



Communication Solutions

ProCall 4+ Enterprise

Best Practice Manual

Administrative Monitor Konfiguration



Rechtliche Hinweise / Impressum

Die Angaben in diesem Dokument entsprechen dem Kenntnisstand zum Zeitpunkt der Erstellung. Irrtümer und spätere Änderungen sind vorbehalten.

Die ESTOS GmbH schließt jegliche Haftung für Schäden aus, die direkt oder indirekt aus der Verwendung dieses Dokumentes entstehen.

Alle genannten Marken- und Produktbezeichnungen sind Warenzeichen oder Eigentum der entsprechenden Inhaber.

Die derzeit gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Sie auf unserer Webseite unter <http://www.estos.de/agb>.

Copyright ESTOS GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

ESTOS GmbH
Petersbrunner Str. 3a
D-82319 Starnberg
info@estos.de
www.estos.de

Vorlage Vs. 25.05.2012

Dokumenthistorie

Version	Datum	Autor	Änderungen
0.1	14.07.2010	STM	Erstellung
1.0	13.08.2010	STM	Alle Kommentare für die Freigabe eingearbeitet
2.0	11.10.2012	STM	Erweiterung und Änderungen bei Version 4 und 4+
2.1	16.10.2012	CDS	Anpassung Dokumentationsstruktur
2.2	26.06.2013	MS	Konfiguration über administrative Vorlagen/Profile
2.2.1	11.09.2014	MS	Index gepflegt

Inhalt

Überblick	5
Änderungen zu ProCall 3.0 Enterprise	6
1 Monitorinhalte über den UCServer Administrator	7
1.1 Global	7
1.2 Gruppen	7
1.3 Zusammenfassung	8
2 Administrative Monitorinhalte durch Client-Content-Datei	9
2.1 Hintergrund	9
2.2 Die Client-Content-Datei	9
2.3 Vorgehen	9
2.4 Zusammenfassung	10
3 Zentral administrative XML-Daten	11
3.1 Vorgehen	11
3.2 Erstellen der XML-Datei	11
3.2.1 Beispiel	12
3.2.2 Beschreibung der Tags	13
3.3 Zusammenfassung	14
Abbildungsverzeichnis	15
Abkürzungen	16
Glossar	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Index	17

Überblick

In einigen Anwendungsszenarien ist es erwünscht, wenn der Administrator die Möglichkeit hat, den Benutzern Vorgaben zu machen, welche Kontakte im UC-Client immer sichtbar sind. Dadurch kommt es einerseits zu einer Verkürzung der Einrichtungszeit auf Client-Seite und andererseits kann die mögliche Verletzung von Firmenrichtlinien verhindert werden.

ProCall 4+ Enterprise bietet dafür drei mögliche Wege an:

- Konfiguration über den UCServer Administrator
- Über die Client-Content-Dateien (gespeichert am UCServer)
- Erstellung von XML-Dateien, die der Client zusätzlich laden kann

Änderungen zu ProCall 3.0 Enterprise

Bei der Aktualisierung von ProCall 3.0 Enterprise auf ProCall 4.0 bzw. ProCall 4+ Enterprise sind folgende Informationen von besonderer Relevanz:

- Die Bereitstellung von Monitorinhalten über den UCServer-Administrator hat sich nicht verändert.
- Bei der Bereitstellung von Inhalten über die XML-Dateien muss berücksichtigt werden, dass sich die Struktur der XML-Datei geändert hat. Wurden diese manuell erstellt, müssen diese evtl. angepasst werden. Siehe dazu Abschnitt „Zentral administrierte XML-Daten“.

1 Monitorinhalte über den UCServer Administrator

Die einfachste Art den Benutzern die Kontakte administrativ im Monitor zur Verfügung zu stellen liegt darin, in der Benutzerverwaltung des UCServers entsprechende Einstellungen vorzunehmen.

Damit lässt sich im UC-Client-Monitor der Benutzer eine Anzeigegruppe „ProCall Enterprise Benutzer“ einblenden, die je nach Einstellungsebene entsprechende Kontakte enthält.

Die Aktivierung kann dabei auf zwei Ebenen geschehen: Global oder auf Gruppenebene.

1.1 Global

Unter „Konfiguration->Benutzerverwaltung->Globale Rechte“ ist die Option „Alle Benutzer haben alle Benutzer im Monitor“ verfügbar. Wird der Haken gesetzt, so werden in der o. g. Monitor-Gruppe alle UCServer Benutzer eingeblendet.

Dies ist sinnvoll, falls es erwünscht ist, den ProCall Enterprise Benutzern einen Einstieg zu liefern, von dem aus diese den Monitor nach eigenen Wünschen anpassen können.

1.2 Gruppen

Um Ressourcen zu schonen und um eine bessere Übersicht im Monitor zu behalten, kann dies auch über Gruppeneinstellungen aktiviert werden.

In den Eigenschaften einer Gruppe kann unter „Dienste->Vorgabe für Benutzer Monitore“ die Option „Benutzer der Gruppe werden im Monitor der Mitglieder angezeigt“ aktiviert werden.

Damit werden jedem Mitglied der Gruppe die anderen Mitglieder der Gruppe automatisch in die „ProCall Benutzer“ Gruppe des Monitors eingeblendet.

Ist ein Benutzer in mehreren solchen Gruppen enthalten, addieren sich dabei die angezeigten Kontakte in der Monitor-Gruppe (doppelte werden gefiltert).

Dies lässt sich z. B. so nutzen, dass sogenannte „Anzeige-Benutzergruppen“ im User-Management angelegt werden. Nur bei solchen Gruppen wird das o. g. Flag gesetzt. Damit lässt sich sicherstellen, dass Benutzer nur in den notwendigen Gruppen Mitglied sind (im Idealfall dann nur in einer Einigen).

1.3 Zusammenfassung

Die Vorgaben von administrativen Inhalten im UC-Client-Monitor sind in der UCServer-Administration durch Aktivierung der entsprechenden Option möglich.

Dabei sind folgende Einschränkungen zu beachten:

- Es können nur UCServer-Benutzer in den Monitoren vorgegeben werden
- Das System ist in diesem Fall unflexibel und kann entweder nur alle oder die in den Benutzergruppen organisierten Kontaktdaten an den Client weitergeben. Eine dezidierte Auswahl gibt es nicht.

Die o. g. Einstellungen berücksichtigen die Bedürfnisse von kleineren Organisationen, die keine komplizierte Konfiguration benötigen, um den Benutzern Monitorinhalte bereitzustellen.

2 Administrative Monitorinhalte durch Client-Content-Datei

Eine flexible Art, den Benutzern Inhalte für Favoriten und den Monitor vorzugeben, wird durch die Möglichkeit der Anpassung von XML-Dateien am UCServer erreicht.

2.1 Hintergrund

Jeder UCClient speichert seinen Inhalt von Favoriten / Monitor auf dem UCServer. Die Daten sind dort jeweils in XML-Dateien im Filesystem abgelegt. Gespeichert werden die Daten nach jeder Änderung des Inhalts (Ändern der Position von Kontakten bzw. deren Hinzufügen oder Löschen) binnen ungefähr fünf Sekunden nach der letzten Änderung.

Geladen werden diese Dateien vom Client, sobald ein Neuaufbau des Inhalts notwendig ist (Neustart oder „Layout zurücksetzen“ oder nach einem Wiederaufbau der Verbindung zum UCServer).

2.2 Die Client-Content-Datei

Die Client-Content-Dateien befinden sich im Installationsverzeichnis des UCServers im Unterverzeichnis config/users.

Es wird für jeden Benutzer eine Datei angelegt. Der Dateiname folgt dabei dem Muster <username>_clientcontent.xml.

In dieser Datei befindet sich der Inhalt von Favoriten/Monitor. Es wird keine Layout-Information mitgespeichert (Position des Monitors am Bildschirm, die Fenstergröße o. ä.). Diese Informationen sind spezifisch für den jeweiligen Client und werden daher entsprechend dort abgelegt.

Zu beachten ist, dass diese Dateien im Format UTF-8 ohne BOM gespeichert werden müssen um ggf. Sonderzeichen wieder richtig decodieren zu können!

2.3 Vorgehen

Empfohlenes Vorgehen zur Vorgabe der Konfiguration für einen Benutzer: Verwenden Sie die Konfiguration eines Clients als Masterkonfiguration und benennen Sie diese entsprechend für die jeweiligen Benutzer um.

Der Administrator konfiguriert – mit Hilfe seines UCClients – Favoriten- und Monitorinhalte genauso, wie sie der ausgewählte Benutzer in seinem Client sehen soll.

Anschließend kopiert er die <username>_clientcontent.xml Datei und benennt die Kopie mit dem entsprechenden Usernamen um (ACHTUNG: Bitte darauf achten, dass der Client des entsprechenden Benutzers nicht läuft).

Wenn der entsprechende Benutzer nun seinen Client startet, bekommt er die Inhalte zu sehen, die der Administrator eingestellt hat.

2.4 Zusammenfassung

Die hier vorgestellte Methode dem Benutzer Monitor-Inhalte vorzugeben, ist durch den komfortablen Editor UCClient relativ einfach anzuwenden.

Ein problematischer Nachteil ist jedoch, dass die benutzereigene Konfiguration verloren geht, da keine Zusammenführung mit bereits konfigurierten Inhalten möglich ist.

Der Benutzer kann weiterhin seine Inhalte editieren, so dass die Vorgabe verändert werden kann (wenn nicht z. B. durch nächtliches Überspielen eine regelmäßige Wiederherstellung erfolgt). Daher ist diese Vorgehensweise nur zu empfehlen, wenn man eine veränderbare Initialkonfiguration für neue Benutzer vorgeben möchte.

3 Zentral administrative XML-Daten

Ab ProCall 3.0 Enterprise existiert eine weitere Möglichkeit Monitorinhalte administrativ zu definieren.

Diese Lösung basiert ebenfalls auf einer XML-Datei, die vom Administrator erstellt werden muss. Der Inhalt dieser Datei ist einfacher zu verstehen und wird zusätzlich zur Client-Content-Datei hinzugeladen („Merge“). Weiter hat der Administrator hier zusätzliche Möglichkeiten, den Benutzerzugriff auf die Inhalte einzuschränken oder zuzulassen.

3.1 Vorgehen

Der Administrator erstellt eine entsprechende XML-Datei und macht diese entweder über einen Netzwerkfreigabe oder über einen Web- oder FTP-Server zugänglich.

Nun muss nach einer der folgenden 3 Möglichkeiten der Ablageort (http, ftp oder file share) der XML bekannt gemacht werden:

1. Über die Richtlinie „URL für zusätzliche, vom Administrator vorgegebene Monitor Inhalte“ in den Gruppenrichtlinien in dem Unterordner „Monitor“.
2. Über die Profile in der UC-Serververwaltung. Hier gibt es eine Gruppe „Monitor“ mit einem Element welches ebenfalls „URL für zusätzliche, vom Administrator vorgegebene Monitor Inhalte“ heißt.
3. Durch manuelle Manipulation der Registry.

```
HKEY_CURRENT_USER\Software\ESTOS\UCServer4\CtiMain\MonitorAdminContentURL (REG_SZ)
```

Diese Möglichkeit sollte jedoch nur bei Automatisierungen verwendet und nur von erfahrenen Administratoren durchgeführt werden. Andernfalls wird diese Methode nicht empfohlen!

Beispiel:

```
http://mywebserver.company.com/somepath/admincontent.xml
```

Startet der Benutzer nun den Client, wird die XML-Datei geladen und zusätzlich zu eigener Konfiguration im Monitor angezeigt.

Um die Datei einfach testen zu können, lässt sie sich auch in „%APPDATA%\ESTOS\ProCall 4“ unter dem Namen „AdminMonitorContent.xml“ auf dem Rechner eines Benutzers ablegen. Nach Neustart des Clients wird diese Datei geladen (UC-Client-Monitor einschalten hierbei nicht vergessen!).

3.2 Erstellen der XML-Datei

Für das Erstellen der XML-Datei gibt es keinen speziellen Editor. Es kann jeder Text- oder XML-Editor verwendet werden, der die Dateien in UTF-8 (ohne BOM) speichern kann.

Hinweis:

Der Inhalt der Datei unterscheidet sich zwischen ProCall 3.0 Enterprise und ProCall 4.0 Enterprise oder ProCall 4+ Enterprise.

3.2.1 Beispiel

Folgendes Beispiel zeigt den Aufbau der Datei:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="no" ?>
<content version="1">
  <grouplist iseditable="0" persistent="0" id="32768" name="Teaser Gruppe">
    <group id="G:Untergruppe1" name="Untergruppe 1" >
      <item id="sip:eckert@estos.de" />
      <item id="sip:bohm@estos.de" />
      <item id="sip:hauser@estos.de" />
      <item id="sip:lang@estos.de" />
    </group>
  </grouplist>
</content>
```

3.2.2 Beschreibung der Tags

Name	Beschreibung
content	Das sogenannte Document-Root-Tag muss mindestens eine <code>group</code> list enthalten. <u>Attribute:</u> "version": Version der Datei. 0: ProCall 3.0 Enterprise; Andere Werte führen bei ProCall 3.0 Enterprise dazu, dass der Inhalt nicht gelesen wird. 1: ProCall 4.0 Enterprise 2: ProCall 4+ Enterprise
group-list	Beschreibt eine Gruppenliste und muss mindestens eine Gruppe <code>group</code> enthalten. <u>Attribute:</u> "iseditable" (optional): Gibt an, ob alle Elemente innerhalb der <code>group</code> list vom Benutzer bearbeitet werden können. Bei "0" können die Elemente nur kopiert werden, bei "1" auch gelöscht oder verschoben. "persistent": Sollte im administrativen Fall immer "0" sein. Damit werden die Elemente nicht mit in der Client-Content-Datei des UCClient mit gespeichert. "id": Erforderlich; eine Zahl, die pro <code>group</code> list eindeutig sein muss, beginnend mit 32768. "name": Erforderlich; enthält den Anzeigenamen der Gruppe.
group	Beschreibt die Liste der Kontakte, die angezeigt werden sollen. Die Liste enthält gewöhnlicher Weise mindestens ein <code>item</code> , andernfalls wird nur eine leere Gruppe angezeigt. <u>Attribute:</u> "id": Erforderlich; Beliebiger Text, der mit "G:" beginnen muss. Muss eindeutig über <i>alle</i> <code>group</code> Elemente sein. "name": Erforderlich; Anzeigename, wenn Untergruppen sichtbar gemacht werden. Im Client im Normalfall nicht sichtbar.
item	Definiert einen Kontakt aus dem UCServer, der angezeigt werden soll. <u>Attribute:</u> "id": Erforderlich; die sog. ContactID des Benutzers. ProCall 3: Diese wird einfach aus dem LoginName mit einem vorangestelltem "u:" gebildet. ProCall 4 und 4+: Die Identität des Benutzers aus der Benutzerverwaltung. <u>Beispiel:</u> "sip:heinz.mustermann@estos.de"

In der Client-Content-Datei, die der Client am Server ablegt, werden die IDs mit Zählern realisiert. Bei Verwendung von symbolischen Namen kann also keine Überschneidung auftreten.

Das oben angegebene Beispiel realisiert sich im Monitor wie folgt:



Abbildung 1: Beispiel ProCall Enterprise Monitor Konfiguration

Die angegebenen item-IDs wurden am UCServer aufgelöst und die entsprechenden Daten an den UC-Client übermittelt. Damit kann der Benutzer wie bei anderen Favoriten- oder Monitor-Kontakten alle Funktionen nutzen.

Sollen mehrere Gruppen im Monitor angezeigt werden, definiert man in der XML-Datei mehrere `grouplist` Elemente innerhalb von `content` mit der jeweiligen `group` und den `items`. Dabei muss unter anderem darauf geachtet werden, dass die IDs der `group` Elemente über die ganze Datei eindeutig bleiben!

3.3 Zusammenfassung

Mit der XML-Datei ist es möglich, äußerst flexibel den Inhalt des Monitors für Benutzer zu definieren. Die Datei lässt sich relativ einfach mit Hilfe von Scripts oder Programmen aus anderen Datenquellen erstellen (z. B. mit Hilfe der PowerShell aus einem AD heraus).

Zusammen mit der Möglichkeit, den Speicherort der Datei mittels Gruppenrichtlinie einzustellen, lässt sich damit eine zentrale Verwaltung realisieren.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Beispiel ProCall Monitor Konfiguration..... 14

Abkürzungen

BOM	Byte Order Mark
UC	Unified Communication
UTF	Uniform Transformation Format
XML	eXtensible Markup Language

Index

Alle Benutzer haben alle Benutzer im Monitor	7
Benutzer der Gruppe werden im Monitor der Mitglieder angezeigt	7
clientcontent.xml	9
MonitorAdminContentURL	11
ProCall Benutzer	7
URL für zusätzliche, vom Administrator vorgegebene Monitor Inhalte	11