

SCREENrec scan Editor



Bedienungsanleitung für Mandanten

10.07.2020

Originalanleitung

Produktlinie neo, Version 6.x

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

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

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

1	Allgemeine Hinweise	4
2	Einleitung	5
3	Lizenzen	6
4	Applikation starten.....	7
5	Bedienoberfläche	9
5.1	Online-Hilfe aufrufen	10
5.2	Einstellungen.....	10
5.2.1	Tastenkürzel für Komponentenauswahl ändern.....	11
5.2.2	Datei laden	11
5.2.3	Datei speichern	11
5.3	Navigationsleiste	12
5.4	Übersicht	13
5.5	Detailansicht.....	14
5.5.1	Detailansicht Filter und Filtertyp	14
5.5.2	Detailansicht Filterelement	15
6	Filterelemente hinzufügen.....	19
6.1	Bedingung hinzufügen	20
6.2	Tagging zu Trigger hinzufügen	21
7	Filterelement hervorheben	23
8	Trigger testen	24
9	Filterelement löschen	25
	Abbildungsverzeichnis.....	26
	Tabellenverzeichnis	27
	Glossar	28

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.

SCREENrec scan Editor

SCREENrec scan Editor ist eine Applikation zur aktionsgesteuerten Aufzeichnung aufgrund von Bildschirmereignissen.

Mit Hilfe des SCREENrec scan Editors kann ein Administrator Filter erstellen, die beinhalten, welche Bildschirmbereiche oder Aktivitäten aufgezeichnet bzw. ausgeblendet werden sollen. Zusätzlich können Zusatzdaten aus Applikationen, wie z. B. einer CRM-Software automatisch an das Aufzeichnungssystem übertragen werden.

SCREENrec scan Editor ist eine herstellerunabhängige Lösung, die mit den meisten CRM-, ERP-, Office- und Windows-Anwendungen kompatibel ist.

Mit der Applikation können Sie:

- festlegen, dass eine bestimmte Applikation bei Aktivierung auf dem Agentenbildschirm aufgezeichnet werden soll,
- festlegen, dass eine bestimmte Applikation bei Aktivierung auf dem Agentenbildschirm ausgeblendet werden soll,
- festlegen, dass ein bestimmter Bereich (z. B. Eingabefelder) einer Applikation bei Aktivierung auf dem Agentenbildschirm ausgeblendet werden soll,
- Trigger und Bedingungen erstellen, für die im Recording-Planner-Modul definiert wird, welche Aktion sie auslösen sollen,
- angelegten Triggern Tagging-Informationen hinzufügen, die als Zusatzdaten der zugehörigen Aufzeichnung im Sessions-Modul angezeigt werden.

Um die Applikation bedienen zu können, muss der Benutzer über Administratorenrechte verfügen.



Der SCREENrec scan Editor kann nur von einem Administrator genutzt werden und sollte deshalb NICHT auf den Client-Rechnern installiert werden.



Die Funktionalität SCREENrec scan Editor ist ein optionaler Bestandteil von SCREENrec und kann während der Installationsroutine zur Installation mit ausgewählt werden.



Informationen zur Installation von SCREENrec finden Sie in der Installationsanleitung *Installation SCREENrec*.



Um die mit der Applikation SCREENrec scan Editor erstellten Aufzeichnungsfiler anzuwenden, müssen diese in der Applikation System Configuration im Recording-Planner-Modul importiert werden.

Im Recording-Planner-Modul kann pro Mandant immer nur 1 Filterdatei importiert werden. Die importierte Filterdatei enthält alle in der Applikation SCREENrec scan Editor angelegten Filterelemente, wobei nur die Trigger im Recording-Planner-Modul sichtbar sind, damit ihnen dort Aktionen zugewiesen werden können.



Informationen zur Konfiguration von Aufzeichnungsplänen finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.

3 Lizenzen

Um den SCREENrec scan Editor Editor zum Erstellen von Aufzeichnungsfiltren und Triggern zu nutzen, ist folgende Lizenz erforderlich:

Lizenzname	Anzahl	Beschreibung
SCREEN <u>rec</u> scan Editor	1 pro Client-Rechner	Lizenz für die gefilterte Aufzeichnung von Bildschirmaktivitäten



Stellen Sie sicher, dass Sie für alle Funktionalitäten, die Sie nutzen möchten, eine gültige Lizenz besitzen. Wird bei der Installation die Funktionalität SCREENrec scan Editor aktiviert, ohne dass eine gültige Lizenz vorhanden ist, wird später auch die Funktionalität SCREENrec nicht laufen.



Um die Applikation SCREENrec scan Editor Editor zu nutzen, können kundenspezifische Anpassungen nötig sein.

Applikation starten

Bei der Installation wird im Startmenü von Windows eine Programmgruppe erstellt und auf dem Desktop ein Programmsymbol angelegt.

1. Um die Applikation zu starten, klicken Sie auf das Programmsymbol des SCREENrec scan Editor Editors und melden Sie sich als Administrator an.

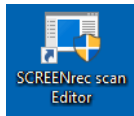


Abb. 1: Programmsymbol

⇒ Das Fenster *Datei laden* erscheint.

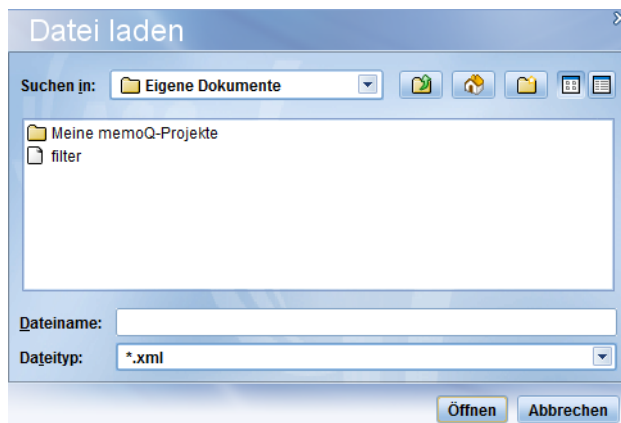



Abb. 2: Datei laden

2. Wählen Sie über den Explorer die Datei mit dem Aufzeichnungsfiler, den Sie in der Applikation SCREENrec scan Editor Editor angelegt und gespeichert haben und verwenden möchten.




Wenn Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen* klicken, wird der Aufzeichnungsfiler verwendet, der im Recording-Planner-Modul importiert wurden. Wurden dort noch keine Aufzeichnungsfiler importiert, beinhaltet die Baumstruktur in der Übersicht keine Filterelemente. In beiden Fällen können Sie neue Filterelemente hinzufügen, siehe [Kapitel "Filterelemente hinzufügen", S. 19](#).



3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.






⇒ Die Applikation wird gestartet und im Windows System-Tray das Symbol  (SCREENrec scan Editor).



Da die Funktionalität SCREENrec scan Editor zusammen mit der Funktionalität SCREENrec installiert wird, erscheinen im Windows System-Tray - sofern nicht im Stealth-Modus installiert und solange Sie die Applikation SCREENrec scan Editor-Editor **nicht** nutzen - Symbole, die den Status von SCREENrec darstellen. Sobald Sie sich erfolgreich am SCREENrec scan Editor Editor angemeldet haben, ist nur noch das Symbol  (SCREENrec scan Editor) sichtbar.

Folgende Status der Applikationen SCREENrec und SCREENrec scan Editor Editor sind möglich:

 (SCREENrec scan Editor)	Die Applikation SCREENrec scan Editor Editor ist geöffnet.
 (SCREENrec - verbinde...)	Die Netzwerkverbindung zum Aufzeichnungsserver wird hergestellt.

 (SCREENrec - verbunden)	Die Netzwerkverbindung zum Aufzeichnungsserver wurde hergestellt.
 (SCREENrec - nicht verbunden)	Es konnte keine Verbindung zum Aufzeichnungsserver hergestellt werden; dies ist z. B. der Fall, wenn der Applikation SCREENrec in der Applikation System Configuration kein Angestellter zugeordnet wurde. Nachdem das Ursprungsproblem behoben wurde, muss SCREENrec neu gestartet werden.
 (SCREENrec - online)	Die Netzwerkverbindung zum Aufzeichnungsserver wurde hergestellt und die Applikation SCREENrec hat sich erfolgreich am Aufzeichnungsserver registriert; in diesem Fall wird der Agentenbildschirm entsprechend des im Recording-Planner-Modul definierten Aufzeichnungsplans und der importierten Aufzeichnungsfiler aufgezeichnet.
 (SCREENrec - Aufzeichnung)	Der Agentenbildschirm wird aufgezeichnet.
 (SCREENrec - versteckt)	Die Applikation SCREENrec zeichnet auf Grund des Befehls der Stummschaltung oder Aufzeichnungsunterdrückung einen geschwärzten Agentenbildschirm auf.

Ein Rechtsklick auf das Symbol im Windows System-Tray öffnet ein Kontextmenü, in dem Sie Informationen zum Versionsstand der Software einsehen, die Sprache ändern und sich - sofern Sie in der Applikation SCREENrec scan Editor Editor angemeldet sind - von der Applikation abmelden können.



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

5 Bedienoberfläche

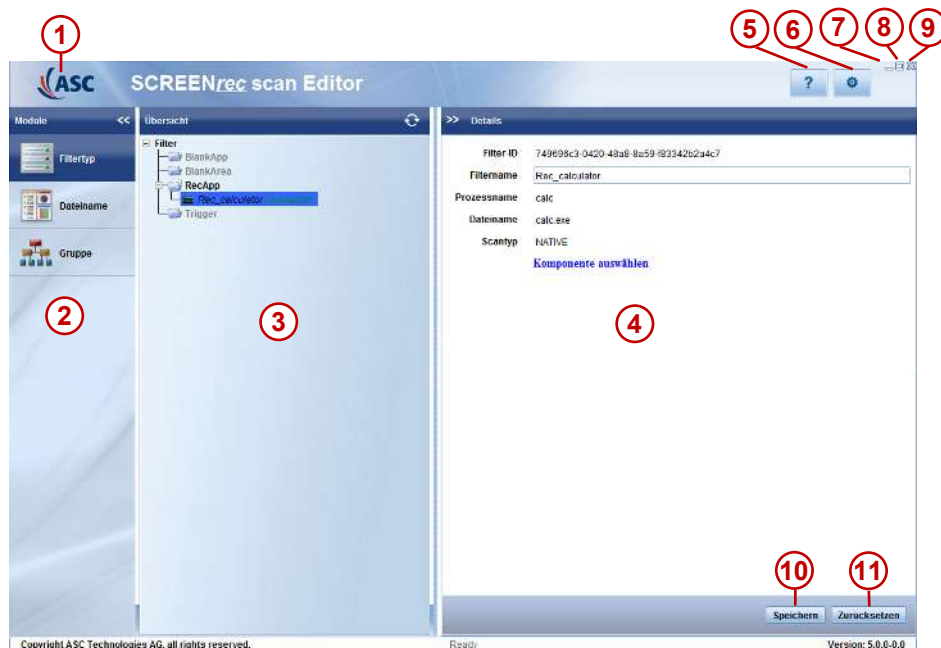




Abb. 3: Startbildschirm

1		Der Tooltip zeigt die Version der Applikation SCREENrec scan Editor Editor.
2	Navigationsleiste	Enthält die einzelnen Module, siehe Kapitel "Navigationsleiste", S. 12.
3	Übersicht	Zeigt eine Übersicht des Filters mit den untergeordneten, zur Verfügung stehenden Filtertypen und den eventuell darunter angelegten Filterelementen, siehe Kapitel "Übersicht", S. 13.
4	Detailansicht	Enthält Detailinformationen zum ausgewählten Element der Übersicht, siehe Kapitel "Detailansicht", S. 14.
5	 (Hilfe)	Öffnet die Online-Hilfe, siehe Kapitel "Online-Hilfe aufrufen", S. 10.
6	 (Einstellungen)	Öffnet ein Kontextmenü zur Konfiguration der Applikation SCREENrec scan Editor Editor, siehe Kapitel "Einstellungen", S. 10.
7	 (Minimieren)	Minimiert die Bildschirmanzeige auf das Programmsymbol in der Taskleiste.
8	 (Maximieren)	 = Maximiert die Bildschirmanzeige auf Vollbildschirm.  = Verkleinert die Bildschirmanzeige.
9	 (Schließen)	Schließt das Fenster der Applikation SCREENrec scan Editor Editor. Bevor die Applikation geschlossen wird, werden Sie aufgefordert, Ihre Änderungen zu speichern. Bestätigen Sie die anschließende Sicherheitsabfrage, um das Fenster zu schließen.
10		Speichert die Änderungen am aktuellen Filterelement.

WARNUNG! Dies ersetzt nicht das lokale Speichern der Filterdatei! Wenn Sie die Applikation verlassen, ohne die Änderungen am Filter in einer Filterdatei lokal gespeichert zu haben, werden die Änderungen der aktuellen Sitzung trotzdem verworfen.

11  Setzt die Änderungen am aktuellen Filterelement zurück.

5.1 Online-Hilfe aufrufen


1. Klicken Sie auf das Symbol  (*Hilfe*).

⇒ Die Online-Hilfe wird geöffnet.

Sie haben folgende Möglichkeiten, um in der Online-Hilfe zu navigieren:

- Navigationsleiste auf der linken Seite im Fenster
- Inhaltsverzeichnis (über den Menüpunkt *Inhaltsverzeichnis* in der Kopfleiste)
- Querverweise zu weiterführenden Informationen am Ende der Seite

5.2 Einstellungen

1. Klicken Sie auf das Symbol  (*Einstellungen*), um die Optionen zur Konfiguration des SCREENrec scan Editor Editors aufzurufen.


⇒ Ein Kontextmenü erscheint mit den folgenden Optionen:



Abb. 4: Einstellungen

- *Info*
Öffnet ein Fenster mit Informationen zum Versionsstand der Software.
- *Sprache*
Öffnet ein Kontextmenü, über das Sie die Sprache der Bedienoberfläche wählen können.
- *Einstellungen*
Öffnet den Menüpunkt *Tastenkürzel für Komponentenauswahl ändern*, der ein Fenster öffnet, in dem Sie das Tastenkürzel für die Komponentenauswahl ändern können, siehe [Kapitel "Tastenkürzel für Komponentenauswahl ändern", S. 11](#). Standardeinstellung: *Alt+k*.
- *Datei laden*
Öffnet ein Fenster, über das Sie die Filterdatei mit den gespeicherten Filterelementen laden können. Wählen Sie die Datei dazu über den Explorer aus, siehe [Kapitel "Datei laden", S. 11](#).
- *Datei speichern*
Öffnet ein Fenster, über das Sie die Filterelemente, die Sie in der Applikation SCREENrec scan Editor Editor erstellt haben, in einer Filterdatei speichern können, siehe [Kapitel "Datei speichern", S. 11](#).
- *Beenden*
Über diesen Menüpunkt melden Sie sich von der Applikation ab. Sie können die vorgenommenen Filtereinstellungen vor dem Beenden speichern, siehe [Kapitel "Datei speichern", S. 11](#).

5.2.1 Tastenkürzel für Komponentenauswahl ändern

1. Um die Tastenkombination zu ändern, mit der Sie bei Filtererstellung die jeweilige Komponente auswählen, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Einstellungen*).
2. Klicken Sie im Kontextmenü auf den Menüpunkt *Einstellungen*
3. Klicken Sie auf den Untermenüpunkt *Tastenkürzel für Komponentenauswahl ändern*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

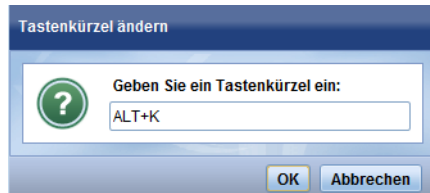




Abb. 5: Tastenkürzel ändern

4. Geben Sie die neue Tastenkombination ein.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um die Änderung zu speichern und das Fenster zu schließen.

5.2.2 Datei laden

Wenn Sie die Applikation gestartet haben, ohne eine gespeicherte Filterdatei hochzuladen oder eine andere Filterdatei wählen möchten, können Sie dies über das Symbol  (*Einstellungen*) nachträglich tun.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Einstellungen*).
2. Klicken Sie im Kontextmenü auf den Menüpunkt *Datei laden*.
⇒ Das Fenster *Datei laden* erscheint.

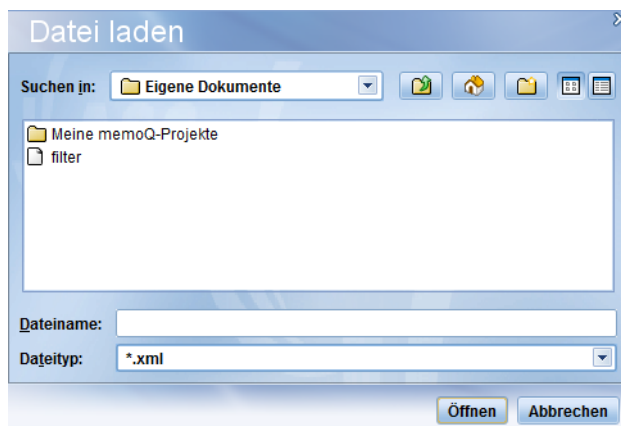



Abb. 6: Datei laden

3. Wählen Sie die Filterdatei, die Sie laden möchten, aus dem entsprechenden Quellverzeichnis.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.
⇒ Die Filterdatei wird in der Applikation SCREENrec scan Editor-Editor geladen und kann bearbeitet werden.

5.2.3 Datei speichern

1. Um die Filterelemente, die Sie in SCREENrec scan Editor Editor erstellt haben, in einer Filterdatei zu speichern, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Einstellungen*).
2. Klicken Sie im Kontextmenü auf den Menüpunkt *Datei speichern*.

⇒ Das Fenster *Speichern* erscheint.

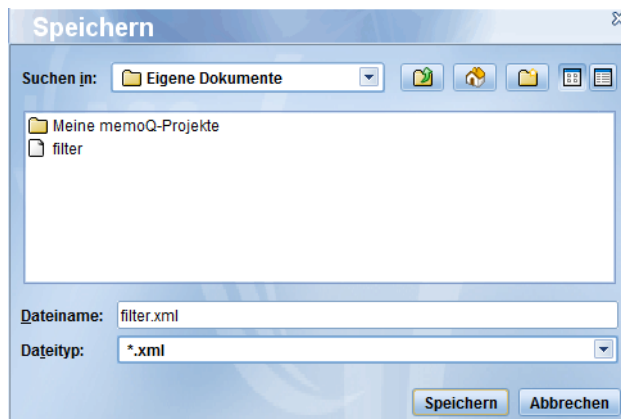


Abb. 7: Datei speichern

3. Wählen Sie den Speicherort über den Explorer aus.
4. Geben Sie einen Dateinamen ein.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die angelegten Filterelemente in einer Filterdatei zu speichern.



Als Dateiname ist *filter.xml* voreingestellt. Wurde bereits eine Filterdatei unter diesem Namen gespeichert, wird sie bei erneutem Speichern mit den neuen Filtereinstellungen überschrieben. Ändern Sie im Feld *Dateiname* den Namen der Filterdatei, wenn Sie mehrere Dateien speichern möchten, um bei Bedarf auf verschiedene Filtereinstellungen zurückzugreifen.

5.3

Navigationsleiste

In der Navigationsleiste werden die einzelnen Module der Applikation angezeigt. Sie dienen als alternative Ansicht des angelegten Filters. Das Anlegen und Bearbeiten von Filterelementen ist in allen Modulen identisch, siehe [Kapitel "Filterelemente hinzufügen", S. 19](#) und [Kapitel "Detailansicht Filterelement", S. 15](#).

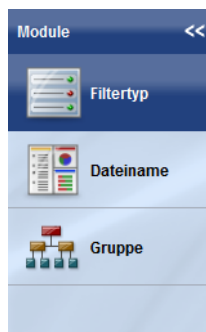


Abb. 8: Navigationsleiste

Kurzbeschreibung der Module

Filtertyp

Hier sind die Filterelemente nach ihrem Typ sortiert.

Sie können:

- neue Filterelemente hinzufügen,
- Bedingungen zu vorhandenen Filterelementen hinzufügen,
- vorhandenen Filterelemente hervorheben,
- vorhandenen Filterelemente löschen.

<i>Dateiname</i>	Hier sind die Filterelemente nach der Applikation sortiert, auf die gefiltert wird. Sie können Filterelemente verwalten und neue hinzufügen.
<i>Gruppe</i>	Hier können Sie die Filterelemente in Gruppen verwalten und neue Filterelemente hinzufügen.

Tab. 1: Modulbeschreibungen

5.4 Übersicht

Die Übersicht ist in einer Baumstruktur angelegt. Unter dem Menüpunkt *Filter* sehen Sie die verfügbaren Filtertypen. Unterhalb dieser Filtertypen sehen Sie die einzelnen Filterelemente, die für den jeweiligen Typ angelegt wurden.

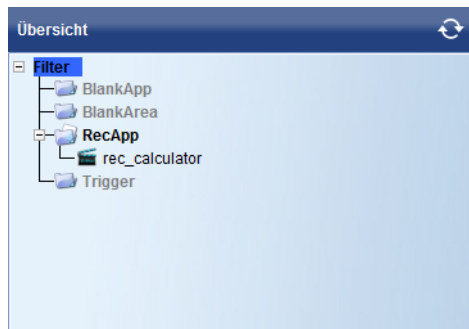


Abb. 9: Übersicht

<i>Filter</i>	Container für die einzelnen Filterelemente, die später die Bildschirmaufzeichnung steuern. Der Filter kann als Konfigurationsdatei gespeichert (siehe Kapitel "Datei speichern", S. 11) und in der Applikation System Configuration im Recording-Planner-Modul importiert werden, um die erstellten Aufzeichnungsfiler anzuwenden.
Filtertypen	<ul style="list-style-type: none"> • <i>BlankApp</i> Öffnet der Agent die Applikation, auf die gefiltert wird, wird die komplette Applikation bei der Aufzeichnung ausgeblendet. Anwendungsbeispiel: Ausblenden einzelner Applikationen in einem Bulk-Aufzeichnungsprofil. • <i>BlankArea</i> Wird der Bereich angezeigt, auf den gefiltert wird, wird dieser Bereich bei der Aufzeichnung ausgeblendet. Anwendungsbeispiel: Eingabe von sensiblen Daten in ein Formular. • <i>RecApp</i> Öffnet der Agent die Applikation, auf die gefiltert wird, wird nur diese Applikation aufgezeichnet. Sollen mehrere Applikationen aufgezeichnet werden, muss für jede aufzuzeichnende Applikation ein RecApp-Filterelement angelegt werden. Wurde ein RecApp-Filter angelegt, ist das Anlegen von BlankApp-Filtern überflüssig, da außer der im RecApp-Filter definierten Applikationen keine anderen Applikationen aufgezeichnet werden. • <i>Trigger</i> Definiert eine Aktion auf dem Bildschirm, die ihrerseits eine bestimmte Aktion in Bezug auf die Aufzeichnung auslösen soll. Die Aktion, die durch diesen Trigger ausgelöst werden soll, muss in der Applikation System Configuration im Recording-Planner-Modul konfiguriert werden. Anwendungsbeispiel: Der Agent füllt in einer bestimmten Applikation ein Textfeld mit sensiblen Kundendaten aus. Diese Aktion auf dem Bild-

schirm kann als Trigger gesetzt werden, zu dem im Recording-Planner-Modul festgelegt werden kann, dass die Aufzeichnung gestoppt werden soll, um diese Daten von der Aufzeichnung auszuschließen.

Tab. 2: Elemente der Übersicht



(Aktualisieren)

Die Applikation SCREENrec scan Editor Editor gleicht die Filterelemente mit den Modulen und Prozessen ab, die für den Scanprozess verantwortlich sind. Je Scantyp gibt es ein Modul bzw. einen Prozess. Die Module erhalten die aktuelle Filterkonfiguration und melden an den SCREENrec scan Editor zurück, ob die Applikationen, zu denen Filterelemente angelegt wurden, verfügbar sind.

Tab. 3: Symbole der Übersicht

5.5

Detailansicht

Welche Informationen in welcher Form in der Detailansicht angezeigt werden, ist davon abhängig, auf welcher Ebene Sie sich im Strukturbaum der Übersicht befinden.

5.5.1

Detailansicht Filter und Filtertyp

Wenn Sie den *Filter* oder das Verzeichnis *Filtertyp*, *Trigger* oder *Bedingung* ausgewählt haben, wird in der Detailansicht eine Tabelle angezeigt, die aus folgende Spalten bestehen kann:

>> Details						
Filtername	Prozessname	Dateiname	Scantyp	Typ	Hat Tagging	Hat Bedingungen
Test-Trigger	calc	calc.exe	NATIVE	BUTTON_PRESS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abb. 10: Detailansicht Filtertyp (Beispiel anhand des Filtertyps Trigger)

Filtertyp	(Nur auf der Ebene <i>Filter</i> sichtbar) Zeigt die Filtertypen, für die in dieser Filterkonfiguration Filterelemente angelegt wurden, siehe Tabelle <i>Elemente der Übersicht</i> in Kapitel "Übersicht", S. 13 .
Filtername	Zeigt den Namen des ausgewählten Filterelements.
Prozessname	Name der Applikation, auf die das Filterelement gesetzt wurde.
Dateiname	Name der ausführenden Datei, die die Applikation startet.
Scantyp	Zeigt den Scantyp des ausgewählten Filterelements. Es gibt folgende Scantypen: <ul style="list-style-type: none"> NATIVE: Anwendungssoftware und -programme, die auf dem Client-Rechner installiert werden. JAVA: Java-basierte Anwendungsprogramme. WEB: Anwendungsprogramme, die über eine Webseite in einem Webbrowser angezeigt und bedient werden (aktuell nicht unterstützt).
Typ	(Abhängig davon, ob Sie sich auf der Ebene <i>Trigger</i> , <i>Bedingung</i> , <i>Tagging</i> befinden, ist die Spalte <i>Trigger-Typ</i> , <i>Bedingungstyp</i> oder <i>Tagging-Typ</i> sichtbar) Zeigt den Typ des gewählten Verzeichnisses an. Abhängig vom gewählten Verzeichnis sind folgende Typen verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> BUTTON_PRESS Als Trigger/Bedingung dient der Klick auf eine bestimmte Schaltfläche. CHECKBOX_SELECT Als Trigger/Bedingung dient ein aktiviertes Kontrollkästchen.

- **CHECKBOX_NOTSELECT**
Als Trigger/Bedingung dient ein deaktivierter Kontrollkästchen.
- **CHECKBOX_TOGGLE**
Als Trigger/Bedingung dient die Zustandsänderung eines Kontrollkästchens.
- **TEXT_CONTAINED**
Als Trigger/Bedingung dient die Eingabe von festgelegtem Inhalt in einem bestimmten Feld. Dabei kann der Inhalt von anderen Inhalten umgeben sein. Beispiel: Wird das Wort *Kündigung* als Text festgelegt, wird der Trigger auch ausgelöst, wenn *Vertragskündigung* oder *Kündigungsabsicht* in das definierte Feld eingegeben wird. Der Trigger wird nicht erneut ausgelöst, wenn sich nur der umgebende Inhalt ändert.
- **TEXT_NOTCONTAINED**
Als Trigger/Bedingung dient die Abwesenheit eines festgelegten Inhalts in einem bestimmten Feld. Der Trigger wird nicht erneut ausgelöst, wenn sich nur der umgebende Inhalt ändert, solange der festgelegte Inhalt weiterhin nicht vorhanden ist.
- **TEXT_EQUALS**
Als Trigger/Bedingung dient die Eingabe von festgelegtem Inhalt in einem bestimmten Feld. Dabei muss der Inhalt identisch sein. Beispiel: Wird das Wort *Kündigung* als Text festgelegt, wird der Trigger nicht ausgelöst, wenn z. B. *Vertragskündigung* in das definierte Feld eingegeben wird, sondern nur wenn genau und ausschließlich *Kündigung* im Feld eingegeben wird.
HINWEIS! Zwischen Groß- und Kleinschreibung wird nicht unterschieden! Beachten Sie aber, dass der gesamte Inhalt des Felds bei der Entscheidung, ob der Trigger ausgelöst wird, berücksichtigt wird: d. h. auch Steuerzeichen, die zwar unsichtbar, aber trotzdem enthalten sind (wie z. B. ein Zeilenumbruch) können darüber entscheiden, ob eine Triggerkonfiguration funktioniert wie beabsichtigt.
- **TEXT_NOTEQUALS**
Als Trigger/Bedingung dient die Eingabe von Inhalt in ein bestimmtes Feld, der von vorab definiertem Inhalt abweicht. **HINWEIS!** Beachten Sie, dass der gesamte Inhalt des Felds bei der Entscheidung, ob der Trigger ausgelöst wird, berücksichtigt wird: d. h. auch Steuerzeichen, die zwar unsichtbar, aber trotzdem enthalten sind (wie z. B. ein Zeilenumbruch) können darüber entscheiden, ob eine Triggerkonfiguration funktioniert wie beabsichtigt.
- **TEXT**
Die zum Server hochgeladenen Tagging-Informationen werden in Textform in den Zusatzdaten der zugehörigen Aufzeichnung angezeigt.

<i>Hat Tagging</i>	(Nur auf der Ebene <i>Trigger</i> sichtbar) Zeigt an, ob durch diesen Trigger Tagging-Informationen in die Zusatzdaten der zugehörigen Aufzeichnung geladen werden.
<i>Hat Bedingungen</i>	(Nur auf der Ebene <i>Trigger</i> sichtbar) Zeigt an, ob für diesen Filter Bedingungen erstellt wurden.

5.5.2 Detailansicht Filterelement

Wenn Sie unterhalb des Filtertyps ein Filterelement auswählen, wird in der Detailansicht ein allgemeiner Teil angezeigt, der abhängig vom gewählten Filterelement folgende Informationen anzeigt:



Abb. 11: Detailsansicht - allgemeiner Teil (Beispiel)

Filter-ID	Zeigt die Filter-ID an.
Filtername	Name des Filterelements. Verwenden Sie einen sprechenden Filternamen. Namen, die die Funktion des Filterelements eindeutig erkennen lassen, vereinfachen u. a. die Bearbeitung der Trigger im Recording-Planner-Modul.
Prozessname	Name der Applikation, auf die das Filterelement gesetzt wurde.
Dateiname	Name der ausführenden Datei, die die Applikation startet.
Scantyp	Zeigt den Scantyp des ausgewählten Filterelements. Es gibt folgende Scantypen: <ul style="list-style-type: none"> NATIVE: Anwendungssoftware und -programme, die auf dem Client-Rechner installiert werden. JAVA: Java-basierte Anwendungsprogramme. WEB: Anwendungsprogramme, die über eine Webseite in einem Webbrowser angezeigt und bedient werden (aktuell nicht unterstützt)
Komponententyp	(Nur für Elemente der Filtertypen <i>BlankArea</i> , <i>Bedingung</i> , <i>Trigger</i> und <i>Tagging</i> verfügbar) Zeigt den Komponententyp an. Mögliche Komponententypen sind: <ul style="list-style-type: none"> UNIVERSAL: Komponente, die per Tastenkürzel ausgewählt wird. CUSTOM: individuelle Komponente, die nur mit Entwicklerunterstützung erstellt werden kann.
Komponenten-ID	(Nur für Elemente der Filtertypen <i>BlankArea</i> , <i>Bedingung</i> , <i>Trigger</i> und <i>Tagging</i> verfügbar) Zeigt die Komponenten-ID an, die SCREEN _{rec} ermöglicht, die Applikation auch nach einem Neustart wieder zu finden. Wenn Sie die Komponente über die Schaltfläche <i>Komponente auswählen</i> ändern, wird die Komponenten-ID automatisch angepasst.

Abhängig vom Filtertyp, dem das Filterelement angehört, werden außerdem spezifische Gruppenfelder angezeigt.

Spezifische Details für Trigger



Abb. 12: Gruppenfeld Details des Trigger-Filters (Beispiel)

<i>Trigger-Typ</i>	<p>Zeigt den Triggertyp an. Folgende Triggertypen sind verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BUTTON_PRESS • CHECKBOX_SELECT • CHECKBOX_NOTSELECT • CHECKBOX_TOGGLE • TEXT_CONTAINED • TEXT_NOTCONTAINED • TEXT_EQUALS • TEXT_NOTEQUALS
<i>Trigger-Wert</i>	<p>(Nur bei den Trigger-Typen <i>TEXT_</i> verfügbar)</p> <p>Zeigt den Wert bzw. die Werte, die in einem bestimmten Feld eingegeben werden oder fehlen müssen, damit der Trigger ausgelöst wird.</p>
<i>Lokal</i>	<p>Zeigt an, ob eine lokale Aktion wie z. B. der Start einer Audioaufnahme ausgelöst werden soll.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Der Trigger löst eine lokale Aktion aus.</p> <p><input type="checkbox"/> = Der Trigger löst keine lokale Aktion aus, sondern wird an der Server geschickt und die im Recording-Planner-Modul konfigurierte Aktion wird ausgeführt. HINWEIS! Im Aufzeichnungsplan im Recording-Planner-Modul muss der Konversationstyp <i>Work Item</i> ausgewählt werden.</p>
<i>Typ</i>	<p>Zeigt die Trigger-Typen für SCREEN_{rec} audio an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AUDIO_START • AUDIO_STOP

Spezifische Details für Bedingungen



Details des Bedingungsfilters

Bedingungstyp: TEXT_EQUALS

Global: ☐

Bedingungswert: DE05

Abb. 13: Details des Bedingungsfilters (Beispiel)

<i>Bedingungstyp</i>	<p>Zeigt den Typ der Bedingung an. Folgende Bedingungstypen sind verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CHECKBOX_SELECT • CHECKBOX_NOTSELECT • TEXT_CONTAINED • TEXT_NOTCONTAINED • TEXT_EQUALS • TEXT_NOTEQUALS
----------------------	---

<i>Global</i>	<p>Zeigt an, ob der Trigger ausgelöst werden soll, wenn die Bedingung in einer beliebigen Instanz der Applikationen erfüllt ist oder nur wenn sie in der Instanz der Applikation erfüllt ist, für die Sie diese Bedingung erstellt haben.</p> <p><input type="checkbox"/> = Trigger wird nur ausgelöst, wenn die Bedingung in der gleichen Instanz erfüllt wird, in der auch die Trigger-Aktion ausgeführt wurde.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Trigger wird ausgelöst, wenn die Bedingung in einer beliebigen Instanz der Applikationen erfüllt wird, unabhängig davon, in welcher Instanz die Trigger-Aktion ausgeführt wurde.</p>
<i>Bedingungswert</i>	<p>(Nur bei den Bedingungstypen <i>TEXT_</i> verfügbar)</p> <p>Zeigt den Wert, der in einem bestimmten Feld eingegeben werden oder fehlen muss, damit der Trigger ausgelöst wird.</p>

Spezifische Details für Taggings

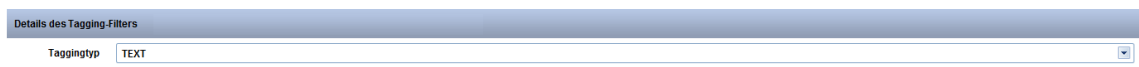


Abb. 14: Details des Tagging-Filters (Beispiel)

<i>Taggingtyp</i>	<ul style="list-style-type: none"> • TEXT: die Tagging-Informationen werden als Text zum Server hochgeladen werden, um in den Zusatzdaten der zugehörigen Aufzeichnung angezeigt zu werden.
-------------------	---

Über die Schaltflächen *Speichern* und *Zurücksetzen* werden Änderungen an dem angelegten Filter gespeichert oder verworfen.

6

Filterelemente hinzufügen

1. Klicken Sie in der Übersicht mit der rechten Maustaste auf den Filtertyp, zu dem Sie ein Filterelement erstellen möchten.

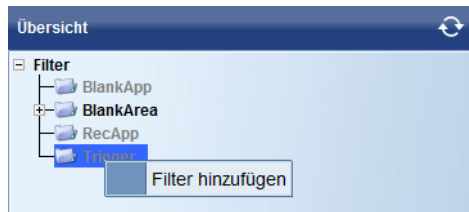


Abb. 15: Filterelement hinzufügen

2. Wählen Sie im Kontextmenü den Menüpunkt *Filter hinzufügen*.
⇒ Das folgende Dialogfenster erscheint. Welche Felder verfügbar sind, ist abhängig vom gewählten Filtertyp:

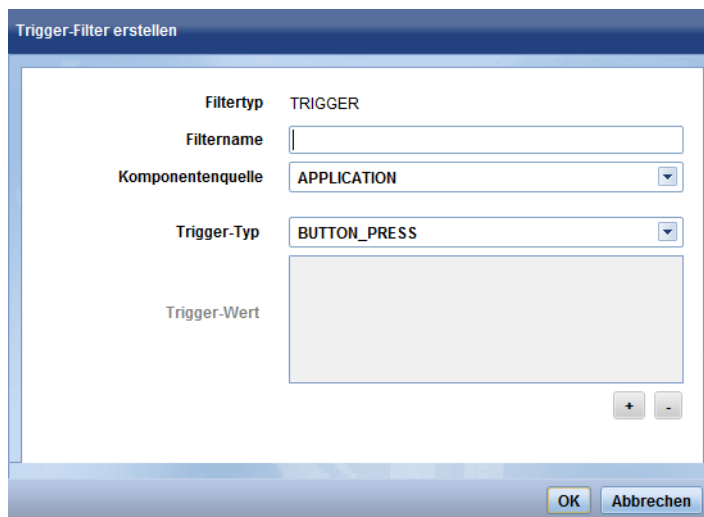



Abb. 16: Dialogfenster Filter hinzufügen (Beispiel)

<i>Filtertyp</i>	Zeigt den Filtertyp des Filterelements an.
<i>Filtername</i>	Geben Sie hier einen sprechenden für das Filterelement ein. HINWEIS! Verwenden Sie keine Umlaute im Filternamen!
<i>Komponentenquelle</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine der folgenden Komponentenquellen aus: <ul style="list-style-type: none"> • APPLICATION • WEB (noch nicht verfügbar)
<i>Typ</i>	(Nur für Filterelemente des Typs <i>Trigger</i> , <i>Bedingung</i> und <i>Tagging</i> verfügbar.) Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Typen des Filterelements aus.
<i>Wert</i>	(Nur für Filterelemente des Typs <i>Trigger</i> und <i>Bedingung</i> verfügbar.) Geben Sie über die Schaltfläche  einen Wert in das sich öffnende Eingabefeld ein, dessen Anwesenheit in dem Feld, auf das gefiltert wird, den Trigger auslösen soll. (Nur verfügbar, wenn als Typ TEXT_ gewählt wurde.)

3. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
Um die Einstellungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

4. Bewegen Sie den Maus-Cursor auf die Komponente, die Sie auswählen möchten. Komponenten, Applikationen und Bereiche, die ausgewählt werden können, werden grün hinterlegt. Komponenten, Applikationen und Bereiche, die für das gewählte Filterelement nicht ausgewählt werden können, werden rot hinterlegt. Drücken Sie anschließend das Tastenkürzel für die Komponentenauswahl, siehe [Kapitel "Tastenkürzel für Komponentenauswahl ändern"](#), S. 11.
- ⇒ Das neue Filterelement wird in der Baumstruktur unterhalb des Filtertyps angelegt.
5. Um das angelegte Filterelement zu bearbeiten, markieren Sie es in der Übersicht und nehmen Sie die Änderungen in der Detailansicht vor, siehe [Kapitel "Detailansicht Filterelement"](#), S. 15.

6.1

Bedingung hinzufügen

Sie können dem angelegten Filterelement eine Bedingung hinzufügen.

Anwendungsbeispiel: Auf dem Bildschirm des Agenten wird eine Applikation aufgezeichnet, mit der Kundendaten erfasst werden. Eine Aufzeichnung ist erwünscht, um zu überprüfen, ob die Arbeitsprozesse effizient ablaufen. Da es sich bei einigen der Kundendaten aber um vertrauliche Informationen handelt, soll die Aufzeichnung in bestimmten Fällen gestoppt werden. Klickt der Agent beispielsweise auf die Schaltfläche *Suchen* (Trigger), läuft die Aufzeichnung weiter. Wurde für das Filterelement *Trigger* aber eine Bedingung hinterlegt, z. B. der Suchbegriff *Kontonummer* im Suchfeld der Applikation, kann im Recording-Planner-Modul konfiguriert werden, dass die Aufzeichnung gestoppt wird, wenn im Suchfeld der Applikation der Suchbegriff *Kontonummer* steht und der Agent auf die Schaltfläche *Suchen* klickt.

Für den Anwendungsfall, dass der Suchbegriff *Kontonummer* nicht mehr im Suchfeld der Applikation steht, muss ein weiterer Trigger mit Bedingung angelegt werden, für den im Recording-Planner-Modul konfiguriert werden muss, dass die Aufzeichnung fortgesetzt werden soll.

1. Um einem Filterelement eine Bedingung hinzuzufügen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Filterelement.

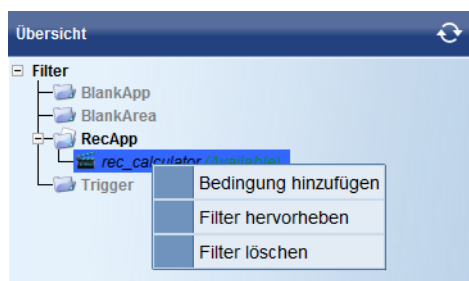


Abb. 17: Bedingung hinzufügen

2. Wählen Sie im Kontextmenü den Menüpunkt *Bedingung hinzufügen*.
⇒ Das folgende Dialogfenster erscheint:

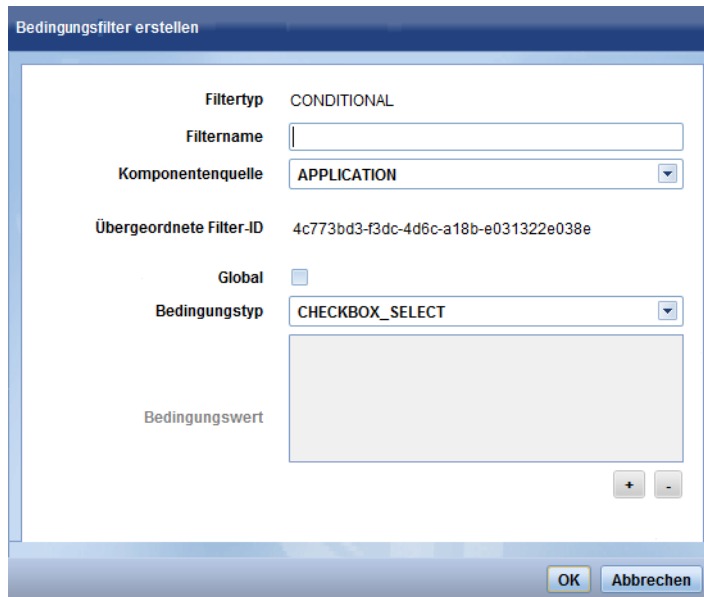


Abb. 18: Bedingung hinzufügen

<i>Filtertyp</i>	Zeigt den Filtertyp an.
<i>Filtername</i>	Geben Sie hier einen sprechenden Filternamen ein. HINWEIS! Verwenden Sie keine Umlaute im Filternamen!
<i>Komponentenquelle</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Komponentenquelle aus.
<i>Übergeordnete Filter-ID</i>	Zeigt die UUID des Triggers an, für den diese Bedingung erstellt wurde.
<i>Global</i>	Wählen Sie, ob die Bedingung global gelten soll, siehe Spezifische Details für Bedingungen in Kapitel "Detailansicht Filterelement" , S. 15
<i>Bedingungstyp</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Bedingungstyp aus.
<i>Bedingungswert</i>	Fügen Sie für Bedingungen des Typs TEXT_ über die Schaltfläche + im sich öffnenden Eingabefeld einen Bedingungswert hinzu, dessen Anwesenheit im Feld, auf das gefiltert wird, als Bedingung gelten soll, damit der Filter ausgelöst wird.

- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.
Um die Einstellungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Abbrechen**.

6.2 Tagging zu Trigger hinzufügen

Sie können angelegten Triggern Tagging-Informationen (z. B. den Namen des Unternehmens oder eine Bearbeitungsnummer etc.) hinzufügen, die in den Zusatzdaten der zugehörigen Aufzeichnung im Sessions-Modul als customCP angezeigt werden. Dazu muss ein JSON-Objekt mit einer validen **UUID** in folgendem Format an die Web-Adresse <http://localhost:1339/tagging> gepostet werden: { „id“ : „0e84bb30-d2ac-4654-ab37-86d81dfae3c2“, „value“ : „1234“}. Die Zuordnung der Filter-ID zum Customer Field erfolgt in der Konfigurationsdatei ASC.RecordingControl.ini.

HINWEIS! Für die Erstellung einer validen **UUID** kann ein online **UUID** Generator verwendet werden.

Beispiel:

JSON-Objekt erstellen

Für eine Aufzeichnung sollen der Unternehmensname (Unternehmen XYZ) sowie eine Bearbeitungsnummer (21-A-12345) als Zusatzdaten zur Verfügung stehen.

Dazu werden die JSON-Objekte mit folgenden exemplarischen **UUIDs** verwendet:

- { „id“ : „91dbe5ad-5acc-4834-803e-55d01ca689bd“, „value“ : „Unternehmen XYZ“ }
- { „id“ : „54ee2212-915e-4d1d-8825-e421d0144aa8“, „value“ : „21-A-12345“ }

Zusatzdatenfelder konfigurieren

Im Zusatzdaten-Modul der Applikation System Configuration müssen die Zusatzdatenfelder *customCP01* und *customCP02* konfiguriert sein, in denen die konfigurierten Tagging-Informationen angezeigt werden sollen.



Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Zusatzdaten-Modul*.

ini-Datei konfigurieren

Ordnen Sie die **UUID** dem jeweiligen Zusatzdatenfeld zu. Gehen Sie dazu vor wie folgt:

1. Öffnen Sie den Windows Explorer.
2. Wechseln Sie in das Installationsverzeichnis der Aufzeichnungssoftware C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\data\RecordingControl.
3. Öffnen Sie die Konfigurationsdatei ASC.RecordingControl.ini zum Bearbeiten im Editor, z. B. *Notepad*.
4. Setzen Sie folgenden Parameter:
[ScreenTagger]
91dbe5ad-5acc-4834-803e-55d01ca689bd=customCP01
54ee2212-915e-4d1d-8825-e421d0144aa8=customCP02

Sie können die Komponente hervorheben, auf die das Filterelement filtert, um festzustellen, auf welche Applikation sie sich bezieht.

1. Klicken Sie dazu mit der rechten Maustaste auf den Filter, den Sie hervorheben möchten.

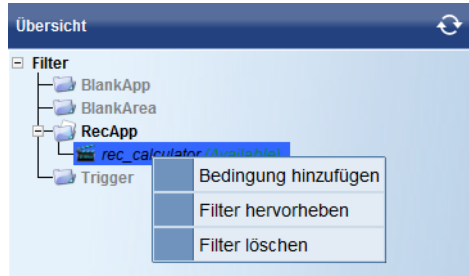



Abb. 19: Filter hervorheben

2. Wählen Sie im Kontextmenü den Menüpunkt *Filter hervorheben*.
⇒ Die Applikation bzw. der Bereich der Applikation, die hinter dem zugehörigen Filter liegt, wird durch eine blinkende farbliche Markierung auf dem Bildschirm hervorgehoben.



Wenn Sie in der Applikation SCREENrec scan Editor Editor einen Filter geladen haben, der auf eine Applikation filtert, die erst nach dem Start des SCREENrec scan Editor Editors geöffnet wurde, müssen Sie die Übersicht des SCREENrec scan Editor Editors über das Symbol  (Aktualisieren) aktualisieren, damit das Filterelement hervorgehoben werden kann.

Sie können den angelegten Trigger testen, um sicherzugehen, dass der Trigger die entsprechende Reaktion auslöst.

1. Klicken Sie dazu mit der rechten Maustaste auf den Trigger, den Sie testen möchten.

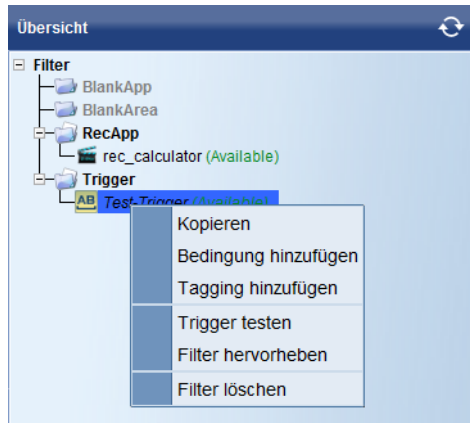


Abb. 20: Trigger testen

2. Wählen Sie im Kontextmenü den Menüpunkt *Trigger testen*.
 3. Lösen Sie den definierten Trigger aus.
- ⇒ Sie erhalten eine Nachricht, dass der Trigger empfangen wurde.

Filterelement löschen

1. Um das angelegte Filterelement zu löschen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das entsprechende Filterelement.

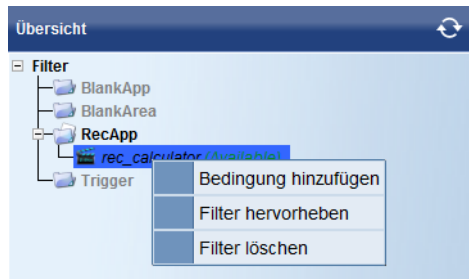


Abb. 21: Filter löschen

2. Wählen Sie im Kontextmenü den Menüpunkt *Filter löschen* und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.
- ⇒ Das ausgewählte Filterelement wird gelöscht.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Programmsymbol	7
Abb. 2	Datei laden	7
Abb. 3	Startbildschirm	9
Abb. 4	Einstellungen.....	10
Abb. 5	Tastenkürzel ändern	11
Abb. 6	Datei laden	11
Abb. 7	Datei speichern	12
Abb. 8	Navigationsleiste	12
Abb. 9	Übersicht	13
Abb. 10	Detailansicht Filtertyp (Beispiel anhand des Filtertyps Trigger)	14
Abb. 11	Detailansicht - allgemeiner Teil (Beispiel)	16
Abb. 12	Gruppenfeld Details des Trigger-Filters (Beispiel)	16
Abb. 13	Details des Bedingungsfilters (Beispiel).....	17
Abb. 14	Details des Tagging-Filters (Beispiel)	18
Abb. 15	Filterelement hinzufügen.....	19
Abb. 16	Dialogfenster Filter hinzufügen (Beispiel)	19
Abb. 17	Bedingung hinzufügen	20
Abb. 18	Bedingung hinzufügen	21
Abb. 19	Filter hervorheben	23
Abb. 20	Trigger testen	24
Abb. 21	Filter löschen	25

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Modulbeschreibungen	12
Tab. 2	Elemente der Übersicht.....	13
Tab. 3	Symbole der Übersicht.....	14

Glossar

CRM

Customer Relationship Management

ERP

Enterprise Resource Planning

UUID

Universally Unique Identifier ist ein Standard für Identifikatoren, der es erlaubt, in verteilten Systemen Informationen ohne zentrale Koordination zu kennzeichnen.