

INSPIRATION^{neo}

Agenten-Modul



Bedienungsanleitung

21.10.2020

Originalanleitung

Produktlinie ^{neo}, Version 6.x

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

INSPIRATION^{neo}

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

Copyright © 2019 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

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

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Hinweise	5
2	Einleitung	6
3	Hauptansicht	7
3.1	Symbolleiste	7
3.1.1	Suchen	8
4	Detailansicht	10
4.1	Registerkarte Details	10
4.1.1	Bild hochladen oder entfernen	11
4.1.2	Gruppenfeld Details	12
4.1.3	Gruppenfeld Adresse	13
4.2	Registerkarte Sessions	13
4.2.1	Ausgewählte Session laden	14
4.2.2	Mit Standardvorlage bewerten	15
4.2.3	Session exportieren	17
4.3	Registerkarte Bewertungen	19
4.3.1	Bewertung ansehen	19
4.3.2	Bewertung drucken	19
4.4	Registerkarte Monitoring	20
4.4.1	Symbole Endgeräte-Status	21
5	Agent ohne Sessions bewerten	23
6	Replay Modul	25
6.1	Wiedergabeleiste	25
6.1.1	Vollansicht	26
6.1.2	Komprimierte Ansicht	27
6.1.3	Darstellung der Ladezustände	27
6.1.4	Darstellung gefundener Emotionen	28
6.2	Funktionsleiste	29
6.2.1	Symbole	29
6.2.2	Alle geladenen Elemente exportieren	32
6.2.3	Neues Lesezeichen erstellen	33
6.2.3.1	Lesezeichen mit Wiedergabekommentar erstellen	33
6.2.3.2	Lesezeichen mit Wiedergabekommentar bearbeiten	35
6.2.3.3	Lesezeichen mit Wiedergabekommentar löschen	35
6.2.4	Neuen Stille-Hinweis erstellen	36
6.2.4.1	Konversationsbereich stumm schalten	36
6.2.4.2	Stumm geschalteten Konversationsbereich bearbeiten	37
6.2.4.3	Stumm geschalteten Konversationsbereich löschen	38
6.2.5	Wiedergabeschleife markieren	38

6.3	Video Viewer	38
6.3.1	Optionsleiste	40
6.3.2	Wiedergabeleiste	40
6.4	Message Viewer.....	41
6.4.1	Hauptansicht	42
	Abbildungsverzeichnis.....	44
	Tabellenverzeichnis	46
	Glossar.....	47

Allgemeine Hinweise

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

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

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

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

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

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

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

2 Einleitung

Das Agenten-Modul bietet einen Überblick über Agenten, deren Sessions, Bewertungen und aktuelle Konversationen.



Im Agenten-Modul werden Ihnen nur die Agenten angezeigt, die Ihnen in der Organisationsstruktur zugeordnet sind bzw. auf deren Daten Sie Zugriff haben.

Im Agenten-Modul stehen folgende Funktionen zur Verfügung:

- Bearbeitung und Verwaltung von Agentendaten, die in der Applikation System Configuration angelegt wurden.
- Wiedergabe und Bewertung von Sessions.
- Direkte Bewertung von Agenten (ohne Session).
- Anzeige von abgeschlossenen Bewertungen.
- Online-Monitoring-Funktion zur Beeinflussung der Aufzeichnung und zum Mithören von Konversationen.

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



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

3

Hauptansicht



In der Hauptansicht werden alle Agenten angezeigt, auf deren Daten Sie Zugriff haben.

Agenten ▾ Allgemein ▾						
Personalnummer ▾	Vorname ▾	Nachname ▾	Benutzername ▾	Einstellungsdatum ▾	Geburtsdatum ▾	E-Mail ▾
1000	10.	Agent				
900	9.	Agent				
8000	80.	Agent				
700	7.	Agent				
600	6.	Agent				
500	5.	Agent				
400	4.	Agent				
300	3.	Agent				
200	2.	Agent				
100	1.	Agent				

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

Abb. 1: Hauptansicht

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

<i>Personalnummer</i>	Zeigt die Personalnummer der Agenten an.
<i>Vorname</i>	Zeigt den Vornamen des Agenten an.
<i>Nachname</i>	Zeigt den Nachnamen des Agenten an.
<i>Benutzername</i>	Zeigt den Benutzernamen des Agenten an.
<i>Einstellungsdatum</i>	Zeigt das Einstellungsdatum des Agenten an.
<i>Geburtsdatum</i>	Zeigt das Geburtsdatum des Agenten an.
<i>E-Mail</i>	Zeigt die E-Mail-Adresse des Agenten an.
<i>Sichtbar</i>	Zeigt an, ob der Agent sichtbar ist.  = sichtbar  = unsichtbar
<i>Standardvorlage</i>	Zeigt die gewählte Standard-Bewertungsvorlage an. HINWEIS! Bewertungsvorlagen werden im Bewertungsvorlagen-Modul erstellt.
<i>Kommentar</i>	Zeigt Kommentare an, die zu dem Agenten abgegeben wurden.
<i>Mitglied von</i>	Zeigt die Organisationseinheit des Agenten an.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem der Agent in der Datenbank erstellt wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Eingaben zuletzt aktualisiert wurden.

3.1

Symbolleiste

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

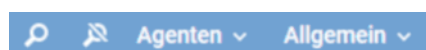





Abb. 2: Symbolleiste Hauptansicht

 	Suchen	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen (siehe Kapitel "Suchen", S. 8). 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.
Agenten	Agent ohne Sessions bewerten	Mit dieser Funktion können Sie den ausgewählten Agenten unabhängig von Sessions bewerten (siehe Kapitel "Agent ohne Sessions bewerten", S. 23).
	Schichtplan des Agenten anzeigen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie den Schichtplan des ausgewählten Agenten sehen können. HINWEIS! Das Funktionssymbol wird nur angezeigt, wenn die Verbindung zum Teleopti-Server aktiviert ist. HINWEIS! Die Funktion steht nur bei Agenten zur Verfügung, deren Benutzerdaten importiert wurden. Für manuell erfasste Agenten steht die Funktion nicht zur Verfügung.
Allgemein	Drucken	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	Tabelle anpassen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • Welche Informationen werden angezeigt. • Reihenfolge der angezeigten Spalten. • Anzahl der Zeilen pro Seite
	Allgemeine Hilfe	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet.
	Modul-Hilfe	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

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*.

4

Detailansicht

Die Detailansicht enthält weitere Informationen und Funktionen zum ausgewählten Agenten.

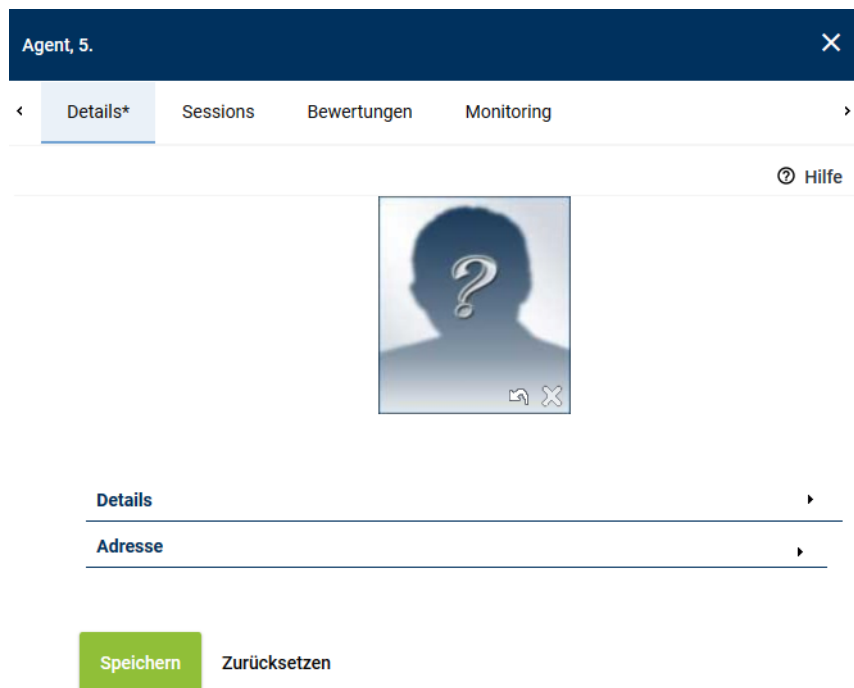


Abb. 4: Detailansicht

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Details**
Hier können Sie detaillierte Informationen zum ausgewählten Agenten anzeigen und bearbeiten.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 10.](#)
- **Sessions**
Hier können Sie die gespeicherten Sessions des gewählten Agenten anzeigen und bearbeiten.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Sessions", S. 13.](#)
- **Bewertungen**
Hier können Sie die Bewertungen ansehen, die zum ausgewählten Agenten abgegeben wurden.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Bewertungen", S. 19.](#)
- **Monitoring**
Hier können Sie sehen, ob der Agent telefoniert und ob die Konversation aufgezeichnet wird.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Monitoring", S. 20.](#)

4.1

Registerkarte Details

Hier können Sie detaillierte Informationen zum ausgewählten Agenten anzeigen und bearbeiten.

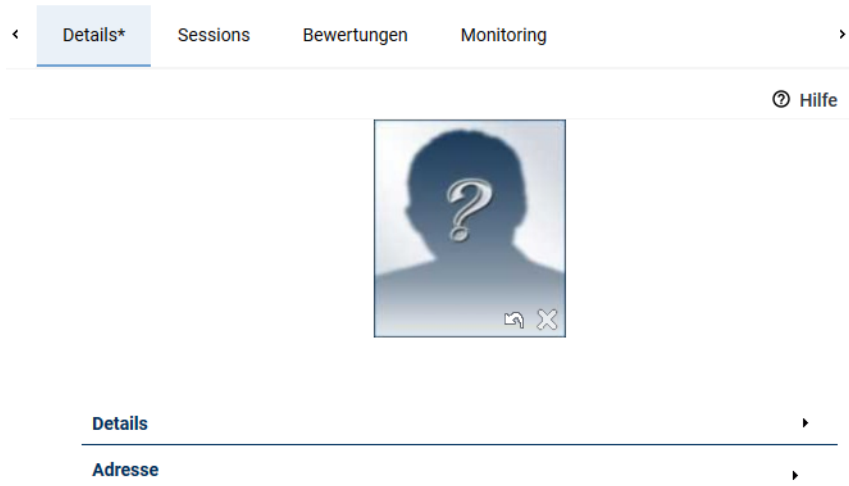
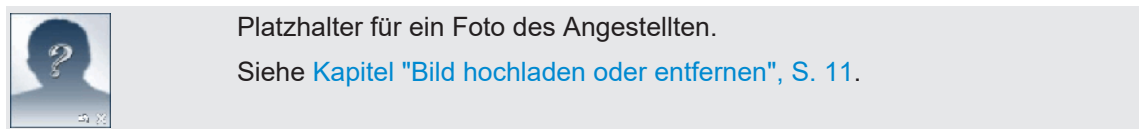


Abb. 5: Registerkarte Details



4.1.1

Bild hochladen oder entfernen

1. Klicken Sie auf das Symbol  (*Bild hochladen*) auf dem Platzhalter für das Foto.

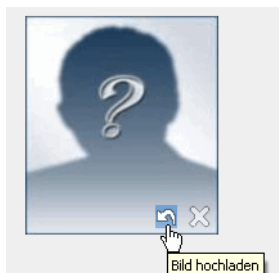


Abb. 6: Bild hochladen

⇒ Das Fenster *Datei hochladen* erscheint.




Abb. 7: Datei hochladen


2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.
3. Wählen Sie über den Explorer die Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.



Sie können mehrere Bilddateien in diese Zwischenablage legen.

Um die Zwischenablage zu leeren, klicken Sie auf die Schaltfläche *Alle Dateien entfernen*.

Um nur eine Bilddatei aus der Zwischenablage zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche  neben der Datei.

4. Um ein Bild in die Detailansicht zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei hochladen*.
⇒ Das Bild wird in der Detailansicht angezeigt.
5. Falls Sie ein Bild wieder entfernen möchten, klicken Sie auf das Symbol  (*Bild entfernen*) in der rechten unteren Ecke des Bildes.

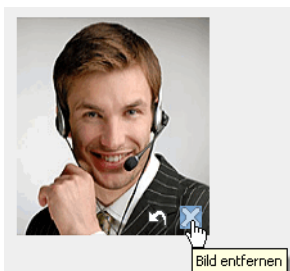


Abb. 8: Bild entfernen (Beispiel)

⇒ Das Bild wird aus der Detailansicht gelöscht.

4.1.2

Gruppenfeld Details





Details	
Personalnummer	500
Vorname*	5.
Nachname*	Agent
Geburtsdatum	
Einstellungsdatum	
E-Mail	
Benutzername	
Kommentar	<div></div>
Standardvorlage	

Abb. 9: Registerkarte Details

Personalnummer	Personalnummer des Agenten.
Vorname	Vorname des Agenten.
Nachname	Nachname des Agenten.
Geburtsdatum	Geburtsdatum des Agenten. Die Eingabe des Datums kann direkt über die Tastatur oder über das Symbol erfolgen.
Einstellungsdatum	Tag, an dem der Agent eingestellt wurde. Die Eingabe des Datums kann direkt über die Tastatur oder über das Symbol erfolgen.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Agenten.


<i>Benutzername</i>	Benutzername des Agenten. HINWEIS! Der Benutzername wird hier nur angezeigt und kann nicht verändert werden.
<i>Kommentar</i>	Hier können Sie einen Kommentar zum Agenten eintragen.
<i>Standardvorlage</i>	Standard-Bewertungsvorlage für die Bewertung von Sessions in der Registerkarte <i>Sessions</i> (Funktion  <i>Mit Standardvorlage bewerten</i>). HINWEIS! Bewertungsvorlagen werden im Bewertungsvorlagen-Modul erstellt.

4.1.3 Gruppenfeld Adresse

1. Falls Sie eine Kontaktadresse hinzufügen möchten, öffnen Sie das Gruppenfeld *Adresse*.



Abb. 10: Adresse hinzufügen

2. Klicken Sie in der Titelleiste des Gruppenfelds auf die Schaltfläche  *Adresse hinzufügen*.
3. Geben Sie die Adresse ein.





Abb. 11: Adresse hinzufügen







4. Falls Sie die Adresse entfernen möchten, klicken Sie in der Titelleiste des Gruppenfelds auf die Schaltfläche  *Adresse entfernen*.

4.2 Registerkarte Sessions

Hier sehen Sie die Sessions des ausgewählten Agenten.

<div> <div><</div> <div>Details*</div> <div>Sessions</div> <div>Bewertungen</div> <div>Monitoring</div> <div>></div> </div>	
Startzeit der Session ↕	Agent ↕
20.11.2018 00:33:36	Agent, 5.
20.11.2018 00:32:56	Agent, 5.
20.11.2018 00:30:56	Agent, 5.
20.11.2018 00:30:15	Agent, 5.
20.11.2018 00:28:15	Agent, 5.
20.11.2018 00:27:34	Agent, 5.

Abb. 12: Registerkarte Sessions

	Aufbewahren	Setzt die Aufbewahrungsdauer der ausgewählten Session in der Datenbank auf 100 Jahre.
	Zur normalen Löschung freigeben	Setzt die Aufbewahrungsdauer der ausgewählten Session auf den Ursprungswert zurück. HINWEIS! Die Funktion ist nur aktiv, wenn die Aufbewahrungsdauer der Session mit der Funktion <i>Aufbewahren</i> verändert wurde.
	Laden	Lädt die ausgewählte Session zur Wiedergabe in das Replay-Modul (siehe Kapitel "Ausgewählte Session laden", S. 14).
	Mit Standardvorlage bewerten	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die ausgewählte Session auf Basis der definierten Standardvorlage bewerten können (siehe Kapitel "Mit Standardvorlage bewerten", S. 15). HINWEIS! Dieses Funktionssymbol ist nur aktiv, wenn in der Registerkarte <i>Details</i> eine Standardvorlage ausgewählt ist.
	Exportieren	Exportiert die ausgewählte Session (siehe Kapitel "Session exportieren", S. 17).
	Kommentar ändern	Öffnet ein Fenster, in dem Sie den Kommentar zur ausgewählten Session bearbeiten können. HINWEIS! Der Kommentar zur Session wird im Sessions-Modul angezeigt.

4.2.1 Ausgewählte Session laden

Mit dieser Funktion können Sie Sessions laden und wiedergeben.


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

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

	<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. 25.

4.2.2 Mit Standardvorlage bewerten

- Klicken Sie in der Registerkarte *Sessions* auf das Symbol  (*Mit Standardvorlage bewerten*), um die Session mit der in der Registerkarte *Details* ausgewählten Standardvorlage zu bewerten.
- Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

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

	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.

3. Füllen Sie die Bewertungsvorlage aus.

Um in der Bewertungsvorlage auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Bewertungen-Bereichs auf den Sektionsnamen.

HINWEIS! Während der Bewertung können Sie die Session im Replay-Modul wiedergeben. Informationen zu den Funktionen des Replay-Moduls finden Sie im Kapitel [Kapitel "Replay Modul", S. 25](#).



The screenshot shows a web interface for evaluating a session. At the top, there is a blue header bar labeled 'Bewertungen'. Below it, a light blue bar indicates the current section: '[100] Sektion 1'. The main evaluation area contains a table with one row. The first column shows the score '100'. The second column contains the text 'Ändern Sie den Fragetext in den Elementeigenschaften.' followed by a rating scale: five radio buttons labeled 'Sehr gut', 'Gut', 'Durchschnittlich', 'Ausreichend', and 'Schlecht', followed by a selected radio button labeled 'N/A'. At the bottom right of the interface, there are two buttons: 'Übernehmen' and 'Abbrechen'.

Abb. 13: Session bewerten (Beispiel)

- Um die Bewertung zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.
- 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*.

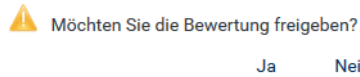



Abb. 14: Bewertung freigeben

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



Abb. 15: Bewertung schließen (Beispiel)

4.2.3 Session exportieren

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

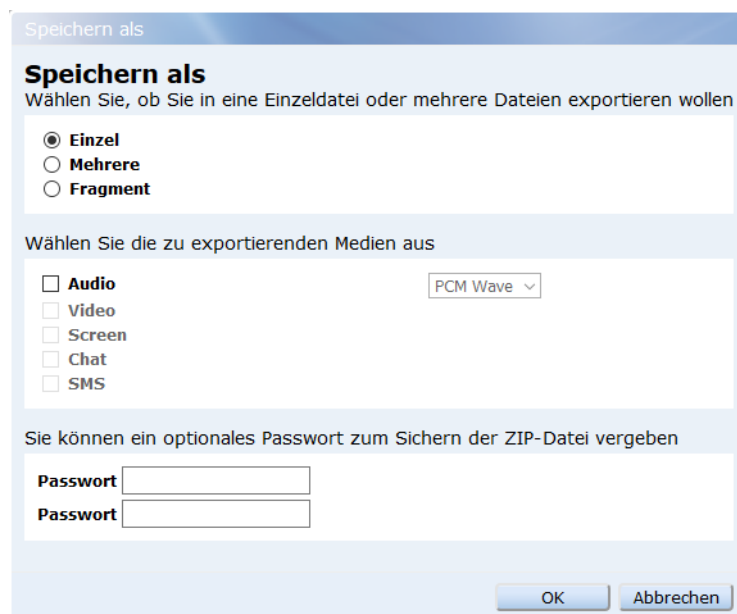


Abb. 16: Speichern als

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

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

<i>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"> • <i>PCM Wave</i> Beim <i>PCM</i>-Verfahren ist die Ausgabedatei nicht komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Dieses Verfahren benötigt sehr viel Speicherplatz. • <i>MP3</i> Beim <i>MP3</i>-Verfahren ist die Ausgabedatei komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Dieses Verfahren benötigt weniger Speicherplatz.
<i>Video</i>	Speichert die <i>Videodaten</i> .
<i>Screen</i>	Speichert die Bildschirmaufzeichnungen.
<i>Chat</i>	Speichert den Chat-Text.
<i>SMS</i>	Speichert die SMS-Daten.
<i>Password</i>	Sichert die ZIP-Datei mit einem Passwort.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

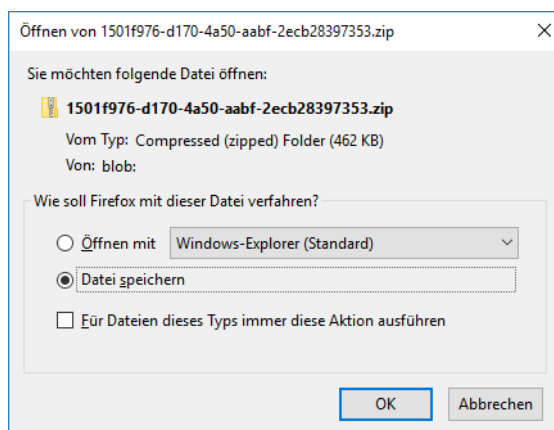


Abb. 17: Konversationen speichern

4. Wählen Sie die Option *Datei speichern*.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.

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

4.3



Registerkarte Bewertungen

Hier können Sie die Bewertungen sehen, die für den Agenten abgegeben wurden. Angezeigt werden sowohl die Bewertungen, die direkt für den Agenten (ohne Session) erfolgt sind als auch die Bewertungen seiner Sessions.

<	Details*	Sessions	Bewertungen	Monitoring	>
---	----------	----------	--------------------	------------	---


<	Erstellt von ↕	Ergebnis ↕	>
	Admin, 1st-Tenant	80.0	

Abb. 18: Registerkarte Bewertungen

	Ansehen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die ausgewählte Bewertung ansehen können, siehe Kapitel "Registerkarte Bewertungen", S. 19 .
	Bewertung drucken	Druckt den Inhalt der ausgewählten Bewertung, siehe Kapitel "Bewertung drucken", S. 19 .

4.3.1

Bewertung ansehen

1. Wählen Sie die Bewertung, die Sie ansehen möchten, in der Liste der vorhandenen Bewertungen aus.
2. 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?	<input type="radio"/> Sehr gut <input checked="" type="radio"/> Gut <input type="radio"/> Durchschnittlich <input type="radio"/> Ausreichend <input type="radio"/> Schlecht <input type="radio"/> N/A
100	Wie schnell geht der Agent auf die Ereignisse während des Gesprächs ein?	Durchschnittlich
100	Arbeitet der Agent kundenorientiert?	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein <input type="radio"/> N/A

Schließen


Abb. 19: Bewertung (Beispiel)

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

4.3.2

Bewertung drucken

Mit dieser Funktion können Sie die ausgewählte Bewertung ausdrucken.

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

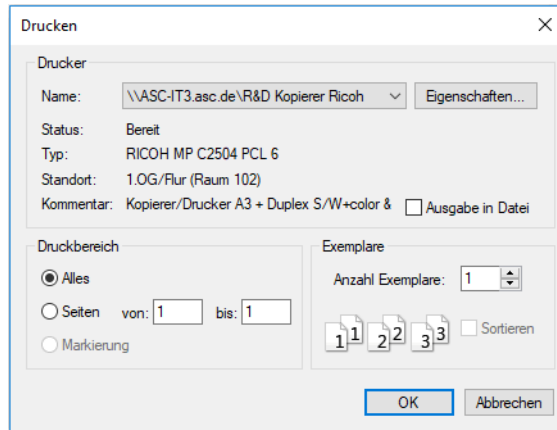


Abb. 20: Drucken (Beispiel)

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

4.4

Registerkarte Monitoring



Die Funktion *Monitoring* ist derzeit nicht verfügbar.

Hier können Sie sehen, ob der ausgewählte Agent gerade telefoniert und ob die Konversation aufgezeichnet wird.

Die aktuelle Konversation des Agenten wird hier unter folgenden Voraussetzungen angezeigt.

- Dem Agenten ist eine Extension zugeordnet.
- Im Server-Modul ist die Option *Aufzeichnungssteuerung/Monitoring* aktiviert.
- Im Aufzeichnungsplan ist für die *Externe Aufzeichnungssteuerung* die Option *API* aktiviert.

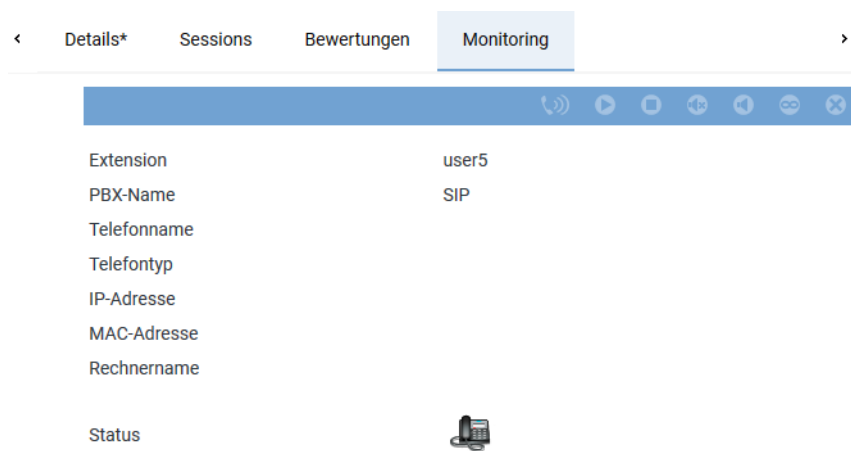









Abb. 21: Registerkarte Monitoring

Über die Funktionen der Symbolleiste in dieser Registerkarte können Sie die Aufzeichnung der Konversation beeinflussen. Welche Funktionen zur Verfügung stehen, ist abhängig von den Einstellungen im Aufzeichnungsplan und dem aktuellen Aufzeichnungsstatus der Konversation.

	<i>Monitoring</i>	Aktiviert die Funktion <i>Monitoring</i> . Mit dieser Funktion können Sie das Gespräch mithören.
	<i>Aufzeichnung starten</i>	Startet die Aufzeichnung.
	<i>Aufzeichnung stoppen</i>	Stoppt die Aufzeichnung.
	<i>Aufzeichnung stumm-schalten</i>	Schaltet das Gespräch und damit auch die Aufzeichnung stumm.
	<i>Aufzeichnung lautschal-ten</i>	Hebt die Stummschaltung auf. Das Gespräch wird wieder ein-geblendet und wird in der Aufzeichnung zu hören sein.
	<i>Aufzeichnung behalten</i>	Speichert die Aufzeichnung. Mit dieser Funktion können Sie die Aufzeichnung speichern, auch wenn im Aufzeichnungsplan vorgesehen ist, dass die Aufzeichnung verworfen wird.
	<i>Aufzeichnung löschen</i>	Löscht die Aufzeichnung. Die Aufzeichnung wird gelöscht, auch wenn im Aufzeichnungsplan vorgesehen ist, dass die Aufzeichnung gespeichert wird.






Folgende Informationen werden in der Registerkarte angezeigt:


<i>Extension</i>	Extension, die dem Agenten zugeordnet ist.
<i>PBX-Name</i>	Name der Telefonanlage (PBX), zu der die zugeordnete Extension gehört.
<i>Telefonname</i>	Name des Telefons, über das die Konversation läuft.
<i>Telefontyp</i>	Typ des Telefons, über das die Konversation läuft.
<i>IP-Adresse</i>	IP-Adresse des Endgeräts, über das die Konversation läuft.
<i>MAC-Adresse</i>	MAC-Adresse des Endgeräts, über das die Konversation läuft.
<i>Rechnername</i>	Name des Rechners, auf dem die Aufzeichnung läuft.
<i>Status</i>	Aktueller Konversations-Status am Endgerät. Der Status wird über ein Symbol abgebildet. Siehe Kapitel "Symbole Endge-räte-Status" , S. 21.

Tab. 1: Konversationsdetails

4.4.1

Symbole Endgeräte-Status

	Auf dem Endgerät findet keine Konversation statt.
	Auf dem Endgerät findet eine Konversation statt. Die Konversation wird nicht aufge-zeichnet.
	Auf dem Endgerät findet eine Konversation statt. Die Konversation wird aufgezeich-net. Die Aufzeichnung wird nach dem Ende der Konversation gespeichert.
	Auf dem Endgerät findet eine Konversation statt. Die Konversation wird aufgezeich-net. Die Aufzeichnung wird nach dem Ende der Konversation verworfen.
	Auf dem Endgerät findet eine Konversation statt. Die Konversation wird aufgezeich-net. Die Aufzeichnung ist stumm geschaltet.

	Die Aufzeichnung wird nach dem Ende der Konversation gespeichert.
	Auf dem Endgerät findet eine Konversation statt. Die Konversation wird aufgezeichnet.
	Die Aufzeichnung ist stumm geschaltet.
	Die Aufzeichnung wird nach dem Ende der Konversation verworfen.

Tab. 2: Endgeräte-Status

5

Agent ohne Sessions bewerten

Mit dieser Funktion können Sie einen Agenten unabhängig von Sessions bewerten.

1. Wählen Sie in der Hauptansicht den Agenten aus, den Sie bewerten möchten.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Agenten > Agent ohne Sessions bewerten*.
3. Wählen Sie die Bewertungsvorlage aus, die Sie verwenden möchten.



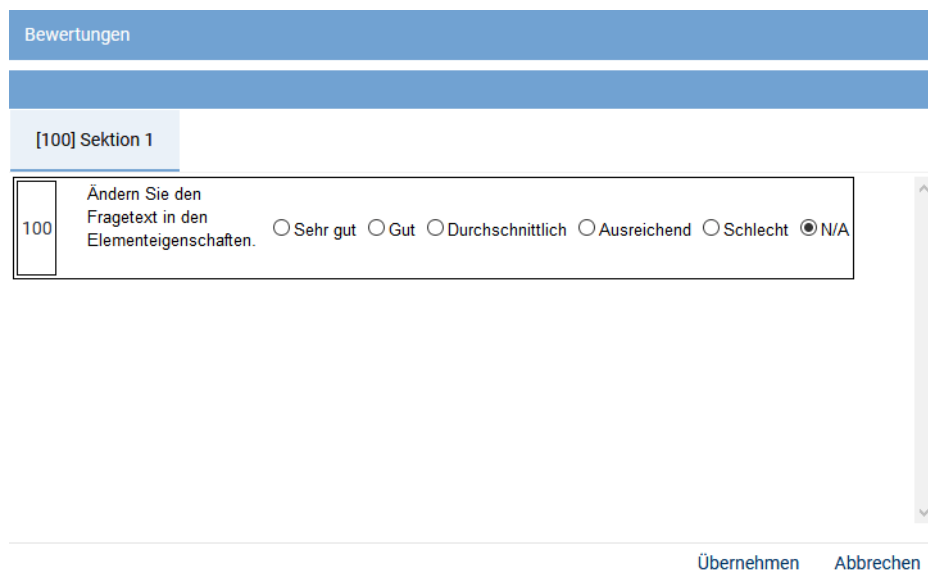
Name	Erstellt von
Testbewertung	Admin, 1st-Tenant
Feedback	Admin, 1st-Tenant
Default, Default 80.0 88.33	Admin, 1st-Tenant
Evaluation team AB campaign xy	Admin, 1st-Tenant
Agentenbewertung	Admin, 1st-Tenant

Bewerten Abbrechen

Abb. 22: Bewertungsvorlage auswählen

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Bewerten*.

⇒ Das Fenster *Bewertung* erscheint.



Bewertungen

[100] Sektion 1

100 Ändern Sie den Fragetext in den Elementeigenschaften. ☐ Sehr gut ☐ Gut ☐ Durchschnittlich ☐ Ausreichend ☐ Schlecht ☒ N/A

Übernehmen Abbrechen

Abb. 23: Agenten bewerten

5. Füllen Sie die Bewertungsvorlage aus.
Um in der Bewertungsvorlage auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Bewertungen-Bereichs auf den Sektionsnamen.
6. Um die Bewertung zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.
7. 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*.

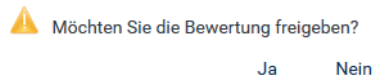


Abb. 24: Bewertung freigeben

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

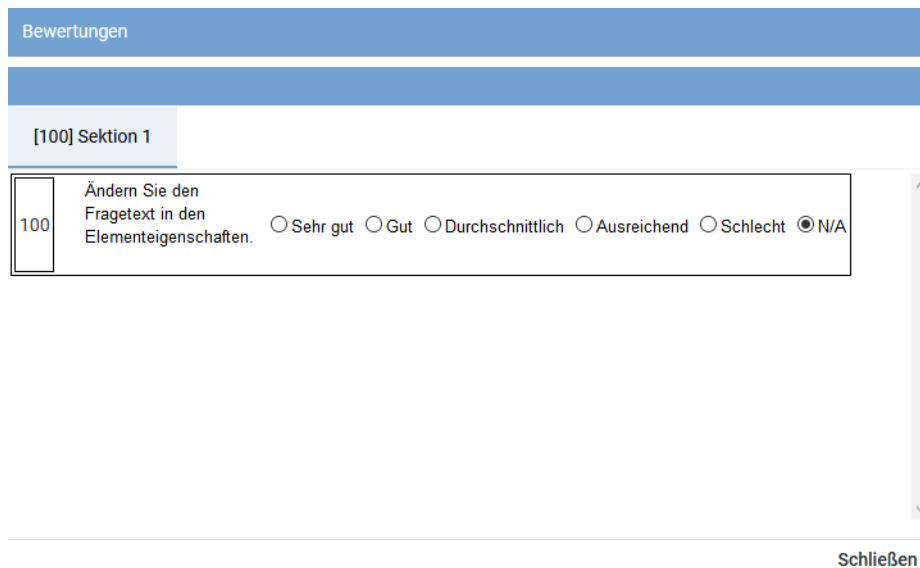


Abb. 25: Bewertung schließen (Beispiel)

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. 38](#). 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. 41](#).





Abb. 26: Startbildschirm (Beispiel)

1	Wiedergabeleiste	Zeigt die geladenen Konversationen, siehe Kapitel "Wiedergabeleiste", S. 25 .
2	Funktionsleiste	Enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste, siehe Kapitel "Funktionsleiste", S. 29 .

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).

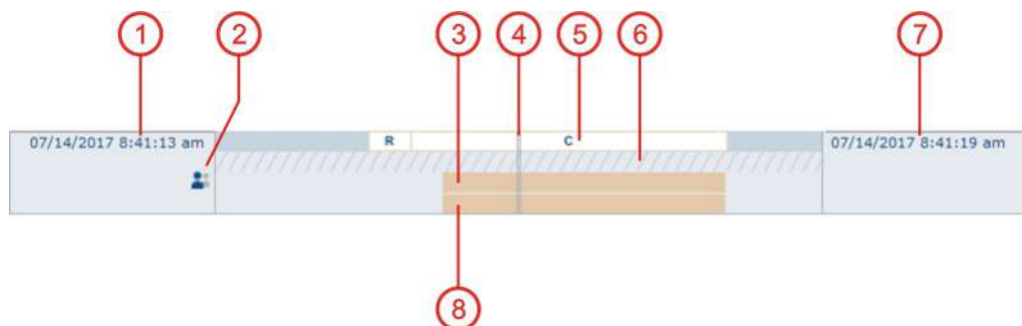


Abb. 27: Wiedergabeleiste in Vollansicht

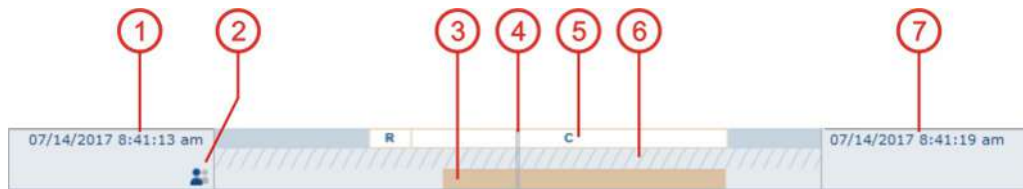







Abb. 28: Wiedergabeleiste in komprimierter Ansicht

- 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. 27](#).
- 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. 27](#).

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. 29: Metadaten vollständig geladen

2. Leer = Metadaten der Aufzeichnung fehlen.

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 30: Metadaten der Aufzeichnung fehlen

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

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 31: 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. 32: 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. 33: 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.

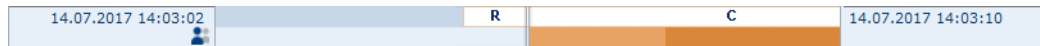


Abb. 34: Datenpuffer leer/geladen

7. Rot = Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen.

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

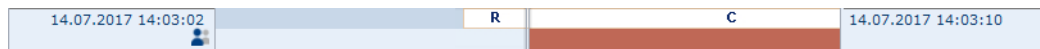


Abb. 35: Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen

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. 36: 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.

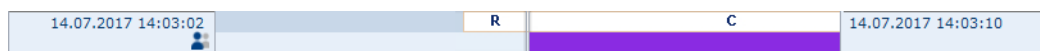


Abb. 37: Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet

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. 38: Konversationsbereich stumm geschaltet

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

- ⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 39: 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. 40: 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



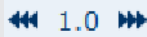



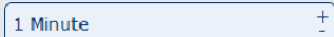
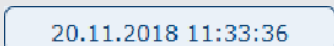
Die Funktionsleiste enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste.

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. Hinweis: 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 WAVE -Datei und die dazugehörigen Konversationszusatzdaten als CSV-Datei auf der Festplatte Ihres Rechners, siehe Kapitel "Alle geladenen Elemente exportieren" , S. 32.
	<i>Neues Lesezeichen erstellen</i>	Setzt ein Lesezeichen bzw. markiert den Anfang eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe Kapitel "Neues Lesezeichen erstellen" , S. 33.
		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 Kapitel "Neues Lesezeichen erstellen" , S. 33.
	<i>Neuen Stille-Hinweis erstellen</i>	Markiert den Anfang eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer, siehe Kapitel "Neuen Stille-Hinweis erstellen" , S. 36.
		Markiert das Ende eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer, siehe Kapitel "Neuen Stille-Hinweis erstellen" , S. 36.
	<i>Schleife</i>	Markiert den Anfang einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe Kapitel "Wiedergabeschleife markieren" , S. 38.

		Markiert das Ende einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe Kapitel "Wiedergabeschleife markieren", S. 38.
		Entfernt die Markierungen der Wiedergabeschleife, siehe Kapitel "Wiedergabeschleife markieren", S. 38.
	<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"> 1. Klicken Sie rechts im Zeitfensters auf + oder -. 2. Drehen Sie das Mauseisrad, während sich der Mauszeiger über der Wiedergabespur befindet.
		<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. 41: 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"> • <i>PCM Wave</i> Beim PCM-Verfahren ist die Ausgabedatei nicht komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Dieses Verfahren benötigt sehr viel Speicherplatz. • <i>MP3</i> Beim MP3-Verfahren ist die Ausgabedatei komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Dieses Verfahren benötigt weniger Speicherplatz.
<i>Video</i>	Speichert die Videodaten .

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

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

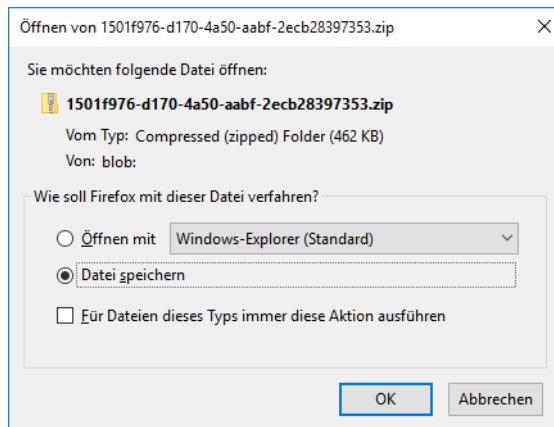


Abb. 42: Konversationen speichern

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:

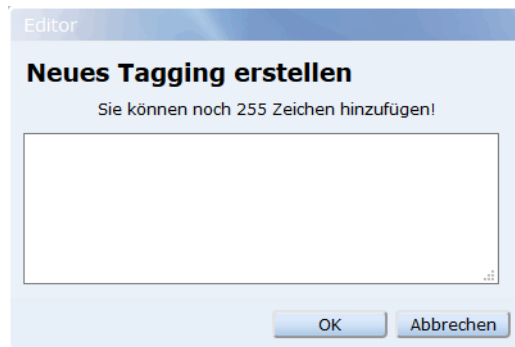
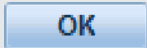



Abb. 43: Tagging-Editor

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

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

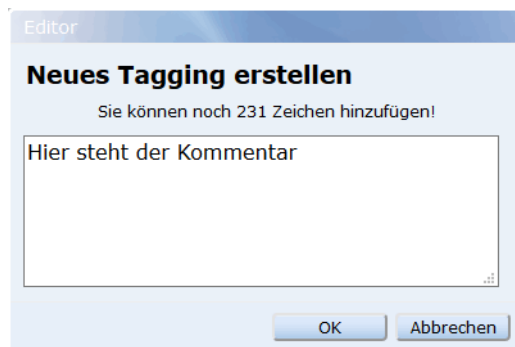


Abb. 44: Tagging-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel)

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. 45: 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. 46: 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

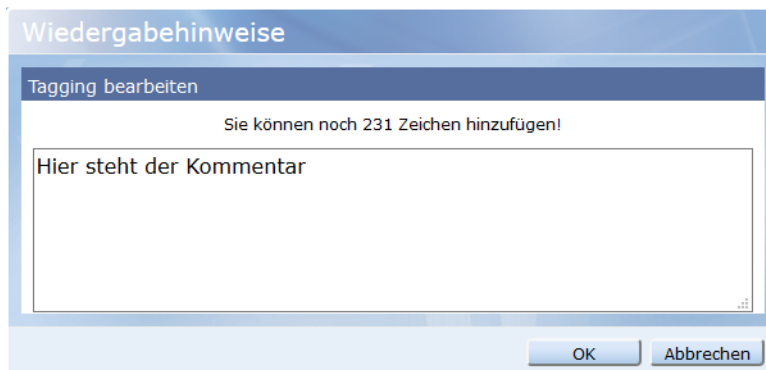
Notiz erstellen

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

Schließen

Abb. 47: 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. 48: Tagging bearbeiten (Beispiel)

OK	Speichert die Eingaben und schließt das Fenster.
Abbrechen	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. 49: Eingblendete Hinweis-Details (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Löschen*).
Um den getaggten 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 getaggten 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.



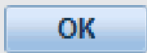
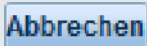
1. Um den Anfang eines Konversationsbereichs für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Neuen Stille-Hinweis erstellen*).
2. Um das Ende eines Konversationsbereichs für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Neuen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



Abb. 50: 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.

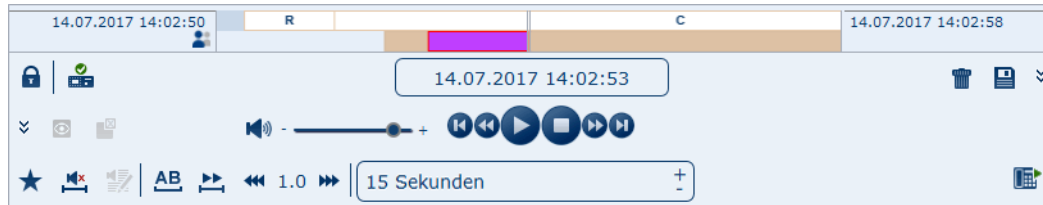


Abb. 51: Konversation mit stumm geschaltetem Konversationsbereich (Beispiel)

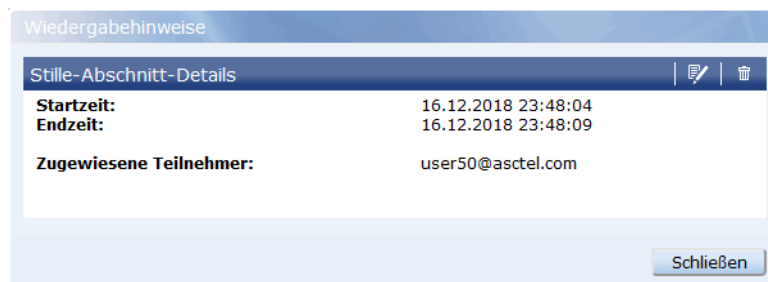


Abb. 52: Eingeblendete Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

6.2.4.2 Stumm geschalteten Konversationsbereich bearbeiten

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

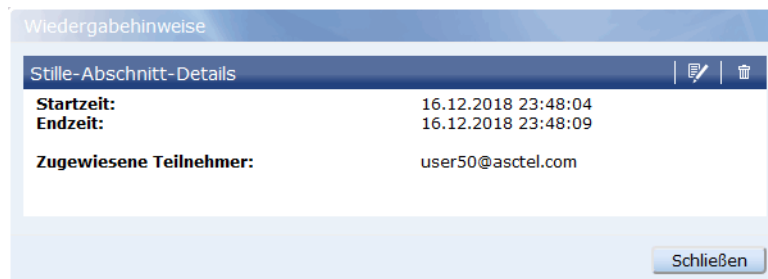



Abb. 53: Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

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

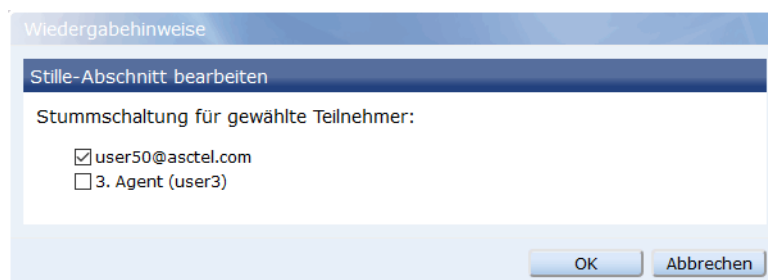


Abb. 54: Stille-Abschnitt bearbeiten (Beispiel)

OK	Speichert die Eingaben und schließt das Fenster.
Abbrechen	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:

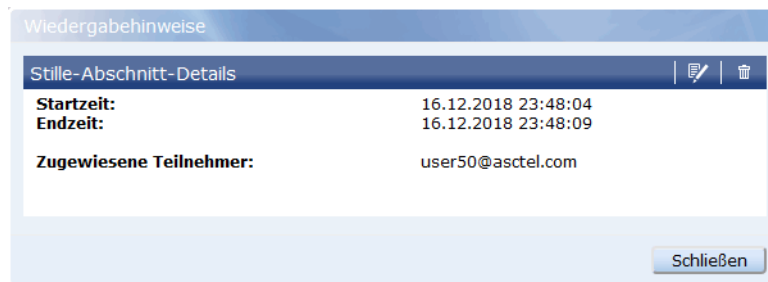



Abb. 55: Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

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. 56: 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. 57: Video Viewer (Beispiel)

1	Optionsleiste	Enthält Einstellungen für die Anzeige der Videoaufzeichnungen, siehe Kapitel "Optionsleiste", S. 40 .
2	Hauptansicht	Zeigt die Videoaufzeichnung .
3	Wiedergabeleiste	Zeigt die geladenen Videoaufzeichnungen, siehe Kapitel "Wiedergabeleiste", S. 40 .
4	Funktionsleiste	Enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste, siehe Kapitel "Symbole", S. 29 . 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. 58: 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.

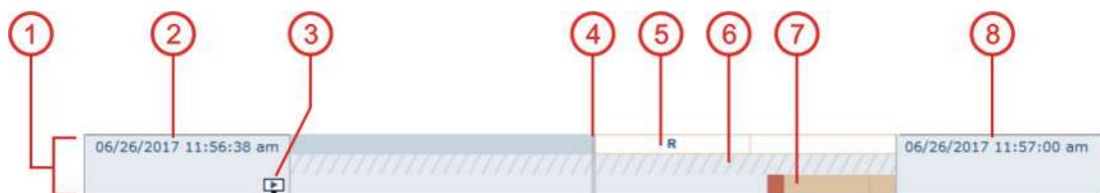


Abb. 59: Wiedergabeleiste

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"> • 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 Konversation. Weitere Informationen siehe Kapitel "Darstellung der Ladezustände" , S. 27.
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).

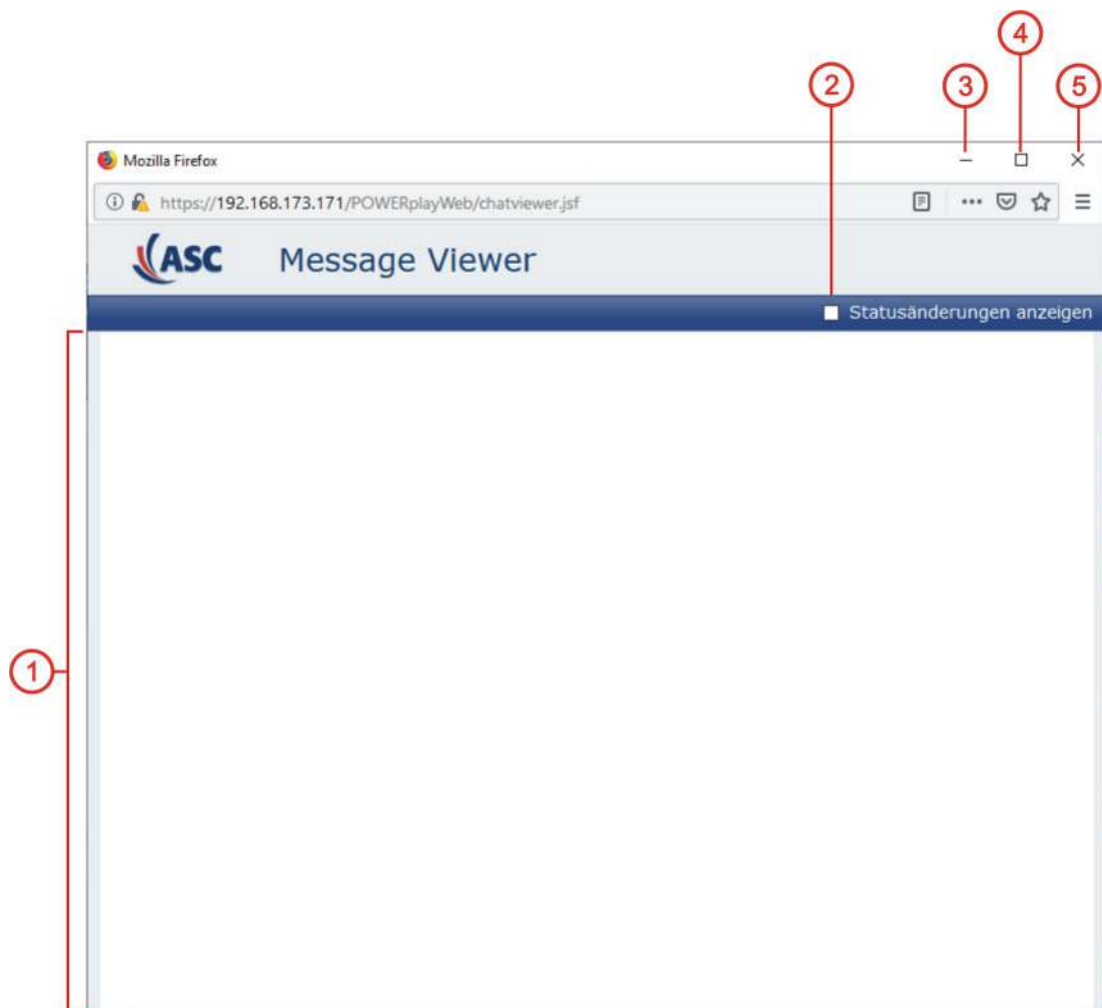






Abb. 60: Message Viewer

1	Hauptansicht	Zeigt die Chat-Texte oder Textnachrichten. Siehe Kapitel "Hauptansicht" , S. 42.
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.

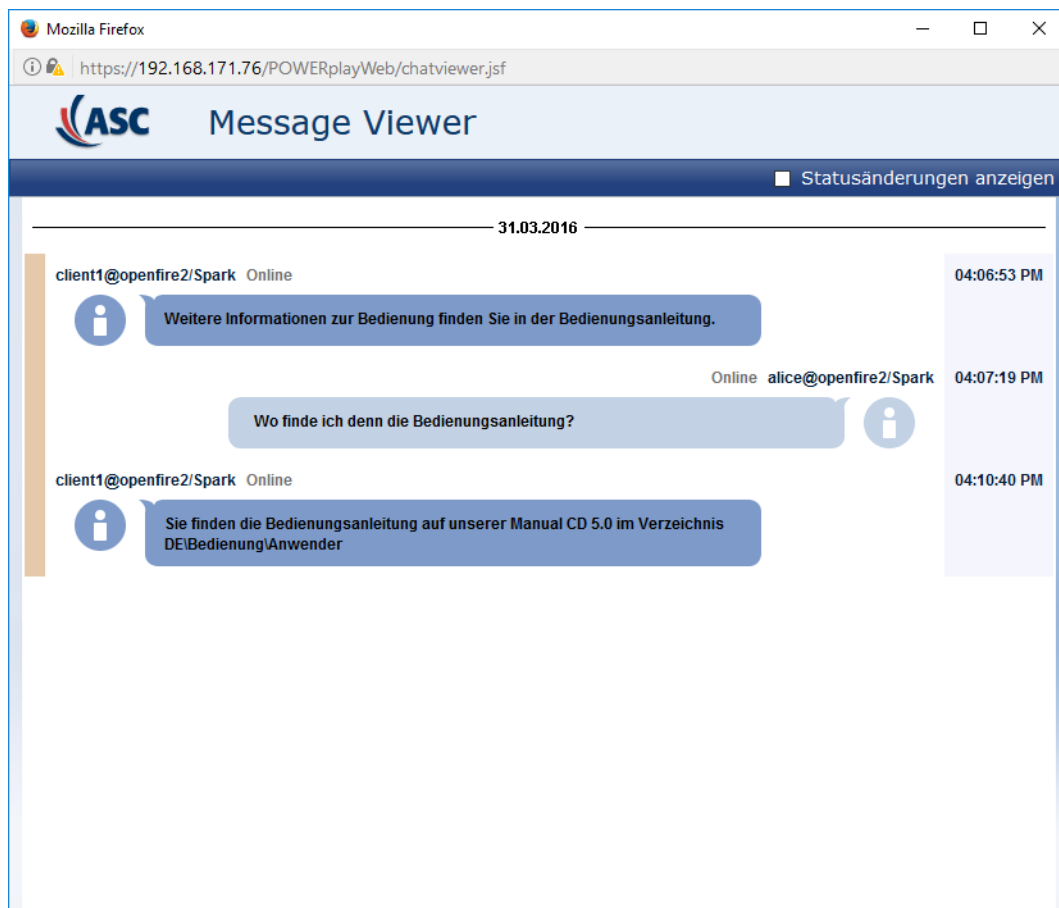


Abb. 61: Message Viewer ohne Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)

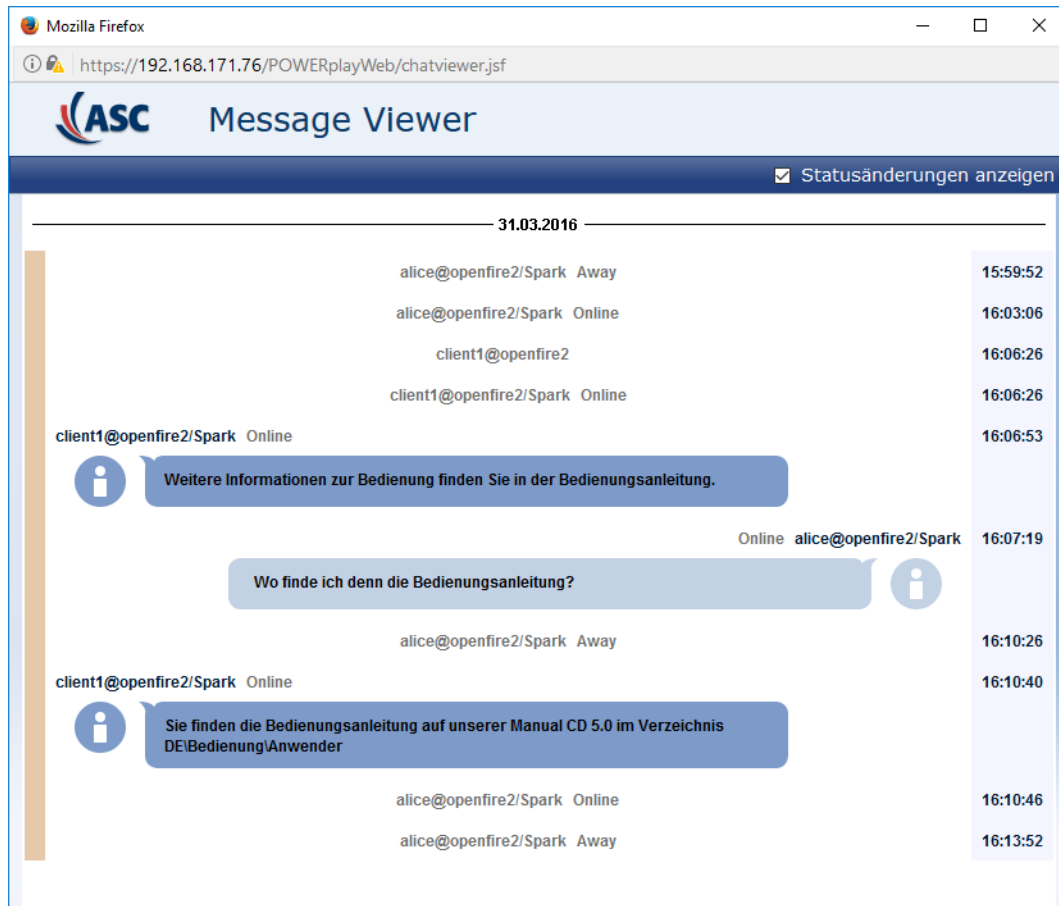


Abb. 62: Message Viewer mit Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)

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	7
Abb. 2	Symbolleiste Hauptansicht.....	7
Abb. 3	Fenster Suchkriterien (Beispiel).....	9
Abb. 4	Detailansicht.....	10
Abb. 5	Registerkarte Details.....	11
Abb. 6	Bild hochladen.....	11
Abb. 7	Datei hochladen	11
Abb. 8	Bild entfernen (Beispiel).....	12
Abb. 9	Registerkarte Details.....	12
Abb. 10	Adresse hinzufügen	13
Abb. 11	Adresse hinzufügen	13
Abb. 12	Registerkarte Sessions	14
Abb. 13	Session bewerten (Beispiel).....	16
Abb. 14	Bewertung freigeben	17
Abb. 15	Bewertung schließen (Beispiel).....	17
Abb. 16	Speichern als	17
Abb. 17	Konversationen speichern.....	18
Abb. 18	Registerkarte Bewertungen.....	19
Abb. 19	Bewertung (Beispiel).....	19
Abb. 20	Drucken (Beispiel).....	20
Abb. 21	Registerkarte Monitoring	20
Abb. 22	Bewertungsvorlage auswählen	23
Abb. 23	Agenten bewerten	23
Abb. 24	Bewertung freigeben	24
Abb. 25	Bewertung schließen (Beispiel).....	24
Abb. 26	Startbildschirm (Beispiel)	25
Abb. 27	Wiedergabeleiste in Vollansicht	25
Abb. 28	Wiedergabeleiste in komprimierter Ansicht.....	26
Abb. 29	Metadaten vollständig geladen	27
Abb. 30	Metadaten der Aufzeichnung fehlen	27
Abb. 31	Defektes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht)	27
Abb. 32	Fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht).....	27
Abb. 33	Defektes oder fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Komprimierte Ansicht)	27
Abb. 34	Datenpuffer leer/geladen.....	28
Abb. 35	Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen	28
Abb. 36	Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen	28
Abb. 37	Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet	28
Abb. 38	Konversationsbereich stumm geschaltet	28
Abb. 39	Nicht unterstützte Daten in der Aufzeichnung enthalten	28
Abb. 40	Gefundene Emotionen in einer Konversation (Beispiel)	28

Abb. 41	Speichern als	32
Abb. 42	Konversationen speichern.....	33
Abb. 43	Tagging-Editor.....	34
Abb. 44	Tagging-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel)	34
Abb. 45	Konversation mit getaggttem Konversationsbereich (Beispiel).....	34
Abb. 46	Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel)	35
Abb. 47	Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel)	35
Abb. 48	Tagging bearbeiten (Beispiel)	35
Abb. 49	Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel)	36
Abb. 50	Stummschaltung für gewählte Teilnehmer (Beispiel).....	36
Abb. 51	Konversation mit stumm geschaltetem Konversationsbereich (Beispiel).....	37
Abb. 52	Eingeblendete Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)	37
Abb. 53	Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)	37
Abb. 54	Stille-Abschnitt bearbeiten (Beispiel)	37
Abb. 55	Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)	38
Abb. 56	Konversation mit Wiedergabeschleife	38
Abb. 57	Video Viewer (Beispiel)	39
Abb. 58	Optionsleiste	40
Abb. 59	Wiedergabeleiste	40
Abb. 60	Message Viewer.....	41
Abb. 61	Message Viewer ohne Anzeige der Statusänderungen (Beispiel).....	42
Abb. 62	Message Viewer mit Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)	43

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Konversationsdetails	21
Tab. 2	Endgeräte-Status	21

Glossar

IP

Internet Protocol, Basisprotokoll für die Internetkommunikation

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)

PBX

Private Branch Exchange, Telefonanlage

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.