

INSIGHTneo

Reportinstanzen-Modul



Bedienungsanleitung

02.02.2021

Originalanleitung

Produktlinie neo, Version 6.x

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

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

INSPIRATIONneo

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

Copyright © 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	4
2	Einleitung	5
3	Hauptansicht	6
3.1	Symbolleiste	6
3.1.1	Suchen	7
4	Detailansicht	9
4.1	Registerkarte Details	9
4.1.1	Gruppenfeld Vorhaltdauer	10
4.2	Registerkarte Parameter	10
4.2.1	Agenten	11
4.2.2	Betrachtungszeitraum	11
4.2.3	Bewertungsvorlagen-Auswahl	12
4.2.4	Bewertungszeitraum	12
4.2.5	Kalibrierungen	12
4.2.6	Organisationseinheiten	13
4.2.7	Rufrichtung	13
4.2.8	Schlüsselwortlisten-Auswahl	13
4.2.9	Zahlenfeld	14
4.3	Registerkarte Empfänger	14
4.3.1	Empfänger aus der Organisationsstruktur hinzufügen	16
4.3.2	Empfänger direkt hinzufügen	17
4.3.3	Komplette Organisationseinheiten hinzufügen	18
4.3.4	Konfiguration der Reportinstanz bezüglich der Organisationseinheit bearbeiten	19
4.3.5	Rollen hinzufügen	20
4.3.6	Unregistrierten E-Mail-Benutzer hinzufügen	21
4.4	Registerkarte Zeitplan	21
4.4.1	Gruppenfeld Zeitraum	22
4.4.2	Gruppenfeld Intervall	23
4.4.3	Gruppenfeld Serie	23
4.4.3.1	Monatliche Wiederholung zu festen Tagen einstellen	23
4.4.3.2	Monatliche Wiederholung zu festen Terminen einstellen	24
5	Instanz erstellen	25
6	Reportinstanz löschen	27
7	Reporte löschen	28
	Abbildungsverzeichnis	29
	Tabellenverzeichnis	31
	Glossar	32

Allgemeine Hinweise

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

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

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

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

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

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

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

2

Einleitung

Im Reportinstanzen-Modul werden die im System zur Verfügung stehenden Reportinstanzen angezeigt. Eine Reportinstanz ist die detaillierte Konfiguration der Reportvorlage, die festlegt, welche Daten berücksichtigt werden sollen. Aus Reportinstanz und Parametern wird zum festgelegten Ausführungszeitpunkt ein Report erzeugt.

Der Benutzer hat die Möglichkeit, aus einer Reportvorlage verschiedene Instanzen zu erstellen, um unterschiedliche Parameterwerte darzustellen. Er kann im Reportinstanzen-Modul aus einer Liste die jeweilige Reportvorlage auswählen und zu den Parametern, die zu dieser Vorlage gehören, entsprechende Werte festlegen. Er kann zusätzlich den Ausführungszeitpunkt des Reports bestimmen und definieren, welche Benutzer den generierten Report im Reporte-Modul sehen dürfen.

Im Reportinstanzen-Modul können die folgenden Aktionen für die entsprechende Reportvorlage ausgeführt werden:

- Definition von Werten zu den Parametern dieser Vorlage
- Spezifizierung des Namens des Reports
- Definition des Ausführungszeitpunkts des Reports
- Definition der autorisierten Benutzer für den generierten Report
- Definition des Ausgabeformats des Reports
- Löschung von Instanzen

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



Abb. 1: Menüpunkt Reportinstanzen



Grundlegende Informationen zur Bedienung der Applikation *INSIGHTneo* finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSIGHTneo - Allgemeine Informationen*.

3

Hauptansicht





In der Hauptansicht werden alle verfügbaren Reportinstanzen angezeigt.

Name ↕	Kommentar ↕	Status ↕	Vorlagentyp ↕	Basiert auf ↕	Erstellt von ↕
Supervisorenvergleich - Kalibrierungen				Supervisorenvergleich - Kalibrierungen (Balkendiagramm)	Admin, 1st-Tenant
Agent comparison - evaluation template				Agent comparison - evaluation template	Admin, 1st-Tenant
Durchschnittliche Gesprächsdauer				Durchschnittliche Gesprächsdauer	Admin, 1st-Tenant
Average duration				Average call duration	Admin, 1st-Tenant

Zeilen pro Seite 50 1 - 4 von 4 Zuletzt gefiltert am 15.11.2018 14:44:46; Anzahl der Datensätze: 4

Abb. 2: Reportinstanzen Hauptansicht

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

Name	Name der Reportvorlage
Kommentar	Zeigt den Kommentar, der zu der ausgewählten Instanz abgespeichert wurde.
Status	Zeigt den Bearbeitungsstatus der Reportvorlage an.  = freigegeben  = Entwurf  = deaktiviert
Vorlagentyp	Zeigt den Typ der Vorlage an.  = Reportvorlage  = Dashboard-Vorlage
Basiert auf	Instanz, auf deren Basis die neue Instanz angelegt wurde.
Kopiert von	Name der Vorlage, von der diese Vorlage kopiert wurde (Funktion <i>Erstellen</i> > <i>Klonen</i>).
Erstellte Reporte	Anzahl der Reporte, die aus dieser Instanz erstellt wurden.
Erstellt von	Zeigt den Namen des Users, der die Reportvorlage erstellt hat.
Erstelldatum	Datum, an dem die Vorlage erstellt wurde.
Aktualisiert	Datum, an dem die Vorlage zuletzt aktualisiert wurde.




3.1





Symbolleiste

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 3: Symbolleiste Reportinstanzen-Modul




	Suchen	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen, siehe Kapitel "Suchen", S. 7 .
		Das Symbol  wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.

	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück.
	<i>Erstellen</i>	Hier können Sie eine neue Reportinstanz erstellen oder eine vorhandene klonen (siehe Kapitel "Instanz erstellen", S. 25).
	<i>Vorschau anzeigen</i>	Bietet über ein Dropdown-Menü die Möglichkeit, eine Vorschau in dem Format, das Sie in der Registerkarte <i>Details</i> ausgewählt haben (Mehrfachauswahl möglich), zu erstellen.
	<i>Löschen</i>	Löscht die Reportinstanz.
<i>Reportinstanzen</i>	<i>Reporte löschen</i>	Löscht die Reporte für die ausgewählte Reportinstanz, siehe Kapitel "Reporte löschen", S. 28 .
	<i>Deaktivieren</i>	Deaktiviert die Reportinstanz. Eine deaktivierte Reportinstanz ist nicht mehr benutzbar und kann nicht wieder aktiviert werden.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • Welche Informationen werden angezeigt • Reihenfolge der angezeigten Spalten • Anzahl der Zeilen pro Seite
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul.



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

Sehen Sie dazu auch

-  [Reporte löschen](#) [► 28]
-  [Instanz erstellen](#) [► 25]
-  [Suchen](#) [► 7]

3.1.1

Suchen

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






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



Abb. 4: Fenster Suchkriterien (Beispiel)

2. Stellen Sie die entsprechenden Suchkriterien ein.
HINWEIS! Welche Suchkriterien zur Verfügung stehen, ist abhängig vom jeweiligen Modul.
3. Um die Suche zu starten, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen*.
Um alle manuell gesetzten Suchkriterien zurückzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
 - ⇒ Nachdem Sie die Suche durchgeführt haben, werden in der Hauptansicht nur die Datensätze angezeigt, die den eingestellten Suchkriterien entsprechen.
4. Um in der Hauptansicht wieder alle ursprünglichen Datensätze anzuzeigen, also die manuell gesetzten Suchkriterien zurückzusetzen, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Suche zurücksetzen*).

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

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

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

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

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



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

Die Detailansicht enthält weitere Informationen und Funktionen zur ausgewählten Reportinstanz.

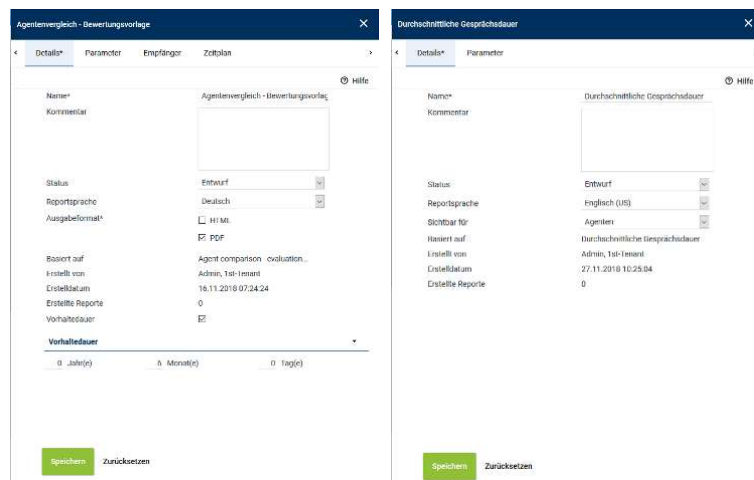


Abb. 5: Detailansicht einer Reportinstanz zu einer Reportvorlage bzw. zu einer Recording-Dashboard-Vorlage

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Details**
Hier werden Details zur ausgewählten Reportinstanz angezeigt. Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 9](#).
- **Parameter**
Hier werden die Parameter zur ausgewählten Reportinstanz angezeigt. Siehe [Kapitel "Registerkarte Parameter", S. 10](#).
- **Angestellte** (nur bei Reportvorlagen)
Hier können Sie Angestellte zur Reportinstanz hinzufügen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Empfänger", S. 14](#).
- **Zeitplan** (nur bei Reportvorlagen)
Hier können Sie Einstellungen bezüglich des Zeitplans vornehmen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Zeitplan", S. 21](#).

4.1

Registerkarte Details

Hier werden Details zur ausgewählten Reportinstanz angezeigt.

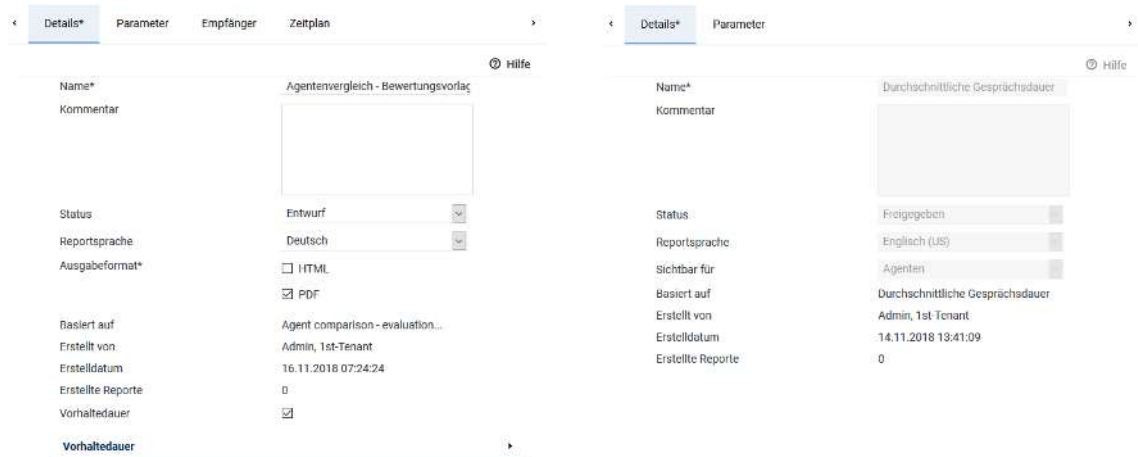


Abb. 6: Registerkarte Details

Name	Name der Reportinstanz
Kommentar	Zeigt den Kommentar an, der zu der Reportinstanz gespeichert wurde.
Status	Zeigt den Bearbeitungsstatus der Reportvorlage an: <i>Entwurf, Freigegeben</i>
Ausgabeformat	Hier können Sie die Ausgabeformate einstellen: <i>PDF, CSV</i> und/oder <i>HTML</i>
Reportsprache	Sprache, die für den Report verwendet werden soll.
Sichtbar für	Hier können Sie einstellen, für wen die Informationen des Recording Dashboards im Portal sichtbar sein soll. Diese Option ist nur für Recording-Dashboard-Vorlagen verfügbar.
Basiert auf	Name der Reportvorlage, auf der die Instanz basiert.
Erstellt von	Name des Agenten, der die Reportinstanz erstellt hat.
Erstelldatum	Datum, an dem die Vorlage erstellt wurde.
Erstellte Reporte	Anzahl der erstellten Reporte aus dieser Reportinstanz.
Vorhaltdauer	Hier können Sie eine Vorhaltdauer für die Reporte der Reportinstanz aktivieren.

4.1.1 Gruppenfeld Vorhaltdauer

Hier können Sie eine Vorhaltdauer für die generierten Reporte der Reportinstanz einstellen. Bei Erreichen der Vorhaltdauer werden die generierten Reporte durch das System automatisch gelöscht.



Abb. 7: Gruppenfeld Vorhaltdauer

Geben Sie die entsprechende Vorhaltdauer in die Eingabefelder *Jahr(e)*, *Monat(e)*, *Tag(e)* ein.

4.2 Registerkarte Parameter

In der Registerkarte *Parameter* können Sie Details zu den Inhalten des Reports festlegen.

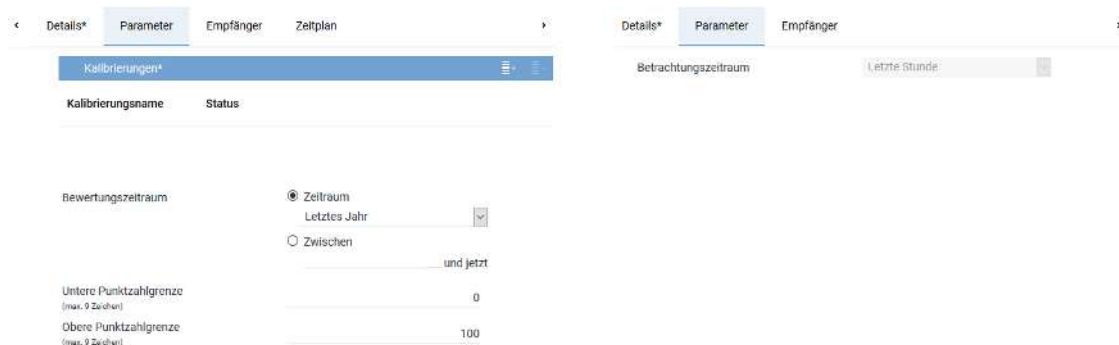


Abb. 8: Registerkarte Parameter (Beispiel)

Abhängig von der jeweiligen Vorlage, stehen unterschiedliche Parameter zur Verfügung. Im Folgenden finden Sie eine exemplarische Auswahl verschiedener Elemente und deren Konfigurationsmöglichkeiten.

4.2.1

Agenten

Hier können Sie Agenten hinzufügen oder entfernen, die bei der Bewertung berücksichtigt werden sollen.

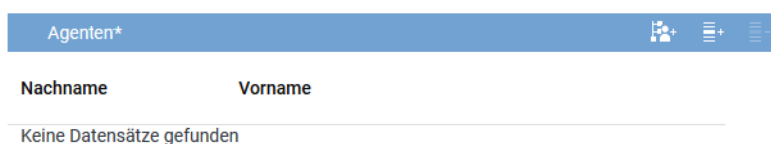





Abb. 9: Agenten

	Hinzufügen aus der Organisationsstruktur	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Agenten aus der Organisationsstruktur auswählen können.
	Hinzufügen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Agenten hinzufügen können.
	Entfernen	Entfernt den ausgewählten Agenten aus der Liste.

4.2.2

Betrachtungszeitraum

Hier können Sie den Zeitraum auswählen, der bei der Darstellung der Informationen im Recording-Widget berücksichtigt werden soll. Dieses Element ist nur für Recording-Dashboard-Vorlagen verfügbar.



Abb. 10: Betrachtungszeitraum

Ihnen stehen die folgenden Zeiträume zur Verfügung:

- Letzte Stunde
- Letzten 12 Stunden
- Heute
- Diese Woche
- Dieser Monat
- Dieses Quartal

4.2.3 Bewertungsvorlagen-Auswahl

Hier können Sie die Bewertungsvorlagen hinzufügen.

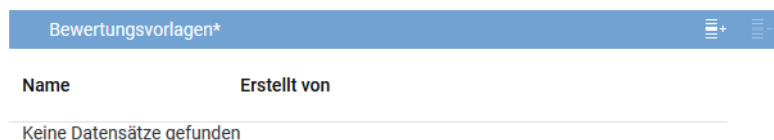




Abb. 11: Bewertungsvorlagen-Auswahl

	Hinzufügen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Bewertungsvorlagen auswählen und hinzufügen können.
	Entfernen	Löscht die ausgewählte Bewertungsvorlage.



Es können nur freigegebene und deaktivierte Bewertungsvorlagen ausgewählt werden. Vorlagen mit dem Status *Entwurf* werden nicht angezeigt.

4.2.4 Bewertungszeitraum

Hier können Sie den Bewertungszeitraum eintragen.

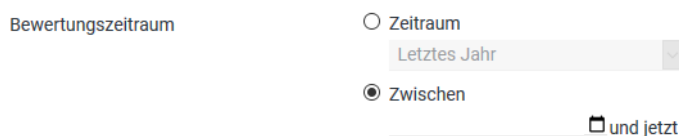



Abb. 12: Relatives Datum

Auf der linken Seite sehen Sie die Bezeichnung der Zeitwerte. Auf der rechten Seite sehen Sie die Optionen:

Zeitraum	Hier können Sie einen Zeitraum einstellen. Es gibt die Optionen: <ul style="list-style-type: none"> • Letztes Jahr • Aktuelles Jahr • Letztes Quartal • Aktuelles Quartal • Letzter Monat • Aktueller Monat • Letzte Woche • Aktuelle Woche
Zwischen	Hier können Sie einen Zeitraum eingeben, der mit dem aktuellen Datum endet. Im Eingabefeld muss ein Datum eingegeben werden, das vor dem aktuellen Datum liegt.

Wenn ein *Relatives Startdatum* wie *Letztes Jahr* festgelegt wurde, ist automatisch ein verborgenes Enddatum impliziert.



Die Eingabe des Datums im Eingabefeld kann direkt über die Tastatur oder über das Symbol  erfolgen.

4.2.5 Kalibrierungen

Hier können Sie Kalibrierungen hinzufügen oder entfernen.

Kalibrierungen*		
Kalibrierungsname	Status	
Keine Datensätze gefunden		

Abb. 13: Kalibrierungen

	Hinzufügen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Kalibrierungen hinzufügen können.
	Entfernen	Entfernt die ausgewählte Kalibrierung aus der Liste.



4.2.6

Organisationseinheiten

Hier können Sie für Reporte, die auf Gruppen basieren, Organisationseinheiten hinzufügen oder entfernen.

Organisationseinheiten*		
Name	Beschreibung	
Keine Datensätze gefunden		

Abb. 14: Organisationseinheiten

	Hinzufügen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Organisationseinheiten hinzufügen können.
	Entfernen	Entfernt die ausgewählten Organisationseinheiten aus der Liste.

4.2.7

Rufrichtung

Hier können Sie die Rufrichtung auswählen, die bei der Darstellung der Informationen im Recording-Widget berücksichtigt werden soll. Dieses Element ist nur für Recording-Dashboard-Vorlagen verfügbar.

Anrufrichtung	Eingehend
---------------	-----------

Abb. 15: Rufrichtung

Ihnen stehen folgende Rufrichtungen zur Verfügung:

- Eingehend
- Ausgehend
- Alle


4.2.8


Schlüsselwortlisten-Auswahl

Hier können Sie Schlüsselwortlisten hinzufügen.

Schlüsselwortlisten*		
Name		
Keine Datensätze gefunden		

Abb. 16: Schlüsselwortlisten-Auswahl

	Hinzufügen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Schlüsselwortlisten auswählen und hinzufügen können.
---	-------------------	---

 **Entfernen** Löscht die ausgewählte Schlüsselwortliste.



Um Schlüsselwortlisten hinzufügen zu können, müssen im Audioanalyse-Modul Schlüsselwortlisten erstellt worden sein, siehe Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Bedienung Audioanalyse-Modul*.

4.2.9 Zahlenfeld

Hier können Sie eine Zahl eingeben, die im Report als Grenze für eine bestimmte Punktzahl verwendet werden soll; alternativ kann diese Zahl auch als Definitionswert für die Darstellung von Farben dienen: Ab einer bestimmten Punktzahl wird dann eine andere Farbe verwendet als bis zu dieser Punktzahl. Die Bezeichnung des Feldes kann in der Reportvorlage bearbeitet werden.

Obere Punktzahlgrenze 100
(max. 9 Zeichen)

Abb. 17: Zahlenfeld

4.3 Registerkarte Empfänger

Hier können Sie der Reportinstanz Empfänger, Organisationseinheiten und Rollen hinzufügen, die die generierten Reporte im Reporte-Modul bzw. im Portal angezeigt oder als E-Mail-Anhang zur Verfügung gestellt bekommen sollen.

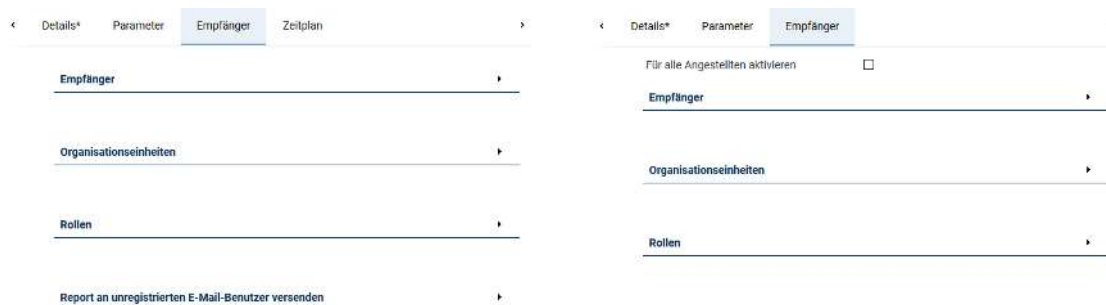


Abb. 18: Registerkarte Empfänger

Für alle Angestellten aktivieren

☒ = Alle Angestellten können die Informationen im Recording-Widget sehen. Es sind keine Gruppenfelder aktiv und keine weiteren Einstellungen erforderlich.

☐ = Die Gruppenfelder *Angestellte*, *Organisationseinheiten* und *Rollen* werden aktiv und Sie können einzelne Angestellte, Organisationseinheiten oder Rollen hinzufügen, die Informationen im Recording-Widget sehen können.

Diese Option ist nur für Recording-Dashboard-Instanzen verfügbar.

Gruppenfeld Empfänger




Hier können Sie Empfänger hinzufügen, die den Report bei Reporterstellung im Reporte-Modul bzw. im Portal angezeigt oder als E-Mail-Anhang zur Verfügung gestellt bekommen sollen. Standardmäßig ist der aktuell eingeloggte Benutzer als Empfänger eingestellt.

Empfänger ▼

Name mit Anhang

Admin, 1st-Tenant ✖ ✎

Abb. 19: Gruppenfeld Empfänger

	Hinzufügen aus der Organisationsstruktur	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Empfänger aus der Organisationsstruktur auswählen können, siehe Kapitel "Empfänger aus der Organisationsstruktur hinzufügen" , S. 16.
	Hinzufügen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie eigene Empfänger auswählen können, siehe Kapitel "Empfänger direkt hinzufügen" , S. 17.
	Entfernen	Entfernt den ausgewählten Empfänger aus der Liste.

Gruppenfeld Organisationseinheiten

Hier können Sie ganze Organisationseinheiten hinzufügen, deren zugeordnete Angestellte den Report bei Reporterstellung im Reporte-Modul bzw. im Portal angezeigt oder als E-Mail-Anhang zur Verfügung gestellt bekommen sollen. Der Prozess erfolgt dynamisch, d. h. verlässt ein Angestellter eine Organisationseinheit, bekommt er ab dem nächsten Ausführungsdatum keinen Report mehr zur Verfügung gestellt.

Organisationseinheiten ▼

Name mit Anhang

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Bearbeiten Entfernen

Abb. 20: Gruppenfeld Organisationseinheiten

Hinzufügen	Fügt neue Organisationseinheiten zur Liste hinzu, siehe Kapitel "Komplette Organisationseinheiten hinzufügen" , S. 18.
Bearbeiten	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die ausgewählte Organisationseinheit bearbeiten können, siehe Kapitel "Konfiguration der Reportinstanz bezüglich der Organisationseinheit bearbeiten" , S. 19.
Entfernen	Entfernt die ausgewählte Organisationseinheit.

Gruppenfeld Rollen

Hier können Sie Rollen hinzufügen, um Benutzern, denen diese Rolle zugeordnet wurde, den Report bei Reporterstellung im Reporte-Modul bzw. im Portal anzuzeigen oder als E-Mail-Anhang zur Verfügung zu stellen.

Rollen ▼

Name mit Anhang

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen Entfernen

Abb. 21: Gruppenfeld Rollen

Hinzufügen	Fügt neue Rollen zur Liste hinzu, siehe Kapitel "Rollen hinzufügen", S. 20.
Entfernen	Entfernt die ausgewählte Rolle.

Gruppenfeld *Report an unregistrierten E-Mail-Benutzer versenden*

Hier können Sie Benutzer, die nicht im System registriert sind, als Empfänger hinzufügen.

Report an unregistrierten E-Mail-Benutzer versenden ▼

Name	Vorname	E-Mail
Keine Datensätze gefunden		
Hinzufügen Löschen		

Abb. 22: Gruppenfeld Report an unregistrierten E-Mail-Benutzer versenden


Hinzufügen	Fügt neue E-Mail-Benutzer zur Liste hinzu, siehe Kapitel "Unregistrierten E-Mail-Benutzer hinzufügen", S. 21.
Löschen	Löscht den ausgewählten E-Mail-Benutzer.



Damit ein Report erzeugt wird, muss die Reportinstanz mindestens einem Angestellten/Empfänger, einer Organisationseinheit, einer Rolle oder einem externen E-Mail-Benutzer zugeordnet sein. Im Fall von Organisationseinheiten und Rollen kann es im Laufe der Zeit dazu kommen, dass der jeweiligen Organisationseinheit oder Rolle keine Angestellten mehr zugeordnet sind. In diesem Fall werden Sie im System Monitoring in der Ausführungsbeschreibung des Report-Jobs aufgefordert, die Zuordnung der Angestellten/Empfänger, Organisationseinheiten und/oder Rollen zu überprüfen.

4.3.1

Empfänger aus der Organisationsstruktur hinzufügen

- Öffnen Sie das Gruppenfeld *Empfänger*.
- Klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen aus der Organisationsstruktur*)

Empfänger ▼



Name	mit Anhang
Admin, 1st-Tenant	 

Abb. 23: Empfänger


- Klicken Sie in der linken Fensterseite auf den Namen einer Organisationseinheit.

Organisationseinheiten				
Name	Personalnummer	Vorname	Nachname	E-Mail
▼ Sales	400	4.	Agent	
Sales Europe	300	3.	Agent	
Sales America				

Abb. 24: Empfänger aus Organisationsstruktur hinzufügen

- Wählen Sie aus der Liste in der rechten Fensterseite einen oder mehrere Empfänger aus. Um mehrere Empfänger auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten. Um alle Empfänger auszuwählen, klicken Sie auf das Symbol  (*Alles auswählen*). Um alle markierten Angestellten abzuwählen, klicken Sie auf das Symbol  (*Alles abwählen*).
- Um die ausgewählten Empfänger hinzuzufügen und das Fenster geöffnet zu lassen, um zum Beispiel weitere Empfänger aus anderen Organisationsstrukturen hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um die ausgewählten Empfänger hinzuzufügen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*. Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

4.3.2 Empfänger direkt hinzufügen

- Öffnen Sie das Gruppenfeld *Empfänger*.
- Klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen*).

Empfänger	
  	
Name	mit Anhang
Admin, 1st-Tenant	 

Abb. 25: Empfänger zuordnen

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


Personalnummer ↕	Vorname ↕	Nachname ↕	E-Mail ↕	Einstellungsdatum ↕	Geburtsdat
1100	11.	Agent-Superior			
1000	10.	Agent			
900	9.	Agent			
800	8.	Agent			
700	7.	Agent			
600	6.	Agent			
500	5.	Agent			
<  >					
Zeilen pro Seite 20 <input type="checkbox"/> 1 - 9 von 9 << < > >>					
					<input type="button" value="Hinzufügen"/> <input type="button" value="Abbrechen"/>

Abb. 26: Empfänger hinzufügen

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

4.3.3


Komplette Organisationseinheiten hinzufügen

- Öffnen Sie das Gruppenfeld *Organisationseinheit*.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

Organisationseinheiten ▼

Name	mit Anhang
Keine Datensätze gefunden	
<input type="button" value="Hinzufügen"/>	<input type="button" value="Bearbeiten"/> <input type="button" value="Entfernen"/>

Abb. 27: Organisationseinheiten

- Wählen Sie eine oder mehrere Organisationseinheiten aus der Liste aus.
Um alle Knoten in der Baumstruktur zu erweitern oder zu reduzieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Alle Knoten erweitern/reduzieren*). Um mehrere Organisationseinheiten auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile, während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Organisationseinheiten	
Name	Beschreibung
▼ Sales	
Sales America	
Sales Europe	

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 28: Organisationseinheiten hinzufügen

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

Zugeordnete Organisationseinheiten können Sie in der Detailansicht weiter konfigurieren, siehe [Kapitel "Konfiguration der Reportinstanz bezüglich der Organisationseinheit bearbeiten"](#), S. 19.

4.3.4 Konfiguration der Reportinstanz bezüglich der Organisationseinheit bearbeiten

- Öffnen Sie das Gruppenfeld *Organisationseinheiten*.
- Legen Sie den Cursor auf eine Organisationseinheit, um sich die bestehende Konfiguration der Reportinstanz bezüglich dieser Organisationseinheit anzeigen zu lassen.
- Wählen Sie in der Tabelle die Organisationseinheit aus, für die Sie die Konfiguration der Reportinstanz bearbeiten möchten, und klicken Sie auf die Schaltfläche *Bearbeiten*.

Organisationseinheit	
Name	Organisationseinheit: mit Anhang: undefined Agenten: undefined Vorgesetzte: undefined
mit Anhang	
Sales America	

Hinzufügen Bearbeiten Entfernen

Abb. 29: Organisationseinheit bearbeiten

⇒ Das Fenster *Bearbeiten* erscheint:

Bearbeiten
✕

Organisationseinheit Sales America

mit Anhang ☐

Agenten ☐

Vorgesetzte ☒

OK
Abbrechen

Abb. 30: Bearbeiten (Beispiel)

Folgende Konfigurationsmöglichkeiten stehen als Mehrfachauswahl zur Verfügung:

<i>mit Anhang</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie möchten, dass der Report als E-Mail-Anhang zur Versendung zur Verfügung steht. Wählen Sie im zweiten Schritt, an wen der Report als E-Mail-Anhang verschickt werden soll.
<i>Agenten</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie möchten, dass alle Agenten der Organisationseinheit bei Reporterstellung per E-Mail die Information erhalten, dass der Report ihnen in der Applikation INSIGHT ^{neo} zur Verfügung steht. Wenn Sie zudem die Option <i>mit Anhang</i> aktivieren, erhalten alle Agenten der Organisationseinheit eine Kopie des Reports als E-Mail-Anhang.
<i>Vorgesetzte</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie möchten, dass der Vorgesetzte der Organisationseinheit bei Reporterstellung per E-Mail die Information erhält, dass der Report ihm in der Applikation INSIGHT ^{neo} zur Verfügung steht. Wenn Sie zudem die Option <i>mit Anhang</i> aktivieren, erhält der Supervisor der Organisationseinheit eine Kopie des Reports als E-Mail-Anhang.

4. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.
Um die Eingaben zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Abbrechen**.

4.3.5 Rollen hinzufügen

1. Wählen Sie in der Registerkarte *Angestellte* das Gruppenfeld *Rollen*.
2. Um Rollen zuzuordnen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

Rollen
▼

Name	mit Anhang
Keine Datensätze gefunden	
Hinzufügen Entfernen	

Abb. 31: Rollen

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

Rollen

Name ↕	Beschreibung ↕
Tenant Admin	Tenant Admin Role.
Agent	Default agent role.
Supervisor	Default supervisor role.

Zeilen pro Seite

20

1 - 3 von 3

<<

>>

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 32: Rollen hinzufügen

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

4.3.6 Unregistrierten E-Mail-Benutzer hinzufügen

- Um einen unregistrierten Benutzer hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Das Fenster *Unregistrierte Benutzer hinzufügen* erscheint.

Unregistrierten Benutzer hinzufügen			
Vorname*			
Nachname*			
E-Mail*			
		Speichern	Abbrechen

Abb. 33: Unregistrierten Benutzer hinzufügen

- Geben Sie den Namen und die E-Mail-Adresse des Benutzers ein.
- Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*. Um die Einstellungen zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

4.4 Registerkarte Zeitplan

Ein Report kann per Definition entweder einmalig, periodisch oder on-demand erzeugt werden.

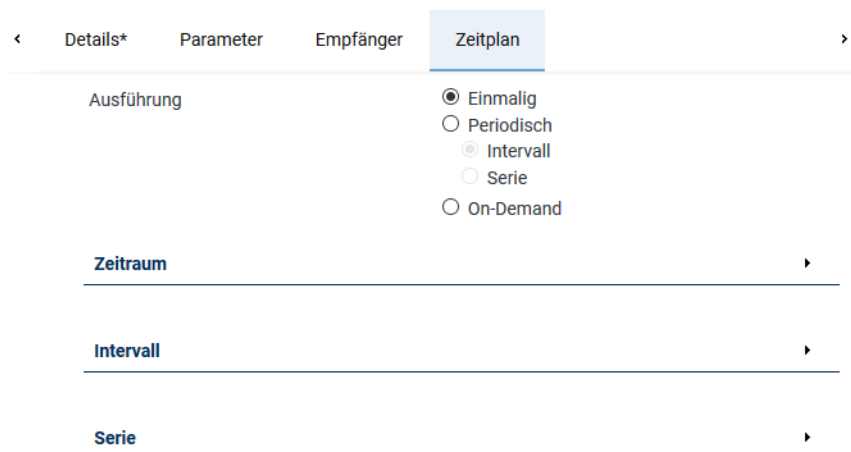



Abb. 34: Registerkarte Zeitplan (Beispiel)

Legen Sie im allgemeinen Teil fest, ob die Reportinstanz nur einmal ausgeführt oder periodisch wiederholt werden soll.

- Ausführung**
- *Einmalig* = Der Report wird genau einmal ausgeführt und zu dem in der Vorlage definierten Zeitpunkt gestartet. Nach Beendigung wird die Reportinstanz automatisch deaktiviert.
 - *Periodisch* = Der Report wird periodisch wiederholt ausgeführt. Wählen Sie aus, ob der Job in einem bestimmten Intervall (*Intervall*) wiederholt werden soll oder zu bestimmten seriellen Terminen (*Serie*).
 - *On-Demand* = Der Report kann bei Bedarf über die Vorschau eingesehen werden (Symbol  in der Hauptansicht), aber es wird kein Report erzeugt.

4.4.1 Gruppenfeld Zeitraum

Legen Sie den Zeitraum fest, in dem der Job ausgeführt werden soll.

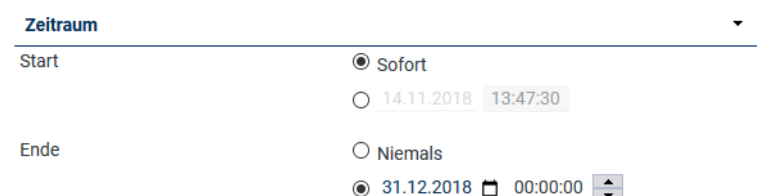




Abb. 35: Zeitplan - Zeitraum

- Start**
- *Sofort*
Der Job wird sofort gestartet.
 - *Datumseingabe*
Der Start wird über das eingegebene Datum gesteuert. Die Eingabe des Datums kann für beide Eingabefelder direkt über die Tastatur oder über das Symbol  erfolgen.
- Ende**
- *Niemals*
Der Job wird nie beendet.
 - *Datumseingabe*
Das Ende wird über das Datum gesteuert. Die Eingabe des Datums kann für beide Eingabefelder direkt über die Tastatur oder über das Symbol  erfolgen.

4.4.2 Gruppenfeld Intervall



Dieses Gruppenfeld ist nur aktiv, wenn für die Ausführung die Option *Intervall* gewählt wurde.

Legen Sie das Intervall fest, in dem der Job wiederholt werden soll.

Intervall ▼

Monat(e)
 Tag(e)
 Stunde(n)

Minute(n)

Abb. 36: Zeitplan - Intervall

Sie können die Intervalle beliebig definieren. Geben Sie die Werte direkt über die Tastatur in die Eingabefelder ein.

4.4.3 Gruppenfeld Serie



Dieses Gruppenfeld ist nur aktiv, wenn für die Ausführung die Option *Serie* gewählt wurde.

Legen Sie fest, zu welchen Zeitpunkten der Job wiederholt werden soll.

Serie ▼

Wiederhole

☐ Täglich
☐ Wöchentlich
☐ Montag
☐ Dienstag
☐ Mittwoch
☐ Donnerstag
☐ Freitag
☐ Samstag
☐ Sonntag
☒ Monatlich

☒ + -
☐ Erster Montag

Abb. 37: Zeitplan - Serie

Wiederhole	<p>Tage, an denen der Job ausgeführt werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Täglich</i> Der Job wird täglich wiederholt. • <i>Wöchentlich</i> Der Job wird an den ausgewählten Tagen wiederholt. Sie können einen oder mehrere Wochentage auswählen. • <i>Monatlich</i> Der Job wird an den ausgewählten Tagen wiederholt. Sie können entweder konkrete Termine oder einen bestimmten Tag auswählen. Siehe Kapitel "Monatliche Wiederholung zu festen Terminen einstellen", S. 24 und Kapitel "Monatliche Wiederholung zu festen Tagen einstellen", S. 23.
-------------------	---

4.4.3.1 Monatliche Wiederholung zu festen Tagen einstellen

1. Wählen Sie die untere Option:

☒ Monatlich
☐ + -
☒ Erster Montag

Abb. 38: Feste Tage einstellen

- Wählen Sie über die beiden Dropdown-Listen den Tag eines jeden Monats aus, an dem der Job ausgeführt werden soll.

4.4.3.2 Monatliche Wiederholung zu festen Terminen einstellen

- Wählen Sie die obere Option:

☒ Monatlich
☐ + -
☐ Erster Montag

Abb. 39: Feste Termine einstellen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche +, um in einem Kalender Termine auszuwählen.

Ausgewählte Tage


1	2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31	

Abb. 40: Termine auswählen

- Klicken Sie alle Termine an, an denen der Job ausgeführt werden soll.
Um eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie den ausgewählten Termin erneut an. Die Markierung wird dann gelöscht.
⇒ Die ausgewählten Termine werden automatisch im Eingabefeld eingefügt.
- Klicken Sie neben den Kalender, um die ausgewählten Termine zu übernehmen und den Kalender zu schließen.
- Falls Sie die Auswahl der Termine korrigieren wollen, können Sie den Kalender erneut öffnen, indem Sie auf die Schaltfläche + klicken.
Passen Sie die Auswahl der Termine wie beschrieben an.
- Falls Sie alle ausgewählten Termine löschen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche -.
⇒ Alle Termine im Eingabefeld werden gelöscht.

5

Instanz erstellen

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

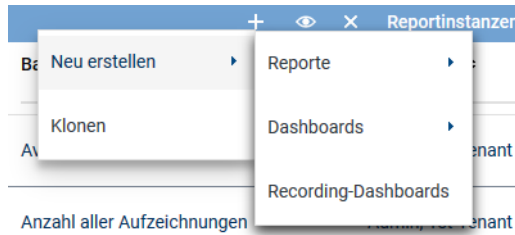
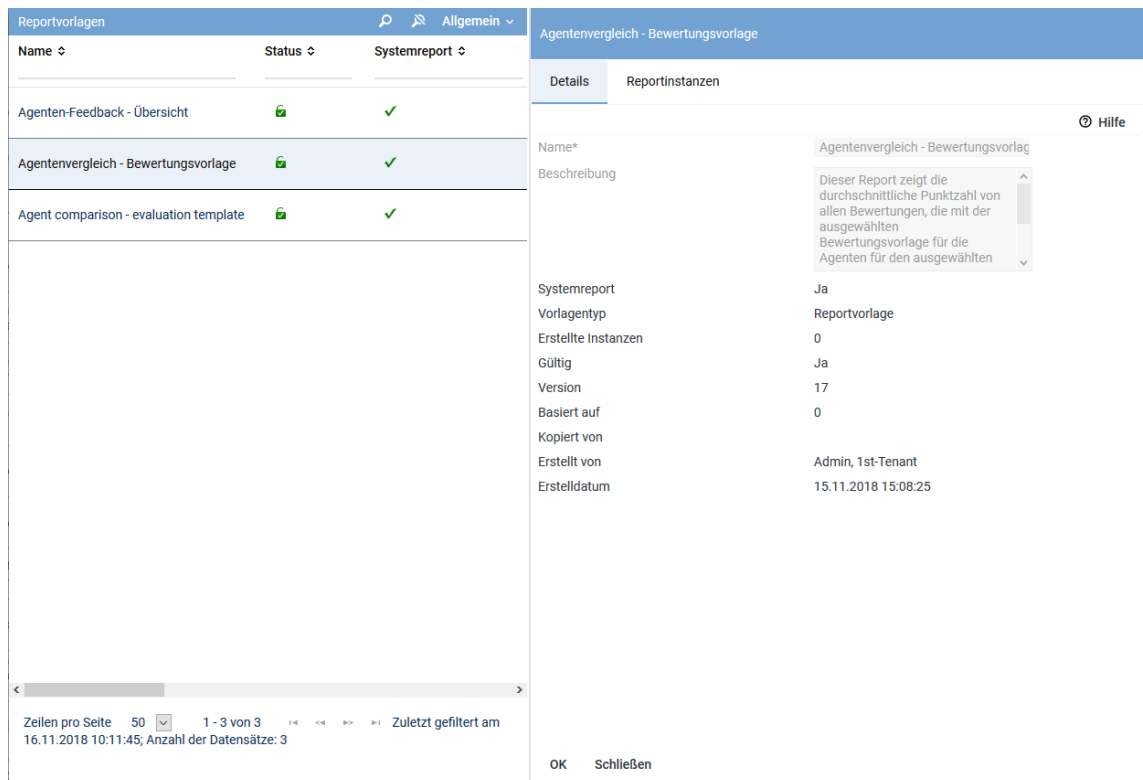


Abb. 41: Instanz erstellen

Neu erstellen	<p>Eine komplett neue Instanz wird erstellt.</p> <p>Wählen Sie aus, ob Sie eine Instanz für <i>Reporte</i>, für <i>Dashboards</i> oder für <i>Recording-Dashboards</i> erstellen möchten.</p>
Klonen	<p>Die ausgewählte Instanz dient als Kopiervorlage für eine neue Instanz. Es wird eine neue eigenständige Instanz mit der Versionsnummer "1" angelegt.</p> <p>Diese Option wird erst angezeigt, wenn bereits Instanzen existieren.</p>

Wenn Sie die Option *Neu erstellen* gewählt haben:

3. Das folgende Fenster erscheint:



Reportvorlagen		
Name	Status	Systemreport
Agenten-Feedback - Übersicht		✓
Agentenvergleich - Bewertungsvorlage		✓
Agent comparison - evaluation template		✓

Agentenvergleich - Bewertungsvorlage	
Details	Reportinstanzen
Name*	Agentenvergleich - Bewertungsvorlag
Beschreibung	Dieser Report zeigt die durchschnittliche Punktzahl von allen Bewertungen, die mit der ausgewählten Bewertungsvorlage für die Agenten für den ausgewählten
Systemreport	Ja
Vorlagentyp	Reportvorlage
Erstellte Instanzen	0
Gültig	Ja
Version	17
Basiert auf	0
Kopiert von	
Erstellt von	Admin, 1st-Tenant
Erstelldatum	15.11.2018 15:08:25

OK Schließen

Abb. 42: Neue Reportinstanz erstellen (Beispiel)

4. Wählen Sie eine Reportvorlage aus.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um die Reportvorlage zu verwenden. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um den Erstellungsvorgang abzubrechen.
6. Nehmen Sie jetzt die entsprechenden Einstellungen in den Registerkarten vor und füllen Sie alle Pflichtfelder aus.


7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Reportinstanz zu speichern.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*, um die Bearbeitung abubrechen.

Wenn Sie die Option *Klonen* gewählt haben:

8. Nehmen Sie die entsprechenden Einstellungen in den Registerkarten vor und füllen Sie alle Pflichtfelder aus.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Reportinstanz zu speichern.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*, um die Bearbeitung abubrechen.

6

Reportinstanz löschen

1. Wählen Sie in der Hauptansicht die Reportinstanz, die Sie löschen möchten, aus.
 2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (Löschen).
 3. Bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.
- ⇒ Die ausgewählte Reportinstanz wird gelöscht.

Um eine Reportinstanz löschen zu können, muss der Benutzer das Recht *Darf Reporte löschen* haben.



Wenn Sie eine Reportinstanz löschen, werden sämtliche Daten, die auf dieser Reportinstanz basieren, mitgelöscht! Wenn Sie eine freigegebene Reportinstanz löschen, die auf einer Dashboard-Vorlage basiert und für die bereits Reporte existieren, erhalten Sie im Portal im Dashboard-Widget nach dem Neuladen eine entsprechende Nachricht über die Löschung der Reportinstanz.

Reporte löschen

1. Wählen Sie in der Tabelle der Hauptansicht die Reportinstanz, für die Sie die Reporte löschen möchten, aus und klicken Sie auf den Menüpunkt *Reportinstanzen > Reporte löschen* in der Symbolleiste.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 43: Reporte löschen (Beispiel)

2. Geben Sie in dem Eingabefeld *Löschen bis einschließlich* das Datum ein, bis zu dem die Reporte für die ausgewählte Reportinstanz gelöscht werden sollen. Die Eingabe des Datums kann direkt über die Tastatur oder über das Symbol erfolgen.
3. Um den Vorgang abubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*. Um den Vorgang fortzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
⇒ Die Sicherheitsabfrage zum Löschen erscheint.
4. Um den Vorgang abubrechen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage mit *Nicht löschen*. Um die Reporte für die ausgewählte Reportinstanz wirklich zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage mit *Löschen*.
⇒ Die Reporte für die ausgewählte Reportinstanz werden gelöscht und ein Statusbericht über den Verlauf wird angezeigt: Wenn der Löschvorgang erfolgreich war, werden die Anzahl der gelöschten Reporte und der Name der entsprechenden Reportinstanz angezeigt; ist während des Vorgang ein Fehler aufgetreten, werden der Fehlercode und der Name der entsprechenden Reportinstanz angezeigt.
5. Um das Fenster über den Verlauf des Löschvorgang zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.



Reporte für eine Reportinstanz können nur gelöscht werden, wenn es sich um eine freigegebene Reportinstanz handelt und der Benutzer das Recht "Darf Reporte löschen" besitzt.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Menüpunkt Reportinstanzen	5
Abb. 2	Reportinstanzen Hauptansicht	6
Abb. 3	Symbolleiste Reportinstanzen-Modul	6
Abb. 4	Fenster Suchkriterien (Beispiel)	8
Abb. 5	Detailansicht einer Reportinstanz zu einer Reportvorlage bzw. zu einer Recording-Dashboard-Vorlage	9
Abb. 6	Registerkarte Details	10
Abb. 7	Gruppenfeld Vorhaltdauer	10
Abb. 8	Registerkarte Parameter (Beispiel)	11
Abb. 9	Agenten	11
Abb. 10	Betrachtungszeitraum	11
Abb. 11	Bewertungsvorlagen-Auswahl	12
Abb. 12	Relatives Datum	12
Abb. 13	Kalibrierungen	13
Abb. 14	Organisationseinheiten	13
Abb. 15	Rufrichtung	13
Abb. 16	Schlüsselwortlisten-Auswahl	13
Abb. 17	Zahlenfeld	14
Abb. 18	Registerkarte Empfänger	14
Abb. 19	Gruppenfeld Empfänger	15
Abb. 20	Gruppenfeld Organisationseinheiten	15
Abb. 21	Gruppenfeld Rollen	15
Abb. 22	Gruppenfeld Report an unregistrierten E-Mail-Benutzer versenden	16
Abb. 23	Empfänger	16
Abb. 24	Empfänger aus Organisationsstruktur hinzufügen	17
Abb. 25	Empfänger zuordnen	17
Abb. 26	Empfänger hinzufügen	18
Abb. 27	Organisationseinheiten	18
Abb. 28	Organisationseinheiten hinzufügen	19
Abb. 29	Organisationseinheit bearbeiten	19
Abb. 30	Bearbeiten (Beispiel)	20
Abb. 31	Rollen	20
Abb. 32	Rollen hinzufügen	21
Abb. 33	Unregistrierten Benutzer hinzufügen	21
Abb. 34	Registerkarte Zeitplan (Beispiel)	22
Abb. 35	Zeitplan - Zeitraum	22
Abb. 36	Zeitplan - Intervall	23
Abb. 37	Zeitplan - Serie	23
Abb. 38	Feste Tage einstellen	24
Abb. 39	Feste Termine einstellen	24
Abb. 40	Termine auswählen	24

Abb. 41	Instanz erstellen	25
Abb. 42	Neue Reportinstanz erstellen (Beispiel).....	25
Abb. 43	Reporte löschen (Beispiel)	28

Tabellenverzeichnis

Glossar

Widget

Komponente eines grafischen Fenstersystems. Besteht aus einem sichtbaren Fenster und aus einem nicht sichtbaren Objekt, das die Konfiguration der Komponente speichert. Dient der Interaktion mit dem Anwender und der automatisch aktualisierbaren Darstellung von Informationen.