



*Communication Solutions*

# ProCall 4+ Enterprise

## Release Notes

**Version 4.1.9.18608**



Unified Communications  
& Classic CTI



Database &  
Directory Services



Drivers & Middleware  
for TAPI & Lync

## **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. 13.08.2012

## **Dokumenthistorie**

Version	Datum	Autor	Änderungen
1	13.08.2012	T.Pecher-Wagner	Erstellung 4.1.7.17962
1.1	18.10.2012	T.Pecher-Wagner	Erstellung 4.1.9.18608

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Informationen zur Veröffentlichung</b>	<b>5</b>
1.1	Bekannte Probleme	5
1.1.1	Desktop Sharing	5
1.1.2	Federation	5
1.1.3	Mobile Service und Apps	5
1.1.4	FAX Integration	5
1.2	Geänderte Funktionen	5
1.3	Behobene Fehler und Probleme	5
1.3.1	ProCall Enterprise 4.1.9.18608	5
1.3.2	ProCall Enterprise 4.1.7.17962	6
1.3.3	ProCall Enterprise 4.1.4.17243	7
1.3.4	ProCall Enterprise 4.1.3.284	8
1.3.5	ProCall Enterprise 4.1.2.252	8
1.3.6	ProCall Enterprise 4.1.1.235	8
1.4	Verbesserungen	9
1.4.1	ProCall Enterprise 4.1.7.17962	9
1.4.2	ProCall Enterprise 4.1.4.17243	9
1.4.3	ProCall Enterprise 4.1.3.284	9
1.4.4	ProCall Enterprise 4.1.2.252	9
1.4.5	ProCall Enterprise 4.1.1.235	9
<b>2</b>	<b>Upgrade Verfahren</b>	<b>11</b>
2.1	Upgrade für ProCall 4.0 Enterprise	11
2.2	Upgrade für ProCall 3.0 Enterprise	11
2.2.1	Vorbereitungen	11
	Interne Benutzerverwaltung	11
	Active Directory	11
2.2.2	Installation	12
	Upgrade des Servers (Programmdateien)	12
	Upgrade des Clients (Programmdateien)	13
2.2.3	Abschlussarbeiten	13
	Templates	14
	SDK-AddIns	14
	Multiline TSP	14
2.2.4	Worst Case – Erste Hilfe	14

	Dienst manuell stoppen und starten:	14
	Automatische Deinstallation:	14
2.3	Upgrade für ProCall 2.2 Enterprise	14
<b>3</b>	<b>Neuerungen</b>	<b>15</b>
3.1	Facelift	15
3.2	Unterwegs profitieren	15
3.3	Verbesserte Teamarbeit	15
3.4	Federation	15
3.5	EDGE-Server für MultiSite-Szenarien	15
	3.5.1 Addons für SIP und XMPP	15
	3.5.2 Integration mit Innovaphone PBX (optional)	16
3.6	FAX Server Integration mit Ferrari electronic GmbH OfficeMaster (optional)	16
3.7	Geschäftsprozessintegration	16
3.8	Weitere Neuerungen	16
	3.8.1 Certified for Windows Server 2008R2	16
	3.8.2 EWS Kalender Replikator ab Microsoft Exchange 2007 (Erweiterungen)	16

# 1 Informationen zur Veröffentlichung

## 1.1 Bekannte Probleme

### 1.1.1 Desktop Sharing

Desktop Sharing auf Windows Server 2008R2 steht nur bei manueller Installation des ProCall Clients zur Verfügung – mit einem automatischen Deployment der Software auf Windows Server 2008R2 (Terminal Server) ist dies nicht gegeben.

### 1.1.2 Federation

Berechtigungsanfragen für XMPP Kontakte sind derzeit deaktiviert. Sie können jederzeit mit XMPP Kontakten einen Chat aufbauen.

Falls Sie dieses nicht wünschen, deaktivieren Sie bitte die XMPP Unterstützung durch entfernen des DNS SRV Records.

### 1.1.3 Mobile Service und Apps

- In Outlook geplante Anrufe stehen nur durch eine Integration des Smartphones in Microsoft Exchange zur Verfügung.  
Möchten Sie geplante Anrufe über ProCall Mobile nutzen, muss die Planung über den ProCall Enterprise erfolgen.
- HTTPS Zertifikate können nur über das IIS Management eingerichtet werden.
- Nach einem Neustart des WebServices ist es notwendig, den UCServer Dienst ebenfalls neu zu starten.
- Bitte beachten Sie die Microsoft Lizenzbestimmungen, wenn Sie den Mobile Webservice auf einem Windows Client-Betriebssystem installieren.

### 1.1.4 FAX Integration

Erst mit OfficeMaster 4.2 (Verfügbar ab 15.06.2012) steht die Integration mit ProCall Enterprise zur Verfügung.

Für weitere Fragen wenden Sie sich bitte an Ferrari electronic GmbH unter der Rufnummer +49 (3328) 455 991

## 1.2 Geänderte Funktionen

Keine.

## 1.3 Behobene Fehler und Probleme

### 1.3.1 ProCall Enterprise 4.1.9.18608

PCE-2234	das DATEV PlugIn (ConversationWindow Extension) soll vollständig unabhängig von anderen/zusätzlichen Integrationen werden
PCE-3340	Mehrere Outlook Termine im Tooltip des Users anzeigen lassen im Monitor / Favoriten
PCE-3450	lokaler DATEV SDD Replikator lässt sich nicht Instanzieren
PCE-3481	Italienische Übersetzung vom 31.08.2012
PCE-3499	Termin bleibt in der Präsenz hängen
PCE-3514	das Gesprächsende wird an den DATEV Arbeitsplatz pro mit dem NewJournal ereig-

	nis notifiziert
PCE-3515	Remote Office funktioniert nicht (Broadsoft)
PCE-3554	WER Absturz bei Initialisieren der Capabilities
PCE-3555	WER Absturz beim Initialisieren vom Outlook-Objektmodell
PCE-3556	WER Absturz in TwixTel-Suche
PCM-686	Mobile Service Wizard automatisch starten, wenn IIS vorhanden ist
PCM-688	PCM-554 Default-Verzeichnis auf LOG im Programmverzeichnis des MobileService ändern
PCM-690	IIS Installation bleibt hängen, wenn bereits der Port 80 z.B. durch MetaDir genutzt wird
PCM-698	Installation bricht mit Fehler ab, auf nacktem System Server 2008 64bit englisch
PCM-699	Doppelte Einträge im Logfiles des MobileService
PCM-703	Fehler bei der Installation des Mobile Service auf Port 80
PCE-2744	PCE-2741 Neus Fax senden aus Active Contact
PCE-3021	Absturz unter XPSP3 mit Option ShutDownByMissingServerUser
PCE-3212	SMTP TLS und alternative Authentifizierungsmethoden
PCE-3340	Mehrere Outlook Termine im Tooltip des Users anzeigen lassen im Monitor / Favoriten
PCE-3376	im Englischen Clienten gibt es keine Unterscheidung der Zeit (am oder pm)
PCE-3421	Monitor-Inhalts Ping-Pong zweier Clients eines Benutzers wenn global "Alle haben alle im Monitor" eingeschaltet ist.
PCE-3436	Im SIPProxyAdmin wird das Häkchen bei "Abweichende öffentliche Adresse verwenden" falsch angezeigt
PCE-3438	automatisches generieren des Ports für Open-Fed erzeugt manchmal einen Port mit BindAdress=Öffentlicher IP
PCE-3451	Kunde wünscht, dass ProCall auch fehlerhaft oder mit Sonderzeichen formatierte Nummern wählt.
PCM-675	Ausnahmefehler Mobile Service Admin bei Binding auf eine bestimmte IP-Adresse
PCM-687	Hinweisfenster nach der Installation des IIS

### 1.3.2 ProCall Enterprise 4.1.7.17962

PCE-3278	ungültige GUID an der DATEV CTI Schnittstelle führt zum Absturz
PCE-3353	4711 als Bestandteil der Standortkonfiguration schaltet Server in Testmode
PCM-606	Anmeldung am Webservice mit Benutzername der Leerzeichen beinhaltet - schlägt fehl
PCE-2779	PCE3 kann MAPI nicht verwenden, wenn vorher kein Outlook gestartet wurde
PCE-1722	Wenn ProCall Monitor dazu schaltet werden Benutzer für 10 sec blockiert (hohe CPU-Auslastung)
PCE-3307	ProCall friert ein beim Löschen von Journal-Einträgen
PCM-578	Fehlerhafter AuthenticationType bei LDAP/SSL Verwendung
PCM-561	Rote Ampel "Service nicht erreichbar" bei Port-Änderung des Mobile Service in der Mobile Service Verwaltung
PCE-2657	Kein Update von PCE4 Status, bei Änderung eines Note Out-of-Office-Status
PCE-1668	die settings "Sound bei Externem/Internem Anruf" abspielen sind im ADM file vorhanden zeigen aber KEINE Wirkung.
PCE-1623	Datenbankaufruf per Link in der Sprechblase
PCE-1214	OL-Kontakte werden nicht automatisch bei eingehen Anrufen geöffnet - obwohl Funktion aktiviert ist
PCM-886	Journaleninträge werden im Client nicht angezeigt
PCM-605	Lizenzproblem mit der 45-Tage Testlizenz im Mobile Service in Zusammenarbeit mit MD 3.5
PCE-3328	kein DISCONNECTED Event mehr von der ENetTSC
PCE-3312	Kontakte mit vorangestellter # können über den Client nicht gefunden werden
PCE-3238	Allgemeine Leitungseigenschaften können nicht editiert werden.
PCE-3027	With the client in the system tray, it breaks the current focus...
PCE-2848	De-/Aktivierung der Hinweistöne über Profile unwirksam

PCE-2792	Outlook 2010 x86 kann nicht verwendet werden, Mapi Fehler 0x80040107
PCE-2787	ProCall Client findet kurz Rufnummern nur mit vorangestelltem Stern (*)
PCE-2569	ENetSN signalisiert KEIN OnCNCallOffering bei einem Weitergeleiteten Anruf
PCE-2168	Anpassung der ConversationWindows.htm von Stepahead führt zu Absturz von Pro-Call
PCE-2046	ProCall "reißt" den InputFokus/ThreadAttachInput an sich wenn ein CtiEvent auftritt
PCE-2027	Nach Ablauf der Präsenz ABWESEND wechselt die Präsenz nicht automatisch auf ANWESEND
PCE-1971	email ANRUF IN ABWESENHEIT - es wird nicht angezeigt, wer den Anruf entgegen genommen hat...
PCE-1928	Keine Gesprächszeitfassung bei externen abgehenden Gesprächen
PCM-662	Detailsuche in ProCall Mobile funktioniert nicht
PCE-2999	UCServer und Lync können nicht direkt über statische Route verbunden werden
PCE-3119	"Einstellungen " im ProCall Client sind trotz ausblenden des Menüpunkts erreichbar und editierbar.
PCE-2934	Erhöhte CPU-Auslastung durch ECtiClient.exe/x64
PCM-546	Lizenzprüfung mit MetaDirectory 3.5 schlägt fehl
PCE-3277	Umlauffehler in der Betreffzeile bei Mails: Anruf in Abwesenheit.
PCE-3259	Tägliche Serverabstürze
PCE-3254	Gelöschte Termine werden im ProCall Client weiterverwendet
PCE-3238	Allgemeine Leitungseigenschaften können nicht editiert werden.
PCE-3231	Ortsname mit Sonderzeichen (') wird nicht richtig aufgelöst
PCE-3211	GS-125136 EMail-notifications for unanswered calls aren't generated anymore
PCE-3209	GS-125363 After activating a "callback on busy" the Aastra UCServer has to be re-started
PCE-3160	Desktop Sharing wird im Client nicht angeboten
PCE-3153	Herangeholte Anrufe werden nicht blau im Journal angezeigt
PCE-3143	Rufnummernformatierung fehlerhaft - Reguläre Ausdrücke werden bei verbundenen Gesprächen nicht angewendet
PCE-3131	Entgangene Anrufe trotz Anrufannahme (mit parallel ringing)
PCE-3128	Anfragender Partner wird auf Remote Desktop höher gewichtet als lokale Eingabegeräte
PCE-3106	Doppelte Anrufersignalisierung und Journaleintrag
PCE-2499	Bei der Routenplanung wird nur der Ort, nicht aber die Straße und Hausnummer aus dem Kontakt einbezogen.
PCE-2372	Der UCServer versucht trotz deaktivierter Federation Kontakte aufzulösen.

### 1.3.3 ProCall Enterprise 4.1.4.17243

PCM-472	Webservice verweigert Anmeldung mit Passwort, das "." oder "\" enthält
PCE-3027	With the client in the system tray, it breaks the current focus...
PCE-2934	Erhöhte CPU-Auslastung durch ECtiClient.exe/x64
PCE-2772	Kurznachrichteneingang teilweise mit leerem Fenster, Client-Abstürze
PCE-733	Der Benutzer möchte die Favoriten nach Nachname, Vorname angezeigt bekommen um Personen besser zu finden.
PCE-3017	GS-122518 Management of CTI-User within Active Directory doesn't activate user in UCServer
PCE-2702	MAPI-Calendar replicator service named without Aastra
PCE-2336	GS-114972 The displayed busy state of lines doesn't match in Aastra BusinessCTI client
PCE-3200	GS-118765 MAPI-Calendar replicator service named without Aastra
PCE-3084	GS-120253 Line-information to favorites are only visible for first two lines of user
PCE-3109	GS-120460 Buttons in MAPI-Calendar-Replicator GUI aren't synchronised with service
PCE-3206	GS-121788 Aastra MAPI Calendar Replicator not OEM Aastra
PCE-3017	GS-122518 Management of CTI-User within Active Directory doesn't activate user in UCServer

### 1.3.4 ProCall Enterprise 4.1.3.284

PCM-474	Server Error wg. fehlender Definition zu BtnTestUCServerConnection_Click
PCM-406	Authentifizierung der Anwender am Android
PCM-389	ProCall4+ Feldtest: MobileService
PCE-3119	"Einstellungen " im ProCall Client sind trotz ausblenden des Menüpunkts erreichbar und editierbar.
PCE-3059	Fehler Textformatierung bei Bildintegration
PCE-3043	Änderung der Softwarepakete über Installationswizard bei ProCall 4.0 geht nicht.
PCE-2705	Kontakte werden sporadisch nicht aufgelöst
PCE-2410	Regel Intern führt zu Seiteneffekten mit Wahl- und Formatierungsregeln
PCE-2352	Landeskennziffer +47 wird mit Svalbard statt mit Norwegen aufgelöst
PCE-3109	Buttons in MAPI-Calendar-Replicator GUI aren't synchronised with service
PCE-3089	Einrichtung Gruppenleiter
PCE-3083	GS-120079 "Support for hotline services" resolves caller with TwiXtel instead of Outlook
PCE-2754	GS-116128: Each upgrade of the ABC-Client leaves an empty folder in the program folder
PCE-2703	GS-118764 - MAPI-Calendar replicator can't be started anymore - MAPI-error
PCE-2625	GS-116862 The MAPI-Calendar-replicator can't be installed on a server-system as described
PCE-2293	IMSR GS-114640 UCServer stürzt im Betrieb ab

### 1.3.5 ProCall Enterprise 4.1.2.252

PCM-430	Webservice Compilation Error (Fehler nach Update)
PCM-411	Statuscode:502 (Bad Gateway): Login schlägt fehl
PCM-390	Dokumentation: Firewall
PCE-3054	UCServer stürzt ohne erkennbaren Grund ca. alle 14 Tage ab.
PCE-3000	E-Mail Versandt bei Verpassten Anruf klappt nicht wenn der Anruf zur PBX zurückgeht.
PCE-2984	Seit dem Umstieg von Outlook2003 auf Outlook2010 funktioniert können die Kalender der Kollegen nicht mehr geöffnet werden
PCE-2858	ABC 4.0.2.975 - Chat-Nachricht senden innerhalb der Gruppen ist möglich
PCE-2418	Schreiben ins AD verursacht Fehler bei Verwendung von weiteren Leitungen
PCE-2393	AD-Kontakte über LDAP werden durch fehlerhaften Aastra-TSP nicht korrekt aufgelöst - bei anderen Datenquellen besteht das Problem nicht
PCE-2383	In Monitor und Favoriten von PE4 werden eingehende/abgehende Anrufe anderer Clients nur bis zum Connect angezeigt
PCE-2298	GS-114574 inquiry call is not working while using linekey
PCE-2295	GS-114638 No transfer with consultation possible within ABC-client for supplementary keys
PCE-2236	„Im Monitor ist „bei Anruf anzeigen eigene und beide Leitungen“ aktiviert
PCE-1992	Fehlermeldung beim Auswählen von Lotus Notes als Groupware
PCE-1912	PCE-3002 Einbau von Pause und Nachwahl für Taiwan
PCE-1831	GS-107072 Im ABC kann keine Rückfrageverbindung für eine Leitungstaste aufgebaut werden
PCE-1828	GS-????? With every CTI-action a new window pops up if the involved key isnt the default
PCE-1023	PCE-3002 Nachwahl mit Pause via ProCall

### 1.3.6 ProCall Enterprise 4.1.1.235

PCE-2996	Einrichtung von Google Federation
PCE-2986	Das manuelle Hinzufügen von Datenquellen soll administrativ deaktivierbar sein
PCE-2981	Sind in den Mail-Systemeinstellungen mehrere E-Mail-Konten angegeben, soll ProCall bei Erstinstallation nur das Standard-Konto in die Datenquellenliste aufnehmen
PCE-2920	Einstellungen-Suche-Suchergebnis - Steuerung der Checkboxen fehlerhaft
PCE-2889	PCE-2749 Fehlendes Präsenz-Icon in ProCall 4.1 unter Windows XP
PCE-2872	Ungleiche Suchergebnisse in MetaDirectory 3.0 (Clientseitig angebunden 100, ser-

	verseitig angebunden 50)
PCE-2837	Das Suchergebnis wird bei parallel klingelnden Calls im Gesprächsfenster nicht korrekt übernommen wenn man den Ruf auf einem anderen als dem Haupt Device entgegen nimmt
PCE-2825	Sehr lange Termin-Informationen aus Lotus Notes werden beim Schreiben in den SQL Server abgeschnitten
PCE-2822	Termine werden nicht vollständig im SQL Server gespeichert
PCE-2820	Anrufumleitungen werden unterschiedlich angezeigt
PCE-2788	PCE-2785 UC Server Profil "Versand unbearbeiteter Anrufe an E-Mail" greift nicht
PCE-2751	PE 3.0.3.952 - trotz fehlender Berechtigung werden Rufumleitung und private Termine angezeigt
PCE-2728	Herangeholte Anrufe werden am Client nicht blau markiert hinterlegt
PCE-2722	PE 3.0.3.952 - trotz Entfernen des Rechtes werden die Nummer bei der Umleitung anderer Nebenstellen und Termine nach Client-Neustart angezeigt wird.
PCE-2643	Clientaktion wird deaktiviert durch Neustart des UCServers
PCE-2591	Präsenz setzen Bis: führt zu Anzeige ohne Ablauftermin
PCE-2518	SQL-Server (Journal-) Datenbanknamen mit enthaltendem Bindestrich werden vom UC Server nicht akzeptiert
PCE-2507	IMSR GS-116882: Setting manually a presence to Busy with duration. State remains after duration

## 1.4 Verbesserungen

### 1.4.1 ProCall Enterprise 4.1.7.17962

PCE-2961	MAPI Datenspeicher kann nur verwendet werden, wenn Outlook gestartet wurde
PCE-3241	UCServer Admin funktioniert nur noch mit identischer UCServer Version
PCE-3264	Unterstützung von Alcatel TwinSet/ParallelRuf
PCE-2741	Anzeige "neues Fax", "neue SMS" und "neue VoiceMail" in der Summenbubble (Outlook)
PCE-2871	Rufumleitung aufheben, nach Terminbeendigung
PCE-2332	GS-115099 The presence state in Outlook 2003 of all contacts remains gray
PCE-3066	Remote Desktop: Freigabe über mehrere Bildschirme
PCM-549	Auswählen der Web Site und des https Ports bei der Installation
PCE-1794	Gesprächsfenster nur anzeigen bei externen Gesprächen
PCM-579	"Prüfen"-Funktion zeigt 3x Rot seit Mobile Service in der DMZ läuft
PCE-2346	Monitor schließen - Nach Neustart wird er nicht mehr geöffnet

### 1.4.2 ProCall Enterprise 4.1.4.17243

PCM-443	Akzeptierte Zertifikat dauerhaft akzeptieren
---------	--

### 1.4.3 ProCall Enterprise 4.1.3.284

Keine.

### 1.4.4 ProCall Enterprise 4.1.2.252

Keine.

### 1.4.5 ProCall Enterprise 4.1.1.235

PCE-2577	Bug PCE 3.0/4.0 - Nachrichtenfenster bei abgehenden Nachrichten -> letzte Position merken/durch Vorschau bestimmen
PCE-2996	Einrichtung von Google Federation
PCE-2986	Das manuelle Hinzufügen von Datenquellen soll administrativ deaktivierbar sein
PCE-2981	Sind in den Mail-Systemeinstellungen mehrere E-Mail-Konten angegeben, soll ProCall bei Erstinstallation nur das Standard-Konto in die Datenquellenliste aufnehmen

PCE-2853	Die Datenbankkonfiguration soll bei ProCall-Start bei Änderungen nicht zwingend automatisch gespeichert werden (AppV)
----------	---

## 2 Upgrade Verfahren

### 2.1 Upgrade für ProCall 4.0 Enterprise

Es sind keine weiteren Vorbereitungen erforderlich.

Entpacken Sie das ZIP-Archiv und führen das Installationspaket *UCServer\_de.msi* aus.

Falls sich das UCClient\_de.msi im selbigen Verzeichnis befindet, können auch die Arbeitsplätze automatisch aktualisiert werden.

### 2.2 Upgrade für ProCall 3.0 Enterprise

Hier finden Sie einen Leitfaden für Techniker und Administratoren, wie Sie die bestehende ProCall 3.0 Enterprise Installationen auf ProCall 4+ Enterprise hochrüsten können.

So wie ProCall 3.0 Enterprise für die Einführung einer personenzentrierte Architektur stand, so steht ESTOS ProCall 4+ Enterprise für eine SIP basierte Architektur, weshalb sich vor allem in Bezug auf Benutzerdaten und -Management eine Reihe von grundlegenden Veränderungen ergibt, die auch Auswirkungen auf die Upgrade Szenarien haben.

Um den ProCall Nutzern längere Ausfälle in der Erreichbarkeit zu ersparen und eventuelle Datenverluste zu vermeiden, sollten Sie bitte dieses Dokument aufmerksam lesen. Es stellt alle von ESTOS empfohlenen Upgrade-Szenarien vor und liefert wichtige Hinweise für eine reibungslose Aktualisierung.

#### 2.2.1 Vorbereitungen

##### *Interne Benutzerverwaltung*

Wenn Sie die interne Benutzerverwaltung in 3.0 einsetzen und mit dieser Einstellung auf 4+ hochrüsten möchten, benötigen Sie keine speziellen Vorbereitungen.

Ausnahme: Sie planen eine vorhandene 3.0 Installationen mit Active Directory Integration auf 4+ mit interner Benutzerverwaltung umzustellen. Exportieren Sie die Nutzerdaten der 3.0, um sie später in 4+ einfach zu importieren.

##### *Active Directory*

Wenn Sie 3.0 mit Active Directory (AD) Integration verwenden und das AD als Datenquelle für Benutzer, Gruppen und Computer verwenden, beachten Sie bitte folgendes:

Aufgrund umfangreicher Funktionserweiterungen in 4+ sind die Formate der in 3.0 eingelesenen AD-Daten mit den in 4+ genutzten AD-Daten-Formaten inkompatibel. Das führt dazu, dass Sie nicht mit 3.0 und 4+ gleichzeitig auf ein AD zugreifen dürfen: Versuchen Sie deshalb nicht, mit dem CTI Server und dem UC Server parallel auf dieselben Benutzer, Gruppen und Computer im Active Directory zuzugreifen oder diese gar zu editieren.

- Die Hochrüstung auf 4+ zerstört die Datenstruktur der Version 3.0.
- Bei ausschließlicher Benutzung der 4+ ist das problemlos.

Wollen Sie das System jedoch wieder in den Ursprungszustand 3.0 versetzen, so benötigen Sie ein Backup der in 3.0 vom AD eingelesenen Daten. Dieses Backup erstellen Sie bitte mit der letzten Version (3.0.3 oder höher) des 3.0 CtiServers. Sollte ein Downgrade auf 3.0 nötig sein, können Sie diese exportiert Backup wieder einlesen und somit den Ursprungszustand wieder herstellen.

Wurde mit 3.0 eine AD-Schema-Erweiterung verwendet, so muss das Schema mit 4+ erneut erweitert werden um das Active Directory weiterhin verwenden zu können.

## 2.2.2 Installation

### Upgrade des Servers (Programmdateien)

Ohne Betrachtung von Sonderfällen soll Ihnen Abbildung 1 helfen die minimale Netzwerkarchitektur für Ihr gewünschtes Ziel herauszufinden.

Abhängig davon und kombiniert mit ihren bereits vorhandenen Systemgegebenheiten soll Ihnen Abbildung 2 den Systemzustand nach der Installation zeigen.

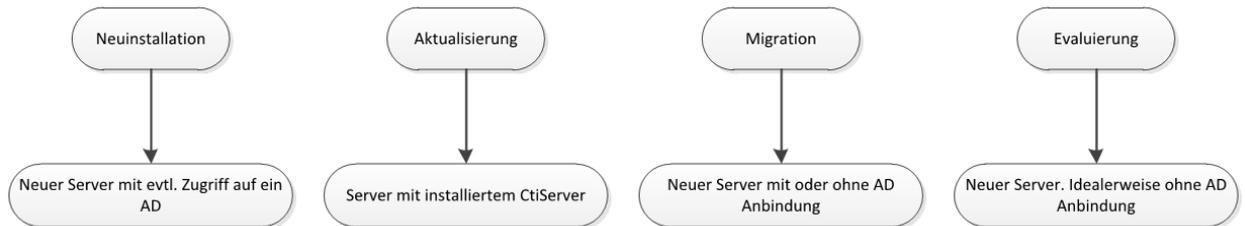


Abbildung 1

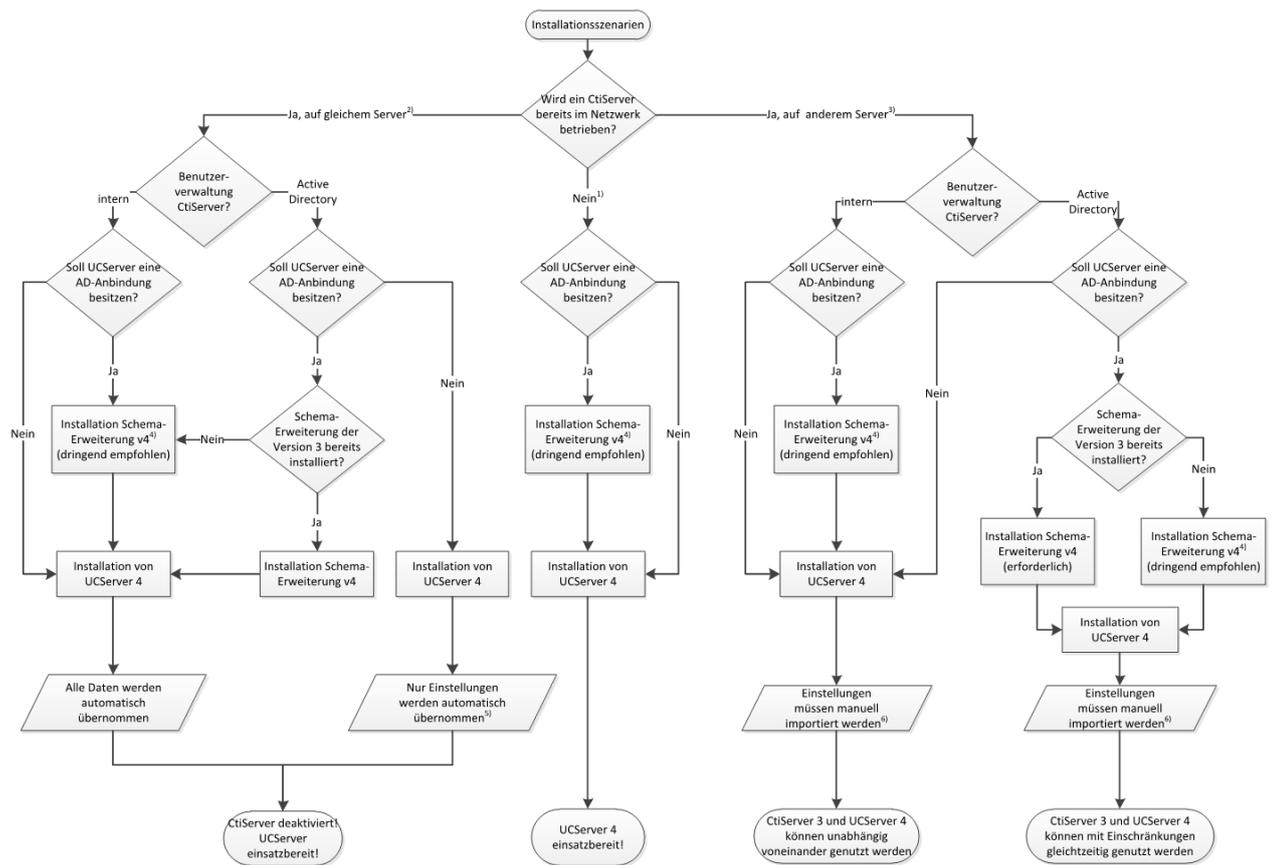


Abbildung 2

Erklärung der Anmerkungen zu Abbildung 2:

- (1) Bei einer Neuinstallation gibt es nichts zu beachten. Sie müssen lediglich entscheiden ob Sie zuvor die Active Directory Erweiterungen der Version 4+ installieren oder nicht (siehe auch (4)).

- (2) Kommt nur diese Möglichkeit für Sie in Betracht, können Sie die Software lediglich aktualisieren. D.h. beide Server können nicht gleichzeitig gestartet werden! Alle Daten und Einstellungen werden sofort während der Installation auf dem Server übernommen, jedoch hat dies zur Folge dass alle Clients der Version 3 nicht mehr verbunden werden und umgehend aktualisiert werden müssen.

Hinweis: Der CtiServer wird dabei nicht automatisch vom System entfernt, so dass Sie bei Systemfehler oder Stabilitätsproblemen jederzeit zur vorherigen Version zurück wechseln können.

Achtung: Nach Aktualisierung der ProCall-Clients auf die Version 4+, können diese dann nicht mehr mit einem CtiServer betrieben werden und müssen daher wieder deinstalliert werden!

- (3) Haben Sie mehrere Server in Ihrem Netzwerk, besteht die Möglichkeit die neue Software zu evaluieren und/oder Benutzer(-gruppen) nach und nach zu migrieren.
- (4) Sofern Sie die Berechtigung besitzen das Active Directory zu erweitern (Windows-Berechtigung „Schema-Admin“, aber auch die Firmenberechtigung), sollten Sie, um Konflikte mit anderen Programmen zu vermeiden, eine Schemaerweiterung durchführen.
- (5) Benutzer, Gruppen und Daten müssen zuvor mit der Version 3.0 exportiert worden sein. Durch den Import in der Version 4+ werden die Daten in die lokale Benutzerverwaltung übernommen.
- (6) Die Einstellungen der Version 3 müssen bereits mit dem Administrator-Tool des CtiServers erstellt worden sein. Laden Sie sich hierfür die letzte Version herunter und installieren Sie es bevor Sie mit der Installation beginnen.

#### *Upgrade des Clients (Programmdateien)*

Die Clients können entweder vor Ort manuell aktualisiert (durch Aufruf des Installationsprogramms) oder komfortabel aus der Ferne (Remote) mit Hilfe des Remote Update und Installations-Services ausgerollt werden (Admin Rechte notwendig). Darüber hinaus steht natürlich weiterhin die Option zur Verfügung, Client-.msi-Pakete über Gruppenrichtlinien auszurollen und zu konfigurieren.

Alle bestehenden 3.0 Einstellungen werden im Zuge des Upgrades von 4+ automatisch übernommen. Favoriten und Leitungen werden direkt vom Server bezogen und wurden bereits mit der Aktualisierung des Servers modifiziert.

Das Berechtigungssystem in 4+ wurde grundlegend überarbeitet und vereinfacht um einen sicheren und Standard-konformen Austausch von Präsenzinformationen und Instant Messages über die Organisationsgrenze hinaus zu gewährleisten. Die Berechtigungen an Nutzern und Leitungen können deshalb aus technischen Gründen nicht von 3.0 übernommen werden und müssen neu festgelegt werden.

Allerdings geht dies nun in 4+ deutlich bequemer über ein sogenanntes „Challenge-Response-Verfahren“! Wenn Sie von einem Kontakt hinzugefügt werden, bekommen Sie eine Anfrage wie viel Information sie Sie preisgeben wollen. Die jeweilige Vertrauensstellung und Informationstiefe ist über definierte Schemen vorgegeben. Wählen Sie das gewünschte Schema für den anfragenden Kontakt aus und die „neuen“ Berechtigungen werden gesetzt.

### **2.2.3 Abschlussarbeiten**

Der überwiegende Teil der Einstellungen wird entweder direkt konvertiert und übernommen (im Software-Update-Fall) oder lässt sich aus 3.0 exportieren und in 4+ wieder importieren (in den Szenarien „Migration“ oder „Evaluierung“ auf einem anderen Server).

Wenn Sie die Software mittels „Customising“ von z.B. XSLT- Templates an Ihre speziellen Bedürfnisse angepasst haben, so müssen Sie diese manuell übernehmen und prüfen, ob diese weiterhin ordnungsgemäß funktionieren.

#### *Templates*

Benutzerdefinierte Vorlagen, welche in dem Ordner „templates“ in dem Server- Programmverzeichnis gespeichert sind, müssen manuell in den äquivalenten Ordner des UCServers kopiert werden. Bitte validieren Sie nochmals die korrekte Funktionsweise der Vorlage.

#### *SDK-AddIns*

SDK-AddIns müssen ebenfalls erneut aktiviert und auf korrekte Funktion validiert werden.

#### *Multiline TSP*

Verwenden Sie den Multiline TSP, z.B. für Windows Terminal Server oder Citrix, um Leitungen des CtiServers zu beziehen, so müssen Sie auch diesen auf die Version 4+ aktualisieren, damit die Leitungen nach dem Upgrade wieder zur Verfügung stehen.

### **2.2.4 Worst Case – Erste Hilfe**

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

Haben Sie ein Upgrade durchgeführt und gravierende Probleme festgestellt, können Sie zwischen zwei Varianten wählen:

#### *Dienst manuell stoppen und starten:*

Öffnen Sie die „Dienste“-Verwaltung in Windows und beenden den Dienst „ESTOS UCServer“. Deaktivieren Sie auch dessen automatischen Start. Anschließend starten Sie den Dienst „ESTOS CtiServer“ und aktivieren diesen für den automatischen Start.

#### *Automatische Deinstallation:*

Deinstallieren Sie 4+ und installieren Sie erneut 3.0. Diese Variante muss auch benutzt werden, wenn Sie vor Installation des UCServers, den CtiServer deinstalliert haben.

## **2.3 Upgrade für ProCall 2.2 Enterprise**

Für alle ProCall 2.2 Enterprise Kunden empfehlen wir eine Neuinstallation von ProCall 4+ Enterprise.

Falls Sie unbedingt die Benutzer, Gruppen und Computer erhalten möchten, können Sie diese exportieren und durch den Import in der Version 4+ in die lokale Benutzerverwaltung übernehmen.

## 3 Neuerungen

ESTOS ProCall Enterprise spiegelt zusätzlich zum bekannten Leistungsumfang der Vorgängerversion folgende Mehrwerte wieder.

### 3.1 Facelift

Bilder sagen mehr als 1.000 Worte. Zu Ihren Kontakten werden nun die zugeordneten Bilder immer und überall angezeigt, z.B. im Gesprächsfenster, in der Partnerleiste, im Hauptfenster, in den Favoriten, in der Suchmaske. m.E. für Outlook 2010+ Benutzer Präsenz Integration und Details bei scroll over.

### 3.2 Unterwegs profitieren

Neuste Apps für den Unternehmenseinsatz mit Präsenz-Management, Instant Messaging, Zugriff auf Favoriten, Unternehmenskontakte und das Anrufjournal der eigenen Nebenstelle im Unternehmen.

Wir behandeln ebenso die Themen wie Fixed Mobile Convergence (FMC), One Number, Bring Your Own Device (BYOD) und Mobile Device Management (MDM).

Sie finden die nativen ProCall Mobile Apps bei

- iTunes App Store (ab iPhone iOS5) [noch nicht von Apple freigegeben] und
- Google Play (ab Android 2.2) unter <http://bit.ly/estospcma>

### 3.3 Verbesserte Teamarbeit

Zusammenarbeit ist heute ein zentraler Bestandteil der Leistungs- und Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens. Mit den neuen Desktop Sharing-Funktionen von ProCall Enterprise erleichtern Sie die Arbeitsabläufe in ihrer Organisation.

Anwender und Administratoren können aus ProCall heraus über zwei Mausklicks gemeinsam einen Bildschirminhalt teilen. So gelangen alle schneller und unkomplizierter ans Ziel.

### 3.4 Federation

Das neue Vernetzungskonzept schafft auf der Basis offener Standards (SIP SIMPLE & XMPP) und sicherer Protokolle (MTLS) eine deutlich verbesserte Zusammenarbeit über die Unternehmensgrenze hinweg.

Somit sind nun auch Vernetzungen zu Google Talk, Jabber IM-Clients und weiteren XMPP basierten Systemen möglich.

### 3.5 EDGE-Server für MultiSite-Szenarien

#### 3.5.1 Addons für SIP und XMPP

Für SIP und XMPP stehen ihnen neue EDGE-Server Komponenten zur Verfügung um gemeinsam mit einem oder mehreren UCServern sichere Installation über mehrere Standorte hinweg vorzunehmen.

### **3.5.2 Integration mit Innovaphone PBX (optional)**

Es ist nun möglich eine Federation (SIP) mit einer Innovaphone PBX einzugehen. Somit fungiert die Innovaphone PBX als EDGE-Server und Präsenzstatus des Telefons wird mit ProCall synchronisiert.

### **3.6 FAX Server Integration mit Ferrari electronic GmbH OfficeMaster (optional)**

Ab OfficeMaster 4.2 steht Ihnen eine Integration zur Verfügung, die die Nutzung Ihres FAX Servers innerhalb von ProCall noch einfacher gestaltet.

### **3.7 Geschäftsprozessintegration**

Optimieren Sie ihre kommunikationsintensiven Geschäftsprozesse und integrieren Sie UC- und CTI-Funktionen in Ihre CRM-, ERP oder Fachanwendungen wie SAP CRM, MS Dyn CRM & NAV, Salesforce, DATEV pro weiteren.

DATEV pro ist nun im ProCall Client vollständig integriert.

### **3.8 Weitere Neuerungen**

#### **3.8.1 Certified for Windows Server 2008R2**

Im Rahmen des Microsoft Partner-Programms wurde ProCall Enterprise von ESTOS, die Unified Communications-Lösung für kleine und mittelständische Unternehmen soeben in der höchsten Stufe für die neueste Microsoft Server-Generation "Certified for Windows Server 2008 R2" zertifiziert. Im Zuge der Auszeichnung hat Microsoft die ESTOS Lösung einer umfangreichen Prüfung – bestehend aus über 100 einzelnen Tests – unterzogen. Dabei wurden in erster Linie Aspekte wie Sicherheit und Stabilität bei der Installation und dem Betrieb untersucht. Zusätzlich zum "Certified for Windows Server 2008 R2" Logo erhielt ProCall Enterprise auch die Auszeichnung "Hyper-V Ready" und ist damit für die Virtualisierungsplattform von Microsoft bestens geeignet.

#### **3.8.2 EWS Kalender Replikator ab Microsoft Exchange 2007 (Erweiterungen)**

Mit der neuen Erweiterung besteht die Möglichkeit auch Microsoft Exchange 2007 und neuere Versionen die Kalenderinformation abgemeldeter Anwender (ProCall Client nicht gestartet) an alle Kontakte zu signalisieren.