

Administrative Monitor Konfiguration ProCall 6 Enterprise

Best Practice Manual

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

Stand 27.01.2015

Dokumentenhistorie

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
3.0	19.02.2015	STM	Anpassungen an CI und für ProCall 5 Enterprise
3.1	18.01.2016	STM	Anpassungen aktuelles ProCall v5 Format
3.2	25.01.2015	STM	Review-Änderungen eingearbeitet
4.0	30.08.2017	STM	Erste Änderungen zur Version 6
4.1	12.09.2018	CDS	Funktionalität anhand Beschreibung für Version 6 überprüft

Inhalt

1. Überblick.....	4
2. Änderungen gegenüber älteren Versionen	5
3. Monitorinhalte über den UCServer Administrator.....	6
3.1. Global	6
3.2. Gruppen.....	6
3.3. Zusammenfassung	7
4. Administrative Monitorinhalte durch Client-Content-Datei.....	8
4.1. Hintergrund.....	8
4.2. Die Client-Content-Datei	8
4.3. Vorgehen	8
4.4. Zusammenfassung	9
5. Zentral administrative XML-Daten.....	10
5.1. Vorgehen	10
5.2. Erstellen der XML-Datei	11
5.2.1. Beispiel.....	11
5.2.2. Beschreibung der Tags.....	12
5.3. Zusammenfassung	13
6. Abbildungsverzeichnis	14
7. Abkürzungen.....	15
8. Index.....	16

1. Überblick

In einigen Anwendungsszenarien ist es erwünscht, dass der Administrator die Möglichkeit hat, den Benutzern dahingehend Vorgaben zu machen, welche Kontakte im Monitor Fenster des UCClient immer sichtbar sein sollen. Dadurch kommt es einerseits zu einer Verkürzung der Einrichtungszeit auf Client-Seite und andererseits kann die mögliche Verletzung von Firmenrichtlinien verhindert werden.

ProCall 6 Enterprise bietet dafür drei mögliche Optionen an:

- Konfiguration über den UCServer Administrator (s. Abschnitt 3)
- Über die Client-Content-Dateien (XML, werden vom UCClient über den UCServer in einem Unterverzeichnis abgelegt; s. dazu Abschnitt 4)
- Erstellung von eigenen XML-Dateien, die der Client zusätzlich laden kann (s. Abschnitt 5)

Mit „Monitor Fenster“ ist das Fenster gemeint, welches durch das Hauptmenü mit dem „Pro-Call Monitor“ geöffnet werden kann. Es ist eine als eigenes Fenster realisierte Erweiterung des Favoriten-Tabs im Hauptfenster und kann weitere Kontakte und Kontakt-Gruppen aufnehmen.

2. Änderungen gegenüber älteren Versionen

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, so müssen sie evtl. angepasst werden. Siehe dazu Abschnitt „Zentral administrierte XML-Daten“.

Für ProCall 6 Enterprise wurden einige neue Attribute für das XML-Element „content“ definiert, die aber für zentral ausgerollte Vorlagen (s. Abschnitt 5) nicht von Belang sind. Diese Änderungen betreffen hauptsächlich die in Abschnitt 4.2 vorgestellte ClientContent-Datei.

3. Monitorinhalte über den UCServer Administrator

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

Damit lässt sich im UCClient-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.

3.1. Global

Im UCServer /Admin unter „Allgemein / Benutzerverwaltung / Globale Einstellungen“ 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, ProCall Enterprise Benutzern einen ersten Einstieg zu liefern, von dem aus diese den Monitor nach eigenen Wünschen weiter anpassen können.

3.2. Gruppen

Um Ressourcen zu schonen und eine bessere Übersicht im Monitor zu behalten, können die Benutzervorgaben 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 der „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).

Diese 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 Einzigen).

3.3. Zusammenfassung

Die Vorgaben von administrativen Inhalten im UCClient-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.

Die Möglichkeiten sind in diesem Fall eingeschränkt und das System kann entweder nur alle oder die - in den Benutzergruppen organisierten - Kontaktdaten an den Client weitergeben. Eine dedizierte Auswahl gibt es nicht.

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

4. Administrative Monitorinhalte durch Client-Content-Datei

Eine flexible Art, den Benutzern Inhalte für Favoriten und den Monitor vorzugeben, wird durch die Möglichkeit der Anpassung der vom UCClient am UCServer gespeicherten Client-Content-Dateien gegeben.

4.1. 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 (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“) bzw. nach einem Wiederaufbau der Verbindung zum UCServer.

4.2. Die Client-Content-Datei

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

Für jeden Benutzer wird 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 Client seitig abgelegt.

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

4.3. 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 diese Kopie mit dem entsprechenden Usernamen um (Hinweis: Bitte achten Sie darauf, dass der Client des entsprechenden Benutzers zu dieser Zeit nicht läuft).

Im Gegensatz zu ProCall 5 Enterprise muss in der XML-Datei für das XML-Element „content“ das Attribut „revision“ gelöscht werden, wenn der Content im Client übernommen werden soll.

Die Attribute „iseditable“ und „lastwriter“ sind seit ProCall 5 Enterprise möglich, müssen an dieser Stelle aber nicht verändert/angegeben werden.

„iseditable“ ist für eine zukünftige Erweiterung gedacht, bei welcher der gesamte Inhalt für die Veränderung durch den Benutzer gesperrt werden kann. Dies ist aktuell noch nicht implementiert.

„lastwriter“ wird nur vom UCServer geschrieben und enthält die ID des Clients, der die Inhalte als letztes verändert hat.

Werden „contact“ XML Elemente manuell erstellt (sprich: nicht über den UCClient Editor), ist zu beachten, dass entspr. „item“ XML Elemente unten „group“, „grouplist“ vorhanden sind. Ansonsten werden die vorgegebenen Favoriten- und Monitorinhalte anschließend nicht im UCClient angezeigt. „grouplist“ mit Namen „Favoriten“ und ID 100 steht für den Favoriteninhalt. „grouplist“ mit Namen „Kontakte“ steht für den Monitorinhalt.

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

Das Beispiel unter 5.2.1 kann auch als Ausgangspunkt verwendet werden um eine solche Datei selbst zu erstellen.

4.4. Zusammenfassung

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

Ein Nachteil dabei ist jedoch die Tatsache, 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.

5. 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.

Anmerkung: Dieses Feature funktioniert nach aktuellem Stand nur mit dem Windows Client. Mac OS X Client und Mobile-Clients können diese Dateien nicht nachladen.

5.1. Vorgehen

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

Nun muss nach einer der folgenden 3 Möglichkeiten der Ablageort (http, ftp oder file share) der XML-Datei 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 UCServer-Verwaltung. 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 zur eigenen Konfiguration im Monitor angezeigt.

Um die Datei einfach testen zu können, lässt sie sich auch in „%APPDATA%\estos\Pro-Call“ unter dem Namen „AdminMonitorContent.xml“ auf dem Rechner eines Benutzers

ablegen. Nach Neustart des Clients wird diese Datei geladen (Hinweis: Bitte achten Sie darauf, dass der UCClient-Monitor einschaltet ist.)

5.2. 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 4+ Enterprise, ProCall 5 Enterprise und ProCall 6 Enterprise.

5.2.1. Beispiel

Folgendes Beispiel zeigt den Aufbau der Datei (einfachste Variante):

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="no" ?>
<content iseditable="1" version="2" lastwriter="">
  <grouplist iseditable="0" persistent="0" id="32768" name="Test Team">
    <group id="G:Untergruppe1" name="Untergruppe 1" >
      <item id="sip:frisch@estos.de" />
      <item id="sip:bohm@estos.de" />
      <item id="sip:neumann@estos.de" />
      <item id="sip:lang@estos.de" />
    </group>
  </grouplist>
</content>
```

5.2.2. Beschreibung der Tags

Name	Beschreibung
content	Das sogenannte Document-Root-Tag muss mindestens eine grouplist 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, ProCall 5 Enterprise, ProCall 6 Enterprise
grouplist	Beschreibt eine Gruppenliste und muss mindestens eine Gruppe group enthalten. <u>Attribute:</u> "iseditable" (optional): Gibt an, ob alle Elemente innerhalb der grouplist 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 in der Client-Content-Datei des UCClient mitgespeichert. "id": Erforderlich; eine Zahl, die pro grouplist 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 in der Regel mindestens ein item, andernfalls wird nur eine leere Gruppe angezeigt. <u>Attribute:</u> "id": Erforderlich; Beliebiger Text, der mit "G:" beginnen muss. Muss eindeutig über <u>alle</u> group Elemente sein ¹ . "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"

¹In 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 stellt sich in einer entsprechenden eingerichteten Testumgebung im Monitor wie folgt dar:

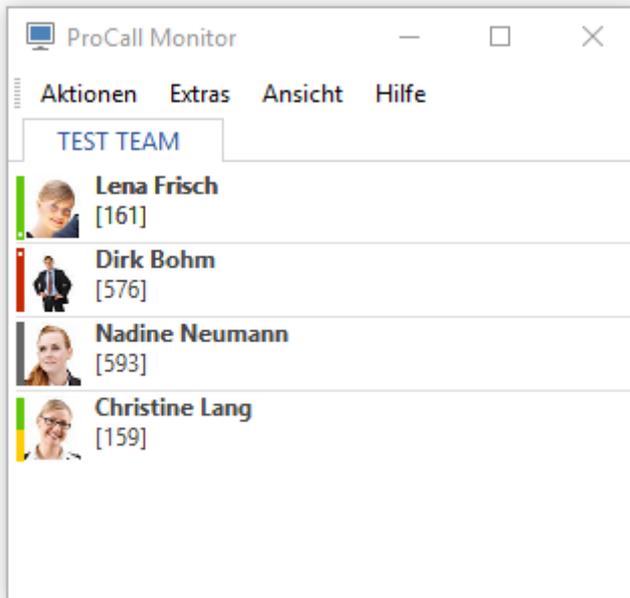


Abbildung 1: Beispiel ProCall Enterprise Monitor Konfiguration

Die angegebenen item-IDs wurden am UCServer aufgelöst und die entsprechenden Daten an den UCClient übermittelt. Damit kann der Benutzer wie bei anderen Favoriten/ 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!

5.3. 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.

6. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Beispiel ProCall Monitor Konfiguration	13
---	----

7. Abkürzungen

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

8. 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