

System Configuration

SCREENminer-Regeln



Administrationsanleitung für Mandanten

17.05.2019

Originalanleitung

Produktlinie neo, Version 6.x

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

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

EVOflex (länderspezifisch)

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

Copyright © 2019 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

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

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Hinweise	4
2	Einleitung	5
3	Lizenzen	6
4	Hauptansicht	7
4.1	Symbolleiste	7
5	Detailansicht.....	8
6	Prozess erstellen.....	9
7	Aufgabe erstellen	10
8	Prozess oder Aufgabe bearbeiten	11
9	Prozess aktivieren.....	12
	Abbildungsverzeichnis.....	13
	Tabellenverzeichnis	14
	Glossar	15

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.

Im SCREEN_{miner}-Regeln-Modul können Sie Referenzprozesse für Work Items definieren. Anhand dieser Referenzprozesse können die Arbeitsschritte der Agenten auf Effizienz geprüft werden. Die Auswertung der aufgezeichneten Sessions auf Basis der definierten Referenzprozesse erfolgt in der Applikation INSPIRATION_{neo}. Folgende Aspekte können dort ausgewertet werden:

- Bearbeitungszeit von kompletten Prozessen
- Bearbeitungszeit einzelner Aufgaben
- Reihenfolge der einzelnen Aufgaben eines Prozesses

Ein Prozess kann aus mehreren Aufgaben bestehen. Anfang und Ende eines Prozesses bzw. einer Aufgabe werden durch bestimmte Bildschirmaktivitäten (Start- und End-Trigger) gekennzeichnet. Damit Sie den Prozessen und Aufgaben Start- und End-Trigger zuordnen können, müssen Sie im Recording-Planner-Modul einen Aufzeichnungsfiler hochladen, in dem Bildschirmaktivitäten als Trigger definiert sind.



Aufzeichnungsfiler können Sie mit der Applikation SCREEN_{rec} scan erstellen, siehe Bedienungsanleitung *SCREEN_{rec} scan*.

Sobald Sie einen Referenzprozess aktivieren, können neu aufgezeichnete Work Items im Sessions-Modul der Applikation INSPIRATION_{neo} mit dem Referenzprozess abgeglichen werden. **HINWEIS!** Nur Work Items, die nach der Aktivierung des Referenzprozesses aufgezeichnet werden, können mit dem Referenzprozess abgeglichen werden.

Öffnen Sie das SCREEN_{miner}-Regeln-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *SCREEN_{miner}-Regeln* klicken.



Grundlegende Informationen zur Bedienung der Applikation System Configuration finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen System Configuration*.



Informationen zum Recording-Planner-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.



Informationen zum Sessions-Modul finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATION_{neo} - Sessions-Modul*.

3 Lizenzen

Für die Konfiguration und Nutzung des SCREEN^{miner}-Regeln-Moduls muss die folgende Lizenz im System vorhanden sein:

Lizenzname	Anzahl	Beschreibung
SCREEN ^{<u>miner</u>}	1 pro Client-Rechner	Lizenz für die Konfiguration und Nutzung des SCREEN ^{<u>mi- ner</u>} -Regeln-Moduls

Tab. 1: Lizenzen SCREENminer

4

Hauptansicht

In der Hauptansicht werden alle gespeicherten SCREEN_{miner}-Regeln angezeigt.

Bei der Definition dieser Regeln können Sie Prozesse in verschiedene Aufgaben untergliedern. Daher ist die Hauptansicht in einer Baumstruktur organisiert.

+ x SCREENminer-Regeln Allgemein v	
Name	Aktiv
▸ Beschwerde dokumentieren	✓
▾ Neukunde anlegen	✗
Name anlegen	
Kundennummer anlegen	

Abb. 1: Hauptansicht



Über das Symbol ▸ bzw. ▾ vor einem Prozess können Sie die Aufgaben ein- bzw. ausblenden, die für diesen Prozess angelegt wurden.

Folgende Informationen werden in der Hauptansicht angezeigt:

Name	Name des Prozesses bzw. der Aufgabe.
Aktiv	Zeigt an, ob der Prozess aktiviert ist. ✓ = Prozess ist aktiviert. ✗ = Prozess ist deaktiviert. HINWEIS! Diese Information steht nur für Prozesse zur Verfügung.



4.1

Symbolleiste

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen:

+ x SCREENminer-Regeln Allgemein v

Abb. 2: Symbolleiste

	Erstellen	Erstellt einen neuen Prozess oder eine neue Aufgabe, siehe Kapitel "Prozess erstellen", S. 9 bzw. Kapitel "Aufgabe erstellen", S. 10 .
	Löschen	Löscht den ausgewählten Prozess bzw. die ausgewählte Aufgabe. HINWEIS! Sie können einen Prozess nur löschen, wenn er nicht aktiviert ist.
Allgemein	Allgemeine Hilfe	Öffnet die Online-Hilfe.
	Modul-Hilfe	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Sehen Sie dazu auch

- 📄 Prozess erstellen [► 9]
- 📄 Aufgabe erstellen [► 10]

5

Detailansicht

In der Detailansicht können Sie die Einstellungen zum ausgewählten Prozess bzw. zur ausgewählten Aufgabe anzeigen und bearbeiten.

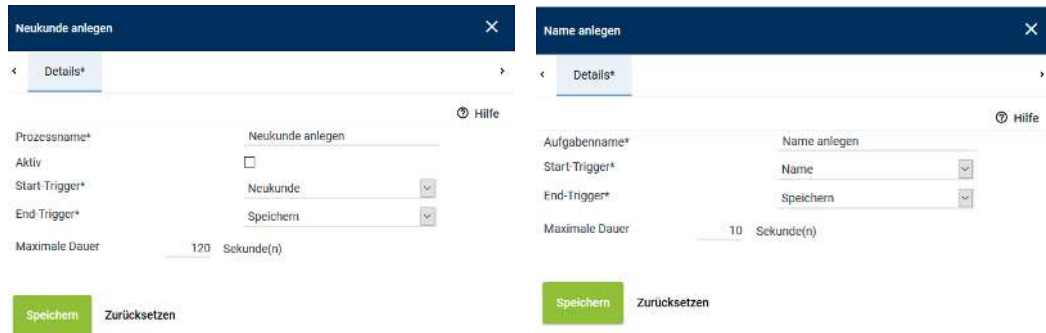


Abb. 3: Detailansicht (Beispiele)


Prozessname bzw. Aufgabenname	Name des Prozesses bzw. der Aufgabe.
Aktiv	<p>Stellen Sie hier ein, ob der Prozess aktiviert sein soll.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Prozess ist aktiviert. Die Tätigkeiten der Agenten werden anhand der definierten Trigger und Zeiten ausgewertet.</p> <p><input type="checkbox"/> = Prozess ist deaktiviert.</p> <p>HINWEIS! Diese Option steht nur für Prozesse zur Verfügung.</p>
Start-Trigger	<p>Stellen Sie ein, welche Bildschirmaktivität als Startpunkt für den Prozess bzw. für die Aufgabe interpretiert werden soll.</p> <p>Wählen Sie den Start-Trigger aus der Dropdown-Liste aus. Die Dropdown-Liste enthält alle im Aufzeichnungsfiler definierten Trigger.</p>
End-Trigger	<p>Stellen Sie ein, welche Bildschirmaktivität als Endpunkt für den Prozess bzw. für die Aufgabe interpretiert werden soll.</p> <p>Wählen Sie den End-Trigger aus der Dropdown-Liste aus. Die Dropdown-Liste enthält alle im Aufzeichnungsfiler definierten Trigger.</p>
Maximale Dauer	<p>Stellen Sie ein wie lange der Prozess bzw. die Aufgabe maximal dauern darf. Mit der hier eingestellten Dauer wird die tatsächliche Bearbeitungszeit verglichen und individuell ausgewertet.</p>



Sie können einen Start-Trigger nicht gleichzeitig für mehrere aktive Prozesse oder mehrere Aufgaben innerhalb eines Prozesses verwenden.

6

Prozess erstellen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*).
2. Wählen Sie die Option *Neuen Prozess erstellen*.

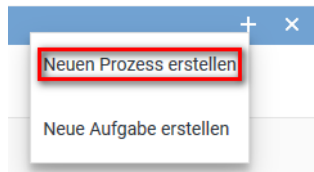



Abb. 4: Prozess erstellen

3. Nehmen Sie alle erforderlichen Einstellungen in der Detailansicht vor, siehe [Kapitel "Detailansicht"](#), S. 8.
4. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.



Eine neue Aufgabe wird immer am Ende aller Aufgaben eines Prozesses eingefügt und kann nicht verschoben werden. Erstellen Sie deshalb die Aufgaben in der Reihenfolge, in der die Aufgaben im Prozess aufeinander folgen sollen.

1. Wählen Sie in der Hauptansicht den Prozess aus, zu dem Sie eine Aufgabe erstellen möchten.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Wählen Sie die Option *Neue Aufgabe erstellen*.

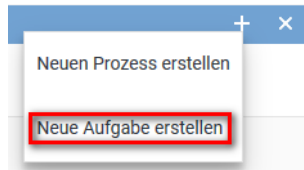


Abb. 5: Aufgabe erstellen

4. Nehmen Sie alle erforderlichen Einstellungen in der Detailansicht vor, siehe [Kapitel "Detailansicht"](#), S. 8.
5. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

8

Prozess oder Aufgabe bearbeiten

1. Wählen Sie in der Hauptansicht den Prozess bzw. die Aufgabe aus, die Sie bearbeiten möchten.
2. Nehmen Sie in der Detailansicht alle erforderlichen Änderungen vor, siehe [Kapitel "Detailansicht", S. 8](#).
3. Um Änderungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

9

Prozess aktivieren

1. Wählen Sie in der Hauptansicht den Prozess aus, den Sie aktivieren möchten.
 2. Aktivieren Sie in der Detailansicht das Kontrollkästchen *Aktiv*, siehe [Kapitel "Detailansicht"](#), [S. 8](#).
 3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Änderung zu speichern.
- ⇒ Der Prozess kann in der Applikation INSPIRATION^{neo} als Referenzprozess für Work Items genutzt werden.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Hauptansicht	7
Abb. 2	Symbolleiste	7
Abb. 3	Detailansicht (Beispiele).....	8
Abb. 4	Prozess erstellen.....	9
Abb. 5	Aufgabe erstellen	10

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Lizenzen SCREENminer.....	6
--------	---------------------------	---

Glossar