

# INSPIRATION<sup>neo</sup>

## Qualitätsmanagement-Modul



## Bedienungsanleitung

06.03.2020

*Originalanleitung*

### Produktlinie <sup>neo</sup>, Version 6.x

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

INSPIRATION<sup>neo</sup>

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

<b>1</b>	<b>Allgemeine Hinweise .....</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Bewertungen-Modul .....</b>	<b>9</b>
3.1	Allgemeines .....	9
3.2	Hauptansicht .....	10
3.2.1	Symbolleiste der Hauptansicht .....	11
3.2.1.1	Suchen .....	12
3.2.2	Symbole der Bewertungen-Tabelle .....	13
3.3	Detailansicht .....	14
3.3.1	Registerkarte Details .....	15
3.3.2	Registerkarte Agenten-Feedback .....	16
3.3.3	Registerkarte Zugewiesene Session .....	17
3.3.3.1	Session exportieren .....	18
3.3.4	Registerkarte Trainingspakete .....	19
3.3.4.1	Trainingspaket zuweisen .....	20
3.3.4.2	Trainingspaket erstellen und zuweisen .....	23
3.3.4.3	Trainingspaket ansehen .....	25
3.3.4.4	Trainingspaket annehmen .....	26
3.3.4.5	Trainingspaket abschließen .....	27
3.4	Bewertung löschen .....	27
3.5	Bewertung ansehen .....	27
3.6	Kalibrierungsbewertung durchführen .....	28
3.7	Wiederbewerten .....	29
3.8	Mediationsbewertung zuweisen .....	30
3.9	Bewertung bearbeiten .....	31
3.10	Bewertung freigeben .....	32
3.11	Kalibrierung erstellen .....	32
3.11.1	Registerkarte Details .....	32
3.11.2	Registerkarte Bewertungen .....	33
3.11.2.1	Referenzbewertung erstellen .....	34
3.11.2.2	Referenzbewertung bearbeiten .....	35
3.11.3	Registerkarte Supervisoren .....	35
3.12	Kalibrierungsbewertung abschließen .....	35
3.13	Zusammenfassung erstellen .....	36
3.14	Wiedergabe einer Session .....	36
3.15	Bewertung drucken .....	37
3.16	Agenten-Feedback abgeben .....	38
3.17	Agenten-Feedback überstimmen .....	38
<b>4</b>	<b>Kalibrierungen-Modul .....</b>	<b>39</b>

4.1	Allgemeines.....	39
4.1.1	Gründe für eine Kalibrierung .....	40
4.1.1.1	Maßnahmen aufgrund der Analyse .....	41
4.1.2	Kalibrierungsprozess.....	41
4.2	Hauptansicht .....	43
4.2.1	Symbolleiste der Hauptansicht.....	43
4.2.2	Symbole der Kalibrierungen-Tabelle .....	44
4.3	Detailansicht.....	45
4.3.1	Registerkarte Details .....	45
4.3.2	Registerkarte Zugewiesene Session.....	47
4.3.2.1	Session exportieren .....	48
4.3.3	Registerkarte Supervisoren.....	49
4.3.4	Registerkarte Bewertungen.....	50
4.3.4.1	Referenzbewertung erstellen .....	51
4.3.4.2	Referenzbewertung bearbeiten .....	51
4.4	Kalibrierung erstellen .....	51
4.5	Kalibrierung löschen.....	52
4.6	Kalibrierung starten .....	53
4.7	Kalibrierung beenden .....	53
4.8	Trainingspaket zuweisen/erstellen .....	53
4.8.1	Trainingspaket zuweisen.....	53
4.8.1.1	Registerkarte Details .....	54
4.8.1.2	Registerkarte Supervisoren.....	54
4.8.1.3	Registerkarte Kategorien .....	57
4.8.2	Trainingspaket erstellen .....	57
4.9	Neue Version einer Vorlage erstellen .....	58
4.9.1	Registerkarte Details .....	59
4.9.2	Registerkarte Logische Abhängigkeiten.....	61
4.9.2.1	Logische Abhängigkeiten bearbeiten oder erstellen .....	61
4.10	Wiedergabe einer Session .....	63
<b>5</b>	<b>Quality-Alarms-Modul .....</b>	<b>65</b>
5.1	Allgemeines.....	65
5.2	Hauptansicht .....	65
5.2.1	Symbolleiste der Hauptansicht.....	67
5.2.2	Symbole der Quality-Alarms-Tabelle .....	67
5.3	Detailansicht.....	68
5.3.1	Registerkarte Details .....	69
5.3.1.1	Wertungsschema hinzufügen.....	71
5.3.1.2	Audioanalyse-Job hinzufügen .....	72
5.3.2	Registerkarte Zeiteinstellungen.....	73
5.3.3	Registerkarte Benachrichtigungen .....	74

5.3.3.1	Registrierte Benutzer zuordnen .....	75
5.3.3.2	Registrierte Benutzer entfernen .....	76
5.3.3.3	Unregistrierte Benutzer zuordnen .....	77
5.3.3.4	Unregistrierte Benutzer bearbeiten .....	77
5.3.3.5	Unregistrierte Benutzer löschen .....	78
5.3.4	Registerkarte Bewertungsvorlagen .....	78
5.3.4.1	Bewertungsvorlage hinzufügen .....	78
5.3.5	Registerkarte Quizvorlagen .....	79
5.3.5.1	Quizvorlage hinzufügen .....	80
5.3.6	Registerkarte Agenten .....	81
5.3.6.1	Agenten aus der Organisationsstruktur hinzufügen .....	81
5.3.6.2	Agenten hinzufügen .....	82
5.3.7	Registerkarte Schlüsselwörter .....	83
5.3.7.1	Schlüsselwörter hinzufügen .....	84
5.4	Quality Alarm erstellen .....	85
<b>6</b>	<b>Zuweisungen-Modul .....</b>	<b>87</b>
6.1	Allgemeines .....	87
6.2	Hauptansicht .....	87
6.2.1	Symbolleiste .....	88
6.2.1.1	Einstellungen verwalten .....	89
6.3	Detailansicht .....	91
6.3.1	Registerkarte Details .....	91
6.3.2	Registerkarte Bewertungen .....	92
6.3.2.1	Session anfordern .....	94
6.3.2.2	Session entfernen .....	95
6.3.2.3	Session bewerten .....	96
6.3.2.4	Bewertung bearbeiten .....	98
6.3.2.5	Bewertung anzeigen .....	99
6.3.2.6	Wiedergabe .....	100
<b>7</b>	<b>Replay Modul .....</b>	<b>102</b>
7.1	Wiedergabeleiste .....	102
7.1.1	Vollansicht .....	103
7.1.2	Komprimierte Ansicht .....	104
7.1.3	Darstellung der Ladezustände .....	104
7.1.4	Darstellung gefundener Emotionen .....	105
7.2	Funktionsleiste .....	106
7.2.1	Symbole .....	106
7.2.2	Alle geladenen Elemente exportieren .....	109
7.2.3	Neues Lesezeichen erstellen .....	110
7.2.3.1	Lesezeichen mit Wiedergabekommentar erstellen .....	110
7.2.3.2	Lesezeichen mit Wiedergabekommentar bearbeiten .....	112
7.2.3.3	Lesezeichen mit Wiedergabekommentar löschen .....	112

7.2.4	Neuen Mute-Hinweis erstellen .....	113
7.2.4.1	Konversationsbereich stumm schalten .....	113
7.2.4.2	Stumm geschalteten Konversationsbereich bearbeiten.....	114
7.2.4.3	Stumm geschalteten Konversationsbereich löschen .....	114
7.2.5	Wiedergabeschleife markieren.....	115
7.3	Video Viewer .....	115
7.3.1	Optionsleiste .....	117
7.3.2	Wiedergabeleiste .....	117
7.4	Message Viewer.....	118
7.4.1	Hauptansicht .....	119
	<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>121</b>
	<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>125</b>
	<b>Glossar.....</b>	<b>126</b>

**Allgemeine Hinweise**

ASC steht im Kontext dieses Dokuments für die ASC Technologies AG, deren Tochtergesellschaften, Niederlassungen und Vertriebsbüros. Deren aktuelle Übersicht kann auf der Webseite unter <https://www.asctechnologies.com> eingesehen werden.

ASC übernimmt keinerlei Gewähr für die Aktualität, Korrektheit, Vollständigkeit oder Qualität der in den Anleitungen bereitgestellten Informationen.

ASC kontrolliert regelmäßig den Inhalt der veröffentlichten Anleitungen auf Übereinstimmung mit der beschriebenen Hard- und Software. Dennoch können Abweichungen nicht ausgeschlossen werden. Notwendige Korrekturen sind in den nachfolgenden Auflagen enthalten.

Einige Aspekte der ASC-Technologie werden in allgemeiner Form beschrieben, um das Eigentum und die vertraulichen Informationen und/oder Geschäftsgeheimnisse von ASC zu schützen.

Die Softwareprogramme und Anleitungen von ASC sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte an den Anleitungen sind vorbehalten, auch die der Reproduktion und/oder Vervielfältigung in jeglicher Form, sei es fotomechanisch, drucktechnisch oder auf digitalen Datenträgern. Dies gilt auch für Übersetzungen. Nachdruck der Anleitungen, vollständig oder auszugsweise, ist nur mit schriftlicher Genehmigung von ASC gestattet.

Maßgebend ist, soweit nicht anders angegeben, der technische Stand zum Zeitpunkt der Auslieferung von Software, Geräten und Anleitungen durch ASC. Technische Änderungen ohne gesonderte Ankündigung bleiben vorbehalten. Bisherige Anleitungen verlieren ihre Gültigkeit.

Es gelten die Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen von ASC in ihrer jeweils gültigen Fassung.

Das Qualitätsmanagement-Modul ermöglicht dem Benutzer Bewertungen zu verwalten, Kalibrierungen durchzuführen und Quality Alarms zu definieren. Zur Bearbeitung der verschiedenen Funktionen ist das Qualitätsmanagement-Modul in folgende Module gegliedert:

- **Bewertungen-Modul**

Das Bewertungen-Modul ermöglicht die Verwaltung und Neubewertung von Bewertungen, die Erstellung von Kalibrierungen für Bewertungen sowie die Durchführung von Kalibrierungsbewertungen. Siehe [Kapitel "Bewertungen-Modul", S. 9](#).

- **Kalibrierungen-Modul**

Das Kalibrierungen-Modul ermöglicht die Erstellung, Verwaltung und Analyse von Kalibrierungen. Siehe [Kapitel "Kalibrierungen-Modul", S. 39](#).

- **Quality-Alarms-Modul**

Das Quality-Alarms-Modul wird dazu verwendet, Quality Alarms zu erstellen, um den Supervisor darüber zu informieren, wenn ein Agent in einer Bewertung oder in einem Quiz einen zuvor definierten Schwellenwert nicht erreicht hat. Siehe [Kapitel "Quality-Alarms-Modul", S. 65](#).

- **Zuweisungen-Modul**

**HINWEIS!** Dieses Modul steht nur in der *Advanced*-Version zur Verfügung.

Das Zuweisungen-Modul ermöglicht die Erstellung von Zufallsfaktoren für eine automatisierte Auswahl von auszuwertenden Sessions. Siehe [Kapitel "Zuweisungen-Modul", S. 87](#).

Öffnen Sie das jeweilige Modul, indem Sie in der Navigationsleiste im Menüpunkt *Qualitätsmanagement* auf den entsprechenden Untermenüpunkt klicken.



Abb. 1: Menüpunkt Qualitätsmanagement



Grundlegende Informationen zur Bedienung der Applikation *INSPIRATIONneo* finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Allgemeine Informationen*.



Sie benötigen eine aktuelle JAVA-Version, damit Ihnen die Schaltflächen zum Abspielen einer Session zur Verfügung stehen.



Als *Supervisor* werden nur Angestellte angezeigt, denen vom Administrator die Rolle *Supervisor* zugeordnet wurde.



### Allgemeines

Das Bewertungen-Modul ermöglicht die Verwaltung und Neubewertung von Bewertungen, die Erstellung von Kalibrierungen für Bewertungen sowie die Durchführung von Kalibrierungsbewertungen. Alle Bewertungen, die über das Agenten-Modul und das Sessions-Modul durchgeführt wurden, werden hier angezeigt. Alle Informationen rund um die Bewertung können in diesem Modul später jederzeit wieder aufgerufen werden. Zusammen mit der Bewertung wird auch die zugrundeliegende Session gespeichert um sicherzustellen, dass der Benutzer die Session, auf der die Bewertung beruht, jederzeit wieder abspielen kann. So können die Gründe für eine Bewertung jederzeit wieder rekonstruiert werden.

### Trainingspakete

Der Benutzer kann ein Trainingspaket erstellen und dieses einem oder mehreren Agenten zuweisen, wenn er der Meinung ist, dass die Agenten auf Grund einer schlechten Bewertung ein Training benötigen. Um den Workflow nicht zu unterbrechen, kann der Benutzer das Trainingspaket direkt im Bewertungen-Modul auswählen und zuweisen, ohne dass er dafür extra ins Trainingspakete-Modul wechseln muss.



Siehe auch Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Bedienung E-Learning-Modul*.

### Zugriffsrechte auf Bewertungen

Es können verschiedene Zugriffsrechte vergeben werden, um sicherzustellen, dass jeder Benutzer nur auf die Bewertungen Zugriff hat, für die er auch die Rechte besitzt (z. B. in Abhängigkeit von der Organisationsstruktur). Zudem kann individuell festgelegt werden, ob ein Benutzer das Recht besitzt eine Neubewertung durchzuführen oder ob er keine Anpassungen vornehmen darf.

### Agenten-Feedback

Die aktive Einbindung der Agenten in den Qualitätsmanagementprozess zur kontinuierlichen Verbesserung der Service-Qualität ist ein wesentlicher Bestandteil von *INSPIRATIONneo*. Die Agenten-Feedback-Funktion befähigt den Agenten, Kommentare zu seinen Bewertungen abzugeben. Er kann der Bewertung außerdem zustimmen oder diese ablehnen. Dieses positive oder negative Statement des Agenten dient als eine digitale Signatur des Agenten. Bewertungen, die vom Agenten nicht freigegeben wurden, werden nicht im Reporting berücksichtigt und stellen in der Regel die Grundlage für einen Dialog zwischen Agent und Supervisor dar. So kann der Supervisor beispielsweise eine Neubewertung vornehmen, wenn eine Bewertung nach der Rücksprache mit dem Agenten nochmal angepasst werden muss. Mit den entsprechenden Benutzerrechten kann der Supervisor den Agenten aber auch überstimmen.

### Neubewertung von Sessions

In der Applikation System Configuration ist es möglich, einen Zeitraum festzulegen, innerhalb dessen eine bereits abgeschlossene Bewertung noch editiert werden kann. So kann eine Bewertung auch nach ihrer Freigabe nochmals angepasst und anstelle der ursprünglichen Bewertung freigegeben werden. Beispielsweise, wenn der Agent mittels der Agenten-Feedback-Funktion einen berechtigten Einwand gegen die Bewertung vorgebracht hat.

Die Funktionen *Kalibrieren*, *Kalibrierung schließen* und *Laden* sind nur bei Bewertungen von Sessions verfügbar.



Als *Supervisor* werden nur Angestellte angezeigt, denen vom Administrator die Rolle *Supervisor* zugeordnet wurde.


















Im Bewertungen-Modul wird die bereits für die Session verwendete Vorlage automatisch für die Kalibrierung benutzt.

### 3.2

#### Hauptansicht

















In der Hauptansicht werden alle gespeicherten Bewertungen angezeigt.

Agentenname	Erstellt von	Vorlagenname	Status	Art der Bewertung	Agenten-Feedback	Konversationstyp	Ergebnis
Agent, 5.	Admin, 1st-Tenant	Agentenbewertung Telefon				Gespräch	50.0
Agent, 2.	Admin, 1st-Tenant	Testbewertung				Gespräch	40.0
Agent, 1.	Admin, 1st-Tenant	Testbewertung				Gespräch	40.0
Agent, 5.	Admin, 1st-Tenant	Testbewertung				Gespräch	80.0
Agent, 1.	Admin, 1st-Tenant	Agent evaluation telephone				Gespräch	70.0

Zeilen pro Seite 50 1 - 5 von 5

Abb. 2: Bewertungen - Hauptansicht (Beispiel)

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

<b>Agentenname</b>	Name des bewerteten Agenten.
<b>Erstellt von</b>	Name des Benutzers, der die Bewertung durchgeführt hat.
<b>Vorlagenname</b>	Name der zur Bewertung verwendeten Vorlage.
<b>Status</b>	<p>Zeigt den Bearbeitungsstatus der Bewertung an.</p> <p> = Bewertung ist freigegeben.</p> <p> = Bewertung ist ein Entwurf.</p> <p> = Bewertung ist veraltet.</p> <p> = Bewertung wird auf basierend auf negativem Agenten-Feedback im Reporting ignoriert.</p> <p> = Agenten-Feedback steht noch aus.</p> <p> = Kalibrierung ist offen.</p> <p> = Kalibrierung ist in Bearbeitung.</p> <p> = Kalibrierung ist abgeschlossen.</p>
<b>Art der Bewertung</b>	<p>Zeigt an, um welche Art der Bewertung es sich handelt.</p> <p> = Erstbewertung</p> <p> = Wiederbewertung</p> <p> = Referenzbewertung</p> <p> = Kalibrierungsbewertung</p> <p> = Mediationsbewertung</p>
<b>Agenten-Feedback</b>	<p>Status des Agenten-Feedback.</p> <p> = Agenten-Feedback nicht aktiviert</p> <p> = Agenten-Feedback ist noch nicht bestätigt</p> <p> = Agent ist mit der Bewertung einverstanden</p>

	<p>! = Agent ist mit der Bewertung nicht einverstanden</p> <p>— = Agent möchte kein Feedback abgeben</p> <p>👍 = Agenten-Feedback wurde überstimmt. Der Bewerter kann das Agenten-Feedback nur dann überstimmen, wenn der Agent mit der Bewertung nicht einverstanden ist.</p>
<i>Konversationstyp</i>	Zeigt den Typ der Bewertung an: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Gespräch</i> (reines Telefongespräch oder Videoanruf)</li> <li>• <i>Work Item</i> (reine Bildschirmarbeit)</li> <li>• <i>Chat</i></li> <li>• <i>Konversation</i> (Telefongespräch inklusive Bildschirmarbeit)</li> </ul>
<i>Ergebnis</i>	Zeigt das Ergebnis (erreichte Punktzahl) der Bewertung an.
<i>Notiz hinterlegt</i>	Zeigt an, ob eine Notiz hinterlegt wurde.
<i>Call-ID</i>	Zeigt die Call-ID an, anhand derer die Bewertung dem Gespräch zugeordnet werden kann.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Bewertung erstellt wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Bewertung zuletzt aktualisiert wurde.

### 3.2.1 Symboleiste der Hauptansicht

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 3: Symbolleiste Bewertungen-Modul

	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Bewertung. Siehe <a href="#">Kapitel "Bewertung löschen", S. 27.</a>
<i>Bewertungen</i>	<i>Ansehen</i>	Zeigt die vorgenommene Bewertung an. Siehe <a href="#">Kapitel "Bewertung ansehen", S. 27.</a>
	<i>Wiederbewerten</i>	Ermöglicht eine erneute Bewertung. Siehe <a href="#">Kapitel "Wiederbewerten", S. 29.</a>
	<i>Mediationsbewertung zuweisen</i>	Ermöglicht es, eine Mediationsbewertung einem Supervisor zuzuweisen. Anhand dieser Mediationsbewertung kann der Agent oder die Session noch einmal unabhängig von einem anderen Supervisor bewertet werden. Siehe <a href="#">Kapitel "Mediationsbewertung zuweisen", S. 30.</a>
	<i>Bewertung freigeben</i>	Gibt die ausgewählte Bewertung frei. Siehe <a href="#">Kapitel "Bewertung freigeben", S. 32.</a>
	<i>Kalibrieren *)</i>	Erstellt eine Kalibrierung der ausgewählten Bewertung. Siehe <a href="#">Kapitel "Kalibrierung erstellen", S. 32.</a>
	<i>Kalibrierungsbewertung abschließen *)</i>	Schließt die ausgewählte Kalibrierungsbewertung ab. Siehe <a href="#">Kapitel "Kalibrierungsbewertung abschließen", S. 35.</a>
	<i>Zusammenfassung</i>	Erstellt eine Zusammenfassung der ausgewählten Bewertung. Siehe <a href="#">Kapitel "Zusammenfassung erstellen", S. 36.</a>
	<i>Laden *)</i>	Lädt die zugewiesene Session zur Wiedergabe in das Replay-Modul. Siehe <a href="#">Kapitel "Wiedergabe einer Session", S. 36.</a>

		Informationen zu den Funktionen des Replay-Modul finden Sie im <a href="#">Kapitel "Replay Modul", S. 102.</a>
	<i>Bewertung drucken</i>	Druckt den Inhalt der ausgewählten Bewertung. Siehe <a href="#">Kapitel "Bewertung drucken", S. 37.</a>
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Informationen werden angezeigt.</li> <li>• Reihenfolge der angezeigten Spalten.</li> <li>• Anzahl der Zeilen pro Seite</li> </ul>
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen (siehe <a href="#">Kapitel "Suchen", S. 12.</a> )
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück. Die Suche wird ohne manuelle Filterung gestartet.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet.

\*) Diese Funktionen stehen nur bei Bewertungen von Sessions zur Verfügung.



In der Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Allgemeine Informationen* finden Sie bei Bedarf detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe*.

### 3.2.1.1 Suchen

Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Allgemein > Suchen*.  
⇒ Das Fenster *Suchkriterien* erscheint.



Abb. 4: Fenster Suchkriterien (Beispiel)

2. Stellen Sie die entsprechenden Suchkriterien ein.  
**HINWEIS!** Welche Suchkriterien zur Verfügung stehen, ist abhängig vom jeweiligen Modul.

3. Um die Suche zu starten, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen*.  
Um alle manuell gesetzten Suchkriterien zurückzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.  
⇒ Nachdem Sie die Suche durchgeführt haben, werden in der Hauptansicht nur die Datensätze angezeigt, die den eingestellten Suchkriterien entsprechen.
4. Um in der Hauptansicht wieder alle ursprünglichen Datensätze anzuzeigen, also die manuell gesetzten Suchkriterien zurückzusetzen, klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Allgemein > Suche zurücksetzen*.

Über die Schaltfläche *Suchen verwalten* haben Sie die Möglichkeit, die definierten Suchkriterien unter einem eindeutigen Namen zu speichern, gespeicherte Suchkriterien zu laden und zu löschen.

Über das Symbol ★ können Sie ein Suchkriterium als Favorit markieren. Als Favorit markierte Suchkriterien werden im oberen Teil des Fensters *Suchkriterien* zusätzlich angezeigt und durch das Symbol ★ gekennzeichnet.

Wenn für den angemeldeten Benutzer Konversationsregeln (Ansichtsfiler) gelten, werden in den Suchkriterien der folgenden Module vordefinierte Sucheinstellungen angezeigt, die den Filtereinstellungen aus den Konversationsregeln entsprechen:

- Sessions-Modul
- Kalibrierungen-Modul
- Audioanalyse-Modul

Diese benutzerspezifischen Filter- bzw. Sucheinstellungen können Sie nicht löschen, sondern nur ergänzen und dadurch eine zusätzliche Filterung der Anzeige in der Hauptansicht vornehmen.










Eine detaillierte Beschreibung der Suchfunktion finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Allgemeine Informationen*.

### 3.2.2

#### Symbole der Bewertungen-Tabelle

	<i>Entwurf</i>	Zeigt an, dass die Bewertung noch nicht freigegeben ist.
	<i>Freigegeben</i>	Zeigt an, dass die Bewertung freigegeben ist.
	<i>Offen</i>	Zeigt an, dass die Kalibrierungsbewertung gestartet ist.
	<i>in Bearbeitung</i>	Zeigt an, dass die Kalibrierungsbewertung in Bearbeitung ist.
	<i>Abgeschlossen</i>	Zeigt an, dass die Kalibrierungsbewertung abgeschlossen ist.
	<i>Obsoleto</i>	Zeigt an, dass diese Bewertung veraltet ist. Diese Bewertung wurde als Grundlage für eine Wieder-/Vergleichsbewertung erstellt. Der vorherige Status der Bewertung war "Freigegeben".
	<i>Obsoleto</i>	Zeigt an, dass diese Bewertung veraltet ist. Diese Bewertung wurde als Grundlage für eine Wieder-/Vergleichsbewertung erstellt. Der vorherige Status der Bewertung war "Ignoriert".
	<i>Ignoriert</i>	Zeigt an, dass die Bewertung im Reporting ignoriert wird.
	<i>Agenten-Feedback ausstehend</i>	Zeigt an, dass ein Agenten-Feedback noch aussteht.
	<i>Erstbewertung</i>	Zeigt an, dass es sich um eine Erstbewertung handelt.
	<i>Wiederbewertung</i>	Zeigt an, dass die Bewertung überarbeitet wurde. Es sind mehrere Bewertungsvorgänge möglich.
	<i>Kalibrierungsbewertung</i>	Zeigt an, dass es sich um eine Kalibrierungsbewertung handelt.

	<i>Mediationsbewertung</i>	Zeigt an, dass es sich um eine Mediationsbewertung handelt.
	<i>Ausgeschaltet</i>	Zeigt an, dass die Funktion Agenten-Feedback der Bewertungsvorlage deaktiviert ist.
	<i>Noch nicht bestätigt</i>	Zeigt an, dass der Agent noch keine Bewertung abgegeben hat.
	<i>Einverstanden</i>	Zeigt an, dass der Agent mit der Bewertung einverstanden ist.
	<i>Nicht einverstanden</i>	Zeigt an, dass der Agent mit der Bewertung nicht einverstanden ist. Die Bewertung kann wiederholt oder vom Bewerter überstimmt werden.
	<i>N/A</i>	Zeigt an, dass der Agent kein Agenten-Feedback abgegeben hat.
	<i>Überstimmt</i>	Zeigt an, dass das Agenten-Feedback überstimmt wurde.

## 3.3

## Detailansicht

Die Detailansicht enthält weitere Informationen und Funktionen zur ausgewählten Vorlage.

Agent, 5. ×


Details

Agenten-Feedback

Zugewiesene Session

Trainingspakete

⌕ Hilfe

Bewertung anzeigen 

Agent	Agent, 5.
Art der Bewertung	Erstbewertung
Bewerter	Admin, 1st-Tenant
Erstelldatum	22.11.2018 02:27:27
Status	Freigegeben
Freigabedatum	22.11.2018 02:27:26
Agentenbestätigung	Einverstanden
Bestätigungsdatum	12.12.2018 00:27:42
Konversationstyp	Gespräch
Startzeit der Session	20.11.2018 00:30:15
Endzeit der Session	20.11.2018 00:30:40
Dauer der Session	00:00:25
Ergebnis	50.0

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 5: Bewertung eines Agenten - Detailansicht (Beispiel)

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- *Details*  
Hier können Sie detaillierte Informationen zur ausgewählten Bewertung anzeigen und bearbeiten.  
Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 15.](#)
- *Agenten-Feedback*  
Hier können Sie ein Feedback zu Ihrer Bewertung abgeben.  
Siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten-Feedback", S. 16.](#)
- *Zugewiesene Session*

Hier können Sie die der Bewertung zugrundeliegende Session wiedergeben und als [WA-VE-Datei](#) speichern.

Siehe [Kapitel "Registerkarte Zugewiesene Session"](#), S. 17.

- *Trainingspakete*

Hier können Sie Trainingspakete erstellen, zuweisen und annehmen.

Siehe [Kapitel "Registerkarte Trainingspakete"](#), S. 19.

### 3.3.1 Registerkarte Details

Hier können Sie detaillierte Informationen zur ausgewählten Bewertung anzeigen und bearbeiten.

Die angezeigten Informationen hängen davon ab, ob ein Agent oder eine Session bewertet wurde oder ob es sich um eine Kalibrierung handelt.



<div> <div>&lt;</div> <div>Details</div> <div>Agenten-Feedback</div> <div>Zugewiesene Session</div> <div>Trainingspakete</div> <div>&gt;</div> </div> <div> <div>Hilfe</div> </div>	
Bewertung anzeigen 	
Agent	Agent, 5.
Art der Bewertung	Erstbewertung
Bewerter	Admin, 1st-Tenant
Erstelldatum	22.11.2018 02:27:27
Status	Freigegeben
Freigabedatum	22.11.2018 02:27:26
Agentenbestätigung	Einverstanden
Bestätigungsdatum	12.12.2018 00:27:42
Konversationstyp	Gespräch
Startzeit der Session	20.11.2018 00:30:15
Endzeit der Session	20.11.2018 00:30:40
Dauer der Session	00:00:25
Ergebnis	50.0

Abb. 6: Bewertung einer Session - Detailansicht (Beispiel)

Sie können eine Bewertung bearbeiten, solange die Bewertung den Status *Entwurf* hat.

1. Klicken Sie auf das Symbol  (*Bearbeiten*), um die Bewertung zu bearbeiten. Siehe [Kapitel "Bewertung bearbeiten"](#), S. 31.

Je nach Art der Bewertung stehen folgende Informationen zur Verfügung:

<i>Agent</i>	Name des Agenten, der bewertet wurde.
<i>Art der Bewertung</i>	Zeigt an, um welche Art der Bewertung es sich handelt. Mögliche Bewertungsarten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Erstbewertung</i></li> <li>• <i>Wiederbewertung</i></li> <li>• <i>Referenzbewertung</i> (nur bei Kalibrierungen)</li> <li>• <i>Kalibrierungsbewertung</i> (nur bei Kalibrierungen)</li> </ul>
<i>Bewerter</i>	Name des Benutzers, der die Bewertung erstellt hat.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Bewertung erstellt wurde.
<i>Status</i>	Zeigt den Bearbeitungsstatus der Bewertung an. Folgende Status stehen zur Auswahl:



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Entwurf</i></li> <li>• <i>Freigegeben</i></li> <li>• <i>Ignoriert</i></li> <li>• <i>Obsolete</i></li> <li>• <i>Offen</i> (nur bei Kalibrierungen)</li> <li>• <i>in Bearbeitung</i> (nur bei Kalibrierungen)</li> <li>• <i>Abgeschlossen</i> (nur bei Kalibrierungen)</li> </ul>
<i>Freigabedatum</i>	Datum, an dem die Bewertung freigegeben wurde.
<i>Agentenbestätigung</i>	<p>Status des Agenten-Feedback (nur bei aktivierter Option <i>Agenten-Feedback aktiviert</i> der Vorlage).</p> <p>Ist eine Vorlage für Agenten-Feedback aktiviert, dann muss jede Bewertung, die auf Grundlage dieser Vorlage durchgeführt wird, vom bewerteten Agenten bestätigt werden.</p> <p>Folgende Status stehen zur Auswahl:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Noch nicht bestätigt</i></li> <li>• <i>Einverstanden</i></li> <li>• <i>Nicht einverstanden</i></li> <li>• <i>Überstimmt</i></li> </ul>
<i>Bestätigungsdatum</i>	Datum, an dem der Agent sein Feedback abgegeben hat (nur bei aktivierter Option <i>Agenten-Feedback aktiviert</i> der Vorlage).
<i>Abgabedatum</i>	Abgabedatum der Bewertung (nur bei Kalibrierungen)
<i>Name der Kalibrierung</i>	Name der Kalibrierung (nur bei Kalibrierungen).
<i>Konversationstyp</i>	<p>Typ der Bewertung (nur bei Kalibrierungen und Sessions)</p> <p>Folgende Typen stehen zur Auswahl:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gespräch</li> <li>• Work Item</li> <li>• Text</li> <li>• Chat</li> </ul>
<i>Startzeit der Session</i>	Startzeit der Session (nur bei Kalibrierungen und Sessions)
<i>Endzeit der Session</i>	Endzeit der Session (nur bei Kalibrierungen und Sessions)
<i>Dauer der Session</i>	Dauer der Session (nur bei Kalibrierungen und Sessions)
<i>Ergebnis</i>	Zeigt das Ergebnis (erreichte Punktzahl) der Bewertung an.

### 3.3.2 Registerkarte Agenten-Feedback

Hier können Sie die Agentenbestätigung vornehmen und detaillierte Informationen zum Agenten-Feedback anzeigen und bearbeiten.

Benutzer mit entsprechender Berechtigung können ein vorhandenes Agenten-Feedback überstimmen. Überstimmte Bewertungen werden in den Reports berücksichtigt.



Der Benutzer muss über das entsprechende Zugriffsrecht verfügen, um auf ein Modul oder eine Funktion zugreifen zu können.

Die angezeigten Informationen hängen vom Status des Agenten-Feedback und der Berechtigung des Benutzers ab.



<
Details
Agenten-Feedback
Zugewiesene Session
Trainingspakete
>

Feedback	Bewertung nicht sachlich!
Agentenbestätigung	Nicht einverstanden
Überstimmt	<input type="checkbox"/>

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 7: Agenten-Feedback - Detailansicht (Beispiel)



Grundsätzlich stehen folgende Informationen zur Verfügung:

<i>Feedback</i>	Zeigt Kommentare zur Bewertung an und ermöglicht Kommentare abzugeben (bei entsprechender Berechtigung).
<i>Agentenbestätigung</i>	Status des Agenten-Feedback. Folgende Status stehen zur Auswahl: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>N/A</i> (not applicable) - der Agent hat die Bewertung gesehen, möchte sie jedoch nicht bestätigen</li> <li>• <i>Einverstanden</i> - der Agent ist mit der Bewertung einverstanden</li> <li>• <i>Nicht einverstanden</i> - der Agent ist mit der Bewertung nicht einverstanden</li> <li>• <i>Überstimmt</i> - der Agent war mit der Bewertung nicht einverstanden und wurde vom Bewerter überstimmt</li> </ul>
<i>Kommentar</i>	Zeigt Kommentare des Bewerter an. Kommentare können nur bei einer Überstimmung des Agenten z. B. zur Begründung eingetragen werden.
<i>Überstimmt</i>	Bewerter mit entsprechender Berechtigung können hier das Agenten-Feedback überstimmen.

### 3.3.3 Registerkarte Zugewiesene Session

Hier können Sie die zugewiesene Session wiedergeben, speichern und detaillierte Informationen anzeigen.

<
Details
Agenten-Feedback
Zugewiesene Session
Trainingspakete
>



Dauer	00:00:55
Startzeit	20.11.2018 00:33:33
Endzeit	20.11.2018 00:34:28
Kommentar	Ärgergespräch!

Speichern
Zurücksetzen


Abb. 8: Zugewiesene Session - Detailansicht (Beispiel)

Grundsätzlich stehen folgende Informationen zur Verfügung:

<i>Dauer</i>	Dauer der Session.
<i>Startzeit</i>	Startzeit der Session.
<i>Endzeit</i>	Endzeit der Session.
<i>Kommentar</i>	Zeigt Kommentare zur Session an, die im Sessions-Modul abgegeben wurden.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche  (*Laden*), um die Wiedergabe der Session zu starten. Siehe [Kapitel "Wiedergabe einer Session", S. 36](#).
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche  (*Exportieren*), um die Session zu exportieren. Siehe [Kapitel "Session exportieren", S. 18](#).

### 3.3.3.1 Session exportieren

1. Klicken Sie auf das Symbol  (*Exportieren*).  
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

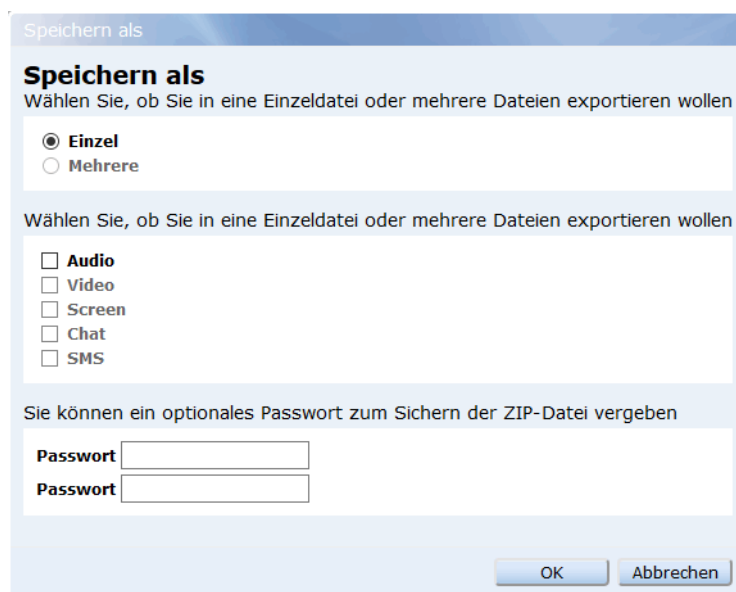


Abb. 9: Speichern als

2. Wählen Sie im Fenster *Speichern als* die entsprechenden Optionen aus.

<i>Einzeln</i>	Mischt alle Aufzeichnungen einer oder mehrerer Konversationen zusammen in eine Datei.
<i>Mehrere</i>	Erzeugt für jede zu speichernde Aufzeichnung eine eigene Datei.
<i>Audio</i>	Speichert die Audiodaten.
<i>Video</i>	Speichert die <a href="#">Videodaten</a> .
<i>Screen</i>	Speichert die Bildschirmaufzeichnungen.
<i>Chat</i>	Speichert den Chat-Text.
<i>SMS</i>	Speichert die SMS-Daten.
<i>Passwort</i>	Sichert die ZIP-Datei mit einem Passwort.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.  
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

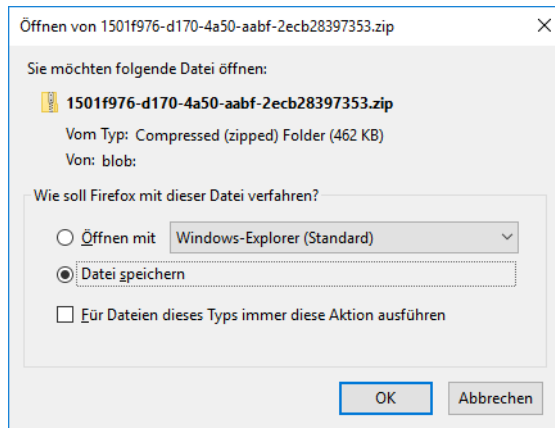


Abb. 10: Konversationen speichern

4. Wählen Sie die Option *Datei speichern*.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
  - ⇒ Die Elemente werden in einer ZIP-Datei in das lokale Download-Verzeichnis exportiert. Die ZIP-Datei enthält folgende Dateien:  
 Die Audiodaten werden als **WAVE**-Datei(en) gespeichert.  
 Audiodaten zusammen mit Bildschirmaufzeichnungen werden als MP4-Datei(en) gespeichert.  
 Videodaten werden als MP4-Datei(en) gespeichert.  
 Bildschirmaufzeichnungen werden als MP4-Datei(en) gespeichert.  
 Die zugehörigen Metadaten werden als CSV-Datei(en) mit dem gleichen Dateinamen gespeichert.  
 Chat-Texte werden als **XML**-Datei(en) gespeichert.  
 Die SMS-Daten werden als **XML**-Datei(en) gespeichert.

### 3.3.4 Registerkarte Trainingspakete

Hier können Sie Trainingspakete erstellen, zuweisen und annehmen. Je nach Berechtigung des Benutzers sind die verschiedenen Optionen wählbar.

Ein Trainingspaket, das hier angelegt wird, ist nach dem Abspeichern im Trainingspaket-Modul aufgelistet. Das Trainingspaket wird dem Agenten der Session zugewiesen.

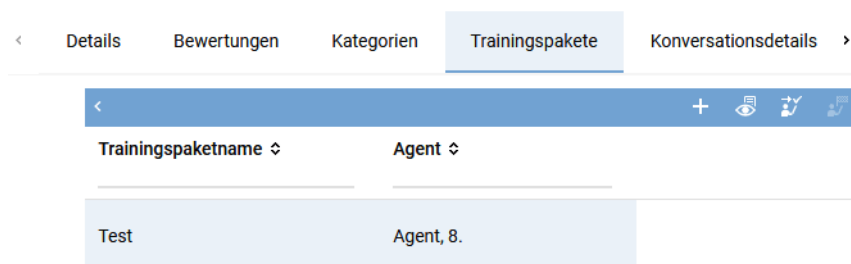





Abb. 11: Registerkarte Trainingspakete (Beispiel)

+	<b>Erstellen/Zuweisen</b>	Hier können Sie ein Trainingspaket erstellen oder zuweisen. Sie haben 2 Auswahlmöglichkeiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Zuweisen</i>. Siehe <a href="#">Kapitel "Trainingspaket zuweisen", S. 20</a>.</li> <li>• <i>Erstellen/Zuweisen</i>. Siehe <a href="#">Kapitel "Trainingspaket erstellen und zuweisen", S. 23</a>.</li> </ul>
	<b>Ansehen</b>	Hier können Sie ein Trainingspaket ansehen, das bereits in der Auswahl ist. Siehe <a href="#">Kapitel "Trainingspaket ansehen", S. 25</a> .


	<b>Annehmen</b>	Hier können Sie ein Trainingspaket annehmen. Siehe <a href="#">Kapitel "Trainingspaket annehmen", S. 26</a> . (Diese Funktion ist nur für den Agenten wählbar, dem das Trainingspaket zugeordnet wurde.)
	<b>Abschließen</b>	Hier können Sie ein Trainingspaket abschließen. Siehe <a href="#">Kapitel "Trainingspaket abschließen", S. 27</a> . Diese Option ist nur verfügbar wenn das Trainingspaket zuvor gestartet wurde.



Nur freigegebene Trainingspaketvorlagen können als Trainingspakete zugewiesen werden.

### 3.3.4.1

#### Trainingspaket zuweisen

1. Wählen Sie die Registerkarte *Trainingspakete* (siehe [Kapitel "Registerkarte Trainingspakete", S. 19](#)).
2. Um ein neues Trainingspaket zuzuweisen, klicken Sie auf das Symbol  (*Erstellen/Zuweisen*).
3. Wählen Sie die Option *Zuweisen* aus.

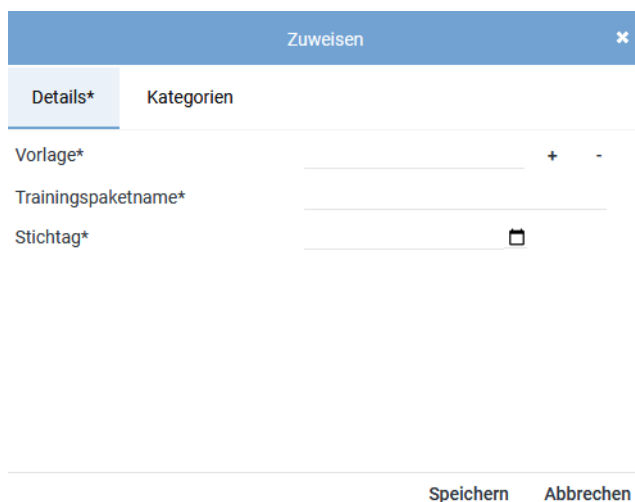


Abb. 12: Trainingspaket zuweisen

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Details**  
Hier werden die Details des Trainingspakets eingetragen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 21](#).
  - **Kategorien**  
Hier werden dem Trainingspaket Kategorien hinzugefügt. Siehe [Kapitel "Registerkarte Kategorien", S. 22](#).
4. Um die Eingaben zu verwenden, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
  5. Um die Eingaben zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

## 3.3.4.1.1 Registerkarte Details

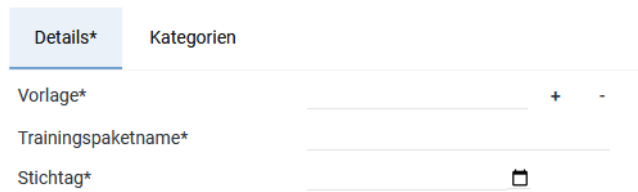






Abb. 13: Registerkarte Details

Füllen Sie die 3 Pflichtfelder aus:

<b>Vorlage</b>	Klicken Sie auf die Schaltfläche  , um dem Trainingspaket eine Vorlage hinzuzufügen, siehe <a href="#">Kapitel "Trainingspaketvorlage hinzufügen", S. 21</a> .  Klicken Sie auf die Schaltfläche  , um eine Vorlage aus dem Trainingspaket zu löschen.
<b>Trainingspaketname</b>	Geben Sie hier einen Namen für das Trainingspaket ein.
<b>Stichtag</b>	Geben Sie das Datum direkt im Eingabefeld über die Tastatur ein oder klicken Sie auf das Symbol  , um einen Stichtag für die Bearbeitung des Trainingspakets hinzuzufügen.

**Trainingspaketvorlage hinzufügen**

1. Wählen Sie die Registerkarte *Details* (siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 21](#)).
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche  (*Hinzufügen*).

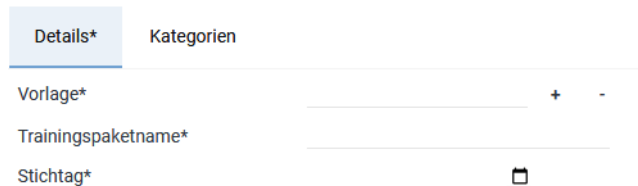


Abb. 14: Registerkarte Details

3. Wählen Sie eine Vorlage aus der Liste aus.

Trainingspaketvorlagen					
Name ↕	Erstellt von ↕	Sichtbar ↕	Version ↕	Status ↕	Geklont von ↕
Keine Datensätze gefunden					

Abb. 15: Trainingspaketvorlage hinzufügen

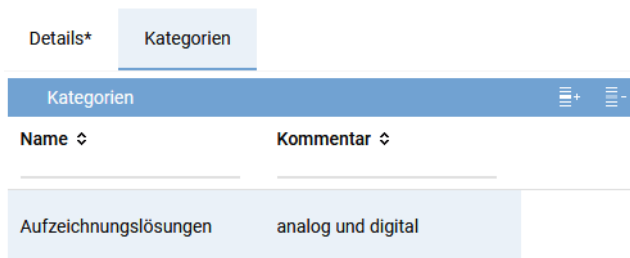


Nur freigegebene Trainingspaketvorlagen können als Trainingspakete zugewiesen werden.

4. Um eine Trainingspaketvorlage dem Trainingspaket hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.  
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.



#### 3.3.4.1.2 Registerkarte Kategorien

Hier können Sie Kategorien für das Trainingspaket hinzufügen oder entfernen. Wenn in der Trainingspaketvorlage bereits eine Kategorie ausgewählt wurde, wird sie für das Trainingspaket automatisch hinzugefügt.



Kategorien	
Name ↕	Kommentar ↕
Aufzeichnungslösungen	analog und digital

Abb. 16: Registerkarte Kategorien

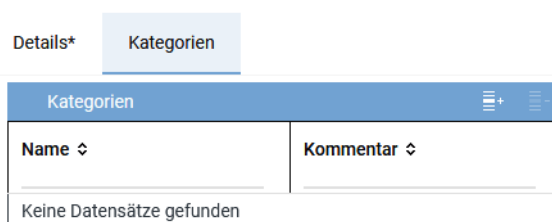
	<i>Hinzufügen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Kategorien auswählen und hinzufügen können (siehe <a href="#">Kapitel "Kategorie zuordnen", S. 22</a> ).
	<i>Entfernen</i>	Entfernt die ausgewählte Kategorie aus der Liste (siehe <a href="#">Kapitel "Kategoriezuordnung entfernen", S. 23</a> ).



Die Kategorien für Trainingspakete und Quiz werden im Vorlagen-Modul erstellt.


#### Kategorie zuordnen

1. Wählen Sie die Registerkarte *Kategorien*.



Kategorien	
Name ↕	Kommentar ↕
Keine Datensätze gefunden	

Abb. 17: Kategorien hinzufügen (Beispiel)

2. Um Kategorien zuzuordnen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
3. Wählen Sie eine oder mehrere Kategorien aus der Liste aus.  
Um mehrere Kategorien auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

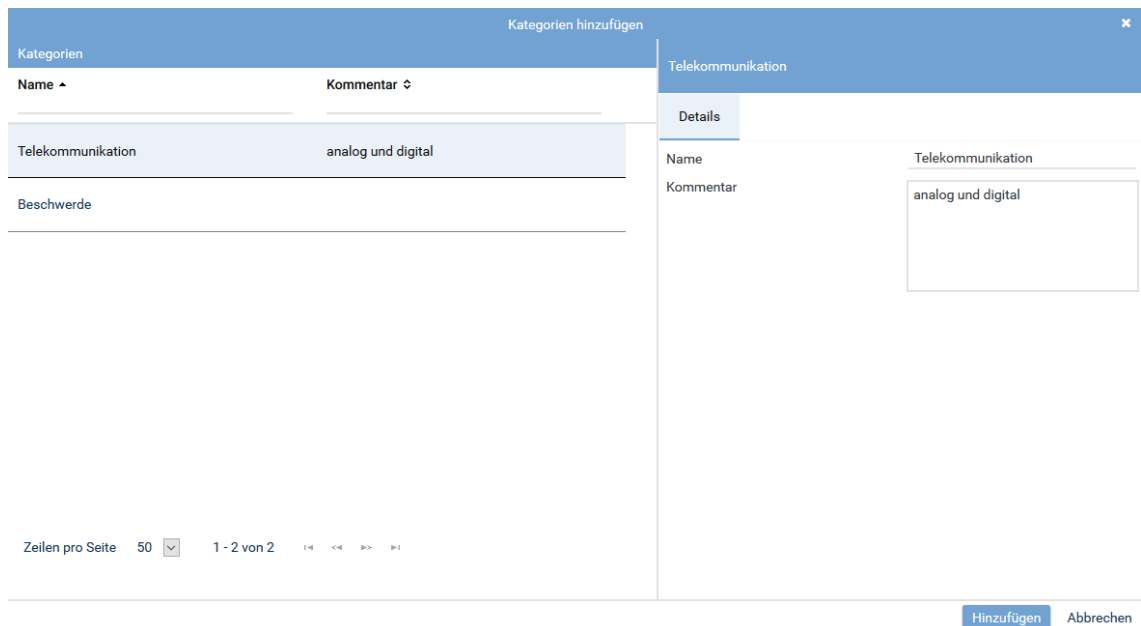


Abb. 18: Kategorien auswählen

- Um die ausgewählten Kategorien hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.  
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

### Kategoriezuordnung entfernen

- Wählen Sie die Registerkarte *Kategorien*.

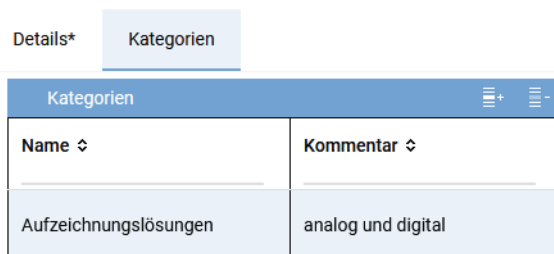




Abb. 19: Kategoriezuordnung entfernen (Beispiel)

- Um die Zuordnung einer Kategorie zu einem Trainingspaket zu entfernen, wählen Sie die entsprechende Kategorie in der Liste aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Entfernen*).

#### 3.3.4.2 Trainingspaket erstellen und zuweisen

- Wählen Sie die Registerkarte *Trainingspakete* (siehe [Kapitel "Registerkarte Trainingspakete", S. 19](#)).
- Um ein neues Trainingspaket zu erstellen oder zuzuweisen, klicken Sie auf das Symbol  (*Erstellen/Zuweisen*).
- Wählen Sie die Option *Erstellen/Zuweisen*.  
⇒ Der Vorlagenassistent wird geöffnet.
- Gestalten Sie die Vorlage so, wie Sie es benötigen.



Informationen zum Vorlagenassistenten finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo Vorlagenassistent*.

5. Um alle Änderungen zwischenspeichern und den Vorlagenassistenten zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Weiter*.  
Um alle Änderungen zu verwerfen und den Vorlagenassistenten zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.
6. Das folgende Fenster erscheint:

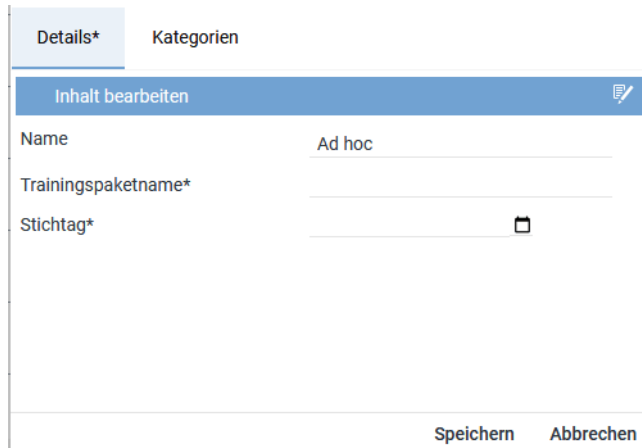


Abb. 20: Ad-hoc-Trainingspaket erstellen - Detailansicht (Beispiel)

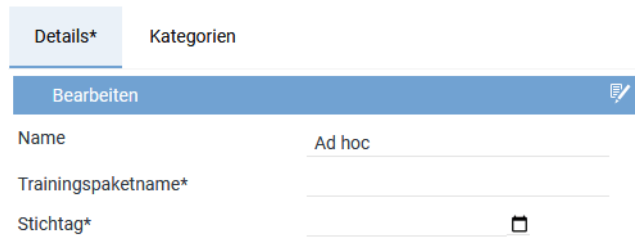
Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- Details  
Hier werden die Details des Trainingspakets eingetragen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 24](#).
  - Agenten (nur im Trainingspakete-Modul)  
Hier werden dem Trainingspaket Agenten zugewiesen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten", S. 81](#).
  - Supervisoren (nur im Kalibrierungen-Modul)  
Hier werden dem Trainingspaket weitere Supervisoren zugewiesen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Supervisoren", S. 35](#).
  - Kategorien  
Hier werden dem Trainingspaket Kategorien hinzugefügt. Siehe [Kapitel "Registerkarte Kategorien", S. 25](#).
7. Nehmen Sie in der Detailansicht alle notwendigen Einstellungen in den Registerkarten vor. Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Einstellungen verloren gehen.
  8. Um nach der Beendigung aller Eingaben in den Registerkarten das Trainingspaket zuzuweisen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Eingaben zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

#### 3.3.4.2.1 Registerkarte Details

Hier werden Details zum Trainingspaket angegeben.





Details\* Kategorien

Bearbeiten

Name Ad hoc

Trainingspaketname\*



Stichtag\* 

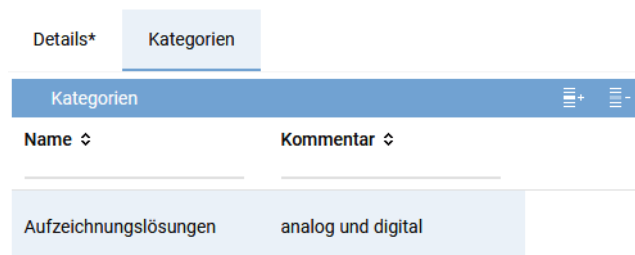
Abb. 21: Registerkarte Details (Beispiel)

Füllen Sie die 3 Pflichtfelder aus:

<b>Name</b>	Zeigt den Namen der Trainingspaketvorlage. Der Name <i>Ad hoc</i> wird vorgegeben und kann nicht geändert werden.  Die <i>Ad-hoc</i> -Trainingspaketvorlage wird nur für dieses Trainingspaket erstellt und kann nicht für andere Trainingspakete wiederverwendet werden.
<b>Trainingspaketname</b>	Geben Sie hier einen Namen für das Trainingspaket ein.
<b>Stichtag</b>	Geben Sie das Datum direkt im Eingabefeld über die Tastatur ein oder klicken Sie auf das Symbol  , um einen Stichtag für die Bearbeitung des Trainingspakets hinzuzufügen.

### 3.3.4.2 Registerkarte Kategorien

Hier können Sie Kategorien für das Trainingspaket hinzufügen oder entfernen. Wenn in der Trainingspaketvorlage bereits eine Kategorie ausgewählt wurde, wird sie für das Trainingspaket automatisch hinzugefügt.





Details\* Kategorien

Kategorien

Name ↕ Kommentar ↕

Aufzeichnungslösungen	analog und digital
-----------------------	--------------------

Abb. 22: Registerkarte Kategorien

	<b>Hinzufügen</b>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Kategorien auswählen und hinzufügen können (siehe <a href="#">Kapitel "Kategorie zuordnen"</a> , S. 22).
	<b>Entfernen</b>	Entfernt die ausgewählte Kategorie aus der Liste (siehe <a href="#">Kapitel "Kategoriezuordnung entfernen"</a> , S. 23).



Die Kategorien für Trainingspakete und Quiz werden im Vorlagen-Modul erstellt.

### 3.3.4.3 Trainingspaket ansehen



Ein Trainingspaket kann nur von folgenden Personen angesehen werden:

- Ersteller des Trainingspakets
- Agenten, denen das Trainingspaket zugewiesen wurde
- Superuser

1. Wählen Sie in der Registerkarte *Trainingspakete* das Trainingspaket, das Sie ansehen möchten aus.

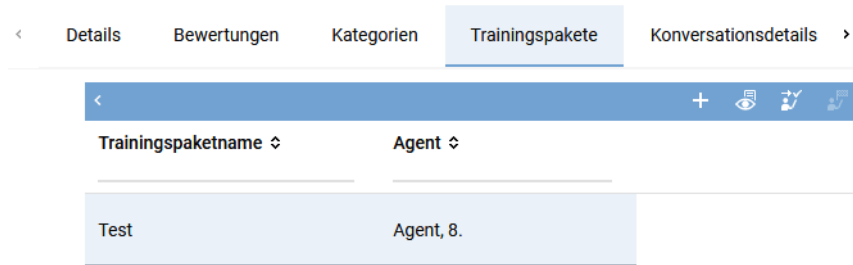



Abb. 23: Trainingspaket auswählen (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Ansehen*).
- ⇒ Das Fenster *Trainingspaket* erscheint.

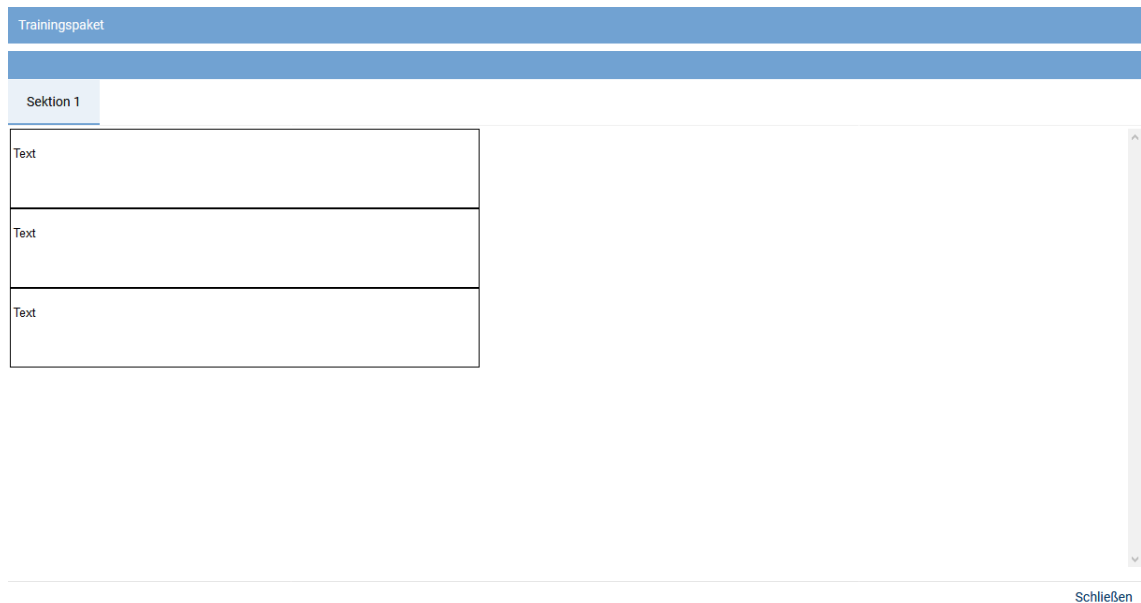



Abb. 24: Trainingspaket ansehen (Beispiel)

3. Hier können Sie sich das Trainingspaket ansehen.  
Um im Trainingspaket-Fenster auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Trainingspaketbereichs auf den Sektionsnamen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um die Anzeige am Bildschirm zu beenden.  
Das Trainingspaket kann unabhängig vom Status angesehen werden.

#### 3.3.4.4 Trainingspaket annehmen



Ein Trainingspaket kann nur von dem Benutzer angenommen werden, dem es zugewiesen wurde.


1. Wählen Sie in der Registerkarte *Trainingspakete* das Trainingspaket das Sie annehmen möchten aus.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Annehmen*).
3. Die Inhalte des Trainingspakets werden Ihnen jetzt angezeigt und können bearbeitet werden. Siehe [Kapitel "Trainingspaket ansehen", S. 25](#).

### 3.3.4.5 Trainingspaket abschließen




Ein Trainingspaket kann nur von dem Benutzer abgeschlossen werden, dem es zugewiesen wurde.

Ein Trainingspaket kann nur abgeschlossen werden, wenn es vorher angenommen wurde (siehe [Kapitel "Trainingspaket annehmen"](#), S. 26).

1. Wählen Sie in der Registerkarte *Trainingspakete* das Trainingspaket, das Sie abschließen möchten aus.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Abschließen*).

### 3.4 Bewertung löschen


1. Wählen Sie die zu löschende Bewertung in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Löschen*).  
⇒ Ein Fenster zur Bestätigung des Löschvorgangs erscheint.
3. Klicken Sie in diesem Fenster auf die Schaltfläche *Ja*.

Agentenname	Erstellt von	Vorlagenname	Status	Art der Bewertung	Agenten-Feedback	Konversation
Agent, 5.	Admin, 1st-Tenant	Agentenbewertung Telefon				Gespräch
Agent, 2.	Admin, 1st-Tenant	Testbewertung				Gespräch
Agent, 1.	Admin, 1st-Tenant	Testbewertung				Gespräch
Agent, 5.	Admin, 1st-Tenant	Testbewertung				Gespräch
Agent, 1.	Admin, 1st-Tenant	Agent evaluation telephone				Gespräch

 Möchten Sie das ausgewählte Objekt wirklich löschen?

Abb. 25: Bewertung löschen

### 3.5 Bewertung ansehen

1. Wählen Sie die entsprechende Bewertung in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Ansehen*).  
⇒ Das Fenster *Bewertung* erscheint.

Bewertung

Ergebnis: 50.0

[100] Sektion 1(Ergebnis: 50.0)

[100] Sektion 2

100

Wie gut kennt der Agent den aktuellen Status beim Kunden?

☒ Sehr gut
 ☐ Gut
 ☐ Durchschnittlich
 ☐ Ausreichend
 ☐ Schlecht
 ☐ N/A

100

Wie schnell geht der Agent auf die Ereignisse während des Gesprächs ein?

100

Arbeitet der Agent kundenorientiert?

☐ Ja
 ☒ Nein
 ☐ N/A

Schließen

Abb. 26: Bewertung ansehen

3. Hier können Sie sich die Bewertung ansehen.  
Um im Bewertungs-Fenster auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Bewertungsbereichs auf den Sektionsnamen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um die Anzeige der Bewertung zu beenden.

### 3.6 Kalibrierungsbewertung durchführen

1. Um eine Kalibrierungsbewertung durchzuführen, wählen Sie die entsprechende Bewertung in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht im Menü *Bewertungen* auf den Menüpunkt *Kalibrierungsbewertung durchführen*.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

<i>Alles bewerten</i>	<p>Mit dieser Option können Sie die komplette Session bewerten.</p> <p>Falls eine Bildschirmaufzeichnung gespeichert wurde, wird das Bildschirmvideo im Video Viewer des Replay-Moduls angezeigt.</p> <p>Falls eine Textnachricht gespeichert wurde, wird die SMS- oder SDS-Aufzeichnung in einem eigenen Fenster des Replay-Moduls angezeigt.</p> <p>Falls eine Chat-Aufzeichnung gespeichert wurde, wird der Chat-Text im Message Viewer des Replay-Moduls angezeigt.</p> <p>Falls eine Videoaufzeichnung gespeichert wurde, wird der Videoanruf im Video Viewer des Replay-Moduls angezeigt.</p>
<i>Audio bewerten</i>	<p>Mit dieser Option können Sie den Audioanteil der Session bewerten. Das Gespräch wird in das Replay-Modul geladen und kann parallel zur Bewertung wiedergegeben werden.</p> <p>Die Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Sprachaufzeichnung gespeichert wurde.</p>
<i>Bildschirm bewerten</i>	<p>Mit dieser Option können Sie den Bildschirminhalt der Session bewerten. Die Bildschirmaufzeichnung wird in das Replay-Modul geladen und kann parallel zur Bewertung im Video Viewer wiedergegeben werden.</p> <p>Die Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Bildschirmaufzeichnung gespeichert wurde.</p>
<i>SMS-/SDS-Text bewerten</i>	<p>Mit dieser Option können Sie eine SMS oder SDS bewerten. Die SMS- bzw. SDS-Aufzeichnung wird in ein eigenes Fenster des Replay-Moduls geladen und kann parallel zur Bewertung angesehen werden.</p> <p>Die Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine SMS- oder SDS-Aufzeichnung gespeichert wurde.</p>
<i>Chat-Text bewerten</i>	<p>Mit dieser Option können Sie einen Chat bewerten. Die Chat-Aufzeichnung wird in das Replay-Modul geladen und kann parallel zur Bewertung im Message Viewer angesehen werden.</p> <p>Die Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Chat-Aufzeichnung gespeichert wurde.</p>
<i>Video bewerten</i>	<p>Mit dieser Option können Sie den Videoanteil der Session bewerten. Die Anzeige der Videoaufzeichnung erfolgt im Video Viewer und kann parallel zur Bewertung wiedergegeben werden.</p>

4. Das Fenster *Bewertung* erscheint.

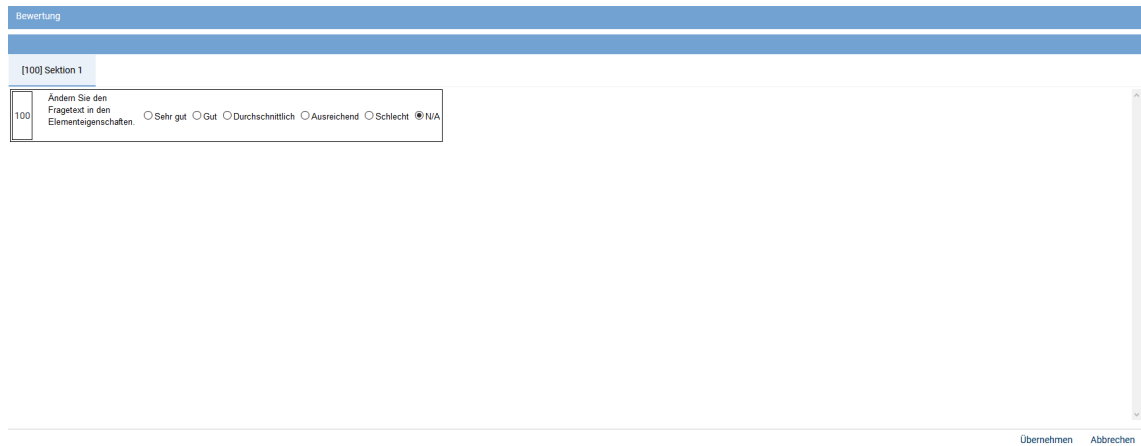


Abb. 27: Kalibrierungsbewertung erstellen

5. Füllen Sie die Bewertungsvorlage entsprechend aus.
6. Um in der Bewertungsvorlage auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Bewertungen-Bereichs auf den Sektionsnamen.
7. Um die Bewertung zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.
8. Wählen Sie, ob Sie die Bewertung freigeben möchten, indem Sie Die Sicherheitsabfrage mit *Ja* oder *Nein* beantworten.
9. Um die Bewertung zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.  
⇒ Die Kalibrierungsbewertung erscheint in der Tabelle der Hauptansicht.

### 3.7

#### Wiederbewerten

Nur freigegebene Bewertungen können wiederbewertet werden.

1. Wählen Sie die entsprechende Bewertung in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie im Menü *Bewertungen* der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Wiederbewerten*.  
⇒ Das Fenster *Bewertung* erscheint.

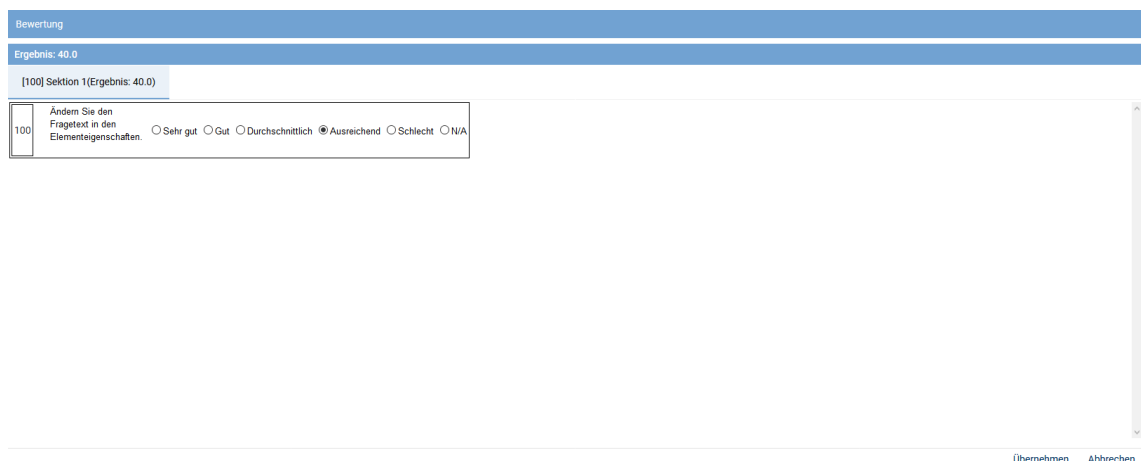




Abb. 28: Bewertung wiederholen

3. Füllen Sie die Bewertungsvorlage entsprechend aus.
4. Um in der Bewertungsvorlage auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Bewertungen-Bereichs auf den Sektionsnamen.
5. Während der Bewertung können Sie die Konversation im Replay-Modul wiedergegeben. Informationen zu den Funktionen des Replay-Modul finden Sie im Kapitel [Kapitel "Replay Modul", S. 102](#).
6. Um die Bewertung zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.

7. Wählen Sie, ob Sie die Bewertung freigeben möchten, indem Sie Die Sicherheitsabfrage mit *Ja* oder *Nein* beantworten.
8. Um die Bewertungsvorlage zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
  - ⇒ Die Wiederbewertung wird in der Tabelle der Hauptansicht in der Spalte *Status* mit dem Symbol  (*Freigegeben*) neu angelegt.
  - ⇒ Die alte Bewertung wird in der Tabelle der Hauptansicht in der Spalte *Status* mit dem Symbol  (*Obsolet*) gekennzeichnet.



Eine Wiederbewertung durch einen Agenten kann nur von einem Supervisor freigegeben werden. Solange die Wiederbewertung nicht freigegeben ist, kann sie noch bearbeitet werden (siehe [Kapitel "Bewertung bearbeiten", S. 31](#)).

### 3.8

#### Mediationsbewertung zuweisen

Mit dieser Funktion können Sie einen Agenten oder eine Session noch einmal unabhängig von einem anderen Supervisor bewerten lassen. Die Funktion ist nur aktiv, wenn die Option Agenten-Feedback in der Bewertungsvorlage aktiviert ist.

1. Wählen Sie in der Hauptansicht die Bewertung, die Sie einem Mediationsbewerter zuweisen möchten.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht im Menü *Bewertungen* auf den Menüpunkt *Mediationsbewertung zuweisen*.
  - ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

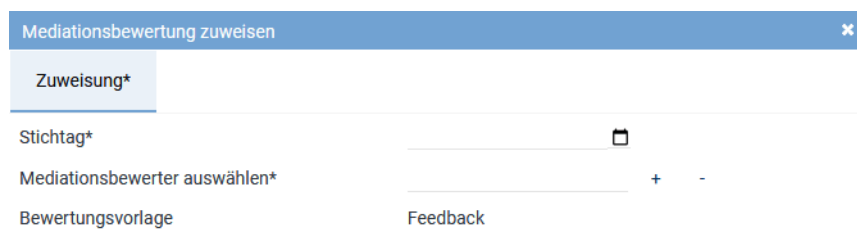




Abb. 29: Mediationsbewertung zuweisen

3. Klicken Sie auf das Symbol  und wählen Sie einen Stichtag für die Mediationsbewertung aus.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche  und wählen Sie einen Supervisor als Mediationsbewerter aus.
  - ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Personalnummer ↕	Vorname ↕	Nachname ↕	E-Mail ↕	Einstellungsdatum ↕	Geburtsdat
1000	10.	Agent			
900	9.	Agent			
700	7.	Agent			
600	6.	Agent			
500	5.	Agent			
400	4.	Agent			
300	3.	Agent			

Zeilen pro Seite 20 1 - 9 von 9


Hinzufügen Abbrechen

Abb. 30: Mediationsbewerter hinzufügen

- Um den ausgewählten Supervisor als Mediationsbewerter hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.  
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.
  - Zum Entfernen des Mediationsbewerter klicken Sie auf die Schaltfläche *-*.
  - Um die Mediationsbewertung zuzuweisen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zuweisen*.  
Um die Zuweisung der Mediationsbewertung zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.
- ⇒ Es wird eine neue Bewertung (Mediationsbewertung) im Bewertungen-Modul angelegt.
- ⇒ Die ursprüngliche Bewertung wird mit dem Status *Obsolete* gekennzeichnet.

### 3.9

#### Bewertung bearbeiten

- Wählen Sie in der Hauptansicht eine Bewertung aus.
- Nehmen Sie alle notwendigen Einstellungen in den 4 Registerkarten vor.  
Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Einstellungen verloren gehen.
  - Details*, siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 15](#)
  - Agenten-Feedback*, siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten-Feedback", S. 16](#)
  - Zugewiesene Session*, siehe [Kapitel "Registerkarte Zugewiesene Session", S. 17](#)
  - Trainingspakete*, siehe [Kapitel "Registerkarte Trainingspakete", S. 19](#)
- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um alle Einstellungen bzw. Änderungen in allen Registerkarten zurückzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
- Um die ausgewählte Bewertung zur Bearbeitung zu öffnen, klicken Sie in der Detailansicht auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
- Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.  
Um die Änderungen verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.



Sie können eine Bewertung nur bearbeiten, solange die Bewertung den Status *Entwurf* hat.

### 3.10 Bewertung freigeben

1. Wählen Sie die entsprechende Bewertung in der Hauptansicht aus.
  2. Klicken Sie im Menü *Bewertungen* der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Bewertung freigeben*.
- ⇒ Die Bewertung wird freigegeben.

### 3.11 Kalibrierung erstellen

Ergeben sich bei den Bewertungen der Session größere Abweichungen können Sie die Session kalibrieren.

1. Wählen Sie die entsprechende Bewertung in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie im Menü *Sessions* der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Kalibrieren*.  
⇒ Das Fenster *Kalibrierung erstellen* erscheint.
3. Nehmen Sie alle notwendigen Einstellungen in den 3 Registerkarten vor.  
Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Einstellungen verloren gehen.
  - *Details*, siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 32](#)
  - *Bewertungen*, siehe [Kapitel "Registerkarte Bewertungen", S. 33](#)
  - *Supervisoren*, siehe [Kapitel "Registerkarte Supervisoren", S. 35](#)
4. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Änderungen verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

#### 3.11.1 Registerkarte Details

Hier können Sie detaillierte Informationen zur ausgewählten Kalibrierung anzeigen und bearbeiten.




Details*	Bewertungen	Supervisoren*
Name*	<input type="text"/>	
Vorlagename*	<input type="text"/> + -	
Startdatum	<input type="text"/> 	
Abgabedatum	<input type="text"/> 	
Vorgang stoppt	<input type="radio"/> Automatisch <input checked="" type="radio"/> Stichtag	
	<input type="text"/> 	
Status	Initiiert	
Supervisoren	0	
Erstellt von	Admin, 1st-Tenant	
Erstelldatum	22.11.2018 12:13:35	

Abb. 31: Kalibrierung - Detailansicht (Beispiel)

Grundsätzlich stehen folgende Informationen zur Verfügung:



<i>Name</i>	Name der Kalibrierung. Geben Sie hier den Namen der Kalibrierung ein.
<i>Vorlagenname</i>	Name der Vorlage. Mit der Schaltfläche <b>+</b> fügen Sie der Kalibrierung eine Vorlage hinzu.
<i>Startdatum</i>	Startdatum der Kalibrierung. Wählen Sie hier das Datum aus.
<i>Abgabedatum</i>	Abgabedatum der Kalibrierungsbewertungen. Wählen Sie hier das Datum aus.
<i>Vorgang stoppt</i>	<p>Zeigt den Stopp-Modus an.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Automatisch</b> Die Kalibrierung wird automatisch beendet, wenn alle Kalibrierungsbewertungen abgegeben wurden.</li> <li>• <b>Stichtag</b> Die Kalibrierung wird zum festgelegten Stichtag beendet. Der Stichtag kann genutzt werden, um in der Zwischenzeit z. B. eine Referenzbewertung abzugeben und eine Auswertung oder Besprechung durchzuführen.</li> </ul>
<i>Status</i>	<p>Zeigt den Bearbeitungsstatus der Kalibrierung an.</p> <p>Mögliche Status sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Initiiert</i></li> <li>• <i>Gestartet</i></li> <li>• <i>In Bearbeitung</i></li> <li>• <i>Beendet</i></li> </ul>
<i>Supervisoren</i>	Zeigt die Anzahl der Supervisoren an, die in den Kalibrierungsprozess eingebunden sind.
<i>Erstellt von</i>	Name des Benutzers, der die Kalibrierung erstellt hat.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Kalibrierung erstellt wurde.

### 3.11.2 Registerkarte Bewertungen

Hier können Sie eine Referenzbewertung erstellen, bearbeiten und ansehen. Weiterhin werden Ihnen alle Bewertungen der Supervisoren angezeigt. Je nachdem in welchem Status sich die Kalibrierung befindet, können Sie die Bewertungen ansehen.

Details
Zugewiesene Session
Supervisoren\*
Bewertungen

Referenzbewertung
+




Die Referenzbewertung wurde nicht durchgeführt.

Bewertungen	
Erstellt von ↕	Ergebnis ↕
Agent, 80.	



Speichern
Zurücksetzen

Abb. 32: Registerkarte Bewertungen (Beispiel)

### Referenzbewertung


	<i>Erstellen</i>	Öffnet die Bewertungsvorlage. Geben Sie hier Ihre Referenzbewertung ab. Siehe <a href="#">Kapitel "Referenzbewertung erstellen", S. 34.</a>
	<i>Bearbeiten</i>	Öffnet die Referenzbewertung. Sie können die Referenzbewertung bearbeiten bis Sie diese freigeben. Siehe <a href="#">Kapitel "Referenzbewertung bearbeiten", S. 35.</a>
	<i>Ansehen</i>	Hier können Sie die Referenzbewertung ansehen.


### Bewertungen

	<i>Ansehen</i>	Hier können Sie die Bewertung ansehen.
	<i>Bewertung drucken</i>	Hier können Sie die Bewertung drucken. Siehe <a href="#">Kapitel "Bewertung drucken", S. 37.</a>

In der Spalte Ergebnis wird das Ergebnis der Bewertungen angezeigt.

#### 3.11.2.1 Referenzbewertung erstellen

- Klicken Sie auf das Symbol  (*Erstellen*).  
⇒ Das Fenster *Bewertung* erscheint.
- Erstellen Sie anhand der Session die Referenzbewertung.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.  
⇒ Das Bestätigungsfenster erscheint. Hier können Sie entscheiden, ob Sie die Bewertung freigeben oder als Entwurf speichern möchten.


Möchten Sie die Bewertung freigeben?


Ja
Nein

Abb. 33: Bestätigungsfenster für die Referenzbewertung

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Ja*, um die Referenzbewertung freizugeben.  
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Nein*, um die Referenzbewertung als Entwurf zu speichern.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

### 3.11.2.2 Referenzbewertung bearbeiten

1. Klicken Sie auf das Symbol  (*Bearbeiten*).  
⇒ Das Fenster *Bewertung* erscheint.
2. Ändern Sie anhand der Session die Referenzbewertung.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.  
⇒ Das Bestätigungsfenster erscheint. Hier können Sie entscheiden, ob Sie die Bewertung freigeben oder weiter als Entwurf speichern möchten.

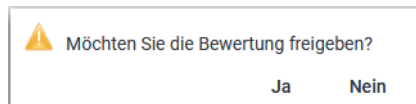


Abb. 34: Bestätigungsfenster für die Referenzbewertung

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Ja*, um die Referenzbewertung freizugeben.  
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Nein*, um die Referenzbewertung als Entwurf zu speichern.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

### 3.11.3 Registerkarte Supervisoren

Hier können Sie Supervisoren hinzufügen und löschen und die abgegebenen Bewertungen der Supervisoren ansehen.

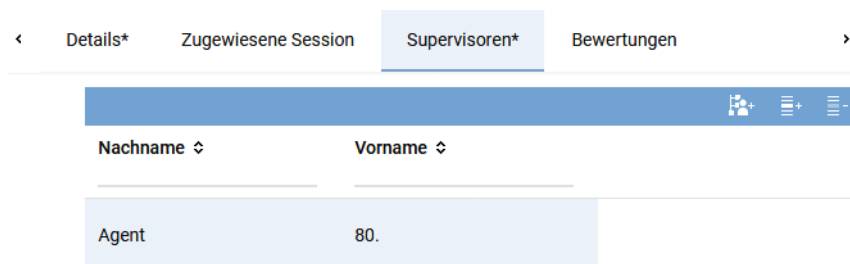






Abb. 35: Registerkarte Supervisoren (Beispiel)

	<i>Hinzufügen aus der Organisationsstruktur</i>	Öffnet ein Fenster, aus dem Sie aus der Organisationsstruktur weitere Supervisoren hinzufügen können. Siehe <a href="#">Kapitel "Supervisoren aus der Organisationsstruktur hinzufügen"</a> , S. 55.
	<i>Hinzufügen</i>	Hier können Sie Supervisoren hinzufügen. Siehe <a href="#">Kapitel "Supervisoren hinzufügen"</a> , S. 56.
	<i>Löschen</i>	Löscht den ausgewählten Supervisor.

### 3.12 Kalibrierungsbewertung abschließen

Um Ihre Kalibrierungsbewertung abzuschließen, gehen Sie bitte wie folgt vor.

1. Wählen Sie eine offene Bewertung in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Kalibrierungsbewertung abschließen*).  
⇒ Die Kalibrierungsbewertung ist abgeschlossen. Die Bewertung kann nicht mehr verändert werden.

### 3.13 Zusammenfassung erstellen

Mit dieser Funktion können Sie die wesentlichen Informationen zu einer Bewertung in einer tabellarischen Übersicht darstellen und ausdrucken.

1. Wählen Sie die entsprechende Bewertung in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht im Menü *Bewertungen* auf den Menüpunkt *Zusammenfassung*.




⇒ Das Fenster *Zusammenfassung* erscheint.

Zusammenfassung <span>✕</span>						
Name	Agentenbewertung Telefon					
Erstelldatum	21.11.2018 12:16:38					
Erstellt von	Admin, 1st-Tenant					
Status	Entwurf					
	Sektionen	Fragegruppen	Fragen	Gewichtung	Antworten	Punkte (Note)
▼	Sektion 1			100		
▼	Sektion 2			100		
			Wie gut arbeitet der Agent mit dem Voice-Mail-System?	100		
					Sehr gut	100
					Gut	80
					Durchschnittlich	60
					Ausreichend	40
					Schlecht	0
					N/A	0
			Wie gut arbeitet der Agent mit dem Telefonleitfaden?	100		
					Sehr gut	100
					Gut	80
					Durchschnittlich	60
					Ausreichend	40
					Schlecht	0
					N/A	0

Drucken Schließen

Abb. 36: Zusammenfassung aufrufen (Beispiel)

Die folgenden Funktionen stehen zur Verfügung:

	Zeigt den Inhalt der Sektion.
	Verbirgt den Inhalt der Sektion.
<b>Drucken</b>	Druckt die Zusammenfassung.
<b>Schließen</b> oder 	Schließt das Fenster <i>Zusammenfassung</i> .

### 3.14 Wiedergabe einer Session

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Trainingspakete > Laden* bzw. *Coaching Advisor > Laden*.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:


<b>Lade alles</b>	<p>Die komplette aufgezeichnete Session wird in das Replay-Modul geladen.</p> <p>Falls eine Bildschirmaufzeichnung gespeichert wurde, wird das Bildschirmvideo im Video Viewer des Replay-Moduls angezeigt.</p> <p>Falls eine Textnachricht gespeichert wurde, wird die SMS- oder SDS-Aufzeichnung in einem eigenen Fenster des Replay-Moduls angezeigt.</p>
-------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	Falls eine Chataufzeichnung gespeichert wurde, wird der Chat-Text im Message Viewer des Replay-Moduls angezeigt. Falls eine Kameraaufzeichnung gespeichert wurde, wird das Kameravideo im Video Viewer des Replay-Moduls angezeigt.
<i>Lade Sprachaufzeichnung</i>	Die Sprachaufzeichnung der Session wird in das Replay-Modul geladen.  Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Sprachaufzeichnung gespeichert wurde.
<i>Lade Bildschirmaufzeichnung</i>	Die Bildschirmaufzeichnung der Session wird in den Video Viewer des Replay-Moduls geladen.  Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Bildschirmaufzeichnung gespeichert wurde.
<i>Lade Textnachricht</i>	Die Textnachricht (SMS oder SDS) der Session wird in den Message Viewer des Replay-Moduls geladen.  Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Textnachricht gespeichert wurde.
<i>Lade Chat-Text</i>	Die Chataufzeichnung der Session wird in den Message Viewer des Replay-Moduls geladen.  Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Chataufzeichnung gespeichert wurde.
<i>Lade Video</i>	Die Kameraaufzeichnung der Session wird in den Video Viewer des Replay-Moduls geladen.  Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Kameraaufzeichnung gespeichert wurde.

- Die Session wird in das Replay-Modul geladen und kann dort wiedergegeben werden. Informationen zu den Funktionen des Replay-Moduls finden Sie im [Kapitel "Replay Modul"](#), S. 102.

### 3.15 Bewertung drucken

Mit dieser Funktion können Sie die ausgewählte Bewertung ausdrucken.

- Klicken Sie auf das Symbol  (*Bewertung drucken*).  
⇒ Die Druckvorschau erscheint.
- Um den Druckvorgang abubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.  
Um den Druckvorgang fortzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Drucken*.  
⇒ Das Fenster *Drucken* erscheint.

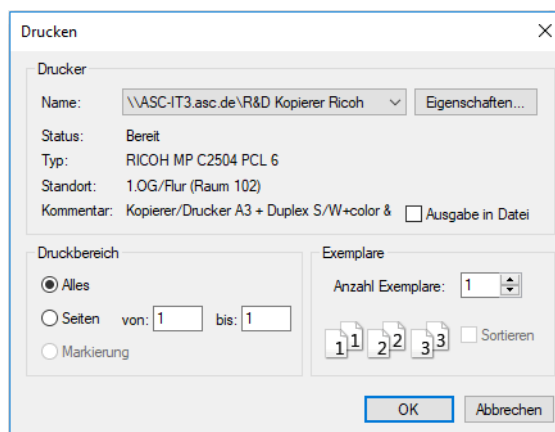



Abb. 37: Drucken (Beispiel)

3. Stellen Sie die entsprechenden Druckoptionen ein.
4. Um den Ausdruck zu starten, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.  
Um den Druckvorgang abubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

### 3.16 Agenten-Feedback abgeben

Sie können zu Ihrer Bewertung ein Feedback abgeben. Noch nicht bestätigte Bewertungen sind in der Spalte *Agenten-Feedback* der Hauptansicht mit dem Symbol  gekennzeichnet.

- ✓ Die Option *Agenten-Feedback aktiviert* muss in der Vorlage aktiviert sein.
1. Wählen Sie die Bewertung in der Hauptansicht aus, für die Sie ein Agenten-Feedback abgeben möchten.
  2. Klicken Sie auf die Registerkarte *Agenten-Feedback*.  
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

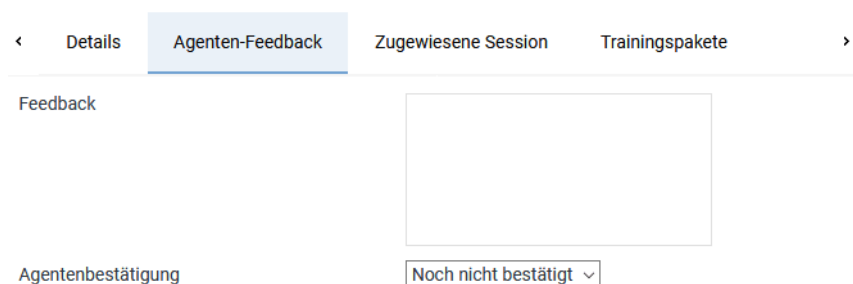


Abb. 38: Agenten-Feedback abgeben

3. Geben Sie bei Bedarf im Eingabefeld *Feedback* einen Kommentar zu Ihrer Bewertung ein.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste *Agentenbestätigung* eine der folgenden Optionen:
  - *N/A*
  - *Einverstanden*
  - *Nicht einverstanden*
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

### 3.17 Agenten-Feedback überstimmen

Benutzer mit entsprechender Berechtigung können ein vorhandenes Agenten-Feedback überstimmen.

1. Wählen Sie die entsprechende Session aus.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Überstimmt*.  
⇒ Es erscheint ein Kommentarfeld. Hier können Sie einen Kommentar eintragen.

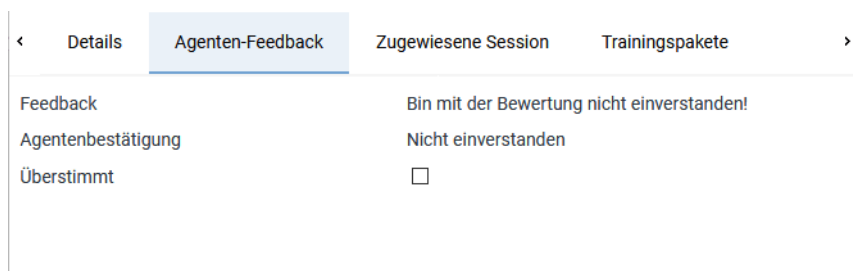


Abb. 39: Agenten-Feedback überstimmen

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
⇒ Im Feld *Agentenbestätigung* wird *Überstimmt* angezeigt.

## 4 Kalibrierungen-Modul

### 4.1 Allgemeines

Das Kalibrierungen-Modul ermöglicht die Erstellung, Verwaltung und Analyse von Kalibrierungen. Es werden alle Kalibrierungen angezeigt, die über das Kalibrierungen-Modul, das Bewertungen-Modul oder das Sessions-Modul initiiert wurden.

Für eine Kalibrierungsbewertung können nur Supervisoren ausgewählt werden. Jeder Supervisor erhält eine Benachrichtigung und kann im Bewertungen-Modul seine Kalibrierungsbewertung abgeben.

Die Entscheidung, eine Bewertung zu kalibrieren, kann verschiedene Gründe haben: Eventuell weicht die Bewertung eines Supervisors von den Bewertungen anderer Supervisoren ab, obwohl dieselbe Session bewertet wurde. Ein anderes Szenario wäre, dass die Bewertungskriterien überprüft und angepasst werden sollen. Dann müssen die Bewertungsergebnisse verglichen werden. Oder die Verständlichkeit der Bewertungsvorlagen soll überprüft werden, um sicherzustellen, dass alle Supervisoren die Vorlagen gleichermaßen verstehen und verwenden. In jedem Fall steht die Analyse der Bewertungen im Fokus des Kalibrierungen-Moduls. In Abhängigkeit von den mit einer Kalibrierung gewonnenen Erkenntnissen kann der Qualitätsmanager des Contact Centers Maßnahmen einleiten, die zu einer Verbesserung bzw. Normierung der Bewertungsgrundlage führen.

Falls es eine grundsätzliche Übereinstimmung zwischen verschiedenen Kalibrierungsbewertungen gibt, kann eine Diskussion auf Basis einer Referenzbewertung bereits helfen, die Bewertung zu kalibrieren. Solch eine Referenzbewertung kann pro Kalibrierungsvorgang eingebunden werden.

Sollte es keine Übereinstimmungen zwischen den verschiedenen Kalibrierungsbewertungen geben, kann der Kalibrierungsreport dazu genutzt werden, die Ergebnisse des Kalibrierungsprozesses zu diskutieren und die Gründe für die Abweichungen zu analysieren. Die Auswertung und Diskussion der Ergebnisse erfolgt zusammen mit den entsprechenden Supervisoren außerhalb unserer Software, z. B. in einer Teamsitzung. Nach einer solchen Teamsitzung sollten Maßnahmen eingeleitet werden, z. B. kann die Bewertungsvorlage angepasst werden, falls die Supervisoren diese zuvor unterschiedlich interpretiert haben. Eventuell kann auch ein Training der Supervisoren durchgeführt werden, falls sie sich mit der Verwendung einer Bewertungsvorlage noch nicht sicher fühlen. Nach der Anpassung der Bewertungsvorlage oder des Bewertungsprozesses an die Ergebnisse des Kalibrierungsprozesses sollte zeitnah überprüft werden, ob die eingeleiteten Maßnahmen Erfolg zeigen.

### Der Kalibrierungsprozess

Mit dem Kalibrierungen-Modul kann der Qualitätsmanager eine Kalibrierung initiieren. Zuerst muss er eine Session auswählen, die kalibriert werden soll, bevor er weitere Einstellungen für die Kalibrierung festlegt. Dazu gehören z. B. die Auswahl einer Bewertungsvorlage und die Auswahl der Supervisoren, die die Session bewerten sollen. Zudem kann eine Referenzbewertung erstellt werden. Sobald alle Einstellungen vorgenommen wurden, können die Supervisoren über die anstehende Bewertung zur Kalibrierung informiert werden. Nachdem die Bewertungen innerhalb eines vorgegebenen Zeitraums abgeschlossen wurden, kann mit der Analyse und dem Vergleich der Bewertungen anhand der Referenzbewertung begonnen werden. Es ist außerdem möglich, einen Report zu nutzen, um die Ergebnisse der Kalibrierung zu visualisieren.

Für jede Initiierung einer Kalibrierung wird im Kalibrierungen-Modul ein neuer Prozess generiert. Der Qualitätsmanager des Contact Centers erhält so eine Übersicht über aktuelle und vergangene Kalibrierungen in der Hauptansicht des Moduls. Dort kann er nicht nur abgeschlossene, sondern auch laufende oder noch offene Kalibrierungsprozesse einsehen.



### Ergebnisse einer Kalibrierung

Als ein Ergebnis des Kalibrierungsprozesses wird in der Regel die verwendete Bewertungsvorlage an die neuen Erkenntnisse angepasst. In diesem Fall muss der Benutzer nicht erst in das Bewertungsvorlagen-Modul wechseln. Stattdessen kann er die Vorlage direkt im Kalibrierungen-Modul anpassen. Die neue Version der Vorlage wird danach automatisch auch im Bewertungsvorlagen-Modul verfügbar sein. Sobald eine neue Version einer Vorlage freigegeben wurde, wird die vorherige Version automatisch deaktiviert. Des Weiteren kann der Supervisor bei Bedarf auch direkt aus dem Kalibrierungen-Modul heraus ein Trainingspaket an einen Supervisor zuweisen.



Als *Supervisor* werden nur Angestellte angezeigt, denen vom Administrator die Rolle *Supervisor* zugeordnet wurde.

#### 4.1.1

### Gründe für eine Kalibrierung

In folgenden Fällen ist eine Kalibrierung sinnvoll:

- Die abgegebene Bewertung eines Supervisors weicht extrem von den anderen Bewertungen ab.
- Die abgegebenen Bewertungen sind nicht einheitlich.
- Die Bewertungsmaßstäbe von Supervisoren sollen miteinander verglichen werden.
- Die Verständlichkeit der Bewertungsvorlage soll geprüft werden.

Ein entscheidender Teil eines Kalibrierungsprozesses ist die Analyse der Bewertungen während des Kalibrierungsprozesses.

Beispielergebnisse eines Kalibrierungsprozesses:

- Alle Supervisoren haben die Session nahezu mit dem gleichen Ergebnis bewertet.  
=> Es sind keine weiteren Maßnahmen erforderlich.
- Die Session wurde von allen Supervisoren bewertet, die Ergebnisse weichen jedoch von der Referenzbewertung des Quality Manager ab:
  - Fall 1: Die Mehrheit der Supervisoren hat die Session ähnlich bewertet.
  - Fall 2: Es gibt 2 Blöcke mit unterschiedlichen Ergebnissen.
  - Fall 3: Es gibt keine gemeinsame Tendenz bei den Bewertungen der Supervisoren.
  - Fall 4: Alle Bewertungen der Supervisoren sind im Gegensatz zur Referenzbewertung unterschiedlich.

In den ersten 3 Fällen sollte der Quality Manager ein Gespräch mit den Supervisoren führen, um die Gründe für die unterschiedlichen Bewertungen herauszufinden. Zur Unterstützung bei der Analyse hat er folgende Möglichkeiten:

- Er gibt eine Referenzbewertung ab, um den Supervisoren seine Sicht der Bewertung zu zeigen.
- Er veröffentlicht den Kalibrierungsbericht.



Der Kalibrierungsbericht kann nur im Reporte-Modul abgerufen werden.



Die Veröffentlichung von Bewertungen der Supervisoren ist nicht unbedingt für jeden Supervisor sinnvoll. Besser ist es, die Analyse in Teamgesprächen durchzuführen.

Im 4. Fall kann der Quality Manager die Referenzbewertung nicht zur Analyse heranziehen. In diesem Fall ist der Kalibrierungsbericht notwendig, um den Grund für die unterschiedlichen Bewertungen zu ermitteln.



#### 4.1.1.1 Maßnahmen aufgrund der Analyse

- Besprechung der Ergebnisse des Kalibrierungsprozesses und der Analyse durch den Quality Manager in einem Teamgespräch.
- Anpassung der Bewertungsvorlage, wenn die Inhalte (Punkteverteilung etc.) nicht eindeutig sind.
- Durchführen von Trainings für die Supervisoren.
- Falls notwendig, erneute Durchführung eines Kalibrierungsprozesses, um die eingeleiteten Maßnahmen zu überprüfen.

#### 4.1.2 Kalibrierungsprozess

Im Kalibrierungsprozess gibt es 2 Rollen:

- Quality Manager
  - Entscheidet, ob eine Kalibrierung durchgeführt wird.
  - Wählt die Session für den Kalibrierungsprozess aus.
  - Legt die Eigenschaften des Kalibrierungsprozesses fest.
  - Wählt die Bewertungsvorlage aus.
  - Erstellt eine Referenzbewertung (optional).
  - Wählt die Supervisoren für den Kalibrierungsprozess aus.
  - Startet den Kalibrierungsprozess.
  - Prüft alle eingehenden Bewertungen bzw. vergleicht die abgegebenen Bewertungen der Supervisoren mit der Referenzbewertung (optional).
  - Kann den Kalibrierungsprozess stoppen.
  - Erstellt eine neue Version der Bewertungsvorlage (optional).
  - Weist Trainingspakete zu oder erstellt neue Trainingspakete.
- Supervisor
  - Bearbeitet die zugewiesene Bewertung.
  - Sendet seine Bewertung ein.

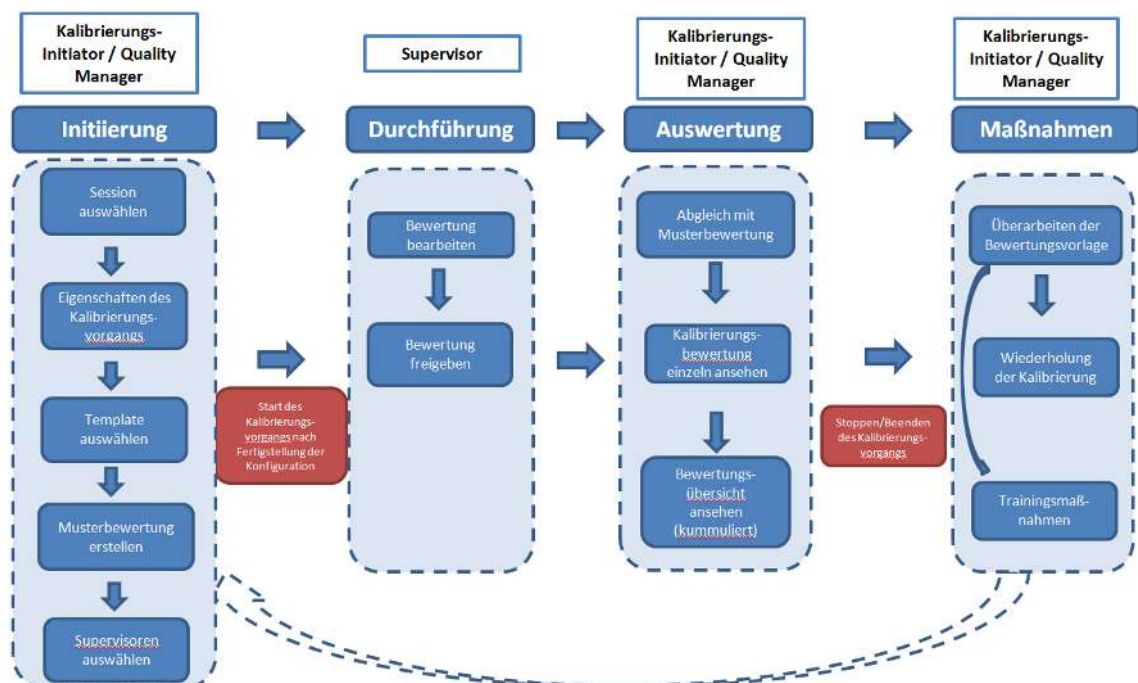


Abb. 40: Ablauf eines Kalibrierungsprozesses

Der Kalibrierungsprozess kann über die folgenden Module eingeleitet werden:

- Sessions-Modul
- Bewertungen-Modul
- Kalibrierungen-Modul

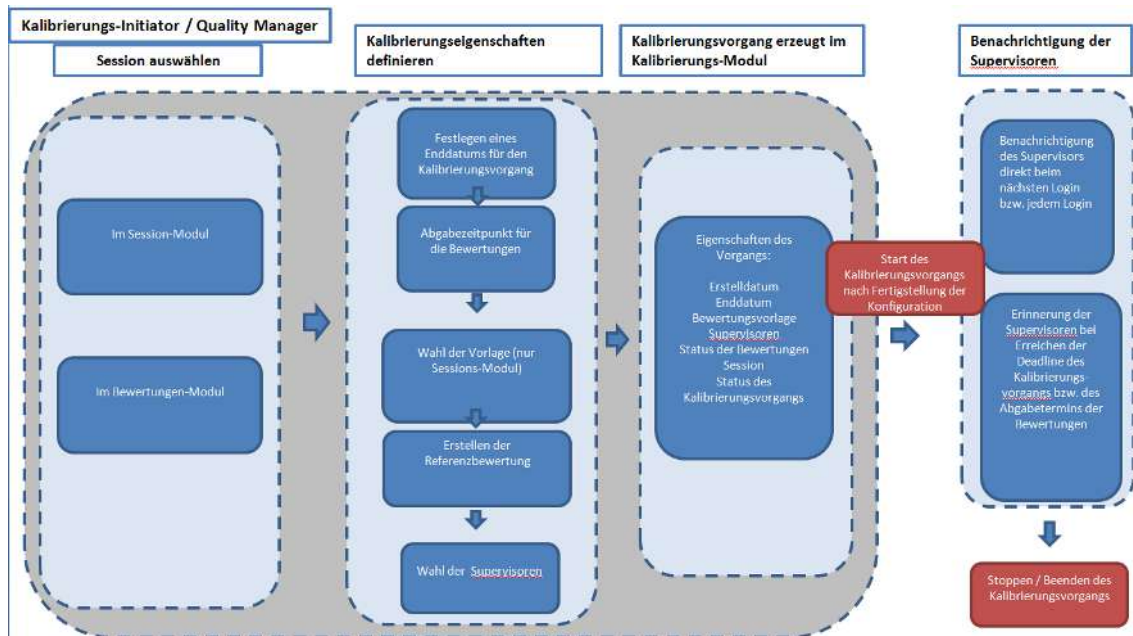


Abb. 41: Initiierung eines Kalibrierungsprozesses



Eine Kalibrierung kann nur für Bewertungen von Sessions durchgeführt werden.

Nach dem Starten des Kalibrierungsprozesses wird jeder Supervisor beim Login über den Start des Kalibrierungsprozesses, die ihm zugewiesenen offenen Bewertungen und den Stichtag informiert. Der Quality Manager erhält Statusmeldungen über den aktuellen Stand des Kalibrierungsprozesses.

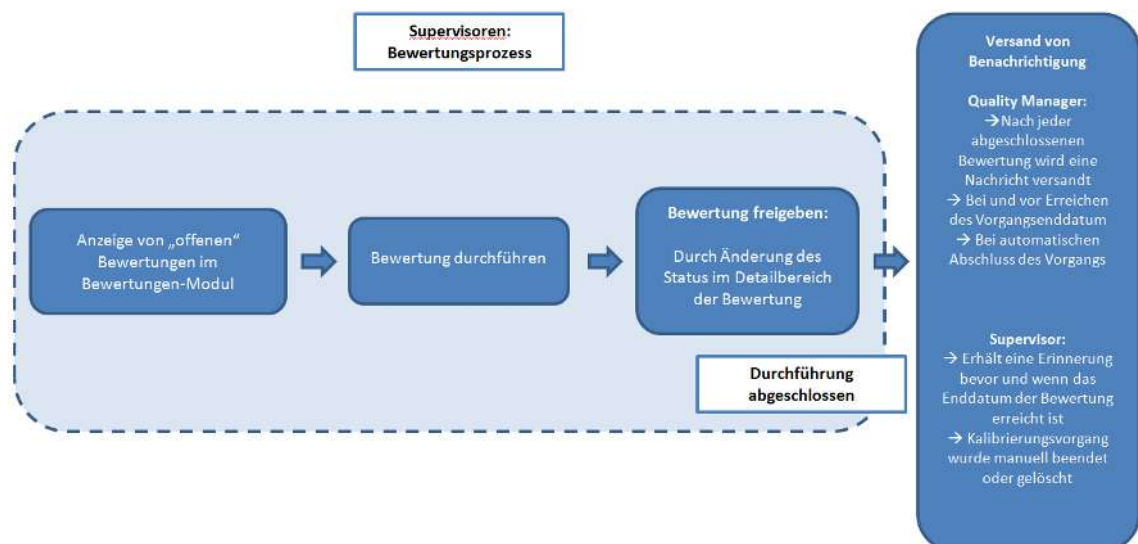


Abb. 42: Kalibrierungsprozesses aus Sicht des Supervisors

Nach Abgabe der letzten Bewertung startet die Analyse des Kalibrierungsprozesses. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, die Ergebnisse zu prüfen:

- Vergleichen der eingegangenen Bewertungen mit der Referenzbewertung.
- Öffnen aller abgegebenen Einzelbewertungen durch den Quality Manager.




- Analyse über das Reporte-Modul. In den Reports erhält der Quality Manager detaillierte Diagramme mit den exakten Ergebnissen.

## 4.2 Hauptansicht

In der Hauptansicht werden alle gespeicherten Kalibrierungen angezeigt.









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

   Kalibrierungen ▾ Allgemein ▾					
Kalibrierungsname ▾	Vorlagenname ▾	Erstellt von ▾	Status ▾	Automatisch beenden ▾	Startdatum ▾
Kalibrierung	Agentenbewertung Telefon	Admin, 1st-Tenant	*	✓	
Kalibrierung	Testbewertung	Agent, 80.	*	✓	
Kalibrierung	Feedback	Agent, 80.	*	✓	
Kalibrierung	Feedback	Admin, 1st-Tenant	*	✓	

Zeilen pro Seite 50 ▾ 1 - 4 von 4 < >

Abb. 43: Kalibrierungen - Hauptansicht

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

<b>Kalibrierungsname</b>	Name der Kalibrierung.
<b>Vorlagenname</b>	Name der zur Kalibrierung verwendeten Bewertungsvorlage.
<b>Erstellt von</b>	Name des Benutzers, der die Kalibrierung erstellt hat.
<b>Status</b>	Zeigt den Status der Kalibrierung an.  = Kalibrierung ist initiiert  = Kalibrierung wurde manuell gestartet  = Kalibrierung ist in Bearbeitung  = Kalibrierung ist beendet
<b>Automatisch beenden</b>	Zeigt an, um welche Art der Bewertung es sich handelt.  = Kalibrierung wird automatisch beendet  = Kalibrierung wird per Stichtag beendet
<b>Startdatum</b>	Datum, an dem die Kalibrierung startet.
<b>Abgabedatum</b>	Datum, bis zu dem alle Bewertungen abgegeben sein müssen.
<b>Stichtag</b>	Datum, an dem die Kalibrierung beendet wird.
<b>Erstelldatum</b>	Datum, an dem die Kalibrierung erstellt wurde.
<b>Aktualisiert</b>	Datum, an dem die Kalibrierung zuletzt aktualisiert wurde.

### 4.2.1 Symbolleiste der Hauptansicht

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

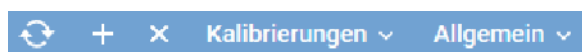





Abb. 44: Symbolleiste Kalibrierungen-Modul





	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Erstellen</i>	Erstellt eine Kalibrierung. Siehe <a href="#">Kapitel "Kalibrierung erstellen"</a> , S. 51.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Kalibrierung. Siehe <a href="#">Kapitel "Kalibrierung löschen"</a> , S. 52.
<i>Kalibrierungen Starten</i>		Startet eine Kalibrierung. Siehe <a href="#">Kapitel "Kalibrierung starten"</a> , S. 53.
<i>Beenden</i>		Beendet die ausgewählte Kalibrierung. Siehe <a href="#">Kapitel "Kalibrierung beenden"</a> , S. 53.
<i>Trainingspaket zuweisen/erstellen</i>		Erstellt ein neues Trainingspaket oder weist ein Trainingspaket zu. Siehe <a href="#">Kapitel "Trainingspaket zuweisen/erstellen"</a> , S. 53.
<i>Neue Version der Vorlage erstellen</i>		Erstellt eine neue Version einer bestehenden Bewertungsvorlage. Siehe <a href="#">Kapitel "Neue Version einer Vorlage erstellen"</a> , S. 58.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Informationen werden angezeigt.</li> <li>• Reihenfolge der angezeigten Spalten.</li> <li>• Anzahl der Zeilen pro Seite</li> </ul>
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen (siehe <a href="#">Kapitel "Suchen"</a> , S. 12).
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück. Die Suche wird ohne manuelle Filterung gestartet.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet.



In der Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Allgemeine Informationen* finden Sie bei Bedarf detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe*.

#### 4.2.2 Symbole der Kalibrierungen-Tabelle

	<i>Initiiert</i>	Zeigt an, dass die Kalibrierung eingeleitet wurde.  Es wird keine Benachrichtigung an die Supervisoren gesendet. Der Quality Manager kann alle Eigenschaften des Kalibrierungsprozesses ändern. Es werden keine offenen oder leeren Kalibrierungsbewertungen generiert.
	<i>Gestartet</i>	Zeigt an, dass die Kalibrierung gestartet wurde.

		<p>Die Kalibrierung kann manuell zu einem beliebigen Zeitpunkt gestartet werden oder startet automatisch bei Erreichen des Startdatums. Die Supervisoren werden automatisch über ihre offenen Bewertungen informiert.</p> <p>Nach dem Start einer Kalibrierung können vom Quality Manager folgende Änderungen vorgenommen werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kalibrierungsname ändern</li> <li>• Abgabedatum ändern</li> <li>• Vorgang ändern (automatisch bzw. Stichtag)</li> <li>• Supervisoren hinzufügen oder löschen</li> <li>• Referenzbewertung erstellen</li> <li>• Referenzbewertung freigeben (erst nach Abgabe aller Bewertungen möglich)</li> <li>• Kalibrierung manuell beenden</li> </ul>
	<i>In Bearbeitung</i>	Zeigt an, dass sich der Kalibrierungsvorgang in Bearbeitung befindet.
	<i>Beendet</i>	<p>Zeigt an, dass die Kalibrierung abgeschlossen ist.</p> <p>Die Kalibrierung wird in folgenden Fällen beendet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Abgabedatum ist erreicht und <i>Vorgang stoppt automatisch</i> ist ausgewählt.</li> <li>• Alle Kalibrierungsbewertungen sind abgegeben und <i>Vorgang stoppt automatisch</i> ist ausgewählt.</li> <li>• Der ausgewählte Stichtag ist erreicht.</li> <li>• Der Quality Manager beendet den Kalibrierungsvorgang manuell.</li> </ul>
		Zeigt an, dass die Kalibrierung automatisch beendet wird.
		Zeigt an, dass die Kalibrierung per Stichtag beendet wird.

### 4.3 Detailansicht

#### 4.3.1 Registerkarte Details

Hier können Sie detaillierte Informationen zur ausgewählten Kalibrierung anzeigen und bearbeiten.

Die angezeigten Informationen hängen vom Status der Kalibrierung ab.

Details\*
Zugewiesene Session
Supervisoren\*
Bewertungen

Hilfe

Name*	Kalibrierung
Vorlagenname	Testbewertung
Startdatum	10.12.2018
Abgabedatum	
Vorgang stoppt	<input checked="" type="radio"/> Automatisch <input type="radio"/> Stichtag
Status	Gestartet
Supervisoren	1
Erstellt von	Agent, 80.
Erstelldatum	10.12.2018 01:51:23

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 45: Kalibrierungen - Detailansicht - Status gestartet (Beispiel)

Sie können eine Kalibrierung bearbeiten, solange die Kalibrierung noch nicht beendet ist.

Je nachdem in welchem Status (initiiert, gestartet oder in Bearbeitung) sich die Kalibrierung befindet, können einzelne Parameter noch bearbeitet werden.

Bei offenen Kalibrierungen werden folgende Informationen angezeigt:

<i>Name</i>	Name der Kalibrierung.
<i>Vorlagenname</i>	Name der Vorlage.
<i>Startdatum</i>	Startdatum der Kalibrierung.
<i>Abgabedatum</i>	Abgabedatum der Kalibrierungsbewertungen.
<i>Vorgang stoppt</i>	Zeigt den Stopp-Modus an. <ul style="list-style-type: none"> <li>Automatisch Die Kalibrierung wird automatisch beendet, wenn alle Kalibrierungsbewertungen abgegeben wurden.</li> <li>Stichtag Die Kalibrierung wird zum festgelegten Stichtag beendet. Der Stichtag kann genutzt werden, um in der Zwischenzeit z. B. eine Referenzbewertung abzugeben und eine Auswertung oder Besprechung durchzuführen.</li> </ul>
<i>Status</i>	Zeigt den Bearbeitungsstatus der Kalibrierung an. Mögliche Status sind: <ul style="list-style-type: none"> <li>Initiiert</li> <li>Gestartet</li> <li>In Bearbeitung</li> <li>Beendet</li> </ul>
<i>Supervisoren</i>	Zeigt die Anzahl der Supervisoren an, die in den Kalibrierungsprozess eingebunden sind.
<i>Erstellt von</i>	Name des Benutzers, der die Kalibrierung erstellt hat.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Kalibrierung erstellt wurde.



<
Details
Zugewiesene Session
Supervisoren\*
Bewertungen
>

Hilfe

Kalibrierungsname	Kalibrierung
Vorlagenname	Feedback
Startdatum	10.12.2018
Abgabedatum	
Stichtag	
Status	Beendet
Supervisoren	1
Erstellt von	Agent, 80.
Erstelldatum	10.12.2018 01:50:43

Speichern
Zurücksetzen

Abb. 46: Kalibrierungen - Detailansicht - Status beendet (Beispiel)

Bei bereits beendeten Kalibrierungen werden folgende Informationen angezeigt:

<i>Kalibrierungsname</i>	Name der Kalibrierung.
<i>Vorlagenname</i>	Name der Vorlage.
<i>Startdatum</i>	Startdatum der Kalibrierung.
<i>Abgabedatum</i>	Abgabedatum der Kalibrierungsbewertungen.
<i>Stichtag</i>	Zeigt den Stichtag an (falls gewählt).
<i>Status</i>	Zeigt den Bearbeitungsstatus der Kalibrierung an. Mögliche Status sind: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Initiiert</i></li> <li>• <i>Gestartet</i></li> <li>• <i>In Bearbeitung</i></li> <li>• <i>Beendet</i></li> </ul>
<i>Supervisoren</i>	Zeigt die Anzahl der Supervisoren an, die in den Kalibrierungsprozess eingebunden sind.
<i>Erstellt von</i>	Name des Benutzers, der die Kalibrierung erstellt hat.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Kalibrierung erstellt wurde.

#### 4.3.2 Registerkarte Zugewiesene Session

Hier können Sie die zugewiesene Session wiedergeben, speichern und detaillierte Informationen anzeigen.

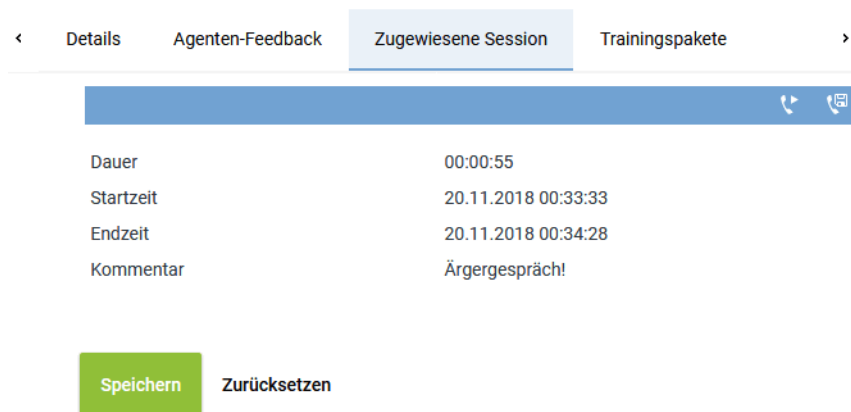





Abb. 47: Zugewiesene Session - Detailansicht (Beispiel)

Grundsätzlich stehen folgende Informationen zur Verfügung:

<i>Dauer</i>	Dauer der Session.
<i>Startzeit</i>	Startzeit der Session.
<i>Endzeit</i>	Endzeit der Session.
<i>Kommentar</i>	Zeigt Kommentare zur Session an, die im Sessions-Modul abgegeben wurden.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche  (*Laden*), um die Wiedergabe der Session zu starten. Siehe [Kapitel "Wiedergabe einer Session", S. 63](#).
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche  (*Exportieren*), um die Session zu exportieren. Siehe [Kapitel "Session exportieren", S. 48](#).

#### 4.3.2.1 Session exportieren

1. Klicken Sie auf das Symbol  (*Exportieren*).  
⇒ Das folgende Fenster erscheint:




Abb. 48: Speichern als

2. Wählen Sie im Fenster *Speichern als* die entsprechenden Optionen aus.

<i>Einzel</i>	Mischt alle Aufzeichnungen einer oder mehrerer Konversationen zusammen in eine Datei.
---------------	---------------------------------------------------------------------------------------



<i>Mehrere</i>	Erzeugt für jede zu speichernde Aufzeichnung eine eigene Datei.
<i>Audio</i>	Speichert die Audiodaten.
<i>Video</i>	Speichert die <a href="#">Videodaten</a> .
<i>Screen</i>	Speichert die Bildschirmaufzeichnungen.
<i>Chat</i>	Speichert den Chat-Text.
<i>SMS</i>	Speichert die SMS-Daten.

*Passwort*      Sichert die ZIP-Datei mit einem Passwort.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

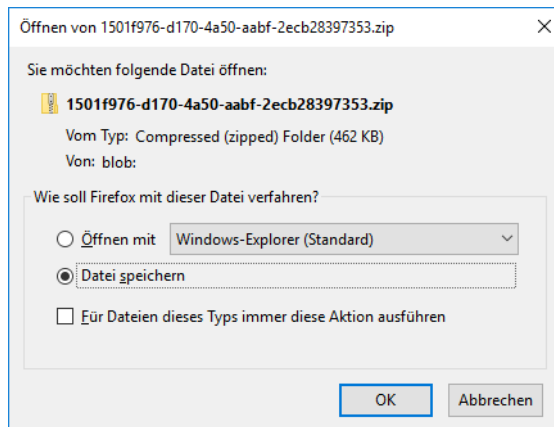


Abb. 49: Konversationen speichern

4. Wählen Sie die Option *Datei speichern*.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.

- ⇒ Die Elemente werden in einer ZIP-Datei in das lokale Download-Verzeichnis exportiert. Die ZIP-Datei enthält folgende Dateien:
- Die Audiodaten werden als [WAVE](#)-Datei(en) gespeichert.
  - Audiodaten zusammen mit Bildschirmaufzeichnungen werden als MP4-Datei(en) gespeichert.
  - Videodaten werden als MP4-Datei(en) gespeichert.
  - Bildschirmaufzeichnungen werden als MP4-Datei(en) gespeichert.
  - Die zugehörigen Metadaten werden als CSV-Datei(en) mit dem gleichen Dateinamen gespeichert.
  - Chat-Texte werden als [XML](#)-Datei(en) gespeichert.
  - Die SMS-Daten werden als [XML](#)-Datei(en) gespeichert.




### 4.3.3 Registerkarte Supervisoren

Hier können Sie Supervisoren hinzufügen und löschen und die abgegebenen Bewertungen der Supervisoren ansehen.

< Details\* Zugewiesene Session **Supervisoren\*** Bewertungen >

Nachname ↕	Vorname ↕
Agent	80.

Abb. 50: Registerkarte Supervisoren (Beispiel)



	<b>Hinzufügen aus der Organisationsstruktur</b>	Öffnet ein Fenster, aus dem Sie aus der Organisationsstruktur weitere Supervisoren hinzufügen können. Siehe <a href="#">Kapitel "Supervisoren aus der Organisationsstruktur hinzufügen"</a> , S. 55.
	<b>Hinzufügen</b>	Hier können Sie Supervisoren hinzufügen. Siehe <a href="#">Kapitel "Supervisoren hinzufügen"</a> , S. 56.
	<b>Löschen</b>	Löscht den ausgewählten Supervisor.

#### 4.3.4




#### Registerkarte Bewertungen


Hier können Sie eine Referenzbewertung erstellen, bearbeiten und ansehen. Weiterhin werden Ihnen alle Bewertungen der Supervisoren angezeigt. Je nachdem in welchem Status sich die Kalibrierung befindet, können Sie die Bewertungen ansehen.

Details Zugewiesene Session Supervisoren\* **Bewertungen**

Referenzbewertung +  

Die Referenzbewertung wurde nicht durchgeführt.


Bewertungen   	
Erstellt von ↕	Ergebnis ↕
Agent, 80.	



<  >

Speichern Zurücksetzen



Abb. 51: Registerkarte Bewertungen (Beispiel)

#### Referenzbewertung

	<b>Erstellen</b>	Öffnet die Bewertungsvorlage. Geben Sie hier Ihre Referenzbewertung ab. Siehe <a href="#">Kapitel "Referenzbewertung erstellen"</a> , S. 51.
-------------------------------------------------------------------------------------	------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


	<b>Bearbeiten</b>	Öffnet die Referenzbewertung. Sie können die Referenzbewertung bearbeiten bis Sie diese freigeben. Siehe <a href="#">Kapitel "Referenzbewertung bearbeiten", S. 51</a> .
	<b>Ansehen</b>	Hier können Sie die Referenzbewertung ansehen.

### Bewertungen

	<b>Ansehen</b>	Hier können Sie die Bewertung ansehen.
	<b>Bewertung drucken</b>	Hier können Sie die Bewertung drucken. Siehe <a href="#">Kapitel "Bewertung drucken", S. 37</a> .

In der Spalte Ergebnis wird das Ergebnis der Bewertungen angezeigt.

#### 4.3.4.1 Referenzbewertung erstellen

1. Klicken Sie auf das Symbol  (*Erstellen*).  
⇒ Das Fenster *Bewertung* erscheint.
2. Erstellen Sie anhand der Session die Referenzbewertung.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.  
⇒ Das Bestätigungsfenster erscheint. Hier können Sie entscheiden, ob Sie die Bewertung freigeben oder als Entwurf speichern möchten.

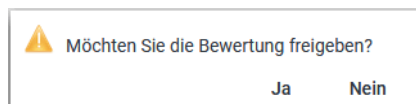



Abb. 52: Bestätigungsfenster für die Referenzbewertung

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Ja*, um die Referenzbewertung freizugeben.  
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Nein*, um die Referenzbewertung als Entwurf zu speichern.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

#### 4.3.4.2 Referenzbewertung bearbeiten

1. Klicken Sie auf das Symbol  (*Bearbeiten*).  
⇒ Das Fenster *Bewertung* erscheint.
2. Ändern Sie anhand der Session die Referenzbewertung.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.  
⇒ Das Bestätigungsfenster erscheint. Hier können Sie entscheiden, ob Sie die Bewertung freigeben oder weiter als Entwurf speichern möchten.

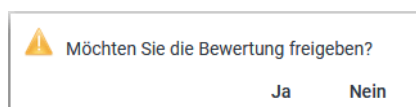



Abb. 53: Bestätigungsfenster für die Referenzbewertung

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Ja*, um die Referenzbewertung freizugeben.  
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Nein*, um die Referenzbewertung als Entwurf zu speichern.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

### 4.4 Kalibrierung erstellen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf das Symbol  (*Erstellen*).  
⇒ Das Fenster *Kalibrierung erstellen* erscheint.

Kalibrierung erstellen							
Geladen	Konversationstyp	Startzeit der Session	Datenstart der Session				
	Gespräch	20.11.2018 00:33:33	20.11.2018 00:33:33	Details	Bewertung	Kategorien	Trainingspakete
	Chat	20.11.2018 00:33:57	20.11.2018 00:33:57	Konversationstyp		Gespräch	
	Gespräch	20.11.2018 00:33:19	20.11.2018 00:33:19	Agent		Agent, 80.	
	Gespräch	20.11.2018 00:33:19	20.11.2018 00:33:19	Startzeit		20.11.2018 00:33:33	
	Gespräch	20.11.2018 00:33:36	20.11.2018 00:33:36	Endzeit		20.11.2018 00:34:28	
	Gespräch	20.11.2018 00:31:33	20.11.2018 00:31:33	Dauer		00:00:55	
	Gespräch	20.11.2018 00:32:56	20.11.2018 00:32:56	Kommentar		Ärgergespräch!	
				Session wird aufbewahrt	<input checked="" type="checkbox"/>		
				Trainings-Session	<input checked="" type="checkbox"/>		
				Kalibriert	<input checked="" type="checkbox"/>		
				Session-Transfers		0	


Zeilen pro Seite 50 1 - 50 von 460 Zuletzt gefiltert am 11.12.2018 01:10:51 ; Anzahl der Datensätze 460

Kalibrieren Abbrechen


Abb. 54: Kalibrierung erstellen (Beispiel)

2. Wählen Sie die Session aus, für die eine Kalibrierung erstellt werden soll.

In den 4 Registerkarten können Sie alle Informationen und Aktionen zu dem ausgewählten Gespräch einsehen:

- **Details**  
Listet alle Detailinformationen auf.
  - **Bewertung**  
Zeigt alle abgegebenen Bewertungen zu dieser Session an.
  - **Kategorien**  
Zeigt alle zugeordneten Kategorien an.
  - **Trainingspakete**  
Zeigt alle zugewiesenen Trainingspakete an.
3. Um die Session wiederzugeben, klicken Sie auf das Symbol  (*Laden*).
4. Um die Kalibrierung zu erstellen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Kalibrieren*.  
⇒ Die Hauptansicht des Kalibrierungen-Modul erscheint.
5. Nehmen Sie in der Detailansicht alle notwendigen Einstellungen in den Registerkarten vor. Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Einstellungen verloren gehen.
- *Details*, siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 45](#)
  - *Session*, siehe [Kapitel "Registerkarte Zugewiesene Session", S. 47](#)
  - *Supervisoren*, siehe [Kapitel "Registerkarte Supervisoren", S. 49](#)
  - *Bewertungen*, siehe [Kapitel "Registerkarte Bewertungen", S. 50](#)
6. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um alle Einstellungen bzw. Änderungen in allen Registerkarten zurückzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

#### 4.5 Kalibrierung löschen

- Wählen Sie die zu löschende Kalibrierung in der Hauptansicht aus.
- Klicken Sie auf das Symbol  (*Löschen*).  
⇒ Ein Fenster zur Bestätigung des Löschvorgangs erscheint.
- Klicken Sie in diesem Fenster auf die Schaltfläche *Ja*.

Kalibrierungsname ↕	Vorlagenname ↕	Erstellt von ↕	Status ↕	Automatisch beenden ↕	Startdatum ↕
Kalibrierung	Agentenbewertung Telefon	Admin, 1st-Tenant	*	✓	
Kalibrierung	Testbewertung	Agent, 80.	📄	✓	11.12.2018
Kalibrierung	Feedback	Agent, 80.	📄	✓	11.12.2018
Kalibrierung	Feed		*	✓	

⚠ Möchten Sie das ausgewählte Objekt wirklich löschen?

Ja Nein

Abb. 55: Kalibrierung löschen

## 4.6

**Kalibrierung starten**

1. Wählen Sie die entsprechende Kalibrierung in der Hauptansicht aus.
  2. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht im Menü *Kalibrierungen* auf den Menüpunkt *Starten*.
- ⇒ Die Kalibrierung wird gestartet.



Es können nur Kalibrierungen manuell gestartet werden, die den Status *Initiiert* (\*) besitzen.

## 4.7

**Kalibrierung beenden**

1. Wählen Sie eine offene Kalibrierungsbewertung in der Hauptansicht aus.
  2. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht im Menü *Kalibrierungen* auf den Menüpunkt *Beenden*.
- ⇒ Die Kalibrierung wird beendet. Es können keine Bewertungen mehr abgegeben werden.

## 4.8

**Trainingspaket zuweisen/erstellen**

1. Um ein neues Trainingspaket zuzuweisen oder zu erstellen, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht im Menü *Kalibrierungen* auf den Menüpunkt *Trainingspaket zuweisen/erstellen*.
2. Um ein Trainingspaket zuzuweisen, wählen Sie die Option *Zuweisen* aus. Siehe [Kapitel "Trainingspaket zuweisen", S. 53](#).
3. Um ein Trainingspaket zu erstellen, wählen Sie die Option *Trainingspaket erstellen* aus. Siehe [Kapitel "Trainingspaket erstellen", S. 57](#).

## 4.8.1

**Trainingspaket zuweisen**

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht im Menü *Kalibrierungen* auf den Menüpunkt *Trainingspaket zuweisen/erstellen*.
2. Wählen Sie die Option *Zuweisen* aus.

Trainingspaket zuweisen

Details \*

Supervisoren

Kategorien

Vorlage\*

+

-

Trainingspaketname\*

Stichtag\*

📅

Speichern

Abbrechen

Abb. 56: Trainingspaket zuweisen

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- Details  
Hier werden die Details des Trainingspakets eingetragen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 54.](#)
  - Supervisoren  
Hier können weitere Supervisoren hinzugefügt werden, die das Trainingspaket auch erhalten sollen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Supervisoren", S. 54.](#)
  - Kategorien  
Hier werden dem Trainingspaket Kategorien hinzugefügt. Siehe [Kapitel "Registerkarte Kategorien", S. 57.](#)
3. Nehmen Sie in der Detailansicht alle notwendigen Einstellungen in den 3 Registerkarten vor.  
Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Einstellungen verloren gehen.
  4. Um die Eingaben zu verwenden, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
  5. Um die Eingaben zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

#### 4.8.1.1 Registerkarte Details

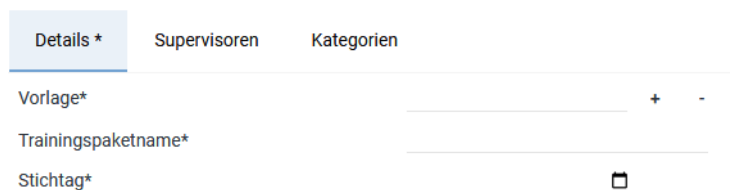





Abb. 57: Registerkarte Details

Füllen Sie die 3 Pflichtfelder aus:

<b>Vorlage</b>	Mit der Schaltfläche  fügen Sie dem Trainingspaket eine Vorlage hinzu. Siehe <a href="#">Kapitel "Trainingspaketvorlage hinzufügen", S. 21.</a> Mit der Schaltfläche  löschen Sie eine Vorlage aus dem Trainingspaket.
<b>Trainingspaketname</b>	Geben Sie hier einen Namen für das Trainingspaket ein.
<b>Stichtag</b>	Wählen Sie über das Symbol  einen Stichtag für die Bearbeitung des Trainingspakets.






Die mit einem " \* " markierten Felder sind Pflichtfelder. Diese Felder müssen ausgefüllt werden.

#### 4.8.1.2 Registerkarte Supervisoren

Hier können zusätzlich zu den Supervisoren, die im Kalibrierungsprozess eingebunden sind, weitere Supervisoren hinzugefügt werden, die das gleiche Trainingspaket erhalten sollen.

< Details\* Zugewiesene Session **Supervisoren\*** Bewertungen >

---








Nachname ↕ Vorname ↕


---

Agent	80.
-------	-----

Abb. 58: Registerkarte Supervisoren (Beispiel)




	<b>Hinzufügen aus der Organisationsstruktur</b>	Öffnet ein Fenster, aus dem Sie aus der Organisationsstruktur weitere Supervisoren hinzufügen können. Siehe <a href="#">Kapitel "Supervisoren aus der Organisationsstruktur hinzufügen", S. 55.</a>
	<b>Hinzufügen</b>	Hier können Sie Supervisoren hinzufügen. Siehe <a href="#">Kapitel "Supervisoren hinzufügen", S. 56.</a>
	<b>Löschen</b>	Löscht den ausgewählten Supervisor.

#### 4.8.1.2.1 Supervisoren aus der Organisationsstruktur hinzufügen

1. Wählen Sie die Registerkarte *Supervisoren* (siehe [Kapitel "Registerkarte Supervisoren", S. 49.](#)).
2. Um einen Supervisor aus der Organisationsstruktur zuzuordnen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen aus der Organisationsstruktur*).

< Details\* Zugewiesene Session **Supervisoren\*** Bewertungen >

---







Nachname ↕ Vorname ↕

---

Agent	80.
-------	-----

Abb. 59: Registerkarte Supervisoren (Beispiel)

3. Klicken Sie auf den entsprechenden Namen der Organisationsstruktur in der linken Fensterseite.
4. Wählen Sie einen oder mehrere Supervisoren aus der Liste aus.  
 Um mehrere Supervisoren auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.  
 Um alle Supervisoren auszuwählen, klicken Sie auf das Symbol  (*Alles auswählen*).  
 Um alle markierten Supervisoren abzuwählen, klicken Sie auf das Symbol  (*Alles abwählen*).

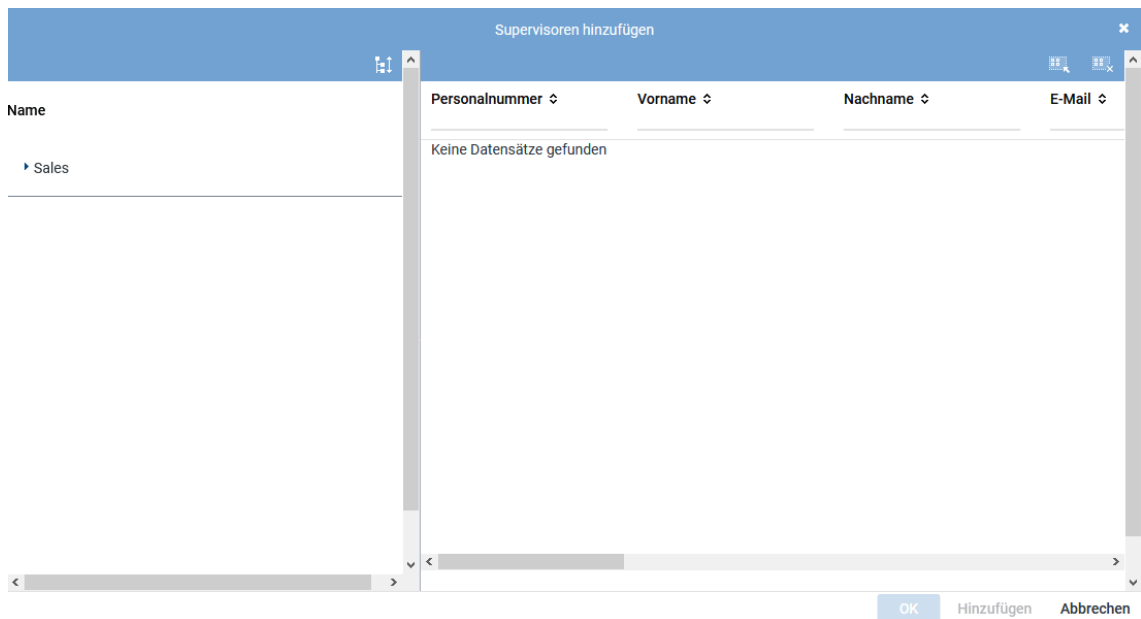



Abb. 60: Supervisoren aus der Organisationsstruktur hinzufügen

5. Um die ausgewählten Supervisoren hinzuzufügen und um das Fenster geöffnet zu lassen, um zum Beispiel weitere Supervisoren aus anderen Organisationsstrukturen hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
6. Um die ausgewählten Supervisoren hinzuzufügen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.  
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

#### 4.8.1.2.2 Supervisoren hinzufügen

1. Wählen Sie die Registerkarte *Supervisoren* (siehe [Kapitel "Registerkarte Supervisoren", S. 49](#)).
2. Um einen Supervisor zuzuordnen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen*).

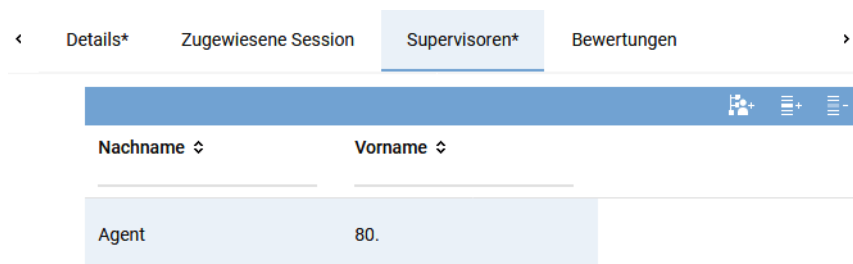


Abb. 61: Registerkarte Supervisoren

3. Wählen Sie einen oder mehrere Supervisoren aus der Liste aus.  
Um mehrere Supervisoren auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



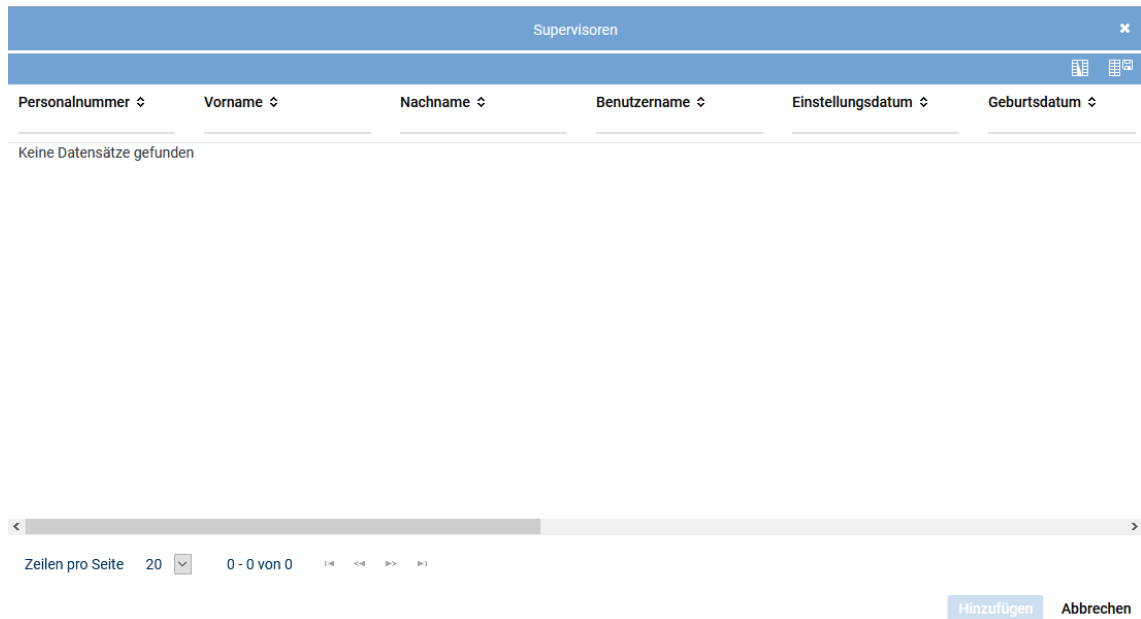


Abb. 62: Supervisoren aus der Organisationsstruktur hinzufügen

4. Um die ausgewählten Supervisoren hinzuzufügen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.  
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

#### 4.8.1.3

#### Registerkarte Kategorien

Hier können Sie Kategorien für das Trainingspaket hinzufügen oder entfernen. Wenn in der Trainingspaketvorlage bereits eine Kategorie ausgewählt wurde, wird sie für das Trainingspaket automatisch hinzugefügt.

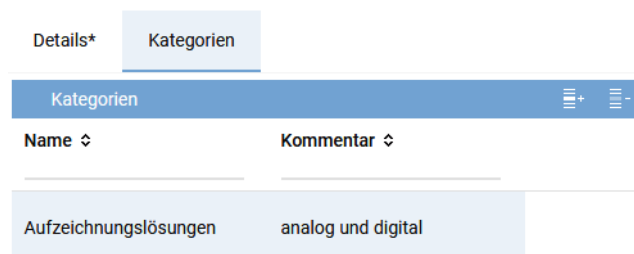




Abb. 63: Registerkarte Kategorien

	<b>Hinzufügen</b>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Kategorien auswählen und hinzufügen können (siehe <a href="#">Kapitel "Kategorie zuordnen", S. 22</a> ).
	<b>Entfernen</b>	Entfernt die ausgewählte Kategorie aus der Liste (siehe <a href="#">Kapitel "Kategoriezuordnung entfernen", S. 23</a> ).



Die Kategorien für Trainingspakete und Quiz werden im Vorlagen-Modul erstellt.

#### 4.8.2

#### Trainingspaket erstellen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht im Menü *Kalibrierungen* auf den Menüpunkt *Trainingspaket zuweisen/erstellen*.
2. Wählen Sie die Option *Trainingspaket erstellen*.  
⇒ Der Vorlagenassistent wird geöffnet.

3. Gestalten Sie die Vorlage so, wie Sie es benötigen.



Informationen zum Vorlagenassistent finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo Vorlagenassistent*.

4. Um alle Änderungen zwischenspeichern und den Vorlagenassistenten zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Weiter*.  
Um alle Änderungen zu verwerfen und den Vorlagenassistenten zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.
5. Das folgende Fenster erscheint:

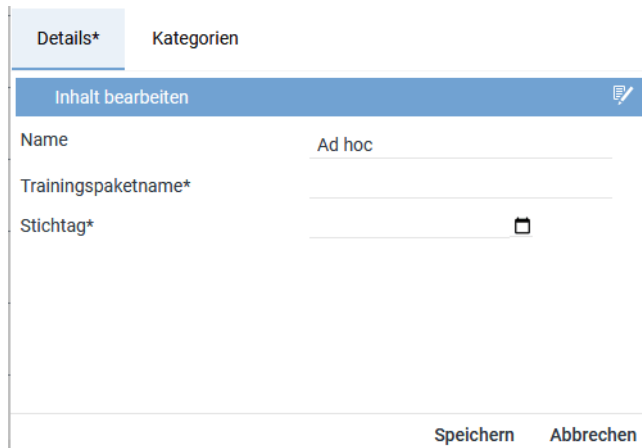


Abb. 64: Ad-hoc-Trainingspaket zuweisen/erstellen - Detailansicht (Beispiel)

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Details**  
Hier werden die Details des Trainingspakets eingetragen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 24](#).
  - **Agenten** (nur im Trainingspakete-Modul)  
Hier werden dem Trainingspaket Agenten zugewiesen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten", S. 81](#).
  - **Supervisoren** (nur im Kalibrierungen-Modul)  
Hier werden dem Trainingspaket weitere Supervisoren zugewiesen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Supervisoren", S. 49](#).
  - **Kategorien**  
Hier werden dem Trainingspaket Kategorien hinzugefügt. Siehe [Kapitel "Registerkarte Kategorien", S. 57](#).
6. Nehmen Sie in der Detailansicht alle notwendigen Einstellungen in den Registerkarten vor. Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Einstellungen verloren gehen.
  7. Um nach der Beendigung aller Eingaben in den Registerkarten das Trainingspaket zuzuweisen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Eingaben zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

#### 4.9 Neue Version einer Vorlage erstellen

1. Wählen Sie die entsprechende Kalibrierung in der Hauptansicht aus, von der Sie eine neue Version der zugrunde liegenden Bewertungsvorlage erstellen möchten.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht im Menü *Kalibrierungen* auf den Menüpunkt *Neue Version der Vorlage erstellen*.

- ⇒ Der Vorlagenassistent wird geöffnet.
3. Gestalten Sie die Vorlage so, wie Sie es benötigen.



Informationen zum Vorlagenassistent finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo Vorlagenassistent*.

4. Um alle Änderungen zwischenspeichern und den Vorlagenassistenten zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Weiter*.  
Um alle Änderungen zu verwerfen und den Vorlagenassistenten zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.
5. Nehmen Sie alle notwendigen Einstellungen in den Registerkarten vor.  
Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Einstellungen verloren gehen.
  - *Details*, siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 59](#)
  - *Logische Abhängigkeiten*, siehe [Kapitel "Registerkarte Logische Abhängigkeiten", S. 61](#)
6. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Erstellung abzubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.



Sie können eine Bewertung nur bearbeiten, solange die Bewertung den Status *Entwurf* hat.

#### 4.9.1

#### Registerkarte Details

Hier können Sie detaillierte Informationen zur ausgewählten Vorlage anzeigen und bearbeiten.

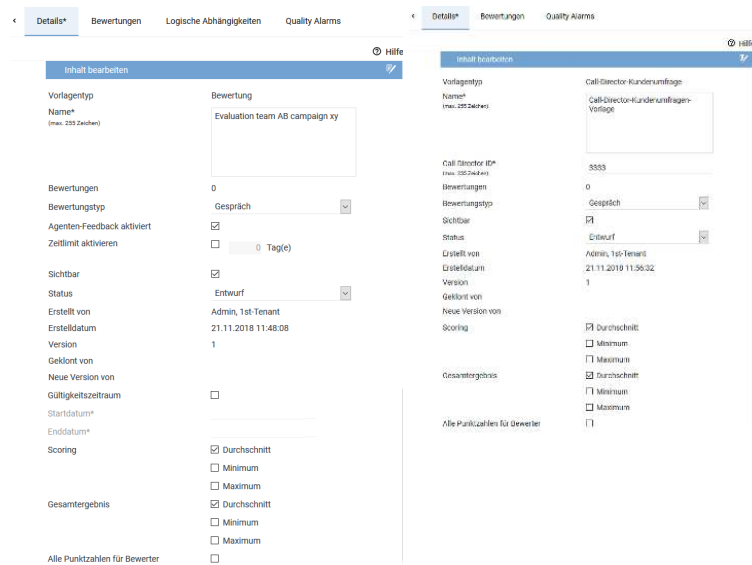


Abb. 65: Details (Beispiel)

<b>Vorlagentyp</b>	Zeigt den Vorlagentyp an.
<b>Name</b>	Name der Vorlage. Geben Sie hier den Namen der Vorlage ein.
<b>Bewertungstyp</b>	<p>Zeigt an, auf welchen Bewertungstypen die Vorlage angewendet werden kann.</p> <p>Stellen Sie ein, für welchen Bewertungstypen die Vorlage gilt.</p> <p>Folgende Bewertungstypen stehen zur Auswahl:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Gespräch</i> (reines Telefongespräch oder Videoanruf)</li> <li>• <i>Work Item</i> (reine Bildschirmarbeit)</li> <li>• <i>Chat</i></li> <li>• <i>Konversation</i> (Telefongespräch inklusive Bildschirmarbeit)</li> </ul>
<i>Agenten-Feedback aktiviert</i>	<p>Zeigt an, ob die Vorlage für Agenten-Feedback freigegeben wurde.</p> <p>Ist eine Vorlage für Agenten-Feedback aktiviert, dann muss jede Bewertung, die auf Grundlage dieser Vorlage durchgeführt wird, vom bewerteten Agenten bestätigt werden.</p> <p>Stellen Sie ein, ob Agenten-Feedback aktiviert werden soll.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Agenten-Feedback ist aktiviert</p> <p><input type="checkbox"/> = Agenten-Feedback ist deaktiviert</p>
<i>Zeitlimit aktivieren</i>	<p>Stellen Sie den Zeitraum in Tagen ein, innerhalb dessen der Agent sein Feedback abgegeben haben muss. Ist das Zeitlimit verstrichen, gilt die Bewertung automatisch als angenommen.</p>
<i>Sichtbar</i>	<p>Zeigt an, ob die Vorlage für andere Benutzer sichtbar ist.</p> <p>Stellen Sie ein, ob die Vorlage sichtbar sein soll.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Vorlage ist sichtbar</p> <p><input type="checkbox"/> = Vorlage ist nicht sichtbar</p>
<i>Status</i>	<p>Zeigt den Bearbeitungsstatus der Vorlage an.</p> <p>Stellen Sie den Status der Vorlage ein. Mögliche Status sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Entwurf</i></li> <li>• <i>Freigegeben</i> Es kann nur 1 freigegebene Version einer Vorlage geben.</li> <li>• <i>Deaktiviert</i> (nur möglich für Vorlagen, die bereits freigegeben wurden) Eine deaktivierte Vorlage kann nicht mehr aktiviert werden! Um auf die Inhalte einer deaktivierten Vorlage zugreifen zu können, müssen Sie eine neue Version der Vorlage anlegen.</li> </ul>
<i>Erstellt von</i>	Name des Benutzers, der die Vorlage erstellt hat.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Vorlage erstellt wurde.
<i>Version</i>	Versionsnummer der Vorlage.
<i>Geklont von</i>	Name der Vorlage, von der diese Vorlage kopiert wurde ( <i>Erstellen &gt; Klon erstellen</i> ).
<i>Neue Version von</i>	Name der Vorlage, auf deren Basis diese Version erstellt wurde ( <i>Erstellen &gt; Neue Version erstellen</i> ).
<i>Gültigkeitszeitraum</i>	<p>Zeigt an, in welchem Zeitraum die Vorlage von anderen Benutzern verwendet werden kann.</p> <p>Stellen Sie ein, ob die Vorlage zeitlich eingeschränkt sein soll.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Vorlage ist zeitlich eingeschränkt</p> <p><input type="checkbox"/> = Vorlage ist nicht zeitlich eingeschränkt</p>



Die mit einem " \* " markierten Felder sind Pflichtfelder. Diese Felder müssen ausgefüllt werden.

#### 4.9.2 Registerkarte Logische Abhängigkeiten

Hier können Sie Abhängigkeiten zwischen einzelnen Elementen der Vorlage anzeigen und bearbeiten. Abhängig von einer ausgewählten Antwort zu einer Frage können Sie eine Antwort auf eine andere Frage definieren. Diese Antwort ist dann festgelegt und kann während einer Bewertung nicht beeinflusst werden.

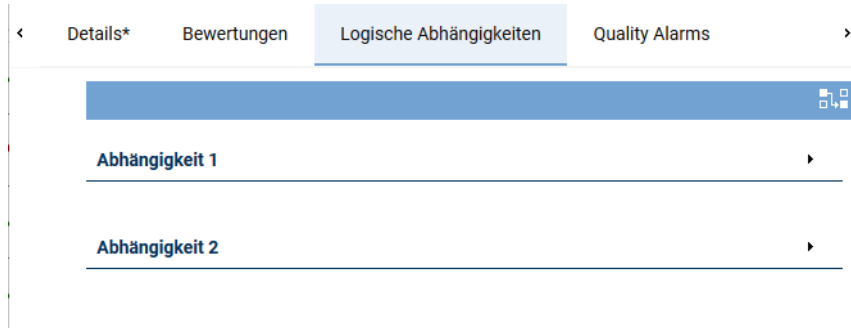


Abb. 66: Logische Abhängigkeiten

1. Um Informationen zu einer Abhängigkeit einzublenden, klicken Sie auf das Symbol ► neben dem Namen der Logischen Abhängigkeit.

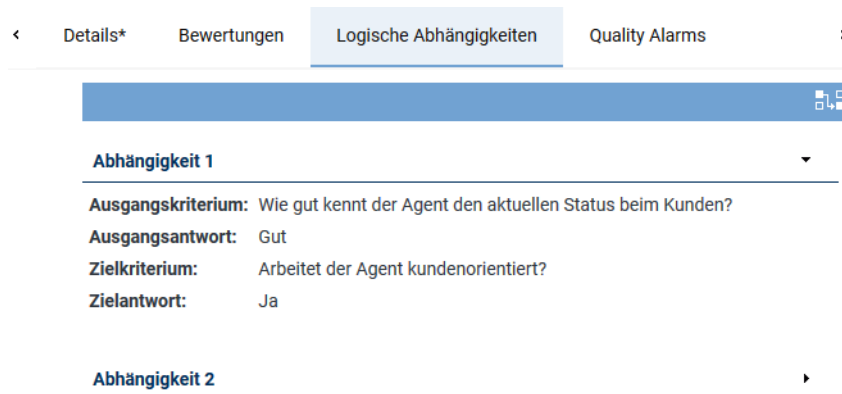



Abb. 67: Logische Abhängigkeiten, Informationen

2. Um Informationen zu einer Abhängigkeit auszublenden, klicken Sie auf das Symbol ▼ neben dem Namen der Logischen Abhängigkeit.
3. Um neue Abhängigkeiten zu definieren oder bestehende zu bearbeiten (siehe [Kapitel "Logische Abhängigkeiten bearbeiten oder erstellen", S. 61](#)), klicken Sie auf das Symbol  (Bearbeiten).

##### 4.9.2.1 Logische Abhängigkeiten bearbeiten oder erstellen



Für Vorlagen, auf deren Basis bereits Bewertungen durchgeführt wurden, können Sie keine Logischen Abhängigkeiten definieren oder ändern.




Wenn Sie die Bearbeitung von Logischen Abhängigkeiten mit der Funktion *Abbrechen* beenden, gehen alle Abhängigkeiten, die zwar gespeichert aber nicht übernommen wurden, verloren.



Logische Abhängigkeiten können nicht sektionsübergreifend definiert werden.



Jedes Element kann nur 1 mal als Kriterium verwendet werden. Eine Mehrfachverwendung eines Elements ist nicht möglich.

1. Wählen Sie die Registerkarte *Logische Abhängigkeiten*, siehe [Kapitel "Registerkarte Logische Abhängigkeiten"](#), S. 61.
2. Um neue Abhängigkeiten zu definieren oder bestehende zu bearbeiten, klicken Sie auf das Symbol  (*Logische Abhängigkeiten bearbeiten*).
3. Klicken Sie im Arbeitsbereich auf das Element, dessen Antwort als Ausgangskriterium dienen soll.

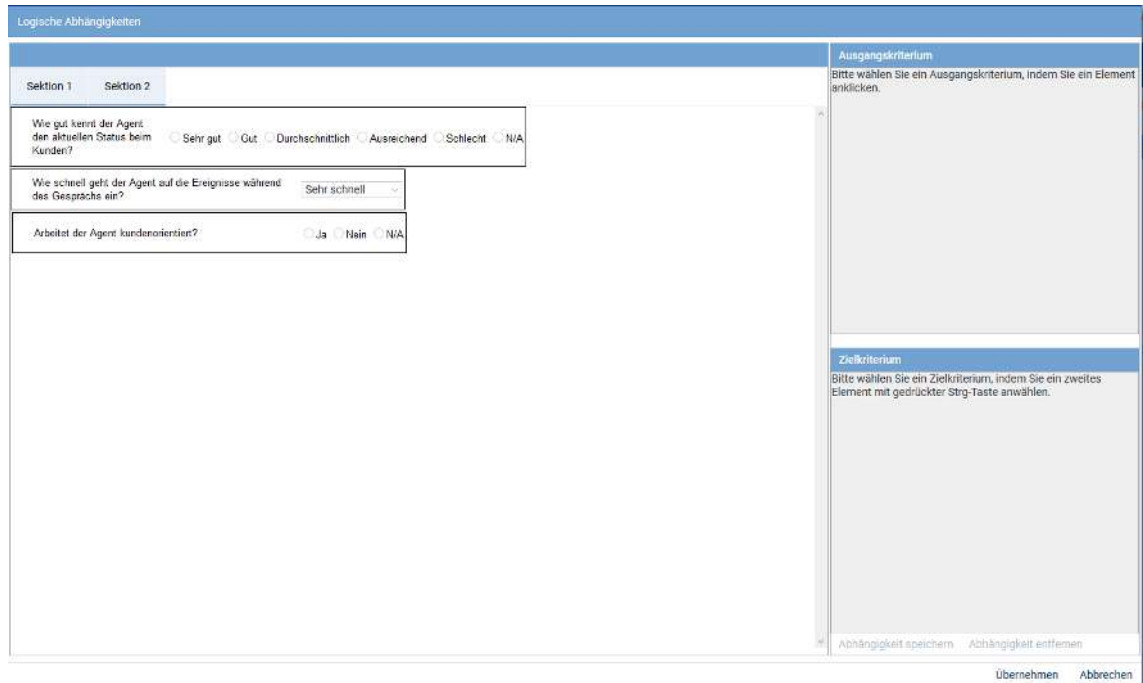


Abb. 68: Logische Abhängigkeiten definieren

4. Wählen Sie im Fenster *Ausgangskriterium* den Wert für die Ausgangsantwort.

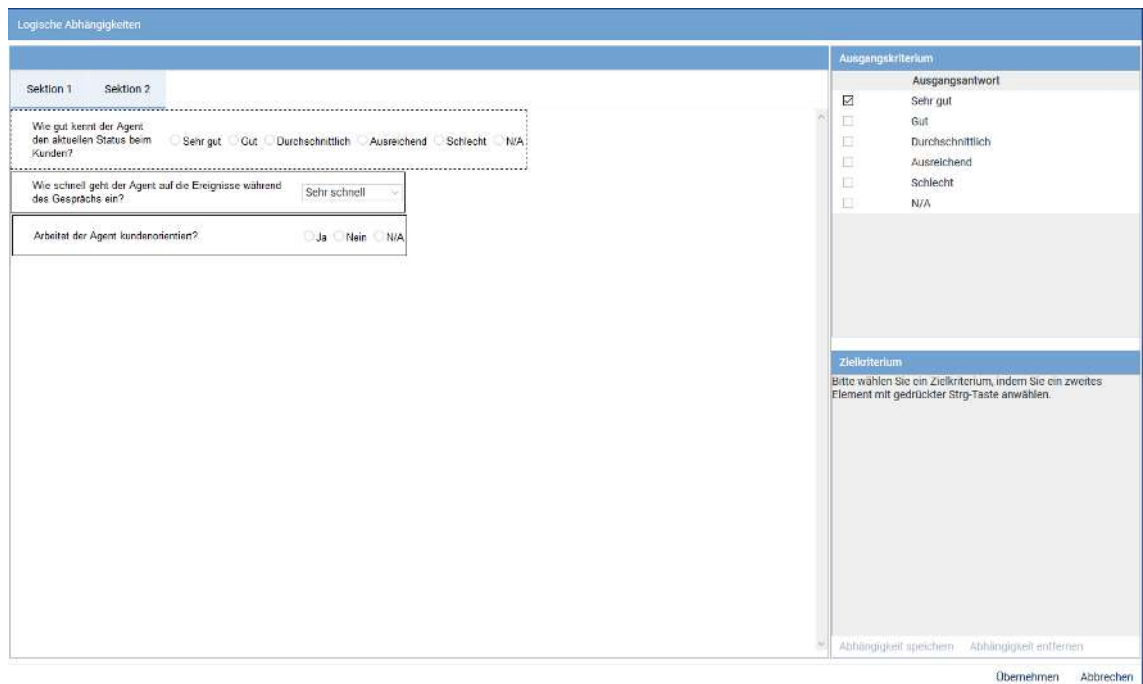


Abb. 69: Logische Abhängigkeiten, Ausgangskriterium definieren

5. Klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf das Element, dessen Antwort als Zielkriterium dienen soll.

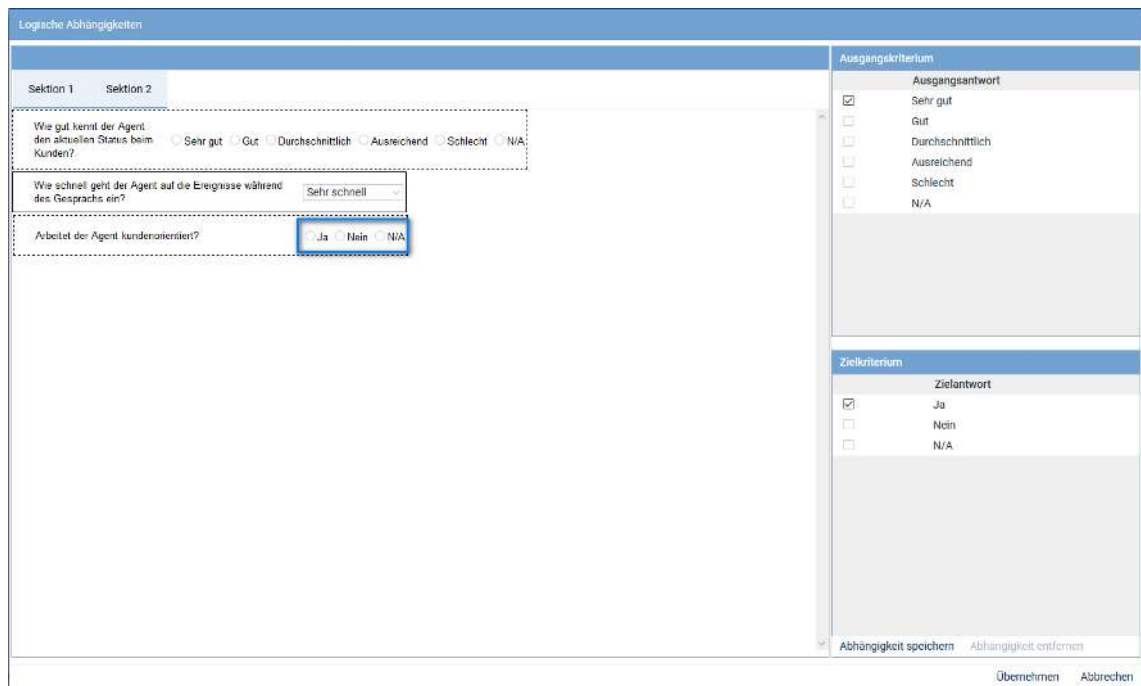


Abb. 70: Logische Abhängigkeiten, Zielkriterium definieren

6. Wählen Sie im Fenster *Zielkriterium* den Wert für die Zielantwort.
  7. Um die definierte Abhängigkeit zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abhängigkeit speichern*.
  8. Wiederholen Sie diese Schritte bei Bedarf für weitere Abhängigkeiten in der gleichen oder in anderen Sektionen.  
Um auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Vorlagenbereichs auf den Sektionsnamen.
  9. Um alle definierten Abhängigkeiten für die Vorlage zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.  
Um das Fenster zu schließen und die definierten Abhängigkeiten nicht zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.
- ⇒ Im abgebildeten Beispiel würde, wenn während einer Bewertung bei der Frage "Wie gut kennt der Agent den aktuellen Status beim Kunden?" die Antwort "Sehr gut" ausgewählt wird, die Frage "Arbeitet der Agent kundenorientiert?" automatisch auf "Ja" gesetzt.

#### 4.10 Wiedergabe einer Session

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Trainingspakete > Laden* bzw. *Coaching Advisor > Laden*.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

##### Lade alles

Die komplette aufgezeichnete Session wird in das Replay-Modul geladen.

Falls eine Bildschirmaufzeichnung gespeichert wurde, wird das Bildschirmvideo im Video Viewer des Replay-Moduls angezeigt.

Falls eine Textnachricht gespeichert wurde, wird die SMS- oder SDS-Aufzeichnung in einem eigenen Fenster des Replay-Moduls angezeigt.

Falls eine Chataufzeichnung gespeichert wurde, wird der Chat-Text im Message Viewer des Replay-Moduls angezeigt.

	Falls eine Kameraaufzeichnung gespeichert wurde, wird das Kameravideo im Video Viewer des Replay-Moduls angezeigt.
<i>Lade Sprachaufzeichnung</i>	<p>Die Sprachaufzeichnung der Session wird in das Replay-Modul geladen.</p> <p>Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Sprachaufzeichnung gespeichert wurde.</p>
<i>Lade Bildschirmaufzeichnung</i>	<p>Die Bildschirmaufzeichnung der Session wird in den Video Viewer des Replay-Moduls geladen.</p> <p>Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Bildschirmaufzeichnung gespeichert wurde.</p>
<i>Lade Textnachricht</i>	<p>Die Textnachricht (SMS oder SDS) der Session wird in den Message Viewer des Replay-Moduls geladen.</p> <p>Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Textnachricht gespeichert wurde.</p>
<i>Lade Chat-Text</i>	<p>Die Chataufzeichnung der Session wird in den Message Viewer des Replay-Moduls geladen.</p> <p>Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Chataufzeichnung gespeichert wurde.</p>
<i>Lade Video</i>	<p>Die Kameraaufzeichnung der Session wird in den Video Viewer des Replay-Moduls geladen.</p> <p>Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Kameraaufzeichnung gespeichert wurde.</p>

- Die Session wird in das Replay-Modul geladen und kann dort wiedergegeben werden. Informationen zu den Funktionen des Replay-Moduls finden Sie im [Kapitel "Replay Modul"](#), S. 102.



## 5 Quality-Alarms-Modul

### 5.1 Allgemeines

Das Quality-Alarms-Modul wird dazu verwendet, Quality Alarms zu erstellen, um konfigurierte Benutzer darüber zu informieren, wenn ein Agent zuvor definierte Kriterien nicht erreicht hat. Zweck ist es, automatisch auf Sessions hingewiesen zu werden, in denen die Agenten-Performance nicht dem gewünschten Qualitätsstandard entspricht und wo eine genauere Analyse oder die Zuweisung eines Trainings angebracht sein könnte. So können Schwächen bei Agenten zeitnah aufgedeckt und gezielt behoben werden.

Folgende Quality Alarms sind verfügbar:

- Quality Alarm für Bewertungen

Ein Bewertungsalarm wird erstellt, um den Supervisor zu benachrichtigen, sobald ein Agent innerhalb einer Bewertung einen definierten Schwellenwert unterschreitet. Da eine Bewertung in der Regel zur Bestimmung der Fähigkeiten eines Agenten herangezogen wird, stellt dieser Quality Alarm sicher, dass ein Agent gezielt, zeitnah und individuell gefördert werden kann.

- Quality Alarm für Quiz

Um herauszufinden, ob Trainings erfolgreich waren oder ob das Wissen der Agenten noch auf dem neuesten Stand ist, können Quiz zugewiesen werden. Wenn ein definierter Schwellenwert im Quiz unterschritten wird, erfolgt eine Alarmierung und der betroffene Agent kann entsprechend trainiert werden.

- Quality Alarm für Schlüsselwörter

Dieser Quality Alarm überprüft zyklisch, ob die Sessions (Konversationen) der Agenten eine bestimmte Anzahl bestimmter Schlüsselwörter beinhalten oder nicht beinhalten. Wenn die Schlüsselwörter entsprechend ihrer Konfiguration gefunden oder nicht gefunden werden, erfolgt eine Alarmierung und der betroffene Agent kann entsprechend trainiert werden.

- Quality Alarm für Echtzeit-Schlüsselworterkennung

Dieser Quality Alarm überprüft in Echtzeit, ob die Sessions (Konversationen) der Agenten eine bestimmte Anzahl bestimmter Schlüsselwörter beinhalten. Wenn die Schlüsselwörter entsprechend ihrer Konfiguration gefunden oder nicht gefunden werden, erfolgt eine Alarmierung und der betroffene Agent kann entsprechend trainiert werden.

**HINWEIS!** Die Optionen *Quality Alarm für Schlüsselwörter* und *Quality Alarm für Echtzeit-Schlüsselworterkennung* sind nur konfigurierbar, wenn mindestens eine Keyword-Spotting-Analyse-Lizenz im System vorhanden ist.

**HINWEIS!** Zur Durchführung der Echtzeit-Schlüsselworterkennung muss im Nachrichten-Modul `QUALITY_ALARM_KEYWORD_REALTIME` aktiviert sein. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Nachrichten-Modul*.


In diesem Modul können Sie diese Quality Alarms definieren und aktivieren.



Als *Supervisor* werden nur Angestellte angezeigt, denen vom Administrator die Rolle *Supervisor* zugeordnet wurde.

### 5.2 Hauptansicht











In der Hauptansicht werden alle gespeicherten Quality Alarms angezeigt.

+ × Allgemein ▾					
Typ ▾	Name ▾	Erstellt von ▾	Erstelldatum ▾	Aktiviert ▾	Global ▾
	Internal QA	Admin, 1st-Tenant	21.11.2018 03:39:07	×	×

Zeilen pro Seite 50 ▾ 1 - 1 von 1 < << >> >					
---------------------------------------------	--	--	--	--	--

Abb. 71: Hauptansicht - Quality Alarms

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

<b>Typ</b>	Typ des Quality Alarms  = Globaler Quality Alarm für Bewertungsvorlage  = Spezifischer Quality Alarm für Bewertungsvorlage  = Globaler Quality Alarm für eine Quizvorlage  = Spezifischer Quality Alarm für eine Quizvorlage  = Quality Alarm für Schlüsselwörter
<b>Name</b>	Name der Vorlage
<b>Erstellt von</b>	Name des Benutzers, der den Quality Alarm erstellt hat.
<b>Erstelldatum</b>	Datum, an dem die Vorlage erstellt wurde.
<b>Aktiviert</b>	Zeigt an, ob der Quality Alarm aktiviert ist.  = Quality Alarm ist aktiviert  = Quality Alarm ist deaktiviert
<b>Global</b>	Zeigt an, ob ein Globaler Quality Alarm für alle oder nur für ausgewählte Bewertungsvorlagen freigegeben ist.  = Globaler Quality Alarm ist für alle Bewertungsvorlagen freigegeben  = Globaler Quality Alarm ist nur für ausgewählte Bewertungsvorlagen freigegeben
<b>Mindestmenge an Bewertungen</b>	Zeigt an, wie viele Bewertungen mindestens abgegeben sein müssen, bevor der Quality Alarm ausgewertet wird.
<b>Pro Agent</b>	Zeigt an, ob die Mindestmenge der Bewertungen auf die einzelnen Agenten angewendet werden soll.  = Die Mindestmenge der Bewertungen wird für die einzelnen Agenten angewendet  = Die Mindestmenge der Bewertungen wird für die gewählten Agenten gemeinsam angewendet
<b>Alle Agenten</b>	Zeigt an, ob der Quality Alarm für alle Agenten gilt.  = Gilt für alle Agenten  = Gilt nicht für alle Agenten



<i>Überwachte Punktzahl</i>	Zeigt die überwachte Punktzahl an.
<i>Wertungsschema</i>	Zeigt das ausgewählte Wertungsschema an.
<i>Aktualisiert</i>	Zeigt den Zeitpunkt an, wann der Quality Alarm das letzte mal aktualisiert wurde.

### 5.2.1 Symbolleiste der Hauptansicht

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 72: Symbolleiste Quality-Alarms-Modul


	<i>Erstellen</i>	Hier können Sie einen Quality Alarm erstellen. Siehe <a href="#">Kapitel "Quality Alarm erstellen"</a> , S. 85. Es gibt die 3 Optionen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Quality Alarm für Bewertungen</i></li> <li>• <i>Quality Alarm für Quiz</i></li> <li>• <i>Quality Alarm für Schlüsselwörter</i></li> </ul>
	<i>Löschen</i>	Löscht den ausgewählten Quality Alarm. Um den Quality Alarm endgültig zu löschen bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage mit <i>Ja</i> .
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Informationen werden angezeigt.</li> <li>• Reihenfolge der angezeigten Spalten.</li> <li>• Anzahl der Zeilen pro Seite</li> </ul>
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen (siehe <a href="#">Kapitel "Suchen"</a> , S. 12).
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück. Die Suche wird ohne manuelle Filterung gestartet.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet.







In der Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Allgemeine Informationen* finden Sie bei Bedarf detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe*.



### 5.2.2 Symbole der Quality-Alarms-Tabelle

#### Spalte: Typ



	<i>Quality Alarm für eine Bewertungsvorlage</i>	Zeigt an, dass es sich um einen Quality Alarm für eine Bewertungsvorlage handelt.
-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

	<i>Spezifischer Quality Alarm für eine Bewertungsvorlage</i>	Zeigt an, dass es sich um einen spezifischen Quality Alarm für eine Bewertungsvorlage handelt.
	<i>Quality Alarm für eine Quizvorlage</i>	Zeigt an, dass es sich um einen Quality Alarm für eine Quizvorlage handelt.
	<i>Spezifischer Quality Alarm für eine Quizvorlage</i>	Zeigt an, dass es sich um einen spezifischen Quality Alarm für eine Quizvorlage handelt.
	<i>Quality Alarm für Schlüsselwörter</i>	Zeigt an, dass es sich um einen Quality Alarm für Schlüsselwörter handelt.



**Spalte: Aktiviert**

	<i>Aktiv</i>	Zeigt an, dass der Quality Alarm aktiv ist.
	<i>Inaktiv</i>	Zeigt an, dass der Quality Alarm deaktiviert ist.



**Spalte: Global**

	<i>Aktiv</i>	Zeigt an, dass der Quality Alarm für alle Bewertungsvorlagen aktiviert ist.
	<i>Inaktiv</i>	Zeigt an, dass der Quality Alarm nur für ausgewählte Bewertungsvorlagen aktiviert ist.

**Spalte: Pro Agent**

		Zeigt an, dass die Mindestmenge der Bewertungen für die einzelnen Agenten angewendet wird.
		Zeigt an, dass die Mindestmenge der Bewertungen für die gewählten Agenten gemeinsam angewendet wird.

**Spalte: Alle Agenten**

		Zeigt an, dass der Quality Alarm für alle Agenten gilt.
		Zeigt an, dass der Quality Alarm nicht für alle Agenten gilt.

**5.3****Detailansicht**

Hier können Sie detaillierte Informationen zur ausgewählten Vorlage anzeigen und bearbeiten.

Internal QA

< Details\* Zeiteinstellungen Benachrichtigungen\* Bewertungsvorlagen\* >

Hilfe

Aktiviert ☐

Name\* 

Internal QA

Mindestmenge an Bewertungen\* 

3

Aktivieren für ☐ Pro Agent

☐ Alle Agenten

Wertungsschema\* Default (0%-100%)

Überwachte Punktzahl\* 

0

Sektion 2\* 

0

Sektion 1\* 

0

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 73: Detailansicht - Quality-Alarms-Modul (Beispiel)

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- *Details*, siehe [Kapitel "Registerkarte Details"](#), S. 69.
- *Zeiteinstellungen*, siehe [Kapitel "Registerkarte Zeiteinstellungen"](#), S. 73. Nur sichtbar für Bewertungsvorlagen und für Quizvorlagen.
- *Benachrichtigungen*, siehe [Kapitel "Registerkarte Benachrichtigungen"](#), S. 74.
- *Bewertungsvorlagen*, siehe [Kapitel "Registerkarte Bewertungsvorlagen"](#), S. 78. Nur sichtbar für Bewertungsvorlagen.
- *Quizvorlagen*, siehe [Kapitel "Registerkarte Quizvorlagen"](#), S. 79. Nur sichtbar für Quizvorlagen.
- *Agenten*, siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten"](#), S. 81.
- *Schlüsselwörter*, siehe [Kapitel "Registerkarte Schlüsselwörter"](#), S. 83. Nur sichtbar für Schlüsselwörter.

### 5.3.1 Registerkarte Details

Hier können Sie grundsätzliche Einstellungen zum Quality Alarm definieren.

< **Details\***   Zeiteinstellungen   Benachrichtigungen\*   Bewertungsvorlagen\*   >

? Hilfe

---

Aktiviert ☐

Name\*

Mindestmenge an Bewertungen\*

☐ Pro Agent

Aktivieren für ☐ Alle Agenten

Wertungsschema\*




Überwachte Punktzahl\*

Sektion 2\*

Sektion 1\*

Abb. 74: Registerkarte Details (Beispiel)

<b>Aktiviert</b>	<p>Zeigt an, ob der Quality Alarm aktiviert ist.</p> <p>Stellen Sie ein, ob der Quality Alarm aktiviert werden soll.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Quality Alarm ist aktiviert</p> <p><input type="checkbox"/> = Quality Alarm ist deaktiviert</p>
<b>Name</b>	<p>Name des Quality Alarms. Geben Sie hier den Namen des Quality Alarms ein.</p>
<b>Mindestmenge an Bewertungen</b>	<p>Zeigt an, wie viele Bewertungen mindestens abgegeben sein müssen, bevor der Quality Alarm ausgewertet wird.</p> <p>Geben Sie Anzahl der notwendigen Bewertungen ein.</p> <p>Nur sichtbar bei <i>Quality Alarm für Bewertungen</i>.</p>
<b>Pro Agent</b>	<p>Zeigt an, ob die Mindestmenge der Bewertungen auf die einzelnen Agenten angewendet werden soll.</p> <p>Stellen Sie ein, wie der Quality Alarm angewendet werden soll.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Auf die einzelnen Agenten anwenden</p> <p><input type="checkbox"/> = Auf die gewählten Agenten gemeinsam anwenden.</p> <p>Nur sichtbar bei <i>Quality Alarm für Bewertungen</i>.</p>
<b>Aktivieren für</b>	<p>Zeigt an, ob der Quality Alarm auf alle im System bekannten Agenten bzw. Vorlagen angewendet werden soll. Wenn die Option <i>Alle Agenten</i> gewählt wird, erhält man eine Meldung und alle Agenten, die man bisher in der Registerkarte <i>Agenten</i> ausgewählt hat, werden gelöscht. Das Gleiche gilt für die Option <i>Alle Vorlagen</i> in Verbindung mit der Registerkarte <i>Bewertungsvorlagen</i>.</p> <p>Stellen Sie ein, wie der Quality Alarm angewendet werden soll.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Auf alle Einträge anwenden</p> <p><input type="checkbox"/> = Nur auf die zugeordneten Einträge anwenden.</p>
<b>Wertungsschema</b>	<p>Zeigt an, welches Wertungsschema angewendet wird.</p> <p>Mit der Schaltfläche  fügen Sie ein Wertungsschema hinzu. Siehe <a href="#">Kapitel "Wertungsschema hinzufügen", S. 71</a>.</p>

	<p>Mit der Schaltfläche  entfernen Sie das Wertungsschema aus dem Quality Alarm.</p> <p>Der angezeigte Wert kann bei spezifischen Quality Alarms nicht verändert werden.</p> <p>Nur sichtbar bei <i>Quality Alarm für Bewertungen</i> und <i>Quality Alarm für Quiz</i>.</p>
<i>Überwachte Punktzahl</i>	<p>Zeigt die Gesamtpunktzahl an, die als Schwellenwert überwacht werden soll.</p> <p>Geben Sie die Punktzahl ein, die als Schwellenwert dienen soll.</p> <p>Schwellenwerte können auch für einzelne Sektionen festgelegt werden.</p> <p>Nur sichtbar bei <i>Quality Alarm für Bewertungen</i> und <i>Quality Alarm für Quiz</i>.</p>
<i>Audioanalyse-Job</i>	<p>Zeigt an, welcher Audioanalyse-Job angewendet wird.</p> <p>Mit der Schaltfläche  fügen Sie einen Audioanalyse-Job hinzu. Siehe <a href="#">Kapitel "Audioanalyse-Job hinzufügen", S. 72</a>.</p> <p>Mit der Schaltfläche  entfernen Sie den Audioanalyse-Job aus dem Quality Alarm.</p> <p>Nur sichtbar bei <i>Quality Alarm für Schlüsselwörter</i>.</p>



Es ist nicht möglich einen Quality Alarm für verschiedene Bewertungsschemas zu erstellen. Es kann immer nur ein Bewertungsschema ausgewählt werden. Dem Quality Alarm können auch nur Vorlagen hinzugefügt werden, die das gleiche Schema zugeordnet haben, das für den Alarm ausgewählt wurde.



Wenn mehr als 1 Quiz- oder Bewertungsvorlage dem Quality Alarm zugeordnet werden, ist es nicht mehr möglich Schwellenwerte für einzelne Sektionen festzulegen.



Die mit einem " \* " markierten Felder sind Pflichtfelder. Diese Felder müssen ausgefüllt werden.

#### 5.3.1.1 Wertungsschema hinzufügen

1. Klicken Sie rechts neben dem Feld *Wertungsschema* auf die Schaltfläche .

< **Details\*** Zeiteinstellungen Benachrichtigungen\* Bewertungsvorlagen\* >

? Hilfe

Aktiviert ☒

Name\*

Mindestmenge an Bewertungen\*

Aktivieren für ☐ Pro Agent

☐ Alle Vorlagen

☐ Alle Agenten

Wertungsschema\*  + -

Abb. 75: Wertungsschema hinzufügen

2. Wählen Sie ein Wertungsschema aus der Liste aus.

Wertungsschema		
Name	Beschreibung	Standard
A-F Bewertungsschema	Verwendet die Noten A-F. Besonderheit: Nach D folgt F. Die Note E wird nicht verwendet.	✗
Default (0%-100%)	Verwendet Prozentwerte (0%-100%).	✓
1-5 Bewertungsschema	Verwendet die Noten 1-5	✗

Zeilen pro Seite 20 1 - 3 von 3

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 76: Wertungsschema auswählen (Beispiel)

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

### 5.3.1.2 Audioanalyse-Job hinzufügen

1. Klicken Sie rechts neben dem Feld *Audioanalyse-Job* auf die Schaltfläche + .



< **Details\*** Benachrichtigungen\* Agenten\* Schlüsselwörter >

🔗 Hilfe

Aktiviert ☐

Name\*

Aktivieren für ☐ Alle Agenten

Audioanalyse-Job\*  + -

Abb. 77: Audioanalyse-Job hinzufügen

2. Wählen Sie einen Audioanalyse-Job aus der Liste aus.

Audioanalyse-Jobs					
Name ↕	Analyse-richtung ↕	Analyse-typ ↕	Analysierte Sessions ↕	Sessions mit Treffern ↕	Treffer ↕
KWS_Periodisch	→	🔍	2287	275	20592
KWS_Einmalig	←	🔍	10082	10082	90680

<  >

Zeilen pro Seite 20 v 1 - 2 von 2
 
 << < > >>

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 78: Audioanalyse-Job auswählen (Beispiel)

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

### 5.3.2 Registerkarte Zeiteinstellungen

Hier können Sie einen beliebigen Zeitpunkt oder ein beliebiges Intervall für die Durchführung des Quality Alarms definieren.

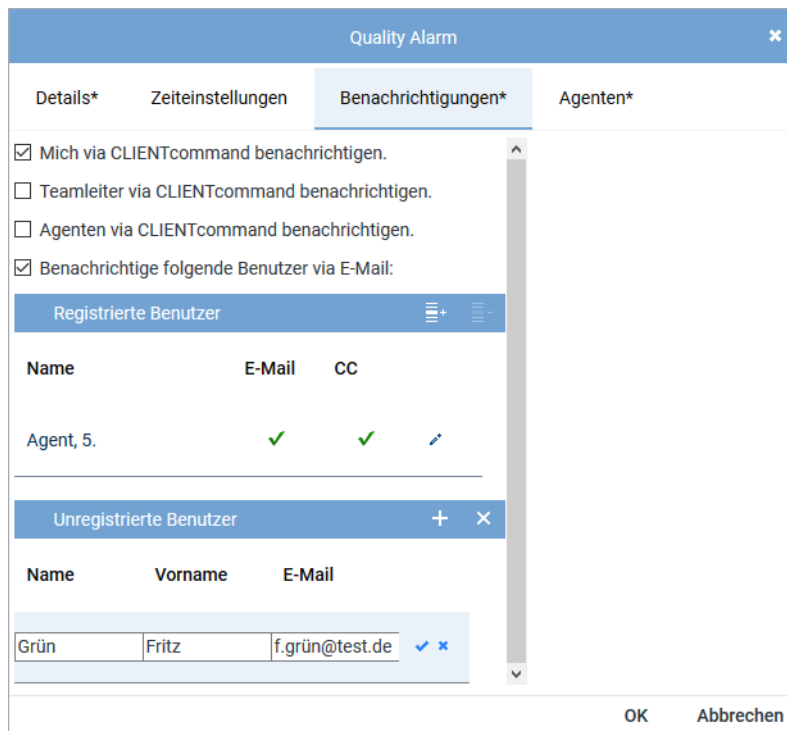
Details*	Zeiteinstellungen	Benachrichtigungen*	Agenten*
Start	<input checked="" type="radio"/> Sofort <input type="radio"/> 21.11.2018 13:55:59		
Ende	<input checked="" type="radio"/> Niemals <input type="radio"/> 21.11.2018 13:55:59		
Wiederhole	<input checked="" type="radio"/> Täglich <input type="radio"/> Wöchentlich <div> <input type="checkbox"/> Montag  <input type="checkbox"/> Dienstag  <input type="checkbox"/> Mittwoch  <input type="checkbox"/> Donnerstag  <input type="checkbox"/> Freitag  <input type="checkbox"/> Samstag  <input type="checkbox"/> Sonntag           </div> <input type="radio"/> Monatlich <div> <input checked="" type="radio"/> Erster Montag           </div>		
<input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Abbrechen"/>			

Abb. 79: Spezifische Quality Alarms - Zeiteinstellungen

<b>Start</b>	Zeigt an, zu welchem Zeitpunkt die Überprüfung beginnt. Stellen Sie ein, zu welchem Zeitpunkt die regelmäßige Überprüfung beginnen soll.
<b>Ende</b>	Zeigt an, zu welchem Zeitpunkt die Überprüfung endet. Stellen Sie ein, zu welchem Zeitpunkt die regelmäßige Überprüfung enden soll.
<b>Wiederhole</b>	Zeigt an, in welchen Intervallen die Überprüfung durchgeführt wird. Stellen Sie ein, in welchen Intervallen die Überprüfung durchgeführt werden soll.

### 5.3.3 Registerkarte Benachrichtigungen

Hier können Sie einstellen, wer wie benachrichtigt werden soll, wenn ein Quality Alarm ausgelöst wird. Benachrichtigt werden können Agenten, Teamleiter, Benutzer oder der Ersteller selbst.



**Quality Alarm** [X]

Details\*    Zeiteinstellungen    **Benachrichtigungen\***    Agenten\*

☒ Mich via CLIENTcommand benachrichtigen.  
☐ Teamleiter via CLIENTcommand benachrichtigen.  
☐ Agenten via CLIENTcommand benachrichtigen.  
☒ Benachrichtige folgende Benutzer via E-Mail:

**Registrierte Benutzer** [Hinzufügen] [Entfernen]

Name	E-Mail	CC
Agent, 5.	✓	✓

**Unregistrierte Benutzer** [Hinzufügen] [Entfernen]

Name	Vorname	E-Mail
Grün	Fritz	f.grün@test.de

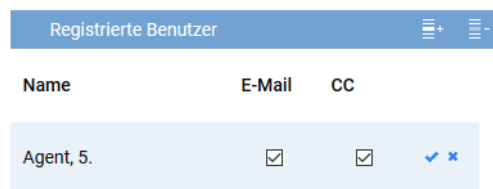
OK    Abbrechen

Abb. 80: Spezifische Quality Alarms - Benachrichtigungen

- Um Sie selbst, Teamleiter oder Agenten direkt via **CLIENTcommand** benachrichtigen zu lassen, setzen Sie das Häkchen im entsprechenden Kontrollkästchen ☒.
- Um einen beliebigen Benutzer benachrichtigen zu lassen, setzen Sie das Häkchen im Kontrollkästchen zu *Benachrichtige folgende Benutzer via E-Mail*.
  - ⇒ Weitere Felder werden eingeblendet, in denen Sie Benutzer zuordnen und die Benachrichtigungsart einstellen können. Siehe [Kapitel "Registrierte Benutzer zuordnen", S. 75](#) und [Kapitel "Unregistrierte Benutzer zuordnen", S. 77](#).  
 In der Spalte *E-Mail* wird jeweils angezeigt, ob ein Benutzer via E-Mail oder **CLIENTcommand** benachrichtigt wird:  
 ✓ = Benachrichtigungsoption aktiviert.  
 ✗ = Benachrichtigungsoption nicht aktiviert.

### 5.3.3.1 Registrierte Benutzer zuordnen

- Um einen registrierten Benutzer zuzuordnen, klicken Sie auf das Symbol [Hinzufügen] (*Hinzufügen*).



**Registrierte Benutzer** [Hinzufügen] [Entfernen]


Name	E-Mail	CC
Agent, 5.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Abb. 81: Spezifischer Quality Alarm - Registrierte Benutzer (Beispiel)

- Um einen Benutzer aus der Liste auszuwählen, klicken Sie auf die Zeile mit den entsprechenden Angaben. Sie können mehrere Benutzer auswählen, indem Sie mehrere Zeilen anklicken.  
 Um eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Zu benachrichtigende Agenten					
Personalnummer ↕	Vorname ↕	Nachname ↕	Benutzername ↕	Einstellungsdatum ↕	Geburtsdatum ↕
1000	10.	Agent			
900	9.	Agent			
800	8.	Agent			
700	7.	Agent			
600	6.	Agent			
400	4.	Agent			
300	3.	Agent			
Zeilen pro Seite 20 <input type="checkbox"/> 1 - 9 von 9					
					Hinzufügen Abbrechen

Abb. 82: Spezifischer Quality Alarm - Registrierte Benutzer auswählen (Beispiel)

- Um die ausgewählten Benutzer hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.
- Um einzustellen, ob ein Benutzer per E-Mail oder per CLIENT`command` benachrichtigt werden soll, klicken Sie auf das Symbol  (*Bearbeiten*). Eine der beiden Optionen muss aktiviert sein.



Registrierte Benutzer		
Name	E-Mail	CC
Agent, 5.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Abb. 83: Spezifischer Quality Alarm - Registrierte Benutzer bearbeiten (Beispiel)


- Stellen Sie in der Spalte *E-Mail* bzw. *CC* (CLIENT`command`) die Benachrichtigungsart ein:
  - ☒ = Benachrichtigung aktiviert
  - ☐ = Benachrichtigung nicht aktiviert

Name	E-Mail	CC
Agent, 5.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Abb. 84: Spezifischer Quality Alarm- Benachrichtigungsart einstellen (Beispiel)

- Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf das Symbol  (*Speichern*).  
Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol  (*Verwerfen*).


### 5.3.3.2 Registrierte Benutzer entfernen

- Um einen registrierten Benutzer aus der Liste zu entfernen, wählen Sie den entsprechenden Eintrag in der Liste aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Entfernen*).

Registrierte Benutzer		
Name	E-Mail	CC
Agent, 5.	✓	✓

Abb. 85: Spezifischer Quality Alarm - Registrierte Benutzer entfernen (Beispiel)

### 5.3.3.3 Unregistrierte Benutzer zuordnen

1. Um einen unregistrierten Benutzer zuzuordnen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
2. Geben Sie den Namen und die E-Mail-Adresse des Benutzers ein.

Unregistrierten Benutzer hinzufügen

Vorname\*

Nachname\*

E-Mail\*


Speichern

Abbrechen

Abb. 86: Spezifischer Quality Alarm - Unregistrierten Benutzer hinzufügen

3. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Einstellungen zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

### 5.3.3.4 Unregistrierte Benutzer bearbeiten

1. Um die Angaben zu einem unregistrierten Benutzer zu bearbeiten, wählen Sie den entsprechenden Eintrag in der Liste aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Bearbeiten*).



Unregistrierte Benutzer		
Name	Vorname	E-Mail
Grün	Fritz	f.grün@test.de

Abb. 87: Spezifischer Quality Alarm - Unregistrierte Benutzer (Beispiel)


2. Nehmen Sie die notwendigen Änderungen vor.

Unregistrierte Benutzer		
Name	Vorname	E-Mail
Grün	Fritz	f.grün@test.de

Abb. 88: Spezifischer Quality Alarm - Unregistrierten Benutzer bearbeiten (Beispiel)

- Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf das Symbol  (*Speichern*).  
Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol  (*Verwerfen*).

### 5.3.3.5 Unregistrierte Benutzer löschen

- Um einen unregistrierten Benutzer aus der Liste zu löschen, wählen Sie den entsprechenden Eintrag in der Liste aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Löschen*).


Unregistrierte Benutzer			
Name	Vorname	E-Mail	
Grün	Fritz	f.grün@test.de	

Abb. 89: Spezifischer Quality Alarm - Unregistrierte Benutzer löschen (Beispiel)

### 5.3.4 Registerkarte Bewertungsvorlagen

Hier können Sie die Bewertungsvorlagen hinzufügen.



Bewertungsvorlagen können nur hinzugefügt werden, wenn vorher in der Registerkarte *Details* ein Wertungsschema ausgewählt wurde.





<	Details*	Zeiteinstellungen	Benachrichtigungen*	Bewertungsvorlagen*	>
<div>   </div>					
Name ↕		Erstellt von ↕			
Weiteres Feedback		Admin, 1st-Tenant			

Abb. 90: Registerkarte Bewertungsvorlagen

	<b>Hinzufügen</b>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Bewertungsvorlagen auswählen und hinzufügen können. Siehe <a href="#">Kapitel "Bewertungsvorlage hinzufügen"</a> , S. 78.
	<b>Entfernen</b>	Löscht die ausgewählte Bewertungsvorlage.



Es können nur Bewertungsvorlagen mit dem Status *Freigegeben* und *Entwurf* hinzugefügt werden. Vorlagen mit dem Status *Deaktiviert* sind nicht verwendbar.

#### 5.3.4.1 Bewertungsvorlage hinzufügen

- Um eine Bewertungsvorlage hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen*).

[Details\\*](#)
[Zeiteinstellungen](#)
[Benachrichtigungen\\*](#)
[Bewertungsvorlagen\\*](#)

Name ↕

Erstellt von ↕

Weiteres Feedback

Admin, 1st-Tenant

2. Wählen Sie einen oder mehrere Bewertungsvorlagen aus der Liste aus.  
Um mehrere Bewertungsvorlagen auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Bewertungsvorlagen					
Vorlagentyp ↕	Name ↕	Sichtbar ↕	Version ↕	Agenten-Feedback ↕	Status ↕
<input checked="" type="checkbox"/>	Agent evaluation telephone		1	✓	
<input checked="" type="checkbox"/>	Default, Default 80.0 88.33		1	✓	
<input checked="" type="checkbox"/>	Agentenbewertung Telefon		1	✓	
<input checked="" type="checkbox"/>	Call Director customer survey template		1	✗	
<input checked="" type="checkbox"/>	Evaluation team AB campaign xy		1	✓	

Zeilen pro Seite 20 1 - 5 von 5

[Hinzufügen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 91: Bewertungsvorlage hinzufügen

- Um die ausgewählte Bewertungsvorlage hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.  
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.
- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Änderung zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

### 5.3.5 Registerkarte Quizvorlagen

Hier können Sie die Quizvorlagen hinzufügen.



Quizvorlagen können nur hinzugefügt werden, wenn vorher in der Registerkarte *Details* ein Wertungsschema ausgewählt wurde.

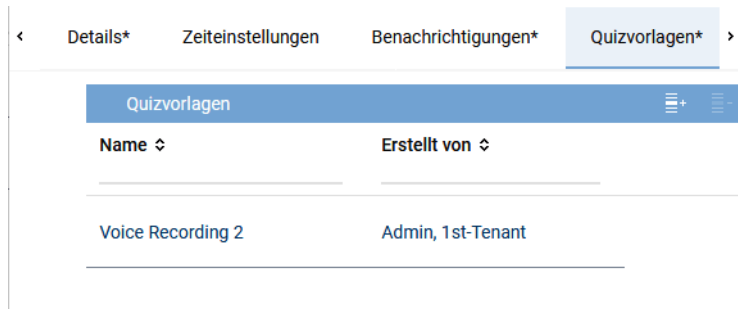




Abb. 92: Quizvorlagen hinzufügen (Beispiel)

	<b>Hinzufügen</b>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Quizvorlagen auswählen und hinzufügen können. Siehe <a href="#">Kapitel "Quizvorlage hinzufügen", S. 80</a> .
	<b>Entfernen</b>	Löscht die ausgewählte Quizvorlage.

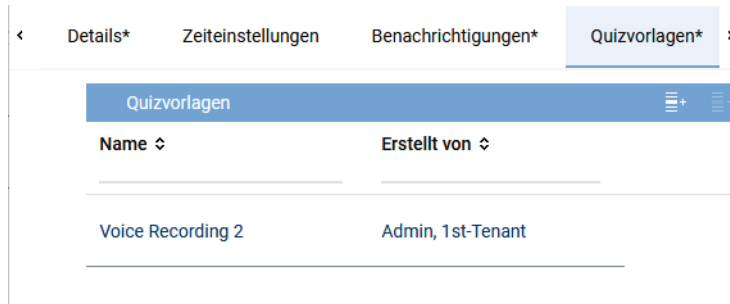


Es können nur Quizvorlagen mit dem Status *Freigegeben* und *Entwurf* hinzugefügt werden. Vorlagen mit dem Status *Deaktiviert* sind nicht verwendbar.

### 5.3.5.1

#### Quizvorlage hinzufügen

- Um eine Quizvorlage hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen*).



- Wählen Sie einen oder mehrere Quizvorlagen aus der Liste aus.  
Um mehrere Quizvorlagen auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.


Quizvorlagen				
Name	Erstellt von	Version	Sichtbar	Geklont von
Voice Recording Klon	Admin, 1st-Tenant	1		Voice Recording



Abb. 93: Quizvorlage hinzufügen



- Um die ausgewählte Quizvorlage hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.  
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.
- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Änderung zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

### 5.3.6 Registerkarte Agenten

Hier können Sie die Liste der Agenten zusammenstellen, die dem Quality Alarm zugeordnet werden sollen. Wenn Sie in der Registerkarte *Details* nicht die Option *Alle Agenten* auswählen, dann werden dem Quality Alarm nur die Agenten zugeordnet, die hier aufgelistet sind.

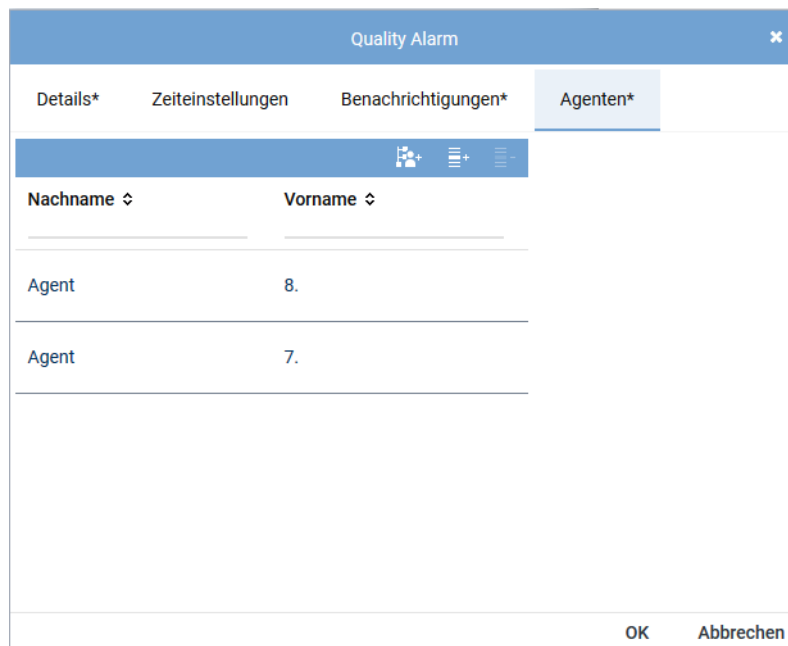






Abb. 94: Spezifischer Quality Alarm - Agenten zuordnen

	<i>Hinzufügen aus der Organisationsstruktur</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Agenten aus der Organisationsstruktur auswählen können, siehe <a href="#">Kapitel "Agenten aus der Organisationsstruktur hinzufügen"</a> , S. 81.
	<i>Hinzufügen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie eigene Agenten auswählen können, siehe <a href="#">Kapitel "Agenten hinzufügen"</a> , S. 82.
	<i>Entfernen</i>	Entfernt den ausgewählten Agenten aus der Liste.

#### 5.3.6.1 Agenten aus der Organisationsstruktur hinzufügen

- Wählen Sie die Registerkarte *Agenten*, siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten"](#), S. 81.
- Um Agenten aus der Organisationsstruktur zuzuordnen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen aus der Organisationsstruktur*).

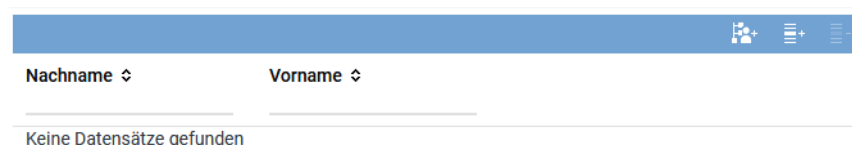




Abb. 95: Agenten

- Klicken Sie in der linken Fensterseite auf den Namen der Organisationseinheit.

Agenten				
Name	Personalnummer ↕	Vorname ↕	Nachname ↕	E-Mail ↕
▼ Sales	200	2.	Agent	
Sales Europe	100	1.	Agent	
Sales America	500	5.	Agent	
	300	3.	Agent	
	400	4.	Agent	

Abb. 96: Agenten aus Organisationsstruktur hinzufügen

- Wählen Sie aus der Liste in der rechten Fensterseite einen oder mehrere Agenten aus.  
Um mehrere Agenten auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf diese Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.  
Um alle Agenten auszuwählen, klicken Sie auf das Symbol  (*Alles auswählen*).  
Um alle markierten Agenten abzuwählen, klicken Sie auf das Symbol  (*Alles abwählen*).
- Um die ausgewählten Agenten hinzuzufügen und das Fenster geöffnet zu lassen, um zum Beispiel weitere Agenten aus anderen Organisationsstrukturen hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.  
Um die ausgewählten Agenten hinzuzufügen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.  
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

### 5.3.6.2 Agenten hinzufügen

- Wählen Sie die Registerkarte *Agenten*, siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten", S. 81](#).



Sie können nur Agenten auswählen, auf deren Daten Sie Zugriff haben.

- Um einen Agenten zuzuordnen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen*).


  	
Nachname ↕	Vorname ↕
Keine Datensätze gefunden	

Abb. 97: Agenten (Beispiel)

- Wählen Sie einen oder mehrere Agenten aus der Liste aus.  
Um mehrere Agenten auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf diese Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Agenten hinzufügen ✕

📄
🔍

Personalnummer ↕	Vorname ↕	Nachname ↕	Benutzername ↕	Einstellungsdatum ↕	Geburtsdatum ↕
1000	10.	Agent			
900	9.	Agent			
800	8.	Agent			
700	7.	Agent			
600	6.	Agent			
500	5.	Agent			
400	4.	Agent			

Zeilen pro Seite 20 v
1 - 10 von 10

1-4
<<
>>
5-1

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 98: Eigene Agenten hinzufügen

4. Um die ausgewählten Agenten hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

### 5.3.7

#### Registerkarte Schlüsselwörter

Hier können Sie einstellen, nach welchen enthaltenen und nicht enthaltenen Schlüsselwörtern gesucht werden soll.



Schlüsselwörter können nur hinzugefügt werden, wenn vorher in der Registerkarte *Details* ein Audioanalyse-Job ausgewählt wurde.

< Details\* Benachrichtigungen\* Agenten\*
Schlüsselwörter
>

Enthaltene Schlüsselwörter
▶

Ausgeschlossene Schlüsselwörter
▶

Abb. 99: Registerkarte Schlüsselwörter

#### Gruppenfeld Enthaltene Schlüsselwörter



Enthaltene Schlüsselwörter ▼

Schlüsselwort ↕
Mindestanzahl

Keine Datensätze gefunden

Abb. 100: Gruppenfeld *Enthaltene Schlüsselwörter*

Der Quality Alarm wird ausgelöst, wenn alle konfigurierten Schlüsselwörter entsprechenden ihrer konfigurierten Mindestanzahl in der Session gefunden werden.

	<i>Hinzufügen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Schlüsselwörter auswählen und hinzufügen können. Siehe <a href="#">Kapitel "Schlüsselwörter hinzufügen", S. 84.</a>
	<i>Entfernen</i>	Löscht das ausgewählte Schlüsselwort.

### Gruppenfeld Ausgeschlossene Schlüsselwörter

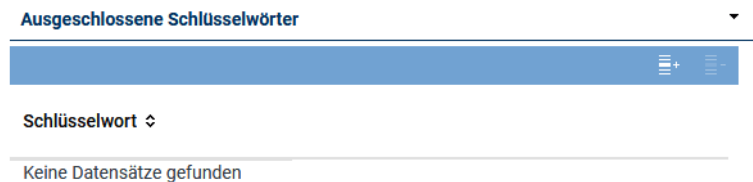





Abb. 101: Gruppenfeld *Ausgeschlossene Schlüsselwörter*

Der Quality Alarm wird ausgelöst, wenn mindestens ein konfiguriertes Schlüsselwort nicht in der Session gefunden wird.

	<i>Hinzufügen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Schlüsselwörter auswählen und hinzufügen können. Siehe <a href="#">Kapitel "Schlüsselwörter hinzufügen", S. 84.</a>
	<i>Entfernen</i>	Löscht das ausgewählte Schlüsselwort.

#### 5.3.7.1 Schlüsselwörter hinzufügen

- Um Schlüsselwörter hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen*).  
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

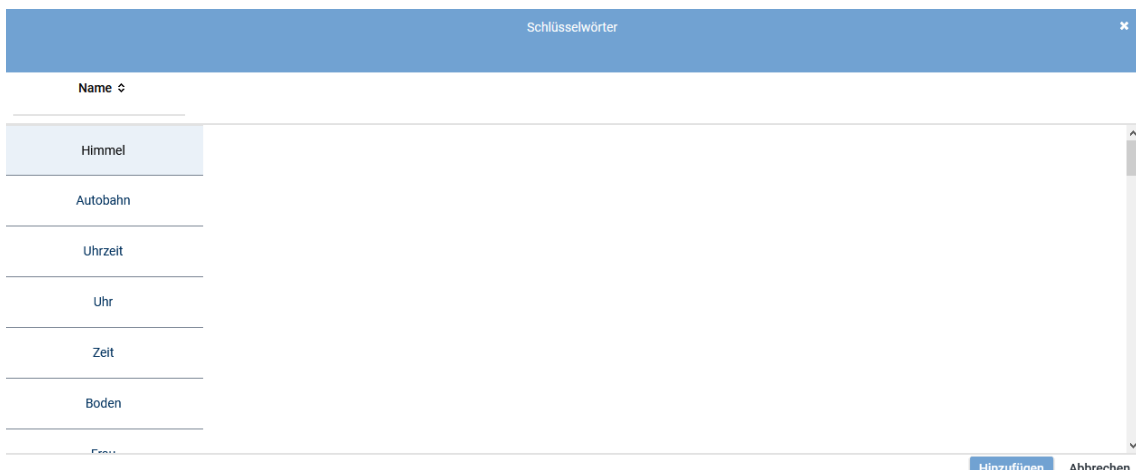



Abb. 102: Schlüsselwörter hinzufügen (Beispiel)

- Wählen Sie ein Schlüsselwort oder mehrere Schlüsselwörter aus der Liste aus.  
Um mehrere Schlüsselwörter auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.
- Um die ausgewählten Schlüsselwörter hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.  
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.
- Gruppenfeld *Enthaltene Schlüsselwörter*: Geben Sie die Mindestanzahl des Schlüsselworts über die Tastatur in das Eingabefeld ein.

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Änderung zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

#### 5.4

#### Quality Alarm erstellen

- Klicken Sie in der Hauptansicht auf das Symbol  (*Erstellen*).
- Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

<i>Quality Alarm für Bewertungen</i>	Ein neuer Quality Alarm für eine Bewertung wird erstellt.
<i>Quality Alarm für Quiz</i>	Ein neuer Quality Alarm für ein Quiz wird erstellt.
<i>Quality Alarm für Schlüsselwörter</i>	Ein neuer Quality Alarm für Schlüsselwörter wird erstellt.
<i>Quality Alarm für Echtzeit-Schlüsselworterkennung</i>	Ein neuer Quality Alarm für Echtzeit-Schlüsselworterkennung wird erstellt.

In den Registerkarten nehmen Sie die entsprechenden Einstellungen vor. Die Registerkarten *Bewertungsvorlagen* und *Quizvorlagen*, sind nur für den jeweiligen Vorlagentyp sichtbar.

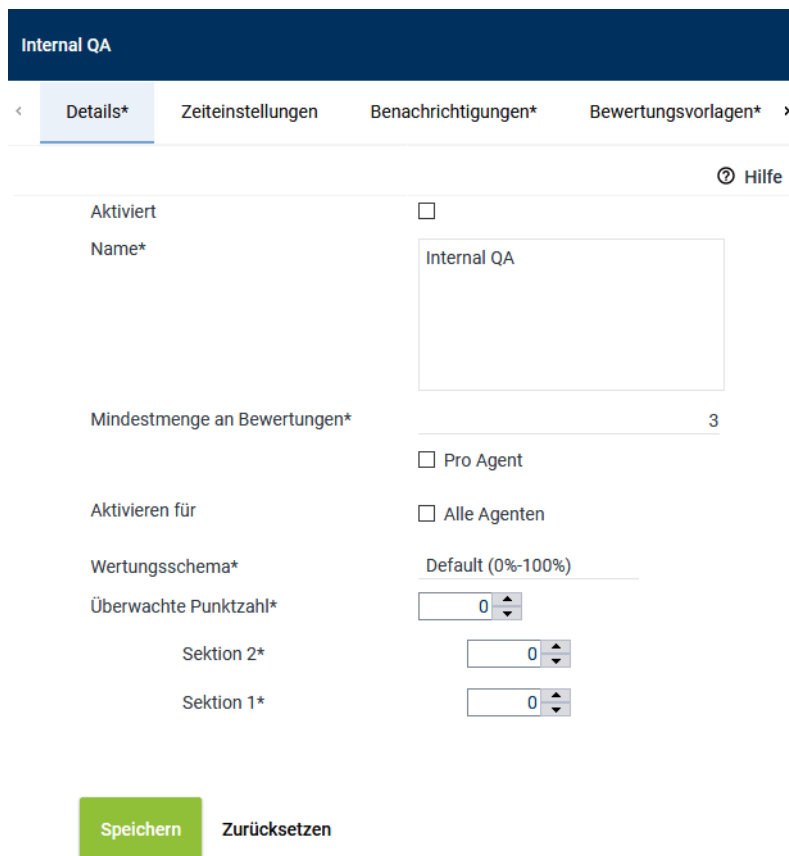


Abb. 103: Quality Alarm erstellen (Beispiel)

- *Details*

Hier können Sie detaillierte Informationen zum ausgewählten Quality Alarm anzeigen und bearbeiten. Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 69](#).

- *Zeiteinstellungen*

Hier können Sie die Zeiteinstellungen bezüglich des Quality Alarms vornehmen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Zeiteinstellungen", S. 73](#).

- *Benachrichtigungen*

Hier können Sie die Benachrichtigungseinstellungen des Quality Alarms vornehmen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Benachrichtigungen", S. 74](#).

- *Bewertungsvorlagen*  
Hier können Sie die Bewertungsvorlagen zum Quality Alarm hinzufügen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Bewertungsvorlagen"](#), S. 78.
  - *Quizvorlagen*  
Hier können Sie die Quizvorlagen zum Quality Alarm hinzufügen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Quizvorlagen"](#), S. 79.
  - *Agenten*  
Hier können Sie die Agenten zum Quality Alarm hinzufügen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten"](#), S. 81.
  - *Details*  
Hier können Sie detaillierte Informationen zum ausgewählten Quality Alarm anzeigen und bearbeiten. Siehe [Kapitel "Registerkarte Details"](#), S. 69.
  - *Zeiteinstellungen*  
Hier können Sie die Zeiteinstellungen bezüglich des Quality Alarms vornehmen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Zeiteinstellungen"](#), S. 73.
  - *Benachrichtigungen*  
Hier können Sie die Benachrichtigungseinstellungen des Quality Alarms vornehmen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Benachrichtigungen"](#), S. 74.
  - *Bewertungsvorlagen*  
Hier können Sie die Bewertungsvorlagen zum Quality Alarm hinzufügen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Bewertungsvorlagen"](#), S. 78.
  - *Quizvorlagen*  
Hier können Sie die Quizvorlagen zum Quality Alarm hinzufügen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Quizvorlagen"](#), S. 79.
  - *Agenten*  
Hier können Sie die Agenten zum Quality Alarm hinzufügen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten"](#), S. 81.
  - *Schlüsselwörter*  
Hier können Sie einstellen, nach welchen enthaltenen und nicht enthaltenen Schlüsselwörtern gesucht werden soll. Siehe [Kapitel "Registerkarte Schlüsselwörter"](#), S. 83.
3. Um nach der Beendigung der Eingaben die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um ungespeicherte Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.



Die mit einem " \* " markierten Felder sind Pflichtfelder. Diese Felder müssen ausgefüllt werden.

## 6 Zuweisungen-Modul

### 6.1 Allgemeines

Das Zuweisungen-Modul ermöglicht die Erstellung von Zufallsfaktoren für die Auswahl von auszuwertenden Sessions.

Da die Auswahl innerhalb des Zuweisungen-Moduls zufällig geschieht, sind subjektive Faktoren von Seiten des Bewerbers minimiert. Es ist z. B. für den Benutzer nicht möglich, explizit Sessions zu wählen, die zu einer schlechten Bewertung eines Agenten führen würden. Stattdessen werden zunächst einige grundlegende Parameter festgelegt, die die Zuweisung von Sessions zur Bewertung bestimmen. Zum Beispiel wird festgelegt, wie viele Sessions ein Supervisor im Monat bewerten darf, mit welcher Bewertungsvorlage dies geschehen soll und ob z. B. nur Sessions mit einer bestimmten Anruflänge zugewiesen werden sollen. Danach muss der Supervisor nicht mehr nach Sessions zur Bewertung suchen: Im Zuweisungen-Modul werden die zu bewertende Session und die Bewertungsvorlage nach den zuvor getroffenen Einstellungen vorselektiert. Sollte eine der Sessions einmal aus irgendeinem Grund nicht für eine Bewertung geeignet sein, z. B. weil der Agent akustisch kaum zu verstehen ist, dann kann festgelegt werden, dass eine bestimmte Anzahl an Sessions auch ausgetauscht werden darf. Außerdem kann eine bestimmte Anzahl an optionalen Sessions festgelegt werden, die bewertet werden können.

Durch die Einstellungen, die im Zuweisungen-Modul vorgenommen werden, kann z. B. auch vermieden werden, dass eine Session im laufenden Monat doppelt bewertet wird. Eine Session kann maximal einmal pro Monat bewertet werden. Sessions, die im Zuweisungen-Modul bewertet wurden, werden mit einem Flag gekennzeichnet und nicht mehr automatisch zur Bewertung herangezogen.

Jeden 1. eines Monats werden die zugewiesenen und bearbeiteten Sessions des vorigen Monats zurückgesetzt. Das heißt, dass die im Vormonat zugewiesenen und bearbeiteten Sessions wieder zur Bewertung zugewiesen werden können.

Zurückgesetzte Bewertungen werden nicht dauerhaft gespeichert. Der Zurücksetzen-Zeitpunkt zu jedem 1. eines Monats kann nicht geändert werden.

Manuelle Bewertungen sind davon ausgeschlossen. Das heißt, manuelle erneute Bewertungen im Sessions-Modul und Kalibrierungen im Kalibrierungen-Modul sind immer noch möglich.



Dem Supervisor werden nur Angestellte angezeigt, die in der Applikation System Configuration im Organisationsstruktur-Modul einer Organisationseinheit dem Supervisor zugeordnet sind.

### 6.2 Hauptansicht

In der Hauptansicht werden alle Agenten angezeigt, die der angemeldete Benutzer sehen darf. Nur Sessions dieser Agenten können bewertet werden.

Zuweisungen ▾ Allgemein ▾				
Nachname ⇅	Vorname ⇅	E-Mail ⇅	Rechnernamen ⇅	Kommentar ⇅
Agent	10.			
Agent	9.			
Agent	80.			

Abb. 104: Hauptansicht

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

<b>Nachname</b>	Zeigt den Nachnamen des Agenten an.
-----------------	-------------------------------------

<i>Vorname</i>	Zeigt den Vornamen des Agenten an.
<i>E-Mail</i>	Zeigt die E-Mail-Adresse des Agenten an.
<i>Rechnername</i>	Zeigt den Rechnernamen des Agenten an.
<i>Kommentar</i>	Zeigt Kommentare zum Agenten an.
<i>Standardvorlage</i>	Zeigt die Bewertungsvorlage, die bei einer Bewertung innerhalb des Agenten-Moduls in der Registerkarte <i>Sessions</i> verwendet wird.
<i>Aktiv</i>	Zeigt die Anzahl der Sessions des laufenden Monats an, die zwar schon zur Bewertung gezogen wurden, aber noch in Bearbeitung sind.
<i>Bewertet</i>	Zeigt die Anzahl der Sessions des laufenden Monats, die schon bewertet wurden.
<i>Abgelaufen</i>	Zeigt die Anzahl der Zuweisungen des laufenden Monats, die schon abgelaufen sind. Die Zeit bis zum Ablauf einer zugewiesenen Session beginnt mit dem Zeitpunkt der Anforderung der Session.
<i>Entfernt</i>	Zeigt die Anzahl der Zuweisungen des laufenden Monats, die entfernt wurden.

### 6.2.1 Symbolleiste

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

Zuweisungen ▾ Allgemein ▾

Abb. 105: Symbolleiste Zuweisungen-Modul

<i>Zuweisungen</i>	<i>Einstellungen verwalten</i>	Öffnet in der Detailansicht Allgemeine Parameter und Zufallseinstellungen.  Siehe <a href="#">Kapitel "Einstellungen verwalten", S. 89</a> .
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Informationen werden angezeigt.</li> <li>• Reihenfolge der angezeigten Spalten.</li> <li>• Anzahl der Zeilen pro Seite</li> </ul>
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen (siehe <a href="#">Kapitel "Suchen", S. 12</a> ).
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück. Die Suche wird ohne manuelle Filterung gestartet.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet.



In der Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Allgemeine Informationen* finden Sie bei Bedarf detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe*.



### 6.2.1.1 Einstellungen verwalten

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht im Menü *Zuweisungen* auf den Menüpunkt *Einstellungen verwalten*.

⇒ In der Detailansicht erscheint die Sektion *Einstellungen verwalten*.

Die Sektion enthält folgende Registerkarten:

- *Allgemeine Parameter*

Hier können die Bedingungen für die Bewertungen festgelegt werden. Siehe [Kapitel "Registerkarte Allgemeine Parameter", S. 89](#)

- *Zufallseinstellungen*

Hier können die Bedingungen für die zufällig ausgewählten Sessions festgelegt werden. Siehe [Kapitel "Registerkarte Zufallseinstellungen", S. 90](#)

#### 6.2.1.1.1 Registerkarte Allgemeine Parameter




Abb. 106: Registerkarte *Allgemeine Parameter*

Folgende allgemeine Parameter können festgelegt werden:

<i>Maximale Bearbeitungszeit</i>	Geben Sie hier die maximale Bearbeitungszeit an, für wie lange die Session zur Bewertung zur Verfügung stehen soll. Die Bearbeitungszeit läuft ab dem Zeitpunkt an dem die Session angefordert wird. Abgelaufene Sessions können nicht mehr bewertet werden.
<i>Maximale Anzahl von zusätzlichen Zuweisungen</i>	Geben Sie hier die Anzahl der Sessions an, die zusätzlich zu den zufällig zugewiesenen Sessions angefordert werden können.

Folgende Funktionen stehen zur Verfügung:

<b>Speichern</b>	Speichert die vorgenommenen Einstellungen und schließt das Fenster <i>Einstellungen verwalten</i> .
<b>Abbrechen</b> oder 	Verwirft die vorgenommenen Einstellungen und schließt das Fenster <i>Einstellungen verwalten</i> .



Die mit einem " \* " markierten Felder sind Pflichtfelder. Diese Felder müssen ausgefüllt werden.

### 6.2.1.1.2 Registerkarte Zufallseinstellungen

Einstellungen verwalten
✕

Allgemeine Parameter\*

Zufallseinstellungen

Für Gespräche ☒

Minstdauer einer Session\*  Sekunde(n)

Maximaldauer einer Session\*  Sekunde(n)

Mindestanzahl an Sessions\*

Höchstzahl an Weiterleitungen\*

Mindestanzahl an Zuweisungen\*

Bewertungsvorlage

Für Work Items ☐

Minstdauer einer Session\*  Sekunde(n)

Maximaldauer einer Session\*  Sekunde(n)

Mindestanzahl an Sessions\*

Mindestanzahl an Zuweisungen\*

Bewertungsvorlage

Für Chats ☐

Minstdauer einer Session\*  Sekunde(n)

Maximaldauer einer Session\*  Sekunde(n)

Mindestanzahl an Sessions\*

Mindestanzahl an Zuweisungen\*

Bewertungsvorlage

Speichern

Abbrechen

Abb. 107: Registerkarte Zufallseinstellungen

Hier können Sie festlegen, welche Konversationstypen für die Auswahl der Session berücksichtigt werden sollen, und abhängig vom gewählten Konversationstyp folgende Einstellungen vornehmen:

<b>Für Gespräche/Work Items/Chats</b>	Wählen Sie den Konversationstyp der Sessions, die berücksichtigt werden sollen. Klicken Sie dazu auf das jeweilige Kontrollkästchen. <input checked="" type="checkbox"/> = Konversationstyp ist aktiviert. <input type="checkbox"/> = Konversationstyp ist nicht aktiviert.
<b>Minstdauer einer Session</b>	Geben Sie hier die Minstdauer an, die eine Session haben muss, um zur Bewertung herangezogen werden zu können.
<b>Maximaldauer einer Session</b>	Geben Sie hier die Maximaldauer an, die eine Session haben muss, um zur Bewertung herangezogen werden zu können.
<b>Mindestanzahl an Sessions</b>	Geben Sie hier die Anzahl der Sessions an, die zusätzlich zu den zufällig zugewiesenen Sessions angefordert werden können.
<b>Höchstzahl an Weiterleitungen</b>	Geben Sie hier die Höchstanzahl der Weiterleitungen an, die in einer Session vorgekommen sein dürfen, um zur Bewertung herangezogen werden zu können.
<b>Mindestanzahl an Zuweisungen</b>	Geben Sie hier die Mindestanzahl an Zuweisungen ein, die gemacht werden müssen. Liegen für den gewählten Agent weniger Sessions des gewählten Typs vor, erhält der Benutzer eine Nachricht, dass keine weiteren Zuweisungen dieses Typs gemacht werden können.

<b>Bewertungsvorlage</b>	<p>Wählen Sie hier die Bewertungsvorlage aus der Dropdown-Liste aus, die als Grundlage für die Bewertung dienen soll. Die Bewertungsvorlage muss zuvor im Bewertungsvorlagen-Modul erstellt worden sein, siehe Bedienungsanleitung <i>INSPIRATIONneo - Vorlagen-Modul</i>.</p> <p>Ohne die Auswahl einer Bewertungsvorlage kann zwar eine Session angefordert, jedoch nicht bewertet werden.</p>
--------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Folgende Funktionen stehen zur Verfügung:

<b>Speichern</b>	Speichert die vorgenommenen Einstellungen und schließt das Fenster <i>Einstellungen verwalten</i> .
<b>Abbrechen</b> oder <b>X</b>	Verwirft die vorgenommenen Einstellungen und schließt das Fenster <i>Einstellungen verwalten</i> .



Die mit einem " \* " markierten Felder sind Pflichtfelder. Diese Felder müssen ausgefüllt werden.

### 6.3

#### Detailansicht

Die Detailansicht enthält Daten und die Informationen der Bewertungen des ausgewählten Agenten.

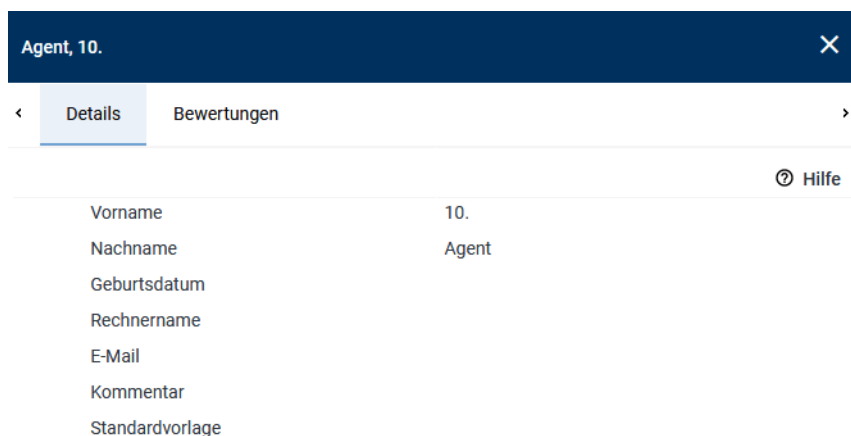


Abb. 108: Detailansicht

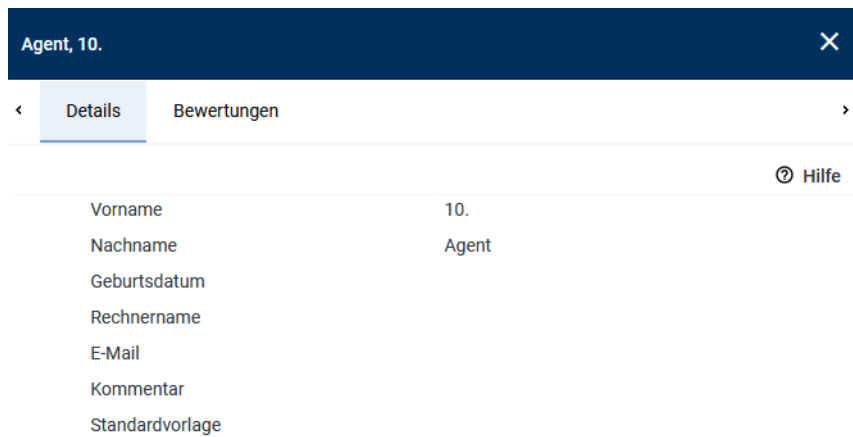
Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Details**  
Hier werden die persönlichen Daten des ausgewählten Agenten angezeigt.  
Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 91](#).
- **Bewertungen**  
Hier können Sie Sessions anfordern, wiedergeben und bewerten. Außerdem wird hier die Anzahl der Zuweisungen und der bewerteten Sessions angezeigt.  
Siehe [Kapitel "Registerkarte Bewertungen", S. 92](#).

#### 6.3.1

##### Registerkarte Details

Hier werden die persönlichen Daten des ausgewählten Agenten angezeigt.



Abb. 109: Registerkarte *Details*

<i>Vorname</i>	Zeigt den Vornamen des Agenten.
<i>Nachname</i>	Zeigt den Nachnamen des Agenten.
<i>Geburtsdatum</i>	Zeigt das Geburtsdatum des Agenten.
<i>Rechnername</i>	Zeigt den Rechnernamen des Agenten.
<i>E-Mail</i>	Zeigt die E-Mail-Adresse des Agenten.
<i>Kommentar</i>	Zeigt Kommentare zum Agenten.
<i>Standardvorlage</i>	Zeigt die Bewertungsstandardvorlage für den Agenten.

### 6.3.2

#### Registerkarte *Bewertungen*

Hier werden Informationen zu Bewertungen angezeigt und Bewertungen von Sessions durchgeführt.


Abb. 110: Registerkarte *Bewertungen* (Beispiel)

<i>Anzahl Zuweisungen</i>	Hier können Sie die Anzahl der angeforderten Sessions unterteilt in die entsprechenden Konversationstypen sehen. Die Ziffer vor dem Schrägstrich gibt die Anzahl der schon angeforderten Sessions an, die Ziffer hinter dem Schrägstrich bezieht sich auf die Anzahl der möglichen Zuweisungen. Dieser Wert bezieht sich auf die Voreinstellungen in der Hauptansicht und beinhaltet die automatisch zugewiesenen sowie die zusätzlich angeforderten Sessions.
<i>Ohne Bewertung</i>	Die Zahl zeigt an, wie viele der zugewiesenen Sessions noch nicht bewertet sind.

### Gruppenfeld *Session in Bearbeitung*

Das Gruppenfeld enthält Funktionen zur Bewertung einer Session und zeigt im Bearbeitungsmodus Informationen zur Session.










Abb. 111: Gruppenfeld *Session in Bearbeitung* (Beispiel)

Die Symbolleiste des Gruppenfelds bietet verschiedene Funktionen.



Abb. 112: Symbolleiste Gruppenfeld *Session in Bearbeitung*

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

	<b>Session anfordern</b>	Wählt eine Session aus dem Pool der zugewiesenen Sessions zum Bewerten aus (siehe <a href="#">Kapitel "Session anfordern", S. 94</a> ).
	<b>Entfernen</b>	Entfernt die Session aus dem Bearbeitungsmodus (siehe <a href="#">Kapitel "Session entfernen", S. 95</a> ).
	<b>Anforderung zusätzlicher Bewertungen</b>	Zählt die Anzahl der möglichen Sessions hoch, die angefordert werden können. Danach kann über das Symbol <i>Session anfordern</i> eine weitere Session angefordert werden.
	<b>Bewerten</b>	Öffnet die Bewertungsvorlage zum Bewerten einer Session (siehe <a href="#">Kapitel "Session bewerten", S. 96</a> ).
	<b>Bewertung bearbeiten</b>	Öffnet die Bewertungsvorlage zum Bearbeiten der offenen Bewertung einer Session (siehe <a href="#">Kapitel "Bewertung bearbeiten", S. 98</a> ).
	<b>Bewertung anzeigen</b>	Öffnet die Bewertungsvorlage zur Anzeige der offenen Bewertung einer Session (siehe <a href="#">Kapitel "Bewertung anzeigen", S. 99</a> ).
	<b>Wiedergabe</b>	Lädt eine ausgewählte Konversation zur Wiedergabe in den Video Viewer bzw. in den Message Viewer des Replay-Moduls (siehe <a href="#">Kapitel "Wiedergabe", S. 100</a> ).  Informationen zu den Funktionen des Replay-Modul finden Sie im Kapitel <a href="#">Kapitel "Replay Modul", S. 102</a> .

Falls sich eine Session in Bearbeitung befindet, werden folgende Informationen angezeigt:

<b>Startzeit</b>	Zeigt die Startzeit der Session, die gerade bearbeitet wird.
<b>Konversationstyp</b>	Zeigt den Konversationstyp der Session, die gerade bearbeitet wird.
<b>Status</b>	Zeigt den Status der Session, die gerade bearbeitet wird.

### Gruppenfeld *Offene Bewertung*

Dieses Gruppenfeld wird nur angezeigt, wenn sich eine Session in Bearbeitung befindet und das Gruppenfeld *Session in Bearbeitung* aufgeklappt ist.

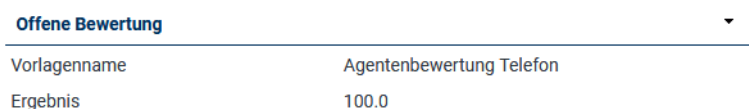


Abb. 113: Gruppenfeld *Offene Bewertung* (Beispiel)

<i>Vorlagenname</i>	Zeigt den Namen der Bewertungsvorlage.
<i>Ergebnis</i>	Zeigt das aktuell gespeicherte, noch nicht freigegebene Ergebnis der Bewertung.

### Gruppenfeld *Bearbeitete Sessions*

Das Gruppenfeld zeigt die Sessions an, die bereits bearbeitet wurden.

Bearbeitete Sessions			
Startzeit ↕	Typ ↕	Status ↕	Kommentar ↕
19.11.2018 23:47:59	☎	Bewertet	

Abb. 114: Gruppenfeld *Bearbeitete Sessions* (Beispiel)

<i>Startzeit</i>	Zeigt die Startzeit der Sessions, die bearbeitet wurden.
<i>Status</i>	<p>Zeigt den Status der abgeschlossenen bearbeiteten Sessions.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Bewertet</i> Die Session wurde bewertet und freigegeben.</li> <li>• <i>Entfernt</i> Die Session wurde aus der Bearbeitung entfernt und nicht bewertet.</li> <li>• <i>Abgelaufen</i> Die Bewertung der Session wurde automatisch beendet, da die maximale Bearbeitungszeit überschritten wurde.</li> </ul>
<i>Kommentar</i>	Zeigt den Grund an, warum die Session aus der Bearbeitung entfernt wurde.

#### 6.3.2.1

#### Session anfordern



Sie können immer nur 1 Session anfordern und bewerten. Erst wenn eine Bewertung freigegeben ist, kann eine neue Session angefordert werden.

1. Klicken Sie in der Hauptansicht auf den Agenten, den Sie bewerten möchten.

Zuweisungen ▾ Allgemein ▾				
Nachname ▾	Vorname ▾	E-Mail ▾	Rechnername ▾	Kommentar ▾
Agent	10.			
Agent	9.			
Agent	80.			
Agent	7.			
Agent	6.			

Zeilen pro Seite 50 ▾ 1 - 10 von 10 < << >> >

Abb. 115: Agent auswählen (Beispiel)

- Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Bewertungen*.

Agent, 80. ✕

< Details

Bewertungen >

Anzahl Zuweisungen:

Gespräche

2/7

Work Items

0/7


Chats


0/7


Ohne Bewertung


1


Session in Bearbeitung ▾

















Momentan ist keine Session in Bearbeitung.

Bearbeitete Sessions ▾




Startzeit ▾	Typ ▾	Status ▾	Kommentar ▾
19.11.2018 23:50:10		Entfernt	Bewertet
19.11.2018 23:47:59		Bewertet	

Abb. 116: Bewertungen - Detailansicht (Beispiel)


- Klicken Sie in der Symbolleiste des Gruppenfelds *Session in Bearbeitung* auf das Symbol  (*Session anfordern*).  
⇒ Eine Session wird zum Bewerten zugewiesen.

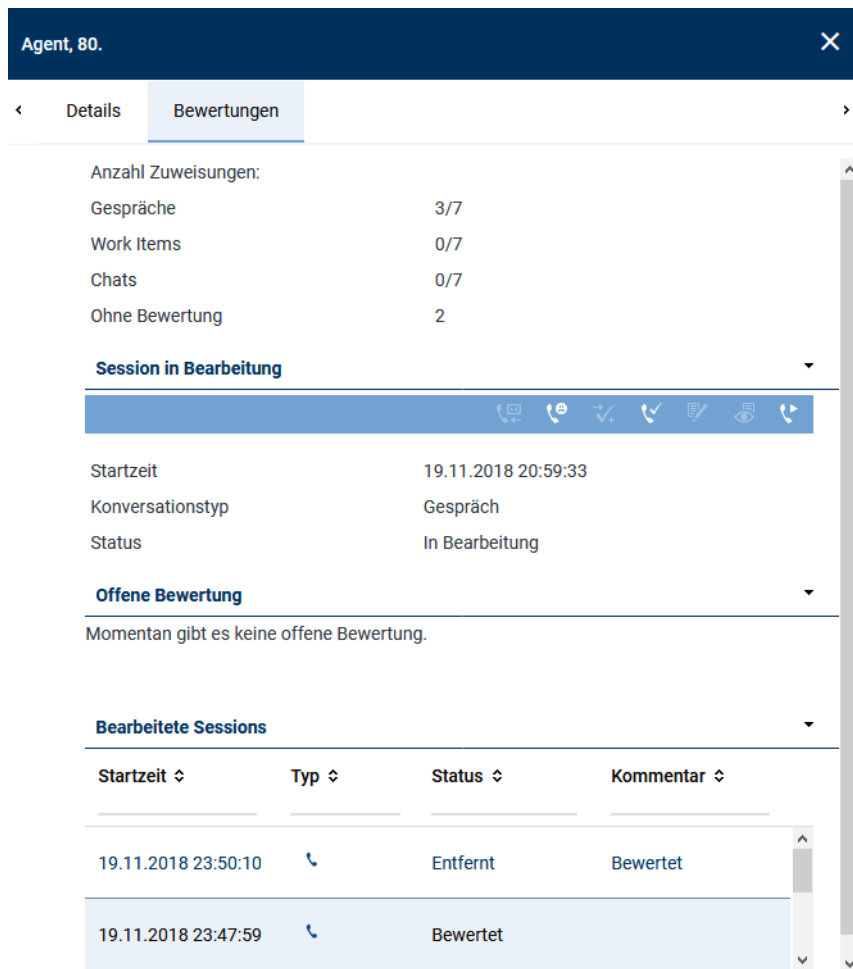
### 6.3.2.2

#### Session entfernen



Nur eine Session mit dem Status *In Bearbeitung* kann entfernt werden.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste des Gruppenfelds *Session in Bearbeitung* auf das Symbol  (*Entfernen*).



**Agent, 80.**

Details | **Bewertungen**

Anzahl Zuweisungen:

Gespräche	3/7
Work Items	0/7
Chats	0/7
Ohne Bewertung	2

**Session in Bearbeitung**

Startzeit: 19.11.2018 20:59:33  
 Konversationstyp: Gespräch  
 Status: In Bearbeitung

**Offene Bewertung**

Momentan gibt es keine offene Bewertung.

**Bearbeitete Sessions**



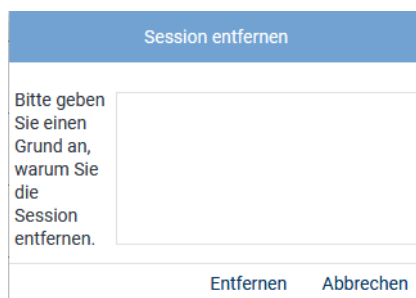
Startzeit	Typ	Status	Kommentar
19.11.2018 23:50:10		Entfernt	Bewertet
19.11.2018 23:47:59		Bewertet	

Abb. 117: Bewertungen - Detailansicht (Beispiel)

2. Geben Sie im Eingabefeld einen Grund an, warum Sie die Session entfernen möchten.



**Session entfernen**


Bitte geben Sie einen Grund an, warum Sie die Session entfernen.

**Entfernen** **Abbrechen**

Abb. 118: Session entfernen

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.
  - ⇒ Die zugewiesene Session wird entfernt und nicht bewertet.  
 Die zugewiesene Session wird im Gruppenfeld *Bearbeitete Sessions* mit dem Status *Entfernt* und dem eingegeben Kommentar angezeigt.

### 6.3.2.3 Session bewerten

1. Klicken Sie in der Symbolleiste des Gruppenfelds *Session in Bearbeitung* auf das Symbol  (*Bewerten*).



2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
3. Die vorgegebene Bewertungsvorlage wird geöffnet.



Abb. 119: Bewertungen (Beispiel)

4. Füllen Sie die Bewertungsvorlage entsprechend aus.
5. Um in der Bewertungsvorlage auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Bewertungen-Bereichs auf den Sektionsnamen.
6. Während der Bewertung können Sie die Konversation im Replay-Modul wiedergegeben. Informationen zu den Funktionen des Replay-Modul finden Sie im Kapitel [Kapitel "Replay Modul", S. 102](#).
7. Um die Bewertung zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.
8. Um die Bewertung freizugeben, klicken Sie auf die Schaltfläche *Ja*.  
Um die Bewertung nicht freizugeben, um sie z. B. zu einem späteren Zeitpunkt weiterbearbeiten zu können, klicken Sie auf die Schaltfläche *Nein*.

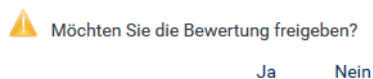


Abb. 120: Bewertung freigeben

9. Um die Bewertungsvorlage zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

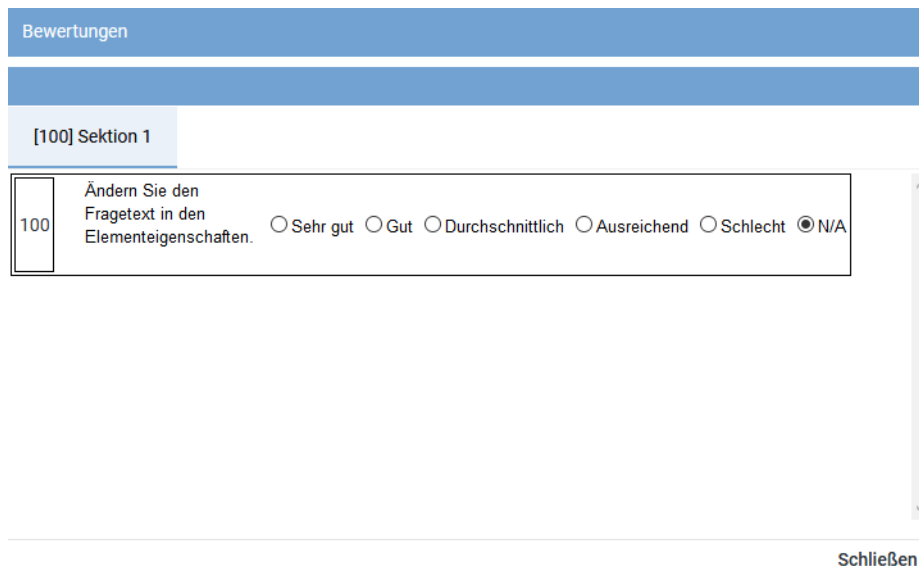


Abb. 121: Bewertungen (Beispiel)

10. Die freigegebene Bewertung wird im Gruppenfeld *Bearbeitete Sessions* mit dem Status *Bewertet* angezeigt.  
Die nicht freigegebene Bewertung wird im Gruppenfeld *Offene Bewertung* angezeigt.

## 6.3.2.4

**Bewertung bearbeiten**

Nur eine Session mit dem Status *In Bearbeitung* kann bearbeitet werden.


- Klicken Sie in der Symbolleiste des Gruppenfelds *Session in Bearbeitung* auf das Symbol  (*Bewertung bearbeiten*).  
⇒ Die vorgegebene Bewertungsvorlage wird geöffnet.



Abb. 122: Bewertungen (Beispiel)

- Füllen Sie die Bewertungsvorlage entsprechend aus.
- Um in der Bewertungsvorlage auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Bewertungen-Bereichs auf den Sektionsnamen.
- Während der Bewertung können Sie die Konversation im Replay-Modul wiedergegeben. Informationen zu den Funktionen des Replay-Modul finden Sie im Kapitel [Kapitel "Replay Modul"](#), S. 102.

5. Um die Bewertung zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.
6. Um die Bewertung freizugeben, klicken Sie auf die Schaltfläche *Ja*.  
Um die Bewertung nicht freizugeben, um sie z. B. zu einem späteren Zeitpunkt weiterbearbeiten zu können, klicken Sie auf die Schaltfläche *Nein*.

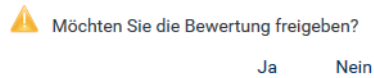


Abb. 123: Bewertung freigeben

7. Um die Bewertungsvorlage zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

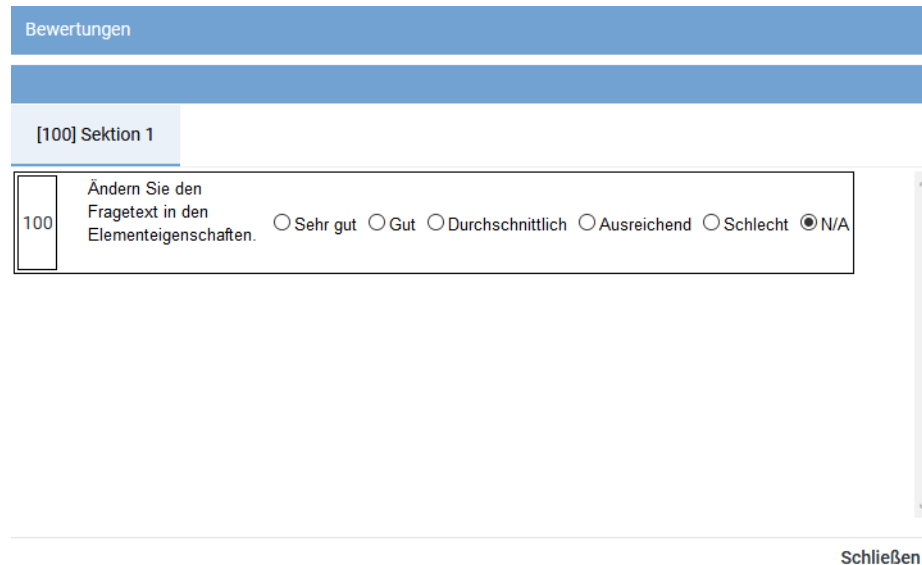


Abb. 124: Bewertungen (Beispiel)


8. Die freigegebene Bewertung wird im Gruppenfeld *Bearbeitete Sessions* mit dem Status *Bewertet* angezeigt.  
Die nicht freigegebene Bewertung wird im Gruppenfeld *Offene Bewertung* angezeigt.

### 6.3.2.5

#### Bewertung anzeigen



Nur eine Session mit dem Status *In Bearbeitung* kann angezeigt werden.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste des Gruppenfelds *Session in Bearbeitung* auf das Symbol  (*Bewertung anzeigen*).  
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Bewertungen

[100] Sektion 1

100

Ändern Sie den  
Fragetext in den  
Elementeigenschaften.

☐ Sehr gut  
 ☐ Gut  
 ☐ Durchschnittlich  
 ☐ Ausreichend  
 ☐ Schlecht  
 ☒ N/A

Schließen

Abb. 125: Bewertungen (Beispiel)


2. Um im Bewertungen-Fenster auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Bewertungen-Bereichs auf den Sektionsnamen.
3. Um das Fenster *Bewertungen* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

### 6.3.2.6

#### Wiedergabe



Nur eine Session mit dem Status *In Bearbeitung* kann wiedergegeben werden.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste des Gruppenfelds *Session in Bearbeitung* auf das Symbol  (*Wiedergabe*).
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

<b>Lade alles</b>	<p>Die komplette aufgezeichnete Session wird in das Replay-Modul geladen.</p> <p>Falls eine Bildschirmaufzeichnung gespeichert wurde, wird das Bildschirmvideo im Video Viewer des Replay-Moduls angezeigt.</p> <p>Falls eine Textnachricht gespeichert wurde, wird die SMS- oder SDS-Aufzeichnung in einem eigenen Fenster des Replay-Moduls angezeigt.</p> <p>Falls eine Chataufzeichnung gespeichert wurde, wird der Chat-Text im Message Viewer des Replay-Moduls angezeigt.</p> <p>Falls eine Kameraaufzeichnung gespeichert wurde, wird das Kameravideo im Video Viewer des Replay-Moduls angezeigt.</p>
<b>Lade Sprachaufzeichnung</b>	<p>Die Sprachaufzeichnung der Session wird in das Replay-Modul geladen.</p> <p>Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Sprachaufzeichnung gespeichert wurde.</p>
<b>Lade Bildschirmaufzeichnung</b>	<p>Die Bildschirmaufzeichnung der Session wird in den Video Viewer des Replay-Moduls geladen.</p> <p>Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Bildschirmaufzeichnung gespeichert wurde.</p>
<b>Lade Textnachricht</b>	<p>Die Textnachricht (SMS oder SDS) der Session wird in den Message Viewer des Replay-Moduls geladen.</p>

	Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Textnachricht gespeichert wurde.
<i>Lade Chat-Text</i>	<p>Die Chataufzeichnung der Session wird in den Message Viewer des Replay-Moduls geladen.</p> <p>Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Chataufzeichnung gespeichert wurde.</p>
<i>Lade Video</i>	<p>Die Kameraaufzeichnung der Session wird in den Video Viewer des Replay-Moduls geladen.</p> <p>Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Kameraaufzeichnung gespeichert wurde.</p>

Die jeweiligen Optionen sind nur aktiv, wenn für die ausgewählten Sessions eine Aufzeichnung des entsprechenden Konversationstyps gespeichert wurden.

- Die Konversation wird in das Replay-Modul geladen und kann dort wiedergegeben werden. Informationen zu den Funktionen des Replay-Modul finden Sie im Kapitel [Kapitel "Replay Modul"](#), S. 102.

Das Replay-Modul dient zur Wiedergabe von Konversationen. Konversationen, die wiedergegeben werden sollen, müssen in der Hauptansicht ausgewählt und in das Replay-Modul geladen werden.

Wenn Konversationen mit Bildschirm- bzw. Kameraaufzeichnungen in das Replay-Modul geladen werden, öffnet sich für die Wiedergabe der [Videoaufzeichnung](#) automatisch das Fenster des Video Viewers, siehe [Kapitel "Video Viewer", S. 115](#). Die Wiedergabefunktionen werden für die Konversation im Replay-Modul und für die Videoaufzeichnungen im Video Viewer synchron ausgeführt.

Wenn Konversationen mit Chat-Texten oder Textnachrichten (SMS oder SDS) in das Replay-Modul geladen werden, öffnet sich für die Anzeige der Chat-Texte oder der Textnachrichten automatisch das Fenster des Message Viewers, siehe [Kapitel "Message Viewer", S. 118](#).





Abb. 126: Startbildschirm (Beispiel)

1	Wiedergabeleiste	Zeigt die geladenen Konversationen, siehe <a href="#">Kapitel "Wiedergabeleiste", S. 102</a> .
2	Funktionsleiste	Enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste, siehe <a href="#">Kapitel "Funktionsleiste", S. 106</a> .

## 7.1

### 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).

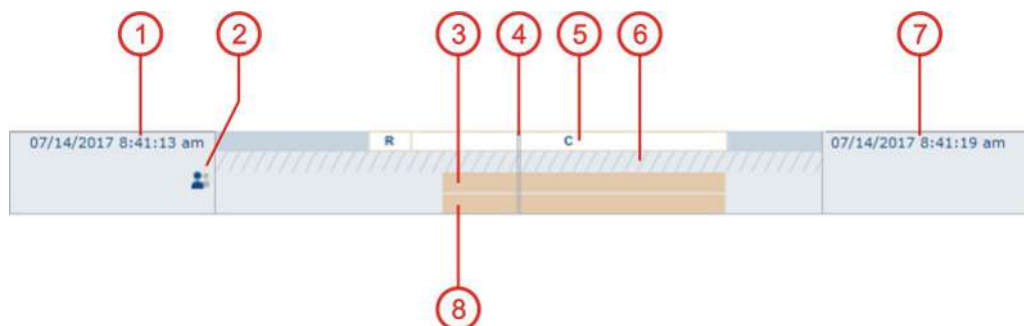


Abb. 127: Wiedergabeleiste in Vollansicht

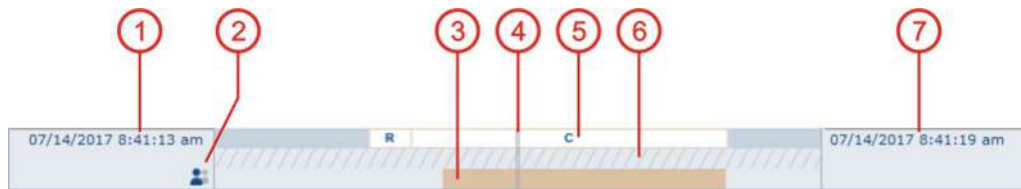







Abb. 128: Wiedergabeleiste in komprimierter Ansicht

- 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. Weitere Informationen siehe [Kapitel "Darstellung der Ladezustände", S. 104](#).
- 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. Weitere Informationen siehe [Kapitel "Darstellung der Ladezustände", S. 104](#).

### 7.1.1 Vollansicht

In der Vollansicht werden in der Wiedergabeleiste des Replay-Moduls alle Spuren der Aufzeichnung für Bild und Sprache angezeigt, die zur geladenen Konversation gehören.

Bei der Wiedergabe von Stereo-Aufzeichnungen mit mehreren internen Teilnehmern kommt es zu einem Echo-Effekt, da die Stimme einiger Teilnehmer mehrfach aufgezeichnet wurde. Um den Hall-Effekt zu vermeiden, müssen solche Spuren mit doppelten Aufzeichnungen stumm geschaltet werden.

### 7.1.2 Komprimierte Ansicht

In der Komprimierten Ansicht werden in der Wiedergabeleiste des Replay-Moduls keine einzelnen Spuren der Aufzeichnung für Bild und Sprache angezeigt. Alle Aufzeichnungen einer geladenen Konversation werden zu einer Gruppe in einer Spur zusammengefasst.

In der komprimierten Ansicht werden doppelte Aufzeichnungen automatisch unterdrückt, so dass im Normalfall kein Echo-Effekt entsteht. Bei Fehlern in der Aufzeichnung zeigen Sie die Wiedergabeleiste in Vollansicht und schalten Sie die einzelnen Spuren von Hand stumm.

### 7.1.3 Darstellung der Ladezustände

Die geladene Konversation bekommt eine zugeordnete Grundfarbe aus einer definierten Farbpalette.

Der Wiedergabebalken der Konversation zeigt den Ladezustand an. Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der möglichen Ladezustände.

1. Grundfarbe (z. B. Hellbraun) = Metadaten vollständig geladen.

⇒ Die Konversation kann wiedergegeben werden.



Abb. 129: Metadaten vollständig geladen

2. Leer = Metadaten der Aufzeichnung fehlen.

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 130: Metadaten der Aufzeichnung fehlen

3. Rot gestreifte Grundfarbe (nur in der Vollansicht) = Audiodaten der Aufzeichnung defekt.

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 131: Defektes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht)

4. Rot punktierte Grundfarbe (nur in der Vollansicht) = Paket in den Metadaten der Aufzeichnung fehlt.

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 132: Fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht)

5. Rotes Ausrufezeichen (nur in der Komprimierten Ansicht) = Audiodaten der Aufzeichnung sind defekt oder Paket in den Metadaten der Aufzeichnung fehlt.

Für eine genauere Spezifizierung über die Grafik schalten Sie bitte in die Vollansicht um.

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.

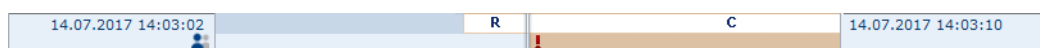


Abb. 133: Defektes oder fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Komprimierte Ansicht)

6. Grundfarbe, hell (z. B. Ocker, hell) = Datenpuffer leer.  
Grundfarbe (z. B. Ocker) = Datenpuffer geladen.



- ⇒ Die Konversation kann wiedergegeben werden. Ein leerer Datenpuffer wird automatisch nachgeladen. Bei langsamer Serververbindung kann die Wiedergabe stoppen. Sobald der Datenpuffer nachgeladen ist, wird die Wiedergabe fortgesetzt.

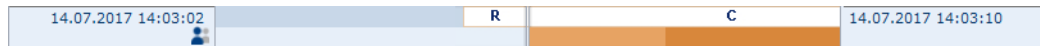


Abb. 134: Datenpuffer leer/geladen

7. Rot = Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen.

- ⇒ Die Konversation ist fehlerhaft und kann nicht wiedergegeben werden.

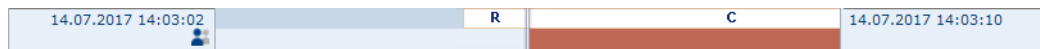


Abb. 135: Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen

8. Grundfarbe (z. B. Hellbraun) = Metadaten vollständig geladen.

Rot = Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen.

- ⇒ Im Grundfarben-Bereich kann die Konversation wiedergegeben werden.

- ⇒ Im roten Bereich ist die Konversation fehlerhaft und kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 136: Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen

9. Violett = Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet.

- ⇒ Die Konversation kann wiedergegeben werden. Es ist nichts zu hören, da keine Audiodaten aufgezeichnet wurden. Stumm geschaltete Pakete sind dauerhaft stumm und nachträglich nicht änderbar.

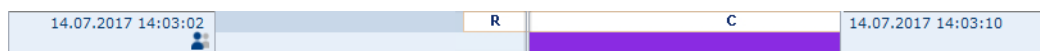


Abb. 137: Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet

10. Grundfarbe (z. B. Hellbraun) = Metadaten vollständig geladen.

Violett, hell = Konversationsbereich stumm geschaltet.

- ⇒ Die Konversation kann wiedergegeben werden. Im stumm geschalteten Konversationsbereich wird Stille wiedergegeben. Der stumm geschaltete Konversationsbereich kann gelöscht werden, so dass die Audiodaten wieder angehört werden können.



Abb. 138: Konversationsbereich stumm geschaltet

11. Grau = Nicht unterstützte Daten in der Aufzeichnung enthalten.

- ⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 139: Nicht unterstützte Daten in der Aufzeichnung enthalten

#### 7.1.4

#### Darstellung gefundener Emotionen

Wenn ein Emotionserkennungs-Job in der Konversation Emotionen gefunden hat, werden diese in der geladenen Konversation als farbliche Markierung angezeigt. Die farblichen Markierungen entsprechen hinsichtlich Position und Länge dem Auftreten und der Dauer der Emotion innerhalb der Konversation.



Abb. 140: Gefundene Emotionen in einer Konversation (Beispiel)

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der möglichen farblichen Markierungen:

- Hellblau markiert einen Stilleabschnitt.
- Rot markiert einen Lärmabschnitt.
- Gelb markiert Abschnitte des Übersprechens und massiven Übersprechens.
- Grün markiert unauffällige Audioabschnitte.














## 7.2 Funktionsleiste





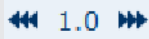





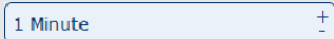
Die Funktionsleiste enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste.

### 7.2.1 Symbole



Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Funktionssymbole.

	<i>Wiedergabe/ Pause</i>	Startet die Wiedergabe. Falls mehrere Konversationen im Replay-Modul geladen sind, werden bei Überlagerung der Aufzeichnungszeiten die Konversationen parallel wiedergeben.
		Unterbricht die Wiedergabe.
	<i>Stopp</i>	Stoppt die Wiedergabe.
	<i>Zurückspulen</i>	Springt in der aktuellen Wiedergabeposition 5 Sekunden zurück.
	<i>Zurück</i>	Springt zum Anfang der laufenden bzw. vorhergehenden Konversation.
	<i>Vorspulen</i>	Springt in der aktuellen Wiedergabeposition 5 Sekunden vor.
	<i>Vor</i>	Springt zum Anfang der nächsten Konversation.
	<i>Element sperren</i>	Zeigt an, dass die Sperre für das Replay-Modul deaktiviert ist. Dadurch können mehrere Konversationen in das Replay-Modul geladen werden. <b>Hinweis:</b> Grundsätzlich können Sie mehrere Videoaufzeichnungen in den Video Viewer laden. Allerdings können Sie zu jedem Zeitpunkt nur eine davon wiedergeben.
		Zeigt an, dass die Sperre für das Replay-Modul aktiviert ist. Dadurch kann nur 1 Konversation in das Replay-Modul geladen werden.
	<i>Verbindung zur Wiedergabekomponente erneuern</i>	Aktualisiert die Serververbindung.
	<i>Videofenster einblenden</i>	Zeigt den Video Viewer in der Hauptansicht der Applikation an.



	<i>Videofenster ausblenden</i>	Zeigt die Hauptansicht der Applikation an. Der in die Hauptansicht integrierte Video Viewer wird ausgeblendet.
	<i>Video Viewer abdocken</i>	Zeigt den Video Viewer in einem eigenen Fenster an.
	<i>Video Viewer andocken</i>	Schließt das eigene Fenster des Video Viewers.
	<i>Ton an/aus</i>	Zeigt an, dass der Lautsprecher für die Konversation aktiviert ist.
		Zeigt an, dass der Lautsprecher für die Konversation deaktiviert ist.
	<i>Lautstärke</i>	Regelt die allgemeine Wiedergabelautstärke. Um die Lautstärke zu ändern, klicken Sie mit der Maustaste auf den Schieberegler und bewegen Sie den Schieberegler mit gedrückter Maustaste nach rechts oder links.
	<i>Wiedergabeliste leeren</i>	Entfernt alle geladenen Konversationen aus dem Replay-Modul.
	<i>Alle geladenen Elemente exportieren</i>	Speichert die Audiodaten der geladenen Konversationen als <a href="#">WAVE</a> -Datei und die dazugehörigen Konversationszusatzdaten als CSV-Datei auf der Festplatte Ihres Rechners, siehe <a href="#">Kapitel "Alle geladenen Elemente exportieren"</a> , S. 109.
	<i>Neues Lesezeichen erstellen</i>	Setzt ein Lesezeichen bzw. markiert den Anfang eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe <a href="#">Kapitel "Neues Lesezeichen erstellen"</a> , S. 110.
		Setzt ein Lesezeichen und markiert das Ende eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition. Für den markierten Bereich zwischen 2 zusammengehörenden Lesezeichen kann ein Kommentar eingegeben werden, siehe <a href="#">Kapitel "Neues Lesezeichen erstellen"</a> , S. 110.
	<i>Neuen Mute-Hinweis erstellen</i>	Markiert den Anfang eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer, siehe <a href="#">Kapitel "Neuen Mute-Hinweis erstellen"</a> , S. 113.
		Markiert das Ende eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer, siehe <a href="#">Kapitel "Neuen Mute-Hinweis erstellen"</a> , S. 113.
	<i>Schleife</i>	Markiert den Anfang einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe <a href="#">Kapitel "Wiedergabeschleife markieren"</a> , S. 115.

		Markiert das Ende einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe <a href="#">Kapitel "Wiedergabeschleife markieren"</a> , S. 115.
		Entfernt die Markierungen der Wiedergabeschleife, siehe <a href="#">Kapitel "Wiedergabeschleife markieren"</a> , S. 115.
	<i>Stille überspringen</i>	Zeigt an, dass das automatische Überspringen der Stummzeiten zwischen einzelnen Konversationen deaktiviert ist.
		Zeigt an, dass das automatische Überspringen der Stummzeiten zwischen einzelnen Konversationen aktiviert ist.
		<p>Zeigt die aktuelle Wiedergabegeschwindigkeit.</p> <p>Die Wiedergabegeschwindigkeit kann zwischen 0,5 und 2,0 eingestellt werden.</p> <p>Um die Wiedergabegeschwindigkeit zu reduzieren, klicken Sie auf das Symbol  <i>Wiedergabegeschwindigkeit verringern</i>.</p> <p>Um die Wiedergabegeschwindigkeit zu erhöhen, klicken Sie auf das Symbol  <i>Wiedergabegeschwindigkeit erhöhen</i>.</p>
	<i>Wiedergabe per Telefon</i>	Zeigt an, dass die Konversationswiedergabe über Telefon deaktiviert ist.
		<p>Zeigt an, dass die Konversationswiedergabe über Telefon aktiviert ist.</p> <p>Um geladene Konversationen wiederzugeben, klicken Sie auf das Symbol  (Wiedergabe).</p>
		<p>Zeigt das Zeitfenster für die geladenen Konversationen.</p> <p>Das Zeitfenster können Sie in 25 Schritten von 1 Sekunde bis zu 14 Tagen eingeben. Es gibt 2 Möglichkeiten, das Zeitfenster zu ändern:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klicken Sie rechts im Zeitfensters auf + oder -.</li> <li>2. Drehen Sie das Mäusrad, während sich der Mauszeiger über der Wiedergabespur befindet.</li> </ol>
		<p>Zeigt die aktuelle Wiedergabeposition an.</p> <p>Klicken Sie im Anzeigefeld, um zwischen absoluter/relativer Zeitanzeige zu wechseln.</p> <p>Die absolute Zeitanzeige zeigt das Datum und die Uhrzeit der aktuellen Wiedergabeposition an.</p> <p>Die relative Zeitanzeige zeigt die wiedergegebene Zeit der aktuellen Wiedergabeposition in HH:MM:SS an.</p>

Funktionssymbole in der Funktionsleiste rechts

	Erweiterte Ansicht	Schaltet die Wiedergabeleiste in die Vollansicht um.
	Einfache Ansicht	Schaltet die Wiedergabeleiste in die komprimierte Ansicht um.

Funktionssymbole in der Funktionsleiste links

	Symbolleiste einblenden	Zeigt alle Funktionssymbole in der Funktionsleiste.
	Symbolleiste ausblenden	Blendet die Funktionssymbole in der Funktionsleiste teilweise aus.



Nicht alle beschriebenen Symbole kommen in allen Modulen und Applikationen vor.

### 7.2.2

#### Alle geladenen Elemente exportieren

1. Klicken Sie auf das Symbol  (*Alle geladenen Elemente exportieren*).

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

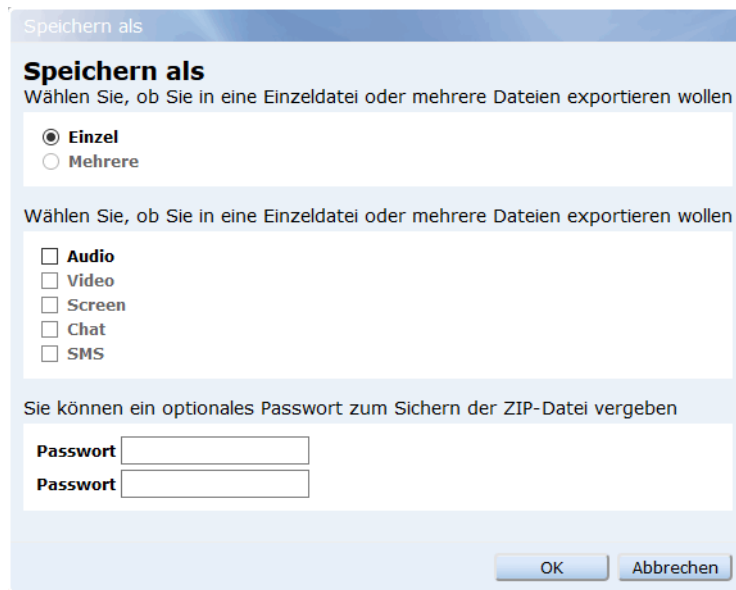


Abb. 141: Speichern als

2. Wählen Sie im Fenster *Speichern als* die entsprechenden Optionen aus.

<i>Einzeln</i>	Mischt alle Aufzeichnungen einer oder mehrerer Konversationen zusammen in eine Datei.
<i>Mehrere</i>	Erzeugt für jede zu speichernde Aufzeichnung eine eigene Datei.

<i>Audio</i>	Speichert die Audiodaten.
<i>Video</i>	Speichert die <a href="#">Videodaten</a> .
<i>Screen</i>	Speichert die Bildschirmaufzeichnungen.
<i>Chat</i>	Speichert den Chat-Text.
<i>SMS</i>	Speichert die SMS-Daten.

<i>Passwort</i>	Sichert die ZIP-Datei mit einem Passwort.
-----------------	-------------------------------------------

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

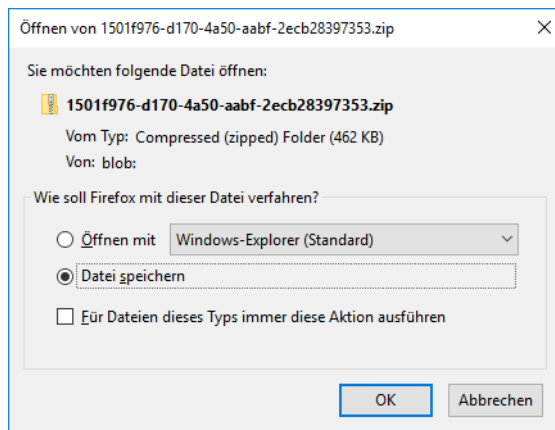


Abb. 142: Konversationen speichern

4. Wählen Sie die Option *Datei speichern*.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
  - ⇒ Die Elemente werden in einer ZIP-Datei in das lokale Download-Verzeichnis exportiert. Die ZIP-Datei enthält folgende Dateien:  
 Die Audiodaten werden als **WAVE**-Datei(en) gespeichert.  
 Audiodaten zusammen mit Bildschirmaufzeichnungen werden als MP4-Datei(en) gespeichert.  
 Videodaten werden als MP4-Datei(en) gespeichert.  
 Bildschirmaufzeichnungen werden als MP4-Datei(en) gespeichert.  
 Die zugehörigen Metadaten werden als CSV-Datei(en) mit dem gleichen Dateinamen gespeichert.  
 Chat-Texte werden als **XML**-Datei(en) gespeichert.  
 Die SMS-Daten werden als **XML**-Datei(en) gespeichert.

### 7.2.3 Neues Lesezeichen erstellen

Es ist nicht vorgesehen, nur ein einzelnes Lesezeichen zu erstellen. Der Anfang und das Ende eines Konversationsbereichs muss durch die Erstellung eines neuen Lesezeichens markiert werden. Für diesen getaggten Konversationsbereich zwischen 2 Lesezeichen kann ein Wiedergabekommentar eingegeben werden.

In einer Konversation können mehrere Konversationsbereiche durch Lesezeichen markiert und kommentiert werden.





Es ist nicht möglich, aus einem getaggten Konversationsbereich nur 1 Lesezeichen zu löschen.

#### 7.2.3.1 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar erstellen



Die aktuelle Wiedergabeposition muss innerhalb der Konversation liegen.

1. Um den Anfang eines Konversationsbereichs für einen Wiedergabekommentar zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Neues Lesezeichen erstellen*).
2. Um das Ende eines Konversationsbereichs für einen Wiedergabekommentar zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Neues Lesezeichen erstellen*).
  - ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

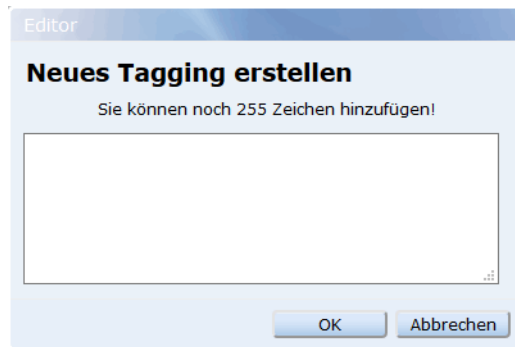


Abb. 143: Tagging-Editor

<b>OK</b>	Speichert die Eingaben und schließt das Fenster.
<b>Abbrechen</b>	Verwirft die Eingaben und schließt das Fenster.

- Geben Sie im Eingabefeld einen Kommentar für die Konversation ein.

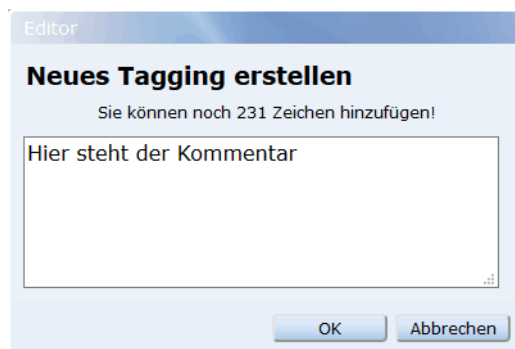


Abb. 144: Tagging-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel)

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.
  - ⇒ Der getaggte Konversationsbereich wird über dem Wiedergabebalken als ockerfarbene Fläche angezeigt.
  - ⇒ Bei der Wiedergabe der Konversation werden im Bereich des Taggings die Hinweis-Details eingeblendet.



Abb. 145: Konversation mit getagtem Konversationsbereich (Beispiel)




Abb. 146: Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel)

### 7.2.3.2 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar bearbeiten

1. Sobald sich der getaggte Konversationsbereich mit Wiedergabekommentar über der Wiedergabeposition befindet, erscheint das folgende Fenster:



Abb. 147: Eingblendete Hinweis-Details (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Bearbeiten*).  
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

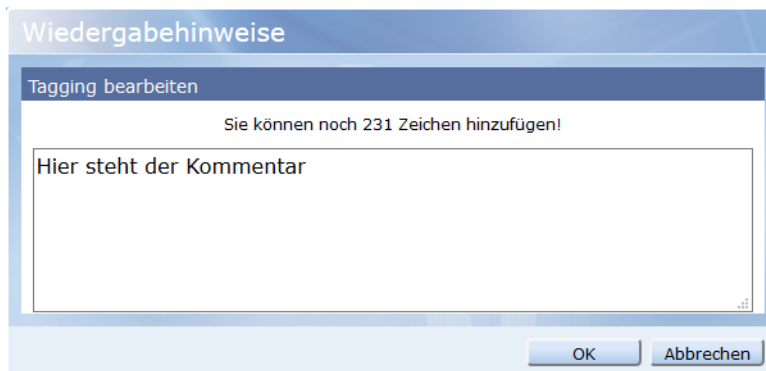
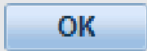



Abb. 148: Tagging bearbeiten (Beispiel)

	Speichert die Eingaben und schließt das Fenster.
	Verwirft die Eingaben und schließt das Fenster.

3. Bearbeiten Sie den Wiedergabekommentar.
4. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.

### 7.2.3.3 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar löschen

1. Sobald sich der getaggte Konversationsbereich mit Wiedergabekommentar über der Wiedergabeposition befindet, erscheint das folgende Fenster:





Abb. 149: Eingblendete Hinweis-Details (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Löschen*).  
Um den getaggtten Konversationsbereich mit Wiedergabekommentar zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.



### 7.2.4 Neuen Mute-Hinweis erstellen

Es ist nicht vorgesehen, nur einen einzelnen Mute-Hinweis zu erstellen. Der Anfang und das Ende eines Konversationsbereichs müssen durch die Erstellung eines neuen Mute-Hinweises markiert werden. Dieser getaggte Konversationsbereich zwischen 2 Mute-Hinweisen kann für ausgewählte Teilnehmer stumm geschaltet werden.

In einer Konversation können mehrere Konversationsbereiche durch Mute-Hinweise markiert und ausgewählte Teilnehmer stumm geschaltet werden.





Es ist nicht möglich, aus einem getaggten Konversationsbereich nur 1 Mute-Hinweis, der den Anfang oder das Ende markiert, zu löschen.

#### 7.2.4.1 Konversationsbereich stumm schalten



Die aktuelle Wiedergabeposition muss innerhalb der Konversation liegen.

1. Um den Anfang eines Konversationsbereichs für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Neuen Mute-Hinweis erstellen*).
2. Um das Ende eines Konversationsbereichs für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Neuen Mute-Hinweis erstellen*).  
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

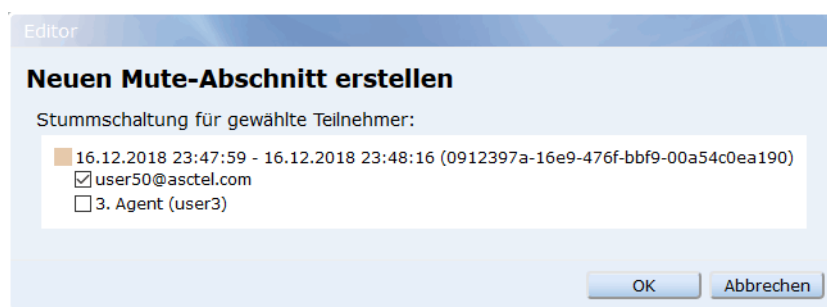
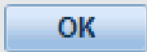



Abb. 150: Stummschaltung für gewählte Teilnehmer (Beispiel)

	Speichert die Eingaben und schließt das Fenster.
	Verwirft die Eingaben und schließt das Fenster.

3. Wählen Sie die Teilnehmer, für die der Konversationsbereich stumm geschaltet werden soll aus. Es muss mindestens 1 Teilnehmer stumm geschaltet werden.  
☒ = Konversation für Teilnehmer stumm geschaltet  
☐ = Konversation für Teilnehmer nicht stumm geschaltet
4. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.  
 ⇒ Der stumm geschaltete Konversationsbereich wird im Wiedergabebalken als graue Fläche angezeigt.  
 ⇒ Bei der Wiedergabe der Konversation werden im Bereich der Stummschaltung die Stille-Abschnitt-Details eingeblendet.



Abb. 151: Konversation mit stumm geschaltetem Konversationsbereich (Beispiel)

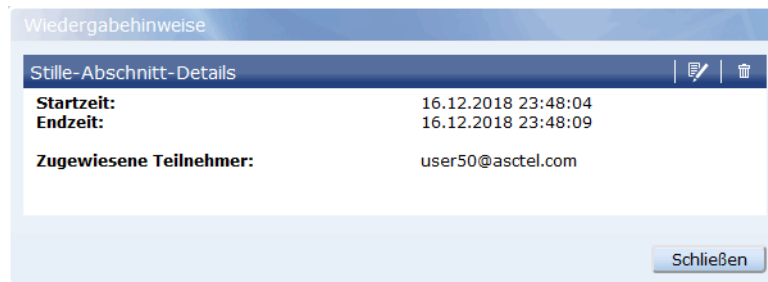


Abb. 152: Eingblendete Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

#### 7.2.4.2 Stumm geschalteten Konversationsbereich bearbeiten

1. Sobald sich der Bereich der Stummschaltung über der Wiedergabeposition befindet, erscheint das folgende Fenster:

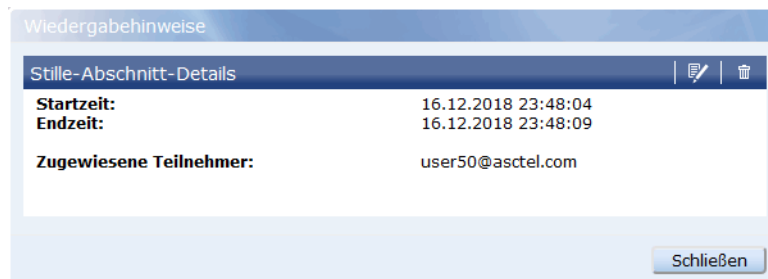



Abb. 153: Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Bearbeiten*).  
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

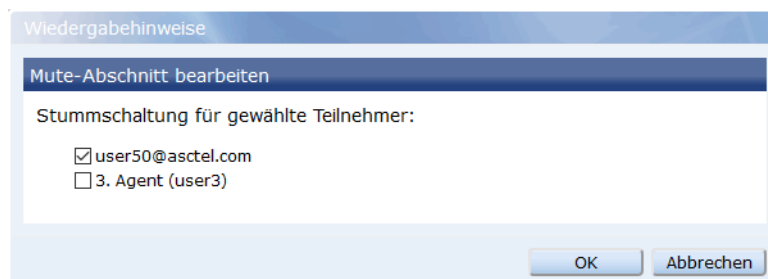




Abb. 154: Mute-Abschnitt bearbeiten (Beispiel)

	Speichert die Eingaben und schließt das Fenster.
	Verwirft die Eingaben und schließt das Fenster.

3. Wählen Sie die Teilnehmer, für die der Konversationsbereich stumm geschaltet werden soll aus. Es muss mindestens 1 Teilnehmer stumm geschaltet werden.  
☒ = Konversation für Teilnehmer stumm geschaltet  
☐ = Konversation für Teilnehmer nicht stumm geschaltet
4. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.

#### 7.2.4.3 Stumm geschalteten Konversationsbereich löschen

1. Sobald sich der Bereich der Stummschaltung über der Wiedergabeposition befindet, erscheint das folgende Fenster:

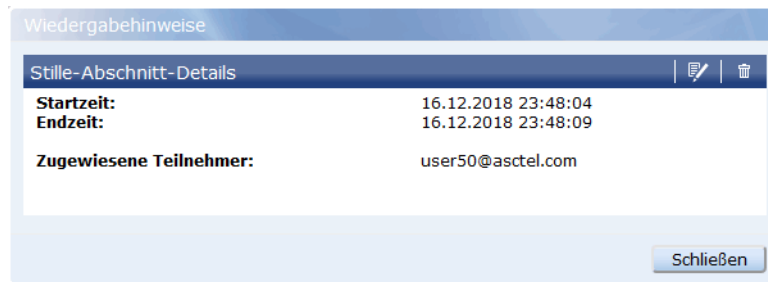



Abb. 155: Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (Löschen).  
Um den Stille-Abschnitt zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.

### 7.2.5 Wiedergabeschleife markieren




1. Um den Anfang einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (Schleife).
2. Um das Ende einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (Schleife).  
⇒ Wenn die Wiedergabe der Konversation gestartet wird, erfolgt die Wiedergabe in einer Endlosschleife innerhalb der Markierungen.
3. Um die Markierungen der Wiedergabeschleife zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol  (Schleife).



Abb. 156: Konversation mit Wiedergabeschleife

### 7.3 Video Viewer

Der Video Viewer dient zur Wiedergabe von Bildschirm- und Kameraaufzeichnungen (Videoaufzeichnungen).



Grundsätzlich können Sie mehrere Videoaufzeichnungen in den Video Viewer laden. Allerdings können Sie zu jedem Zeitpunkt nur eine davon wiedergeben.

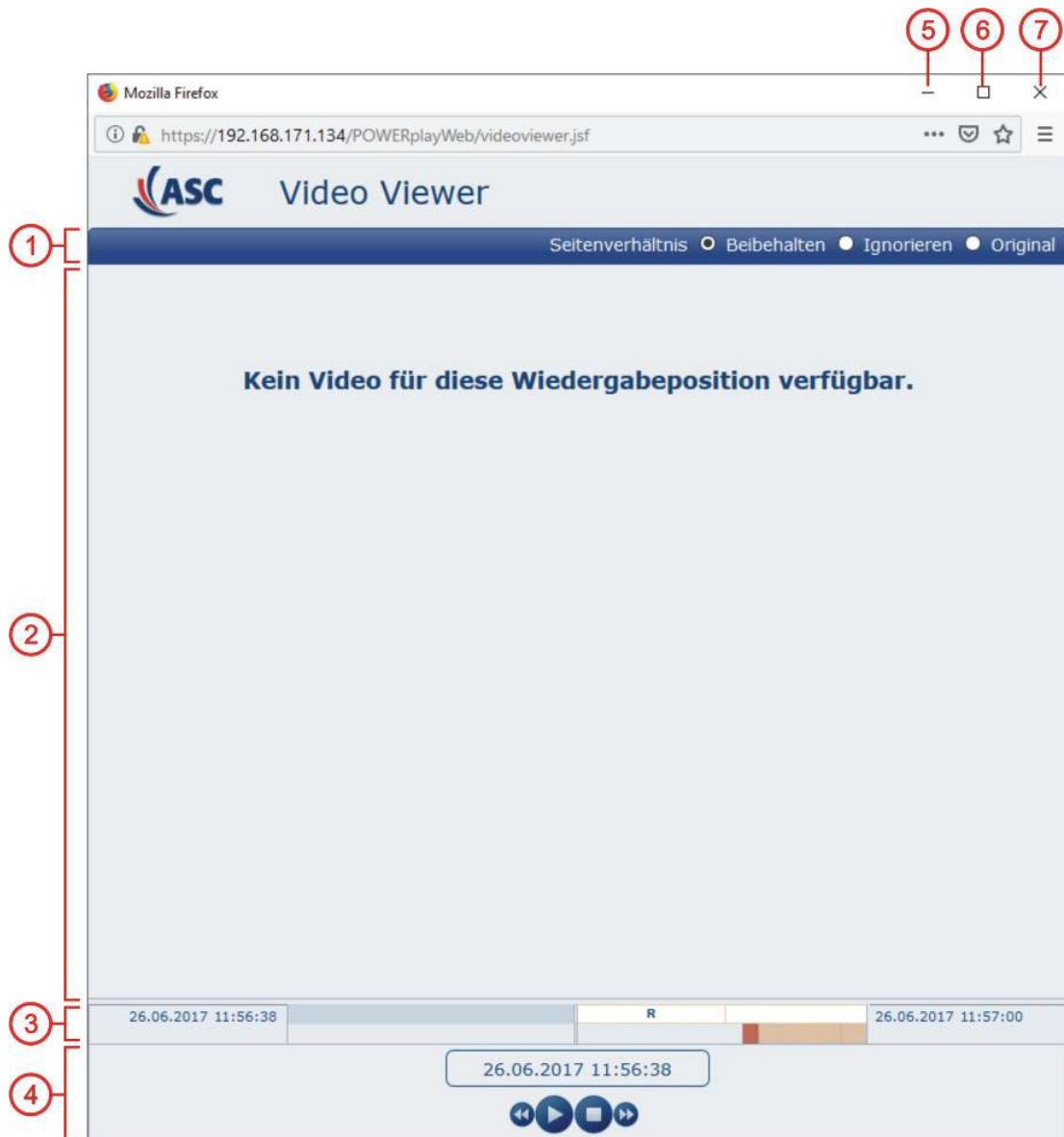






Abb. 157: Video Viewer (Beispiel)

1	Optionsleiste	Enthält Einstellungen für die Anzeige der Videoaufzeichnungen, siehe <a href="#">Kapitel "Optionsleiste", S. 117</a> .
2	Hauptansicht	Zeigt die <a href="#">Videoaufzeichnung</a> .
3	Wiedergabeleiste	Zeigt die geladenen Videoaufzeichnungen, siehe <a href="#">Kapitel "Wiedergabeleiste", S. 117</a> .
4	Funktionsleiste	Enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste, siehe <a href="#">Kapitel "Symbole", S. 106</a> . Im Video Viewer stehen nicht alle Funktionssymbole des Replay-Moduls zur Verfügung.
5	 (Minimieren)	Minimiert die Bildschirmanzeige auf das Programmsymbol in der Taskleiste.
6	 (Maximieren)	Maximiert die Bildschirmanzeige auf die bildschirmfüllende Fenstergröße.
		Verkleinert die Bildschirmanzeige auf die zuletzt eingestellte verkleinerte Fenstergröße.

	(Wiederherstellen)
7	 Schließt das Fenster des Video Viewers.
	(Schließen)

### 7.3.1 Optionsleiste

Die Optionsleiste enthält Einstellungen für die Anzeige der Videoaufzeichnungen.



Abb. 158: Optionsleiste

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Einstellungen.

<b>Seitenverhältnis</b>	Die Option ist nur aktiviert, wenn bei der Einstellung der Videogröße <i>Ans Fenster anpassen</i> aktiviert ist. Bei der Einstellung der Videogröße <i>Original</i> und <i>Benutzerdefiniert</i> wird die Einstellung <i>Seitenverhältnis</i> deaktiviert.
• <i>Beibehalten</i>	Das Original-Seitenverhältnis der <b>Videoaufzeichnung</b> wird im Fenster der Hauptansicht des Video Viewers beibehalten.
• <i>Ignorieren</i>	Die Anzeige der <b>Videoaufzeichnung</b> wird an die Fenstergröße der Hauptansicht des Video Viewers angepasst. Das Seitenverhältnis wird ignoriert, d. h. die Anzeige kann verzerrt werden.
• <i>Original</i>	Die <b>Videoaufzeichnung</b> wird in Originalgröße in der Hauptansicht des Video Viewers angezeigt.

### 7.3.2 Wiedergabeleiste

Die Wiedergabeleiste zeigt die geladenen Videoaufzeichnungen.

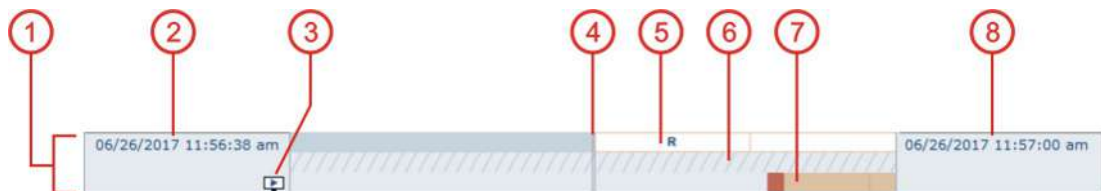


Abb. 159: Wiedergabeleiste

1	Zeigt die Spur einer geladenen <b>Videoaufzeichnung</b> .
2	Zeigt die Startzeit der geladenen Konversation. Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Startzeit der frühesten Konversation angezeigt.
3	Zeigt an, dass dies die Spur einer <b>Videoaufzeichnung</b> ist.
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:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• R = Ringing (eine Verbindung wird aufgebaut)</li> <li>• C = Connected (mindestens zwei Teilnehmer telefonieren miteinander)</li> <li>• H = Hold (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife)</li> <li>• Q = Queued (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife)</li> <li>• W = Wrapup (Nachbearbeitungszeit)</li> </ul>
6	Zeigt Tagging und Audioanalyse-Daten (z. B. gefundene Schlüsselwörter). Die Zeile wird nur eingeblendet, wenn Informationen zur Verfügung stehen.
7	Zeigt die Konversation. Weitere Informationen siehe <a href="#">Kapitel "Darstellung der Ladezustände"</a> , S. 104.
8	Zeigt die Endzeit der geladenen Konversation. Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Endzeit der letzten Konversation angezeigt.

#### 7.4 Message Viewer

Der Message Viewer dient zur Anzeige von Chat-Texten oder Textnachrichten (SMS oder SDS).

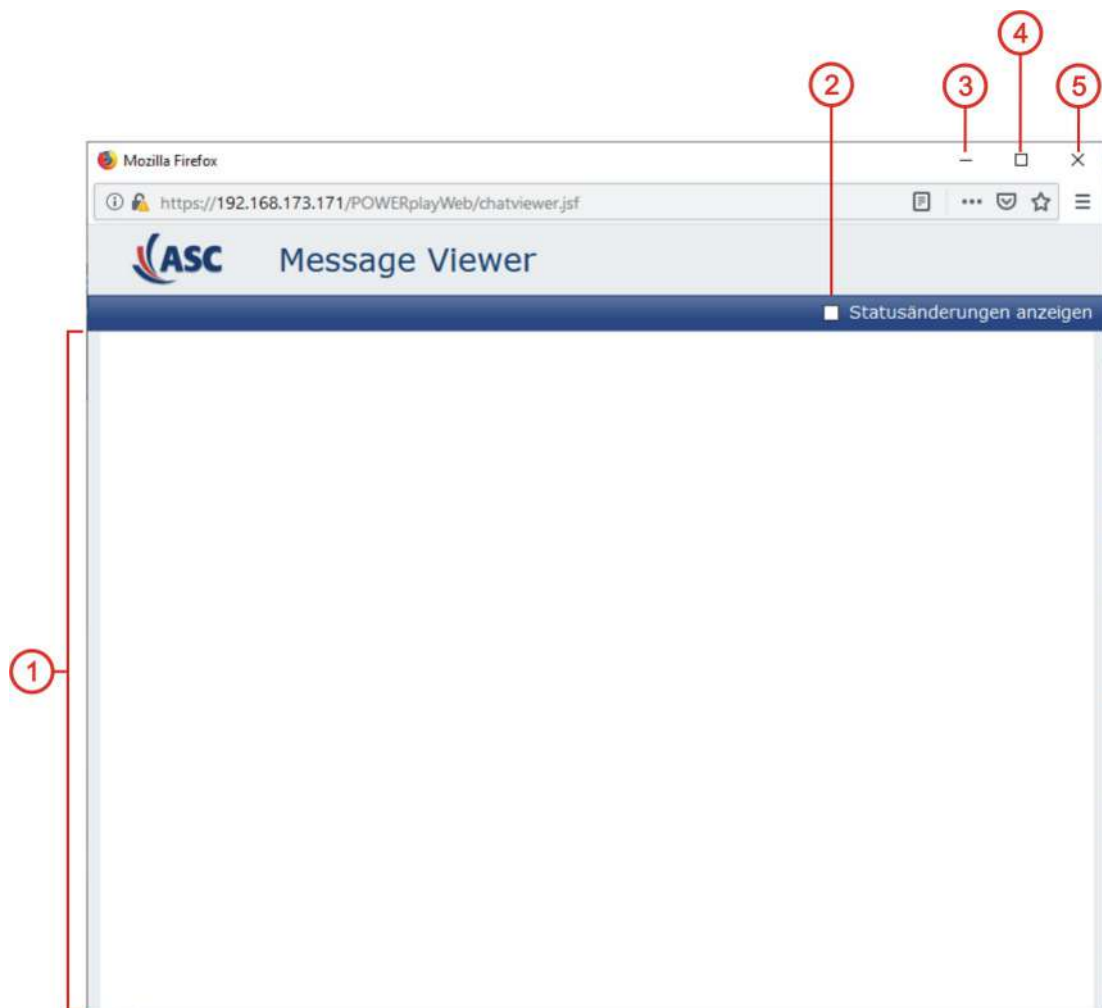






Abb. 160: Message Viewer

1	Hauptansicht	Zeigt die Chat-Texte oder Textnachrichten. Siehe <a href="#">Kapitel "Hauptansicht"</a> , S. 119.
2	Statusänderungen anzeigen	<input checked="" type="checkbox"/> = Zeigt die Statusänderungen an <input type="checkbox"/> = Zeigt die Statusänderungen nicht an

3	 (Minimieren)	Minimiert die Bildschirmanzeige auf das Programmsymbol in der Taskleiste.
4	 (Maximieren)	Maximiert die Bildschirmanzeige auf die bildschirmfüllende Fenstergröße.
	 (Wiederherstellen)	Verkleinert die Bildschirmanzeige auf die zuletzt eingestellte verkleinerte Fenstergröße.
5	 (Schließen)	Schließt das Fenster des Message Viewer.

### 7.4.1 Hauptansicht

Die Hauptansicht zeigt die Chat-Texte oder Textnachrichten.

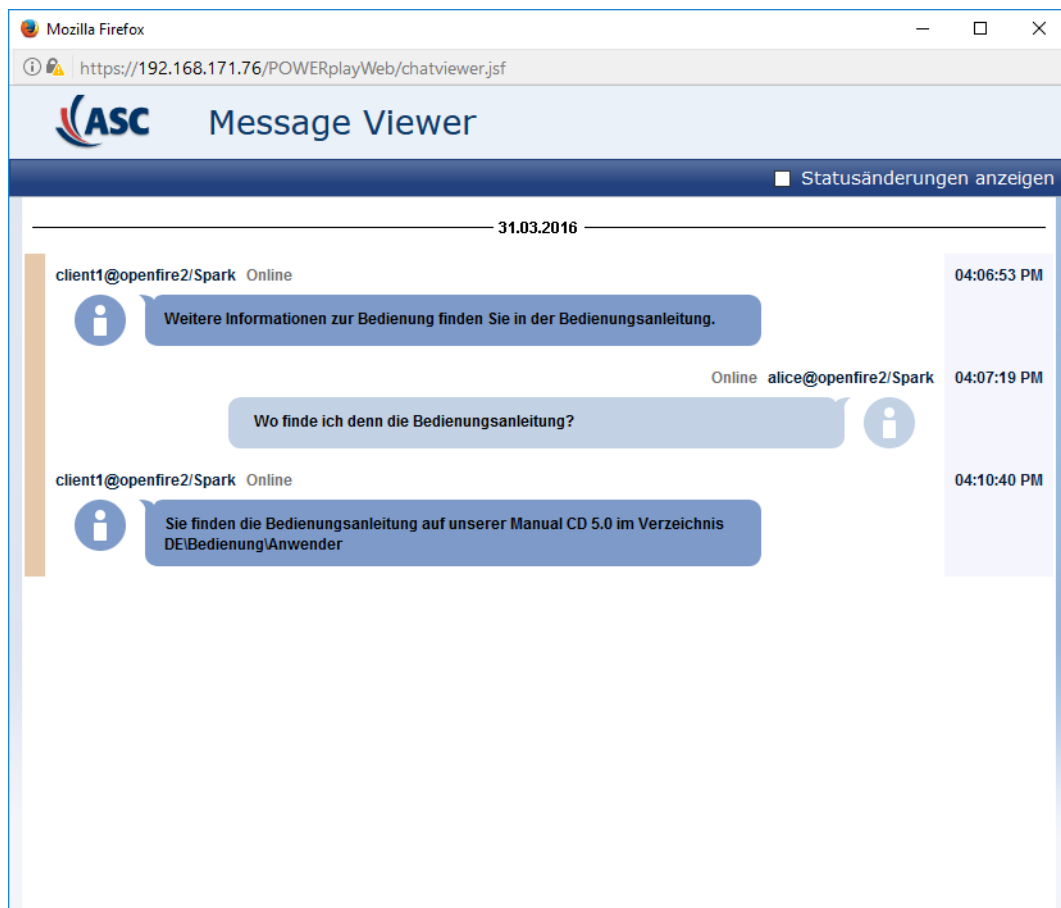


Abb. 161: Message Viewer ohne Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)

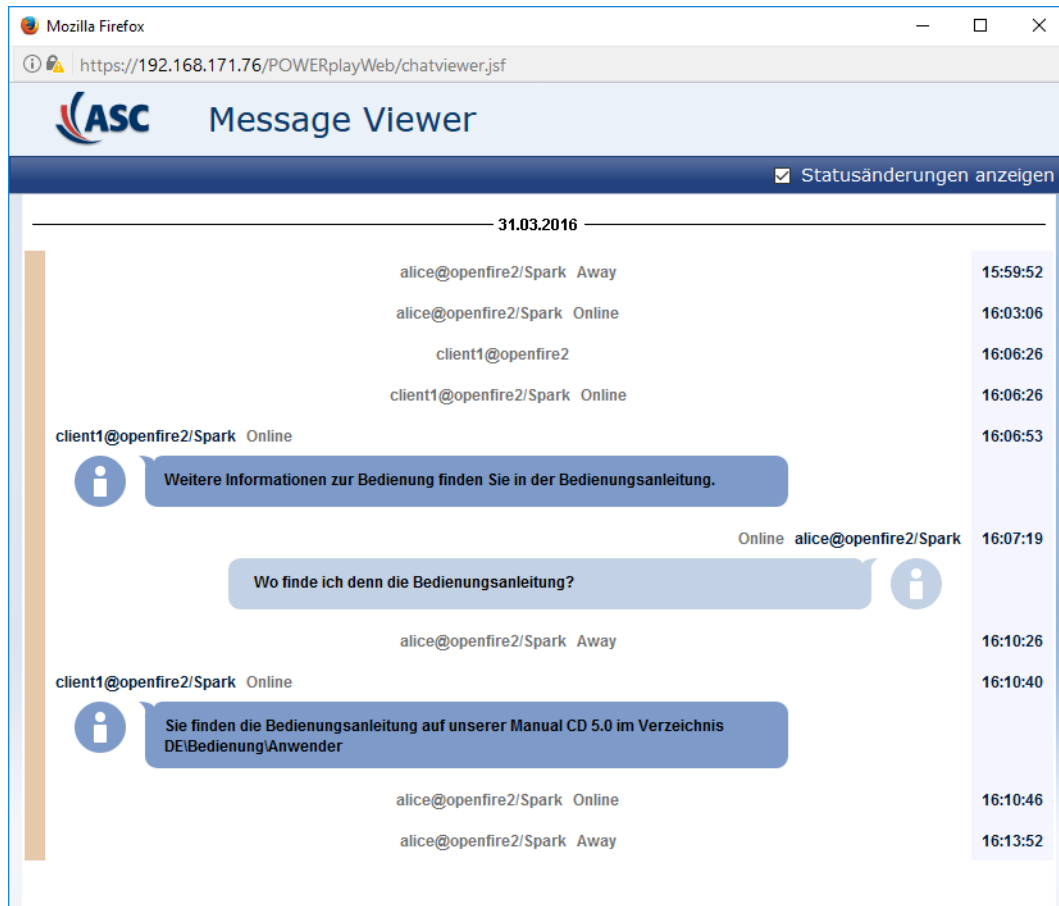


Abb. 162: Message Viewer mit Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)

Die Chat-Texte oder Textnachrichten werden nach Datum und Uhrzeit sortiert angezeigt. Die neueste Nachricht steht unten.

Am linken Rand der Hauptansicht wird die Grundfarbe der Konversation angezeigt. Bei mehreren geladenen Konversationen ist die Zusammengehörigkeit der Chat-Texte oder Textnachrichten durch die Grundfarben am linken Rand ersichtlich.



## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Menüpunkt Qualitätsmanagement .....	8
Abb. 2	Bewertungen - Hauptansicht (Beispiel) .....	10
Abb. 3	Symbolleiste Bewertungen-Modul .....	11
Abb. 4	Fenster Suchkriterien (Beispiel) .....	12
Abb. 5	Bewertung eines Agenten - Detailansicht (Beispiel) .....	14
Abb. 6	Bewertung einer Session - Detailansicht (Beispiel) .....	15
Abb. 7	Agenten-Feedback - Detailansicht (Beispiel) .....	17
Abb. 8	Zugewiesene Session - Detailansicht (Beispiel) .....	17
Abb. 9	Speichern als .....	18
Abb. 10	Konversationen speichern .....	19
Abb. 11	Registerkarte Trainingspakete (Beispiel) .....	19
Abb. 12	Trainingspaket zuweisen .....	20
Abb. 13	Registerkarte Details .....	21
Abb. 14	Registerkarte Details .....	21
Abb. 15	Trainingspaketvorlage hinzufügen .....	21
Abb. 16	Registerkarte Kategorien .....	22
Abb. 17	Kategorien hinzufügen (Beispiel) .....	22
Abb. 18	Kategorien auswählen .....	23
Abb. 19	Kategoriezuordnung entfernen (Beispiel) .....	23
Abb. 20	Ad-hoc-Trainingspaket erstellen - Detailansicht (Beispiel) .....	24
Abb. 21	Registerkarte Details (Beispiel) .....	25
Abb. 22	Registerkarte Kategorien .....	25
Abb. 23	Trainingspaket auswählen (Beispiel) .....	26
Abb. 24	Trainingspaket ansehen (Beispiel) .....	26
Abb. 25	Bewertung löschen .....	27
Abb. 26	Bewertung ansehen .....	27
Abb. 27	Kalibrierungsbewertung erstellen .....	29
Abb. 28	Bewertung wiederholen .....	29
Abb. 29	Mediationsbewertung zuweisen .....	30
Abb. 30	Mediationsbewerter hinzufügen .....	31
Abb. 31	Kalibrierung - Detailansicht (Beispiel) .....	32
Abb. 32	Registerkarte Bewertungen (Beispiel) .....	34
Abb. 33	Bestätigungsfenster für die Referenzbewertung .....	34
Abb. 34	Bestätigungsfenster für die Referenzbewertung .....	35
Abb. 35	Registerkarte Supervisoren (Beispiel) .....	35
Abb. 36	Zusammenfassung aufrufen (Beispiel) .....	36
Abb. 37	Drucken (Beispiel) .....	37
Abb. 38	Agenten-Feedback abgeben .....	38
Abb. 39	Agenten-Feedback überstimmen .....	38
Abb. 40	Ablauf eines Kalibrierungsprozesses .....	41
Abb. 41	Initiierung eines Kalibrierungsprozesses .....	42

Abb. 42	Kalibrierungsprozesses aus Sicht des Supervisors .....	42
Abb. 43	Kalibrierungen - Hauptansicht.....	43
Abb. 44	Symbolleiste Kalibrierungen-Modul.....	43
Abb. 45	Kalibrierungen - Detailansicht - Status gestartet (Beispiel).....	46
Abb. 46	Kalibrierungen - Detailansicht - Status beendet (Beispiel).....	47
Abb. 47	Zugewiesene Session - Detailansicht (Beispiel) .....	48
Abb. 48	Speichern als .....	48
Abb. 49	Konversationen speichern.....	49
Abb. 50	Registerkarte Supervisoren (Beispiel).....	50
Abb. 51	Registerkarte Bewertungen (Beispiel).....	50
Abb. 52	Bestätigungsfenster für die Referenzbewertung .....	51
Abb. 53	Bestätigungsfenster für die Referenzbewertung .....	51
Abb. 54	Kalibrierung erstellen (Beispiel) .....	52
Abb. 55	Kalibrierung löschen .....	53
Abb. 56	Trainingspaket zuweisen.....	53
Abb. 57	Registerkarte Details .....	54
Abb. 58	Registerkarte Supervisoren (Beispiel).....	55
Abb. 59	Registerkarte Supervisoren (Beispiel).....	55
Abb. 60	Supervisoren aus der Organisationsstruktur hinzufügen .....	56
Abb. 61	Registerkarte Supervisoren .....	56
Abb. 62	Supervisoren aus der Organisationsstruktur hinzufügen .....	57
Abb. 63	Registerkarte Kategorien .....	57
Abb. 64	Ad-hoc-Trainingspaket zuweisen/erstellen - Detailansicht (Beispiel).....	58
Abb. 65	Details (Beispiel) .....	59
Abb. 66	Logische Abhängigkeiten .....	61
Abb. 67	Logische Abhängigkeiten, Informationen .....	61
Abb. 68	Logische Abhängigkeiten definieren .....	62
Abb. 69	Logische Abhängigkeiten, Ausgangskriterium definieren .....	62
Abb. 70	Logische Abhängigkeiten, Zielkriterium definieren.....	63
Abb. 71	Hauptansicht - Quality Alarms.....	66
Abb. 72	Symbolleiste Quality-Alarms-Modul .....	67
Abb. 73	Detailansicht - Quality-Alarms-Modul (Beispiel).....	69
Abb. 74	Registerkarte Details (Beispiel).....	70
Abb. 75	Wertungsschema hinzufügen.....	72
Abb. 76	Wertungsschema auswählen (Beispiel) .....	72
Abb. 77	Audioanalyse-Job hinzufügen .....	73
Abb. 78	Audioanalyse-Job auswählen (Beispiel) .....	73
Abb. 79	Spezifische Quality Alarms - Zeiteinstellungen .....	74
Abb. 80	Spezifische Quality Alarms - Benachrichtigungen .....	75
Abb. 81	Spezifischer Quality Alarm - Registrierte Benutzer (Beispiel) .....	75
Abb. 82	Spezifischer Quality Alarm - Registrierte Benutzer auswählen (Beispiel).....	76
Abb. 83	Spezifischer Quality Alarm - Registrierte Benutzer bearbeiten (Beispiel) .....	76

Abb. 84	Spezifischer Quality Alarm- Benachrichtigungsart einstellen (Beispiel).....	76
Abb. 85	Spezifischer Quality Alarm - Registrierte Benutzer entfernen (Beispiel).....	77
Abb. 86	Spezifischer Quality Alarm - Unregistrierten Benutzer hinzufügen .....	77
Abb. 87	Spezifischer Quality Alarm - Unregistrierte Benutzer (Beispiel).....	77
Abb. 88	Spezifischer Quality Alarm - Unregistrierten Benutzer bearbeiten (Beispiel).....	77
Abb. 89	Spezifischer Quality Alarm - Unregistrierte Benutzer löschen (Beispiel) .....	78
Abb. 90	Registerkarte Bewertungsvorlagen .....	78
Abb. 91	Bewertungsvorlage hinzufügen .....	79
Abb. 92	Quizvorlagen hinzufügen (Beispiel) .....	80
Abb. 93	Quizvorlage hinzufügen .....	80
Abb. 94	Spezifischer Quality Alarm - Agenten zuordnen .....	81
Abb. 95	Agenten.....	81
Abb. 96	Agenten aus Organisationsstruktur hinzufügen .....	82
Abb. 97	Agenten (Beispiel).....	82
Abb. 98	Eigene Agenten hinzufügen .....	83
Abb. 99	Registerkarte Schlüsselwörter .....	83
Abb. 100	Gruppenfeld Enthaltene Schlüsselwörter.....	83
Abb. 101	Gruppenfeld Ausgeschlossene Schlüsselwörter .....	84
Abb. 102	Schlüsselwörter hinzufügen (Beispiel) .....	84
Abb. 103	Quality Alarm erstellen (Beispiel).....	85
Abb. 104	Hauptansicht .....	87
Abb. 105	Symbolleiste Zuweisungen-Modul .....	88
Abb. 106	Registerkarte Allgemeine Parameter .....	89
Abb. 107	Registerkarte Zufallseinstellungen .....	90
Abb. 108	Detailansicht.....	91
Abb. 109	Registerkarte Details .....	92
Abb. 110	Registerkarte Bewertungen (Beispiel).....	92
Abb. 111	Gruppenfeld Session in Bearbeitung (Beispiel) .....	93
Abb. 112	Symbolleiste Gruppenfeld Session in Bearbeitung .....	93
Abb. 113	Gruppenfeld Offene Bewertung (Beispiel) .....	93
Abb. 114	Gruppenfeld Bearbeitete Sessions (Beispiel) .....	94
Abb. 115	Agent auswählen (Beispiel).....	95
Abb. 116	Bewertungen - Detailansicht (Beispiel) .....	95
Abb. 117	Bewertungen - Detailansicht (Beispiel) .....	96
Abb. 118	Session entfernen .....	96
Abb. 119	Bewertungen (Beispiel) .....	97
Abb. 120	Bewertung freigeben .....	97
Abb. 121	Bewertungen (Beispiel).....	98
Abb. 122	Bewertungen (Beispiel).....	98
Abb. 123	Bewertung freigeben .....	99
Abb. 124	Bewertungen (Beispiel) .....	99
Abb. 125	Bewertungen (Beispiel).....	100

Abb. 126 Startbildschirm (Beispiel) .....	102
Abb. 127 Wiedergabeleiste in Vollansicht .....	102
Abb. 128 Wiedergabeleiste in komprimierter Ansicht.....	103
Abb. 129 Metadaten vollständig geladen .....	104
Abb. 130 Metadaten der Aufzeichnung fehlen .....	104
Abb. 131 Defektes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht) .....	104
Abb. 132 Fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht).....	104
Abb. 133 Defektes oder fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Kompri- mierte Ansicht) .....	104
Abb. 134 Datenpuffer leer/geladen.....	105
Abb. 135 Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen .....	105
Abb. 136 Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen .....	105
Abb. 137 Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet.....	105
Abb. 138 Konversationsbereich stumm geschaltet .....	105
Abb. 139 Nicht unterstützte Daten in der Aufzeichnung enthalten .....	105
Abb. 140 Gefundene Emotionen in einer Konversation (Beispiel) .....	105
Abb. 141 Speichern als .....	109
Abb. 142 Konversationen speichern.....	110
Abb. 143 Tagging-Editor.....	111
Abb. 144 Tagging-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel) .....	111
Abb. 145 Konversation mit getagtem Konversationsbereich (Beispiel).....	111
Abb. 146 Eingblendete Hinweis-Details (Beispiel) .....	111
Abb. 147 Eingblendete Hinweis-Details (Beispiel) .....	112
Abb. 148 Tagging bearbeiten (Beispiel) .....	112
Abb. 149 Eingblendete Hinweis-Details (Beispiel) .....	112
Abb. 150 Stummschaltung für gewählte Teilnehmer (Beispiel).....	113
Abb. 151 Konversation mit stumm geschaltetem Konversationsbereich (Beispiel).....	113
Abb. 152 Eingblendete Stille-Abschnitt-Details (Beispiel) .....	114
Abb. 153 Stille-Abschnitt-Details (Beispiel) .....	114
Abb. 154 Mute-Abschnitt bearbeiten (Beispiel) .....	114
Abb. 155 Stille-Abschnitt-Details (Beispiel) .....	115
Abb. 156 Konversation mit Wiedergabeschleife .....	115
Abb. 157 Video Viewer (Beispiel) .....	116
Abb. 158 Optionsleiste .....	117
Abb. 159 Wiedergabeleiste .....	117
Abb. 160 Message Viewer.....	118
Abb. 161 Message Viewer ohne Anzeige der Statusänderungen (Beispiel) .....	119
Abb. 162 Message Viewer mit Anzeige der Statusänderungen (Beispiel) .....	120

---

### Tabellenverzeichnis

---

## Glossar

### **Videoaufzeichnung**

Eine Videoaufzeichnung kann entweder aus einem Bildschirmvideo oder einem Kameravideo bestehen.

### **Videodaten**

Videodaten können entweder Kameraaufzeichnungen eines Videoanrufs oder Bildschirmaufzeichnungen beinhalten.

### **WAVE**

Das WAVE-Dateiformat ist ein Containerformat zur digitalen Speicherung von Audiodaten, das auf dem von Microsoft für Windows definierten Resource Interchange File Format (RIFF) aufsetzt. Eine WAVE-Datei enthält vor den Audiodaten zumindest Informationen über deren Format.

### **XML**

Extensible Markup Language ist eine erweiterbare Auszeichnungssprache zur Beschreibung und dem Austausch von Datenstrukturen.