



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape 4000

Unify OpenScape 4000, Vermittlungsplatz AC-Win SL V3

Servicehandbuch

06/2020

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively "Trademarks") appearing on Mitel's Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively "Mitel"), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively "Unify") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Inhalt

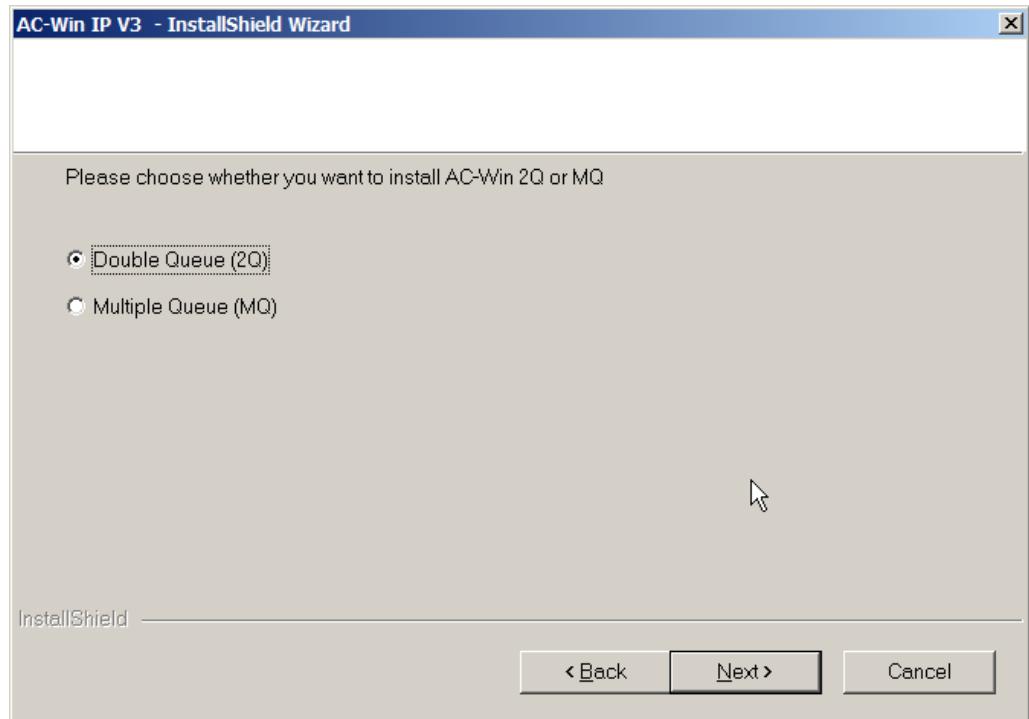
1 Allgemeines	5
1.1 Neue Funktionalität in AC-Win SL V3	6
1.2 Minimale Hardware-Anforderungen	6
1.3 Software Anforderungen	6
1.4 Das AC-Win SL V3 Freigabepaket	7
1.4.1 Softwarekomponenten	7
1.4.2 Handapparat und Handapparatablage (Hör-/Sprechgarnitur)	8
1.4.3 Bestellnummern	9
1.5 Bedien- und Administrator-Handbücher	10
1.6 Sonstige Dokumente auf der CD-ROM	11
2 Konfiguration in OpenScape 4000	13
3 Software Installation / Erstinbetriebnahme	15
3.1 Installation der Software	15
3.2 Signalisierungs- und Payload-Verschlüsselung (SPE)	23
3.3 Grundlegende DLS-Einstellungen für die AC-Win IP-Adresse	25
3.4 Erstinbetriebnahme	27
3.4.1 Eintragen der allgemeinen Daten	28
3.4.2 Einrichten Lizensierung	30
3.5 Betrieb mit eingeschränkten Benutzerrechten	31
3.6 Firewall Einstellungen	32
3.7 Besonderheiten beim Betrieb mit Microsoft Windows Vista oder höher	34
3.7.1 Andere Applikation starten	34
3.7.2 Log-Dateien	34
3.7.3 Fokuswechsel bei eingehendem Ruf	34
4 Problemmeldung und Fehlerkorrekturverfahren	35
4.1 Fehlermeldungen in GSI.Flow	35
4.1.1 Erstdiagnosen vor Ort	36
4.1.2 Einzureichende Diagnosedaten für jeden TR	36
4.2 Vorabkorrektur-Verfahren VK's	38
4.2.1 Softwarerelease als Full Package	38
4.2.2 Softwarerelease als Delta Package	38
4.2.3 G-DMS (Globales Dokument Management System)	39
5 Technische Bedienhinweise	41
5.1 Umstieg auf AC-Win SL V3	41
5.2 Neuinstallation von AC-Win SL V3	41
5.3 Deinstallation von AC-Win IP V3	42
5.4 Zusammenspiel mit DS-Win	43
5.5 Zusammenspiel mit BLF-Win	43
5.6 Zusammenspiel mit Fremdsoftware	44
5.7 Zusammenspiel mit AC-Voice	44
Stichwörter	45

Inhalt

1 Allgemeines

Mit dem Produkt AC-Win IP stehen Komfortvermittlungsplatztypen zur Verfügung, die über IP an die OpenScape 4000 angebunden sind. Auf der Produkt CD-ROM befinden sich die zwei Vermittlungsplatztypen AC-Win 2Q SL V3 und AC-Win MQ SL V3.

Bei der Installation kann entschieden werden, welcher AC-Win Typ installiert werden soll (siehe Bild).



Beide Komfortvermittlungsplatztypen (AC-Win 2Q SL V3 und AC-Win MQ SL V3) arbeiten ausschließlich unter dem Betriebssystem Microsoft Windows.

In den Freigabemittelungen finden Sie die aktuell unterstützten Windows-Versionen.

AC-Win 2Q SL V3 und AC-Win MQ SL V3 werden ab Version V8R0 der OpenScape 4000 Kommunikationsplattform unterstützt, und NUR mit:

- virtuellen SoftGate Gateways vom Typ vHG3500 (Q2330-X)
- STMIX-Gateway-Baugruppe (Q2343-X)

7

WARNUNG

DMC wird auf AC-Win SL V3 NICHT unterstützt!

Allgemeines

Neue Funktionalität in AC-Win SL V3

Die zu AC-Win MQ SL V3 korrespondierenden Applikationen

- DS-Win V4
- BLF-Win V4

sind auf der AC-Win CD nicht enthalten und müssen daher separat bestellt werden.

HINWEIS: Aktuelle Informationen zur aktuell freigegebenen Korrektur-Version von AC-Win SL V3 finden Sie auch in der Datei **readme.txt** auf der Installations-CD-ROM.

1.1 Neue Funktionalität in AC-Win SL V3

Alle bestehenden AC-Win Varianten sind sogenannte "Stimulus Endgeräte" der OpenScape 4000 Vermittlungstechnik. Alle vermittlungstechnischen Leistungsmerkmale werden daher von der vermittlungstechnischen Plattform, an der AC-Win betrieben wird, zur Verfügung gestellt und nicht von AC-Win selbst..

In AC-Win SL V3 gibt es mit Ausnahme der IP-Anbindung keinen Leistungsmerkmal-Hub.

1.2 Minimale Hardware-Anforderungen

- Prozessor: Pentium 4 oder ähnlich >= 1,7 GHz
- Hauptspeicher: >= 2 GByte RAM
- Harddisk: min. 256 MByte freier Speicher verfügbar
- CD-ROM - bzw. DVD-Laufwerk
- Bildschirm: Röhren- oder LCD-Monitor >= 19 Zoll
- Soundkarte mit Multimediatastatur oder PC-Lautsprechern

1.3 Software Anforderungen

- Windows Betriebssystem(32-/64-Bit)

In den Freigabemitteilungen finden Sie die aktuell unterstützten Windows-Versionen.

Bei gleichzeitiger Verwendung von DS-Win und/oder anderen zusätzlichen Applikationen ist ein entsprechend leistungsfähigerer PC zu verwenden.

1.4 Das AC-Win SL V3 Freigabepaket

Das Produkt AC-Win SL V3 wird auf einer einzigen Software CD-ROM ausgeliefert (Sachnummer: P30152-P1110-P30). Es ist kein zusätzliches Hardware Anschaltepaket wie beim AC-Win XP notwendig.

Der für AC-Win SL V3 benötigte Vermittlungsplatz-PC ist nicht direkter Bestandteil des Freigabepakets und muss gesondert von FSC (Fujitsu Siemens Computers) geordert werden: Abschnitt 1.2 auf Seite 1-6

Aktuell werden zwei Rechnertypen angeboten:

- Entry System AC-Win IP
- Standard System AC-Win IP

Das Entry System ist für Kunden die nur AC-Win IP und keine zusätzlichen Applikationen auf dem PC betreiben. Sollen gleichzeitig zusätzliche Applikationen wie DS-Win, BLF-Win betrieben werden, muss das leistungsfähigere Standard System verwendet werden.

1.4.1 Softwarekomponenten

Auf der Produkt CD-ROM befinden sich folgende Verzeichnisse:

- \Manuals Common: Service Handbuch, COM Dokumentation und COM Beispiele
- \Manuals 2Q: Alle Handbücher für AC-Win 2Q SL V3
- \Manuals MQ: Alle Handbücher für AC-Win MQ SL V3
- \Program Files: die AC-Win SL V3 Installationsdateien
- \all Users: die für den Benutzer zugänglichen Dateien
- \common: gemeinsam benutzte Dateien

Nach der Installation auf die Festplatte des AC-Win PC's werden neben den Programmverzeichnissen folgende Verzeichnisse mit Zugriffsrechten für alle Benutzer erstellt:

- \Data Default Konfigurationsfiles für AC-Win (z.B. Farbeinstellung, Anruftöne ...)

Allgemeines

Das AC-Win SL V3 Freigabepaket

- **\Log** Von AC4-Diag, Notizbuch und Wahlwiederholung erzeugte LOG-Files
- **\Template** Verzeichnis aller möglichen AC-Win Fenster
- **\Workspace** Default- und benutzerspezifische Workspace-Files

Nach der Installation von AC-Win 2Q SL V3 ist zusätzlich folgendes Verzeichnis vorhanden:

- **\Wav** Verzeichnis für die AC-Voice WAV Dateien

Diese Verzeichnisse werden im Verzeichnis
“%ALLUSERSPROFILE%\<enterprise>\AC-Win IP\“ abgelegt.

Die Variable “%ALLUSERSPROFILE%” steht üblicherweise für
“C:\ProgramData”.

1.4.2 Handapparat und Handapparatablage (Hör-/Sprechgarnitur)

Für den AC-Win SL V3 sind ausschließlich zertifizierte USB Hand-/Headsets zu verwenden.

Weitere Informationen in Bezug auf freigegebene Headsets, siehe:

- Freigabemitteilung des jeweiligen Clients unter SWS
- OpenScape Ready-Zertifizierungen

1.4.3 Bestellnummern

Für OpenScape 4000 wurden folgende Bestellpositionen eingeführt (AYA205, AYA206 und AYA207):

LM/PHW : L30220-Y600-A205	PST-Nummer: AYA205
AC-WIN SL V3	
(AC-WIN 2Q SL V3 / MQ SL V3)	
bestehend aus:	
1 P30152-P1110-P30 CD-ROM	
1 F31505-K88-P30 AC-Win SL V3 Lizenz	
<i>Hinweis: AC-Win SL kann auf STMIX, OpenScape Access, SoftGate, OpenScape 4000 Branch konfiguriert werden</i>	

Für ein **Upgrade von AC-Win IP V1/V2 auf AC-Win SL V3** verwenden Sie bitte folgende Bestellpositionen:

LM/PHW : L30220-Y600-A206	PST-Nummer: AYA206
Upgrade von AC-Win IP V1.0/V2 auf AC-WIN SL	
(AC-WIN 2Q SL V3/ MQ SL V3)	
bestehend aus:	
1 P30152-P1110-P30 CD-ROM	
Upgrade von AC-Win IPV1.0/V2 auf AC-Win SL: 1 F31505-K88-P31	
<i>Hinweis: AC-Win SL kann auf STMIX, OpenScape Access, SoftGate, OpenScape 4000 Branch konfiguriert werden</i>	

Für ein **Upgrade von AC-Win XP auf AC-Win SL V3** verwenden Sie bitte folgende Bestellpositionen:

LM/PHW : L30220-Y600-A207	PST-Nummer: AYA207
Upgrade von AC-Win XP auf AC-Win SL	
(AC-WIN 2Q SL V3/ MQ SL V3)	
bestehend aus:	
1 P30152-P1110-P30 CD-ROM	
Migration von AC-Win XP auf AC-Win SL: 1 F31505-K88-P32	
<i>Hinweis: AC-Win SL kann auf STMIX, OpenScape Access, SoftGate, OpenScape 4000 Branch konfiguriert werden</i>	

Allgemeines

Bedien- und Administrator-Handbücher

1.5 Bedien- und Administrator-Handbücher

Alle Bedien- und Administrator-Handbücher werden ab dem Zeitpunkt ihrer Freigabe auf der AC-Win SL V3 CD-ROM im pdf-Format bereitgestellt.

Siehe dazu im CD-ROM Verzeichnis:

...\\Manuals 2Q

...\\ManualsMQ

Alle Handbücher in den folgenden Sprachvarianten

- Deutsch
- Englisch

stehen auch in elektronischer Form (E-Doku) auf dem Server des Documentation Centers zum Download bereit (siehe http://apps.g-dms.com:8081/techdoc/search_en.htm).

Liste der verfügbaren Handbücher:

- **AC-Win IP 2Q V3 Bedienungsanleitung**
- **AC-Win IP 2Q V3 Administratorhandbuch**
- **AC-Win MQ SL V3 Bedienungsanleitung**
- **AC-Win MQ SL V3 Administratorhandbuch**

1.6 Sonstige Dokumente auf der CD-ROM

Zusätzlich befinden sich noch folgende Handbücher auf der CD-ROM:

- Beschreibung der **OLE V2.0 - Schnittstelle** mit Beispielprogrammen unter
...\\Manuals Common\\COM-Interface
- Beschreibung der **Registration Database** Parameter unter
...\\Manuals 2Q
...\\Manuals MQ
- Das **Servicehandbuch** (dieses Dokument) unter
...\\Manuals Common\\Service-Manual

Allgemeines

Sonstige Dokumente auf der CD-ROM

2 Konfiguration in OpenScape 4000

Betriebstechnik AM:

Für den Betrieb eines Vermittlungsplatzes AC-Win 2Q IP/ AC-Win MQ IP (AC-Win SL V3) über IP an einer OpenScape 4000 sind spezielle Konfigurationen innerhalb der Betriebstechnik (AM) notwendig:

Zuerst sind die Vermittlungsplätze mit dem AMO ACSU einzurichten. Die dafür einzurichtenden Parameter können je nach Version der verwendeten Kommunikationsplattform variieren:

Beispiel:

EINR-ACSU: vfnu, lage, wabe, cos, lcos, rngz1, rngz2, sprkz, ntvf, VFTYP=ACW2QIP;

Damit ein Vermittlungsplatz in Betrieb gehen kann, muss dieser noch einer Vermittlungsplatzgruppe zugeordnet werden. Eine Vermittlungsplatzgruppe wird mit dem AMO VFGR eingerichtet bzw. geändert.

HINWEIS: Wird im AMO TACSU der Parameter BUEND nicht angegeben, führt dies in der AC-Win Applikation zu Problemen durch Phantom-Läuten. Daher muss dieser Parameter für alle Lagen, welche für AC-Win benutzt werden, angegeben sein.

Konfiguration in OpenScape 4000

3 Software Installation / Erstinbetriebnahme

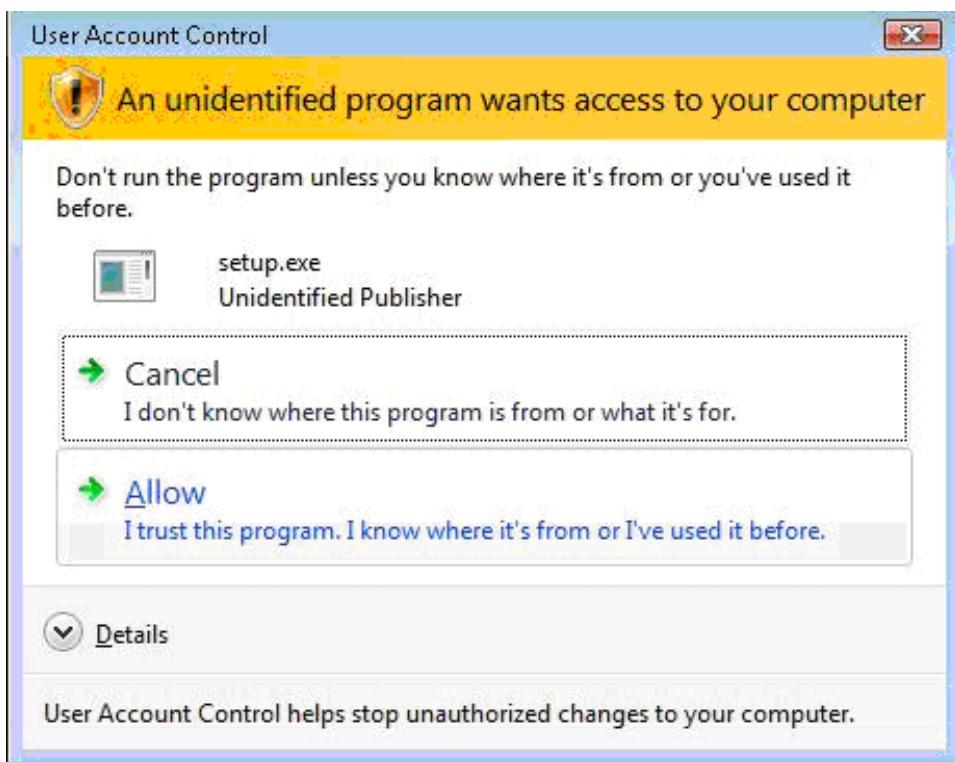
WICHTIG: Die Mindestanforderungen an den PC aus dem Section 1.2 sind zu beachten.

3.1 Installation der Software

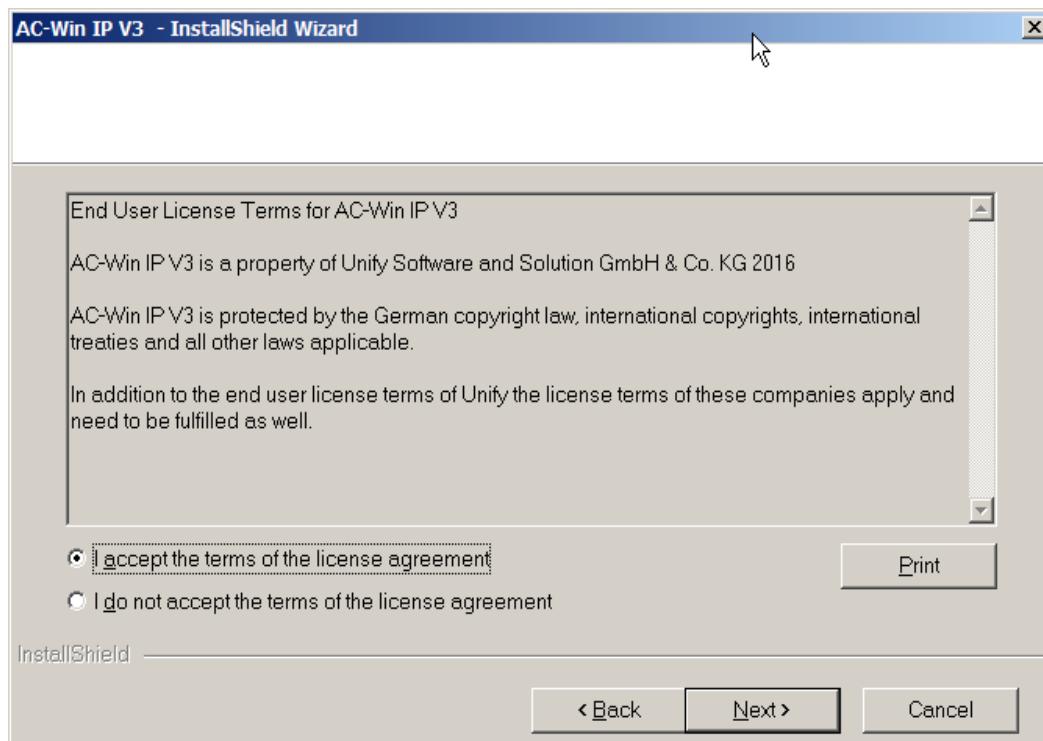
1. Starten Sie den PC (falls noch nicht geschehen).
2. Legen Sie die AC-Win IP Installations-CD-ROM ein.
Achten Sie darauf, dass während der Installation keine anderen Anwendungen geöffnet sind.
3. Sollte auf dem PC Microsoft WSE 2.0 SP3 nicht installiert sein, so muss dieses installiert werden. Dazu liegt das MSI Paket direkt im Root Verzeichnis der CD mit dem Namen „Microsoft WSE 2.0 SP3.msi“. Dieses muss dann nur noch per Doppelklick gestartet werden. Zum Ablauf ist nur das „Runtime“ Paket notwendig.
4. Wollen Sie eine bestehende AC-Win IP - Installation updaten, steht im Rootverzeichnis der CD die Datei UpdateACWin.bat zur Verfügung. Durch Aufruf dieser Stabedatei wird ein Update ohne Nachfrage und ohne Bildschirmausgabe durchgeführt. Vor dem Ausführen dieser Datei sollten Sie AC-Win beenden.
5. Starten Sie über die Startleiste mit dem Befehl **„Ausführen...“** (oder mit Hilfe des Windows Explorers) die Datei „setup.exe“ auf dem CD-ROM- oder DVD-Laufwerk. Sie müssen Windows-Administratorrechte besitzen. Es erscheint folgende Warnung:

Software Installation / Erstinbetriebnahme

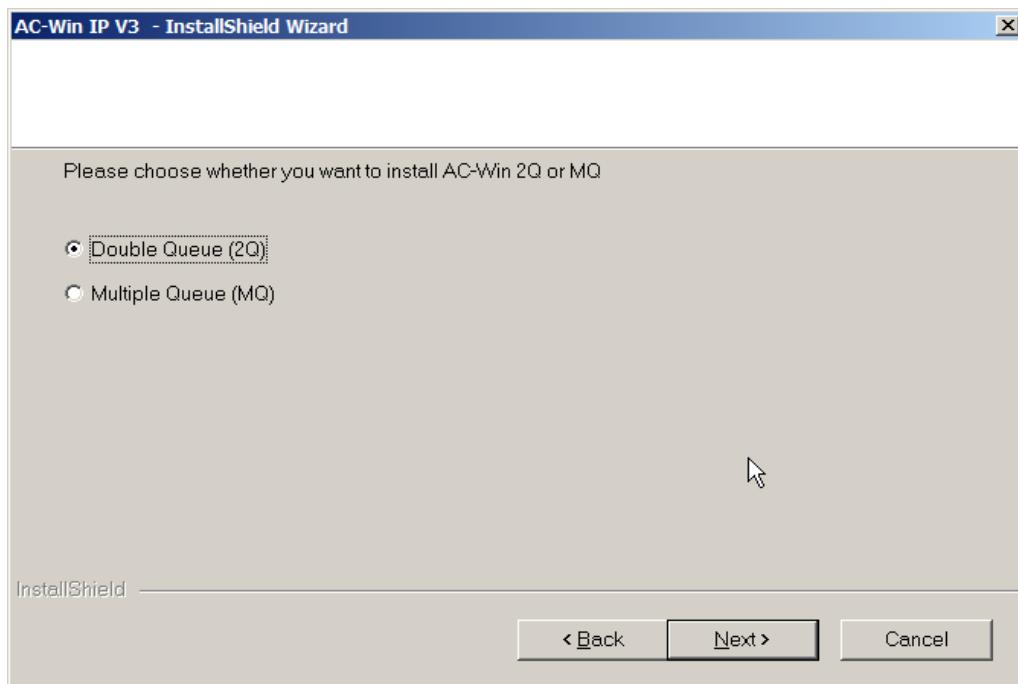
Installation der Software



6. Klicken Sie auf **Allow**. Falls AC-Win bereits installiert ist, führt das Setup ein Upgrade durch.



7. Es erscheint das folgende Fenster in englischer Sprache:



8. Markieren Sie den Vermittlungsplatztyp (AC-Win 2Q IP oder AC-Win MQ IP), den Sie installieren möchten und klicken Sie auf **Next>**.

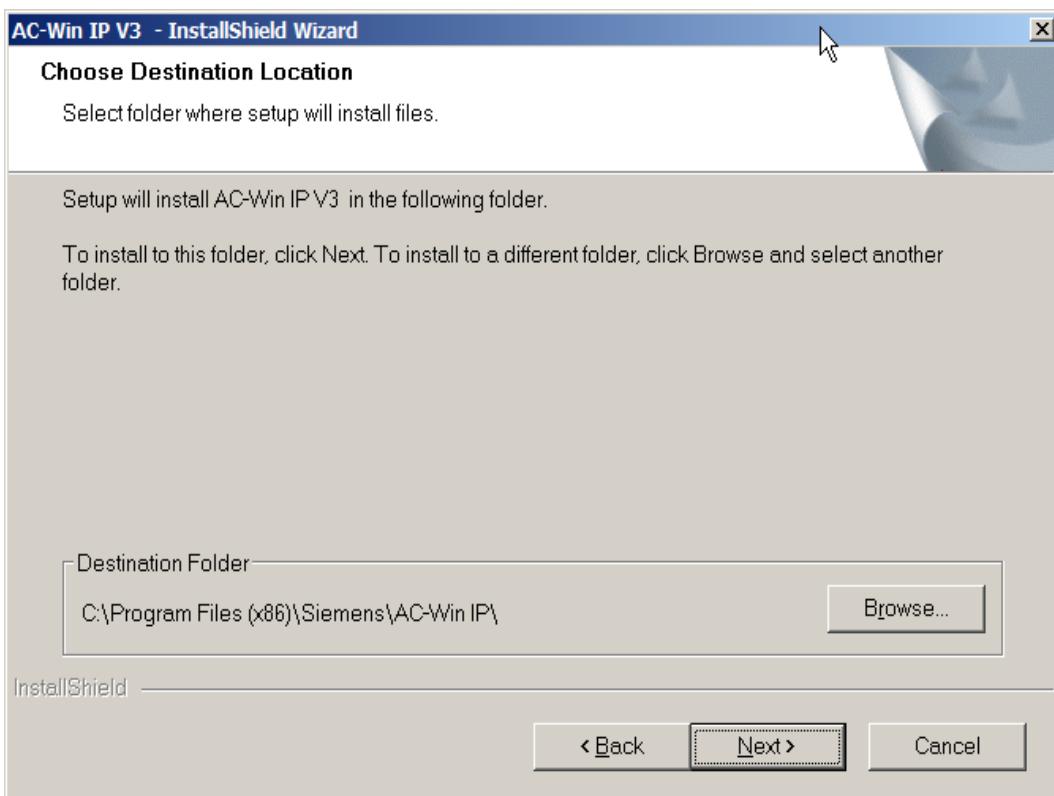
Hinweis: Es ist nicht möglich, gleichzeitig beide Vermittlungsplatztypen auf einem PC zu installieren oder zu betreiben.

Nun wird der InstallShield® gestartet.

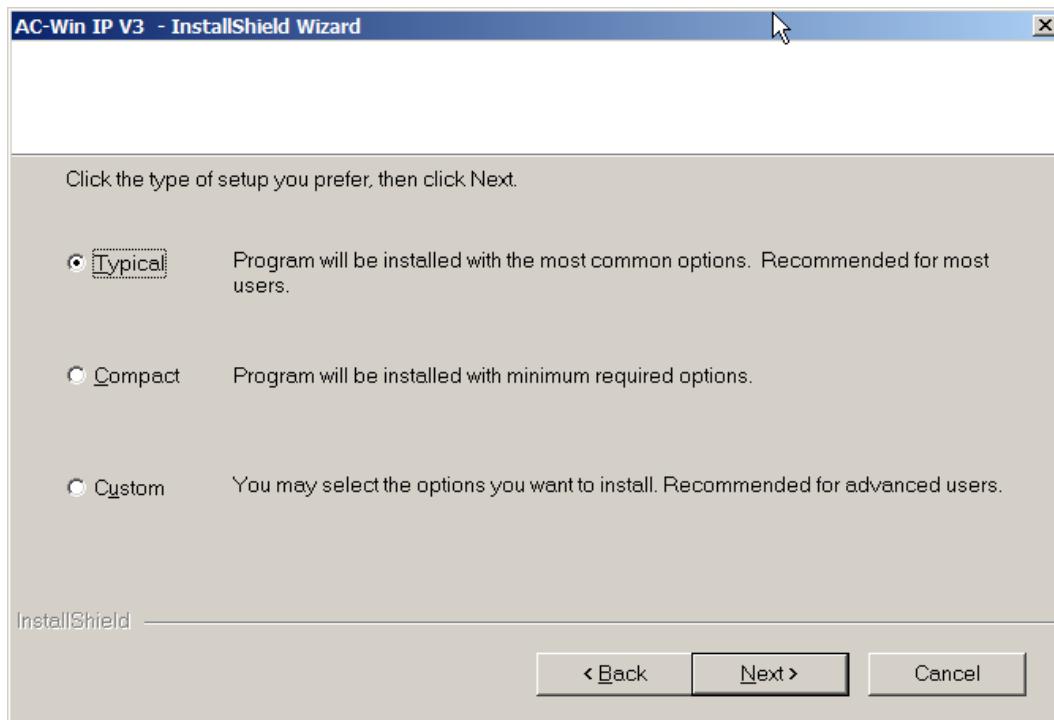
Sollte kein Framework 2.0 auf dem PC installiert sein, so wird nun automatisch Framework 2.0 installiert und konfiguriert.

Software Installation / Erstinbetriebnahme

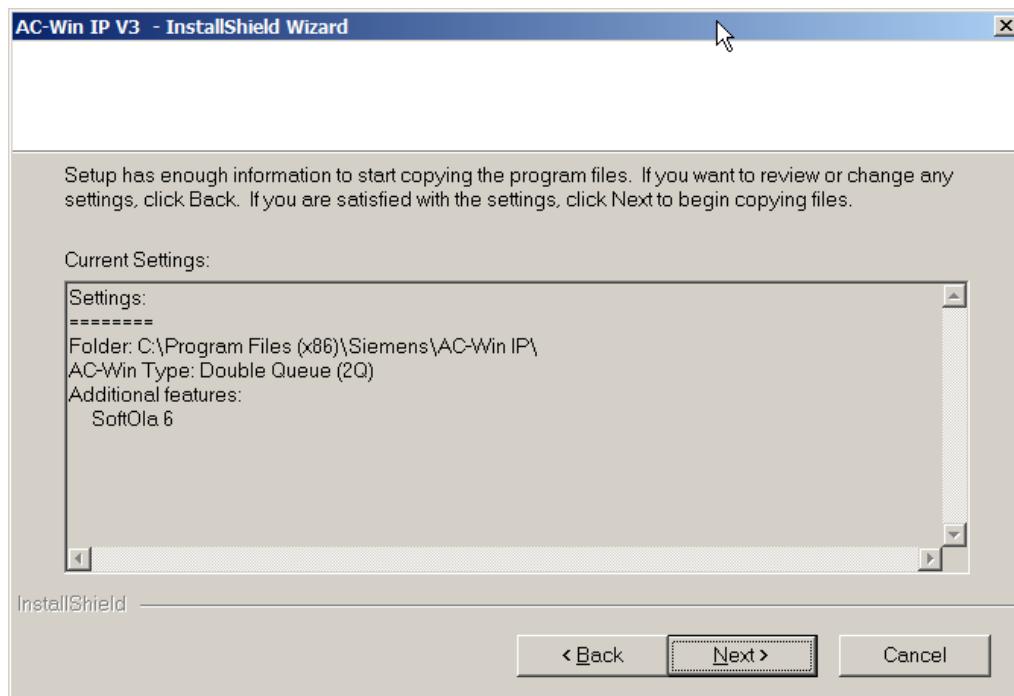
Installation der Software



9. Geben Sie den Zielordner an, in dem Sie AC-Win IP installiert haben möchten. Klicken Sie dazu auf **Browse** und legen einen anderen Zielordner fest. Oder lassen Sie den vorgeschlagenen Zielordner eingestellt und klicken auf **Next>**.



10. Wählen Sie den Setup-Typ aus. Wählen Sie "Typical" oder "Compact" wird AC-Win ohne CAP-FaultManagement installiert. Falls Sie den Setup-Typ "Custom" auswählen, fahren Sie mit Schritt 14 fort.
11. Überprüfen Sie im nächsten Fenster nochmals, ob all Ihre eingegebenen Daten korrekt sind.



Software Installation / Erstinbetriebnahme

Installation der Software

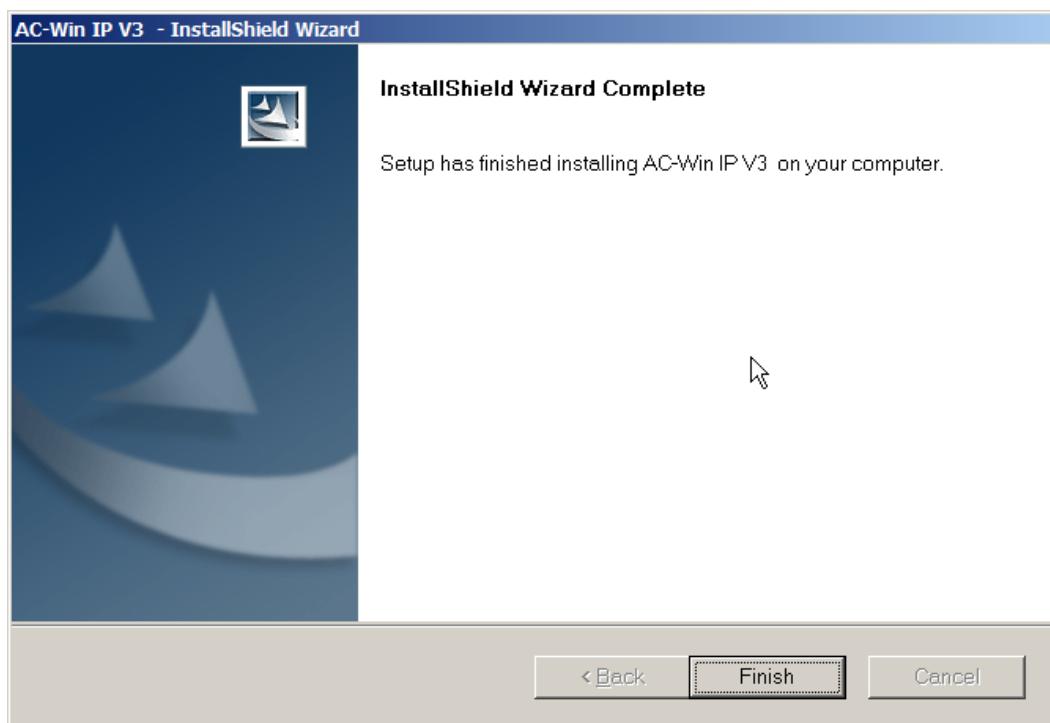
Mit **Back>** können einen Schritt zurückgehen und Ihre Eingaben neu machen.

Es werden immer alle verfügbaren Sprachen installiert. Die Sprache beim erstmaligen AC-Win-Start ist immer Englisch und muss im Zuge der Inbetriebnahme auf die passende Sprache geändert werden.

12. Sind alle Angaben korrekt, klicken Sie auf **Next>**.

Das Installationsprogramm startet nun das Kopieren der erforderlichen Daten auf ihre Festplatte. Dies kann je nach Rechntyp einige Zeit in Anspruch nehmen.

Nach dem Kopieren aller Daten erscheint das folgende Fenster.

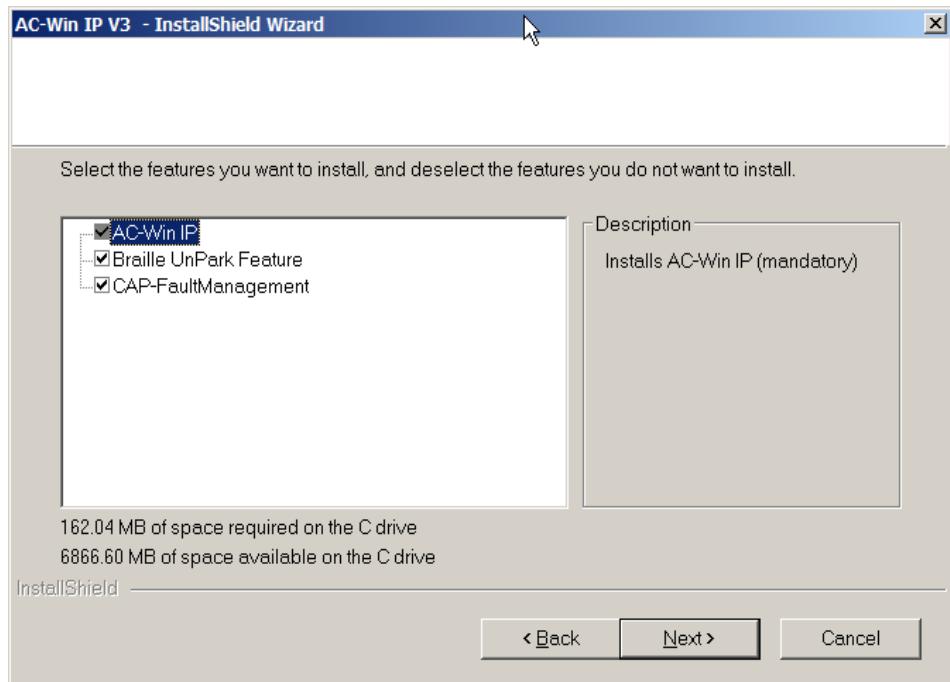


13. Nach dem Klicken von **Finish** ist die Installation beendet.

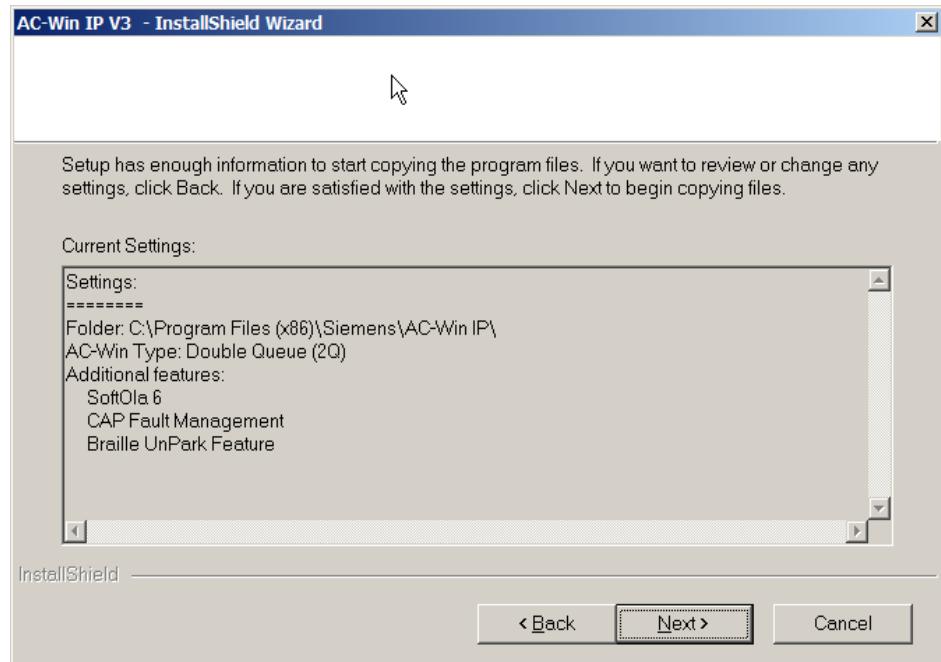
AC-Win kann jetzt gestartet werden.

Es wird die AC-Win IP-Konfiguration gestartet. Bitte beachten Sie auch die Datei readme.txt mit den aktuellen Informationen.

14. Haben Sie bei Schritt 10 den Setup-Typ "Custom" ausgewählt, erscheint das folgende Fenster:



15. Wählen Sie aus, ob CAP-Faultmanagement installiert werden soll oder nicht. AC-Win wird in jedem Fall installiert und kann daher nicht deaktiviert werden. Klicken Sie auf **Next>**.



HINWEIS: SoftOla 6 wird zwingend mitinstalliert.

Software Installation / Erstinbetriebnahme

Installation der Software

Wird CAP-FaultManagement installiert, ruft AC-Win-Setup vor Ende der Installation das CAP-FaultManagement-Setup auf. Dort müssen Sie einige Eingaben machen. Nähere Informationen finden sich im CAP-FaultManagement-Handbuch. Dieses Handbuch ist auf der Programm-CD zu AC-Win enthalten.

16. Sind alle Angaben korrekt, klicken Sie auf **Next>**.

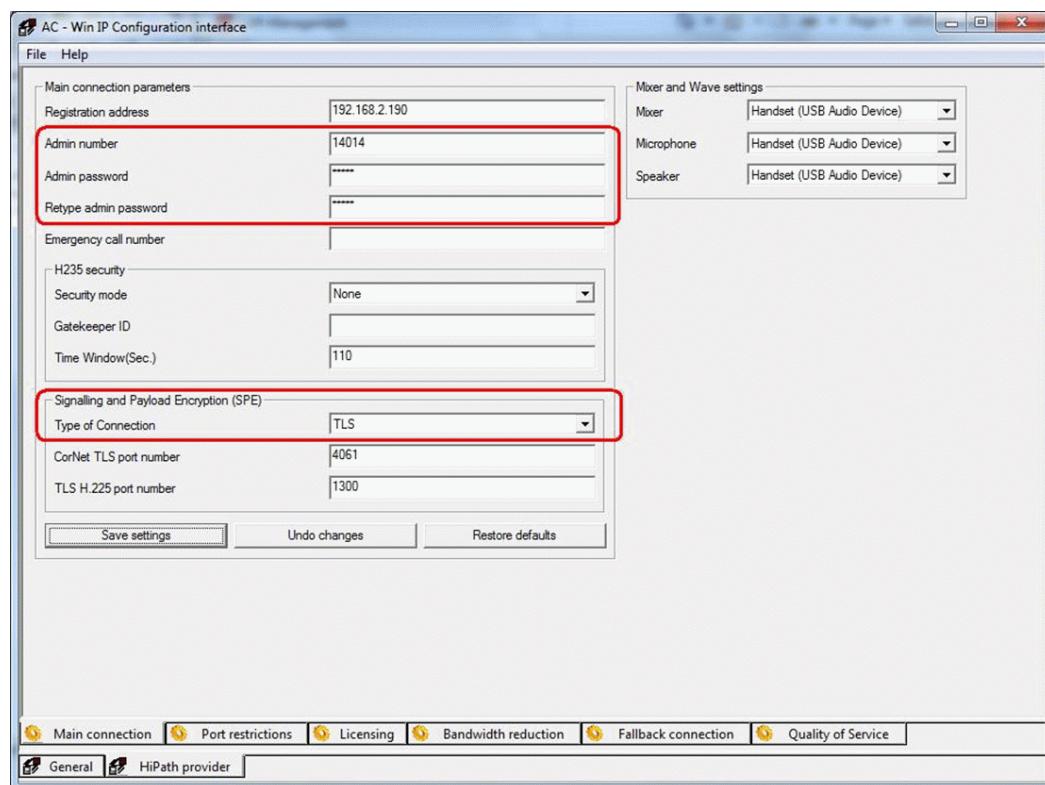
Das Installationsprogramm startet nun das Kopieren der erforderlichen Daten auf ihre Festplatte. Dies kann je nach Rechntyp einige Zeit in Anspruch nehmen.

3.2 Signalisierungs- und Payload-Verschlüsselung (SPE)

Sollte Microsoft WSE 2.0 SP3 auf dem PC nicht installiert sein, so muss es installiert werden.

Dazu liegt das MSI Paket direkt im Root-Verzeichnis der CD mit dem Namen „Microsoft WSE 2.0 SP3.msi“. Dieses muss dann nur noch per Doppelklick gestartet werden. Zum Ablauf ist nur das „Runtime“ Paket notwendig.

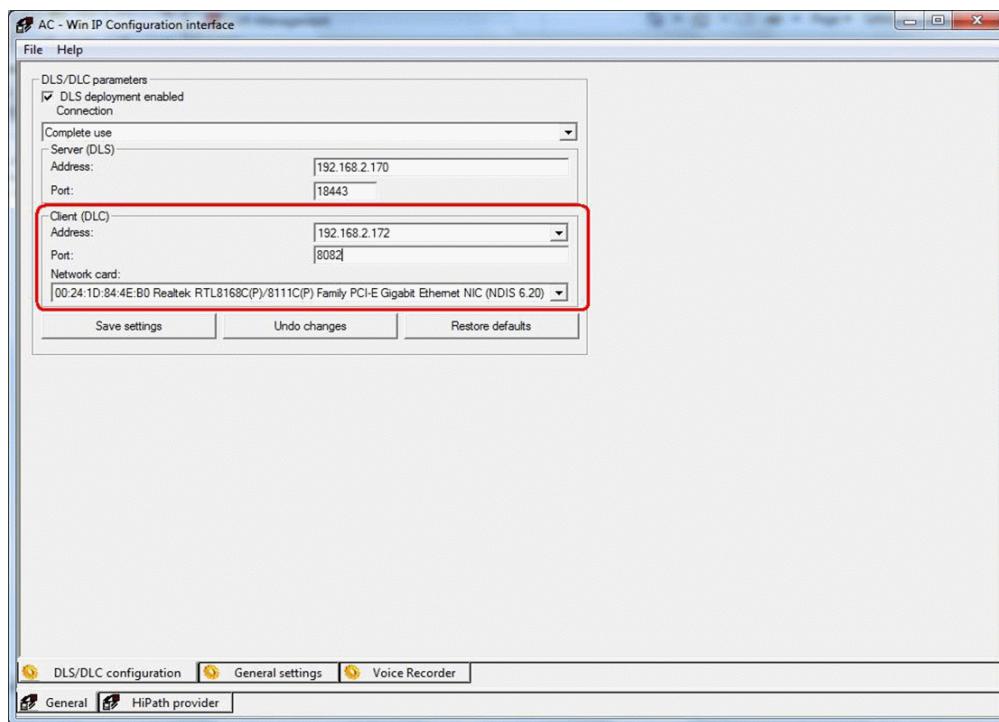
Sie müssen in der ACConfig den Verbindungstyp „Signaling and Payload Encryption“ auf TLS ändern. Die Rufnummer des AC-Win (Admin-Nummer) muss mit einem Passwort belegt werden, dasselbe Passwort wie für OpenScape 4000.



Software Installation / Erstinbetriebnahme

Signalisierungs- und Payload-Verschlüsselung (SPE)

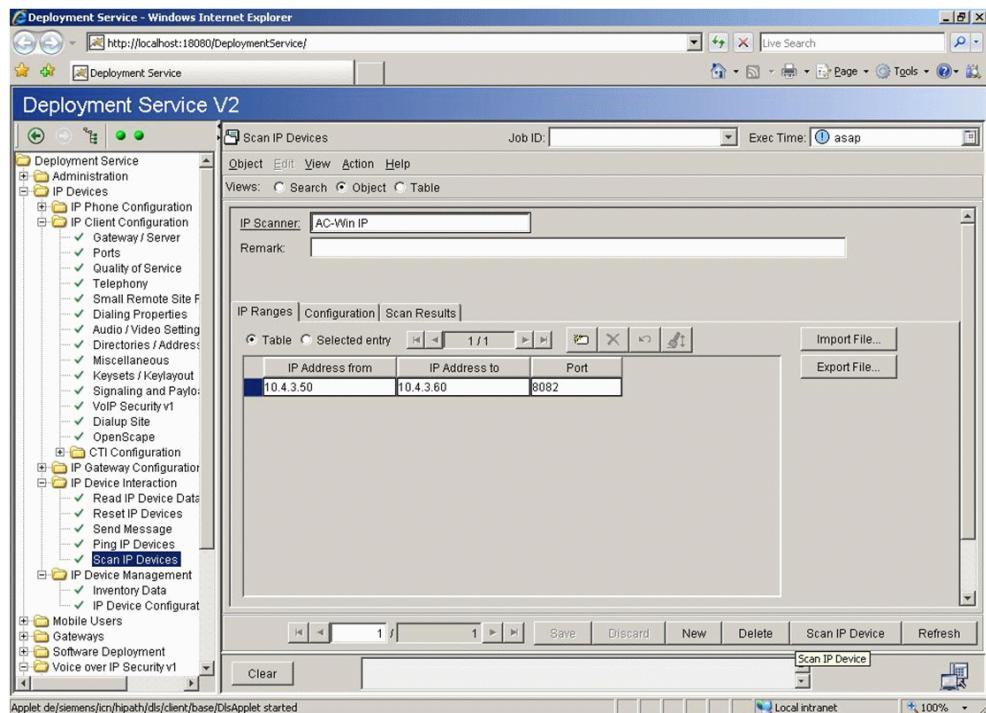
Bei der DLS/DLC-Verbindung müssen Sie bei mehreren LAN-Karten darauf achten, dass die IP- und MAC-Adressen übereinstimmen.



Dies sind die Einstellungen für die AC-Win IP-Adresse. Einstellungen für OpenScape 4000 & DLS, siehe **OpenScape 4000 V8 IP-Lösungen - Abschnitt: Signalisierungs- und Payload-Verschlüsselung (SPE)**. Die AC-Win IP-Adresse kann auf einem IP-Telefon/Endgerät übernommen werden.

3.3 Grundlegende DLS-Einstellungen für die AC-Win IP-Adresse

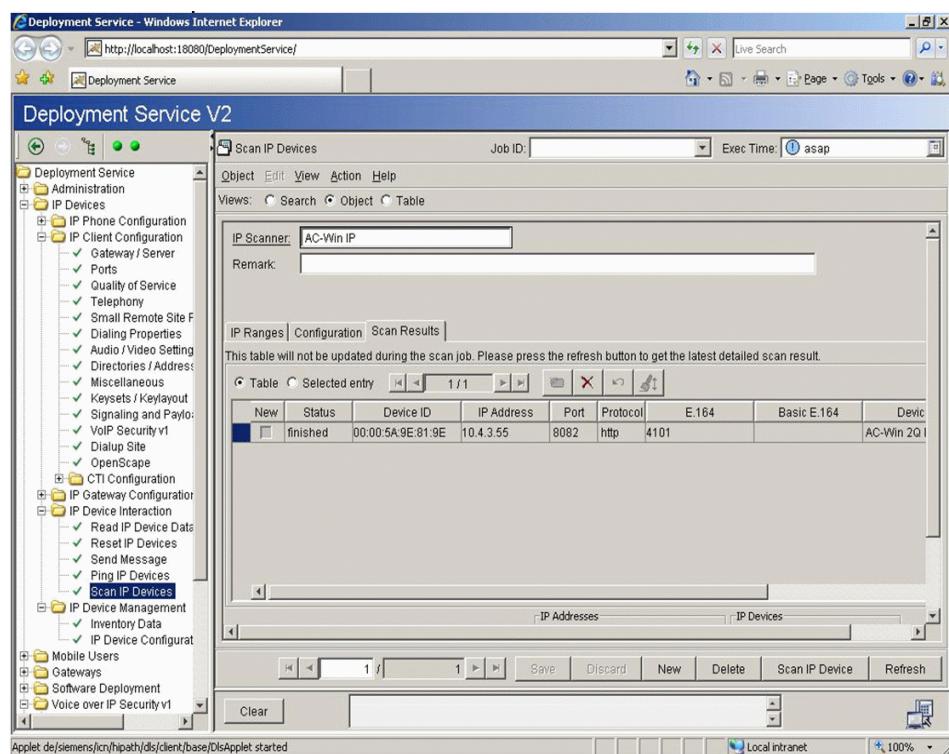
Im ersten Schritt suchen Sie die AC-Win IP-Adresse. Hierzu erstellen Sie eine neue Suche oder Sie verwenden eine bereits vorhandene Suche. Für die Suche können Sie einen IP-Bereich und den Port definieren (denselben Port wie in der AC-Win IP-Konfiguration).



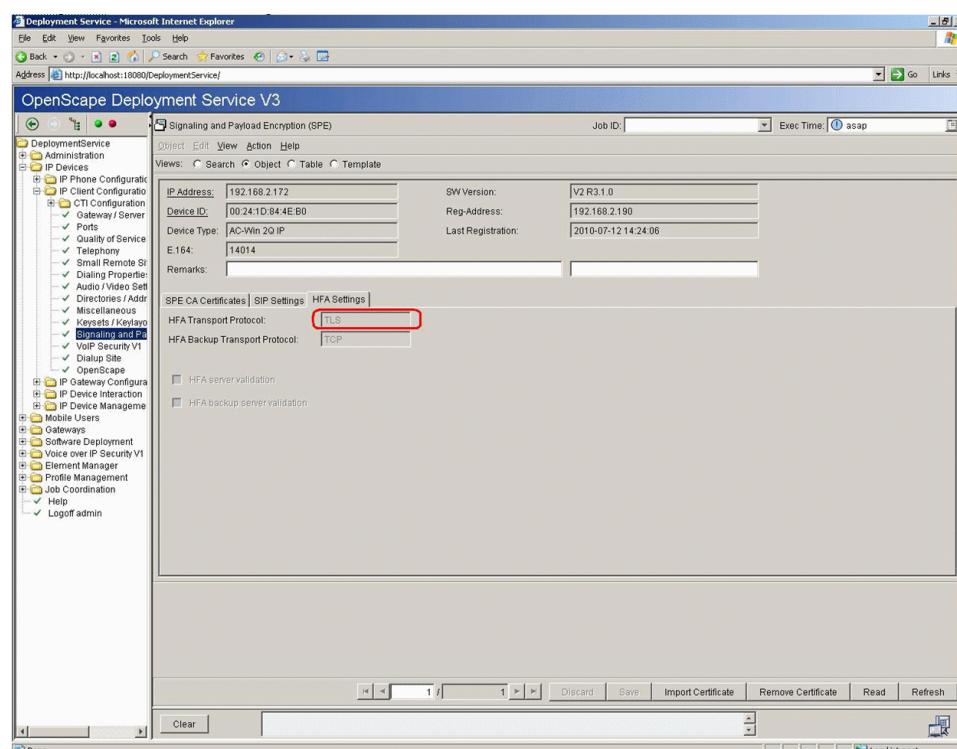
Als Suchergebnis sollte die AC-Win IP-Adresse, die Nummer und der AC-Win-Typ (DQ oder MQ) angezeigt werden (siehe Bild unten).

Software Installation / Erstinbetriebnahme

Grundlegende DLS-Einstellungen für die AC-Win IP-Adresse



Auf der Registerkarte HFA-Einstellungen sollte TLS angezeigt werden. Dies bedeutet, dass DLS bei einer Suche erkennt, wenn AC-Win TLS verwendet.



3.4 Erstinbetriebnahme

Um den AC-Win IP in Betrieb nehmen zu können, müssen zumindest

- die IP Adresse des Gateways (HG3500),
- die Rufnummer des AC-Win,
- die verwendete Sprechgarnitur sowie
- der Lizenzserver eingegeben werden.

Optional kann auch die Adresse des DLS gesetzt werden. Die Start Sprache ist Englisch, bei Bedarf kann diese geändert werden.

Die Konfigurationsoberfläche wird unmittelbar nach der Installation gestartet. Sie kann aber jederzeit über *Start->Programme->AC-Win ...->AC-Win IP Configuration* aufgerufen werden.

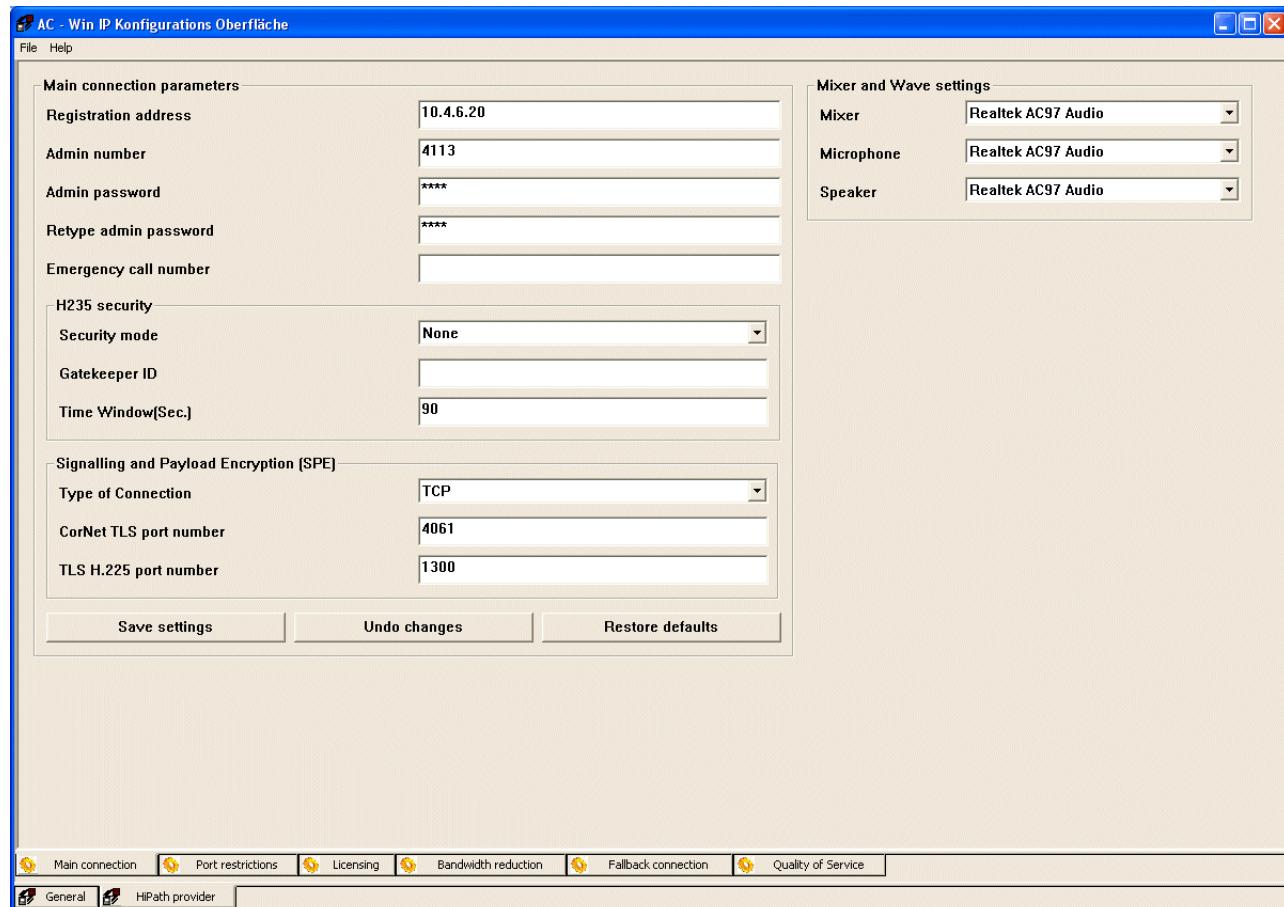
Bitte beachten Sie, dass für das Ausführen der AC-Win IP-Konfiguration Windows-Administratorrechte notwendig sind. Sie erhalten daher beim Aufrufen der AC-Win IP Konfiguration eine ähnliche Warnung wie beim Starten des Setups.

Software Installation / Erstinbetriebnahme

Erstinbetriebnahme

3.4.1 Eintragen der allgemeinen Daten

Nach Start der AC-Win IP Configuration wird folgender Dialog dargestellt:



1. Tragen Sie folgende Werte im Feld Verbindungsparameter ein:

Main connection parameters	
Registration address	10.4.6.20
Admin number	4113
Admin password	****
Retype admin password	****
Emergency call number	

- „STMI IP-Adresse“ ist die IP Adresse der STMI Karte.
- „Admin Rufnummer“ ist die Rufnummer, welche der Kennung Admin zugeordnet wird.

- „Admin Passwort“ ist das Passwort der Kennung Admin. Sollte der Rufnummer in OpenScape 4000 ein Passwort zugeordnet sein, so ist hier dieses Passwort einzutragen. **Groß- und Kleinschreibung wird überprüft!** Bleiben die Felder leer, so kann AC-Win mit der Kennung Admin ohne Passwort gestartet werden.

- Notrufnummer: Tragen Sie in diesem Feld die Notrufnummer ein.

2. Tragen Sie folgende Werte im Feld H.323 Sicherheit ein.

H235 security	
Security mode	None
Gatekeeper ID	
Time Window(Sec.)	90

- „Sicherheitsmodus“: Wählen Sie aus der Klappliste den Sicherheitsmodus aus.
- „Gatekeeper ID“: Tragen Sie die ID des Gatekeepers ein.
- „Zeitfenster (Sek.)“: Tragen Sie einen Wert für das Zeitfenster in Sekunden ein.

3. Im Feld Signalisierungs- und Payload-Verschlüsselung (SPE) tragen Sie folgende Werte ein.

Signalling and Payload Encryption (SPE)	
Type of Connection	TCP
CorNet TLS port number	4061
TLS H.225 port number	1300

- Verbindungstyp: Wählen Sie TCP für keine Verschlüsselung **oder** TLS für SPE-Verschlüsselung.
- Cornet TLS Port: Dieser Port dient zur Signalisierung.
- TLS H.225 Port: Dieser Port dient zur Sprachverbindung zum common gateway.
Die eingetragenen Werte müssen den Einstellungen am common gateway entsprechen.

4. Im Feld Mixer und Wave-Einstellungen legen Sie die Ein- und Ausgabegeräte des Gesprächs fest.

Mixer and Wave settings	
Mixer	Realtek AC97 Audio
Microphone	Realtek AC97 Audio
Speaker	Realtek AC97 Audio

- Mixer: Wählen Sie den Mixer aus der Klappliste aus.

Software Installation / Erstinbetriebnahme

Erstinbetriebnahme

- Mikrofon: Wählen Sie Mikrofon aus der Klappliste aus.
- Lautsprecher: Wählen Sie den Lautsprecher aus der Klappliste aus.

7

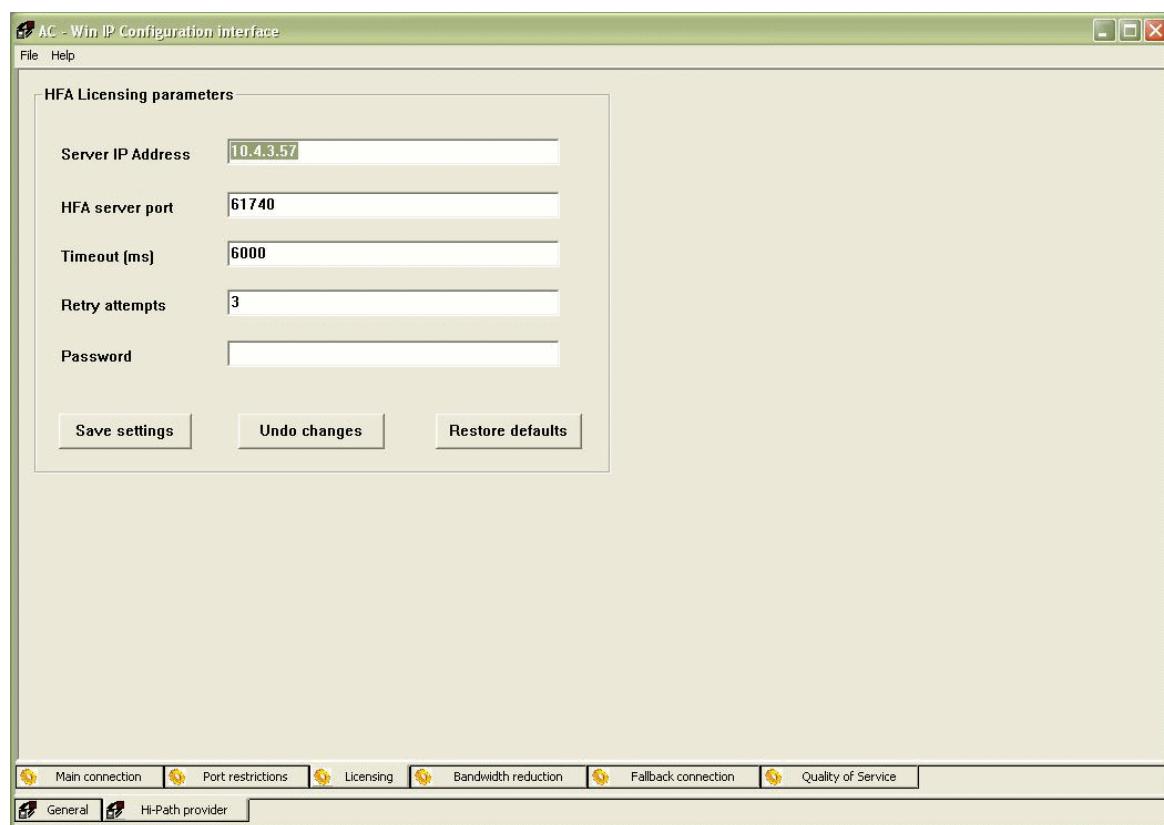
WARNING

Diese Einstellungen müssen getroffen werden, da ansonsten der AC-Win nicht in Betrieb geht!

5. Anschließend drücken Sie bitte „Speichern“.

3.4.2 Einrichten Lizensierung

1. Zur Einrichtung der Licensierung wechseln Sie bitte zum Tab „Licensing“



2. In diesem Dialog tragen Sie bitte die „Server IP Address“ ein. Diese ist die Adresse des Rechners, auf welchem der CLA (Agent) Teil der Licensierung läuft.

3. Nachdem Sie diese Einstellungen gemacht haben, schließen Sie bitte den AC-Win IP und führen Sie einen Neustart des PCs durch. Ab dann geht der AC-Win in Betrieb, sofern alle Einstellungen richtig sind.

3.5 Betrieb mit eingeschränkten Benutzerrechten

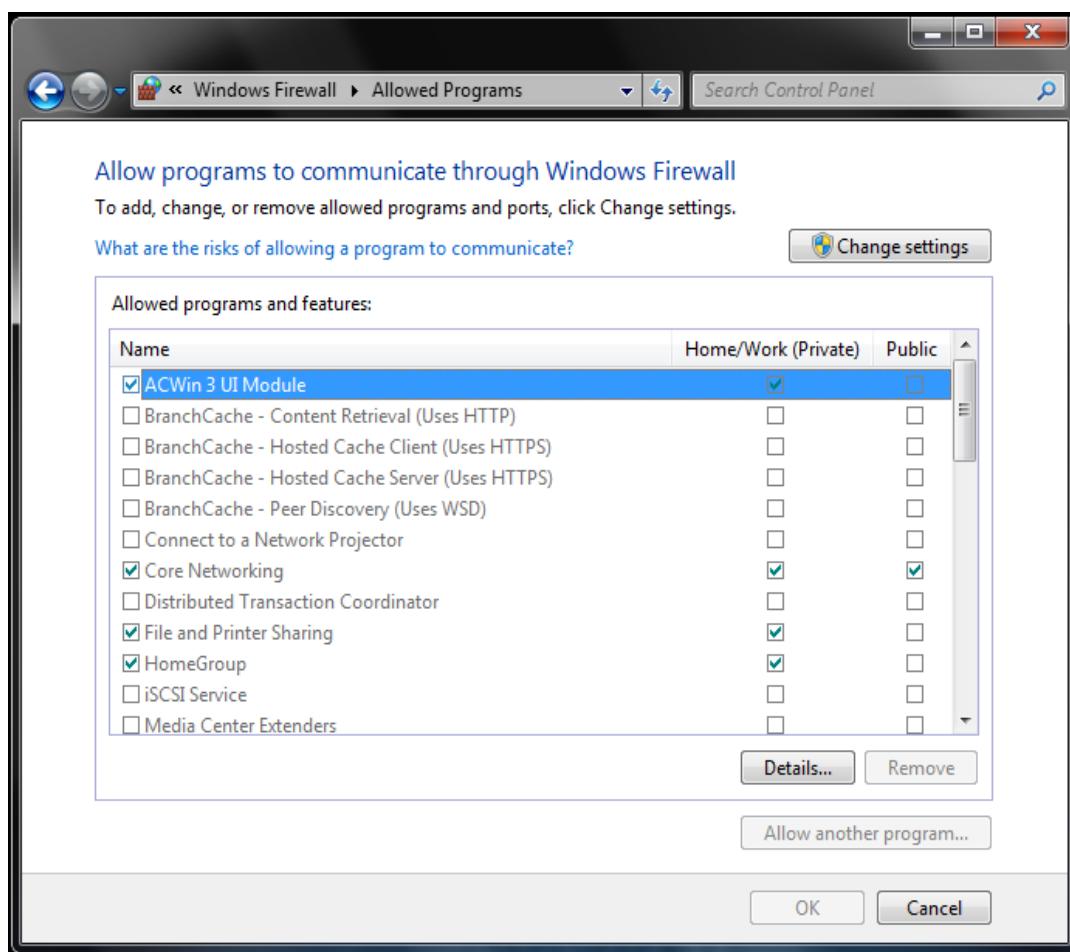
Zur Installation des AC-Win IP sind Administratorrechte notwendig. Auch zum Starten der AC-Win IP Konfigurationsoberfläche benötigen Sie Windows-Administratorrechte.

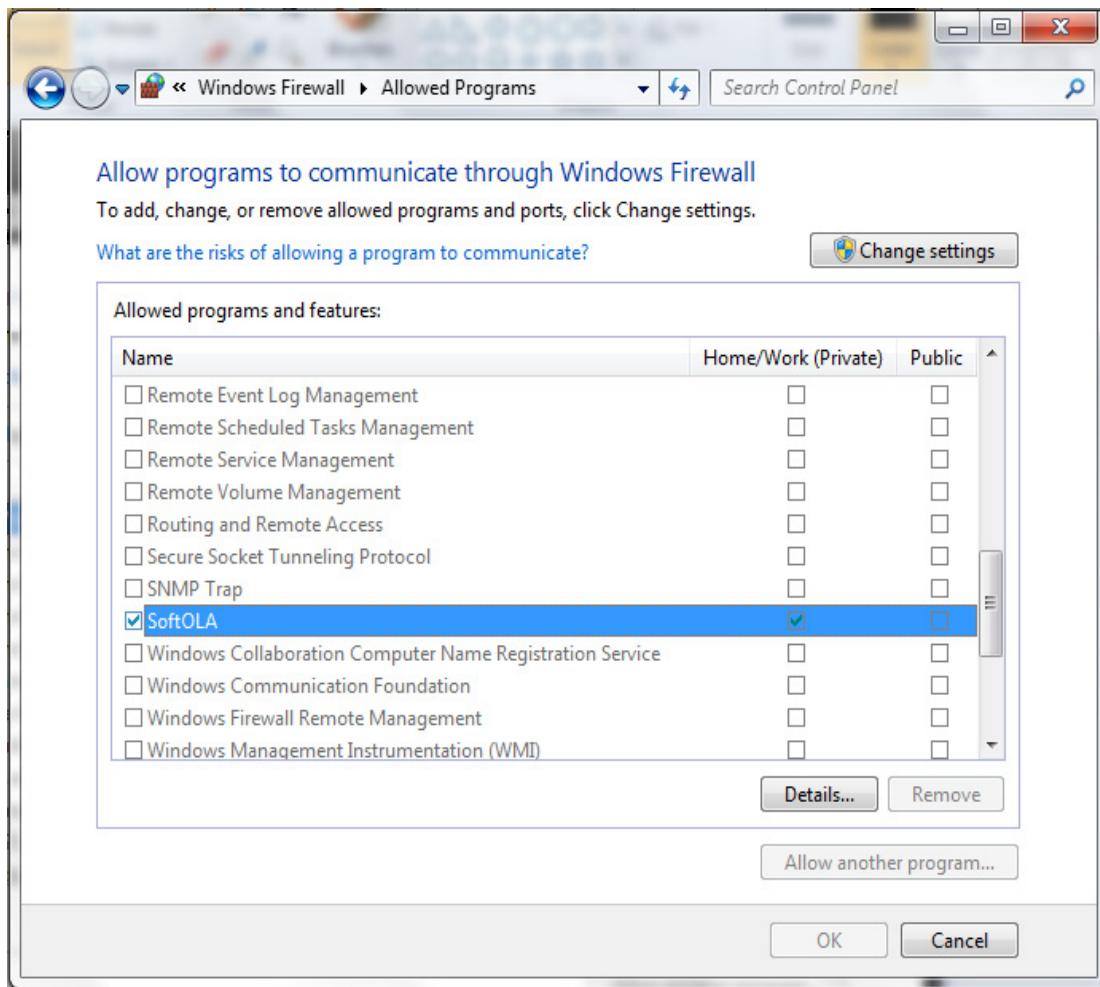
Wird AC-Win IP mit eingeschränkten Windows-Rechten betrieben (normaler User), sollte keine Warnung beim Starten von AC-Win IP erfolgen.

3.6 Firewall Einstellungen

Firewall Einstellungen werden normalerweise vom AC-Win setup passend eingestellt. Sollten Sie diese manuell einstellen müssen, beachten Sie die folgenden Screens.

1. Setzen Sie die Ausnahmen für **AC-Win** und **SoftOLA** wie untenstehend gezeigt.





3.7 Besonderheiten beim Betrieb mit Microsoft Windows

Andere Applikation starten

AC-Win kann nun Applikationen mit Parametern starten. Daher werden Anführungszeichen (") nicht automatisch in den Einträgen im Registry-Key LaunchApp gesetzt.

Bitte versehen Sie die entsprechenden Einträge (Pfad- und Dateiname) mit Anführungszeichen z.B.
"C:\Program Files\Unify\DS-Win V4\DS-Win.lnk".

3.7.1 Log-Dateien

Die Log-Dateien liegen standardmäßig im Log-Unterverzeichnis. Da dieses Verzeichnis wie alle Verzeichnisse unter C:\ProgramData in Windows "versteckt" sind, müssen Sie für den Zugriff auf die Log-Dateien zuerst die Eigenschaft "Alle Dateien und Ordner anzeigen (show hidden files and folders)" im Windows Explorer Options setzen.

3.7.2 Fokuswechsel bei eingehendem Ruf

Um AC-Win den Fokus bei eingehendem Ruf zu geben, setzt die Installation den Registry-Eintrag **ForegroundLockTimeout** in den folgenden Registry-Zweigen auf 0:

- HKCU\ Control Panel\Desktop und
- HKU\.Default\Control Panel\Desktop

Dies funktioniert nicht für nachträglich eingerichtete Windows-User. Sie müssen in diesem Fall AC-Win starten und ein Logoff/Logon des neuen Windows-Benutzers durchführen. Danach sollte der Fokuswechsel funktionieren.

4 Problemmeldung und Fehlerkorrekturverfahren

4.1 Fehlermeldungen in GSI.Flow

Nach Erreichen des T40 und der generellen Lieferfreigabe können Probleme und Fehlermeldungen nur noch über den Level 1-, Level 2- Support ins International GSI.Flow Tool eingegeben werden.

Alle AC-Win TRs befinden sich unter der Produkt Struktur:

- Product Family: Clients - Devices
- Product Group : Attendant
- Product Type: AC WIN

Case Number	Status	P	Workgroup	Product Fa...	Product Gro...	Product Type	Problem Description	Customer Name	SLA Name	Create Date	Status Id
NA02532268	Pending	3	Hipath 4000/...	CLIENTS - D...	ATTENDANT	AC WIN	MA14-Cl-2006063320. Verm...	MA14 ETM STADT...	AUT_Spe...	08.11.2006 12:33:24	Dispatch
NA02530581	Assigned	2	HC APPLICA...	CLIENTS - D...	ATTENDANT	AC WIN	ESKL_IBS Der Kunde hat a...	ThyssenKrupp Förde...	SLA-Stand...	07.11.2006 17:19:44	
NA02526579	Resolved	2	Hipath 4000/...	CLIENTS - D...	ATTENDANT	AC WIN	inst 3494 (Vermittlung) fällt i...	AMT DER STMK.LA...	AUT_Stan...	06.11.2006 13:14:44	
NA02521206	Pending	2	HC APPLICA...	CLIENTS - D...	ATTENDANT	AC WIN	Alle Vermittlungsplätze fallen ...	Aachener und Muen...	SLA-Stand...	02.11.2006 12:25:44	Other Ass
NA02520171	Resolved	2	Hipath 4000/...	CLIENTS - D...	ATTENDANT	AC WIN	Vermittlungsplatz 30161 erh...	AMT DER KAERN...	AUT_Stan...	02.11.2006 09:08:52	
NA02514055	Resolved	2	Hipath 4000/...	CLIENTS - D...	ATTENDANT	AC WIN	vermittlungsplatz 2777 ACWin k...	RMW AUSTRIA GE	SLA.Stand...	30.10.2006 10:36:47	

Problemmeldung und Fehlerkorrekturverfahren

Fehlermeldungen in GSI.Flow

4.1.1 Erstdiagnosen vor Ort

Vor dem Einreichen eines TR in GSI.Flow sind folgende Vorort-Diagnosen durchzuführen:

- Um ein Problem im Zusammenhang mit AC-Win SL V3 zu protokollieren, muss AC-Diag und ggf. der SoftOLA-Tracer aktiviert werden (siehe Registration Database).

- Für Fälle, wo die Ursache des Problems unklar ist (AC-Win Fehler oder OpenScape 4000 Vermittlungstechnikfehler), ist zusätzlich ein OpenScape-Trace zu stellen.

WICHTIG: Meldungslänge 256 Bytes, ganze VT Meldungen (CP+PP) mittracen.

- Angabe der beim Kunden eingesetzten OpenScape Variante (siehe AMO APS).
- Angabe des beim Kunden eingesetzten AC-Win PC Types (inkl. HW Ausstattung).
- Angabe der zusätzlich zu AC-Win installierten SW auf dem AC-Win Rechner.
- Ein Bildschirmabzug (Hardcopy, mit gleichzeitiger Betätigung der Tasten SHIFT+DRUCK, im Programm Paint mit Einfügen übernehmen und abspeichern) in der Fehlersituation erzeugen und die *.bmp-Datei dem TR anfügen.

4.1.2 Einzureichende Diagnosedaten für jeden TR

Mit dem TR sind folgende Diagnosedaten einzusenden:

- Die exakte Fehlerbeschreibung. Vor allem: wie kann der Fehler reproduziert werden. Welche Aktionen wurden ausgeführt, bevor der Fehler auftrat? Hinweis, ob der Fehler AC-Win oder der OpenScape 4000 Vermittlungstechnik zuzuordnen ist.
- Ein Bildschirmabzug (Hardcopy, mit gleichzeitiger Betätigung der Tasten ALT+DRUCK, im Programm Paint mit Einfügen übernehmen und abspeichern) in der Fehlersituation erzeugen und die *.bmp-Datei anfügen.
- Die aktuelle Software Version (z.B. V3 R1.1.0) von AC-Win SL V3 (Menü Hilfe -> Über AC-Win).
- AC-Diag Trace vom Fehlerfall.
- SoftOLA Trace vom Fehlerfall.

- OpenScape-Trace vom Fehlerfall (Meldungslänge 256 Bytes, VT Meldungen: CP+PP).
- Das beim Kunden eingesetzte Workspace File (Menü Datei -> Arbeitsbereich speichern unter).
- Verwendeter PC-Typ mit HW-Ausstattung (RAM, HDD, belegter Speicher usw...).
- welche Applikationen/Prozesse laufen sonst noch? Task-Manager aufrufen (freien Bereich in Taskleiste anklicken und mit rechter Maustaste im Kontext-Menü Task-Manager auswählen) und vom Fenster Prozesse sowie Systemleistung einen Bildschirmabzug (Hardcopy, mit gleichzeitiger Betätigung der Tasten ALT+DRUCK, im Programm Paint mit Einfügen übernehmen und abspeichern) erzeugen.
- Ist irgend eine Zusatz Hardware im Einsatz (z.B. Blindenterminal, Firma, Type etc...).

HINWEIS: Die aktuellen Eskalationsanforderungen sind definiert unter <http://prodsu.mch4.global-intra.net/Checklisten/coc/Standard%20Ticket%20Procedure%20for%20AC.pdf>

Problemmeldung und Fehlerkorrekturverfahren

Vorabkorrektur-Verfahren VK's

4.2 Vorabkorrektur-Verfahren VK's

Für jede Korrektur (Release oder Patch) gibt es ein Vorabkorrekturverfahren (VK). Eine Korrektur ist erst nach Erstellung einer VK vom GVS-Techniker beim Kunden einzubringen. Die entsprechende MSC-Nummer wird vom GVS bekannt gegeben.

4.2.1 Softwarerelease als Full Package

Neue Softwarereleases in Form von vollständigen Installationssätzen (d.h. Minor Release als Full Package) werden dann herausgegeben, wenn:

- Priore Fehler in der SW festgestellt wurden und diese einzeln behoben werden müssen.
- In regelmäßigen Abständen, in der niederpriore Fehler zusammengefaßt werden.
- In den Fällen, wenn neue Leistungsmerkmale und OpenScape-Anpassungen dies erfordern.

WICHTIG: Alle in einer Softwarerelease korrigierten Fehler können in der Datei "readme.txt" nachgelesen werden.

4.2.2 Softwarerelease als Delta Package

Neue Softwarereleases in Form von Patchen (Delta Package) werden dann herausgegeben wenn:

- Priore Fehler in der SW festgestellt wurden und diese durch den Austausch von nur wenigen AC-Win Dateien behoben werden können

WICHTIG: Alle mit einem Patch korrigierten Fehler können in der Datei "readme.txt" nachgelesen werden.

4.2.3 G-DMS (Globales Dokument Management System)

Die Archivierung aller VK's (Vorabkorrekturen) (als Releases oder Patche) sowie der Freigabemitteilungen erfolgt mit dem Tool G-DMS: <https://www.g-dms.com/livelink/livelink.exe>.

AC-Win SL V3:

Knowledge Base -> Service Knowledge Base ->Enterprise Service
Knowledgebase -> Clients & Devices ->
Attendant -> AC Win IP-> AC-Win SL V3.

Problemmeldung und Fehlerkorrekturverfahren

Vorabkorrektur-Verfahren VK's

5 Technische Bedienhinweise

5.1 Umstieg auf AC-Win SL V3

Beim Umstieg von AC-Win XP auf AC-Win SL V3 sollte immer eine Formatierung der Festplatte sowie eine komplette Neuinstallation von Windows erfolgen. Diese Vorgehensweise sollte auch beim Umstieg von AC-Win IP V1.0 oder AC-Win IP V1.0 auf AC-Win IP MQ eingehalten werden.

Ein automatischer installationsskriptgesteuerter Umstieg ist nicht möglich!

WICHTIG: Überprüfen Sie vor der Installation von Windows, ob der bestehende AC-Win PC überhaupt die minimalen HW Voraussetzungen erfüllt (siehe Section 1.2).

Überprüfen Sie zusätzlich, ob ihre PC-Komponenten mit Windows oder höher kompatibel sind. Kompatibilitätshinweise dazu finden Sie unter der Internet Adresse www.microsoft.com/hcl/.

EMPFEHLUNG: AC-Win SL V3 läuft auf jedem Standard-PC, der die Hardware-Mindestanforderungen der installierten Windows-Version erfüllt.

5.2 Neuinstallation von AC-Win SL V3

Siehe Erstinbetriebnahme [Abschnitt 3.4, "Erstinbetriebnahme"](#) und Kapitel Konfigurationseinstellungen im Administratorhandbuch AC-Win SL V3.

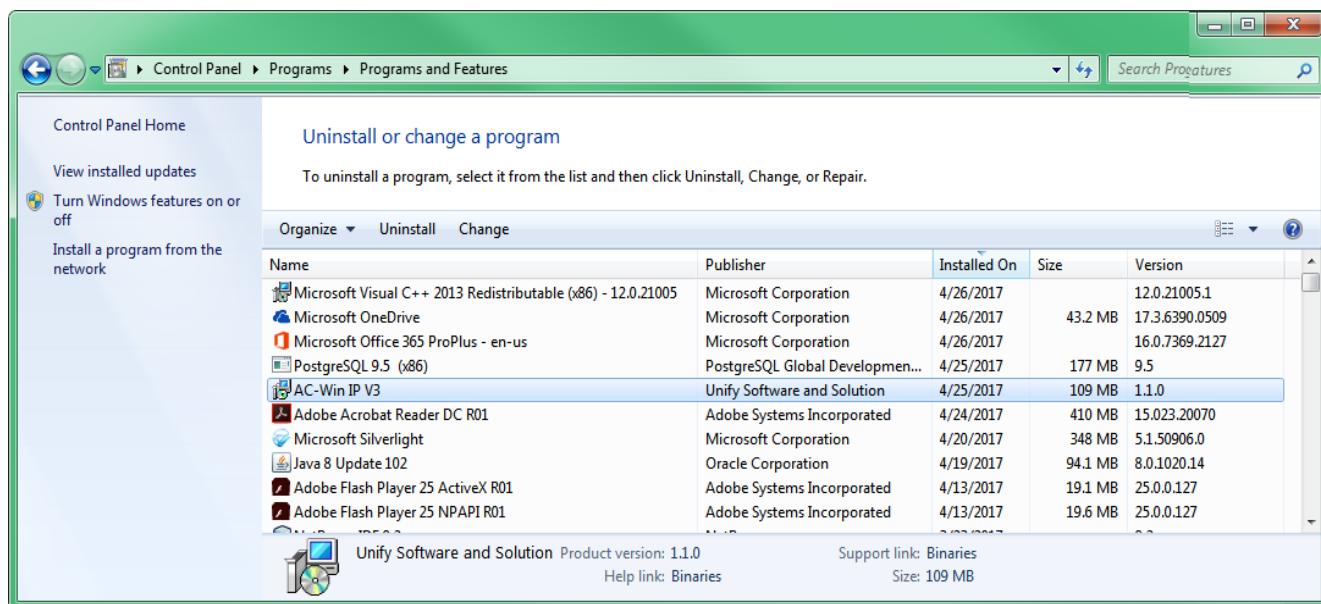
Technische Bedienhinweise

Deinstallation von AC-Win IP V3

5.3 Deinstallation von AC-Win IP V3

Eine installierte AC-Win IP Variante kann jederzeit wieder deinstalliert werden. Öffnen Sie dazu den Folder "Systemsteuerung" (unter **Start -> Einstellungen**) und starten die Applikation "Software". Markieren Sie den Eintrag AC-Win IP V3 und drücken den "Ändern/Entfernen"-Button (siehe Abbildung).

AC-Win 2Q IP bzw. AC-Win MQ IP wird nun von Ihrem System entfernt.



5.4 Zusammenspiel mit DS-Win

AC-Win SL V3 darf nur mit DS-Win V4 betrieben werden!

Die Kommunikation mit DS-Win wird standardmäßig über Port 54700 abgewickelt. Der Port kann in der Windows-Registry geändert werden (HKLM\Software\<Unify>\ACWin\IP\connection\socket-port-ole-interface).

Bitte ändern Sie den Parameter

HKLM\Software\<Unify>\ACWin\IP\connection\socket-timeout-result nur dann, wenn absolut notwendig. Er gibt die Zeit in Millisekunden an, die AC-Win auf eine Antwort vom DS-Win wartet.

Falls Sie den Port ändern, beachten Sie, dass auch die DS-Win Konfigurationsdatei DSWin_View_config.xml im Verzeichnis ProgramData\<Unify>\DS-Win V4\Config entsprechend angepasst werden muss.

Eintrag <entry key="AcWinPort">54700</entry>.

5.5 Zusammenspiel mit BLF-Win

AC-Win SL V3 darf nur mit BLF-Win V4 betrieben werden!

5.6 Zusammenspiel mit Fremdsoftware

Es wird darauf hingewiesen, dass der AC-Win ein wichtiges und vor allem zuverlässiges OpenScape 4000 Endgerät darstellt und daher auf dem AC-Win Rechnern nur zertifizierte und freigegeben Software installiert und betrieben werden darf.

Dies sind zur Zeit:

- MS Office Paket
- Internet Explorer
- Virenschanner
- DS-Win V4
- BLF-Win V4

HINWEIS: Sollte ein Kunde entgegen dieser Anweisung dennoch andere Software auf dem AC-Win Rechner installiert haben, erlischt der Support!

5.7 Zusammenspiel mit AC-Voice

Bei der Installation von AC-Win 2Q SL V3 wird die Applikation AC-Voice automatisch mit installiert.

Die Administration von AC-Voice ist im Administratorhandbuch des ACWin 2Q SL V3 zu finden

Stichwörter

A

Administrator-Handbuch 10
AMO ACSU 13

B

Bedienhinweise 41
Bedienungsanleitungen 10
Bestellnummern 9
Betriebstechnik AM 13
BLF-Win 43

C

CD-ROM 11
Computerspezifikation 7

D

Deinstallation 42
Diagnosedaten 36
DS-Win 43

E

Erstdiagnose 36

F

Fehlerkorrekturverfahren 35
Freigabepaket 7
Funktionalität 6

H

Handapparat 8
Handapparatablage 8
Hardware-Anforderungen 6
Hochrüstung 41
Hör-/Sprechgarnitur 8

K

Konfiguration 13
Korrektur-Version 38

L

Leistungsmerkmale 6

N

Neuinstallation 41

P

Patch 38
Problemmeldung 35

S

Software Anforderungen 6
Software Installation 15
Softwarekomponenten 7
Stimulus-Endgeräte 6

V

Vorabkorrektur-Verfahren 38

Stichwörter

