

CLIENTcommand



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	Systemvoraussetzungen	6
4	Lizenzen	7
5	Applikation starten.....	8
5.1	Verbindungsversuch manuell starten	9
5.2	Loginversuch wiederholen bei OAuth-Verfahren	9
6	Bedienung.....	10
6.1	Symbole im System-Tray	10
6.2	Kontextmenü	10
6.2.1	Optionen.....	11
6.2.1.1	Verbindungsoptionen	11
6.2.1.2	Allgemeine Optionen	12
6.2.1.3	Hotkey-Optionen	14
6.3	Benachrichtigungen	15
6.4	Aufzeichnungssteuerung.....	15
6.5	Zusatzdaten hinzufügen	16
6.6	Coaching-Advisor-Session erstellen	17
6.7	Konversationsdetails anzeigen	17
	Abbildungsverzeichnis.....	19
	Tabellenverzeichnis	20
	Glossar.....	21

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.



Diese Anleitung beschreibt alle Funktionen und Optionen, die in der Applikation CLIENTcommand möglich sind. Welche dieser Funktionen und Optionen dem Benutzer tatsächlich zur Verfügung stehen, hängt von den Einstellungen im Applikationen-Modul der Applikation System Configuration ab.

Falls eine Anpassung dieser Einstellungen notwendig wird, wenden Sie sich bitte an den Systemadministrator.

CLIENTcommand ist eine Applikation, mit der Sie unter anderem Aufzeichnungen steuern und zusätzliche Informationen zu Aufzeichnungen hinzufügen können. Zentraler Punkt der Bedienung ist das CLIENTcommand-Symbol im System-Tray. Über dieses Symbol können Sie ein Menü mit verschiedenen Funktionen, Optionen und Informationen aufrufen.

CLIENTcommand bietet 3 verschiedene Funktionen zur Aufzeichnungssteuerung:

- Aufzeichnung starten oder stoppen
- Aufzeichnung behalten oder verwerfen
- Aufzeichnung stummschalten oder Stummschaltung aufheben

Darüber hinaus bietet CLIENTcommand folgende Funktionen:

- Zusatzdaten an ein Gespräch anfügen
- Coaching Advisor Sessions starten oder stoppen
- Benachrichtigungen anzeigen
- Konversationsdetails anzeigen

CLIENTcommand kann nur von Benutzern genutzt werden, die in der Applikation System Configuration als Agenten angelegt und denen eine Extension zugeordnet wurde. Außerdem muss die Benutzung von CLIENTcommand durch den Systemadministrator in der Applikation System Configuration freigegeben worden sein.

Der konfigurierte Funktionsumfang der Applikation CLIENTcommand steht nur zur Verfügung, wenn die Verbindung zum Applikationsserver ([App-Server](#)) aufgebaut ist. Wenn keine Verbindung zum [App-Server](#) besteht, können nur die Verbindungsoptionen aufgerufen und angepasst werden (siehe [Kapitel "Verbindungsoptionen"](#), S. 11).



CLIENTcommand ist eine Client-Applikation. Sie muss auf jedem Client-Rechner installiert sein, auf dem sie ausgeführt werden soll.



Falls für diese Client-Applikation die Sprachen Chinesisch oder Japanisch eingestellt werden sollen, wird vorausgesetzt, dass das Betriebssystem die jeweilige Sprache unterstützt. Ist dies nicht der Fall, werden die chinesischen und japanischen Schriftzeichen nicht korrekt angezeigt. Die Sprachunterstützung muss dann manuell im Betriebssystem aktiviert werden.

3 Systemvoraussetzungen

3 Systemvoraussetzungen



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

4 Lizenzen

Lizenzname	Anzahl
CLIENT <code><u>command</u></code> oder System license CLIENT <code><u>com-</u></code> <code><u>mand</u></code>	1 Lizenz pro gleichzeitigem Benutzer oder 1 Lizenz pro System

Tab. 1: Lizenzen

5 Applikation starten

Die Applikation CLIENTcommand kann wahlweise manuell oder automatisch gestartet werden. Ob die Applikation manuell oder automatisch gestartet werden soll, wird während der Installation eingestellt.

Für den manuellen Start wird im Startmenü von Windows eine Programmgruppe erstellt und auf dem Desktop ein Programmsymbol angelegt.

1. Um die Applikation manuell zu starten, klicken Sie auf das CLIENTcommand-Programmsymbol.



Abb. 1: Programmsymbol

Falls für die Applikation eine Anmeldung per SSO konfiguriert wurde, entfällt die aktive Authentifizierung. Der Verbindungsaufbau wird direkt gestartet.



Voraussetzung für diese Funktion:

Die Funktion Single Sign On (SSO) wurde vom Administrator bei der Konfiguration des Systems aktiviert.

Falls für die Applikation eine Anmeldung per OAuth2 konfiguriert wurde, öffnet sich im Standardbrowser die kundenspezifische OAuth-Autentifizierungs-Webseite, auf der sich der Benutzer anmelden kann.



Voraussetzung für diese Funktion:

Die OAuth2-Parameter wurden bei der Installation von CLIENTcommand festgelegt und das Verfahren wurde vom Systembetreiber in der Applikation System Configuration aktiviert.

2. Falls die Anmeldung nicht per SSO erfolgt, geben Sie Ihren Benutzernamen und das Passwort ein.

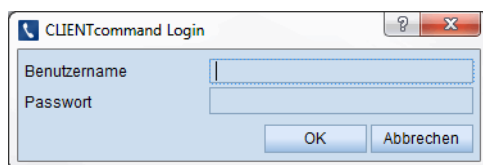





Abb. 2: Login-Fenster

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche OK.
 - ⇒ Die Applikation wird gestartet.
 - ⇒ Die Verbindung zum App-Server wird aufgebaut.
 - ⇒ Sie erhalten eine Meldung, ob Ihre Anmeldung erfolgreich war.
Nach erfolgreicher Anmeldung erscheint im Windows System-Tray das Symbol  (Client ist verbunden).
Konnte die Verbindung zum App-Server nicht aufgebaut werden, erscheint im Windows System-Tray das Symbol  (Client ist nicht verbunden).
4. Falls die Verbindung zum App-Server nicht aufgebaut werden konnte, haben Sie die Möglichkeit, die Verbindungsoptionen zu überprüfen und anzupassen. Klicken Sie dazu mit der rechten Maustaste auf das Symbol  (Client ist nicht verbunden) und öffnen Sie den Menüpunkt Optionen.
5. Prüfen Sie die Einstellungen in der Registerkarte Verbindungsoptionen.
6. Passen Sie die Einstellungen bei Bedarf an.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche OK, um die Änderungen zu speichern.

- ⇒ CLIENT`command` versucht automatisch erneut eine Verbindung zum App-Server aufzubauen.

Falls alle automatischen Verbindungsversuche fehlgeschlagen sind, können Sie weitere Verbindungsversuche manuell starten, siehe [Kapitel "Verbindungsversuch manuell starten", S. 9](#).

5.1 Verbindungsversuch manuell starten

Sie haben 2 Möglichkeiten einen Verbindungsversuch zum App-Server manuell zu starten:

1. Klicken Sie in der Meldung zu den fehlgeschlagenen Verbindungsversuchen auf *Wiederholen*.

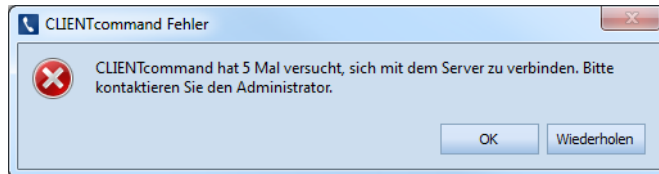



Abb. 3: Meldung Verbindungsfehler

2. Öffnen Sie das Kontextmenü des Symbols  und wählen Sie den Menüpunkt *Verbindungsversuch wiederholen*.

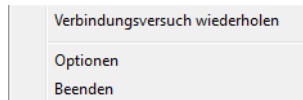


Abb. 4: Kontextmenü bei Verbindungsfehler

5.2 Loginversuch wiederholen bei OAuth-Verfahren

Wenn das OAuth-Verfahren für CLIENT`command` konfiguriert wurde, kann ein fehlgeschlagener Loginversuch über das Kontextmenü in CLIENT`command` wiederholt werden, z. B. wenn versehentlich die in der Applikation System Configuration konfigurierte OAuth-Autorisierungs-Webseite geschlossen wurde, bevor der Benutzer in CLIENT`command` angemeldet werden konnte.

1. Öffnen Sie das Kontextmenü des Symbols  und wählen Sie den Menüpunkt *Loginversuch wiederholen*.

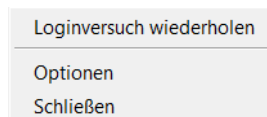


Abb. 5: Kontextmenü bei fehlgeschlagenem Login

- ⇒ Die kundenspezifische OAuth-Autorisierungs-Webseite öffnet sich und der Benutzer kann sich erneut authentifizieren.

6


Bedienung

Nach erfolgreicher Anmeldung erscheint im Windows System-Tray ein CLIENT`command`-Programmsymbol, das den aktuellen Status abbildet (siehe Kapitel "Symbole im System-Tray", S. 10).

Indem Sie mit der rechten Maustaste auf dieses Programmsymbol klicken, können Sie das jeweilige Kontextmenü öffnen. Der Inhalt des Kontextmenüs ist von verschiedenen Faktoren abhängig.

6.1

Symbole im System-Tray

	<i>Client versucht zu verbinden</i>	Der Client-Rechner versucht die Verbindung zum App-Server aufzubauen.
	<i><Angemeldeter Benutzer> Client ist verbunden</i>	Der Client-Rechner ist mit dem App-Server verbunden. Zusätzlich wird der Name des aktuell angemeldeten Benutzers angezeigt.
	<i>Client ist nicht verbunden</i>	Der Client-Rechner ist nicht mit dem App-Server verbunden.
	<i>Neuer Anruf für Client</i>	Das laufende Gespräch wird nicht aufgezeichnet.
	<i>Aufzeichnung stummgeschaltet</i>	Das laufende Gespräch wird aufgezeichnet, aber die Aufzeichnung ist momentan stummgeschaltet.
	<i>Aufzeichnung wird behalten</i>	Das laufende Gespräch wird aufgezeichnet und abgespeichert.
	<i>Aufzeichnung wird gelöscht</i>	Das laufende Gespräch wird aufgezeichnet und danach gelöscht.
	<i>Nachbearbeitungszeit</i>	Wurde im Recording Planner ein Profil mit einer Nachbearbeitung aktiviert (siehe Administrationsanleitung <i>Recording Planner</i>), kann der Agent während dieser Zeit Kommentare oder Zusatzdaten hinzufügen und entscheiden, ob das Gespräch behalten oder gelöscht werden soll (<i>Keep/Delete</i>). Die Nachbearbeitungszeit endet, wenn der Agent ein neues Gespräch annimmt, wenn er seinen Agentenstatus manuell auf <i>Ready</i> setzt bzw. spätestens mit Ablauf des im Recording Planner konfigurierten Timeouts. Wurde im Aufzeichnungsprofil Screen Recording aktiviert, erscheint die Nachbearbeitungszeit in der Datenbank als Teil des Gesprächs; wurde nur das Audio aufgezeichnet, endet die Aufzeichnung vor der Nachbearbeitungszeit.

6.2

Kontextmenü

Sie können das jeweilige Kontextmenü öffnen, indem Sie mit der rechten Maustaste auf das CLIENT`command`-Programmsymbol im System-Tray klicken.

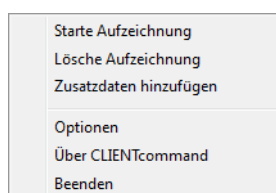


Abb. 6: Kontextmenü (Beispiel)

Folgende Menüpunkte stehen immer zur Verfügung:

- *Optionen*

Öffnet ein Fenster, in dem Sie verschiedene Optionen anzeigen und bei Bedarf anpassen können.

- *Über CLIENTcommand*

Öffnet ein Fenster mit Informationen zum Versionsstand der Software, der IP-Adresse des Servers sowie der letzten Anmeldung.

- *Beenden*

Beendet die Applikation.

Alle weiteren Einträge im Kontextmenü sind abhängig von folgenden Punkten:

- Verbindungsstatus
- Gesprächsstatus
- Konfiguration der Aufzeichnungssteuerung in der Applikation System Configuration

6.2.1 Optionen

Sie haben die Möglichkeit folgende Optionen anzupassen:

- Verbindungsoptionen, siehe [Kapitel "Verbindungsoptionen", S. 11.](#)
- Allgemeine Optionen, siehe [Kapitel "Allgemeine Optionen", S. 12.](#)
- Hotkey-Optionen, siehe [Kapitel "Hotkey-Optionen", S. 14.](#)

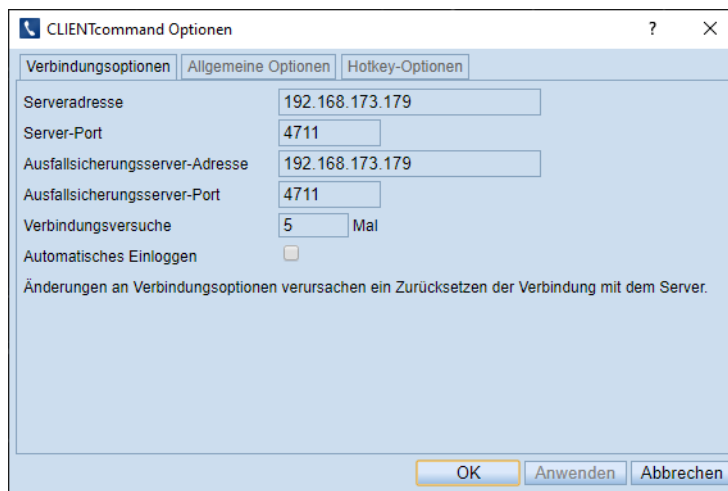


Abb. 7: Optionen-Dialog (Beispiel)

OK	Speichert die vorgenommenen Einstellungen und schließt das Optionen-Fenster.
Anwenden	Speichert die vorgenommenen Einstellungen. Das Optionen-Fenster wird nicht geschlossen.
Abbrechen	Verwirft die vorgenommenen Einstellungen und schließt das Optionen-Fenster.

Sie können ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln. Ihre Einstellungen gehen dabei nicht verloren.

6.2.1.1 Verbindungsoptionen

Hier können Sie die aktuellen Verbindungsoptionen anzeigen und bei Bedarf anpassen.

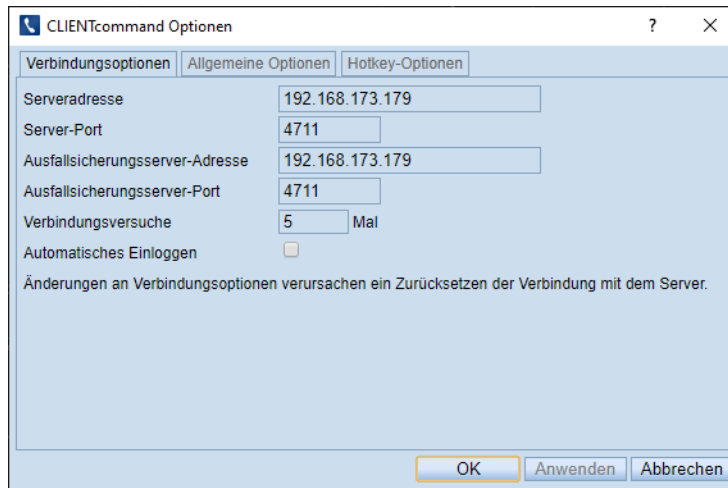


Abb. 8: Verbindungsoptionen

<i>Serveradresse</i>	IP-Adresse des primären Applikationsservers (App-Server).
<i>Server-Port</i>	IP-Port, über den die Kommunikation mit dem primären App-Server erfolgen soll.
<i>Ausfallsicherungsserver-Adresse</i>	IP-Adresse des Servers, der als Standby-Applikationsserver eingerichtet wurde. Zum Standby-Server verbindet sich die Applikation CLIENTcommand , wenn der Primär-Server ausfällt. Falls kein Standby-Server existiert, lassen Sie das Eingabefeld leer.
<i>Ausfallsicherungsserver-Port</i>	IP-Port des Standby-Servers. Über diesen Port erfolgt die Kommunikation mit dem Standby-Server, wenn der Primär-Server ausfällt. Falls kein Standby-Server existiert, lassen Sie das Eingabefeld leer.
<i>Verbindungsversuche</i>	Maximale Anzahl an Verbindungsversuchen, bevor eine Fehlermeldung ausgegeben wird und keine weiteren automatischen Verbindungsversuche durchgeführt werden. Tragen Sie den Wert 0 ein, wenn Sie möchten, dass automatische Verbindungsversuche ohne Einschränkung solange durchgeführt werden bis eine Verbindung hergestellt werden kann.
<i>Automatisches Einloggen</i>	Stellen Sie hier ein, ob der Benutzer erneut automatisch in der Applikation CLIENTcommand eingeloggt werden soll, wenn die Verbindung zum App-Server während einer vorherigen Session abgebrochen war. <input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Der Benutzer wird nach einem Verbindungsabbruch erneut automatisch eingeloggt. <input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. Der Benutzer wird nach einem Verbindungsabbruch nicht erneut automatisch eingeloggt.

6.2.1.2 Allgemeine Optionen

Hier können Sie allgemeine Optionen anzeigen und bearbeiten.

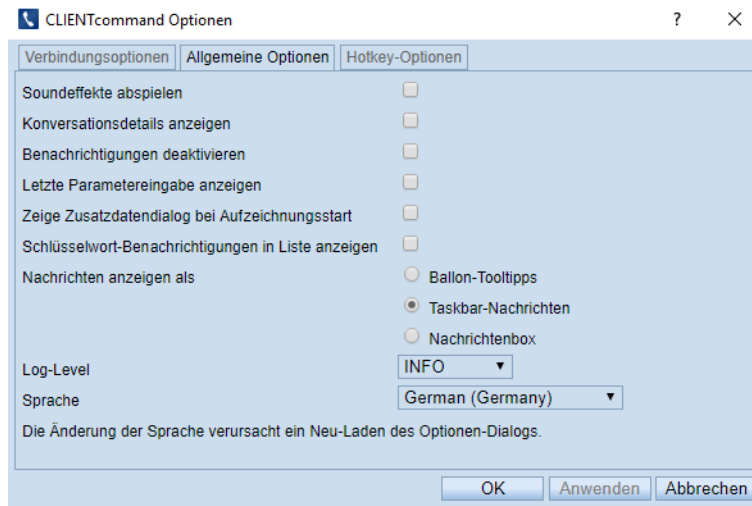

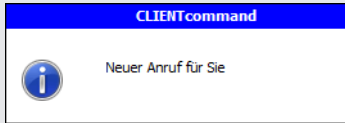
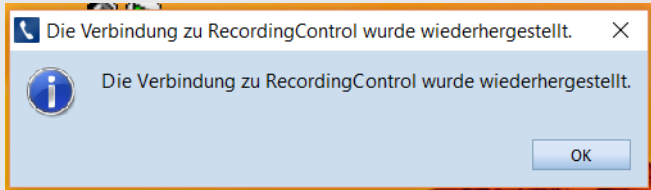


Abb. 9: Allgemeine Optionen

<i>Soundeffekte abspielen</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob neue Nachrichten durch einen Ton signalisiert werden sollen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Ton ist eingeschaltet.</p> <p><input type="checkbox"/> = Ton ist ausgeschaltet.</p>
<i>Konversationsdetails anzeigen</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die Funktion zum Anzeigen der Konversationsdetails aktiviert sein soll.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Während eines Gesprächs wird im Kontextmenü der Menüpunkt <i>Konversationsdetails anzeigen</i> eingeblendet.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert.</p>
<i>Benachrichtigungen deaktivieren</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob Systemmeldungen (z. B. Erfolgsnachrichten, Nachrichten über Zustandsänderungen) generell deaktiviert werden sollen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Es werden keine Meldungen angezeigt.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. Es werden Meldungen im gewählten Layout angezeigt.</p>
<i>Letzte Parametereingabe anzeigen</i>	<p>Stellen Sie hier ein, ob die für die vorhergehende Konversation eingegebenen Zusatzdaten beim erneuten Öffnen des Zusatzdatenfensters auch in den Zusatzdatenfeldern der neuen Konversation angezeigt werden sollen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Die zuletzt eingegebenen Zusatzdaten werden angezeigt.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. Die zuletzt eingegebenen Zusatzdaten werden nicht angezeigt. Zusatzdaten können manuell eingegeben werden.</p>
<i>Zeige Zusatzdatendialog bei Aufzeichnungsstart</i>	<p>Stellen Sie ein, ob sich bei Aufzeichnungsstart automatisch das Fenster zur Eingabe der Zusatzdaten öffnen soll.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Bei Aufzeichnungsstart öffnet sich automatisch das Zusatzdatenfenster.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. Zusatzdaten können angefügt werden, indem man das Zusatzdatenfenster über das Kontextmenü öffnet, siehe Kapitel "Zusatzdaten hinzufügen", S. 16.</p>
<i>Schlüsselwortbenachrichtigungen in Liste anzeigen</i>	<p>Stellen Sie ein, ob erkannte Schlüsselwörter in einer Liste statt als einzelne Benachrichtigung angezeigt werden sollen.</p>

	<p><input checked="" type="checkbox"/> = Funktion ist aktiviert. Schlüsselworte werden in einer Liste angezeigt.</p> <p><input type="checkbox"/> = Funktion ist nicht aktiviert. Es werden für erkannte Schlüsselworte einzelne Benachrichtigungen angezeigt.</p>
Nachrichten anzeigen als	<p>Stellen Sie hier ein, in welchem Layout Systemmeldungen angezeigt werden sollen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ballon-Tooltips Neue Meldungen werden als Ballon-Tooltip an der Taskleiste angezeigt. Beispiel:  <ul style="list-style-type: none"> • Taskbar-Nachrichten Neue Meldungen werden in einem Pop-up-Fenster an der Taskleiste angezeigt. Beispiel:  <ul style="list-style-type: none"> • Nachrichtenbox Neue Meldungen werden in einem Pop-up-Fenster in der Mitte des Bildschirms angezeigt, das über die Schaltfläche OK oder über die [Enter]-Taste geschlossen werden kann. Beispiel: 
Log-Level	<p>Steuert, welche Ereignisse für die Fehlersuche in die Logdatei geschrieben werden.</p> <p>Stellen Sie hier den Log-Level für die Logdatei ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> • DISABLED Die Ereignisprotokollierung ist komplett ausgeschaltet. • Die Log-Level ALWAYS, INFO, DEBUG, TRACE stehen in der hier angegebenen Reihenfolge für eine jeweils erweiterte Protokollierung, wobei ALWAYS einer minimalen Protokollierung entspricht und TRACE der maximal möglichen Protokollierung. <p>Die Logdatei liegt in Ihrem Windows-Benutzerverzeichnis unter <code>\App-Data\Roaming\ASC\CLIENTcommand</code>. In der Logdatei werden alle Ereignisse des eingestellten Log-Levels protokolliert.</p>
Sprache	<p>Stellen Sie hier die Sprache für die Bedienoberfläche ein.</p>

6.2.1.3 Hotkey-Optionen

Hier können Sie sehen, welche Hotkeys verwendet werden können, und die Einstellungen bei Bedarf anpassen.

Mit Hilfe der Hotkeys können Sie die wichtigsten Funktionen für die Aufzeichnungssteuerung über die Tastatur bedienen.

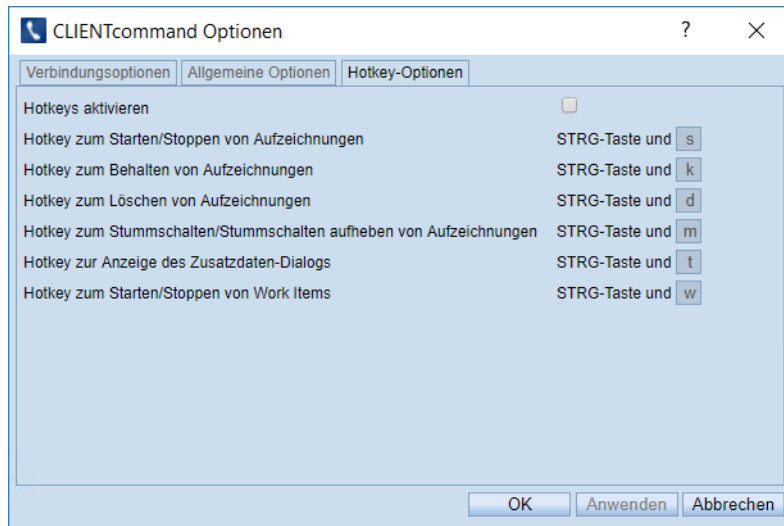


Abb. 10: Hotkey-Optionen

- Um die Funktion der Hotkeys zu aktivieren, klicken Sie auf das Kontrollkästchen neben *Hotkeys aktivieren*.
☒ = Hotkeys sind aktiviert
☐ = Hotkeys sind deaktiviert
- Um eine Hotkey-Einstellung zu ändern, klicken Sie auf das entsprechende Eingabefeld und geben Sie den Buchstaben ein, der als Hotkey für die Funktion dienen soll.

6.3

Benachrichtigungen

CLIENTcommand bietet die Möglichkeit Benachrichtigungen anzeigen zu lassen, die vom Aufzeichnungssystem generiert werden.

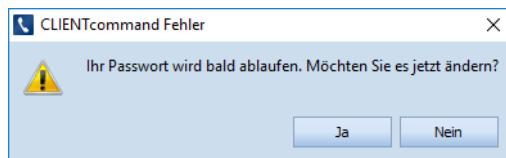


Abb. 11: Benachrichtigung (Beispiel)

Abhängig von der Art der Benachrichtigung können unterschiedliche Schaltflächen zur Verfügung stehen, die von dem Benutzer situationsbedingt z. B. eine Ja-Nein-Entscheidung erfordern oder eine anderweitige Reaktion auf die Benachrichtigung, um das Fenster zu schließen.

Weitere Benachrichtigungen finden Sie im Portal.



Damit Benachrichtigungen angezeigt werden, muss der Administrator des Mandanten in der Applikation System Configuration in den konfigurierbaren Einstellungen des Clients die Option *Benachrichtigungen* aktivieren.

6.4

Aufzeichnungssteuerung

CLIENTcommand bietet 3 verschiedene Funktionen zur Aufzeichnungssteuerung:

- Aufzeichnung starten oder stoppen
- Aufzeichnung behalten oder verwerfen
- Aufzeichnung stummschalten oder Stummschaltung aufheben

Diese Funktionen stehen nur während eines laufenden Gesprächs zur Verfügung.

Sie haben 2 Möglichkeiten, diese Funktionen auszuführen:

- Öffnen Sie das Kontextmenü des aktuellen Symbols im System-Tray und wählen Sie den passenden Menüpunkt.

2. Geben Sie über die Tastatur den passenden Hotkey ein.

Während eines laufenden Gesprächs stehen auch folgende Funktionen zur Verfügung:



- *Zusatzdaten anfügen*, siehe [Kapitel "Zusatzdaten hinzufügen"](#), S. 16
- *Coaching Advisor Sessions starten*, siehe [Kapitel "Coaching-Advisor-Session erstellen"](#), S. 17

6.5

Zusatzdaten hinzufügen

Während eines Gesprächs haben Sie die Möglichkeit, Zusatzdaten zum Gespräch hinzuzufügen. Anhängig von der Konfiguration der Einstellungen im Recording-Planner-Modul lässt sich auch noch innerhalb eines bestimmten Zeitraums nach dem Gespräch ein Fenster zum Hinzufügen von Zusatzdaten öffnen. Zusätzlich können Sie einen Kommentar zum Gespräch eintragen.

Welche Zusatzdaten zur Auswahl stehen, ist abhängig davon, welche Zusatzdaten der System-Administrator bzw. der Administrator des Mandanten dem Benutzer in der Konfiguration der Applikation *CLIENTcommand* zur Verfügung gestellt hat.

Sofern dies in den *CLIENTcommand*-Einstellungen und in den [Kapitel "Allgemeine Optionen"](#), S. 12 konfiguriert wurde, öffnet sich bei Anrufstart automatisch das Fenster zur Eingabe der Zusatzdaten. Andernfalls erreichen Sie das Zusatzdatenfenster über das Kontextmenü.

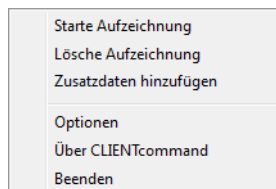


Abb. 12: Zusatzdaten hinzufügen

1. Um Zusatzdaten zu einem Gespräch hinzuzufügen, öffnen Sie das Kontextmenü, indem Sie mit der rechten Maustaste auf das *CLIENTcommand*-Programmsymbol im System-Tray klicken.
2. Wählen Sie den Menüpunkt *Zusatzdaten hinzufügen*.
3. Tragen Sie die Informationen in das Eingabefeld des entsprechenden Zusatzdatums ein.

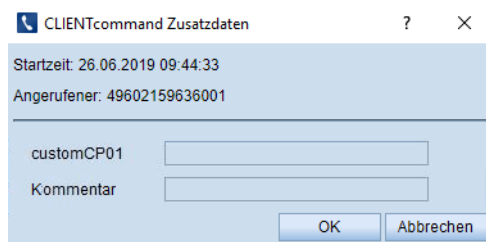


Abb. 13: Zusatzdaten hinzufügen

4. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
Um die Eingaben zu verwerfen und den Vorgang abubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.



Sie können zu einem Gespräch mehrere Zusatzdaten hinzufügen.



Bereits vorhandene Zusatzdaten können an dieser Stelle bei Bedarf geändert werden. Der alte Wert wird überschrieben und der zuletzt eingetragene Wert wird gespeichert.



Im Eingabefeld *Kommentar* können Sie einen Kommentar zum Gespräch hinzuzufügen.



Bei der Konfiguration der Applikation *CLIENTcommand* legt der System-Administrator fest, welche Zusatzdaten dem Benutzer von *CLIENTcommand* später zur Verfügung stehen sollen. Abhängig von den Einstellungen in der Zusatzdaten-Konfiguration in der Applikation *CLIENTcommand* stehen an dieser Stelle u. U. unterschiedliche grafische Elemente wie Texteingabefelder, Kontrollkästchen, Auswahlfelder oder Kategorien zur Strukturierung der Zusatzdaten zur Verfügung. Weitere Informationen zur Konfiguration von Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *System Configuration - Konfiguration CLIENTcommand*.

Sehen Sie dazu auch

 Allgemeine Optionen [► 12]

6.6

Coaching-Advisor-Session erstellen



Diese Funktion steht nur Benutzern zur Verfügung, die das Funktionsrecht *Coaching Advisor* besitzen.

Die im Folgenden beschriebenen Schritte müssen von einem Coaching Advisor durchgeführt werden.

Coaching-Advisor-Sessions dienen dazu, Gesprächsszenarien zwischen 2 Teilnehmern nachzustellen und als beispielhafte Sessions aufzuzeichnen. Diese Sessions stehen anschließend im Coaching-Advisor-Modul der Applikation *INSPIRATIONneo* zur Verfügung.



Informationen zum Coaching-Advisor-Modul finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo E-Learning-Modul*.

- ✓ Einer der beiden Gesprächsteilnehmer ist Agent und besitzt das Funktionsrecht *Coaching Advisor*.
 - ✓ Der zweite Gesprächsteilnehmer ist weder Agent noch Coaching Advisor.
 - ✓ Die Telefonverbindung zwischen den Gesprächsteilnehmern ist bereits aufgebaut.
1. Öffnen Sie das Kontextmenü, indem Sie mit der rechten Maustaste auf das *CLIENTcommand*-Programmsymbol im System-Tray klicken.
 2. Wählen Sie den Menüpunkt *Coaching-Advisor-Session starten*.

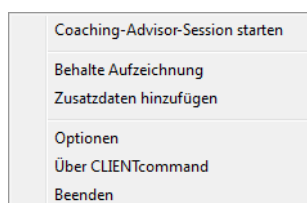


Abb. 14: Coaching-Advisor-Session starten

3. Führen Sie nun das Gespräch, das als Coaching-Advisor-Session aufgezeichnet werden soll.
 4. Öffnen Sie am Ende des Gesprächs erneut das Kontextmenü.
 5. Wählen Sie den Menüpunkt *Coaching-Advisor-Session beenden*.
- ⇒ Das aufgezeichnete Gespräch wird als Coaching-Advisor-Session gespeichert und kann in *INSPIRATIONneo* als Coaching-Advisor-Session zur Verfügung gestellt werden.

6.7

Konversationsdetails anzeigen

Während eines Gesprächs haben Sie die Möglichkeit, Details zum Gespräch in einem eigenen Fenster anzeigen zu lassen.

1. Öffnen Sie das Kontextmenü, indem Sie mit der rechten Maustaste auf das CLIENT`command`-Programmsymbol im System-Tray klicken.
2. Wählen Sie den Menüpunkt *Konversationsdetails anzeigen*.

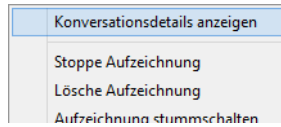


Abb. 15: Konversationsdetails anzeigen

⇒ Das Fenster mit den Konversationsdetails erscheint.

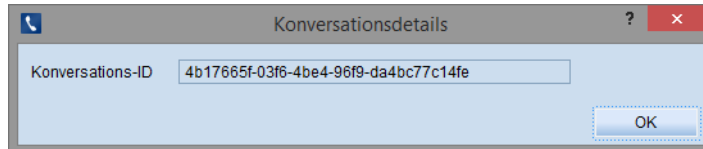


Abb. 16: Konversationsdetails

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*, um das Fenster zu schließen.



Der Menüpunkt *Konversationsdetails anzeigen* wird nur eingeblendet, wenn er in den Optionen aktiviert wurde, siehe [Kapitel "Allgemeine Optionen", S. 12](#).

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Programmsymbol	8
Abb. 2	Login-Fenster	8
Abb. 3	Meldung Verbindungsfehler	9
Abb. 4	Kontextmenü bei Verbindungsfehler	9
Abb. 5	Kontextmenü bei fehlgeschlagenem Login	9
Abb. 6	Kontextmenü (Beispiel)	10
Abb. 7	Optionen-Dialog (Beispiel)	11
Abb. 8	Verbindungsoptionen	12
Abb. 9	Allgemeine Optionen	13
Abb. 10	Hotkey-Optionen	15
Abb. 11	Benachrichtigung (Beispiel)	15
Abb. 12	Zusatzdaten hinzufügen	16
Abb. 13	Zusatzdaten hinzufügen	16
Abb. 14	Coaching-Advisor-Session starten	17
Abb. 15	Konversationsdetails anzeigen	18
Abb. 16	Konversationsdetails	18

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Lizenzen.....	7
--------	---------------	---

Glossar

App-Server

Applikationsserver bzw. Web-Server. In den Systemarchitekturen ist das der Server, auf dem der Enterprise Core und die GlassFish-Software installiert sind.

SSO

Single Sign On; Vereinfachtes Login-Verfahren. Nach einer einmaligen Authentifizierung an einem Arbeitsplatz kann der Benutzer an diesem Arbeitsplatz alle Dienste und Applikationen nutzen, für die er autorisiert ist. Er muss sich an den einzelnen Applikationen nicht erneut authentifizieren.