



# ProCall Analytics

## Release Notes

Version 2.0.8.4105





# Inhalt

<b>1</b>	<b>Informationen zur Veröffentlichung</b>	<b>5</b>
1.1	Hinweise und bekannte Probleme	5
1.2	Abkündigungen	5
1.3	Freigaben	5
1.4	Geänderte/neue Funktionen	5
1.4.1	ProCall Analytics 2.0.7.3655	5
1.4.2	ProCall Analytics 2.0.6.1673	6
1.4.3	ProCall Analytics 2.0.3.48516	6
1.4.4	ProCall Analytics 2.0.2.43444	6
1.4.5	ProCall Analytics 2.0.0.39128	6
1.4.6	ProCall Analytics 2.0.0.37769	6
1.5	Behobene Fehler und Probleme	7
1.5.1	ProCall Analytics 2.0.8.4105	7
1.5.2	ProCall Analytics 2.0.7.3655	7
1.5.3	ProCall Analytics 2.0.6.1023	7
1.5.4	ProCall Analytics 2.0.3.48516	7
1.5.5	ProCall Analytics 2.0.2.43444	7
1.5.6	ProCall Analytics 2.0.1.42253	7
1.5.7	ProCall Analytics 2.0.0.40281	8
1.5.8	ProCall Analytics 2.0.0.39128	9
1.5.9	ProCall Analytics 2.0.0.37997	9
1.5.10	ProCall Analytics 2.0.0.37769	9
1.6	Verbesserungen	10
1.6.1	ProCall Analytics 2.0.4.49655	10
1.6.2	ProCall Analytics 2.0.3.48516	10
1.6.3	ProCall Analytics 2.0.2.43444	10
1.6.4	ProCall Analytics 2.0.1.42253	10
1.6.5	ProCall Analytics 2.0.0.40281	10
1.6.6	ProCall Analytics 2.0.0.39128	10
1.6.7	ProCall Analytics 2.0.0.37769	10
<b>2</b>	<b>Upgrade Verfahren</b>	<b>11</b>
2.1	Upgrade für ProCall Analytics 1.0	11
2.2	Worst Case – Erste Hilfe	11

<b>3</b>	<b>Neuerungen</b>	<b>12</b>
3.1	Was ist ProCall Analytics	12
3.2	Neuerungen in Version 2.0	12

# 1 Informationen zur Veröffentlichung

## 1.1 Hinweise und bekannte Probleme

Alle Auswertungen, die Ihnen ProCall Analytics anbietet beruhen ausschließlich auf den von ihrem UCServer protokollierten Journaleinträgen. Analytics greift nicht auf Log's der Telefonanlage zu.

Sollte Ihr ESTOS UCServer zeitweise nicht in der Lage gewesen sein Anrufereignisse zu protokollieren, werden diese auch in ProCall Analytics nicht in den Auswertungen erscheinen!

Ursache wäre beispielsweise: Die SQL Datenbank war vorübergehend nicht verfügbar (Wartungsarbeit). Der UCServer ist ausgefallen. Die Verbindung zwischen UCServer und Telefonanlage (TAPI/CSTA) war nicht verfügbar (Telefonanlagen/Netzwerk Problem).

Da der UCServer bis zur Version 4.1.13 alle Anrufe nur Sekundengenau protokolliert hat (alle Millisekunden abgeschnitten hat) kann es bei Auswertungen die auf diesem Zeitraum beruhen zu geringen Abweichungen / Ungenauigkeiten kommen.

Ab Version 4.1.14 erfolgt die Protokollierung mit Millisekunden Genauigkeit. Zur Berechnung der Dauer und Wartezeit werden die Zeitfelder StartTime, ConnectTime, DisconnectTime verwendet, nicht die ungenauen Felder DurationTotal und DurationConnected. Diese werden jedoch im ProCall Client (Journalbrowser) angezeigt. Daher kann es zwischen den Analytics Werten und den Werten aus dem ProCall Client geringe Abweichungen geben!

Aus technischen Gründen werden mit der Installation von ProCall Analytics 2.0.0.39128 alles bestehenden Log-Dateien gelöscht.

## 1.2 Abkündigungen

Keine.

## 1.3 Freigaben

Ab ProCall Analytics Version 2.0.1 werden UCServer der Versionen 4.1 und 5 unterstützt.

Einzige Einschränkung: Die verschlüsselte Kommunikation von ProCall Analytics zum UCServer funktioniert erst ab Version 5 des UCServers.

Ab ProCall Analytics Version 2.0.3 werden zusätzlich UCServer der Versionen 6 unterstützt.

## 1.4 Geänderte/neue Funktionen

### 1.4.1 ProCall Analytics 2.0.7.3655

PCA-782	Unterstützung von MSSQL Server 2019
---------	-------------------------------------

#### 1.4.2 ProCall Analytics 2.0.6.1673

PCA-742	Unterstützung von ProCall 6 Enterprise Service Release 3
---------	--

#### 1.4.3 ProCall Analytics 2.0.3.48516

PCA-721	Unterstützung von ProCall 6 Enterprise
---------	--

#### 1.4.4 ProCall Analytics 2.0.2.43444

PCA-713	Unterstützung von Windows Server 2016
PCA-713	Update von .Net Framework 4.5.1 auf 4.6.2
PCA-475	Unterstützung von Microsoft Edge

#### 1.4.5 ProCall Analytics 2.0.0.39128

PCA-568	Update von .Net Framework 4.0 auf 4.5.1
PCA-589	ProCall Analytics unterstützt auch MSSQL 2016 (mit CTP 3.3)

#### 1.4.6 ProCall Analytics 2.0.0.37769

	Release Version 2.0
--	---------------------

## 1.5 Behobene Fehler und Probleme

### 1.5.1 ProCall Analytics 2.0.8.4105

PCA-787	Wiederkehrende Reports können jetzt auch manuell als Test verschickt werden, ohne das der eingerichtete wiederkehrende Auftrag dadurch ausgesetzt wird.
PCA-784	Ein Problem, dass weitergeleitete entgangene Anrufe nicht angezeigt wurden, wurde behoben
PCA-777	Ein Problem mit einer Zeitabweichung Sommer-/Winterzeit beim Versenden zeitgesteuerter Reports, wurde behoben
PCA-775	Ein manuelles Ausführen eines zeitgesteuerten Reports sorgte dafür, dass am selben Tag keinen Autoreport erzeugt wurde. Der Fehler wurde behoben

### 1.5.2 ProCall Analytics 2.0.7.3655

PCA-779	Ein wurde ein Problem behoben, dass ProCall Analytics falsche Informationen über eingehende Anrufe angezeigt hat.
---------	---

### 1.5.3 ProCall Analytics 2.0.6.1023

PCA-734	Ein Problem mit dem Kalender-Control wurde behoben.
PCA-733	Ein Absturz bei der Berichterstattung / Datenexport im Kontakt Dashboard wurde behoben.
PCA-732	Probleme beim Starten der Analytics-Dienste wurde behoben.

### 1.5.4 ProCall Analytics 2.0.3.48516

PCA-722	Ein Fehler, bei dem keine Daten bei der Auswahl mehrerer Gruppen mehr angezeigt wurden, wurde behoben.
PCA-721	Probleme beim Upgrade von PE5 -> PE6 wurden behoben.
PCA-720	Die Darstellung von Doppel-Vornamen in den Grafiken wurde verbessert.
PCA-719	Die zeitlichen Verschiebungen, die durch die Zeitumstellung von Sommer- und Winterzeit entstehen, werden in den Auswertungen nun korrekt berücksichtigt.
PCA-718	Fehlerhafter Platzhalter in der französischer Übersetzung wurden behoben.
PCA-715	Leeren Grafiken werden in den Reports jetzt einheitlich dargestellt
PCA-695	Der Create-Trigger-Dialog erscheint nun nicht mehr im Hintergrund (ohne Taskleisteninfo)

### 1.5.5 ProCall Analytics 2.0.2.43444

PCA-674	Ein Anzeigefehler bei der Datenaufbereitung wurde behoben.
PCA-672	Der Trigger auf die Journal-Tabelle in der Datenbank wird nun bei der Deinstallation wieder entfernt.
PCA-670	Der Datenexport erlaubt nun keine ungültige Sonderzeichen im Archiv-Dateinamen mehr.
PCA-627	Auffälligkeiten in der englischen Übersetzung/Installation wurden behoben.

### 1.5.6 ProCall Analytics 2.0.1.42253

PCA-580	Fehlerhaftes Layout der Hilfe wurde korrigiert.
PCA-659	Ein Problem mit abgeschnittenen Texten im französischen WebClient wurde behoben.
PCA-661	

PCA-660	„einmalige“ zeitgesteuerte Aufgaben werden jetzt nach erfolgreich Ausführung gelöscht.
PCA-662	Ein Problem mit der Auswahl "Eingehende weitergeleitete Gespräche" wurde behoben.
PCA-663	Ein Problem, bei welchem der Auswertungsdienst nach erster Anmeldung nach einem Update nicht verfügbar war, wurde behoben
PCA-664	Die Transparenz der Tooltips wurde überarbeitet.
PCA-668	Das Layout der Login-Seite der Mittel Version wurde überarbeiten.
PCA-669	Ein Problem mit Schmierzeichen bei der Mitarbeiter-Anzeige im DemoMode wurde behoben.
PCA-671	Probleme mit der Datenvorbereitung (SQL) wurden behoben.
PCA-678	Fehler im Layout der Hilfe wurden behoben.
PCA-680	Der Mauszeiger bei mouseover über das Kalendersymbol wurde korrigiert.
PCA-681	Die Farbwerte der Navigationspfeile zum Weiterschalten des Kalender wurden angepasst.
PCA-682	Probleme mit der Berichts-Vorschau wurden behoben.
PCA-694	
PCA-684	Die Größe der Klickbereich im Menü wurden anpasst.
PCA-685	Ein Tippfehler im Bericht durch "Zeitgesteuerte Aufgaben" wurde behoben.
PCA-686	Probleme mit abgeschnittenen Texten wurden behoben.
PCA-687	Ein Problem beim Export der Gesprächsdauer (>24h) wurde behoben.
PCA-690	Der Rahmen des Drop Down Menü: „Debug Level“ wird jetzt komplett dargestellt.
PCA-691	Spinnennetzdiagramme im Management Summary (Demo-Modus) werden wieder korrekt angezeigt
PCA-692	Eine abgelaufene PCA Lizenz liefert nun die richtige Fehlermeldung im Admin.
PCA-693	Initial werden nun wieder alle Datenreihen angezeigt.
PCA-697	Ein Problem, bei dem im Management-Summary bei den Vergleichszeiträumen eine falsche Zeitachse angezeigt wird, wurde behoben.
PCA-703	Die Support-Links im About-Dialog funktionieren jetzt wieder richtig.

## 1.5.7 ProCall Analytics 2.0.0.40281

PCA-533	Verbesserung der Ausrichtung der Texte in der Online-Hilfe.
PCA-537	Die fehlende Sekundenanzeige bei der Kennzahlen Gesprächsdauer wurde hinzugefügt.
PCA-539	Die Debug-Konsole der Weboberfläche öffnet sich jetzt nur noch bei Doppelklick auf das Analytics Logo
PCA-540	Ein Probleme, bei welchem angeblich der Analytics Auswertedienst nicht verfügbar sei, wurde behoben.
PCA-546	Bei Änderungen der Zeit im Berichtsgenerator wird nicht mehr jedes Mal ein Bericht verschickt.
PCA-547	Ein Problem mit dem Schießen von Dialogen wurde behoben.
PCA-566	Probleme mit der Authentisierung wurden behoben.
PCA-581	Ein Problem, bei dem die Titelzeile der Dashboards verschwindet, wurde behoben.
PCA-582	Die Sprungfolge im Admin-Wizard bei Verwendung von Next / Previous wurde verbessert.
PCA-583	Probleme beim Neustart des Datendienstes wurden behoben.
PCA-591	Bei Problemen mit der Anmeldung an der Webseite wird der User jetzt zuverlässig zur Anmeldemaske geleitet.
PCA-598	Ist kein SmtptServer konfiguriert wird die Option "versenden mit Mail" nicht mehr angeboten.
PCA-601	Probleme mit der Fallback Language bei Berichtvorlagen wurden behoben.
PCA-602	Probleme mit dem '#' Filter im Kunden- und Projekt-Dashboard wurden behoben
PCA-603	Das Datumsformat bei der Konfiguration des Exports: ist nun auch richtig lokalisiert.
PCA-605	Ein Darstellungsproblem, welches zu leeren Datenmengen im Management Summary bei Verwendung von mehreren Gruppen führt wurde behoben.
PCA-606	Hinweisfenster zur Analytics Konfiguration sind jetzt immer „Topmost“.
PCA-607	Die Analytics Verwaltung kann nun auch ohne Übernahme der vorgenommenen Änderung beendet werden.
PCA-608	Ein unschönes Flackern im Demo-Wizardmode wurde behoben.
PCA-609	Probleme mit den Auswahlelementen im Kunden- / Projekte-Dashboard (Demo-Modus) wurden behoben.
PCA-611	Die Textformatierung der Drilldown-Auswertung „Anzahl Anrufe Kunden“ wurde verbessert.
PCA-612	Ein Problem mit der Beschriftung der Auswertung „Erreichbarkeit“ im Customer-Dashboard wurde behoben.
PCA-614	Ein Mehrfachstart der Admin-Oberfläche ist nun nicht mehr möglich.

PCA-619	Problemreports werden jetzt immer im richtigen Verzeichnis abgelegt.
PCA-620	Probleme mit Zeitangaben im Demo-Modus wurden behoben.
PCA-624	Fehler in der Produkt-Hilfe wurden behoben.

### 1.5.8 ProCall Analytics 2.0.0.39128

PCA-516	Report-Dateien (ZIP-Archive & Pdf) werden bei der Deinstallation jetzt auch vollständig entfernt
PCA-528	Die SMTP-Testmail wird nun auch in der installierten Sprache versendet.
PCA-538	Probleme bei der Änderung der Filtereinstellungen wurden behoben.
PCA-543	Ungereimtheiten in den Analytics Berichten wurden behoben.
PCA-544	Die Einstellungen der Dashboards schließen sich nun nicht mehr automatisch.
PCA-545	Fehlerhafte Eingaben im Scheduler werden jetzt richtig abgefangen.
PCA-550	ProCall Analytics kann nun auch komplett und vollständige deinstalliert werden.
PCA-551	Dateinamen enthalten nun keine zu OEMisierende Anteile mehr.
PCA-559	Ein Problem mit dem Löschen von Job-Definitionen (Dateien) wurde behoben.
PCA-564	Fehlende Übersetzungen wurden ergänzt.
PCA-579	Ein Problem, bei welchem Berichte per Mail immer auf die gleichen Teilnehmer verweisen wurde behoben.
PCA-580	Fehler im Layout der Hilfe wurden behoben.
PCA-584	Probleme beim Aktivieren einer Demo-Version wurden behoben.
PCA-587	Logfiles überarbeitet
PCA-588	Probleme mit der Aktualisierung der Report-Templates wurden behoben.
PCA-590	Fehlermeldungen öffnen sich nun nicht mehr im Hintergrund.
PCA-592	Problem bei Filter Initialisierung mit Alphafilter und einzelnen Kunden/Projekte wurden behoben.

### 1.5.9 ProCall Analytics 2.0.0.37997

PCA-557	Eine fehlerhafte Beschriftung in der Projektauswertung „Gesprächsdauer“ wurde korrigiert
PCA-552	Probleme mit dem Layout im Mitel-Setup wurden behoben
PCA-548	Die Beschreibung des Reporting Services wurde anpassen
PCA-534	Probleme mit dem Verschwinden von Zeitgesteuerte Tasks nach einem Logoff wurden behoben
PCA-532	estos grüne Elemente wurden aus der WebClient Online-Hilfe der Mitel OEM entfernt
PCA-531	Die Fehlende Wertetabellen der Auswertung "Anzahl Anrufe / Erreichbarkeit" im Bericht Management Summary wurden ergänzt
PCA-530	Warte-Animation beim manuellem Erstellen eines Berichts ist nun neutral grau
PCA-529	Beim automatischen Versenden der Berichte per Mail an mehrere Mail-Adressen führen Leerzeichen nicht mehr zur Fehlermeldung

### 1.5.10 ProCall Analytics 2.0.0.37769

	Release Version 2.0
--	---------------------

## 1.6 Verbesserungen

### 1.6.1 ProCall Analytics 2.0.4.49655

PCA-729	Unterstützung von SQL Server 2017
---------	-----------------------------------

### 1.6.2 ProCall Analytics 2.0.3.48516

PCA-727	SoftPhone Gespräche werden jetzt mit ausgewertet.
PCA-708	Ein Peak Hour DrillDown für Auswertung auf 30min-Basis ist jetzt möglich.

### 1.6.3 ProCall Analytics 2.0.2.43444

PCA-704	Ein Index zur Beschleunigung der Trigger wird nun mit angelegt.
PCA-673	Im Admin wird nun ein Hinweisse ausgegeben, falls die Datenmigration noch nicht beendet sein sollte.
PCA-502	Behandlung der Gruppenrufe im Mitarbeiter Dashboard ist nun einstellbar.

### 1.6.4 ProCall Analytics 2.0.1.42253

PCA-658	Die Berichts-Vorschau wird jetzt in der Client-Sprache angezeigt.
PCA-689	WebClient (About-Box): Debug Level wurde sprachlich vereinheitlicht.

### 1.6.5 ProCall Analytics 2.0.0.40281

PCA-316	Verbesserung des Trigger 'journalInsert' bei Installation und Update von ProCall Analytics.
PCA-358	Überarbeitung des Analytics Admin User Interface
PCA-494	Verbesserung der Drilldown X-Achsenbeschriftung im Demo-Modus.
PCA-512	Vereinfachung der Übersetzung durch Aufnahme der Report Templates in RCWinTrans.
PCA-618	Die Start / Stop Schaltfläche für die Dienste im Admin steuert jetzt alles Analytics Dienste.

### 1.6.6 ProCall Analytics 2.0.0.39128

PCA-563	TLS1.2 Unterstützung
PCA-566	Verbesserung der Sicherheit.

### 1.6.7 ProCall Analytics 2.0.0.37769

	Release Version 2.0
--	---------------------

## 2 Upgrade Verfahren

### 2.1 Upgrade für ProCall Analytics 1.0

Für ein Update von ProCall Analytics 1.0 auf 2.0 stellen sie sicher, dass sie die aktuellste Version 1.0.5.34948 im Einsatz haben. Sollte dies nicht der Fall sein, bringen sie ihre ProCall Analytics Version vor dem Update auf Version 2.0 auf die Version 1.0.5.34948.

Danach entpacken Sie das ZIP-Archiv und führen das Installationspaket ProCall\_Analytics\_de-DE.exe aus.

### 2.2 Worst Case – Erste Hilfe

Im Falle eines gravierenden Problems wenden Sie sich bitte umgehend an unseren technischen Support.

## 3 Neuerungen

### 3.1 Was ist ProCall Analytics

ProCall Analytics ist ein **kostenpflichtiges Zusatzmodul** zu ProCall Enterprise, welches durch Einsatz von **Webtechnologien** plattformunabhängig eine **grafische Auswertung** und Kontrolle von **Gesprächs- und Kommunikationsdaten** ermöglicht und dank der **einfachen Installation** und Bedienung von jedem verwendet werden kann, der estos ProCall Enterprise (ab Version 4.1.13) im Einsatz hat.

Als Datengrundlage dient die Journaldatenbank von ProCall Enterprise, wobei eine Anbindung von externen weiteren Datenquellen für zukünftige Versionen bereits in Betracht bezogen wurde.

Die Version enthält vordefinierte Dashboards, welche eine grafische Auswertung der Daten mit Schwerpunkt auf Kontakte, Mitarbeiter und Projekte ermöglicht, sowie ein Management-Summary als Gesamtübersicht. Diese Dashboards können dank Datumsfilter und Auswahl der jeweiligen Suchbasis angepasst werden. Dank des **Report-Generators** können diese Grafiken mit Werten nun auch komfortabel als **PDF** und die zugrundeliegenden Daten als **CSV, XML oder HTML** exportiert werden. Neben diesem manuellen Export können sämtliche Berichte auch automatisiert und zeitlich gesteuert **per E-Mail versendet** oder auf einem **File-Share archiviert** werden.

#### Leistungsmerkmale:

- Einfache Installation im bekannten estos-Stil
- Automatisches Auslesen der Datenbank-Einstellungen aus dem UC-Server
- Automatisches Aufbereiten der Datenbank für die Erstverwendung
- Anzeige der Dashboards optimiert für Standard-Desktop-Browser
- Anzeige der Dashboards optimiert für ProCall Tab
- Vordefinierte Dashboards für Kontakte, Mitarbeiter, Projekte und ein Management Summary
- Zeitraum und Basis-Daten können für die einzelnen Dashboards definiert werden
- Report Generator zum automatischen Erstellen und Verschicken von Reports als PDF
- Automatisches Exportieren von Daten als CSV/XML/HTML-Table
- Manuelles Erstellen von Reports als PDF
- Drilldown Grafiken in den Auswertungen
- TLS Verschlüsselung zum UCServer

### 3.2 Neuerungen in Version 2.0

Folgende Leistungsmerkmale sind neu in Version 2.0:

- Report Generator zum automatischen Erstellen und Verschicken von Reports als PDF
- Automatisches Exportieren von Daten als CSV/XML/HTML-Table

- Manuelles Erstellen von Reports als PDF
- Manuelles Exportieren von Daten als CSV/XML/HTML-Table
- Drilldown Grafiken in den Auswertungen
- TLS Verschlüsselung zum UCServer