

POWERplay Web



Bedienungsanleitung

08.04.2021

Originalanleitung

Produktlinie neo, Version 6.x

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

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

EVOflex (länderspezifisch)

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

Copyright © 2021 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	Systemvoraussetzungen	7
4	Lizenzen	8
5	Applikation starten	9
5.1	Single Login	9
5.2	Kombinations-Login	10
5.3	Free Seating Login	11
5.4	Neues Passwort anfordern	13
6	Bedienoberfläche und allgemeine Funktionen	15
6.1	Navigationsleiste	17
6.2	Sprache umschalten	18
6.3	Info aufrufen	18
6.4	Passwort ändern	19
6.5	Wiedergabeserver ändern	20
6.6	Player-Einstellungen	20
6.7	Navigationsleiste ändern	20
6.8	Online-Hilfe aufrufen	21
7	WEBcommand-Modul	22
7.1	Hauptansicht	22
7.1.1	Symbolleiste	23
7.1.2	Ausgewählte Konversation laden	24
7.2	Detailansicht	24
7.2.1	Zusatzdaten eingeben	26
8	Konversations- und Teilnehmeransichts-Modul	27
8.1	Hauptansicht	27
8.1.1	Symbolleiste der Hauptansicht	30
8.1.1.1	Ausgewählte Konversation laden	32
8.1.1.2	Konversation exportieren	33
8.1.1.3	Litigation Hold hinzufügen	35
8.1.1.4	Litigation Hold entfernen	36
8.1.1.5	Tabelle anpassen	37
8.1.1.6	Suchen	38
8.1.2	Sortierreihenfolge ändern	48
8.2	Detailansicht	48
8.2.1	Registerkarte Details	49
8.2.2	Registerkarte Teilnehmer	50
8.2.3	Registerkarte Zusatzdaten	51

8.2.3.1	Zusatzdaten eingeben oder ändern	51
9	Aufzeichnungsansichts-Modul	52
9.1	Hauptansicht	52
9.1.1	Symbolleiste	55
9.1.1.1	Ausgewählte Aufzeichnung laden	55
9.1.1.2	Aufzeichnung exportieren	56
9.1.2	Sortierreihenfolge ändern.....	58
9.2	Detailansicht.....	58
9.2.1	Registerkarte Details	60
9.2.2	Registerkarte Teilnehmer	60
9.2.3	Registerkarte Zusatzdaten	61
9.2.3.1	Zusatzdaten eingeben oder ändern	61
10	Replay Modul	63
10.1	Wiedergabeleiste	63
10.1.1	Vollansicht.....	64
10.1.2	Komprimierte Ansicht	65
10.1.3	Darstellung der Ladezustände	65
10.1.4	Darstellung gefundener Emotionen.....	66
10.2	Funktionsleiste	67
10.2.1	Symbole	67
10.2.2	Alle geladenen Elemente exportieren	70
10.2.3	Neues Lesezeichen erstellen	71
10.2.3.1	Lesezeichen mit Wiedergabekommentar erstellen	71
10.2.3.2	Lesezeichen mit Wiedergabekommentar bearbeiten.....	73
10.2.3.3	Lesezeichen mit Wiedergabekommentar löschen	73
10.2.4	Neuen Stille-Hinweis erstellen	74
10.2.4.1	Konversationsbereich stumm schalten	74
10.2.4.2	Stumm geschalteten Konversationsbereich bearbeiten.....	75
10.2.4.3	Stumm geschalteten Konversationsbereich löschen	76
10.2.5	Wiedergabeschleife markieren.....	76
10.3	Video Viewer	76
10.3.1	Optionsleiste	78
10.3.2	Wiedergabeleiste	78
10.4	Message Viewer.....	79
10.4.1	Hauptansicht	80
	Abbildungsverzeichnis	82
	Tabellenverzeichnis	85
	Glossar	86

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

Die Applikation POWERplay Web ist eine Browser-basierte Software für die Suche und Wiedergabe von Konversationen, welche im Aufzeichnungssystem gespeichert sind. Ein Benutzer kann von jedem Rechner, auf dem ein Browser installiert ist und der über eine Netzwerkverbindung zum Wiedergabeserver verfügt, Konversationen suchen und wiedergeben.

Um die nötige Sicherheit bei der Suche und Wiedergabe der Aufzeichnungen zu gewährleisten, wird eine verschlüsselte Verbindung ([SSL/TLS](#)) eingesetzt.

3 Systemvoraussetzungen

3 Systemvoraussetzungen



Grundlegende Informationen zu den benötigten Hard- und Softwarekomponenten finden Sie in der Installationsanleitung *Installationsvoraussetzungen*.

Lizenzname	Anzahl	Beschreibung
POWER <u>play</u> Web	1 pro gleichzeitigem Benutzer	Lizenz zum Verwenden von POWER <u>play</u> Web.

Tab. 1: Lizenzen von ASC

Lizenzname	Anzahl	Beschreibung
WEB <u>command</u>	1 pro gleichzeitigem Benutzer	Lizenz zum Verwenden von WEB <u>command</u> .
FIGER	1 pro Server	Lizenz für die projektspezifische Fiducia-Variante des WEB <u>command</u> . Die Lizenz wird unter anderem auch für Free Seating Login benötigt.

Tab. 2: Optionale Lizenzen von ASC

5

Applikation starten

Starten Sie den Browser und geben Sie die [URL](#) des Applikations-Servers in die Adressleiste ein. Die [URL](#) zum Zugriff auf die Applikation erfahren Sie von Ihrem Systemadministrator.

Nach Eingabe der URL wird der folgende Anmeldebildschirm angezeigt.

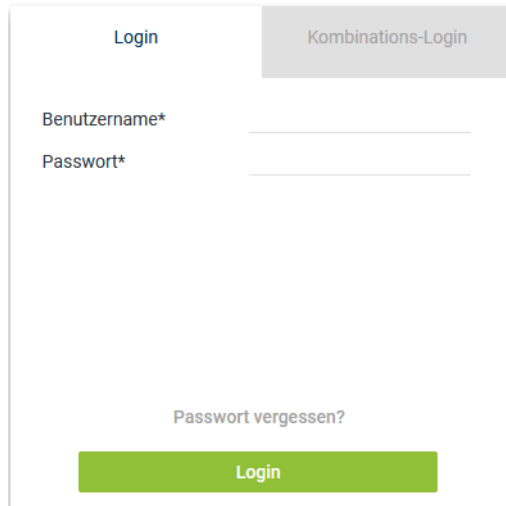


Abb. 1: Anmeldebildschirm

Grundsätzlich gibt es folgende Login-Möglichkeiten:

- Single Login = normales Benutzer-Login, siehe [Kapitel "Single Login", S. 9](#)
- Kombinations-Login, siehe [Kapitel "Kombinations-Login", S. 10](#)
- Free Seating Login, siehe [Kapitel "Free Seating Login", S. 11](#)



Welches Login Sie verwenden müssen, erfahren Sie von Ihrem Systemadministrator.

5.1

Single Login

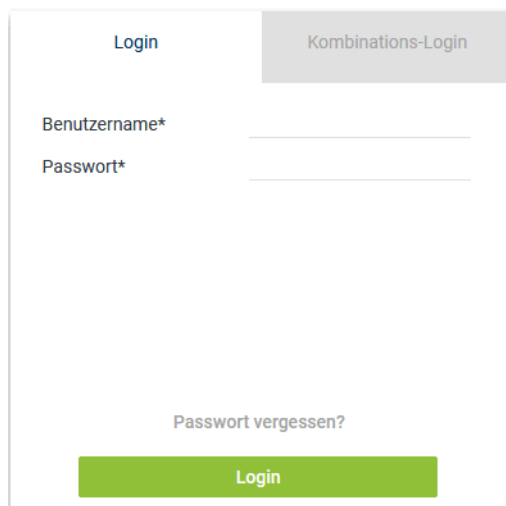


Abb. 2: Single Login

1. Geben Sie Ihren Benutzernamen und das Passwort ein.
 2. Klicken Sie auf die Schaltfläche -> *Login*.
- ⇒ Es erscheint der Startbildschirm der Applikation.

Falls Sie Ihr Passwort vergessen und beim letzten Login ein neues Passwort angefordert hatten, erscheint das folgende Fenster:

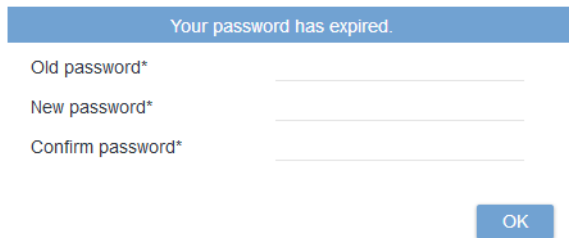


Abb. 3: Ihr Passwort ist abgelaufen

3. Geben Sie im Eingabefeld *Altes Passwort* Ihr neues Passwort, das Sie per E-Mail erhalten haben, ein.
4. Geben Sie im Eingabefeld *Neues Passwort* Ihr neues geändertes Passwort ein.
5. Geben Sie im Eingabefeld *Passwort bestätigen* erneut Ihr neues geändertes Passwort ein.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
⇒ Es erscheint der Startbildschirm der Applikation.

5.2

Kombinations-Login

Es kann aus Sicherheitsgründen sinnvoll sein, einem Benutzer einen Kombinationsbenutzer zuzuordnen. So kann beispielsweise sichergestellt werden, dass ein Supervisor nur auf aufgezeichnete Konversationen zugreift, wenn ein Mitglied des Betriebsrats anwesend ist.

Ist ein Kombinationsbenutzer definiert, wird dem eigentlichen Benutzer die Anmeldung nur gewährt, wenn sich auch der Kombinationsbenutzer angemeldet hat. Ist die Eingabe der Login-Daten eines Kombinationsbenutzers erforderlich, gehen Sie wie im Folgenden beschrieben vor:

1. Klicken Sie im Login-Fenster auf die Schaltfläche *Kombinations-Login*.

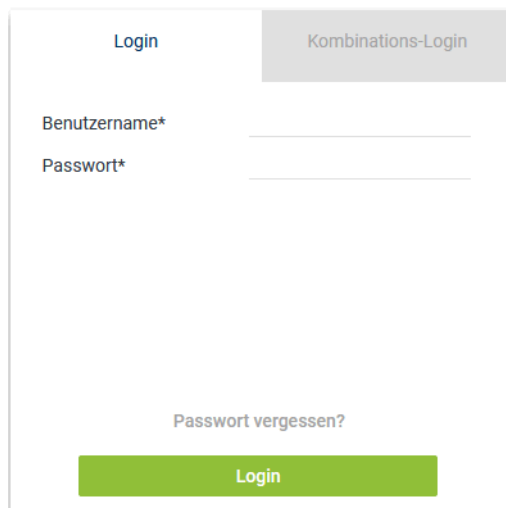


Abb. 4: Login

2. Das Fenster *Kombinations-Login* erscheint.

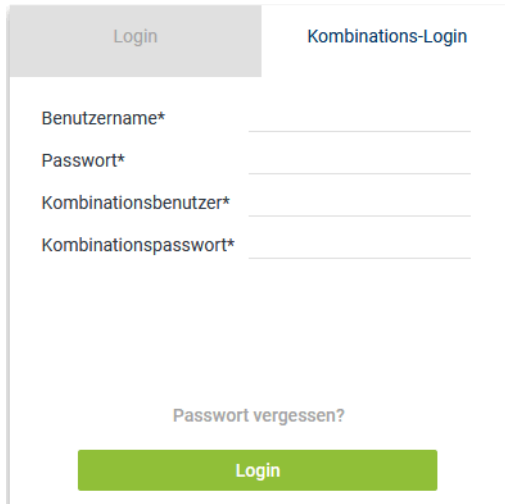


Abb. 5: Kombinations-Login

3. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort und Benutzernamen und Passwort Ihres Kombinationsbenutzers ein.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche -> *Login*.

⇒ Es erscheint der Startbildschirm der Applikation.

Um bei Bedarf wieder zum normalen Login zu wechseln, klicken Sie auf die Schaltfläche *Login*.

Falls Sie Ihr Passwort vergessen und beim letzten Login ein neues Passwort angefordert hatten, erscheint das folgende Fenster:

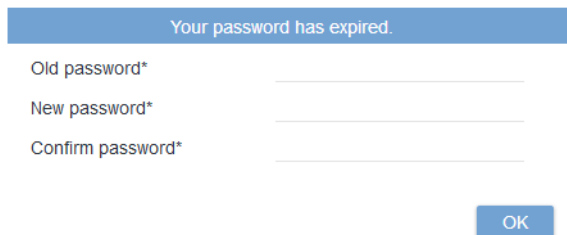


Abb. 6: Ihr Passwort ist abgelaufen

5. Geben Sie im Eingabefeld *Altes Passwort* Ihr neues Passwort, das Sie per E-Mail erhalten haben, ein.

6. Geben Sie im Eingabefeld *Neues Passwort* Ihr neues geändertes Passwort ein.

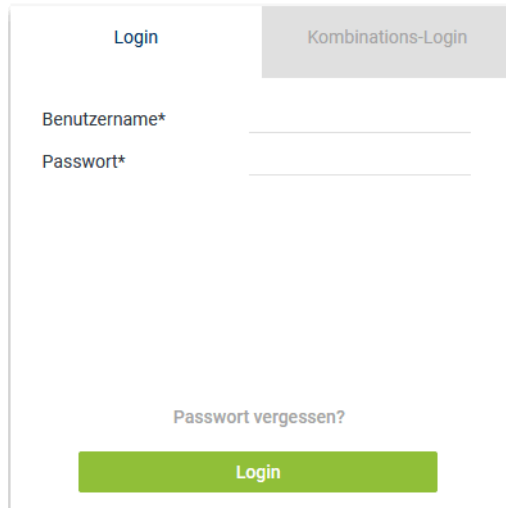
7. Geben Sie im Eingabefeld *Passwort bestätigen* erneut Ihr neues geändertes Passwort ein.

8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.

⇒ Es erscheint der Startbildschirm der Applikation.

5.3 Free Seating Login

Free Seating Login ist nur mit WEBcommand-Lizenz und FIGER-Lizenz möglich.

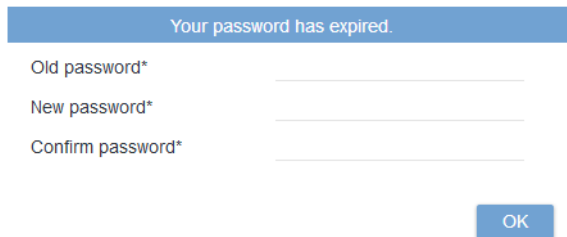


The image shows a login interface with two tabs: 'Login' (active) and 'Kombinations-Login'. Under the 'Login' tab, there are two input fields labeled 'Benutzername*' and 'Passwort*'. Below these fields is a link that says 'Passwort vergessen?'. At the bottom of the form is a green button labeled 'Login'.

Abb. 7: Single Login

1. Geben Sie Ihren Benutzernamen und das Passwort ein.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Login*.

Falls Sie Ihr Passwort vergessen und beim letzten Login ein neues Passwort angefordert hatten, erscheint das folgende Fenster:



The image shows a dialog box with a blue header that says 'Your password has expired.' Below the header are three input fields labeled 'Old password*', 'New password*', and 'Confirm password*'. At the bottom right of the dialog is a blue button labeled 'OK'.

Abb. 8: Ihr Passwort ist abgelaufen

3. Geben Sie im Eingabefeld *Altes Passwort* Ihr neues Passwort, das Sie per E-Mail erhalten haben, ein.
4. Geben Sie im Eingabefeld *Neues Passwort* Ihr neues geändertes Passwort ein.
5. Geben Sie im Eingabefeld *Passwort bestätigen* erneut Ihr neues geändertes Passwort ein.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.

Wenn Sie den Standard-Login mit Benutzername und Passwort ausgeführt haben, erscheint das folgende Fenster:

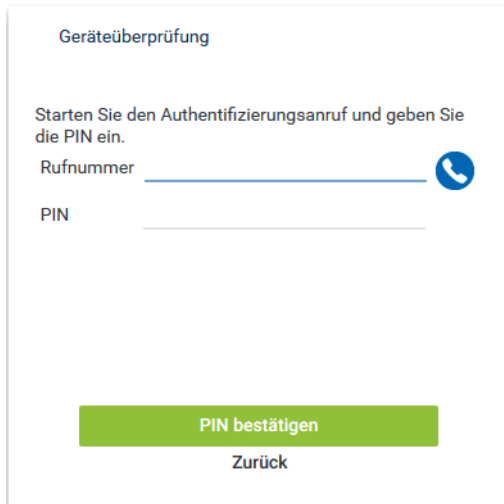



Abb. 9: Free Seating Login

7. Geben Sie im Eingabefeld *Rufnummer* die aktuelle Rufnummer der Nebenstelle ein. Das Eingabeformat der Rufnummer ist abhängig von der [PBX](#).
8. Klicken Sie auf das Symbol  (*Neue PIN anfordern*).
 - ⇒ Sie werden auf der eingegebenen Rufnummer angerufen und bekommen eine 4-stellige PIN angesagt.
9. Geben Sie im Eingabefeld *PIN* die angesagte 4-stellige PIN ein.
10. Klicken Sie auf die Schaltfläche *PIN bestätigen*.
 - ⇒ Es erscheint der Startbildschirm der Applikation.

5.4

Neues Passwort anfordern

Falls Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie über die Funktion *Passwort vergessen?* in den verschiedenen Login-Fenstern ein neues Passwort anfordern.

1. Klicken Sie auf den Text *Passwort vergessen?*

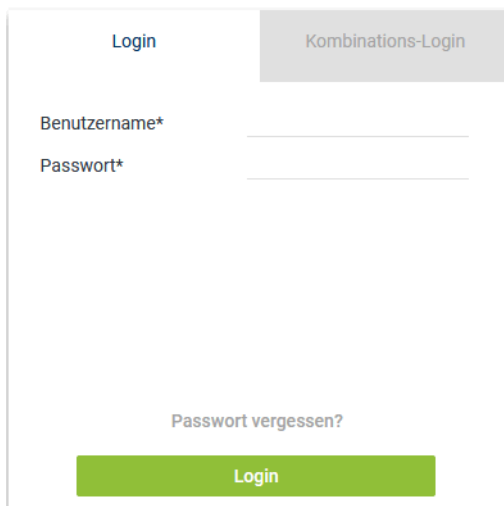


Abb. 10: Login-Fenster

2. Das Fenster *Passwort vergessen?* erscheint.

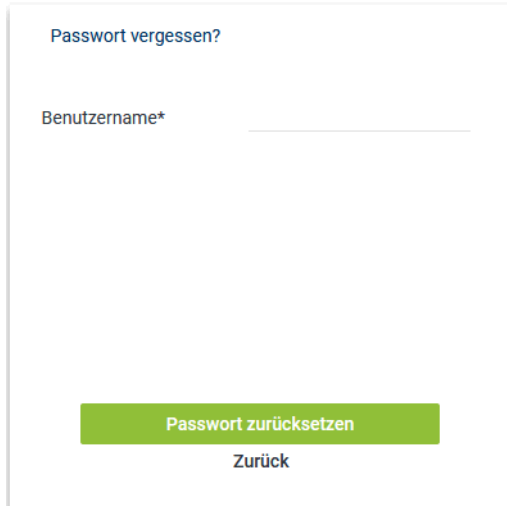


Abb. 11: Passwort anfordern

3. Geben Sie Ihren Benutzernamen ein.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche -> *Passwort zurücksetzen*.
⇒ Sie erhalten eine E-Mail, die Ihr neues Passwort enthält.



Für diese Funktion muss Ihr Administrator einen entsprechenden E-Mail-Server konfiguriert haben. Wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator, falls Sie nach diesem Schritt keine E-Mail erhalten.

5. Um wieder zum Login zu wechseln, klicken Sie auf den Text *Zurück*.

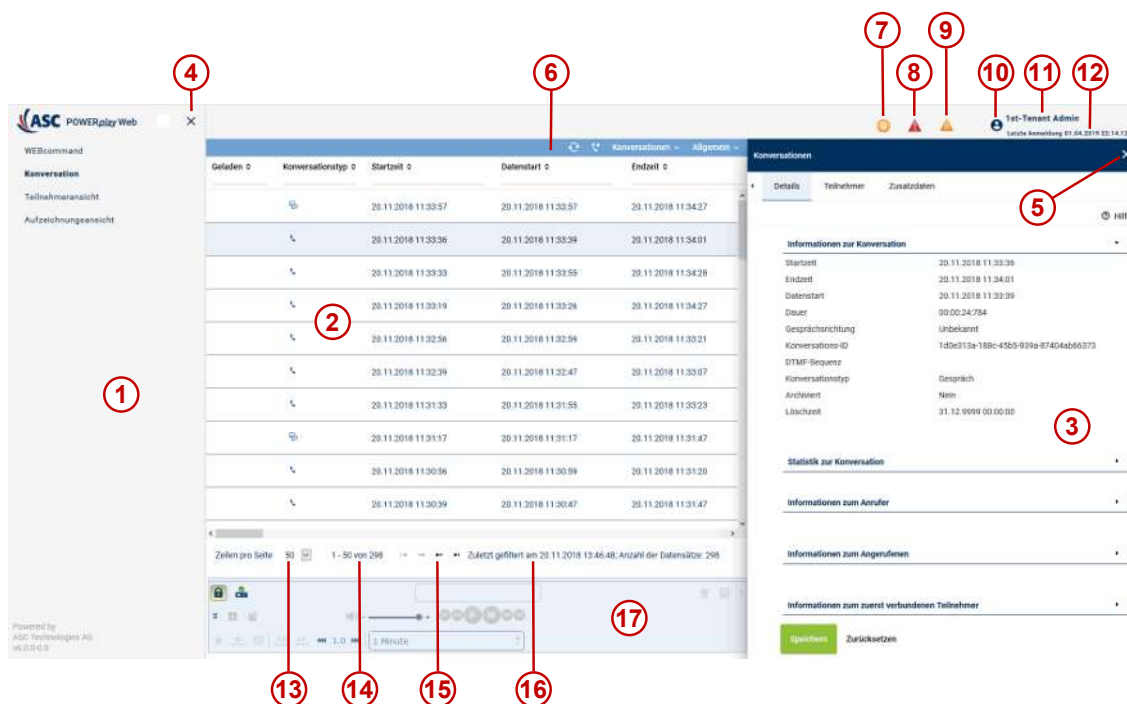











Abb. 12: Startbildschirm

1	Navigationsleiste	Enthält die einzelnen Module, siehe Kapitel "Navigationsleiste" , S. 17.
2	Hauptansicht	Zeigt alle aufgezeichneten Konversationen mit den wichtigsten Informationen in einer Liste.
3	Detailansicht	Enthält Detailinformationen zum ausgewählten Element der Hauptansicht.
4	 (Zuklappen)	Funktionssymbol, über das Sie Anzeigebereiche zuklappen bzw. reduzieren können.
	 (Erweitern)	Funktionssymbol, über das Sie Anzeigebereiche aufklappen bzw. erweitern können.
5	 (Zuklappen)	Funktionssymbol, über das Sie Anzeigebereiche zuklappen können.
6	Symbolleiste	Enthält Funktionen für die Elemente der Hauptansicht.
7		Zeigt an, wann Ihr Passwort abläuft. Um das Hinweissymbol auszublenden, klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Okay</i> .
8	 (Ihr letzter Anmeldeversuch ist fehlgeschlagen. Bitte benutzen Sie das korrekte Passwort.)	Zeigt an, dass der letzte Anmeldeversuch in die Applikation fehlgeschlagen ist. Klicken Sie auf das Warnsymbol, um den Fehlerhinweis zu löschen. Benutzen Sie immer das korrekte Passwort, um sich bei der Applikation anzumelden.


9	 (Ihre letzte Abmeldung war nicht korrekt. Bitte benutzen Sie den Logoff-Button.)	Zeigt an, dass Sie sich beim letzten Verlassen der Applikation nicht korrekt abgemeldet haben. Klicken Sie auf das Warnsymbol, um den Fehlerhinweis zu löschen. Benutzen Sie immer das Logoff-Funktionssymbol, um sich von der Applikation abzumelden.
10	 (Angemeldet als)	<div> <div>Passwort ändern</div> <div>Menüpunkt, über den Sie Ihr Passwort ändern können, siehe Kapitel "Passwort ändern", S. 19.</div> </div> <div> <div>Wiedergabeserver ändern</div> <div>Menüpunkt, über den Sie Ihren Wiedergabeserver ändern können, siehe Kapitel "Wiedergabeserver ändern", S. 20.</div> </div> <div> <div>Player-Einstellungen</div> <div>Menüpunkt, über den Sie die Player-Einstellungen ändern können, siehe Kapitel "Player-Einstellungen", S. 20.</div> </div> <div> <div>Navigationsleiste</div> <div>Menüpunkt, über den Sie die Darstellung der Navigationsleiste ändern können, siehe Kapitel "Navigationsleiste ändern", S. 20.</div> </div> <div> <div>Sprache</div> <div>Menüpunkt, über den Sie die Sprache der Bedienoberfläche wählen können, siehe Kapitel "Sprache umschalten", S. 18.</div> </div> <div> <div>Resource-String-Ansicht</div> <div>Menüpunkt, über den Sie zwischen der Resource-String-Ansicht und der Normalansicht wechseln können. Diese Ansicht wird nur ASC-intern verwendet.</div> </div> <div> <div>Info</div> <div>Menüpunkt, über den Sie Informationen zum Versionsstand der ASC-Software aufrufen können, siehe Kapitel "Info aufrufen", S. 18.</div> </div> <div> <div>Logoff</div> <div>Menüpunkt, über den Sie sich von der Applikation abmelden können.</div> </div>
11	Benutzer	Name des angemeldeten Benutzers.
12	Letztes Login-Datum	Zeigt das letzte Login-Datum an.
13		<p>Zeigt die Anzahl der Zeilen pro Seite.</p> <p>Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus, wie viele Zeilen pro Seite angezeigt werden sollen. Sie können zwischen 10, 20, 50 oder 100 Zeilen pro Seite wählen.</p>
14	Bereich der angezeigten Datensätze	Zeigt den Bereich der angezeigten Datensätze auf der aktuellen Seite der Hauptansicht.
15		Schaltflächen, über die Sie in den Seiten der Hauptansicht blättern können.
16	Zuletzt gefiltert am ...; Anzahl der Datensätze: ..	<p>Zeigt den Zeitpunkt der letzten Filterung (Suche) und die Anzahl der Datensätze.</p> <p>Bis zu 1000 Datensätze werden entsprechend der aktuellen Suchergebnisliste in der Hauptansicht automatisch ermittelt und angezeigt. Falls vorhanden, werden bei Erreichen der letzten Seite in der Suchergebnisliste weitere Datensätze angezeigt.</p>

	Die genaue Anzahl der Datensätze können Sie über die Funktion  (<i>Ergebnisse zählen</i>) ermitteln. Dabei werden alle Datensätze auf Basis der eingestellten Suchkriterien ermittelt.
17	Zeigt das Replay-Modul für die Steuerung der Wiedergabe, siehe Kapitel "Replay Modul", S. 63 .



Wenn die Sitzung für eine längere Zeit inaktiv war, wird die Applikation automatisch beendet. Standardwert für das Timeout: 30 Minuten. Der Wert kann vom Administrator angepasst werden, siehe Administrationsanleitung *System Configuration - Benutzerverwaltung*.





Verwenden Sie zum Schließen der Applikation immer die Logoff-Funktion über den Menüpunkt  (*Angemeldet als*) > Logoff.

6.1 Navigationsleiste

In der Navigationsleiste werden die einzelnen Module der Applikation angezeigt.



Abb. 13: Navigationsleiste

Sie können die Navigationsleiste zuklappen, indem Sie auf das Symbol  klicken, und aufklappen, indem Sie auf das Symbol  klicken.

Kurzbeschreibung der Module

Modulname	Beschreibung
<i>WEB\$command\$</i>	Dieses Modul dient zur Steuerung von Aufzeichnungen (Aufzeichnung starten bzw. stoppen). Ein Benutzer kann außerdem den aktuellen Status der verwendeten Nebenstellen einsehen, letzte Konversationen wiedergeben und Zusatzdaten ergänzen.
<i>Konversation</i>	Dieses Modul öffnet alle aufgezeichneten Konversationen in einer Liste. In der Konversationsliste wird die Aufzeichnung vom Endgerät des Anrufers und die Aufzeichnung vom Endgerät des Angerufenen zu einem Listeneintrag zusammengefasst.
<i>Teilnehmeransicht</i>	Dieses Modul öffnet alle aufgezeichneten Konversationen in einer Liste. In der Konversationsliste wird für die Aufzeichnung vom Endgerät des Anrufers und die Aufzeichnung vom Endgerät des Angerufenen jeweils ein eigener Listeneintrag angezeigt.
<i>Aufzeichnungsansicht</i>	Dieses Modul steht nur für Airbus-Anschaltungen zur Verfügung. Dieses Modul öffnet die Aufzeichnungen aller aktiven Teilnehmer in einer Tabelle. Bei einer Aufzeichnung handelt es sich um den Gesprächsabschnitt, an dem 1 Teilnehmer aktiv teilnimmt. Berücksichtigt werden ausschließlich Gesprächsabschnitte ab dem Zeitpunkt, an dem die Verbindung zwischen den Teilnehmern erfolgreich hergestellt wurde (Connect-Sektion). D. h. bei zwei Ge-

Modulname	Beschreibung
	sprachsteilnehmern werden zwei Aufzeichnungen (eine für den Anrufer und eine für den Angerufenen) in der Tabelle angezeigt. Diese Aufzeichnungen haben die gleiche Sektions-ID, jedoch unterschiedliche aktive Teilnehmer.

Tab. 3: Modulbeschreibungen




Wenn eine Konversation durch Rückfragen mit anderen Teilnehmern unterbrochen wird, kann es vorkommen, dass für diese Rückfrage-Konversationen zusätzliche Listeneinträge in der Konversationsliste angezeigt werden.



Welche der beschriebenen Module Ihnen zur Verfügung stehen, ist abhängig von Ihren Funktionsrechten.

6.2

Sprache umschalten

1. Klicken Sie in der rechten oberen Ecke der Bedienoberfläche auf den Menüpunkt  (*Angemeldet als*) > *Sprache*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:




Abb. 14: Sprache ändern

2. Wählen Sie die Sprache aus der Dropdown-Liste aus. Nur Sprachen, die Sie bei der Installation installiert haben, sind auswählbar.

⇒ Die Texte der Bedienoberfläche werden in der ausgewählten Sprache angezeigt.



6.3


Info aufrufen

1. Klicken Sie in der rechten oberen Ecke der Bedienoberfläche auf den Menüpunkt  (*Angemeldet als*) > *Info*.


⇒ Das Fenster *Installierte Produktversionen* erscheint. Es enthält Informationen zum Versionsstand der neo-Software.

Folgende Informationen werden angezeigt:

Spaltenname	Beschreibung
<i>Servername</i>	Name des Servers. Klicken Sie auf den Pfeil  , um die Historie anzuzeigen. Die Server sind in der Historie nach Installationsdatum sortiert, oben beginnend mit dem ersten Installationsdatum.
<i>Verbunden</i>	Das Symbol  zeigt an, dass der Core in der aktuellen Applikation verwendet wird.
<i>Produktversion</i>	Information zur aktuellen Produktversion
<i>EC-Version</i>	Information zur aktuellen Enterprise-Core-Version
<i>Letzter Start</i>	Datum und Uhrzeit des letzten Systemstarts
<i>Letzter Stopp</i>	Datum und Uhrzeit des letzten Systemstopps

Spaltenname	Beschreibung
<i>Installationsdatum</i>	Datum und Uhrzeit der Installation. Klicken Sie in der Spalte <i>Serverna-</i> <i>me</i> auf den Pfeil  , um die Informationen anzuzeigen.

Tab. 4: Informationen

Installierte Produktversionen						
Servername	Verbunden	Produktversion	EC-Version	Letzter Start	Letzter Stopp	Installationsdatum
▼ REC-01		6.0.0-10.0	60.16.0	11.02.2019 07:31:46	07.02.2019 10:42:18	
REC-01		6.0.0-0.0	60.1.0			12.11.2018 10:47:18
REC-01		6.0.0-1.0	60.2.0			19.11.2018 11:25:43
REC-01		6.0.0-4.0	60.5.0			05.12.2018 11:17:53
REC-01		6.0.0-8.0	60.10.0			09.01.2019 12:09:12
REC-01		6.0.0-9.0	60.15.0			29.01.2019 12:30:27
REC-01		6.0.0-10.0	60.16.0			07.02.2019 10:51:29
▼ REC-02		6.0.0-10.0	60.16.0	11.02.2019 13:37:18	07.02.2019 12:02:31	

Zusatzinformationen Schließen

Abb. 15: Installierte Produktversionen

- Um Zusatzinformationen zum System zu erhalten, klicken Sie auf die Schaltfläche [Zusatzinformationen](#) in der unteren rechten Ecke des Fensters.

⇒ Das Fenster *Zusatzinformationen* erscheint. Es enthält Informationen zur Lizenz.

Zusatzinformationen

Lizenz-Informationen

System-ID: 2322891
Auftragsnummer: 66666666

Schließen


Abb. 16: Zusatzinformationen

6.4

Passwort ändern



Falls Sie die Funktion *Last Call Repeat* nutzen, dürfen Sie für das Passwort ausschließlich Zahlen verwenden.

- Klicken Sie in der rechten oberen Ecke der Bedienoberfläche auf den Menüpunkt  (*Angemeldet als*) > *Passwort ändern*.


⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Passwort ändern

Altes Passwort*
Neues Passwort*
Passwort bestätigen*


OK Zurücksetzen

Abb. 17: Passwort ändern

2. Geben Sie Ihr altes Passwort ein.
3. Geben Sie Ihr neues Passwort und die Bestätigung des Passworts ein.
4. Um die Passwortänderung zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.
Um die Einträge wieder zu löschen ohne zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **Zurücksetzen**.
Um die Passwortänderung abubrechen, klicken Sie auf das Symbol  in der rechten oberen Ecke des Fensters.

Wenn Sie die Passwortänderung erfolgreich gespeichert haben, müssen Sie beim nächsten Öffnen der Applikation das neue Passwort eingeben.

6.5 Wiedergabeserver ändern

1. Klicken Sie in der rechten oberen Ecke der Bedienoberfläche auf den Menüpunkt  (*Angemeldet als*) > *Wiedergabeserver ändern*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

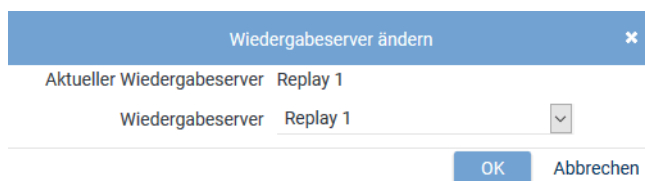



Abb. 18: Wiedergabeserver ändern

2. Wählen Sie den Wiedergabeserver aus der Dropdown-Liste aus.
3. Um die Änderung zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.
Um die Änderung zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Abbrechen**.

6.6 Player-Einstellungen

Um die direkte Wiedergabe von Konversationen durch einen Doppelklick auf die Konversation starten zu können, führen Sie folgende Konfiguration durch:

1. Klicken Sie in der rechten oberen Ecke der Bedienoberfläche auf den Menüpunkt  (*Angemeldet als*) > *Player-Einstellungen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

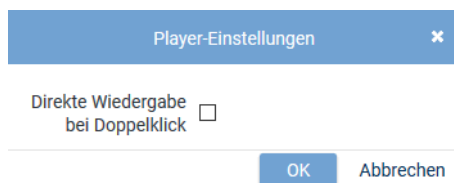



Abb. 19: Player-Einstellungen

2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Direkte Wiedergabe bei Doppelklick*.
☒ = Direkte Wiedergabe bei Doppelklick ist aktiviert
☐ = Direkte Wiedergabe bei Doppelklick ist deaktiviert
3. Um die Änderung zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.
Um die Änderung zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Abbrechen**.

6.7 Navigationsleiste ändern

Um die Navigationsleiste standardmäßig zuzuklappen, führen Sie folgende Konfiguration durch:

1. Klicken Sie in der rechten oberen Ecke der Bedienoberfläche auf den Menüpunkt  (*Angemeldet als*) > *Navigationsleiste*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

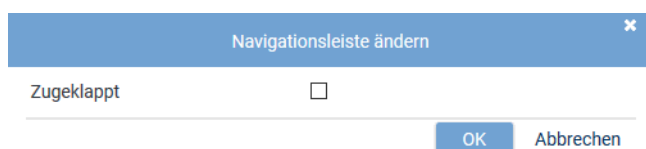



Abb. 20: Navigationsleiste ändern

2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Zugeklappt*.
☒ = Navigationsleiste zugeklappt ist aktiviert
☐ = Navigationsleiste zugeklappt ist deaktiviert
3. Um die Änderung zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
 Um die Änderung zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

6.8

Online-Hilfe aufrufen

An verschiedenen Stellen in der Applikation steht Ihnen eine Online-Hilfe zur Verfügung. Sie können die Online-Hilfe folgendermaßen aufrufen:

Menü / Schaltfläche	Menüpunkt	Ort	Ergebnis
<i>Allgemein</i>	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Symbolleiste der Hauptansicht	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Symbolleiste der Hauptansicht	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet.
 <i>Hilfe</i>		Detailansicht / Zusatzfenster	Eine themenspezifische Hilfe wird geöffnet, abhängig davon, in welcher Registerkarte oder in welchem Zusatzfenster Sie sich befinden.

Tab. 5: Online-Hilfe aufrufen

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

7

WEBcommand-Modul

Das WEBcommand-Modul zeigt den aktuellen Status der verwendeten Nebenstellen für die Steuerung von Aufzeichnungen (Aufzeichnung starten/Aufzeichnung stoppen) aktuell stattfindender Konversationen. Im WEBcommand-Modul können letzte Konversationen wiedergegeben und Zusatzdaten ergänzt werden.

7.1

Hauptansicht

Die Hauptansicht zeigt den aktuellen Status der verwendeten Nebenstellen des Benutzers an. Beim Öffnen des Moduls werden automatisch die 10 aktuellsten Datensätze angezeigt. Oben wird der Status der verwendeten Nebenstellen angezeigt. In den verbleibenden Zeilen (insgesamt stehen maximal 10 Zeilen zur Verfügung) werden die letzten Konversationen angezeigt.



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







WEBcommand ▾ Allgemein ▾					
Startzeit	Dauer	Gesprächspartner	Zusatzdaten vollständig	Extension	Aufzeichnungs-ID
 				6300	
 				6301	
 				6302	
28.08.2019 16:09:08	00:00:45:452		✗	6301	42cc9d21-45de-4a82-be46-daef3666e37b
28.08.2019 16:07:54	00:00:24:141		✗	6301	c265450c-a664-4b4f-8c2a-f150b1815c09
28.08.2019 16:07:20	00:02:26:880		✗	6302	22f87440-9042-4864-a0c9-61a6432febb7
28.08.2019 16:05:22	00:00:27:411		✗	6301	d2ff0d5-94ef-46f0-974b-f316c0eb2d66
28.08.2019 16:04:35	00:02:19:906		✗	6300	5335c72e-ead5-4b2c-b055-c99a5fb3998e
28.08.2019 14:15:47	00:00:51:884		✗	6301	cd04bde0-36d5-4be2-9fb6-450ba90ae
28.08.2019 14:15:18	00:01:18:761		✗	6300	939162fe-3350-4c4d-ad7d-9cbd396c95e3

Abb. 21: Hauptansicht WEBcommand (Beispiel)



Wenn eine Konversation durch Rückfragen mit anderen Teilnehmern unterbrochen wird, kann es vorkommen, dass für diese Rückfrage-Konversationen zusätzliche Listeneinträge in der Konversationsliste angezeigt werden.

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

Geladen






Zeigt an, ob die Konversation im Replay-Modul geladen ist.



= Konversation ist nicht geladen



= Konversation ist geladen

	Die geladene Konversation bekommt eine zugeordnete Farbe aus einer definierten Farbpalette. Die Reihenfolge der Farbgebung ist fest. Wenn die Farbpalette durch mehrere geladene Konversationen aufgebraucht ist, beginnt die Farbzuordnung wieder von vorne. Im Replay-Modul wird die geladene Konversation in der gleichen Farbe dargestellt.
<i>Status</i>	<p>Zeigt den aktuellen Status der verwendeten Nebenstelle für die Steuerung von Aufzeichnungen (Aufzeichnung starten/Aufzeichnung stoppen) aktuell stattfindender Konversationen an.</p> <p> (Aufzeichnung starten) Aktuell findet keine Konversation an der verwendeten Nebenstelle statt. Die Aufzeichnung kann nicht gestartet werden.</p> <p> (Aufzeichnung starten) Aktuell findet eine Konversation an der verwendeten Nebenstelle statt. Die Aufzeichnung der Konversation kann gestartet werden.</p> <p> (Aufzeichnung läuft) Aktuell findet eine Konversation an der verwendeten Nebenstelle statt. Die Aufzeichnung der Konversation läuft.</p> <p> (Aufzeichnung stoppen) Aktuell findet keine Konversation an der verwendeten Nebenstelle statt. Die Aufzeichnung der Konversation kann nicht gestoppt werden.</p> <p> (Aufzeichnung stoppen) Aktuell findet eine Konversation an der verwendeten Nebenstelle statt. Die Aufzeichnung der Konversation läuft und kann gestoppt werden.</p>
<i>Startzeit</i>	Zeigt an, wann die Konversation gestartet wurde.
<i>Dauer</i>	Zeigt an, wie lange die Konversation gedauert hat.
<i>Gesprächspartner-Nummer</i>	Zeigt die Nummer des Gesprächspartners an.
<i>Zusatzdaten vollständig</i>	<p>Zeigt an, ob die Pflichtfelder in den Zusatzdaten der Konversation vollständig ausgefüllt wurden.</p> <p>✓ = Pflichtfelder wurden vollständig ausgefüllt</p> <p>✗ = Pflichtfelder wurden nicht vollständig ausgefüllt</p> <p>In der Detailansicht zur Konversation sind die mit einem " * " markierten Felder Pflichtfelder. Diese Felder müssen ausgefüllt werden.</p>
<i>Extension</i>	Zeigt die Nummer der Extension an.
<i>Aufzeichnungs-ID</i>	Zeigt die Aufzeichnungs-ID an.

Informationen zur Konfiguration der Tabelle finden Sie in [Kapitel "Tabelle anpassen", S. 37](#).

Die Symbolleiste der Hauptansicht enthält weitere Funktionen, die auf die Elemente der Hauptansicht angewendet werden können, siehe [Kapitel "Symbolleiste", S. 23](#).

7.1.1 Symbolleiste

Die Symbolleiste der Hauptansicht befindet sich im mittleren Fenster und bietet verschiedene Funktionen.

WEBcommand ▾ Allgemein ▾

Abb. 22: Symbolleiste WEBcommand

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Funktionssymbole.

<i>WEBcommand</i>	<i>Konversationen mit vervollständigten Zusatzdaten ausblenden</i>	Blendet die Konversation mit den vollständig ausgefüllten Zusatzdaten in der Tabelle der Hauptansicht aus.
	<i>Konversationen mit vervollständigten Zusatzdaten anzeigen</i>	Zeigt die letzten Konversationen an, unabhängig vom Zustand der Zusatzdaten.
<i>Allgemein</i>	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet das Fenster <i>Tabellenkonfiguration</i> , siehe Kapitel "Tabelle anpassen" , S. 37.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet. Siehe Kapitel "Online-Hilfe aufrufen" , S. 21.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet. Siehe Kapitel "Online-Hilfe aufrufen" , S. 21.

7.1.2 Ausgewählte Konversation laden

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

1. Doppelklicken Sie in der Hauptansicht auf die Konversation, die Sie wiedergeben möchten.
⇒ Die Konversation wird in das Replay-Modul geladen und kann dort wiedergegeben werden. Informationen zu den Funktionen des Replay-Modul finden Sie in [Kapitel "Replay Modul"](#), S. 63.

Falls eine Konversation im WEBcommand-Modul nicht mehr angezeigt wird, wechseln Sie in das Konversations-Modul. Dort können Sie alle Konversationen sehen, die entsprechende Konversation auswählen, in das Replay-Modul laden und dort wiedergeben. Siehe [Kapitel "Ausgewählte Konversation laden"](#), S. 32.

7.2 Detailansicht

Die Detailansicht zeigt Zusatzdaten und Detailinformationen zur ausgewählten Konversation in der Hauptansicht.

<
Details
>

Pflichtfelder

Aufbewahrungsdauer * 5 Jahre

Personalnummer *

Kundendaten

Bearbeitungsnummer

Partnerrufnummer

Kommentar

Berater

Telefonnummer Berater 59631002

Mitarbeiter-ID Homer

Systemdaten

Startzeit 30.08.2019 08:48:43

Endzeit 30.08.2019 09:19:14

Dauer der Aufzeichnung 00:30:30

Gesprächsrichtung Inbound

RZBK

Aufzeichnungs-ID 1de85fda-465a-4752-ab1f-fc06758a3cdf

Speichern

Abb. 23: Detailansicht (Beispiel)

Im oberen Bereich der Detailansicht befinden sich die vom Mandant konfigurierten Zusatzdaten-Eingabefelder. Diese müssen vom Angestellten ausgefüllt werden. Die mit einem " * " markierten Zusatzdaten-Eingabefelder sind Pflichtfelder. Diese Felder müssen ausgefüllt werden.

Im unteren Bereich der Detailansicht befinden sich folgende Informationen zur Konversation:

Berater	
<i>Telefonnummer Berater</i>	Zeigt die Telefonnummer des Beraters an.
<i>Mitarbeiter-ID</i>	Zeigt die Mitarbeiter-ID des Beraters an.
Systemdaten	
<i>Startzeit</i>	Zeigt an, wann die Konversation gestartet wurde.
<i>Endzeit</i>	Zeigt an, wann die Konversation beendet wurde.
<i>Dauer der Aufzeichnung</i>	Zeigt an, wie lange die Konversation gedauert hat.
<i>Gesprächsrichtung</i>	Zeigt die Gesprächsrichtung an, ob dies ein Inbound- oder Outbound- Anruf ist. <ul style="list-style-type: none"> Inbound - Kunde ruft Agent an, extern eingehend Outbound - Agent ruft Kunde an, extern ausgehend Intern - Agent ruft Agent an

<i>RZBK</i>	Zeigt die Banknummer an.
<i>Aufzeichnungs-ID</i>	Zeigt die Aufzeichnungs-ID an.

Um nach der Eingabe der Zusatzdaten die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

7.2.1 Zusatzdaten eingeben

1. Um Zusatzdaten für eine Konversation zu ergänzen, wählen Sie die Konversation in der Hauptansicht aus.
2. Geben Sie in der Detailansicht die Zusatzdaten ein.
Die mit einem " * " markierten Zusatzdaten-Eingabefelder sind Pflichtfelder. Diese Felder müssen ausgefüllt werden.
3. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Falls eine Konversation im WEBcommand-Modul nicht mehr angezeigt wird, wechseln Sie in das Konversations-Modul. Dort können Sie alle Konversationen sehen und ebenfalls Zusatzdaten für eine Konversation eingeben. Führen Sie dazu folgende Schritte durch:

4. Klicken Sie in der Hauptansicht auf die Konversation, bei der Sie Zusatzdaten eingeben möchten.
5. Geben Sie in der Detailansicht die Zusatzdaten ein.
Die mit einem " * " markierten Zusatzdaten-Eingabefelder sind Pflichtfelder. Diese Felder müssen ausgefüllt werden.
6. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

8

Konversations- und Teilnehmeransichts-Modul

Das Konversations-Modul öffnet alle aufgezeichneten Konversationen in einer Liste. In der Konversationsliste wird die Aufzeichnung vom Endgerät des Anrufers und die Aufzeichnung vom Endgerät des Angerufenen zu einem Listeneintrag zusammengefasst.

Das Teilnehmeransichts-Modul öffnet alle aufgezeichneten Konversationen in einer Liste. In der Konversationsliste wird für die Aufzeichnung vom Endgerät des Anrufers und die Aufzeichnung vom Endgerät des Angerufenen jeweils ein eigener Listeneintrag angezeigt.

8.1


Hauptansicht

Die Hauptansicht zeigt alle aufgezeichneten Konversationen in einer Liste.

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















Falls Sie diesen standardmäßigen Suchfilter konfigurieren möchten, finden Sie Informationen in der Administrationsanleitung *Administrationsleitfaden*.

Die Funktion *Suche zurücksetzen*  deaktiviert diesen Filter nicht!

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



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

  Konversationen ▾ Allgemein ▾					
Geladen ▾	Konversationstyp ▾	Startzeit ▾	Datenstart ▾	Endzeit ▾	Dauer ▾
		20.11.2018 11:33:57	20.11.2018 11:33:57	20.11.2018 11:34:27	00:00:30:197
		20.11.2018 11:33:36	20.11.2018 11:33:39	20.11.2018 11:34:01	00:00:24:784
		20.11.2018 11:33:33	20.11.2018 11:33:55	20.11.2018 11:34:28	00:00:55:639
		20.11.2018 11:33:19	20.11.2018 11:33:26	20.11.2018 11:34:27	00:01:08:100
		20.11.2018 11:32:56	20.11.2018 11:32:59	20.11.2018 11:33:21	00:00:24:937
		20.11.2018 11:32:39	20.11.2018 11:32:47	20.11.2018 11:33:07	00:00:28:403
		20.11.2018 11:31:33	20.11.2018 11:31:55	20.11.2018 11:33:23	00:01:50:248
		20.11.2018 11:31:17	20.11.2018 11:31:17	20.11.2018 11:31:47	00:00:30:232
		20.11.2018 11:30:56	20.11.2018 11:30:59	20.11.2018 11:31:20	00:00:24:511

Zeilen pro Seite 50 ▾ 1 - 50 von 298 1 < << >> > Zuletzt gefiltert am 26.11.2018 06:44:51; Anzahl der Datensätze: 298

Abb. 24: Hauptansicht





Wenn eine Konversation durch Rückfragen mit anderen Teilnehmern unterbrochen wird, kann es vorkommen, dass für diese Rückfrage-Konversationen zusätzliche Listeneinträge in der Konversationsliste angezeigt werden.

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

Allgemein

Teilnehmeransicht-ID Zeigt die Teilnehmeransicht-ID an.

<i>Geladen</i>	<p>Zeigt an, ob die Konversation im Replay-Modul geladen ist.</p> <p> = Konversation ist nicht geladen</p> <p> = Konversation ist geladen</p> <p>Die geladene Konversation bekommt eine zugeordnete Farbe aus einer definierten Farbpalette. Die Reihenfolge der Farbgebung ist fest. Wenn die Farbpalette durch mehrere geladene Konversationen aufgebraucht ist, beginnt die Farbzurordnung wieder von vorne. Im Replay-Modul wird die geladene Konversation in der gleichen Farbe dargestellt.</p>
----------------	---

Informationen zur Konversation

<i>Konversations-ID</i>	Zeigt die Konversationsansicht-ID an.
<i>Startzeit</i>	Zeigt an, wann die Konversation gestartet wurde.
<i>Datenstart</i>	Zeigt an, wann der Datenteil der Konversation startet.
<i>Endzeit</i>	Zeigt an, wann die Konversation beendet wurde.
<i>Erstelldatum</i>	Zeigt an, wann die Konversation erstellt wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Zeigt an, wann die Konversation zuletzt aktualisiert wurde.
<i>Dauer</i>	Zeigt an, wie lange die Konversation gedauert hat.
<i>Gesprächsrichtung</i>	<p>Zeigt die Gesprächsrichtung an, ob dies ein Inbound- oder Outbound-Anruf ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inbound - Kunde ruft Agent an, extern eingehend • Outbound - Agent ruft Kunde an, extern ausgehend • Intern - Agent ruft Agent an
<i>Rufrichtung</i>	<p>Zeigt die Rufrichtung an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eingehend • Ausgehend • Transferiert
<i>Archiviert</i>	<p>Zeigt an, ob die Konversation archiviert wurde.</p> <p>✓ = Archiviert</p> <p>✗ = Nicht archiviert</p>
<i>Kommentar</i>	Zeigt den Kommentar an.
<i>Konversationstyp</i>	<p>Zeigt den Typ der Konversation an.</p> <p>Gespräch = Gespräch/Videoanruf</p> <p>Work Item = Work Item (Bildschirm)</p> <p>Gespräch und Bildschirmaufzeichnung = Gespräch und Bildschirm</p> <p>Text = SMS/SDS</p> <p>Chat = Chat</p>
<i>Löschzeit</i>	<p>Zeigt an, wann die Konversation automatisch gelöscht wird.</p> <p><i>Litigation Hold</i> = Konversation kann nicht automatisch oder manuell gelöscht werden.</p>
<i>Kunden-ID</i>	Zeigt die Kunden-ID an.
<i>Transaktions-ID</i>	Zeigt die Transaktions-ID an.
<i>Erweitert</i>	<p>Zeigt an, ob die Konversation erweitert wurde.</p> <p>✓ = Erweitert</p>

✗ = Nicht erweitert

<i>Litigation</i>	Zeigt die Litigation-Hold-ID. Falls es mehrere unterschiedliche Litigation-Hold-IDs gibt, sind diese in der Anzeige durch ein Semikolon getrennt.
-------------------	--

Statistik zur Konversation

<i>Anzahl der Ringing-Sektionen</i>	Zeigt die Anzahl der Ringing-Sektionen an.
<i>Dauer der Ringing-Sektionen</i>	Zeigt die Dauer der Ringing-Sektionen an.
<i>Anzahl der Hold-Sektionen</i>	Zeigt die Anzahl der Hold-Sektionen an.
<i>Dauer der Hold-Sektionen</i>	Zeigt die Dauer der Hold-Sektionen an.
<i>Anzahl der Connected-Sektionen</i>	Zeigt die Anzahl der Connected-Sektionen an.
<i>Dauer der Connected-Sektionen</i>	Zeigt die Dauer der Connected -Sektionen an.
<i>Anzahl fehlgeschlagener Rückfragen</i>	Zeigt die Anzahl der fehlgeschlagenen Rückfragen an.
<i>Anzahl erfolgreicher Rückfragen</i>	Zeigt die Anzahl der erfolgreichen Rückfragen an.
<i>Konversations-ID der Rückfrage-Anforderung</i>	Zeigt die Konversations-ID der Rückfrage-Anforderung an.

Informationen zum Anrufer

<i>Name des Anrufers</i>	Zeigt den Namen (Nachname, Vorname) des Anrufers an.
<i>PBX-Agenten-ID des Anrufers</i>	Zeigt die PBX-Agenten-ID des Anrufers an.
<i>Rufnummer des Anrufers</i>	Zeigt die Rufnummer des Anrufers an.
<i>Personalnummer des Anrufers</i>	Zeigt die Personalnummer des Anrufers an.
<i>Gerätenamen des Anrufers</i>	Zeigt den Gerätenamen vom Turret oder Telefon des Anrufers an.

Informationen zum Angerufenen

<i>Name des Angerufenen</i>	Zeigt den Namen (Nachname, Vorname) des Angerufenen an.
<i>PBX-Agenten-ID des Angerufenen</i>	Zeigt die PBX-Agenten-ID des Angerufenen an.
<i>Rufnummer des Angerufenen</i>	Zeigt die Rufnummer des Angerufenen an.
<i>Personalnummer des Angerufenen</i>	Zeigt die Personalnummer des Angerufenen an.
<i>Gerätenamen des Angerufenen</i>	Zeigt den Gerätenamen vom Turret oder Telefon des Angerufenen an.

Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer

<i>Name des zuerst Verbundenen</i>	Zeigt den Namen (Nachname, Vorname) des zuerst Verbundenen an.
<i>PBX-Agenten-ID des zuerst Verbundenen</i>	Zeigt die PBX-Agenten-ID des zuerst Verbundenen an.
<i>Rufnummer des zuerst Verbundenen</i>	Zeigt die Rufnummer des zuerst Verbundenen an.
<i>Personalnummer des zuerst Verbundenen</i>	Zeigt die Personalnummer des zuerst Verbundenen an.
<i>Gerätename des zuerst Verbundenen</i>	Zeigt den Gerätenamen vom Turret oder Telefon des zuerst Verbundenen an.

Informationen zum Teilnehmer

<i>Name des Teilnehmers</i>	Zeigt den Namen des Teilnehmers (Nachname, Vorname) an.
<i>PBX-Agenten-ID</i>	Zeigt die PBX-Agenten-ID an.
<i>Teilnehmer-Rufnummer</i>	Zeigt die Teilnehmer-Rufnummer an.
<i>Personalnummer des Teilnehmers</i>	Zeigt die Personalnummer des Teilnehmers an.
<i>Gerätename</i>	Zeigt den Gerätenamen vom Turret oder Telefon des Teilnehmers an.

Zusatzdaten

<i>Anzeigenname Zusatzdaten</i>	<p>Zeigt Zusatzdaten zur Konversation an.</p> <p>Für die Anzeige von Zusatzdaten müssen Sie über entsprechende Rechte verfügen.</p> <p>Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung <i>System Configuration - Zusatzdaten-Modul</i>.</p>
---------------------------------	--

Informationen zur Konfiguration der Tabelle finden Sie in [Kapitel "Tabelle anpassen", S. 37](#).





Die Symbolleiste der Hauptansicht enthält alle Funktionen, die auf die Elemente der Hauptansicht angewendet werden können, siehe [Kapitel "Symbolleiste der Hauptansicht", S. 30](#).

Die Sortierreihenfolge der Konversationen können Sie beliebig anpassen, siehe [Kapitel "Sortierreihenfolge ändern", S. 48](#).

Am unteren Rand der Hauptansicht finden Sie Schaltflächen, über die Sie in den Seiten der Hauptansicht blättern können und die Information auf welcher Seite Sie sich befinden.

51 - 100 von 298 ◀ ◀ ▶ ▶

Abb. 25: Seitenumschaltung

	Springt zur ersten Seite der Hauptansicht.
	Springt zur vorherigen Seite der Hauptansicht.
51 - 100 von 298	Zeigt den Bereich der angezeigten Datensätze auf der aktuellen Seite der Hauptansicht.
	Springt zur nächsten Seite der Hauptansicht.
	Springt zur letzten Seite der Hauptansicht.

Auf den Seiten der Hauptansicht können Sie mit Scrollbalken navigieren.









8.1.1 Symbolleiste der Hauptansicht

Die Symbolleiste der Hauptansicht befindet sich im mittleren Fenster und enthält verschiedene Funktionen.



Abb. 26: Symbolleiste der Hauptansicht

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Funktionssymbole.

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Konversationstabelle der Hauptansicht.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen (siehe Kapitel "Suchen", S. 38). Beim Öffnen des Moduls wird automatisch ein Suchfilter gesetzt, so dass standardmäßig nur die Datensätze der letzten 14 Tage angezeigt werden. Die Funktion über das Symbol  (<i>Suche zurücksetzen</i>) deaktiviert diesen Filter nicht. Das Symbol  (<i>Suchen</i>) wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück. Die Suche wird ohne manuelle Filterung gestartet.
	<i>Ergebnisse zählen</i>	Ermittelt die Anzahl der Datensätze entsprechend der aktuellen Suchergebnisliste in der Hauptansicht. Die Anzahl der Datensätze wird in der Hauptansicht unten angezeigt, siehe Pos. 11 in Abb. 12, S. 15 .
	<i>Ausgewählte Konversation laden</i>	Lädt eine ausgewählte Konversation zur Wiedergabe in das Replay-Modul, siehe Kapitel "Ausgewählte Konversation laden", S. 32 .
	<i>Löschen</i>	Löscht eine ausgewählte Konversation. Wird eine Aufzeichnung aus dem Konversations-Modul gelöscht, dann werden auch alle dazugehörigen Aufzeichnungen aus dem Teilnehmeransichts-Modul und die dazugehörige Session gelöscht.
<i>Konversationen</i>	<i>Exportieren</i>	Speichert die Audiodaten der ausgewählten Konversation als WAVE - oder MP3 -Datei und die dazugehörigen Konversationszusatzdaten als CSV-Datei auf der Festplatte Ihres Rechners, siehe Kapitel "Konversation exportieren", S. 33 .
	<i>Wiederholen der letzten Konversation</i>	Lädt die zuletzt in der Datenbank gespeicherte Konversation in das Replay-Modul.
	<i>Litigation Hold hinzufügen</i>	Setzt ausgewählte Konversationen in den Litigation-Hold-Modus, so dass diese nicht automatisch oder manuell gelöscht werden können. Siehe Kapitel "Litigation Hold hinzufügen", S. 35 . Mit dieser Funktion können Konversationen als Beweismaterial für eine Rechtstreitigkeit gehalten werden. Da eine Konversation Beweismaterial für mehr als einen Gerichtsfall sein kann, besteht die Möglichkeit mehrere Litigation-Holds mit unterschiedlichen Litigation Hold IDs hinzuzufügen.

		HINWEIS! Dieses Feature ist nicht geeignet für die massive Nutzung bei Massendaten. Hier kann es zu Performanceproblemen kommen.
	<i>Litigation Hold entfernen</i>	Entfernt ausgewählte Konversationen aus dem Litigation-Hold-Modus. Siehe Kapitel "Litigation Hold entfernen" , S. 36. Konversationen können mehrere Litigation-Holds mit unterschiedlichen Litigation Hold IDs hinzugefügt werden. Wenn alle Litigation-Holds von den Konversationen entfernt wurden, können die Konversationen automatisch oder manuell gelöscht werden.
Allgemein	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet das Fenster <i>Tabellenkonfiguration</i> , siehe Kapitel "Tabelle anpassen" , S. 37.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet. Siehe Kapitel "Online-Hilfe aufrufen" , S. 21.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet. Siehe Kapitel "Online-Hilfe aufrufen" , S. 21.




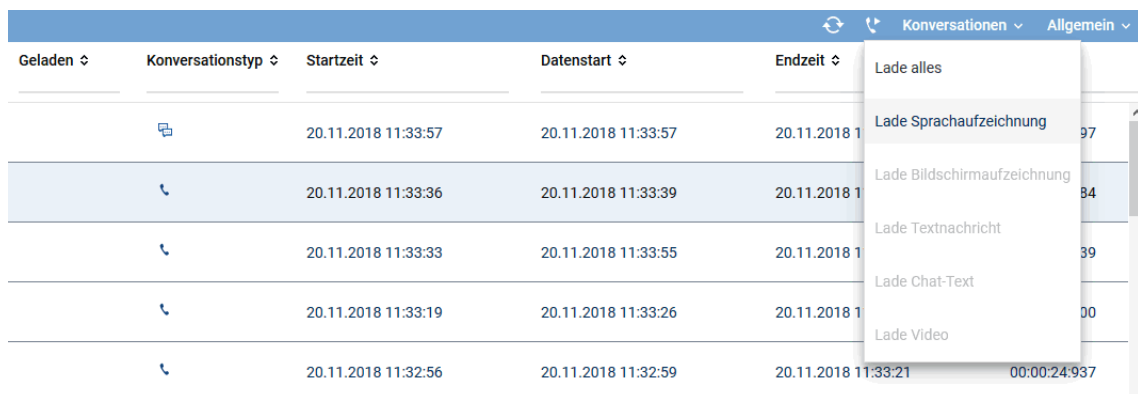
Welche der beschriebenen Funktionen Ihnen zur Verfügung stehen, ist abhängig von Ihren Funktionsrechten.

8.1.1.1

Ausgewählte Konversation laden

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

- Wählen Sie das Element, das Sie wiedergeben möchten, in der Hauptansicht aus.
Um mehrere Elemente auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechende Zeile.
HINWEIS! Falls Sie mehrere Elemente auswählen möchten, darf der Zeitraum zwischen der frühesten Startzeit und der spätesten Endzeit nicht über 24 Stunden liegen.
- Klicken Sie auf das Symbol  (*Ausgewählte Konversation laden*).








Geladen	Konversationstyp	Startzeit	Datenstart	Endzeit	
		20.11.2018 11:33:57	20.11.2018 11:33:57	20.11.2018 11:33:57	97
		20.11.2018 11:33:36	20.11.2018 11:33:39	20.11.2018 11:33:39	84
		20.11.2018 11:33:33	20.11.2018 11:33:55	20.11.2018 11:33:55	39
		20.11.2018 11:33:19	20.11.2018 11:33:26	20.11.2018 11:33:26	00
		20.11.2018 11:32:56	20.11.2018 11:32:59	20.11.2018 11:33:21	00:00:24:937

Abb. 27: Ausgewählte Konversationen laden

- Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

<i>Lade alles</i>	Die komplette aufgezeichnete Konversation wird in das Replay-Modul geladen.
-------------------	---

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

- Die Konversationen werden in das Replay-Modul geladen und können dort wiedergegeben werden.
Informationen zu den Funktionen des Replay-Modul finden Sie in [Kapitel "Replay Modul", S. 63](#).



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

8.1.1.2

Konversation exportieren

- Wählen Sie die Konversationen, die Sie exportieren möchten, in der Hauptansicht aus. Um mehrere Konversationen auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechende Zeile.







   Konversationen ▾ Allgemein ▾						
Geladen	Konversationstyp ▾	Startzeit ▾	Datenstart ▾	Endzeit ▾	Dauer ▾	Löschzeit
		16.12.2018 23:48:00		16.12.2018 23:48:16	00:00:16:469	30.12.9999 13:00:00
		16.12.2018 23:47:59	16.12.2018 23:48:13	16.12.2018 23:48:16	00:00:16:922	30.12.9999 13:00:00
		16.12.2018 23:47:51	16.12.2018 23:47:53	16.12.2018 23:48:16	00:00:25:268	30.12.9999 13:00:00

Abb. 28: Konversationen auswählen

- Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Konversationen* > *Exportieren*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

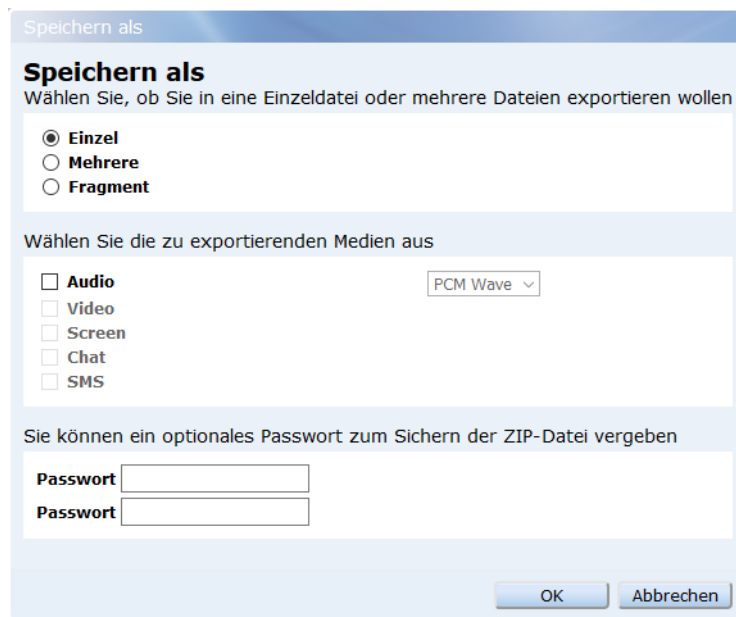


Abb. 29: Speichern als

3. 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 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. Durch die Nutzung von MP3 wird bei hoher Sprachqualität weniger Speicherplatz benötigt als beim Export im WAVE-Format.
<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.
-----------------	---

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

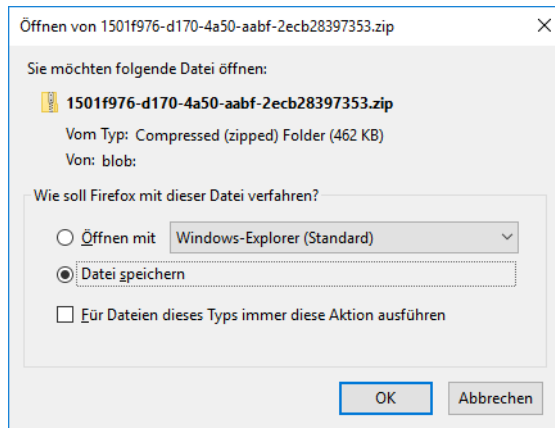


Abb. 30: Konversationen speichern

5. Wählen Sie die Option *Datei speichern*.
6. 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**- oder **MP3**-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.

8.1.1.3 Litigation Hold hinzufügen

1. Wählen Sie die Konversationen, die Sie in den Litigation-Hold-Modus setzen möchten, in der Hauptansicht aus.
 Um mehrere Konversationen auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechende Zeile.




<div> ↺ ↻ ✕ Konversationen Allgemein </div>						
Geladen	Konversationstyp	Startzeit	Datenstart	Endzeit	Dauer	Löschzeit
		16.12.2018 23:48:00		16.12.2018 23:48:16	00:00:16:469	30.12.9999 13:00:00
		16.12.2018 23:47:59	16.12.2018 23:48:13	16.12.2018 23:48:16	00:00:16:922	30.12.9999 13:00:00
		16.12.2018 23:47:51	16.12.2018 23:47:53	16.12.2018 23:48:16	00:00:25:268	30.12.9999 13:00:00

Abb. 31: Konversationen auswählen

2. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Konversationen > Litigation Hold hinzufügen*.
 - ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Litigation Hold hinzufügen

✕

Litigation Hold ID

OK
 Abbrechen

Abb. 32: Litigation Hold hinzufügen

3. Geben Sie im Eingabefeld *Litigation Hold ID* einen Namen für den Litigation-Hold-Modus ein. Dieser Name, der zum Sperren der Konversation verwendet wird, wird benötigt, um den Litigation Hold zu entfernen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
 - ⇒ Die ausgewählten Konversationen werden in den Litigation-Hold-Modus gesetzt und können nicht automatisch oder manuell gelöscht werden.
 - Der Status *Litigation Hold* wird in der Hauptansicht in der Spalte *Löschzeit* angezeigt.

Geladen	Konversationstyp	Startzeit	Datenstart	Endzeit	Dauer	Löschzeit
		16.12.2018 23:48:00		16.12.2018 23:48:16	00:00:16:469	30.12.9999 13:00:00
		16.12.2018 23:47:59	16.12.2018 23:48:13	16.12.2018 23:48:16	00:00:16:922	Litigation Hold
		16.12.2018 23:47:51	16.12.2018 23:47:53	16.12.2018 23:48:16	00:00:25:268	30.12.9999 13:00:00

Abb. 33: Anzeige einer Konversation im Litigation-Hold-Modus



Konversationen können mehrere Litigation-Holds mit unterschiedlichen Litigation-Hold-IDs hinzugefügt werden.

8.1.1.4

Litigation Hold entfernen

1. Wählen Sie die Konversationen, die Sie aus dem Litigation-Hold-Modus entfernen möchten, in der Hauptansicht aus.
Um mehrere Konversationen auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechende Zeile.

Geladen	Konversationstyp	Startzeit	Datenstart	Endzeit	Dauer	Löschzeit
		16.12.2018 23:48:00		16.12.2018 23:48:16	00:00:16:469	30.12.9999 13:00:00
		16.12.2018 23:47:59	16.12.2018 23:48:13	16.12.2018 23:48:16	00:00:16:922	Litigation Hold
		16.12.2018 23:47:51	16.12.2018 23:47:53	16.12.2018 23:48:16	00:00:25:268	30.12.9999 13:00:00

Abb. 34: Konversationen auswählen

2. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Konversationen > Litigation Hold entfernen*.
 - ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Litigation Hold entfernen

Litigation Hold ID

OK Abbrechen

Abb. 35: Litigation Hold entfernen

3. Geben Sie im Eingabefeld *Litigation Hold ID* den Namen für den Litigation-Hold-Modus ein.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
 - ⇒ Die ausgewählten Konversationen werden aus dem Litigation-Hold-Modus entfernt.



Konversationen können mehrere Litigation-Holds mit unterschiedlichen Litigation Hold IDs hinzugefügt werden. Wenn alle Litigation-Holds von den Konversationen entfernt wurden, können die Konversationen automatisch oder manuell gelöscht werden.

8.1.1.5 Tabelle anpassen



Die vorgenommenen Änderungen gelten nur für den angemeldeten Benutzer. Es handelt sich dabei um eine persönliche Einstellung.

Mit dieser Funktion können Sie die Anordnung der Spalten in der Tabelle der Hauptansicht anpassen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen*.

⇒ Das Fenster *Tabellenkonfiguration* erscheint.

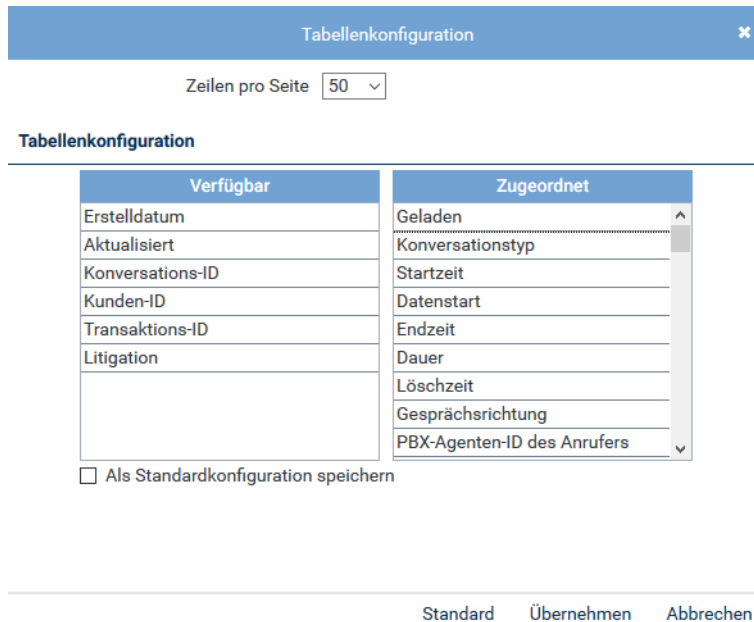



Abb. 36: Tabelle der Hauptansicht anpassen (Beispiel)


Die einzelnen Spalten können per Drag-and-Drop innerhalb einer Liste oder zwischen den beiden Listen hin- und hergezogen werden. Mit einem Doppelklick auf eine Spalte wird die Spalte am Ende der gegenüberliegenden Liste eingefügt.

Die folgenden Funktionen stehen zur Verfügung:

Zeilen pro Seite 50 ▾	Anzahl der Zeilen pro Seite.
<i>Als Standardkonfiguration speichern</i>	Wird dieses Kontrollkästchen aktiviert, wird die Tabellenkonfiguration für die Angestellten des Mandanten beim Übernehmen als Standard gespeichert. HINWEIS! Die Option wird nur angezeigt, wenn Sie über das entsprechende Recht verfügen.
Standard	Setzt die Konfiguration im Fenster <i>Tabellenkonfiguration</i> auf die Standard-Einstellungen zurück und schließt das Fenster.
Übernehmen	Speichert alle Änderungen und schließt das Fenster <i>Tabellenkonfiguration</i> . Falls das Kontrollkästchen <i>Als Standardkonfiguration speichern</i> aktiviert ist, erscheint beim Übernehmen ein Dialogfenster. Klicken Sie im Dialogfenster auf die gewünschte Schaltfläche <i>Ja</i> oder <i>Nein</i> . <i>Ja</i> Die aktuelle Tabellenkonfiguration wird als Standard für den Mandanten gespeichert. Alle für dieses Modul vorhandenen Tabellenkonfigurationen wer-

	den aus der Datenbank gelöscht. Bei den Angestellten des Mandanten wird das Modul mit der neu gespeicherten Tabellenkonfiguration geöffnet.
	<i>Nein</i> Die aktuelle Tabellenkonfiguration wird als Standard für den Mandanten gespeichert. Bei den Angestellten des Mandanten wird das Modul mit der neu gespeicherten Tabellenkonfiguration geöffnet, falls keine eigene Konfiguration übernommen wurde.
	Schließt das Fenster <i>Tabellenkonfiguration</i> , ohne Änderungen zu übernehmen.

In der Liste *Verfügbar* werden alle momentan nicht verwendeten Spalten angezeigt. In der Liste *Zugeordnet* werden alle in der Hauptansicht verwendeten Spalten angezeigt. Die von oben nach unten angeordneten Einträge entsprechen den von links nach rechts angeordneten Spalten in der Hauptansicht.



2. Konfigurieren Sie die Spaltenansicht entsprechend Ihren Anforderungen.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus, wie viele Zeilen pro Seite angezeigt werden sollen.
⇒ Sie können zwischen 10, 20, 50 oder 100 Zeilen pro Seite wählen.
4. Um die Änderungen in die aktuelle Anzeige zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.
Um die Änderungen zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf das Symbol .

8.1.1.5.1 Spaltenbreite der Tabelle anpassen


Um die Spaltenbreite der Tabelle in der Hauptansicht individuell anzupassen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Ziehen Sie bei gedrückter linker Maustaste die Spalten der Kopfzeile auf die entsprechende Breite.

8.1.1.6 Suchen

Mit der Funktion *Suchen* ( bzw. ) können Sie gezielt nach ausgewählten Kriterien suchen. Jede Suchabfrage kann gespeichert und wiederverwendet werden.



Das Symbol  wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.



Wenn für den angemeldeten Benutzer Konversationsregeln (Ansichtsfiler) gelten, werden in den Suchkriterien vordefinierte Sucheinstellungen angezeigt, die den Filtereinstellungen aus den Konversationsregeln entsprechen. Diese benutzerspezifischen Filter- bzw. Sucheinstellungen können Sie nicht löschen, sondern nur ergänzen und dadurch eine zusätzliche Filterung der Anzeige in der Hauptansicht vornehmen.



Suche im Konversations-Modul:

Bei der Suche nach Informationen zum Teilnehmer, wird bei Verwendung der Suchkriterien *Vorname*, *Nachname* oder *Personalnummer*, nur nach Teilnehmern gesucht, die im Angestellten-Modul angelegt sind. Teilnehmer die nicht im Angestellten-Modul angelegt sind, werden bei der Suche nicht gefunden.

Suchkriterien
✕

Name der Suche

▸ Informationen zur Konversation

▸ Statistik zur Konversation

▸ Informationen zum Anrufer

▸ Informationen zum Angerufenen

▸ Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer

▼ Allgemein

Erstelldatum
inaktiv
★

Aktualisiert
inaktiv
★

▸ Zusatzdaten

^
Suchen
Zurücksetzen

Zurück

Abb. 37: Suchkriterien (Beispiel)

Die folgenden Funktionen stehen zur Verfügung:

▸	Zeigt den Inhalt der Suchkategorie.
▼	Verbirgt den Inhalt der Suchkategorie.
★	Fügt das Suchkriterium zu den Favoriten hinzu.
★	Entfernt das Suchkriterium aus den Favoriten.
^	Verbirgt den Inhalt des Fensters.
▼	Zeigt den Inhalt des Fensters.
Suchen	Startet die Suche.
Zurücksetzen	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück.
Zurück <input type="button" value="v"/>	Schaltfläche <i>Zurück</i> zeigt das Fenster mit den gespeicherten Sucheinstellungen. Symbol <input type="button" value="v"/> ermöglicht das Speichern von Suchkriterien und das Löschen von gespeicherten Sucheinstellungen.
✕	Schließt das Fenster <i>Suchkriterium</i> .

8.1.1.6.1 Suchkriterien

Für die Suche stehen verschiedene Suchkriterien zur Verfügung, die in verschiedene Suchkategorien eingeteilt sind. Welche Suchkriterien zur Verfügung stehen, ist abhängig vom jeweiligen Modul.


Zu allen Suchkriterien können Sie über eine Dropdown-Liste verschiedene Vergleichsparameter auswählen. Grundsätzlich stehen folgende Vergleichsparameter zur Verfügung:

<i>inaktiv</i>	Das Suchkriterium wird für die Suche nicht berücksichtigt.
<i>zwischen</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die im eingegebenen Bereich liegen. Anfangs- und Endwert sind im Suchergebnis inbegriffen.
<i>Zeitraum (indiv.)</i>	Es wird nach allen Objekten im eingegebenen Zeitraum gesucht. Geben Sie im Eingabefeld den Zeitraum in folgendem Format ein: <i>Monat-Tag-Stunden-Minuten</i> . Z. B. bedeutet die Eingabe <i>03-05-15-20</i> , dass nur nach Konversationen der letzten 3 Monate, 5 Tage, 15 Stunden und 20 Minuten gesucht wird.



<i>Zeitraum</i>	Es wird nach allen Objekten im ausgewählten Zeitraum gesucht. Es stehen verschiedene Zeiträume zur Auswahl zur Verfügung. Der Zeitraum beginnt mit dem jeweils aktuellen Datum. <i>Letzte Woche</i> bezieht sich somit auf die zurückliegenden 7 Tage, <i>Letzter Monat</i> auf die zurückliegenden 30 Tage ab heute.
<i>gleich</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die exakt dem eingegebenen Wert entsprechen.
<i>ungleich</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die dem eingegebenen Wert nicht entsprechen.
<i>größer gleich</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, deren Wert größer oder gleich dem eingegebenen Wert ist.
<i>größer als</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, deren Wert größer ist als der eingegebene Wert.
<i>kleiner gleich</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, deren Wert kleiner oder gleich dem eingegebenen Wert ist.
<i>kleiner als</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, deren Wert kleiner ist als der eingegebene Wert.
<i>beginnt mit</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die mit dem eingegebenen Wert beginnen.
<i>beginnt nicht mit</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die nicht mit dem eingegebenen Wert beginnen.
<i>endet mit</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die mit dem eingegebenen Wert enden.
<i>endet nicht mit</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die nicht mit dem eingegebenen Wert enden.
<i>enthält</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die den eingegebenen Wert enthalten.
<i>enthält nicht</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die den eingegebenen Wert nicht enthalten.
<i>in</i>	Es wird ein oder mehrere Werte eingegeben, nach denen gesucht werden soll. Bei der Suche werden alle Einträge gefunden, die einem dieser Werte entsprechen.
<i>nicht in</i>	Es wird ein oder mehrere Werte eingegeben, nach denen gesucht werden soll. Bei der Suche werden alle Einträge gefunden, die einem dieser Werte nicht entsprechen.

Abhängig vom Suchkriterium gibt es unterschiedliche Möglichkeiten, Vergleichswerte einzutragen oder auszuwählen:

- Wird nur ein Eingabefeld angezeigt, geben Sie den Wert direkt über die Tastatur in das Eingabefeld ein.
- Wird eine Dropdown-Liste angezeigt, wählen Sie den Wert aus der Dropdown-Liste aus.
- Wird ein Drehfeld-Steurelement angezeigt, klicken Sie auf einen der Pfeile, um den Wert zu vergrößern oder zu verkleinern.
- Wenn mehrere Werte eingegeben werden können, geben Sie den Wert direkt über die Tastatur in das Eingabefeld ein und klicken Sie rechts neben dem Eingabefeld auf das Symbol **+**.
Um einen Wert aus der Liste zu entfernen, klicken Sie rechts neben dem Wert auf das Symbol **x**.
- Werden verschiedene Werte in Verbindung mit Kontrollkästchen angezeigt, wählen Sie einen Wert aus, indem Sie das entsprechende Kontrollkästchen markieren.

- Wird die Eingabe eines Datums erwartet, geben Sie das Datum direkt über die Tastatur oder über das Symbol  ein.

8.1.1.6.2 Suche durchführen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  bzw.  (*Suchen*).
 - ⇒ Falls noch keine gespeicherten Sucheinstellungen existieren, erscheint das Fenster mit den Suchkriterien, siehe [Abb. 39, S. 41](#).
 - ⇒ Falls gespeicherte Sucheinstellungen existieren, erscheint das Fenster mit den gespeicherten Sucheinstellungen.

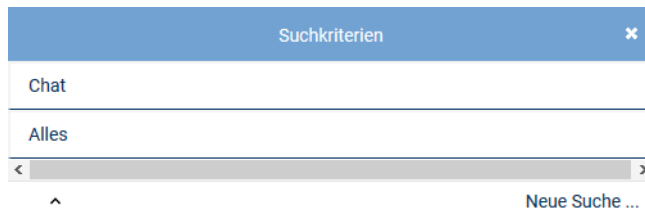


Abb. 38: Gespeicherte Sucheinstellungen (Beispiel)

2. Falls Sie eine der gespeicherten Sucheinstellungen verwenden möchten, klicken Sie auf die Zeile mit dem Namen der gespeicherten Sucheinstellungen.
 - ⇒ Das Fenster mit den Suchkriterien erscheint.
 - ⇒ Die gespeicherten Sucheinstellungen werden in das Fenster mit den Suchkriterien geladen.
3. Falls Sie keine gespeicherte Sucheinstellung verwenden wollen, sondern neue Sucheinstellungen definieren möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche *Neue Suche*.
 - ⇒ Das Fenster mit den Suchkriterien erscheint.





Abb. 39: Suchkriterien (Beispiel)

4. Stellen Sie die entsprechenden Suchkriterien ein, siehe [Kapitel "Suchkriterien", S. 39](#).
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen*.
 - ⇒ In der Hauptansicht werden die gefundenen Ergebnisse angezeigt.

6. Um die eingestellten Suchkriterien zu speichern, siehe [Kapitel "Sucheinstellungen speichern", S. 42.](#)
Um alle manuell gesetzten Suchkriterien zurückzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
Um das Fenster *Suchkriterien* zu schließen, klicken Sie auf das Symbol .

8.1.1.6.3 Sucheinstellungen speichern

Sie haben die Möglichkeit bereits definierte Sucheinstellungen zu speichern.

1. Stellen Sie die entsprechenden Suchkriterien ein, siehe [Kapitel "Suchkriterien", S. 39.](#)
2. Geben Sie im Eingabefeld *Name der Suche* einen Namen für die Sucheinstellungen ein.
3. Falls noch keine gespeicherten Sucheinstellungen existieren, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
⇒ Die definierten Sucheinstellungen werden gespeichert.

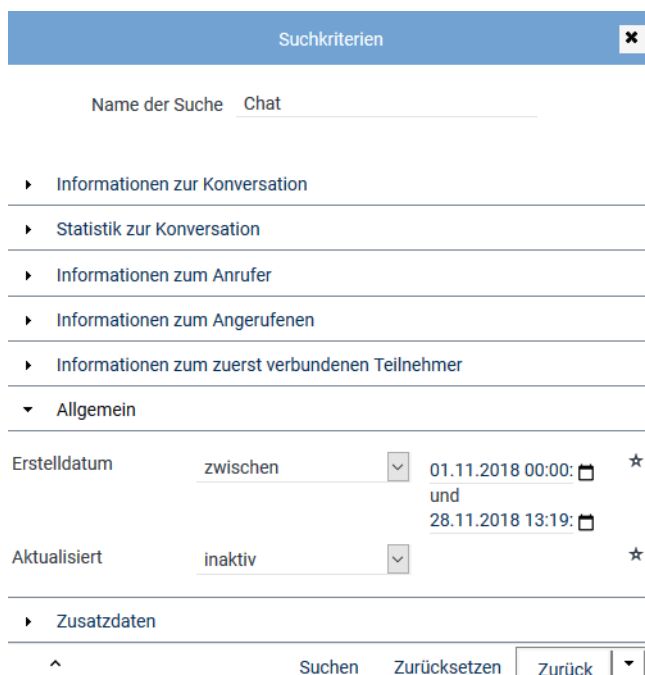



Abb. 40: Sucheinstellungen speichern (Beispiel)

4. Falls gespeicherte Sucheinstellungen existieren, klicken Sie rechts neben der Schaltfläche *Zurück* auf das Symbol  und wählen Sie in der Dropdown-Liste den Menüpunkt *Speichern*.
⇒ Die definierten Sucheinstellungen werden gespeichert.

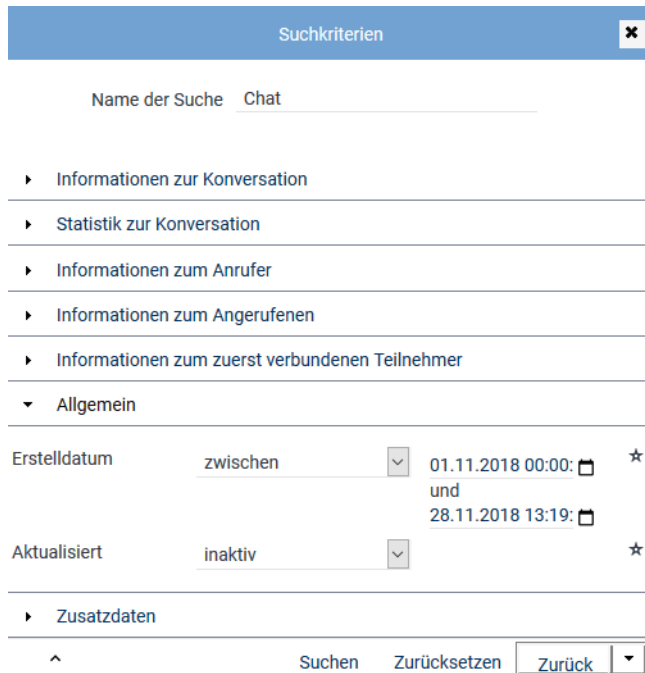




Abb. 41: Sucheinstellungen speichern (Beispiel)

8.1.1.6.4 Gespeicherte Sucheinstellungen editieren

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  bzw.  (*Suchen*).
2. Falls das Fenster mit den Suchkriterien erscheint, siehe [Abb. 39](#), [S. 41](#), klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurück*.
3. Das Fenster mit den gespeicherten Sucheinstellungen erscheint.

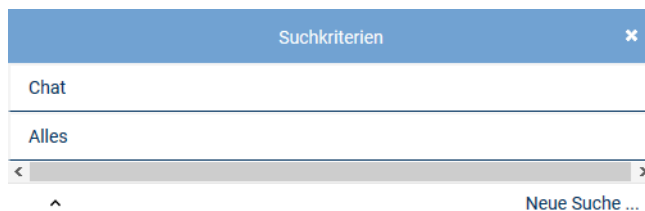


Abb. 42: Gespeicherte Sucheinstellungen (Beispiel)

4. Klicken Sie auf die Zeile mit dem Namen der gespeicherten Sucheinstellungen, die Sie editieren möchten.
 - ⇒ Das Fenster mit den Suchkriterien erscheint.
 - ⇒ Die gespeicherten Sucheinstellungen werden in das Fenster mit den Suchkriterien geladen.

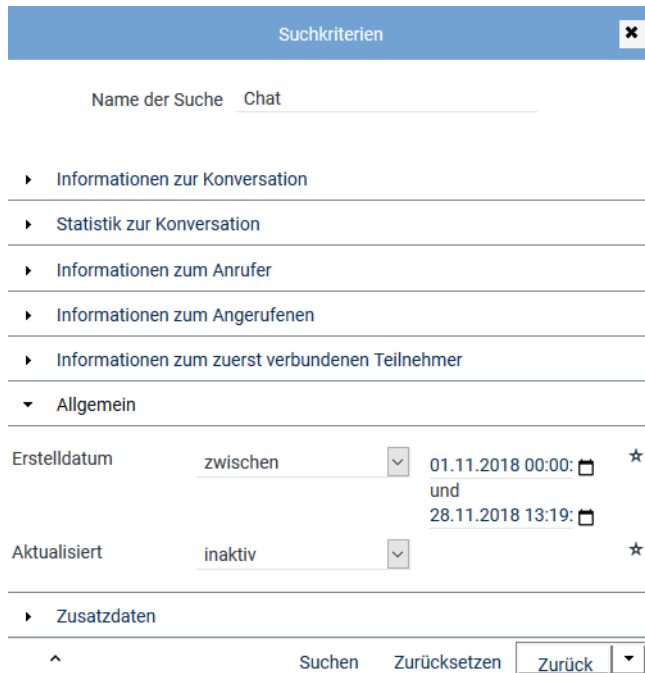




Abb. 43: Gespeicherte Sucheinstellungen geladen (Beispiel)

5. Passen Sie Suchkriterien entsprechend Ihrer Bedürfnisse an.
6. Um die geänderten Sucheinstellungen unter dem gleichen Namen zu speichern, führen Sie folgende Schritte durch:
 - Klicken Sie rechts neben der Schaltfläche *Zurück* auf das Symbol ▼.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Menüpunkt *Speichern*.
 Um die geänderten Sucheinstellungen unter einem neuen Namen zu speichern, führen Sie folgende Schritte durch:
 - Geben Sie im Eingabefeld *Name der Suche* einen neuen Namen für die Suche ein.
 - Klicken Sie rechts neben der Schaltfläche *Zurück* auf das Symbol ▼.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Menüpunkt *Speichern*.

8.1.1.6.5 Über gespeicherte Sucheinstellungen suchen

Wenn Sie Sucheinstellungen gespeichert haben (siehe [Kapitel "Sucheinstellungen speichern", S. 42](#)), können Sie schnell nach den gespeicherten Sucheinstellungen suchen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  bzw.  (*Suchen*).
2. Falls das Fenster mit den Suchkriterien erscheint, siehe [Abb. 39, S. 41](#), klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurück*.
3. Das Fenster mit den gespeicherten Sucheinstellungen erscheint.

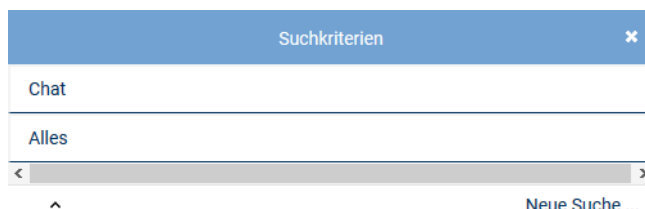


Abb. 44: Gespeicherte Sucheinstellungen (Beispiel)

4. Klicken Sie auf die Zeile mit dem Namen der gespeicherten Sucheinstellungen, mit denen Sie suchen möchten.
 - ⇒ Das Fenster mit den Suchkriterien erscheint.
 - ⇒ Die gespeicherten Sucheinstellungen werden in das Fenster mit den Suchkriterien geladen.

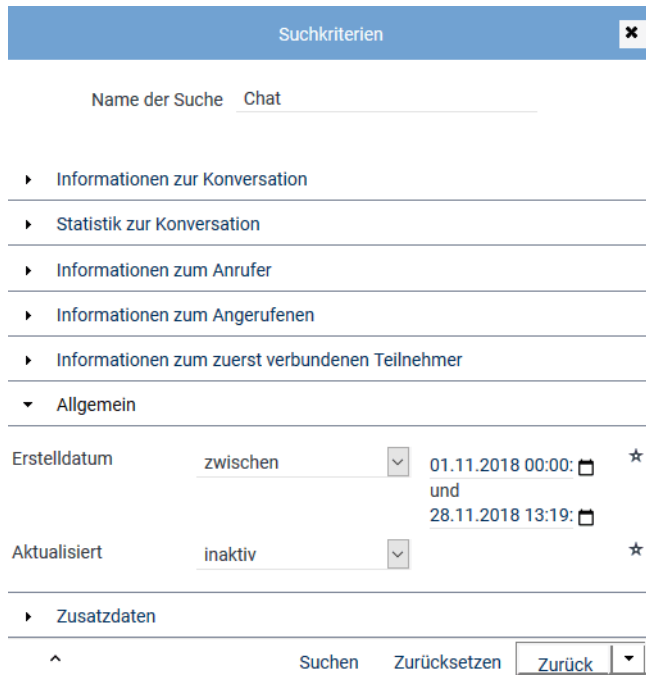




Abb. 45: Gespeicherte Sucheinstellungen geladen (Beispiel)

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen*.
⇒ In der Hauptansicht werden die gefundenen Ergebnisse angezeigt.

8.1.1.6.6 Gespeicherte Sucheinstellungen löschen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  bzw.  (*Suchen*).
2. Falls das Fenster mit den Suchkriterien erscheint, siehe [Abb. 39](#), [S. 41](#), klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurück*.
3. Das Fenster mit den gespeicherten Sucheinstellungen erscheint.

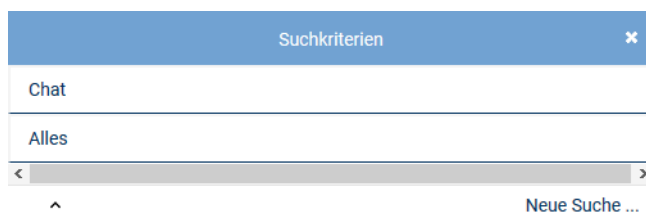


Abb. 46: Gespeicherte Sucheinstellungen (Beispiel)

4. Klicken Sie auf die Zeile mit dem Namen der gespeicherten Sucheinstellungen, die Sie löschen möchten.
⇒ Das Fenster mit den Suchkriterien erscheint.
⇒ Die gespeicherten Sucheinstellungen werden in das Fenster mit den Suchkriterien geladen.

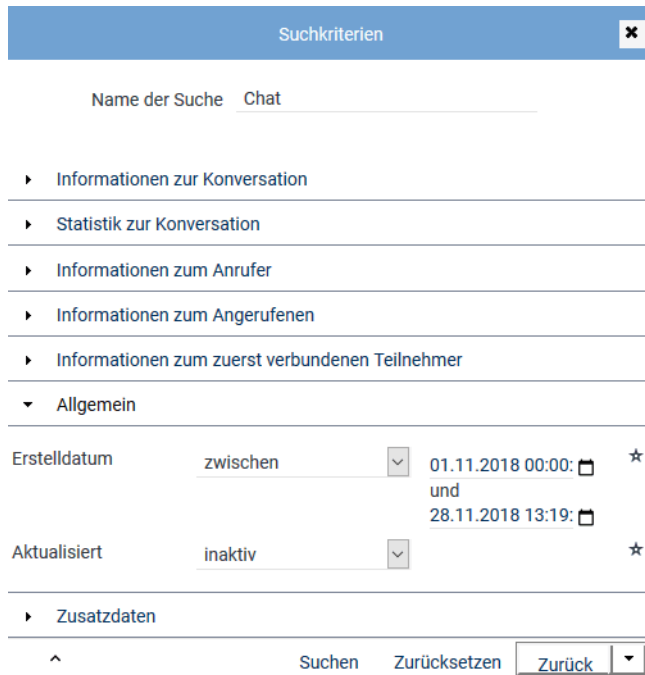




Abb. 47: Gespeicherte Sucheinstellungen geladen (Beispiel)

5. Klicken Sie rechts neben der Schaltfläche *Zurück* auf das Symbol ▼.
6. Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Menüpunkt *Löschen*.
 - ⇒ Die gespeicherten Sucheinstellungen werden gelöscht.

8.1.1.6.7 Such-Favorit erstellen

Sie haben die Möglichkeit einzelne Suchkriterien als Favoriten zu markieren. Such-Favoriten werden im oberen Bereich des Fensters *Suchkriterien* zusätzlich angezeigt und sind dadurch auch zu sehen, wenn alle Kriterienbereiche zugeklappt sind.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  bzw.  (*Suchen*).
 - ⇒ Falls noch keine gespeicherten Sucheinstellungen existieren, erscheint das Fenster mit den Suchkriterien, siehe [Abb. 39, S. 41](#).
 - ⇒ Falls das Fenster mit den gespeicherten Sucheinstellungen erscheint, führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Falls Sie eine der gespeicherten Sucheinstellungen verwenden möchten, klicken Sie auf die Zeile mit dem Namen der gespeicherten Sucheinstellungen. Das Fenster mit den Suchkriterien erscheint. Die gespeicherten Sucheinstellungen werden in das Fenster mit den Suchkriterien geladen.
 - Falls Sie keine gespeicherte Sucheinstellung verwenden wollen, sondern neue Sucheinstellungen definieren möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche *Neue Suche*. Das Fenster mit den Suchkriterien erscheint.

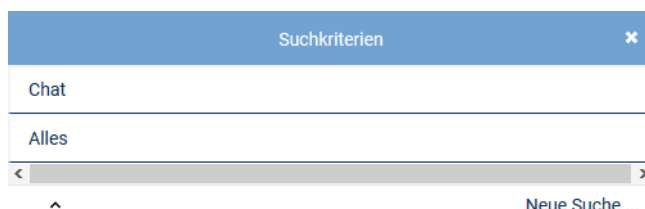


Abb. 48: Gespeicherte Sucheinstellungen (Beispiel)

2. Stellen Sie die entsprechenden Suchkriterien ein, siehe [Kapitel "Suchkriterien", S. 39](#).

Suchkriterien ✕

Name der Suche

- Informationen zur Konversation
- Statistik zur Konversation
- Informationen zum Anrufer
- Informationen zum Angerufenen
- Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer
- ▼ Allgemein

Erstelldatum	zwischen	▼	01.11.2018 00:00:	★
			und	
			28.11.2018 13:19:	
Aktualisiert	inaktiv	▼		★

- Zusatzdaten

Suchen Zurücksetzen Zurück ▼

Abb. 49: Suchkriterien einstellen (Beispiel)

3. Um ein Kriterium als Favorit zu markieren, klicken Sie auf das Symbol ★.
 - ⇒ Das als Favorit markierte Kriterium wird im oberen Bereich des Fensters zusätzlich angezeigt und durch das Symbol ★ gekennzeichnet.

Suchkriterien ✕

Name der Suche

Erstelldatum	zwischen	▼	01.11.2018 00:00:	★
			und	
			28.11.2018 13:24:	

- Informationen zur Konversation
- Statistik zur Konversation
- Informationen zum Anrufer
- Informationen zum Angerufenen
- Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer
- ▼ Allgemein

Erstelldatum	zwischen	▼	01.11.2018 00:00:	★
			und	
			28.11.2018 13:24:	
Aktualisiert	inaktiv	▼		★

- Zusatzdaten

Suchen Zurücksetzen Zurück ▼

Abb. 50: Suchkriterium als Favorit markiert (Beispiel)

4. Um ein als Favorit markiertes Kriterium nicht mehr als Favorit zu verwenden, klicken Sie auf das Symbol ★.
 - ⇒ Das nun nicht mehr als Favorit markierte Kriterium wird durch das Symbol ★ gekennzeichnet.
 - ⇒ Das Kriterium wird nicht mehr im oberen Bereich des Fensters angezeigt.

Suchkriterien ✕

Name der Suche

▸ Informationen zur Konversation

▸ Statistik zur Konversation

▸ Informationen zum Anrufer

▸ Informationen zum Angerufenen

▸ Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer

▼ Allgemein

Erstelldatum zwischen ▼ 01.11.2018 00:00: ★
und
28.11.2018 13:19:

Aktualisiert inaktiv ▼ ★

▸ Zusatzdaten

^ Suchen Zurücksetzen Zurück ▼

Abb. 51: Suchkriterium nicht als Favorit markiert (Beispiel)

8.1.2 Sortierreihenfolge ändern

Einige Tabellen enthalten in den Spaltenüberschriften Pfeile, die die Sortierreihenfolge anzeigen und über die die Sortierreihenfolge geändert werden kann:

	Keine Sortierung
	Absteigende Sortierreihenfolge
	Aufsteigende Sortierreihenfolge

Tab. 6: Hauptansicht - Sortierreihenfolge ändern

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

8.2 Detailansicht

Die Detailansicht enthält Detailinformationen zur ausgewählten Konversation in der Hauptansicht.

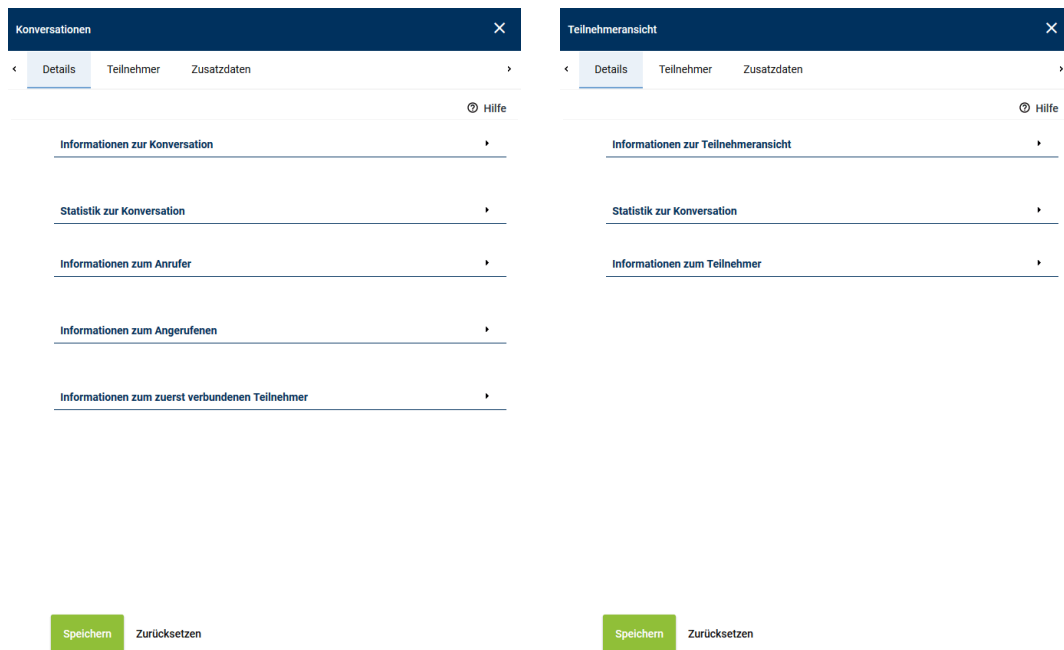


Abb. 52: Detailansicht (Beispiel)

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Details**
Hier werden detaillierte Informationen zur ausgewählten Konversation angezeigt.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 49](#)
- **Teilnehmer**
Hier werden Teilnehmer-Informationen zur ausgewählten Konversation angezeigt.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Teilnehmer", S. 50](#)
- **Zusatzdaten**
Hier können Sie Zusatzdaten zur ausgewählten Konversation eingeben und bearbeiten.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Zusatzdaten", S. 51](#)

Die angezeigten Informationen sind abhängig vom Konversationstyp und vom gewählten Modul. Um zwischen den Registerkarten zu wechseln, klicken Sie auf die Registerkarte, die Sie anzeigen möchten.

Um ein Gruppenfeld zu öffnen, klicken Sie auf den Pfeil ► neben dem Gruppenfeldnamen. Um ein Gruppenfeld auszublenden, klicken Sie auf den Pfeil ▼ neben dem Gruppenfeldnamen.

Wenn Sie Änderungen vornehmen, können Sie ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Änderungen verloren gehen.

Um Änderungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Um ungespeicherte Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

8.2.1 Registerkarte Details

Hier werden detaillierte Informationen zur ausgewählten Konversation angezeigt.

Details	Teilnehmer	Zusatzdaten
Hilfe		
Informationen zur Konversation		
Startzeit	20.11.2018 11:33:36	
Endzeit	20.11.2018 11:34:01	
Datenstart	20.11.2018 11:33:39	
Dauer	00:00:24:784	
Gesprächsrichtung	Unbekannt	
Konversations-ID	1d0e313a-188c-45b5-939a-87404ab66373	
DTMF-Sequenz		
Konversationstyp	Gespräch	
Archiviert	Nein	
Freigezeit	31 12 0000 00:00:00	
Statistik zur Konversation		
Anzahl der Ringing-Sektionen	1	
Dauer der Ringing-Sektionen	00:00:01:410	
Anzahl der Hold-Sektionen	0	
Dauer der Hold-Sektionen	00:00:00:000	
Anzahl der Connected-Sektionen	1	
Dauer der Connected-Sektionen	00:00:23:374	
Anzahl fehlgeschlagener Rückfragen	0	
Anzahl erfolgreicher Rückfragen	0	
Konversations-ID der Rückfrage-Anforderung		
Informationen zum Anrufer		
PBX-Agenten-ID des Anrufers		
Rufnummer des Anrufers	user5	
Name des Anrufers	Agent, 5.	
Personalnummer	500	
Gerätename		
Informationen zum Angerufenen		
PBX-Agenten-ID des Angerufenen		
Rufnummer des Angerufenen		
Name des Angerufenen		
Personalnummer		
Gerätename		
Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer		
PBX-Agenten-ID des zuerst Verbundenen		
Rufnummer des zuerst Verbundenen		
Name des zuerst Verbundenen		
Personalnummer		
Gerätename		

Abb. 53: Registerkarte Details (Beispiel)

Eine Beschreibung der angezeigten Informationen finden Sie in [Kapitel "Hauptansicht", S. 27](#). Die angezeigten Informationen in der Detailansicht sind unabhängig von der Konfiguration der Spalten in der Hauptansicht.



8.2.2 Registerkarte Teilnehmer

Hier werden Teilnehmer-Informationen zur ausgewählten Konversation angezeigt.

Details	Teilnehmer	Zusatzdaten
Hilfe		
Chal-ID		
Typ	Rufnummer	PBX-Agenten-ID
		Time-Slot-ID
[*]	user8	
[*]	user11	

Abb. 54: Registerkarte Teilnehmer (Beispiel)

Die folgenden Funktionen stehen zur Verfügung:

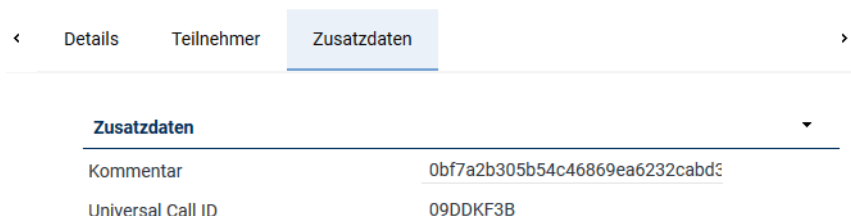
	Keine Sortierung
	Absteigende Sortierreihenfolge

▲ Aufsteigende Sortierreihenfolge

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

8.2.3 Registerkarte Zusatzdaten

Hier können Sie Zusatzdaten zur ausgewählten Konversation eingeben und bearbeiten.

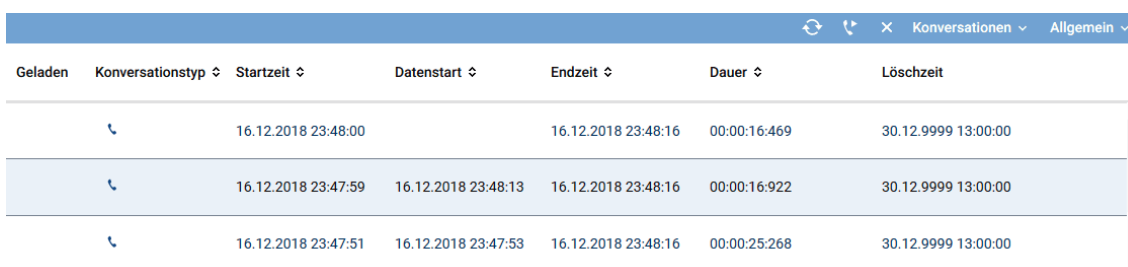


Zusatzdaten	
Kommentar	0bf7a2b305b54c46869ea6232cabd3
Universal Call ID	09DDKF3B

Abb. 55: Registerkarte Zusatzdaten (Beispiel)

8.2.3.1 Zusatzdaten eingeben oder ändern

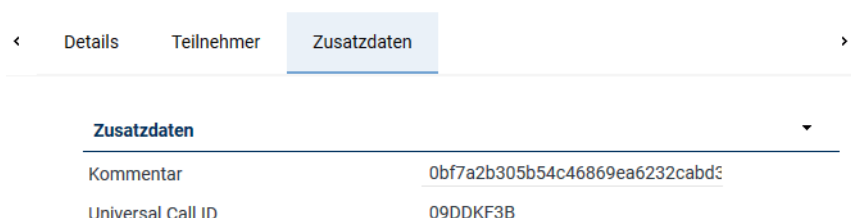
1. Wählen Sie in der Hauptansicht die entsprechende Konversation aus.



Geladen	Konversationstyp	Startzeit	Datenstart	Endzeit	Dauer	Löschzeit
		16.12.2018 23:48:00		16.12.2018 23:48:16	00:00:16:469	30.12.9999 13:00:00
		16.12.2018 23:47:59	16.12.2018 23:48:13	16.12.2018 23:48:16	00:00:16:922	30.12.9999 13:00:00
		16.12.2018 23:47:51	16.12.2018 23:47:53	16.12.2018 23:48:16	00:00:25:268	30.12.9999 13:00:00

Abb. 56: Konversation auswählen (Beispiel)

2. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Zusatzdaten*.



Zusatzdaten	
Kommentar	0bf7a2b305b54c46869ea6232cabd3
Universal Call ID	09DDKF3B

Abb. 57: Registerkarte Zusatzdaten (Beispiel)

3. Geben Sie in einem editierbaren Eingabefeld, z. B. im Eingabefeld *Kommentar* die Zusatzdaten für die Konversation ein.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
 - ⇒ Je nach Konfiguration der Spalten werden die Informationen in der Hauptansicht angezeigt.

9

Aufzeichnungsansichts-Modul

Das Aufzeichnungsansichts-Modul steht nur für Airbus-Anschaltungen zur Verfügung.

Das Aufzeichnungsansichts-Modul öffnet die Aufzeichnungen aller aktiven Teilnehmer in einer Tabelle. Bei einer Aufzeichnung handelt es sich um den Gesprächsabschnitt, an dem ein Teilnehmer aktiv teilnimmt. Berücksichtigt werden ausschließlich Gesprächsabschnitte ab dem Zeitpunkt, an dem die Verbindung zwischen den Teilnehmern erfolgreich hergestellt wurde (Connect-Sektion). D. h. bei zwei Gesprächsteilnehmern werden zwei Aufzeichnungen (eine für den Anrufer und eine für den Angerufenen) in der Tabelle angezeigt. Diese Aufzeichnungen haben die gleiche Sektions-ID, jedoch unterschiedliche aktive Teilnehmer.

9.1

Hauptansicht

Die Hauptansicht des Aufzeichnungsansichts-Moduls zeigt alle Aufzeichnungen.



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

Falls Sie diesen standardmäßigen Suchfilter konfigurieren möchten, finden Sie Informationen in der Administrationsanleitung *Administrationsleitfaden*.

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

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



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

Aufzeichnungsansicht ▼ Allgemein ▼				
Geladen ↕	Sektions-ID ↕	Startzeit ↕	Endzeit ↕	Dauer ↕
	fb872f80-d5e5-4d21-aa5e-50397f0337a3	20.11.2018 11:33:55	20.11.2018 11:34:28	00:00:33:557
	fb872f80-d5e5-4d21-aa5e-50397f0337a3	20.11.2018 11:33:55	20.11.2018 11:34:28	00:00:33:557
	fb872f80-d5e5-4d21-aa5e-50397f0337a3	20.11.2018 11:33:55	20.11.2018 11:34:28	00:00:33:557
	fb872f80-d5e5-4d21-aa5e-50397f0337a3	20.11.2018 11:33:55	20.11.2018 11:34:28	00:00:33:557
	4a50c227-702e-46d5-8e20-7328f186127b	20.11.2018 11:33:37	20.11.2018 11:34:01	00:00:23:374
	4a50c227-702e-46d5-8e20-7328f186127b	20.11.2018 11:33:37	20.11.2018 11:34:01	00:00:23:374
	4a50c227-702e-46d5-8e20-7328f186127b	20.11.2018 11:33:37	20.11.2018 11:34:01	00:00:23:374
	4028cdb9-395a-4860-ad6e-b0611f1a94e3	20.11.2018 11:33:22	20.11.2018 11:34:27	00:01:04:881
	4028cdb9-395a-4860-ad6e-b0611f1a94e3	20.11.2018 11:33:22	20.11.2018 11:34:27	00:01:04:881
	4028cdb9-395a-4860-ad6e-b0611f1a94e3	20.11.2018 11:33:22	20.11.2018 11:34:27	00:01:04:881

Zeilen pro Seite 50 ▼ 1 - 50 von 1000 ◀ ▶ 🔍 Zuletzt gefiltert am 28.11.2018 07:53:21; Anzahl bekannter Datensätze: 1000

Abb. 58: Hauptansicht Aufzeichnungsansicht (Beispiel)

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

Allgemein

Geladen Zeigt an, ob die Aufzeichnung im Replay-Modul geladen ist.



= Aufzeichnung ist nicht geladen.



= Aufzeichnung ist geladen.

Die geladene Aufzeichnung bekommt eine zugeordnete Farbe aus einer definierten Farbpalette. Die Reihenfolge der Farbgebung ist fest. Wenn die Farbpalette durch mehrere geladene Aufzeichnungen aufgebraucht ist, beginnt die Farbzusordnung wieder von vorne. Im Replay-Modul wird die geladene Aufzeichnung in der gleichen Farbe dargestellt.

Informationen zur Konversation

<i>Sektions-ID</i>	Zeigt die ID der Sektion an, zu der die Aufzeichnung gehört.
<i>Startzeit</i>	Zeigt an, wann die Sektion, zu der die Aufzeichnung gehört, gestartet wurde.
<i>Endzeit</i>	Zeigt an, wann die Sektion, zu der die Aufzeichnung gehört, beendet wurde.
<i>Erstelldatum</i>	Zeigt an, wann die Aufzeichnung erstellt wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Zeigt an, wann die Aufzeichnung zuletzt aktualisiert wurde.
<i>Dauer</i>	Zeigt an, wie lange die Sektion gedauert hat.
<i>Löschzeit</i>	Zeigt an, wann die Aufzeichnung automatisch gelöscht wird.

Statistik zur Konversation

<i>Anzahl der Connected-Sektionen</i>	Zeigt die Anzahl der Connected-Sektionen an.
<i>Dauer der Connected-Sektionen</i>	Zeigt die Dauer der Connected -Sektionen an.
<i>Anzahl fehlgeschlagener Rückfragen</i>	Zeigt die Anzahl der fehlgeschlagenen Rückfragen an.
<i>Anzahl erfolgreicher Rückfragen</i>	Zeigt die Anzahl der erfolgreichen Rückfragen an.
<i>Konversations-ID der Rückfrage-Anforderung</i>	Zeigt die Konversations-ID der Rückfrage-Anforderung an.

Informationen zum Anrufer

<i>Name des Anrufers</i>	Zeigt den Namen (Nachname, Vorname) des Anrufers an.
<i>PBX-Agenten-ID des Anrufers</i>	Zeigt die PBX-Agenten-ID des Anrufers an.
<i>Rufnummer des Anrufers</i>	Zeigt die Rufnummer des Anrufers an.
<i>Gerätenamen des Anrufers</i>	Zeigt den Gerätenamen vom Turret oder Telefon des Anrufers an.

Informationen zum Angerufenen

<i>Name des Angerufenen</i>	Zeigt den Namen (Nachname, Vorname) des Angerufenen an.
<i>PBX-Agenten-ID des Angerufenen</i>	Zeigt die PBX-Agenten-ID des Angerufenen an.
<i>Rufnummer des Angerufenen</i>	Zeigt die Rufnummer des Angerufenen an.

<i>Gerätename des Angerufenen</i>	Zeigt den Gerätenamen vom Turret oder Telefon des Angerufenen an.
-----------------------------------	---

Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer

<i>Name des zuerst Verbundenen</i>	Zeigt den Namen (Nachname, Vorname) des zuerst Verbundenen an.
<i>PBX-Agenten-ID des zuerst Verbundenen</i>	Zeigt die PBX-Agenten-ID des zuerst Verbundenen an.
<i>Rufnummer des zuerst Verbundenen</i>	Zeigt die Rufnummer des zuerst Verbundenen an.
<i>Gerätename des zuerst Verbundenen</i>	Zeigt den Gerätenamen vom Turret oder Telefon des zuerst Verbundenen an.

Informationen zum aktiven Teilnehmer

<i>Name des aktiven Teilnehmers</i>	Zeigt den Namen (Nachname, Vorname) des aktiven Teilnehmers an.
<i>PBX-Agenten-ID des aktiven Teilnehmers</i>	Zeigt die PBX-Agenten-ID des aktiven Teilnehmers an.
<i>Rufnummer des aktiven Teilnehmers</i>	Zeigt die Rufnummer des aktiven Teilnehmers an.
<i>Gerätename des aktiven Teilnehmers</i>	Zeigt den Gerätenamen vom Turret oder Telefon des aktiven Teilnehmers an.

Zusatzdaten

<i>Anzeigenname Zusatzdaten</i>	<p>Zeigt Zusatzdaten zur Konversation an.</p> <p>Für die Anzeige von Zusatzdaten müssen Sie über entsprechende Rechte verfügen.</p> <p>Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung <i>System Configuration - Zusatzdaten-Modul</i>.</p>
---------------------------------	--

Informationen zur Konfiguration der Tabelle finden Sie in [Kapitel "Tabelle anpassen", S. 37](#).





Die Symbolleiste der Hauptansicht enthält alle Funktionen, die auf die Elemente der Hauptansicht angewendet werden können, siehe [Kapitel "Symbolleiste", S. 55](#).

Die Sortierreihenfolge der Tabelle können Sie beliebig anpassen, siehe [Kapitel "Sortierreihenfolge ändern", S. 58](#).

Am unteren Rand der Hauptansicht finden Sie Schaltflächen, über die Sie in den Seiten der Hauptansicht blättern können und die Information auf welcher Seite Sie sich befinden.

51 - 100 von 298 

Abb. 59: Seitenumschaltung

	Springt zur ersten Seite der Hauptansicht.
	Springt zur vorherigen Seite der Hauptansicht.
51 - 100 von 298	Zeigt den Bereich der angezeigten Datensätze auf der aktuellen Seite der Hauptansicht.
	Springt zur nächsten Seite der Hauptansicht.
	Springt zur letzten Seite der Hauptansicht.

Auf den Seiten der Hauptansicht können Sie mit Scrollbalken navigieren.








9.1.1 Symbolleiste

Die Symbolleiste der Hauptansicht befindet sich im mittleren Fenster und bietet verschiedene Funktionen.



Abb. 60: Symbolleiste Aufzeichnungsansicht

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Funktionssymbole.


	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen (siehe Kapitel "Suchen", S. 38). Beim Öffnen des Moduls wird automatisch ein Suchfilter gesetzt, so dass standardmäßig nur die Datensätze der letzten 14 Tage angezeigt werden. Die Funktion über das Symbol  (<i>Suche zurücksetzen</i>) deaktiviert diesen Filter nicht. Das Symbol  (<i>Suchen</i>) wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück. Die Suche wird ohne manuelle Filterung gestartet.
	<i>Ergebnisse zählen</i>	Ermittelt die Anzahl der Datensätze entsprechend der aktuellen Suchergebnisliste in der Hauptansicht. Die Anzahl der Datensätze wird in der Hauptansicht unten angezeigt, siehe Pos. 11 in Abb. 12, S. 15 .
	<i>Ausgewählte Aufzeichnung laden</i>	Lädt eine ausgewählte Aufzeichnung zur Wiedergabe in das Replay-Modul, siehe Kapitel "Ausgewählte Aufzeichnung laden", S. 55 .
<i>Aufzeichnungsansicht</i>	<i>Exportieren</i>	Speichert die Audiodaten der ausgewählten Aufzeichnung als WAVE - oder MP3 -Datei und die dazugehörigen Zusatzdaten als CSV-Datei auf der Festplatte Ihres Rechners, siehe Kapitel "Aufzeichnung exportieren", S. 56 .
<i>Allgemein</i>	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet das Fenster <i>Tabellenkonfiguration</i> , siehe Kapitel "Tabelle anpassen", S. 37 .
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet. Siehe Kapitel "Online-Hilfe aufrufen", S. 21 .
	<i>Modul-Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet. Siehe Kapitel "Online-Hilfe aufrufen", S. 21 .



Welche der beschriebenen Funktionen Ihnen zur Verfügung stehen, ist abhängig von Ihren Funktionsrechten.

9.1.1.1 Ausgewählte Aufzeichnung laden

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

1. Wählen Sie das Element, das Sie wiedergeben möchten, in der Hauptansicht aus.
Um mehrere Elemente auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechende Zeile.
HINWEIS! Falls Sie mehrere Elemente auswählen möchten, darf der Zeitraum zwischen der frühesten Startzeit und der spätesten Endzeit nicht über 24 Stunden liegen.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Ausgewählte Aufzeichnung laden*).

Aufzeichnungsansicht ▾ Allgemein ▾				
Geladen ▾	Sektions-ID ▾	Startzeit ▾	Endzeit ▾	Ausgewählte Aufzeichnung laden
	fb872f80-d5e5-4d21-aa5e-50397f0337a3	20.11.2018 11:33:55	20.11.2018 11:34:28	00:00:33:557
	fb872f80-d5e5-4d21-aa5e-50397f0337a3	20.11.2018 11:33:55	20.11.2018 11:34:28	00:00:33:557
	fb872f80-d5e5-4d21-aa5e-50397f0337a3	20.11.2018 11:33:55	20.11.2018 11:34:28	00:00:33:557

Abb. 61: Ausgewählte Aufzeichnung laden

3. Wählen Sie die Option *Ausgewählte Aufzeichnung laden*, um die Aufzeichnung in das Replay-Modul zu laden.
- ⇒ Die Aufzeichnungen werden in das Replay-Modul geladen und können dort wiedergegeben werden.
Informationen zu den Funktionen des Replay-Modul finden Sie in [Kapitel "Replay Modul"](#), S. 63.



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

9.1.1.2

Aufzeichnung exportieren

1. Wählen Sie die Aufzeichnung, die Sie exportieren möchten, in der Hauptansicht aus.
Um mehrere Aufzeichnungen auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechende Zeile.

Aufzeichnungsansicht ▾ Allgemein ▾				
Geladen ▾	Sektions-ID ▾	Startzeit ▾	Endzeit ▾	Dauer ▾
	fb872f80-d5e5-4d21-aa5e-50397f0337a3	20.11.2018 11:33:55	20.11.2018 11:34:28	00:00:33:557
	fb872f80-d5e5-4d21-aa5e-50397f0337a3	20.11.2018 11:33:55	20.11.2018 11:34:28	00:00:33:557
	fb872f80-d5e5-4d21-aa5e-50397f0337a3	20.11.2018 11:33:55	20.11.2018 11:34:28	00:00:33:557

Abb. 62: Aufzeichnung auswählen

2. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Konversationen > Exportieren*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 63: Speichern als

3. 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>	Speichert die Audiodaten. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das Audioformat aus: <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. Durch die Nutzung von MP3 wird bei hoher Sprachqualität weniger Speicherplatz benötigt als beim Export im WAVE-Format.
<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.
-----------------	---

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

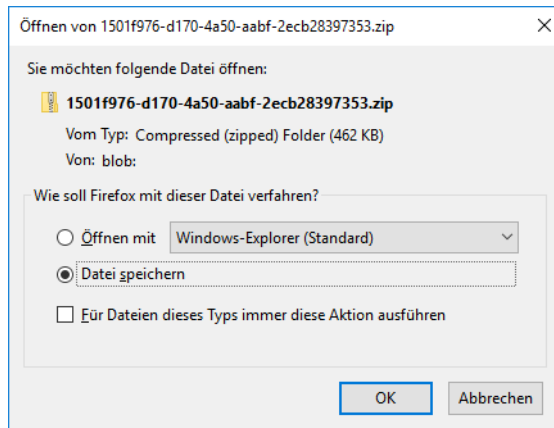



Abb. 64: Konversationen speichern

5. Wählen Sie die Option *Datei speichern*.
6. 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**- oder **MP3**-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.

9.1.2 Sortierreihenfolge ändern

Einige Tabellen enthalten in den Spaltenüberschriften Pfeile, die die Sortierreihenfolge anzeigen und über die die Sortierreihenfolge geändert werden kann:

	Keine Sortierung
	Absteigende Sortierreihenfolge
	Aufsteigende Sortierreihenfolge

Tab. 7: Hauptansicht - Sortierreihenfolge ändern


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

9.2 Detailansicht

Die Detailansicht enthält Detailinformationen zur ausgewählten Aufzeichnung in der Hauptansicht.

Aufzeichnungsansicht
✕

< Details Teilnehmer Zusatzdaten >

 Hilfe

Startzeit	20.11.2018 11:33:55
Endzeit	20.11.2018 11:34:28
Dauer	00:00:33:557
Name des aktiven Teilnehmers	
Gerätename	
Löschzeit	31.12.9999 00:00:00

Statistik zur Konversation
▸

Informationen zum Anrufer
▸

Informationen zum Angerufenen
▸

Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer
▸

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 65: Detailansicht (Beispiel)

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Details**
Hier werden detaillierte Informationen zur ausgewählten Aufzeichnung angezeigt.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 60](#)
- **Teilnehmer**
Hier werden Teilnehmer-Informationen zur ausgewählten Aufzeichnung angezeigt.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Teilnehmer", S. 60](#)
- **Zusatzdaten**
Hier können Sie Zusatzdaten zur ausgewählten Aufzeichnung eingeben und bearbeiten.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Zusatzdaten", S. 61](#)

Um zwischen den Registerkarten zu wechseln, klicken Sie auf die Registerkarte, die Sie anzeigen möchten.

Um ein Gruppenfeld zu öffnen, klicken Sie auf den Pfeil ▸ neben dem Gruppenfeldnamen.
Um ein Gruppenfeld auszublenden, klicken Sie auf den Pfeil ▾ neben dem Gruppenfeldnamen.

Wenn Sie Änderungen vornehmen, können Sie ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Änderungen verloren gehen.

Um Änderungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Um ungespeicherte Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Zurücksetzen**.

9.2.1 Registerkarte Details

Hier werden detaillierte Informationen zur ausgewählten Aufzeichnung angezeigt.

<

Details
Teilnehmer
Zusatzdaten

? Hilfe

Startzeit	20.11.2018 11:33:55
Endzeit	20.11.2018 11:34:28
Dauer	00:00:33:557
Name des aktiven Teilnehmers	
Gerätename	
Löschzeit	31.12.9999 00:00:00

Statistik zur Konversation

Anzahl der Connected-Sektionen	1
Dauer der Connected-Sektionen	00:00:33:557
Anzahl abgeschlossener Rückfragen	0
Anzahl erfolgreicher Rückfragen	0
Konversations-ID der Rückfrage-Anforderung	

Informationen zum Anrufer

PBX-Agenten-ID des Anrufers	
Rufnummer des Anrufers	user8
Name des Anrufers	Agent, 8.
Gerätename	

Informationen zum Angerufenen

PBX-Agenten-ID des Angerufenen	
Rufnummer des Angerufenen	user11
Name des Angerufenen	
Gerätename	

Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer

PBX-Agenten-ID des zuerst Verbundenen	
Rufnummer des zuerst Verbundenen	user11
Name des zuerst Verbundenen	
Gerätename	

Abb. 66: Registerkarte Details (Beispiel)

Eine Beschreibung der angezeigten Informationen finden Sie in der [Kapitel "Hauptansicht", S. 52](#). Die angezeigten Informationen in der Detailansicht sind unabhängig von der Konfiguration der Spalten in der Hauptansicht.

9.2.2 Registerkarte Teilnehmer

Hier werden Teilnehmerinformationen zur ausgewählten Aufzeichnung angezeigt.

<div> <div><</div> <div>Details</div> <div>Teilnehmer</div> <div>Zusatzdaten</div> <div>></div> </div>			
<			
Typ ↕	Rufnummer ↕	PBX-Agenten-ID ↕	Time-Slot-ID ↕
[*]	user8		
[*]	user11		

Abb. 67: Registerkarte Teilnehmer (Beispiel)

Die folgenden Funktionen stehen zur Verfügung:

	Keine Sortierung
	Absteigende Sortierreihenfolge
	Aufsteigende Sortierreihenfolge

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

9.2.3

Registerkarte Zusatzdaten

Hier können Sie Zusatzdaten zur ausgewählten Aufzeichnung eingeben und bearbeiten.

<div> <div><</div> <div>Details</div> <div>Teilnehmer</div> <div>Zusatzdaten</div> <div>></div> </div>	
Zusatzdaten	
Kommentar	0bf7a2b305b54c46869ea6232cabd5
Universal Call ID	09DDKF3B

Abb. 68: Registerkarte Zusatzdaten (Beispiel)

9.2.3.1

Zusatzdaten eingeben oder ändern

1. Wählen Sie in der Hauptansicht die entsprechende Konversation aus.




<div> <div>↺</div> <div>↻</div> <div>×</div> <div>Konversationen</div> <div>Allgemein</div> </div>						
Geladen	Konversationstyp ↕	Startzeit ↕	Datenstart ↕	Endzeit ↕	Dauer ↕	Löschzeit
		16.12.2018 23:48:00		16.12.2018 23:48:16	00:00:16:469	30.12.9999 13:00:00
		16.12.2018 23:47:59	16.12.2018 23:48:13	16.12.2018 23:48:16	00:00:16:922	30.12.9999 13:00:00
		16.12.2018 23:47:51	16.12.2018 23:47:53	16.12.2018 23:48:16	00:00:25:268	30.12.9999 13:00:00

Abb. 69: Konversation auswählen (Beispiel)

2. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Zusatzdaten*.

<

Details

Teilnehmer

Zusatzdaten

>

Zusatzdaten

Kommentar	0bf7a2b305b54c46869ea6232cabd3
Universal Call ID	09DDKF3B

Abb. 70: Registerkarte Zusatzdaten (Beispiel)

3. Geben Sie in einem editierbaren Eingabefeld, z. B. im Eingabefeld *Kommentar* die Zusatzdaten für die Konversation ein.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
 - ⇒ Je nach Konfiguration der Spalten werden die Informationen in der Hauptansicht angezeigt.

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. 76](#). 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. 79](#).





Abb. 71: Startbildschirm (Beispiel)

1	Wiedergabeleiste	Zeigt die geladenen Konversationen, siehe Kapitel "Wiedergabeleiste", S. 63 .
2	Funktionsleiste	Enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste, siehe Kapitel "Funktionsleiste", S. 67 .

10.1

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).

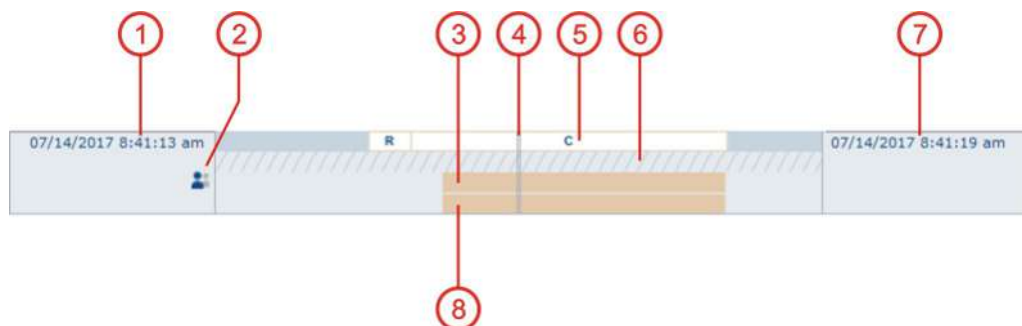


Abb. 72: Wiedergabeleiste in Vollansicht

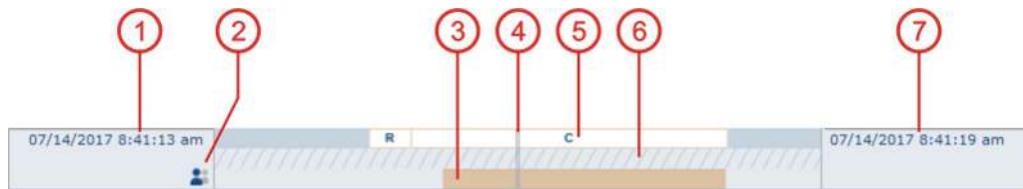







Abb. 73: Wiedergabeleiste in komprimierter Ansicht

- 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. 65](#).
- 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. 65](#).

10.1.1 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.

10.1.2 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.

10.1.3 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. 74: Metadaten vollständig geladen

2. Leer = Metadaten der Aufzeichnung fehlen.

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 75: Metadaten der Aufzeichnung fehlen

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

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 76: 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. 77: 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. 78: 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.

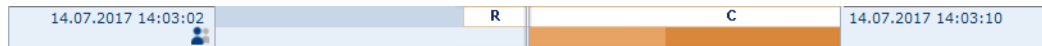


Abb. 79: Datenpuffer leer/geladen

7. Rot = Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen.

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

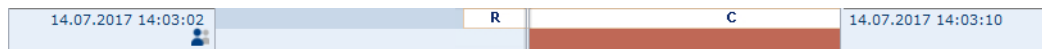


Abb. 80: Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen

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. 81: 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.

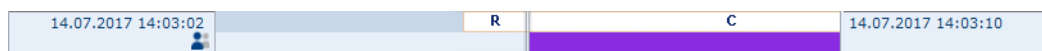


Abb. 82: Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet

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. 83: Konversationsbereich stumm geschaltet

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

- ⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 84: Nicht unterstützte Daten in der Aufzeichnung enthalten

10.1.4 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. 85: Gefundene Emotionen in einer Konversation (Beispiel)

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der möglichen farblichen Markierungen:

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














10.2 Funktionsleiste






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

10.2.1 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 - oder MP3 -Datei und die dazugehörigen Konversationszusatzdaten als CSV-Datei auf der Festplatte Ihres Rechners, siehe Kapitel "Alle geladenen Elemente exportieren" , S. 70.
	<i>Neues Lesezeichen erstellen</i>	Setzt ein Lesezeichen bzw. markiert den Anfang eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe Kapitel "Neues Lesezeichen erstellen" , S. 71.
		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. 71.
	<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. 74.
		Markiert das Ende eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer, siehe Kapitel "Neuen Stille-Hinweis erstellen" , S. 74.
	<i>Schleife</i>	Markiert den Anfang einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe Kapitel "Wiedergabeschleife markieren" , S. 76.

		Markiert das Ende einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe Kapitel "Wiedergabeschleife markieren" , S. 76.
		Entfernt die Markierungen der Wiedergabeschleife, siehe Kapitel "Wiedergabeschleife markieren" , S. 76.
	<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 Mausehrad, 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.

10.2.2

Alle geladenen Elemente exportieren

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 86: 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. Durch die Nutzung von MP3 wird bei hoher Sprachqualität weniger Speicherplatz benötigt als beim Export im WAVE-Format.
--------------	--

<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.

Passwort Sichert die ZIP-Datei mit einem Passwort.

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

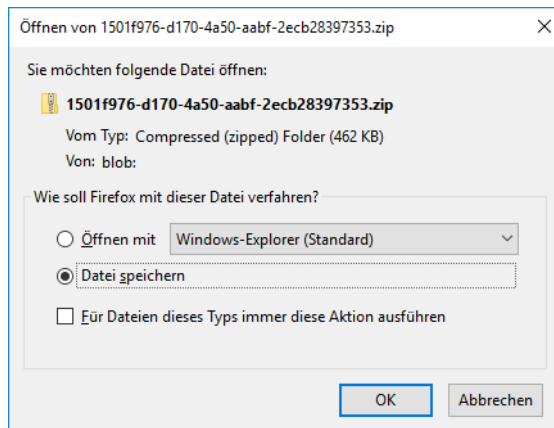


Abb. 87: Konversationen speichern

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](#)- oder [MP3](#)-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.

10.2.3 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.

10.2.3.1 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar erstellen



Die aktuelle Wiedergabeposition muss innerhalb der Konversation liegen.

1. 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:

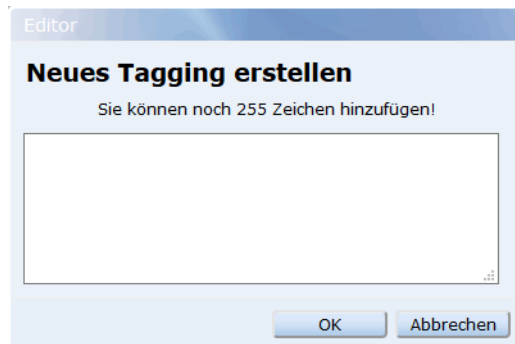
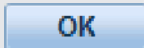



Abb. 88: Tagging-Editor

	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.

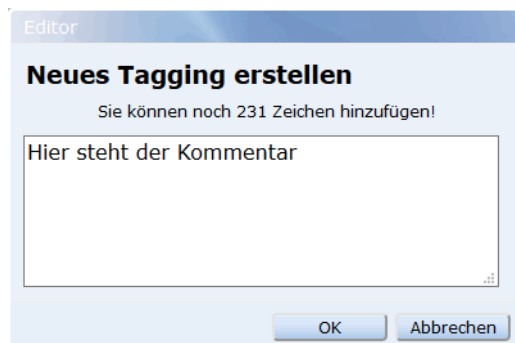


Abb. 89: Tagging-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel)

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. 90: Konversation mit getagtem Konversationsbereich (Beispiel)




Abb. 91: Eingblendete Hinweis-Details (Beispiel)

10.2.3.2 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar bearbeiten

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



Abb. 92: Eingblendete Hinweis-Details (Beispiel)

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

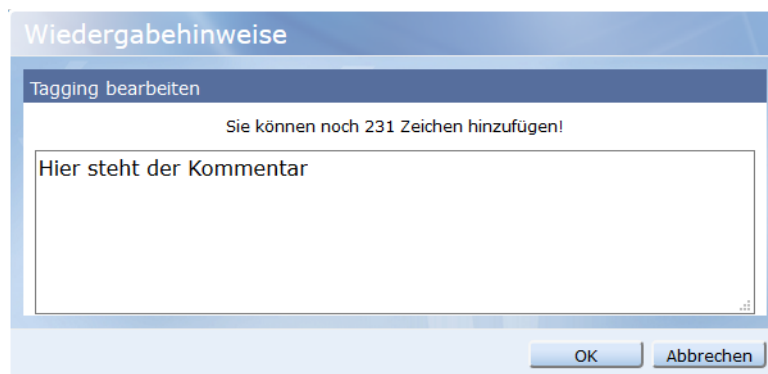
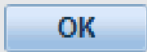



Abb. 93: Tagging bearbeiten (Beispiel)

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


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

10.2.3.3 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar löschen

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



Abb. 94: Eingblendete Hinweis-Details (Beispiel)

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

10.2.4 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.

10.2.4.1 Konversationsbereich stumm schalten



Die aktuelle Wiedergabeposition muss innerhalb der Konversation liegen.



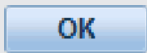
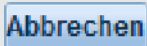
1. Um den Anfang eines Konversationsbereichs für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Neuen Stille-Hinweis erstellen*).
2. Um das Ende eines Konversationsbereichs für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Neuen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



Abb. 95: 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.

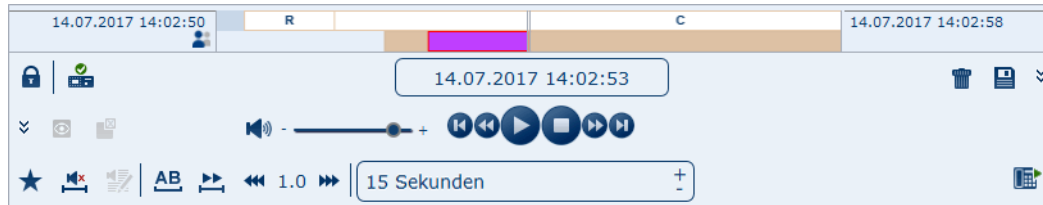


Abb. 96: Konversation mit stumm geschaltetem Konversationsbereich (Beispiel)

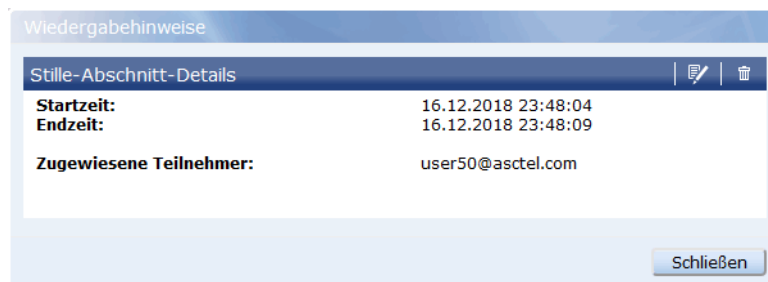


Abb. 97: Eingeblendete Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

10.2.4.2 Stumm geschalteten Konversationsbereich bearbeiten

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

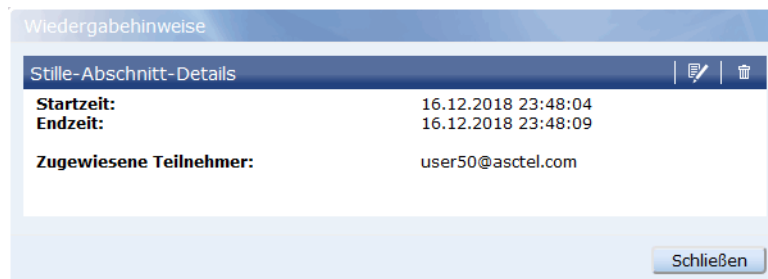



Abb. 98: Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

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

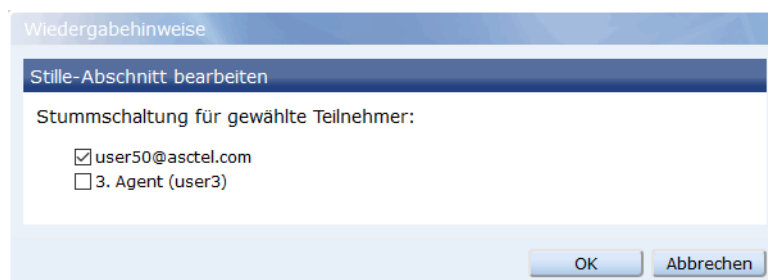


Abb. 99: Stille-Abschnitt bearbeiten (Beispiel)

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.

10.2.4.3 Stumm geschalteten Konversationsbereich löschen

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

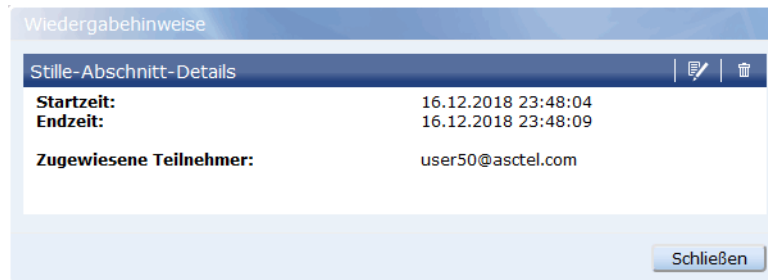



Abb. 100: Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

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

10.2.5 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. 101: Konversation mit Wiedergabeschleife

10.3 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.

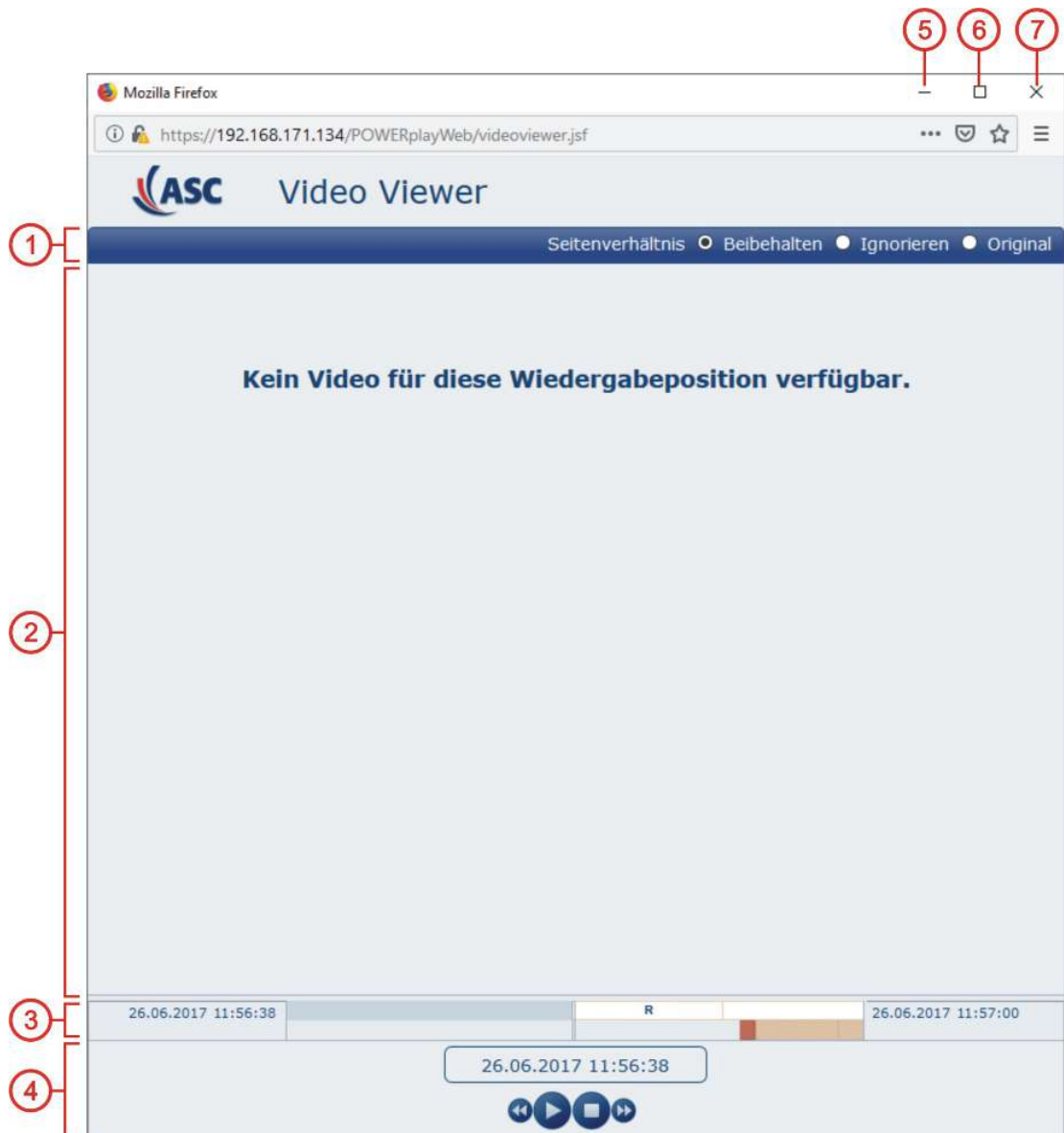





Abb. 102: Video Viewer (Beispiel)

1	Optionsleiste	Enthält Einstellungen für die Anzeige der Videoaufzeichnungen, siehe Kapitel "Optionsleiste", S. 78 .
2	Hauptansicht	Zeigt die Videoaufzeichnung .
3	Wiedergabeleiste	Zeigt die geladenen Videoaufzeichnungen, siehe Kapitel "Wiedergabeleiste", S. 78 .
4	Funktionsleiste	Enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste, siehe Kapitel "Symbole", S. 67 . 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)

10.3.1 Optionsleiste

Die Optionsleiste enthält Einstellungen für die Anzeige der Videoaufzeichnungen.

Seitenverhältnis ☐ Beibehalten ☒ Ignorieren ☐ Original

Abb. 103: 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.

10.3.2 Wiedergabeleiste

Die Wiedergabeleiste zeigt die geladenen Videoaufzeichnungen.

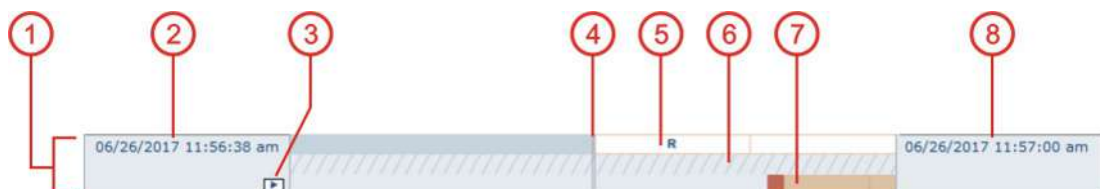


Abb. 104: Wiedergabeleiste

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. 65.
8	Zeigt die Endzeit der geladenen Konversation. Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Endzeit der letzten Konversation angezeigt.

10.4 Message Viewer

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

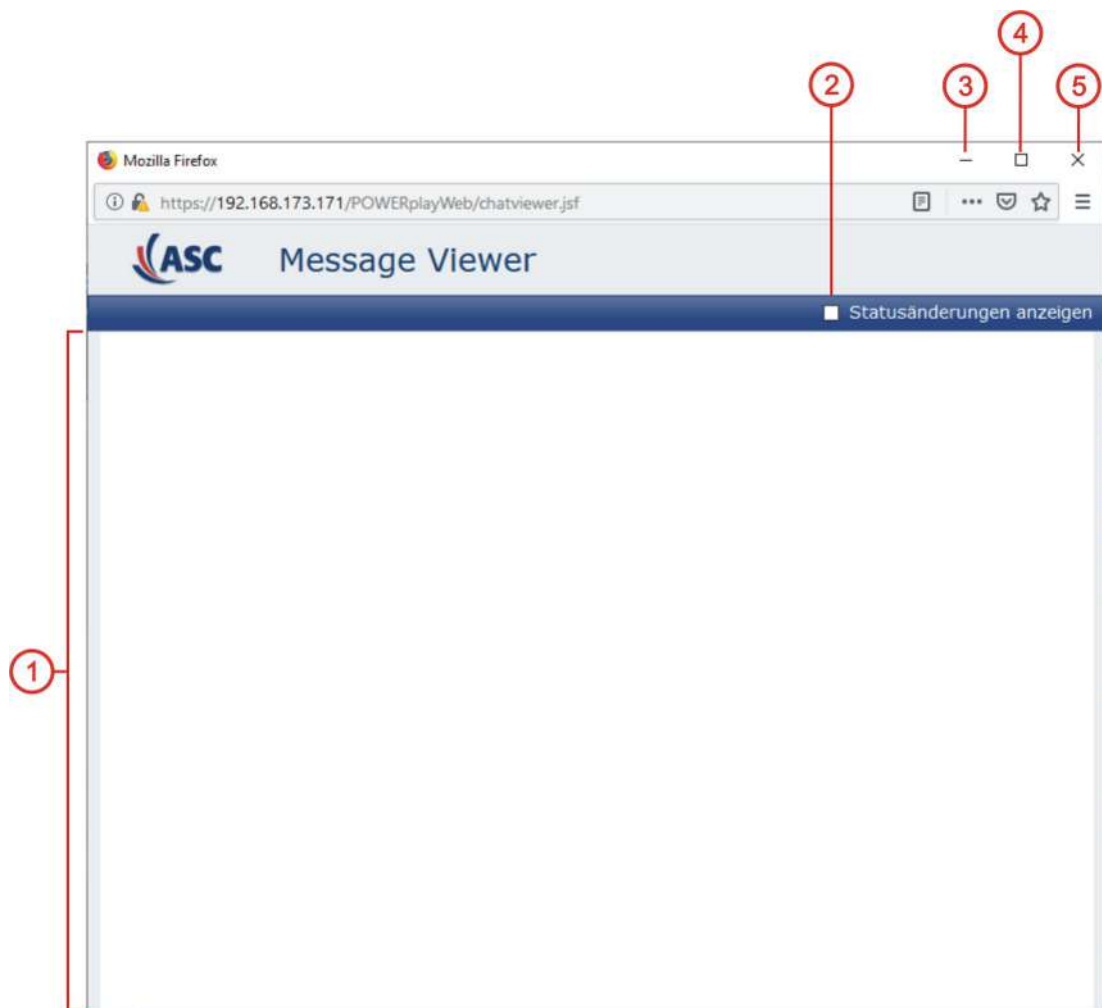






Abb. 105: Message Viewer

1	Hauptansicht	Zeigt die Chat-Texte oder Textnachrichten. Siehe Kapitel "Hauptansicht" , S. 80.
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.

10.4.1 Hauptansicht

Die Hauptansicht zeigt die Chat-Texte oder Textnachrichten.

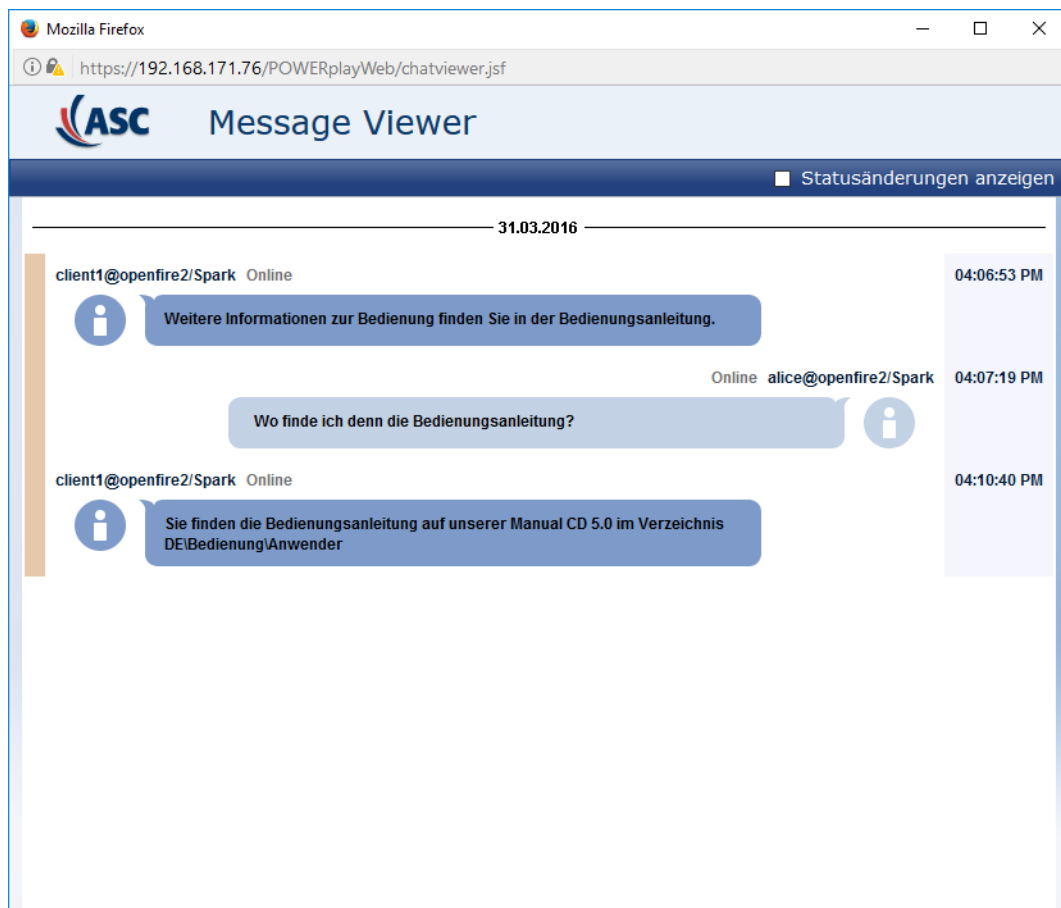


Abb. 106: Message Viewer ohne Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)

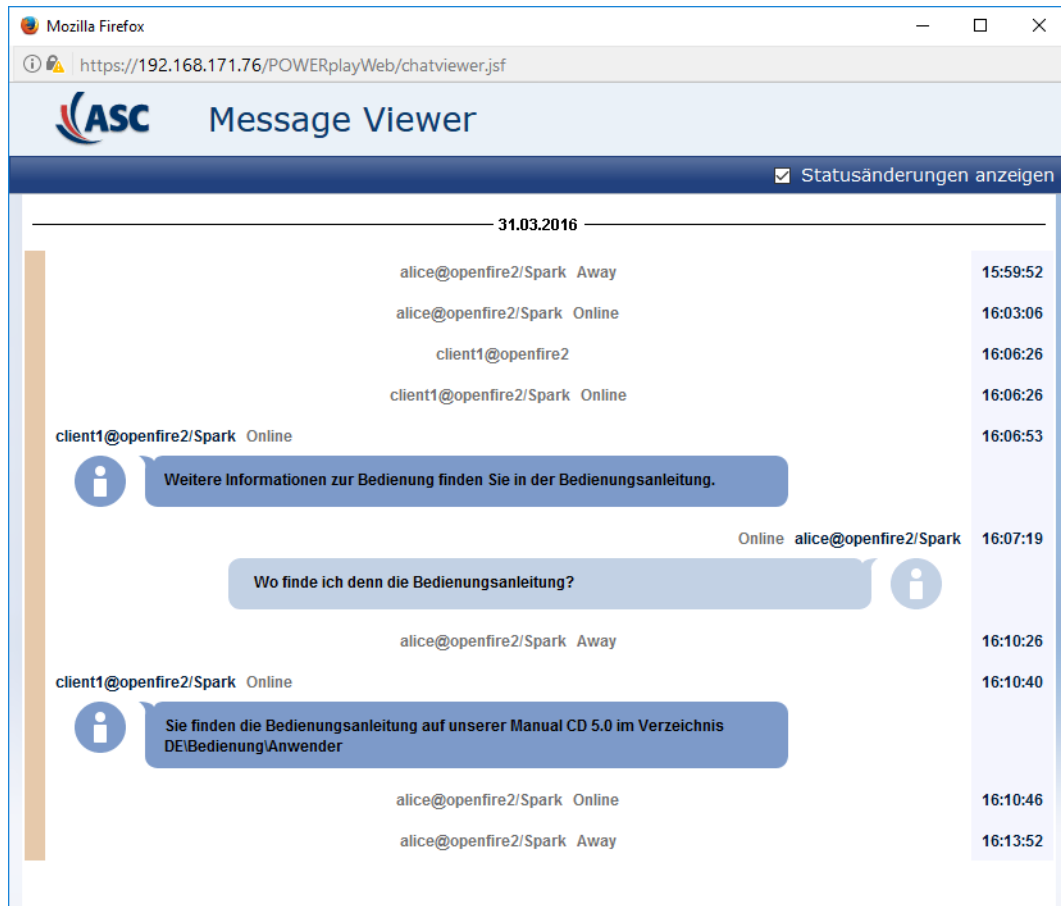


Abb. 107: Message Viewer mit Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)

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	Anmeldebildschirm	9
Abb. 2	Single Login	9
Abb. 3	Ihr Passwort ist abgelaufen	10
Abb. 4	Login	10
Abb. 5	Kombinations-Login	11
Abb. 6	Ihr Passwort ist abgelaufen	11
Abb. 7	Single Login	12
Abb. 8	Ihr Passwort ist abgelaufen	12
Abb. 9	Free Seating Login	13
Abb. 10	Login-Fenster	13
Abb. 11	Passwort anfordern	14
Abb. 12	Startbildschirm	15
Abb. 13	Navigationsleiste	17
Abb. 14	Sprache ändern	18
Abb. 15	Installierte Produktversionen	19
Abb. 16	Zusatzinformationen	19
Abb. 17	Passwort ändern	19
Abb. 18	Wiedergabeserver ändern	20
Abb. 19	Player-Einstellungen	20
Abb. 20	Navigationsleiste ändern	21
Abb. 21	Hauptansicht WEBcommand (Beispiel)	22
Abb. 22	Symbolleiste WEBcommand	23
Abb. 23	Detailansicht (Beispiel)	25
Abb. 24	Hauptansicht	27
Abb. 25	Seitenumschaltung	30
Abb. 26	Symbolleiste der Hauptansicht	31
Abb. 27	Ausgewählte Konversationen laden	32
Abb. 28	Konversationen auswählen	33
Abb. 29	Speichern als	34
Abb. 30	Konversationen speichern	35
Abb. 31	Konversationen auswählen	35
Abb. 32	Litigation Hold hinzufügen	35
Abb. 33	Anzeige einer Konversation im Litigation-Hold-Modus	36
Abb. 34	Konversationen auswählen	36
Abb. 35	Litigation Hold entfernen	36
Abb. 36	Tabelle der Hauptansicht anpassen (Beispiel)	37
Abb. 37	Suchkriterien (Beispiel)	39
Abb. 38	Gespeicherte Sucheinstellungen (Beispiel)	41
Abb. 39	Suchkriterien (Beispiel)	41
Abb. 40	Sucheinstellungen speichern (Beispiel)	42
Abb. 41	Sucheinstellungen speichern (Beispiel)	43

Abb. 42	Gespeicherte Sucheinstellungen (Beispiel)	43
Abb. 43	Gespeicherte Sucheinstellungen geladen (Beispiel).....	44
Abb. 44	Gespeicherte Sucheinstellungen (Beispiel)	44
Abb. 45	Gespeicherte Sucheinstellungen geladen (Beispiel).....	45
Abb. 46	Gespeicherte Sucheinstellungen (Beispiel)	45
Abb. 47	Gespeicherte Sucheinstellungen geladen (Beispiel).....	46
Abb. 48	Gespeicherte Sucheinstellungen (Beispiel)	46
Abb. 49	Suchkriterien einstellen (Beispiel)	47
Abb. 50	Suchkriterium als Favorit markiert (Beispiel).....	47
Abb. 51	Suchkriterium nicht als Favorit markiert (Beispiel)	48
Abb. 52	Detailansicht (Beispiel).....	49
Abb. 53	Registerkarte Details (Beispiel).....	50
Abb. 54	Registerkarte Teilnehmer (Beispiel).....	50
Abb. 55	Registerkarte Zusatzdaten (Beispiel)	51
Abb. 56	Konversation auswählen (Beispiel)	51
Abb. 57	Registerkarte Zusatzdaten (Beispiel)	51
Abb. 58	Hauptansicht Aufzeichnungsansicht (Beispiel)	52
Abb. 59	Seitenumschaltung.....	54
Abb. 60	Symbolleiste Aufzeichnungsansicht.....	55
Abb. 61	Ausgewählte Aufzeichnung laden	56
Abb. 62	Aufzeichnung auswählen	56
Abb. 63	Speichern als	57
Abb. 64	Konversationen speichern.....	58
Abb. 65	Detailansicht (Beispiel).....	59
Abb. 66	Registerkarte Details (Beispiel).....	60
Abb. 67	Registerkarte Teilnehmer (Beispiel).....	61
Abb. 68	Registerkarte Zusatzdaten (Beispiel)	61
Abb. 69	Konversation auswählen (Beispiel)	61
Abb. 70	Registerkarte Zusatzdaten (Beispiel)	62
Abb. 71	Startbildschirm (Beispiel)	63
Abb. 72	Wiedergabeleiste in Vollansicht	63
Abb. 73	Wiedergabeleiste in komprimierter Ansicht.....	64
Abb. 74	Metadaten vollständig geladen	65
Abb. 75	Metadaten der Aufzeichnung fehlen	65
Abb. 76	Defektes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht)	65
Abb. 77	Fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht).....	65
Abb. 78	Defektes oder fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Komprimierte Ansicht)	65
Abb. 79	Datenpuffer leer/geladen.....	66
Abb. 80	Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen	66
Abb. 81	Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen	66
Abb. 82	Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet	66
Abb. 83	Konversationsbereich stumm geschaltet	66

Abb. 84	Nicht unterstützte Daten in der Aufzeichnung enthalten	66
Abb. 85	Gefundene Emotionen in einer Konversation (Beispiel)	66
Abb. 86	Speichern als	70
Abb. 87	Konversationen speichern.....	71
Abb. 88	Tagging-Editor.....	72
Abb. 89	Tagging-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel)	72
Abb. 90	Konversation mit getaggttem Konversationsbereich (Beispiel).....	72
Abb. 91	Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel)	73
Abb. 92	Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel)	73
Abb. 93	Tagging bearbeiten (Beispiel)	73
Abb. 94	Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel)	74
Abb. 95	Stummschaltung für gewählte Teilnehmer (Beispiel).....	74
Abb. 96	Konversation mit stumm geschaltetem Konversationsbereich (Beispiel).....	75
Abb. 97	Eingeblendete Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)	75
Abb. 98	Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)	75
Abb. 99	Stille-Abschnitt bearbeiten (Beispiel)	75
Abb. 100	Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)	76
Abb. 101	Konversation mit Wiedergabeschleife.....	76
Abb. 102	Video Viewer (Beispiel).....	77
Abb. 103	Optionsleiste	78
Abb. 104	Wiedergabeleiste	78
Abb. 105	Message Viewer.....	79
Abb. 106	Message Viewer ohne Anzeige der Statusänderungen (Beispiel).....	80
Abb. 107	Message Viewer mit Anzeige der Statusänderungen (Beispiel).....	81

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Lizenzen von ASC.....	8
Tab. 2	Optionale Lizenzen von ASC	8
Tab. 3	Modulbeschreibungen.....	17
Tab. 4	Informationen	18
Tab. 5	Online-Hilfe aufrufen	21
Tab. 6	Hauptansicht - Sortierreihenfolge ändern	48
Tab. 7	Hauptansicht - Sortierreihenfolge ändern	58

Glossar

MP3

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

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)

SSL

Secure Socket Layer

TLS

Transport Layer Security; Vorgängerbezeichnung Secure Sockets Layer (SSL), ist ein hybrides Verschlüsselungsprotokoll zur sicheren Datenübertragung im Internet.

URL

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

Videoaufzeichnung

Eine Videoaufzeichnung kann entweder aus einem Bildschirmvideo oder einem anderen Video 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. (Quelle: Wikipedia 23.02.2021)

XML

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