

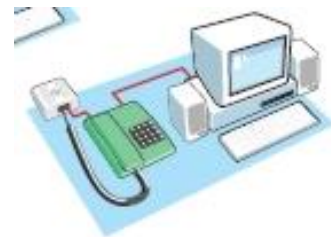
Hinweise zur Nutzung des Beispiels zur Option „Gesprächsaufzeichnung“ für AG-VIP SQL

Inhalt

1.1	Allgemeine Funktionsweise.....	1
1.2	Bestandteile des Musterbeispiels.....	1
1.3	Vorraussetzungen:.....	1
1.4	Installation der Vidicode Recorder-Software.....	2
1.5	Installation der Beispiele in AG-VIP SQL.....	10
1.5.1	Vorgehensweise Installation der Musterbeispiele	10
1.5.2	Die Funktionsweise der Sprachaufzeichnung	11
1.5.3	Einstellungsmöglichkeiten	12
1.6	Sonstiges:	14

1.1 Allgemeine Funktionsweise

Die optionale Gesprächsaufzeichnung für AG-VIP SQL besteht aus zwei Komponenten: Das erste ist der USB-Softcall-Rekorder. Der Softcall-Rekorder wird am lokalen Arbeitsplatz eingesetzt und über die USB-Schnittstelle mit dem lokalen Computer verbunden. Das Telefonhörer- bzw. Headsetkabel wird durch den USB-Softcall-Rekorder durchgeschleift, so dass ein Zugriff auf das Audiosignal möglich wird.



Die zweite Komponente ist die Recorder-Software.

1.2 Bestandteile des Musterbeispiels

Das vorliegende Beispiel besteht aus folgenden Dateien:

- *Sprachaufzeichnung.agtool* - Hilfsmittel mit Mustermakros für die Sprachaufzeichnung
- *Sprachaufzeichnung.agfrm* - Ansicht, die Schalter für das Ein- / Ausschalten der Sprachaufzeichnung enthält

1.3 Vorraussetzungen:

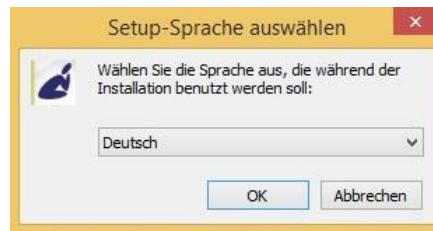
- Die USB-Sprachbox muss korrekt angeschlossen werden.
- Die vidicode SoftCall-Recorder-Software in der aktuellsten Version (mind. 3.4.7 oder höher) ist zu installieren.

Bitte führen Sie die Installation gemäß den Angaben des Herstellers durch. Beachten Sie auch die besonderen Installationsanweisungen für die Verwendung unter Windows Vista.

1.4 Installation der Vidicode Recorder-Software

Führen Sie die Installation der Vidicode Recorder-Software *SCRv3.exe* bzw. *CRPicoInstall.exe* aus, die von der Firma Grutzeck-Software beigelegt ist.

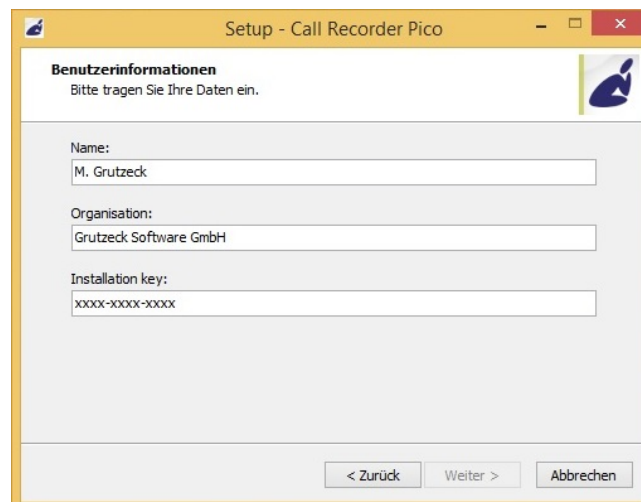
1. Wählen Sie die Sprache:



2. Klicken Sie bei der Sprachauswahl auf den **OK**-Schalter. Der Installationsassistent wird geöffnet:



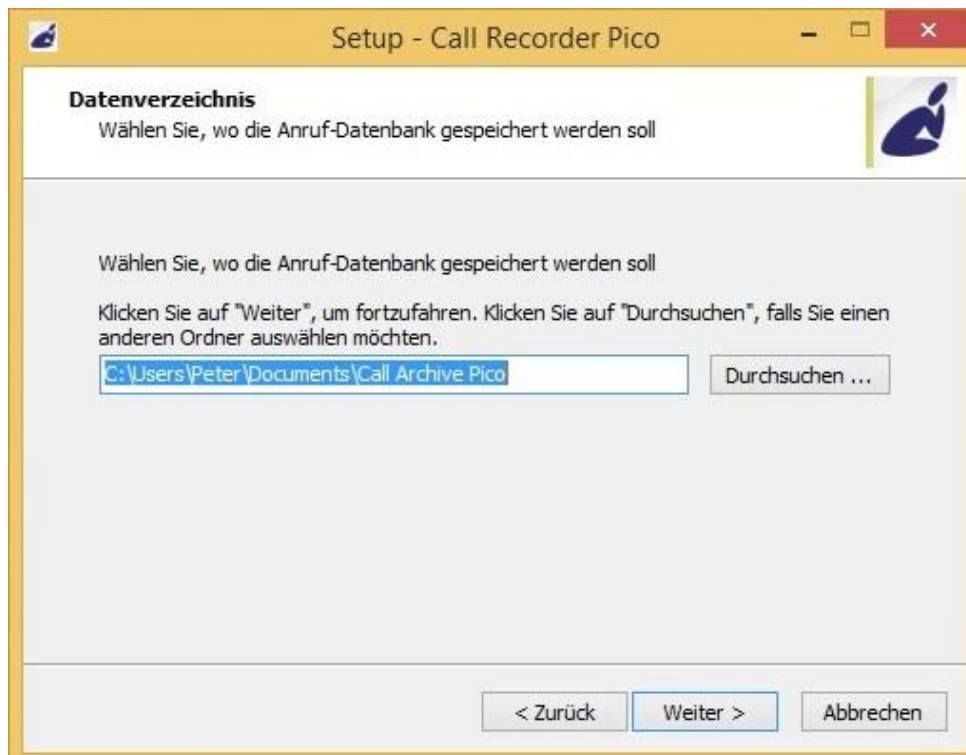
3. Geben Sie den Lizenzcode ein, der auf dem Umschlag der CD-Verpackung abgedruckt ist. (Es sind 3 Gruppen mit jeweils 4 Buchstaben/Zahlenkombinationen in roter Farbe)



4. Wählen Sie das Programmverzeichnis, in das die Software installiert werden soll:



5. Wählen Sie das Datenverzeichnis, in der die Anruf-Datenbank gespeichert werden soll:



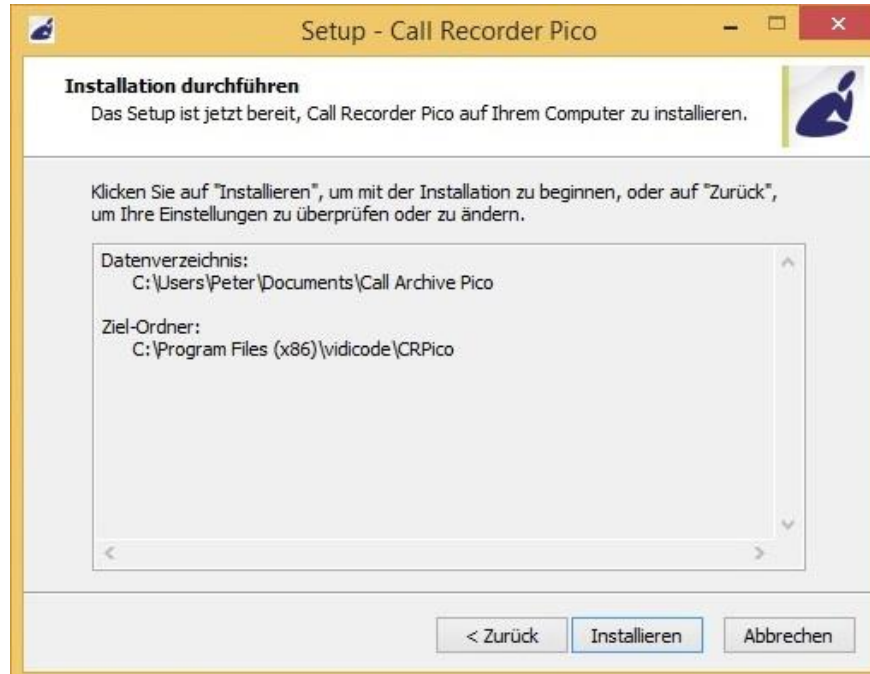
6. Wählen Sie nun eine Programmgruppe, in der die Verknüpfungen für die Software installiert werden sollen:



7. Wählen Sie nun, ob ein Desktopsymbol zusätzlich erstellt werden soll.



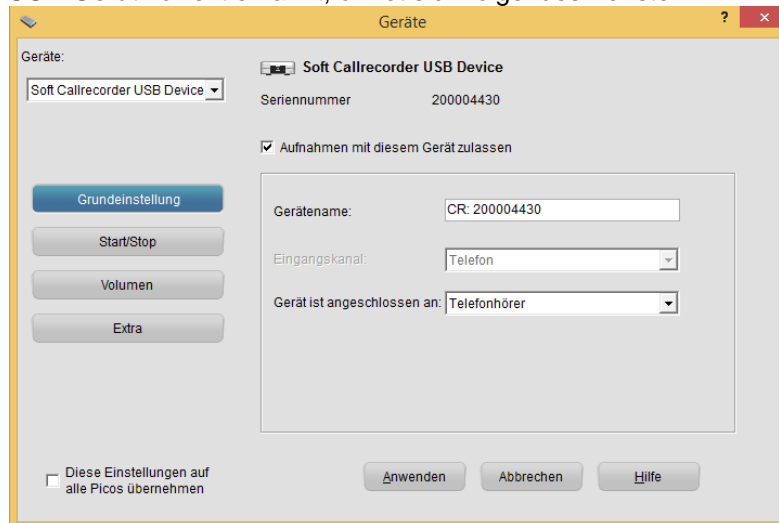
8. Klicken Sie nun auf den Schalter **Installieren**, um den Kopiervorgang zu starten



9. Warten Sie bis die Installation ausgeführt wurde. Verbinden Sie dann die USB-Box mit dem USB-Anschluss Ihres Computers und schleifen Sie die Box mit Hilfe des beiliegenden Kabels in Ihren Headset-/Telefonhöreranschluss am Telefon ein.
10. Nach erfolgreicher Installation ist die Basissoftware eingerichtet. Klicken Sie auf den Schalter **Fertigstellen**.

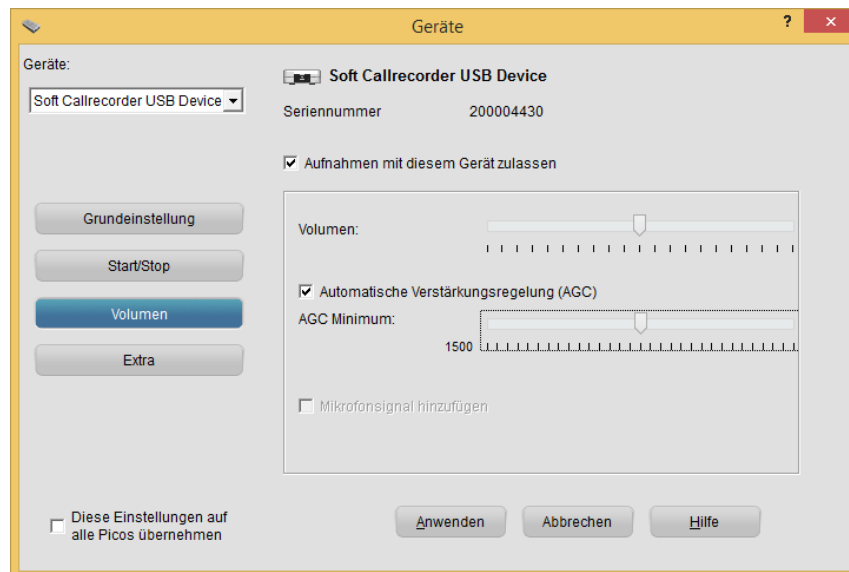


11. Wenn die Recorder-Software noch nicht gestartet sein sollte, starten Sie nun die Recorder-Software über das Windows **Start**-Menü, **Alle Programme, VidiCode, Call Recorder Pico**. Im nächsten Schritt werden die Parameter der Recorder-Software eingestellt, wie Sie ideal für das Zusammenspiel mit der CRM- und Callcenter Software AG-VIP SQL sind.
12. Wurde das USB-Gerät korrekt erkannt, öffnet sich folgendes Fenster:



Nehmen Sie die Einstellungen wie entsprechend der Abbildungen vor. Als *Gerätename* können Sie eine freie Eingabe vornehmen. Ziehen Sie ggf. auch die Dokumentation des Herstellers VidiCode zu rate.





Hinweis:

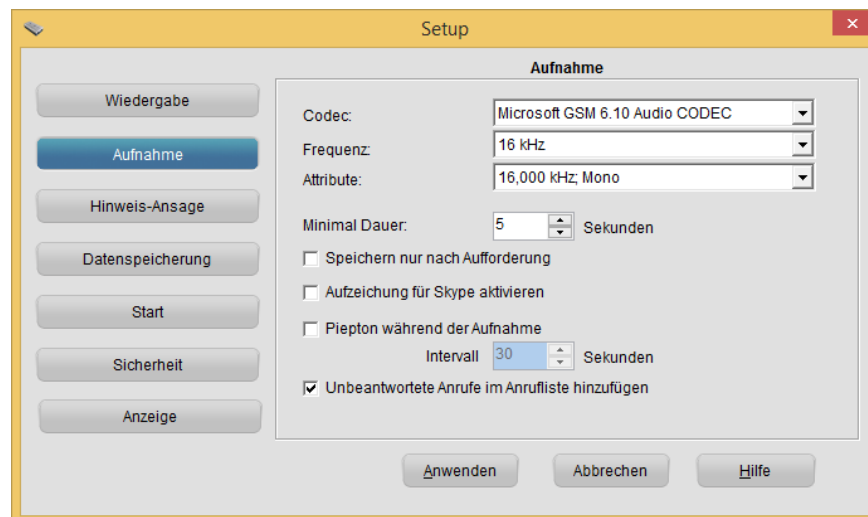
Sie erreichen diese Einstellungen jederzeit innerhalb der Recorder-Software über das Menü **Optionen, Geräte**.

Übernehmen Sie Ihre Einstellungen mit dem Schalter **Anwenden**.

13. Wählen Sie nun im Menü **Optionen** den Menüpunkt **Setup** aus.



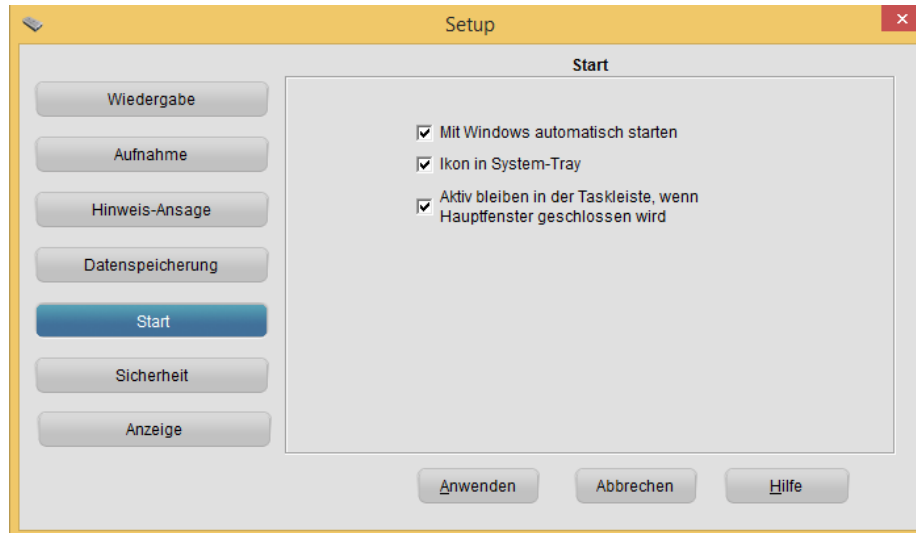
14. Wählen Sie unter *Wiedergabe* die lokale Soundkarte des PCs aus.



15. Falls von Ihrem Rechner unterstützt wählen Sie unter *Aufnahme* das platzsparende *Frauenhofer IIS MPEG Layer-3 Codec Format* aus, um als MP3-Wav-Datei aufzunehmen. Ansonsten verwenden Sie das Standard Format *Microsoft GSM 6.10 Audio CODEC* aus.
Je höher die Frequenz ausgewählt wird, desto besser die Qualität, jedoch auch desto größer die erzeugte Audiodatei.

16. Im Abschnitt *Hinweis-Ansage* können Sie optional einen Ansagetext hinterlegen.

17. Im Abschnitt *Datenspeicherung* können Sie Einstellungen bezüglich der Anruf-Datenbank vornehmen.



18. Wählen Sie unter *Start* das gewünschte Startverhalten der Call Recorder Software aus.

Die Optionen unter *Start* bewirken:

Mit Windows automatisch starten:

Den Start des Programms mit Windows

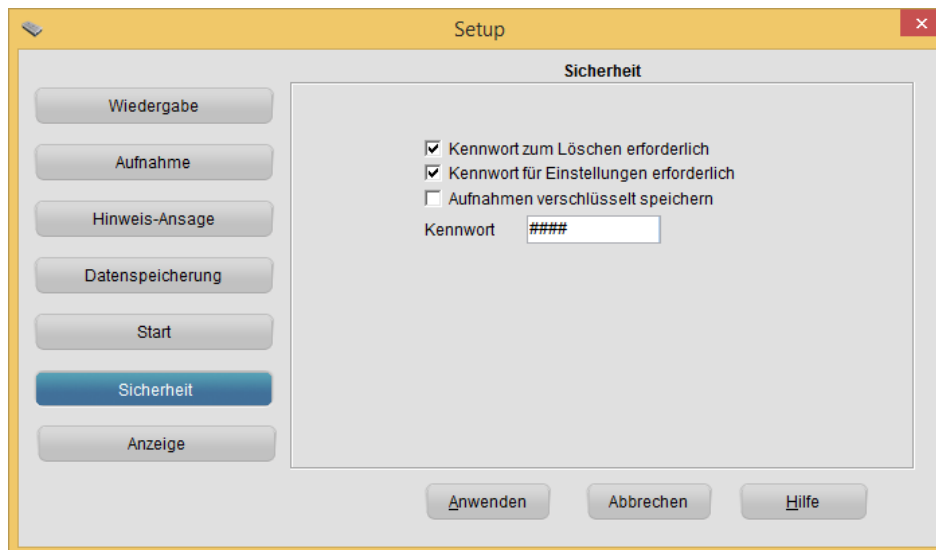
Icon in System-Tray:

Als verkleinertes Icon neben der Uhr.

Aktiv bleiben in der Taskleiste, wenn

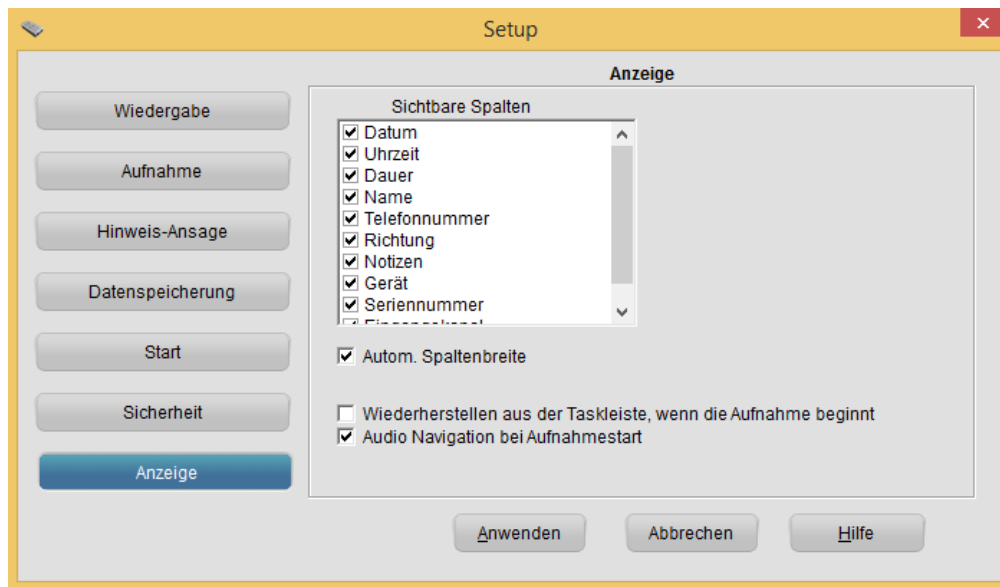
Hauptfenster geschlossen wird:

Das Programm bleibt im Hintergrund geöffnet.



19. Unter *Sicherheit* können Sie den Zugriff der Einstellungen und die Löschberechtigung für die Software festlegen.

Hinweis: Dies hat keinen Einfluss auf die in AGVIP-SQL erzeugten und in der Historie verlinkten Dateien!



20. Unter *Anzeige* können Sie die sichtbaren Spalten konfigurieren.

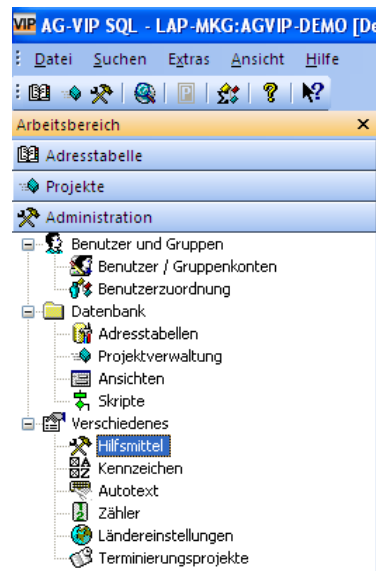
WICHTIGER Hinweis: Damit unser Beispiel funktioniert muss die Softwareversion 3.7 oder höher des VidiCode SoftCallRecorder installiert sein!

1.5 Installation der Beispiele in AG-VIP SQL

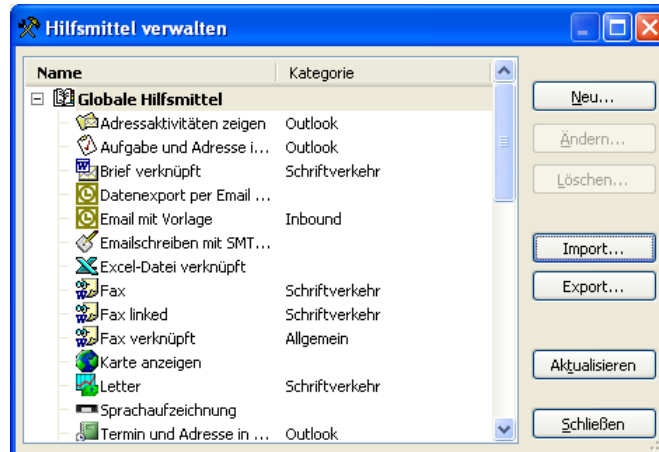
Importieren Sie zunächst das Hilfsmittel *Sprachaufzeichnung.agtool* und anschließend die Ansicht *Sprachaufzeichnung.agfrm*.

1.5.1 Vorgehensweise Installation der Musterbeispiele

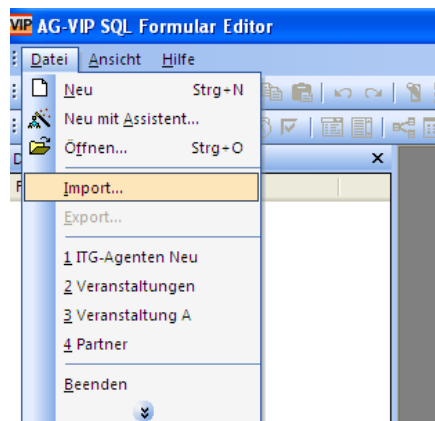
1. Wählen Sie aus dem Menü **Datei** den Befehl **Administration, Hilfsmittel**.



2. Markieren Sie *Globale Hilfsmittel*, damit die Sprachaufzeichnung in jeder Adresstabelle zur Verfügung steht. Aktivieren Sie rechts den Schalter **Import**:



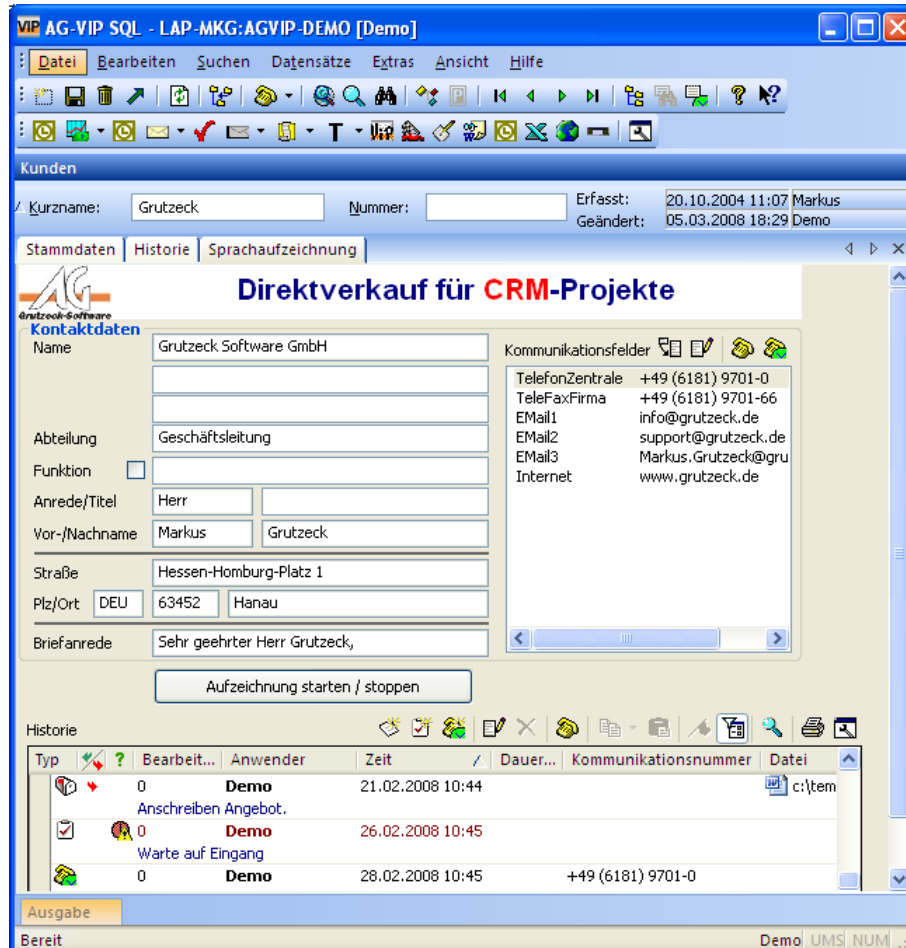
3. Eine Explorersicht öffnet sich, wählen Sie nun von der Installations-CD die Datei *Sprachaufzeichnung.agtool*
4. Verlassen Sie den Dialog über den **Schließen**-Schalter.
5. Nun importieren Sie die Musteransicht *Sprachaufzeichnung.agfrm*. Wählen Sie dazu aus dem Menü **Datei** den Befehl **Administration, Ansicht**. Der Ansichteneditor öffnet sich.
6. Wählen Sie im Ansichteneditor aus dem Menü **Datei** den Befehl **Import**:



7. Eine Explorersicht öffnet sich. Wählen Sie hier die Datei *Sprachaufzeichnung.agfrm* aus beiliegender Installations-CD aus.
8. Speichern Sie die Ansicht über das Menü **Datei** Befehl **Speichern** ab.

1.5.2 Die Funktionsweise der Sprachaufzeichnung

Im Formular *Sprachaufzeichnung.agfrm* werden die Standardfelder einer Adresse angezeigt, darunter befindet sich eine Schaltfläche **Aufzeichnung Starten / Stoppen** zum Starten oder Beenden der Gesprächsaufzeichnung.



Kunden

Kurzname: Grutzeck Nummer: Erfasst: 20.10.2004 11:07 Markus
Geändert: 05.03.2008 18:29 Demo

Stammdaten Historie Sprachaufzeichnung

Direktverkauf für CRM-Projekte

Kontakt Daten

Name: Grutzeck Software GmbH

Abteilung: Geschäftsleitung

Funktion: ☐

Anrede/Titel: Herr

Vor-/Nachname: Markus Grutzeck

Straße: Hessen-Homburg-Platz 1

Plz/Ort: DEU 63452 Hanau

Briefanrede: Sehr geehrter Herr Grutzeck,

Kommunikationsfelder

TelefonZentrale: +49 (6181) 9701-0
TeleFaxFirma: +49 (6181) 9701-66
EMail1: info@grutzeck.de
EMail2: support@grutzeck.de
EMail3: Markus.Grutzeck@gru
Internet: www.grutzeck.de

Aufzeichnung starten / stoppen

Historie

Typ	Bearbeit...	Anwender	Zeit	Dauer...	Kommunikationsnummer	Datei
0	Demo	21.02.2008 10:44				c:\tem
0	Demo	26.02.2008 10:45				
0	Demo	28.02.2008 10:45			+49 (6181) 9701-0	


Ausgabe
Bereit

Diese Schaltfläche löst das Hilfsmittel *Sprachaufzeichnung* aus, dass Sie zuvor importiert haben. Wurde das Hilfsmittel ausgelöst, wird der Status des Hilfsmittels auf "laufende Aufzeichnung" gesetzt. Wird danach das Hilfsmittel erneut ausgeführt, wird die Aufzeichnung beendet und ein Historieneintrag mit einer Dateianlage (*.WAV-Datei) zu der Gesprächsaufzeichnung erzeugt.

1.5.3 Einstellungsmöglichkeiten

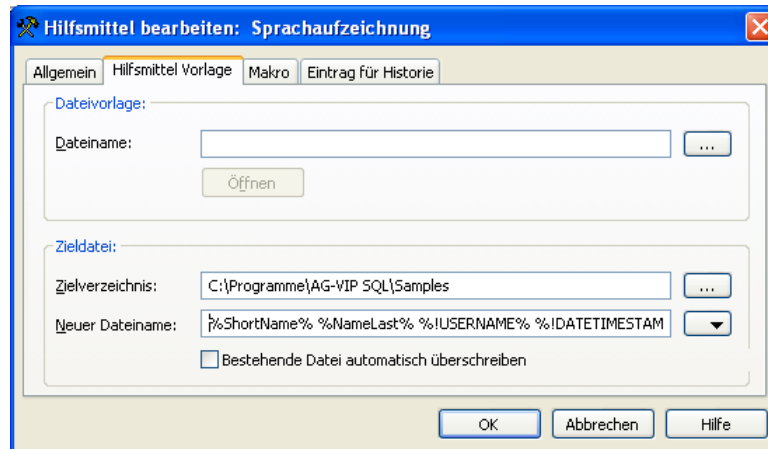
Die Einstellungen für das Hilfsmittel können unter dem Makrocode des Hilfsmittels *Sprachaufzeichnung* unter dem Menü **Datei**, Befehl **Administration**, **Hilfsmittel** selbst vorgenommen werden.

- **Festlegen des Ablagepfades**


Der Ablagepfad der Sprachdatei wird beim Hilfsmittel im Reiter *Hilfsmittel Vorlage* definiert. Geben Sie dazu unter *Zielverzeichnis* den gewünschten Ablageort an. Über den Explorer-Schalter  können Sie ein Zielverzeichnis auswählen. Sie können auch Feldnamen aus AG-VIP SQL als Variablen verwenden. So erzeugt AG-VIP SQL beispielsweise bei

c:\Daten\%ShortName%

Für jede Adresse einen neuen Ablageordner.



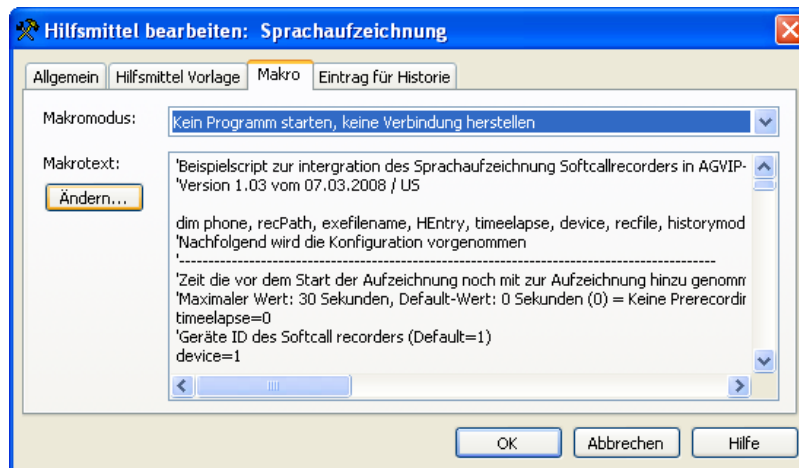
- **Dateinamen der Sprachdatei festlegen**

Im Reiter *Hilfsmittel Vorlage* definieren Sie unter *Neuer Dateiname* wie der Dateiname für die Sprachdatei (WAV-Datei) gebildet werden soll. Dabei können Sie über den -Schalter weitere Felder und Variablen zur Bildung des Dateinamens ergänzen.

Hinweis: Diese Funktion steht erst ab AG-VIP SQL Version 1.10.004 zur Verfügung und setzt den Parameter `targetfiletype=1` im Kopf des Makro-Code voraus.

- **Individuelle Makroeinstellungen**

Im Reiter *Makro* können Sie über den Schalter **Ändern** weitere Optionen im Makro-Code hinterlegen.



- **Pre-Recording-Loop**

Sie haben die Möglichkeit eine Zeit zu definieren, die aufgenommen wird **bevor** das Hilfsmittel tatsächlich ausgelöst wird. Diese Zeitspanne vor dem Auslösen der Aufzeichnung kann bis zu 30 Sekunden betragen und wird durch den Parameter:

`timeelapse=0`

festgelegt. Die Angaben erfolgen in Sekunden. `Timeelapse=0` entspricht also keiner „Voraufzeichnung“. Es ist damit möglich die Zustimmung zur Aufzeichnung durch den Gesprächspartner mit aufzunehmen.



- **Geräte-Id**
Wird mehr als ein USB-Aufzeichnungsgerät am gleichen System eingesetzt, kann hier das zu verwendende Aufzeichnungsgerät festgelegt werden. Normalerweise ist dieser Wert:
device=1
- **Dateiname zur Aufzeichnung des Gesprächs**
Es ist möglich einen festen Dateinamen für die Aufzeichnung fest zu legen, oder diesen aus Variablen wie *ActiveAddress.Fields("Name1").value* zu bilden.
Hierzu kann ein Wert für die Variable recfile angepasst werden:
recfile=" C:\Sprachaufzeichnung\Testaufzeichnung.wav"
Der Wert muss hier mit vollständigem Pfad hinterlegt sein. Ist der Wert leer (recfile=""), wird der Name wie folgt gebildet: Ruf-zu-<Telefonnummer>-<DatumZeit>.wav mit der Pfadangabe aus dem Hilfsmitteldialog unter *Zielverzeichnis*.
Ab Version 1.10.004 ist es auch möglich den Dateinamen aus dem Hilfsmitteldialog unter *Neuer Dateiname* zu verwenden. Hierfür muss der Parameter:
targetfiletype=1 gesetzt werden.
- **Historieneintrag**
Sie können sich jeweils einen Eintrag für die Aufzeichnung oder zwei Einträge je Aufzeichnung erstellen lassen. Möchten Sie 2 Einträge, so wird beim Starten und Beenden der Aufzeichnung je ein Eintrag erstellt, wobei nur der letzte Eintrag den Link zu Sprachaufzeichnungsdatei enthält. Der Parameter:
Application.GlobalData("historymode")=0
Legt fest, dass nur ein Eintrag erzeugt wird.
- **Zusätzliche Hinweisbox einblenden**
Sie haben die Möglichkeit sich jeweils ein Fenster einblenden zu lassen, wenn die Aufzeichnung gestartet und gestoppt wird. Wird nur ein Historieneintrag erzeugt, erfolgt beim Start der Aufzeichnung kein Hinweis darauf, dass etwas passiert ist. Hier kann eine Rückmeldung des Systems gewünscht sein. Um diese Option zu aktivieren, setzen Sie den Parameter auf:
showmessagebox=1

Besonderer Hinweis:

Wird das Hilfsmittel in vorliegender Form eingesetzt, kann das Verlassen der Adresse und Beenden der Aufzeichnung dazu führen, dass die Sprachaufzeichnungsdatei in der nächsten Adresse in der Historie verlinkt wird. Es ist daher erforderlich im Formular oder an anderer Stelle beim Entladen der Adresse auch das Beenden der Aufzeichnung sicher zu stellen. Es sollte daher beim Entladen der Adresse der folgende Makro-Code ausgeführt werden:

```
If Application.GlobalData.Item("SCR-Status")="Aufzeichnung" Then  
    Application.ExecuteTool("Sprachaufzeichnung")  
End If
```

Mit diesem Code wird sicher gestellt, dass die Aufzeichnung beendet wird, sofern im Augenblick eine Aufzeichnung erstellt wird.

1.6 Sonstiges:

Das Hilfsmittelbeispiel wird so zur Verfügung gestellt, "wie es ist". Eine Garantie für die störungsfreie Lauffähigkeit in Ihrer EDV-Umgebung besteht nicht.