

INSPIRATION^{neo}

Vorlagen-Modul



Bedienungsanleitung

17.05.2019

Originalanleitung

Produktlinie ^{neo}, Version 6.x

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

INSPIRATION^{neo}

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	5
2	Einleitung	6
3	Berechnung der Bewertungspunktzahl	7
4	Symbolleiste der Hauptansicht.....	8
4.1	Vorschau anzeigen	9
4.2	Zusammenfassung anzeigen	10
4.3	Suchen	10
5	Bewertungsvorlagen-Modul.....	12
5.1	Allgemeines.....	12
5.2	Hauptansicht	13
5.3	Detailansicht.....	14
5.3.1	Registerkarte Details	15
5.3.2	Registerkarte Bewertungen.....	17
5.3.2.1	Bewertungen ansehen	18
5.3.3	Registerkarte Logische Abhängigkeiten.....	19
5.3.4	Registerkarte Quality Alarms	20
5.3.5	Registerkarte Aktivieren	21
5.3.5.1	Neue Audiodatei hochladen und hinzufügen	22
5.3.5.2	Agent hinzufügen	25
5.4	Vorlage erstellen	26
5.5	Vorlage bearbeiten.....	28
5.5.1	Logische Abhängigkeiten bearbeiten oder erstellen	30
5.5.1.1	Logische Abhängigkeit ändern	32
5.5.1.2	Logische Abhängigkeiten entfernen.....	33
5.5.2	Spezifischen Quality Alarm bearbeiten oder erstellen	34
5.5.2.1	Registerkarte Details	35
5.5.2.2	Registerkarte Zeiteinstellungen.....	37
5.5.2.3	Registerkarte Benachrichtigungen	37
5.5.2.4	Registerkarte Agenten	41
5.5.3	Spezifischen Quality Alarm löschen.....	43
6	Trainingspaketvorlagen-Modul.....	45
6.1	Allgemeines.....	45
6.2	Hauptansicht	45
6.3	Detailansicht.....	46
6.3.1	Registerkarte Details	47
6.3.2	Registerkarte E-Learning-Kategorien.....	48
6.4	Vorlage erstellen	49
6.5	Vorlage bearbeiten.....	50
6.5.1	Existierende Kategorie zuordnen	51

6.5.2	Kategorienzuordnung entfernen.....	52
6.5.3	Neue Kategorie erstellen und hinzufügen	52
6.5.4	Kategorie löschen	54
7	Quizvorlagen-Modul.....	56
7.1	Allgemeines.....	56
7.2	Hauptansicht	56
7.3	Detailansicht.....	57
7.3.1	Registerkarte Details	58
7.3.2	Registerkarte E-Learning-Kategorien.....	59
7.3.3	Registerkarte Quality Alarms	59
7.4	Vorlage erstellen	60
7.5	Vorlage bearbeiten	62
7.5.1	Existierende Kategorie zuordnen	63
7.5.2	Kategorienzuordnung entfernen.....	63
7.5.3	Neue Kategorie erstellen und hinzufügen	64
7.5.4	Kategorie löschen	65
7.5.5	Spezifischen Quality Alarm bearbeiten oder erstellen	66
7.5.5.1	Registerkarte Details	67
7.5.5.2	Registerkarte Zeiteinstellungen.....	69
7.5.5.3	Registerkarte Benachrichtigungen	69
7.5.5.4	Registerkarte Agenten	73
7.5.6	Spezifischen Quality Alarm löschen.....	75
	Abbildungsverzeichnis.....	77
	Tabellenverzeichnis	80
	Glossar.....	81

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.

2 Einleitung

Im Vorlagen-Modul können Sie individuell an Ihre Bedürfnisse angepasste Vorlagen für verschiedene Anwendungsfälle erstellen und bereits vorhandene Vorlagen verwalten.

Folgende Vorlagen können erstellt werden:

- Bewertungsvorlagen und Kundenumfragevorlagen, siehe [Kapitel "Bewertungsvorlagen-Modul", S. 12](#)
- Trainingspaketvorlagen, siehe [Kapitel "Trainingspaketvorlagen-Modul", S. 45](#)
- Quizvorlagen, siehe [Kapitel "Quizvorlagen-Modul", S. 56](#)

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

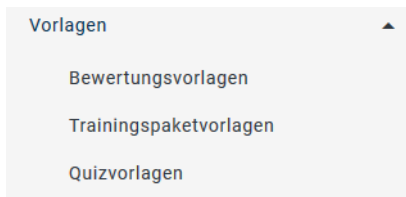


Abb. 1: Menüpunkt Vorlagen



Grundlegende Informationen zur Bedienung der Applikation *INSPIRATION_{neo}* finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATION_{neo} - Allgemeine Informationen*.

Berechnung der Bewertungspunktzahl

Bewertungspunktzahl einer Frage:

$(\text{Antwort-Wert}) \times (\text{Gewichtung}) / (100)$

Ergebnis einer Sektion, mehrere Fragen mit einer Frage-Gewichtung von 100:

$(\text{Summe der Bewertungspunktzahl aller Fragen}) / (\text{Anzahl der Fragen})$

Beispiel für eine Sektion:

- 1. Frage: Gewichtung = 100, Sehr gut = 100
- 2. Frage: Gewichtung = 100, Durchschnittlich = 60

Beispiel für die Berechnung:

- 1. Frage: $100 \times 100 / 100 = 100$
- 2. Frage: $60 \times 100 / 100 = 60$
- Ergebnis: $(100 + 60) / 2 = 80$

Ergebnis einer Sektion, mehrere Fragen mit einer Frage-Gewichtung < 100:

$(\text{Summe der Bewertungspunktzahl aller Fragen})$

Beispiel für eine Sektion:

- 1. Frage: Gewichtung = 70, Sehr gut = 100
- 2. Frage: Gewichtung = 30, Durchschnittlich = 60

Beispiel für die Berechnung:

- 1. Frage: $100 \times 70 / 100 = 70$
- 2. Frage: $60 \times 30 / 100 = 18$
- Ergebnis: $70 + 18 = 88$

Ergebnis mehrerer Sektionen mit unterschiedlichen Sektionen-Gewichtungen:

$(\text{Ergebnis der 1. Sektion}) \times (\text{Gewichtung der 1. Sektion}) / (100) + (\text{Ergebnis der 2. Sektion}) \times (\text{Gewichtung der 2. Sektion}) / (100)$

Beispiel für Sektionen:

- Sektion 1: Gewichtung = 70
- 1. Frage: Gewichtung = 70, Sehr gut = 100
- 2. Frage: Gewichtung = 30, Durchschnittlich = 60
- Sektion 2: Gewichtung = 30
- 1. Frage: Gewichtung = 100, Durchschnittlich = 60

Beispiel für die Berechnung:

- 1. Sektion, 1. Frage: $100 \times 70 / 100 = 70$
- 1. Sektion, 2. Frage: $60 \times 30 / 100 = 18$
- 1. Sektion, Ergebnis: $70 + 18 = 88$
- 2. Sektion, 1. Frage: $60 \times 100 / 100 = 60$
- 2. Sektion, Ergebnis: 60
- Gesamt-Ergebnis: $88 \times 70 / 100 + 60 \times 30 / 100 = 79,6$



Informationen zur Definition eines Wertungsschemas finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Wertungsschemata-Verwaltung*.

4 Symbolleiste der Hauptansicht

Grundsätzlich bietet die Symbolleiste der Hauptansicht in den 3 Modulen folgende Funktionen.



Abb. 2: Symbolleiste der Hauptansicht (Beispiel)

		Erstellen	Erstellt eine neue Vorlage. In folgenden Modulen können Vorlagen erstellt werden: <ul style="list-style-type: none"> • Bewertungsvorlagen-Modul, siehe Kapitel "Vorlage erstellen", S. 26 • Trainingspaketvorlagen-Modul, siehe Kapitel "Vorlage erstellen", S. 49 • Quizvorlagen-Modul, siehe Kapitel "Vorlage erstellen", S. 60
		Löschen	Löscht die ausgewählte Vorlage.
Bewertungsvorlagen		Entferne Bearbeitungslocks	Prüft, ob für die ausgewählte Vorlage ein Bearbeitungslock vorhanden ist. Ist ein Lock vorhanden, können Sie den Lock durch Bestätigen der Sicherheitsabfrage entfernen.
		Vorlage sichtbar oder nicht sichtbar machen	Durch das Klicken auf die Schaltfläche, kann die ausgewählte Vorlage sichtbar gemacht werden, oder versteckt werden.
		Vorschau anzeigen	Zeigt eine Vorschau der ausgewählten Vorlage, siehe Kapitel "Vorschau anzeigen", S. 9.
		Zusammenfassung	Zeigt eine Zusammenfassung der ausgewählten Vorlage, siehe Kapitel "Zusammenfassung anzeigen", S. 10.
		Bewertungsvorlage drucken	Druckt die ausgewählte Vorlage.
Allgemein		Drucken	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
		Tabelle anpassen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • Welche Informationen werden angezeigt. • Reihenfolge der angezeigten Spalten. • Anzahl der Zeilen pro Seite
		Tabellenkonfiguration speichern	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
		Suchen	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen, siehe Kapitel "Suchen", S. 10.
		Suche zurücksetzen	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück.
		Allgemeine Hilfe	Öffnet die Online-Hilfe.
		Modul-Hilfe	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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



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

4.1

Vorschau anzeigen

Mit dieser Funktion können Sie eine Vorlage anzeigen und beispielhaft ausfüllen. Sie können außerdem das Ergebnis zum angewendeten Beispiel anzeigen lassen.

1. Wählen Sie die Vorlage in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie auf den Menüpunkt *Vorschau anzeigen*.
⇒ Das Fenster *Vorschau* erscheint.

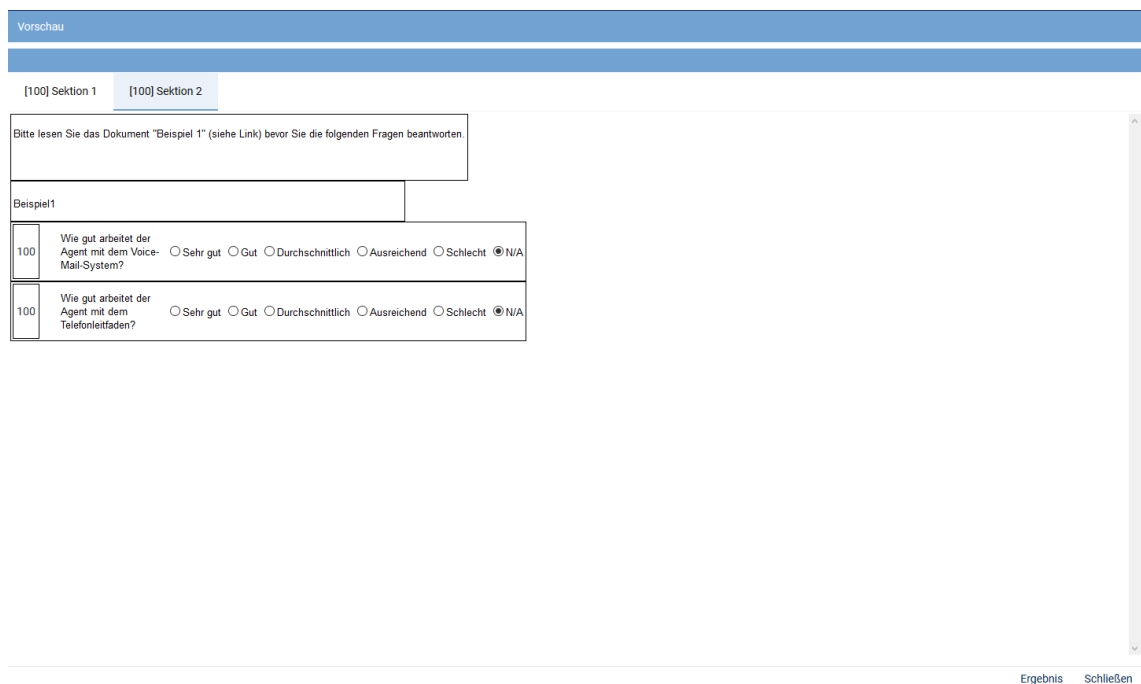


Abb. 3: Vorschau

3. Wenn Sie ein beispielhaftes Ergebnis generieren möchten, beantworten Sie alle Fragen der Vorlage.
Um auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Vorlagenbereichs auf den Sektionsnamen.
4. Um das Bewertungsergebnis anzuzeigen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Ergebnis*.
⇒ Die Ergebnisse der einzelnen Sektionen werden in den Feldern mit den Sektionsnamen angezeigt.
⇒ Das Gesamtergebnis wird in der Zeile darüber angezeigt.

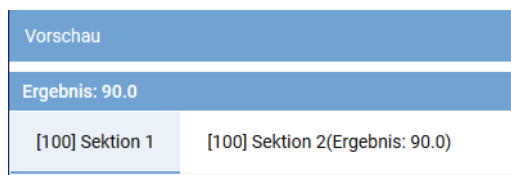


Abb. 4: Vorschau Ergebnis

5. Um die Vorschau zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

4.2 Zusammenfassung anzeigen

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

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






⇒ Das Fenster *Zusammenfassung* erscheint.

Zusammenfassung ×						
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. 5: Zusammenfassung aufrufen (Beispiel)

Die folgenden Funktionen stehen zur Verfügung:

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

4.3 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. 6: 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*.

5

Bewertungsvorlagen-Modul

5.1

Allgemeines

Im Bewertungsvorlagen-Modul können Sie Bewertungsvorlagen entsprechend Ihrer Bedürfnisse erstellen, anpassen und verwalten. Des Weiteren bietet es Ihnen die Möglichkeit, Vorlagen für Kundenumfragen zu generieren und zu administrieren. Außerdem können Benutzer einer Unify-PBX hier Kundenumfragevorlagen erstellen, die zur Kundenbefragung über den Unify Call Director genutzt werden. Voraussetzung ist, dass der Administrator in der System Configuration einen entsprechenden Konfigurationsimport angelegt hat. Bewertungsvorlagen und Kundenumfragevorlagen sind die Grundlage, auf der die Qualität der Tätigkeit der Agenten bewertet werden kann.

Bewertungsvorlagen sind Formulare, die von Supervisoren oder Qualitätsmanagern erstellt werden. Bewertungsvorlagen werden im Agenten-Modul und im Sessions-Modul genutzt, um Agenten oder Sessions zu bewerten.

Kundenumfragevorlagen sind eine Zusammenstellung von Fragen und deren zugehörigen möglichen Antworten. Diese Fragen und Antworten können einem Kunden im Anschluss an ein Gespräch per Audiodatei übermittelt werden. Der Kunde nutzt zum Antworten entweder die Tasten des Telefons, denen die möglichen Antworten zugeordnet wurden, oder spricht freie Antworten und Kommentare auf eine integrierte Mailbox; die Ergebnisse werden in INSPIRATION^{neo} ausgewertet. Um die Option Kundenumfrage nutzen zu können, benötigen Sie eine Customer-Feedback-Lösung.

Erstellen einer Bewertungsvorlage

Die Erstellung und Bearbeitung von Bewertungsvorlagen erfolgt über den Vorlagenassistenten. Ihnen stehen verschiedene Elemente wie Fragen, Kommentarfelder, Grafiken oder Links zur Verfügung, um eine Vorlage nach Ihren Bedürfnissen zu gestalten.

Für eine klare und übersichtliche Struktur können Sie mehrere Sektionen definieren (z. B. je zu bewertender Fähigkeit eine eigene Sektion).

Um eine realistische Repräsentation der verschiedenen Bestandteile der Vorlage zu gewährleisten, können Sie unterschiedliche Sektionen und Fragen mit unterschiedlichen Gewichtungen versehen. Außerdem ist es möglich, unterschiedliche Wertungsschemata zu nutzen, die je nach Bedarf erstellt und hinterlegt werden können.

Nach der Erstellung des Inhalts einer Vorlage mit dem Vorlagenassistenten können Sie verschiedene Einstellungen für die Vorlage vornehmen, z. B. ob Agenten-Feedback aktiviert werden soll oder ob die Vorlage direkt zur Verwendung freigegeben wird.

Zusätzlich können Sie logische Abhängigkeiten zwischen Fragen und Antworten erstellen (z. B. "Falls Frage 1 mit Antwort A beantwortet wird, muss automatisch Frage 2 folgen.").

Des Weiteren bieten Quality Alarms die Möglichkeit, Supervisoren zu informieren, sobald ein Agent eine definierte Mindestpunktzahl bei einer Bewertung mit der ausgewählten Vorlage nicht erreicht.

Anpassung bereits freigegebener Vorlagen

Soll eine bereits zur Nutzung freigegebene Vorlage nachträglich verändert werden, muss eine neue Version der Vorlage erstellt und freigegeben werden. So ist sichergestellt, dass die Grundlage für Bewertungen nicht unbemerkt verändert werden kann. Ältere Versionen von Vorlagen werden automatisch deaktiviert, sobald eine neue Version der Vorlage freigegeben wird. Außerdem können Vorlagen auch geklont werden, d. h. sie dienen als Entwurf für neue Vorlagen, ohne dass jedes Mal grundlegende Einstellungen, wie z. B. das Design, von Neuem erstellt werden müssen.

Erstellung einer Vorlage zur Kundenbefragung

















Vorlagen für Kundenbefragungen werden ebenfalls im Bewertungsvorlagen-Modul erstellt. Der Vorlagenassistent ist grundsätzlich derselbe wie zur Erstellung einer Bewertungsvorlage. Anstelle von Texten lädt der Benutzer Audiodateien hoch und definiert mögliche Antworten, die dann mit einer Ziffer der Telefontastatur in Verbindung gebracht werden, sodass der Kunde per Tastendruck antworten kann. Es ist auch möglich Spracherkennung zu nutzen, um die Antworten eines Anrufers zu erkennen. Ebenso kann eine Mailbox integriert werden, auf der der Anrufer freie Antworten oder Kommentare hinterlassen kann.

Als Benutzer mit Zugriffsrecht auf das Vorlagen-Modul können Sie nur auf Ihre eigenen Vorlagen sowie auf die globalen Vorlagen anderer Benutzer zugreifen.

5.2

Hauptansicht








In der Hauptansicht werden alle gespeicherten Bewertungsvorlagen und Kundenumfragevorlagen angezeigt.

+ x Bewertungsvorlagen v Allgemein v							
Vorlagentyp v	Name v	Sichtbar v	Version v	Agenten-Feedback v	Status v	Geklonnt von v	Neue Version von v
	Agentenbewertung Telefon		1				
	Call-Director-Kundenumfragen-Vorlage		1				
	Kundenzufriedenheit		1				
	Evaluation team AB campaign xy		1				

< >
 Zeilen pro Seite 50 1 - 4 von 4 < > > >

Abb. 7: Bewertungsvorlagen - Hauptansicht

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

Vorlagentyp	Zeigt den Vorlagentyp an.  = Bewertungsvorlage  = Kundenumfragevorlage
Name	Name der Vorlage
Sichtbar	Zeigt an, ob die Vorlage für andere Benutzer sichtbar ist.  = Vorlage ist sichtbar.  = Vorlage ist nicht sichtbar.
Version	Versionsnummer der Vorlage
Agenten-Feedback	Zeigt an, ob die Vorlage für Agenten-Feedback freigegeben wurde.
Status	Zeigt den Bearbeitungsstatus der Vorlage an.  = Vorlage ist freigegeben  = Vorlage ist ein Entwurf  = Vorlage ist deaktiviert

<i>Geklon von</i>	Name der Vorlage, von der diese Vorlage kopiert wurde (Funktion <i>Erstellen</i> > <i>Klon erstellen</i>).
<i>Neue Version von</i>	Name der Vorlage, auf deren Basis diese Version erstellt wurde (Funktion <i>Erstellen</i> > <i>Neue Version erstellen</i>).
<i>Call-Director-ID</i>	Zeigt die Call-Director-ID an.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Vorlage erstellt wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Vorlage zuletzt aktualisiert wurde.

5.3

Detailansicht

Die Detailansicht enthält weitere Informationen und Funktionen zur ausgewählten Vorlage.

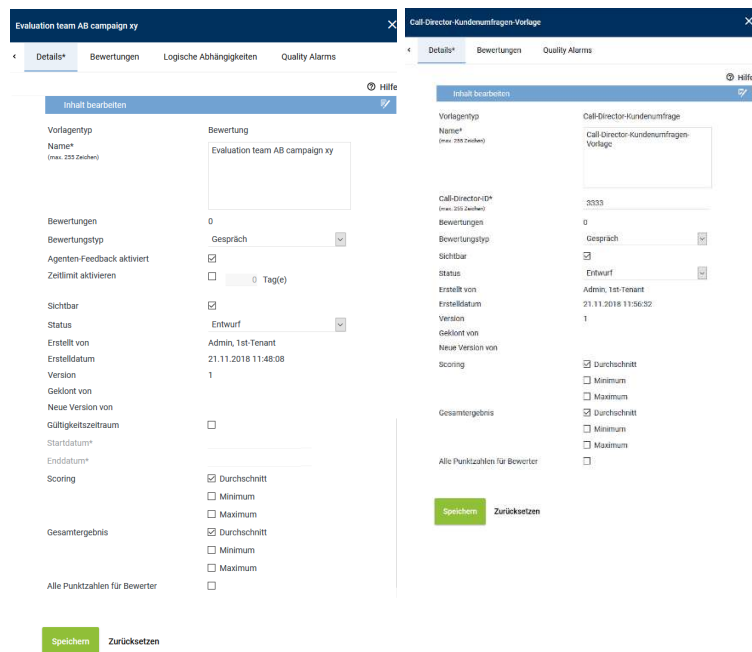


Abb. 8: Bewertungsvorlagen - Detailansicht

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Details**

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

Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 15.](#)

- **Bewertungen**

Hier werden alle abgeschlossenen Bewertungen zur ausgewählten Vorlage angezeigt.

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

- **Logische Abhängigkeiten**

Hier können Sie Abhängigkeiten zwischen einzelnen Elementen der Vorlage anzeigen und bearbeiten.

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

- **Aktivieren**

(nur aktiv für Kundenumfragevorlagen)

Hier können Sie eine gespeicherte Kundenumfragevorlage konfigurieren und aktivieren.

Siehe [Kapitel "Registerkarte Aktivieren", S. 21.](#)

- **Quality Alarms**

Hier können Sie Schwellenwerte (Quality Alarms) für Bewertungen anzeigen und bearbeiten.

Siehe [Kapitel "Registerkarte Quality Alarms", S. 20.](#)

5.3.1

Registerkarte Details

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

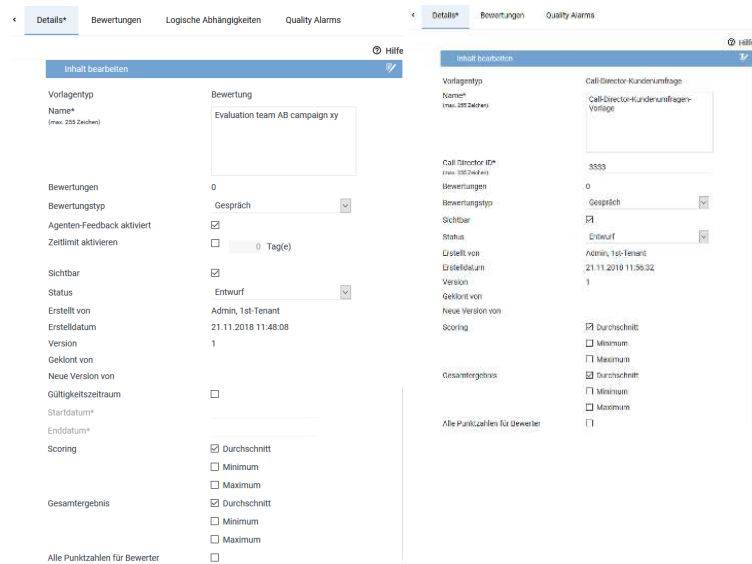


Abb. 9: Details (Beispiel)

Vorlagentyp	Zeigt den Vorlagentyp an.
Name	Name der Vorlage. Geben Sie hier den Namen der Vorlage ein. HINWEIS! Um Verwechslungen zu vermeiden, kann eine neue Vorlage nicht unter dem gleichen Namen wie eine bereits vorhandene Vorlage gespeichert werden. Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Vorlage ein.
Bewertungen	Anzahl der abgeschlossenen Bewertungen, die auf der Vorlage basieren.
Bewertungstyp	Zeigt an, auf welchen Bewertungstypen die Vorlage angewendet werden kann. Stellen Sie ein, für welche Art von Bewertung die Vorlage gilt. Folgende Bewertungstypen stehen zur Auswahl: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Gespräch</i> (reines Telefongespräch) • <i>Work Item</i> (reine Bildschirmarbeit) • <i>Chat</i> • <i>Konversation</i> (Telefongespräch inklusive Bildschirmarbeit) HINWEIS! Der Typ Chat ist nur verfügbar, wenn die entsprechende Lizenz vorhanden ist.

<i>Call-Director-ID</i>	<p>(Nur bei Call-Director-Kundenumfragevorlagen.)</p> <p>Zeigt die ID an, anhand derer die Ergebnisse der entsprechenden Kundenumfragevorlage zugeordnet werden können.</p> <p>Geben Sie die ID an, die auch im Call Director für diese Kundenumfragevorlage verwendet wird, damit die Ergebnisse der Call-Director-Kundenumfragevorlage zugeordnet und im Anschluss entsprechend ausgewertet werden können.</p>
<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"> • <i>Entwurf</i> • <i>Freigegeben</i> Es kann nur 1 freigegebene Version einer Vorlage geben. • <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.
<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 > Klon erstellen</i>).
<i>Neue Version von</i>	Name der Vorlage, auf deren Basis diese Version erstellt wurde (<i>Erstellen > Neue Version erstellen</i>).
<i>Gültigkeitszeitraum</i>	<p>Zeigt an, ob ein Gültigkeitszeitraum für die Bewertungsvorlage aktiviert wurde.</p> <p>Stellen Sie ein, ob ein Gültigkeitszeitraum aktiviert werden soll, in dem die Vorlage in den jeweiligen Modulen angezeigt wird.</p> <p>Datumseingabe = Der Start und das Ende des Gültigkeitszeitraums werden über das Datum gesteuert. Die Eingabe des Datums kann für beide Eingabefelder direkt über die Tastatur oder über das Symbol <input type="checkbox"/> erfolgen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Gültigkeitszeitraum ist aktiviert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Gültigkeitszeitraum ist nicht aktiviert.</p>

Scoring	<p>Zeigt an, nach welchem Prinzip die in der Sektion erreichte Punktzahl berechnet wird. Die folgenden Optionen stehen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Durchschnitt</i>: Die Punktzahl ist ein Durchschnittswert. • <i>Minimum</i>: Als Punktzahl wird das schlechteste Ergebnis herangezogen. • <i>Maximum</i>: Als Punktzahl wird das beste Ergebnis herangezogen.
Gesamtergebnis	<p>Zeigt an, nach welchem Prinzip das Gesamtergebnis der Vorlage berechnet wird. Die folgenden Optionen stehen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Durchschnitt</i>: Das Gesamtergebnis der Vorlage ergibt sich aus dem Durchschnitt aller Ergebnisse, die in den einzelnen Sektionen erreicht wurden. • <i>Minimum</i>: Als Gesamtergebnis der Vorlage wird das schlechteste Ergebnis, das in einer Sektion erreicht wurde, herangezogen. • <i>Maximum</i>: Als Gesamtergebnis der Vorlage wird das beste Ergebnis, das in einer Sektion erreicht wurde, herangezogen. <p><input checked="" type="checkbox"/> = Option gewählt.</p> <p><input type="checkbox"/> = Option nicht gewählt.</p>
Alle Punktzahlen für Bewerber	<p>Zeigt an, ob der Bewerber alle Werte (den Durchschnitt sowie das beste als auch das schlechteste Ergebnis) angezeigt bekommt.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Bewerber bekommt alle Werte angezeigt.</p> <p><input type="checkbox"/> = Bewerber bekommt nur die unter <i>Scoring</i> und <i>Gesamtergebnis</i> gewählten Werte angezeigt.</p>

5.3.2 Registerkarte Bewertungen

Hier werden alle abgeschlossenen Bewertungen angezeigt, die auf der ausgewählten Vorlage basieren.

Details*		Bewertungen	Logische Abhängigkeiten	Quality Alarms
<div> <div>Erstellt von</div> <div>Ergebnis</div> </div>				
Default, Default		80.0		
Default, Default		88.33		

Abb. 10: Bewertungen (reduzierte Ansicht)

1. Um die Anzeige zu erweitern, klicken Sie auf das Symbol (*Erweitern/Reduzieren*).

Kundenzufriedenheit					
<div> <div>Details*</div> <div>Bewertungen</div> <div>Bewertungsablauf</div> <div>Aktivieren</div> <div>Quality Alarms</div> </div>					
Agentenname	Erstellt von	Vorlagenname	Status	Art der Bewertung	Agenten-Feedback
Agent 2.	Admin, 1st-Tenant	Evaluation team AB campaign xy			
Agent 3.	Admin, 1st-Tenant	Agentenbewertung Telefon			

Abb. 11: Bewertungen (erweiterte Ansicht)

- Um die Anzeige wieder zu reduzieren, klicken Sie auf das Symbol (Erweitern/Reduzieren).

Agentenname	Name des bewerteten Agenten
Erstellt von	Name des Benutzers, der die Bewertung durchgeführt hat
Vorlagenname	Name der Vorlage
Status	Zeigt an, ob die Bewertung freigegeben wurde oder sich noch im Entwurf befindet. = Bewertung ist freigegeben = Bewertung ist ein Entwurf
Art der Bewertung	Zeigt die Art der Bewertung an. = Erstbewertung = Wiederbewertung = Referenzbewertung = Kalibrierungsbewertung
Agenten-Feedback	Zeigt an, ob der Agent bereits sein Feedback zur Bewertung abgegeben hat. = Agenten-Feedback fehlt = Agenten-Feedback ist da. Agent ist mit der Bewertung nicht einverstanden. = Agenten-Feedback ist da. Agent ist mit der Bewertung einverstanden.
Konversationstyp	Zeigt den Konversationstyp der Bewertung an.
Notiz hinterlegt	Zeigt an, ob eine Notiz hinterlegt wurde.
Call-ID	Zeigt die Call-ID an, anhand derer die Bewertung dem Gespräch zugeordnet werden kann.
Ergebnis	Zeigt das Ergebnis (erreichte Punktzahl) der Bewertung an.

5.3.2.1 Bewertungen ansehen

- Wählen Sie die Registerkarte *Bewertungen*, siehe [Kapitel "Registerkarte Bewertungen"](#), S. 17.


2. Wählen Sie die Bewertung, die Sie ansehen möchten, in der Liste der vorhandenen Bewertungen aus.
3. Klicken Sie auf das Symbol  (Ansehen).
⇒ Es werden die für die Bewertung verfügbaren Menüpunkte eingeblendet:



Abb. 12: Menüpunkte Ansehen

4. Wählen Sie den entsprechenden Menüpunkt aus.
⇒ Die entsprechende Aktion wird ausgeführt und die Bewertung angezeigt.

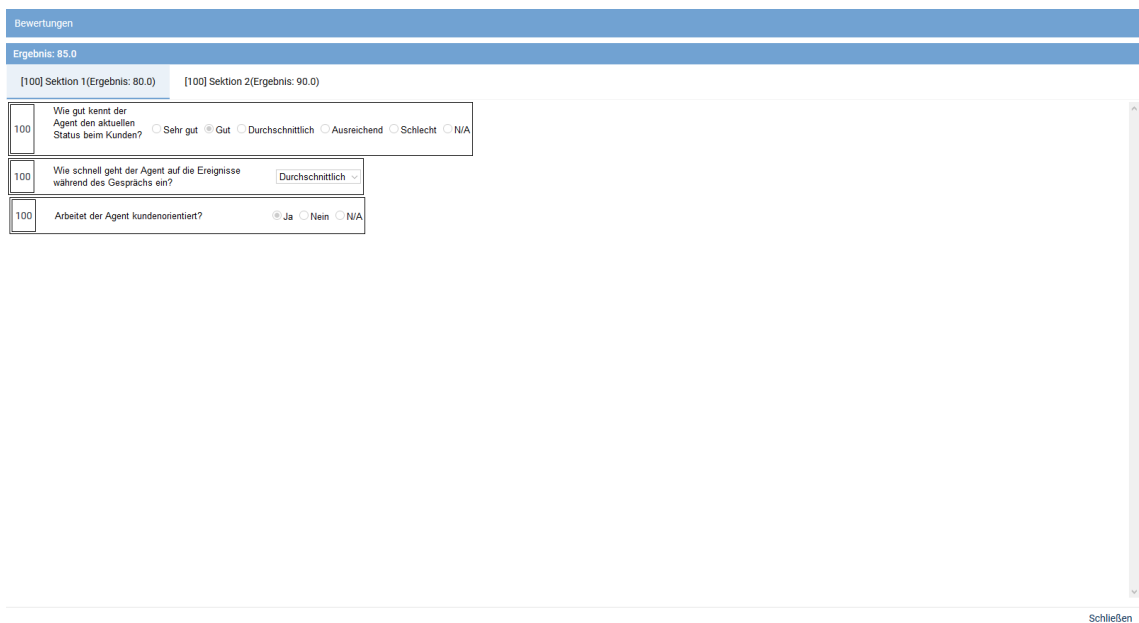


Abb. 13: Bewertung (Beispiel)

5. Um auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Vorlagenbereichs auf den Sektionsnamen.
6. Um die Anzeige zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

5.3.3 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.

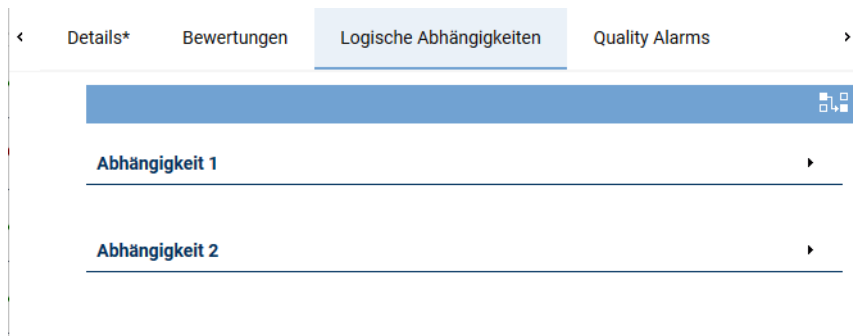


Abb. 14: Logische Abhängigkeiten

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

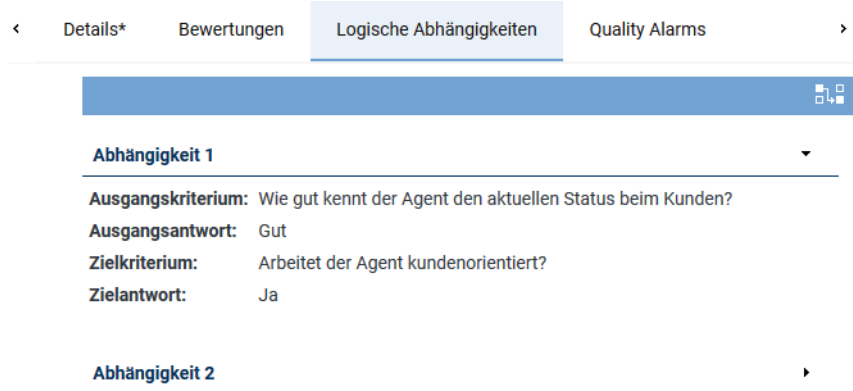



Abb. 15: Logische Abhängigkeiten, Informationen

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. 30](#)), klicken Sie auf das Symbol  (Bearbeiten).

5.3.4 Registerkarte Quality Alarms

Hier können Sie Schwellenwerte (Quality Alarms) für Bewertungen anzeigen und bearbeiten. Wird ein definierter Schwellenwert unterschritten, dann können mit dieser Funktion verschiedene Personenkreise automatisch informiert werden.

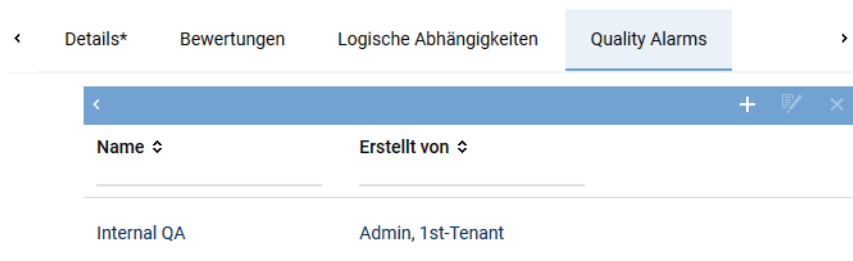
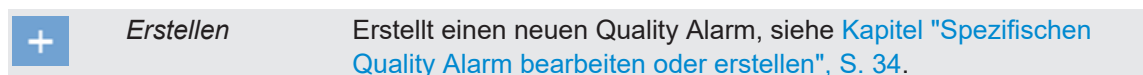




Abb. 16: Quality Alarms (reduzierte Ansicht)



	Spezifischen Quality Alarm bearbeiten	Öffnet den ausgewählten Quality Alarm zur Bearbeitung, siehe Kapitel "Spezifischen Quality Alarm bearbeiten oder erstellen", S. 34.
	Löschen	Löscht den ausgewählten Quality Alarm, siehe Kapitel "Spezifischen Quality Alarm löschen", S. 43.

1. Um die Anzeige zu erweitern, klicken Sie auf das Symbol  (*Erweitern/Reduzieren*).











Typ	Name	Erstellt von	Erstelldatum	Aktiviert	Global	Mindestmenge
	Internal QA	Admin, 1st-Tenant				

Abb. 17: Quality Alarms (erweiterte Ansicht)

2. Um die Anzeige wieder zu reduzieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Erweitern/Reduzieren*).

Typ	Typ des Quality Alarms  = Globaler Quality Alarm für Bewertungsvorlage  = Spezifischer Quality Alarm für Bewertungsvorlage
Name	Name der Vorlage
Erstellt von	Name des Benutzers, der den Quality Alarm erstellt hat.
Erstelldatum	Datum, an dem der Quality Alarm erstellt wurde.
Aktiviert	Zeigt an, ob der Quality Alarm aktiviert ist.  = Quality Alarm ist aktiviert  = Quality Alarm ist deaktiviert
Global	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
Mindestmenge an Bewertungen	Zeigt an, wie viele Bewertungen mindestens abgegeben sein müssen, bevor der Quality Alarm ausgewertet wird.
Pro Agent	Zeigt an, ob der Quality Alarm auf die einzelnen Agenten angewendet werden soll. Stellen Sie ein, wie der Quality Alarm angewendet werden soll. <input checked="" type="checkbox"/> = Auf die einzelnen Agenten anwenden <input type="checkbox"/> = Auf die gewählten Agenten gemeinsam anwenden.
Alle Agenten	Zeigt an, ob der Quality Alarm für alle Agenten gilt.  = Gilt für alle Agenten  = Gilt nicht für alle Agenten
Überwachte Punktzahl	Zeigt die überwachte Punktzahl an.
Wertungsschema	Zeigt das ausgewählte Wertungsschema an.
Aktualisiert	Zeigt den Zeitpunkt an, wann der Quality Alarm das letzte Mal aktualisiert wurde.

5.3.5 Registerkarte Aktivieren







Hier können Sie eine gespeicherte Kundenumfragevorlage konfigurieren und aktivieren.



Diese Registerkarte steht nur für Kundenumfragevorlagen zur Verfügung.

	Details*	Bewertungen	Bewertungsablauf	Aktivieren	Quality Alarms
Aktiviert				<input type="checkbox"/>	
Begrüßung					+ -
Verabschiedung					+ -
Anzahl automatisch gewählter optionaler Fragen				<input type="text" value="0"/>	
Kopfnummer					
Agent					+ -

Abb. 18: Aktivieren

Aktiviert	<p>Zeigt an, ob die Kundenumfragevorlage aktiviert ist.</p> <p>Stellen Sie ein, ob die Kundenumfragevorlage aktiviert werden soll.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Kundenumfrage ist aktiviert</p> <p><input type="checkbox"/> = Kundenumfrage ist nicht aktiviert</p>
Begrüßung	<p>Zeigt die Audiodatei an, die die Begrüßung des Anrufers enthält.</p> <p>Um eine Datei auszuwählen, klicken Sie auf die Schaltfläche . Siehe Kapitel "Neue Audiodatei hochladen und hinzufügen", S. 22.</p> <p>Um die Auswahl zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche .</p>
Verabschiedung	<p>Zeigt die Audiodatei an, die die Verabschiedung des Anrufers enthält.</p> <p>Um eine Datei auszuwählen, klicken Sie auf die Schaltfläche . Siehe Kapitel "Neue Audiodatei hochladen und hinzufügen", S. 22.</p> <p>Um die Auswahl zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche .</p>
Anzahl automatisch gewählter optionaler Fragen	<p>Zeigt die Anzahl automatisch gewählter optionaler Fragen. Wenn bei der Kundenumfrage im Vorlagenassistent optionale Fragen angelegt wurden, wird die hier angegebene Anzahl optionaler Fragen automatisch ausgewählt.</p>
Kopfnummer	<p>Telefonnummer, für die die Kundenumfrage eingerichtet werden soll. Bei jedem Anruf an diese Telefonnummer wird die Kundenumfrage gestartet.</p> <p>Stellen Sie bitte sicher, dass die hier eingetragene Telefonnummer in der Telefonanlage bekannt und durch den Systemadministrator für die Option <i>Kundenumfrage</i> vorbereitet ist!</p>
Agent	<p>Zeigt den Agent, der bewertet wird.</p> <p>Um einen Agenten auszuwählen, klicken Sie auf die Schaltfläche . Siehe Kapitel "Agent hinzufügen", S. 25.</p> <p>Um die Auswahl zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche .</p>

5.3.5.1 Neue Audiodatei hochladen und hinzufügen

1. Klicken Sie auf das Symbol  rechts neben dem Eingabefeld.

 -

Abb. 19: Audiodatei hinzufügen

2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Datei hinzufügen*).

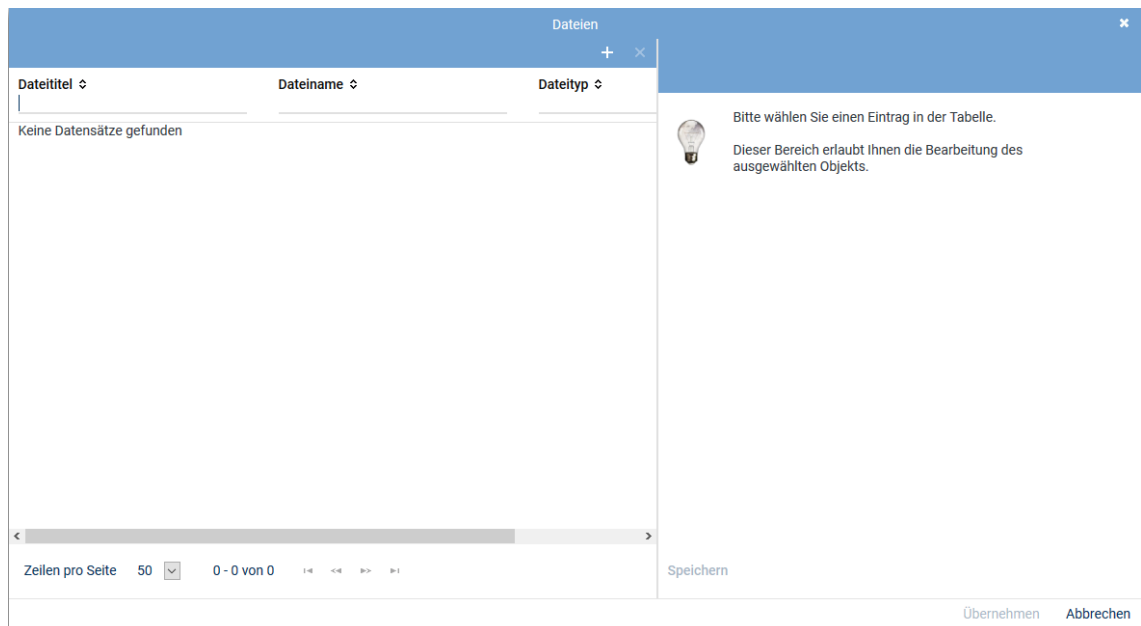


Abb. 20: Datei hinzufügen

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei hochladen*.

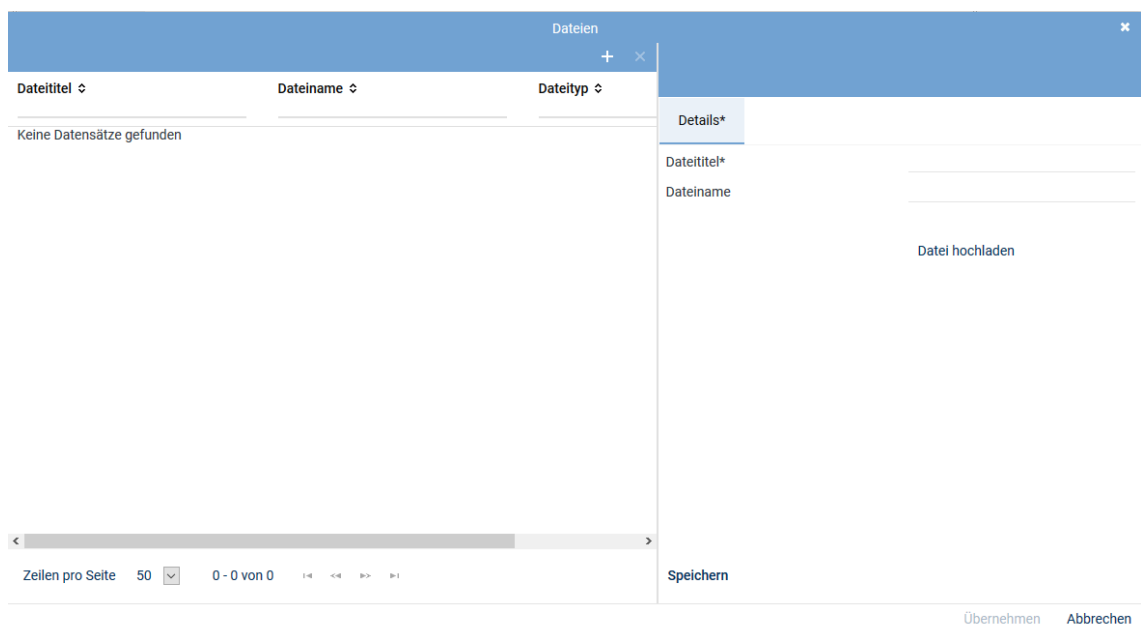


Abb. 21: Datei hochladen

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.

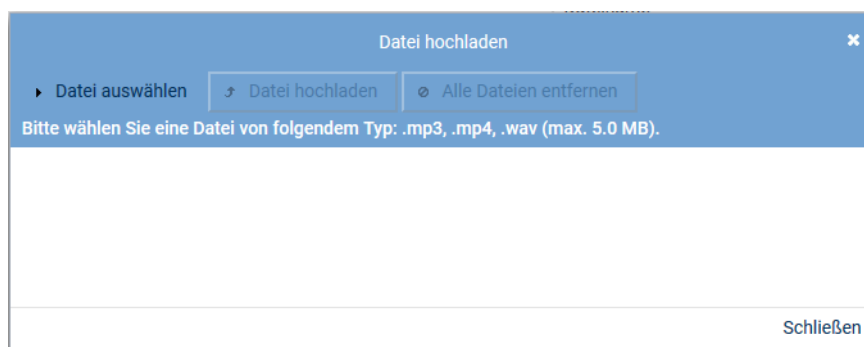


Abb. 22: Datei auswählen

5. Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.

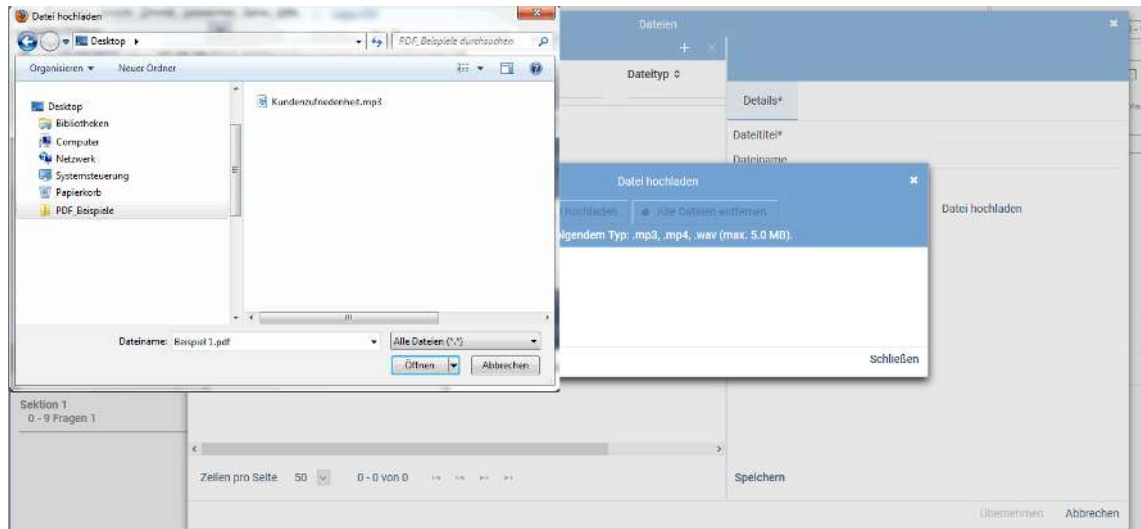



Abb. 23: Datei öffnen

6. Um die Datei hochzuladen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei hochladen*. Wenn Sie die ausgewählte Datei entfernen möchten, um eine andere Datei auszuwählen, klicken Sie auf die Symbol .

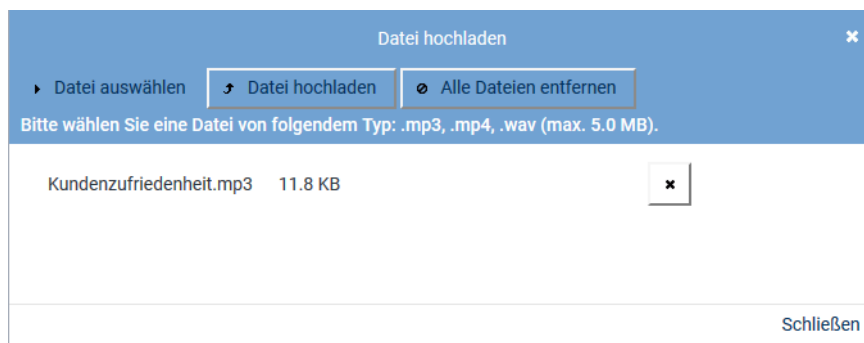


Abb. 24: Datei hochladen

7. Ändern Sie bei Bedarf den vorgegebenen Dateititel für die Audiodatei im Eingabefeld *Datei-titel*.
8. Um die hochgeladene Datei in der Dateiliste zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

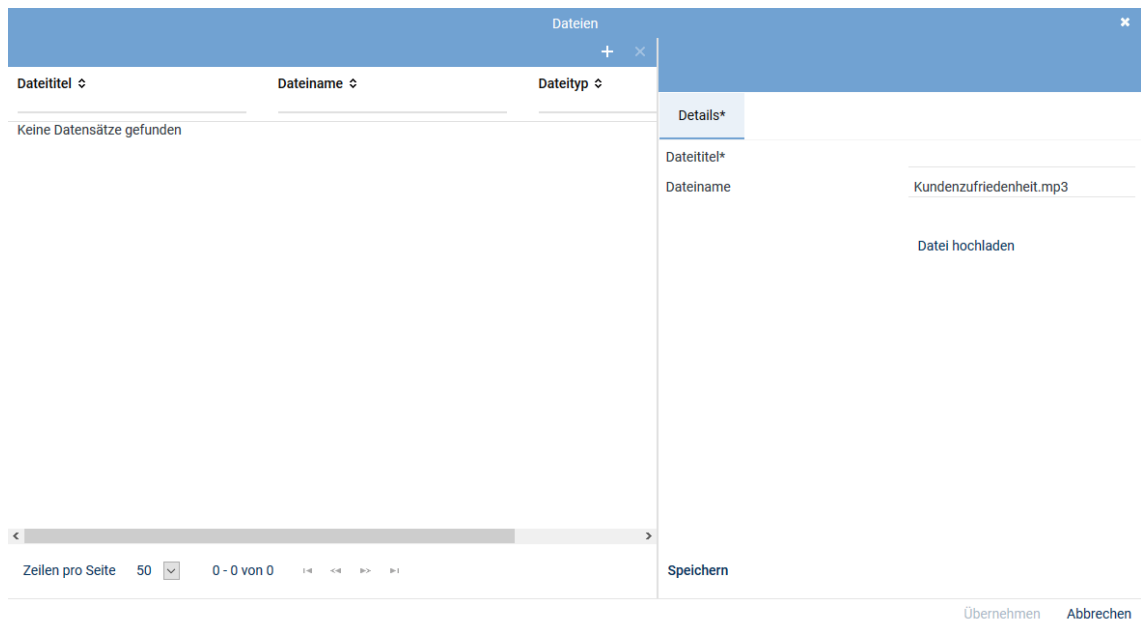


Abb. 25: Datei in Dateiliste speichern

9. Um die Datei in das Element zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

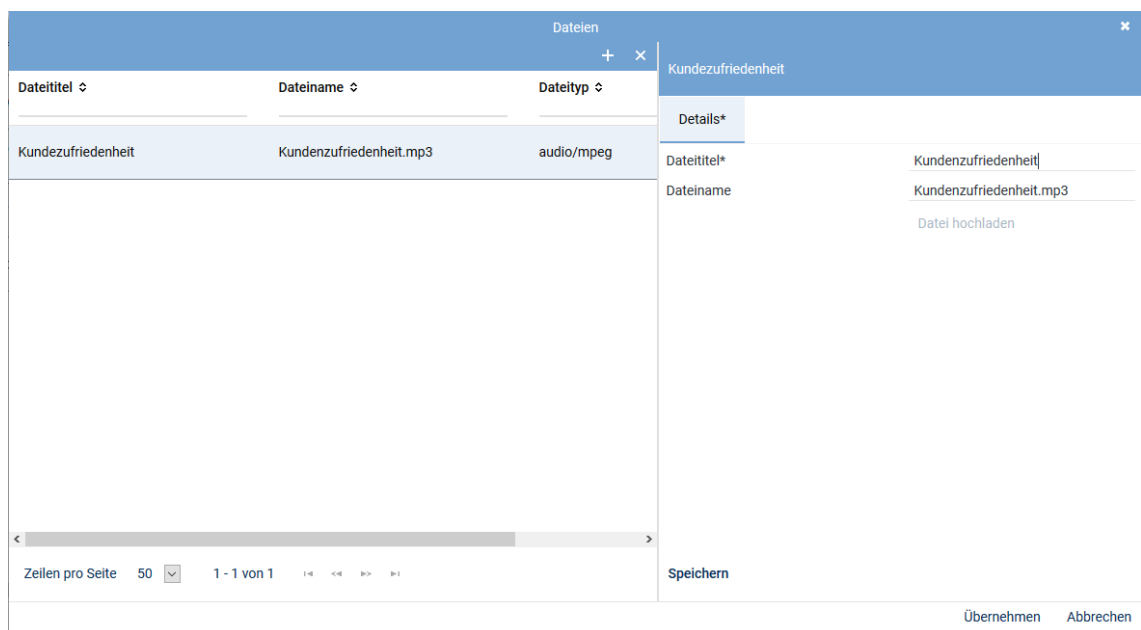


Abb. 26: Datei in das Element übernehmen

5.3.5.2

Agent hinzufügen



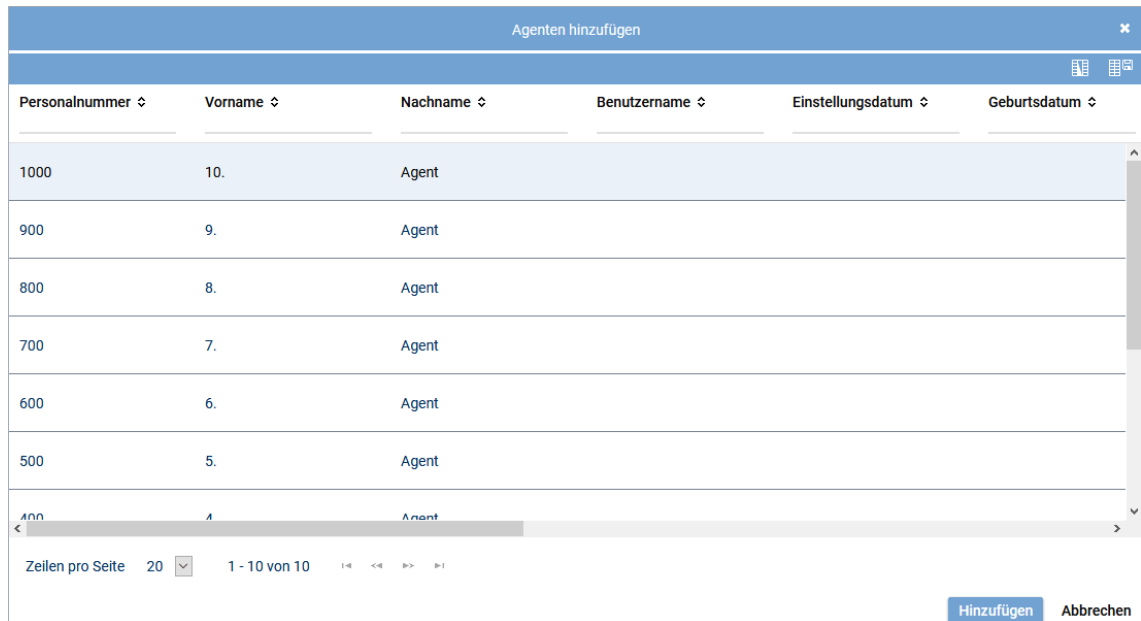
Sie können einer Kundenumfragevorlage nur 1 Agenten zuordnen.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** rechts neben dem Eingabefeld.

_____ + -

Abb. 27: Agent hinzufügen

2. Wählen Sie einen Agenten aus der Liste aus.



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			
300	3.	Agent			
200	2.	Agent			
100	1.	Agent			

Zeilen pro Seite: 20 | 1 - 10 von 10


Hinzufügen Abbrechen

Abb. 28: Agent hinzufügen

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

5.4

Vorlage erstellen

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

<i>Neu erstellen</i>	<p>Eine komplett neue Vorlage wird erstellt.</p> <p>Wählen Sie aus, ob Sie eine Bewertungsvorlage, eine Kundenumfragevorlage oder eine Call-Director-Kundenumfragevorlage erstellen möchten.</p>
<i>Neue Version erstellen</i>	<p>Die ausgewählte Vorlage dient als Kopiervorlage für eine neue Version. Es wird automatisch eine neue Version angelegt. Die Versionsnummer wird automatisch hochgezählt.</p> <p>Diese Option wird erst angezeigt, wenn bereits Vorlagen existieren.</p>
<i>Klon erstellen</i>	<p>Die ausgewählte Vorlage dient als Kopiervorlage für eine neue Vorlage. Es wird eine Vorlage mit der Versionsnummer "1" angelegt.</p> <p>Diese Option wird erst angezeigt, wenn bereits Vorlagen existieren.</p>

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





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

- 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*.
- Das folgende Fenster erscheint:

×

<
Details*
Bewertungen
Logische Abhängigkeiten
Quality Alarms
>

 Hilfe

Inhalt bearbeiten


<p>Vorlagentyp</p> <p>Name* <small>(max. 255 Zeichen)</small></p> <p>Bewertungen</p> <p>Bewertungstyp</p> <p>Agenten-Feedback aktiviert</p> <p>Zeitlimit aktivieren</p> <p>Sichtbar</p> <p>Status</p> <p>Erstellt von</p> <p>Erstelldatum</p> <p>Version</p> <p>Geklont von</p> <p>Neue Version von</p> <p>Gültigkeitszeitraum</p> <p>Startdatum*</p> <p>Enddatum*</p> <p>Scoring</p> <p>Gesamtergebnis</p> <p>Alle Punktzahlen für Bewerter</p>	<p>Bewertung</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>0</p> <p>Gespräch ▼</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> 0 Tag(e)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Entwurf ▼</p> <p>Admin, 1st-Tenant</p> <p>1</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Durchschnitt</p> <p><input type="checkbox"/> Minimum</p> <p><input type="checkbox"/> Maximum</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Durchschnitt</p> <p><input type="checkbox"/> Minimum</p> <p><input type="checkbox"/> Maximum</p> <p><input type="checkbox"/></p>
--	---


Speichern

Zurücksetzen

Abb. 29: Vorlage erstellen - Detailansicht (Beispiel)

7. Nehmen Sie alle erforderlichen Einstellungen in den angezeigten Registerkarten vor.
 - *Details*, siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 15.](#)
 - *Bewertungen*, siehe [Kapitel "Registerkarte Bewertungen", S. 17.](#)
 - *Logische Abhängigkeiten*, siehe [Kapitel "Registerkarte Logische Abhängigkeiten", S. 19.](#)
 - *Aktivieren* (nur aktiv für Kundenumfragevorlagen), siehe [Kapitel "Registerkarte Aktivieren", S. 21.](#)
 - *Quality Alarms*, siehe [Kapitel "Registerkarte Quality Alarms", S. 20.](#)
8. Um nach der Beendigung aller Eingaben in den Registerkarten die Vorlage zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

5.5 Vorlage bearbeiten

1. Wählen Sie in der Hauptansicht eine Vorlage aus.
2. Um die ausgewählte Vorlage zur Bearbeitung zu öffnen, klicken Sie in der Detailansicht auf das Symbol  (*Bearbeiten*).



Sie können eine Vorlage nur bearbeiten, solange die Vorlage den Status *Entwurf* hat. Sie können eine Vorlage nur bearbeiten, wenn gerade kein anderer Benutzer diese Vorlage bearbeitet. Wird die Vorlage gerade von einem anderen Benutzer bearbeitet, erhalten Sie eine Nachricht, dass die Vorlage gelockt ist und daher nicht bearbeitet werden kann.



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:

×

<
Details*
Bewertungen
Logische Abhängigkeiten
Quality Alarms
>

Hilfe

Inhalt bearbeiten

<p>Vorlagentyp</p> <p>Name* <small>(max. 255 Zeichen)</small></p> <p>Bewertungen</p> <p>Bewertungstyp</p> <p>Agenten-Feedback aktiviert</p> <p>Zeitlimit aktivieren</p> <p>Sichtbar</p> <p>Status</p> <p>Erstellt von</p> <p>Erstelldatum</p> <p>Version</p> <p>Geklont von</p> <p>Neue Version von</p> <p>Gültigkeitszeitraum</p> <p>Startdatum*</p> <p>Enddatum*</p> <p>Scoring</p> <p>Gesamtergebnis</p> <p>Alle Punktzahlen für Bewerter</p>	<p>Bewertung</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>0</p> <p>Gespräch ▼</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> 0 Tag(e)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Entwurf ▼</p> <p>Admin, 1st-Tenant</p> <p>1</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Durchschnitt</p> <p><input type="checkbox"/> Minimum</p> <p><input type="checkbox"/> Maximum</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Durchschnitt</p> <p><input type="checkbox"/> Minimum</p> <p><input type="checkbox"/> Maximum</p> <p><input type="checkbox"/></p>
--	---

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 30: Vorlage erstellen - Detailansicht (Beispiel)

6. Nehmen Sie alle erforderlichen Einstellungen in den angezeigten Registerkarten vor.
 - *Details*, siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 15.](#)
 - *Bewertungen*, siehe [Kapitel "Registerkarte Bewertungen", S. 17.](#)
 - *Logische Abhängigkeiten*, siehe [Kapitel "Registerkarte Logische Abhängigkeiten", S. 19.](#)
 - *Aktivieren* (nur aktiv für Kundenumfragevorlagen), siehe [Kapitel "Registerkarte Aktivieren", S. 21.](#)
 - *Quality Alarms*, siehe [Kapitel "Registerkarte Quality Alarms", S. 20.](#)
7. Um nach der Beendigung aller Eingaben in den Registerkarten die Vorlage zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

5.5.1 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. 19.
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.

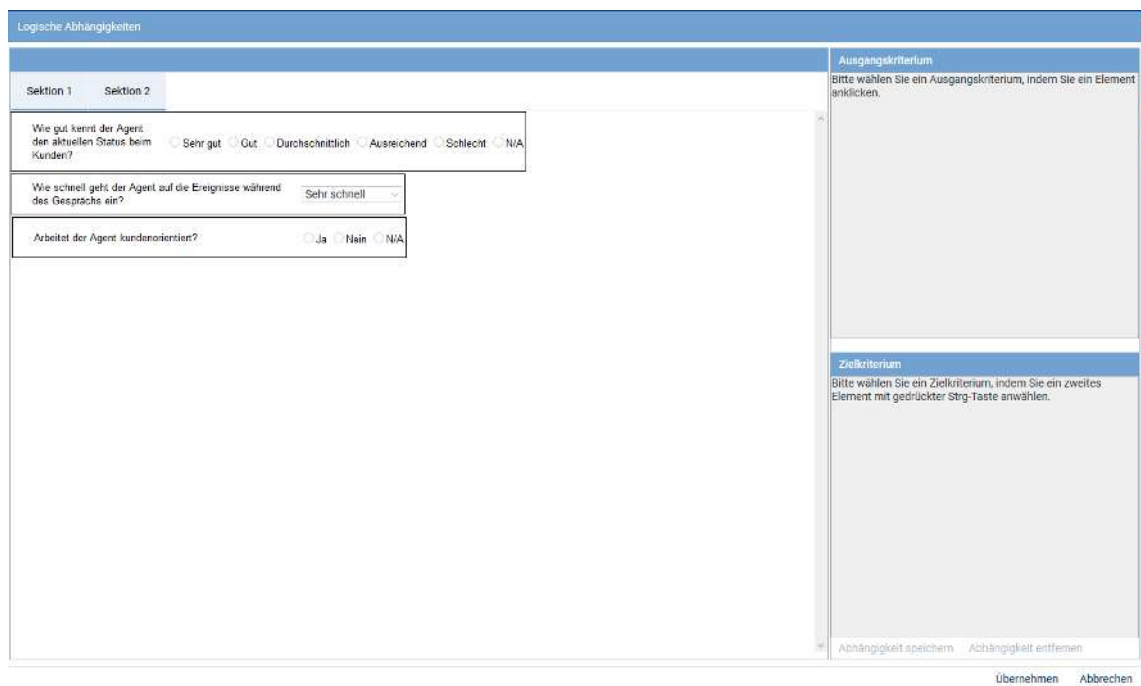


Abb. 31: Logische Abhängigkeiten definieren

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

Logische Abhängigkeiten

Sektion 1 Sektion 2

Wie gut kennt der Agent den aktuellen Status beim Kunden? ☐ Sehr gut ☐ Gut ☐ Durchschnittlich ☐ Ausreichend ☐ Schlecht ☐ N/A

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

Arbeitet der Agent kundenorientiert? ☐ Ja ☐ Nein ☐ N/A

Ausgangskriterium

Ausgangswantwort

☒ Sehr gut

☐ Gut

☐ Durchschnittlich

☐ Ausreichend

☐ Schlecht

☐ N/A

Zielkriterium

Bitte wählen Sie ein Zielkriterium, indem Sie ein zweites Element mit gedrückter Strg-Taste anwählen.

Abhängigkeit speichern Abhängigkeit entfernen

Übernehmen Abbrechen

Abb. 32: Logische Abhängigkeiten, Ausgangskriterium definieren

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

Logische Abhängigkeiten

Sektion 1 Sektion 2

Wie gut kennt der Agent den aktuellen Status beim Kunden? ☐ Sehr gut ☐ Gut ☐ Durchschnittlich ☐ Ausreichend ☐ Schlecht ☐ N/A

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

Arbeitet der Agent kundenorientiert? ☒ Ja ☐ Nein ☐ N/A

Ausgangskriterium

Ausgangswantwort

☒ Sehr gut

☐ Gut

☐ Durchschnittlich

☐ Ausreichend

☐ Schlecht

☐ N/A

Zielkriterium

Zielantwort

☒ Ja

☐ Nein

☐ N/A

Abhängigkeit speichern Abhängigkeit entfernen

Übernehmen Abbrechen

Abb. 33: Logische Abhängigkeiten, Zielkriterium definieren

- Wählen Sie im Fenster *Zielkriterium* den Wert für die Zielantwort.
- Um die definierte Abhängigkeit zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abhängigkeit speichern*.
- 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.

5.5.1.1 Logische Abhängigkeit ändern

Für gespeicherte Abhängigkeiten können Sie die Werte für Ausgangs- und Zielantwort ändern.



Für gespeicherte Abhängigkeiten können Sie nicht die Verknüpfung der Elemente ändern. Um eine Abhängigkeit zwischen zwei Elementen aufzuheben, müssen Sie die definierte Abhängigkeit löschen, siehe [Kapitel "Logische Abhängigkeiten entfernen"](#), S. 33.



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

1. Führen Sie den Mauszeiger auf ein Element, das in der Abhängigkeit, die Sie ändern möchten verknüpft ist. Sie können wahlweise das Ausgangskriterium oder das Zielkriterium wählen.
- ⇒ Informationen zur Abhängigkeit werden angezeigt.

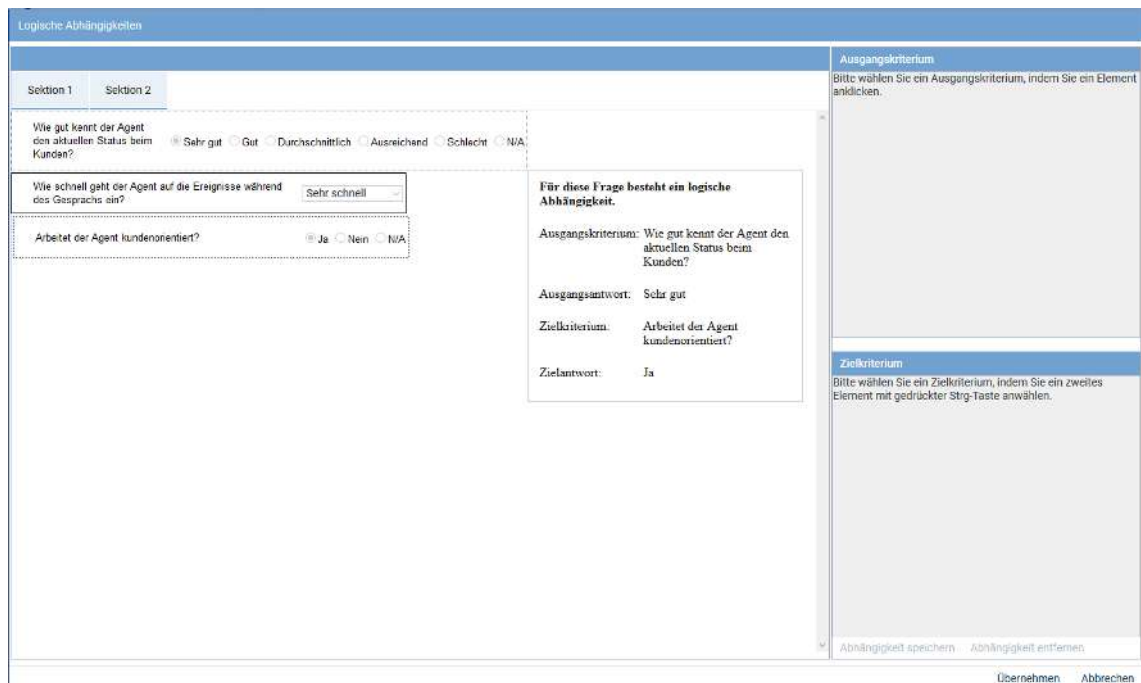


Abb. 34: Logische Abhängigkeit anzeigen

2. Klicken Sie auf das gewählte Element.
- ⇒ Die Kriterien der Abhängigkeit werden editiert.

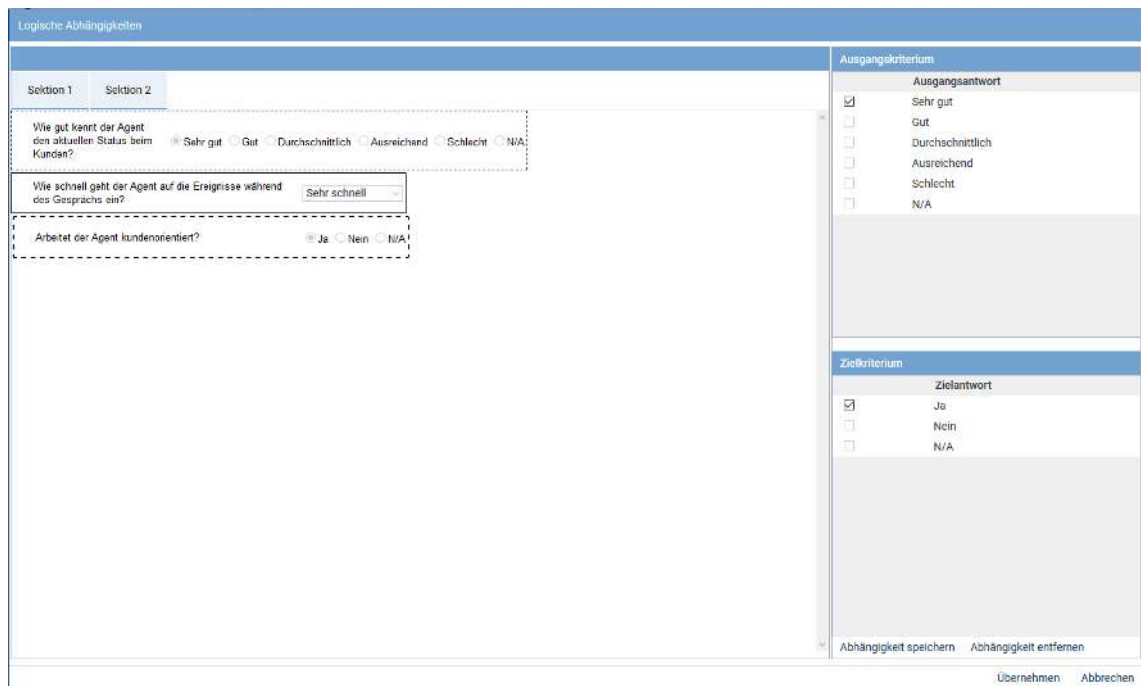


Abb. 35: Logische Abhängigkeit ändern

3. Löschen Sie zunächst den gesetzten Wert, indem Sie auf das Kontrollkästchen klicken, in dem der Haken gesetzt ist.
⇒ Die Auswahl wird gelöscht.
4. Wählen Sie den Wert, den Sie stattdessen verwenden möchten.
⇒ Der Haken wird im zugeordneten Kontrollkästchen gesetzt.
5. Korrigieren Sie bei Bedarf den zweiten Wert auf die gleiche Weise.
6. Um die definierte Abhängigkeit zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abhängigkeit speichern*.
7. Um die geänderte Abhängigkeit für die Vorlage zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.
Um die Änderung zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

5.5.1.2 Logische Abhängigkeiten entfernen

1. Führen Sie den Mauszeiger auf ein Element, das in der Abhängigkeit, die Sie entfernen möchten, verknüpft ist.
⇒ Informationen zur Abhängigkeit werden angezeigt.

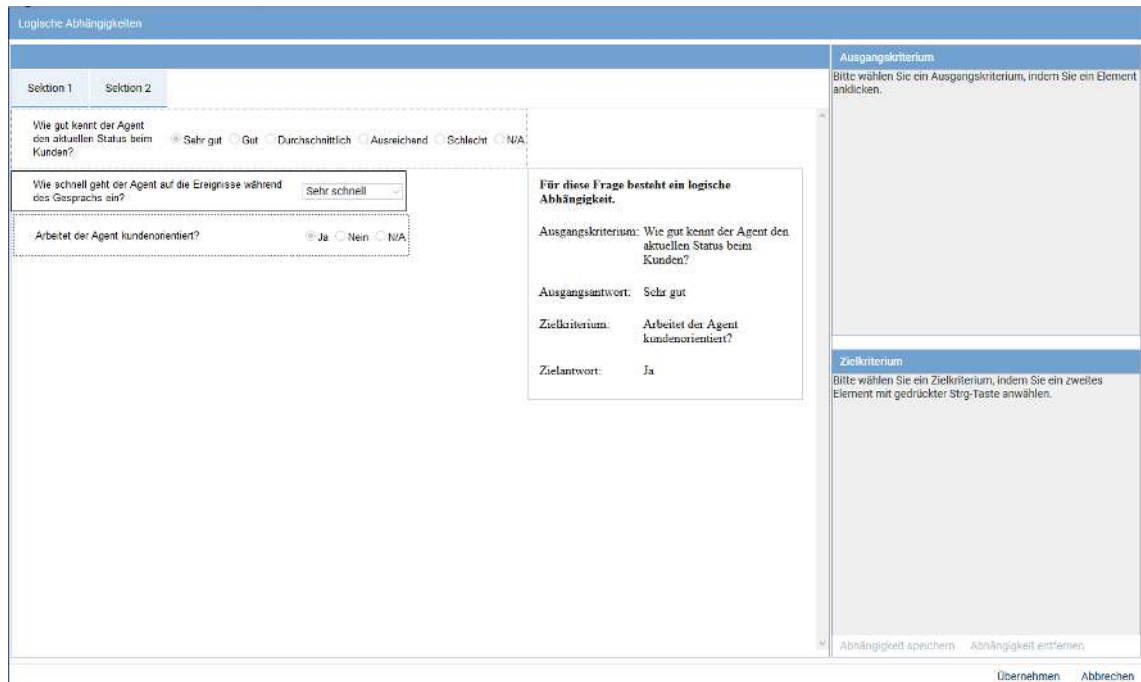




Abb. 36: Logische Abhängigkeit anzeigen

2. Klicken Sie auf das gewählte Element.
⇒ Die Kriterien der Abhängigkeit werden editiert.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abhängigkeit entfernen*.
⇒ Die definierte Abhängigkeit wird entfernt.
4. Um die Änderung für die Vorlage zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.
Um die Änderung zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

5.5.2

Spezifischen Quality Alarm bearbeiten oder erstellen

1. Wählen Sie die Registerkarte *Quality Alarms*, siehe [Kapitel "Registerkarte Quality Alarms", S. 20](#).
2. Um einen neuen Spezifischen Quality Alarm zu definieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Erstellen*).
Um einen bestehenden Spezifischen Quality Alarm zu bearbeiten, wählen Sie einen Spezifischen Quality Alarm aus der Liste aus und klicken Sie auf  (*Spezifischen Quality Alarm bearbeiten*).
⇒ Es erscheint folgendes Fenster:

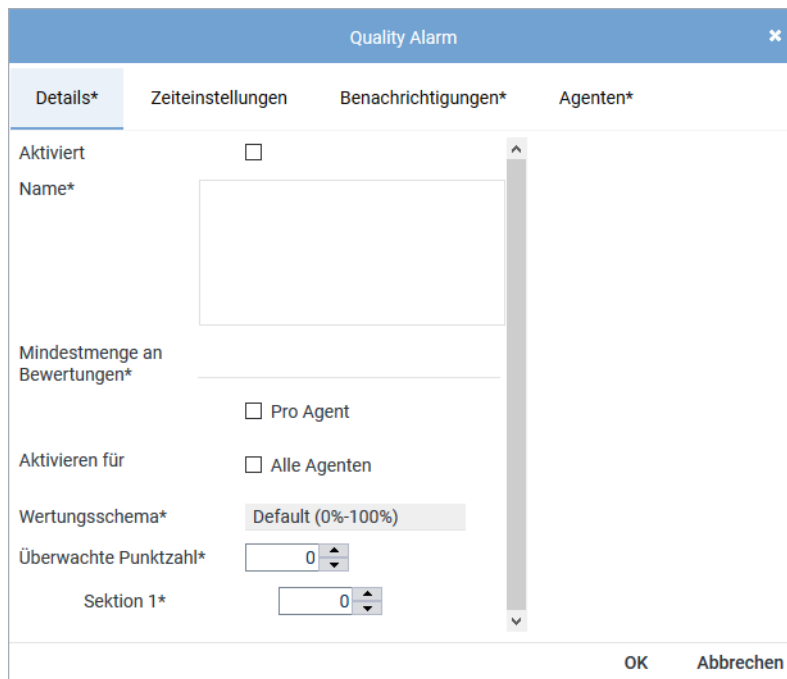


Abb. 37: Spezifischen Quality Alarm erstellen oder bearbeiten

3. Nehmen Sie alle notwendigen Einstellungen in den 4 Registerkarten vor.
 - *Details*, siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 35](#)
 - *Zeiteinstellungen*, siehe [Kapitel "Registerkarte Zeiteinstellungen", S. 37](#)
 - *Benachrichtigungen*, siehe [Kapitel "Registerkarte Benachrichtigungen", S. 37](#)
 - *Agenten*, siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten", S. 41](#)
4. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
Um die Einstellungen bzw. Änderungen zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

5.5.2.1 Registerkarte Details

Hier können Sie grundsätzliche Einstellungen zum Quality Alarm definieren.

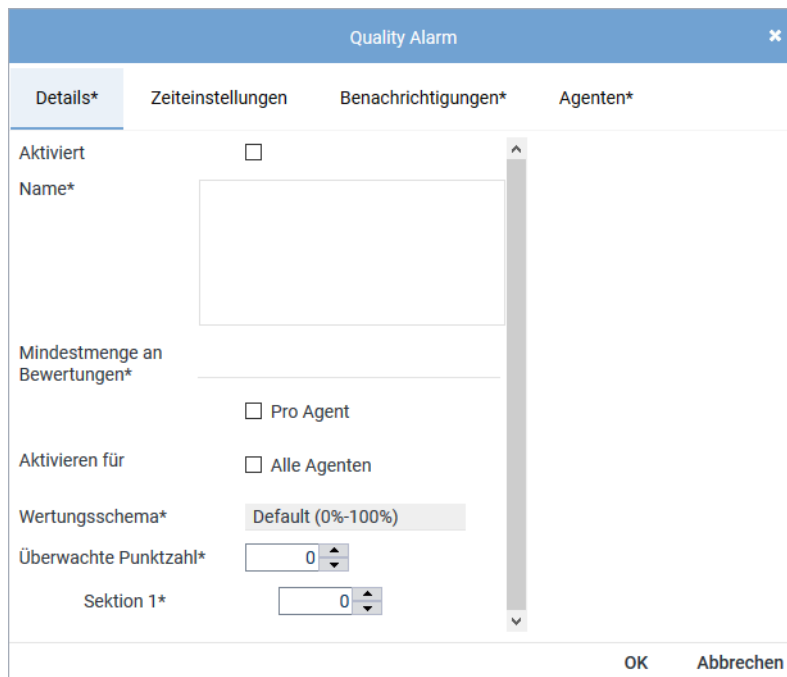


Abb. 38: Spezifische Quality Alarms - Details definieren

Aktiviert	<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>
Name	<p>Name des Quality Alarms. Geben Sie hier den Namen des Quality Alarms ein.</p>
Mindestmenge an Bewertungen	<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>
Pro Agent	<p>Zeigt an, ob der Quality Alarm 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>
Alle Agenten	<p>Zeigt an, ob der Quality Alarm auf alle im System bekannten Agenten angewendet werden soll.</p> <p>Stellen Sie ein, wie der Quality Alarm angewendet werden soll.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Auf alle Agenten anwenden</p> <p><input type="checkbox"/> = Nur auf die zugeordneten Agenten anwenden. (Agenten zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Agenten", S. 41)</p>
Wertungsschema	<p>Zeigt an, welches Wertungsschema angewendet wird.</p> <p>(Der angezeigte Wert kann nicht verändert werden.)</p>
Überwachte Punktzahl	<p>Zeigt die Gesamtpunktzahl an, die als Schwellenwert überwacht werden soll.</p> <p>Geben Sie die Punktzahl ein, die als Schwellenwert dienen soll.</p>
Sektion 1	<p>Wenn in der Vorlage Sektionen angelegt wurden, wird hier die Punktzahl der einzelnen Sektionen angezeigt, die als Schwellenwert überwacht werden soll.</p>

Geben Sie die Punktzahl ein, die als Schwellenwert dienen soll.

HINWEIS! Die verwendete Bezeichnung ist exemplarisch, da hier der Name angezeigt wird, der beim Erstellen der Vorlage für die Sektion eingegeben wurde. Wurden keine Sektionen in der Vorlage angelegt, ist diese Option nicht verfügbar.

5.5.2.2 Registerkarte Zeiteinstellungen

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

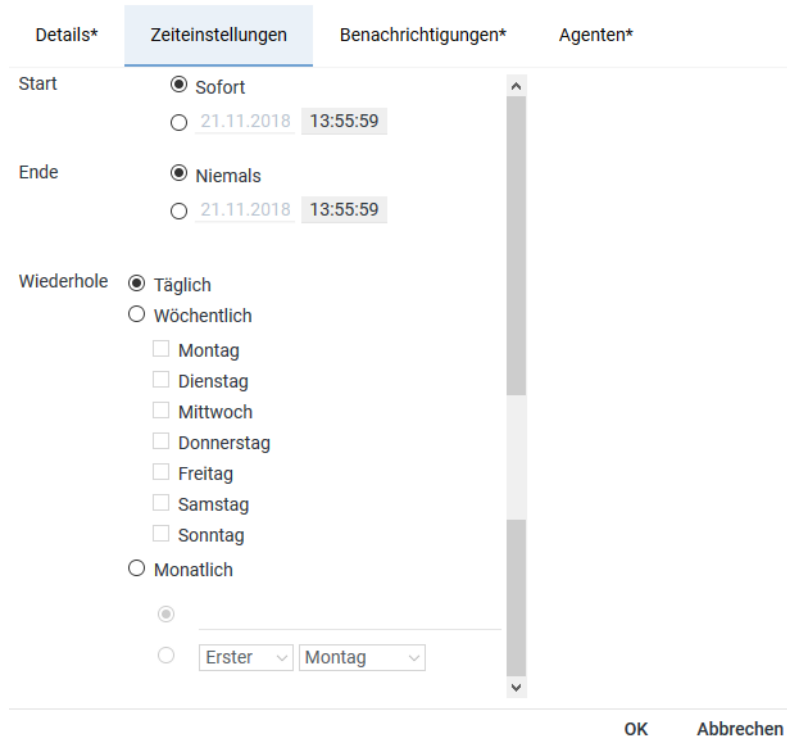
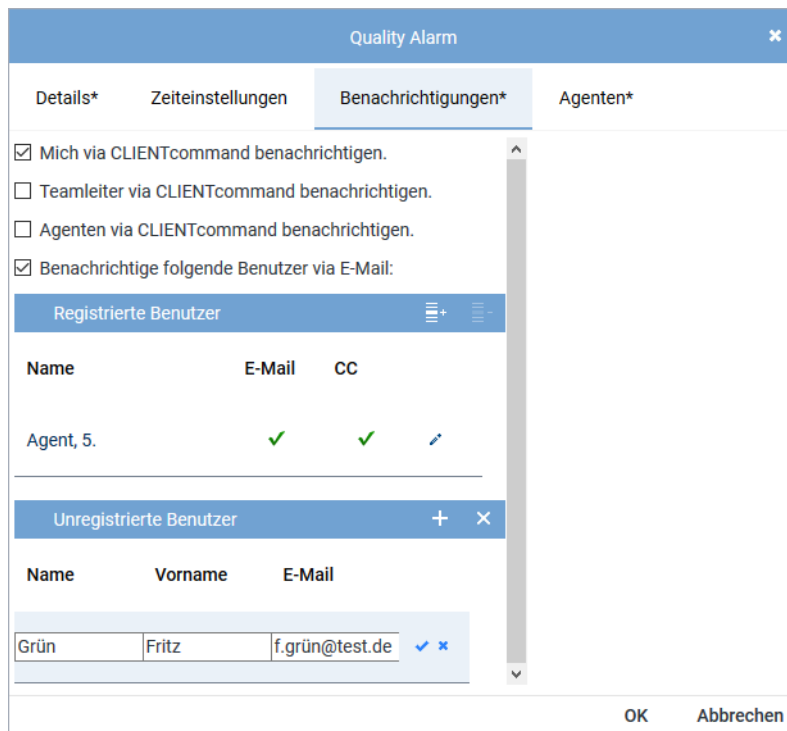


Abb. 39: Spezifische Quality Alarms - Zeiteinstellungen

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

5.5.2.3 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

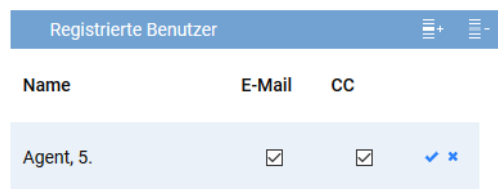
OK Abbrechen

Abb. 40: 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. 38](#) und [Kapitel "Unregistrierte Benutzer zuordnen", S. 40](#).
 In der Spalte *E-Mail* wird jeweils angezeigt, ob ein Benutzer via E-Mail oder **CLIENTcommand** benachrichtigt wird:
 ✓ = Benachrichtigungsoption aktiviert.
 ✗ = Benachrichtigungsoption nicht aktiviert.

5.5.2.3.1 Registrierte Benutzer zuordnen

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



Registrierte Benutzer [Hinzufügen] [Entfernen]


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

Abb. 41: 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. 42: 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. 43: 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. 44: 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*).


5.5.2.3.2 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. 45: Spezifischer Quality Alarm - Registrierte Benutzer entfernen (Beispiel)

5.5.2.3.3 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. 46: 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*.

5.5.2.3.4 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. 47: 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. 48: 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*).

5.5.2.3.5 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. 49: Spezifischer Quality Alarm - Unregistrierte Benutzer löschen (Beispiel)

5.5.2.4 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.

Quality Alarm	
Details*	Zeiteinstellungen Benachrichtigungen* Agenten*
<div>    </div>	
Nachname ↕	Vorname ↕
Agent	8.
Agent	7.
<div> <div>OK</div> <div>Abbrechen</div> </div>	

Abb. 50: Spezifischer Quality Alarm - Agenten zuordnen

	<i>Hinzufügen aus der Organisationsstruktur</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Agenten aus der Organisationsstruktur auswählen können, siehe Kapitel "Agenten aus der Organisationsstruktur hinzufügen" , S. 41.
	<i>Hinzufügen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie eigene Agenten auswählen können, siehe Kapitel "Agenten hinzufügen" , S. 42.
	<i>Entfernen</i>	Entfernt den ausgewählten Agenten aus der Liste.

5.5.2.4.1 Agenten aus der Organisationsstruktur hinzufügen

- Wählen Sie die Registerkarte *Agenten*, siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten"](#), S. 41.
- Um Agenten aus der Organisationsstruktur zuzuordnen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen aus der Organisationsstruktur*).

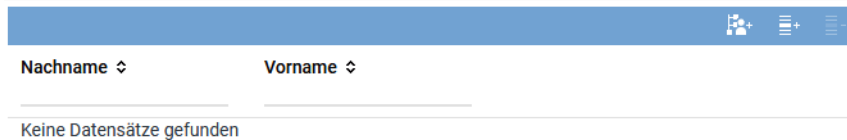
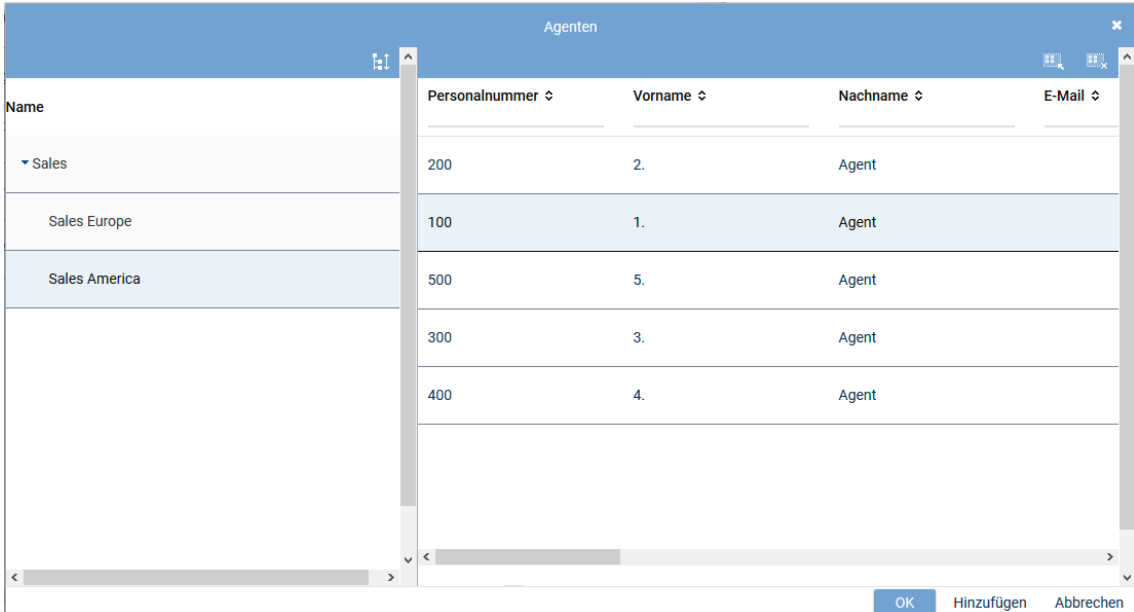




Abb. 51: Agenten

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



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. 52: Agenten aus Organisationsstruktur hinzufügen

4. 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).
5. 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*.

5.5.2.4.2 Agenten hinzufügen

1. Wählen Sie die Registerkarte *Agenten*, siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten", S. 41](#).



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

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



Abb. 53: 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			
300	3.	Agent			
200	2.	Agent			
100	1.	Agent			


Zeilen pro Seite 20 1 - 10 von 10

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 54: Eigene Agenten hinzufügen

- 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*.


5.5.2.4.3 Agentenzuordnung entfernen

- Wählen Sie die Registerkarte *Agenten*, siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten", S. 41](#).
- Um die Zuordnung eines Agenten zu entfernen, wählen Sie den entsprechenden Agenten in der Liste aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Entfernen*).

Nachname ↕	Vorname ↕
Agent	10.

Abb. 55: Agentenzuordnung entfernen

5.5.3 Spezifischen Quality Alarm löschen

- Wählen Sie die Registerkarte *Quality Alarms* (siehe [Kapitel "Registerkarte Quality Alarms", S. 20](#)).
- Um einen Spezifischen Quality Alarm zu löschen, wählen Sie den entsprechenden Eintrag in der Liste aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Löschen*).



< Details* Bewertungen Logische Abhängigkeiten Quality Alarms >	
< +  	
Name ↕	Erstellt von ↕
Internal QA	Admin, 1st-Tenant

Abb. 56: Spezifischen Quality Alarm löschen

6 Trainingspaketvorlagen-Modul

6.1 Allgemeines

Im Trainingspaketvorlagen-Modul können Sie Trainingspaketvorlagen erstellen und verwalten. Trainingspaketvorlagen werden von Supervisoren oder Qualitätsmanagern erstellt. Trainingspaketvorlagen dienen im E-Learning-Modul und im Sessions-Modul dazu, Trainingspakete zu erstellen. Diese Trainingspakete können dann einzelnen Agenten oder Sessions zugewiesen werden.

Eine Trainingspaketvorlage ist eine Zusammenstellung von Lerninhalten in grafischer oder in Textform, mit deren Hilfe sich ein Agent zielgerichtet weiterbilden kann.

Es ist außerdem möglich, die Trainingspakete zu kategorisieren, um das Themengebiet des Trainings zu beschreiben. So können alle Trainings, die zu einem Themengebiet gehören, einfacher aufgerufen und zugewiesen werden.

Erstellen einer Trainingspaketvorlage

Über den Vorlagenassistenten können Vorlagen für Trainingspakete erstellt werden. Außerdem können Sie eine neue Version einer Vorlage erstellen, falls nachträgliche Anpassungen nötig sein sollten, oder Sie können die Vorlage als Entwurf für eine komplett neue Vorlage nutzen (so genanntes Klonen einer Vorlage), mit dem Vorteil, dass einige Elemente, die Struktur oder das Layout des Entwurfs übernommen werden können.

Eine Vorlage für ein Trainingspaket kann folgende Bestandteile enthalten:

- Beschreibungen
- [URLs](#), die webbasierte Trainings im Intranet oder Internet adressieren
- externe Audio- oder Videoobjekte
- Grafiken oder Bilder
- Links zu Dateien auf einem Server

Dadurch ist ein Trainingspaket eine Art zentraler Container für Trainingsmaterial, das ansonsten über das gesamte Unternehmen und darüber hinaus verstreut sein kann. Je nach Trainingsbedarf einzelner Agenten oder Agentengruppen können Sie aus den verschiedenen Materialien immer wieder neue und individuelle Trainingspakete nach Bedarf kreieren, um Agenten gezielt zu fördern.

Erstellen von Kategorien für Trainingspaketvorlagen

Um Trainings einer bestimmten Kategorie zuzuordnen, können Sie im Trainingspaketvorlagen-Modul Kategorien verwalten und anlegen.



Nur freigegebene Trainingspaketvorlagen können als Trainingspakete zugewiesen werden.



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









Informationen zur Benutzerkonfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Benutzerverwaltung für Mandanten*.

Als Benutzer mit Zugriffsrecht auf das Vorlagen-Modul können Sie nur auf Ihre eigenen Vorlagen und auf die globalen Vorlagen anderer Benutzer zugreifen.

6.2 Hauptansicht

In der Hauptansicht werden alle gespeicherten Trainingspaketvorlagen angezeigt.






+ X Trainingspaketvorlagen Allgemein						
Name	Erstellt von	Sichtbar	Version	Status	Geklont von	Neue Version von
Produktschulung Teil II	Admin, 1st-Tenant		1		Produktschulung	
Produktschulung	Admin, 1st-Tenant		1			
Trainingspaketvorlage 1	Admin, 1st-Tenant		1			

Zeilen pro Seite 50 1 - 3 von 3

Abb. 57: Trainingspaketvorlagen - Hauptansicht

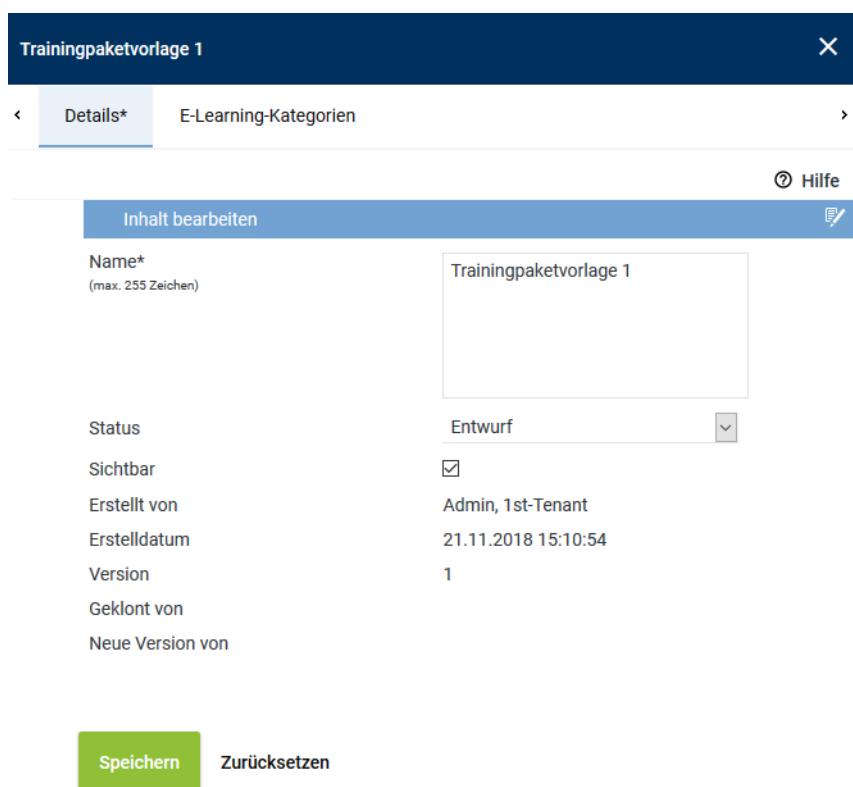
Sie können Ihre eigenen Trainingspaketvorlagen und die global verfügbaren Vorlagen sehen. Um alle Vorlagen sehen zu können, ist das spezielle Zugriffsrecht *Darf alle Trainingspaketvorlagen sehen* erforderlich.

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

Name	Name der Vorlage
Erstellt von	Name des Benutzers, der die Vorlage erstellt hat.
Sichtbar	Zeigt an, ob die Vorlage für andere Benutzer sichtbar ist.  = Vorlage ist sichtbar.  = Vorlage ist nicht sichtbar.
Version	Versionsnummer der Vorlage
Status	Zeigt den Bearbeitungsstatus der Vorlage an.  = Vorlage ist freigegeben  = Vorlage ist ein Entwurf  = Vorlage ist deaktiviert
Geklont von	Name der Vorlage, von der diese Vorlage kopiert wurde (<i>Erstellen > Klon erstellen</i>).
Neue Version von	Name der Vorlage, auf deren Basis diese Version erstellt wurde (<i>Erstellen > Neue Version erstellen</i>).
Erstelldatum	Datum, an dem die Vorlage erstellt wurde.
Aktualisiert	Datum, an dem die Vorlage zuletzt aktualisiert wurde.

6.3 Detailansicht

Die Detailansicht enthält weitere Informationen und Funktionen zur ausgewählten Vorlage.



The screenshot shows the 'Trainingspaketvorlage 1' details view. At the top, there is a dark blue header bar with the title 'Trainingspaketvorlage 1' and a close button (X). Below the header, there are two tabs: 'Details*' (selected) and 'E-Learning-Kategorien'. A 'Hilfe' (Help) icon is visible in the top right corner. The main content area is titled 'Inhalt bearbeiten' (Edit content). It contains a form with the following fields:

- Name*** (max. 255 Zeichen): A text input field containing 'Trainingspaketvorlage 1'.
- Status**: A dropdown menu showing 'Entwurf' (Draft).
- Sichtbar** (Visible): A checkbox that is checked.
- Erstellt von** (Created by): A text field showing 'Admin, 1st-Tenant'.
- Erstelldatum** (Creation date): A text field showing '21.11.2018 15:10:54'.
- Version**: A text field showing '1'.
- Geklont von** (Cloned from): A text field that is empty.
- Neue Version von** (New version of): A text field that is empty.

At the bottom of the form, there are two buttons: a green 'Speichern' (Save) button and a 'Zurücksetzen' (Reset) button.

Abb. 58: Trainingspaketvorlagen - Detailansicht

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Details**
Hier können Sie detaillierte Informationen zur ausgewählten Vorlage anzeigen und bearbeiten.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 47.](#)
- **E-Learning-Kategorien**
Hier können Sie Kategorien hinzufügen oder entfernen.
Siehe [Kapitel "Registerkarte E-Learning-Kategorien", S. 48.](#)

6.3.1 Registerkarte Details

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

< Details* E-Learning-Kategorien >

Hilfe

Inhalt bearbeiten

Name*
(max. 255 Zeichen)

Trainingpaketvorlage 1

Status Entwurf

Sichtbar ☒

Erstellt von Admin, 1st-Tenant

Erstelldatum 21.11.2018 15:10:54

Version 1

Geklont von

Neue Version von

Abb. 59: Details

Name	<p>Name der Vorlage. Geben Sie hier den Namen der Vorlage ein.</p> <p>HINWEIS! Um Verwechslungen zu vermeiden, kann eine neue Vorlage nicht unter dem gleichen Namen wie eine bereits vorhandene Vorlage gespeichert werden. Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Vorlage ein.</p>
Status	<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"> • <i>Entwurf</i> • <i>Freigegeben</i> Es kann nur 1 freigegebene Version einer Vorlage geben. • <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.
Sichtbar	<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>
Erstellt von	Name des Benutzers, der die Vorlage erstellt hat.
Erstelldatum	Datum, an dem die Vorlage erstellt wurde.
Version	Versionsnummer der Vorlage.
Geklont von	Name der Vorlage, von der diese Vorlage kopiert wurde (<i>Erstellen > Klon erstellen</i>).
Neue Version von	Name der Vorlage, auf deren Basis diese Version erstellt wurden (<i>Erstellen > Neue Version erstellen</i>).

6.3.2 Registerkarte E-Learning-Kategorien

Hier können Sie die Kategorien der Vorlagen anzeigen und bearbeiten.

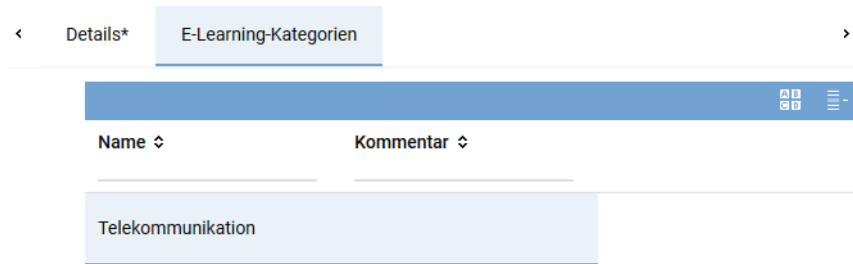









Abb. 60: Registerkarte E-Learning-Kategorien

	Kategorien verwalten	Öffnet ein Fenster, in dem Sie neue Kategorien anlegen und bestehende Kategorien auswählen oder löschen können. Siehe Kapitel "Neue Kategorie erstellen und hinzufügen", S. 52 Kapitel "Existierende Kategorie zuordnen", S. 51 Kapitel "Kategorie löschen", S. 54
	Entfernen	Entfernt die Zuordnung der ausgewählten Kategorie. Siehe Kapitel "Kategorienzuordnung entfernen", S. 52.

Sehen Sie dazu auch

-  Neue Kategorie erstellen und hinzufügen [► 52]
-  Existierende Kategorie zuordnen [► 51]
-  Kategorienzuordnung entfernen [► 52]
-  Kategorie löschen [► 54]

6.4**Vorlage erstellen**

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

<i>Neu erstellen</i>	Eine komplett neue Vorlage wird erstellt.
<i>Neue Version erstellen</i>	Die ausgewählte Vorlage dient als Kopiervorlage für eine neue Version. Es wird eine neue Version angelegt. Die Versionsnummer wird automatisch hochgezählt. Diese Option wird erst angezeigt, wenn bereits Vorlagen existieren.
<i>Klon erstellen</i>	Die ausgewählte Vorlage dient als Kopiervorlage für eine neue Vorlage. Es wird eine neue eigenständige Vorlage mit der Versionsnummer "1" angelegt. Diese Option wird erst angezeigt, wenn bereits Vorlagen existieren.

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



Informationen zum Vorlagenassistent 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:

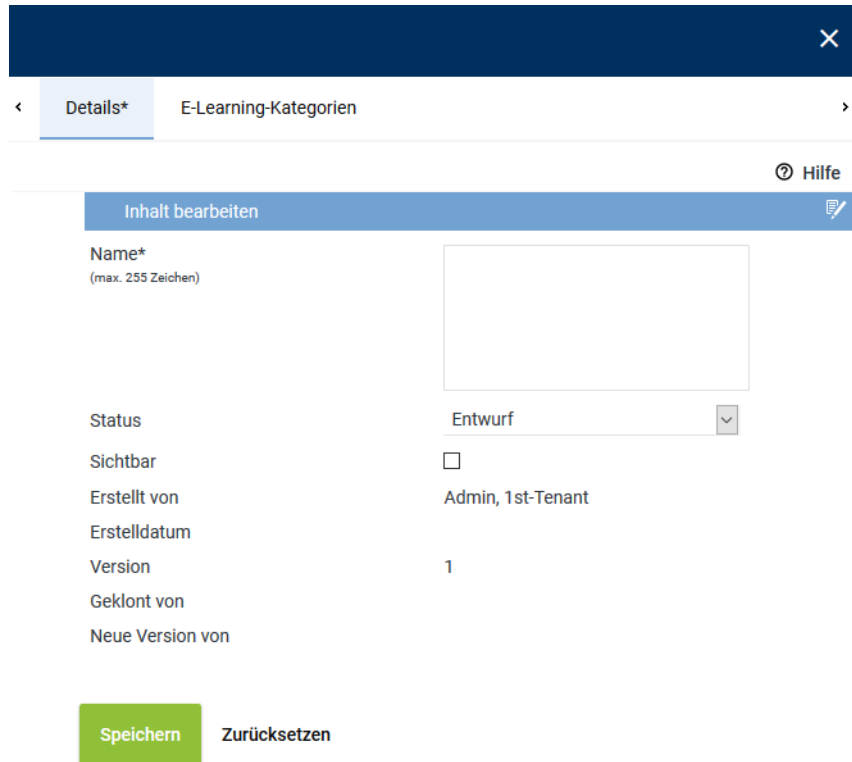



Abb. 61: Vorlage erstellen - Detailansicht (Beispiel)

7. Nehmen Sie alle erforderlichen Einstellungen in den angezeigten Registerkarten vor.
 - *Details*, siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 47.](#)
 - *E-Learning-Kategorien*, siehe [Kapitel "Registerkarte E-Learning-Kategorien", S. 48.](#)
8. Um nach der Beendigung aller Eingaben in den Registerkarten die Vorlage zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

6.5

Vorlage bearbeiten

1. Wählen Sie in der Hauptansicht eine Vorlage aus.
2. Um die ausgewählte Vorlage zur Bearbeitung zu öffnen, klicken Sie in der Detailansicht auf das Symbol  (*Bearbeiten*).



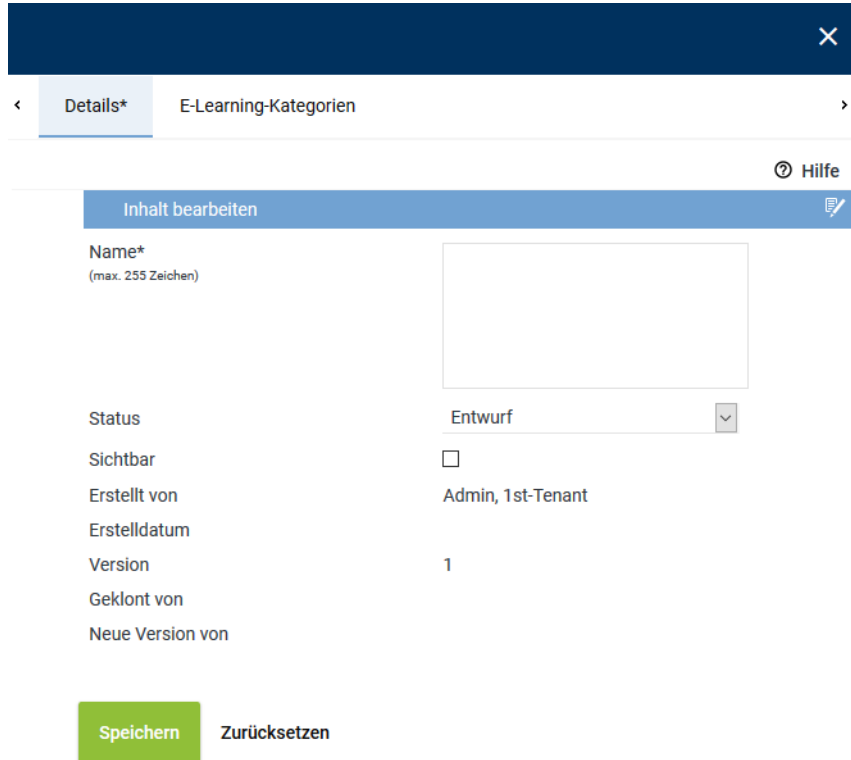
Sie können eine Vorlage nur bearbeiten, solange die Vorlage den Status *Entwurf* hat. Sie können eine Vorlage nur bearbeiten, wenn gerade kein anderer Benutzer diese Vorlage bearbeitet. Wird die Vorlage gerade von einem anderen Benutzer bearbeitet, erhalten Sie eine Nachricht, dass die Vorlage gelockt ist und daher nicht bearbeitet werden kann.

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



Informationen zum Vorlagenassistenten 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:



The screenshot shows a window titled 'Details*' with a sub-header 'E-Learning-Kategorien'. Below the header is a blue bar with 'Inhalt bearbeiten' and a pencil icon. The form contains the following fields:


- Name*** (max. 255 Zeichen): A large text input field.
- Status**: A dropdown menu with 'Entwurf' selected.
- Sichtbar**: A checkbox.
- Erstellt von**: A text field with 'Admin, 1st-Tenant'.
- Erstelldatum**: A text field.
- Version**: A text field with '1'.
- Geklont von**: A text field.
- Neue Version von**: A text field.

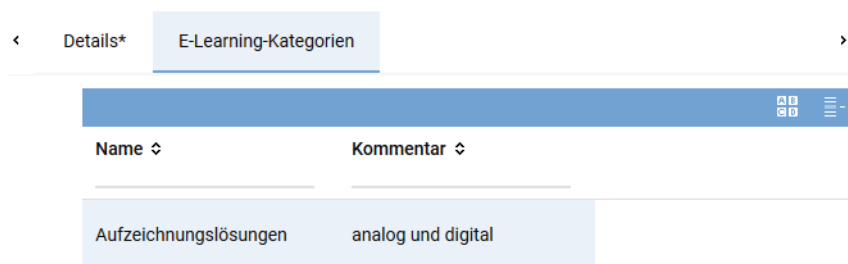
At the bottom, there are two buttons: 'Speichern' (green) and 'Zurücksetzen' (grey).

Abb. 62: Vorlage erstellen - Detailansicht (Beispiel)

6. Nehmen Sie alle erforderlichen Einstellungen in den angezeigten Registerkarten vor.
 - *Details*, siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 47](#).
 - *E-Learning-Kategorien*, siehe [Kapitel "Registerkarte E-Learning-Kategorien", S. 48](#).
7. Um nach der Beendigung aller Eingaben in den Registerkarten die Vorlage zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

6.5.1 Existierende Kategorie zuordnen

1. Wählen Sie die Registerkarte *E-Learning-Kategorien*, siehe [Kapitel "Registerkarte E-Learning-Kategorien", S. 48](#).
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Kategorien verwalten*).



The screenshot shows the 'E-Learning-Kategorien' window. It has a blue header bar with 'E-Learning-Kategorien' and a pencil icon. Below the header is a table with two columns: 'Name' and 'Kommentar'. The table contains one row with the following data:

Name	Kommentar
Aufzeichnungslösungen	analog und digital

Abb. 63: Existierende Kategorie hinzufügen

3. Wählen Sie eine Kategorie aus der Liste aus.

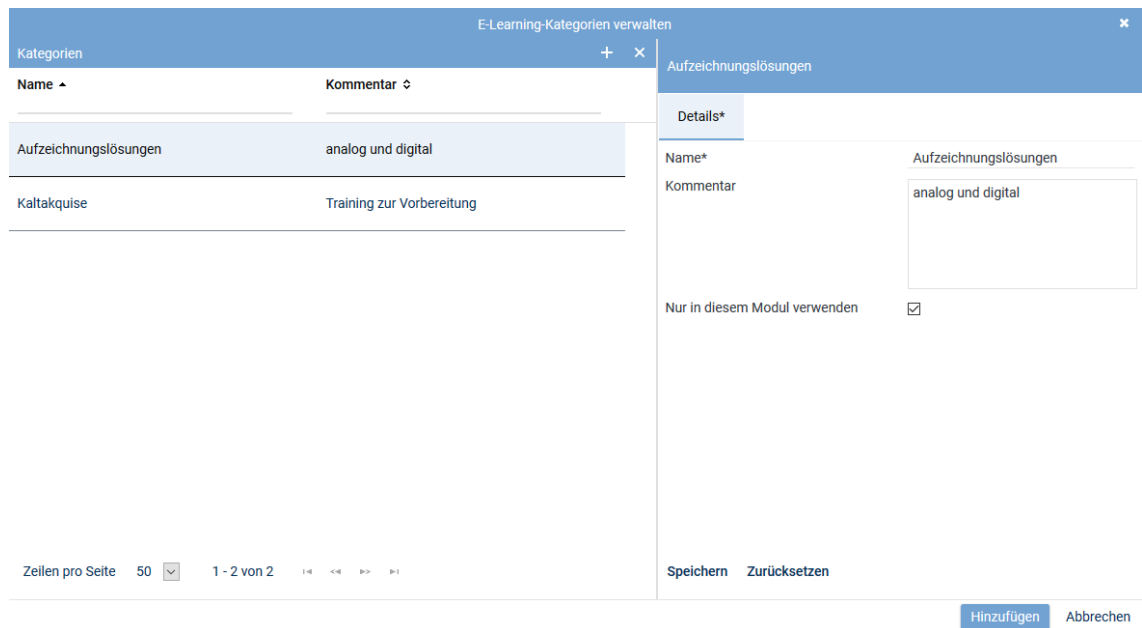



Abb. 64: Kategorie hinzufügen

4. Um die Kategorie für die Vorlage zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

6.5.2 Kategorienzuordnung entfernen

1. Wählen Sie die Registerkarte *E-Learning-Kategorien*, siehe [Kapitel "Registerkarte E-Learning-Kategorien"](#), S. 48.
2. Um die Zuordnung einer Kategorie zu entfernen, wählen Sie die entsprechende Kategorie in der Liste aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Entfernen*).

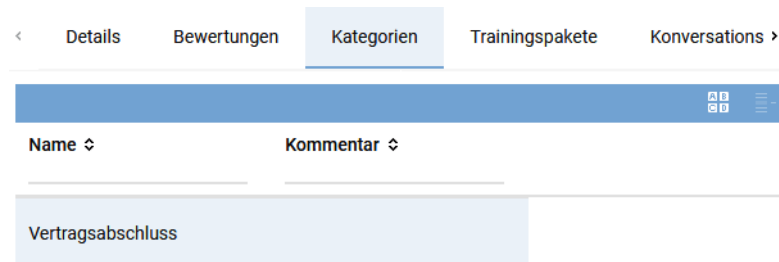



Abb. 65: Kategorienzuordnung entfernen (Beispiel)

6.5.3 Neue Kategorie erstellen und hinzufügen

1. Wählen Sie die Registerkarte *E-Learning-Kategorien*, siehe [Kapitel "Registerkarte E-Learning-Kategorien"](#), S. 48.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Kategorien verwalten*).

< Details* E-Learning-Kategorien >

Name ↕	Kommentar ↕
Aufzeichnungslösungen	analog und digital

Abb. 66: Neue Kategorie erstellen

3. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol **+** (*Erstellen*).

E-Learning-Kategorien verwalten

Name ^	Kommentar ↕
Aufzeichnungslösungen	analog und digital
Complaint	
Kaltakquise	Training zur Vorbereitung
Sales	

Zeilen pro Seite 50 1 - 4 von 4

Speichern Zurücksetzen

Hinzufügen Abbrechen

Bitte wählen Sie einen Eintrag in der Tabelle.
Dieser Bereich erlaubt Ihnen die Bearbeitung des ausgewählten Objekts.

Abb. 67: Neue Kategorie erstellen

4. Geben Sie im Eingabefeld *Name* einen Namen für die Kategorie ein.

E-Learning-Kategorien verwalten

Name ^	Kommentar ↕
Aufzeichnungslösungen	analog und digital
Kaltakquise	Training zur Vorbereitung

Zeilen pro Seite 50 1 - 2 von 2

Speichern Zurücksetzen

Hinzufügen Abbrechen

Aufzeichnungslösungen

Details*

Name* Aufzeichnungslösungen

Kommentar analog und digital

Nur in diesem Modul verwenden ☒


Abb. 68: Neue Kategorie erstellen

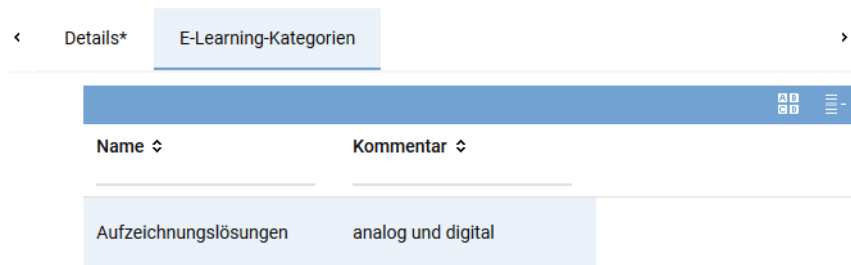
5. Geben Sie bei Bedarf im Eingabefeld *Kommentar* einen Kommentar für die Kategorie ein.

6. Stellen Sie über das Kontrollkästchen zu *Nur in diesem Modul verwenden* ein, ob die Kategorie nur in diesem Modul zur Verfügung stehen soll.
☒ = Kategorie kann nur in diesem Modul verwendet werden
☐ = Kategorie kann auch in anderen Modulen verwendet werden
7. Um die Kategorie zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
 Um ungespeicherte Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
8. Um die Kategorie für die Vorlage zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
 Um das Fenster zu schließen ohne eine Kategorie zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

6.5.4

Kategorie löschen

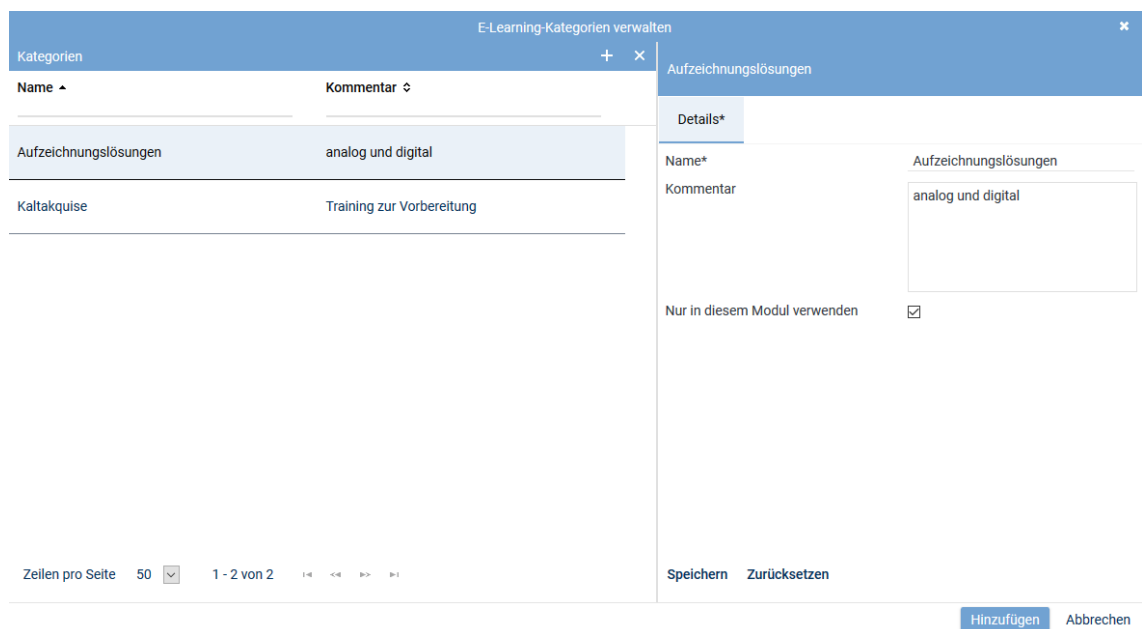
1. Wählen Sie die Registerkarte *E-Learning-Kategorien*, siehe [Kapitel "Registerkarte E-Learning-Kategorien"](#), S. 48.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Kategorien verwalten*).



Name	Kommentar
Aufzeichnungslösungen	analog und digital

Abb. 69: Kategorie löschen

3. Wählen Sie die Kategorie, die Sie löschen möchten, aus der Liste aus.



Name	Kommentar
Aufzeichnungslösungen	analog und digital
Kaltakquise	Training zur Vorbereitung

E-Learning-Kategorien verwalten

Aufzeichnungslösungen

Details*

Name* Aufzeichnungslösungen


Kommentar analog und digital

Nur in diesem Modul verwenden ☒

Speichern Zurücksetzen

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 70: Kategorie löschen

4. Um die Kategorie zu löschen, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Löschen*).



Wenn Sie die Sicherheitsabfrage bestätigen, wird der Eintrag unwiederbringlich gelöscht. Auch wenn Sie das Fenster anschließend mit der Schaltfläche *Abbrechen* schließen, kann der Löschvorgang nicht rückgängig gemacht werden.

5. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf das Symbol .

Sehen Sie dazu auch

 [Registerkarte E-Learning-Kategorien \[► 48\]](#)

7

Quizvorlagen-Modul

7.1

Allgemeines

Im Quizvorlagen-Modul können Sie Quizvorlagen erstellen und verwalten.

Quizvorlagen sind Formulare, die von Supervisoren oder Qualitätsmanagern erstellt werden. Die Quizvorlagen können im E-Learning-Modul den Agenten zugewiesen werden. Durch die Zuweisung an einen Agenten wird aus einer Quizvorlage ein Quiz, mit dem entweder der Agent selbst oder ein Vorgesetzter den Wissensstand des Agenten prüfen kann.

Erstellen einer Quizvorlage

Neben der Erstellung einer neuen Quizvorlage ist es möglich, eine neue Version eines Quiz zu erstellen, wenn dieses nachträglich nochmal verändert werden muss. Es kann auch eine bestehende Vorlage als Basis für ein neues Quiz genutzt werden, z. B. um das Layout der Vorlage zu übernehmen. Wie im Bewertungsvorlagen-Modul dient Ihnen der Vorlagenassistent zur Erstellung einer Quizvorlage. Dort können Sie mit Hilfe verschiedener Elemente den Inhalt erstellen und im Anschluss in der Detailansicht die Einstellungen zur Vorlage vornehmen. Bei Bedarf können Sie auch einen Quality Alarm aktivieren um sicherzustellen, dass beim Unterschreiten einer vorgegebenen Mindestpunktzahl eine Benachrichtigung an den Supervisor oder Teamleiter erfolgt.

Erstellen von Kategorien für Quizvorlagen

Wie Trainingspaketvorlagen können auch Quizvorlagen bestimmten Kategorien zugewiesen werden, um sie strukturierter abzulegen.









Nur freigegebene Quizvorlagen können den Agenten als Quiz zugewiesen werden.

Als Benutzer mit Zugriffsrecht auf das Vorlagen-Modul können Sie nur auf Ihre eigenen Vorlagen und auf die globalen Vorlagen anderer Benutzer zugreifen.

7.2

Hauptansicht



In der Hauptansicht werden alle gespeicherten Quizvorlagen angezeigt.




+ x Quizvorlagen Allgemein						
Name	Erstellt von	Version	Status	Sichtbar	Geklon von	Neue Version von
Voice Recording 2	Admin, 1st-Tenant	1				
Voice Recording Klon	Admin, 1st-Tenant	1			Voice Recording	
Voice Recording	Admin, 1st-Tenant	1				

Zellen pro Seite 50 1 - 3 von 3

Abb. 71: Quizvorlagen - Hauptansicht

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

Name	Name der Vorlage
Erstellt von	Name des Benutzers, der die Vorlage erstellt hat.
Sichtbar	Zeigt an, ob die Vorlage für andere Benutzer sichtbar ist.  = Vorlage ist sichtbar  = Vorlage ist nicht sichtbar

<i>Version</i>	Versionsnummer der Vorlage
<i>Status</i>	Zeigt den Bearbeitungsstatus der Vorlage an.  = Vorlage ist freigegeben  = Vorlage ist ein Entwurf  = Vorlage ist deaktiviert
<i>Geklont von</i>	Name der Vorlage, von der diese Vorlage kopiert wurde (Funktion <i>Erstellen</i> > <i>Klon erstellen</i>).
<i>Neue Version von</i>	Name der Vorlage, auf deren Basis diese Version erstellt wurde (Funktion <i>Erstellen</i> > <i>Neue Version erstellen</i>).
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Vorlage erstellt wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Vorlage zuletzt aktualisiert wurde.

7.3

Detailansicht

Die Detailansicht enthält weitere Informationen und Funktionen zur ausgewählten Vorlage.

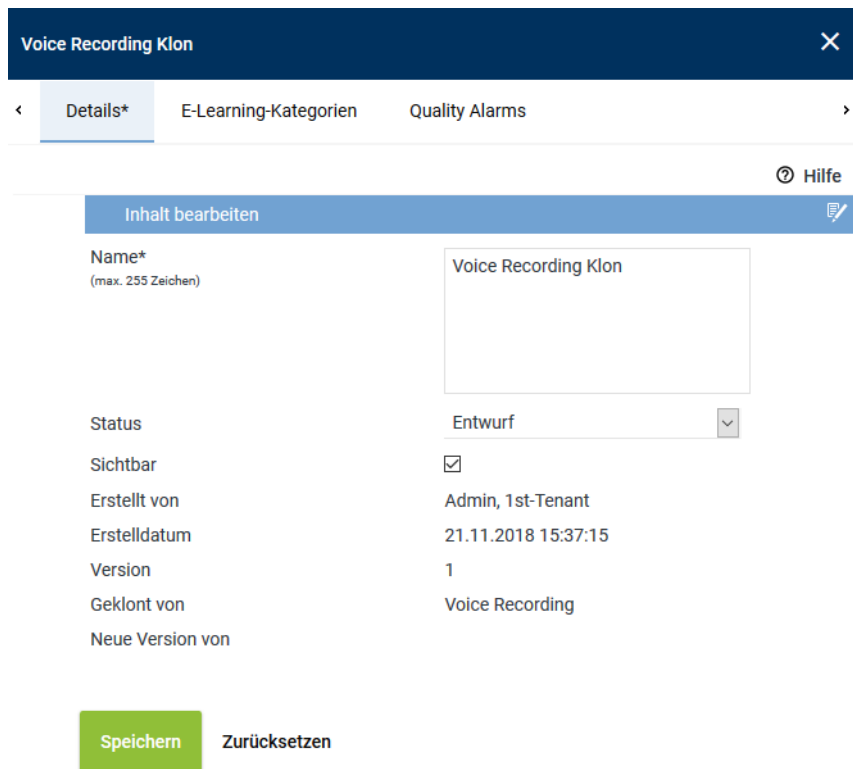


Abb. 72: Quizvorlagen - Detailansicht

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Details**

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

Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 58](#).

- **E-Learning-Kategorien**

Hier können Sie Kategorien hinzufügen oder entfernen.

Siehe [Kapitel "Registerkarte E-Learning-Kategorien", S. 59](#).

- **Quality Alarms**

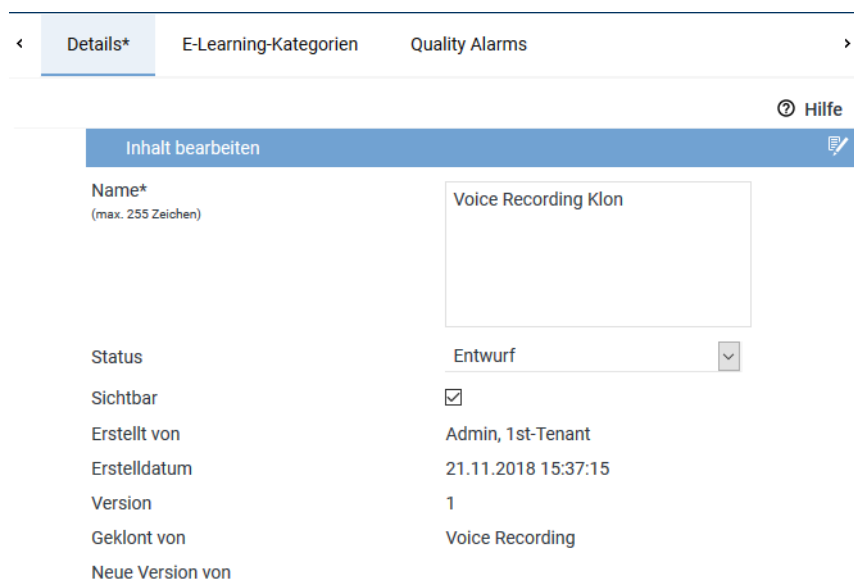
Hier können Sie Schwellenwerte (Quality Alarms) für Quizergebnisse anzeigen und bearbeiten.

Siehe [Kapitel "Registerkarte Quality Alarms", S. 20.](#)

7.3.1

Registerkarte Details

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



Details* E-Learning-Kategorien Quality Alarms

Hilfe

Inhalt bearbeiten

Name*
(max. 255 Zeichen)

Voice Recording Klon

Status

Entwurf

Sichtbar ☒

Erstellt von Admin, 1st-Tenant

Erstelldatum 21.11.2018 15:37:15

Version 1

Geklont von Voice Recording

Neue Version von

Abb. 73: Details



Name	Name der Vorlage. Geben Sie hier den Namen der Vorlage ein. HINWEIS! Um Verwechslungen zu vermeiden, kann eine neue Vorlage nicht unter dem gleichen Namen wie eine bereits vorhandene Vorlage gespeichert werden. Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Vorlage ein.
Status	Zeigt den Bearbeitungsstatus der Vorlage an. Stellen Sie den Status der Vorlage ein. Mögliche Status sind: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Entwurf</i> • <i>Freigegeben</i> Es kann nur 1 freigegebene Version einer Vorlage geben. • <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.
Sichtbar	Zeigt an, ob die Vorlage für andere Benutzer sichtbar ist. Stellen Sie ein, ob die Vorlage sichtbar sein soll. <input checked="" type="checkbox"/> = Vorlage ist sichtbar <input type="checkbox"/> = Vorlage ist nicht sichtbar
Erstellt von	Name des Benutzers, der die Vorlage erstellt hat.
Erstelldatum	Datum, an dem die Vorlage erstellt wurde.
Version	Versionsnummer der Vorlage
Geklont von	Name der Vorlage, von der diese Vorlage kopiert wurde (<i>Erstellen > Klon erstellen</i>).
Neue Version von	Name der Vorlage, auf deren Basis diese Version erstellt wurde (<i>Erstellen > Neue Version erstellen</i>).

7.3.2 Registerkarte E-Learning-Kategorien





Hier können Sie die Kategorien der Vorlagen anzeigen und bearbeiten.

<	Details*	E-Learning-Kategorien	Quality Alarms	>
<div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>				
Name ↕		Kommentar ↕		
Aufzeichnungslösungen		analog und digital		

Abb. 74: Registerkarte E-Learning-Kategorien

	Kategorien verwalten	Öffnet ein Fenster, in dem Sie neue Kategorien anlegen und bestehende Kategorien auswählen oder löschen können. Siehe Kapitel "Neue Kategorie erstellen und hinzufügen", S. 64 Kapitel "Existierende Kategorie zuordnen", S. 63 Kapitel "Kategorie löschen", S. 65
	Entfernen	Entfernt die Zuordnung der ausgewählten Kategorie. Siehe Kapitel "Kategorienzuordnung entfernen", S. 63.

Sehen Sie dazu auch

-  Existierende Kategorie zuordnen [▶ 63]
-  Kategorienzuordnung entfernen [▶ 63]
-  Neue Kategorie erstellen und hinzufügen [▶ 64]
-  Kategorie löschen [▶ 65]

7.3.3 Registerkarte Quality Alarms

Hier können Sie Quiz-Schwellenwerte (Quality Alarms) anzeigen und bearbeiten.

Wird ein definierter Schwellenwert unterschritten, dann können mit dieser Funktion verschiedene Personenkreise automatisch informiert werden.






<	Details*	Bewertungen	Logische Abhängigkeiten	Quality Alarms	>
<div> <div><</div> <div>+</div> <div></div> <div></div> </div>					
Name ↕		Erstellt von ↕			
Internal QA		Admin, 1st-Tenant			

Abb. 75: Quality Alarms (reduzierte Ansicht)

	Spezifischen Quality Alarm erstellen	Erstellt einen neuen Quality Alarm, siehe Kapitel "Spezifischen Quality Alarm bearbeiten oder erstellen", S. 66.
	Spezifischen Quality Alarm bearbeiten	Öffnet den ausgewählten Quality Alarm zur Bearbeitung, siehe Kapitel "Spezifischen Quality Alarm bearbeiten oder erstellen", S. 66.



Löschen

Löscht den ausgewählten Quality Alarm, siehe [Kapitel "Spezifischen Quality Alarm löschen"](#), S. 75.

- Um die Anzeige zu erweitern, klicken Sie auf das Symbol  (*Erweitern/Reduzieren*).





Typ	Name	Erstellt von	Erstelldatum	Aktiviert	Global	Mindestmenge
	Internal QA	Admin, 1st-Tenant				


Abb. 76: Quality Alarms (erweiterte Ansicht)

- Um die Anzeige wieder zu reduzieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Erweitern/Reduzieren*).

Typ	Typ des Quality Alarms  = Globaler Quality Alarm für Quizvorlagen  = Spezifischer Quality Alarm für Quizvorlage
Name	Name der Vorlage
Erstellt von	Name des Benutzers, der den Quality Alarm erstellt hat.
Erstelldatum	Datum, an dem die Vorlage erstellt wurde.
Aktiviert	Zeigt an, ob der Quality Alarm aktiviert ist.  = Quality Alarm ist aktiviert  = Quality Alarm ist deaktiviert
Global	Zeigt an, ob ein Globaler Quality Alarm für alle oder nur für ausgewählte Quizvorlagen freigegeben ist.  = Globaler Quality Alarm ist für alle Quizvorlagen freigegeben.  = Globaler Quality Alarm ist nur für ausgewählte Quizvorlagen freigegeben.
Mindestmenge an Bewertungen	Zeigt an, wie viele Bewertungen mindestens abgegeben sein müssen, bevor der Quality Alarm ausgewertet wird.
Pro Agent	Zeigt an, ob der Quality Alarm auf die einzelnen Agenten angewendet werden soll.  = Auf die einzelnen Agenten anwenden.  = Auf die gewählten Agenten gemeinsam anwenden.
Alle Agenten	Zeigt an, ob der Quality Alarm auf alle im System bekannten Agenten angewendet werden soll.  = Auf alle Agenten anwenden.  = Nur auf die zugeordneten Agenten anwenden.
Überwachte Punktzahl	Zeigt die Gesamtpunktzahl an, die als Schwellenwert überwacht werden soll.
Wertungsschema	Zeigt an, welches Wertungsschema angewendet wird.

7.4

Vorlage erstellen

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

Neu erstellen

Eine komplett neue Vorlage wird erstellt.

<i>Neue Version erstellen</i>	<p>Die ausgewählte Vorlage dient als Kopiervorlage für eine neue Version. Es wird eine neue Version angelegt. Die Versionsnummer wird automatisch hochgezählt.</p> <p>Diese Option wird erst angezeigt, wenn bereits Vorlagen existieren.</p>
<i>Klon erstellen</i>	<p>Die ausgewählte Vorlage dient als Kopiervorlage für eine neue Vorlage. Es wird eine neue eigenständige Vorlage mit der Versionsnummer "1" angelegt.</p> <p>Diese Option wird erst angezeigt, wenn bereits Vorlagen existieren.</p>

3. Der Vorlagenassistent wird geöffnet:
4. 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:

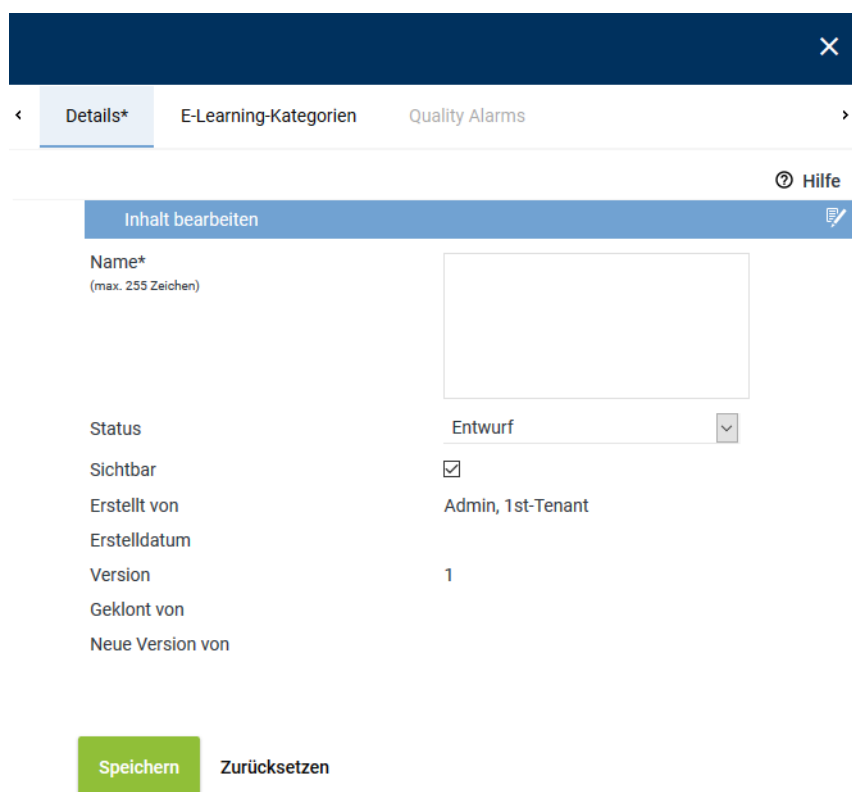



Abb. 77: Vorlage erstellen - Detailansicht (Beispiel)

7. Nehmen Sie alle erforderlichen Einstellungen in den angezeigten Registerkarten vor.
 - *Details*, siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 58](#).
 - *E-Learning-Kategorien*, siehe [Kapitel "Registerkarte E-Learning-Kategorien", S. 59](#).
 - *Quality Alarms*, siehe [Kapitel "Registerkarte Quality Alarms", S. 20](#).

8. Um nach der Beendigung aller Eingaben in den Registerkarten die Vorlage zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.5

Vorlage bearbeiten

1. Wählen Sie in der Hauptansicht eine Vorlage aus.
2. Um die ausgewählte Vorlage zur Bearbeitung zu öffnen, klicken Sie in der Detailansicht auf das Symbol  (*Bearbeiten*).



Sie können eine Vorlage nur bearbeiten, solange die Vorlage den Status *Entwurf* hat. Sie können eine Vorlage nur bearbeiten, wenn gerade kein anderer Benutzer diese Vorlage bearbeitet. Wird die Vorlage gerade von einem anderen Benutzer bearbeitet, erhalten Sie eine Nachricht, dass die Vorlage gelockt ist und daher nicht bearbeitet werden kann.



Informationen zum Vorlagenassistenten 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:

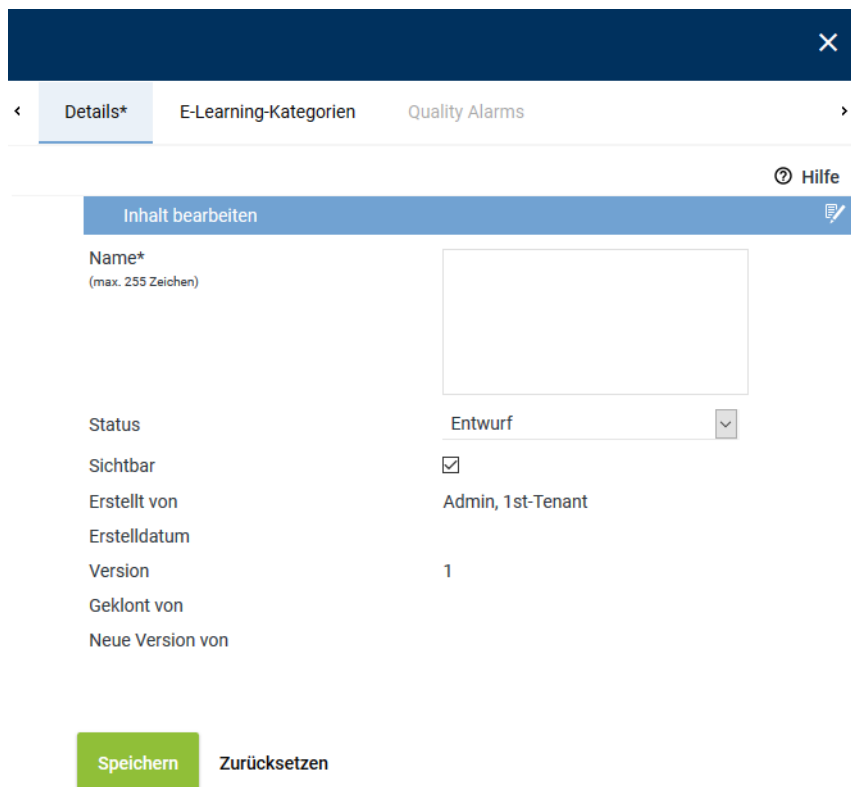



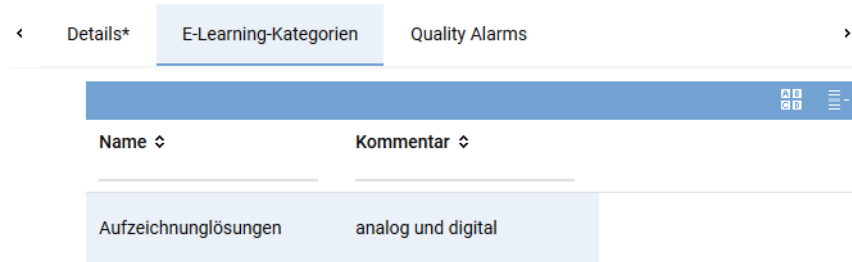
Abb. 78: Vorlage erstellen - Detailansicht (Beispiel)

6. Nehmen Sie alle erforderlichen Einstellungen in den angezeigten Registerkarten vor.
 - *Details*, siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 58](#).
 - *E-Learning-Kategorien*, siehe [Kapitel "Registerkarte E-Learning-Kategorien", S. 59](#).

- *Quality Alarms*, siehe [Kapitel "Registerkarte Quality Alarms", S. 20.](#)
- Um nach der Beendigung aller Eingaben in den Registerkarten die Vorlage zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.5.1 Existierende Kategorie zuordnen

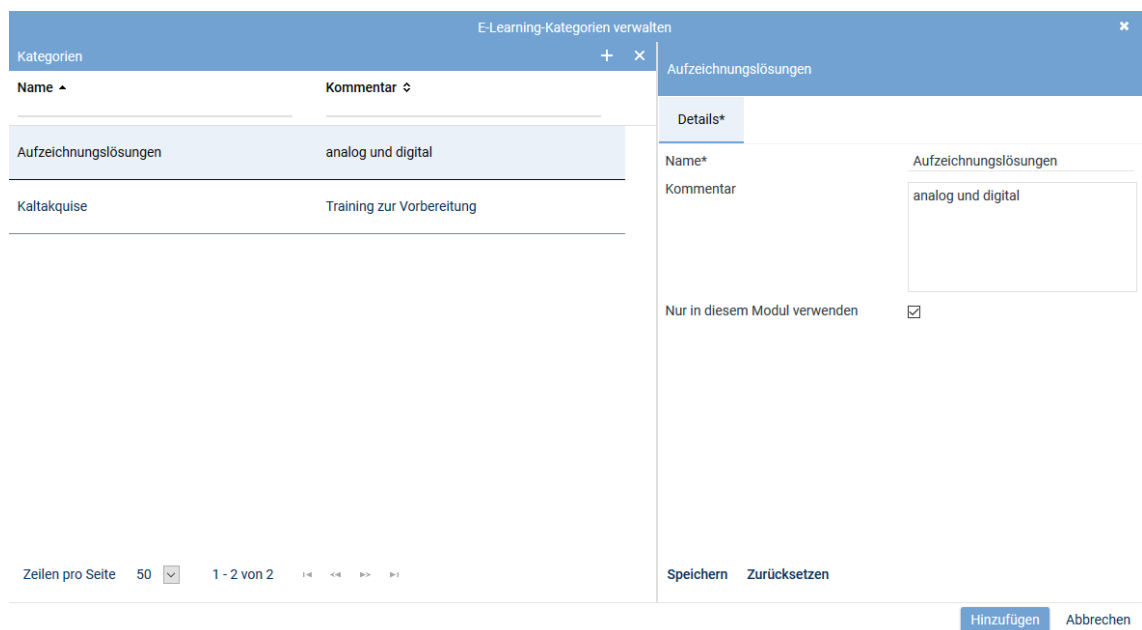
- Wählen Sie die Registerkarte *E-Learning-Kategorien*, siehe [Kapitel "Registerkarte E-Learning-Kategorien", S. 59.](#)
- Klicken Sie auf das Symbol  (*Kategorien verwalten*).



Name ↕	Kommentar ↕
Aufzeichnungslösungen	analog und digital

Abb. 79: Existierende Kategorie hinzufügen

- Wählen Sie eine Kategorie aus der Liste aus.



Name ^	Kommentar ↕
Aufzeichnungslösungen	analog und digital
Kaltakquise	Training zur Vorbereitung

E-Learning-Kategorien verwalten

Aufzeichnungslösungen

Details*

Name* Aufzeichnungslösungen

Kommentar analog und digital

Nur in diesem Modul verwenden ☒


Speichern Zurücksetzen

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 80: Kategorie hinzufügen

- Um die Kategorie für die Vorlage zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.5.2 Kategorienzuordnung entfernen


- Wählen Sie die Registerkarte *E-Learning-Kategorien*, siehe [Kapitel "Registerkarte E-Learning-Kategorien", S. 59.](#)
- Um die Zuordnung einer Kategorie zu entfernen, wählen Sie die entsprechende Kategorie in der Liste aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Entfernen*).

<	Details*	E-Learning-Kategorien	Quality Alarms	>
Name ↕	Kommentar ↕			
Aufzeichnungslösungen	analog und digital			

Abb. 81: Kategorienzuordnung entfernen (Beispiel)

7.5.3

Neue Kategorie erstellen und hinzufügen

1. Wählen Sie die Registerkarte *E-Learning-Kategorien*, siehe [Kapitel "Registerkarte E-Learning-Kategorien"](#), S. 59.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Kategorien verwalten*).

<	Details*	E-Learning-Kategorien	Quality Alarms	>
Name ↕	Kommentar ↕			
Aufzeichnungslösungen	analog und digital			

Abb. 82: Neue Kategorie erstellen

3. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol (*Erstellen*).

E-Learning-Kategorien verwalten

Kategorien

+

×

Name ▲	Kommentar ↕
Aufzeichnungslösungen	analog und digital
Complaint	
Kaltakquise	Training zur Vorbereitung
Sales	

💡

Bitte wählen Sie einen Eintrag in der Tabelle.

Dieser Bereich erlaubt Ihnen die Bearbeitung des ausgewählten Objekts.

Zeilen pro Seite

50 ▼

1 - 4 von 4

1 <

< <

> >

4 >

Speichern

Zurücksetzen

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 83: Neue Kategorie erstellen

4. Geben Sie im Eingabefeld *Name* einen Namen für die Kategorie ein.

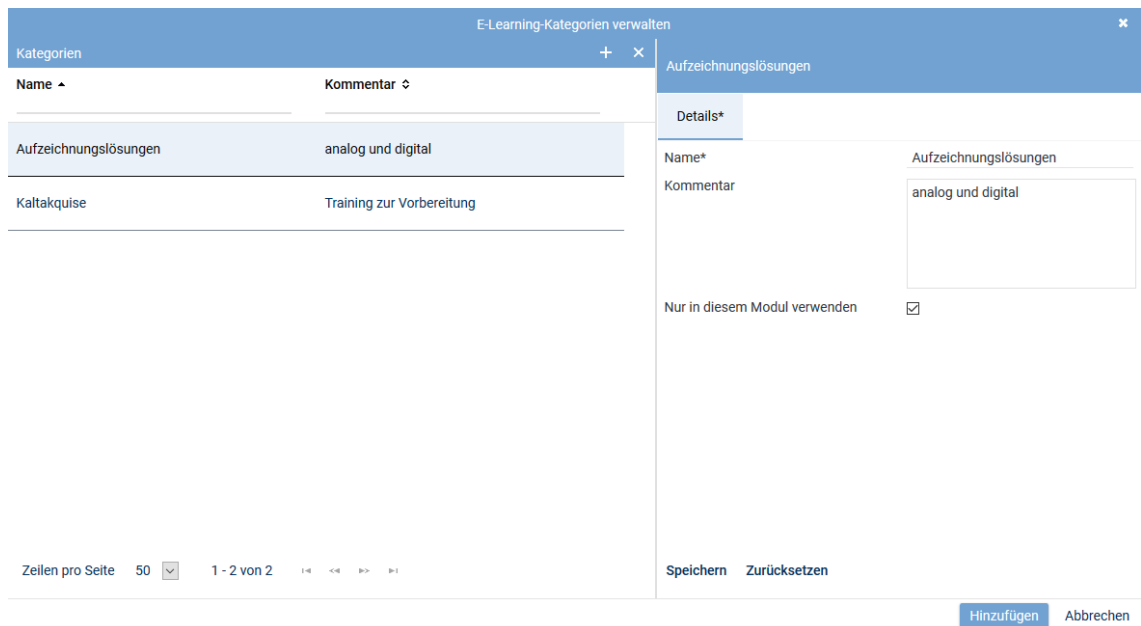



Abb. 84: Neue Kategorie erstellen

5. Geben Sie bei Bedarf im Eingabefeld *Kommentar* einen Kommentar für die Kategorie ein.
6. Stellen Sie über das Kontrollkästchen zu *Nur in diesem Modul verwenden* ein, ob die Kategorie nur in diesem Modul zur Verfügung stehen soll.
☒ = Kategorie kann nur in diesem Modul verwendet werden
☐ = Kategorie kann auch in anderen Modulen verwendet werden
7. Um die Kategorie zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um ungespeicherte Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
8. Um die Kategorie für die Vorlage zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um das Fenster zu schließen ohne eine Kategorie zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.5.4

Kategorie löschen

1. Wählen Sie die Registerkarte *E-Learning-Kategorien*, siehe [Kapitel "Registerkarte E-Learning-Kategorien"](#), S. 59.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Kategorien verwalten*)

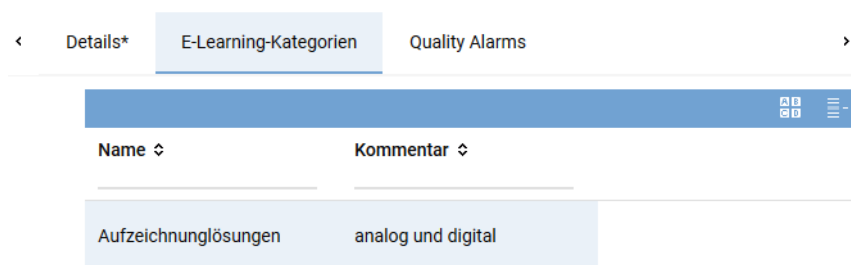


Abb. 85: Kategorie löschen

3. Wählen Sie die Kategorie, die Sie löschen möchten, aus der Liste aus.

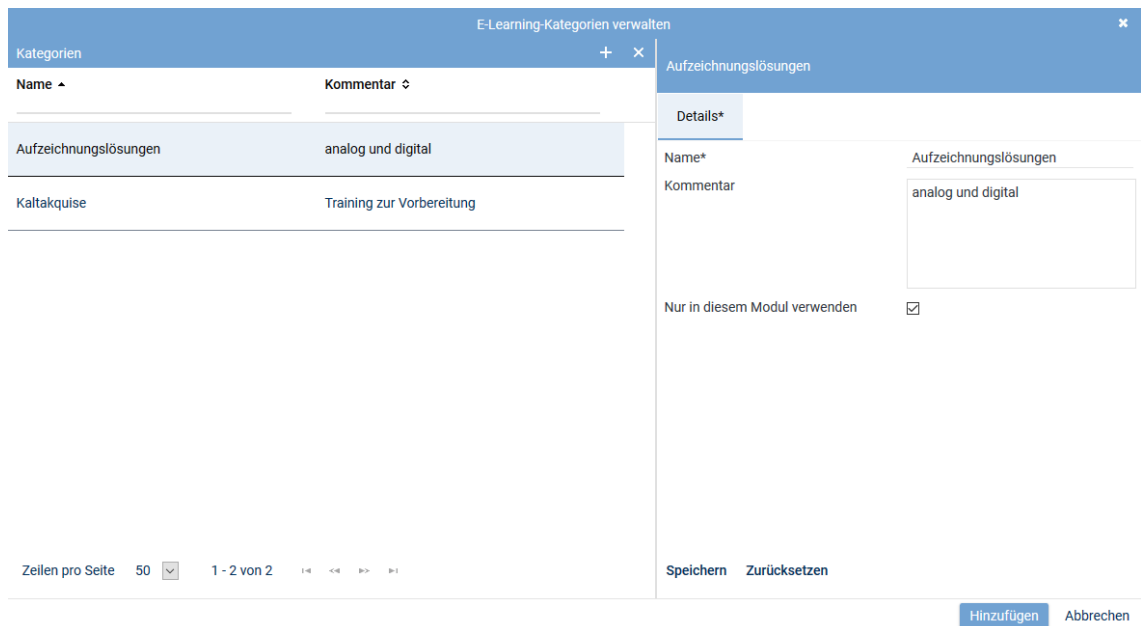



Abb. 86: Kategorie löschen

4. Um die Kategorie zu löschen, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (Löschen).



Wenn Sie die Sicherheitsabfrage bestätigen, wird der Eintrag unwiederbringlich gelöscht. Auch wenn Sie das Fenster anschließend mit der Schaltfläche *Abbrechen* schließen, kann der Löschvorgang nicht rückgängig gemacht werden.



5. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf das Symbol  (Schließen).

Sehen Sie dazu auch

 Registerkarte E-Learning-Kategorien [► 59]

7.5.5

Spezifischen Quality Alarm bearbeiten oder erstellen

1. Wählen Sie die Registerkarte *Quality Alarms*, siehe [Kapitel "Registerkarte Quality Alarms", S. 20.](#)
2. Um einen neuen Spezifischen Quality Alarm zu definieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Erstellen*).
Um einen bestehenden Spezifischen Quality Alarm zu bearbeiten, wählen Sie einen Spezifischen Quality Alarm aus der Liste aus und klicken Sie auf  (*Spezifischen Quality Alarm bearbeiten*).
⇒ Es erscheint folgendes Fenster:

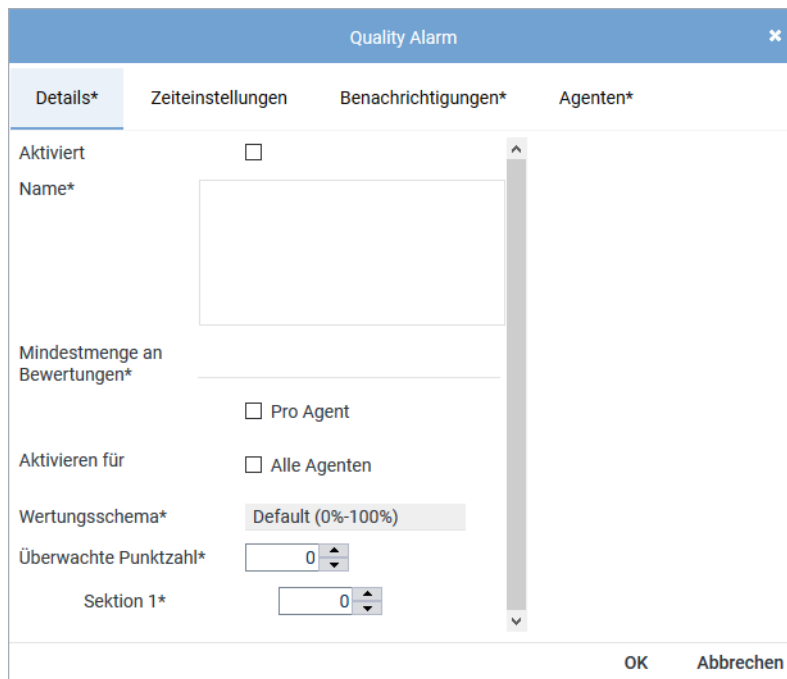


Abb. 87: Spezifischen Quality Alarm erstellen oder bearbeiten

3. Nehmen Sie alle notwendigen Einstellungen in den 4 Registerkarten vor.
 - *Details*, siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 67](#)
 - *Zeiteinstellungen*, siehe [Kapitel "Registerkarte Zeiteinstellungen", S. 69](#)
 - *Benachrichtigungen*, siehe [Kapitel "Registerkarte Benachrichtigungen", S. 69](#)
 - *Agenten*, siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten", S. 73](#)
4. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
Um die Einstellungen bzw. Änderungen zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.5.5.1 Registerkarte Details

Hier können Sie grundsätzliche Einstellungen zum Quality Alarm definieren.

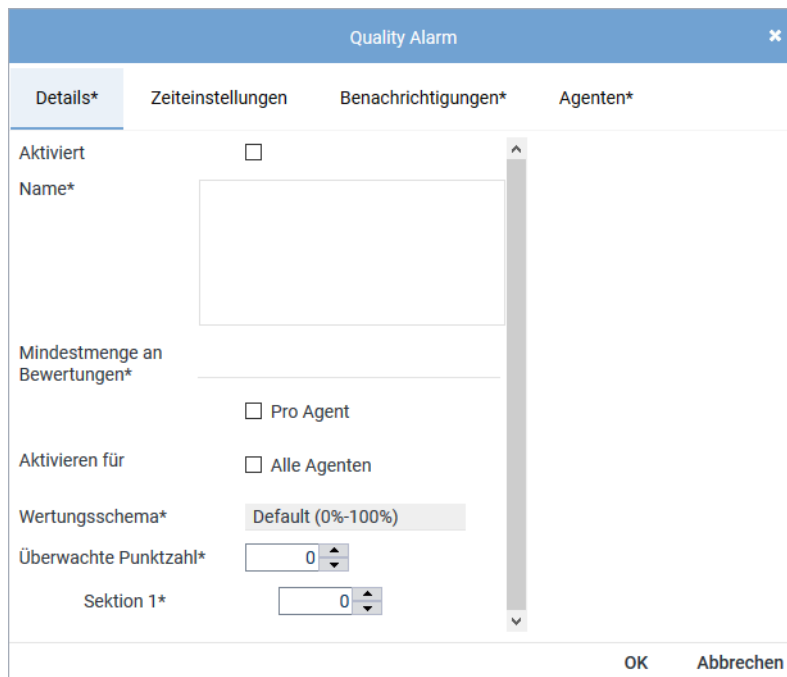


Abb. 88: Spezifische Quality Alarms - Details definieren

Aktiviert	<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>
Name	<p>Name des Quality Alarms. Geben Sie hier den Namen des Quality Alarms ein.</p>
Mindestmenge an Bewertungen	<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>
Pro Agent	<p>Zeigt an, ob der Quality Alarm 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>
Alle Agenten	<p>Zeigt an, ob der Quality Alarm auf alle im System bekannten Agenten angewendet werden soll.</p> <p>Stellen Sie ein, wie der Quality Alarm angewendet werden soll.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Auf alle Agenten anwenden.</p> <p><input type="checkbox"/> = Nur auf die zugeordneten Agenten anwenden. (Agenten zuordnen, siehe Kapitel "Registerkarte Agenten", S. 73)</p>
Wertungsschema	<p>Zeigt an, welches Wertungsschema angewendet wird.</p> <p>(Der angezeigte Wert kann nicht verändert werden.)</p>
Überwachte Punktzahl	<p>Zeigt die Gesamtpunktzahl an, die als Schwellenwert überwacht werden soll.</p> <p>Geben Sie die Punktzahl ein, die als Schwellenwert dienen soll.</p>
Sektion 1	<p>Wenn in der Vorlage Sektionen angelegt wurden, wird hier die Punktzahl der einzelnen Sektionen angezeigt, die als Schwellenwert überwacht werden soll.</p>

Geben Sie die Punktzahl ein, die als Schwellenwert dienen soll.

HINWEIS! Die verwendete Bezeichnung ist exemplarisch, da hier der Name angezeigt wird, der beim Erstellen der Vorlage für die Sektion eingegeben wurde. Wurden keine Sektionen in der Vorlage angelegt, ist diese Option nicht verfügbar.

7.5.5.2 Registerkarte Zeiteinstellungen

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

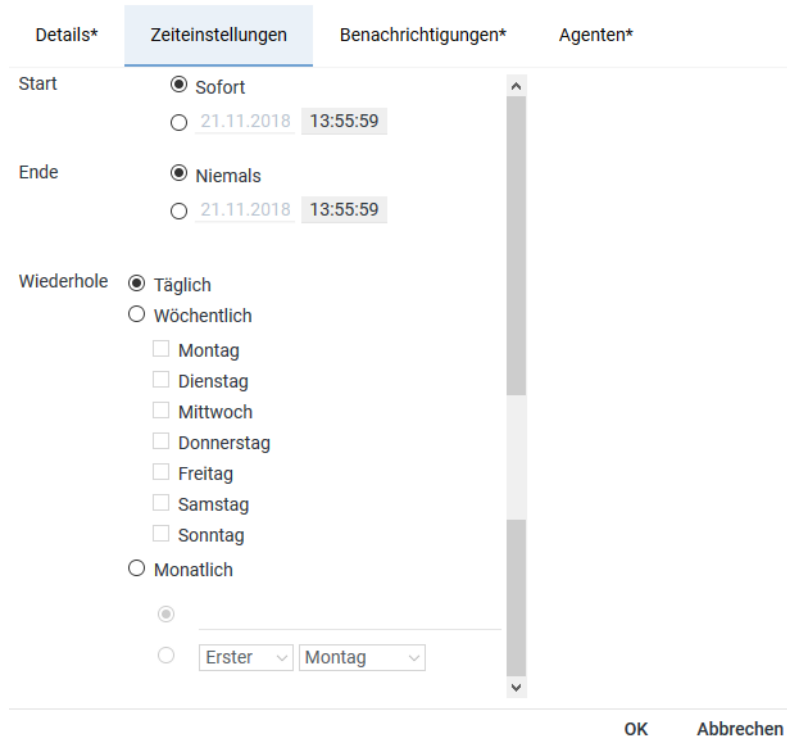
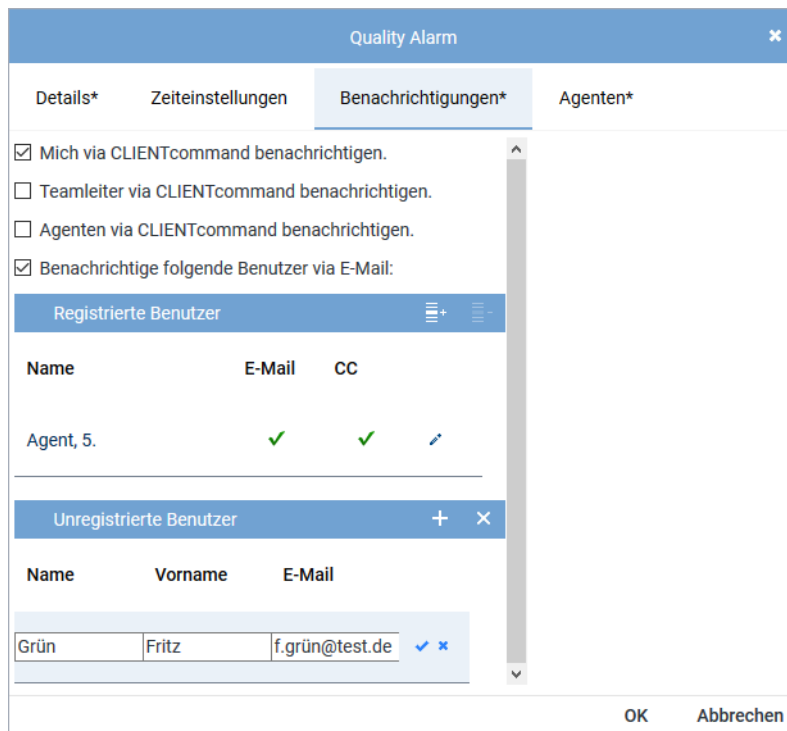


Abb. 89: Spezifische Quality Alarms - Zeiteinstellungen

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

7.5.5.3 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

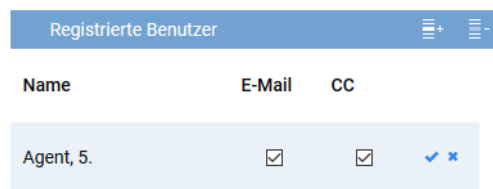
OK Abbrechen

Abb. 90: 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. 70](#) und [Kapitel "Unregistrierte Benutzer zuordnen", S. 72](#).
 In der Spalte *E-Mail* wird jeweils angezeigt, ob ein Benutzer via E-Mail oder **CLIENTcommand** benachrichtigt wird:
 ✓ = Benachrichtigungsoption aktiviert.
 ✗ = Benachrichtigungsoption nicht aktiviert.

7.5.5.3.1 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. 91: 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. 92: 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. 93: 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. 94: 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*).


7.5.5.3.2 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. 95: Spezifischer Quality Alarm - Registrierte Benutzer entfernen (Beispiel)

7.5.5.3.3 Unregistrierte Benutzer zuordnen

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

Unregistrierten Benutzer hinzufügen

Vorname*

Nachname*


E-Mail*

Speichern
Abbrechen

Abb. 96: Spezifischer Quality Alarm - Unregistrierten Benutzer hinzufügen

- 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*.

7.5.5.3.4 Unregistrierte Benutzer bearbeiten

- 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. 97: Spezifischer Quality Alarm - Unregistrierte Benutzer (Beispiel)


- Nehmen Sie die notwendigen Änderungen vor.

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

Abb. 98: 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*).

7.5.5.3.5 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. 99: Spezifischer Quality Alarm - Unregistrierte Benutzer löschen (Beispiel)

7.5.5.4 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.








Quality Alarm	
Details*	Zeiteinstellungen Benachrichtigungen* Agenten*
<div>    </div>	
Nachname ↕	Vorname ↕
Agent	8.
Agent	7.
<div> <div>OK</div> <div>Abbrechen</div> </div>	

Abb. 100: Spezifischer Quality Alarm - Agenten zuordnen

	<i>Hinzufügen aus der Organisationsstruktur</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Agenten aus der Organisationsstruktur auswählen können, siehe Kapitel "Agenten aus der Organisationsstruktur hinzufügen" , S. 73.
	<i>Hinzufügen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie eigene Agenten auswählen können, siehe Kapitel "Agenten hinzufügen" , S. 74.
	<i>Entfernen</i>	Entfernt den ausgewählten Agenten aus der Liste.

7.5.5.4.1 Agenten aus der Organisationsstruktur hinzufügen

- Wählen Sie die Registerkarte *Agenten*, siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten"](#), S. 73.
- Um Agenten aus der Organisationsstruktur zuzuordnen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen aus der Organisationsstruktur*).

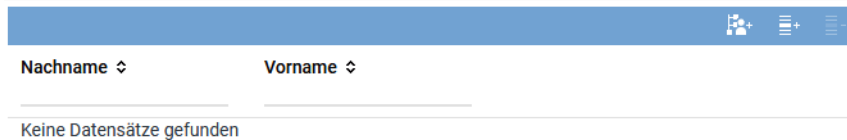
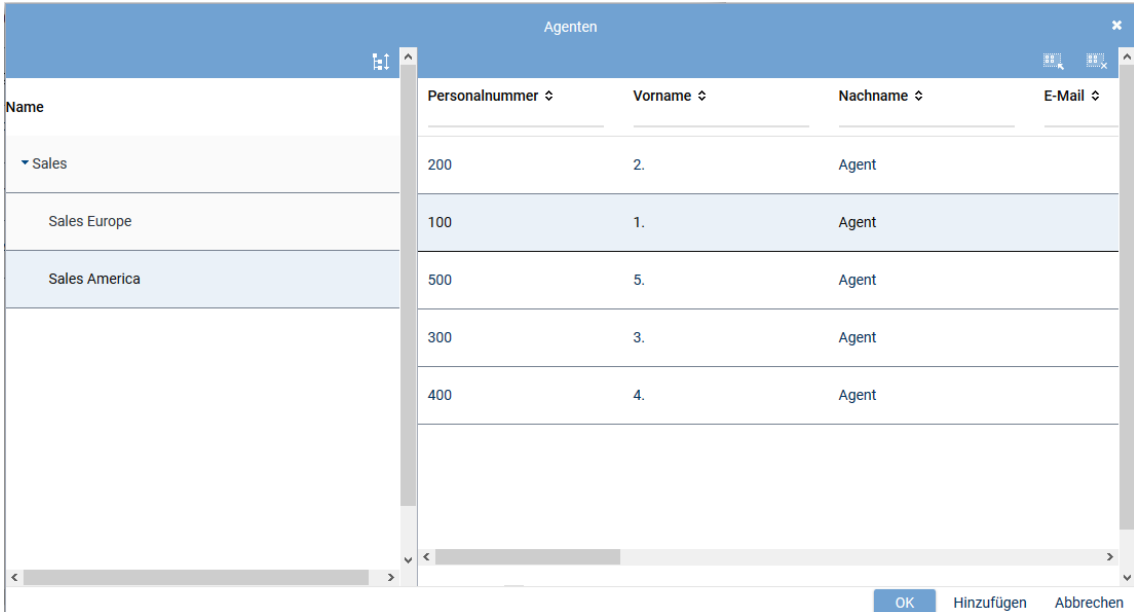




Abb. 101: Agenten

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



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. 102: Agenten aus Organisationsstruktur hinzufügen

4. 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).
5. 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*.

7.5.5.4.2 Agenten hinzufügen

1. Wählen Sie die Registerkarte *Agenten*, siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten", S. 73](#).



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

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




Abb. 103: 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 1 - 10 von 10

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 104: Eigene Agenten hinzufügen

- 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*.


7.5.5.4.3 Agentenzuordnung entfernen

- Wählen Sie die Registerkarte *Agenten*, siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten", S. 73](#).
- Um die Zuordnung eines Agenten zu entfernen, wählen Sie den entsprechenden Agenten in der Liste aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Entfernen*).

Nachname ↕	Vorname ↕
Agent	10.

Abb. 105: Agentenzuordnung entfernen

7.5.6 Spezifischen Quality Alarm löschen

- Wählen Sie die Registerkarte *Quality Alarms*, siehe [Kapitel "Registerkarte Quality Alarms", S. 20](#).
- Um einen spezifischen Quality Alarm zu löschen, wählen Sie den entsprechenden Eintrag in der Liste aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Löschen*).

< Details* Bewertungen Logische Abhängigkeiten Quality Alarms >	
< + ✎ ✕	
Name ↕	Erstellt von ↕
Internal QA	Admin, 1st-Tenant

Abb. 106: Spezifischen Quality Alarm löschen

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Menüpunkt Vorlagen	6
Abb. 2	Symbolleiste der Hauptansicht (Beispiel).....	8
Abb. 3	Vorschau	9
Abb. 4	Vorschau Ergebnis.....	9
Abb. 5	Zusammenfassung aufrufen (Beispiel)	10
Abb. 6	Fenster Suchkriterien (Beispiel).....	11
Abb. 7	Bewertungsvorlagen - Hauptansicht	13
Abb. 8	Bewertungsvorlagen - Detailansicht.....	14
Abb. 9	Details (Beispiel)	15
Abb. 10	Bewertungen (reduzierte Ansicht).....	17
Abb. 11	Bewertungen (erweiterte Ansicht).....	18
Abb. 12	Menüpunkte Ansehen	19
Abb. 13	Bewertung (Beispiel).....	19
Abb. 14	Logische Abhängigkeiten	20
Abb. 15	Logische Abhängigkeiten, Informationen	20
Abb. 16	Quality Alarms (reduzierte Ansicht).....	20
Abb. 17	Quality Alarms (erweiterte Ansicht).....	21
Abb. 18	Aktivieren	22
Abb. 19	Audiodatei hinzufügen.....	22
Abb. 20	Datei hinzufügen	23
Abb. 21	Datei hochladen	23
Abb. 22	Datei auswählen.....	23
Abb. 23	Datei öffnen.....	24
Abb. 24	Datei hochladen	24
Abb. 25	Datei in Dateiliste speichern.....	25
Abb. 26	Datei in das Element übernehmen.....	25
Abb. 27	Agent hinzufügen	25
Abb. 28	Agent hinzufügen	26
Abb. 29	Vorlage erstellen - Detailansicht (Beispiel)	27
Abb. 30	Vorlage erstellen - Detailansicht (Beispiel)	29
Abb. 31	Logische Abhängigkeiten definieren	30
Abb. 32	Logische Abhängigkeiten, Ausgangskriterium definieren	31
Abb. 33	Logische Abhängigkeiten, Zielkriterium definieren.....	31
Abb. 34	Logische Abhängigkeit anzeigen	32
Abb. 35	Logische Abhängigkeit ändern	33
Abb. 36	Logische Abhängigkeit anzeigen	34
Abb. 37	Spezifischen Quality Alarm erstellen oder bearbeiten	35
Abb. 38	Spezifische Quality Alarms - Details definieren	36
Abb. 39	Spezifische Quality Alarms - Zeiteinstellungen	37
Abb. 40	Spezifische Quality Alarms - Benachrichtigungen	38
Abb. 41	Spezifischer Quality Alarm - Registrierte Benutzer (Beispiel).....	38

Abb. 42	Spezifischer Quality Alarm - Registrierte Benutzer auswählen (Beispiel)	39
Abb. 43	Spezifischer Quality Alarm - Registrierte Benutzer bearbeiten (Beispiel)	39
Abb. 44	Spezifischer Quality Alarm- Benachrichtigungsart einstellen (Beispiel)	39
Abb. 45	Spezifischer Quality Alarm - Registrierte Benutzer entfernen (Beispiel)	40
Abb. 46	Spezifischer Quality Alarm - Unregistrierten Benutzer hinzufügen	40
Abb. 47	Spezifischer Quality Alarm - Unregistrierte Benutzer (Beispiel)	40
Abb. 48	Spezifischer Quality Alarm - Unregistrierten Benutzer bearbeiten (Beispiel)	40
Abb. 49	Spezifischer Quality Alarm - Unregistrierte Benutzer löschen (Beispiel)	41
Abb. 50	Spezifischer Quality Alarm - Agenten zuordnen	41
Abb. 51	Agenten	42
Abb. 52	Agenten aus Organisationsstruktur hinzufügen	42
Abb. 53	Agenten (Beispiel)	42
Abb. 54	Eigene Agenten hinzufügen	43
Abb. 55	Agentenzuordnung entfernen	43
Abb. 56	Spezifischen Quality Alarm löschen	44
Abb. 57	Trainingspaketvorlagen - Hauptansicht	46
Abb. 58	Trainingspaketvorlagen - Detailansicht	47
Abb. 59	Details	48
Abb. 60	Registerkarte E-Learning-Kategorien	49
Abb. 61	Vorlage erstellen - Detailansicht (Beispiel)	50
Abb. 62	Vorlage erstellen - Detailansicht (Beispiel)	51
Abb. 63	Existierende Kategorie hinzufügen	51
Abb. 64	Kategorie hinzufügen	52
Abb. 65	Kategorienzuordnung entfernen (Beispiel)	52
Abb. 66	Neue Kategorie erstellen	53
Abb. 67	Neue Kategorie erstellen	53
Abb. 68	Neue Kategorie erstellen	53
Abb. 69	Kategorie löschen	54
Abb. 70	Kategorie löschen	54
Abb. 71	Quizvorlagen - Hauptansicht	56
Abb. 72	Quizvorlagen - Detailansicht	57
Abb. 73	Details	58
Abb. 74	Registerkarte E-Learning-Kategorien	59
Abb. 75	Quality Alarms (reduzierte Ansicht)	59
Abb. 76	Quality Alarms (erweiterte Ansicht)	60
Abb. 77	Vorlage erstellen - Detailansicht (Beispiel)	61
Abb. 78	Vorlage erstellen - Detailansicht (Beispiel)	62
Abb. 79	Existierende Kategorie hinzufügen	63
Abb. 80	Kategorie hinzufügen	63
Abb. 81	Kategorienzuordnung entfernen (Beispiel)	64
Abb. 82	Neue Kategorie erstellen	64
Abb. 83	Neue Kategorie erstellen	64

Abb. 84	Neue Kategorie erstellen.....	65
Abb. 85	Kategorie löschen	65
Abb. 86	Kategorie löschen	66
Abb. 87	Spezifischen Quality Alarm erstellen oder bearbeiten	67
Abb. 88	Spezifische Quality Alarms - Details definieren	68
Abb. 89	Spezifische Quality Alarms - Zeiteinstellungen	69
Abb. 90	Spezifische Quality Alarms - Benachrichtigungen	70
Abb. 91	Spezifischer Quality Alarm - Registrierte Benutzer (Beispiel)	70
Abb. 92	Spezifischer Quality Alarm - Registrierte Benutzer auswählen (Beispiel)	71
Abb. 93	Spezifischer Quality Alarm - Registrierte Benutzer bearbeiten (Beispiel)	71
Abb. 94	Spezifischer Quality Alarm- Benachrichtigungsart einstellen (Beispiel)	71
Abb. 95	Spezifischer Quality Alarm - Registrierte Benutzer entfernen (Beispiel)	72
Abb. 96	Spezifischer Quality Alarm - Unregistrierten Benutzer hinzufügen	72
Abb. 97	Spezifischer Quality Alarm - Unregistrierte Benutzer (Beispiel)	72
Abb. 98	Spezifischer Quality Alarm - Unregistrierten Benutzer bearbeiten (Beispiel)	72
Abb. 99	Spezifischer Quality Alarm - Unregistrierte Benutzer löschen (Beispiel)	73
Abb. 100	Spezifischer Quality Alarm - Agenten zuordnen	73
Abb. 101	Agenten	74
Abb. 102	Agenten aus Organisationsstruktur hinzufügen	74
Abb. 103	Agenten (Beispiel)	74
Abb. 104	Eigene Agenten hinzufügen	75
Abb. 105	Agentenzuordnung entfernen	75
Abb. 106	Spezifischen Quality Alarm löschen	76

Tabellenverzeichnis

Glossar

PBX

Private Branch Exchange, Telefonanlage

URL

Uniform Resource Locator. Identifiziert und lokalisiert eine Ressource (z. B. eine Website) über die zu verwendende Zugriffsmethode (z. B. das verwendete Netzwerkprotokoll wie HTTP oder FTP) und den Ort der Ressource in Computernetzwerken. (Quelle: Wikipedia 20.11.2013)