

# INSPIRATIONneo für Agenten



## Bedienungsanleitung

21.10.2020

*Originalanleitung*

### Produktlinie neo, Version 6.x

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

INSPIRATIONneo

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

Copyright © 2019 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

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



## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Allgemeine Hinweise .....</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Einleitung.....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Sessions-Modul.....</b>	<b>8</b>
3.1	Hauptansicht .....	9
3.1.1	Symbolleiste .....	12
3.1.1.1	Suchen .....	14
3.2	Detailansicht.....	15
3.2.1	Registerkarte Details .....	16
3.2.2	Registerkarte Bewertungen.....	17
3.2.2.1	Bewertung ansehen .....	18
3.2.2.2	Bewertung drucken .....	18
3.2.3	Registerkarte Kategorien .....	19
3.2.3.1	Kategorie hinzufügen .....	19
3.2.3.2	Kategorie entfernen.....	20
3.2.4	Registerkarte Trainingspakete .....	20
3.2.4.1	Trainingspaket ansehen.....	21
3.2.5	Registerkarte Konversationsdetails.....	22
3.2.6	Registerkarte Teilnehmer .....	22
3.2.7	Registerkarte Zusatzdaten .....	23
3.3	Session bewerten.....	23
3.4	Session zur Bewertung freigeben .....	26
3.4.1	Session freigeben .....	27
3.4.2	Session sperren .....	28
3.5	Kategorien verwalten .....	28
3.6	Session laden.....	29
3.7	Logische Schlüsselwortsuche .....	30
<b>4</b>	<b>Qualitätsmanagement-Modul.....</b>	<b>33</b>
4.1	Bewertungen-Modul .....	33
4.1.1	Allgemeines.....	33
4.1.2	Hauptansicht .....	33
4.1.2.1	Symbolleiste .....	34
4.1.3	Detailansicht.....	35
4.1.3.1	Registerkarte Details .....	36
4.1.3.2	Registerkarte Agenten-Feedback .....	39
4.1.3.3	Registerkarte Zugewiesene Session.....	39
4.1.3.4	Registerkarte Trainingspakete .....	40
4.1.4	Bewertung ansehen .....	41
4.1.5	Wiederbewerten .....	42
4.1.6	Mediationsbewertung zuweisen .....	42

4.1.7	Zusammenfassung erstellen .....	43
4.1.8	Session laden.....	44
<b>5</b>	<b>E-Learning-Modul.....</b>	<b>46</b>
5.1	Trainingspakete-Modul.....	46
5.1.1	Allgemeines.....	46
5.1.2	Hauptansicht .....	46
5.1.2.1	Symbolleiste .....	47
5.1.3	Detailansicht.....	48
5.1.3.1	Registerkarte Details .....	49
5.1.3.2	Registerkarte Kategorien .....	50
5.1.3.3	Registerkarte Agenten-Feedback .....	51
5.1.4	Trainingspaket ansehen.....	51
5.1.5	Trainingspaket annehmen.....	52
5.1.6	Trainingspaket abschließen .....	53
5.1.7	Bewertung ansehen .....	54
5.1.8	Ausgewählte Session laden .....	55
5.2	Quiz-Modul .....	56
5.2.1	Allgemeines.....	56
5.2.2	Hauptansicht .....	56
5.2.2.1	Symbolleiste .....	56
5.2.3	Detailansicht.....	57
5.2.3.1	Registerkarte Details .....	58
5.2.3.2	Registerkarte Eigenschaften .....	59
5.2.3.3	Registerkarte Kategorien .....	60
5.2.4	Quiz ansehen .....	60
5.2.5	Quiz starten .....	61
5.3	Coaching-Advisor-Modul.....	62
5.3.1	Allgemeines.....	62
5.3.2	Hauptansicht .....	63
5.3.2.1	Symbolleiste .....	64
5.3.3	Detailansicht.....	65
5.3.3.1	Registerkarte Details .....	65
5.3.3.2	Registerkarte Kategorien .....	65
5.3.3.3	Registerkarte Zugewiesene Agenten .....	67
5.3.4	Session laden.....	67
5.3.5	Session freigeben .....	68
5.3.6	Session sperren .....	69
<b>6</b>	<b>Replay Modul.....</b>	<b>70</b>
6.1	Wiedergabeleiste .....	70
6.1.1	Vollansicht.....	71
6.1.2	Komprimierte Ansicht .....	72

6.1.3	Darstellung der Ladezustände .....	72
6.1.4	Darstellung gefundener Emotionen.....	73
6.2	Funktionsleiste .....	74
6.2.1	Symbole .....	74
6.2.2	Alle geladenen Elemente exportieren .....	77
6.2.3	Neues Lesezeichen erstellen .....	78
6.2.3.1	Lesezeichen mit Wiedergabekommentar erstellen .....	78
6.2.3.2	Lesezeichen mit Wiedergabekommentar bearbeiten.....	80
6.2.3.3	Lesezeichen mit Wiedergabekommentar löschen .....	80
6.2.4	Neuen Stille-Hinweis erstellen .....	81
6.2.4.1	Konversationsbereich stumm schalten .....	81
6.2.4.2	Stumm geschalteten Konversationsbereich bearbeiten.....	82
6.2.4.3	Stumm geschalteten Konversationsbereich löschen .....	83
6.2.5	Wiedergabeschleife markieren.....	83
6.3	Video Viewer .....	83
6.3.1	Optionsleiste .....	85
6.3.2	Wiedergabeleiste .....	85
6.4	Message Viewer.....	86
6.4.1	Hauptansicht .....	87
	<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>89</b>
	<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>92</b>
	<b>Glossar .....</b>	<b>93</b>

**Allgemeine Hinweise**

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

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

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

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

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

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

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

INSPIRATION<sub>neo</sub> unterstützt ein vordefiniertes Benutzerrecht-Szenario (Standardrolle *Agent*), das speziell auf die Aufgaben von Agenten zugeschnitten ist. Nach der Anmeldung in INSPIRATION<sub>neo</sub> stehen einem Agenten genau die Module und Funktionen zur Verfügung, die er für seine Tätigkeit als Agent benötigt.

Als Agent stehen Ihnen folgende Module zur Verfügung:

- Sessions-Modul

Sie können Sessions suchen, wiedergeben und bewerten.

Siehe [Kapitel "Sessions-Modul", S. 8.](#)

- Qualitätsmanagement-Modul

Sie können Bewertungen, die Sie erhalten haben, ansehen und verwalten.

Siehe [Kapitel "Qualitätsmanagement-Modul", S. 33.](#)

- E-Learning-Modul

Sie können auf bereitgestellte Trainings und Quiz-Tests zugreifen.

Für Agenten mit Coaching-Advisor-Rechten besteht außerdem die Möglichkeit Coaching-Advisor-Sessions und Trainings-Sessions anzusehen und zu verwalten.

Siehe [Kapitel "E-Learning-Modul", S. 46.](#)

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



Grundlegende Informationen zur Bedienung der Applikation INSPIRATION<sub>neo</sub> finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATION<sub>neo</sub> - Allgemeine Informationen*.



In allen Modulen werden nur eigene Daten des angemeldeten Agenten angezeigt.



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

Das Sessions-Modul ermöglicht es den Agenten, aufgezeichnete Sessions zu suchen, wiederzugeben und zu bewerten. Bei Sessions handelt es sich um aufgezeichnete Gespräche mit aufgezeichneten Bildschirmaktivitäten oder reine Gesprächsaufzeichnungen. Agenten haben nur Zugriff auf ihre eigenen Sessions.

Des Weiteren können auf Basis einer Session Trainingspakete angesehen werden, die es den Agenten ermöglichen, sich mit echten aufgenommenen Gesprächen weiterzubilden. Wissenslücken können so nicht nur identifiziert, sondern auch gleich geschlossen werden. Weitere Informationen zu Trainingspaketen finden Sie unter [Kapitel "E-Learning-Modul", S. 46](#).

### Session-Details

In der Detailansicht erhält der Agent zunächst einen Überblick über grundlegende Informationen zur ausgewählten Session, über enthaltene Schlüsselwörter, Emotionen oder angefügte Kommentare. So muss er keine Zeit mehr darauf verwenden, die Session im Player zu laden und anzuhören, bevor er erkennt, welche wichtigen Informationen eine Session enthält. Der Agent kann sofort abschätzen, ob eine Session relevant ist und ob sie in einem zweiten Schritt näher betrachtet werden sollte. Auch innerhalb einer Session kann er direkt an relevante Gesprächsstellen springen, da die Emotionen, Schlüsselwörter und Kommentare an bestimmten Gesprächsstellen angefügt und direkt angesteuert werden können.

Außerdem kann der Agent alle Bewertungen, die für die ausgewählte Session bereits erstellt wurden, anzeigen lassen.

Sessions können frei definierbaren Kategorien zugewiesen werden. Gespräche können beispielsweise in Kategorien wie „Bestellungen“, „Beschwerdeanrufe“ oder „Kündigungen“ eingeteilt werden. So können später gezielt Gespräche zu einem bestimmten Thema selektiert werden. Durch die Veränderung der Anzahl von Gesprächen in bestimmten Kategorien über einen Zeitraum hinweg können zudem Trends abgelesen werden.

### Suche nach Gesprächen

Um die Menge der Sessions auf eine handhabbare Anzahl an relevanten Anrufen zu reduzieren, kann eine umfassende Suchfunktion aufgerufen werden, die die Suche mit unterschiedlichen Suchkriterien ermöglicht:

- CTI-Informationen (z. B. Rufrichtung, Haltezeit oder Session-Transfers)
- Informationen zu Zeit und Dauer einer Session (z. B. Start- und Endzeit)
- Informationen zur Aufzeichnung (z. B. Konversationstyp)

Dabei kann auch mit so genannten Wildcards gearbeitet werden, so dass z. B. nur der Beginn eines Suchbegriffs oder dessen Ende angegeben werden muss. So kann beispielsweise nach Worten mit unbekannter Schreibweise gesucht werden (z. B. „Maier“, „Meier“ wird gesucht als „M\*ier“).

Wenn Sprachanalysetechnologien zum Einsatz kommen, kann nicht mehr nur nach generellen Informationen rund um eine Session gesucht werden, sondern auch nach weiteren Kriterien, die eine inhaltsbasierende Suche nach bestimmten Themen ermöglichen. Folgende Suchkriterien können dabei verwendet werden:

- Analyselisten (Listen, die mehrere Schlüsselwörter zu einer Suchthematik beinhalten)
- Synonymlisten (Listen mit Synonymen zu einem Schlüsselwort)
- Emotionen

Während allgemeine Informationen zur Session z. B. dabei helfen Gespräche wiederzufinden, die an einem bestimmten Datum stattgefunden haben oder die eine bestimmte Anruhdauer aufweisen, ermöglicht die Suche unter Einbeziehung von Informationen der Sprachanalyse die Suche nach Gesprächen mit bestimmten Inhalten, wie z. B. die gezielte Suche nach Beschwerdeanrufen.



Um besonders detailliert nach inhaltlich wichtigen Informationen suchen zu können, gibt es zudem die Möglichkeit die logische Schlüsselwortsuche zu nutzen, bei der Schlüsselwörter, Analyselisten oder Synonymlisten mit logischen Operatoren zu komplexen Suchanfragen verknüpft werden können. Um mehr über Sprachanalysetechnologien zu erfahren, siehe Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Bedienung Audioanalyse-Modul*.

Wenn INSPIRATIONneo in ein CRM-System eingebunden oder mit anderen Contact-Center-Datenbanken verbunden ist, ist es möglich, weitere Parameter zu jeder Aufzeichnung hinzuzufügen (z. B. die Klassifikation der Gespräche). Diese Informationen können später ebenfalls als Suchkriterien herangezogen werden. Um auch bei der Suche effiziente und intuitive Arbeitsabläufe zu unterstützen, kann jeder Agent seine Suchalgorithmen abspeichern und jederzeit wieder verwenden.

### Wiedergabe einer Session

Die integrierte Player-Applikation erlaubt die Wiedergabe von Gesprächen. Dazu gehören unter anderem folgende Funktionen:

- Regulierung der Wiedergabegeschwindigkeit
- Stoppen, vor- oder zurückspulen der Aufzeichnung nach Bedarf
- Abspielen der Session oder Teile der Session in einer Schleife
- Ausblenden von Sektionen der Session, um sensible Daten zu schützen
- Einfügen von Kommentaren, entweder zur Session im Allgemeinen oder für bestimmte Abschnitte der Session im Speziellen. Diese Funktion ist hilfreich, wenn Sessions später als Trainingssession verwendet werden sollen.
- Spektrographische Darstellung, um extreme Ausschläge der Lautstärke auf einen Blick zu erkennen und die entsprechenden Stellen gezielt zu untersuchen. So kann beispielsweise festgestellt werden, ob ein Kunde oder Agent bei extremer Lautstärke verärgert reagiert hat oder ob ein Agent bei Stille nicht mehr weiterhelfen konnte.

### Bewertung einer Session

Die Evaluierung einer Session kann mit allen für eine fundierte Bewertung notwendigen Informationen durchgeführt werden: Es wird nicht nur die Session mit Sprach- und Bildschirmaufzeichnung (optional) wiedergegeben, sondern auch eine zuvor ausgewählte Bewertungsvorlage geöffnet. Der Agent kann die Vorlage in seinem eigenen Arbeitstempo bearbeiten und dazu die flexible Wiedergabe der Session in beliebiger Geschwindigkeit, durch Spulen an relevante Stellen und mit Pausen, nutzen. Er kann außerdem an interessanten Gesprächsstellen Kommentare einfügen, z. B. um sich auch später noch in Erinnerung zu rufen, welche Stellen im Gespräch besonders gut oder schlecht waren. Alle Bewertungen, die zu einer Session durchgeführt wurden, sind später zentral und in tabellarischer Darstellung im Bewertungen-Modul (siehe [Kapitel "Qualitätsmanagement-Modul", S. 33](#)) verfügbar. So können abgeschlossene Bewertungen jederzeit aufgerufen und miteinander verglichen werden.

Öffnen Sie das Sessions-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Sessions* klicken.

## 3.1

### Hauptansicht

In der Hauptansicht werden alle gespeicherten Sessions angezeigt.



Beim Öffnen des Moduls wird automatisch ein Suchfilter gesetzt, so dass nur die Datensätze der letzten 14 Tage angezeigt werden.

Die Funktion *Suche zurücksetzen* (🔍) deaktiviert diesen Filter nicht!

Klicken Sie auf das Symbol 🔍 (*Suchen*), um den Suchfilter Ihren Bedürfnissen anzupassen.



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

Geladen	Konversationstyp	Startzeit der Session	Datenstart der Session	Endzeit der Session	Dauer der Session	Rufrichtung
	Gespräch	20.11.2018 11:33:33	20.11.2018 11:33:55	20.11.2018 11:34:28	00:00:55:639	
	Chat	20.11.2018 11:33:57	20.11.2018 11:33:57	20.11.2018 11:34:27	00:00:30:197	
	Gespräch	20.11.2018 11:33:19	20.11.2018 11:33:26	20.11.2018 11:34:27	00:01:08:100	
	Gespräch	20.11.2018 11:33:19	20.11.2018 11:33:26	20.11.2018 11:34:27	00:01:08:100	
	Gespräch	20.11.2018 11:33:36	20.11.2018 11:33:39	20.11.2018 11:34:01	00:00:24:784	
	Gespräch	20.11.2018 11:31:33	20.11.2018 11:31:55	20.11.2018 11:33:23	00:01:50:248	

Zeilen pro Seite 50 1 - 50 von 460 Zuletzt gefiltert am 21.11.2018 08:53:27 ; Anzahl der Datensätze 460

Abb. 1: Hauptansicht - Sessions (Beispiel)

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

Informationen zur Session	
<b>Startzeit der Session</b>	Zeigt den Startzeitpunkt der Session an.
<b>Datenstart der Session</b>	Zeigt den Startzeitpunkt des Datenanteils der Session an.
<b>Endzeit der Session</b>	Zeigt den Endzeitpunkt der Session an.
<b>Dauer der Session</b>	Zeigt die Dauer der Session an.
<b>Gesprächsrichtung</b>	Gesprächsrichtung der Session. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intern</li> <li>• Unbekannt</li> </ul>
<b>Rufrichtung</b>	Rufrichtung der Session. <ul style="list-style-type: none"> <li> = eingehend</li> <li> = ausgehend</li> <li> = transferiert</li> <li> = unbekannt</li> </ul>
<b>Aufbewahrte Session</b>	Zeigt an, ob es sich um eine aufbewahrte Session handelt: <ul style="list-style-type: none"> <li> = aufbewahrt</li> <li> = nicht aufbewahrt</li> </ul>
<b>Bewertete Session</b>	Zeigt an, ob es sich um eine bewertete Session handelt: <ul style="list-style-type: none"> <li> = bewertet</li> <li> = nicht bewertet</li> </ul>
<b>Zur Bewertung freigegeben</b>	Zeigt an, ob die Session zur Bewertung freigegeben ist: <ul style="list-style-type: none"> <li> = freigegeben</li> <li> = nicht freigegeben</li> </ul>
<b>Kalibriert</b>	Zeigt an, ob es sich um eine kalibrierte Session handelt: <ul style="list-style-type: none"> <li> = kalibriert</li> <li> = nicht kalibriert</li> </ul>
<b>Trainings-Session</b>	Zeigt an, ob es sich um eine Trainings-Session handelt: <ul style="list-style-type: none"> <li> = Trainings-Session</li> </ul>

	 = Keine Trainings-Session
<i>Geladen</i>	<p>Zeigt an, ob die Session im Replay-Modul geladen ist.</p> <p> = Session ist nicht geladen</p> <p> = Session ist geladen</p> <p>Die geladene Session bekommt eine zugeordnete Farbe aus einer definierten Farbpalette. Die Reihenfolge der Farbgebung ist fest. Wenn die Farbpalette durch mehrere geladene Sessions aufgebraucht ist, beginnt die Farbzusordnung wieder von vorne. Im Replay-Modul wird die geladene Session in der gleichen Farbe dargestellt.</p>
<i>Session-ID</i>	Zeigt die Session-ID an.
<i>Session-Transfers</i>	Anzahl der Session-Transfers.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Session erstellt wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Session zuletzt aktualisiert wurde.
<b>Informationen zur Konversation</b>	
<i>Konversationstyp</i>	<p>Zeigt den Typ der Konversation an.</p> <p>Gespräch = Gespräch/Videoanruf</p> <p>Work Item = Work Item (Bildschirm)</p> <p>Gespräch und Bildschirmaufzeichnung = Gespräch und Bildschirm</p> <p>Text = SMS/SDS</p> <p>Chat = Chat</p>
<i>Startzeit der Konversation</i>	Zeigt den Startzeitpunkt der Konversation an.
<i>Datenstart der Konversation</i>	Zeigt den Startzeitpunkt des Datenanteils der Konversation an.
<i>Endzeit der Konversation</i>	Zeigt den Endzeitpunkt der Konversation an.
<i>Dauer der Konversation</i>	Zeigt die Dauer der Konversation an.
<i>Konversations-ID</i>	Zeigt die Konversations-ID an.
<b>Informationen zum Anrufer</b>	
<i>Name des Anrufers</i>	Zeigt den Namen des Anrufers an.
<i>PBX-Agenten-ID des Anrufers</i>	Zeigt die PBX-Agenten-ID des Anrufers an.
<i>Rufnummer des Anrufers</i>	Zeigt die Rufnummer des Anrufers an.
<b>Informationen zum Angerufenen</b>	
<i>Name des Angerufenen</i>	Zeigt den Namen des Angerufenen an.
<i>PBX-Agenten-ID des Angerufenen</i>	Zeigt die PBX-Agenten-ID des Angerufenen an.
<i>Rufnummer des Angerufenen</i>	Zeigt die Rufnummer des Angerufenen an.
<b>Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer</b>	
<i>Name des zuerst Verbundenen</i>	Zeigt den Namen des zuerst Verbundenen an.

<i>PBX-Agenten-ID des zuerst Verbundenen</i>	Zeigt die PBX-Agenten-ID des zuerst Verbundenen an.
<i>Rufnummer des zuerst Verbundenen</i>	Zeigt die Rufnummer des zuerst Verbundenen an.
<b>Informationen zu Chat</b>	
<i>Betreff</i>	Zeigt den Betreff des Chats an.
<b>Statistik zur Konversation</b>	
<i>Anzahl der Ringing-Sektionen</i>	Zeigt die Anzahl der Klingel-Sektionen an.
<i>Dauer der Ringing-Sektionen</i>	Zeigt die Dauer der Klingel-Sektionen an.
<i>Anzahl der Hold-Sektionen</i>	Zeigt die Anzahl der Halte-Sektionen an.
<i>Dauer der Hold-Sektionen</i>	Zeigt die Dauer der Halte-Sektionen an.
<i>Anzahl der Connected-Sektionen</i>	Zeigt die Anzahl der Connected-Sektionen an.
<i>Dauer der Connected-Sektionen</i>	Zeigt die Dauer der Connected-Sektionen an.
<i>Anzahl fehlgeschlagener Rückfragen</i>	Zeigt die Anzahl der fehlgeschlagenen Rückfragen an.
<i>Anzahl erfolgreicher Rückfragen</i>	Zeigt die Anzahl der erfolgreichen Rückfragen an.
<i>Konversations-ID der Rückfrage-Anforderung</i>	Zeigt die Konversations-ID der Rückfrage-Anforderung an.
<b>Allgemein</b>	
<i>Agent</i>	Name des Agenten, der Gegenstand der Session ist. Sind mehrere Agenten an einem Gespräch beteiligt, wird für jeden Agent eine eigene Session angelegt.
<i>Haltezeit</i>	Zeigt an, wie lange die Session auf "Halten" lag.
<i>Kommentar</i>	Zeigt Kommentare im Wortlaut, die zur Session abgegeben wurden.
<i>Kunden-ID</i>	Zeigt die Kunden-ID an. Die Kunden-ID kann zur Anzeige und Verwaltung einer zusammenhängenden Kundenhistorie genutzt werden.
<i>Nachbearbeitungszeit</i>	Zeit, die für die Nachbearbeitung benötigt wurde.
<i>Teilnehmer</i>	Zeigt alle Teilnehmer an, die an der Session bzw. der Konversation teilgenommen haben.
<i>Transaktions-ID</i>	Zeigt die Transaktions-ID an. Die Transaktions-ID kann zur Anzeige und Verwaltung einer zusammenhängenden Transaktionshistorie genutzt werden.



Zusätzlich erscheinen alle im Zusatzdaten-Modul der System Configuration konfigurierten und als verfügbar gekennzeichneten Zusatzdaten in einer jeweils eigenen Spalte.






### 3.1.1

#### Symbolleiste

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 2: Symbolleiste Sessions-Modul

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Konversationstabelle der Hauptansicht.
	<i>Suchen</i>	<p>Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen (siehe <a href="#">Kapitel "Suchen", S. 14</a>).</p> <p>Beim Öffnen des Moduls wird automatisch ein Suchfilter gesetzt, so dass nur die Datensätze der letzten 14 Tage angezeigt werden. Die Funktion über das Symbol  (<i>Suche zurücksetzen</i>) deaktiviert diesen Filter nicht.</p> <p>Das Symbol  (<i>Suchen</i>) wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.</p>
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück. Die Suche wird ohne manuelle Filterung gestartet.
	<i>Bewerten</i>	Die ausgewählte Session wird bewertet. Siehe <a href="#">Kapitel "Session bewerten", S. 23</a> .
	<i>Laden</i>	<p>Lädt die ausgewählte Session zur Wiedergabe in das Replay-Modul. Siehe <a href="#">Kapitel "Session laden", S. 29</a>.</p> <p>Informationen zu den Funktionen des Replay-Moduls finden Sie im <a href="#">Kapitel "Replay Modul", S. 70</a>.</p>
<i>Sessions</i>	<i>Kategorien verwalten</i>	Hier können Sie der ausgewählten Session eine Kategorie zuordnen. Siehe <a href="#">Kapitel "Kategorien verwalten", S. 28</a> .
	<i>Logische Schlüsselwortsuche</i>	<p>Hier können Sie die logische Schlüsselwortsuche starten. Siehe <a href="#">Kapitel "Logische Schlüsselwortsuche", S. 30</a>.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn die Sprachanalyse-Software installiert und lizenziert ist.</p>
	<i>Volltextsuche</i>	<p>Hier können Sie die Volltextsuche starten. Siehe <a href="#">Kapitel "Logische Schlüsselwortsuche", S. 30</a>.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn die Sprachanalyse-Software installiert und lizenziert ist.</p>
	<i>Zur Bewertung freigeben</i>	<p>Hier können Sie Sessions zur Bewertung freigeben. Siehe <a href="#">Kapitel "Session zur Bewertung freigeben", S. 26</a>.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn die Option <i>Sessions freigeben</i> aktiviert ist.</p>
	<i>Allgemein</i>	
	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	<p>Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Informationen werden angezeigt.</li> <li>• Reihenfolge der angezeigten Spalten.</li> <li>• Anzahl der Zeilen pro Seite</li> </ul>
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet.



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

### 3.1.1.1 Suchen

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






1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  bzw.  (*Suchen*).  
⇒ Das Fenster *Suchkriterien* erscheint.



Abb. 3: 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 das Symbol  (*Suche zurücksetzen*).

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

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

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

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

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





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

### 3.2

#### Detailansicht

Die Detailansicht enthält weitere Informationen und Funktionen zur ausgewählten Session.

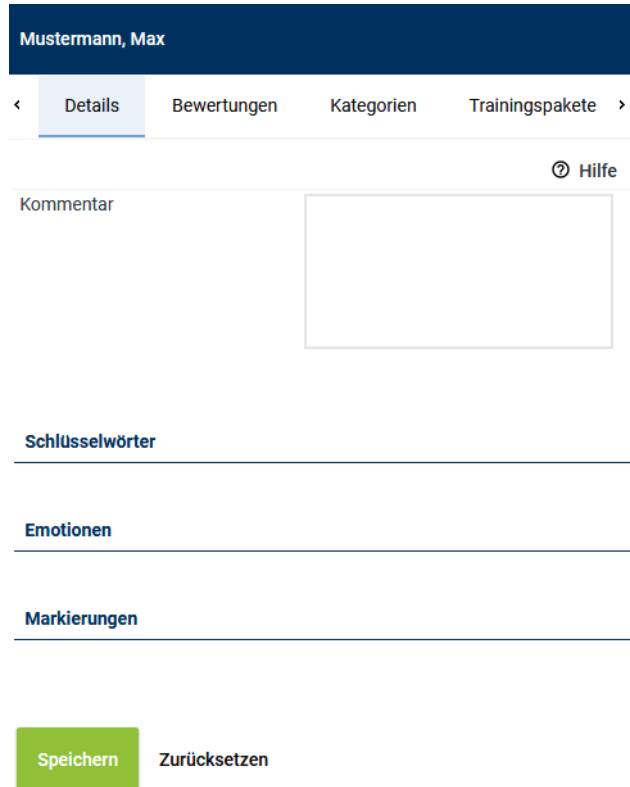


Abb. 4: Sessions-Modul - Detailansicht (Beispiel)

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Details**  
Hier können Sie detaillierte Informationen zur ausgewählten Session anzeigen und bearbeiten.  
Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 16](#).
- **Bewertungen**  
Hier können Sie die Bewertungen zur ausgewählten Session ansehen und drucken.  
Siehe [Kapitel "Registerkarte Bewertungen", S. 17](#).
- **Kategorien**  
Hier können Sie der Session Kategorien zuordnen.  
Siehe [Kapitel "Registerkarte Kategorien", S. 19](#).
- **Trainingspakete**  
Hier können Sie die Trainingspakete ansehen, die der Session zugewiesen wurden.  
Siehe [Kapitel "Registerkarte Trainingspakete", S. 20](#).
- **Konversationsdetails**  
Hier werden detaillierte Informationen zur gewählten Konversation angezeigt.  
Siehe [Kapitel "Registerkarte Konversationsdetails", S. 22](#).
- **Teilnehmer**  
Hier werden Teilnehmer-Informationen zur ausgewählten Konversation angezeigt.



Siehe [Kapitel "Registerkarte Teilnehmer", S. 22.](#)

- **Zusatzdaten**

Hier können Sie Zusatzdaten zur ausgewählten Konversation eingeben und bearbeiten.

Siehe [Kapitel "Registerkarte Zusatzdaten", S. 23.](#)

### 3.2.1

#### Registerkarte Details

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

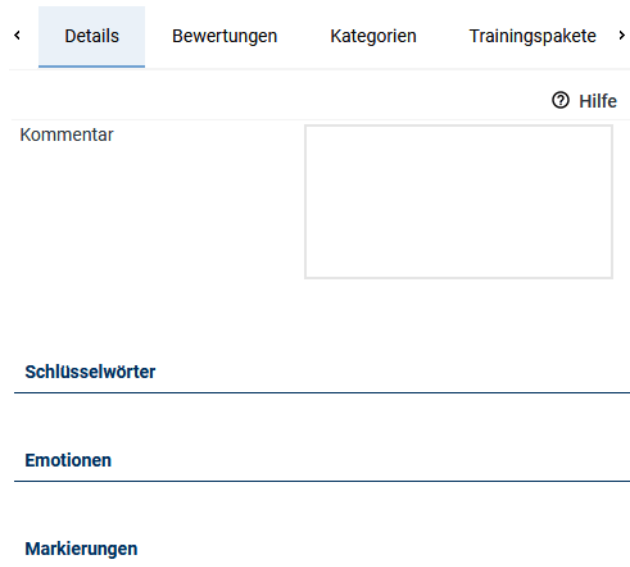


Abb. 5: Registerkarte Details (Beispiel)

<i>Kommentar</i>	Textfeld, in dem Kommentare zur Session angezeigt werden. Neue Kommentare können eingegeben werden. Bestehende Kommentare können geändert werden.
------------------	---

#### Gruppenfeld Schlüsselwörter



Diese Option steht nur zur Verfügung, wenn die Sprachanalyse-Software installiert und lizenziert ist.

Hier können Sie sehen welche Schlüsselwörter in der Session erkannt wurden. Es wird die zeitliche Position, die Analyseliste, sowie die Genauigkeit des Schlüsselworts angezeigt.



Abb. 6: Gruppenfeld Schlüsselwörter

<b>Löschen</b>	Löscht den ausgewählten Treffer aus der Liste.
----------------	--



### Gruppenfeld Emotionen



Diese Option steht nur zur Verfügung, wenn die Sprachanalyse-Software installiert und lizenziert ist.

Hier können Sie Emotionen sehen, die in der Session erkannt wurden und gegebenenfalls löschen. Es wird die zeitliche Position und die Art der Emotion angezeigt.

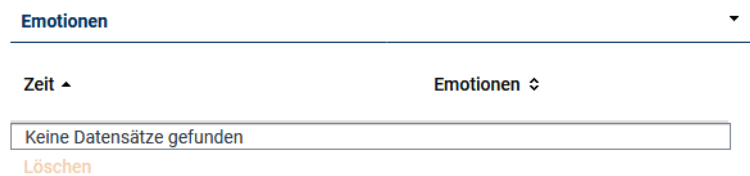


Abb. 7: Gruppenfeld Emotionen

<b>Löschen</b>	Löscht den ausgewählten Treffer aus der Liste. Für diese Funktion müssen Sie über das entsprechende Recht verfügen.
----------------	--

### Gruppenfeld Markierungen



Diese Option steht nicht für alle Konversationstypen zur Verfügung.

Hier können Sie Markierungen sehen, die im Replay-Modul zur der ausgewählten Session hinzugefügt wurden.

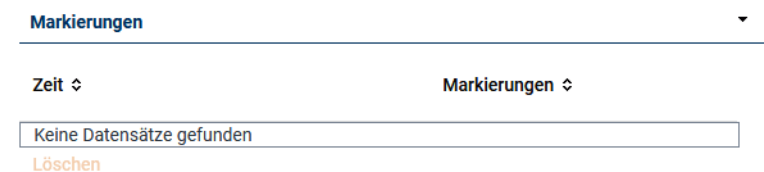


Abb. 8: Gruppenfeld Markierungen

<b>Löschen</b>	Löscht die ausgewählte Markierung aus der Liste.
----------------	--


### 3.2.2

#### Registerkarte Bewertungen

Hier können Sie die Bewertungen zur ausgewählten Session ansehen und drucken.



Abb. 9: Registerkarte Bewertungen

	<b>Ansehen</b>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die ausgewählte Bewertung ansehen können. Siehe <a href="#">Kapitel "Bewertung ansehen", S. 18.</a>
---	----------------	---



**Bewertung drucken**

Druckt den Inhalt der ausgewählten Bewertung.  
Siehe [Kapitel "Bewertung drucken"](#), S. 18.


### 3.2.2.1

#### Bewertung ansehen

- Wählen Sie die Bewertung, die Sie ansehen möchten, in der Liste der vorhandenen Bewertungen aus.

<a href="#">Details</a> <a href="#">Bewertungen</a> <a href="#">Kategorien</a> <a href="#">Trainingspakete</a> <a href="#">Konversations</a>	
<div> <div>Erstellt von</div> <div>Ergebnis</div> </div>	
Agent, 10.	55.0

Abb. 10: Registerkarte Bewertungen

- Klicken Sie auf das Symbol  (*Ansehen*).  
⇒ Das Fenster mit der Bewertung erscheint.

Bewertungen

Ergebnis: 85.0

[100] Sektion 1(Ergebnis: 80.0)

[100] Sektion 2(Ergebnis: 90.0)

100

Wie gut kennt der Agent den aktuellen Status beim Kunden?

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

100

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

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

100

Arbeitet der Agent kundenorientiert?

☒ Ja
 ☐ Nein
 ☐ N/A

Schließen


Abb. 11: Bewertung (Beispiel)

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

### 3.2.2.2

#### Bewertung drucken

Mit dieser Funktion können Sie die ausgewählte Bewertung ausdrucken.

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

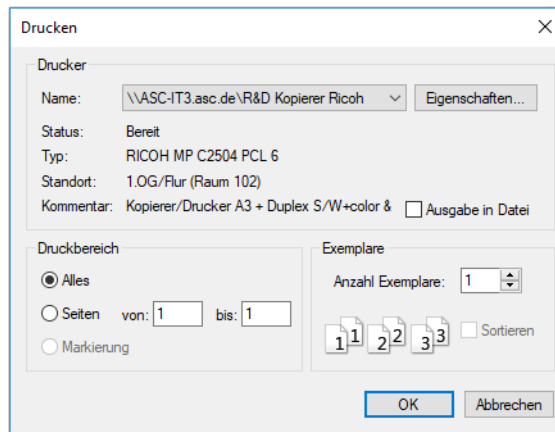


Abb. 12: Drucken (Beispiel)

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

### 3.2.3 Registerkarte Kategorien

Hier können Sie die Kategorien der Session anzeigen und bearbeiten.

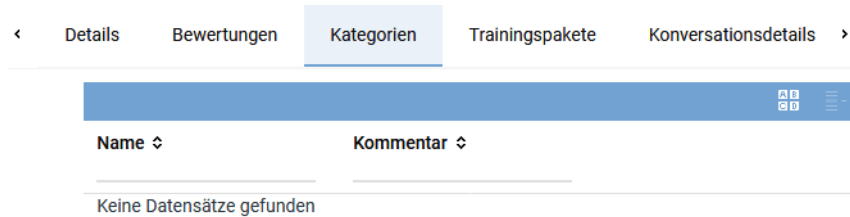





Abb. 13: Registerkarte Kategorien

	<b>Kategorien verwalten</b>	Hier können Sie eine Kategorie hinzufügen. Siehe <a href="#">Kapitel "Kategorie hinzufügen"</a> , S. 19.
	<b>Entfernen</b>	Hier können Sie eine Kategorie entfernen. Siehe <a href="#">Kapitel "Kategorie entfernen"</a> , S. 20.

#### 3.2.3.1 Kategorie hinzufügen

1. Wählen Sie die Registerkarte *Kategorien*.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Kategorien verwalten*).

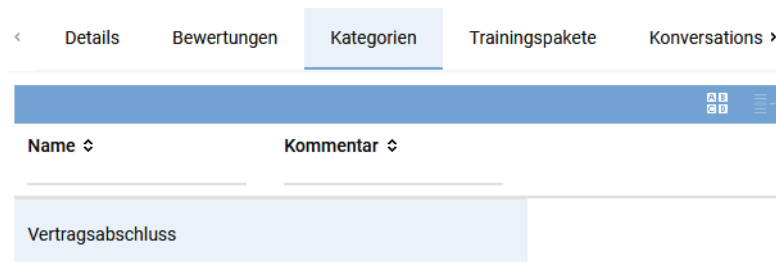


Abb. 14: Kategorien hinzufügen (Beispiel)

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

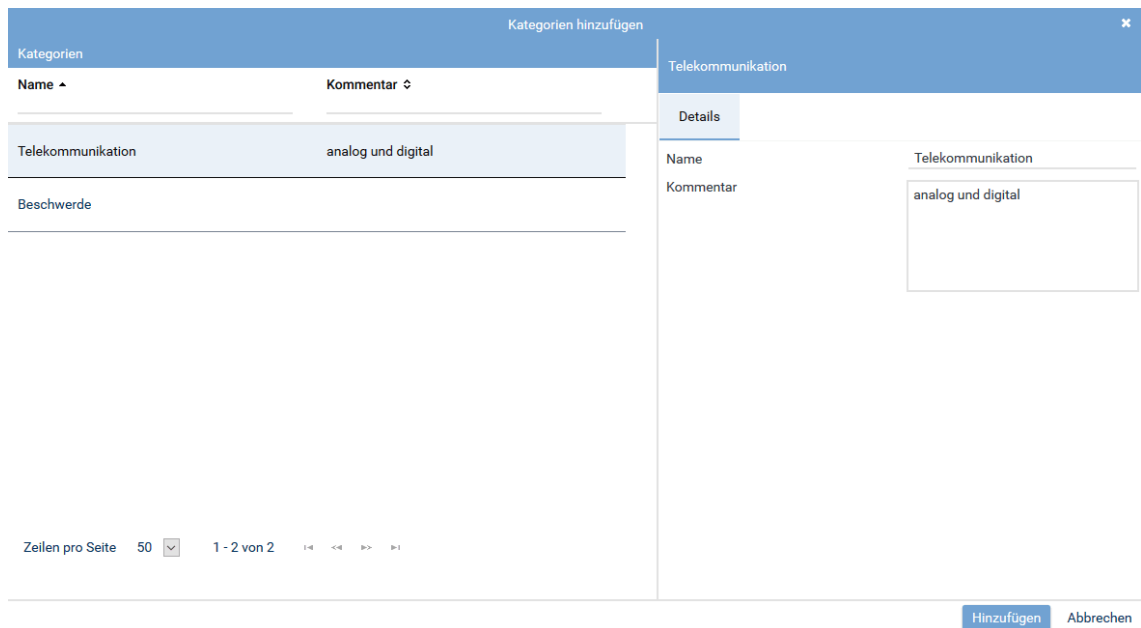



Abb. 15: Kategorien auswählen

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

### 3.2.3.2

#### Kategorie entfernen

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

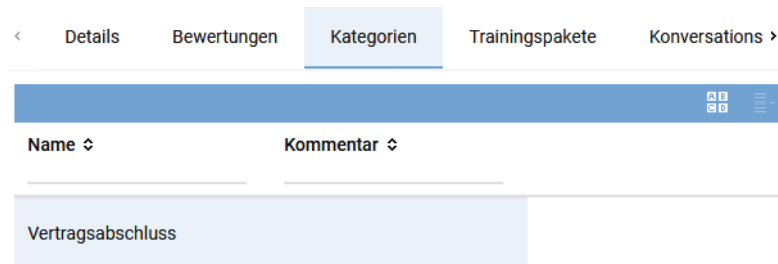


Abb. 16: Kategorienzuordnung entfernen (Beispiel)

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

### 3.2.4

#### Registerkarte Trainingspakete

Hier können Sie ein Trainingspaket zur ausgewählten Session ansehen.

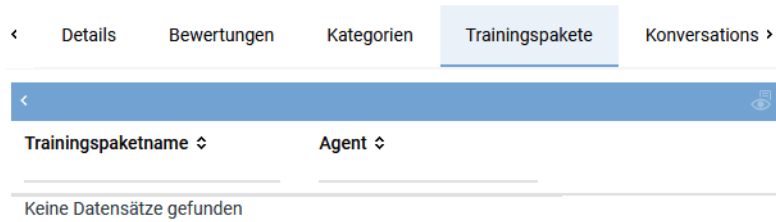
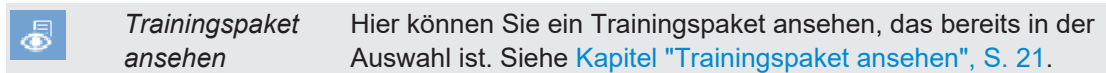


Abb. 17: Registerkarte Trainingspakete (Beispiel)



### 3.2.4.1 Trainingspaket ansehen

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

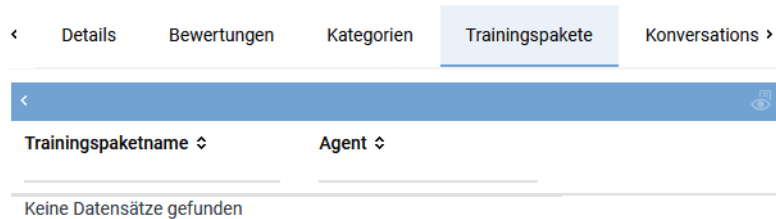



Abb. 18: Trainingspaket auswählen (Beispiel)

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

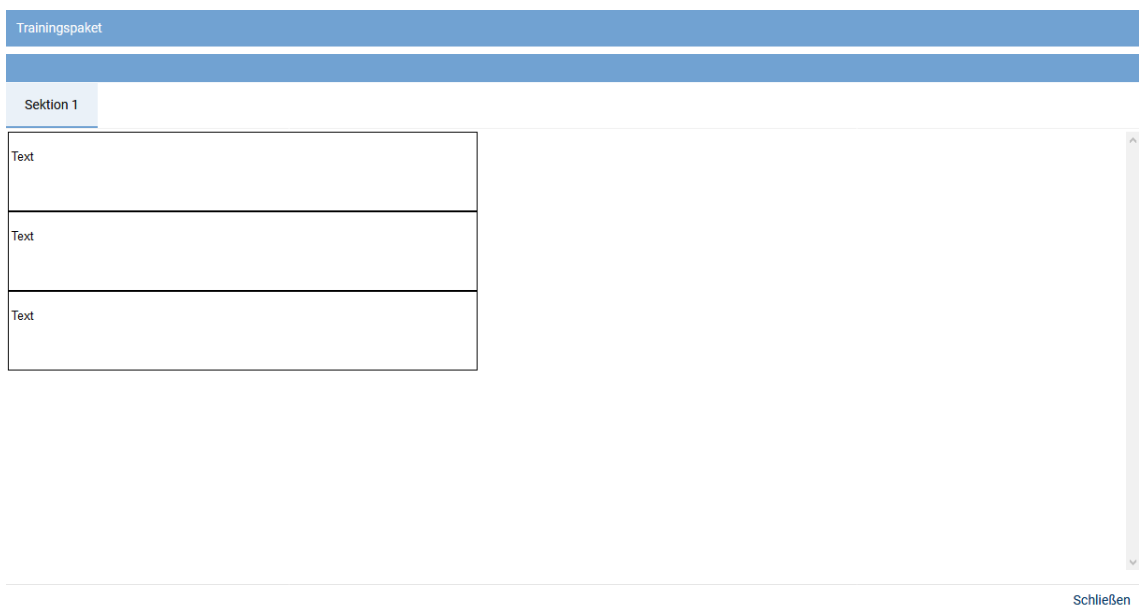


Abb. 19: Trainingspaket ansehen (Beispiel)

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

### 3.2.5 Registerkarte Konversationsdetails

Hier werden detaillierte Informationen zur ausgewählten Konversation angezeigt.

<	Trainingspakete	Konversationsdetails	Teilnehmer	Zusatzdaten	>
Informationen zur Konversation					
Startzeit	16.12.2018 22:10:14				
Endzeit	16.12.2018 22:11:04				
Dauer	00:00:50:680				
Gesprächsrichtung	Unbekannt				
Konversations-ID	ff4b296c-2ef3-49dd-9b10-6d1c7208388d				
DTMF-Sequenz					
Konversationstyp	CALL				
Statistik zur Konversation					
Anzahl der Ringing-Sektionen	3				
Dauer der Ringing-Sektionen	00:00:01:125				
Anzahl der Hold-Sektionen	0				
Dauer der Hold-Sektionen	00:00:00:000				
Anzahl der Connected-Sektionen	3				
Dauer der Connected-Sektionen	00:00:50:399				
Anzahl fehlgeschlagener Rückfragen	0				
Anzahl erfolgreicher Rückfragen	0				
Konversations-ID der Rückfrage-Anforderung					
Informationen zum Anrufer					
PBX-Agenten-ID des Anrufers					
Rufnummer des Anrufers	user5				

Abb. 20: Registerkarte Konversationsdetails (Beispiel)

Eine Beschreibung der angezeigten Informationen finden Sie in [Kapitel "Hauptansicht", S. 9](#). Die angezeigten Informationen in der Detailansicht sind unabhängig von der Konfiguration der Spalten in der Hauptansicht.

### 3.2.6 Registerkarte Teilnehmer

Hier werden Teilnehmer-Informationen zur ausgewählten Konversation angezeigt.

<	Trainingspakete	Konversationsdetails	Teilnehmer	Zusatzdaten	>
<					
Typ ↕	Rufnummer ↕	PBX-Agenten-ID ↕	Time-Slot-ID ↕		
[🔍]	user6				
[🔍]	user10				
[🔍]	user5				

Abb. 21: Registerkarte Teilnehmer (Beispiel)

Die folgenden Funktionen stehen zur Verfügung:

	Keine Sortierung
	Absteigende Sortierreihenfolge
	Aufsteigende Sortierreihenfolge

1. Um die Sortierreihenfolge der Tabelle zu ändern, klicken Sie auf den Pfeil in der Spaltenüberschrift, nach der Sie die Tabelle sortieren möchten.

### 3.2.7 Registerkarte Zusatzdaten

Hier werden die Zusatzdaten angezeigt, die der ausgewählten Session hinzugefügt wurden.

<	Trainingspakete	Konversationsdetails	Teilnehmer	Zusatzdaten	>
<b>Zusatzdaten</b>					
Universal Call ID		a410b70750f5481596ec29df94236ded			
Kommentar		NM8K6W7S			
Benutzername					
Kundenname					
Call Center ID					
Business Unit					
Department					
Department Key					
To Party					
ACD Group Number					

Abb. 22: Registerkarte Zusatzdaten


### 3.3 Session bewerten



Um eine Session, bestehend aus einem Gespräch mit **Videoaufzeichnung** wiedergeben zu können, müssen Sie über das entsprechende Recht verfügen.



Falls die Option *Sessions freigeben* aktiviert ist, können vom Supervisor nur Sessions bewertet werden, die vom Agenten freigegeben wurden.  
(Angestellten-Modul -> Einstellungen -> Einstellungen zur Session-Freigabe)

1. Wählen Sie die Session, die Sie bewerten möchten, in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Bewerten*).
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

<b>Alles bewerten</b>	<p>Mit dieser Option können Sie die komplette Session bewerten.</p> <p>Falls eine Bildschirmaufzeichnung gespeichert wurde, wird das Bildschirmvideo im Video Viewer des Replay-Moduls angezeigt.</p> <p>Falls eine Textnachricht gespeichert wurde, wird die SMS- oder SDS-Aufzeichnung in einem eigenen Fenster des Replay-Moduls angezeigt.</p> <p>Falls eine Chat-Aufzeichnung gespeichert wurde, wird der Chat-Text im Message Viewer des Replay-Moduls angezeigt.</p> <p>Falls eine Videoaufzeichnung gespeichert wurde, wird der Videoanruf im Video Viewer des Replay-Moduls angezeigt.</p>
<b>Audio bewerten</b>	<p>Mit dieser Option können Sie den Audioanteil der Session bewerten. Das Gespräch wird in das Replay-Modul geladen und kann parallel zur Bewertung wiedergegeben werden.</p>

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

4. Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 23: Bewertungsvorlagen (Beispiel)

5. Wählen Sie eine Bewertungsvorlage aus der Liste aus und klicken Sie auf die Schaltfläche **Bewerten**.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:





Bewertungen


[100] Sektion 1

100	Ändern Sie den Fragetext in den Elementeigenschaften.	<input type="radio"/> Sehr gut <input type="radio"/> Gut <input type="radio"/> Durchschnittlich <input type="radio"/> Ausreichend <input type="radio"/> Schlecht <input checked="" type="radio"/> N/A
-----	---	---

Übernehmen Abbrechen

Abb. 24: Bewertungen (Beispiel)

6. Füllen Sie die Bewertungsvorlage entsprechend aus.
7. Um in der Bewertungsvorlage auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Bewertungen-Bereichs auf den Sektionsnamen.
8. Während der Bewertung können Sie die Konversation im Replay-Modul wiedergegeben. Informationen zu den Funktionen des Replay-Modul finden Sie im [Kapitel "Replay Modul", S. 70](#).
9. Um die Bewertung zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.
10. Um die Bewertung zu speichern und direkt freizugeben, klicken Sie auf die Schaltfläche *Ja*. In diesem Fall kann die Bewertung nicht mehr editiert werden.  
Um die Bewertung zu speichern, ohne sie freizugeben, klicken Sie auf die Schaltfläche *Nein*. In diesem Fall kann die Bewertung im Bewertungen-Modul nachträglich editiert werden, siehe Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Bedienung Qualitätsmanagement-Modul*.



Möchten Sie die Bewertung freigeben?

Ja Nein

Abb. 25: Bewertung freigeben

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

Bewertungen

[100] Sektion 1

100

Ändern Sie den Fragetext in den Elementeigenschaften.

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

Schließen

Abb. 26: Bewertung schließen (Beispiel)

12. Die freigegebene Bewertung wird in der Tabelle der Hauptansicht in der Spalte *Bewertete Session* mit dem Status *Bewertet* angezeigt.

### 3.4 Session zur Bewertung freigeben



Diese Funktion ist nur aktiv, wenn in der Applikation System Configuration für einen Agenten die Option *Sessions freigeben* aktiviert wurde.

(Angestellten-Modul -> Einstellungen -> Einstellungen zur Session-Freigabe)

Nutzen Sie diese Funktion, wenn Sie als Agent aktiv Sessions zur Bewertung freigeben müssen.

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht im Menü *Sessions* auf den Menüpunkt *Zur Bewertung freigeben*.

⇒ Das Fenster *Freigabe* erscheint.

Freigabe

Konversationstyp

Startzeit der Session

Zur Bewertung freigeben

☎	19.11.2018 20:47:17	✓
☎	19.11.2018 20:51:09	✗
☎	19.11.2018 20:53:06	✗
☎	19.11.2018 20:54:58	✗
☎	19.11.2018 20:57:16	✗
☎	19.11.2018 20:59:33	✗
☎	19.11.2018 21:01:34	✗
☎	19.11.2018 21:03:26	✗

Zeilen pro Seite 50 1 - 50 von 54

Details

Freigegebene Sessions

Mindestanzahl an freizugebenden Sessions 1  
 Aktueller Zeitraum 1/10  
 Vorheriger Zeitraum 0/10

Session-Details



Konversationstyp Gespräch  
 Agent Agent, 80.  
 Startzeit 19.11.2018 20:47:17  
 Endzeit 19.11.2018 20:49:00  
 Dauer 00:01:43  
 Kommentar

Schließen

Abb. 27: Sessions freigeben (als Agent)

In der Hauptansicht werden alle Sessions des Agenten angezeigt.

Folgende Informationen werden zu den Sessions angezeigt:

<b>Konversationstyp</b>	Zeigt den Typ der Konversation an. Gespräch = Gespräch/Videoanruf Work Item = Work Item (Bildschirm) Gespräch und Bildschirmaufzeichnung = Gespräch und Bildschirm Text = SMS/SDS Chat = Chat
<b>Startzeit der Session</b>	Zeigt den Startzeitpunkt der Session an.
<b>Zur Bewertung freigegeben</b>	Zeigt an, ob die Session zur Bewertung freigegeben ist:  = freigegeben  = nicht freigegeben





In der Detailansicht können Sie detaillierte Informationen zur ausgewählten Session anzeigen.

### Gruppenfeld Freigegebene Sessions

<b>Mindestanzahl an freizugebenden Sessions</b>	Die Zahl zeigt an, wie viele Sessions im festgelegten Zeitraum mindestens freigegeben werden müssen.
<b>Aktueller Zeitraum</b>	Die erste Zahl zeigt an, wie viele der maximal freizugebenden Sessions im festgelegten Zeitraum bereits freigegeben wurden. Die zweite Zahl zeigt an, wie viele Sessions im aktuellen Zeitraum maximal freigegeben werden dürfen.
<b>Vorheriger Zeitraum</b>	Die erste Zahl zeigt an, wie viele der maximal freizugebenden Sessions im vorangegangenen Zeitraum freigegeben wurden. Die zweite Zahl zeigt an, wie viele Sessions aus dem vorangegangenen Zeitraum freigegeben werden müssen.

### Gruppenfeld Session-Details

Hier werden Informationen zur ausgewählten Session angezeigt. Eine Beschreibung der angezeigten Informationen finden Sie im [Kapitel "Hauptansicht", S. 9](#).

1. Wählen Sie eine Session in der Hauptansicht aus.
2. Um eine Session wiederzugeben, klicken Sie auf das Symbol  (*Laden*), siehe [Kapitel "Session laden", S. 29](#)
3. Um eine Session freizugeben, klicken Sie auf das Symbol  (*Session freigegeben*), siehe [Kapitel "Session freigegeben", S. 27](#)
  - ⇒ Die freigegebene Session wird in der Tabelle der Hauptansicht des Sessions-Moduls, in der Spalte *Zur Bewertung freigegeben* mit dem Status *Freigegeben* angezeigt.
4. Um eine zur Bewertung freigegebene Session aus dem Bewertungsvorgang zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol  (*Session sperren*), siehe [Kapitel "Session sperren", S. 28](#).
  - ⇒ Die gesperrte Session wird in der Tabelle der Hauptansicht des Sessions-Moduls, in der Spalte *Zur Bewertung freigegeben* mit dem Status *Nicht freigegeben* angezeigt.
5. Um eine Session zu bewerten, klicken Sie auf das Symbol  (*Bewerten*), siehe [Kapitel "Session bewerten", S. 23](#)
6. Um das Fenster *Freigabe* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.


#### 3.4.1

#### Session freigegeben



Um eine Session freigegeben zu können, müssen Sie über das entsprechende Recht verfügen.

Mit dieser Funktion können Sie eine Session für den Supervisor zur Bewertung freigeben.

1. Wählen Sie die Session, die Sie freigeben möchten, in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Session freigeben*).



Jeder Agent besitzt das Recht, seine Sessions wieder zu sperren, solange diese noch nicht bewertet wurden, siehe [Kapitel "Session sperren", S. 28](#).


### 3.4.2

#### Session sperren



Um eine freigegebene Session sperren zu können, müssen Sie über das entsprechende Recht verfügen und die Session darf noch nicht bewertet sein.

Mit dieser Funktion können Sie eine freigegebene Session sperren. Wenn Sie eine Session sperren, bleibt sie für den Agent sichtbar, kann aber vom Supervisor (Vorgesetzten) nicht mehr bewertet werden.

1. Wählen Sie die Session, die Sie sperren möchten, in der Hauptansicht aus.
  2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Session sperren*).
- ⇒ Die Session kann vom Supervisor (Vorgesetzter) nicht mehr bewertet werden.



Jeder Agent besitzt das Recht, seine Sessions wieder freizugeben, siehe [Kapitel "Session freigeben", S. 27](#).

### 3.5

#### Kategorien verwalten

Hier können Sie der ausgewählten Session eine Kategorie zuordnen.



Die Kategorien können nicht geändert werden.

1. Wählen Sie die Session, der Sie eine Kategorie zuordnen möchten, in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht im Menü *Sessions* auf den Menüpunkt *Kategorien verwalten*.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Kategorien aus der Liste aus.  
Um mehrere Kategorien auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

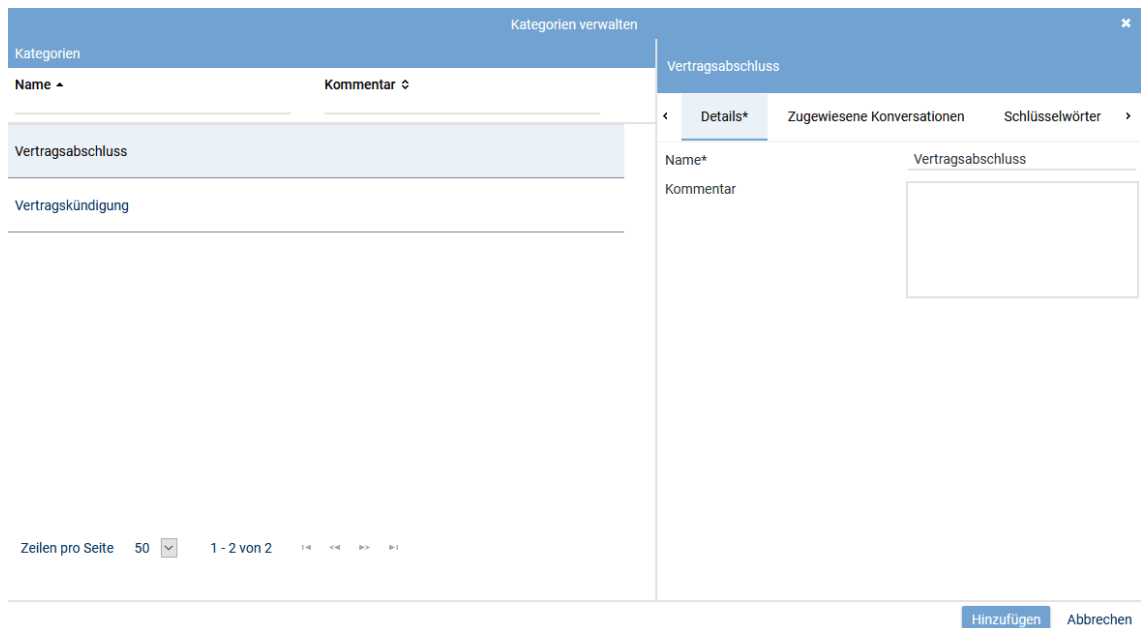



Abb. 28: Kategorien auswählen (Beispiel)

4. Um die ausgewählten Kategorien der Session zuzuordnen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.  
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.
5. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

### 3.6

#### Session laden

Mit dieser Funktion können Sie Sessions in das Replay-Modul laden und dort wiedergeben.

1. Wählen Sie die Session, die Sie wiedergeben möchten, in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Laden*).
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

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

	Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Bildschirmaufzeichnung gespeichert wurde.
<i>Lade Textnachricht</i>	Die Textnachricht (SMS oder SDS) der Session wird in den Message Viewer des Replay-Moduls geladen.  Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Textnachricht gespeichert wurde.
<i>Lade Chat-Text</i>	Die Chataufzeichnung der Session wird in den Message Viewer des Replay-Moduls geladen.  Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Chataufzeichnung gespeichert wurde.
<i>Lade Video</i>	Die Kameraaufzeichnung der Session wird in den Video Viewer des Replay-Moduls geladen.  Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Kameraaufzeichnung gespeichert wurde.
<i>Lade Transkription</i>	Das Transkript der Session wird in ein eigenes Fenster geladen.  Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session ein Transkript gespeichert wurde.

- Die Session wird in das Replay-Modul geladen und kann dort wiedergegeben werden. Informationen zu den Funktionen des Replay-Moduls finden Sie im [Kapitel "Replay Modul", S. 70](#).



Eine Konversation kann auch durch einen Doppelklick auf das Element in der Hauptansicht in das Replay-Modul geladen und dort wiedergegeben werden.

### 3.7

#### Logische Schlüsselwortsuche



Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn die Sprachanalyse-Software installiert und lizenziert ist.

Mit dieser Funktion können Sie in den Sessions nach Treffern suchen.

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht im Menü *Sessions* auf den Menüpunkt *Logische Schlüsselwortsuche*.  
⇒ Das Fenster *Logische Schlüsselwortsuche* erscheint.
- Hier können Sie die Session nach Schlüsselwörtern durchsuchen.

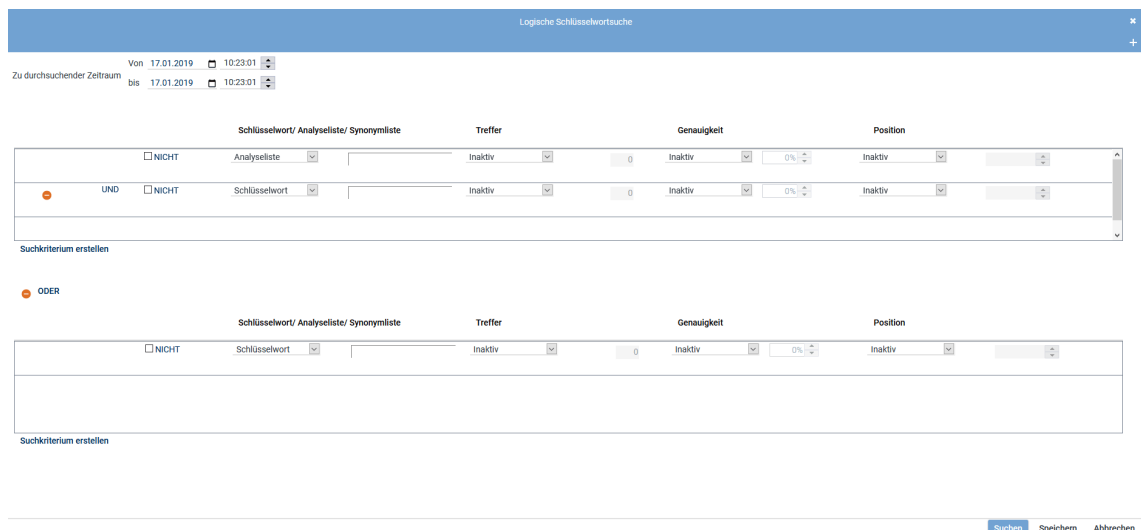




Abb. 29: Logische Schlüsselwortsuche

Das Hauptfenster ist in 2 Abschnitte aufgeteilt:

<b>Zu durchsuchender Zeitraum</b>	Hier geben Sie den Zeitraum an, in welchem die Sessions liegen, die berücksichtigt werden sollen. Die Eingabe des Datums kann für beide Eingabefelder direkt über die Tastatur oder über das Symbol  erfolgen. Neben dem Datum kann die genaue Uhrzeit angegeben werden.
<b>Liste der Suchkriterien</b>	Hier sind die eingegebenen und bisher gespeicherten Suchkriterien abgebildet. Über die Schaltfläche <i>Suchkriterium erstellen</i> können Sie ein neues Kriterium hinzufügen. Das Symbol  entfernt das angegebene Kriterium aus der Auswahl.

In der Liste der Suchkriterien gibt es folgende Spalten:

- Schlüsselwort/ Analyseliste/ Synonymliste

Hier können Sie auswählen ob nach einzelnen Wörtern oder nach Listen gesucht werden soll.

- Schlüsselwörter werden per Autovervollständigung eingegeben. Es können nur Wörter eingegeben werden, die tatsächlich vorher von einem Audioanalyse-Job gefunden wurden.
- Die Listen werden jeweils per Autovervollständigung eingegeben. Es können alle Listen eingegeben werden, die vorher im Audioanalyse-Modul angelegt wurden, unabhängig davon ob diese Liste Treffer geliefert hat.

- Treffer

Sie haben folgende Auswahlmöglichkeiten:

- *inaktiv* = Das Kriterium ist deaktiviert.
- *gleich* = Die Anzahl der tatsächlichen Treffer soll genau der angegebenen Anzahl entsprechen.
- *kleiner oder gleich* = Die Anzahl der tatsächlichen Treffer soll kleiner oder gleich der angegebenen Anzahl sein.
- *größer oder gleich* = Die Anzahl der tatsächlichen Treffer soll größer oder gleich der angegebenen Anzahl sein.

- Genauigkeit

Sie haben folgende Auswahlmöglichkeiten:

- *inaktiv* = Das Kriterium ist deaktiviert.
- *gleich* = Die Genauigkeit der tatsächlichen Treffer soll genau der angegebenen Anzahl entsprechen.
- *kleiner oder gleich* = Die Genauigkeit der tatsächlichen Treffer soll kleiner oder gleich der angegebenen Anzahl sein.
- *größer oder gleich* = Die Genauigkeit der tatsächlichen Treffer soll größer oder gleich der angegebenen Anzahl sein.

Bei hoher Prozentzahl erhalten sie wenige Ergebnisse die eine hohe Genauigkeit aufweisen. Bei niedriger Prozentzahl erhalten sie viele Ergebnisse mit niedriger Genauigkeit.


- Position

Sie haben folgende Auswahlmöglichkeiten:

- *inaktiv* = Das Kriterium ist deaktiviert.
- *größer als* = Der Treffer soll nach dem eingegebenen Zeitpunkt liegen.
- *kleiner als* = Der Treffer soll vor dem eingegebenen Zeitpunkt liegen.
- *zwischen* = Der Treffer soll nach den beiden eingegebenen Zeitpunkten liegen.
- *gleich* = Der Treffer soll genau an dem eingegebenen Zeitpunkt liegen.

– *ungleich* = Der Treffer soll zu allen Zeiten, außer dem eingegebenen Zeitpunkt liegen.

Die Position bezieht sich auf die zeitliche Position des Schlüsselworts innerhalb einer Session.

Über das Symbol  rechts oben können Sie eine weitere Suchgruppe hinzufügen. Die neue Gruppe besteht wieder aus einzelnen Suchkriterien und erscheint unterhalb der bestehenden Gruppe.

Innerhalb einer Gruppe müssen immer alle hinzugefügten Kriterien erfüllt werden um ein Ergebnis zu erhalten. Wenn Sie mehrere Gruppen erstellt haben, werden diese nacheinander geprüft.

3. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen*.
4. Um die Suche zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
5. Um die Suche abubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.



## 4

## Qualitätsmanagement-Modul

Das Qualitätsmanagement-Modul enthält das Bewertungen-Modul. Im Bewertungen-Modul können Sie Bewertungen, die Sie selbst durchgeführt oder erhalten haben, verwalten, ansehen und wiederbewerten. Alle Informationen rund um die Bewertung können in diesem Modul später jederzeit wieder aufgerufen werden. Zusammen mit der Bewertung wird auch die zugrundeliegende Session gespeichert um sicherzustellen, dass Sie die Session, auf der die Bewertung beruht, jederzeit wieder abspielen können. So lassen sich die Gründe für eine Bewertung jederzeit wieder rekonstruiert.

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

## 4.1

## Bewertungen-Modul

## 4.1.1



## Allgemeines

Das Bewertungen-Modul ermöglicht die Verwaltung und Wiederbewertung von Bewertungen. Es werden alle Bewertungen angezeigt, die über das Agenten-Modul und Sessions-Modul durchgeführt wurden.

## 4.1.2

## Hauptansicht






In der Hauptansicht werden alle gespeicherten Bewertungen angezeigt.

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

Zeilen pro Seite 50 1 - 5 von 5

Abb. 30: Bewertungen - Hauptansicht (Beispiel)

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

<b>Agentenname</b>	Name des bewerteten Agenten.
<b>Erstellt von</b>	Name des Benutzers, der die Bewertung durchgeführt hat.
<b>Vorlagenname</b>	Name der zur Bewertung verwendeten Vorlage.
<b>Status</b>	Zeigt den Bearbeitungsstatus der Bewertung an.  = Bewertung ist freigegeben.  = Bewertung ist ein Entwurf.  = Bewertung ist veraltet.  = Bewertung wird auf basierend auf negativem Agenten-Feedback im Reporting ignoriert.  = Agenten-Feedback steht noch aus.

	 = Kalibrierung ist offen.  = Kalibrierung ist in Bearbeitung.  = Kalibrierung ist abgeschlossen.
Art der Bewertung	Zeigt an, um welche Art der Bewertung es sich handelt.  = Erstbewertung  = Wiederbewertung  = Referenzbewertung  = Kalibrierungsbewertung  = Mediationsbewertung
Agenten-Feedback	Status des Agenten-Feedback.  = Agenten-Feedback nicht aktiviert  = Agenten-Feedback ist noch nicht bestätigt  = Agent ist mit der Bewertung einverstanden  = Agent ist mit der Bewertung nicht einverstanden  = Agent möchte kein Feedback abgeben  = Agenten-Feedback wurde überstimmt. Der Bewerter kann das Agenten-Feedback nur dann überstimmen, wenn der Agent mit der Bewertung nicht einverstanden ist.
Konversationstyp	Zeigt den Typ der Bewertung an: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Gespräch</i> (reines Telefongespräch oder Videoanruf)</li> <li>• <i>Work Item</i> (reine Bildschirmarbeit)</li> <li>• <i>Chat</i></li> <li>• <i>Konversation</i> (Telefongespräch inklusive Bildschirmarbeit)</li> </ul>
Ergebnis	Zeigt das Ergebnis (erreichte Punktzahl) 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.
Erstelldatum	Datum, an dem die Bewertung erstellt wurde.
Aktualisiert	Datum, an dem die Bewertung zuletzt aktualisiert wurde.

#### 4.1.2.1 Symbolleiste

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

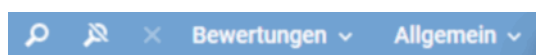








Abb. 31: Symbolleiste Bewertungen-Modul

	Suchen	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen (siehe <a href="#">Kapitel "Suchen", S. 14</a> ).
		Das Symbol  ( <i>Suchen</i> ) wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.
	Suche zurücksetzen	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück. Die Suche wird ohne manuelle Filterung gestartet.
	Löschen	Funktion ist deaktiviert.
	Bewertungen Ansehen	Zeigt die vorgenommene Bewertung an.

		Siehe <a href="#">Kapitel "Bewertung ansehen"</a> , S. 41.
	<i>Wiederbewerten</i>	Ermöglicht eine erneute Bewertung. Siehe <a href="#">Kapitel "Wiederbewerten"</a> , S. 42.
	<i>Mediationsbewertung zuweisen</i>	Ermöglicht es, eine Mediationsbewertung einem Supervisor zuzuweisen. Anhand dieser Mediationsbewertung kann der Agent oder die Session noch einmal unabhängig von einem anderen Supervisor bewertet werden. Siehe <a href="#">Kapitel "Mediationsbewertung zuweisen"</a> , S. 42.
	<i>Bewertung freigeben</i>	Funktion ist deaktiviert.
	<i>Kalibrierungsbewertung abschließen *)</i>	Funktion ist deaktiviert.
	<i>Zusammenfassung</i>	Erstellt eine Zusammenfassung der ausgewählten Bewertung. Siehe <a href="#">Kapitel "Zusammenfassung erstellen"</a> , S. 43.
	<i>Laden *)</i>	Lädt die zugewiesene Session zur Wiedergabe in das Replay-Modul. Siehe <a href="#">Kapitel "Session laden"</a> , S. 44. Informationen zu den Funktionen des Replay-Modul finden Sie im <a href="#">Kapitel "Replay Modul"</a> , S. 70.
	<i>Bewertung drucken</i>	Druckt den Inhalt der ausgewählten Bewertung.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Informationen werden angezeigt.</li> <li>• Reihenfolge der angezeigten Spalten.</li> <li>• Anzahl der Zeilen pro Seite</li> </ul>
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet.

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



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

#### 4.1.3 Detailansicht

Die Detailansicht enthält weitere Informationen und Funktionen zur ausgewählten Vorlage.

Agent, 5.
×

◀
Details
Agenten-Feedback
Zugewiesene Session
Trainingspakete
▶

[? Hilfe](#)

Bewertung anzeigen
✎

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

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 32: Bewertung eines Agenten - Detailansicht (Beispiel)

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Details**  
 Hier können Sie detaillierte Informationen zur ausgewählten Bewertung anzeigen und bearbeiten.  
 Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 36.](#)
- **Agenten-Feedback**  
 Hier können Sie ein Feedback zu Ihrer Bewertung abgeben.  
 Siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten-Feedback", S. 39.](#)
- **Zugewiesene Session**  
 Hier können Sie die der Bewertung zugrundeliegende Session wiedergeben und als [WA-VE](#)-Datei speichern.  
 Siehe [Kapitel "Registerkarte Zugewiesene Session", S. 39.](#)
- **Trainingspakete**  
 Hier können Sie Trainingspakete ansehen.  
 Siehe [Kapitel "Registerkarte Trainingspakete", S. 40.](#)

#### 4.1.3.1 Registerkarte Details

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

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



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

Abb. 33: Bewertung einer Session - Detailansicht (Beispiel)

Sie können eine Bewertung bearbeiten, wenn Sie der Ersteller der Bewertung sind und die Bewertung den Status *Entwurf* hat.


1. Klicken Sie auf das Symbol  (*Bearbeiten*), um die Bewertung zu bearbeiten. Siehe [Kapitel "Bewertung bearbeiten"](#), S. 38.

Je nach Art der Bewertung stehen folgende Informationen zur Verfügung:

<b>Agent</b>	Name des Agenten, der bewertet wurde.
<b>Art der Bewertung</b>	Zeigt an, um welche Art der Bewertung es sich handelt. Mögliche Bewertungsarten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Erstbewertung</i></li> <li>• <i>Wiederbewertung</i></li> <li>• <i>Referenzbewertung</i> (nur bei Kalibrierungen)</li> <li>• <i>Kalibrierungsbewertung</i> (nur bei Kalibrierungen)</li> </ul>
<b>Bewerter</b>	Name des Benutzers, der die Bewertung erstellt hat.
<b>Erstelldatum</b>	Datum, an dem die Bewertung erstellt wurde.
<b>Status</b>	Zeigt den Bearbeitungsstatus der Bewertung an. Folgende Status stehen zur Auswahl: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Entwurf</i></li> <li>• <i>Freigegeben</i></li> <li>• <i>Ignoriert</i></li> <li>• <i>Obsolete</i></li> <li>• <i>Offen</i> (nur bei Kalibrierungen)</li> <li>• <i>in Bearbeitung</i> (nur bei Kalibrierungen)</li> <li>• <i>Abgeschlossen</i> (nur bei Kalibrierungen)</li> </ul>
<b>Freigabedatum</b>	Datum, an dem die Bewertung freigegeben wurde.
<b>Agentenbestätigung</b>	Status des Agenten-Feedback (nur bei aktivierter Option <i>Agenten-Feedback aktiviert</i> der Vorlage).

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

#### 4.1.3.1.1 Bewertung bearbeiten

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

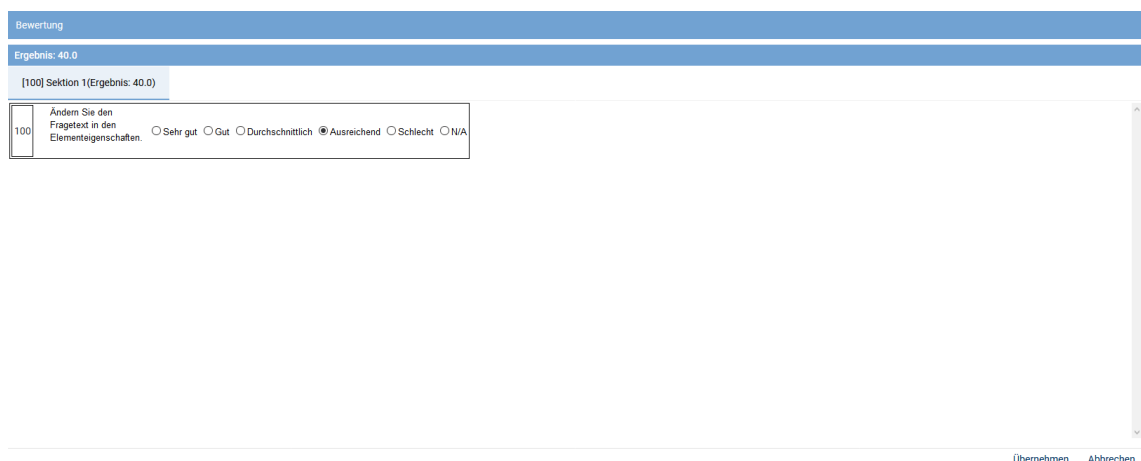




Abb. 34: Bewertung wiederholen

3. Füllen Sie die Bewertungsvorlage entsprechend aus.
4. Um in der Bewertungsvorlage auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Bewertungen-Bereichs auf den Sektionsnamen.
5. Während der Bewertung können Sie die Konversation im Replay-Modul wiedergeben. Informationen zu den Funktionen des Replay-Modul finden Sie im Kapitel [Kapitel "Replay Modul"](#), S. 70.

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



Eine Wiederbewertung durch einem Agenten kann nur von einem Supervisor freigegeben werden. Solange die Wiederbewertung nicht freigegeben ist, kann sie bearbeitet werden.

#### 4.1.3.2 Registerkarte Agenten-Feedback

Die Registerkarte wird nur unter folgenden Bedingungen angezeigt:

- In der Bewertungsvorlage muss die Option *Agenten-Feedback aktiviert* aktiviert sein.
- Die Bewertung muss freigegeben sein.

Hier können Sie, je nach Status der Bewertung (Agenten-Feedback ausstehend oder Freigegeben), die Agentenbestätigung vornehmen oder detaillierte Informationen zum Agenten-Feedback anzeigen.



Abb. 35: Agenten-Feedback (Beispiel)

Grundsätzlich können folgende Eingaben vorgenommen werden bzw. stehen folgende Informationen zur Verfügung:

<b>Feedback</b>	Ermöglicht die Eingabe eines Kommentars bzw. zeigt den Kommentar des Agenten zur Bewertung.
<b>Agentenbestätigung</b>	<p>Ermöglicht die Eingabe eines Status bzw. zeigt den Status des Agenten zur Bewertung.</p> <p>Folgende Status stehen zur Auswahl:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Noch nicht bestätigt</i> - der Agent hat noch keine Bestätigung zur Bewertung abgegeben.</li> <li>• <i>Einverstanden</i> - der Agent ist mit der Bewertung einverstanden.</li> <li>• <i>Nicht einverstanden</i> - der Agent ist mit der Bewertung nicht einverstanden.</li> <li>• <i>Überstimmt</i> - der Agent war mit der Bewertung nicht einverstanden und wurde vom Bewerter überstimmt.</li> </ul>
<b>Kommentar</b>	Zeigt den Kommentar des Bewerbers an. Kommentare können nur bei einer Überstimmung des Agenten z. B. zur Begründung eingetragen werden.

#### 4.1.3.3 Registerkarte Zugewiesene Session

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

< Details Agenten-Feedback **Zugewiesene Session** Trainingspakete >

---

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

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 36: Zugewiesene Session - Detailansicht (Beispiel)

#### 4.1.3.4 Registerkarte Trainingspakete

Hier können Sie Trainingspakete ansehen.


< Details Agenten-Feedback Zugewiesene Session **Trainingspakete** >

---

<

Trainingspaketname ↕	Agent ↕
Training	Agent, 5.

Abb. 37: Registerkarte Trainingspakete (Beispiel)



**Trainingspaket ansehen**

Hier können Sie ein Trainingspaket ansehen, das bereits in der Auswahl ist.

Siehe [Kapitel "Trainingspaket ansehen", S. 40.](#)

##### 4.1.3.4.1 Trainingspaket ansehen

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


< Details Agenten-Feedback Zugewiesene Session **Trainingspakete** >

---

<

Trainingspaketname ↕	Agent ↕
Training	Agent, 5.

Abb. 38: Trainingspaket auswählen (Beispiel)

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



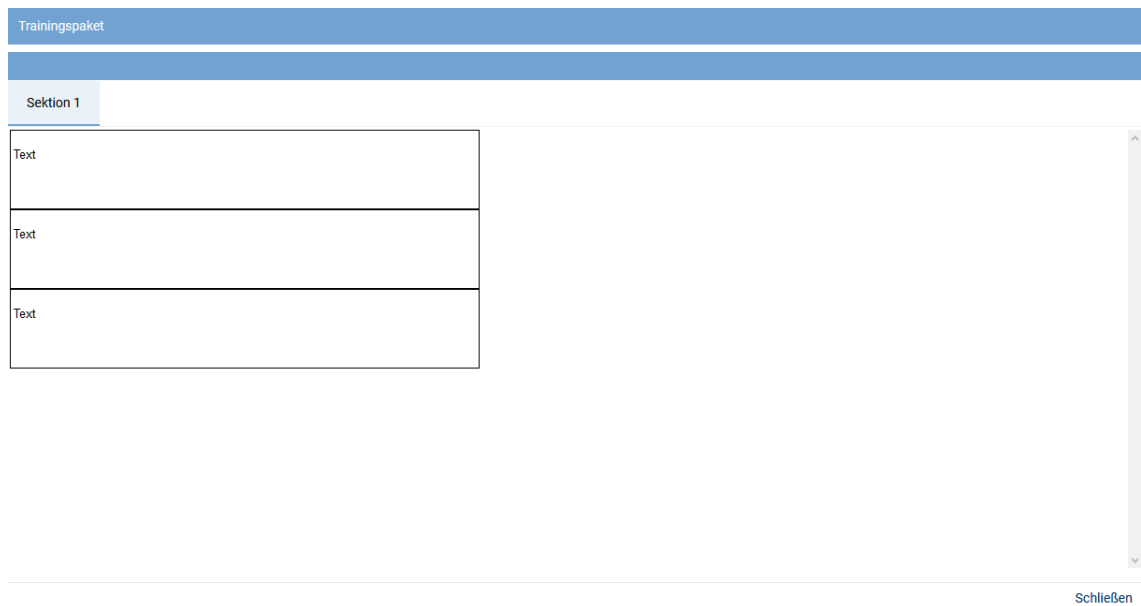


Abb. 39: Trainingspaket ansehen (Beispiel)

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

#### 4.1.4

#### Bewertung ansehen


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



Abb. 40: Bewertung ansehen

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

### 4.1.5 Wiederbewerten



Abb. 41: Bewertung wiederholen

1. Füllen Sie die Bewertungsvorlage entsprechend aus.
2. Um in der Bewertungsvorlage auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Bewertungen-Bereichs auf den Sektionsnamen.
3. Während der Bewertung können Sie die Konversation im Replay-Modul wiedergegeben. Informationen zu den Funktionen des Replay-Modul finden Sie im Kapitel [Kapitel "Replay Modul", S. 70](#).
4. Um die Bewertung zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.
5. Wählen Sie, ob Sie die Bewertung freigeben möchten, indem Sie Die Sicherheitsabfrage mit *Ja* oder *Nein* beantworten.
6. Um die Bewertungsvorlage zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
  - ⇒ Die Wiederbewertung wird in der Tabelle der Hauptansicht in der Spalte *Status* mit dem Symbol 🟢 (*Freigegeben*) neu angelegt.
  - ⇒ Die alte Bewertung wird in der Tabelle der Hauptansicht in der Spalte *Status* mit dem Symbol 🟡🗑️ (*Obsolet*) gekennzeichnet.

### 4.1.6 Mediationsbewertung zuweisen

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

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

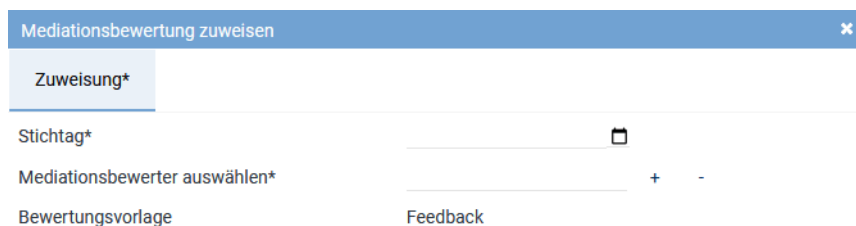




Abb. 42: Mediationsbewertung zuweisen

3. Klicken Sie auf das Symbol  und wählen Sie einen Stichtag für die Mediationsbewertung aus.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche  und wählen Sie einen Supervisor als Mediationsbewerter aus.


⇒ Das folgende Fenster erscheint:

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

Zeilen pro Seite 20 1 - 9 von 9

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 43: Mediationsbewerter hinzufügen

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

#### 4.1.7 Zusammenfassung erstellen

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




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

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

Drucken Schließen

Abb. 44: Zusammenfassung aufrufen (Beispiel)

Die folgenden Funktionen stehen zur Verfügung:

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

#### 4.1.8 Session laden

Mit dieser Funktion können Sie eine Session, für die die Bewertung angelegt wurde, in das Replay-Modul laden und dort wiedergeben.

1. Wählen Sie die Bewertung, bei der Sie die Session wiedergeben möchten, in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht im Menü *Bewertungen* auf den Menüpunkt *Laden*.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

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

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

- Die Session wird in das Replay-Modul geladen und kann dort wiedergegeben werden. Informationen zu den Funktionen des Replay-Moduls finden Sie im [Kapitel "Replay Modul"](#), S. 70.

## 5

## E-Learning-Modul

Das E-Learning-Modul ermöglicht dem Benutzer die Weiterbildung mit Hilfe von bereitgestellten Lerninhalten.

Folgende Module sind enthalten:

- Trainingspakete-Modul

Siehe [Kapitel "Trainingspakete-Modul", S. 46.](#)

- Quiz-Modul

Siehe [Kapitel "Quiz-Modul", S. 56.](#)

- Coaching-Advisor-Modul

(Dieses Modul steht nur Benutzern zur Verfügung, die die Berechtigung *Coaching Advisor* besitzen.)

Siehe [Kapitel "Coaching-Advisor-Modul", S. 62.](#)

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

## 5.1

## Trainingspakete-Modul

## 5.1.1

## Allgemeines

Im Trainingspakete-Modul können Trainingspakete zu Schulungszwecken angenommen und bearbeiten werden. Ein Trainingspaket besteht aus einer Auswahl graphisch und textuell aufbereiteter Lerninhalte, mit deren Hilfe sich ein Agent weiterbilden kann.

Die Anzeige des Trainingspakete-Modul besteht aus einer Hauptansicht (siehe [Kapitel "Hauptansicht", S. 46](#)) und einer Detailansicht (siehe [Kapitel "Detailansicht", S. 48](#)).

## 5.1.2

## Hauptansicht

In der Hauptansicht werden alle gespeicherten Trainingspakete angezeigt.

+ × Trainingspakete Allgemein				
Trainingspaketname ↕	Agent ↕	Stichtag ↕	Zuweisungsdatum ↕	Annahmedatum ↕
Trainingspaket 12/18	Agent, 4.	13.12.2018	11.12.2018 23:01:01	11.12.2018 23:01:34
Testpaket	Agent, 80.	29.12.2018	10.12.2018 02:39:42	10.12.2018 02:39:59
Vorlage 1	Agent, 80.	29.12.2018	09.12.2018 22:05:35	
Trainingspaket	Agent, 80.	28.12.2018	09.12.2018 21:46:33	
Testpaket	Agent, 1.	30.11.2018	23.11.2018 01:13:02	23.11.2018 01:14:01
Test	Agent, 80.	13.11.2024	21.11.2018 02:06:51	
<div>           Zeilen pro Seite 50 1 - 6 von 6         </div>				

Abb. 45: Trainingspakete - Hauptansicht (Beispiel)

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

<i>Trainingspaketname</i>	Name des Trainingspakets
<i>Agent</i>	Agent, dem das Trainingspaket zugewiesen wurde
<i>Stichtag</i>	Datum des Stichtages des Trainingspakets
<i>Zuweisungsdatum</i>	Datum, an dem das Trainingspaket zugewiesen wurde
<i>Annahmedatum</i>	Datum, an dem das Trainingspaket angenommen wurde
<i>Status</i>	Zeigt den Zuweisungsstatus des Trainingspakets an. <i>Zugewiesen</i> = Trainingspaket ist zugewiesen. <i>Angenommen</i> = Trainingspaket ist angenommen. <i>Abgeschlossen</i> = Trainingspaket ist abgeschlossen. <i>Nicht abgeschlossen</i> = Trainingspaket wurde bis zum abgelaufenen Stichtag nicht angenommen bzw. abgeschlossen.
<i>Bearbeitungsdatum</i>	Datum, an dem das Trainingspaket bearbeitet wurde
<i>Erstellt von</i>	Name des Benutzers, der das Trainingspaket erstellt hat
<i>Personalnummer des Erstellers</i>	Personalnummer des Benutzers, der das Trainingspaket erstellt hat
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem das Trainingspaket erstellt wurde
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem das Trainingspaket zuletzt aktualisiert wurde

### 5.1.2.1 Symbolleiste

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

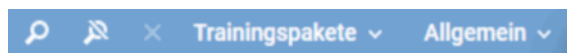







Abb. 46: Symbolleiste Trainingspakete-Modul

	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen (siehe <a href="#">Kapitel "Suchen", S. 14</a> ).
		Das Symbol  ( <i>Suchen</i> ) wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück. Die Suche wird ohne manuelle Filterung gestartet.
	<i>Trainingspaket löschen</i>	Funktion ist deaktiviert.
<i>Trainingspakete</i>	<i>Trainingspaket ansehen</i>	Öffnet das Trainingspaket (siehe <a href="#">Kapitel "Trainingspaket ansehen", S. 51</a> ).
	<i>Trainingspaket annehmen</i>	Der zugewiesene Agent kann mit dieser Schaltfläche das Trainingspaket annehmen und öffnen (siehe <a href="#">Kapitel "Trainingspaket annehmen", S. 52</a> ). Diese Option steht nur der Person zur Verfügung, der das Paket zugewiesen wurde.
	<i>Trainingspaket abschließen</i>	Der zugewiesene Agent kann mit dieser Schaltfläche das Trainingspaket abschließen (siehe <a href="#">Kapitel "Trainingspaket abschließen", S. 53</a> ). Diese Option steht nur der Person zur Verfügung, der das Paket zugewiesen wurde.

	<i>Bewertung ansehen</i>	Öffnet die Bewertung, in der das Trainingspaket erstellt wurde (siehe <a href="#">Kapitel "Bewertung ansehen", S. 54</a> ). Diese Option steht nur zur Verfügung, wenn das Trainingspaket im Bewertungen-Modul angelegt wurde.
	<i>Laden</i>	Lädt die Session, für die das Trainingspaket angelegt wurde, zur Wiedergabe in das Replay-Modul (siehe <a href="#">Kapitel "Ausgewählte Session laden", S. 55</a> ).  Informationen zu den Funktionen des Replay-Moduls finden Sie im <a href="#">Kapitel "Replay Modul", S. 70</a> .  Diese Option ist nur aktiv, wenn das Trainingspaket im Sessions-Modul angelegt wurde.
	Trainingspaket drucken	Druckt das ausgewählte Trainingspaket.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Informationen werden angezeigt.</li> <li>• Reihenfolge der angezeigten Spalten.</li> <li>• Anzahl der Zeilen pro Seite</li> </ul>
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet.



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

### 5.1.3

#### Detailansicht

Die Detailansicht enthält weitere Informationen und Funktionen zum ausgewählten Trainingspaket.



Trainingspaket 12/18

Details\*

E-Learning-Kategorien

Agenten-Feedback

Hilfe

Trainingspakete ansehen

Trainingspaketname*	Trainingspaket 12/18
Erstellt von	Admin, 1st-Tenant
Erstelldatum	12.12.2018 00:01:01
Vorlagenname	Ad hoc (Trainingspaket mit...
Zuweisungsdatum	12.12.2018 00:01:01
Annahmedatum	12.12.2018 00:01:34
Bearbeitungsdatum	
Stichtag*	13.12.2018
Status	Angenommen

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 47: Trainingspakete Detailansicht

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- Details**  
 Hier können Sie detaillierte Informationen zum ausgewählten Trainingspaket anzeigen.  
 Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 49.](#)
- Kategorien**  
 Hier können Sie Kategorien für das Trainingspaket anzeigen.  
 Siehe [Kapitel "Registerkarte Kategorien", S. 50.](#)
- Agenten-Feedback**  
 Hier können Sie ein Feedback zum Trainingspaket abgeben.  
 Siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten-Feedback", S. 51.](#)

### 5.1.3.1 Registerkarte Details

Hier können Sie detaillierte Informationen zum ausgewählten Trainingspaket anzeigen.

Details\*
E-Learning-Kategorien
Agenten-Feedback

Hilfe


Trainingspakete ansehen

Trainingspaketname*	Training package 12/18
Erstellt von	Admin, 1st-Tenant
Erstelldatum	12.12.2018 00:01:01
Vorlagenname	Ad hoc (Trainingspaket mit...
Zuweisungsdatum	12.12.2018 00:01:01
Annahmedatum	12.12.2018 00:01:34
Bearbeitungsdatum	
Stichtag*	13.12.2018
Status	Angenommen

Abb. 48: Registerkarte Details

<i>Trainingspaketname</i>	Name des Trainingspakets
<i>Erstellt von</i>	Name des Benutzers, der das Trainingspaket erstellt hat.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem das Trainingspaket erstellt wurde.
<i>Vorlagenname</i>	Name der Trainingspaketvorlage, die benutzt wurde bzw. Name des Ad hoc Trainingspakets.
<i>Zuweisungsdatum</i>	Datum, an dem das Trainingspaket zugewiesen wurde.
<i>Annahmedatum</i>	Datum, an dem das Trainingspaket angenommen wurde.
<i>Bearbeitungsdatum</i>	Datum, an dem das Trainingspaket bearbeitet wurde.
<i>Stichtag</i>	Datum des Stichtages des Trainingspakets
<i>Status</i>	Zeigt den Zuweisungsstatus der Vorlage an. <i>Zugewiesen</i> = Trainingspaket ist zugewiesen <i>Angenommen</i> = Trainingspaket ist angenommen <i>Abgeschlossen</i> = Trainingspaket ist abgeschlossen <i>Nicht abgeschlossen</i> = Trainingspaket wurde bis zum abgelaufenen Stichtag nicht angenommen bzw. abgeschlossen

	<b>Trainingspaket ansehen</b>	Öffnet das Trainingspaket (siehe <a href="#">Kapitel "Trainingspaket ansehen", S. 51</a> ).
---	-------------------------------	---

### 5.1.3.2 Registerkarte Kategorien



Hier können Sie die Kategorien des Trainingspaketes anzeigen und bearbeiten.

Details
Eigenschaften\*
Kategorien

E-Learning-Kategorien

Name ↕	Kommentar ↕
Aufzeichnungslösungen	analog und digital

Abb. 49: Registerkarte Kategorien

	<i>Hinzufügen</i>	Hier können Sie eine Kategorie hinzufügen. Siehe <a href="#">Kapitel "Kategorie hinzufügen", S. 19.</a>
	<i>Entfernen</i>	Hier können Sie eine Kategorie entfernen. Siehe <a href="#">Kapitel "Kategorie entfernen", S. 20.</a>

### 5.1.3.3 Registerkarte Agenten-Feedback

Hier kann der Agent ein Feedback zum Trainingspaket abgeben. Dies ist nur möglich, wenn der Agent das Paket angenommen und noch nicht abgeschlossen hat.

< Details E-Learning-Kategorien **Agenten-Feedback** >

Feedback:

Abb. 50: Agenten Feedback eintragen

**Feedback:** Hier kann der Agent ein Feedback zum Trainingspaket eintragen.

### 5.1.4 Trainingspaket ansehen



Ein Trainingspaket kann nur von folgenden Personen angesehen werden:

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

1. Wählen Sie das Trainingspaket, das Sie ansehen möchten in der Hauptansicht aus.

+ × Trainingspakete Allgemein				
Trainingspaketname ↕	Agent ↕	Stichtag ↕	Status ↕	Erstellt von ↕
Training package 12/18	Agent, 4.	13.12.2018	Angenommen	Admin, 1st-Tenant
Testpaket	Agent, 80.	29.12.2018	Angenommen	Admin, 1st-Tenant

Abb. 51: Trainingspaket auswählen (Beispiel)

2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Trainingspakete* > *Trainingspaket ansehen*.

⇒ Das Fenster *Trainingspaket* erscheint.

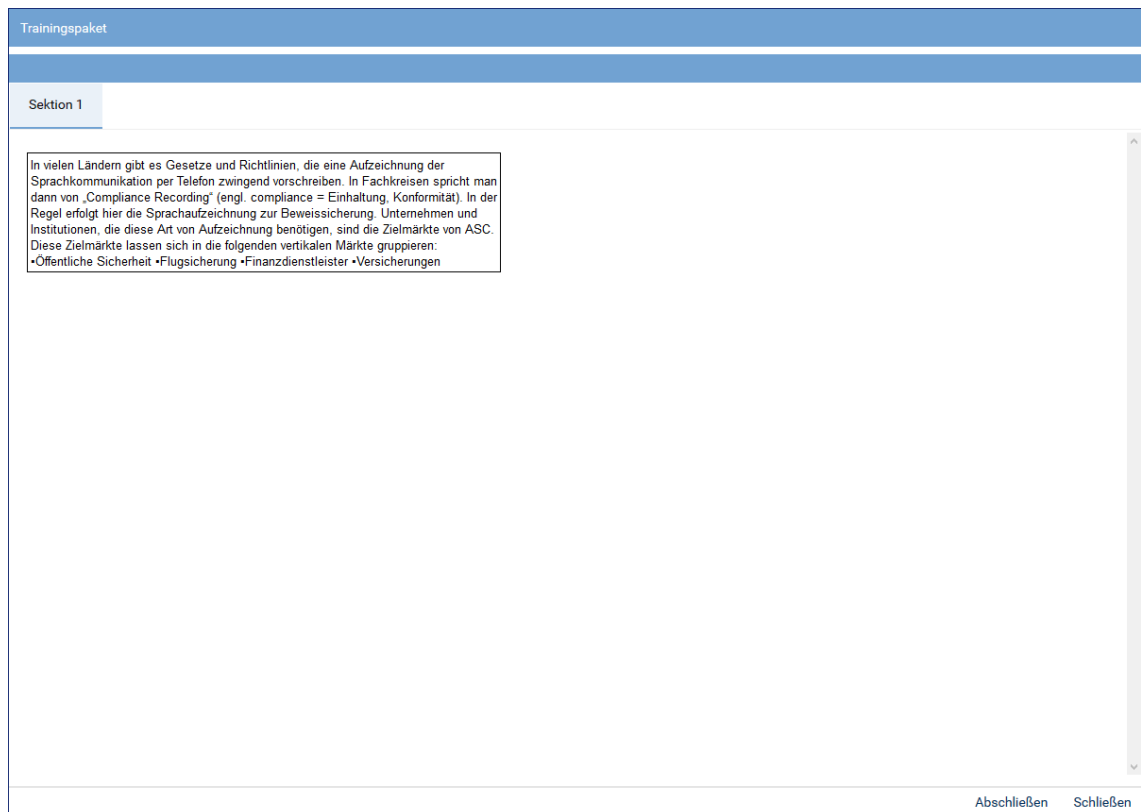


Abb. 52: Trainingspaket ansehen (Beispiel: angenommenes Trainingspaket ansehen)

- Hier können Sie sich das Trainingspaket ansehen.  
Um im Trainingspaket-Fenster auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Trainingspaketbereichs auf den Sektionsnamen.
- Sie haben 2 Möglichkeiten, das Trainingspaket zu beenden:

<b>Abschließen</b>	Das Trainingspaket wird abgeschlossen. Die Schaltfläche <i>Abschließen</i> wird nur dem Agent, dem das Trainingspaket zugewiesen wurde angezeigt. Das Trainingspaket muss angenommen sein, um es abschließen zu können.
<b>Schließen</b>	Das Fenster <i>Trainingspaket</i> wird geschlossen. Wenn das Trainingspaket angenommen und noch nicht abgeschlossen wurde, kann es zu einem späteren Zeitpunkt angesehen und abgeschlossen werden.

### 5.1.5

#### Trainingspaket annehmen



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

- Wählen Sie das Trainingspaket, das Sie annehmen möchten, in der Hauptansicht aus.

Trainingspaketname ▾	Agent ▾	Stichtag ▾	Status ▾	Erstellt von ▾
Vorlage 1	Agent, 80.	29.12.2018	Zugewiesen	Admin, 1st-Tenant
Trainingspaket	Agent, 80.	28.12.2018	Zugewiesen	Admin, 1st-Tenant

Abb. 53: Trainingspaket auswählen (Beispiel)

2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Trainingspakete* > *Trainingspaket annehmen*.  
⇒ Das Fenster *Trainingspaket* erscheint.

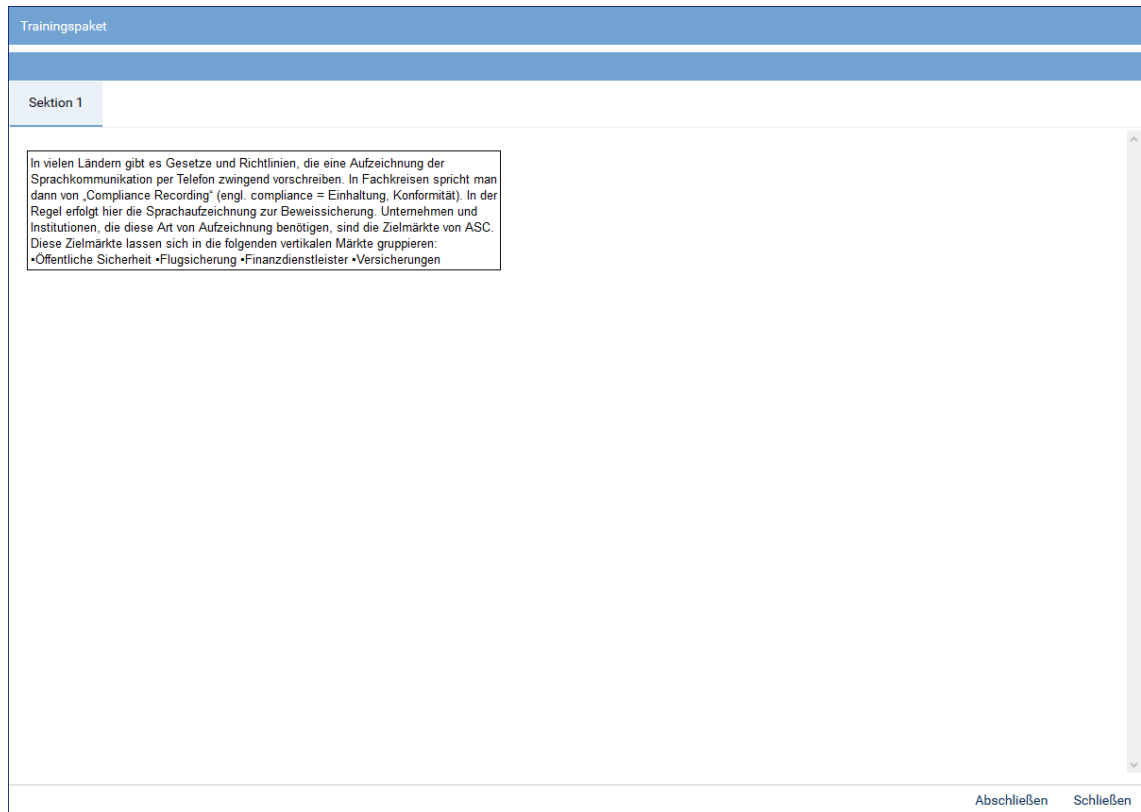


Abb. 54: Trainingspaket ansehen (Beispiel: angenommenes Trainingspaket ansehen)

3. Hier können Sie sich das Trainingspaket ansehen.  
Um im Trainingspaket-Fenster auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Trainingspaketbereichs auf den Sektionsnamen.
4. Sie haben 2 Möglichkeiten, das Trainingspaket zu beenden:

<b>Abschließen</b>	Das Trainingspaket wird abgeschlossen. Die Schaltfläche <i>Abschließen</i> wird nur dem Agent, dem das Trainingspaket zugewiesen wurde angezeigt. Das Trainingspaket muss angenommen sein, um es abschließen zu können.
<b>Schließen</b>	Das Fenster <i>Trainingspaket</i> wird geschlossen. Wenn das Trainingspaket angenommen und noch nicht abgeschlossen wurde, kann es zu einem späteren Zeitpunkt angesehen und abgeschlossen werden.

### 5.1.6

#### Trainingspaket abschließen

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



Ein Trainingspaket kann nur abgeschlossen werden, wenn es vorher angenommen wurde (siehe [Kapitel "Trainingspaket annehmen"](#), S. 52).

Ein Trainingspaket kann auch direkt beim Annehmen des Trainingspakets im geöffneten Fenster *Trainingspaket* abgeschlossen werden.

1. Wählen Sie das Trainingspaket das Sie abschließen möchten in der Hauptansicht aus.

Trainingspaketname ↕	Agent ↕	Stichtag ↕	Status ↕	Erstellt von ↕
Training package 12/18	Agent, 4.	13.12.2018	Angenommen	Admin, 1st-Tenant
Testpaket	Agent, 80.	29.12.2018	Angenommen	Admin, 1st-Tenant

Abb. 55: Trainingspaket auswählen (Beispiel)

- Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Trainingspakete* > *Trainingspaket abschließen*.

## 5.1.7

## Bewertung ansehen



Diese Option steht nur zur Verfügung, wenn das Trainingspaket im Modul *Qualitätsmanagement* > *Bewertungen* zugewiesen/erstellt wurde.

Mit dieser Funktion können Sie die im Bewertungen-Modul erstellte Bewertung eines Trainingspakets ansehen.

- Wählen Sie das Trainingspaket, bei dem Sie die Bewertung ansehen möchten, in der Hauptansicht aus.

Trainingspaketname ↕	Agent ↕	Stichtag ↕	Status ↕	Erstellt von ↕
Produkttraining	Agent, 5.	29.12.2018	Zugewiesen	Admin, 1st-Tenant
Product training part II	Agent, 1.	29.12.2018	Zugewiesen	Admin, 1st-Tenant

Abb. 56: Trainingspaket auswählen (Beispiel)

- Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Trainingspakete* > *Bewertung ansehen*.  
⇒ Das Fenster *Bewertung* erscheint.

Bewertung

[100] Sektion 1

[100] Sektion 2

100

Wurde deutlich gesprochen? \*

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

OK

Abb. 57: Bewertungen

3. Hier können Sie sich die Bewertung ansehen.  
Um im Bewertungs-Fenster auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Bewertungsbereichs auf den Sektionsnamen.
4. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche OK.

### 5.1.8 Ausgewählte Session laden



Diese Option ist nur aktiv, wenn das Trainingspaket im Sessions-Modul zugewiesen/erstellt wurde.

Mit dieser Funktion können Sie eine Session, für die das Trainingspaket angelegt wurde, in das Replay-Modul laden und dort wiedergeben.

1. Wählen Sie das Trainingspaket, bei dem Sie die Session wiedergeben möchten, in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Trainingspakete > Laden* bzw. *Coaching Advisor > Laden*.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

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

4. Die Session wird in das Replay-Modul geladen und kann dort wiedergegeben werden. Informationen zu den Funktionen des Replay-Moduls finden Sie im [Kapitel "Replay Modul", S. 70](#).

## 5.2 Quiz-Modul





### 5.2.1 Allgemeines

Das Quiz-Modul ermöglicht die Überprüfung des Wissensstandes von Agenten.

Die Anzeige des Quiz-Moduls besteht aus einer Hauptansicht (siehe [Kapitel "Hauptansicht", S. 56](#)) und einer Detailansicht (siehe [Kapitel "Detailansicht", S. 57](#)).

### 5.2.2 Hauptansicht





In der Hauptansicht werden alle zugewiesenen Quiz angezeigt.

Quizname	Agent	Stichtag	Erstellt von	Status	Fertigstellungs-
Produktportfolio	Agent, 4.	28.12.2018	Admin, 1st-Tenant		
Gesprächsaufzeichnung	Agent, 4.	14.12.2018	Admin, 1st-Tenant		12.12.2018
WFO Knowledge	Agent, 4.	17.01.2019	Admin, 1st-Tenant		
Cross- und Up-Selling	Agent, 4.	31.12.2018	Admin, 1st-Tenant		

Zeilen pro Seite 50 1 - 4 von 4

Abb. 58: Quiz - Hauptansicht (Beispiel)

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

<b>Quizname</b>	Name des Quiz.
<b>Agent</b>	Name des Agenten, dem das Quiz zugewiesen wurde.
<b>Stichtag</b>	Datum, an dem das Quiz beendet sein muss.
<b>Status</b>	Zeigt den Bearbeitungsstatus des Quiz an.  (Zugewiesen) = Quiz ist zugewiesen.  (Gestartet) = Quiz ist gestartet.  (Beendet) = Quiz ist beendet.  (Nicht abgeschlossen) = Quiz wurde bis zum abgelaufenen Stichtag nicht gestartet bzw. beendet.
<b>Erstellt von</b>	Name des Benutzers, der das Quiz erstellt und zugewiesen hat.
<b>Erstelldatum</b>	Datum, an dem das Quiz gespeichert wurde.
<b>Aktualisiert</b>	Datum, an dem das Quiz zuletzt aktualisiert wurde.
<b>Fertigstellungsdatum</b>	Datum, an dem das Quiz abgeschlossen wurde.

#### 5.2.2.1 Symbolleiste

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

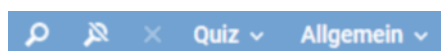







Abb. 59: Symbolleiste Quiz-Modul



	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen (siehe <a href="#">Kapitel "Suchen", S. 14</a> ).
		Das Symbol  ( <i>Suchen</i> ) wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück. Die Suche wird ohne manuelle Filterung gestartet.
	<i>Löschen</i>	Funktion ist deaktiviert.
Quiz	<i>Ansehen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie das Ergebnis des ausgewählten Quiz ansehen können (siehe <a href="#">Kapitel "Quiz ansehen", S. 60</a> ).  Diese Funktion steht nur für beendete Quiz zur Verfügung. Um ein Quizergebnis ansehen zu können, müssen Sie außerdem über das entsprechende Recht verfügen. Die Rechte <i>Ergebnisse dem Vorgesetzten anzeigen</i> und <i>Ergebnisse dem Agenten anzeigen</i> werden beim Zuweisen eines Quiz eingestellt (siehe Registerkarte Details).
	<i>Starten</i>	Startet das ausgewählte Quiz (siehe <a href="#">Kapitel "Quiz starten", S. 61</a> ).
	<i>Quiz drucken</i>	Druckt das ausgewählte Quiz.
Allgemein	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Informationen werden angezeigt.</li> <li>• Reihenfolge der angezeigten Spalten.</li> <li>• Anzahl der Zeilen pro Seite.</li> </ul>
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet.



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

### 5.2.3

#### Detailansicht

Die Detailansicht enthält weitere Informationen und Funktionen zum ausgewählten Quiz.



**Produktportfolio** ✕

< **Details** Eigenschaften\* Kategorien >

Hilfe

Quiz ansehen

Quizname	Produktportfolio
Erstellt von	Admin, 1st-Tenant
Erstelldatum	12.12.2018
Vorlagenname	Voice Recording 2
Zugewiesener Agent	Agent, 4.
Status	Zugewiesen

**Abhängiges Trainingspaket**

Speichern Zurücksetzen

Abb. 60: Quiz - Detailansicht

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Details**  
Hier werden Details zum ausgewählten Quiz angezeigt.  
Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 58](#).
- **Eigenschaften**  
Hier können Sie die Eigenschaften zum ausgewählten Quiz ansehen oder bearbeiten.  
Siehe [Kapitel "Registerkarte Eigenschaften", S. 59](#).
- **Kategorien**  
Hier können Sie Kategorien hinzufügen oder entfernen.  
Siehe [Kapitel "Registerkarte Kategorien", S. 60](#).

### 5.2.3.1 Registerkarte Details

Hier werden Details zum ausgewählten Quiz angezeigt.



< **Details** Eigenschaften\* Kategorien >

Hilfe

Quiz ansehen

Quizname	Produktportfolio
Erstellt von	Admin, 1st-Tenant
Erstelldatum	12.12.2018
Vorlagenname	Voice Recording 2
Zugewiesener Agent	Agent, 4.
Status	Zugewiesen

**Abhängiges Trainingspaket**

Abb. 61: Registerkarte Details

<i>Quizname</i>	Name des Quiz.
<i>Erstellt von</i>	Name des Benutzers, der den Quiz-Test zugewiesen hat.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem der Quiz-Test gespeichert wurde.
<i>Vorlagenname</i>	Name der Quizvorlage.
<i>Zugewiesener Agent</i>	Name des Agenten, dem das Quiz zugewiesen wurde.
<i>Status</i>	Zeigt den Bearbeitungsstatus des Quiz-Tests an. <i>Zugewiesen</i> = Quiz ist zugewiesen <i>Gestartet</i> = Quiz ist gestartet <i>Beendet</i> = Quiz ist beendet <i>Nicht abgeschlossen</i> = Quiz wurde bis zum abgelaufenen Stichtag nicht gestartet bzw. beendet
<i>Fertigstellungsdatum</i>	Datum, an dem das Quiz abgeschlossen wurde.
<i>Dauer</i>	Zeit, die für den Quiz-Test benötigt wurde. Um eine Zeit anzuzeigen, muss der Quiz-Test gestartet oder beendet sein.
<i>Ergebnis</i>	Ergebnis des Quiz-Tests. Das Ergebnis des Quiz-Tests kann nur angesehen werden, wenn beim Zuweisen eines Quiz-Tests das entsprechende Recht ausgewählt wurde.

### Gruppenfeld Abhängiges Trainingspaket

Abhängiges Trainingspaket	
Trainingspaketname	Produktschulung
Trainingspaketvorlage	Produktschulung
Stichtag des Trainingspaketes	30.12.2018
Gesamtpunktzahl	30

Abb. 62: Gruppenfeld Abhängiges Trainingspaket

<i>Trainingspaketname</i>	Name des Trainingspakets.
<i>Trainingspaketvorlage</i>	Name der Trainingspaketvorlage.
<i>Stichtag des Trainingspaketes</i>	Datum, an dem das Trainingspaket beendet sein muss.
<i>Gesamtpunktzahl</i>	Gesamtpunktzahl des Quiz-Tests.

#### 5.2.3.2

### Registerkarte Eigenschaften

Details	Eigenschaften	Kategorien
Stichtag	14.12.2018	
Ergebnisse dem Vorgesetzten anzeigen	Nein	
Ergebnisse dem Agenten anzeigen	Direkt	
Wiederholbar/Zeitlimit	Wiederholbar	

Abb. 63: Registerkarte Eigenschaften

<i>Stichtag</i>	Zeigt das Datum, an dem das Quiz beendet sein muss.
-----------------	---

<i>Ergebnisse dem Vorgesetzten anzeigen</i>	<p>Zeigt an, ob die Ergebnisse für den Vorgesetzten sichtbar sind.</p> <p><i>Ja</i> = Ergebnisse sind für den Vorgesetzten sichtbar.</p> <p><i>Nein</i> = Ergebnisse sind für den Vorgesetzten nicht sichtbar.</p>
<i>Ergebnisse dem Agenten anzeigen</i>	<p>Zeigt an, ob die Ergebnisse für den Agenten sichtbar sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Nie</i> = Ergebnisse sind für den Agenten nicht sichtbar.</li> <li>• <i>Direkt</i> = Ergebnisse sind für den Agenten nach Beenden des Quiz-Tests in einem Popup-Fenster sichtbar.</li> <li>• <i>Stichtag</i> = Ergebnisse sind für den Agenten nach dem eingegeben Stichtag sichtbar.</li> </ul>
<i>Wiederholbar/Zeitlimit</i>	<p>Zeigt an, ob das Quiz wiederholbar ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Nicht wiederholbar</i> = Das Quiz ist nicht wiederholbar.</li> <li>• <i>Wiederholbar</i> = Das Quiz ist vor dem Stichtag beliebig oft wiederholbar.</li> </ul> <p>Zeigt an, ob ein Zeitlimit zum Bearbeiten des Quiz besteht.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ohne Zeitlimit</i> = Zum Bearbeiten des Quiz besteht kein Zeitlimit.</li> <li>• <i>Mit Zeitlimit</i> = Zum Bearbeiten des Quiz besteht ein Zeitlimit.</li> </ul>

### 5.2.3.3

#### Registerkarte Kategorien

Hier können Sie Kategorien anzeigen.

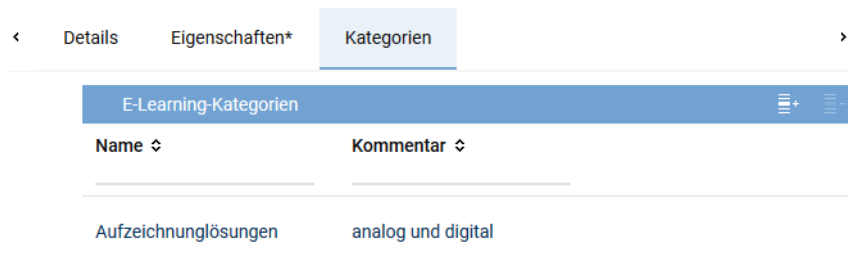


Abb. 64: Registerkarte Kategorien

### 5.2.4

#### Quiz ansehen



Ein Quiz kann nur angesehen werden, wenn beim Zuweisen eines Quiz-Tests das entsprechende Recht ausgewählt wurde.

Ein Quiz kann nur angesehen werden, wenn es abgeschlossen wurde.

1. Wählen Sie das Quiz, das Sie ansehen möchten, in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Quiz > Ansehen*.  
⇒ Das Fenster *Quiz* erscheint.

Quiz

Erstellt von: Admin, 1st-Tenant  
Erstelldatum: 12.12.2018

Name: Gesprächsaufzeichnung  
Wiederholbar: Ja

Zeitlimit: Nein

Sektion 1(Ergebnis: 100.0)

Welche Applikationen zur Steuerung einer Aufzeichnung können in Verbindung mit EVOLUTIONneo EVOip verwendet werden?
 

☒ IP-Telefonapplikationen
 ☐ WEBplay
 ☐ POWERplay
 ☒ ADI
 ☒ SCREENscan
 ☐ SCREEN recording

Schließen

Abb. 65: Quiz ansehen (Beispiel)

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

### 5.2.5

#### Quiz starten

- Wählen Sie das Quiz, das Sie starten möchten, in der Hauptansicht aus.
- Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Quiz > Starten*.
  - ⇒ Das Fenster *Quiz* erscheint.  
Bei aktiviertem Zeitlimit wird im Fenster *Quiz* rechts oben ein Countdown der verbleibenden Zeit angezeigt.

Quiz WFO Knowledge

Erstellt von: Admin, 1st-Tenant  
Erstelldatum: 12.12.2018

Name: WFO Knowledge  
Wiederholbar: Ja

Zeitlimit: Nein

Sektion 1

Welche Applikationen zur Steuerung einer Aufzeichnung können in Verbindung mit EVOLUTIONneo EVOip verwendet werden?
 

☐ IP-Telefonapplikationen
 ☐ WEBplay
 ☐ POWERplay
 ☐ ADI
 ☐ SCREENscan
 ☐ SCREEN recording

Quiz abschließen

Später fortsetzen

Abbrechen

Abb. 66: Quiz (Beispiel)

3. Beantworten Sie die Fragen des Quiz.  
Um im Quiz auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Quizbereichs auf den Sektionsnamen.
4. Beenden Sie das Quiz, indem Sie auf eine der folgenden Schaltflächen klicken:

<i>Quiz abschließen</i>	Das Quiz wird abgeschlossen und ausgewertet.
<i>Später fortsetzen</i>	Die Eingaben werden gespeichert. Sie können das Quiz zu einem späteren Zeitpunkt weiter bearbeiten. <b>HINWEIS!</b> Wenn für das Quiz ein Zeitlimit eingestellt wurde, steht die Schaltfläche nicht zur Verfügung.
<i>Abbrechen</i>	Das Quiz wird abgebrochen. Die Eingaben werden verworfen. Sie können das Quiz zu einem späteren Zeitpunkt erneut starten. <b>HINWEIS!</b> Wenn für das Quiz ein Zeitlimit eingestellt wurde, steht die Schaltfläche nicht zur Verfügung.

### 5.3 Coaching-Advisor-Modul

#### 5.3.1 Allgemeines

Das Coaching-Advisor-Modul beinhaltet Sessions, die ausschließlich als Schulungsmaterial verwendet werden können. In diesem Modul können keine Sessions bewertet werden.

Im Coaching-Advisor-Modul werden Trainings-Sessions und Coaching-Advisor-Sessions angezeigt.

#### Coaching-Advisor-Sessions (CA-Sessions):

CA-Sessions werden mit Hilfe der Applikation *CLIENTcommand* aufgezeichnet, siehe Bedienungsanleitung *CLIENTcommand*. Sie werden nur im Coaching-Advisor-Modul angezeigt und können auch nur dort abgespielt werden. CA-Sessions dienen dazu, dass Agenten untereinander Gesprächsszenarien nachstellen und als beispielhafte Sessions aufzeichnen können. Diese Sessions stehen anschließend im Coaching-Advisor-Modul zur Verfügung. CA-Sessions werden ausschließlich als persönliches Schulungsmaterial verwendet und werden daher aus allen anderen Modulen, die Sessions verarbeiten oder anzeigen, herausgefiltert. Sie sind lediglich für den Agenten sichtbar, der sie aufgenommen hat, und für Benutzer mit dem Recht *Darf alle Coaching-Advisor-Sessions sehen*. Im Vergleich zu Trainings-Sessions stehen CA-Sessions nicht zur Bewertung zur Verfügung.

CA-Sessions können nur von Agenten aufgezeichnet werden, die die Berechtigung *Coaching Advisor* besitzen.

#### Trainings-Sessions

Trainings-Sessions sind reale Sessions, die im Sessions-Modul von einem Supervisor als Trainings-Session markiert und einem oder mehreren Agenten zugewiesen wurden, siehe Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo Sessions-Modul*. Diese Sessions werden in das Coaching-Advisor-Modul kopiert und sind dort nur für die Agenten sichtbar, denen sie zugewiesen wurden.

#### Für beide Session-Typen gilt:

Der Agent hat die Möglichkeit seine eigenen CA-Sessions und Trainings-Sessions anderen Benutzern zur Verfügung stellen, falls er über die erforderlichen Funktionsrechte verfügt, siehe [Kapitel "Session freigeben", S. 68](#).

Öffnen Sie das Coaching-Advisor-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste im Menüpunkt E-Learning-Modul auf den Untermenüpunkt *Coaching Advisor* klicken.

### 5.3.2 Hauptansicht













In der Hauptansicht werden alle verfügbaren CA-Sessions und Trainings-Sessions angezeigt.

Konversationstyp	Coaching-Advisor-Session	Trainings-Session	Freigegeben	Startzeit der Session	Endzeit der Session	Dauer der Session
Gespräch	✗	✓	✓	20.11.2018 00:33:33	20.11.2018 00:34:28	00:00:55:639
Gespräch	✗	✓	✓	20.11.2018 00:29:59	20.11.2018 00:30:27	00:00:28:321
Gespräch	✗	✓	✓	20.11.2018 00:27:59	20.11.2018 00:29:07	00:01:08:213
Gespräch	✗	✓	✓	20.11.2018 00:19:32	20.11.2018 00:21:22	00:01:49:092
Gespräch	✗	✓	✓	20.11.2018 00:19:19	20.11.2018 00:19:47	00:00:28:333

Zeilen pro Seite 50 1 - 5 von 5

Abb. 67: Coaching Advisor - Hauptansicht (Beispiel)

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

<b>Konversationstyp</b>	Zeigt den Typ der Konversation an.  = Gespräch (nur Audio)  = Work Item (nur Video)  = Text
<b>Coaching-Advisor-Session</b>	Zeigt an, ob es sich um eine Coaching-Advisor-Session handelt. Diese Session ist nur im Coaching-Advisor-Modul zu sehen.  = Coaching-Advisor-Session  = Keine Coaching-Advisor-Session
<b>Trainings-Session</b>	Zeigt an, ob es sich um eine Trainings-Session handelt. Diese Session wurde im Sessions-Modul als Trainings-Session definiert und in das Coaching-Advisor-Modul kopiert.  = Trainings-Session  = Keine Trainings-Session
<b>Freigegeben</b>	Zeigt an, ob die Session für andere Benutzer sichtbar ist und zur Wiedergabe freigegeben ist.  = freigegeben  = nicht freigegeben
<b>Startzeit der Session</b>	Startzeitpunkt der Session
<b>Endzeit der Session</b>	Endzeitpunkt der Session
<b>Session-Transfers</b>	Anzahl der Session-Transfers
<b>Dauer der Session</b>	Dauer der Session
<b>Rufrichtung</b>	Rufrichtung der Session.  = eingehend  = ausgehend  = unbekannt
<b>Gesprächsrichtung</b>	Gesprächsrichtung der Session. <ul style="list-style-type: none"> <li>Intern</li> <li>Unbekannt</li> </ul>

<i>Agent</i>	Name des Agenten der die Session aufgezeichnet hat.
<i>Kommentar</i>	Zeigt Kommentare im Wortlaut, die zur Session abgegeben wurden.
<i>Haltezeit</i>	Zeigt an, wie lange der Anrufer auf "Halten" lag.
<i>Nachbearbeitungszeit</i>	Zeit, die für die Nachbearbeitung benötigt wurde.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Session gespeichert wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Session zuletzt aktualisiert wurde.

### 5.3.2.1 Symbolleiste

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

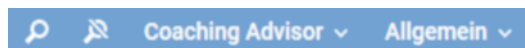


Abb. 68: Coaching-Advisor-Modul - Symbolleiste

	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen (siehe <a href="#">Kapitel "Suchen", S. 14</a> ).
		Das Symbol  ( <i>Suchen</i> ) wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.
		<i>Suche zurücksetzen</i>
		Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück. Die Suche wird ohne manuelle Filterung gestartet.
		<i>Löschen</i>
		Funktion ist deaktiviert.
	<i>Coaching Advisor</i>	<i>Laden</i>
		Lädt die ausgewählte Session zur Wiedergabe in das Replay-Modul. Siehe <a href="#">Kapitel "Session laden", S. 67</a> . Informationen zu den Funktionen des Replay-Moduls finden Sie in <a href="#">Kapitel "Replay Modul", S. 70</a> .
		<i>Session freigeben</i>
		Die ausgewählte Session wird freigegeben und kann somit abgespielt werden (siehe <a href="#">Kapitel "Session freigeben", S. 68</a> ).
		<i>Session sperren</i>
		Die ausgewählte Session wird gesperrt und kann somit nicht abgespielt werden (siehe <a href="#">Kapitel "Session sperren", S. 69</a> ).
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Informationen werden angezeigt.</li> <li>• Reihenfolge der angezeigten Spalten.</li> <li>• Anzahl der Zeilen pro Seite</li> </ul>
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet.



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



### 5.3.3 Detailansicht

Die Detailansicht enthält weitere Informationen und Funktionen zur ausgewählten Session.

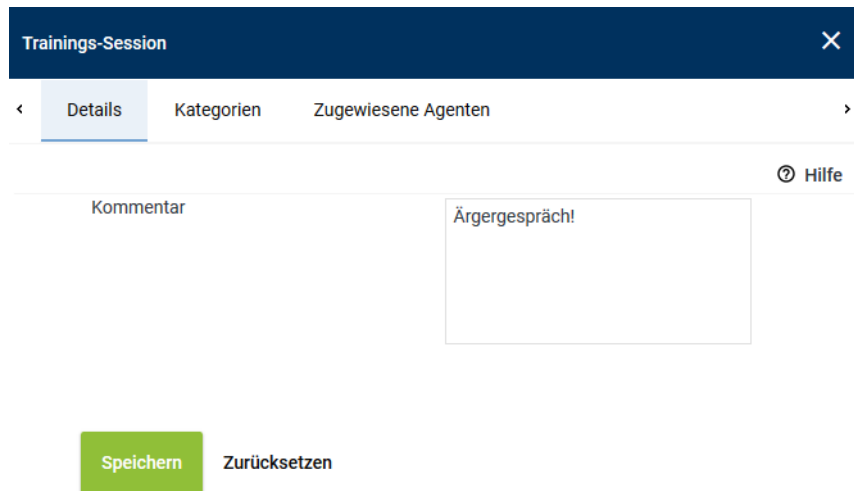


Abb. 69: Coaching-Advisor-Modul - Detailansicht

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Details**  
Hier können Sie detaillierte Informationen zur ausgewählten Session anzeigen und bearbeiten.  
Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 65.](#)
- **Kategorien**  
Hier können Sie der ausgewählten Session Trainings- oder Sessionkategorien zuordnen.  
Siehe [Kapitel "Registerkarte Kategorien", S. 65.](#)
- **Zugewiesene Agenten** (nur bei Trainings-Sessions)  
Hier können Sie sehen, welche Agenten der ausgewählten Session zugewiesen wurden. Diese Registerkarte ist nur für Trainings-Sessions vorhanden und nur für Benutzer mit dem Recht *Darf Trainings-Sessions sehen* sichtbar.  
Siehe [Kapitel "Registerkarte Zugewiesene Agenten", S. 67.](#)

#### 5.3.3.1 Registerkarte Details

Hier können Sie einen Kommentar zur Session anzeigen.

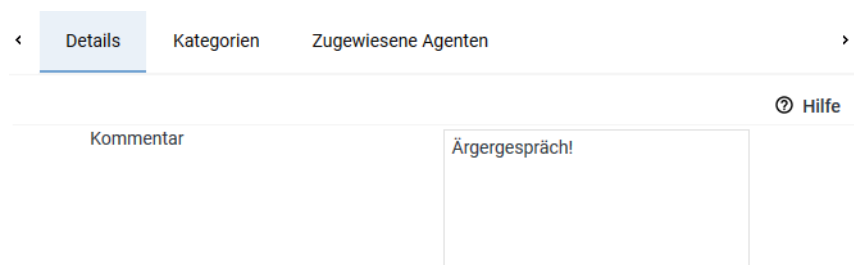


Abb. 70: Registerkarte Details



#### 5.3.3.2 Registerkarte Kategorien

Hier können Sie die Kategorien der Session anzeigen und bearbeiten.



Abb. 71: Registerkarte Kategorien

Sie können der Session hier Sessionkategorien und Trainingskategorien zuordnen.

	<i>Hinzufügen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie neue Kategorien hinzufügen können (siehe <a href="#">Kapitel "Kategorie zuordnen", S. 66</a> ).
	<i>Entfernen</i>	Entfernt die ausgewählte Kategorie aus der Liste.

#### 5.3.3.2.1 Kategorie zuordnen

1. Um Kategorien zuzuordnen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen*).

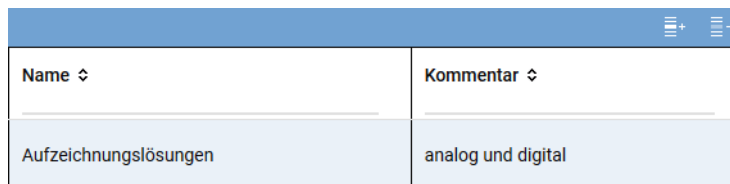


Abb. 72: Kategorien hinzufügen

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

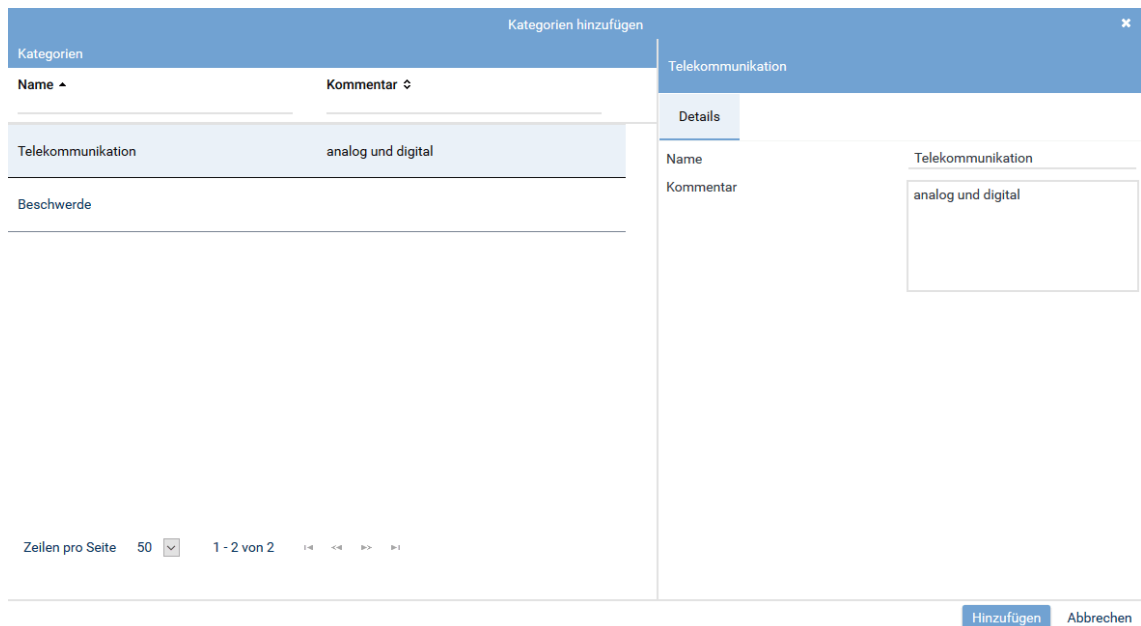


Abb. 73: Kategorien auswählen

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

### 5.3.3.3 Registerkarte Zugewiesene Agenten

Hier können Sie sehen, welche Agenten der Session zugeordnet sind. Agenten können nur im Sessions-Modul zu den Sessions zugeordnet werden.

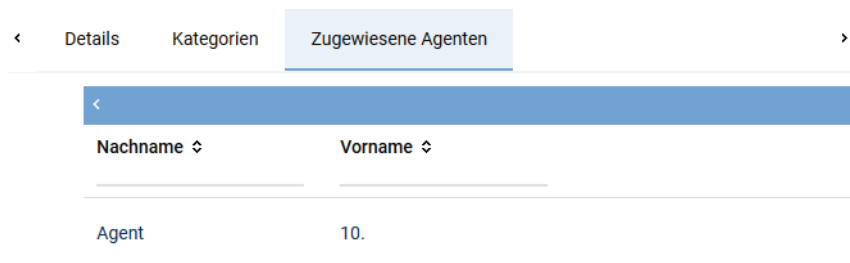


Abb. 74: Registerkarte Zugewiesene Agenten

### 5.3.4 Session laden

Mit dieser Funktion können Sie Sessions in das Replay-Modul laden und dort wiedergeben.

- Wählen Sie die Session, die Sie wiedergeben möchten, in der Hauptansicht aus.
- Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Trainingspakete > Laden* bzw. *Coaching Advisor > Laden*.
- Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

<i>Lade alles</i>	Die komplette aufgezeichnete Session wird in das Replay-Modul geladen.  Falls eine Bildschirmaufzeichnung gespeichert wurde, wird das Bildschirmvideo im Video Viewer des Replay-Moduls angezeigt.
-------------------	--

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

4. Die Session wird in das Replay-Modul geladen und kann dort wiedergegeben werden. Informationen zu den Funktionen des Replay-Moduls finden Sie im [Kapitel "Replay Modul"](#), S. 70.



Eine Konversation kann auch durch einen Doppelklick auf das Element in der Hauptansicht in das Replay-Modul geladen und dort wiedergegeben werden.

### 5.3.5

#### Session freigeben



Um eine gesperrte Session freigeben zu können, müssen Sie über das entsprechende Recht verfügen.

Mit dieser Funktion können Sie eine gesperrte Session für andere Benutzer freigeben.

1. Wählen Sie die Session, die Sie freigeben möchten, in der Hauptansicht aus.
  2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Coaching Advisor* > *Session freigeben*.
- ⇒ Die Session ist für alle Benutzer sichtbar, die mindestens ein Funktionsrecht zum verwalten oder ansehen von CA-Sessions bzw. Trainings-Sessions besitzen.

Wurde eine CA-Session erstellt oder freigegeben, wird intern eine Nachricht an alle Benutzer verschickt, die auf das Coaching-Advisor-Modul zugreifen dürfen. Die Nachricht wird im Nachrichten-Modul der Applikation Portal angezeigt.



Jeder Benutzer, der die Session sehen kann, besitzt das Recht, die Session wieder zu sperren, siehe [Kapitel "Session sperren"](#), S. 69.

### 5.3.6 Session sperren



Um eine freigegebene Session sperren zu können, müssen Sie über das entsprechende Recht verfügen.

Mit dieser Funktion können Sie eine freigegebene Session sperren. Wenn Sie eine Session sperren, bleibt sie für die Benutzer sichtbar, kann aber von keinem Benutzer mehr wiedergegeben werden.

1. Wählen Sie die Session, die Sie sperren möchten, in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Coaching Advisor* > *Session sperren*.  
⇒ Die Session kann von keinem Benutzer mehr wiedergegeben werden.



Jeder Benutzer, der die Session sehen kann, besitzt das Recht, die Session wieder freizugeben, siehe [Kapitel "Session freigeben", S. 68](#).

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

Wenn Konversationen mit Bildschirm- bzw. Kameraaufzeichnungen in das Replay-Modul geladen werden, öffnet sich für die Wiedergabe der [Videoaufzeichnung](#) automatisch das Fenster des Video Viewers, siehe [Kapitel "Video Viewer", S. 83](#). Die Wiedergabefunktionen werden für die Konversation im Replay-Modul und für die Videoaufzeichnungen im Video Viewer synchron ausgeführt.

Wenn Konversationen mit Chat-Texten oder Textnachrichten (SMS oder SDS) in das Replay-Modul geladen werden, öffnet sich für die Anzeige der Chat-Texte oder der Textnachrichten automatisch das Fenster des Message Viewers, siehe [Kapitel "Message Viewer", S. 86](#).





Abb. 75: Startbildschirm (Beispiel)

1	Wiedergabeleiste	Zeigt die geladenen Konversationen, siehe <a href="#">Kapitel "Wiedergabeleiste", S. 70</a> .
2	Funktionsleiste	Enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste, siehe <a href="#">Kapitel "Funktionsleiste", S. 74</a> .

### 6.1

#### Wiedergabeleiste

Die Wiedergabeleiste zeigt die geladenen Konversationen.

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

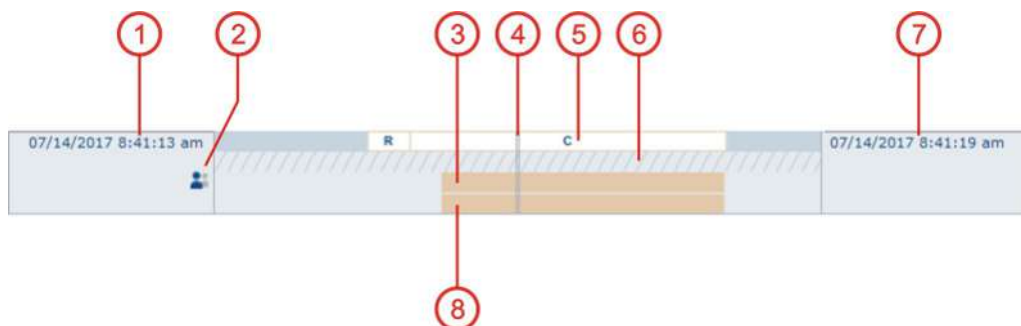


Abb. 76: Wiedergabeleiste in Vollansicht

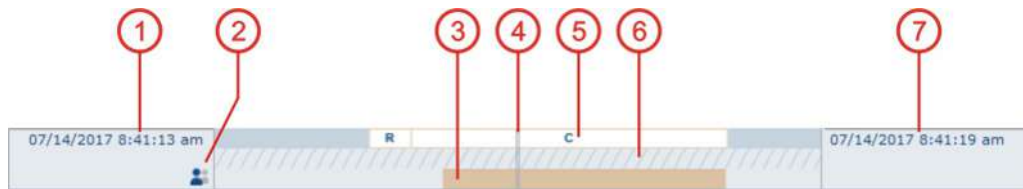







Abb. 77: Wiedergabeleiste in komprimierter Ansicht

- 1 Zeigt die Startzeit der geladenen Konversation.  
Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Startzeit der frühesten Konversation angezeigt.
- 2 Zeigt Informationen zu den Konversationsteilnehmern.  
Die Informationen sind nur sichtbar, wenn die Wiedergabeleiste in Vollansicht angezeigt wird.  
  -  = Interne Teilnehmer
  -  = Externe Teilnehmer
  -  = Gemischte Spur mit internen und externen Teilnehmern
  -  = Unbekannte Teilnehmer
  -  = Bildschirmaufzeichnung
 Um die Telefonnummern der Teilnehmer einer Spur einzublenden, bewegen Sie den Mauszeiger über das Teilnehmer-Symbol.
- 3 Zeigt die Spur 1 einer geladenen Konversation. Weitere Informationen siehe [Kapitel "Darstellung der Ladezustände", S. 72](#).
- 4 Zeigt die Wiedergabeposition.  
Um die aktuelle Wiedergabeposition der geladenen Konversation zu ändern, gibt es 2 Möglichkeiten:
  1. Klicken Sie mit der Maustaste auf die entsprechende Wiedergabeposition.
  2. Klicken Sie mit der Maustaste auf eine Spur und ziehen Sie diese mit gedrückter Maustaste nach links oder rechts.
- 5 Zeigt die Sektionen der Konversation.  
Folgende Sektionen sind möglich:
  - R = Ringing (eine Verbindung wird aufgebaut)
  - C = Connected (mindestens zwei Teilnehmer telefonieren miteinander)
  - H = Hold (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife)
  - Q = Queued (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife)
  - W = Wrapup (Nachbearbeitungszeit)
- 6 Zeigt Tagging und Audioanalyse-Daten (z. B. gefundene Schlüsselwörter).  
Die Zeile wird nur eingeblendet, wenn Informationen zur Verfügung stehen.
- 7 Zeigt die Endzeit der geladenen Konversation.  
Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Endzeit der letzten Konversation angezeigt.
- 8 Zeigt die Spur 2 einer geladenen Konversation. Weitere Informationen siehe [Kapitel "Darstellung der Ladezustände", S. 72](#).

### 6.1.1 Vollansicht

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

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

### 6.1.2 Komprimierte Ansicht

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

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

### 6.1.3 Darstellung der Ladezustände

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

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

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

⇒ Die Konversation kann wiedergegeben werden.



Abb. 78: Metadaten vollständig geladen

2. Leer = Metadaten der Aufzeichnung fehlen.

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 79: Metadaten der Aufzeichnung fehlen

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

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.

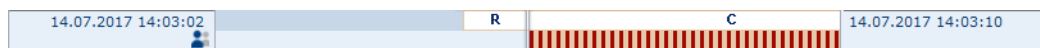


Abb. 80: Defektes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht)

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

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 81: Fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht)

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

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

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 82: Defektes oder fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Komprimierte Ansicht)

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



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

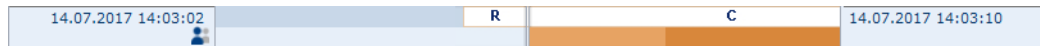


Abb. 83: Datenpuffer leer/geladen

7. Rot = Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen.

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

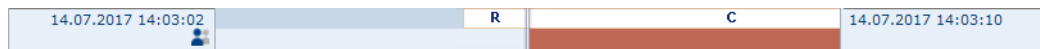


Abb. 84: Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen

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

Rot = Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen.

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



Abb. 85: Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen

9. Violett = Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet.

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

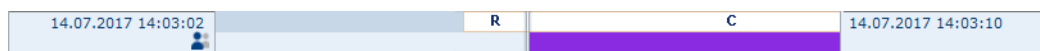


Abb. 86: Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet

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

Violett, hell = Konversationsbereich stumm geschaltet.

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



Abb. 87: Konversationsbereich stumm geschaltet

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

- ⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 88: Nicht unterstützte Daten in der Aufzeichnung enthalten

### 6.1.4

#### Darstellung gefundener Emotionen

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

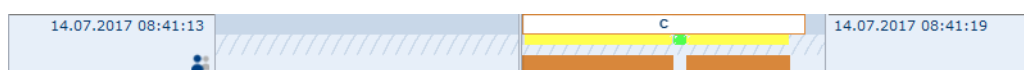


Abb. 89: Gefundene Emotionen in einer Konversation (Beispiel)

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der möglichen farblichen Markierungen:

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














## 6.2 Funktionsleiste





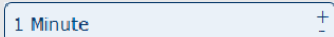
Die Funktionsleiste enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste.

### 6.2.1 Symbole



Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Funktionssymbole.

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



	<i>Videofenster ausblenden</i>	Zeigt die Hauptansicht der Applikation an. Der in die Hauptansicht integrierte Video Viewer wird ausgeblendet.
	<i>Video Viewer abdocken</i>	Zeigt den Video Viewer in einem eigenen Fenster an.
	<i>Video Viewer andocken</i>	Schließt das eigene Fenster des Video Viewers.
	<i>Ton an/aus</i>	Zeigt an, dass der Lautsprecher für die Konversation aktiviert ist.
		Zeigt an, dass der Lautsprecher für die Konversation deaktiviert ist.
	<i>Lautstärke</i>	Regelt die allgemeine Wiedergabelautstärke. Um die Lautstärke zu ändern, klicken Sie mit der Maustaste auf den Schieberegler und bewegen Sie den Schieberegler mit gedrückter Maustaste nach rechts oder links.
	<i>Wiedergabeliste leeren</i>	Entfernt alle geladenen Konversationen aus dem Replay-Modul.
	<i>Alle geladenen Elemente exportieren</i>	Speichert die Audiodaten der geladenen Konversationen als <a href="#">WAVE</a> -Datei und die dazugehörigen Konversationszusatzdaten als CSV-Datei auf der Festplatte Ihres Rechners, siehe <a href="#">Kapitel "Alle geladenen Elemente exportieren"</a> , S. 77.
	<i>Neues Lesezeichen erstellen</i>	Setzt ein Lesezeichen bzw. markiert den Anfang eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe <a href="#">Kapitel "Neues Lesezeichen erstellen"</a> , S. 78.
		Setzt ein Lesezeichen und markiert das Ende eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition. Für den markierten Bereich zwischen 2 zusammengehörenden Lesezeichen kann ein Kommentar eingegeben werden, siehe <a href="#">Kapitel "Neues Lesezeichen erstellen"</a> , S. 78.
	<i>Neuen Stille-Hinweis erstellen</i>	Markiert den Anfang eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer, siehe <a href="#">Kapitel "Neuen Stille-Hinweis erstellen"</a> , S. 81.
		Markiert das Ende eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer, siehe <a href="#">Kapitel "Neuen Stille-Hinweis erstellen"</a> , S. 81.
	<i>Schleife</i>	Markiert den Anfang einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe <a href="#">Kapitel "Wiedergabeschleife markieren"</a> , S. 83.

		Markiert das Ende einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe <a href="#">Kapitel "Wiedergabeschleife markieren"</a> , S. 83.
		Entfernt die Markierungen der Wiedergabeschleife, siehe <a href="#">Kapitel "Wiedergabeschleife markieren"</a> , S. 83.
	<i>Stille überspringen</i>	Zeigt an, dass das automatische Überspringen der Stummzeiten zwischen einzelnen Konversationen deaktiviert ist.
		Zeigt an, dass das automatische Überspringen der Stummzeiten zwischen einzelnen Konversationen aktiviert ist.
		<p>Zeigt die aktuelle Wiedergabegeschwindigkeit.</p> <p>Die Wiedergabegeschwindigkeit kann zwischen 0,5 und 2,0 eingestellt werden.</p> <p>Um die Wiedergabegeschwindigkeit zu reduzieren, klicken Sie auf das Symbol  <i>Wiedergabegeschwindigkeit verringern</i>.</p> <p>Um die Wiedergabegeschwindigkeit zu erhöhen, klicken Sie auf das Symbol  <i>Wiedergabegeschwindigkeit erhöhen</i>.</p>
	<i>Wiedergabe per Telefon</i>	Zeigt an, dass die Konversationswiedergabe über Telefon deaktiviert ist.
		<p>Zeigt an, dass die Konversationswiedergabe über Telefon aktiviert ist.</p> <p>Um geladene Konversationen wiederzugeben, klicken Sie auf das Symbol  (Wiedergabe).</p>
		<p>Zeigt das Zeitfenster für die geladenen Konversationen.</p> <p>Das Zeitfenster können Sie in 25 Schritten von 1 Sekunde bis zu 14 Tagen eingeben. Es gibt 2 Möglichkeiten, das Zeitfenster zu ändern:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klicken Sie rechts im Zeitfensters auf + oder -.</li> <li>2. Drehen Sie das Mauseisrad, während sich der Mauszeiger über der Wiedergabespur befindet.</li> </ol>
		<p>Zeigt die aktuelle Wiedergabeposition an.</p> <p>Klicken Sie im Anzeigefeld, um zwischen absoluter/relativer Zeitanzeige zu wechseln.</p> <p>Die absolute Zeitanzeige zeigt das Datum und die Uhrzeit der aktuellen Wiedergabeposition an.</p> <p>Die relative Zeitanzeige zeigt die wiedergegebene Zeit der aktuellen Wiedergabeposition in HH:MM:SS an.</p>

Funktionssymbole in der Funktionsleiste rechts

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

Funktionssymbole in der Funktionsleiste links

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



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

### 6.2.2

#### Alle geladenen Elemente exportieren

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

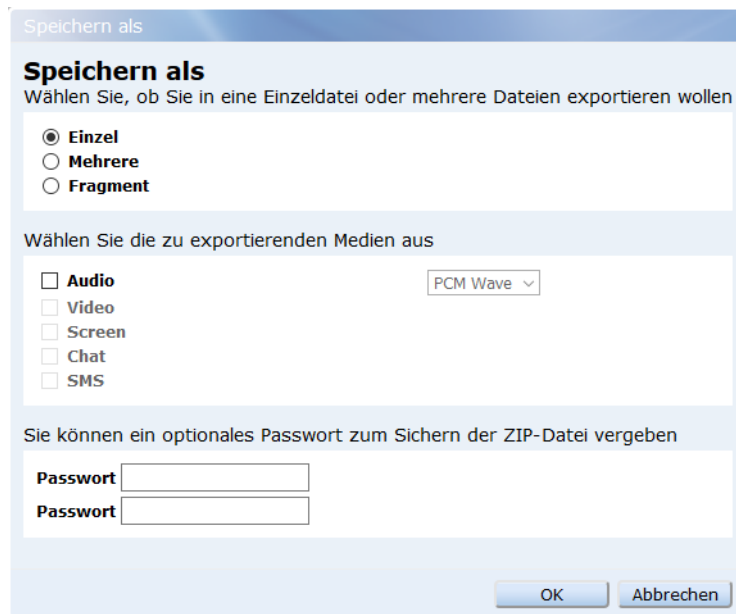


Abb. 90: Speichern als

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

<i>Einzeln</i>	Mischt alle Aufzeichnungen einer oder mehrerer Konversationen zusammen in eine Datei.
<i>Mehrere</i>	Erzeugt für jede zu speichernde Aufzeichnung eine eigene Datei.
<i>Fragment</i>	Nur die Daten, die im Bereich der gesetzten Schleife enthalten sind, werden gespeichert. Alle anderen Daten werden verworfen.

<i>Audio</i>	<p>Speichert die Audiodaten.</p> <p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das Audioformat aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>PCM Wave</i> Beim <b>PCM</b>-Verfahren ist die Ausgabedatei nicht komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Dieses Verfahren benötigt sehr viel Speicherplatz.</li> <li>• <i>MP3</i> Beim <b>MP3</b>-Verfahren ist die Ausgabedatei komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Dieses Verfahren benötigt weniger Speicherplatz.</li> </ul>
<i>Video</i>	Speichert die <b>Videodaten</b> .

Screen	Speichert die Bildschirmaufzeichnungen.
Chat	Speichert den Chat-Text.
SMS	Speichert die SMS-Daten.
Passwort	Sichert die ZIP-Datei mit einem Passwort.

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

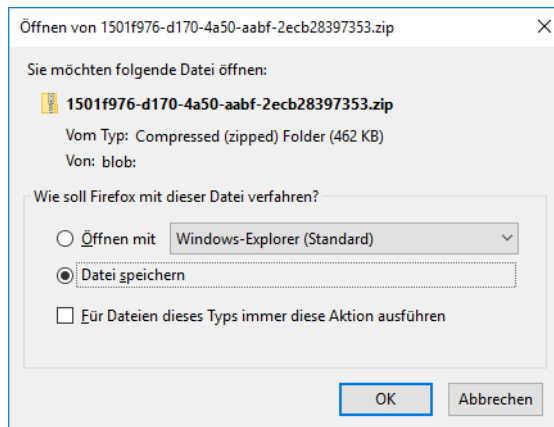


Abb. 91: Konversationen speichern

4. Wählen Sie die Option *Datei speichern*.

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

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

### 6.2.3 Neues Lesezeichen erstellen

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

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





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

#### 6.2.3.1 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar erstellen



Die aktuelle Wiedergabeposition muss innerhalb der Konversation liegen.

- Um den Anfang eines Konversationsbereichs für einen Wiedergabekommentar zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Neues Lesezeichen erstellen*).

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

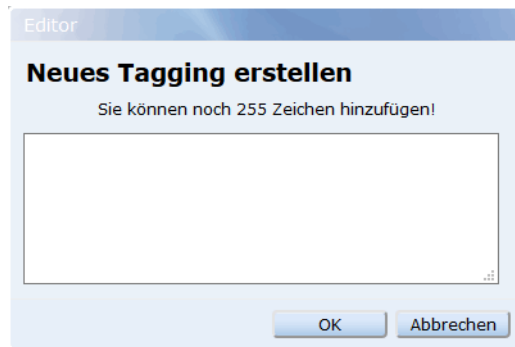


Abb. 92: Tagging-Editor

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

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

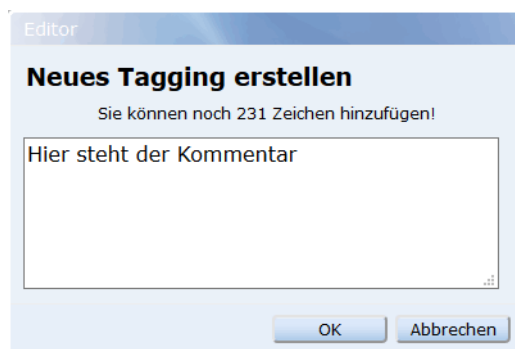


Abb. 93: Tagging-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel)

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



Abb. 94: Konversation mit getaggtm Konversationsbereich (Beispiel)



Wiedergabehinweise

Notiz erstellen

Startzeit: 16.12.2018 23:48:05  
Endzeit: 16.12.2018 23:48:08  
Inhalt: Hier steht der Kommentar

Schließen

Abb. 95: Eingblendete Hinweis-Details (Beispiel)

### 6.2.3.2 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar bearbeiten

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




Wiedergabehinweise

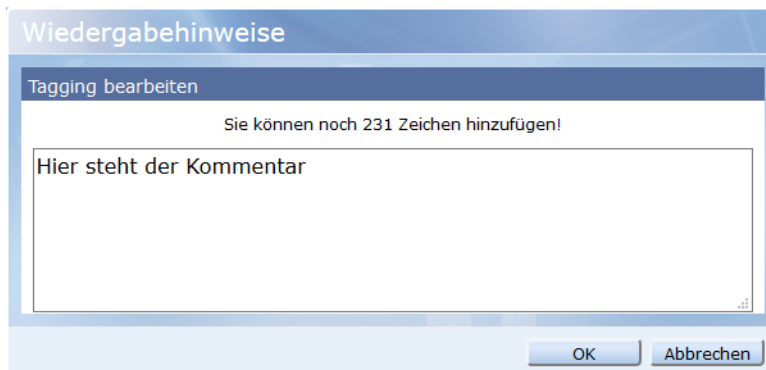
Notiz erstellen

Startzeit: 16.12.2018 23:48:05  
Endzeit: 16.12.2018 23:48:08  
Inhalt: Hier steht der Kommentar

Schließen

Abb. 96: Eingblendete Hinweis-Details (Beispiel)

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



Wiedergabehinweise



Tagging bearbeiten

Sie können noch 231 Zeichen hinzufügen!

Hier steht der Kommentar

OK Abbrechen

Abb. 97: Tagging bearbeiten (Beispiel)

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

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


### 6.2.3.3 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar löschen

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





Abb. 98: Eingblendete Hinweis-Details (Beispiel)

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

#### 6.2.4 Neuen Stille-Hinweis erstellen

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

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



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

##### 6.2.4.1 Konversationsbereich stumm schalten



Die aktuelle Wiedergabeposition muss innerhalb der Konversation liegen.



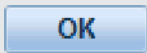
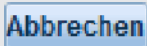
1. Um den Anfang eines Konversationsbereichs für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Neuen Stille-Hinweis erstellen*).
2. Um das Ende eines Konversationsbereichs für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Neuen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



Abb. 99: Stummschaltung für gewählte Teilnehmer (Beispiel)

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

3. Wählen Sie die Teilnehmer, für die der Konversationsbereich stumm geschaltet werden soll aus. Es muss mindestens 1 Teilnehmer stumm geschaltet werden.  
☒ = Konversation für Teilnehmer stumm geschaltet  
☐ = Konversation für Teilnehmer nicht stumm geschaltet

4. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.
  - ⇒ Der stumm geschaltete Konversationsbereich wird im Wiedergabebalken als graue Fläche angezeigt.
  - ⇒ Bei der Wiedergabe der Konversation werden im Bereich der Stummschaltung die Stille-Abschnitt-Details eingeblendet.

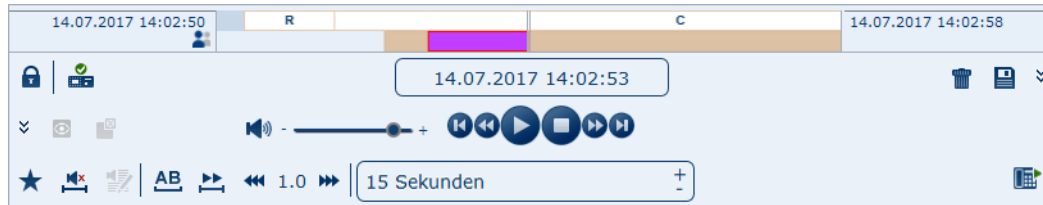


Abb. 100: Konversation mit stumm geschaltetem Konversationsbereich (Beispiel)

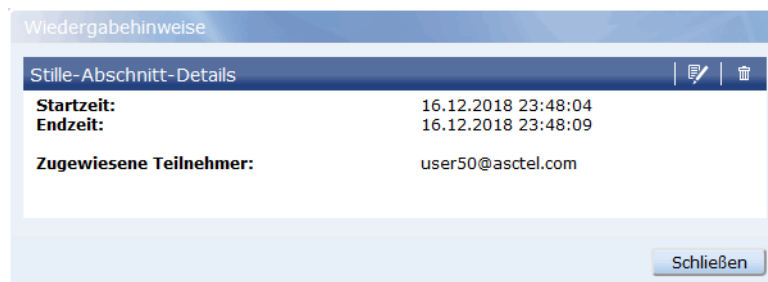


Abb. 101: Eingeblendete Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

#### 6.2.4.2 Stumm geschalteten Konversationsbereich bearbeiten

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

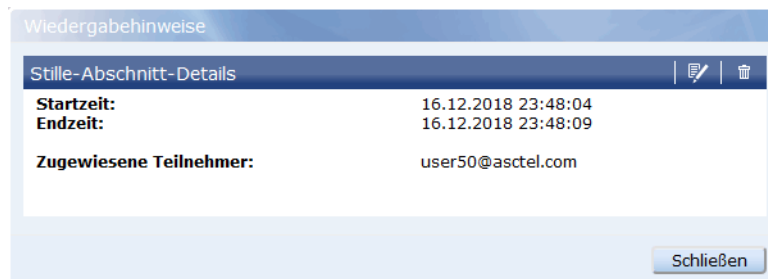



Abb. 102: Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

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

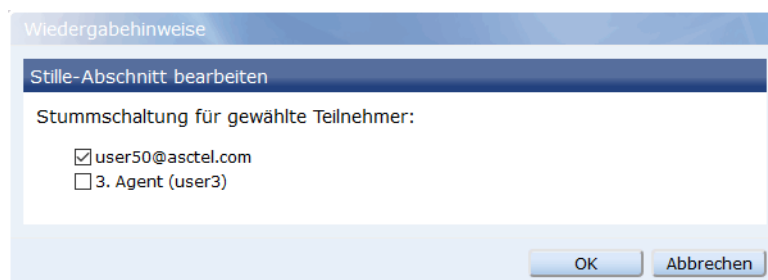


Abb. 103: Stille-Abschnitt bearbeiten (Beispiel)

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

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

#### 6.2.4.3 Stumm geschalteten Konversationsbereich löschen

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

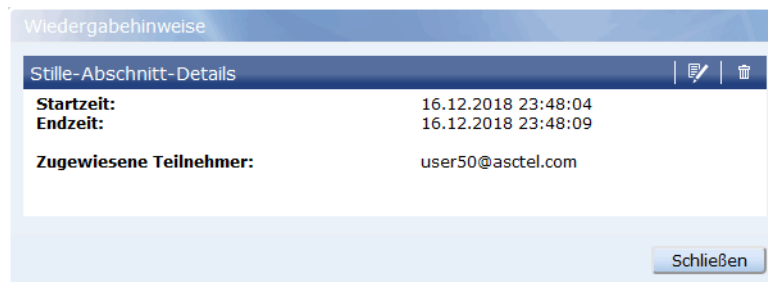



Abb. 104: Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

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

#### 6.2.5 Wiedergabeschleife markieren




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



Abb. 105: Konversation mit Wiedergabeschleife

### 6.3 Video Viewer

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



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

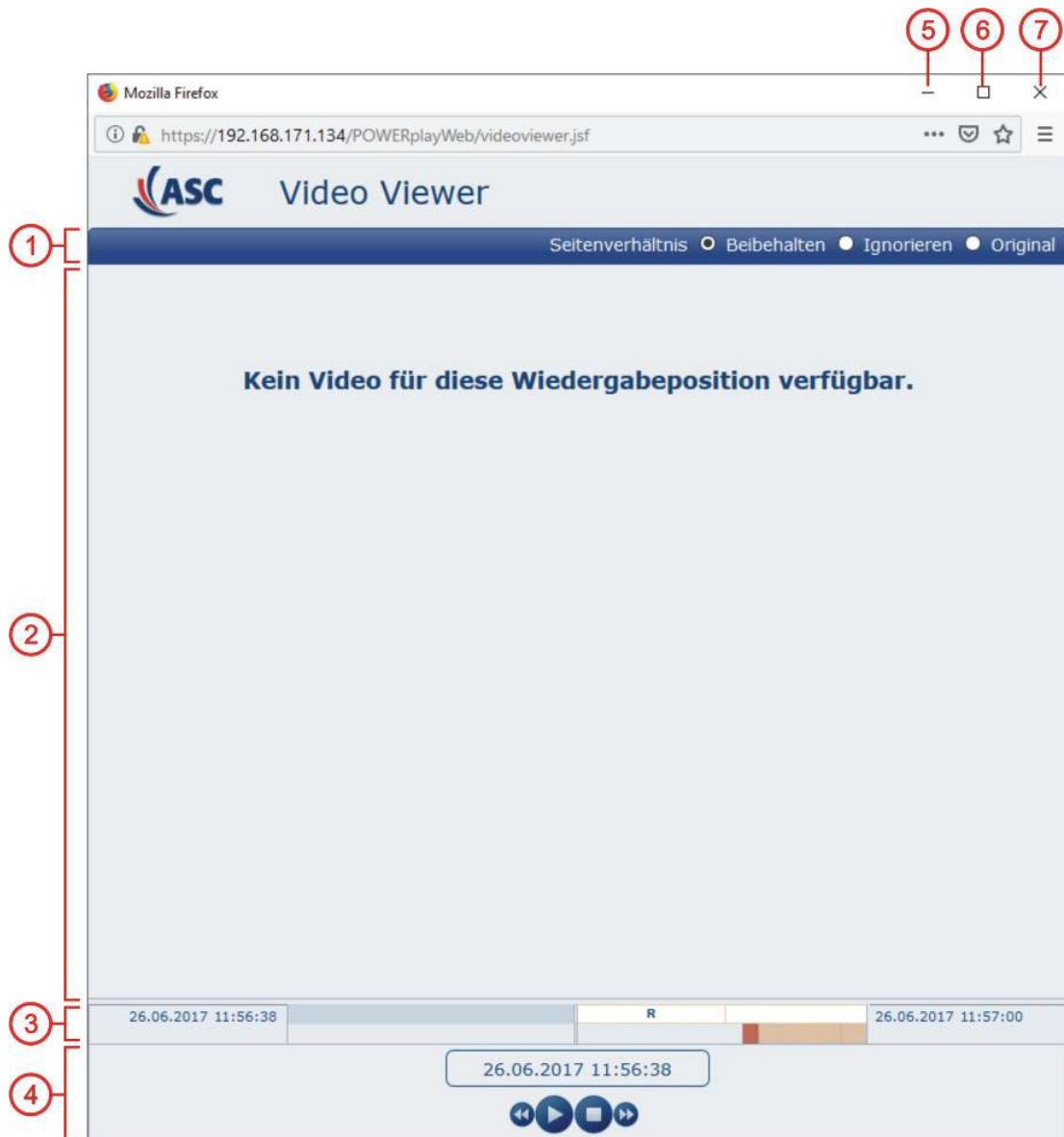





Abb. 106: Video Viewer (Beispiel)

1	Optionsleiste	Enthält Einstellungen für die Anzeige der Videoaufzeichnungen, siehe <a href="#">Kapitel "Optionsleiste", S. 85</a> .
2	Hauptansicht	Zeigt die <a href="#">Videoaufzeichnung</a> .
3	Wiedergabeleiste	Zeigt die geladenen Videoaufzeichnungen, siehe <a href="#">Kapitel "Wiedergabeleiste", S. 85</a> .
4	Funktionsleiste	Enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste, siehe <a href="#">Kapitel "Symbole", S. 74</a> . Im Video Viewer stehen nicht alle Funktionssymbole des Replay-Moduls zur Verfügung.
5	 (Minimieren)	Minimiert die Bildschirmanzeige auf das Programmsymbol in der Taskleiste.
6	 (Maximieren)	Maximiert die Bildschirmanzeige auf die bildschirmfüllende Fenstergröße.
		Verkleinert die Bildschirmanzeige auf die zuletzt eingestellte verkleinerte Fenstergröße.

(Wiederherstellen)

7



Schließt das Fenster des Video Viewers.

(Schließen)

### 6.3.1 Optionsleiste

Die Optionsleiste enthält Einstellungen für die Anzeige der Videoaufzeichnungen.

Seitenverhältnis ☒ Beibehalten ☐ Ignorieren ☐ Original

Abb. 107: Optionsleiste

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Einstellungen.

#### Seitenverhältnis

Die Option ist nur aktiviert, wenn bei der Einstellung der Videogröße *Ans Fenster anpassen* aktiviert ist. Bei der Einstellung der Videogröße *Original* und *Benutzerdefiniert* wird die Einstellung *Seitenverhältnis* deaktiviert.

- *Beibehalten*

Das Original-Seitenverhältnis der **Videoaufzeichnung** wird im Fenster der Hauptansicht des Video Viewers beibehalten.

- *Ignorieren*

Die Anzeige der **Videoaufzeichnung** wird an die Fenstergröße der Hauptansicht des Video Viewers angepasst. Das Seitenverhältnis wird ignoriert, d. h. die Anzeige kann verzerrt werden.

- *Original*

Die **Videoaufzeichnung** wird in Originalgröße in der Hauptansicht des Video Viewers angezeigt.

### 6.3.2 Wiedergabeleiste

Die Wiedergabeleiste zeigt die geladenen Videoaufzeichnungen.

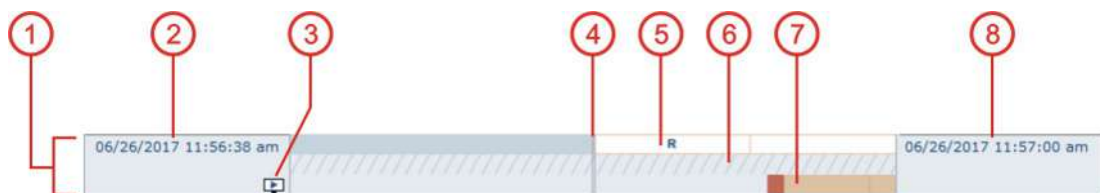


Abb. 108: Wiedergabeleiste

1 Zeigt die Spur einer geladenen **Videoaufzeichnung**.

2 Zeigt die Startzeit der geladenen Konversation.

Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Startzeit der frühesten Konversation angezeigt.

3 Zeigt an, dass dies die Spur einer **Videoaufzeichnung** ist.

4 Zeigt die Wiedergabeposition.

Um die aktuelle Wiedergabeposition der geladenen Konversation zu ändern, gibt es 2 Möglichkeiten:

1. Klicken Sie mit der Maustaste auf die entsprechende Wiedergabeposition.
2. Klicken Sie mit der Maustaste auf eine Spur und ziehen Sie diese mit gedrückter Maustaste nach links oder rechts.

5 Zeigt die Sektionen der Konversation.

Folgende Sektionen sind möglich:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• R = Ringing (eine Verbindung wird aufgebaut)</li> <li>• C = Connected (mindestens zwei Teilnehmer telefonieren miteinander)</li> <li>• H = Hold (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife)</li> <li>• Q = Queued (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife)</li> <li>• W = Wrapup (Nachbearbeitungszeit)</li> </ul>
6	Zeigt Tagging und Audioanalyse-Daten (z. B. gefundene Schlüsselwörter). Die Zeile wird nur eingeblendet, wenn Informationen zur Verfügung stehen.
7	Zeigt die Konversation. Weitere Informationen siehe <a href="#">Kapitel "Darstellung der Ladezustände"</a> , S. 72.
8	Zeigt die Endzeit der geladenen Konversation. Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Endzeit der letzten Konversation angezeigt.

#### 6.4 Message Viewer

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

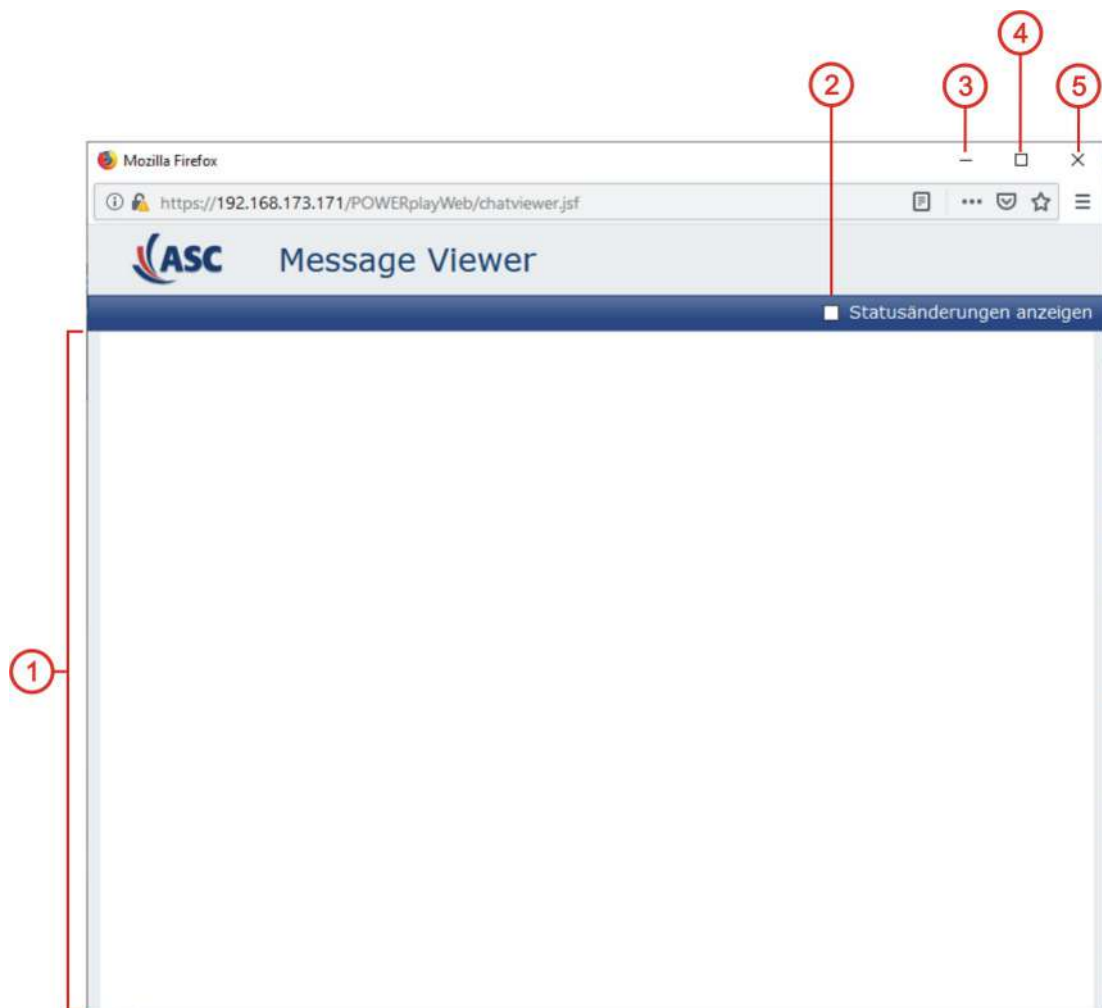






Abb. 109: Message Viewer

1	Hauptansicht	Zeigt die Chat-Texte oder Textnachrichten. Siehe <a href="#">Kapitel "Hauptansicht"</a> , S. 87.
2	Statusänderungen anzeigen	<input checked="" type="checkbox"/> = Zeigt die Statusänderungen an <input type="checkbox"/> = Zeigt die Statusänderungen nicht an

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

### 6.4.1 Hauptansicht

Die Hauptansicht zeigt die Chat-Texte oder Textnachrichten.

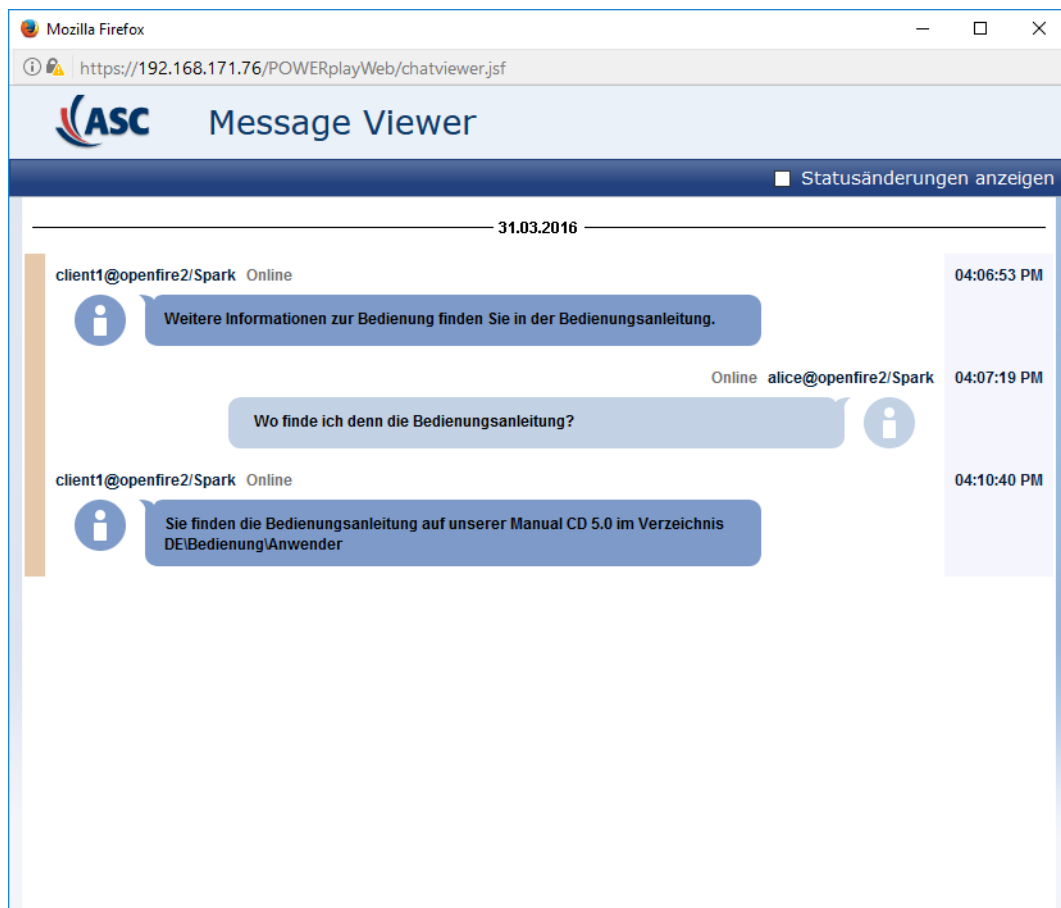


Abb. 110: Message Viewer ohne Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)

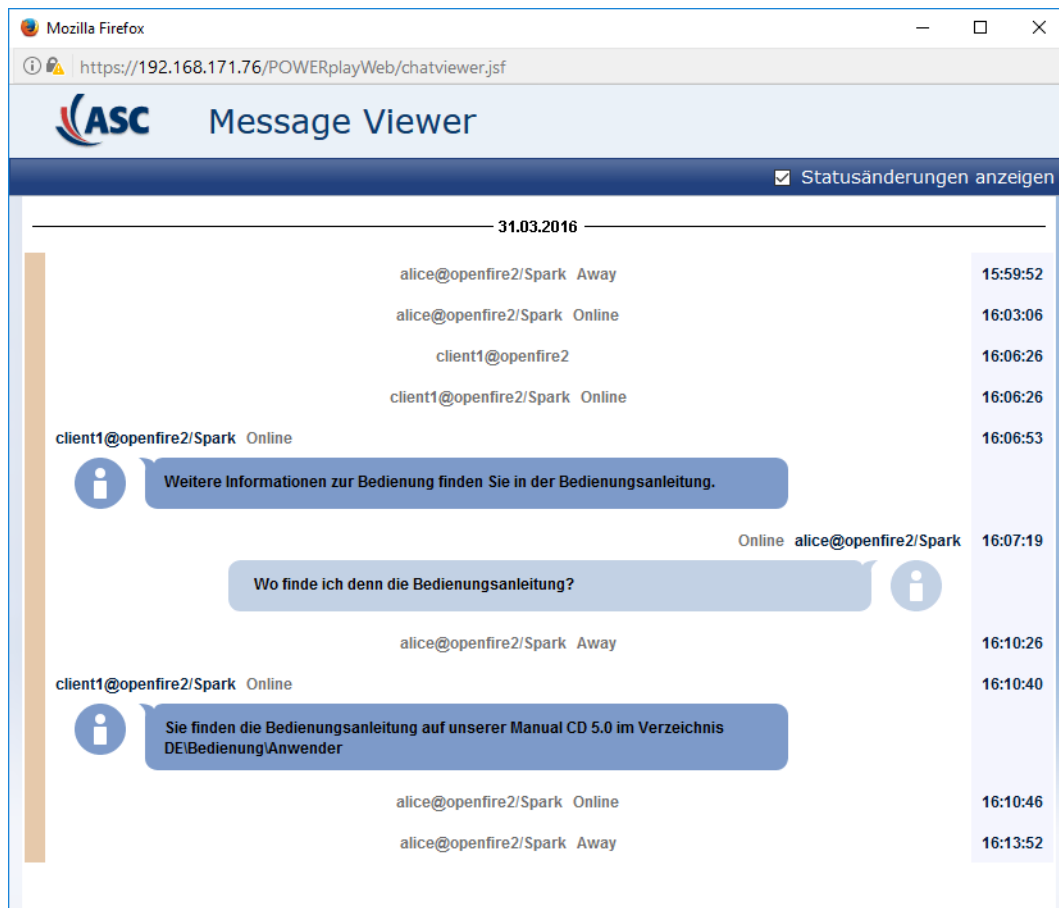


Abb. 111: Message Viewer mit Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)

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

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



## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Hauptansicht - Sessions (Beispiel) .....	10
Abb. 2	Symbolleiste Sessions-Modul .....	12
Abb. 3	Fenster Suchkriterien (Beispiel) .....	14
Abb. 4	Sessions-Modul - Detailansicht (Beispiel) .....	15
Abb. 5	Registerkarte Details (Beispiel) .....	16
Abb. 6	Gruppenfeld Schlüsselwörter .....	16
Abb. 7	Gruppenfeld Emotionen .....	17
Abb. 8	Gruppenfeld Markierungen .....	17
Abb. 9	Registerkarte Bewertungen .....	17
Abb. 10	Registerkarte Bewertungen .....	18
Abb. 11	Bewertung (Beispiel) .....	18
Abb. 12	Drucken (Beispiel) .....	19
Abb. 13	Registerkarte Kategorien .....	19
Abb. 14	Kategorien hinzufügen (Beispiel) .....	19
Abb. 15	Kategorien auswählen .....	20
Abb. 16	Kategorienzuordnung entfernen (Beispiel) .....	20
Abb. 17	Registerkarte Trainingspakete (Beispiel) .....	21
Abb. 18	Trainingspaket auswählen (Beispiel) .....	21
Abb. 19	Trainingspaket ansehen (Beispiel) .....	21
Abb. 20	Registerkarte Konversationsdetails (Beispiel) .....	22
Abb. 21	Registerkarte Teilnehmer (Beispiel) .....	22
Abb. 22	Registerkarte Zusatzdaten .....	23
Abb. 23	Bewertungsvorlagen (Beispiel) .....	24
Abb. 24	Bewertungen (Beispiel) .....	25
Abb. 25	Bewertung freigeben .....	25
Abb. 26	Bewertung schließen (Beispiel) .....	26
Abb. 27	Sessions freigeben (als Agent) .....	26
Abb. 28	Kategorien auswählen (Beispiel) .....	29
Abb. 29	Logische Schlüsselwortsuche .....	30
Abb. 30	Bewertungen - Hauptansicht (Beispiel) .....	33
Abb. 31	Symbolleiste Bewertungen-Modul .....	34
Abb. 32	Bewertung eines Agenten - Detailansicht (Beispiel) .....	36
Abb. 33	Bewertung einer Session - Detailansicht (Beispiel) .....	37
Abb. 34	Bewertung wiederholen .....	38
Abb. 35	Agenten-Feedback (Beispiel) .....	39
Abb. 36	Zugewiesene Session - Detailansicht (Beispiel) .....	40
Abb. 37	Registerkarte Trainingspakete (Beispiel) .....	40
Abb. 38	Trainingspaket auswählen (Beispiel) .....	40
Abb. 39	Trainingspaket ansehen (Beispiel) .....	41
Abb. 40	Bewertung ansehen .....	41
Abb. 41	Bewertung wiederholen .....	42

Abb. 42	Mediationsbewertung zuweisen .....	42
Abb. 43	Mediationsbewerter hinzufügen .....	43
Abb. 44	Zusammenfassung aufrufen (Beispiel) .....	44
Abb. 45	Trainingspakete - Hauptansicht (Beispiel) .....	46
Abb. 46	Symbolleiste Trainingspakete-Modul .....	47
Abb. 47	Trainingspakete Detailansicht .....	49
Abb. 48	Registerkarte Details .....	50
Abb. 49	Registerkarte Kategorien .....	50
Abb. 50	Agenten Feedback eintragen .....	51
Abb. 51	Trainingspaket auswählen (Beispiel) .....	51
Abb. 52	Trainingspaket ansehen (Beispiel: angenommenes Trainingspaket ansehen).....	52
Abb. 53	Trainingspaket auswählen (Beispiel) .....	52
Abb. 54	Trainingspaket ansehen (Beispiel: angenommenes Trainingspaket ansehen).....	53
Abb. 55	Trainingspaket auswählen (Beispiel) .....	54
Abb. 56	Trainingspaket auswählen (Beispiel) .....	54
Abb. 57	Bewertungen .....	54
Abb. 58	Quiz - Hauptansicht (Beispiel).....	56
Abb. 59	Symbolleiste Quiz-Modul .....	56
Abb. 60	Quiz - Detailansicht .....	58
Abb. 61	Registerkarte Details .....	58
Abb. 62	Gruppenfeld Abhängiges Trainingspaket.....	59
Abb. 63	Registerkarte Eigenschaften .....	59
Abb. 64	Registerkarte Kategorien .....	60
Abb. 65	Quiz ansehen (Beispiel) .....	61
Abb. 66	Quiz (Beispiel).....	61
Abb. 67	Coaching Advisor - Hauptansicht (Beispiel).....	63
Abb. 68	Coaching-Advisor-Modul - Symbolleiste .....	64
Abb. 69	Coaching-Advisor-Modul - Detailansicht .....	65
Abb. 70	Registerkarte Details .....	65
Abb. 71	Registerkarte Kategorien .....	66
Abb. 72	Kategorien hinzufügen .....	66
Abb. 73	Kategorien auswählen.....	67
Abb. 74	Registerkarte Zugewiesene Agenten .....	67
Abb. 75	Startbildschirm (Beispiel) .....	70
Abb. 76	Wiedergabeleiste in Vollansicht .....	70
Abb. 77	Wiedergabeleiste in komprimierter Ansicht.....	71
Abb. 78	Metadaten vollständig geladen .....	72
Abb. 79	Metadaten der Aufzeichnung fehlen .....	72
Abb. 80	Defektes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht) .....	72
Abb. 81	Fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht).....	72
Abb. 82	Defektes oder fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Kompri- mierte Ansicht) .....	72
Abb. 83	Datenpuffer leer/geladen.....	73

Abb. 84	Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen .....	73
Abb. 85	Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen .....	73
Abb. 86	Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet .....	73
Abb. 87	Konversationsbereich stumm geschaltet .....	73
Abb. 88	Nicht unterstützte Daten in der Aufzeichnung enthalten .....	73
Abb. 89	Gefundene Emotionen in einer Konversation (Beispiel) .....	73
Abb. 90	Speichern als .....	77
Abb. 91	Konversationen speichern.....	78
Abb. 92	Tagging-Editor.....	79
Abb. 93	Tagging-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel) .....	79
Abb. 94	Konversation mit getaggtm Konversationsbereich (Beispiel).....	79
Abb. 95	Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel) .....	80
Abb. 96	Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel) .....	80
Abb. 97	Tagging bearbeiten (Beispiel) .....	80
Abb. 98	Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel) .....	81
Abb. 99	Stummschaltung für gewählte Teilnehmer (Beispiel).....	81
Abb. 100	Konversation mit stumm geschaltetem Konversationsbereich (Beispiel).....	82
Abb. 101	Eingeblendete Stille-Abschnitt-Details (Beispiel) .....	82
Abb. 102	Stille-Abschnitt-Details (Beispiel) .....	82
Abb. 103	Stille-Abschnitt bearbeiten (Beispiel) .....	82
Abb. 104	Stille-Abschnitt-Details (Beispiel) .....	83
Abb. 105	Konversation mit Wiedergabeschleife.....	83
Abb. 106	Video Viewer (Beispiel) .....	84
Abb. 107	Optionsleiste .....	85
Abb. 108	Wiedergabeleiste .....	85
Abb. 109	Message Viewer.....	86
Abb. 110	Message Viewer ohne Anzeige der Statusänderungen (Beispiel) .....	87
Abb. 111	Message Viewer mit Anzeige der Statusänderungen (Beispiel) .....	88

---

### Tabellenverzeichnis

## Glossar

### MP3

Bezeichnung für digital gespeicherte Audiodaten. MP3 ist eine Kompressionsart, bei der für den Menschen wahrnehmbare Signalanteile gespeichert werden. Dies ermöglicht eine Reduktion der Datenmenge bei der die wahrgenommene Audioqualität nicht leidet. (Quelle: Wikipedia 07.07.2020)

### PCM

Pulse Code Modulation; Dies ist ein unkomprimiertes Pulsmodulationsverfahren, das ein zeit- und wertkontinuierliches analoges Signal in ein zeit- und wertdiskretes digitales Signal umsetzt. Es wird beispielsweise in der Audiotechnik im Rahmen des G.711-Standards und in der Videotechnik für digitale Videosignale nach dem Standard ITU-R BT 601 verwendet. (Quelle: Wikipedia 12.06.2018)

### Videoaufzeichnung

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

### Videodaten

Videodaten können entweder Kameraaufzeichnungen eines Videoanrufs oder Bildschirmaufzeichnungen beinhalten.

### WAVE

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

### XML

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