

# POWERplay Web



## Kurzbedienungsanleitung

19.02.2020

*Originalanleitung*

### Produktlinie neo, Version 6.x

Die beschriebenen Funktionen können mit folgenden ASC-Produkten verwendet werden:

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

EVOflex (länderspezifisch)

Im Partnerbereich unserer Webseite <http://www.asctechnologies.com> finden Sie immer die aktuellsten technischen Dokumente und Produktaktualisierungen.

Copyright © 2019 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

Windows ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Corporation. VMware® ist ein eingetragenes Markenzeichen von VMware, Inc. Alle anderen hier erwähnten Marken und Produktnamen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.



## Inhaltsverzeichnis

1	Bedienoberfläche und allgemeine Funktionen .....	4
2	Konversations- und Teilnehmeransichts-Modul.....	6
3	Replay Modul.....	8

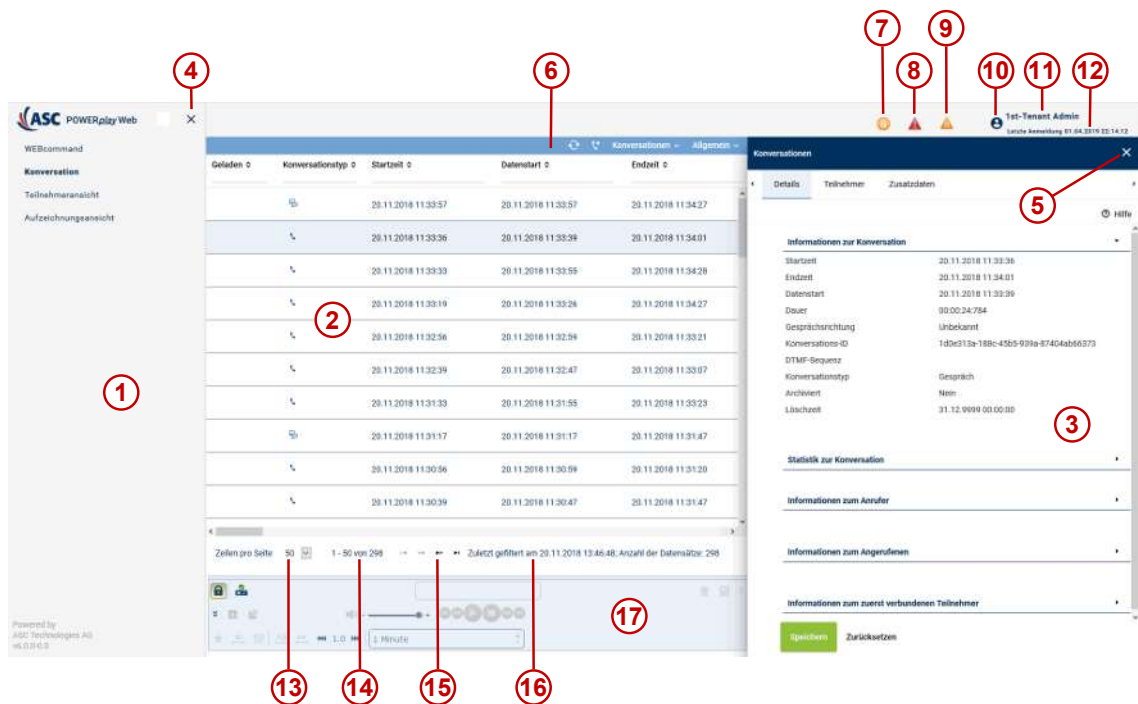











Abb. 1: Startbildschirm

1	Navigationsleiste	Enthält die einzelnen Module.
2	Hauptansicht	Zeigt alle aufgezeichneten Konversationen mit den wichtigsten Informationen in einer Liste.
3	Detailansicht	Enthält Detailinformationen zum ausgewählten Element der Hauptansicht.
4	 (Zuklappen)	Funktionssymbol, über das Sie Anzeigebereiche zuklappen bzw. reduzieren können.
	 (Erweitern)	Funktionssymbol, über das Sie Anzeigebereiche aufklappen bzw. erweitern können.
5	 (Zuklappen)	Funktionssymbol, über das Sie Anzeigebereiche zuklappen können.
6	Symbolleiste	Enthält Funktionen für die Elemente der Hauptansicht.
7		Zeigt an, wann Ihr Passwort abläuft. Um das Hinweissymbol auszublenden, klicken Sie auf die Schaltfläche Okay.
8	 (Ihr letzter Anmeldeversuch ist fehlgeschlagen. Bitte benutzen Sie das korrekte Passwort.)	Zeigt an, dass der letzte Anmeldeversuch in die Applikation fehlgeschlagen ist. Klicken Sie auf das Warnsymbol, um den Fehlerhinweis zu löschen. Benutzen Sie immer das korrekte Passwort, um sich bei der Applikation anzumelden.

9		(Ihre letzte Abmeldung war nicht korrekt. Bitte benutzen Sie den Logoff-Button.)	Zeigt an, dass Sie sich beim letzten Verlassen der Applikation nicht korrekt abgemeldet haben. Klicken Sie auf das Warnsymbol, um den Fehlerhinweis zu löschen. Benutzen Sie immer das Logoff-Funktionssymbol, um sich von der Applikation abzumelden.
10		Passwort ändern (Angemeldet als)	Menüpunkt, über den Sie Ihr Passwort ändern können.
		Wiedergabeserver ändern	Menüpunkt, über den Sie Ihren Wiedergabeserver ändern können.
		Player-Einstellungen	Menüpunkt, über den Sie die Player-Einstellungen ändern können.
		Navigationsleiste	Menüpunkt, über den Sie die Darstellung der Navigationsleiste ändern können.
		Sprache	Menüpunkt, über den Sie die Sprache der Bedienoberfläche wählen können.
		Resource-String-Ansicht	Menüpunkt, über den Sie zwischen der Resource-String-Ansicht und der Normalansicht wechseln können.
		Info	Menüpunkt, über den Sie Informationen zum Versionsstand der ASC-Software aufrufen können.
		Logoff	Menüpunkt, über den Sie sich von der Applikation abmelden können.
11	Benutzer		Name des angemeldeten Benutzers.
12	Letztes Login-Datum		Zeigt das letzte Login-Datum an.
13	Zeilen pro Seite 50		Zeigt die Anzahl der Zeilen pro Seite. Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus, wie viele Zeilen pro Seite angezeigt werden sollen. Sie können zwischen 10, 20, 50 oder 100 Zeilen pro Seite wählen.
14	Bereich der angezeigten Datensätze		Zeigt den Bereich der angezeigten Datensätze auf der aktuellen Seite der Hauptansicht.
15			Schaltflächen, über die Sie in den Seiten der Hauptansicht blättern können.
16	Zuletzt gefiltert am ..; Anzahl der Datensätze: ..		Zeigt den Zeitpunkt der letzten Filterung (Suche) und die Anzahl der Datensätze.  Bis zu 1000 Datensätze werden entsprechend der aktuellen Suchergebnisliste in der Hauptansicht automatisch ermittelt und angezeigt. Falls vorhanden, werden bei Erreichen der letzten Seite in der Suchergebnisliste weitere Datensätze angezeigt.  Die genaue Anzahl der Datensätze können Sie über den Menüpunkt <i>Allgemein &gt; Ergebnisse zählen</i> ermitteln. Dabei werden alle Datensätze auf Basis der eingestellten Suchkriterien ermittelt.
17			Zeigt das Replay-Modul für die Steuerung der Wiedergabe.

## 2

## Konversations- und Teilnehmeransichts-Modul

Die Hauptansicht zeigt alle aufgezeichneten Konversationen in einer Liste.

Beim Öffnen des Moduls wird automatisch ein Suchfilter gesetzt, so dass nur die Datensätze der letzten 24 Stunden angezeigt werden.















Die Funktion über den Menüpunkt *Allgemein > Suche zurücksetzen* deaktiviert diesen Filter nicht!

Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Allgemein > Suchen*, um den Suchfilter Ihren Bedürfnissen anzupassen.



Wenn für den angemeldeten Benutzer Konversationsregeln (Ansichtsfiler) gelten, werden in der Hauptansicht nur Einträge angezeigt, die diesen Konversationsregeln entsprechen.

  Konversationen ▾ Allgemein ▾					
Geladen ▾	Konversationstyp ▾	Startzeit ▾	Datenstart ▾	Endzeit ▾	Dauer ▾
		20.11.2018 11:33:57	20.11.2018 11:33:57	20.11.2018 11:34:27	00:00:30:197
		20.11.2018 11:33:36	20.11.2018 11:33:39	20.11.2018 11:34:01	00:00:24:784
		20.11.2018 11:33:33	20.11.2018 11:33:55	20.11.2018 11:34:28	00:00:55:639
		20.11.2018 11:33:19	20.11.2018 11:33:26	20.11.2018 11:34:27	00:01:08:100
		20.11.2018 11:32:56	20.11.2018 11:32:59	20.11.2018 11:33:21	00:00:24:937
		20.11.2018 11:32:39	20.11.2018 11:32:47	20.11.2018 11:33:07	00:00:28:403
		20.11.2018 11:31:33	20.11.2018 11:31:55	20.11.2018 11:33:23	00:01:50:248
		20.11.2018 11:31:17	20.11.2018 11:31:17	20.11.2018 11:31:47	00:00:30:232
		20.11.2018 11:30:56	20.11.2018 11:30:59	20.11.2018 11:31:20	00:00:24:511



Zeilen pro Seite 50 ▾ 1 - 50 von 298 < << >> > Zuletzt gefiltert am 26.11.2018 06:44:51; Anzahl der Datensätze: 298

Abb. 2: Hauptansicht



Wenn eine Konversation durch Rückfragen mit anderen Teilnehmern unterbrochen wird, kann es vorkommen, dass für diese Rückfrage-Konversationen zusätzliche Listeneinträge in der Konversationsliste angezeigt werden.



Je nach Konfiguration der Spalten werden die folgenden Informationen in der Hauptansicht angezeigt:

<b>Geladen</b>	Zeigt an, ob die Konversation im Replay-Modul geladen ist.
	= Konversation ist nicht geladen
	= Konversation ist geladen
Die geladene Konversation bekommt eine zugeordnete Farbe aus einer definierten Farbpalette. Die Reihenfolge der Farbgebung ist fest. Wenn die Farbpalette durch mehrere geladene Konversationen aufge-	

	braucht ist, beginnt die Farbzuordnung wieder von vorne. Im Replay-Modul wird die geladene Konversation in der gleichen Farbe dargestellt.
<i>Gesprächsrichtung</i>	<p>Zeigt die Gesprächsrichtung an, ob dies ein Inbound- oder Outbound-Anruf ist.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Inbound - Kunde ruft Agent an, extern eingehend</li><li>• Outbound - Agent ruft Kunde an, extern ausgehend</li><li>• Intern - Agent ruft Agent an</li></ul>
<i>Konversationstyp</i>	<p>Zeigt den Typ der Konversation an.</p> <p>Gespräch = Gespräch/Videoanruf</p> <p>Work Item = Work Item (Bildschirm)</p> <p>Gespräch und Bildschirmaufzeichnung = Gespräch und Bildschirm</p> <p>Text = SMS/SDS</p> <p>Chat = Chat</p>

### Wiedergabeleiste

Die Wiedergabeleiste zeigt die geladenen Konversationen.

In der Wiedergabeleiste wird zwischen 2 Ansichten unterschieden, der Vollansicht und der komprimierten Ansicht. Zum Umschalten der Ansicht, klicken Sie in der Funktionsleiste rechts auf das Symbol  (Umschalten in die Vollansicht) oder  (Umschalten in die komprimierte Ansicht).

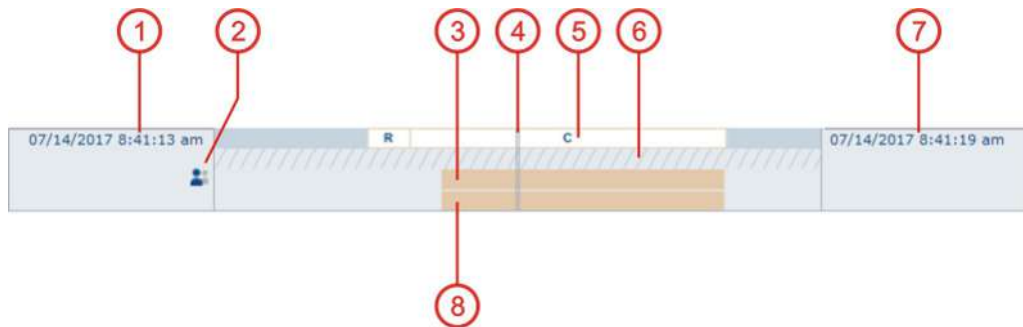


Abb. 3: Wiedergabeleiste in Vollansicht

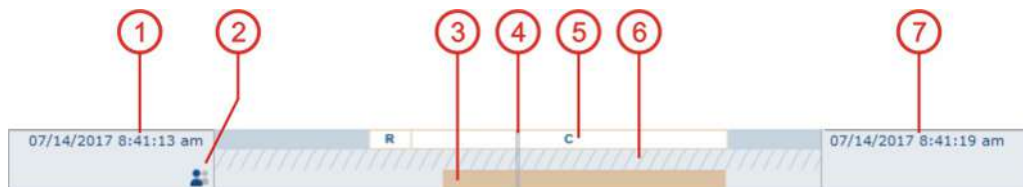







Abb. 4: Wiedergabeleiste in komprimierter Ansicht

- 1 Zeigt die Startzeit der geladenen Konversation.  
Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Startzeit der frühesten Konversation angezeigt.
- 2 Zeigt Informationen zu den Konversationsteilnehmern.  
Die Informationen sind nur sichtbar, wenn die Wiedergabeleiste in Vollansicht angezeigt wird.  
 = Interne Teilnehmer  
 = Externe Teilnehmer  
 = Gemischte Spur mit internen und externen Teilnehmern  
 = Unbekannte Teilnehmer  
 = Bildschirmaufzeichnung  
 Um die Telefonnummern der Teilnehmer einer Spur einzublenden, bewegen Sie den Mauszeiger über das Teilnehmer-Symbol.
- 3 Zeigt die Spur 1 einer geladenen Konversation.
- 4 Zeigt die Wiedergabeposition.  
Um die aktuelle Wiedergabeposition der geladenen Konversation zu ändern, gibt es 2 Möglichkeiten:  
 1. Klicken Sie mit der Maustaste auf die entsprechende Wiedergabeposition.  
 2. Klicken Sie mit der Maustaste auf eine Spur und ziehen Sie diese mit gedrückter Maustaste nach links oder rechts.
- 5 Zeigt die Sektionen der Konversation.  
Folgende Sektionen sind möglich:  
 • R = Ringing (eine Verbindung wird aufgebaut)



- C = Connected (mindestens zwei Teilnehmer telefonieren miteinander)
- H = Hold (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife)
- Q = Queued (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife)
- W = Wrapup (Nachbearbeitungszeit)

6 Zeigt Tagging und Audioanalyse-Daten (z. B. gefundene Schlüsselwörter).  
Die Zeile wird nur eingeblendet, wenn Informationen zur Verfügung stehen.

7 Zeigt die Endzeit der geladenen Konversation.  
Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Endzeit der letzten Konversation angezeigt.

8 Zeigt die Spur 2 einer geladenen Konversation.