Attendant.

Wo finden Sie weitere Informationen?

Weitere Informationen zum Thema one-X Attendant und zur Installation verschiedener Komponenten sowie zum Vermittlungsapparat OS33 (benötigt bei einer 1st Party Anbindung an die Tk-Anlage) finden Sie in den Unterlagen, die in den Referenzen genannt sind.

Avaya one-X Attendant im Überblick

Machen Sie sich mit den Komponenten vertraut

Liste der Komponenten

Ganz gleich, ob man in einer Tätigkeit als Vermittlung für ein umfangreiches Publikum oder nur im kleineren Rahmen Anrufe vermitteln möchte, stellt der Vermittlungsplatz **Avaya one-X Attendant** genau die Hilfsmittel und Funktionen zur Verfügung, die man zur kompetenten Weiterleitung von Anrufen zum richtigen Ansprechpartner benötigt.

Um einen Vermittlungsplatz one-X Attendant zu nutzen, müssen verschiedene Komponenten installiert und betriebsbereit sein.

Die folgende Liste zeigt alle Komponenten. Die folgenden Beschreibungen erläutern die Funktionen der einzelnen Komponenten.

- Anwendung one-X Attendant
- Datenbank/JOnAS/Tomcat
- OS_TAPI
- SVA-Manager (NBA, PUM)
- Lizenz-Server (Macrovision FlexLM)
- WebAccess
- Absence Info Server

Komponente: Anwendung one-X Attendant

Die Anwendung **one-X Attendant** ist eine Client-Anwendung mit der man auf verschiedene Server und Datenbanken zugreift.

Komponente: Datenbank/JOnAS

Für den Betrieb der Anwendung **one-X Attendant** benötigt man eine Datenbank. Die Datenbank enthält die Konfiguration und die Telefonbuchdaten. Für die Datenbank wird ein Datenbank Management System **Sybase SQL Anywhere 11.0.1 (ASA)** und ein Applikation-Server **JOnAS** eingesetzt.

Eine Trennung von **Jonas** und **ASA** ist nicht möglich. Beide Server müssen auf dem selben Rechner installiert sein.

Komponente: QTAPI Framework

QTAPI Framework ist Schnittstelle zwischen Integral Enterprise und dem SVA-Manager. Sie wird zusammen mit dem SVA-Manager installiert.

Komponente: QTAPI Server

Der QTAPI Server wird bei der 3rd Party Anbindung der Integral Enterprise benötigt. Er ist das Verbindungsglied zwischen Integral Enterprise und OS_TAPI (one-X Attendant Anwendung). Der Server benutzt das QTAPI Framework und ist über ein TCP/IP-Interface mit dem one-X Attendant verbunden. Der QTAPI Server wird automatisch mit installiert bei einer one-X Attendant Server Installation.

Komponente: SVA-Manager

SVA-Manager ist ein unabhängiger Server. Er dient

- zur Realisierung einer netzweiten Besetztanzeige (**NBA**).
- zum Ein- und Ausloggen von Agenten über Personal User Mobility (**PUM**).
- zum Führen einer Wahlwiederholungs- und einer Anrufliste.

Er benutzt das QTAPI Framework und ist über ein TCP/IP-Interface mit dem one-X Attendant verbunden.

Der SVA-Manager ist eine fensterlose Anwendung, die auf dem PC als Dienst läuft. Er wird unabhängig vom one-X Attendant bei jedem Hochfahren des PC gestartet.

Der SVA-Manager braucht nur einmal im Netzwerk installiert zu werden. Programm Ausgaben können mit dem TTrace-Monitor angesehen werden.

Komponente: Web Server

Ein Web Server wird für die Abwesenheitsnotiz benötigt. one-X Attendant nutzt den im JOnAS integrierten Web Server Tomcat. Beachten Sie, dass Sie keinen anderen Web Server (z.B. Apache Web Server) für one-X Attendant nutzen können.

Komponente: WebAccess

WebAccess beinhaltet die HTML- und Java Server-Seiten für den Web Server, um mit Hilfe des AIS (s. u.) oder über einen Browser die Abwesenheit zu konfigurieren.

Mit der Installation des one-X Attendant Servers(JOnAS) installieren Sie die folgenden Komponenten.

- HTML-Seiten
- Java-Server-Pages
- Aktivierung des Web Servers

Komponente: WebAccess Admin Tool

Dieses Werkzeug dient zum Zurücksetzen des Teilnehmer-Passwortes für WebAccess.

Komponente: Absence Info Server (AIS)

Mit dem AIS kann die Anwendung **one-X Attendant** eine in Microsoft Exchange Server eingestellte Abwesenheit erkennen und nutzen. AIS wird auf einem zentralen Rechner im Netz installiert und greift über MAPI auf den Exchange-Server zu.

Komponente: Lizenz-Server (Macrovision)

Der Lizenz-Server (Macrovision) muss im Netz verfügbar sein. Er verwaltet die Lizenzen für den one-X Attendant und seinen Komponenten.

Komponente: OS_TSPV

Der OS-Telephony Service Provider (TSPV) dient zur Kommunikation zwischen Vermittlungsapparat OS33 und der OS-TAPI.

Komponente: OS_TAPI

Über die OS_TAPI kann der one-X Attendant Telefoniefunktionen nutzen. Für die Integral Enterprise gibt es zwei Varianten:

- 1st Party Anbindung via OS33
- 3rd Party Anbindung via SVA-Manager

Komponente: Absence Info Pusher

Ein Windows Dienst, der alle one-X Attendant Clients über Änderungen des Abwesenheitsstatus in der one-X Attendant Datenbank informiert.

Komponente: Update Service

Der Update service verbindet die externen Datenquellen (Exchange, Domino, andere Datenbanken) mit dem Datenbank Server (JOnAS). Er führt ein regelmäßiges Update der dortigen Telefonbuchdaten mit den

Einträgen in den verbundenen Datenquellen durch.
Der Updatezyklus ist konfigurierbar.

Komponente: Kalender Information

Kalender Informationen können über MS Outlook oder Lotus Notes abgefragt werden. Es ist immer nur eine Variante gleichzeitig nutzbar. Hierfür wird ein entsprechender, aktiver Client auf dem one-X Attendant-Clientrechner (und die Kalender-Lizenz) benötigt. Die Verbindung zu MS Outlook bauen die **SaveTol.dll** und zu Lotus Notes die **NotesKalender.ocx** auf.

Gültige Versionen der Komponenten

Die Zusammenarbeit von one-X Attendant mit allen anderen Komponenten hängt von der korrekten Version jeder einzelnen Komponente ab. Bei einer Installation von der Installations-CD werden natürlich die korrekten Versionen installiert. Installieren Sie andere, auch neuere Versionen nur in Absprache mit Ihrem Systemspezialisten!

Vermittlungstelefon

IE/I55 1st Party Anbindung: Vermittlungsapparat OS33

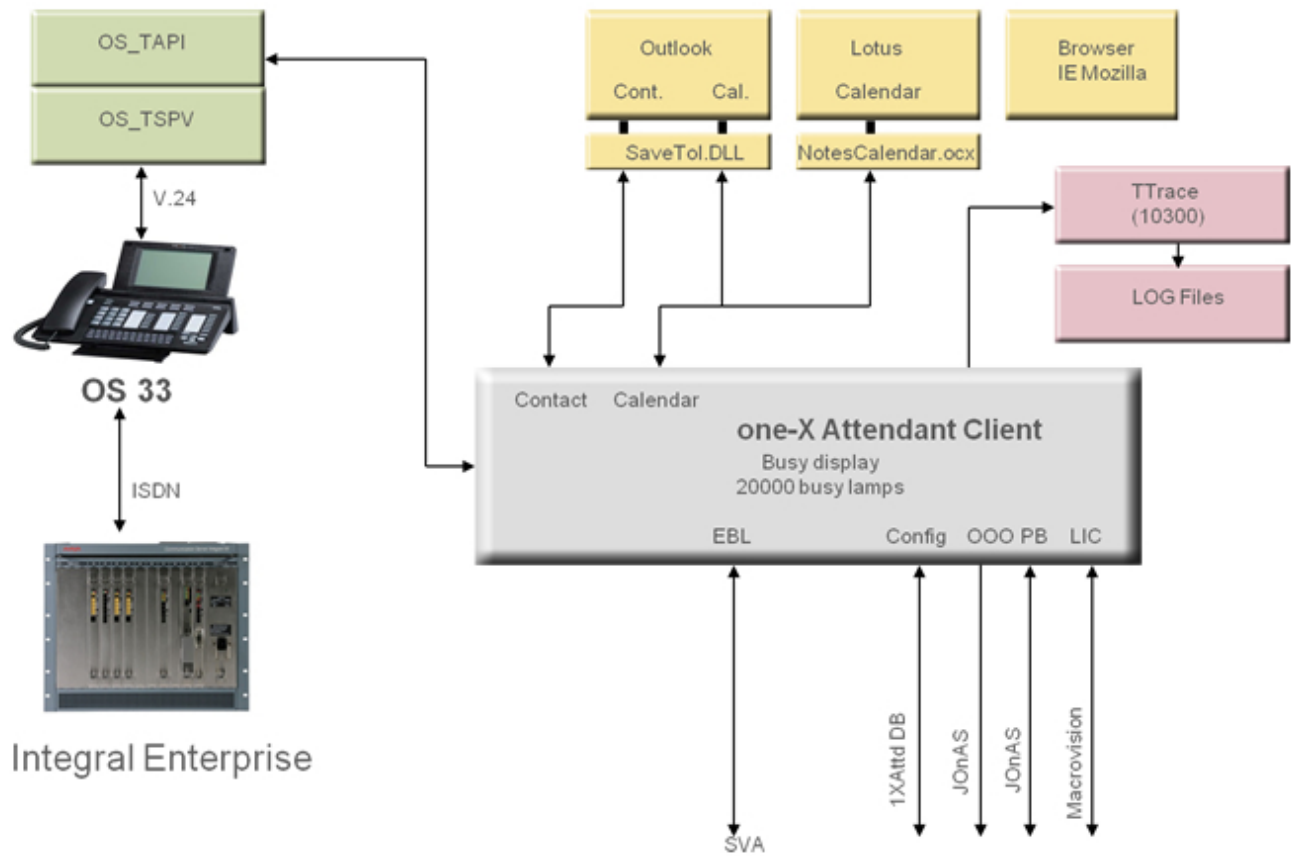
Ausführliche Hinweise zu allen Servicearbeiten und zur Inbetriebnahme des OS33 finden Sie in IE/I55 3rd Party Anbindung: ISDN Telefone: T3 Compact, T3 Classic, T3 Comfort;

IP Telefone: Avaya one-X deskphone edition, T3 Compact (nicht bei CIE Anbindung), T3 Classic, T3 Comfort
Hinweise zu Servicearbeiten und zur Inbetriebnahme finden Sie in den entsprechenden Servicehandbüchern, die Sie über den Avaya Support erreichen

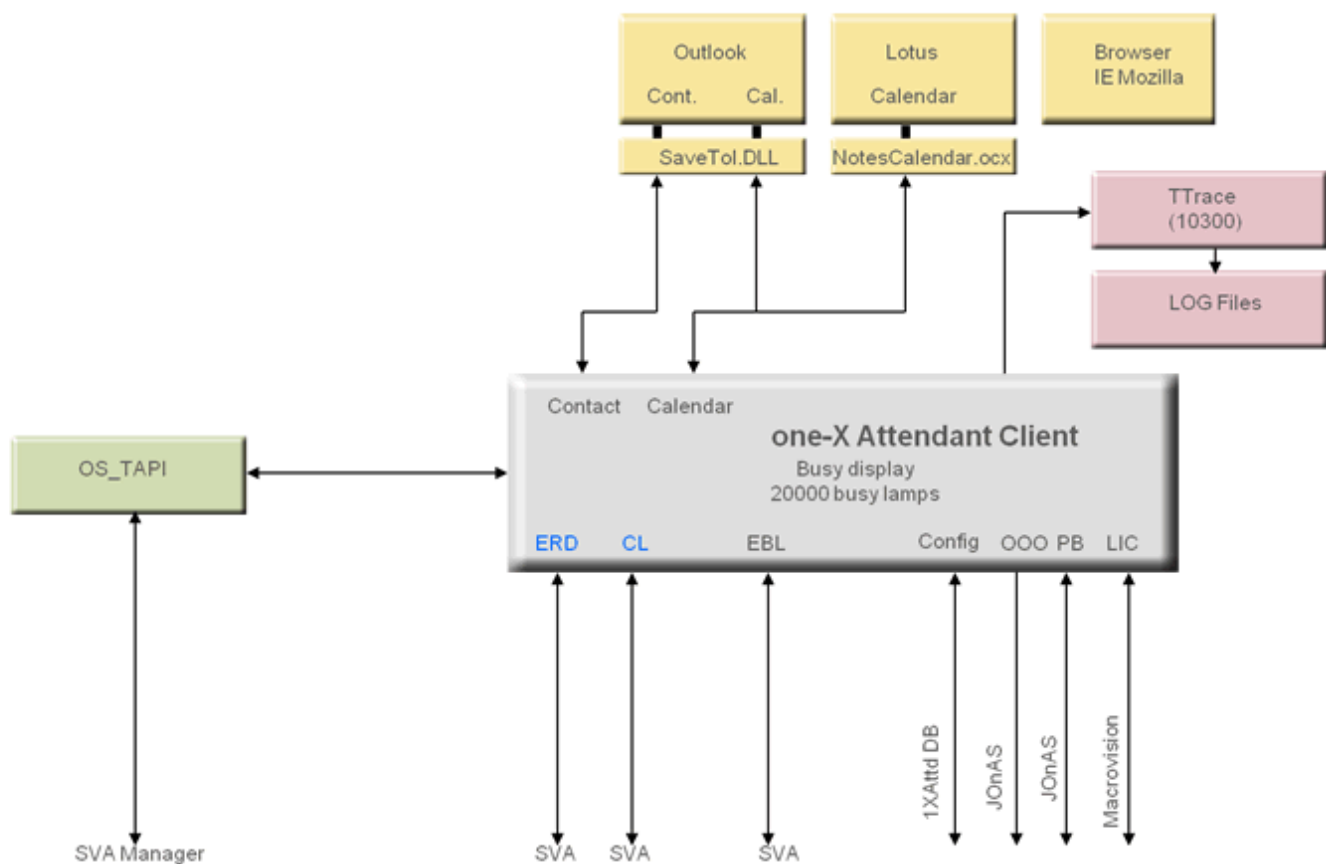
Blockschaltbild von one-X Attendant im Zusammenspiel mit allen Zusatzkomponenten

Die folgenden Blockschaltbilder von one-X Attendant Client und one-X Attendant Server zeigen das Zusammenspiel aller Komponenten der Anwendung.

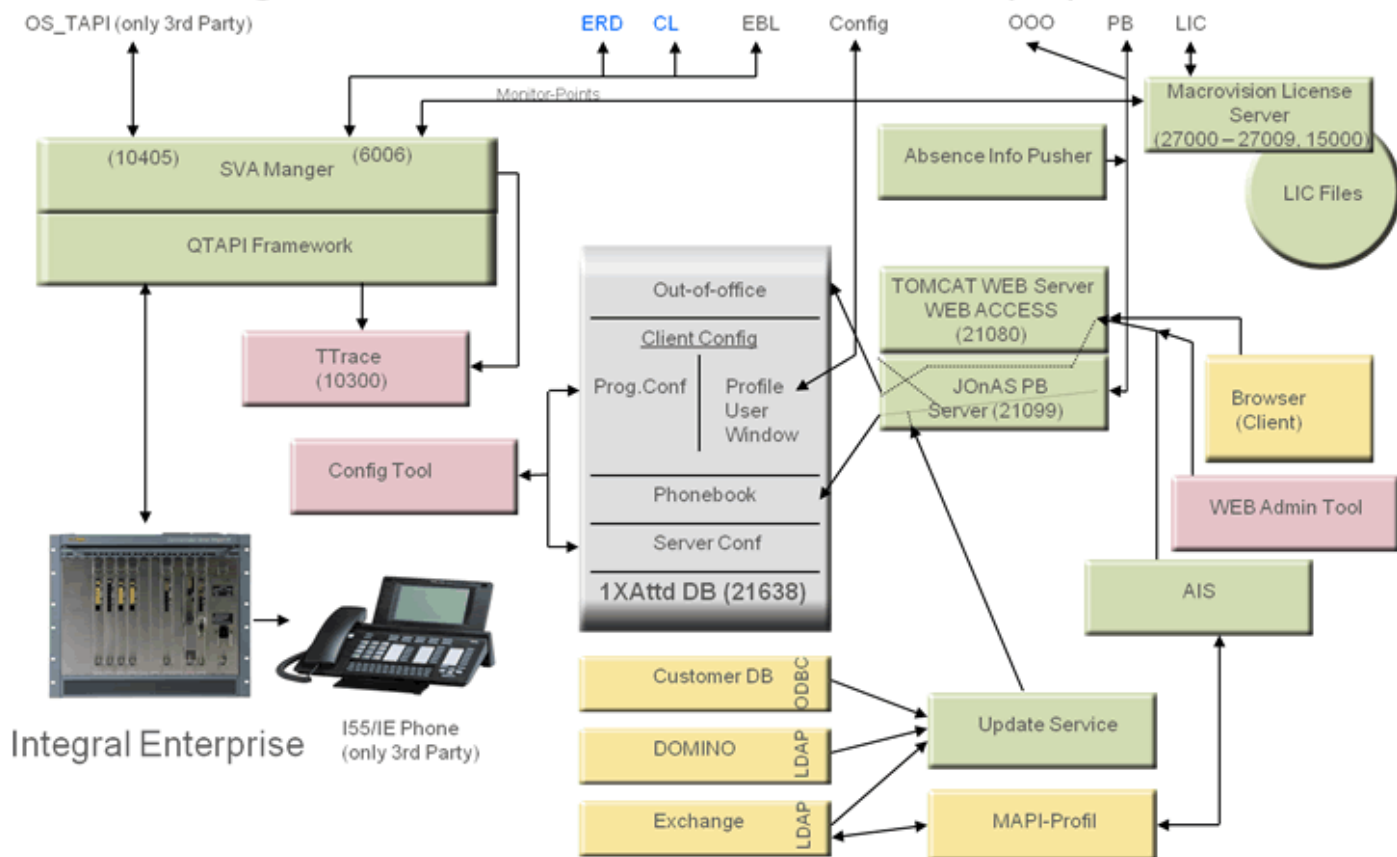
Block diagram one-X Attendant Client (IE 1st Party)



Block diagram one-X Attendant Client (IE 3rd Party)



Block diagram one-X Attendant Server (IE)



Software installieren

Systemanforderungen Avaya one-X Attendant

Systemvoraussetzungen: Server

Für einen PC, auf dem die Server-Komponenten arbeiten, gelten die folgenden Mindestanforderungen:

Nur one-X Attendant Server:

- Personalcomputer (Quad Core CPU) mit 3 GHz
- 3 GByte Arbeitsspeicher (6 GByte empfohlen für 64 Bit OS))
- 1 GByte freier Festplattenplatz (je nach Daten)
- 100 Mbit/s Ethernet IP-Anbindung
- Betriebssystem 32 Bit: Windows Server 2008 SP2 Enterprise/Standard (empfohlen), Windows 7 Professional/Ultimate
- Betriebssystem 64 Bit: Windows Server 2008 R2 Enterprise/Standard (empfohlen), Windows Server 2008 SP2 Enterprise/Standard, Windows 7 Professional/Ultimate

Der jeweils letzte Servicepack muss installiert sein.

Falls der ComMan 4.500.10 für Verbindungen des SVA Managers(Netzwerkweite Besetztanzeige) zur Integral 55 mit E07 benutzt und der auf dem Server installiert wird, ist ein ISDN S0 Adapter notwendig

one-X Attendant Server mit anderen Serverkomponenten:

- Personal Computer (Quad Core CPU) mit 3 GHz
 - 4 GByte Arbeitsspeicher (6 GByte empfohlen)
 - 2 GByte freier Festplattenplatz (je nach Daten)
 - 100 Mbit/s Ethernet IP-Anbindung
 - Betriebssystem 64 Bit: Windows Server 2008 R2 Enterprise/Standard (empfohlen)
 - Betriebssystem 32 Bit: Windows Server 2008 SP2 Enterprise/Standard
- Der jeweils letzte Servicepack muss installiert sein.

One-X Attendant Server auf einer virtuellen Maschine:VMWare

- Personal Computer (Quad Core CPU) mit 3 GHz
 - 4 GByte Arbeitsspeicher (6 GByte empfohlen)
 - 2 GByte freier Festplattenplatz (je nach Daten)
 - 100 Mbit/s Ethernet IP-Anbindung
 - Betriebssystem 64 Bit: Windows Server 2008 R2 Enterprise/Standard (empfohlen)
 - Betriebssystem 32 Bit: Windows Server 2008 SP2 Enterprise/Standard
- Der jeweils letzte Servicepack muss installiert sein.

One-X Attendant Server auf einer virtuellen Maschine: HyperV

- HyperV Manager
- Per VM 1vCPU, 1GB RAM
- Betriebssystem: Windows 7 Professional 64 Bit, Windows 7 Ultimate 32 Bit, Windows 7 Ultimate 64 Bit, Windows Server 2008 SP2 32 Bit, Windows Server 2008 SP2 64 Bit.
- One-X Attendant Client auf einem separaten PC, Systemvoraussetzungen siehe unten

Systemvoraussetzungen: Client

Für einen PC, auf dem die Anwendung **one-X Attendant** arbeitet, gelten die folgenden Mindestanforderungen:

- Personalcomputer mit 2 GHz
- 1 GByte Arbeitsspeicher (2 GByte für 64 Bit Betriebssystem bzw. zusammen mit 3rd party Produkten wie z.B. MS Office).
- 700 MByte freier Festplattenplatz (je nach Daten)
- 100 Mbit/s Ethernet IP-Anbindung
- 19"-Monitor mit 1280x1024 Pixeln.
(für sehbehinderte Benutzer ein 21"-Monitor)
- 1 freie COM-Schnittstelle, wenn man einen OS33 in 1st Party Anbindung oder eine Braille-Zeile anschaltet.
- Im Road Warrior Mode: USB Headset mit DSP oder USB Telefon
Im Telecommuter Mode: Ein an die Anlage angeschlossenes Telefon.
- Grafikfähiger Drucker für den Ausdruck von Gebühren- und Statistikdaten.
- Betriebssystem 32 Bit: Windows 7 Professional/Ultimate (empfohlen), Windows XP Professional, Windows 2008 Server SP2 Enterprise/Standard
Betriebssystem 64 Bit: Windows 7 Professional/Ultimate (empfohlen), Windows 2008 Server R2 Enterprise/Standard
2 (Enterprise/Standard), Windows 7 (Professional/Ultimate)
Der jeweils letzte Servicepack muss installiert sein.

Systemvoraussetzungen: Einzelplatz

Für einen Personalcomputer mit einer Einzelplatzlösung gelten die folgenden Voraussetzungen an die Hardware und Software.

- Personalcomputer mit 2 GHz
- 2 GByte Arbeitsspeicher (4 GByte empfohlen),
- Betriebssystem 32 Bit: Windows XP, Windows 2003 Server, Windows 2003 Server R2, Windows Vista, Windows 2008 Server, Windows 7 (Professional/Ultimate)
Betriebssystem 64 Bit: Windows 7 Professional/Ultimate (empfohlen), Windows 2008 Server R2 Enterprise/Standard
Der jeweils letzte Servicepack muss installiert sein.
- 800 MByte freier Festplattenplatz (je nach Daten)
- 100 Mbit/s Ethernet IP-Anbindung
- 19"-Monitor mit 1280x1024 Pixeln
(für sehbehinderte Benutzer ein 21"-Monitor)
- 1 freie COM-Schnittstelle, wenn man einen OS33 in 1st Party Anbindung oder eine Braille-Zeile anschaltet.
- Um Gebührendaten und Statistikdaten auszudrucken benötigen Sie einen grafikfähigen Drucker.

LAN-Kopplung Client- Server

Client und Server müssen über ein LAN mit genügend Bandbreite gekoppelt sein.

Systemanforderungen Integral Enterprise

Version

Die folgenden Software Versionen der Integral Enterprise/Integral 55 werden unterstützt:
E04.1, E05, E06, E07 (letzte Version), IEE2, IEE3, IEE4, IEE5, IEE6 und spätere

Installationen (Setups)

Mögliche Installationen

Um alle Funktionen von **one-X Attendant** zu nutzen, müssen Sie die folgenden Installationen (Setups) durchführen. Für jede Installation gibt es eine entsprechende Installationsdatei.

1. **Macrovision FlexLM License Manager (Lizenz-Server)**
Mit der Installation des License Manager installieren Sie das Avaya Lizenzverwaltungsprogramm für one-X Attendant an Integral Enterprise. Der Lizenz-Server ist zwingend erforderlich und muss vor one-X Attendant installiert werden..
2. **one-X Attendant**
Es werden vier verschiedene Setup-Typen unterschieden. Eine genaue Beschreibung folgt weiter unten
3. **Absence Info Server (AIS)**
Der AIS wertet die Abwesenheitsnotiz aus Exchange aus. Für den AIS benötigen Sie besondere Lizenzen.
Den AIS können Sie nach dem one-X Attendant installieren

Migrationen

Migrationen von OSPC Versionen 2.1x, 2.2x, 2.5x sind möglich. Direkte Upgrades werden nicht unterstützt.

Allgemeine Hinweise zum Setup

Für die Installation von allen one-X Attendant-Komponenten benötigen Sie Administrator-Rechte.

- Die Sprache der Bedienoberfläche des Setups ist die Sprache Ihres Betriebssystems. Wenn dort eine andere Sprache als Deutsch oder Englisch eingestellt ist, erfolgt die Anzeige in Englisch.
- Alle Einstellungen sind mit Default-Werten vorkonfiguriert.
- Nach der Installation werden alle „Dienste“ automatisch gestartet.

Lizenz-Server (Macrovision FlexLM) installieren

Über den Lizenz-Server (Macrovision FlexLM) wird der **one-X Attendant** lizenziert. Es reicht der Zugriff auf einen bereits im Netz laufenden Lizenz- Server.

Installieren

Bei der Installation wird der Hostname und der Port des Lizenz-Servers abgefragt.

Wenn Sie keinen Zugriff auf einen Lizenz-Server haben, können Sie ihn von der one-X Attendant CD aus installieren.

1. Legen Sie die Avaya one-X Attendant-CD in Ihr CD-Laufwerk ein. Die Startseite „Overview“ öffnet sich in Ihrem Standard-Browser.
2. Klicken Sie auf Avaya Lizenz Manager. Ein InstallShield Wizard wird vorbereitet. Die Dialoge des InstallShield Wizard sind in der gleichen Sprache, die Ihr Betriebssystem nutzt.
3. Starten Sie die Datei Setup.exe.

Ein Install-Wizard führt Sie durch die Installation.

Lizenzen anfordern und einspielen

Die Lizenzen für den one-X Attendant sind an die PC Hardware des Lizenz- Servers gebunden. Wird der Lizenz-Server auf einem neuen PC installiert, muss eine neue Lizenz angefordert werden.

Ausführliche Hinweise, wie Sie die Lizenz anfordern und dann einspielen können, finden Sie in der Online Hilfe zum Lizenz Manager (Macrovision FlexLM). Die Startseite befindet sich auf der Installations-CD im Verzeichnis:

software/licenseserver/documentation/deutsch/start.htm

Übersicht Lizenzen Macrovision FlexLM

Die nachfolgende Tabelle zeigt, welche one-X Attendant Macrovision FlexLM Lizenzen Sie für die Nutzung welcher Leistungsmerkmale benötigen.

Material Code	SW-Bausatz
4.999.137.300	One-X ATTD R4 IE Lizenz und DVD SWBS
4.999.137.301	One-X ATTD R4 IE Upg-Liz und DVD SWBS
4.999.137.299	One-X ATTD R4 IE.x DVD Lizenzen
	Lizenzen
4.999.097.309	One-X ATTD R4 IE Lizenz
4.999.137.310	One-X ATTD R4 IE Upgrade Lizenz
4.999.137.304	One-X ATTD R4 IE je weiterer Client
4.999.137.305	One-X ATTD R4 IE Upgrade je weiterer Client
4.999.137.306	One-X ATTD R4 IE externe Datenbanken
4.999.137.307	One-X ATTD R4 IE Abwesenheitsanzeige
4.999.137.308	One-X ATTD R4 IE erw. Besetztanzeige 20000

Installieren von Avaya one-X Attendant

Setup-Typen

Bei der Installation von one-X Attendant unterscheidet man die folgenden Setup-Typen. Je nach Anwendung müssen Sie die entsprechenden Setup- Typen installieren.

- **Benutzerdefiniert**
Dieser Setup-Typ ist nur für erfahrene Benutzer. Sie können die gewünschten Komponenten auswählen. Sie müssen diesen Typ wählen, wenn Sie den SVA-Manager (Netzweite Besetztanzeige, PUM) installieren wollen, aber keine Einzelplatzlösung haben.
- **Client**
Installiert one-X Attendant ohne Datenbank. Sie nutzen diesen Setup- Typ bei einer Client-Server-Lösung. Beachten Sie, dass Sie vor der Installation von one-X Attendant Client den one-X Attendant Server (Datenbank) auf einem entsprechenden PC installieren müssen. Sie benötigen für den one-X Attendant Client den entsprechenden Hostnamen oder TCP/IP-Adresse des one-X Attendant Servers und den Namen der one-X Attendant-Datenbank.
Die folgenden Komponenten werden installiert:
 - Alle Client-Komponenten
 - JRE (Java Runtime Environment)
- **Server**
Sie nutzen diesen Setup-Typ bei einer Client-Server-Lösung. Der one-X Attendant Server muss vor den Clients installiert werden.
Die folgenden Komponenten werden installiert:
 - Anwendung one-X Attendant (Server)
 - Datenbank (ASA 11)
 - Telefonbuch Server (JOnAS)
 - JDK (Java Development Kit)
 - WebAccess(JOnAS)
 - Absence Info Pusher
- **Vollständig (Einzelplatz)**

Installiert one-X Attendant mit einer lokalen Datenbank. Sie nutzen diesen Setup-Typ für eine Einzelplatzlösung.

Installation vorbereiten

Beenden Sie andere Windows-Programme (z. B. MS-Word).

Stellen Sie sicher, dass keine Datenbank Adaptive Server Anywhere (ASA) arbeitet. Beenden Sie eine arbeitende ASA (Dienst). Falls Sie unter Windows einen Bildschirmschoner benutzen, schalten Sie diesen aus, bevor Sie **one-X Attendant** installieren. Wenn die Installation abgeschlossen ist, können Sie den Bildschirmschoner wieder wie gewohnt benutzen.

Starten der Installation

Um die Installation zu starten, gehen Sie wie folgt vor.

1. Legen Sie die one-X Attendant Installations-CD in Ihr CD-Laufwerk ein. Die Startseite „Overview“ öffnet sich in Ihrem Standard-Browser.
2. Klicken Sie auf one-X Attendant. Ein InstallShield Wizard wird vorbereitet. Die Dialoge des InstallShield Wizard sind in der gleichen Sprache, die Ihr Betriebssystem nutzt. Danach erscheint der Dialog Willkommen.
3. Klicken Sie auf Weiter. Der Dialog Lizenzvereinbarung erscheint. Lesen und beachten Sie die Urheberrechte.
4. Für die Installation müssen Sie dem Lizenzvertrag zustimmen. Markieren Sie das entsprechende Optionsfeld und klicken Sie auf Weiter. Der Dialog Setup-Typ erscheint.
5. Markieren Sie den gewünschten Setup-Typ. Klicken Sie auf Weiter. Die weitere Vorgehensweise entnehmen Sie der entsprechenden folgenden Anleitung.

Installieren Setup-Typ Benutzerdefiniert

Die Installation ist gestartet und Sie haben den Setup-Typ „Benutzerdefiniert“ gewählt.

1. Der Dialog **Features wählen** erscheint. Markieren Sie die gewünschten Komponenten.
Hinweis: Der folgende Ablauf beschreibt die Installation aller Komponenten.
2. Klicken Sie auf **Weiter**. Der Dialog **Zielpfad wählen** erscheint. Sie können den Ordner wählen, in den die entsprechenden Daten des Clients kopiert werden. Benutzen Sie die Voreinstellung.
3. Klicken Sie auf **Weiter**. Der zweite Dialog **Zielpfad wählen** erscheint.
Sie können den Ordner wählen, in den die Daten der verschiedenen Serverkomponenten kopiert werden. Benutzen Sie die Voreinstellung. (Der Pfad darf **keine** Leerzeichen enthalten.)
4. Klicken Sie auf **Weiter**. Der Dialog **Daten bearbeiten** erscheint. Sie müssen die folgenden Angaben zum Telefonbuch Server machen.
Host
Zeigt den Hostnamen des Telefonbuch Servers. In diesem Fall ist dies der Name oder die TCP/IP-Nummer, wenn kein DNS Server im Netzwerk installiert ist. Voreingestellt ist der Name dieses Computers.
Port
Zeigt den Port für den Datenbank-Zugriff über den Telefonbuch Server (JOnAS). Übernehmen Sie die Voreinstellung.
5. Klicken Sie auf **Weiter**. Ein neuer Dialog **Daten bearbeiten** erscheint.
Die Verbindung zur Datenbank wird hier eingestellt.
Servername
Zeigt den Namen der Datenbank (Engine-Name in den ODBC- Einstellungen). Übernehmen Sie die Voreinstellung **<hostname>_1XA**. Der Name der Datenbank muss im Netzwerk eindeutig sein.
Port
Zeigt den Port für den Datenbank-Server. Übernehmen Sie die Voreinstellung.
6. Klicken Sie auf **Weiter**. Ein Dialog **Passwort** erscheint. Das Passwort wird benutzt für den Zugriff auf die Datenbank. Wenn Sie das Passwort ändern, müssen Sie es zur Sicherheit zweimal eingeben.
7. Klicken Sie auf **Weiter**. Ein Dialog **Setup-Typ** erscheint. Markieren Sie, welches Telefon Sie benutzen werden. Bei einer 1st Party Anbindung eines Vermittlungsapparates OS33 direkt an den one-X Attendant PC markieren Sie **OS33**. Wenn Sie ein anderes Telefon benutzen wollen, geht das über eine 3rd Party Anbindung des Telefons direkt an die TK-Anlage. Markieren Sie das Optionsfeld **Anderes Terminal im 3rd Party Modus**.

Wenn Sie **OS33** markiert haben:

- a. Klicken Sie auf **Weiter**. Der Dialog **Setup-Typ** erscheint. Wählen Sie die entsprechende Programmversion aus. Auf der Rückseite des Vermittlungsapparats OS finden Sie den Gerätetyp.

Wenn Sie **Anderes Terminal im 3rd Party Modus** markiert haben:

- a. Klicken Sie auf **Weiter**. Ein neuer Dialog **Setup-Typ** erscheint. Wählen Sie, ob Sie mit Ihrem Telefon als Agent an der Anrufverteilung einer CIE-Lösung (Avaya Customer Interaction Express) operieren wollen.
8. Klicken Sie auf **Weiter**. Der Dialog **Daten bearbeiten** erscheint. Hier konfigurieren Sie die Anbindung des **SVA-Managers**.

Host

Tragen Sie hier den Hostnamen des Rechners ein, auf dem der SVA- Manager läuft.

Port Netzwerkweite Besetztanzeige

Tragen Sie hier den Port für den Zugriff auf den SVA-Manager ein.

Port Telefonie

(nur wenn Sie „mit CIE Integration“ gewählt haben) Tragen Sie hier den Port für den Zugriff auf den SVA-Manager ein.

9. Klicken Sie auf Weiter. Der Dialog Daten bearbeiten für den Port des Web Servers erscheint.

Port

Tragen Sie hier den Port ein, über den auf den Web Server zugegriffen werden kann.

10. Klicken Sie auf Weiter. Der Dialog Sprachpakete erscheint. Voreingestellt ist die Installation aller Sprachen, die der one-X Attendant aktuell anbietet. Hier können Sie Sprachen abwählen, die Sie nicht installieren möchten. Entfernen Sie dazu die entsprechenden Kontrollkästchen.
11. Klicken Sie auf Weiter. Der Dialog Bereit zur Installation des Programms erscheint.
12. Klicken Sie auf Installieren. Die Installation startet. Dieser Vorgang benötigt einige Minuten. Der Dialog Setup-Status zeigt dabei den Fortschritt der Installation an.
13. Wenn Sie einen SVA-Manager installieren wollen, startet nun das Setup zum Avaya AE Services TSAPI Client.
14. Nach der Abfrage zum Speicherort öffnet sich der Konfigurationsdialog TCP/IP Name Server Configuration.
Host name or IP Address:
Geben Sie den Namen oder die IP Adresse des AES Servers ein, falls Sie die Besetztzustände eines CMs anzeigen wollen, der sich in Ihrem Netzwerk befindet.
Port:
Geben Sie den AES Server Port ein, über den er mit dem TSAPI Client kommuniziert.
15. Drücken Sie auf die Schaltfläche Add to list.
Die Anwendung überprüft ob sie auf den AES Server zugreifen kann.
16. Wiederholen Sie gegebenenfalls die Schritte a und b und fügen weitere vorhandene AES Server zu der Liste hinzu.
17. Beenden Sie die Installation des TSAPI Clients mit Finish.
18. Nach Ende der Installation erfolgt die Konfiguration für den SVA-Manager. Zunächst müssen Sie sich in das Tool QConfig einloggen. Geben Sie in dem Anmeldedialog das Passwort „Recall“ ein.
19. Klicken sie auf Weiter. QConfig öffnet die Konfigurationsoberfläche für die Datei SVA_Manager.xml.
Alle Eingabefelder und Optionsfelder, die für die Konfiguration des SVA-Managers nötig sind, sind im Kapitel SVA Manager Konfiguration beschrieben.
20. Klicken Sie auf Save.
21. Beenden Sie die Konfiguration mit File > Exit. Damit ist die SVA-Manager Installation beendet.
Als nächstes startet der InstallShield Wizard die Dienste
Avaya Phonebook Server,
Avaya Phonebook Server – Absence Info Pusher, Avaya Phonebook Server – Update Service, Avaya Phonebook Server – WebAccess.
22. Danach startet die one-X Attendant Konfigurationswerkzeuge Sammlung.
Melden Sie sich mit dem Default Benutzer „Avaya“ und dem Passwort „000000“ an.
Speichern Sie hier Ihre Werte für den Adressparser und testen Sie diese.
Alle Einstellungen sind im Kapitel one-X Attendant Konfigurationswerkzeuge Sammlung beschrieben.
23. Schließen Sie die Anwendung. Der letzte Installationsdialog InstallShield Wizard abgeschlossen erscheint. Beenden Sie die Installation mit Fertig stellen.

Installieren Setup-Typ Client

Die Installation ist gestartet und Sie haben den Setup-Typ „Client“ gewählt.

Avaya one-X Attendant 4.0

Release 4.02 Ausgabe Dezember . 2012

Service und Installationshandbuch

Seite 23 von 133

1. Klicken Sie auf **Weiter**. Der Dialog **Zielpfad wählen** erscheint. Sie können den Ordner wählen, in den die entsprechenden Daten des Clients kopiert werden. Benutzen Sie die Voreinstellung.
2. Klicken Sie auf **Weiter**. Der Dialog **Daten bearbeiten** erscheint. Sie müssen die folgenden Angaben zum Telefonbuch Server machen.

Host
Zeigt den Hostnamen des Telefonbuch Servers. In diesem Fall ist dies der Name oder die TCP/IP-Nummer, wenn kein DNS Server im Netzwerk installiert ist. Voreingestellt ist der Name dieses Computers.

Port
Zeigt den Port für den Datenbank-Zugriff über den Telefonbuch Server (JOnAS). Übernehmen Sie die Voreinstellung.
3. Klicken Sie auf **Weiter**. Ein neuer Dialog **Daten bearbeiten** erscheint. Die Verbindung zur Datenbank wird hier eingestellt.

Servername
Zeigt den Namen der Datenbank (Engine-Name in den ODBC- Einstellungen). Die Voreinstellung lautet **<Computername>_1XA**. Der Name der Datenbank muss im Netzwerk eindeutig sein.

Port
Zeigt den Port für den Datenbank-Server. Übernehmen Sie die Voreinstellung.
4. Klicken Sie auf **Weiter**. Der Dialog **Kennwort** erscheint. Geben Sie hier das Passwort für den Zugriff auf die one-X Attendant-Datenbank ein, wie es bei der Server-Installation festgelegt wurde. Das Default- Passwort ist bereits eingetragen.
5. Klicken Sie auf **Weiter**. Ein Dialog **Setup-Typ** erscheint. Markieren Sie, welches Telefon Sie benutzen werden. Bei einer 1st Party Anbindung eines Vermittlungsapparates OS33 direkt an den one-X Attendant PC markieren Sie **OS33**. Wenn Sie ein anderes Telefon benutzen wollen, geht das über eine 3rd Party Anbindung des Telefons direkt an die TK-Anlage. Markieren Sie das Optionsfeld **Anderes Terminal im 3rd Party Modus**.

Wenn Sie **OS33** markiert haben:

 - a. Klicken Sie auf **Weiter**. Der Dialog **Setup-Typ** erscheint. Wählen Sie die entsprechende Programmversion aus. Auf der Rückseite des Vermittlungsapparats OS finden Sie den Gerätetyp.
 - b. Klicken Sie auf **Weiter**. Ein neuer Dialog **Setup-Typ** erscheint. Markieren Sie, ob Sie den one-X Attendant mit einem SVA-Manager verbinden wollen. Wenn Sie „Nein“ markiert haben, setzen Sie die Installation mit 8. fort.

Wenn Sie **Anderes Terminal im 3rd Party Modus** markiert haben:

 - a. Klicken Sie auf **Weiter**. Ein neuer Dialog **Setup-Typ** erscheint. Wählen Sie, ob Sie mit Ihrem Telefon als Agent an der Anrufverteilung einer CIE-Lösung (Avaya Customer Interaction Express) operieren wollen.
6. Klicken Sie auf Weiter. Der Dialog Daten bearbeiten erscheint. Hier konfigurieren Sie die Anbindung des SVA-Managers.

Host
Tragen Sie hier den Hostnamen des Rechners ein, auf dem der SVA-Manager läuft.

Port Netzwerkweite Besetztanzeige
Tragen Sie hier den Port für den Zugriff auf den SVA-Manager ein.

Port Telefonie (nur wenn Sie Anderes Terminal im 3rd Party Modus gewählt haben) Tragen Sie hier den Port für den IP Link Verbindung zum SVA-Manager ein.
7. Klicken Sie auf Weiter. Der Dialog Sprachpakete erscheint. Voreingestellt ist die Installation aller Sprachen, die der one-X Attendant aktuell anbietet. Hier können Sie Sprachen abwählen, die Sie nicht installieren möchten. Entfernen Sie dazu die entsprechenden Kontrollkästchen.
8. Klicken Sie auf Weiter. Der Dialog **Bereit zur Installation des Programms** erscheint.
9. Klicken Sie auf Installieren. Die Installation startet. Dieser Vorgang benötigt einige Minuten. Der Dialog Setup-Status zeigt dabei den Fortschritt der Installation an.
10. Der letzte Installationsdialog InstallShield Wizard abgeschlossen erscheint. Beenden Sie die Installation mit Fertig stellen.

Hinweis: Wenn bei der Client-Installation die Anwendung „Lotus Notes“ (verschiedene Versionen) auf dem PC gefunden wird, wird der Datenbankname auf dem Server geprüft, auf dem die Kalenderfunktion eingerichtet ist. Zusätzlich wird das COM-Interface von „Lotus Notes“ registriert.

Installieren Setup-Typ Einzelplatz

Die Installation ist gestartet und Sie haben den Setup-Typ Einzelplatz gewählt. Die Installation ist identisch mit der Installation Benutzerdefiniert, in der alle Komponenten ausgewählt wurden.

Installieren Setup-Typ Server

Die Installation ist gestartet und Sie haben den Setup-Typ „Server“ gewählt. Es werden hiermit alle Serverkomponenten installiert.

1. Klicken Sie auf **Weiter**. Der Dialog **Zielpfad wählen** erscheint. Sie können den Ordner wählen, in den die Daten der verschiedenen Serverkomponenten kopiert werden. Benutzen Sie die Voreinstellung. (Der Pfad darf **keine** Leerzeichen enthalten.)
2. Klicken Sie auf **Weiter**. Der Dialog **Daten bearbeiten** erscheint. Sie müssen die folgenden Angaben zum Telefonbuch Server machen.
Host
Zeigt den Hostnamen des Telefonbuch Servers. In diesem Fall ist dies der Name oder die TCP/IP-Nummer, wenn kein DNS Server im Netzwerk installiert ist. Voreingestellt ist der Name dieses Computers.
Port
Zeigt den Port für den Datenbank-Zugriff über den Telefonbuch Server (JOnAS). Übernehmen Sie die Voreinstellung.
3. Klicken Sie auf **Weiter**. Ein neuer Dialog **Daten bearbeiten** erscheint. Die Verbindung zur Datenbank wird hier eingestellt.
Servename
Zeigt den Namen der Datenbank (Engine-Name in den ODBC- Einstellungen). Übernehmen Sie die Voreinstellung. Der Name der Datenbank muss im Netzwerk eindeutig sein.
Port
Zeigt den Port für den Datenbank-Server. Übernehmen Sie die Voreinstellung.
4. Klicken Sie auf **Weiter**. Ein Dialog **Passwort** erscheint. Das Passwort wird benutzt für den Zugriff auf die Datenbank. Wenn Sie das Passwort ändern, müssen Sie es zur Sicherheit zweimal eingeben.
5. Klicken Sie auf **Weiter**. Ein neuer Dialog **Setup-Typ** erscheint. Markieren Sie, ob Sie einen SVA-Manager installieren wollen.
6. Klicken Sie auf **Weiter**. Der Dialog **Bereit zur Installation des Programms** erscheint.
7. Klicken Sie auf **Installieren**. Die Installation startet. Dieser Vorgang benötigt einige Minuten. Der Dialog **Setup-Status** zeigt dabei den Fortschritt der Installation an.

Wenn Sie SVA-Manager Installation gewählt hatten:

- a. Klicken Sie auf **Weiter**. Wenn Sie einen SVA-Manager installieren wollen, startet nun das Setup zum **Avaya AE Services TSAPI Client**.
- b. Nach der Abfrage zum Speicherort öffnet sich der Konfigurationsdialog **TCP/IP Name Server Configuration**.

Host name or IP Address:

Geben Sie den Namen oder die IP Adresse des AES Servers ein, falls Sie die Besetztzustände eines CMS anzeigen wollen, der sich in Ihrem Netzwerk befindet.

Port:

Geben Sie den AES Server Port ein, über den er mit dem TSAPI Client kommuniziert.

- c. Drücken Sie auf die Schaltfläche **Add to list**.
Die Anwendung überprüft ob sie auf den AES Server zugreifen kann.
 - d. Wiederholen Sie gegebenenfalls die Schritte a und b und fügen weitere vorhandene AES Server zu der Liste hinzu.
 - e. Beenden Sie die Installation des TSAPI Clients mit Finish.
 - f. Ein Login Dialog öffnet sich. Sie müssen sich in das Tool QConfigeinloggen. Geben Sie das Passwort „Recall“ ein.
 - g. Klicken sie auf Weiter. QConfig öffnet die Konfigurationsoberfläche für die Datei SVA_Manager.xml. Alle Eingaben, die für die Konfiguration des SVA-Managers nötig sind, sind im Kapitel SVA Manager Konfiguration beschrieben .
 - h. Klicken Sie auf **Save**.
 - i. Beenden Sie die Konfiguration mit mit File > Exit. Damit ist die SVA- Manager Installation beendet.
Als nächstes startet der InstallShield Wizard die Dienste
Avaya Phonebook Server,
Avaya Phonebook Server – Absence Info Pusher, Avaya Phonebook Server – Update Service.
8. Danach startet die one-X Attendant Konfigurationswerkzeuge Sammlung.
Melden Sie sich mit dem Default Benutzer „Avaya“ und dem Passwort „000000“ an.
Speichern Sie hier Ihre Werte für den Adressparser und testen Sie diese.
Alle Einstellungen sind im Kapitel one-X Attendant Konfigurationswerkzeuge Sammlung
9. Schließen Sie die Anwendung. Der letzte Installationsdialog InstallShield Wizard abgeschlossen erscheint. Beenden Sie die Installation mit Fertig stellen.

Komponenten nachinstallieren

Wenn das Setup erneut aufgerufen wird, haben Sie die Möglichkeit das Programm zu ändern, zu reparieren oder zu deinstallieren.

Wählt man die Option „Ändern“, kommt man zum Setup-Typ „Benutzerdefiniert“.

Deinstallieren

Sie können jederzeit die Komponenten von **one-X Attendant** entfernen (deinstallieren). Um **alle** Komponenten zu entfernen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Doppelklicken Sie in der Systemsteuerung auf Software.
2. Markieren Sie Avaya one-X Attendant.
3. Klicken Sie auf Entfernen.
4. Markieren Sie das Optionsfeld Entfernen und bestätigen mit Weiter.
Nach einer Sicherheitsabfrage wird one-X Attendant von Ihrem PC deinstalliert.

Zusatzkomponenten

Netzweite Besetztanzeige (SVA-Manager)

Informationen zum SVA-Manager

Allgemeine Informationen zum SVA-Manager finden Sie in der Beschreibung der einzelnen Komponenten des one-X Attendant

Voraussetzungen zur Installation

Sie müssen die Lizenzen zur Nutzung der Netzweiten Besetztanzeige besitzen.

Installation

Die Installation kann auch zusammen mit der Installation von one-X Attendant Server erfolgen. Im Folgenden ist die nachträgliche Installation beschrieben, die über ein separates Setup erfolgt, das aus dem Setup „Benutzerdefiniert“ heraus aufgerufen wird.

Das Setup umfasst die Installation des SVA-Manager als Dienst und des QTAPI Framework.

Die Installation ist gestartet und Sie haben den Setup-Typ „Benutzerdefiniert“ gewählt.

1. Der Dialog **Features wählen** erscheint. Markieren Sie das Kontrollkästchen „SVA-Manager“. Entfernen Sie die Markierungen von allen anderen Kontrollkästchen.
2. Klicken Sie auf **Weiter**. Der Dialog **Zielpfad wählen** erscheint. Sie können den Ordner wählen, in den die Daten der verschiedenen Serverkomponenten kopiert werden. Benutzen Sie die Voreinstellung. (Der Pfad darf **keine** Leerzeichen enthalten.)
3. Klicken Sie auf **Weiter**. Der Dialog **Bereit zur Installation des Programms** erscheint.
4. Klicken Sie auf **Installieren**. Die Installation startet. Der Dialog **Setup- Status** zeigt dabei den Fortschritt der Installation an.
5. Nach Ende der Installation erscheint das Login für das Konfigurationstool **QConfig** für den SVA-Manager. Das Default-Passwort ist „Recall“. Zu den Einstellungen beachten Sie die Übersichtstabelle.
6. Klicken Sie auf **Exit**. Damit ist die SVA-Manager Installation beendet.

Nach der Installation wird getestet, ob eine Verbindung zum QTAPI-Server hergestellt werden kann.

Konfiguration über QConfig

Beim Start des SVA-Managers wird die Konfiguration aus der xml-Datei **SVA_Manager.xml** eingelesen.

Die Datei steht im Verzeichnis des SVA-Managers.

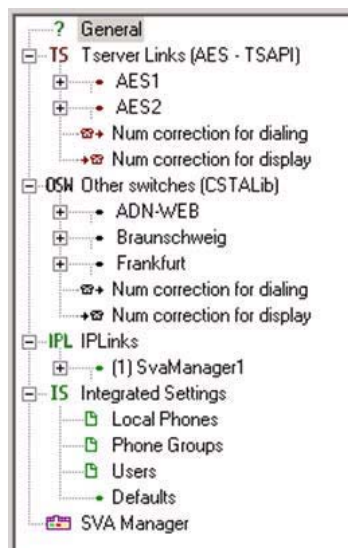
Zum einfacheren Bearbeiten der Konfigurationsparameter in der xml-Datei wird mit dem SVA-Manager das Konfigurationstool **QConfig** installiert.

Programm starten

Starten Sie das Programm über das Startmenü: **Start > Programme > Avaya > SVAManager Config**.

Geben Sie als Passwort „Recall“ ein.

Programmfenster



Das Programmfenster unterteilt sich in die Baumansicht links und den Arbeitsbereich rechts.

Die Baumansicht dient zur Auswahl von Einstellungen zu bestimmten Themenbereichen. Die möglichen Einstellungen zum blau markierten Thema werden im Arbeitsbereich angezeigt.

Einstellungen zum SVA-Manager müssen Sie unter verschiedenen Themenbereichen durchführen.

Alle Eingaben die Sie für die Konfiguration des SVA-Managers an einer Integral Enterprise vornehmen müssen, sind in der folgenden Tabelle beschrieben. Weiterführende Hinweise zu allen Einstellungen, die Sie mit **QConfig** vornehmen können, finden Sie in Referenz /3/.

Hinweis:

Ändern Sie aus Sicherheitsgründen bitte sofort nach dem ersten Start von **QConfig** das Login Passwort. Die Änderung erfolgt im Themenbereich **General > Config Protection > Password > Set ...**

Themenbereich, Eingabebereich	Einstellung	Bedeutung
General		Einstellungen bei Anbindung eines Customer Interaction Express (CIE)
CIE Command line	Befehl, um im CIE einen TaskServer zu starten	Befehl -nsh <CIE Taskserver Name> eintragen, z.B. „-nsh Comm2007“. <CIE Taskserver Name> ist der Name des Rechners auf dem das CIE läuft..
TS		Liste mit AES Servern und Ihren one-X Attendant relevanten Systemeinstellungen Neue AES Server können über die Schaltfläche New angebunden werden
Eintragungen in diesem Bereich sind nur für den Betrieb vom one-X Attendant in gemischten Netzen (IE und CM) zum Einrichten der Monitorpunkte des CM erforderlich.		
<AES Server>	Prim. Server ID	Mit „Scan“ werden alle möglichen AES-Zugänge abgefragt. Den gewünschten bitte auswählen.
	Login: Username, Password	Benutzer und Passwort (1024 Bit-RSA-Verschlüsselung) zum Systemzugang
	Public network location: Country code, Gateway location: - Area code, - Prefix, - Max. length of internal numbers	Einstellungen wie unter OSW (s. u.).
	Dialling rules	Entsprechend den ACM-Einstellungen / lokalen Gegebenheiten
CTI-Specials	System Monitors: Add ..., Edit ...: Ext./From, To	Einstellungen wie unter OSW (s. u.).
TSLib.ini	Host, Port	Adresse und Port von den angeschlossenen AES Servern; Über Add ggf. neue hinzufügen
OSW		Liste mit Telefonsystemen und Ihren one-X Attendant relevanten Systemeinstellungen Drosseln der gleichzeitigen Monitorstarts (Default 10) / siehe auch Hinweise zum Betrieb.
<Telefonsystem>	Manufacturer	Hersteller
	Type	Systemtyp
	Login: Username, Password	Benutzer und Passwort (1024 Bit-RSA-Verschlüsselung) zum Systemzugang
	Link(s): Add ..., Edit ...: Host, Port	Netzwerkname oder IP Adresse des System boards und dort freigegebener Port.
	Public network location: Country code, Gateway location: - Area code, - Prefix, - Max. length of internal numbers	Konfiguration der Amtszugänge der Anlage. Ggf. über Add ... weitere ergänzen. Maximale Länge interner Rufnummern. Längere Rufnummern werden als externe angesehen.
CTI-Specials	System Monitors: Add ..., Edit ...: Ext./From, To	Rufnummer oder Rufnummernbereich, der in der NBA angezeigt werden soll. Vermittlungstelefone und Agentenrufnummern müssen erfasst werden.
Miscellaneous	CIE support	Markieren, falls die Anlage zusammen mit einem CIE genutzt wird. Hinweis: Wenn die Anlage zusammen mit CIE genutzt wird, muss die Benennung gleich dem entsprechenden TaskServer im CIE sein

	Max. number of simultaneous monitors	Drosseln der gleichzeitigen Monitorstarts (Default 10) s. auch Hinweise zum Betrieb.
IPL		
OSPC Link	Port, Gateway	Port vom SVA-Manager für die QTAPI-Funktionalität (Default = 10405) , System, an dem die Vermittlungstelefone angeschlossen sind.
CTI-Specials	Auto-transfer on hangup	Markieren, falls eine gehende Wahl direkt vom one-X Attendant ausgelöst werden soll, ohne dass der Hörer des Vermittlungstelefons abgenommen werden muss.
IS		
	Search local phones by the host	Markieren, welchen Eingabetyp Sie verwenden möchten für die one-X Attendant Client PCs bei der Zuordnung zu den Vermittlungstelefonen.
Local phones	Add ..., Edit ...: Hostname, Extension	Hostname des one-X Attendant PCs und Rufnummer des zugeordneten Vermittlungstelefons.
SVA Manager		
	port number	Port auf dem der SVA-Manager für die NBA Funktionalität. Default: 6006
	data file	Datei in der der SVA-Manager Daten speichert. Default: SVAManager.dat
	Enable Call list and Redial list	Markieren, falls Sie Wahlwiederholungsliste und Anrufliste nutzen wollen. Stellen Sie die Maximalzahl an Einträgen in den Listen ein.
	TTrace Server	Host IP und Port

Konfigurationsbeispiel Integral Enterprise

Ein Konfigurationsbeispiel für die Integral Enterprise entnehmen Sie bitte dem Dokument im Anhang.Seite 92.

Hinweise:

Wenn die NBA nicht korrekt zwischen Intern- und Externanrufen unterscheidet, kann das an einer fehlerhaften Einstellung unter „Max. length of internal numbers“ liegen.

Änderungen werden erst nach einem Neustart des Dienstes wirksam.

Hinweise zum Betrieb

Maximalwerte für die unterstützten SVA-Manager Konfigurationen:

Mit Cluster Funktionalität

Tserver Links (TS):	20
Other switches (OSW):	50
Tserver Links + Other switches (TS+OSW):	50
Monitor Points:	20000
Clients (one-X Attendants)	100

Ohne Cluster Funktionalität

Tserver Links (TS):	20
Other switches (OSW):	100
Tserver Links + Other switches (TS+OSW):	100
Monitor Points:	10000
Clients (one-X Attendants)	100

Wenn Sie mehr als 1500 Monitorpunkte in der netzweiten Besetztanzeige haben, dann müssen die beiden Umgebungsvariablen MAXMESSAGE_SIZE und MAXBUFFERSIZE hinzugefügt und auf einen Wert von „50 multipliziert mit <Anzahl der Monitorpunkte>“ gesetzt werden.

Der SVA-Manager sollte vollständig hochgefahren sein, wenn der one-X Attendant gestartet wird. Er kann aber auch nachgestartet werden.

Ist der SVA-Manager beim Einloggen nicht betriebsbereit, wird die entsprechende Fehlerschaltfläche angezeigt. Im eingeloggten Zustand wird dies durch ein Icon visualisiert (Aufschrift „SVA“):

- Ein rotes Icon zeigt an, dass keine Verbindung zum SVA-Manager besteht
- Ein gelbes Icon zeigt an, dass der SVA-Manager nicht betriebsbereit ist

NBA funktioniert nur dann korrekt, wenn der SVA-Manager nicht nur läuft, sondern auch betriebsbereit ist, d. h. alle Monitorpunkte lizenziert und initialisiert sind.

Für jeden geöffneten Monitor wird eine TSAPI-Lizenz abgebucht. Für die Buchung benutzt der AES intern den WebLM. Dieser gerät jedoch schnell in Überlast was letztendlich bis zum Ausfall des AES und des CTI-Servers führen kann.

Die Integral Enterprise kann auch nur eine begrenzte Anzahl Monitor-Starts gleichzeitig verarbeiten. Sie reagiert auf Überlastung aber widerstandsfähig. Nicht mehr verarbeitbare Monitorstarts werden mit einer Fehlermeldung abgewiesen. IM SVA Manager ist implementiert, dass Monitore in regelmäßigen Zyklen geprüft werden und so gewährleistet ist, dass die Störung aus der Überlast beseitigt wird.

Da die Überlast im AES zu einem Gesamtausfall der CTI führen kann, wurde der Einsatz einer Drossel für Monitor Starts erforderlich. Diese Drossel wurde verallgemeinert, so dass sie auch für Integral Enterprise einsetzbar wurde. Dadurch kann auch bei diesem Typ die Überlast verhindert werden.

Das Verfahren läuft so ab, dass pro Anlage in einem Cache alle Monitor- Start- und Monitor-Stop-Anfragen eingetragen werden. Ein Thread pro Anlage entnimmt diesem Cache eine konfigurierte maximale Anzahl von Vorgängen und führt diese aus. Der Defaultwert für das Maximum liegt bei 10. Der Wert kann im Konfigurationswerkzeug unter "Tserver Links – Miscellaneous – 04.03" bzw. "Other switches – Miscellaneous – 04.03" verändert werden. Immer wenn ein Vorgang abgeschlossen ist, wird der Nächste gestartet.

Erhält der CTI-Server einen Monitor-Stop-Request für einen Vorgang, der sich noch im Cache befindet, dann wird dieser aus dem Cache ausgetragen.

Zusätzlicher Hinweis zur Konfiguration

Mit Kopfnummer und Startrufnummer kann man eine spezielle Sortierung konfigurieren, wenn man die vom SVA Manager erhaltenen Nummern in die netzweite Besetztanzeige lädt.

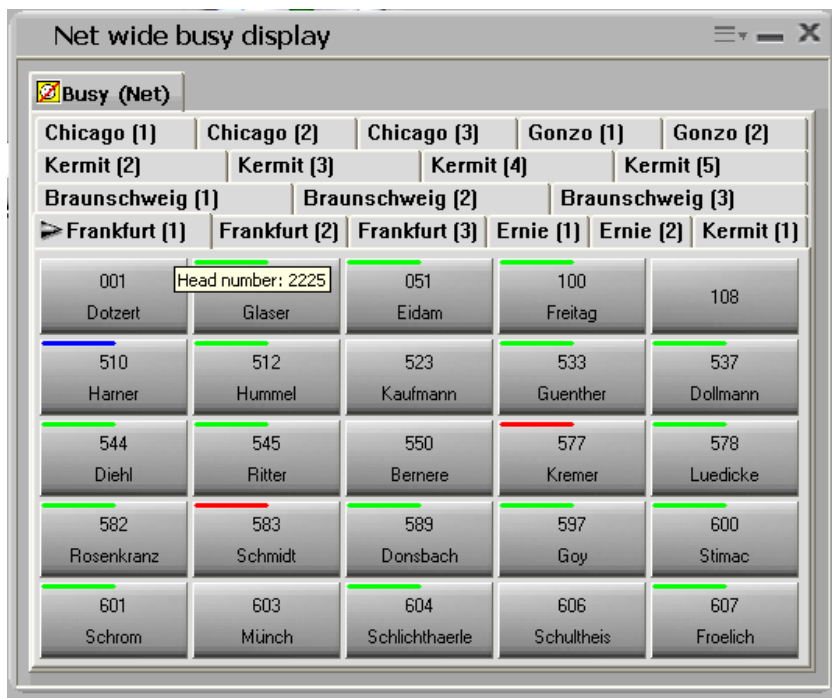
Kopfnummer ist die Ziffer mit der alle Rufnummern auf einer Seite anfangen.

Startrufnummer ist die kleinst mögliche Rufnummer auf einer Seite.

Beispiel:

Pages			
Name	Head number :	Start number	
Chicago	7	7000	
Gonzo	20	20000	
Frankfurt	2225	2225000	
Ernie	24	24000	
Kermit	26	26000	
Braunschweig	2224	2224000	

Wenn man jetzt die „Laden“-Taste drückt, sieht die netzweite Besetztanzeige später wie folgt aus:



Hinweis:

Die Kopfnummer wird in der netzweiten Besetztanzeige für die einzelnen Rufnummern abgeschnitten und nicht angezeigt. Sie wird nur im Tooltip der jeweiligen Seite angezeigt oder im Seitennamen (wenn man es konfiguriert).

QTAPI Cluster

Was ist QTAPI Cluster?

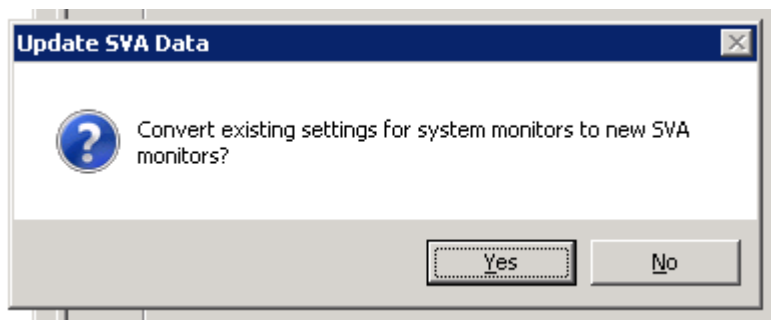
QTAPI Cluster ist eine Funktionalität des 1XAttd SVAManager um verschiedene Anlagen mit gleicher Kopfnummer in einem Cluster zusammenzufassen. QTAPI cluster wird mit 1XAttd R3 SP3 verfügbar sein.

Vorteile von QTAPI Cluster::

- QTAPI Cluster ist hilfreich bei Konfiguration mit einer grossen Anzahl von Monitorpunkten und einer großen Anzahl von Anlagen.
- Der SVAManager Start ist stabiler.
- Der Neustart der Monitore mit fehlgeschlagenem Monitorstart kann auf einen bestimmten Zeitpunkt gesetzt werden.
- PEM 187872

Konfiguration des QTAPI Clusters bei Upgarde::

Wenn man 1XAttd R3 SP2 oder älter auf 1XAttd R3 SP3 (oder neuer) upgraded wird das SVA Konfigurationstool beim Start die Frage stellen, ob man existierende Systemmonitore auf die neuen Monitore konvertieren will:



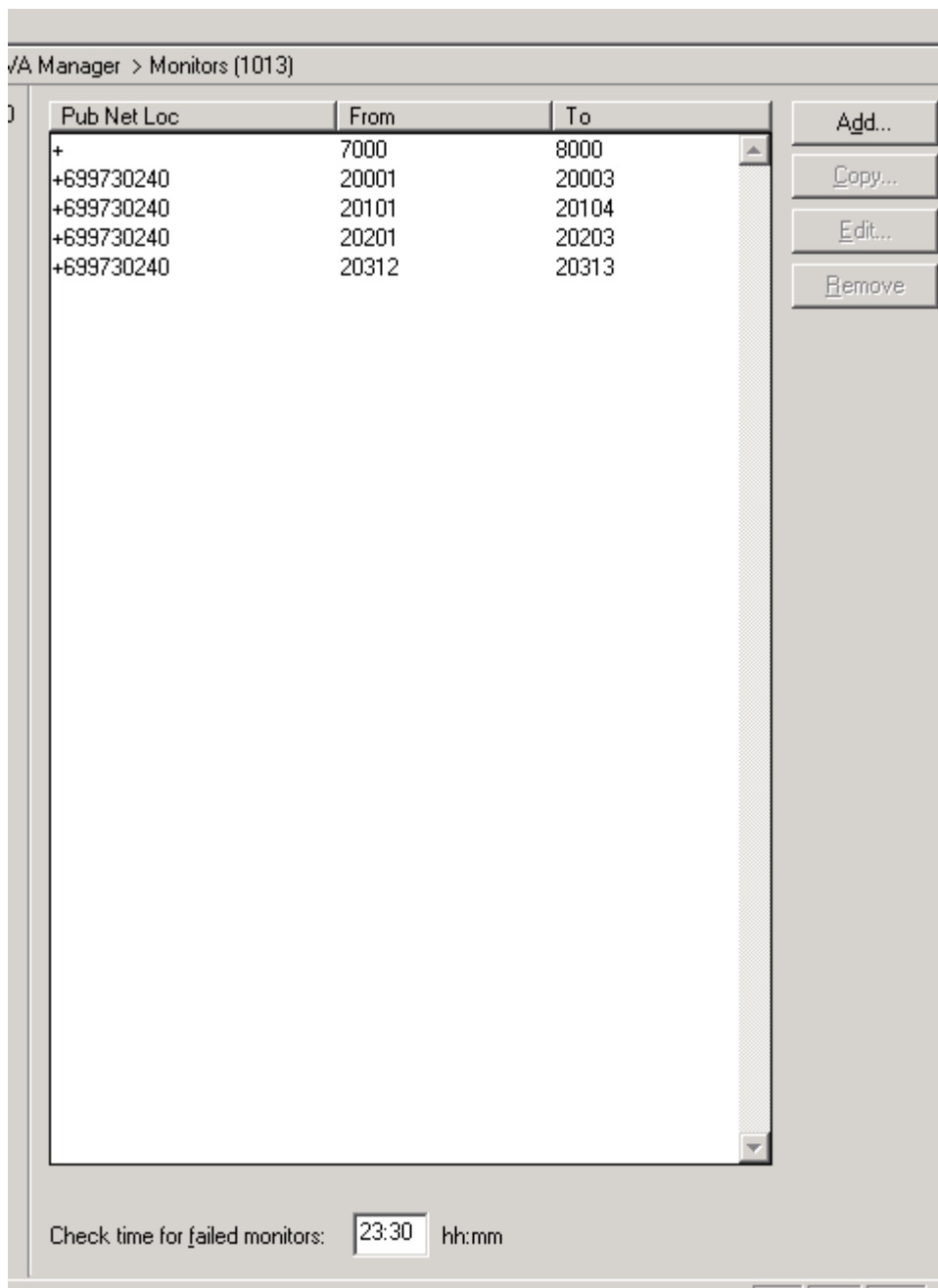
Wenn man „nein“ anklickt bleibt alles beim alten.

Wenn man „ja“ anklickt, werde die vorhandenen Systemmonitore als Cluster-Monitore zusammengefasst:

Alle System Monitore werden aus „<Systemname>->“CTI spezial“ entfernt und unter dem neuen Menüpunkt SVAManager->monitors eingefügt:



Es gibt ein neues Feld „check time for failed monitors“. In diesem Feld wird der Zeitpunkt festgelegt, wann ein Neustart der Monitorpunkte mit fehlgeschlagenem Monitorstart gemacht wird. Default ist 23.30.



Ein neues xml-File wird angelegt unter <Serverpfad>\data\sva_mon\sva_mon.xml, um die neue Konfiguration zu speichern.

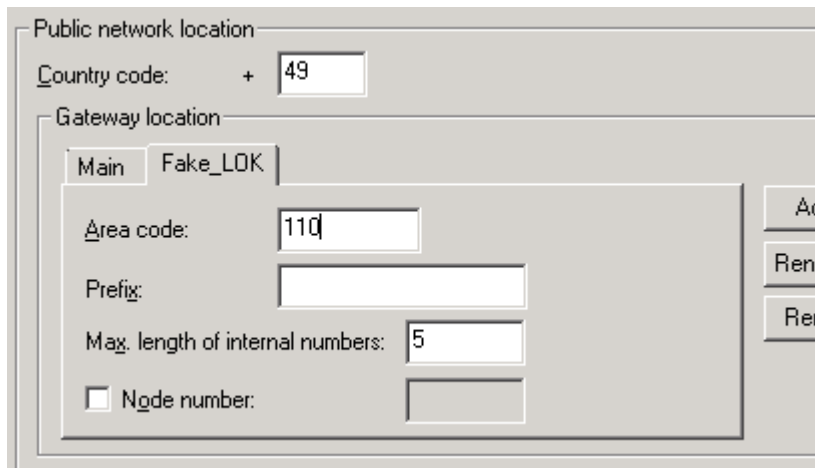
Konfiguration des QTAPI Clusters bei Neuinstallation:

Oben wird die automatische Umkonfiguration der Systemmonitore auf mögliche Clustermonitore beim Upgrade auf 1XAttd R3 SP3 beschrieben. Natürlich hat man den neuen Menüpunkt SVAManager->monitors auch bei Neuinstallationen. Anlagen mit gleicher Kopfnummer werden automatisch zu einem Cluster zusammengefasst. Wenn man dieses Cluster benutzen will, muss man die System Monitore unter dem neuen Menüpunkt SVAManager->monitors konfigurieren.

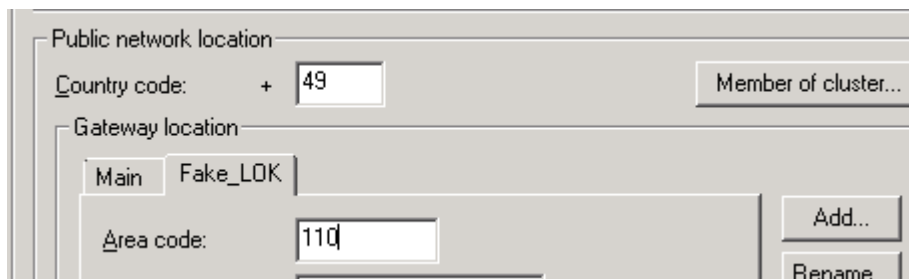
Beispiel wie man zwei Anlagen mit unterschiedlicher Kopfnummer in einem Cluster zusammenfassen kann:

Wir haben zwei Anlagen „TS_Ernie“ und „TS_Frankfurt“ mit unterschiedlicher Kopfnummer und dem selben Systemmonitorbereich unter <Systemname>->CTI specials von 1000 bis 9000.

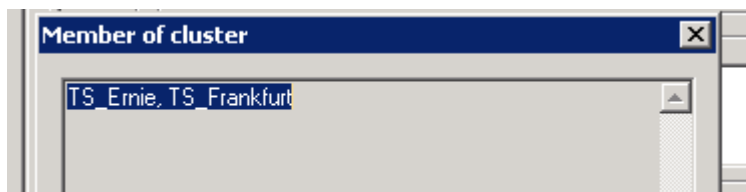
Jetzt fügen wir einen neuen Gateway Standort (Fake_LOK) für beide Anlagen dazu (zum Beispiel area code 110):



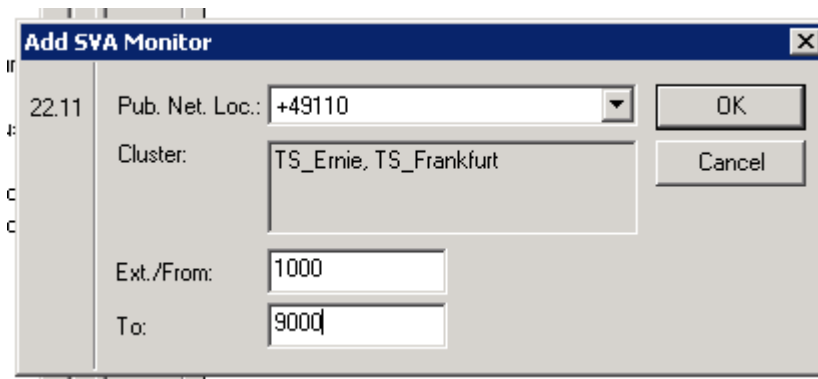
Hinweis: Wenn man area code 110 für die zweite Anlage einträgt, erscheint die Taste „member of cluster“:

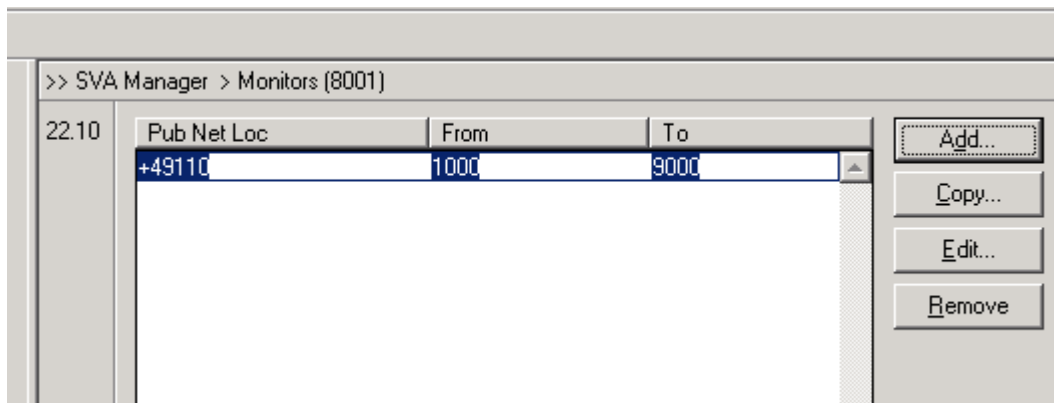


Wenn man die Taste betätigt, sieht man das „TS_Ernie“ und „TS_Frankfurt“ in einem Cluster zusammengefasst wurden:



Wir entfernen die Systemmonitore unter <Systemname>->“CTI specials“ für beide Anlagen und fügen den Nummernbereich für den neuen Gateway Standort unter dem neuen Menüpunkt SVAManager->monitors dazu:





Jetzt haben wir ein neues QTAPI Cluster für zwei Anlagen mit dem Nummerbereich 1000 bis 9000 konfiguriert.

Zusätzliche Hinweise:

Hinweis 1: Man sollte nicht die gleiche Systemmonitore unter <system name>->“CTI specials“ UND SVAManager->monitors konfigurieren. Das ist ineffektiv.

Hinweis 2: Man sollte versuchen, eine Konfiguration zu finden, in der sich die Zahl der real existierenden Systemmonitore von der Anzahl der konfigurierten Systemmonitore so wenig wie möglich unterscheidet.

Hinweis 3: Man sollte sicherstellen, dass zwei Anlagen in einem Cluster nicht eine oder mehr gleiche Systemmonitore haben (anderenfalls kann es passieren, dass der betroffene Systemmonitor nur an einer Anlage gestartet wird).

Hinweis 4: Der konfigurierte Zeitpunkt für einen Neustart der Monitorpunkte mit fehlgeschlagenem Monitorstart ist GMT!

Abwesenheitsanzeige (Absence Info Server (AIS))

Der „one-X Attendant Absence Info Server“ ist ein eigenständiges Programm zur Überwachung des Out Of Office (OOO)-Zustands aller Mailboxen eines Exchange Servers (Abwesenheitsnotiz in Microsoft Outlook aktiviert).

Die Abwesenheitsanzeige für **one-X Attendant** wird darüber in regelmäßigen Abständen (über den Web Server) aktualisiert.

Voraussetzungen

Ein Outlook Client muss auf dem Rechner vorhanden sein.

Sie müssen Lizenzen zur Nutzung der Abwesenheitsanzeige (FEAT_1XATTD_PRESENCE) besitzen.

Vorbereitungen Exchange

Die Identifizierung eines Benutzers erfolgt zwischen one-X Attendant und Exchange über seine Email-Adresse. Diese Email-Adresse kann dem one-X Attendant in seiner eigenen Datenbank oder in einer angebundenen Kundendatenbank zur Verfügung stehen. In jedem verwendeten Datensatz müssen zugleich die Email-Adresse **und** die Rufnummer enthalten sein.

1. Vorbereitungen Exchange allgemein:

Der AbsenceInfo-Server (AIS) erzeugt sich ein eigenes Mapi-Profil und baut auch eine Mapi-Verbindung auf, falls diese noch nicht aufgebaut wurde (z.B. bei Rechnern, die nicht Mitglied einer Domäne sind). Bezüglich der Mapi-Verbindung sind die Rechte des lokalen Benutzers wirksam, unter dem der Dienst ausgeführt wird. Dieser Benutzer muss am Exchange Server eingerichtet sein.

2. Vorbereitungen Exchange 2010 Server (Exchange Server 2007)

Am Exchange-Server muss ein Benutzer (z.B. "AbwNotiz") (mit Postfach und Windows-Konto) eingerichtet werden. Mittels "Objektverwaltung zuweisen..." auf oberster Exchange-Server-Ebene ("Erste Organisation (Exchange)") diesem Benutzer die Funktion: "ExchangeAdministrator – Nur Ansicht" auf Organisationsebene (damit er Leserechte für alle Mailboxen hat) geben. Diese müssen nach unten weitervererbt werden.

Die einzelnen Rechte können unter "Administrative Gruppen/erste administrative Gruppe/Server/<ihr Exchange-Server > -Eigenschaften" unter dem Reiter Sicherheit eingesehen werden.

3. Lokalen Benutzer einrichten

Auf dem Rechner, auf dem der AbsenceInfo-Server installiert wird, muss ein lokaler Benutzer (z. B. mit dem Namen "AbwNotiz") eingerichtet werden. Der Benutzer muss die am Exchange-Server eingerichtete Mailbox (z. B. "AbwNotiz") besitzen, d.h. den gleichen Namen und Passwort haben. Der Benutzer benötigt das lokale Recht Dienste zu starten (Verwaltung > Lokale Sicherheitseinstellungen > Lokale Richtlinien > Zuweisung von Benutzerrechten > Als Dienst anmelden).

Der Benutzer benötigt keine administrativen Rechte auf dem System. Es reicht aus, Mitglied der Gruppe Benutzer zu sein.

Damit AIS funktioniert, muss ein Outlook-Client auf diesem Rechner installiert und für diesen Benutzer mit Anbindung an Exchange konfiguriert sein.

Installation

Das Installationsprogramm installiert den AIS als „Dienst“. Alle notwendigen Parameter werden abgefragt. Vor Abschluss der Installation wird der AIS im Konfigurationsmodus gestartet. Damit können die eingegebenen sowie weitere Parameter geändert bzw. gesetzt werden.

Der AIS Dienst kann einfach aus dem **AIS Config UI (User Interface)** gestartet werden. Andernfalls muss der Dienst über die Computerverwaltung/ Dienste oder durch den Neustart des Rechners gestartet werden. Die Installation startet den Dienst nicht an.

Parameter die bei der Installation abgefragt werden:

1. *Installationspfad*
Vorgabe übernehmen oder Pfad angeben.
2. *Local User (Lokaler Benutzer)*
Diese Parameter legen fest, unter welchem lokalen Windows Benutzer, z. B. „AbwNotiz“, der Dienst ausgeführt werden soll. Diese Einstellungen können nachträglich über die Computerverwaltung/Dienste/Anmelden geändert werden.
3. *Verbindungsparameter zum Exchange Server*
Diese Parameter legen fest über welche Mailbox die Authentifizierung gegenüber dem Exchange Server erfolgen soll.
Diese Parameter können über das AIS Config UI geändert werden.
Beispiel:
Server: exchange; User: AbwNotiz; Domain: AVAYA; Passwort: *****
4. *Verbindungsparameter zum one-X Attendant Web Server*
Diese Parameter definieren die Verbindung zum one-X Attendant Web Server.
Beispiel:
host: one-X Attendant_Server; port: 21080
5. *Verbindungsparameter zum TTrace Server*
Diese Parameter definieren die Verbindung zum TTrace Server. Sie können über das AIS Config UI geändert werden.
Beispiel:
host: localhost; port 10300
Am Ende der Installation wird automatisch das AIS Config UI gestartet.

Das AIS Config UI

Über das **AIS Config UI** lassen sich sämtliche Verbindungsparameter einstellen, weitere Optionen setzen, Mailboxen selektieren sowie der Dienst starten und stoppen.

Der Start des AIS Config UI erfolgt über entsprechende Shortcuts im Startmenü bzw. auf dem Desktop.

<i>Hauptdialog:</i>	Schaltfläche	Funktion
	Connection	Öffnet den Dialog Connection
	Options	Öffnet den Dialog Options
	Selection	Öffnet den Dialog Selection
	Stop	Stoppt den Dienst
	Start	Startet den Dienst
	Refresh (Symbol)	Ermittelt den aktuellen Zustand des Dienstes
	Quit	Beendet AIS Config UI

Connection -> Exchange Server

Hier können die Verbindungsparameter zum Exchange Server angepasst werden.

Mit der Schaltfläche **Check** wird die Verbindung zum Server getestet. Das Ergebnis wird in einem Dialog angezeigt und über TTrace ausgegeben.

Die Einstellungen werden erst wirksam, wenn der Dienst und das Config UI neu gestartet werden.

Connection -> Web Server

Hier können die Verbindungsparameter zum Web Server angepasst werden.

Mit der Schaltfläche **Check** wird die Verbindung zum Web Server getestet. Das Ergebnis wird in einem Dialog angezeigt und über TTrace ausgegeben.

Die Einstellungen werden erst wirksam, wenn der Dienst und das Config UI neu gestartet werden.

Connection -> TTrace

Der Level legt fest, welche Ausgaben zusätzlich zu den allgemeinen Infos ausgegeben werden. Zur Auswahl stehen

Error: Info Meldungen und Fehler werden ausgegeben.

Warning: Info Meldungen, Fehler und Warnungen werden ausgegeben.

Debug: Info Meldungen, Fehler, Warnungen und detaillierte Meldungen zur Fehlersuche werden ausgegeben. Default ist Warning.

Diese Einstellungen werden sofort nach Betätigen der OK Taste aktiv.

Option -> Pollinterval

Gibt die Zeit an, die zwischen dem Start von zwei Abfragezyklen mindestens liegen muss. Default: 5

Minuten. Dauert ein Zyklus länger als die eingestellte Pollzeit, so wird nach einem Zyklus 30 Sekunden bis zum Start des nächsten gewartet.

Option -> Delay

Wartezeit in Millisekunden am Ende der Bearbeitung einer einzelnen Mailbox. Default: 0.

Selection:-> Select

Wählt die markierten Mailboxen zur Verarbeitung durch den AIS. Die Selektion wird in der Datei **AbsenceInfoServer.sel** gespeichert. Die Datei befindet sich im selben Verzeichnis wie die **AbsenceInfoServer.exe**

Selection -> Deselect

Hebt eine Selektion auf

Selection -> Select all

Wählt alle aufgelisteten Mailboxen zur Verarbeitung durch den AIS

Selection -> Deselect all

Hebt für alle Mailboxen die Selection auf.

Selection -> Select all (dynamic)

Ist diese Option gesetzt, so werden alle Mailboxen automatisch verarbeitet. In jedem Zyklus wird die Liste der zu verarbeitenden Mailboxen neu erstellt.

Ist diese Option nicht gesetzt, so werden nur die selektierten Mailboxen verarbeitet.

Einträge in der Windows Registry

Bei der Installation werden verschiedene Einträge in die Registry geschrieben.

Für TTrace finden sie sich unter dem Schlüssel

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\avaya\AIS

Die übrigen Einträge sind zu finden unter dem Schlüssel

HKEY_LOCAL_MACHINE\System\CurrentControlSet\Services\AbsenceInfoServer\Parameters

Hinweis zur Anzeige der Abwesenheit

Im one-X Attendant wird zu einem Teilnehmer erst dann eine Abwesenheitsmeldung angezeigt, wenn er sich einmal in Outlook abwesend eingetragen hatte.

Kalender Information

Kalender Informationen können über MS Outlook oder Lotus Notes abgefragt werden (Es ist immer nur eine Variante gleichzeitig nutzbar).

In der Besetztanzeige, Netzweiten Besetztanzeige oder im Telefonbuch vom one-X Attendant werden entsprechende Informationen zu jedem Teilnehmer angezeigt.

Wenn weder Outlook noch Notes genutzt wird, dann ist es dringend empfohlen die Kalenderbenutzung zu deaktivieren. Option "calendar usage" im Konfigurationswerkzeug (item one-X Attendant).

Voraussetzungen

Der Benutzer des Client-Rechners muss Zugriffsrechte auf die Kalenderdaten aller Teilnehmer haben. Sie müssen FEAT_1XATTD_PRESENCE Lizenzen zur Nutzung der Kalender Information besitzen.

Exchange Server

Der One-X Attendant hat 2 Möglichkeiten um die Frei/Besetzt Informationen vom Exchange Server zu bekommen, die haben jeweils auch unterschiedliche Anforderungen an die Exchange Server Konfiguration.

Konfiguration 1:

- Die autodiscover Funktionalität für Outlook muss konfiguriert sein. Das kann folgenderweise getestet werden:
Während Outlook läuft, mit gedrückter STRG Taste, mit der rechten Maustaste auf das kleine Outlook Symbol in der Taskleiste rechts unten klicken und dann **E-mail AutoKonfiguration testen....**
Sicherstellen das die korrekte E-Mail Adresse im entsprechenden Feld steht.
Darin bitte die Punkte **Guessmart verwenden** und **Sichere Guessmart-Authentifizierung** wegnehmen und den **AutoErmittlung verwenden** auswählen und dann den **Test** benutzen.
- Die SMTP Adresse des Benutzers im Addressbuch muss zur selben Domäne gehören wie der Exchange Server. Der folgende Aufruf sollte eine XML Datei mit einem "autodiscover" XML Element darin zurückliefern: <https://<SMTP address domain>/autodiscover/autodiscover.xml>.
- Für weitere Information, schauen Sie bitte hier nach: <http://technet.microsoft.com/en-us/library/bb124251.aspx>

Konfiguration 2:

- Der Exchange Server muss für die Benutzung von "public folder" für "Frei/Besetzt" Informationen konfiguriert sein (wie es bei der Benutzung von Outlook 2003 notwendig ist). In Exchange 2003 war dies die Defaultkonfiguration.

Für weitere Information, schauen Sie bitte hier nach:

<http://blogs.technet.com/b/exchange/archive/2010/04/23/3409853.aspx>

<http://technet.microsoft.com/en-us/library/bb397221.aspx>

<http://technet.microsoft.com/en-us/library/bb124411.aspx>

Wenn Sie Probleme haben können Sie auch das RedemptionTestTool oder den VisualBasic Test SourceCode benutzen, welche Sie auf der CD in folgenden Ordner finden: software\Service-Tools\RedTest

Installation

Eine Installation ist nicht erforderlich. Die Kalender Information steht automatisch mit der Client-Installation zur Verfügung.

WebAccess

Web Interface

One-X Attendant WebAccess verfügt über eine Web-Schnittstelle. So können Sie mit einem Web-Browser die Abwesenheitsinformationen des one-X Attendant verwalten.

Der Standardzugang erfolgt über die direkte Eingabe der Webadresse

<https://host:port/one-X Attendantwebaccess/Login.jsp>

im Browser. „host“ und „port“ müssen durch den Rechnernamen und Port des Tomcat Web Servers (JOnAS) ersetzt werden, z. B.

<https://localhost:21080/one-X Attendantwebaccess/Login.jsp>

Wenn eine Seite mit einem Sicherheitszertifikat-Fehler angezeigt wird, folgen Sie dem Link „Laden dieser Website fortsetzen (nicht empfohlen)“.

Diese Schnittstelle kann auch programmgesteuert bedient werden. Voraussetzung dafür ist, dass die verwendete Programmiersprache Möglichkeiten zur Netzprogrammierung zur Verfügung stellt. Gängige Programmiersprachen wie Visual Basic, Visual C++, Java etc. erfüllen dies.

Programmierbare Funktionen

Folgende fünf grundlegende Funktionen können Sie benutzen:

Anmelden (Login), Abmelden (Logout), Passwort setzen, An-/Abwesenheit setzen, An-/Abwesenheit abfragen.

Wie Sie auf diese Funktionen zugreifen können, hängt von der verwendeten Programmiersprache ab. Grundsätzlich aber verwenden Sie Kommandos, die über das HTTP Protokoll versendet werden. Die Parameter und die zugehörigen URLs finden Sie im nächsten Absatz.

Kommando-Übersicht

Wenn Sie die folgenden Kommandos einsetzen, müssen Sie in den URLs den „host“ durch den Rechnernamen des Tomcat Web Servers und den „port“ durch die Portnummer ersetzen, auf der er hört (Standard: 21080).

– Anmelden (Login):

Bevor Sie weitere Kommandos verwenden können, müssen Sie sich für einen bestimmten Benutzer anmelden.

Anfragetyp:	HTTP POST
Parameter:	firstName, lastName, phone, passwd
Ziel URL:	https://host:port/one-X Attendantwebaccess/Login checker.jsp

Mit diesem Kommando melden Sie den Benutzer mit Nachnamen „lastName“ und dem Vornamen „firstName“ an. „phone“ bezeichnet die Telefonnummer des Benutzers und „passwd“ das entsprechende Passwort.

Hinweis:

Ein one-X Attendant Teilnehmer besitzt so lange kein Passwort, bis es das erste Mal gesetzt wird.

– Einfaches Anmelden (SLogin)

Anfragetyp:	HTTP POST
Parameter:	phone
Ziel URL:	https://host:port/one-X Attendantwebaccess/SLoginChecker.jsp

Mit diesem Kommando melden Sie einen Benutzer an. Im Gegensatz zum „normalen“ Anmeldevorgang (Anmelden (Login) - siehe oben) erfolgt das Anmelden hier *ohne* Passwort und *ohne* Namensinformationen. Als Identifikation des Benutzers dient alleine die Rufnummer (phone).

Hinweis:

Die Verwendung dieses Kommandos ist nur in Systemen sinnvoll, bei denen sich one-X Attendant-Benutzer keine Telefonnummer teilen.

– Abmelden (Logout):

Nachdem Sie mit der Arbeit für einen Benutzer fertig sind, müssen Sie sich **unbedingt** wieder abmelden.

Anfragetyp:	HTTP GET oder HTTP POST
Parameter:	–
Ziel URL:	https://host:port/one-X Attendantwebaccess/Logout.jsp

Dieses Kommando erlaubt Ihnen, den zuvor mit Login angemeldeten Benutzer wieder abzumelden.

– Passwort setzen:

Um die Anmeldung sicherer zu machen, besitzt jeder Benutzer ein Passwort. Dieses können Sie mit diesem Kommandos setzen.

Anfragetyp:	HTTP POST
Parameter:	passwdFirst, passwdSecond
Ziel-URL:	https://host:port/one-X Attendantwebaccess/SetPassword.jsp

Dieses Kommando erlaubt Ihnen das Passwort für den momentan angemeldeten Benutzer zu setzen. „passwdFirst“ und „passwdSecond“ *müssen* identisch sein.

– An-/Abwesenheit setzen:

Mit diesem Kommando stellen Sie die An- und Abwesenheit des angemeldeten Benutzers ein.

Anfragetyp:	HTTP GET
Parameter:	FROM, TILL, CAUSE
Ziel-URL:	https://host:port/one-X Attendantwebaccess/SaveData.jsp

FROM und TILL enthalten Zeitangaben im Format dd.mm.yyyy HH.MM.

FROM gibt den Startzeitpunkt und TILL den Endzeitpunkt der Abwesenheit an. Falls Sie den Benutzer anwesend melden wollen, geben Sie für FROM und TILL jeweils einen Leerstring an.

CAUSE enthält einen beliebigen Text. Dies ist normalerweise eine kurze Nachricht, die den Grund der Abwesenheit enthält.

– **An-/Abwesenheit erfragen:**

Dieses Kommando fragen Sie den aktuellen Abwesenheitsstatus des angemeldeten Benutzers ab.

Anfragetyp:	HTTP GET oder HTTP POST
Parameter:	–
Ziel-URL:	https://host:port/one-X Attendantwebaccess/one-X Attendant WebAccess.jsp
Ergebnis:	HTML-Seite mit den Ergebnissen

Um den Startzeitpunkt, den Endezeitpunkt und den kommentierenden Text zu erfahren, müssen Sie die als Ergebnis erhaltene HTML-Seite parsen. Der Startzeitpunkt steht in der Texteingabezeile namens FROM. Der Endzeitpunkt steht in der Texteingabezeile TILL. Der Text in der Texteingabezeile CAUSE.

WebAccess Admin Tool

Installieren

Dieses Werkzeug dient zum Zurücksetzen des Teilnehmer-Passwortes für WebAccess.

Um das WebAccess Admin Tool zu betreiben, muss eine neue Verknüpfung eingerichtet werden. Hierzu im Windows-Explorer in das Verzeichnis des one-X Attendant wechseln (C:\Programme\Avaya\Avaya one-X Attendant).

1. Die Datei **StartAbsenceAdmin.bat** auswählen. Verknüpfung zu dieser Datei erstellen.
2. **StartAbsenceAdmin.bat** im Editor öffnen. Einzige Zeile kopieren.
3. Eigenschaften der Verknüpfung öffnen. Ziel löschen und kopierte Zeile einfügen.

Gegebenenfalls die Portnummer in dieser Zeile an die Serverinstallation anpassen.

Anbindung fremder Datenbanken

Werkzeug

Fremde Datenbanken werden an den **one-X Attendant** mit der **one-X Attendant Konfigurationswerkzeuge Sammlung (one-X Attendant ConfigTool)** angebunden. Speziell für diese Aufgabe bietet es das Werkzeug Telefonbuch.

Regeln

Beachten Sie **unbedingt** beim Arbeiten mit diesem Werkzeug die folgenden Regeln.

- Sie benötigen gute Datenbank-Kenntnisse. Sie müssen SQL-Abfragen erstellen können und benötigen Kenntnisse der ODBC-Datenquellen-Konfiguration.
- Nur 32 Bit ODBC Treiber können benutzt werden. Deshalb muss unter 64 Bit Systemen die ODBC-Datenquellen-Konfiguration mit dem folgenden 32 Bit ODBC Administrations Programm vorgenommen werden: %WINDIR%\SysWOW64\odbcad32.exe

- Es können nur System-Datenquellen benutzt werden. Benutzer-Datenquellen werden zwar vom Konfigurations-Werkzeug erkannt aber nicht vom Update-Service das dieser unter dem SYSTEM Account ausgeführt wird.
- Wenn Sie die Einstellungen konfigurieren, sollte kein one-X Attendant- Client arbeiten. Beenden Sie alle one-X Attendant-Client-Anwendungen. Die one-X Attendant-Datenbank muss arbeiten.
- Wenn Sie die Einstellungen konfigurieren, sollte kein one-X Attendant- Client arbeiten. Beenden Sie alle one-X Attendant-Client-Anwendungen. Die one-X Attendant-Datenbank muss arbeiten
- Bearbeiten Sie nur eine Datenquelle (**ein** Arbeitsblatt in der Baumansicht der one-X Attendant Konfigurationswerkzeuge Sammlung) auf einmal.

Branchenlösungen

Branchendatenbanken werden über die one-X Attendant Konfigurationswerkzeuge Sammlung (one-X Attendant ConfigTool) wie jede andere Datenbank angebunden.

Software konfigurieren

Avaya one-XAttendant Konfigurationswerkzeuge

one-X Attendant Konfigurationswerkzeuge Sammlung

Die **one-X Attendant Konfigurationswerkzeuge Sammlung (one-X Attendant ConfigTool)** ist eine Sammlung verschiedener Werkzeuge, mit denen Sie den one-X Attendant konfigurieren können. Es wird automatisch bei einer one-X Attendant Server Installation mitinstalliert.

Die Sammlung enthält folgende Werkzeuge:

- AbsenceInfoPusher
- Adress Parser
- JOnAS Server (Telefonbuch Server)
- Zentrale one-X Attendant-Konfigurationsdaten
- Telefonbuch
- Update Service
- WebAccess

Start und Login

Das Programm wird gestartet über

**Start > Programme > Avaya> Avaya one-X Attendant
Avaya one-X Attendant Konfigurationswerkzeuge .**

Nutzungsberechtigt sind alle Revisoren, die in der one-X Attendant-Datenbank gespeichert sind. Benutzername und Passwort sind die gleichen wie beim one-X Attendant.

Hinweis zur erstmaligen Bearbeitung der Konfigurationsdaten:

Nach der one-X Attendant-Installation können die zentralen one-X Attendant-Konfigurationsdaten erst bearbeitet werden, wenn der one-X Attendant einmal gestartet worden ist.

Begründung: Während des Setups kann nicht auf die Datenbank zugegriffen werden. Deshalb werden die one-X Attendant-Konfigurationsdaten zunächst in der Registry (Schlüssel „Setup“) abgelegt. Der one-X Attendant überträgt diese Daten dann beim ersten Start in die Datenbank.

Bedienoberfläche

Die Menüleiste

In der Menüleiste steht das Menü **File** mit den Menüeinträgen *Eigenschaften*, *Anmelden/Abmelden* und *Beenden* zur Verfügung.

Das Menü **Help** enthält den Eintrag *über...* zum Öffnen einer Infobox zum Tool.

Der Arbeitsbereich

Der Arbeitsbereich unterteilt sich in die Baumansicht links und die jeweils geöffneten Arbeitsblätter rechts.

Die Toolbar



Öffnet die *Eigenschaften* von
**one-X Attendant Konfigurationswerkzeuge
Sammlung**

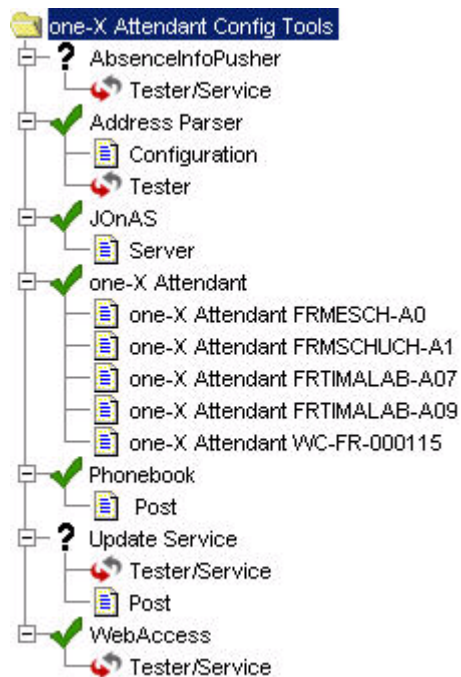


Startet einen Test von allen Komponenten



Öffnet die Infobox

Baumansicht



In der Baumansicht finden sich alle Werkzeuge. Das gerade im Arbeitsbereich dargestellte Werkzeug ist blau markiert.

Ein **grünes Häkchen** markiert einen erfolgreichen Test des Werkzeugs. Ein **rotes Ausrufezeichen** weist auf ein Problem mit diesem Werkzeug hin. Ein **schwarzes Fragezeichen** markiert ein Werkzeug, das nicht getestet werden kann.

Mit einem Klick auf ein Werkzeug wird es in den Arbeitsbereich geladen.

Eigenschaften

Eigenschaften öffnet einen Dialog, mit dem die Programmeinstellungen (one-X Attendant Config Tool, properties) bearbeitet werden können.

Treiber die in der folgenden Tabelle aufgelistet sind, werden bei der Definition einer Datenquelle zur Auswahl angeboten. Wird eine Auswahl getroffen, wird dann auch die entsprechende Default URL eingetragen.

Schlüssel	Wert	Bemerkung
DBPwd	sql	Passwort
DNS	OSPC	ODBC
Language	DE	Sprache der one-X Attendant Konfigurationswerkzeuge Sammlung
jdbc.driver.class.1	sun.jdbc.odbc.JdbcOdbcDriver	Treiber 1 für Zugriff auf ODBC-Datenquellen
jdbc.driver.class.2	com.sybase.jdbc3.jdbc.SybDriver	Treiber 2 für direkten Zugriff auf Sybase Datenbanken (ASA und ASE) ohne ODBC
jdbc.driver.class.3	com.octetstring.jdbcLdap.sql.JdbcLdapDriver	Treiber 3 für Zugriff auf LDAP-Datenquellen
jdbc.driver.class.4	ianywhere.ml.jdbcodbc.jdbc3.IDriver	Treiber 4 für direkten Zugriff auf auf Sybase Datenbanken (ASA und ASE) ab Version 9
jdbc.driver.class.5	jstels.jdbc.csv.CsvDriver	Driver 5 for accessing Text respectively CSV-Files
jdbc.driver.default_url.1	jdbc :odbc \:<Enter DSN here>	Default Provider URL für Treiber 1
jdbc.driver.default_url.2	jdbc \:sybase \:Tds \:<server>\:<port>	Default Provider URL für Treiber 2
jdbc.driver.default_url.3	jdbc \:ldap \:\/<server>\:389/[BASE_DN] ? SEARCH_SCOPE	Default Provider URL für Treiber 3
jdbc.driver.default_url.4	jdbc:ianywhere:<Enter DSN here>	Default Provider URL für Treiber 4
jdbc.driver.default_url.5	jdbc:jstels:csv:<Enter directory here>?separator=;&charset=utf-	Default provider URL for driver 5
phonebookhost	localhost	Host auf dem der Telefonbuch Server (JOnAS) läuft

phonebookport	21099	Port auf dem der Telefonbuch Server hört
---------------	-------	--

Werkzeuge: AbsenceInfoPusher

Einstellungen

cycle (sec)	-	Abfrageintervall des
AIP Host	-	Host Name des AIP
Test Port	-	Port des AIP

Schaltflächen

Die Schaltfläche **Speichern** speichert die Änderungen in der Datenbank.

Die Schaltfläche **Verbindung testen** überprüft, ob es für den AIP möglich ist, sich über die URL mit dem JOnAS Server zu verbinden. Das Resultat wird im grauen Textfeld angezeigt.

Die Schaltfläche **Start** startet den AbsenceInfo Pusher. Die Schaltfläche **Stop** stoppt den AbsenceInfo Pusher.

Testen

Gehen Sie wie folgt vor, um die Verbindung zu testen:

1. Neuen freien **Test Port** eintragen.
2. Neue Einstellung mit Schaltfläche **Speichern** speichern.
3. AIP mit Schaltfläche **Stopp** stoppen.
4. AIP mit Schaltfläche **Start** neu starten.
5. Verbindung mit Schaltfläche **Verbindung testen** überprüfen.

Werkzeuge: Address Parser

Anwendung

Der Adressparser dient dazu, alle Rufnummern, die eine Tk-Anlage sendet, die von einer Datenbank ausgelesen werden oder die ein Benutzer eingibt, in ein einheitliches Format umzuwandeln.

Diese umgewandelte Rufnummer speichert eine Schattendatenbank. Für den Benutzer ist dies nicht sichtbar.

Um diese Umwandlung durchzuführen, benötigt der Adressparser Informationen über die eigene Tk-Anlagen-Rufnummer. Die Informationen müssen im Register Kodenummern eingetragen werden.

- Der Adressparser dient ausschließlich zur eindeutigen Identifizierung eines Datensatzes der Telefonbucheinträge.
- Der Adressparser muss konfiguriert sein, damit ein Datensatz eindeutig identifiziert wird und die entsprechenden Leistungsmerkmale in der Anwendung **one-X Attendant** (z.B. Teilnehmereigenschaften) funktionieren.
- Weitere Informationen zum Adressparser entnehmen Sie bitte dem angehängten Dokument "**Adressparser Description**"

Übersicht

Auf dem Blatt *Kodenummern* können verschieden Parameter des Address Parsers eingegeben werden. Abhängig davon, welches Modus-Optionsfeld markiert ist, ändert sich das Layout des Blattes.

Auf dem Blatt *Tester* können Sie die Einstellungen im Blatt *Konfiguration* überprüfen:

1. Geben Sie dazu eine Rufnummer in das Kombinationsfeld

„Nummer“ ein oder wählen Sie eine Gespeicherte aus der Liste aus.

2. Wählen Sie am Kombinationsfeld „Quelle“, ob es sich um eine interne, externe oder Nummer unbekannter Herkunft handelt.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Ausführen“.
Schattennummer und wählbare Nummer werden angezeigt.

Die Schaltfläche **Speichern** speichert die Daten in der Datenbank.

Die Schaltfläche **Anwenden** wendet die neue Konfiguration auf alle Rufnummern in der Datenbank an. Dies wird durch Einblenden eines Fortschrittsbalken an Stelle der Schaltflächen angezeigt.

Mit **Testen** wird die Address Parser Konfiguration für den markierten Modus überprüft. Das Ergebnis der Prüfung wird in dem grauen Textfeld angezeigt.

Für was wird der Adressparser eingesetzt?

Der Adressparser kommt immer zum Einsatz wenn eine Telefonnummer im Telefonbuch gesucht wird.

Einmal für jede Nummer in:

- Besetztanzeige (BA)
- Netzweite Besetztanzeige (NBA) VIP View
- Wahlwiederholungsliste
- Anrufliste

Im Laufenden wenn:

Eine Telefonnummer von einer Anlage zu der Benutzeroberfläche des one-X Attendant gesendet wird.

Für gehende Gespräche wird die Erkennung des Rufenden abge schlossen wenn die Nummer komplett gewählt ist.

Wenn eine Rufnummer vom SVA manager übermittelt wird (Wahl wiederholung, Anrufliste)

Wenn ein Eintrag ins Telefonbuch hinzugefügt wird.

Adressparser **Reduction** wird eingesetzt wenn eine Rufnummer aus den folgenden Anwendungen gewählt werden soll:

- Telefonbuch (Telefonbuchfenster, ITB liste, Operator Fenster)
- Netzweite Besetztanzeige
- Schnellwahl Knopf

Definitionen

Rufnummernplan

Der Rufnummernplan ist ein Nummernschema das in der Telekommunikation eingesetzt wird. Er ist ein Plan um aus Länder-, Regionalvorwahlen, Ortsrufnummern und Nebenstellen bis hin zu den Telefonnetzwerken der Mobiltelefonie Rufnummern zu bilden.

Offener Rufnummernplan

Ein offener Rufnummernplan hat Rufnummern verschiedener Länge wie z.B. in Deutschland.

Geschlossener Rufnummernplan

Telefonnummern aus einem geschlossenen Rufnummernplan haben immer die gleiche Länge, wie z.B. in den USA.

Wahl Plan

Ein Wahl Plan spezifiziert die eigentlichen Zahlen in den Bestandteilen eines Rufnummernplans. Typischerweise müssen nicht alle Zahlen aus einer Telefonnummer gewählt werden (codes), während andere

Zahlen immer gewählt werden müssen (örtliche Nummer). Wenn ein Plan Nebenstellennummern enthält die keine eindeutige Zuordnung zu einer Nebenstelle erlauben, dann heißt er **heterogen**.

Beispiel:

Der Wahlplan enthält zwei Blöcke

Nebenstellennummern: Block 1. 908–969–5000 bis –7000

Block 2. 908–484–5000 bis –5500

Die Nebenstellen 5000 bis 5500 kommen nun in beiden Blöcken vor. Wenn in einem Wahlplan alle Nebenstellen eindeutig sind so heißt er **homogen**.

Beispiel:

Der Wahlplan enthält zwei Blöcke

Nebenstellennummern: Block 1. 908–969–5000 bis –7000

Block 2. 908–484–1000 bis –1500

Es kommt keine Nebenstellenummer in beiden Blöcken vor.

Schattennummer

Die Schattennummer ist die unsichtbare eindeutige Version einer beliebigen Telefonnummer. Sie wird als Suchschlüssel in der Telefonbuchdatenbank verwendet.

Wählbare Nummer

Die wählbare Nummer ist die Nummer die gewählt werden kann, nachdem der Adressparser eine Schattennummer hergestellt hat.

Telefonanlagen im Verbund

Wenn mehrere Telefonanlagen in einem Verbund zusammengeschlossen sind, wird zusätzlich das Register **Rufnummernersetzung** benötigt. Mit Hilfe dieser Informationen kann die Anwendung **one-X Attendant** einen Teilnehmer einer Verbundanlage auch dann identifizieren, wenn dieser über das Amt anruft.

Die Rufnummernersetzung wertet die Rufnummer eines Anrufs um. Dazu muss man angeben, nach welcher Ziffernfolge gesucht wird, und durch was sie ersetzt wird.

Bei offenem Rufnummernplan muss man im Register Rufnummernersetzung eine Zuordnung der Tk-Anlagen-Rufnummern zu den Knotennummern erstellen. Dazu wird die Tk-Anlagen-Rufnummer des externen Standorts durch die Tk-Anlagen-Rufnummer des eigenen Standorts und der Knotennummer des externen Standorts ersetzt.

Bei geschlossenem Rufnummernplan muss man nur die Tk-Anlagen-Rufnummern der Standorte angeben. Dabei wird die Tk-Anlagen-Rufnummer des externen Standorts durch die Tk-Anlagen-Rufnummer des eigenen Standorts ersetzt.

Einstellungen: Kodenummern

Wenn man im Telefonbuch einen internen Teilnehmer einträgt, ergänzt der Adressparser die Rufnummer mit den entsprechenden Kodenummern.

Die umgewandelte Rufnummer ist für den Benutzer nicht sichtbar. Die Rufnummer wird in einer Schattendatenbank abgespeichert. Der Benutzer sieht im Telefonbuch die Rufnummer immer in der Form wie er sie eingetragen hat. Es sind die Modi Universal, Standard, Frankreich, Spanien, Russland, Norwegen und USA möglich.

Bezeichnung	Erläuterung	Beispiel
Länderkode	Zeigt die internationale Länderkennung.	49 für Deutschland.
International	Zeigt die internationale Vorwahl.	00
National	Zeigt die nationale Vorwahl.	0
Ortsnetz	Zeigt die Ortskennziffer.	711 für Stuttgart
Lokale PABX	Zeigt die Rufnummer der Telefonanlage.	13586

Bereich (Definition des Bereichs der DID's die vom Netz Provider zur Verfügung gestellt wurden)

In Universal Modus:

PBX-Nummer Start	Enthält den Anfang der ersten Nummer.
PBX-Nummer Ende	Enthält den Anfang der letzten Nummer.
Anzahl lokaler Ziffern	Definiert die Anzahl der lokalen Ziffern die in PBX-Nummer Start bzw. PBX-Nummer Ende enthalten sind

In France, Spain, Norwegian and USA mode:

Kopfnummer	Definiert die Kopfnummer des Bereiches
Erster Tln.	Enthält die erste Rufnummer
Letzter Tln.	Enthält die letzte Rufnummer

Beispiel

Wenn man im Telefonbuch einen internen Teilnehmer mit der Rufnummer 1234 einträgt, sieht die umgewandelte Schattenrufnummer wie folgt aus.

+49	711	13586	1234
Länder Kode	Ortsnetz	Lokale PABX	Durchwahl

Einstellungen: Rufnummernersetzung

Mit Hilfe der Einstellungen des Registers Rufnummernersetzung kann die Anwendung **one-X Attendant** einen Teilnehmer aus einer Verbundanlage auch dann identifizieren, wenn dieser über das Amt anruft.

Die Teilnehmer im Verbund werden von der Tk-Anlage wie interne Teilnehmer behandelt. Der Adressparser erzeugt daher immer eine Schattenrufnummer mit seinen eigenen Kodenummern. Deshalb müssen bei einem Anruf die Tk- Anlagen-Rufnummern der externen Standorte mit den eignen Kodenummern und ggf. den Knotenummern umbewertet werden.

Beachten bei der Rufnummernersetzung

Die Rufnummern muss man immer zusammenhängend mit Länderkennung und Vorwahl eintragen, z.B. +49711135.

Einstellungen: Lokale Vorwahlen

In einer Anlage oder einem Anlagenverbund können Anschlüsse unterschiedliche externe und interne Rufnummern haben. Z. B. könnten in der Filiale Paris alle internen Rufnummern von extern nur mit vorangestellten 123 erreichbar sein: Externanruf +33017505**123**4712, Internanruf 4712.

In dem Register **Lokale Vorwahlen** tragen Sie unter **Prefix** die Zugangsrufnummer der Anlage (7505) mit allen Vorwahlen ein, z. B. +33017505 und unter **subst. head** die zugehörigen Ergänzungsziffern der Internrufnummer bei Externanwahl, z. B. 123.

Einstellungen Feste Rufnummern

In einigen Fällen kann es vorkommen, dass die Rufnummern bei der ausgehenden Wahl (z.B. aus dem Telefonbuch) nicht geparkt werden dürfen. In Deutschland z.B. darf bei den Sondernummern wie 112 oder 110 (Notrufnummern) keine Ortsvorwahl (z.B. 069) vorangestellt werden, also 069112 ist nicht erlaubt!

In dem Register feste Rufnummern tragen Sie solche Rufnummern ein, diese werden dann gewählt ohne dass die Amtskennziffer oder Ortsvorwahl vorangestellt wird. Dies bedeutet und im Telefonbuch muss die Rufnummer mit Amtskennziffer (z.B. 0) eingetragen sein (z.B. 0112)

Beispiel für Rufnummernersetzung mit geschlossenem Rufnummernplan

Telefonanlage 1 in Stuttgart

Rufnummer: +4971113586

Telefonanlage 2 in Frankfurt

Rufnummer: +49697505

Wir befinden uns in der Anlage 1 in Stuttgart

Wenn man nun einen Teilnehmer aus Frankfurt mit der internen Rufnummer 1234 im Telefonbuch einträgt, erzeugt der Adressparser folgende Schattenrufnummer:

+49	711	13586	1234
Länder Kode	Ortsnetz	Lokale PABX	Durchwahl

Einstellungen in Rufnummernersetzung

Die folgenden Angaben müssen Sie für das Beispiel eingeben.

Von	Nach
<i>Tk-Anlagen-Rufnummer des eigenen -> Standorts</i>	<i>Tk-Anlagen-Rufnummer des externen Standorts</i>
+49697505	+4971113586

Beispiel für Rufnummernersetzung mit offenem Rufnummernplan

Telefonanlage 1 in Stuttgart

Rufnummer: +4971113586

Knotennummer: 88

Telefonanlage 2 in Frankfurt

Rufnummer: +49697505

Knotennummer: 99

Wir befinden uns in der Anlage 1 in Stuttgart

Wenn man nun einen Teilnehmer aus Frankfurt mit der internen Rufnummer 991234 (99 ist die Knotennummer für Frankfurt) im Telefonbuch einträgt, erzeugt der Adressparser folgende Schattenrufnummer:

+49	711	13586	991234
Länder Kode	Ortsnetz	Lokale PABX	Durchwahl

Einstellungen in Rufnummernersetzung

Die folgenden Angaben müssen Sie für das Beispiel eingeben.

Von	Nach
+49697505	+497111358699
	Tk-Anlagen-Rufnummer des eigenen Standorts und Knotennummer des externen Standortes

Tk-Anlagen-Rufnummer des externen Standorts

Ländereinstellungen

Wenn Sie die Modus-Optionsfelder Frankreich, Spanien, Russland oder USA markieren, werden Ihnen andere länderspezifische Konfigurationsfelder angeboten.

Einstellungen: Kodenummern Frankreich

Bezeichnung	Erläuterung	Beispiel
Ländercode	Zeigt die internationale Länderkennung (max 2 Ziffern)	33 für Frankreich
International	Zeigt die internationale Vorwahl. (max. 2 Ziffern)	00
Anbieter	Provider Code. (max. 1 Ziffer)	0 für France Telecom
Ortsnetz	Zeigt die Regionkennziffer.	1 für Region Paris
<i>Bereich:</i>		
erster Tln.	Erste Teilnehmerrufnummer des Rufnummernblocks (3-6-Ziffern)	000
letzter Tln.	Letzte Teilnehmerrufnummer des Rufnummernblocks (3-6-Ziffern)	500
Kopfnummer	Zeigt die festen Ziffern eines Rufnummernblocks der Telefonanlage.	12345

Beispiel

Wenn man im Telefonbuch einen internen Teilnehmer mit der Rufnummer 222 einträgt, sieht die umgewandelte Schattenrufnummer wie folgt aus.

+33	0 1	12345	222
Ländercode	Anbieter+Ortsnetz	Kopfnummer	Teilnehmer-rufnummer

Einstellungen: Kodenummern Spanien

Die Ausführungen zu den Kodenummern für Frankreich gelten sinngemäß auch für Spanien. Es stehen nur die Felder Ländercode, International und Bereich zur Verfügung.

Einstellungen: Kodenummern Norwegen

Die Ausführungen zu den Kodenummern für Frankreich gelten sinngemäß auch für Spanien. Es stehen nur die Felder Ländercode, International und Bereich zur Verfügung. Berücksichtigt wird ferner, dass alle nationalen Rufnummern in Norwegen aus 8 Ziffern bestehen.

Einstellungen: Kodenummern USA

Bezeichnung	Erläuterung	Beispiel
Ländercode	Zeigt die internationale Länderkennung.	1
International	Zeigt die internationale Vorwahl von den USA ins Ausland. 01149 für USA → Deutschland 1 für USA von Deutschland aus	011

Ortsnetz	Zeigt die Regionkennziffer.	585 für einen Teil von New York
Lokale PABX	Zeigt die Rufnummer der Telefonanlage.	13586

Beispiel

Wenn man im Telefonbuch einen internen Teilnehmer mit der Rufnummer 1234 einträgt, sieht die umgewandelte Schattenrufnummer wie folgt aus.

+1	585	13586	1234
Länderkode	Ortsnetz	Lokale PABX	Durchwahl

Einstellungen: Kodenummern Russland

Bezeichnung	Erläuterung	Beispiel
Länderkode	Zeigt die internationale Länderkennung	7 für Russland
International	Zeigt die internationale Vorwahl von Russland ins Ausland. z.B. 81049 für Russland → Deutschland	810
Ortsnetz	Zeigt die Regionkennziffer.	495 für Moskau
Lokale PABX	Zeigt die Rufnummer der Telefonanlage.	13586

Beispiel

Wenn man im Telefonbuch einen internen Teilnehmer mit der Rufnummer 1234 einträgt, sieht die umgewandelte Schattenrufnummer wie folgt aus.

+7	495	13586	1234
Länderkode	Ortsnetz	Lokale PABX	Durchwahl

Werkzeuge: one-X Attendant

Für jeden one-X Attendant Client, der mindestens einmal Verbindung mit der Datenbank hatte, wird in der Baumansicht ein eigenes Blatt angezeigt.

Das ausgewählte Blatt besteht aus zwei Tabellenspalten. In den Spalten Property Name und Property Value können die jeweiligen Eigenschaften bearbeitet werden.

Schaltflächen / Testen

Die Schaltfläche **Speichern** speichert die Änderungen in der Datenbank. Die Schaltfläche **Testen** überprüft nur die Parameter *EJBSrvHostName* und *EJBSrvPortNo*.

Wenn eine Überprüfung fehlschlägt, wird der Eintrag, der dafür verantwortlich ist, rot markiert. Nachdem dieser Eintrag richtig korrigiert wurde, wird er wieder schwarz angezeigt.

Hinweis zum Parameter SVAMUsage

Wenn bei der Client-Installation *kein* SVA-Manager installiert wurde, steht dort eine „0“ (sonst die „1“). Wird später ein SVA-Manager nachinstalliert, muss der Wert „1“ manuell bei allen Clients eingetragen werden.

Die Bedeutung der Parameter und den Wertebereich zeigt die folgende Tabelle:

3rdPartymodeWithCIE	3rd Party Anbindung an BCC / CIE (0 = AUS (Default), 1 =
AnswerOnVKADD	Taste „+“ zur Abfrage im VT-Fenster (0 = AUS (Default), 1 = EIN)
AssignOnDial	Zuteilen eines Anrufers auf eine Verbindung, die sich im Zustand Wahl befindet (0 = AUS, 1 = nur bei Externwahl, 2= bei Externund Internwahl (Default))
AutoStartFeatureCM	(0 = AUS (Default), 1 = vor der Wahl aus dem one-X Attendant wird <i>keine</i> „Attendant Start“ Signalisierung an den CM geschickt
CalendarInterval	Intervall zum Auffrischen der Daten aus dem Lotus-Notes/Outlook-Kalender (min, Default = 10)
CalendarUsage	Kalenderfunktion (Ja, Nein, Ohne Passwortabfrage) „Ohne Passwortabfrage“ bedeutet das der one-X Attendant nach dem Login am Client, nicht nach dem Lotus Notes Passwort fragt. Wenn die Option gewählt ist und Lotus Notes mit der Einstellung „Datei/Sicherheit/Benutzer Sicherheit/Andere Notes-basierte Programme fragen kein Kennwort ab“ gestartet ist, wird bei der Abfrage der Kalender Informationen kein Passwort benötigt. Ohne die Lotus Notes Einstellung wird das Passwort per Notes Fenster abgefragt.
CallTransfDelayTime	Verzögerungszeit bei „Dial & Assign“-Operationen (msec, Default = 1000)
CFABActive	CallFromAnsweredBy-Kriterium für Erkennung externer Rufnummern (0=Aus (Default), 1=EIn), s. auch External Call Number Detection Seite 122
ClearSearchOnNewCall	Leert die Suchmaske im Telefonbuch, wenn ein Anruf eintrifft 0 = AUS (Default), 1 = EIN
CutOnBusyTransfer	Fokus steht bei einem besetzten Anruf auf der Zuteilvisitenkarte auf Trennen (0 = AUS (Default), 1 = EIN)
DelayTimeCMUnpark	Verzögerung in Millisekunden zwischen der Wahl des Unpark FAC und der Unpark Extension (nur CM Variante, Default=0)

EJBSrvHostName	Rechnername des EJB-Servers (Telefonbuch Server) (Default = „localhost“)
EJBSrvPortNo	Portnummer des EJB-Servers (Telefonbuch Server) (Default = 21099)

ExtNumberDigits	Rufnummernlänge-Kriterium für Erkennung externer Rufnummern (0=AUS (Default), 1=EIN) s. auch ExternalCallNumberDetection Seite 122
ForceBlockdialCM	Nach einer Blockwahl, z. B. mit einer Zieltaste, sendet der CM die Rufnummer sofort, ohne weitere Eingaben abzuwarten (0 = AUS (Default), 1 = EIN)
GlbSearchFilterField	Vorfilter bei Themenanrufen (alle Telefonbuchfelder gelistet; Default = Kein)
ImExportTransferMode	Codepage format of the ex/imported phone book data (0=Default Codepage, 1=ISO 8859_1, 2=UTF 8, 3=UTF 16 BE, 4=UTF 16 LE, 5=UTF 16)
Keep Alive Timer DB	Überwachungstimer in Millisekunden zu der Verbindung zwischen 1XAttd Client und Datenbank. Zeitüberschreitung führt zur Deaktivierung der Datenbankzugriffe bei vermittlungstechnischen Vorgängen, wenn Datenbank nicht erreichbar ist (DEFAULT 20000 / 0 = ausgeschaltet)
KeepAliveTimerSVA	Überwachungstimer in Millisekunden der Verbindung zwischen one-X Attendant und SVA-Manager für NBA (CM+IE) und Anrufliste/Wahlwiederholung (IE) (Default 0 = Ausgeschaltet).
NbaPumDefault	Größe Default-Konfiguration für PUM und NBA (Default = 2000)
NoCallIdentification	Kontrolliert Rufnummernidentifizierung (0 = Rufnummernidentifizierung für reinkommende und rausgehende Anrufe (default), 1 = keine Rufnummernidentifizierung, 2 = Rufnummernidentifizierung nur für reinkommende Anrufe, 3 = Rufnummernidentifizierung nur für rausgehende Anrufe)
OffsetSACSignalling	Offset für Send all calls Signalisierung (Default = 0)
OSType	OS-Hardware („OS33“ bei 1st Party, „I55“ bei 3rd Party)
OSSoftwareVersion	OS-Softwareversion „02.01“ (Default) , „02.00“ , „01.51“, „01.61“)
PUMLoginTimeout	Wartezeit auf die Antwort der TK-Anlage bei einer PUM-User Anmeldung (sec, Default: 5)
SearchDelayTimeCC	Suchverzögerungszeit für die Visitenkarte (msec, Default = 400)
SearchDelayTimeST	Suchverzögerungszeit für die Suchtabelle im Telefonbuch (msec, Default = 400)
SearchNumberHead	Kopfnummernsuche (0 = AUS (Default), 1 = EIN) Eingeschaltet (in configtool): wenn die Kopfnummer des Anschlusses eines externen Anrufers im Telefonbuch eingegeben ist um die Firma zu identifizieren und ein Teilnehmer dieser Firma ruft an, dann wird der Name der Firma angezeigt, wenn der anrufende Teilnehmer nicht selbst mit seiner Nummer im Telefonbuch steht. Steht er aber im Telefonbuch, dann wird der eingetragene Name des anrufenden Teilnehmers angezeigt.. wenn die Kopfnummernsuche ausgeschaltet ist, wird der Name des anrufenden Teilnehmers angezeigt, sofern er im Telefonbuch steht
ShowEmoticons	Icons/Symbole für verschiedene Anrufarten im Vermittlungsfenster anzeigen (0 = AUS, 1 = EIN (Default))
ShowSubstituteRemark	Anzeige Vertretertext als Thema (0 = AUS (Default), 1 = EIN)
SVAMHostName	Rechnername des SVA-Managers für NBA (Default = „localhost“)
SVAMHostNameIPL	Rechner Name des SVA Managers Vermittlungsfunktionalität (Default = „localhost“)

SVAMPortNo	Portnummer des SVA-Managers für NBA (Default = 6006)
SVAMPortNoIPL	Portnummer des SVA-Managers für Vermittlungsfunktionalität (Default = 10405)
SVAMUsage	Betrieb mit oder ohne SVA-Manager (0 = AUS, 1 = EIN)
SystemLanguage	Systemsprache (Default = „Systemsprache“, z. B. de)
Top100Support	Sammeln von Call-Informationen für die Top100-Anzeige (1 = EIN (Default), 0 = AUS)
TransferOnBusy	Zuteilen auf besetzten Teilnehmer möglich; Keine Wirkung, falls one-X Attendant an ACM angeschaltet ist
TTracePortNo	Portnummer des TTrace-Servers (Default = 10300)
TTraceHostName	Rechnername des TTrace-Servers (Default = „localhost“)

Werkzeuge: JOnAS (Telefonbuch Server)

Schaltflächen

Die Schaltfläche **Speichern** speichert die Änderungen und konfiguriert alle verfügbaren Clients entsprechend um.

Die Schaltfläche **JOnAS neu starten** hält den Dienst an und startet ihn mit den geänderten Einstellungen neu. Die Bedeutung der Textfelder und Kontrollkästchen erläutert die folgende Tabelle.

Hinweis

Wenn Sie JOnAS neu gestartet haben, müssen Sie alle abhängigen Dienste, wie AIS und Update Service auch neu starten.

	Server
Registry Port	Port auf dem der Telefonbuch Server hört. Default = 21099
Remote Object Port	Port, der verwendet werden soll, um die Suchergebnisse zum one-X Attendant zu transportieren. Legen Sie hier einen Port fest, wenn zwischen one-X Attendant und Telefonbuch Server eine Firewall installiert ist. (Default = 0, d. h. dynamisch)
Transaction timeout	Timeout Zeit in Sekunden, die die Bearbeitung einer Suchanfrage maximal dauern darf. Default = 120
	Cache
Cache aktiv	Markieren, wenn Sie Suchergebnisse cachen wollen. Dies kann eine neue Suche beschleunigen.
beschränken	Markieren, wenn Sie den Speicherplatz für den Cache einschränken wollen.
max. Größe	Die hier eingetragene Größe wird nicht überschritten. Die ältesten Einträge im Cache werden gelöscht, wenn neuere in den Cache geschrieben werden sollen. Die empfohlene max. Größe beträgt 10.000 Datensätze.
	Suchergebnis
Suchergebnis Größe	Anzahl der Datensätze, die vom Server zum one-X Attendant übertragen werden, wenn eine Suche mehr Ergebnisse liefert. Default = 50
Suchergebnis Timeout	Timeout Zeit in Sekunden, die ein Suchergebnis am Server gültig bleibt. Danach werden nicht abgefragte Datensätze wieder verworfen. Default = 120

Einstellungen bei großen Datenbanken

Wird der one-X Attendant mit einer großen Datenbank (> 5000 Datensätze) betrieben oder wird er an große Datenbanken angebunden, so braucht der JOnAS eine größere Speicherzuweisung. Dies geschieht in der Konfiguration des JOnAS-Dienstes (Avaya Telefonbuch Server) in der Datei **Jonas.conf**.

1. Öffnen Sie die Datei **Wrapper_ext.conf** mit einem Editor. Sie steht im Verzeichnis:
c:\Avaya\Servers\serviceconf
2. Suchen Sie die Zeile „wrapper.java.maxmemory“ in den „wrapper properties“.
3. Ändern Sie den default-Wert von 64 (entspricht 64 MB) wie gewünscht ab. 136 MB sind ausreichend für 15000 Datensätze.
4. Des Weiteren dürfte es nötig sein, die default-Zeit für den Transaktions-Timeout zu verändern. Dies geschieht mit den one-X Attendant Konfig Werkzeugen im Register JOnAS. Eine Erhöhung auf 300 Sekunden ist zu empfehlen.

Werkzeuge: Telefonbuch

Für jede Datenquelle wird ein eigenes Blatt angelegt. Darauf können die Datenquellen definiert und die Feldzuordnung mit Indexdefinition konfiguriert werden.

Beispiele für die Anbindung verschiedener Datenquellen finden Sie unter

LDAP-Anbindung .

Register Verbindung

Die Schaltfläche **erneut laden** verwirft die letzten Änderungen und lädt die Einstellungen aus der one-X Attendant-Datenbank und führt das SQL-Statement aus. Es werden aber *keine* Daten in die one-X Attendant-Datenbank geladen!

Die Schaltfläche **Neu** legt eine neue Datenquelle an und belegt die Felder mit Defaultwerten.

Die Schaltfläche **Speichern** überprüft die Einstellungen und speichert die Konfigurationsdaten in der one-X Attendant-Datenbank.

Die Schaltfläche **Löschen** löscht die aktive Datenquelle. Wird eine Datenquelle gelöscht, werden gleichzeitig automatisch alle Datensätze dieser Datenquelle entfernt.

Die Schaltfläche **Datensätze entfernen** löscht alle Datensätze der gerade selektierten Datenquelle aus der Datenbank.

Name und Beschreibung

Die Felder *Name* und *Beschreibung* beschreiben die Datenquelle. Den Namen benötigt man, um einen Datenstrom (stream) eindeutig zu identifizieren. Der Name erscheint im Kombinationsfeld des one-X Attendant-Telefonbuchs.

Treiber

Das Feld *Treiber* enthält eine Liste mit verfügbaren JDBC-Treibern. Der angezeigte wird geladen. Diese Liste kann über die Datei one-X AttendantConfigTool.properties erweitert werden. Wird aus der Liste ein Treiber gewählt, dann wird in das Feld *Provider URL* das entsprechende Schema der URL voreingestellt.

Den Namen des JDBC-Datenbanktreibers erfährt man aus der Dokumentation der Datenbank oder des Treibers (z.B. für eine JDBC-ODBC-Bridge sun.jdbc.odbc.JdbcOdbcDriver).

Provider URL

Das Feld *Provider URL* enthält die Verbindungsparameter. Die URL zeigt auf die anzubindende Datenbank und hat die folgende Form:

jdbc:<subprotocol>:<subname>

subprotocol gehört zur JDBC-Klasse, mit der man arbeitet (z.B. für eine JDBC-ODBC-Bridge ist dies *odbc*).

subname ist eine Information, die benötigt wird, um die Datenbank zu lokalisieren (z.B. für eine JDBC-ODBC-Bridge eine DSN aus den ODBC- Datenquellen). Die Syntax von subname ist vom jeweiligen Treiber abhängig und erfährt man aus der Dokumentation der Datenbank oder des Treibers.

Für SYBASE finden Sie diese Infos im SYBASE- Manual.

Benutzer

Zeigt den *Benutzer* für die entsprechende Datenbank.

Passwort

Zeigt das *Passwort* für die entsprechende Datenbank.

SQL Statement

Das Feld *SQL-Statement* enthält die SQL-Abfrage, mit der die Daten aus der Datenquelle ausgelesen werden sollen.

Transaction Timeout

Das Feld *Transaction Timeout* enthält die Zeit in Sekunden, nach der ggf. eine hängende Transaction beendet wird. Diese Angabe ist auch beim Update relevant. Der Maximalwert beträgt 3600 Sekunden.

Commit Transaction

Wenn eine Transaktion länger als eine Stunde dauert, wird sie automatisch abgebrochen.

Mit der Option "Commit Transaction" können Sie die Anzahl der Datensätze konfigurieren, nach denen die Transaktion automatisch bestätigt wird (committed).

Danach beginnt eine neue Transaktion und der Timer kann nicht zuschlagen, wenn die Anzahl entsprechend klein gewählt wird.

Dieses automatische "commit" hat den Nachteil, dass die Daten dann endgültig in die Datenbank geschrieben werden und der Originalzustand nach einem Problem nicht mehr wieder hergestellt werden kann.

Mit „0“ wird das "Commit Transaction" deaktiviert.

Register Zuordnung

Result (Graue Anzeigefläche)

Im Feld *Result* werden Meldungen ausgegeben, die einen Rückschluss auf mögliche Fehler geben.

Index

Die Spalte *Index* markiert diejenigen Felder der Datenquelle, die einen Datensatz darin eindeutig machen (Primärschlüssel).

one-X Attendant benötigt einen Primärschlüssel, um mit den Kundendaten arbeiten zu können. Dieser Primärschlüssel kann der Primärschlüssel der Kundendatenbank sein. Sie können auch mehrere Felder als Primärschlüssel verwenden. Dann spricht man von einem zusammengesetzten Primärschlüssel. one-X Attendant benutzt diesen Primärschlüssel für die Schattendatenbank. **Achtung:** kein Element des Primärschlüssels darf bei irgendeinem Datensatz leer sein!

Quellfeld

Die Spalte *Quellfeld* enthält alle ausgelesenen Felder der Datenquelle.

Zielfeld

Die Spalte *Zielfeld* enthält die zugewiesenen Zielfelder des one-X Attendant Telefonbuches.

Es sind alle Felder möglich, die im one-X Attendant-TB definiert sind!

Die Felder werden in der Sprache der one-X Attendant Konfigurationswerkzeuge Sammlung angezeigt.

Für das Feld „Geschlecht“ muss der Quellwert

„m“ oder „M“ für männlich und „f“ oder „F“ für weiblich sein. Alle sonstigen Werte werden als undefiniert interpretiert.

CM Name (Nachname,Vorname) ist kein reales Telefonbuch Feld. Wenn dieses als Zielfeld ausgewählt wird und der Inhalt des Quellfeldes hat das Format (Nachname, Vorname), dann wird es in die Telefonbuchfelder (Vorname) und (Nachname) aufgeteilt. Dies wird üblicherweise gebraucht für den Import von Daten aus Text Dateien, die mit der Export Funktionalität von Avaya Site Administration (ASA) erstellt wurden.

Werkzeuge: Update Service

Der Update Service verbindet die externen Datenquellen (Exchange, Domino) mit dem Telefonbuch Server (JOnAS). Für jede Datenquelle, die im Telefonbuch angelegt wurde, ist ein extra Blatt angelegt. Ein Klick auf ein Blatt öffnet die zugehörigen Einstellungen im Arbeitsbereich.

Datenquellen, für die kein Update Service aktiviert ist, werden im one-X Attendant nicht als Datenquelle aufgelistet. Datensätze aus diesen Datenquellen werden bei einer Suche über alle Datenquellen trotzdem gefunden!

Schaltflächen

Die Schaltfläche **Speichern** speichert die Konfigurationsdaten in der one-X Attendant-Datenbank. Diese Daten werden erst aktiv, wenn der Update Service gestoppt und dann neu gestartet wird.

Die Schaltfläche **Verbindung testen** überprüft, ob die Datenquellen vom Update Service erreicht werden.

Mit der Schaltfläche **Start** wird der Update Service gestartet. Mit der Schaltfläche **Stop** wird der Update Service gestoppt.

Verbindung testen

Gehen Sie wie folgt vor, um die Verbindung zu testen:

1. Neuen freien **Test Port** eintragen.
 2. Neue Einstellung mit Schaltfläche **Speichern** speichern.
 3. Update Service mit Schaltfläche **Stopp** stoppen.
 4. Update Service mit Schaltfläche **Start** neu starten.
 5. Verbindung mit Schaltfläche **Verbindung testen** überprüfen.
- Gegebenenfalls können Sie das Ergebnis des Tests auch in der Logdatei **updateservice.log** im Server Verzeichnis **Avaya\Server** nachlesen.

Tester/Dienste

Host

Name des Hosts, auf dem der Update Service installiert ist.

Test Port

TCP Server Port des Update Service.

Angaben pro Datenbank

Frühester Lauf (Datum, Zeit)

Die Felder *Frühester Lauf (Datum, Zeit)* legen den Zeitpunkt fest, an dem der UpdateService frühestens starten soll.

Intervall

Die Felder *Intervall* legen das Zeitintervall fest, in dem der UpdateService ausgeführt werden soll (Wert und Einheit).

Aktiviert

Das Kontrollkästchen *Aktiviert* muss für jede Datenbank markiert werden, wenn sie am Update Service teilnehmen soll.

Werkzeuge: WebAccess

Schaltflächen / Verbindung testen

Hier können Sie testen, ob sich der Web Server (Tomcat) korrekt mit dem Telefonbuch Server (JOnAS) verbindet.

Die Schaltfläche **Verbindung testen** überprüft, ob sich der Web Server korrekt mit der Telefonbuch Server Komponente verbindet.

Speichern speichert die Konfigurationsdaten in den Server Konfigurationsdateien. Diese Daten werden erst aktiv, wenn der JOnAS gestoppt und dann neu gestartet wird.

Die Schaltfläche **JOnAS neu starten** hält den Dienst an und startet ihn mit den geänderten Einstellungen neu

. Mit der Schaltfläche **Stop** wird der WebAccess gestoppt.

Host	Name des Hosts, auf dem der WebAccess installiert ist.
Webserver Port	Port, auf dem der WebAccess hört.

Hinweis

Den hier eingetragenen Web Server Port müssen Sie angeben, wenn Sie AIS nutzen oder die Abwesenheitsanzeige über einen Browser anwenden.

Konfiguration der Anwendung Avaya one-X Attendant

Nach der Konfiguration der Software sind für die **Anwendung** one-X Attendant beim ersten Programmstart folgende Konfigurationen erforderlich bzw. sinnvoll:

- Neue Benutzer mit Passwort einrichten. Hinweise zur Einrichtung von Agenten folgen im nächsten Abschnitt.
- Arbeitsprofile mit Tastenblock-/Hotkey-Belegung festlegen.
- Integriertes Telefonbuch einrichten.
- Telefonbuchsuche (Phonetic search) konfigurieren.
- (Netzweite) Besetztanzeige konfigurieren.

Diese Konfigurationen sind nicht Bestandteil dieses Handbuchs. Eine ausführliche Beschreibung dazu finden Sie in der Hilfe oder dem Benutzerhandbuch zum one-X Attendant

Agenten Login konfigurieren

Soll bei einer 3rd Party Anbindung die Vermittlungsperson auch als Agent im angeschlossenen CIE arbeiten, müssen Benutzernamen und Passwort für one-X Attendant und CIE identisch sein. Nur dann kann sich der one-X Attendant Benutzer sowohl gegenüber dem one-X Attendant als auch dem CIE authentifizieren.

1. Legen Sie einen neuen Benutzer mit geeignetem Passwort an (one-X Attendant Menü **Bearbeiten > Benutzer > Bearbeiten > Einfügen**).
2. Tragen Sie die im CIE vergebene **Agenten Rufnummer** ein.
3. Wenn das Thema eines Anrufes anstelle der Anrufart in der Visitenkarte des Anrufers angezeigt werden soll, markieren Sie das Kontrollkästchen **zeige Topic**.
4. Markieren Sie, in welchem Telefonbuchfeld nach dem Thema gesucht werden soll (one-X Attendant Konfigurationswerkzeuge. Markieren Sie „**keins**“, wenn das Thema bei der Telefonbuchsuche nicht ausgewertet werden soll).

Hinweis: Bei einem Themenanruf erfolgt die Suche im Telefonbuch nach dem Anrufer nur in diesem Feld. Ist dort das Thema für den Anrufer nicht vermerkt, wird er nicht gefunden.

Pflege, Fehlerbehebung

Fehlersuche

one-X Attendant Info

Sollten Sie Probleme mit dem one-X Attendant haben, so können Sie über den Aufruf

Start > Programme > Avaya > Avaya one-X Attendant Info

alle Zustände ihres Computers aufzeichnen und diese dem Service übergeben der diese Infos dann zur Überprüfung Ihrer Einstellungen und Applikationen verwenden kann.

Von dem Programm wird eine Datei **one-X AttendantInflog.txt** im Root- Verzeichnis angelegt, die die entsprechenden Informationen enthält. Diese Datei können Sie Ihrem Servicetechniker schicken.

TTrace

Mit TTrace können Sie Log-Dateien generieren und administrieren. Speziell der Meldungsverkehr zwischen one-X Attendant Client und OS_TAPI kann damit aufgezeichnet werden.

TTrace Installation

Um TTrace zu installieren, gehen Sie wie folgt vor:

1. Legen Sie die one-X Attendant Installations-CD in Ihr CD-Laufwerk ein.
2. Doppelklicken Sie im Wurzelverzeichnis der Installations-CD auf die Datei TTrace.html. Die Seite „TTrace“ öffnet sich in Ihrem Standard- Browser.
3. Klicken Sie auf TTrace (Logging-Tool). Das TTrace Fenster öffnet sich.
4. Klicken Sie auf TTrace Update. Eine Batchdatei wird ausgeführt, die einige Programmdateien austauscht.

TTrace Passwort

Der Zugang zu TTrace ist passwortgeschützt. Das Default-Passwort ist „Recall“.

one-X Attendant-/SVA- Manager Anbindung

Um Meldungen des one-X Attendants, SVA-Managers, AIS' usw. mitzuprotokollieren, müssen in den Konfigurationstools QConfig, one-X Attendant Konfigurationswerkzeuge Sammlung und AISConfig hostname und port number vom TTrace-Server korrekt eingetragen werden.

SVA-Manager ist gestartet und läuft

Bitte vergewissern sie sich zuerst, dass auf dem one-X Attd Startbildschirm kein roter „SVA-System“ Status dargestellt wird.

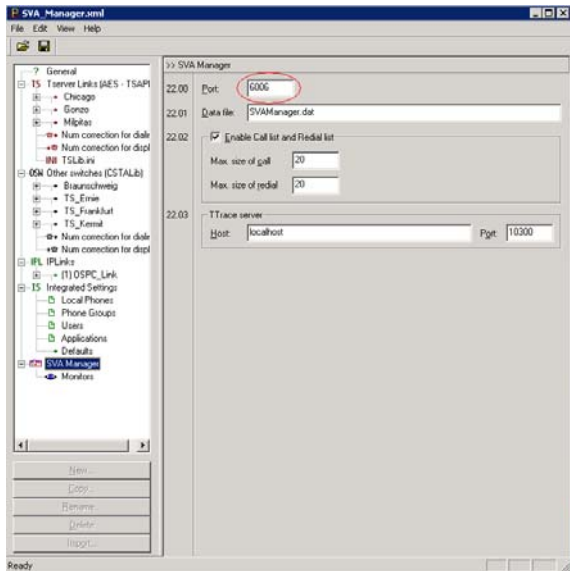
Nun überprüfen Sie dass alle konfigurierten Gateways und Monitore im Status „aktiv“ sind:

1. SVA-Manager ist gestartet
2. Öffnen Sie die TTrace Konsole auf dem Server: Der SVA-Manager ist in der Auflistung enthalten
3. Geben Sie "printCtiGw" in die TTrace Console Kommandozeile ein
=> alle konfigurierten Gateways sind aktiv
4. Geben Sie "printDevice" in die TTrace Console Kommandozeile ein
=> alle konfigurierten Monitore müssen den Status aktiv haben.

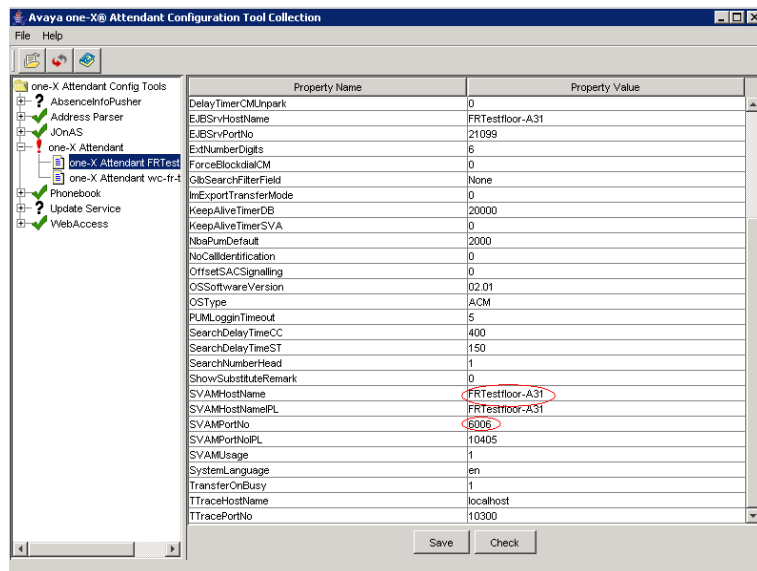
SVA-Manager NBA-Link

Red SVA system status

Bitte überprüfen Sie ob der SVA-Manager läuft. (see chapter *“one-X Attd is up and running”* above).
Um sicherzustellen, dass die konfigurierte SVA-Manager IP-Adresse und die Portangabe korrekt sind, das heißt der selbe IP Port (default: 6006) wurde konfiguriert für *SVA & one-X Attd Config Tool*:



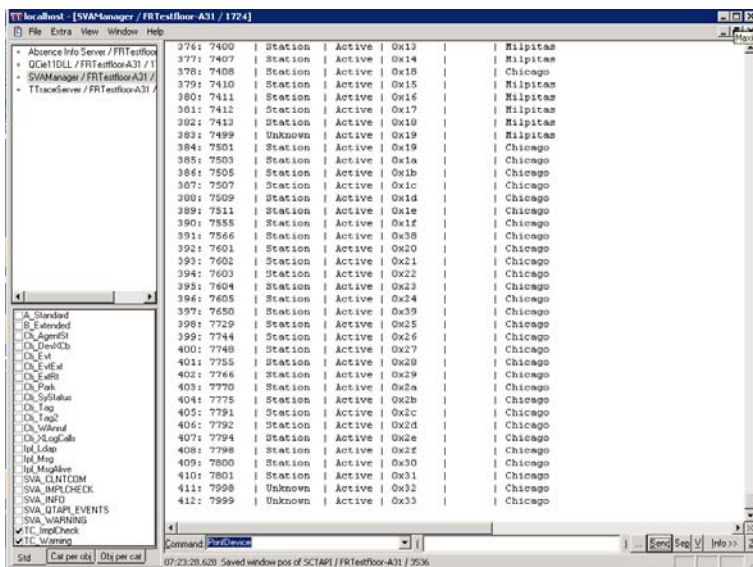
NBA-Link port administration im SVA-Manager Konfigurationswerkzeug



NBA-Link port Verwaltung im one-X Attd config tool

NBA zeigt *nicht* die Anrufart an (z.B. Besetzt/ agent/ Rufweiterleitung)

Bitte überprüfen Sie zuerst mit der TTrace Konsole und dem **PrintDevice** Kommando ob die konfigurierten Monitore gestartet wurden und als aktiv aufgeführt sind.



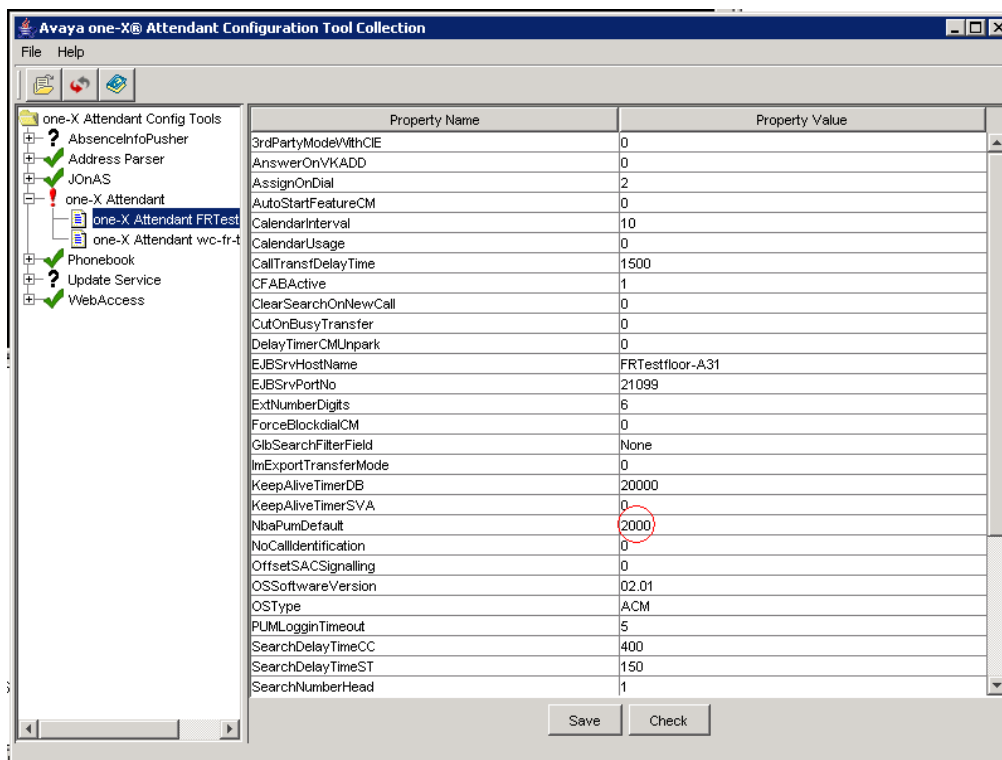
Das TTrace “Print Device” Kommando zeigt die gestarteten Monitorpunkte.

Sehen Sie in 1XAttd Arbeitsprofile/ Netzweite Besetztanzeige Konfigurieren, ob es dort Nummern in Nummern-listen gibt (wenn nicht und der oben genannte Punkt ist ok, versuchen Sie alle clients abzutrennen und den SVA Manager erneut zu starten.



NBA Rufnummernliste

Prüfen Sie im 1XAttd Konfigurationswerkzeug dass der Wert für **NbaPumDefault** nicht unter der Anzahl der konfigurierten Monitorpunkte ist.

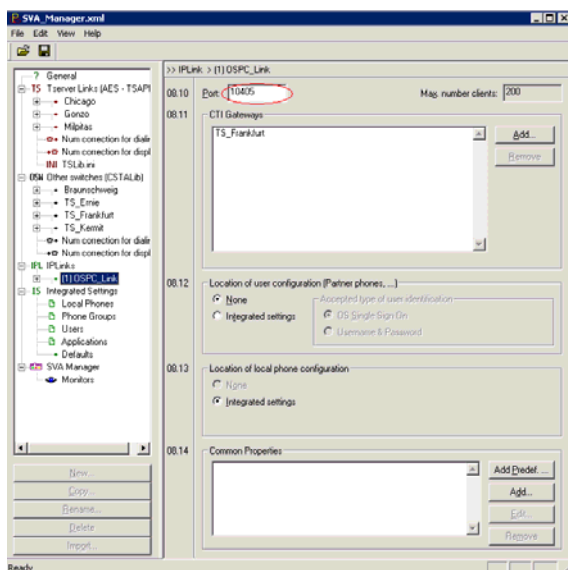


Verwaltung des *Nba PUMDefault* wertes im one-X Attd Konfig Tool

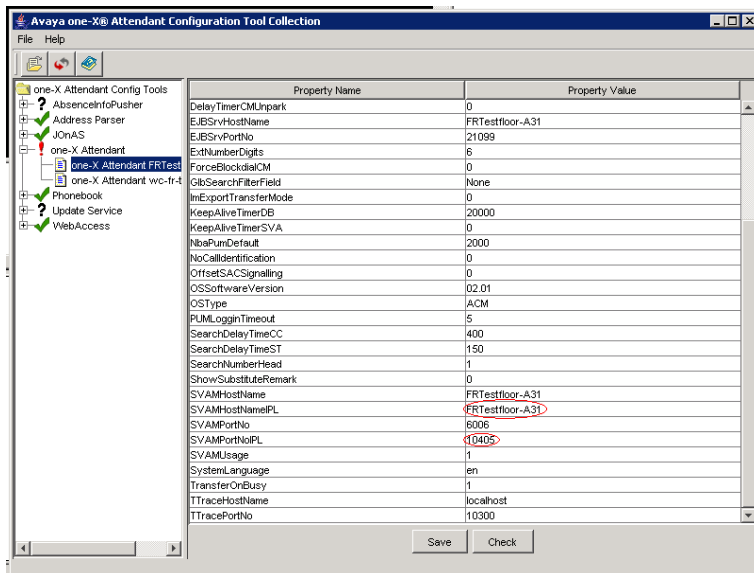
SVA-Manager IP-Link

Roter TEL Sys Status

Bitte überprüfen Sie zuerst, ob der SVA-Manager in Betrieb ist.
Dann stellen Sie sicher, dass die konfigurierte SVA-Manager IP Adresse und die Port Adresse richtig sind, dass heißt dass derselbe IP-Port (default: 10405) im *SVA Config Tool* und im *one-X Attd Config Tool* verwendet werden.:

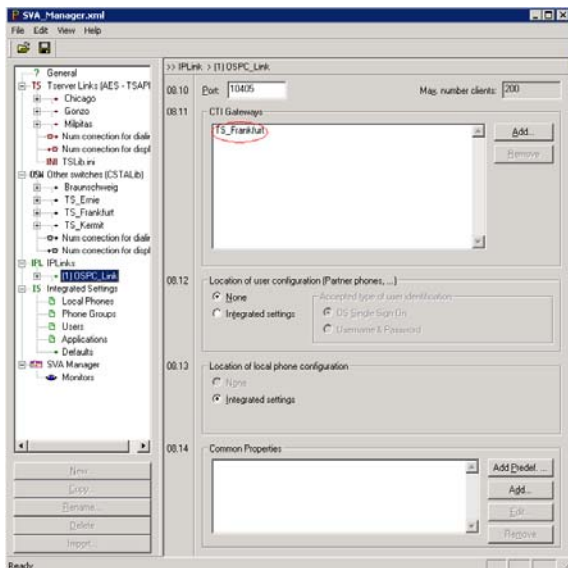


IP-Link port Verwaltung im SVA Konfigurationswerkzeug



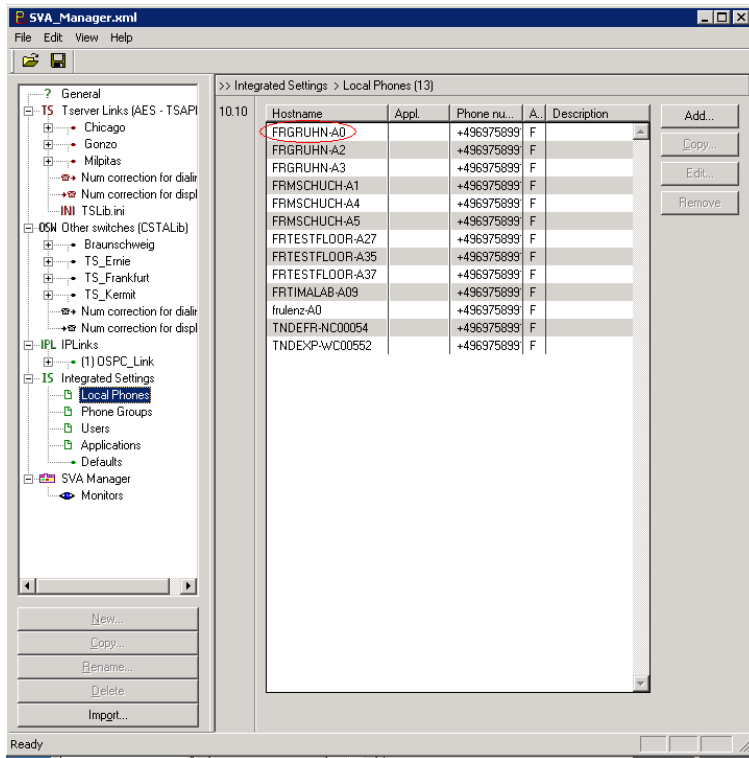
IP-Link port Verwaltung im one-X Attd konfigurationswerkzeug

Vergewissern Sie sich, dass die verwendete *Integral Enterprise* pbx mit dem *SVA Config tool* als **CTI Gateway**:konfiguriert wurde.



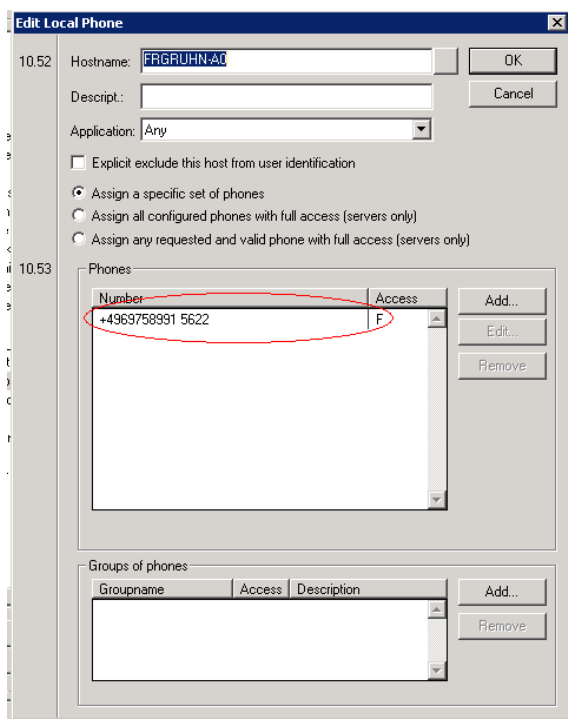
CTI Gateway konfiguration im SVA config Werkzeug

Überprüfen Sie dass der one-X Attd client PC's host name im *SVA config tool* unter **Integrated Settings/Local Phones** konfiguriert wurde. :



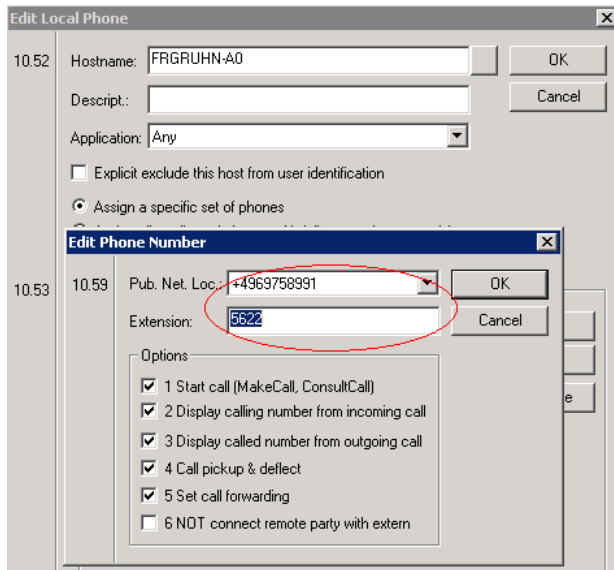
One-X Attd client PC host name
Konfiguration im SVA config tool

Jetzt überprüfen Sie dass die Telefonnummer des one-X Attd richtig konfiguriert wurde.



Zuordnen einer Telefonnummer zum one-X Attd client

Versichern Sie sich, dass die richtigen Optionen für die One-X Attd Telefonnummer eingestellt wurden.

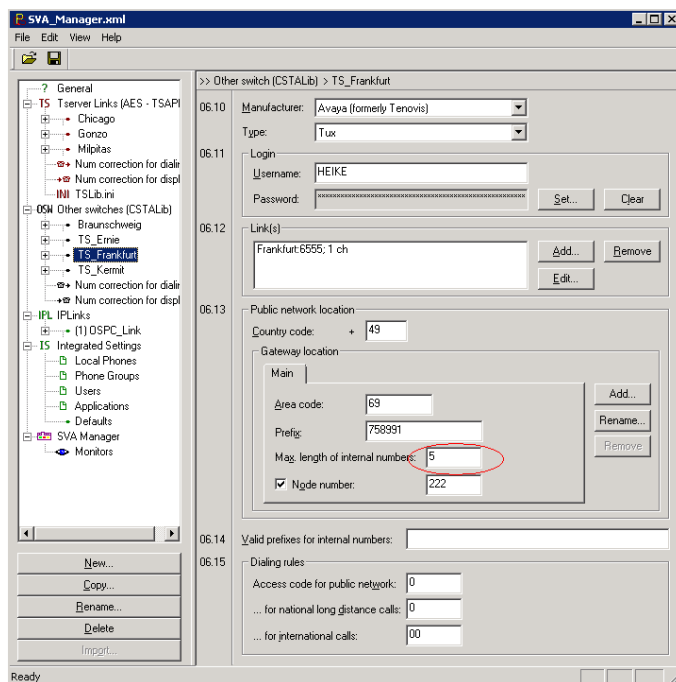


Konfigurieren der Optionen für die One-X Attd client / Telefonnummer

Hinweis:

Der folgende Fehler wurde berichtet: Wenn keine Änderungen vorgenommen wurden und der Telefonnummer bearbeiten Dialog zuerst geschlossen wird mit der Abbrechen Taste und dann wieder aufgemacht wird, dann kann es vorkommen dass die konfigurierten Telefonnummer Optionen nicht angezeigt werden.

Vergewissern Sie sich dass die **Max Länge der internen nummer** der Integral Enterprise (one-X Attd ist angeschlossen) nicht kürzer ist als die Telefonnummer des one-X Attd. (Im Beispiel ist die Telefonnummer 5622 mit einer Länge von 4 Stellen länger als 5):



Konfiguration der maximalen länge interner Nummern

Zum Abschluss schauen Sie über den Aufruf von **PrintDevice** über die SVA-Manager TTrace console, ob der Monitorpunkt für one-X Attd gestartet wurde (wenn er nicht gestartet wurde/ aufgeführt ist überprüfen Sie bitte ob die Nummer richtig konfiguriert wurde wie oben dargestellt):

localhost - [SVAManager / FRTestFloor-A31 / 1724]

File Edit View Window Help

• Absence Info Server / FRTestFloor
 • QCM10DL / FRTestFloor-A31 / 1
 • SVAManager / FRTestFloor-A31 / 1
 • TraceServer / FRTestFloor-A31 / 1

278:	5577	Station	Active	0x4e		TS_Frankfurt
279:	5578	Station	Active	0x4f		TS_Frankfurt
280:	5582	Station	Active	0x56		TS_Frankfurt
281:	5583	Station	Active	0x57		TS_Frankfurt
282:	5589	Station	Active	0x59		TS_Frankfurt
283:	5597	Station	Active	0x5b		TS_Frankfurt
284:	5600	Station	Active	0x5c		TS_Frankfurt
285:	5601	Station	Active	0x5d		TS_Frankfurt
286:	5603	Station	Active	0x5e		TS_Frankfurt
287:	5604	Station	Active	0x5f		TS_Frankfurt
288:	5606	Station	Active	0x60		TS_Frankfurt
289:	5607	Station	Active	0x61		TS_Frankfurt
290:	5609	Station	Active	0x62		TS_Frankfurt
291:	5609	Station	Active	0x63		TS_Frankfurt
292:	5610	Station	Active	0x64		TS_Frankfurt
293:	5611	Station	Active	0x65		TS_Frankfurt
294:	5613	Station	Active	0x66		TS_Frankfurt
295:	5614	Station	Active	0x67		TS_Frankfurt
296:	5615	Station	Active	0x68		TS_Frankfurt
297:	5619	Station	Active	0x6a		TS_Frankfurt
298:	5621	Station	Active	0x6b		TS_Frankfurt
299:	5622	Station	Active	0x6c		TS_Frankfurt
300:	5623	Station	Active	0x6d		TS_Frankfurt
301:	5624	Station	Active	0x16		TS_Frankfurt
302:	5625	Station	Active	0x6e		TS_Frankfurt
303:	5626	Station	Active	0x6f		TS_Frankfurt
304:	5627	Station	Active	0x70		TS_Frankfurt
305:	5628	Station	Active	0x71		TS_Frankfurt
306:	5631	UserDevA	Active	0x7b	5631	TS_Frankfurt
307:	5632	UserDevA	Active	0x7c	5632	TS_Frankfurt
308:	5633	UserDevA	Active	0x7d	5633	TS_Frankfurt
309:	5634	UserDevA	Active	0x7e	5634	TS_Frankfurt
310:	5635	UserDevA	Active	0x7f	5635	TS_Frankfurt
311:	5636	UserDevA	Active	0x80	5636	TS_Frankfurt
312:	5637	Station	Active	0x81		TS_Frankfurt
313:	5642	Station	Active	0x82		TS_Frankfurt
314:	5649	Station	Active	0x83		TS_Frankfurt
315:	5674	Station	Active	0x8a		TS_Frankfurt

☐ A Standard
☐ B Extended
☐ CL AgentS
☐ CL DevIC2b
☐ CL EV
☐ CL EVExt
☐ CL EVInt
☐ CL FwA
☐ CL SysStatus
☐ CL Tag
☐ CL Tag2
☐ CL Volume
☐ CL LogCall
☐ CL Log
☐ CL LogMig
☐ CL LogMig2
☐ SVA_CLINTCON
☐ SVA_INPLCHECK
☐ SVA_INFO
☐ SVA_OTAPL_EVENTS
☐ SVA_WARNINGS
☒ TC_InplCheck
☒ TC_Warnings

Command:

Std: Cat per alt: Std per cat: 07:11:47.000 Saved window pos of QCM10DL / FRTestFloor-A31 / 4306

TTrace Anzeige mit dem aktivierten Monitorpunkt für die one-X Attd Telefonnummer.

Sichern und Wiederherstellen der Datenbank

Anwendung

Wenn Sie alle Benutzer und Arbeitsprofile erstellt haben, können Sie die Datenbank mit allen Angaben sichern. So können Sie jederzeit auf diese Daten zurückgreifen und diese Daten wiederherstellen. Diese Funktionen helfen Ihnen, wenn Sie z.B. das Betriebssystem neu installieren, schnell und einfach einen Vermittlungsplatz mit gewohnten Arbeitsprofilen und Benutzern einzurichten.

Die Datei **OSPCdb.db** enthält die komplette one-X Attendant-Datenbank. Mit Hilfe von Werkzeugen können Sie die Datenbank im laufenden Betrieb sichern und bei abgeschaltetem Betrieb wiederherstellen. Die entsprechenden Werkzeuge werden bei der Installation installiert.

Sichern

Sie können die Datenbank im laufenden Betrieb sichern. Gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie auf **Start**.
2. Klicken Sie auf **Programme**.
3. Klicken Sie auf **Avaya**.
4. Klicken Sie auf **one-X Attendant sichern**.
5. Wenn der Ordner **backup** nicht existiert, erscheint die Abfrage: **Directory does not exist. Create it.** Quittieren Sie die Abfrage mit **Y** (Ja). Der Ordner **backup** wird erstellt und die Datenbank **OSPCdb.db** und das JOnAS- und Serviceconf-Verzeichnis werden in den Ordner kopiert. Wenn die Datei **OSPCdb.db** bereits existiert, erscheint eine Abfrage, ob Sie die Datei überschreiben (replace file) möchten.
6. Sie können die Datei **OSPCdb.db** und die beiden Verzeichnisse auf einem Datenträger (z.B. Bandlaufwerk) sichern.
Es empfiehlt sich, den Dateinamen nachträglich zu ändern und die one-X Attendant-Version und das Datum hinzuzufügen, z. B. **OSPCdb_3v00_090910.db** oder alle Dateien in einen entsprechend benannten Ordner zu verschieben.

Wiederherstellen

Vor dem Wiederherstellen der Datenbank muss sichergestellt sein, dass sich die gesicherte Datenbankdatei **OSPCdb.db** im Ordner **backup** befindet.

Eine Datenbank können Sie **nicht** im laufenden Betrieb wiederherstellen. Gehen Sie wie folgt vor.

1. Beenden Sie alle one-X Attendant-Clients.
2. Klicken Sie auf **Start**.
3. Klicken Sie auf **Programme**.
4. Klicken Sie auf **Avaya**.
5. Klicken Sie auf **one-X Attendant wiederherstellen**. Die Datenbank und die JOnAS- und Serviceconf-Verzeichnisse werden kopiert.
6. Drücken Sie eine beliebige Taste.

Hinweis:

Wenn notwendig, wird während des Wiederherstellens auch ein Datenbankupdate ausgeführt. Dies wird dann unter „<Serverdirectory>\Update\log“ mit protokolliert.

Avaya one-X Attendant Migration von OSPC v2.5x

Migration durchführen

Möchten Sie von einer OSPC Version 2.5x zu one-X Attendant v3.00 migrieren, gehen Sie wie folgt vor:

Zuerst:

<Serverdirectory neu> Defaultwert ist: C:\Avaya\Servers

<Serverdirectory alt> Defaultwert ist: C:\Avaya\Servers

Die folgenden Schritte sind nur für ein Datenbank update notwendig. Dies ist der Fall wenn ein update file update_xxx_xxx.sql verfügbar ist.

Zum Beispiel für den update von 3.000.006 auf 3.00.008 ist der File update_v300_300007.sql verfügbar.

Configuration(Database/SVAManager/JONAS)

backup

'Start -> Programs -> Avaya -> Avaya OSPC - > Backup Avaya OSPC'

respectively

'Start -> Programs -> Avaya -> Avaya one-X Attendant -> Backup Avaya one-X Attendant'

1. Empfehlung:

Exportieren Sie zur Sicherheit Profile, Nutzer, Telefonbuch und erstellen Sie Screenshots des Connection/Mapping Daten für extern. Phone Directory in das one-X Attendant Configuration Tool. Wenn etwas schiefgehen sollte, können Sie es nach der Installation der neuen Version reimportieren.

2. Deinstallieren Sie die alte Version

Achtung: Bitte notieren Sie sich den Datenbank Username und das Passwort, da dies bei der installation der neuen Version wieder benutzt wird. Ohne diese beiden Zugangsparameter werden Sie die auf die Datenbank keinen Zugriff mehr erhalten.

3. Installieren Sie die neue one-X Attendant Version

4. Kopieren der Files

'updatedb.bat' und alle 'update_vxxx-vxxx.sql' die notwendig sind für dieses update von der Update Directory der CD '\software\one-X Attendant\DBUpdate' in <Serverdirectory neu>.

Für ein Update von OSPC 2.50 zu one-X Attendant 3.007 sind diese Files 'update_v250_v251.sql', 'update_v251_v300.sql' und 'update_v300_v300007.sql'

Sollte jetzt die Master Directory Applikation installiert sein und in der vorherigen Version nicht, so werden die Einträge für ein automatisches Update des Telefonbuchs gelöscht während der wiederherstellung der Datenbank Konfiguration. Sollten sie wiederhergestellt werden, dann muss auch der File 'One-XAttendantAutoImport.sql' aus dem Verzeichnis <Serverdirectory new>\MasterDirectory\Data> in <Serverdirectory new> kopiert werden.

5. Customize 'update.bat'

Öffnen Sie update.bat mit einem Texteditor (z.B. Notepad) und ändern Sie folgende Texte:– SERVERNAME_1XA in den Namen des Datenbankservers wie er während der Installation in die Registry geschrieben wurde und dort unter dem Eintrag [HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Avaya\Avaya OSPC\Setup] unter dem Wert DBServer zu finden ist.

– 'SERVERNAME' in den Namen des Computers wie er unter Control Panel → System → Computer name zu finden ist.

Wurden während der Installation nicht die Default Werte benutzt, so werden wahrscheinlich folgende Texte zu ändern sein:

- Der Wert für 'ServerDrive' (Default ist 'C:')
- Der Wert für 'ServerDir' (Default ist 'C:\Avaya\Servers')
- Der Wert für 'BACKUPPATH' (Default ist 'C:\Avaya\Servers\Bakcup')

- Der Wert für 'DBUser' in den Usernamen für den Datenbankserver wie während der Installation benutzt
- The value for 'DBPwd' in das Passwort für den Datenbankserver wie während der Installation eingetragen
- The value for 'DBPort' in den port für den Datenbankserver wie während der Installation eingetragen

in der Registry unter dem Eintrag
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Avaya\Avaya OSPC\Setup]
mit dem Wert 'DBPort' zu finden ist.

6. Datenbank update

Rufen Sie updatedb.bat auf (with Windows VISTA und Windows 7 als administrator).

7. Sollten Sie den Gebrauch des SVA Managers in der Installation entschieden haben, diesen aber vorher nicht eingesetzt haben, so kann die der Eintrag 'SVAMUsage' im one-X Attendant Config Tool nach Wiederherstellung der Datenbank auf '0' gesetzt sein. Dies bedeutet, dass der SVAManager deaktiviert ist und die Besetztanzeige nicht funktioniert. Sie müssen dann den Wert des Feldes SVAMUsage wieder auf '1' setzen.

Hinweis

Ein Upgrade kann **nicht** über eine bestehende Version installiert werden.

One-X Attendant update

Update durchführen

Das Installationsprogramm unterstützt Updates von der Version 3.01.000 und höher, in diesem Fall sind keine zusätzlichen Aktionen notwendig.

Alte Datenbanken nutzen

Für Datenbanken der OSPC Version 2.5x: Siehe Kapitel Avaya one-X Attendant Migration von OSPC v2.5x.
Für Datenbanken der one-X Attendant Version 3.01.000 und höher, die Datenbank in das restore Unterverzeichnis kopieren und dann die Wiederherstellenfunktion aufrufen. Siehe Kapitel Sichern und Wiederherstellen der Datenbank

Tipps und Tricks

Starten von one-X Attendant ohne OS

Für Servicezwecke können Sie sich im **one-X Attendant** auch ohne Anbindung zur Integral Enterprise einloggen. So können Sie z. B. Benutzer einrichten und Arbeitsprofile erstellen.

Um **one-X Attendant** bei fehlender Anbindung an eine TK-Anlage oder ohne Vermittlungsapparat zu starten, gehen Sie wie folgt vor:

1. Starten Sie die Anwendung one-X Attendant mit folgendem Zusatz:
one-X Attendant.exe -o (Leerstelle, Zeichen Minus, Buchstabe o)

Hinweis

Wenn Sie one-X Attendant bei **funktionierender** Anbindung an eine TK-Anlage mit der Erweiterung „-o“ starten, arbeitet er so, als wäre er ohne „-o“ gestartet.

Verbindung zum Web Server prüfen bei aktivierter Outlook-Abwesenheit

Um eine in Microsoft Outlook aktivierte Abwesenheit zu nutzen, muss der Absence Info Server (AIS) installiert sein. Zum one-X Attendant Web Server (Tomcat) muss eine Verbindung bestehen. Für den Verbindungsaufbau werden die Internet-Optionen des Betriebssystems verwendet. Ein eventuell eingetragener Proxy-Server muss den one-X Attendant Web Server finden.

Um die Verbindung zu prüfen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Öffnen Sie einen Browser, z.B. Microsoft Internet Explorer.
2. Geben Sie die folgende Adresse ein: `http://Name des Web Server-Rechners:21080` (Port entsprechend der Einstellung im Werkzeug WebAccess.)
3. Der Browser muss eine Seite mit einem Sicherheitszertifikatsfehler anzeigen..

Informationen für den Service bzw. Hotline

Gehen Sie auf **START > PROGRAMME > Avaya > Avaya one-X Attendant Info**

Dann wird unter **C:** die Datei **OSPCInfoLog.txt** angelegt. Diese enthält alle relevanten Daten zum one-X Attendant und dem PC.

Dies ist auf dem Client- und Server-Rechner durchzuführen.

Diese Datei enthält folgende Informationen:

1. one-X Attendant Gesamtversion
2. Softwareversion der optionalen SW (WEB, NBA,)
3. Betriebssystem und Version, ggf. Service-Pack
4. Version der verwendeten Programm-Bibliotheken (DLL, VBX, OCX oder andere)
5. zugehörige Registry Einträge (one-X Attendant, Lizenzserver, alle Module usw.)
6. Netzwerkeinstellung (IP, Subnet-Mask, Standard-Gateway, DHCP-Server, Routen)
7. Auslesen der zur Laufzeit erkannten und vermerkten Fehler in der Ereignisanzeige (eigene Protokolle)
8. Manche Einstellungen aus one-X Attendant Konfigurationswerkzeuge Sammlung
9. Beschreibung des one-X Attendant-Umfeldes, Namen von z. B.: Exchange-Server, one-X Attendant-Server, one-X Attendant-Clients
10. Einstellungen aus ODBC Administration (System-DSN)
11. Einträge aus HOSTS Datei

Registrierung

Erfahrene Benutzer können mit der Registrierung Einstellungen ändern.

Alle Registrierungseinträge finden Sie unter:

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Avaya und

HKEY_CURRENT_USER\SOFTWARE\Avaya

Unbekannter Hostname

Wenn Sie den Namen für einen Server eingeben, müssen Sie den Hostname verwenden.

So erfahren Sie den Hostname:

1. Um den Hostname zu erfahren, öffnen Sie auf dem entsprechenden Personalcomputer eine Eingabeaufforderung (**cmd.exe**).
2. Geben Sie **ipconfig /all** ein.
3. Drücken Sie **RETURN**. Der Hostname und andere IP-Einstellungen werden angezeigt.

Im Netzwerk gibt es eine Sybase-Datenbank mit gleichem Namen

Wenn es im Netzwerk (LAN) eine Sybase-Datenbank mit dem gleichen Namen (one-X Attendant) gibt, erscheint eine entsprechende Meldung.

Hinweis: Den Namen der one-X Attendant-Datenbank können Sie nur bei der Installation angeben.

Nachträglich kann man den Namen der one-X Attendant-Datenbank nicht ändern.

Unterscheidung Extern-/Intern-Rufnummern funktioniert nicht

Es kann vorkommen, dass die Unterscheidung zwischen externen und internen Rufnummern im one-X Attendant Telefonbuch nicht funktioniert.

Beachten Sie, dass man alle externen Rufnummern mit Vorwahl eingegeben muss, auch wenn sie im eigenen Ortsnetz liegen. Dies ist die einzige Möglichkeit Rufnummern eindeutig abzuspeichern.

one-X Attendant startet überhaupt nicht

Problem: Es erscheint nur kurz der Splash-Screen (Begrüßungsbildschirm) nach Aufruf von one-X Attendant.

Hier liegt ein Problem mit der Java-Installation vor! Das Java-Plugin unter der Systemsteuerung muss auf Standard stehen und unter der Systemvariablen PATH darf kein Pfad zu einer JRE stehen.

one-X Attendant bringt die Meldung "java.lang.OutOfMemoryError: Java heap space"

Wenn der Client diese Meldung bringt dann muss der Heap Space für die JVM erhöht werden. Dies geschieht in der Datei "deployment.properties" welche sich im folgenden Verzeichnis befindet: C:\Dokumente und Einstellungen\<Benutzer Name>\Anwendungsdaten\Sun\Java\Deployment (Windows XP/2003) oder

C:\Benutzer\< Benutzer Name >\AppData\LocalLow\Sun\Java\Deployment (Windows 7/2008/VISTA).

In der Datei muss folgender Eintrag gemacht werden: deployment.javaws.jre.0.args=-Xmx256m -Xms64m. Die „0“ steht für die JRE für die die Parameter gesetzt werden sollen. Es können mehrere JREs mit verschiedenen Nummern (0,1,2...) vorhanden sein, der Eintrag muss für die JRE mit der Version "1.6.0_23" gemacht werden.

Verbindung zum Datenbank Server erfolgt nicht

Problem: Das rote Icon DB erscheint nach dem Start von one-X Attendant, obwohl der Servername korrekt angegeben ist.

Ergänzen Sie unter den Datenbank-Einstellungen im Eingabefeld **Verbindungsparameter** den Servernamen.

Beispiel für eine geänderte Eintragung (Servername „frlab-A07“):

TCPIP{serverport=21638;host=frlab-A07}

Ändern der OS-Hardware

Die Hardware-Einstellung des an den one-X Attendant angeschlossenen OS können Sie auch nach der Installation ändern. Entspricht die HW-Einstellung nicht der angeschlossenen Hardware, so startet der one-X Attendant nicht.

Zur Korrektur:

1. one-X Attendant im Offline-Modus starten.
2. HW-Einstellungen ändern.
3. one-X Attendant beenden und mit OS neu starten.

Weitere Tipps

Weitere Tipps und Tricks finden Sie im Avaya Enterprise Portal. Suchen Sie dort im **Technik Center** unter Applikationen „one-X Attendant“. <https://enterpriseportal.avaya.com/>

Anhang

Beispiele LDAP-Anbindung (LDAP-Browser)

LDAP-Anbindung

(LDAP-Browser)

Wenn Sie eine LDAP-Anbindung konfigurieren wollen, sollten Sie die Verbindung zuerst mit dem Werkzeug **LDAP BrowserEditor** testen.

Dazu kopieren Sie das Verzeichnis „LDAPBrowser“ auf ein lokales Laufwerk (mit Schreibrechten).

Zum Starten Doppelklick auf **lbe.jar** oder, wenn keine Java-Runtime dem System bekannt ist (reine OSPC-Installation), Doppelklick auf OSPC- **lbe.bat**.

Es öffnet sich das **Connect**-Fenster. Hier stehen unter dem Reiter **Session**

List schon einige Beispiel-Anbindungen.

Über die Schaltfläche **Edit** kann man die Einstellungen ansehen und ändern. Ändert man den Namen (Reiter: **Name**), so wird eine neue Verbindungskonfiguration (Session) erstellt.

Unter dem Reiter **Connection** werden die Verbindungsparameter angegeben.

Bei Exchange ist zu beachten, daß der Rechner angegeben wird, auf dem Active Directory läuft. Dies ist nicht zwingend der Exchange-Server.

Nun drückt man auf **Fetch DNs** und bekommt eine Liste von **Base DNs** angeboten (bei Domino bleibt die Liste leer). Hier wählt man den kürzesten Eintrag.

Im ersten Schritt sollte man eine anonyme Verbindung wählen (**Anonymous bind** aktivieren), **Save** drücken und im Connect-Fenster auf **Connect**.

Sie sollten nun zumindest den BaseDN-Eintrag sehen können.

Nun einen entsprechenden Benutzer mit dessen Passwort eintragen. Es kann sein, dass der Benutzer mit kompletter Pfadangabe (siehe Beispiel Exchange2k_Lab-Login und Exchange2003_Lab-Login) eingetragen werden muss.

Hierzu brauchen Sie die Unterstützung des System Administrators,

der Ihnen sagt, in welcher Unterstruktur der Benutzer, den Sie verwenden, steht.

Haben Sie so erfolgreich eine Verbindung aufgebaut, können Sie die Parameter zum Werkzeug Telefonbuch übertragen.

Im Selekt-Statement des Werkzeugs Telefonbuch muss jedes Feld stehen, dass sie auslesen möchten. Die Feldbezeichner finden Sie im **LDAP BrowserEditor** unter Attribute, wenn Sie einen Benutzer ausgewählt haben.

Übernehmen Sie diese unter der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung.

Beispiel 1 für Datenquelle über JDBC- ODBC-Bridge

Die folgende Tabelle zeigt ein Beispiel für die Parameter der Registerkarte Verbindung, wenn Sie eine Datenbank über eine JDBC-ODBC-Bridge anbinden.

Parameter	Einstellung
Name	JDBC–ODBC–Bridge
Beschreibung	
Treiber	sun.jdbc.odbc.JdbcOdbcDriver Provider URL jdbc:odbc:BeispielDSN Benutzer admin
Password	
SQL Statement	SELECT * FROM BeispielTabelle

Beispiel 2 für Datenquelle direkt über JDBC

Die folgende Tabelle zeigt ein Beispiel für die Parameter der Registerkarte Verbindung, wenn Sie eine Datenbank direkt über einen JDBC-Treiber anbinden. Die Datenbank mit Namen DBN ist vom Typ Sybase ASA und befindet sich auf dem Rechner mit dem Hostnamen dbserver mit dem Port 4321.

Parameter	Einstellung
Name	AdaptiveServerAnywhere
Treiber	com.sybase.jdbc3.jdbc.SybDriver
Provider URL	jdbc:sybase:Tds:dbserver:4321 [?ServiceName=DBN]
Benutzer	dba
Password	sql
SQL Statement	SELECT * FROM BeispielTabelle

Beispiel 3 für MED- COM-Datenquelle über JDBC-ODBC-Bridge

Die folgende Tabelle zeigt ein Beispiel für die Parameter der Registerkarte Verbindung, wenn Sie eine MEDCOM-Datenbank anbinden. Sie müssen für die MEDCOM-Datenquelle eine System-DSN erstellen. Der Datenquellenname für das Beispiel ist Medcom_W2k.

In der OSPC Werkzeug Sammlung erstellen Sie im Werkzeug Telefonbuch in der Regel zwei Datenströme, die beide auf die Datenquelle Medcom_W2k (im Beispiel) verweisen. Die Datenströme können z. B. Mitarbeiter und Patienten heißen. Für jeden Datenstrom müssen Sie die entsprechende SQL-Abfrage verwenden.

Parameter	Einstellung
Name	JDBC-ODBC-Bridge
Treiber	sun.jdbc.odbc.JdbcOdbcDriver
Provider URL	jdbc:odbc:Medcom_W2k oder jdbc:odbc:; Driver={Adaptive Server Anywhere 6.0}; SRVR=Medcom_W2k
Benutzer	dba password sql
SQL Statement	SELECT * FROM mcuser

Beispiel 4 für eine LDAP-Datenquelle über JDBC-LDAP- Bridge mit allg. Einstellungen

Die folgende Tabelle zeigt ein Beispiel für die Parameter der Registerkarte Verbindung, wenn Sie eine LDAP-Datenbank anbinden.

Parameter	Einstellung
Name	Exchange 5.5
Treiber	com.octetstring.jdbcLdap.sql.JdbcLdapDriver
Provider URL	jdbc:ldap://<server>:389/[BASE_DN]?SEARCH_ SCOPE:=subTreeScope[&pageSize:=n] Hinweis: Die URL darf keine Leerzeichen enthalten (außer direkt vor dem „?“).
Benutzer	<Domain>\<Benutzerkennung> oder <Distinguished Name des Benutzers (DN)> <i>Beispiele:</i> – Domain\Benutzerkennung: tnbk1\bek2fr – distinguishedName: CN=BEK2FR,OU=Users,OU=Fr, OU=Germany, DC=Avaya,DC=corp,DC=lan

Parameter	Einstellung
Password	BspPassword
SQL Statement	<pre>select DN,givenName,sn,cn,title,mail,telephoneNumber,mobile,homePhone,otherHomePhone,ipPhone,pager,facsimileTelephoneNumber,description,info,physicalDeliveryOfficeName,streetAddress,postOfficeBox,postalCode,l,st,co,company,department,extensionAttribute5,wWWHomePage,url from ou=OrgUnit</pre> <p>Prinzipiell geht auch „select from ou=OrgUnit“, ist aber nicht zu empfehlen.</p>

Beispiel 5 für Exchange5.5-Datenquelle über JDBC-LDAP- Bridge

Die folgende Tabelle zeigt ein Beispiel für die Parameter der Registerkarte Verbindung, wenn Sie eine Exchange5.5-Datenbank anbinden.

Parameter	Einstellung
Name	Ihre Datenbank
Treiber	com.octetstring.jdbcLdap.sql.JdbcLdapDriver
Provider URL	<pre>jdbc:ldap://fr108033:389/o=AP4?SEARCH_SCOPE:=subTreeScope&pageSize:=90</pre> <p>Hinweis: subTreeScope ist wichtig um in Unterstrukturen vom DN (distinguished name) zu suchen. Da eine flache Struktur ist nur sehr selten vorzufinden ist, ist dieser Eintrag wichtig.</p>
Benutzer	<pre>cn=AbwOspc</pre> <p>Der Name ist der Schlüssel, um Zugangsproblemen auszuweichen und die richtigen Anmeldeinformationen zu übergeben. Die meisten Domänen lassen keine anonymen LDAP-Abfragen zu.</p>
Password	BspPassword
SQL Statement	<pre>select DN,sn,cn,mail,telephoneNumber from ou=defr1009 where sn=*</pre> <p>Die Menge an Unterordnern hängt davon ab, was Sie aus dem speziellen AD Schema erfahren haben. So können z. B. ein Hauptkonto OU (organizational unit) und unter diesem Konto verschiedene andere OUs existieren für jede Region und Land.</p>

Beispiel 6 für Exchange2007/2003/2000-Datenquelle über JDBC- LDAP-Bridge

Die folgende Tabelle zeigt ein Beispiel für die Parameter der Registerkarte Verbindung, wenn Sie eine Exchange 2007/2003/2000-Datenbank anbinden.

Parameter	Einstellung
Name	ADS 2000/2003
Treiber	com.octetstring.jdbcLdap.sql.JdbcLdapDriver
Provider URL	<pre>jdbc:ldap://FR135120:389/DC=iccdomain,DC=com?SEARCH_SCOPE:=subTreeScope&pageSize:=90</pre>
Benutzer	<pre>cn=Administrator,cn=users,dc=iccdomain,dc=com</pre>
Password	BspPassword
SQL Statement	<pre>select DN,sn,givenName,cn,mail,telephoneNumber,department from ou=cdm-test where sn=*</pre>

Beispiel 7 für Domino6-Datenquelle über JDBC-LDAP-Bridge

Die folgende Tabelle zeigt ein Beispiel für die Parameter der Registerkarte Verbindung, wenn Sie eine Domino 6-Datenbank anbinden.

Parameter	Einstellung
Name	Domino 6
Treiber	com.octetstring.jdbcLdap.sql.JdbcLdapDriver
Provider URL	jdbc:ldap://FR146025:389?SEARCH_SCOPE:=subTreeScope
Benutzer	Avaya
Password	BspPassword
SQL Statement	select givenname,sn,cn,mail,telephonenumber from o=OSPc_Org

Beispiel 8 für Domino5-Datenquelle über JDBC-LDAP-Bridge

Die folgende Tabelle zeigt ein Beispiel für die Parameter der Registerkarte Verbindung, wenn Sie eine Domino 5-Datenbank anbinden. Die pagesize in der url muß nicht zwingend angegeben werden.

Parameter	Einstellung
Name	Domino 5
Treiber	com.octetstring.jdbcLdap.sql.JdbcLdapDriver
Provider URL	jdbc:ldap://FR146025:389?SEARCH_SCOPE:=subTreeScope&pageSize:=90
Benutzer	Avaya
Password	BspPassword
SQL Statement	select givenname,sn,cn,mail,telephonenumber from o=OSPc_Org

Port-Übersicht OSPC und Zubehör

In der folgenden Tabelle finden Sie eine Übersicht über alle von OSPC und Zubehör-Komponenten verwendeten Port Default-Einstellungen.

Eine detailliertere Aufstellung finden Sie unter

<http://support.avaya.com>

Anwendung/Server	Port	Zweck
one-X Attendant		
Tomcat, WebAccess (JOnAS)	21080	Interner Web-Server / http Anfragen
Telefonbuch Server (JOnAS)	21099, 16010	RMI Registry, JMS
Telefonbuch Server (JOnAS) Remote Object Port	1050	RMI Remote Object Port
Datenbank-Server	21638	
SVA-Manager	6006	
IP Link (SVA-Manager)	10405	
TTrace	10300, 10301, 10303, 10304	
AbsenceInfoPusher	9072, 9070	
Lizensierung		
WebLM	8443	Lizenzabfragen (für externen Zugang, abhängig ob der Lizenzserver lokal oder extern läuft)

Registrierte Dienste

Einige OSPC Komponenten werden als Dienste auf den PCs installiert. Diese Dienste sind auch verfügbar, wenn kein Benutzer angemeldet ist.

Die folgenden Dienste werden bei der Installation registriert:

Dienst	Angezeigter Name	Beschreibung
OSPC Database	Avaya OSPC Database	Beim Installationsprozess eingerichtet
OSPC_JOnAS	Avaya Phonebook Server	Beim
AbsenceInfoPusher	Avaya Phonebook Server – AbsenceInfoPusher	Beim Installationsprozess eingerichtet.
UPDService	Avaya Phonebook Server – UpdateService	Beim Installationsprozess eingerichtet
SVAManager	Avaya OSPC SVAManager	Beim Installationsprozess eingerichtet, falls SVA-Manager ausgewählt wurde

Leistungsmerkmalübersicht Avaya one-X Attendant

Die folgende Tabelle vergleicht die Leistungsmerkmale des Avaya one-X Attendant an Integral Enterprise bei verschiedenen Konfigurationen.

one-X Attendant v3.00				
		1st Party mit OS33	3rd Party	3rd Party mit CIE
Vermittlungstechnische Merkmale / Anrufe vermitteln				
	Telefonieren mit abgeschlossenem Vermittlungsplatz	X	X	X
	Intern -> Extern vermitteln	X	X	X
	Extern -> Intern vermitteln	X	X	X
	Tastenblock mit Funktions- oder Zieltasten	X	X	X
	Vermitteln eines Anrufes	X	X	X
	Anrufschutz durchbrechen	X		
	Dreierkonferenz	X		
	Amtsleitung an internen Teilnehmer vermitteln	X		
	Freie Amtsleitung finden und belegen (Bündeln)	X		
	Kettengespräch	X		
	Anrufer warten lassen	X	(X)	(X)
	Platzüberweisung (zu anderen OS)	X		
	Codewahl	X		
	Aufschalten	X		
	Einleitung von Nachtschaltung	X	X	X
	Manuelle Einleitung der Gebührenzahlung	X		
	Halten von Verbindungen	X		
	Leitung aus Bündel belegen	X		
	Gezieltes Halten 1-3	X	(X)	(X)
Callcenter (CIE) -Merkmale				
	Einloggen / Ausloggen als Agent			X
	Anmelden an CC			X
	Einleiten der Pausenfunktion			X
	Nachbearbeitungszeit			X
Anrufarten				
	Platzanruf	X	X	X
	Internanruf	X		
	Amtsanruf	X	X	X
	Duwa-Anruf	X		
	Duwa-Abwurf	X		
	Wiederanruf	X		
	Halteanruf	X		

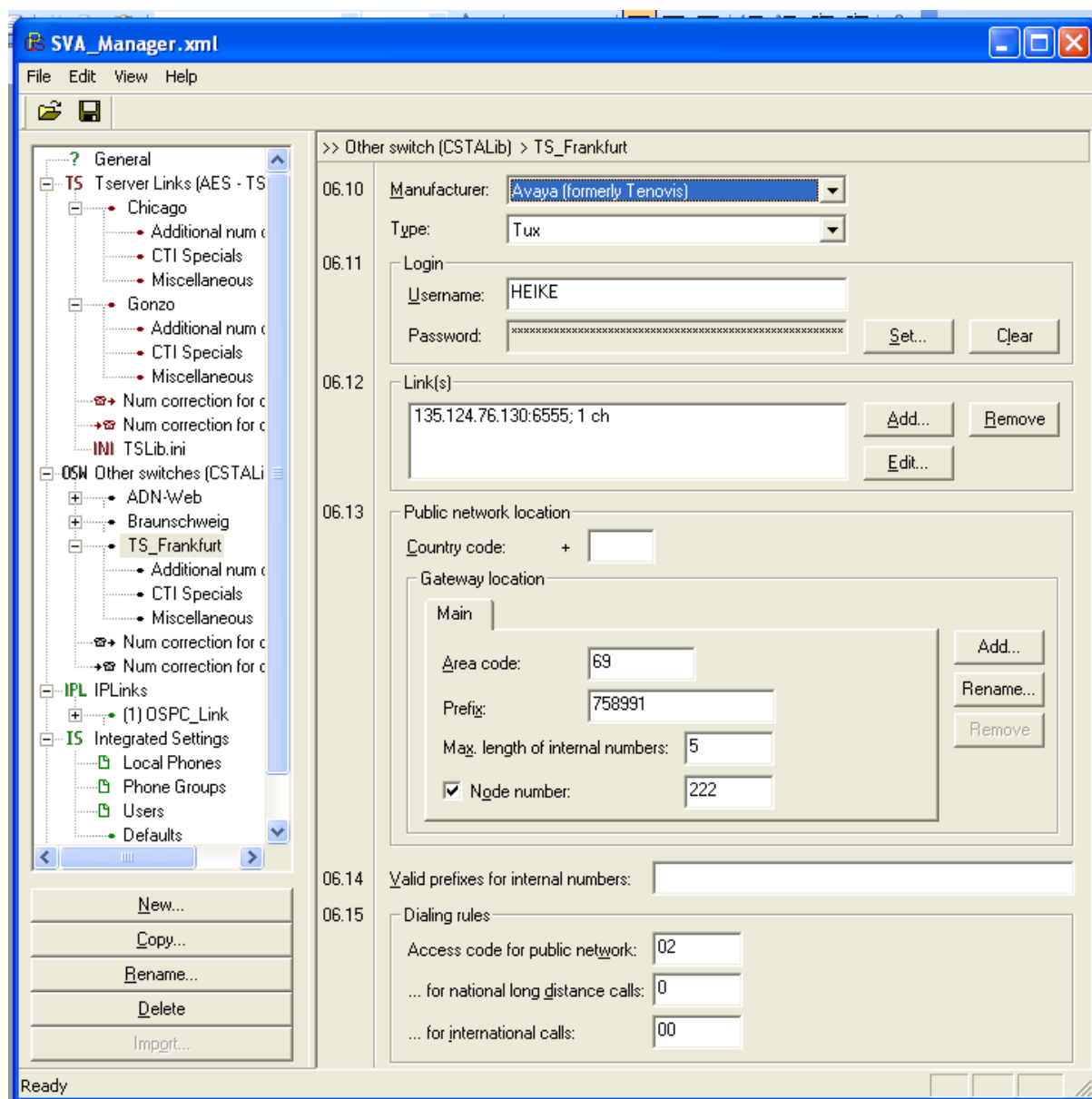
		1st Party mit OS33	3rd Party	3rd Party mit CIE
	Gezielte Halteanrufe	X		
	Eintreteaufforderung	X		
	Gebührenanruf	X		
	Erneuter Anruf	X		
	Notanruf	X		
	Platzüberweisung	X		
	Gezieltes Abfragen von Anrufarten	X		
	Allgemeine Abfragetaste für alle Anrufarten	X	X	X
	Anzeige der Queue pro Anrufart	X		
	Signalisierung Anruf-Queue in der PBX	X		X (über CIE)
Anwendungen				

	one-X Attendant intern			
	Weltzeit anzeigen	X	X	X
	Tonband starten und stoppen	X	X	X
	Amtsberechtigung umschalten	X		
	ITB Liste	X	X	X
	Kalenderfunktionen	X	X	X
	Gebührenanzeige	X		
	Netzweite Besetztanzeige	X	X	X
	Informationen zu Verbindungen	X		
	Arbeiten mit Containern	X	X	X
	Anrufliste	X	X (SVA)	X (SVA)
	Wählen mit Zielwahl	X	X	X
	Wahlwiederholung	X	X (SVA)	X (SVA)
	Erweiterte Wahlwiederholung	X	X (SVA)	X (SVA)
	Anruf Voranzeige	X		
	Notanruf	X	X	X
	PUM	X		X
	MFV Wahl	X		
	Interne Rufnummer unterdrücken	X		
	Vermittlungsplätze beaufsichtigen	X		
	Telefonbuch nutzen	X	X	X
	Favoriten nutzen	X	X	X
	Teilnehmereigenschaften nutzen	X	X	X
	Besetztanzeige (max 10 Karteikarten)	X	nur NBA	nur NBA
	- Signalisierung von intern besetzten Tln	X	X	X
	- Signalisierung von extern besetzten Tln	X	X	X
	VIP View (max 10 Karteikarten)	X		
	Netzweite Besetztanzeige (NBA) über SVA-Manager			
		1st Party mit OS33	3rd Party	3rd Party mit CIE
	Besetztzustände Intern / Extern	X	X	X
	Verwendung von 20 Karteikarten	X	X	X
	- Signalisierung von Namen & Rfnr	X	X	X
	- Signalisierung über eingeleitete RUL	X	X	X
	- Signalisierung von Verbindungsdaten	X	X	X
	Abwesenheiten über AIS			
	Abwesenheiten über Outlook an Exchange	X	X	X
	Abwesenheiten im ITB-Fenster	X	X	X
	Abwesenheiten im Telefonbuch	X	X	X
	Abwesenheiten in der NBA	X	X	X
	Kalenderfunktion			
	Kalenderfunktion über Outlook an Exchange	X	X	X
	Kalenderfunktion von Lotus Notes	X	X	X
	Outlook Kontakte von Teilnehmern einsehen	X	X	X

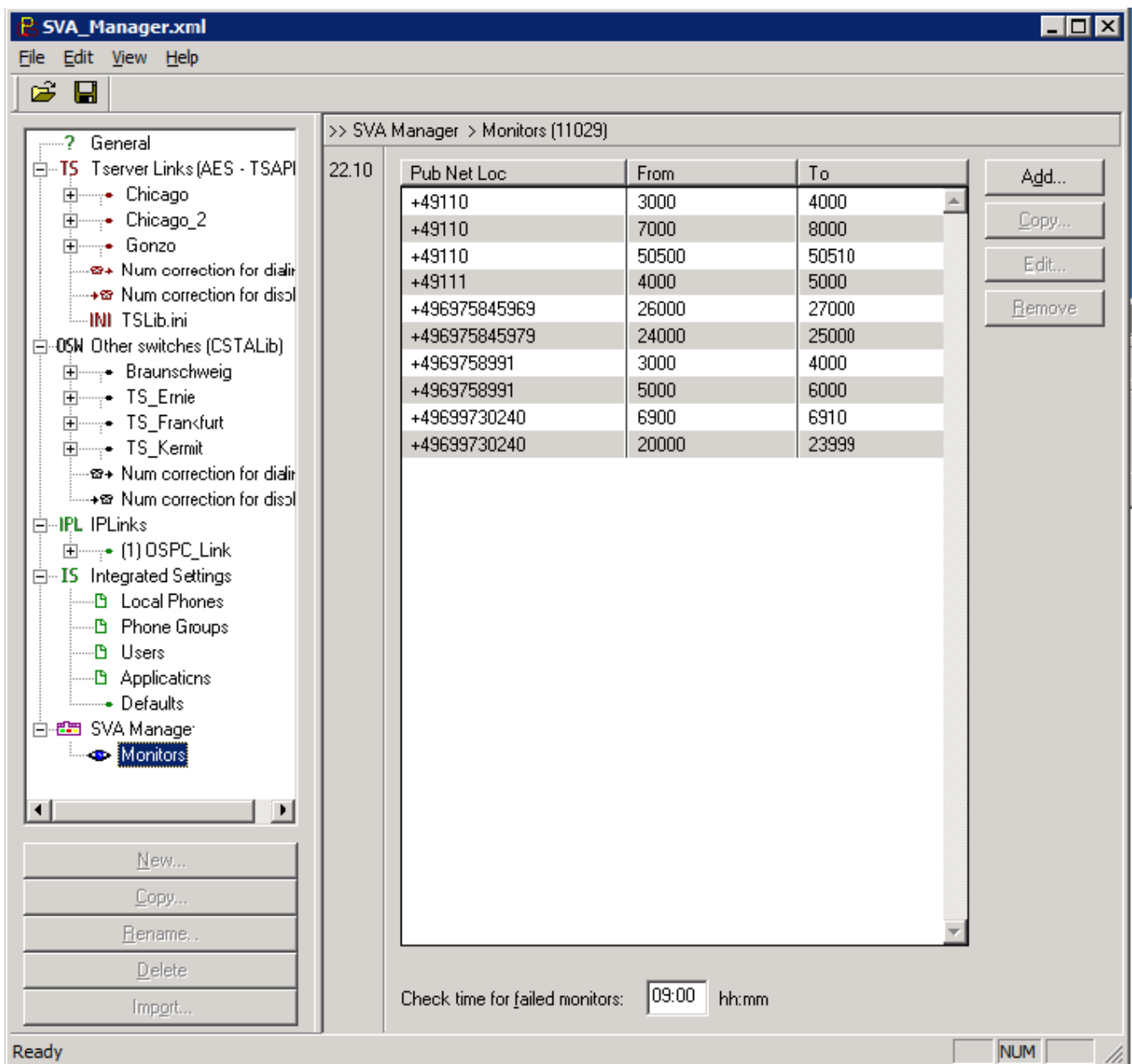
	An- und Abwesenheit aus Kalender übertragen (Lotus Notes und Outlook)	X	X	X
	Externe Datenbankanbindung			
	Anbinden von Fremd-Datenbanken über JDBC, ODBC oder LDAP	X	X	X
	Benutzer bearbeiten			
	Benutzerverwaltung starten	X	X	X
	Angaben eines Benutzers	X	X	X
	Einfügen, Ändern, Kopieren oder Löschen	X	X	X
	Zuordnen von Arbeitsprofilen	X	X	X
	Arbeitsprofile			
	Verwendung von unterschiedlichen Arbeitsprofilen	X	X	X
	Ziele	X	X	X
	Funktionen	X	X	X
	Makros	X		
	Hotkeys bearbeiten	X	X	X
	Tastenblock konfigurieren	X	X	X
	OS33 Tastenbelegung	X		
	Besetztanzeige konfigurieren	X	nur NBA	nur NBA
	Netzweite Besetztanzeige	X	X	X
	PUM konfigurieren	X		X
	VIP View konfigurieren	X		
	Weltzeit bearbeiten	X	X	X
	Teilnehmereigenschaften	X	X	X
	VT-Optionen bearbeiten	X	nur Amts-AKZ	nur Amts-AKZ
	Overload Anzeige bearbeiten	X		
		1st Party mit OS33	3rd Party	3rd Party mit CIE
	Einlegestreifen drucken	X		
	Benutzer zuordnen	X	X	X
	Konfiguration			
	Akustik einstellen	X		
	Kennwort ändern	X	X	X
	Notrufnummer eingeben	X	X	X
	Schriften ändern	X	X	X
	V.24 Einstellungen	X		
	Telefonbuch	X	X	X
	Abwesenheits Verwaltung	X	X	X
	OS auswählen	X		
	Einrichten Agenten			X
	Statistiken			

	Statistikdaten erstellen	X	X	X
	Statistik konfigurieren	X	X	X
	Darstellungen	X	X	X
	Statistiken exportieren	X	X	X
	Statistikdaten löschen	X	X	X
Service & Diagnose				
	one-X Attendant Datenbank			
	- Sichern	X	X	X
	- Wiederherstellen	X	X	X
	Adressparser	X	X	X
	- Standard, Frankreich, Spanien, Norwegen	X	X	X
	- USA, Russland	X	X	X
	Meldungen aufzeichnen	X	X	X
	Ex- und Import von Benutzern	X	X	X
	Ex- und Import von Profilen	X	X	X
	Ex- und Import von Zielen	X	X	X
	Ex- und Import vom Telefonbuch	X	X	X
	Vermittlungsapparat auswählen	X		
	CTI-Server-Zugang auswählen	X	X	X
	one-X AttendantInfo	X	X	X
	one-X Attendant Konfigtool	X	X	X
	Wizard (Diagnostik)	X	X	X

Konfigurationsbeispiel IE:



Hier werden die Anlagendaten konfiguriert. Unter Login wird Username und Passwort für den I55-Anlagenzugang eingetragen. Unter Links muss die IP Adresse und der Port eingegeben werden. Will man einen Amtszugang bzw. den Zugang zu anderen Anlagen einrichten, muss man unter 6.13 die Daten eintragen. Unter 6.15 stehen die Kennziffern für die rausgehenden Anrufe in die entsprechenden Netze.



Konfiguration der Monitorpunkte: Der SVAManager versucht alle Monitore in den Bereichen „From“ bis „To“ zu starten. Für die Monitorpunkte, die nicht gestartet werden können, wird jeweils um 09:00(GMT) ein neuer Versuch gestartet.

Address ParserDescription

Introduction

In case of a phonebook application entries have to be found by the phone number. Therefore each entry bears a phone number in a visible user format and in a invisible normalized format (ShadowNumber). When an entry is written into the database the normalized phone number is generated by the AddressParser.

If the parser configuration is left with empty fields: All imported numbers will be left unchanged and are copied in the shadow number.

The type of number must be 'unknown'. That means the number consists from the digits that would be used in public network (the digits so seize the trunk line are not part of such a number) plus internal numbers (as the one-X Attendant would receive them in an internal call to identify the caller).

This document describes how the AddressParser works and how it has to be configured.

Definitions

Numbering Plan

A numbering plan is a type of numbering scheme used in telecommunications. This is a set of rules used for making numbers. A telephone numbering plan is a plan for allocating telephone number ranges to countries, regions, areas and exchanges and to non-fixed telephone networks such as mobile phone networks.

Open Numbering Plan

Open numbering plans have phone numbers that vary in length like in Germany.

Closed Numbering plan

Phone numbers in a closed numbering plan have a fixed length like in the USA.

Dial Plan

A dial plan specifies the actual digits dialed within the constraints of a defined numbering plan. A typical dialed telephone number comprises digits that need not always be dialed (codes) and digits that must always be dialed (local number). If a dial plan consists of slices (blocks) of DIDs where station numbers are ambiguous it is called heterogeneous. Example:

Dial plan consists of two blocks of numbers. Slice 1 from 908-969-5000 to -7000

Slice 2 from 908-484-5000 to -5500

Stations 5000 to 5500 are in both slices.

If a dial plan consists of slices (blocks) of DIDs where station numbers are unique it is called

homogeneous. Example:

Dial plan consists of two blocks of numbers. Slice 1 from 908-969-5000 to -7000

Slice 2 from 908-484-1000 to -1500

No station is in both slices.

ShadowNumber

The ShadowNumber is the invisible unique version of an arbitrary phone number. It is used as a key to searches in the phone book database.

Dialable number

The dial able number is that number that can be dialed after AddressParser processed a ShadowNumber.

Mode of operation

The AddressParser has two basic functionalities.

Normalization: this is parsing and converting an arbitrary phone number into a world wide unique phone number (ShadowNumber).

Reduction: this is parsing and converting a normalized phone number into a dial able phone number. For both functionalities the AddressParser needs Information about different elements of a phone number. These are country code, international code, national long distance code, area code, the number of the local PBX or DIDs.

Note: The AddressParser itself does not deal with trunk codes. Once the AddressParser has identified a dialable number as an external number, the trunk code is added afterwards. The AddressParser tester indicates an external dialable number by adding a leading “+”.

How the phone numbers are parsed and converted depends on the used public numbering plan and the dial plan.

Next chapter describes, which algorithms are implemented and in which countries they can be applied.

How to select the appropriate Address Parser?

Please select the appropriate one-X Attendant address parser in the following steps:

1. Determine the country, which your one-X Attendant server has to support.
2. Check whether your country is supported in one-X Attendant Configuration Tool Collection (in Address Parser / Configuration tree view node, Code Numbers tab, parser Mode radio):
 - a. Standard parser supports Open Numbering Plans for
 - Austria
 - Australia
 - Bolivia
 - Brazil

- China
 - Germany
 - Hungary
 - Italy
 - Japan
 - Mexico
 - Netherlands
 - Republic of Korea (South Korea)
 - Sweden
 - United Kingdom
- b. France parser supports 10-digit Closed Numbering Plans with Provider Codes for
- France
 - Switzerland
- c. Spain parser supports 9 digit Closed Numbering Plan without Area Codes for
- Spain
- d. USA parser supports NANP (10 digit Closed Numbering Plan) for
- United States of America
 - Canada
 - Anguilla
 - Antigua & Barbuda v. Bahamas
 - Barbados
 - Bermuda
 - British Virgin Islands
 - Cayman Islands
 - Dominica
 - Dominican Republic
 - Grenada
 - Jamaica
 - Montserrat
 - St. Kitts and Nevis
 - St. Lucia
 - St. Vincent and the Grenadines
 - Trinidad and Tobago
 - Turks & Caicos
- e. Russia parser supports 10 digit Closed Numbering Plan without National Code for
- Russian Federation
 - Republic of Kazakhstan
- f. Norway parser supports 8 digit Closed Numbering Plans with Area Codes for
- Norway
3. In case your country is not listed in Configuration Tool Collection use the Universal Parser. The Universal Parser supports homogenous and heterogeneous Open Numbering Plan and Closed Numbering Plan with and without Area/City codes.

How to configure and test the AddressParser?

The Configuration Tool Collection allows configuring and testing the AddressParser.

Depending on the selected parsing algorithm (= Mode), the code numbers tab differs because each algorithm needs a different configuration. Fig. 1 shows an example configuration for USA. Fig. 2 shows a possible Tester scenario for this configuration.

Configuring the Address Parser

The configuration also depends on the dial plan.

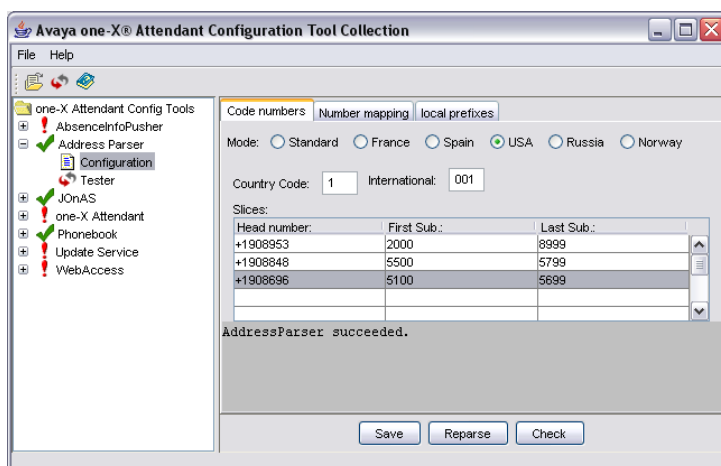


Fig. 1 Configurator

Code numbers

This page takes the AddressParser mode and depending on the selected mode the basic configuration.

Number mapping

Number mapping is a feature that can be used to map an arbitrary number of digits from left of the number. This is for use with two or more PBX interconnected via QSIG and run a 1XA on each PBX with one central phonebook server.

Local prefixes

Locale prefixes is a feature to map DID's to a prefix that is configured in CM to extend the station number but is not included in the DID's.

Testing the Address Parser

For testing the AddressParser the Configuration Tool contains a Tester node. It generates the ShadowNumber and the dialable number of the entered number.

ATTENTION: if the dialable number starts with + the number is marked for dialing external. one-X Attendant will replace it by configured trunk code.

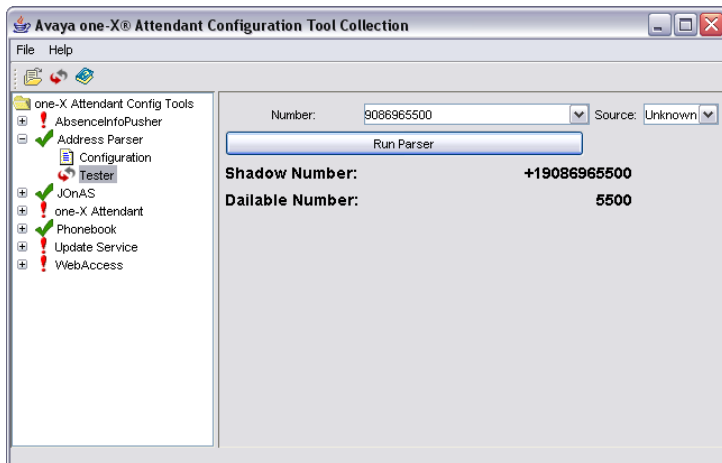


Fig. 2 Tester

When is AddressParser invoked?

AddressParser Normalization is invoked when ever a phone number has to be searched in the phone book.

On start up for each number in

- BA
- NBA
- VIP View
- Redial List
- Calling List

On Runtime when ever

- a phone number is transferred from the connected PBX to the UI. For outgoing calls identification of a phone number is done when call state indicates dial complete.
- a phone number is transferred from SVAManager (Redial List, Calling List)
- a entry is written into the phone book (from UI, Import, Update Service)

AddressParser Reduction is invoked when ever a phone number has to be dialed from

- the phonebook (Phonebook window, ITB List window, Operator window)
- the NBA
- a speed dial button

AddressParser Modes

The diagrams shown in this chapter are using the following abbreviations:

CC	Country Code
IC	International Code
NC	National Code
AC	Area Code (also called City Code)
NPA	Numbering Plan Area (= NANP Area Code)
NSN	National Significant Number
LDN	Long Distance Call
NANP	North American Numbering Plan

USA

This algorithm is built for NANP only. The NANP format can be summed as: NPA Nxx Station where

NPA = [2-9][0-8][0-9] Nxx = [2-9][0-9][0-9]

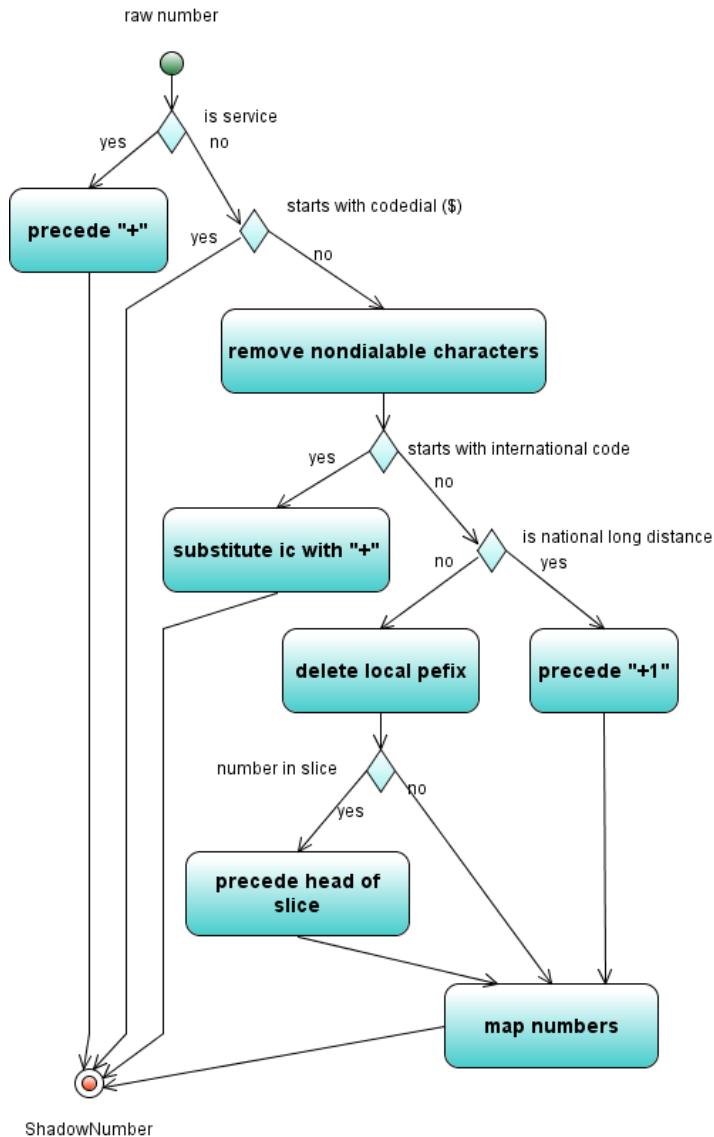
Station = [0-9][0-9][0-9][0-9]

NPA is the 3 digit Area Code, Nxx and Station together form the local 7 digit telephone number. Digit 1 is used to pre-indicate 10-digit number, this is called a national long distance call.

Service code format = X11 (e.g. Emergency Call Number 911) International access = 011

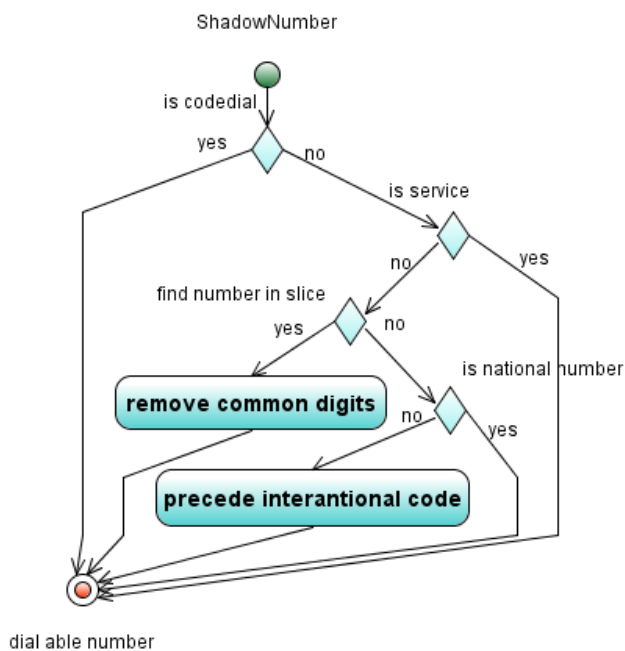
Normalization

Normalization takes a raw number and builds the ShadowNumber. The following steps are done.



Reduction

Reduction takes a ShadowNumber and transform it into a dial able number. The following steps are done.



Examples

One block of DIDs

908-953-1000 to 1999, number mapping and local prefixes are not required.

Head number:	First Sub.:	Last Sub.:
+1908953	1000	1999

Displayed number	ShadowNumber	Dialable number	Dial external	Comment
908-953-1000	+19089531000	1000		DID 1000 is in a slice
9089532000	+19089532000	9089532000	x	DID 2000 is not in a slice
1500	+19089531500	1500		DID 1500 is in a slice
911	+911	911	x	Emergency Call number
+49-69-7505-5000	+496975055000	011496975055000	x	International Callnumber
953-1000	9531000	9531000		This is an illegal number, but will be dialed internal
1-555-666-7894	+15556667894	+15556667894	x	National long distance call

ATTENTION: the AddressParser Tester will show a leading “+” in case the dialable number is external, thus one-X Attendant software will replace the leading “+” by configured trunk code afterwards. In column “Dialable number” above, the leading “+” is not listed, therefor external calls are marked in column Dial external.

Two blocks of DIDs homogeneous

908-953-1000 to 1999 and 908-953-2000 to 2500, no overlapping in station numbers, number mapping and local prefixes are not required.

Code numbers
Number mapping
local prefixes

Mode:
☐ Standard
☐ France
☐ Spain
☒ USA
☐ Russia
☐ Norway

Country Code:
International:

Slices:

Head number:	First Sub.:	Last Sub.:
+1908953	1000	1999
+1908953	2000	2500

Displayed number	ShadowNumber	Dialable number	Dial external	Comment
908-953-1000	+19089531000	1000		DID 1000 is in a slice
9089532000	+19089532000	2000		DID 2000 is in a slice
1500	+19089531500	1500		DID 1500 is in a slice
911	+911	911	x	Emergency Call number
+49-69-7505-5000	+496975055000	011496975055000	x	International Call
953-1000	9531000	9531000		This is an illegal number, but will be dialed internal
1-555-666-7894	+15556667894	+15556667894	x	National long distance call

ATTENTION: the AddressParser Tester will show a leading “+” in case the dialable number is external, thus one-X Attendant software will replace the leading “+” by configured trunk code afterwards. In

column “Dialable number” above, the leading “+” is not listed, therefor external calls are marked in column Dial external.

Three blocks of DIDs heterogeneous

908-953-2000 to 8999, 908-848-5500 to 5799 and 908-696-5100 to 908-696-5699, overlapping in station numbers, number mapping is not required.

Code numbers | Number mapping | local prefixes

Mode: ☐ Standard ☐ France ☐ Spain ☒ USA ☐ Russia ☐ Norway

Country Code: International:

Slices:

Head number:	First Sub.:	Last Sub.:
+1908953	2000	8999
+1908848	5500	5799
+1908696	5100	5699

Since station numbers 5100 to 5799 are included in more than one slice, for each slice a local prefix has to be defined. The prefix must be the same as configured in the PBX. A call to station 908-848-5500 can be reached by one-X Attendant when dialing 25500. A call from 908-848-5500 to the attendant has to be signaled as 25500 or as 908-848-5500.

Code numbers	Number mapping	local prefixes
prefix	subst. head	
3	+1908696	
2	+1908848	
1	+1908953	

Displayed number	ShadowNumber	Dial able number	Dial external	comment
908-953-2000	+19089532000	12000		Prefix 1, DID 2000
25500	+19088485500	25500		Prefix 2, DID 5500
+19086965500	+19086965500	35500		Prefix 3, DID 5500
911	+911	911	x	Emergency Call
+49-69-7505-5000	+496975055000	011496975055000	x	International Call
953-1000	9531000	9531000		This is an illegal number, but will be dialed internal
1-555-666-7894	+15556667894	+15556667894	x	National long distance call

ATTENTION: the AddressParser Tester will show a leading “+” in case the dial able number is external, thus one-X Attendant software will replace the leading “+” by configured trunk code afterwards. In column “Dial able number” above, the leading “+” is not listed, there for external calls are marked in column Dial external.

Standard

This algorithm is built for open dial plans like in Germany. It may also be used for Closed Numbering Plans.

Phone numbers in Germany consists of:

country code 49

area code 2-5 digits local PBX 4-9 digits

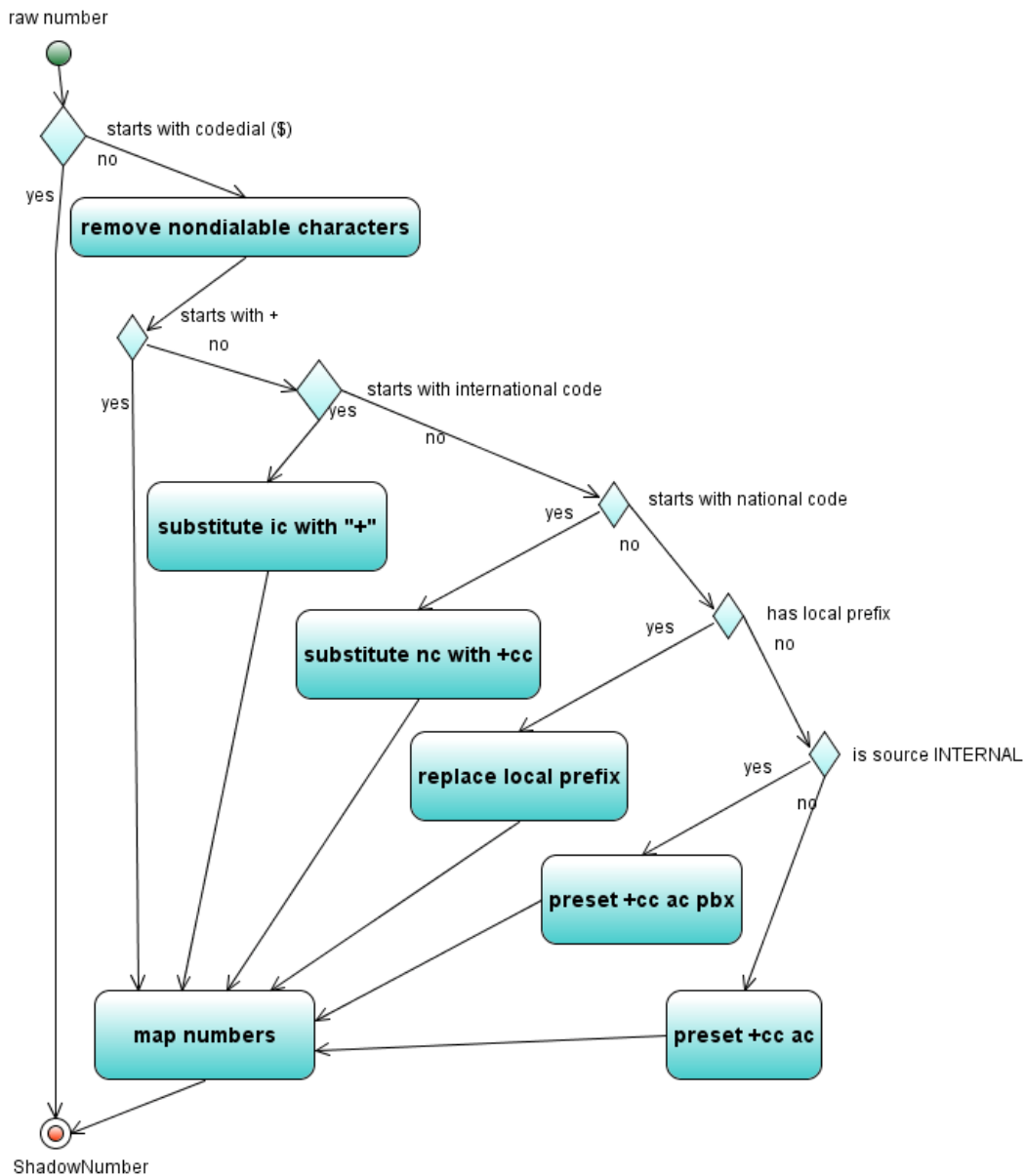
station private network, depends on PBX

National long distance call are indicated by 0

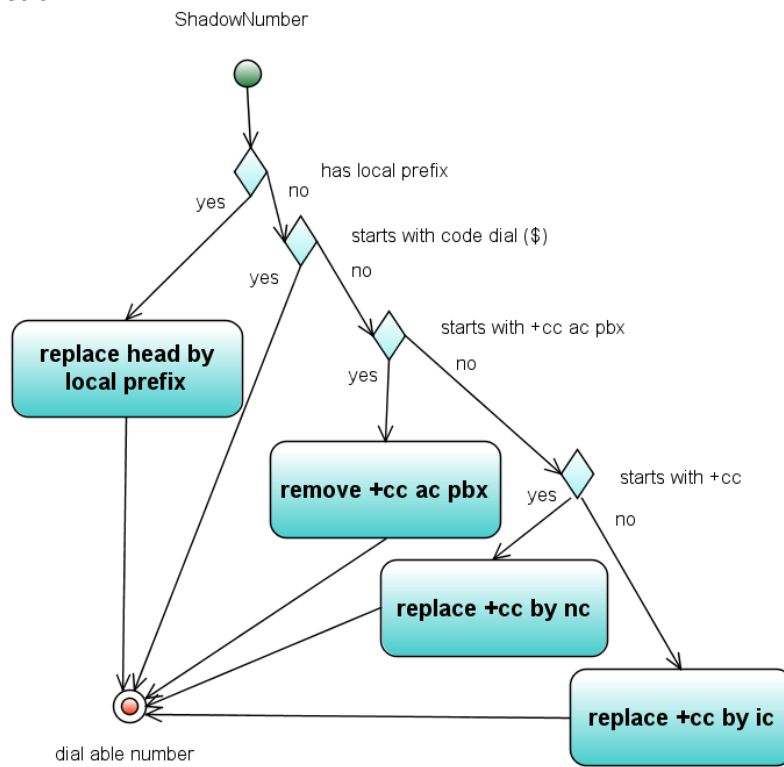
International access is indicated by 00

Total number length for DID max. 15 digits.

Normalization



Reduction



France

French telephone numbers (10 digits) are usually stored within an exchange database in the following format:

+33 (P)Z ABPQ-MCDU

where

+33 French country code

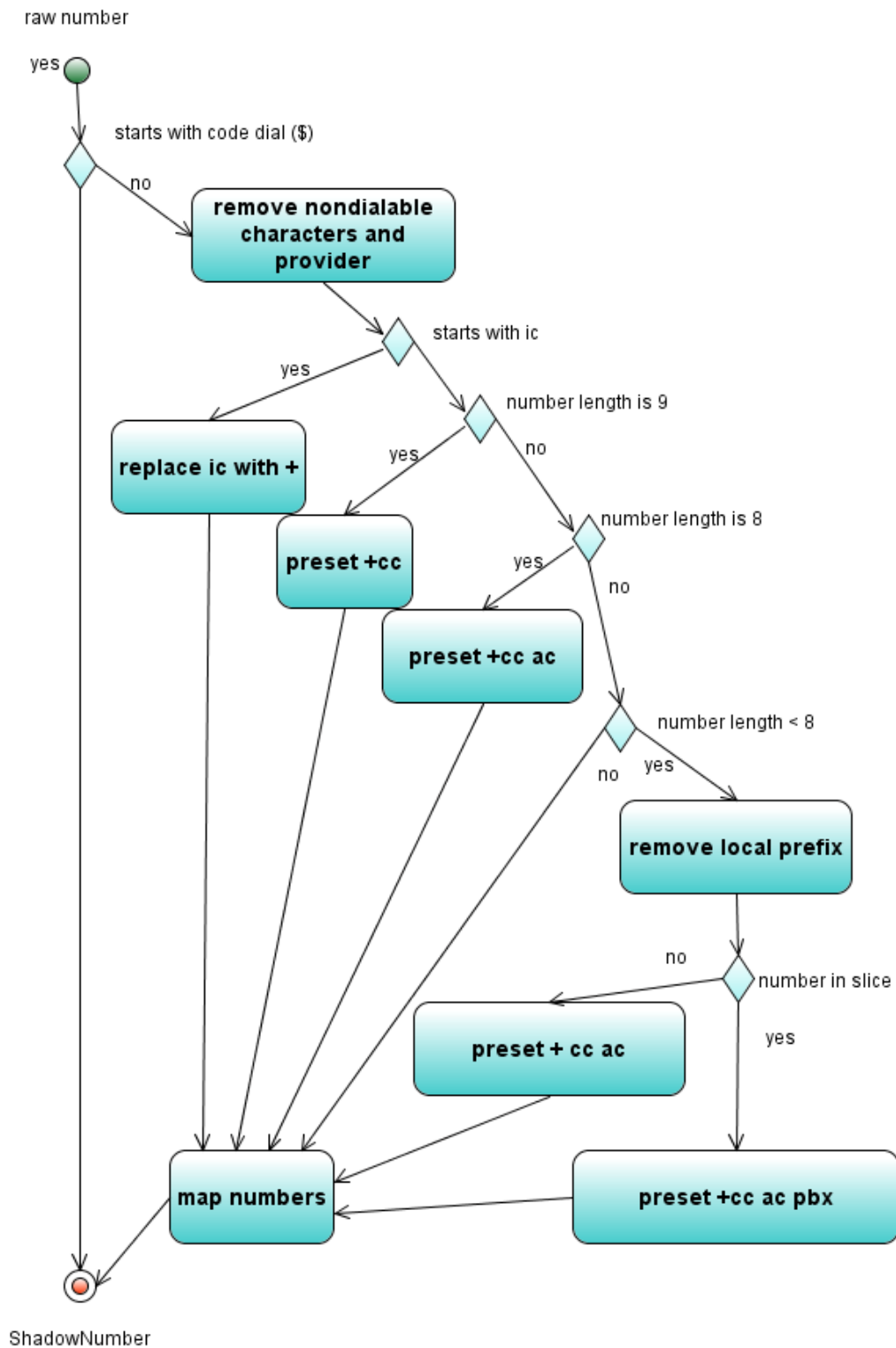
(P) 1 digit code (put into brackets) for a provider (e.g. "0" = France Telecom) Z 1 digit code for a region/zone within France

The hyphen separates the remaining 8 digits into

- common digits
(“ABPQ”, sometimes called "local PBX number" which may have 3, 4, 5 or 6 digits)

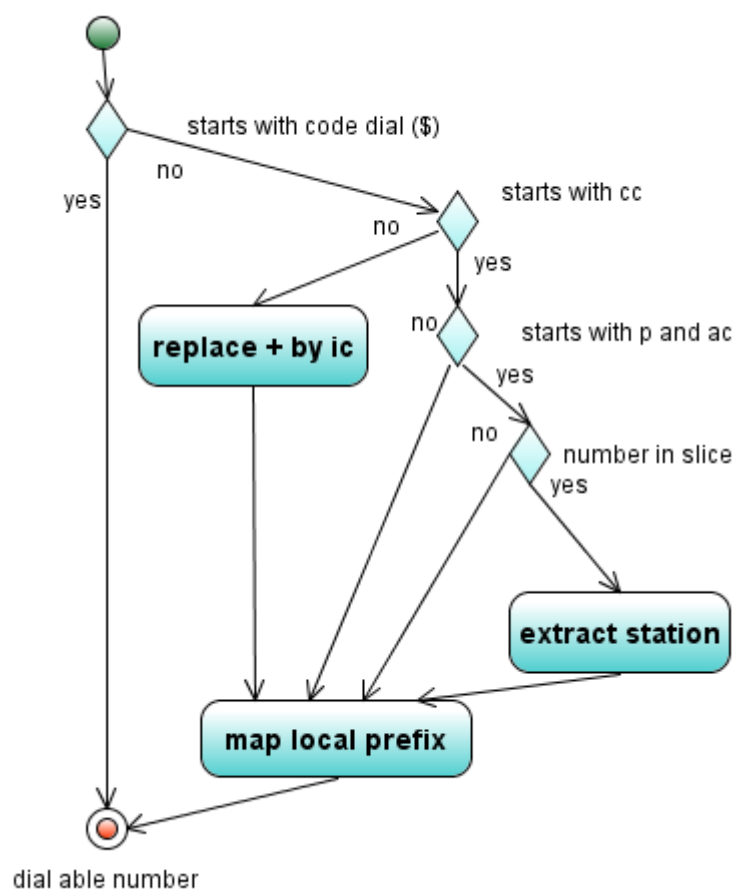
- subscriber number
(digits unique to one customer, DID digits, “MCDU” may have 5, 4, 3 or 2 digits) In France subscriber numbers are allocated to customers in slices.

Normalization



Reduction

ShadowNumber



Examples

		French APPS1
	French Address parser parameter settings: Country Code: International Code: Provider Code: Area Code: Range 1 Common Digits: Range 1 First Subscriber No Range 1 Last Subscriber No Range2 Common Digits: Range2 First Subscriber No: Range2 Last Subscriber No: Access code: b	33 00 0 1 1234 5000 5999 1234 9000 9999
	Number Reduction:	
R1	+49 69 7505 3609	b 00 49 69 7505 3609
R2	+33 01 1222 5678	b 01 1222 5678
R3	+33 51 1222 5678	b 01 1222 5678
R4	+33 11 1222 5678	b 01 1222 5678
R5	+33 01 1234 4444	b 01 1234 4444
R6	+33 01 1234 5555	5555
	Number Normalisation:	
N1	+33 (0)1 1234 5678	+33 1 1234 5678
N2	+33 (5)1 1234 5678	+33 1 1234 5678
N3	+33 (0)1 1234 9999	+33 1 1234 9999
N4	+49 69 7505 3609	+49 69 7505 3609
N5	00 49 69 7505 3609	+49 69 7505 3609
N6	00 33 0 1 1234 5678	+33 1 1234 5678
N7	0 1 1234 5678	+33 1 1234 5678
N8	5 1 1234 5678	+33 1 1234 5678
N9	5678	+33 1 1234 5678

N10	9999	+33 1 1234 9999
N11	2 1234 5678	+33 2 1234 5678
N12	1347 6713	+33 1 1347 6713
N13	6713	+33 1 1234 6713

Spain

Spanish telephone numbers have 9 digits, starting either with “9”, “8” or “6”. The next two or three digits are used to identify a Spanish region (e.g. “91” = Madrid).

In Spain subscriber numbers of one PBX are allocated to customers into so-called “slices” (similar as in France).

Examples

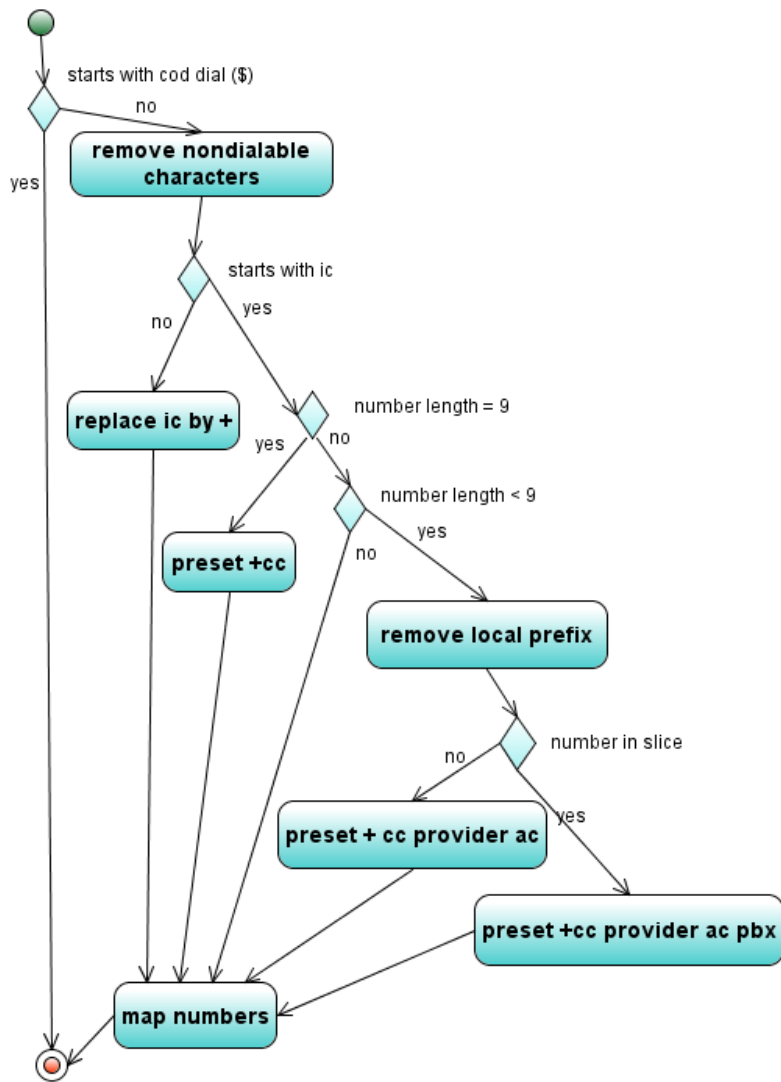
A customer may have slices:

Slice A1:	912051500 to 912051599	head number 912051 stations 500 to 599
Slice A2:	913279200 to 913279899	head number 913279 stations 200 to 899
Slice A3:	914104000 to 914104199	head number 914104 stations 000 to 199
Slice 4:	914061045 to 914061046	head number 9140610 stations 45 to 46

In Spain doesn't exist any national code or area code.

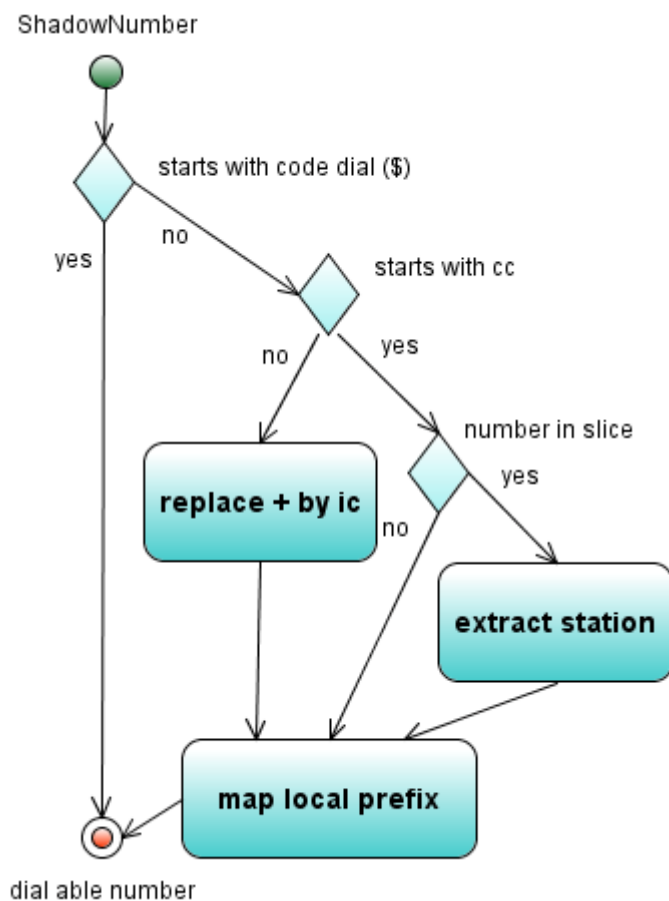
Normalization

raw number



ShadowNumber

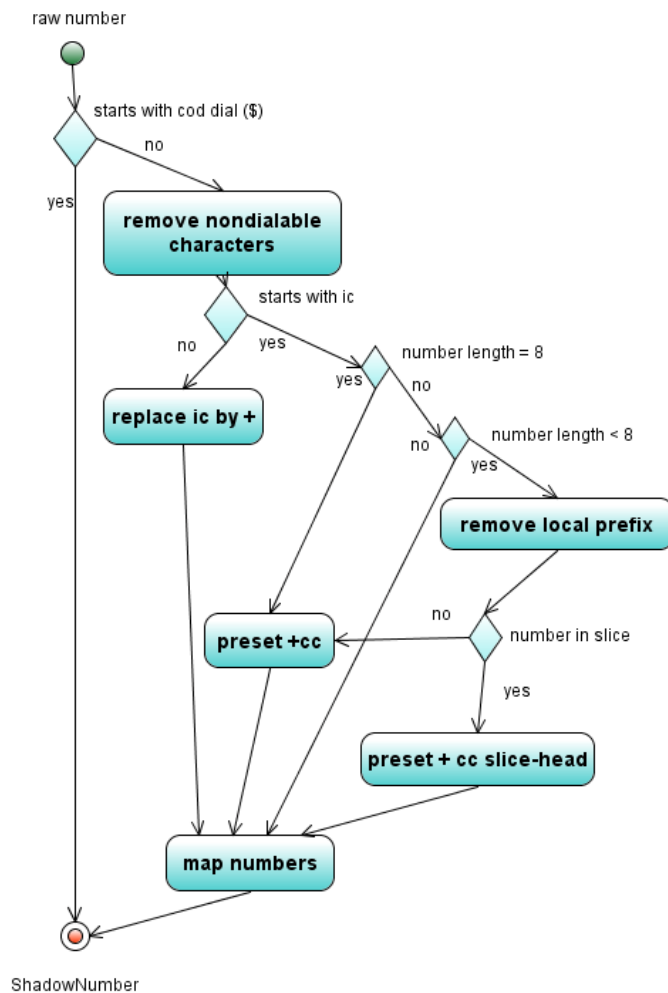
Reduction



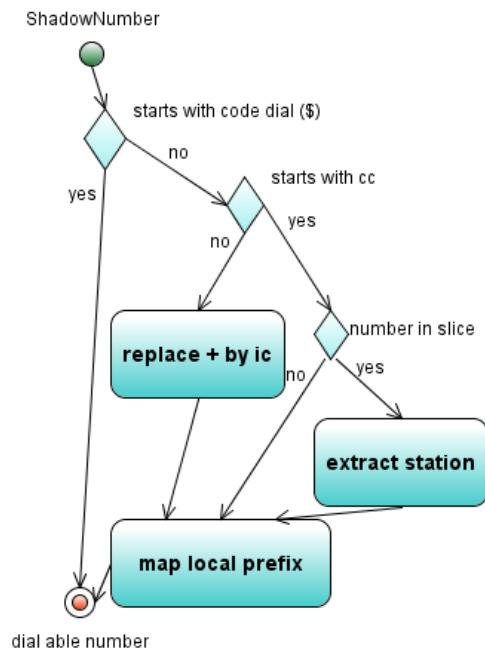
Norway

Phone numbers in Norway have 8 digits. 4 digits area code and 4 subscriber number. Area code can not be omitted.

Normalization



Reduction



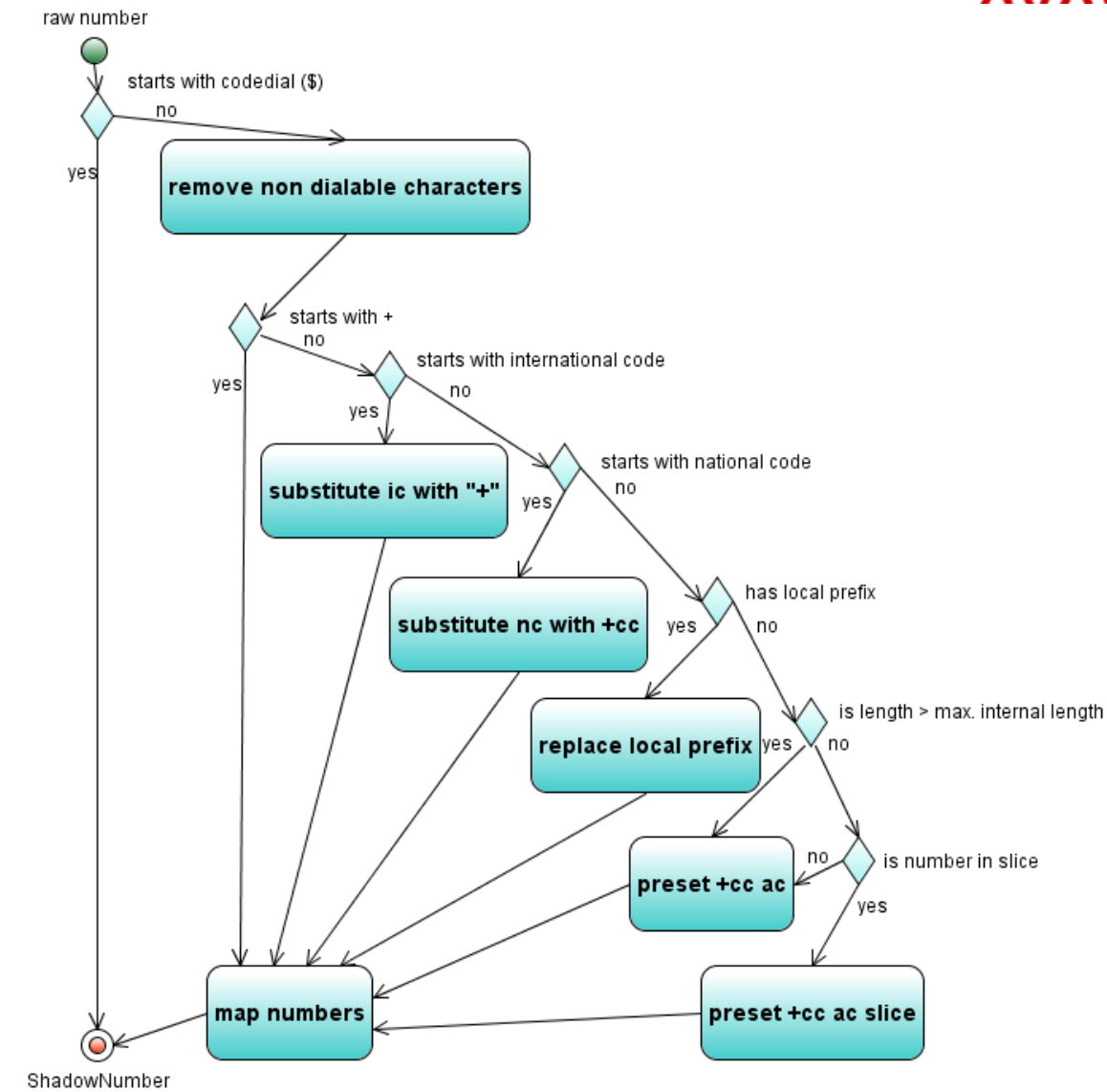
Universal Parser

The new Universal Parser can be used for open dial plans with slices. This is e.g. in Germany in areas where free numbers are running low. It can also be used in countries like Nicaragua, Luxembourg or Iceland. The fields National and Area Code are optional and can be left empty.

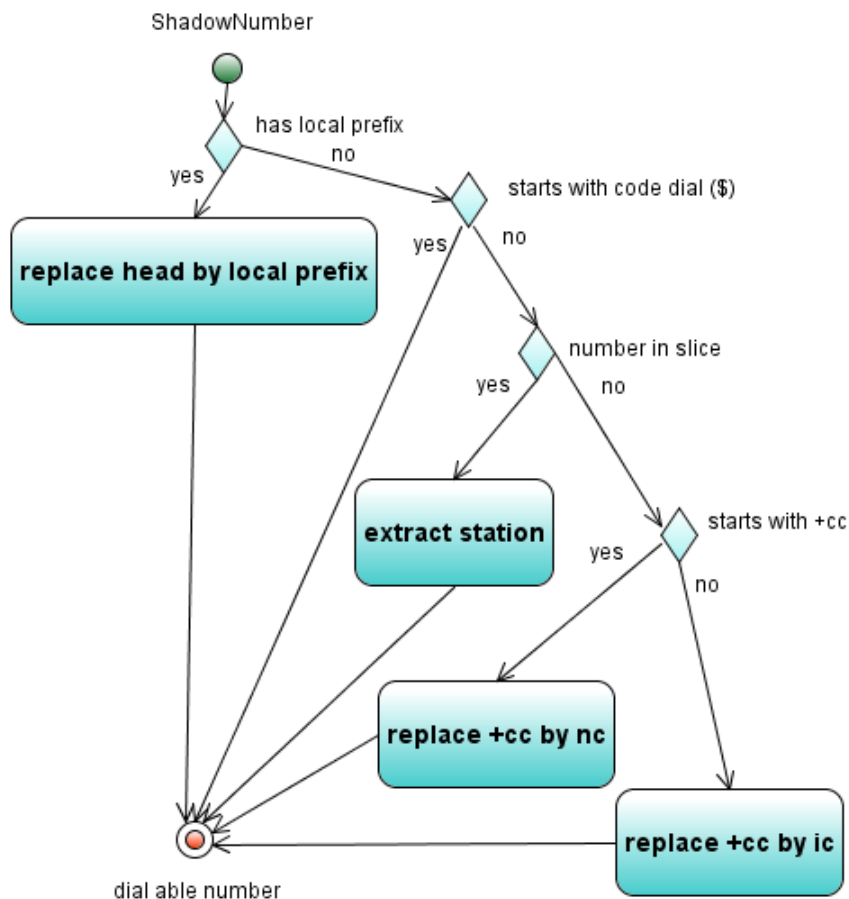
The field “max. length internal” defines how long internal numbers are in maximum. This is used to detect internals if the field National is empty. If “max. length internal” is 0 the length is ignored.

Slices defining ranges of DID's given from the network provider. PBX-Number Start holds the beginning of the first number, PBX-Number End holds the beginning of the last number. Number of local digits defines the number of digits included in PBX-Number Start and PBX-Number End that remains to internal numbers. See examples.

Number mapping and local prefixes are also supported.



Reduction



Examples

Open numbering plan with slices

Code numbers		
Number mapping		
local prefixes		
Mode: <input checked="" type="radio"/> Universal <input type="radio"/> Standard <input type="radio"/> France <input type="radio"/> Spain <input type="radio"/> USA <input type="radio"/> Russia <input type="radio"/> Norway		
Country Code:	<input type="text" value="49"/>	International: <input type="text" value="00"/>
National:	<input type="text" value="0"/>	Area Code: <input type="text" value="89"/> max. length internal: <input type="text" value="4"/>
Slices:		
PBX-Number Start:	PBX-Number End:	Number of local digits:
54440	54442	1

This example defines numbers from +49 89 5444 0 to +49 89 5444 2999. The last one digit of PBX-

			external	
10	+4989544410	10		
2500	+498954442500	2500		
089 5444-5000	+498954445000	08954445000	X	5000 is not in slice, so it is external
25000	+498925000	08925000	X	25000 is longer than max. internal length, so it is external
+49-69-7505-5000	+496975055000	06975055000	X	National long distance call

Number Start defines the lowest digit an internal number can start with. The last one digit of PBX-
Number End defines the highest digit an internal number can start with. The length of internal numbers can vary from 1 up to 4 digits.

Iceland, Luxembourg, Nicaragua and others

Code numbers | Number mapping | local prefixes

Mode: ☒ Universal ☐ Standard ☐ France ☐ Spain ☐ USA ☐ Russia ☐ Norway

Country Code: 354 International: 00

National: Area Code: max. length internal: 2

Slices:

PBX-Number Start:	PBX-Number End:	Number of local digits:
5123410	5123449	2

This example shows the usage in countries with no national code and no area code and. The range of numbers contains 40 DIDs from +3545123410 to +3545123449.

Displayed number	ShadowNumber	Dialable number	Dial external	Comment
10	10	10		
5123410	+3545123410	10		
+3545123450	+3545123450	5123450	X	50 is not in slice, so it is external
+49-69-7505-5000	+496975055000	00496975055000	X	National long distance call

External Call Number Detection

Incoming and Outgoing calls on one-X Attendant I55 3rd party

External Call Number detection is also a point for one-X Attendant at I55 via 3rd party. In this scenario we have SVA Manager(QTAPI) instead of Scapi

The only criteria for incoming and outgoing calls is the length of the call number of the remote calling party. The difference to the CM version is, that call list and extended redial list are filled by the SVA Manager. That means a call number in call list or extended redial list is marked “external”, if the call number is longer than the with the SVA Manager Config-Tool configured value for “Max. length internal numbers”:

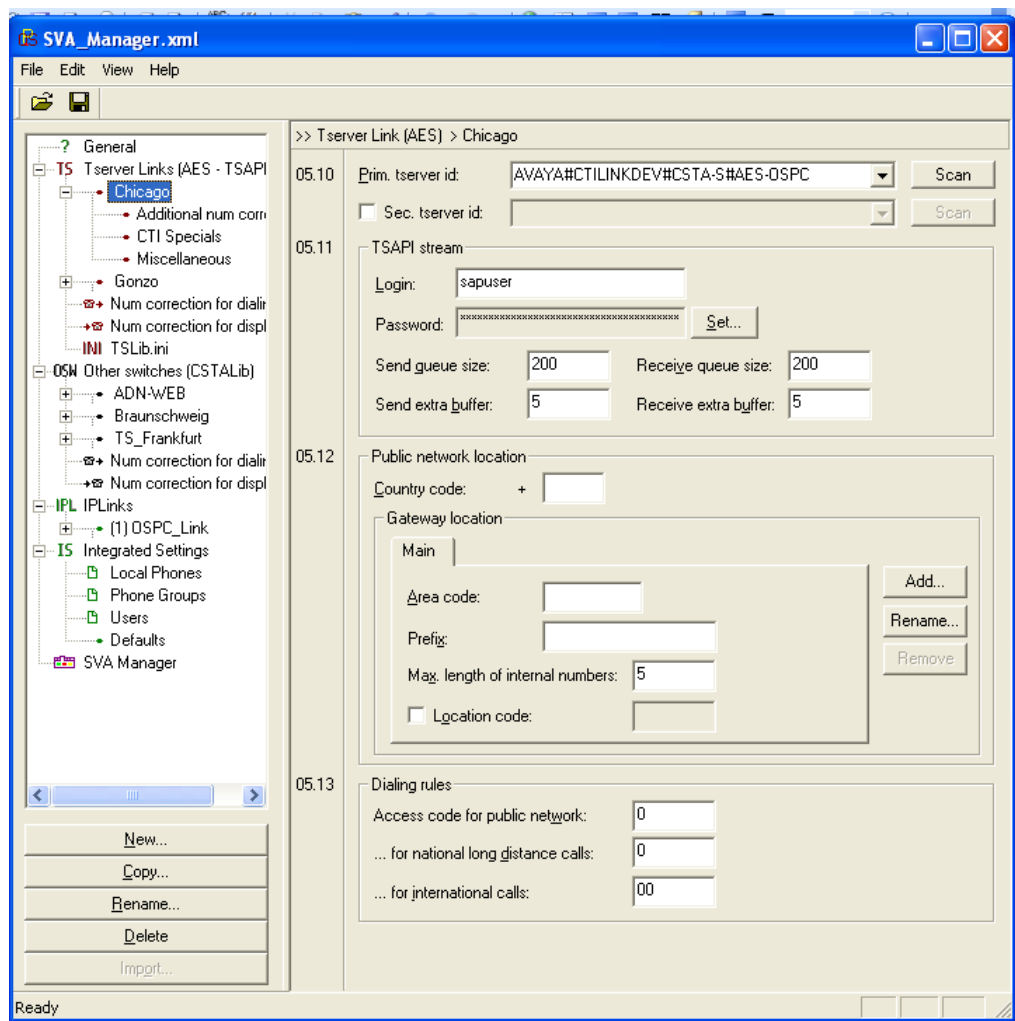


Figure 18: SVA Manager Configuration Tool

In one-X Attendant operator window, a call is marked “external”, if the call number of the remote calling party is longer than the configured value in the one-X Attendant “external call number” dialog (see Figure 19)

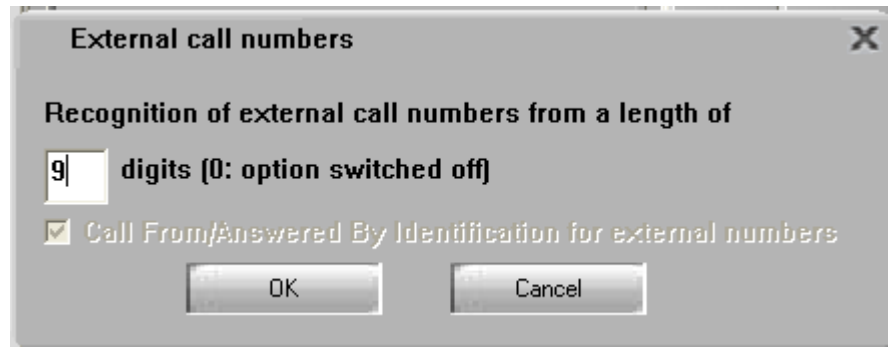


Figure 19: Internal call number dialog

Problems could be the same as described in 1.2.4. a) but normally I55 dial plan does not provide internal numbers longer than external numbers.

Einzelne Hinweise zum Thema Belastung der Systeme und des Netzes durch Services des one-X Attendants

Kalenderstatus

Die Synchronisation des Kalenderstatus erfolgt zwischen jedem einzelnen one-X Attendant Client und dem entsprechenden Mailserver (z.B. Exchange)

Die zyklische Abfrage des Kalenderstatus wird hierbei nur für diejenigen Rufnummern durchgeführt, die in der lokalen Besetztanzeige angezeigt werden. Dies sind max. 2000 Rufnummern.

Der Zyklus für die maximal 2000 Rufnummern je Client dauert ca. 4 Minuten in idealisierter Testumgebung ohne Belastung des Netzes und des Mailservers. Die CPU Last des one-X Attendant Clients steigt dabei auf ca. 40 %.

Der one-X Attendant Server ist bei dieser Synchronisation nicht betroffen.

Das Intervall der Abfrage kann mit den Konfigurationswerkzeugen auf dem Server eingestellt werden (default: 10 Min.).

Wenn der Zyklus länger dauert als das eingestellte Intervall, wird der Start jeweils um die Zeit des Intervalls verschoben, solange bis der aktuelle Zyklus beendet ist.

Eine Obergrenze für die Anzahl von Mailserver Postfächern muss aus Lastbedingungen aus Sicht des one-X attendant hierfür nicht benannt werden.

Der Kalenderstatus wird auch im Telefonbuch angezeigt. Der Client fragt die Information dann einzeln für den jeweils selektierten Telefonbucheintrag an. Damit hat dies keinen Einfluss auf Last.

Abwesenheitsinformation

Die Synchronisation der Abwesenheitsinformation erfolgt zwischen dem one-X Attendant Server und dem entsprechenden Mailserver (z.B. Exchange).

Die zyklische Abfrage der Abwesenheitsinformation wird für alle Einträge des Telefonbuchs durchgeführt.

Der Zyklus für 10000 Postfächer dauert ca. 40 Minuten in idealisierter Testumgebung ohne Belastung des Netzes und des Mailservers und erhöht die Last des one-X Attendant Server auf ca. 75 % (ggf. Spitzen bis 100%). Die Last ist dabei nicht von der Anzahl der Postfächer abhängig nur die Dauer des Zyklus.

Auf dem one-X Attendant Client war keine Lasterhöhung festzustellen.

Parallele Abfragen an den one-X Attendant Server werden auch während des Zyklus ohne großes Delay abgearbeitet.

Das Intervall der Abfrage kann mit dem configuration tool des AIS eingestellt werden (default: 240 Min.).

Wenn der Zyklus länger dauert als das eingestellte Intervall, wird nach einem Zyklus 30 Sekunden bis zum Start des nächsten gewartet.

Wird eine Änderung der Abwesenheit im betreffenden Postfach festgestellt, wird diese Information in der one-X Attendant Datenbank eingetragen. Alle angemeldeten Clients werden über die Änderung informiert, um ihre Besetztanzeigen zu aktualisieren.

Eine Obergrenze für die Anzahl von Mailserver Postfächer muss aus Lastbedingungen aus technischer Sicht des one-X Attendant nicht benannt werden.

Eine Obergrenze ergäbe sich nur aus der Erwartung einer zeitgerechten Aktualisierung der Information am one-X Attendant Client. Da mit steigender Anzahl von Postfächern die Dauer des Zyklus verlängert wird, kommt es ab einer bestimmten Größenordnung zu einer nicht mehr aktuellen Anzeige. Hierfür kann auch wg. der unbekannten kundenindividuellen Netzlast und Belastung des Mailservers durch andere Dienste keine detaillierte Wertgröße angegeben werden.

Die um ca. 70 % gesteigerte CPU Auslastung muss im Zusammenhang mit der Auslastung anderer one-X Attendant Services beachtet werden !

Abkürzungen

A

A	Ampere
ACM	Avaya Communication Server
ACW	After Call Work
AE	Additional Equipment
AEI	Additional Equipment Interface
AES	Applications Enablement Services API Application Programming Interface
AKZ	Amtskennziffer
ARS	Auto Route Selection
ARVT	Anrufverteilung
ASA	Adaptive Server Anywhere Avaya Site Administration
ASCII	American Standard Code for Information Interchange

B

BIOS	Basic Input Output System (Betriebssystem)
Bit	Binary Digit (Binärziffer 0 oder 1, kleinste Informationseinheit)
BLS1	Basis-Leiterplatte mit S0-Schnittstelle
Byte	Informationseinheit bestehend aus 8 Bit (= 1Zeichen oder Code)

C

CCITT	Comité Consultatif International Télégraphique et Téléphonique
CE	Communauté Européenne (CE-Zeichen)
CD	Compact Disc
CM	Communication Manager
COR	Class of Restriction
COS	Class of Service
CPU	Central Processing Unit
CSTA	Computer Supported Telecommunications Applications
CTI	Computer Telephony Integration

D

DC	Direct current
DID	Direct Inward Dial
DOS	Disc Operating System
DSS	Direct Station Selector
DUWA	Durchwahl

E

eCons Electronic Consoles
EDS Enterprise directory System (Zentrales elektronisches Telefonbuch)
EEPROM Electrically Erasable Programmable Read
Only Memory
EMV Elektromagnetische Verträglichkeit
ETB Elektronisches Telefonbuch
ETSI European Telecommunication Standard Institute

H

HSG Hör- und Sprechgarnitur (Headset)

I

I55 Integral 55
ISDN Integrated Services Digital Network (Dienstintegrierendes digitales Netz)
ISO International Organization of Standardization
ITB Integriertes Telefonbuch

J

JDK Java Development Kit
JOnAS Java Open Application Server

L

LAN Local Area Network
LCD Liquid crystal display (Flüssigkristallanzeige)
LDAP Lightweight Directory Access Protocol
LDN Long Distance Number
LED Light emitting diode (Leuchtdiode)

M

MAC Media Access Control
MFV Mehr-Frequenz-Wahlverfahren
MS Microsoft

N

NBA Netzweite Besetztanzeige

O

ODBC Open Database Connectivity
OS Operator Set Standard (Vermittlungsapparat)
OSM Operator Service Manager
OSPC Operator Set PC

P

PC Personalcomputer
PROM Programmable Read Only Memory
PSTN Public Switched Telephone Network
PUM Private User Mobility

Q

QSIG ISDN basiertes Signalisierungsprotokoll zwischen Nebenstellenanlagen

Avaya one-X Attendant 4.0

Release 4.02 Ausgabe Dezember . 2012

Service und Installationshandbuch

Seite 127 von 133

R

RAM	Random Access Memory (Flüchtiger Speicher)
RFA	Remote Feature Activation
RN	Rufnummer
ROM	Read Only Memory (Permanenter Speicher)

S

SIP	Session Initiated Protokoll
SQL	Structured Query Language
SRG	Speisebaugruppe
SW	Software
SVA	(Smart Vermittlungs-Apparat

T

TAPI	Telephony Application Programming Interface
TCP/IP	Transmission Control Protocol/Internet Protocol
TE	Terminal
TFT	Thin-Film Transistor
Tk	digitales Telekommunikationssystem

U

UAE	Universal-Anschluss-Einheit
UI	User Interface (Benutzerschnittstelle)
URL	Uniform Resource Locator

V

V.24	Schnittstelle für Datenübermittlung nach ITU- T-Recommendation V.24
VA	Vermittlungsapparat
VGA	Video Graphics Adapter
VT	vermittlungstechnisch
V	Volt

W

W	Watt
WE	Western Electric

Referenzen

1. Application Notes for Configuring Avaya WebLM License Manager for Avaya VPNremote; Phone Release 2, Issue 1.0; SPOC 10/25;
2. Avaya Support Pages;
3. QTAPI Installation, Maintenance and Troubleshooting; 11/2008;
4. Service- und Montagehandbuch OS33, OSM und OSPC; 04/2007;
5. Administration Guide for Microsoft Exchange Server 2003; Microsoft Corporation; December 2006;
6. Benutzerhandbuch Lizenzierung, 08/2001;
7. Operating instructions TTraceConsole, 11/2005;
8. Installation and Configuration TTrace (506 kb) , 10/2004;
9. User Manual Customer Interaction Express 1.0 System Administrator, 03/2007, 116791;
10. OSPC connected to Avaya Communication Manager; User's guide; 03/2008;
11. OSPC Version 2.50 angeschlossen an Avaya Communication Manager; Service- und Installationshandbuch; 07/2008;

http://support.avaya.com/elmodocs2/vpn/webilm_vpnphone.pdf

<http://support.avaya.com>

<https://enterpriseportal.avaya.com/ptlWeb/getfile?docID=MTAwMDAzOTI2>

<https://enterpriseportal.avaya.com/ptlWeb/getfile?docID=MDAzOTQxMjYy>

<http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?familyid=98e45481-1458-4809-97d6-50d8aeebd8a1&displaylang=en>

<https://enterpriseportal.avaya.com/ptlWeb/getfile?docID=Mzk1Mjc2Nw==>

<https://enterpriseportal.avaya.com/ptlWeb/getfile?docID=Mzk1Mjc2Mg==>

<https://enterpriseportal.avaya.com/ptlWeb/getfile?docID=Mzk1Mjc2Mw==>

[http://support.avaya.com/elmodocs2/cie/r1_0/cie_10_systemadministrator_en\[1\].pdf](http://support.avaya.com/elmodocs2/cie/r1_0/cie_10_systemadministrator_en[1].pdf)

<http://support.avaya.com/japple/css/japple?PAGE=Area&temp.bucketID=160257>

http://support.avaya.com/elmodocs2/ospc/SHB_OSPC_v2.50_080710_de.zip

Glossar

1st Party Call Control

Bei der 1st Party Call Control besteht eine eindeutige Beziehung zwischen dem Telefon und dem Computer am jeweiligen Arbeitsplatz. In der Regel werden die beiden Geräte zum Informationsaustausch mit einem Kabel verbunden.

3rd Party Call Control

Mit einer sogenannten 3rd Party Call Control kann eine große Funktionalität erzielt werden. Hier steuert eine CTI-Software nicht nur ein einziges Telefon, sondern eine Tk-Anlage. Da alle Informationen über die Telefone in der Tk-Anlage gespeichert sind, kann eine direkte Verbindung zwischen Computer und Telefon entfallen. Statt dessen muß die Tk-Anlage über eine CTI-Schnittstelle verfügen, an die ein CTI-Server angeschlossen wird. Die Telefoniesoftware, die nun die Steuerung der Tk-Anlage vornimmt, teilt sich in zwei Teile: Zum einen befindet sich auf dem CTI-Server die Steuerungssoftware, die direkt mit der Tk-Anlage kommuniziert. Zum anderen läuft auf jedem PC ein Telefonieprogramm, das die Verbindung zu der CTI-Anwendung herstellt. Neben den Funktionen, die von den 1st Party Call Control- Anwendungen geboten werden, bietet die 3rd Party Call Control eine Reihe weiterer Features, zum Beispiel die Vermittlung eingehender Anrufe auf bestimmte Nebenstellen aufgrund der Telefonnummer des Anrufers oder Datenbankabfragen. Besonders interessant ist der Einsatz einer 3rd Party Call Control in Call Centern und Telemarketing-Agenturen. Hier gilt es, die ankommenden Anrufe nach verschiedenen Kriterien an die geeigneten Agenten zu verteilen und eine entsprechende Anwendung auf dem jeweiligen PC zu steuern. Auch bei abgehenden Verbindungen hilft die 3rd Party Call Control, indem sie zum Beispiel die Gespräche mit einem Power- oder Predictive-Dialer aufbauen kann.

API

API bedeutet Application Programming Interface.

Client

Client ist ein Begriff aus dem Netzwerkbereich. Ein Client nimmt Dienste in Anspruch, deshalb wird eine an den Server angeschlossene Arbeitsstation als Client bezeichnet. Der Client schickt Anfragen des Benutzers in einem speziellen Protokoll an den Server und stellt dessen Antworten in lesbarer Weise auf dem Bildschirm dar.

CSTA

CSTA bedeutet Computer Supported Telecommunications Application. Dieser Standard ist eine Spezifikation der ECMA. Weitere Informationen können Sie den folgenden Handbüchern entnehmen: Standard ECMA-179, Standard ECMA-180, Standard ECMA-217, Standard ECMA-218. Weitere Informationen finden Sie im Internet unter:

<http://www.ecma-international.org/publications/standards/Standard.htm>

CTI

CTI bedeutet Computer-Telefonie-Integration. In der Praxis spielen die folgenden CTI-Funktionen eine wichtigere Rolle. Besonders interessant für den täglichen Gebrauch ist die Möglichkeit, aus verschiedenen

Anwendungsprogrammen ein Telefongespräch per Mausklick zu initiieren. Kommt die Verbindung nicht zustande, erfolgt zu einem späteren Zeitpunkt automatisch die erneute Anwahl der Rufnummer. Die Art und der Umfang der Möglichkeiten, die eine CTI-Integration bietet, hängt sehr stark von der jeweiligen Art der Implementierung ab.

DLL	DLL bedeutet Dynamic Link Library.
ID	ID bedeutet Identification Number.
ISDN	ISDN bedeutet Integrated Services Digital Network (Dienstintegrierendes digitales Netz).
JAVA	JAVA ist eine von der Firma SUN entwickelte Programmiersprache.
JTAPI	JTAPI bedeutet Java Telephony Application Programming Interface. JTAPI ist eine, von einem Konsortium namhafter Telekommunikationshersteller spezifizierte Schnittstellendefinition, zur Anbindung von Java-Applikationen an Tk- Anlagen (PABX).
JVM	JVM bedeutet Java Virtual Maschine. Die Java Virtual Machine ist für die Ausführung von Java Programmen notwendig.
LAN	LAN bedeutet Local Area Network.
NETBEUI	NETBEUI bedeutet NETBIOS Extended User Interface.
NETBIOS	NETBIOS bedeutet NETwork Basic Input Output System.
QTapi	QTAPI ist ein Client-Server basierter CTI Server, der ein Interface für Microsoft TAPI Applikationen (z.B. auch Microsoft Outlook) und dem ACM oder der I55 bereitstellt.
RPC	RPC ist die Kurzform von Remote Procedure Call, das bedeutet auf Deutsch etwa: Entfernter Prozedur-Aufruf. Ein RPC ist ein Aufruf einer Prozedur in einem Modul oder Task, der auf einem (möglicherweise) entfernten Rechner stattfindet. Genaugenommen wird auf dem einen Rechner (local Host) eine Prozedur aufgerufen, die auf dem anderen Rechner (remote Host) ausgeführt wird, eventuelle Ergebnisse und die Tatsache, daß die Prozedur zu Ende gegangen ist, werden zum ersten Rechner (local Host) zurückgereicht.
Server	Server kommt von "to serve" (dienen, jemanden versorgen). Ein Server ist ein zentraler Rechner in einem Netzwerk, der den Arbeitsstationen / Clients Daten, Speicher und Ressourcen zur Verfügung stellt.

Socket

Socket ist ein Mechanismus, der eine virtuelle Verbindung zwischen zwei Prozessen ermöglicht. Angesprochen wird der Mechanismus über eine Socket Adresse. Diese Socket Adresse besteht aus einer Port-Nummer und der Host- Adresse.

SPI

SPI bedeutet Service Provider Interface. Dieses Interface wird vom entsprechenden Hersteller erstellt.

TAPI

TAPI ist eine Abkürzung von Telephony Application Programming Interface oder auf deutsch: Telefon-Anwendungsprogrammierschnittstelle. TAPI ist eine Telefonie-Software-Schnittstelle der Firma Microsoft.

TCP/IP
Protocol.

TCP bedeutet Transmission Control Protocol. IP bedeutet Internet

TCP/IP erfüllt die beiden wichtigsten Anforderungen, die in einem Netzwerk gestellt werden. Erstens sorgt es für eine sichere Übertragung. Zweitens bietet

TCP/IP ein Adressierungsschema, so daß jedem Rechner eine eindeutige

Adresse gegeben werden kann. Die Numerierung eines Rechners wird vom

IP-Protokoll
bernommen.

TSAPI

TSAPI bedeutet Telephony Server Application Programmer Interface.

Index

1st Party Call Control	119
3rd Party Call Control	119
Absence Info Pusher	10, 48
Absence Info Server	10, 38
Abwesenheitsanzeige	38
AddressParserDescription	83
AddressParser, Modes	87
Adress Parser	48
Adress Parser, Configuration	86
Adress Parser, Test	87
Agenten Login	62
AIS	10, 38
AIS, Config UI	40
Arbeitsspeicher	16
Blockschaltbild	11
Branchenlösungen	44
Client, Setup	23
CSTA	119
CTI	119
Datenbank	9, 64
Datenbanken, Anbindung	43
Datenbanken, Einstellungen	58
Deinstallieren	26
Dienste	75
Einzelplatz, Setup	25
Einzelplatz, Systemvoraussetzungen	17
External Call Number Detection	111
Fehlersuche	64
Feste Rufnummern	51
Glossar	119
Hostname	69
Installation, one-X Attendant	21
Installation, SVA-Manager	28
Installationen	18
ISDN	120
JOnAS	9, 58
JTAPI	120
JVM	120
Kalender Information	11, 41
Kodenummern	50
Komponenten	9
Konfiguration, one-X Attendant	62
Konfigurationswerkzeuge	46
LDAP-Anbindung	71
Lizenzen anfordern	19
Lizenzen Macrovision FlexLM	20
Lizenz-Server	10
Lizenz-Server, Installation	19
Lokale Vorwahlen	51
NETBEUI	120
NETBIOS	120

one-X Attendant, Leistungsmerkmalübersicht	76
one-X Attendant, Migration von OSPC v2.5x	66
one-X Attendant, Update	67
one-X Attendant, Werkzeuge	55
OS_TAPI	10
OS_TSPV	10
OSPC, Port-Übersicht	75
Password, WebAccess	42
Port-Übersicht, OSPC	75
QConfig	29
QTapi	120
QTAPI Framework	9
QTAPI Server	9
Registrierung	68
Rufnummernersetzung	51
Server	120
Server, Systemvoraussetzungen	16
Setup	19
Setup, Typen	21
Setups	18
Sichern, Datenbank	64, 67
Socket	121
Software installieren	15
Software konfigurieren	45
SPI	121
SVA-Manager	10
SVA-Manager, NBA	28
Systemanforderungen, Integral Enterprise	18
Systemanforderungen, one-X Attendant	16
Systemvoraussetzungen, Client	17
Systemvoraussetzungen, Einzelplatz	17
Systemvoraussetzungen, Server	16
TAPI	121
TCP/IP	121
Telefonbuch	59
Telefonbuch Server	58
Tipps	68
Tricks	68
TSAPI	121
Update Service	10, 61
Update, One-X Attendant	67
virtual machine	
HyperV	16
VMWare	16
Web Server	10, 68
WebAccess	10, 41, 61
WebAccess Admin Tool	10
WebAccess Admin Tool, Installation	43
Wiederherstellen, Datenbank	64, 67
Zusatzkomponenten	27