

INSPIRATION^{neo}

E-Learning-Modul



Bedienungsanleitung

08.04.2021

Originalanleitung

Produktlinie ^{neo}, Version 6.x

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

INSPIRATION^{neo}

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

Copyright © 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.

ASC Technologies AG - Seibelstr. 2-4 - 63768 Hösbach - Deutschland

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Hinweise	5
2	Einleitung	6
3	Trainingspakete-Modul	7
3.1	Allgemeines	7
3.2	Hauptansicht	7
3.2.1	Symbolleiste	8
3.2.1.1	Suchen	9
3.3	Detailansicht	10
3.3.1	Registerkarte Details	11
3.3.2	Registerkarte E-Learning-Kategorien	12
3.3.2.1	Kategorie zuordnen	13
3.3.3	Registerkarte Agenten-Feedback	13
3.4	Trainingspaket zuweisen	14
3.4.1	Existierendes Trainingspaket zuweisen	14
3.4.1.1	Registerkarte Details	14
3.4.1.2	Registerkarte Agenten	15
3.4.2	Trainingspaket erstellen und zuweisen	17
3.4.2.1	Registerkarte Details	18
3.5	Trainingspaket ansehen	19
3.6	Trainingspaket annehmen	20
3.7	Bewertung ansehen	21
3.8	Ausgewählte Session laden	22
4	Quiz-Modul	24
4.1	Allgemeines	24
4.2	Hauptansicht	24
4.2.1	Symbolleiste	25
4.3	Detailansicht für zugewiesene Quiz	26
4.3.1	Registerkarte Details	27
4.3.2	Registerkarte Eigenschaften	29
4.3.3	Registerkarte Kategorien	29
4.4	Quiz zuweisen	30
4.4.1	Registerkarte Details	31
4.4.1.1	Quizvorlage hinzufügen	32
4.4.2	Registerkarte Agenten	32
4.4.3	Registerkarte Abhängigkeiten zu Trainingspaketen	33
4.4.3.1	Trainingspaketvorlage hinzufügen	34
4.4.4	Registerkarte Kategorien	34
4.5	Quiz ansehen	35
4.6	Quiz starten	35

5	Coaching-Advisor-Modul	37
5.1	Allgemeines.....	37
5.2	Hauptansicht	37
5.2.1	Symbolleiste	39
5.3	Detailansicht.....	40
5.3.1	Registerkarte Details	40
5.3.2	Registerkarte Kategorien	41
5.3.3	Registerkarte Zugewiesene Agenten	41
5.4	Session laden.....	42
5.5	Session freigeben	42
5.6	Session sperren	43
6	Replay Modul.....	44
6.1	Wiedergabeleiste	44
6.1.1	Vollansicht.....	45
6.1.2	Komprimierte Ansicht	46
6.1.3	Darstellung der Ladezustände	46
6.1.4	Darstellung gefundener Emotionen.....	47
6.2	Funktionsleiste	48
6.2.1	Symbole	48
6.2.2	Alle geladenen Elemente exportieren	51
6.2.3	Neues Lesezeichen erstellen	52
6.2.3.1	Lesezeichen mit Wiedergabekommentar erstellen	52
6.2.3.2	Lesezeichen mit Wiedergabekommentar bearbeiten.....	54
6.2.3.3	Lesezeichen mit Wiedergabekommentar löschen	54
6.2.4	Neuen Stille-Hinweis erstellen	55
6.2.4.1	Konversationsbereich stumm schalten	55
6.2.4.2	Stumm geschalteten Konversationsbereich bearbeiten.....	56
6.2.4.3	Stumm geschalteten Konversationsbereich löschen	57
6.2.5	Wiedergabeschleife markieren.....	57
6.3	Video Viewer	57
6.3.1	Optionsleiste	59
6.3.2	Wiedergabeleiste	59
6.4	Message Viewer.....	60
6.4.1	Hauptansicht	61
	Abbildungsverzeichnis.....	63
	Tabellenverzeichnis	66
	Glossar.....	67

Allgemeine Hinweise

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

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

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

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

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

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

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

2 Einleitung

Das E-Learning-Modul ermöglicht dem Benutzer die Weiterbildung mit Hilfe von bereitgestellten Lerninhalten.

Folgende Module sind enthalten:

- Trainingspakete-Modul
Siehe [Kapitel "Trainingspakete-Modul", S. 7.](#)
- Quiz-Modul
Siehe [Kapitel "Quiz-Modul", S. 24.](#)
- Coaching-Advisor-Modul
(Dieses Modul steht nur Benutzern zur Verfügung, die die Berechtigung *Coaching Advisor* besitzen.)
Siehe [Kapitel "Coaching-Advisor-Modul", S. 37.](#)

Öffnen Sie das jeweilige Modul, indem Sie in der Navigationsleiste im Menüpunkt *E-Learning* auf den entsprechenden Untermenüpunkt klicken.



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

3 Trainingspakete-Modul

3.1 Allgemeines

Das Trainingspakete-Modul ermöglicht dem Benutzer das Erstellen und Zuweisen von neuen Trainingspaketen. Des Weiteren finden Sie in der Hauptansicht einen Überblick über alle bereits zugewiesenen Trainingspakete, zu denen der Benutzer den Bearbeitungsstatus und weitere Details anzeigen kann, wie z. B. den Stichtag, bis zu dem ein Trainingspaket abschließend bearbeitet werden soll.

Im Trainingspakete-Modul können Supervisoren Trainingspakete zuweisen. Agenten, denen ein Trainingspaket zugewiesen wurde, können im Trainingspakete-Modul die ihnen zugewiesenen Trainingspakete annehmen und bearbeiten. Für den Fall, dass mit dem Vorlagen-Modul noch kein geeignetes Training erstellt wurde, können Trainingspakete spontan erstellt und zugewiesen werden. Sobald ein Agent ein Trainingspaket zugewiesen bekommen hat, wird er im Trainingspakete-Modul darüber benachrichtigt und informiert, wann die Bearbeitungsfrist abläuft. Die Supervisoren wiederum werden benachrichtigt, wenn ein Agent mit der Bearbeitung eines Trainings begonnen hat, wenn das Training zwischenzeitlich unterbrochen wird, wenn der Agent das Training beendet hat oder eine Frist verstrichen ist.

In den Trainingspaketen können Lernmaterialien zusammengestellt werden, die dann verschiedenen Agenten oder Agentengruppen zu Schulungszwecken individuell zugewiesen werden können. Ein Trainingspaket besteht aus einer Auswahl graphisch und schriftlich aufbereiteter Lerninhalte, mit deren Hilfe sich ein Mitarbeiter weiterbilden kann.



Nur freigegebene Trainingspaketvorlagen können als Trainingspakete zugewiesen werden.

Öffnen Sie das Trainingspakete-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste im Menüpunkt E-Learning-Modul auf den Untermenüpunkt *Trainingspakete* klicken.

3.2 Hauptansicht

In der Hauptansicht werden alle gespeicherten Trainingspakete angezeigt.

+ × Trainingspakete Allgemein				
Trainingspaketname	Agent	Stichtag	Zuweisungsdatum	Annahmedatum
Trainingspaket 12/18	Agent, 4.	13.12.2018	11.12.2018 23:01:01	11.12.2018 23:01:34
Testpaket	Agent, 80.	29.12.2018	10.12.2018 02:39:42	10.12.2018 02:39:59
Vorlage 1	Agent, 80.	29.12.2018	09.12.2018 22:05:35	
Trainingspaket	Agent, 80.	28.12.2018	09.12.2018 21:46:33	
Testpaket	Agent, 1.	30.11.2018	23.11.2018 01:13:02	23.11.2018 01:14:01
Test	Agent, 80.	13.11.2024	21.11.2018 02:06:51	

Zellen pro Seite 50 1 - 6 von 6

Abb. 1: Trainingspakete - Hauptansicht (Beispiel)

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

Trainingspaketname	Name des Trainingspakets
--------------------	--------------------------

<i>Agent</i>	Agent, dem das Trainingspaket zugewiesen wurde
<i>Stichtag</i>	Datum des Stichtages des Trainingspakets
<i>Zuweisungsdatum</i>	Datum, an dem das Trainingspaket zugewiesen wurde
<i>Annahmedatum</i>	Datum, an dem das Trainingspaket angenommen wurde
<i>Status</i>	<p>Zeigt den Zuweisungsstatus des Trainingspakets an.</p> <p><i>Zugewiesen</i> = Trainingspaket ist zugewiesen.</p> <p><i>Angenommen</i> = Trainingspaket ist angenommen.</p> <p><i>Abgeschlossen</i> = Trainingspaket ist abgeschlossen.</p> <p><i>Nicht abgeschlossen</i> = Trainingspaket wurde bis zum abgelaufenen Stichtag nicht angenommen bzw. abgeschlossen.</p>
<i>Bearbeitungsdatum</i>	Datum, an dem das Trainingspaket bearbeitet wurde
<i>Erstellt von</i>	Name des Benutzers, der das Trainingspaket erstellt hat
<i>Personalnummer des Erstellers</i>	Personalnummer des Benutzers, der das Trainingspaket erstellt hat
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem das Trainingspaket erstellt wurde
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem das Trainingspaket zuletzt aktualisiert wurde

3.2.1 Symbolleiste

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

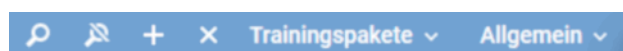








Abb. 2: Trainingspakete-Modul - Symbolleiste der Hauptansicht

	<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. 9).
		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>Erstellen/Zuweisen</i>	Erstellt ein neues Trainingspaket (siehe Kapitel "Trainingspaket zuweisen", S. 14).
	<i>Trainingspaket löschen</i>	Löscht das ausgewählte Trainingspaket.
<i>Trainingspakete</i>	<i>Trainingspaket ansehen</i>	Öffnet das Trainingspaket (siehe Kapitel "Trainingspaket ansehen", S. 19).
	<i>Trainingspaket annehmen</i>	Der zugewiesene Agent kann mit dieser Schaltfläche das Trainingspaket annehmen und öffnen (siehe Kapitel "Trainingspaket annehmen", S. 20). Diese Option steht nur der Person zur Verfügung, der das Paket zugewiesen wurde.
	<i>Trainingspaket abschließen</i>	Der zugewiesene Agent kann mit dieser Schaltfläche das Trainingspaket abschließen. Diese Option steht nur der Person zur Verfügung, der das Paket zugewiesen wurde.

	<i>Bewertung ansehen</i>	Öffnet die Bewertung, in der das Trainingspaket erstellt wurde (siehe Kapitel "Bewertung ansehen", S. 21). Diese Option steht nur zur Verfügung, wenn das Trainingspaket im Bewertungen-Modul angelegt wurde.
	<i>Laden</i>	Lädt die Session, für die das Trainingspaket angelegt wurde, zur Wiedergabe in das Replay-Modul (siehe Kapitel "Ausgewählte Session laden", S. 22). Informationen zu den Funktionen des Replay-Moduls finden Sie im Kapitel "Replay Modul", S. 44 . Diese Option ist nur aktiv, wenn das Trainingspaket im Sessions-Modul angelegt wurde.
	Trainingspaket drucken	Druckt das ausgewählte Trainingspaket.
<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>	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet.



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

3.2.1.1

Suchen

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




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



Abb. 3: Fenster Suchkriterien (Beispiel)

2. Stellen Sie die entsprechenden Suchkriterien ein.
HINWEIS! Welche Suchkriterien zur Verfügung stehen, ist abhängig vom jeweiligen Modul.

3. Um die Suche zu starten, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen*.
Um alle manuell gesetzten Suchkriterien zurückzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
⇒ Nachdem Sie die Suche durchgeführt haben, werden in der Hauptansicht nur die Datensätze angezeigt, die den eingestellten Suchkriterien entsprechen.
4. Um in der Hauptansicht wieder alle ursprünglichen Datensätze anzuzeigen, also die manuell gesetzten Suchkriterien zurückzusetzen, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Suche zurücksetzen*).

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

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

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

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



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



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

3.3

Detailansicht

Die Detailansicht enthält weitere Informationen und Funktionen zum ausgewählten Trainingspaket.

Trainingspaket 12/18

Details*

E-Learning-Kategorien

Agenten-Feedback

Hilfe

Trainingspakete ansehen

Trainingspaketname*	Trainingspaket 12/18
Erstellt von	Admin, 1st-Tenant
Erstelldatum	12.12.2018 00:01:01
Vorlagenname	Ad hoc (Trainingspaket mit...
Zuweisungsdatum	12.12.2018 00:01:01
Annahmedatum	12.12.2018 00:01:34
Bearbeitungsdatum	
Stichtag*	13.12.2018
Status	Angenommen

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 4: Trainingspakete - Detailansicht

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- Details**
 Hier können Sie detaillierte Informationen zum ausgewählten Trainingspaket anzeigen und bearbeiten. Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 11](#).
- E-Learning-Kategorien**
 Hier können Sie E-Learning-Kategorien hinzufügen oder entfernen. Siehe [Kapitel "Registerkarte E-Learning-Kategorien", S. 12](#).
- Agenten-Feedback**
 Hier können Sie ein Feedback zum Trainingspaket abgeben.
 Siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten-Feedback", S. 13](#).

3.3.1 Registerkarte Details

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

Details*
E-Learning-Kategorien
Agenten-Feedback

Hilfe

Trainingspakete ansehen

Trainingspaketname*	Training package 12/18
Erstellt von	Admin, 1st-Tenant
Erstelldatum	12.12.2018 00:01:01
Vorlagenname	Ad hoc (Trainingspaket mit...
Zuweisungsdatum	12.12.2018 00:01:01
Annahmedatum	12.12.2018 00:01:34
Bearbeitungsdatum	
Stichtag*	13.12.2018
Status	Angenommen

Abb. 5: Registerkarte Details

<i>Trainingspaketname</i>	Name des Trainingspakets
<i>Erstellt von</i>	Name des Benutzers, der das Trainingspaket erstellt hat.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem das Trainingspaket erstellt wurde.
<i>Vorlagenname</i>	Name der Trainingspaketvorlage, die benutzt wurde bzw. Name des Ad-hoc-Trainingspakets.
<i>Zuweisungsdatum</i>	Datum, an dem das Trainingspaket zugewiesen wurde.
<i>Annahmedatum</i>	Datum, an dem das Trainingspaket angenommen wurde.
<i>Bearbeitungsdatum</i>	Datum, an dem das Trainingspaket bearbeitet wurde.
<i>Stichtag</i>	Datum des Stichtages des Trainingspakets
<i>Status</i>	Zeigt den Zuweisungsstatus der Vorlage an. <i>Zugewiesen</i> = Trainingspaket ist zugewiesen. <i>Angenommen</i> = Trainingspaket ist angenommen. <i>Abgeschlossen</i> = Trainingspaket ist abgeschlossen. <i>Nicht abgeschlossen</i> = Trainingspaket wurde bis zum abgelaufenen Stichtag nicht angenommen bzw. abgeschlossen.



3.3.2 Registerkarte E-Learning-Kategorien

Hier können Sie E-Learning-Kategorien für das Trainingspaket hinzufügen oder entfernen.

Details*
E-Learning-Kategorien
Agenten-Feedback

Name ↕	Kommentar ↕
Aufzeichnungslösungen	analog und digital

Abb. 6: Registerkarte E-Learning-Kategorien (Beispiel)

	<i>Hinzufügen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie neue E-Learning-Kategorien hinzufügen können (siehe Kapitel "Kategorie zuordnen", S. 13).
	<i>Entfernen</i>	Entfernt die ausgewählte E-Learning-Kategorie aus der Liste.



Die Kategorien für Trainingspakete und Quiz werden im Vorlagen-Modul erstellt.

3.3.2.1 Kategorie zuordnen

- Um Kategorien zuzuordnen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen*).

Name ↕		Kommentar ↕	
Aufzeichnungslösungen		analog und digital	

Abb. 7: Kategorien hinzufügen

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

Kategorien

Name ↕

Kommentar ↕

Telekommunikation	analog und digital
Beschwerde	

Zeilen pro Seite 50 1 - 2 von 2

Kategorien hinzufügen

Telekommunikation

Details

Name

Kommentar

Telekommunikation

analog und digital

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 8: Kategorien auswählen

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

3.3.3 Registerkarte Agenten-Feedback

Hier kann der Agent ein Feedback zum Trainingspaket abgeben. Dies ist nur möglich, wenn der Agent das Paket angenommen und noch nicht abgeschlossen hat.

<

Details

E-Learning-Kategorien

Agenten-Feedback

>

Feedback:

Abb. 9: Agenten Feedback eintragen


Feedback: Hier kann der Agent ein Feedback zum Trainingspaket eintragen.

3.4 Trainingspaket zuweisen

Es gibt folgende Möglichkeiten, ein Trainingspaket zu erstellen und zuzuweisen:

- Ein Trainingspaket wird aus einer bestehenden Vorlage erstellt und den Agenten zugewiesen. Siehe [Kapitel "Existierendes Trainingspaket zuweisen"](#), S. 14.
- Ein neues spezifisches Trainingspaket wird ohne eine Vorlage erstellt und den Agenten zugewiesen. Dieses spezifische Trainingspaket kann nicht als Trainingspaketvorlage für andere Trainingspakete wiederverwendet werden. Siehe [Kapitel "Trainingspaket erstellen und zuweisen"](#), S. 17.

3.4.1 Existierendes Trainingspaket zuweisen

1. Klicken Sie in der Hauptansicht auf das Symbol  (*Erstellen/Zuweisen*).
2. Wählen Sie die Option *Zuweisen*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

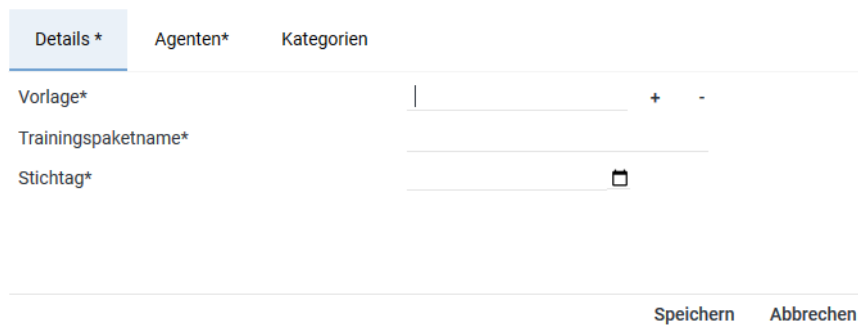


Abb. 10: Trainingspaket zuweisen

3. Nehmen Sie alle erforderlichen Einstellungen in den angezeigten Registerkarten vor. Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Einstellungen verloren gehen.
 - Registerkarte *Details*, siehe [Kapitel "Registerkarte Details"](#), S. 14.
 - Registerkarte *Agenten*, siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten"](#), S. 15.
 - Registerkarte *Kategorien*, siehe [Kapitel "Registerkarte E-Learning-Kategorien"](#), S. 12.
4. Um nach der Beendigung aller Eingaben in den Registerkarten das Trainingspaket zuzuweisen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

3.4.1.1 Registerkarte Details

Hier werden Details zum Trainingspaket angegeben.

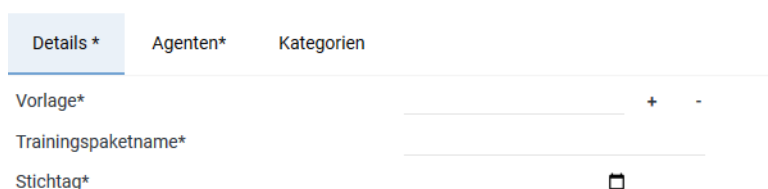





Abb. 11: Registerkarte Details

Füllen Sie die 3 Pflichtfelder aus:

Vorlage	Klicken Sie auf die Schaltfläche  , um dem Trainingspaket eine Vorlage hinzuzufügen, siehe Kapitel "Trainingspaketvorlage hinzufügen", S. 15. Mit der Schaltfläche  löschen Sie eine Vorlage aus dem Trainingspaket.
Trainingspaketname	Geben Sie hier einen Namen für das Trainingspaket ein.
Stichtag	Geben Sie das Datum direkt im Eingabefeld über die Tastatur ein oder klicken Sie auf das Symbol  , um einen Stichtag für die Bearbeitung des Trainingspakets hinzuzufügen.

3.4.1.1.1 Trainingspaketvorlage hinzufügen

1. Klicken Sie rechts neben dem Feld *Vorlage* auf die Schaltfläche .

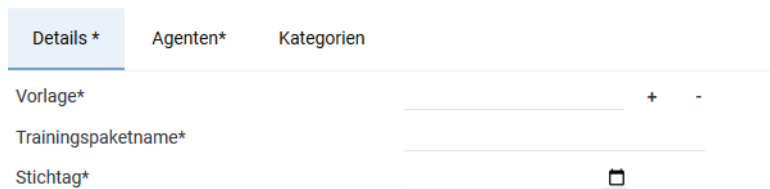


Abb. 12: Registerkarte Details

2. Wählen Sie eine Vorlage aus der Liste aus.

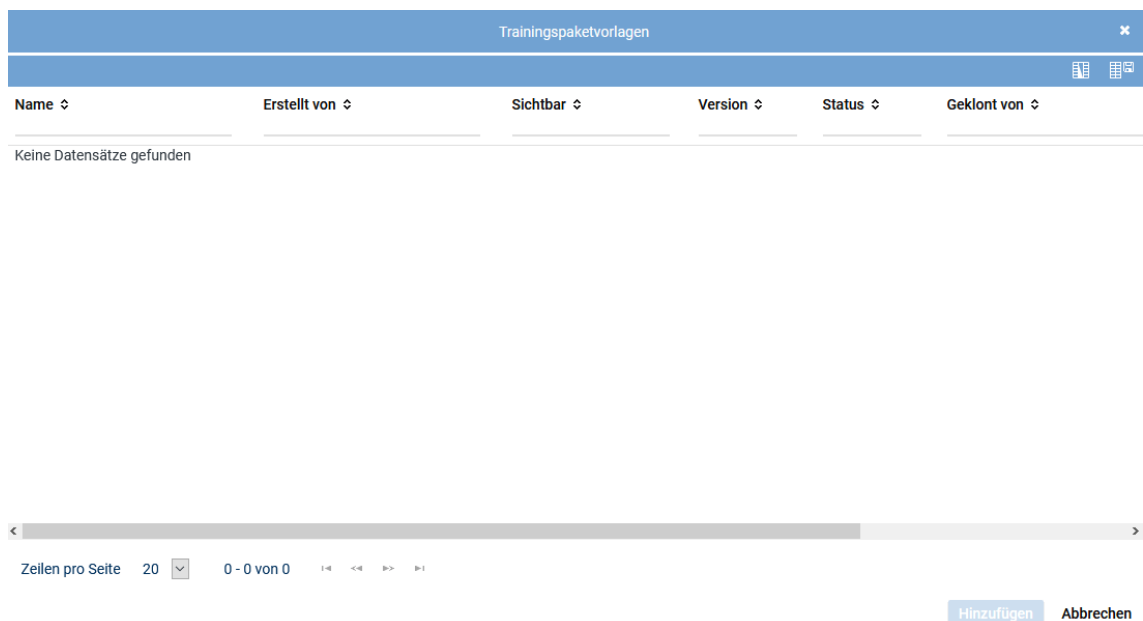


Abb. 13: Trainingspaketvorlage hinzufügen



Nur freigegebene Trainingspaketvorlagen können als Trainingspakete zugewiesen werden.

3. Um eine Trainingspaketvorlage dem Trainingspaket hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

3.4.1.2 Registerkarte Agenten

Hier können Sie eine Liste der Agenten zusammenstellen, denen das Trainingspaket zugewiesen werden soll.






Sie können nur Agenten auswählen, auf deren Daten Sie Zugriff haben.

Details * **Agenten*** Kategorien


Nachname ↕ Vorname ↕

Agent	4.
-------	----

Abb. 14: Registerkarte Agenten

	Hinzufügen aus der Organisationsstruktur	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Agenten aus der Organisationsstruktur auswählen können (siehe Kapitel "Agenten aus der Organisationsstruktur hinzufügen" , S. 16).
	Hinzufügen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Agenten auswählen können, die nicht unbedingt in einer Organisationsstruktur enthalten sind (siehe Kapitel "Agenten hinzufügen" , S. 17).
	Entfernen	Entfernt den ausgewählten Agenten aus der Liste.

3.4.1.2.1 Agenten aus der Organisationsstruktur hinzufügen

- Um Agenten aus der Organisationsstruktur zuzuordnen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen aus der Organisationsstruktur*).

Nachname ↕ Vorname ↕

Keine Datensätze gefunden

Abb. 15: Agenten



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

Agenten

Name	Personalnummer ↕	Vorname ↕	Nachname ↕	E-Mail ↕
▼ Sales	200	2.	Agent	
Sales Europe	100	1.	Agent	
Sales America	500	5.	Agent	
	300	3.	Agent	
	400	4.	Agent	

OK Hinzufügen Abbrechen

Abb. 16: Agenten aus Organisationsstruktur hinzufügen

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

3.4.1.2.2 Agenten hinzufügen



Sie können nur Agenten auswählen, auf deren Daten Sie Zugriff haben.

- Um einen Agenten zuzuordnen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen*).

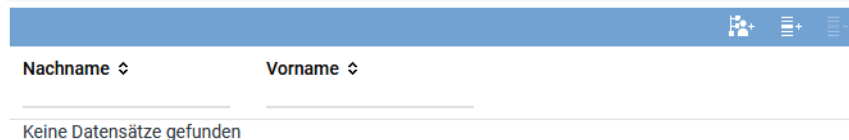


Abb. 17: Agenten (Beispiel)

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

Agenten hinzufügen					
Personalnummer	Vorname	Nachname	Benutzername	Einstellungsdatum	Geburtsdatum
1000	10.	Agent			
900	9.	Agent			
800	8.	Agent			
700	7.	Agent			
600	6.	Agent			
500	5.	Agent			
400	4.	Agent			

Zeilen pro Seite 20 1 - 10 von 10

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 18: Eigene Agenten hinzufügen

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

3.4.2 Trainingspaket erstellen und zuweisen

- Klicken Sie in der Hauptansicht auf das Symbol  (*Erstellen/Zuweisen*).

2. Wählen Sie die Option *Erstellen/Zuweisen*.
⇒ Der Vorlagenassistent wird geöffnet.
3. Gestalten Sie die Vorlage so, wie Sie es benötigen.



Informationen zum Vorlagenassistenten finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo Vorlagenassistent*.

4. Um alle Änderungen zwischenspeichern und den Vorlagenassistenten zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Weiter*.
Um alle Änderungen zu verwerfen und den Vorlagenassistenten zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.
5. Das folgende Fenster erscheint:

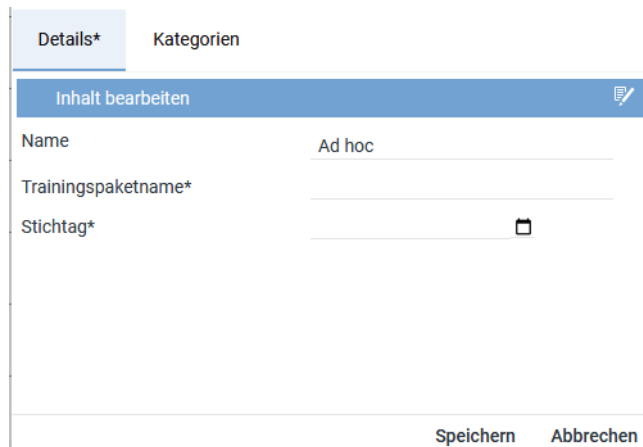


Abb. 19: Trainingspaket zuweisen (Beispiel)

6. Nehmen Sie alle erforderlichen Einstellungen in den angezeigten Registerkarten vor. Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Einstellungen verloren gehen.
 - Registerkarte *Details*, siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 18](#).
 - Registerkarte *Agenten* (nur im Trainingspakete-Modul), siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten", S. 15](#).
 - Registerkarte *Kategorien*, siehe [Kapitel "Registerkarte E-Learning-Kategorien", S. 12](#).
7. Um nach der Beendigung aller Eingaben in den Registerkarten das Trainingspaket zuzuweisen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

3.4.2.1

Registerkarte Details

Hier werden Details zum Trainingspaket angegeben.

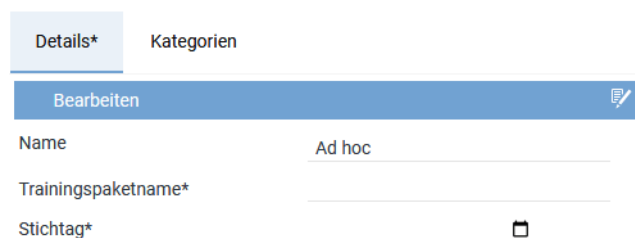



Abb. 20: Registerkarte Details (Beispiel)

Füllen Sie die 3 Pflichtfelder aus:

Name	Zeigt den Namen der Trainingspaketvorlage. Der Name <i>Ad hoc</i> wird vorgegeben und kann nicht geändert werden. Die <i>Ad-hoc</i> -Trainingspaketvorlage wird nur für dieses Trainingspaket erstellt und kann nicht für andere Trainingspakete wiederverwendet werden.
Trainingspaketname	Geben Sie hier einen Namen für das Trainingspaket ein.
Stichtag	Geben Sie das Datum direkt im Eingabefeld über die Tastatur ein oder klicken Sie auf das Symbol  , um einen Stichtag für die Bearbeitung des Trainingspakets hinzuzufügen.

3.5

Trainingspaket ansehen



Ein Trainingspaket kann nur von folgenden Personen angesehen werden:

- Ersteller des Trainingspakets
- Agenten, denen das Trainingspaket zugewiesen wurde
- Superuser

1. Wählen Sie das Trainingspaket, das Sie ansehen möchten in der Hauptansicht aus.

+ × Trainingspakete Allgemein				
Trainingspaketname	Agent	Stichtag	Status	Erstellt von
Training package 12/18	Agent, 4.	13.12.2018	Angenommen	Admin, 1st-Tenant
Testpaket	Agent, 80.	29.12.2018	Angenommen	Admin, 1st-Tenant

Abb. 21: Trainingspaket auswählen (Beispiel)

2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Trainingspakete* > *Trainingspaket ansehen*.

⇒ Das Fenster *Trainingspaket* erscheint.

Trainingspaket

Sektion 1

In vielen Ländern gibt es Gesetze und Richtlinien, die eine Aufzeichnung der Sprachkommunikation per Telefon zwingend vorschreiben. In Fachkreisen spricht man dann von „Compliance Recording“ (engl. compliance = Einhaltung, Konformität). In der Regel erfolgt hier die Sprachaufzeichnung zur Beweissicherung. Unternehmen und Institutionen, die diese Art von Aufzeichnung benötigen, sind die Zielmärkte von ASC. Diese Zielmärkte lassen sich in die folgenden vertikalen Märkte gruppieren:

- Öffentliche Sicherheit
- Flugsicherung
- Finanzdienstleister
- Versicherungen

Abschließen Schließen

Abb. 22: Trainingspaket ansehen (Beispiel: angenommenes Trainingspaket ansehen)

3. Hier können Sie sich das Trainingspaket ansehen.
Um im Trainingspaket-Fenster auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Trainingspaketbereichs auf den Sektionsnamen.
4. Sie haben 2 Möglichkeiten, das Trainingspaket zu beenden:

Abschließen	Das Trainingspaket wird abgeschlossen. Die Schaltfläche <i>Abschließen</i> wird nur dem Agent, dem das Trainingspaket zugewiesen wurde angezeigt. Das Trainingspaket muss angenommen sein, um es abschließen zu können.
Schließen	Das Fenster <i>Trainingspaket</i> wird geschlossen. Wenn das Trainingspaket angenommenen und noch nicht abgeschlossenen wurde, kann es zu einem späteren Zeitpunkt angesehen und abgeschlossen werden.

3.6 Trainingspaket annehmen



Ein Trainingspaket kann nur von dem Agent angenommen werden, dem es zugewiesen wurde.

1. Wählen Sie das Trainingspaket, das Sie annehmen möchten, in der Hauptansicht aus.

+ × Trainingspakete Allgemein				
Trainingspaketname	Agent	Stichtag	Status	Erstellt von
Vorlage 1	Agent, 80.	29.12.2018	Zugewiesen	Admin, 1st-Tenant
Trainingspaket	Agent, 80.	28.12.2018	Zugewiesen	Admin, 1st-Tenant

Abb. 23: Trainingspaket auswählen (Beispiel)

2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Trainingspakete > Trainingspaket annehmen*.
⇒ Das Fenster *Trainingspaket* erscheint.

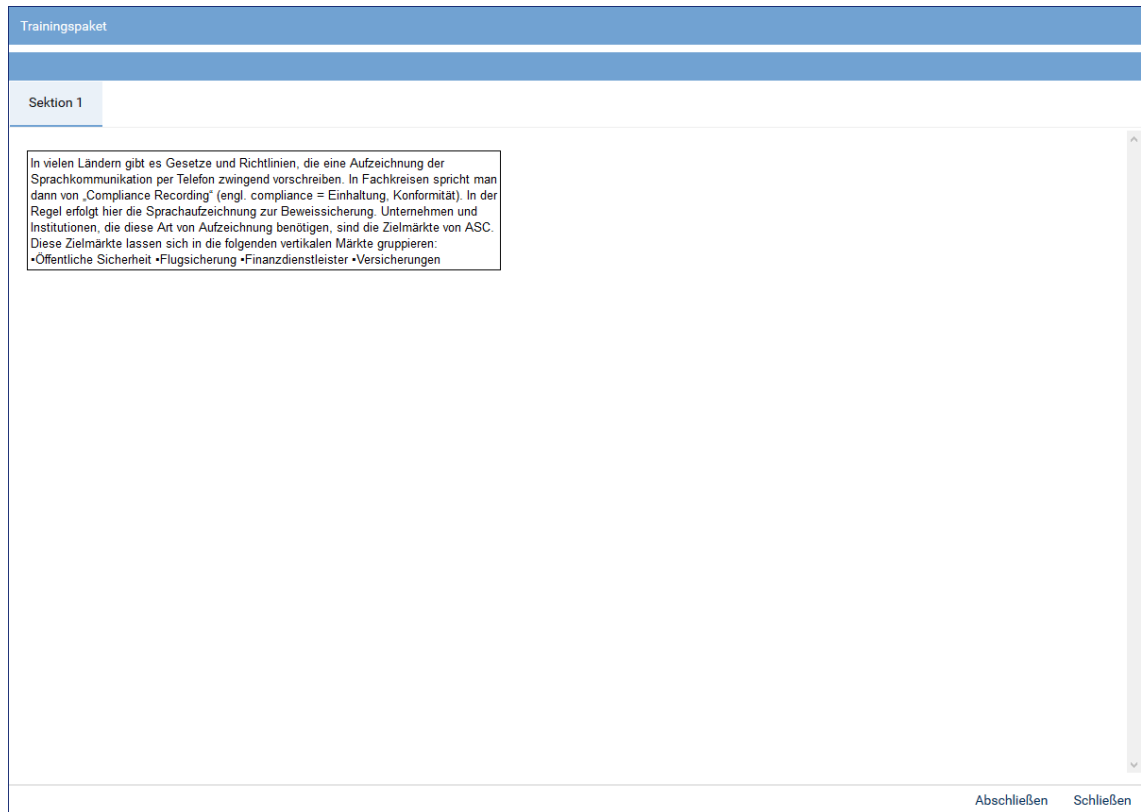


Abb. 24: Trainingspaket ansehen (Beispiel: angenommenes Trainingspaket ansehen)

3. Hier können Sie sich das Trainingspaket ansehen.
Um im Trainingspaket-Fenster auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Trainingspaketbereichs auf den Sektionsnamen.
4. Sie haben 2 Möglichkeiten, das Trainingspaket zu beenden:

Abschließen	Das Trainingspaket wird abgeschlossen. Die Schaltfläche <i>Abschließen</i> wird nur dem Agent, dem das Trainingspaket zugewiesen wurde angezeigt. Das Trainingspaket muss angenommen sein, um es abschließen zu können.
Schließen	Das Fenster <i>Trainingspaket</i> wird geschlossen. Wenn das Trainingspaket angenommen und noch nicht abgeschlossen wurde, kann es zu einem späteren Zeitpunkt angesehen und abgeschlossen werden.

3.7

Bewertung ansehen



Diese Option steht nur zur Verfügung, wenn das Trainingspaket im Modul *Qualitätsmanagement* > *Bewertungen* zugewiesen/erstellt wurde.

Mit dieser Funktion können Sie die im Bewertungen-Modul erstellte Bewertung eines Trainingspakets ansehen.

1. Wählen Sie das Trainingspaket, bei dem Sie die Bewertung ansehen möchten, in der Hauptansicht aus.

Trainingspaketname ↕	Agent ↕	Stichtag ↕	Status ↕	Erstellt von ↕
Produkttraining	Agent, 5.	29.12.2018	Zugewiesen	Admin, 1st-Tenant
Product training part II	Agent, 1.	29.12.2018	Zugewiesen	Admin, 1st-Tenant

Abb. 25: Trainingspaket auswählen (Beispiel)

- Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Trainingspakete > Bewertung ansehen*.
⇒ Das Fenster *Bewertung* erscheint.

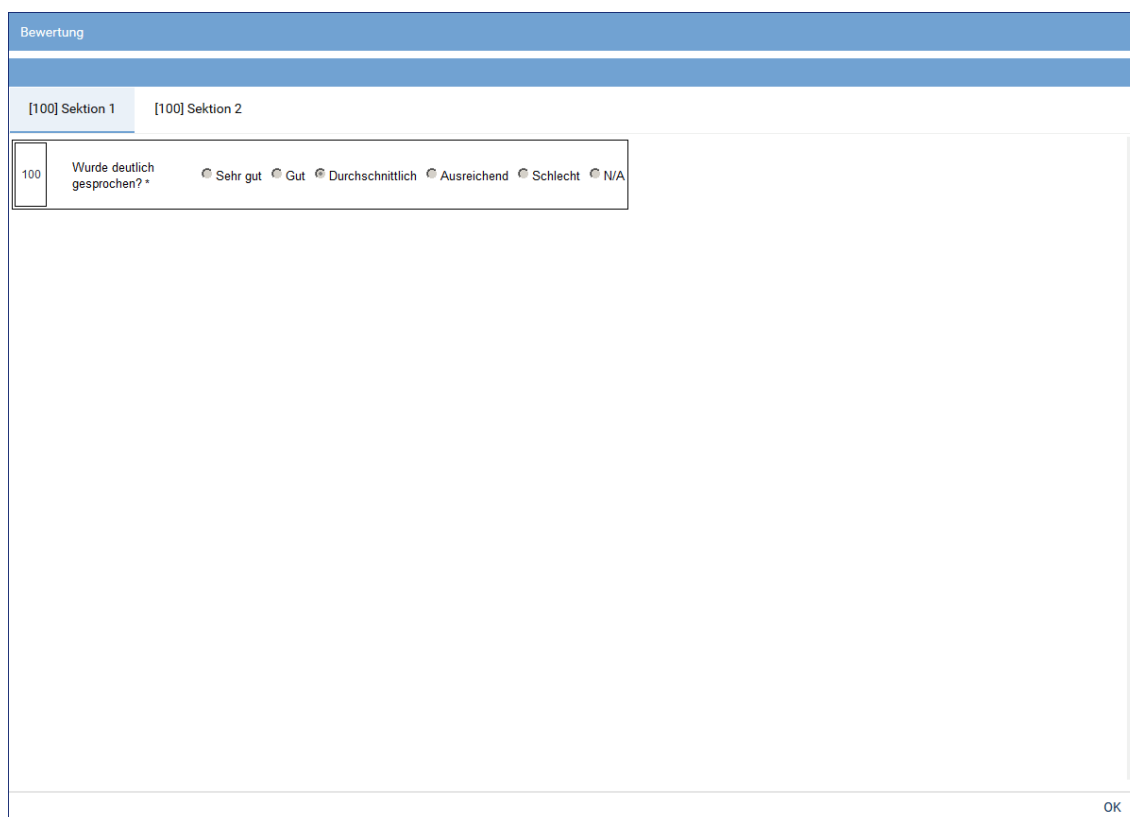


Abb. 26: Bewertungen

- Hier können Sie sich die Bewertung ansehen.
Um im Bewertungs-Fenster auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Bewertungsbereichs auf den Sektionsnamen.
- Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.

3.8

Ausgewählte Session laden



Diese Option ist nur aktiv, wenn das Trainingspaket im Sessions-Modul zugewiesen/erstellt wurde.

Mit dieser Funktion können Sie eine Session, für die das Trainingspaket angelegt wurde, in das Replay-Modul laden und dort wiedergeben.

- Wählen Sie das Trainingspaket, bei dem Sie die Session wiedergeben möchten, in der Hauptansicht aus.
- Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Trainingspakete > Laden* bzw. *Coaching Advisor > Laden*.
- Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

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

- Die Session wird in das Replay-Modul geladen und kann dort wiedergegeben werden. Informationen zu den Funktionen des Replay-Moduls finden Sie im [Kapitel "Replay Modul"](#), S. 44.

4 Quiz-Modul

4.1 Allgemeines

Das Quiz-Modul ermöglicht die Überprüfung des Wissensstandes von Agenten und erweitert die Möglichkeiten des Trainingspakete-Moduls, da die erlernten Inhalte mit Hilfe von Quiz abgefragt werden können. Quiz können aber auch als weitere Trainingsvariante angesehen werden, bei der die Agenten spielerisch mit Inhalten vertraut gemacht werden. Das Quiz-Modul bietet eine Übersicht aller bereits zugewiesenen Quiz und den jeweiligen Bearbeitungsstatus.

Im Quiz-Modul sind alle Quizvorlagen verfügbar, die im Quizvorlagen-Modul erstellt und freigegeben wurden. Diese Quizvorlagen können einzelnen Agenten oder Agentengruppen als Quiz zugewiesen werden. Das hilft sowohl den Agenten, ihr eigenes Wissen zu prüfen, als auch den Supervisoren, das Wissen der Agenten zu überprüfen, speziell nachdem sie ein Training absolviert haben. Der Kreislauf von der Identifikation einer Schwäche über ein gezieltes Training bis hin zur erneuten Erfolgsmessung des Trainings wird so vervollständigt.

Sie können verschiedene Optionen nutzen, um die Bearbeitung von Quiz zu gestalten:

- Keine Limitierungen
Agenten können Quiz in ihren freien Zeiten ohne Zeitvorgaben durchführen und beliebig oft wiederholen, ohne dass der Supervisor über die Quizergebnisse informiert wird. So können Agenten ihr Wissen in einer Art freiem Training überprüfen, erweitern und festigen.
- Zeitvorgaben
Quiz können auch unter Vorgabe einer bestimmten Zeit, die zur Lösung des Quiz zur Verfügung steht, zugewiesen werden. Sobald der Agent das Quiz startet, muss er es in der vorgegebenen Zeit beenden. Ein Quiz mit Zeitlimit ist nicht wiederholbar. So kann eine Prüfungssituation hergestellt werden, z. B. um den Erfolg eines Trainings zu überprüfen.
- Wiederholbarkeit
Sie können bestimmen, ob ein Quiz wiederholbar ist oder nicht. Ein Quiz, das wiederholbar ist, kann nicht mit einem Zeitlimit versehen werden.
- Automatische Zuweisung von Trainingspaketen
Sie können ein Trainingspaket definieren, das automatisch Agenten zugewiesen wird, die ein Quiz mit zu niedriger Punktzahl absolviert haben. So wird der Prozess von der Identifizierung einer Schwäche und der Zuweisung eines passenden Trainings automatisiert.

Das Quiz-Modul enthält ein vollumfängliches Benachrichtigungssystem: Die Agenten werden informiert, sobald ihnen ein Quiz zugewiesen wurde oder wenn eine Frist bald abläuft. Die Supervisoren werden benachrichtigt, wenn ein Agent mit der Bearbeitung eines Quiz begonnen hat, wenn das Quiz zwischenzeitlich unterbrochen wurde, wenn der Agent das Quiz beendet hat oder eine Frist verstrichen ist.



Informationen zum Thema Quizvorlagen finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Vorlagen-Modul*.

Öffnen Sie das Quiz-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste im Menüpunkt E-Learning-Modul auf den Untermenüpunkt *Quiz* klicken.

4.2 Hauptansicht

In der Hauptansicht werden alle zugewiesenen Quiz angezeigt.

Quizname ↕	Agent ↕	Stichtag ↕	Erstellt von ↕	Status ↕	Fertigstellungs-
Produktportfolio	Agent, 4.	28.12.2018	Admin, 1st-Tenant	➤	
Gesprächsaufzeichnung	Agent, 4.	14.12.2018	Admin, 1st-Tenant	⏏	12.12.2018
WFO Knowledge	Agent, 4.	17.01.2019	Admin, 1st-Tenant	➤	
Cross- und Up-Selling	Agent, 4.	31.12.2018	Admin, 1st-Tenant	➤	

Zeilen pro Seite 50 1 - 4 von 4

Abb. 27: Quiz - Hauptansicht (Beispiel)

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

Quizname	Name des Quiz.
Agent	Name des Agenten, dem das Quiz zugewiesen wurde.
Stichtag	Datum, an dem das Quiz beendet sein muss.
Status	Zeigt den Bearbeitungsstatus des Quiz an. ➤ (Zugewiesen) = Quiz ist zugewiesen. ▶ (Gestartet) = Quiz ist gestartet. ⏏ (Beendet) = Quiz ist beendet. ⏏ (Nicht abgeschlossen) = Quiz wurde bis zum abgelaufenen Stichtag nicht gestartet bzw. beendet.
Erstellt von	Name des Benutzers, der das Quiz erstellt und zugewiesen hat.
Erstelldatum	Datum, an dem das Quiz gespeichert wurde.
Aktualisiert	Datum, an dem das Quiz zuletzt aktualisiert wurde.
Fertigstellungsdatum	Datum, an dem das Quiz abgeschlossen wurde.

4.2.1

Symbolleiste

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

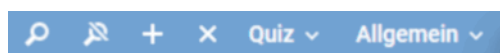








Abb. 28: Quiz-Modul - Symbolleiste

	Suchen	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen (siehe Kapitel "Suchen", S. 9).
	Suche zurücksetzen	Das Symbol  (Suchen) wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.
	Zuweisen	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück. Die Suche wird ohne manuelle Filterung gestartet.
	Zuweisen	Öffnet im Bereich der Detailansicht ein Fenster, in dem Sie ein neues Quiz erstellen und dieses Quiz einem oder mehreren Agenten zuweisen können (siehe Kapitel "Quiz zuweisen", S. 30).
	Löschen	Löscht das ausgewählte Quiz.

Quiz	Ansehen	<p>Öffnet ein Fenster, in dem Sie das Ergebnis des ausgewählten Quiz ansehen können (siehe Kapitel "Quiz ansehen", S. 35).</p> <p>Diese Funktion steht nur für beendete Quiz zur Verfügung. Um ein Quizergebnis ansehen zu können, müssen Sie außerdem über das entsprechende Recht verfügen. Die Rechte <i>Ergebnisse dem Vorgesetzten anzeigen</i> und <i>Ergebnisse dem Agenten anzeigen</i> werden beim Zuweisen eines Quiz eingestellt (siehe Kapitel "Registerkarte Details", S. 31).</p>
	Starten	Startet das ausgewählte Quiz (siehe Kapitel "Quiz starten", S. 35).
	Quiz drucken	Druckt das ausgewählte Quiz.
Allgemein	Drucken	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	Tabelle anpassen	<p>Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welche Informationen werden angezeigt. • Reihenfolge der angezeigten Spalten. • Anzahl der Zeilen pro Seite.
	Allgemeine Hilfe	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet.
	Modul-Hilfe	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet.



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

4.3

Detailansicht für zugewiesene Quiz

Wenn Sie in der Hauptansicht ein Quiz auswählen, werden in der Detailansicht weitere Informationen zum ausgewählten Quiz angezeigt.



Wenn Sie ein neues Quiz erstellen und zuweisen, wird im Bereich der Detailansicht ein anderes Fenster geöffnet. Siehe [Kapitel "Quiz zuweisen", S. 30](#).

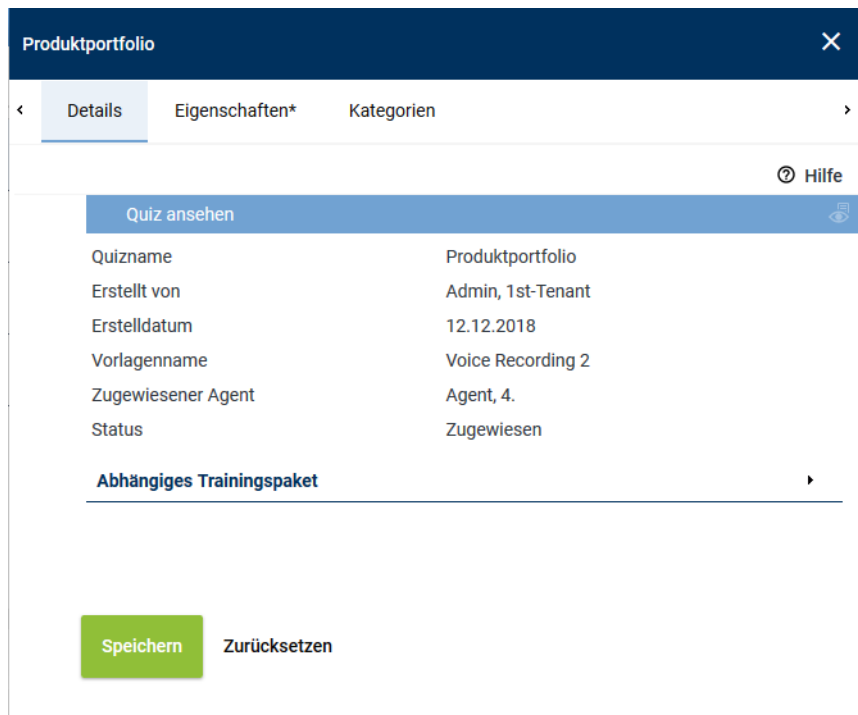


Abb. 29: Quiz - Detailansicht

Für zugewiesene Quiz besteht die Detailansicht aus folgenden Registerkarten:

- **Details**
Hier werden Details zum ausgewählten Quiz angezeigt.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 27](#).
- **Eigenschaften**
Hier können Sie die Eigenschaften zum ausgewählten Quiz ansehen oder bearbeiten.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Eigenschaften", S. 29](#).
- **Kategorien**
Hier können Sie Kategorien hinzufügen oder entfernen.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Kategorien", S. 29](#).

4.3.1 Registerkarte Details

Hier werden Details zum ausgewählten Quiz angezeigt.



Abb. 30: Registerkarte Details - zugewiesenes Quiz

<i>Quizname</i>	Name des Quiz
<i>Erstellt von</i>	Name des Benutzers, der das Quiz erstellt und zugewiesen hat
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem das Quiz gespeichert wurde
<i>Vorlagenname</i>	Name der Quizvorlage, die für das Quiz verwendet wird
<i>Zugewiesener Agent</i>	Name des Agenten, dem das Quiz zugewiesen wurde
<i>Status</i>	<p>Zeigt den Bearbeitungsstatus des Quiz an.</p> <p><i>Zugewiesen</i> = Quiz ist zugewiesen.</p> <p><i>Gestartet</i> = Quiz ist gestartet.</p> <p><i>Beendet</i> = Quiz ist beendet.</p> <p><i>Nicht abgeschlossen</i> = Quiz wurde bis zum abgelaufenen Stichtag nicht gestartet bzw. beendet.</p>
<i>Fertigstellungsdatum</i>	Datum, an dem das Quiz abgeschlossen wurde
<i>Dauer</i>	<p>Zeit, die für die Bearbeitung des Quiz benötigt wurde</p> <p>Diese Information wird nur für Quiz angezeigt, die bereits gestartet oder beendet wurden.</p>
<i>Ergebnis</i>	<p>Ergebnis des Quiz.</p> <p>Diese Information steht nur für beendete Quiz zur Verfügung. Um ein Quizergebnis sehen zu können, müssen Sie außerdem über das entsprechende Recht verfügen. Die Rechte <i>Ergebnisse dem Vorgesetzten anzeigen</i> und <i>Ergebnisse dem Agenten anzeigen</i> werden beim Zuweisen eines Quiz eingestellt (siehe Kapitel "Registerkarte Details", S. 31).</p> <p>Das Wertungsschema für die Quizauswertung wird bei der Erstellung der Quizvorlage ausgewählt. Informationen zum Thema Quizvorlagen finden Sie in der Bedienungsanleitung <i>INSPIRATIONneo - Vorlagen-Modul</i>.</p>

Gruppenfeld Abhängiges Trainingspaket



Das Gruppenfeld *Abhängiges Trainingspaket* wird nur angezeigt, wenn das Quiz Abhängigkeiten zu einem Trainingspaket enthält.

Abhängiges Trainingspaket ▾	
Trainingspaketname	Produktschulung
Trainingspaketvorlage	Produktschulung
Stichtag des Trainingspaketes	30.12.2018
Gesamtpunktzahl	30

Abb. 31: Gruppenfeld Abhängiges Trainingspaket

<i>Trainingspaketname</i>	Name des Trainingspakets.
<i>Trainingspaketvorlage</i>	Name der Trainingspaketvorlage, die für das Trainingspaket verwendet wird.
<i>Stichtag des Trainingspaketes</i>	Datum, an dem das Trainingspaket beendet sein muss.
<i>Gesamtpunktzahl</i>	<p>Grenzwert für die Zuweisung des Trainingspakets.</p> <p>Wenn diese Punktzahl im Quizergebnis unterschritten wird, wird das Trainingspaket dem betroffenen Agenten automatisch zugewiesen.</p>

4.3.2 Registerkarte Eigenschaften

Sobald ein Quiz gestartet oder beendet wurde, sind die Werte in der Registerkarte *Eigenschaften* reine Anzeigewerte.


Solange ein Quiz noch nicht gestartet oder beendet wurde, können Sie den Stichtag verändern. Sobald ein Quiz beendet wurde, ist auch der Stichtag ein reiner Anzeigewert.



Wenn Sie in der Hauptansicht ein Quiz auswählen und den Stichtag ändern, wird die Änderung des Stichtags für alle Agenten übernommen, denen dieses Quiz zugewiesen wurde und die das Quiz noch nicht gestartet oder beendet haben. D. h. der neue Stichtag wird für alle Quiz mit identischen Quiznamen und Erstelldatum übernommen, die noch nicht gestartet oder beendet wurden.



Abb. 32: Registerkarte Eigenschaften - zugewiesenes Quiz

Stichtag	<p>Zeigt das Datum, an dem das Quiz beendet sein muss.</p> <p>Die Eingabe des Datums im Eingabefeld kann direkt über die Tastatur oder über das Symbol  erfolgen.</p>
Ergebnisse dem Vorgesetzten anzeigen	<p>Zeigt an, ob die Ergebnisse für den Vorgesetzten sichtbar sind.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Ergebnisse sind für den Vorgesetzten sichtbar</p> <p><input type="checkbox"/> = Ergebnisse sind für den Vorgesetzten nicht sichtbar</p>
Ergebnisse dem Agenten anzeigen	<p>Zeigt an, ob die Ergebnisse für den Agenten sichtbar sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Nie</i> = Ergebnisse sind für den Agenten nicht sichtbar. • <i>Direkt</i> = Ergebnisse sind für den Agenten nach Beenden des Quiz in einem Popup-Fenster sichtbar. • <i>Stichtag</i> = Ergebnisse sind für den Agenten nach dem eingegebenen Stichtag sichtbar.
Wiederholbar/Zeitlimit	<p>Zeigt an, ob das Quiz wiederholbar ist oder ob ein Zeitlimit zum Bearbeiten des Quiz besteht.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Nicht wiederholbar</i> = Das Quiz ist nicht wiederholbar. • <i>Wiederholbar</i> = Das Quiz ist vor dem Stichtag beliebig oft wiederholbar. • <i>Ohne Zeitlimit</i> = Zum Bearbeiten des Quiz besteht kein Zeitlimit. • <i>Mit Zeitlimit</i> = Zum Bearbeiten des Quiz besteht das angezeigte Zeitlimit.

4.3.3 Registerkarte Kategorien



Hier können Sie Kategorien für das Quiz hinzufügen oder entfernen. Wenn in der Quizvorlage bereits eine Kategorie ausgewählt wurde, wird sie für das Quiz automatisch hinzugefügt.



Agenten können die zugeordneten Kategorien nur sehen, aber nicht bearbeiten.



Abb. 33: Registerkarte Kategorien - zugewiesenes Quiz

	Hinzufügen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Kategorien auswählen und hinzufügen können (siehe Kapitel "Kategorie zuordnen" , S. 13).
	Entfernen	Entfernt die ausgewählte Kategorie aus der Liste.



Die Kategorien für Trainingspakete und Quiz werden im Vorlagen-Modul erstellt.

4.4

Quiz zuweisen

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche  (*Zuweisen*).

⇒ Das Fenster *Quiz zuweisen* erscheint.

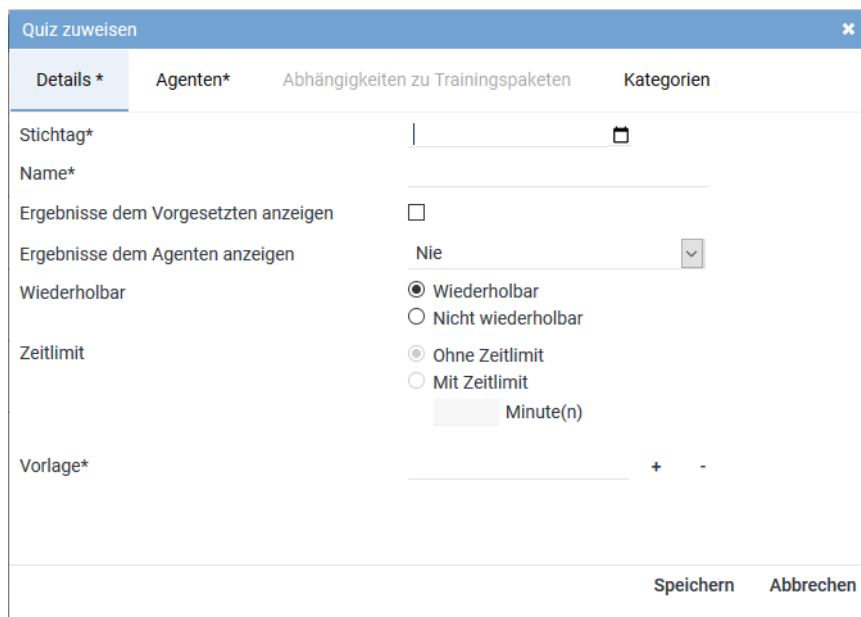


Abb. 34: Quiz erstellen und zuweisen

- Nehmen Sie alle erforderlichen Einstellungen in den angezeigten Registerkarten vor. Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Einstellungen verloren gehen.
 - Registerkarte *Details*, siehe [Kapitel "Registerkarte Details"](#), S. 31
 - Registerkarte *Agenten*, siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten"](#), S. 32
 - Registerkarte *Abhängigkeiten zu Trainingspaketen*, siehe [Kapitel "Registerkarte Abhängigkeiten zu Trainingspaketen"](#), S. 33
 - Registerkarte *Kategorien*, siehe [Kapitel "Registerkarte Kategorien"](#), S. 34

3. Um nach der Beendigung aller Eingaben in den Registerkarten das Quiz zuzuweisen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

4.4.1

Registerkarte Details

Hier können Sie grundlegende Einstellungen für das Quiz vornehmen.

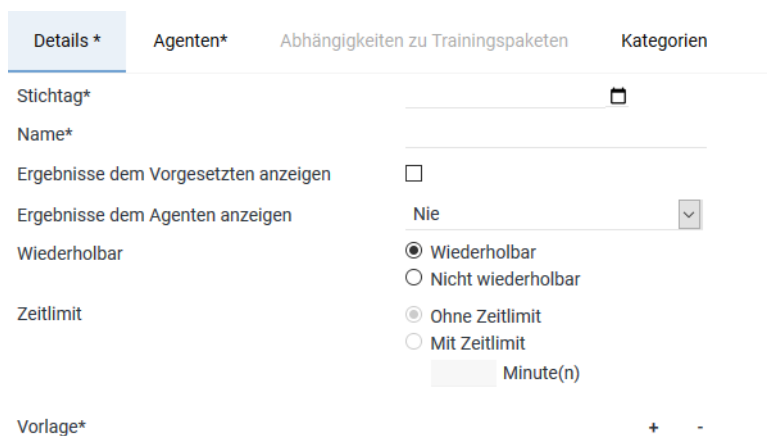



Abb. 35: Quiz zuweisen - Registerkarte Details

Stichtag	Datum, an dem das Quiz beendet sein muss. Die Eingabe des Datums im Eingabefeld kann direkt über die Tastatur oder über das Symbol  erfolgen.
Name	Geben Sie hier den Namen für das Quiz ein.
Ergebnisse dem Vorgesetzten anzeigen	Stellen Sie ein, ob die Ergebnisse für den Vorgesetzten sichtbar sind. <input checked="" type="checkbox"/> = Ergebnisse sind für den Vorgesetzten sichtbar <input type="checkbox"/> = Ergebnisse sind für den Vorgesetzten nicht sichtbar
Ergebnisse dem Agenten anzeigen	Stellen Sie ein, ob die Ergebnisse für den Agenten sichtbar sind. Folgende Möglichkeiten stehen zur Auswahl: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Nie</i> = Ergebnisse sind für den Agenten nicht sichtbar. • <i>Direkt</i> = Ergebnisse sind für den Agenten nach Beenden des Quiz in einem Popup-Fenster sichtbar. • <i>Stichtag</i> = Ergebnisse sind für den Agenten nach dem eingegebenen Stichtag sichtbar.
Wiederholbar	Stellen Sie ein, ob das Quiz wiederholbar ist. Folgende Möglichkeiten stehen zur Auswahl: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Nicht wiederholbar</i> = Das Quiz ist nicht wiederholbar. • <i>Wiederholbar</i> = Das Quiz ist vor dem Stichtag beliebig oft wiederholbar.
Zeitlimit	Stellen Sie ein, ob ein Zeitlimit zum Bearbeiten des Quiz besteht. Folgende Möglichkeiten stehen zur Auswahl: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ohne Zeitlimit</i> = Zum Bearbeiten des Quiz besteht kein Zeitlimit.

- *Mit Zeitlimit* = Zum Bearbeiten des Quiz besteht ein Zeitlimit. Geben Sie im Eingabefeld *Minute(n)* das Zeitlimit in Minuten ein.

Vorlage

Stellen Sie ein, welche Quizvorlage, für das Quiz verwendet wird (siehe [Kapitel "Quizvorlage hinzufügen", S. 32](#)).

4.4.1.1 Quizvorlage hinzufügen

1. Klicken Sie rechts neben dem Feld *Vorlage* auf die Schaltfläche **+**.
2. Wählen Sie eine Vorlage aus der Liste aus.

Quizvorlage hinzufügen					
Name ↕	Erstellt von ↕	Version ↕	Sichtbar ↕	Geklon von ↕	Neue V
Voice Recording 2	Admin, 1st-Tenant	1	👁		
<div> <div>Seiten pro Seite 20</div> <div>1 - 1 von 1</div> <div> <div>1-4</div> <div><<</div> <div>>></div> <div>1-1</div> </div> </div>					
				Hinzufügen	Abbrechen

Abb. 36: Quizvorlage hinzufügen



Nur freigegebene Quizvorlagen können den Agenten als Quiz zugewiesen werden.

3. Um eine Quizvorlage dem Quiz hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

4.4.2 Registerkarte Agenten




Hier können Sie eine Liste der Agenten zusammenstellen, denen das Quiz zugewiesen werden soll.



Sie können nur Agenten auswählen, auf deren Daten Sie Zugriff haben.

Details *	Agenten*	Abhängigkeiten zu Trainingspaketen	Kategorien
Nachname ↕		Vorname ↕	
Agent		4.	
Agent		3.	

Abb. 37: Quiz zuweisen - Registerkarte Agenten

	<i>Hinzufügen aus der Organisationsstruktur</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Agenten aus der Organisationsstruktur auswählen können (siehe Kapitel "Agenten aus der Organisationsstruktur hinzufügen" , S. 16).
	<i>Hinzufügen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Agenten auswählen können, die nicht unbedingt in einer Organisationsstruktur enthalten sind (siehe Kapitel "Agenten hinzufügen" , S. 17).
	<i>Entfernen</i>	Entfernt die ausgewählten Agenten aus der Liste.

4.4.3 Registerkarte Abhängigkeiten zu Trainingspaketen



Die Registerkarte *Abhängigkeiten zu Trainingspaketen* wird erst aktiv, wenn in der Registerkarte *Details* eine Quizvorlage ausgewählt ist.

Hier können Sie Abhängigkeiten zu Trainingspaketen definieren. Abhängig vom Quizergebnis wird den betroffenen Agenten das ausgewählte Trainingspaket automatisch zugewiesen.



Details *	Agenten*	Abhängigkeiten zu Trainingspaketen*	Kategorien
Aktivieren		<input checked="" type="checkbox"/>	
Gesamtpunktzahl*		<input type="text" value="0"/>	
Stichtag*		<input type="text"/> 	
Trainingspaketname*		<input type="text"/>	
Trainingspaketvorlage*		<input type="text"/> + -	

Abb. 38: Quiz zuweisen - Registerkarte Abhängigkeiten zu Trainingspaketen

<i>Aktivieren</i>	<p>Aktivierung der Abhängigkeiten zu Trainingspaketen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Abhängigkeiten zu Trainingspaketen ist aktiviert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Abhängigkeiten zu Trainingspaketen ist nicht aktiviert.</p>
<i>Gesamtpunktzahl</i>	<p>Grenzwert für die Zuweisung des Trainingspakets. Wenn diese Punktzahl im Quizergebnis unterschritten wird, wird das Trainingspaket dem betroffenen Agenten automatisch zugewiesen.</p> <p>Stellen Sie den Wert entweder mit Hilfe der Pfeiltasten am Eingabefeld ein oder indem Sie ihn direkt über die Tastatur in das Eingabefeld eintragen.</p> <p>HINWEIS! Welche Grenzwerte sinnvoll sind, ist abhängig vom Wertungsschema der gewählten Quizvorlage.</p>
<i>Stichtag</i>	<p>Datum, an dem das Trainingspaket beendet sein muss.</p> <p>Die Eingabe des Datums im Eingabefeld kann direkt über die Tastatur oder über das Symbol  erfolgen.</p> <p>HINWEIS! Der Stichtag für das Trainingspaket kann nicht vor dem Stichtag des Quiz liegen.</p>
<i>Trainingspaketname</i>	<p>Name des Trainingspakets.</p> <p>Das Trainingspaket muss nicht erstellt sein. Wenn die Gesamtpunktzahl beim Quiz nicht erreicht wird, wird das hier angegebene Trainingspaket automatisch erstellt und zugewiesen.</p>
<i>Trainingspaketvorlage</i>	Trainingspaketvorlage, die für das Trainingspaket verwendet wird.

Stellen Sie ein, welche Trainingspaketvorlage, für das Trainingspaket verwendet wird (siehe [Kapitel "Trainingspaketvorlage hinzufügen", S. 34](#)).

4.4.3.1 Trainingspaketvorlage hinzufügen

1. Klicken Sie rechts neben dem Feld *Trainingspaketvorlage* auf die Schaltfläche **+**.
2. Wählen Sie eine Vorlage aus der Liste aus.

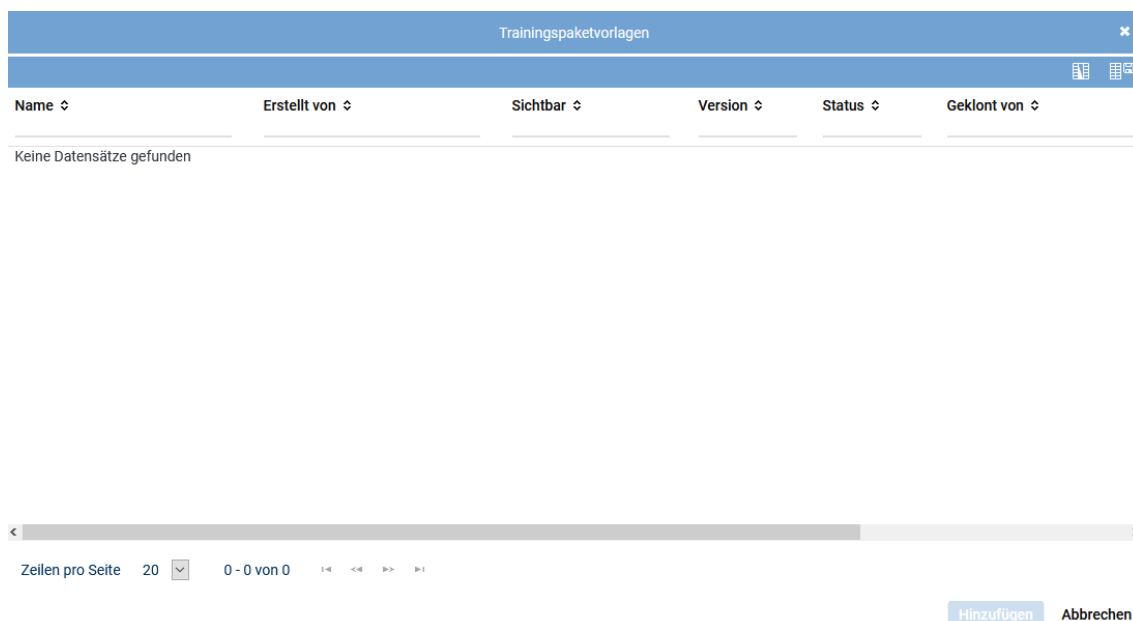


Abb. 39: Trainingspaketvorlage hinzufügen



Nur freigegebene Trainingspaketvorlagen können als Trainingspakete zugewiesen werden.

3. Um eine Trainingspaketvorlage dem Quiz hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

4.4.4 Registerkarte Kategorien

Hier können Sie Kategorien für das Quiz hinzufügen oder entfernen. Wenn in der Quizvorlage bereits eine Kategorie ausgewählt wurde, wird sie für das Quiz automatisch hinzugefügt.

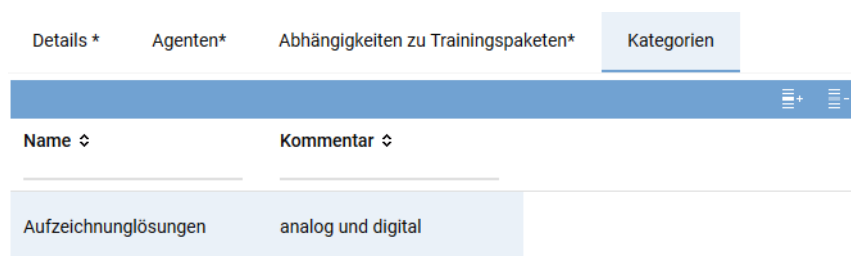




Abb. 40: Quiz zuweisen - Registerkarte Kategorien

	Hinzufügen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Kategorien auswählen und hinzufügen können (siehe Kapitel "Kategorie zuordnen", S. 13).
	Entfernen	Entfernt die ausgewählte Kategorie aus der Liste.



Die Kategorien für Trainingspakete und Quiz werden im Vorlagen-Modul erstellt.

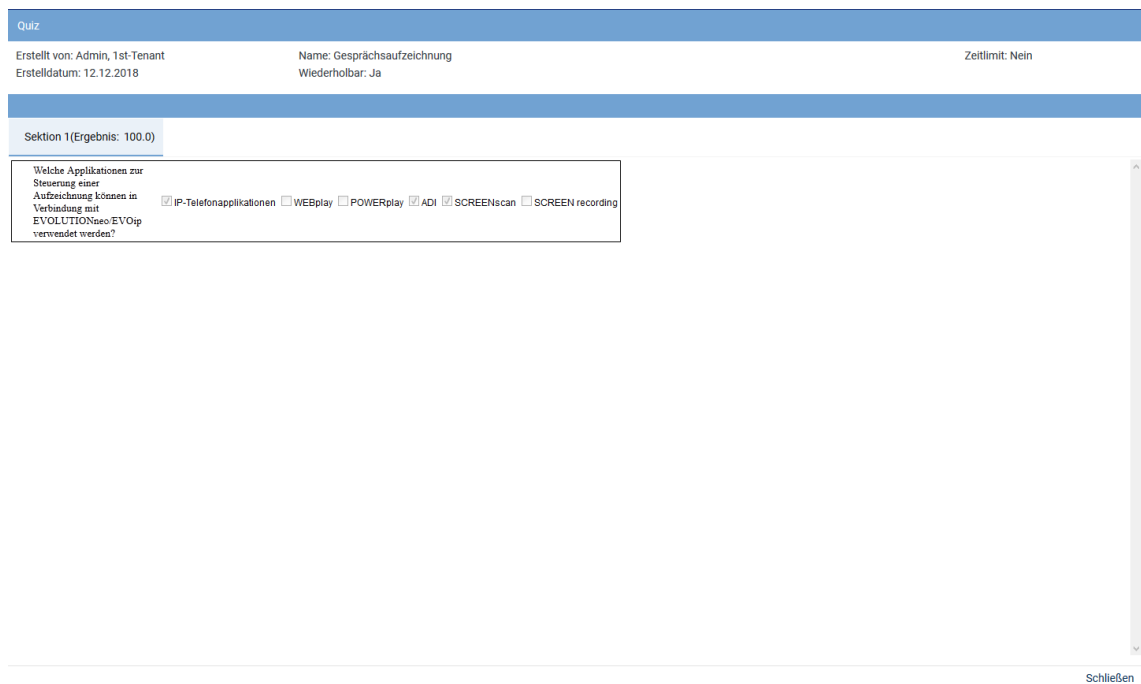
4.5

Quiz ansehen



Diese Funktion steht nur für beendete Quiz zur Verfügung. Um ein Quizergebnis ansehen zu können, müssen Sie außerdem über das entsprechende Recht verfügen. Die Rechte *Ergebnisse dem Vorgesetzten anzeigen* und *Ergebnisse dem Agenten anzeigen* werden beim Zuweisen eines Quiz eingestellt (siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 31](#)).

1. Wählen Sie das Quiz, das Sie ansehen möchten, in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Quiz > Ansehen*.
⇒ Das Fenster *Quiz* erscheint.



The screenshot shows a window titled "Quiz" with a blue header. Below the header, there are three columns of information: "Erstellt von: Admin, 1st-Tenant", "Name: Gesprächsaufzeichnung", and "Zeitlimit: Nein". Below this, there is a section titled "Sektion 1 (Ergebnis: 100.0)". The main content area contains a question: "Welche Applikationen zur Steuerung einer Aufzeichnung können in Verbindung mit EVOLUTIONneo EVOip verwendet werden?". Below the question, there are several checkboxes: ☒ IP-Telefonapplikationen, ☐ WEBplay, ☐ POWERplay, ☒ ADI, ☒ SCREENscan, and ☐ SCREEN recording. At the bottom right of the window, there is a button labeled "Schließen".

Abb. 41: Quiz ansehen (Beispiel)

3. Um im Quiz auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Quizbereichs auf den Sektionsnamen.
4. Um das Fenster *Quiz* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

4.6

Quiz starten



Ein Quiz kann nur von dem Agenten gestartet werden, dem es zugewiesen wurde.

1. Wählen Sie das Quiz, das Sie starten möchten, in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Quiz > Starten*.
⇒ Das Fenster *Quiz* erscheint.
Bei aktiviertem Zeitlimit wird im Fenster *Quiz* rechts oben ein Countdown der verbleibenden Zeit angezeigt.

Quiz WFO Knowledge

Erstellt von: Admin, 1st-Tenant

Name: WFO Knowledge

Zeitlimit: Nein

Erstelldatum: 12.12.2018

Wiederholbar: Ja

Sektion 1

Welche Applikationen zur Steuerung einer Aufzeichnung können in Verbindung mit EVOLUTIONneo/EVOip verwendet werden?

☐ IP-Telefonapplikationen
 ☐ WEBplay
 ☐ POWERplay
 ☐ ADI
 ☐ SCREENscan
 ☐ SCREEN recording

[Quiz abschließen](#)
[Später fortsetzen](#)
[Abbrechen](#)

Abb. 42: Quiz (Beispiel)

- Beantworten Sie die Fragen des Quiz.
Um im Quiz auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Quizbereichs auf den Sektionsnamen.
- Beenden Sie das Quiz, indem Sie auf eine der folgenden Schaltflächen klicken:

Quiz abschließen	Das Quiz wird abgeschlossen und ausgewertet.
Später fortsetzen	<p>Die Eingaben werden gespeichert. Sie können das Quiz zu einem späteren Zeitpunkt weiter bearbeiten.</p> <p>HINWEIS! Wenn für das Quiz ein Zeitlimit eingestellt wurde, steht die Schaltfläche nicht zur Verfügung.</p>
Abbrechen	<p>Das Quiz wird abgebrochen. Die Eingaben werden verworfen. Sie können das Quiz zu einem späteren Zeitpunkt erneut starten.</p> <p>HINWEIS! Wenn für das Quiz ein Zeitlimit eingestellt wurde, steht die Schaltfläche nicht zur Verfügung.</p>

5 Coaching-Advisor-Modul

5.1 Allgemeines

Das Coaching-Advisor-Modul beinhaltet Sessions, die ausschließlich als Schulungsmaterial verwendet werden können. In diesem Modul können keine Sessions bewertet werden.

Im Coaching-Advisor-Modul werden Trainings-Sessions und Coaching-Advisor-Sessions angezeigt.

Coaching-Advisor-Sessions (CA-Sessions):

CA-Sessions werden mit Hilfe der Applikation *CLIENTcommand* aufgezeichnet, siehe Bedienungsanleitung *CLIENTcommand*. Sie werden nur im Coaching-Advisor-Modul angezeigt und können auch nur dort abgespielt werden. CA-Sessions dienen dazu, dass Agenten untereinander Gesprächsszenarien nachstellen und als beispielhafte Sessions aufzeichnen können. Diese Sessions stehen anschließend im Coaching-Advisor-Modul zur Verfügung. CA-Sessions werden ausschließlich als persönliches Schulungsmaterial verwendet und werden daher aus allen anderen Modulen, die Sessions verarbeiten oder anzeigen, herausgefiltert. Sie sind lediglich für den Agenten sichtbar, der sie aufgenommen hat, und für Benutzer mit dem Recht *Darf alle Coaching-Advisor-Sessions sehen*. Im Vergleich zu Trainings-Sessions stehen CA-Sessions nicht zur Bewertung zur Verfügung.

CA-Sessions können nur von Agenten aufgezeichnet werden, die die Berechtigung *Coaching Advisor* besitzen.

Trainings-Sessions

Trainings-Sessions sind reale Sessions, die im Sessions-Modul von einem Supervisor als Trainings-Session markiert und einem oder mehreren Agenten zugewiesen wurden, siehe Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo Sessions-Modul*. Diese Sessions werden in das Coaching-Advisor-Modul kopiert und sind dort nur für die Agenten sichtbar, denen sie zugewiesen wurden.

Für beide Session-Typen gilt:

Der Agent hat die Möglichkeit seine eigenen CA-Sessions und Trainings-Sessions anderen Benutzern zur Verfügung stellen, falls er über die erforderlichen Funktionsrechte verfügt, siehe [Kapitel "Session freigeben", S. 42](#).

Öffnen Sie das Coaching-Advisor-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste im Menüpunkt E-Learning-Modul auf den Untermenüpunkt *Coaching Advisor* klicken.

5.2 Hauptansicht

In der Hauptansicht werden alle verfügbaren CA-Sessions und Trainings-Sessions angezeigt.

Coaching Advisor Allgemein						
Konversationstyp	Coaching-Advisor-Session	Trainings-Session	Freigegeben	Startzeit der Session	Endzeit der Session	Dauer der Session
Gespräch	✗	✓	✓	20.11.2018 00:33:33	20.11.2018 00:34:28	00:00:55:639
Gespräch	✗	✓	✓	20.11.2018 00:29:59	20.11.2018 00:30:27	00:00:28:321
Gespräch	✗	✓	✓	20.11.2018 00:27:59	20.11.2018 00:29:07	00:01:08:213
Gespräch	✗	✓	✓	20.11.2018 00:19:32	20.11.2018 00:21:22	00:01:49:092
Gespräch	✗	✓	✓	20.11.2018 00:19:19	20.11.2018 00:19:47	00:00:28:333

Zeilen pro Seite 50 1 - 5 von 5

Abb. 43: Coaching Advisor - Hauptansicht (Beispiel)

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

Konversationstyp	Zeigt den Typ der Konversation an.  = Gespräch  = Work Item  = Audio und Bildschirm  = Text  = Chat
Coaching-Advisor-Session	Zeigt an, ob es sich um eine Coaching-Advisor-Session handelt. Diese Session ist nur im Coaching-Advisor-Modul zu sehen.  = Coaching-Advisor-Session  = Keine Coaching-Advisor-Session
Trainings-Session	Zeigt an, ob es sich um eine Trainings-Session handelt. Diese Session wurde im Sessions-Modul als Trainings-Session definiert und in das Coaching-Advisor-Modul kopiert.  = Trainings-Session  = Keine Trainings-Session
Freigegeben	Zeigt an, ob die Session für andere Benutzer sichtbar ist und zur Wiedergabe freigegeben ist.  = freigegeben  = nicht freigegeben
Startzeit der Session	Zeigt den Startzeitpunkt der Session an.
Endzeit der Session	Zeigt den Endzeitpunkt der Session an.
Dauer der Session	Zeigt die Dauer der Session an.
Rufrichtung	Rufrichtung der Session.  = eingehend  = ausgehend  = transferiert  = unbekannt
Gesprächsrichtung	Gesprächsrichtung der Session. <ul style="list-style-type: none"> Intern Unbekannt

<i>Agent</i>	Name des Agenten, der die Session aufgezeichnet hat.
<i>Kommentar</i>	Zeigt Kommentare im Wortlaut, die zur Session abgegeben wurden.
<i>Haltezeit</i>	Zeigt an, wie lange die Session auf "Halten" lag.
<i>Nachbearbeitungszeit</i>	Zeit, die für die Nachbearbeitung benötigt wurde.
<i>Session-Transfers</i>	Anzahl der Session-Transfers.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Session gespeichert wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Session zuletzt aktualisiert wurde.

5.2.1

Symboleiste

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

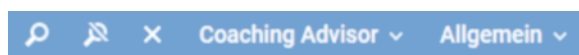






Abb. 44: Coaching-Advisor-Modul - Symbolleiste

	<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. 9).
		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>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Session. Eine Coaching-Advisor-Session kann nur gelöscht werden, wenn sie freigegeben ist und der Benutzer das Funktionsrecht <i>Darf eigene CA-Sessions verwalten</i> oder <i>Darf alle CA-Sessions verwalten</i> besitzt. Trainings-Sessions werden im Sessions-Modul erstellt und können auch nur dort gelöscht werden.
<i>Coaching Ad-visor</i>	<i>Laden</i>	Lädt die ausgewählte Session zur Wiedergabe in das Replay-Modul. Siehe Kapitel "Session laden", S. 42 . Informationen zu den Funktionen des Replay-Moduls finden Sie in Kapitel "Replay Modul", S. 44 .
	<i>Session freigegeben</i>	Die ausgewählte Session wird freigegeben und kann somit abgespielt werden (siehe Kapitel "Session freigeben", S. 42).
	<i>Session sperren</i>	Die ausgewählte Session wird gesperrt und kann somit nicht abgespielt werden (siehe Kapitel "Session sperren", S. 43).
<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>	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet.
<i>Modul-Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet.



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

5.3

Detailansicht

Die Detailansicht enthält weitere Informationen und Funktionen zur ausgewählten Session.

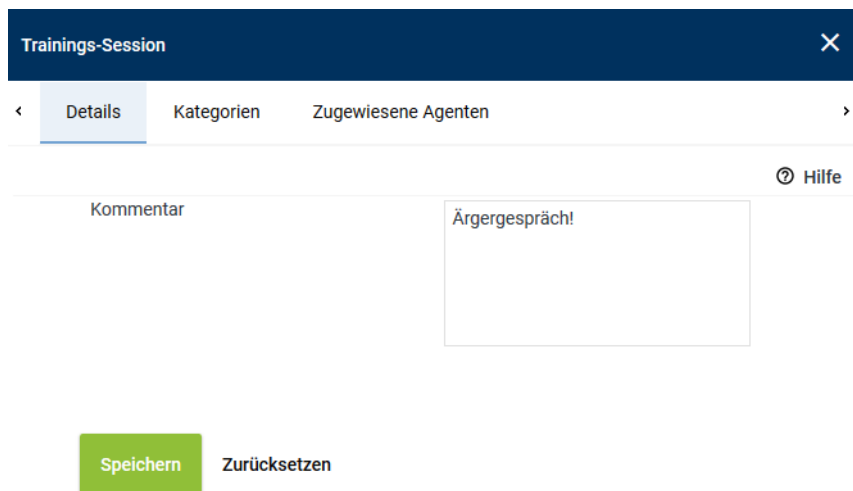


Abb. 45: Coaching Advisor - Detailansicht

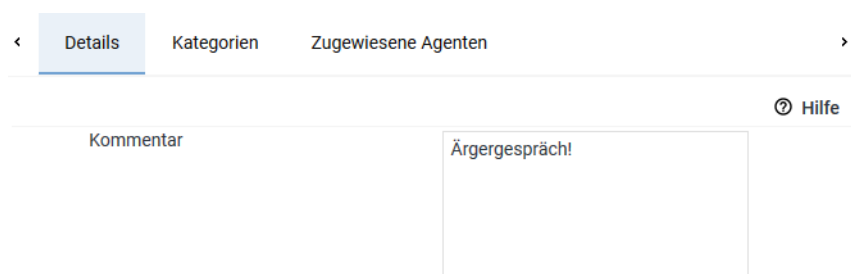
Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Details**
Hier können Sie detaillierte Informationen zur ausgewählten Session anzeigen und bearbeiten.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 40.](#)
- **Kategorien**
Hier können Sie der ausgewählten Session Trainings- oder Sessionkategorien zuordnen.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Kategorien", S. 41.](#)
- **Zugewiesene Agenten** (nur bei Trainings-Sessions)
Hier können Sie sehen, welchen Agenten die ausgewählte Session zugewiesen wurde. Diese Registerkarte ist nur für Trainings-Sessions vorhanden und nur für Benutzer mit dem Recht *Darf Trainings-Sessions sehen* sichtbar.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Zugewiesene Agenten", S. 41.](#)

5.3.1

Registerkarte Details

Hier können Sie einen Kommentar zu der Session abspeichern.



< Details Kategorien Zugewiesene Agenten >

Hilfe

Kommentar

Ärgergespräch!

Abb. 46: Registerkarte Details

5.3.2 Registerkarte Kategorien

Hier können Sie die Kategorien der Session anzeigen und bearbeiten.



< Details Kategorien Zugewiesene Agenten >

Session-Kategorien



Name ↕	Kommentar ↕
Vertragsabschluss	

E-Learning-Kategorien

Name ↕	Kommentar ↕
Sales	

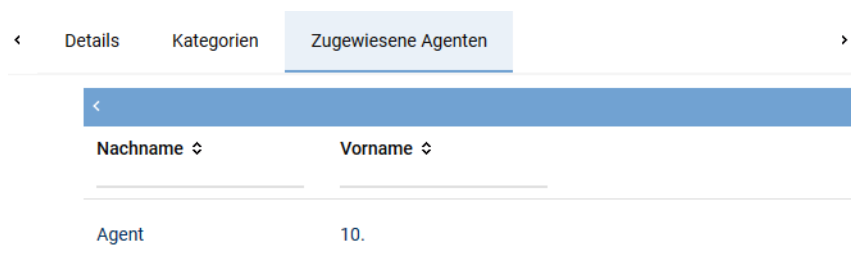
Abb. 47: Registerkarte Kategorien

Sie können der Session hier Sessionkategorien und Trainingskategorien zuordnen.

	Hinzufügen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie neue Kategorien hinzufügen können (siehe Kapitel "Kategorie zuordnen", S. 13).
	Entfernen	Entfernt die ausgewählte Kategorie aus der Liste.

5.3.3 Registerkarte Zugewiesene Agenten

Hier können Sie sehen, welche Agenten der Session zugeordnet sind. Agenten können nur im Sessions-Modul zu den Sessions zugeordnet werden.



< Details Kategorien Zugewiesene Agenten >

Nachname ↕ Vorname ↕

Agent	10.
-------	-----

Abb. 48: Registerkarte Zugewiesene Agenten

5.4 Session laden

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

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

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

4. Die Session wird in das Replay-Modul geladen und kann dort wiedergegeben werden. Informationen zu den Funktionen des Replay-Moduls finden Sie im [Kapitel "Replay Modul"](#), S. 44.



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

5.5 Session freigeben



Um eine gesperrte Session freigeben zu können, müssen Sie über das entsprechende Recht verfügen.

Mit dieser Funktion können Sie eine gesperrte Session für andere Benutzer freigeben.

1. Wählen Sie die Session, die Sie freigeben möchten, in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Coaching Advisor > Session freigeben*.
⇒ Die Session ist für alle Benutzer sichtbar, die mindestens ein Funktionsrecht zum verwalten oder ansehen von CA-Sessions bzw. Trainings-Sessions besitzen.

Wurde eine CA-Session erstellt oder freigegeben, wird intern eine Nachricht an alle Benutzer verschickt, die auf das Coaching-Advisor-Modul zugreifen dürfen. Die Nachricht wird im Nachrichten-Modul der Applikation Portal angezeigt.



Jeder Benutzer, der die Session sehen kann, besitzt das Recht, die Session wieder zu sperren, siehe [Kapitel "Session sperren", S. 43](#).

5.6

Session sperren



Um eine freigegebene Session sperren zu können, müssen Sie über das entsprechende Recht verfügen.

Mit dieser Funktion können Sie eine freigegebene Session sperren. Wenn Sie eine Session sperren, bleibt sie für die Benutzer sichtbar, kann aber von keinem Benutzer mehr wiedergegeben werden.

1. Wählen Sie die Session, die Sie sperren möchten, in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Coaching Advisor > Session sperren*.
⇒ Die Session kann von keinem Benutzer mehr wiedergegeben werden.



Jeder Benutzer, der die Session sehen kann, besitzt das Recht, die Session wieder freizugeben, siehe [Kapitel "Session freigeben", S. 42](#).

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. 57](#). 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. 60](#).





Abb. 49: Startbildschirm (Beispiel)

1	Wiedergabeleiste	Zeigt die geladenen Konversationen, siehe Kapitel "Wiedergabeleiste", S. 44 .
2	Funktionsleiste	Enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste, siehe Kapitel "Funktionsleiste", S. 48 .

6.1

Wiedergabeleiste

Die Wiedergabeleiste zeigt die geladenen Konversationen.

In der Wiedergabeleiste wird zwischen 2 Ansichten unterschieden, der Vollansicht und der komprimierten Ansicht. Zum Umschalten der Ansicht, klicken Sie in der Funktionsleiste rechts auf das Symbol  (Umschalten in die Vollansicht) oder  (Umschalten in die komprimierte Ansicht).

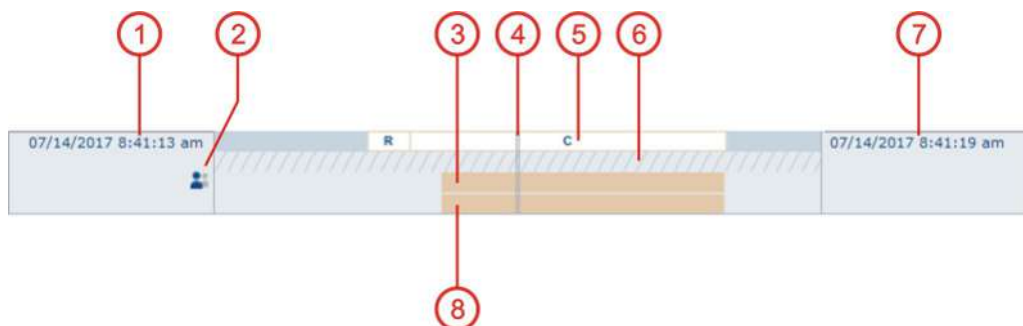


Abb. 50: Wiedergabeleiste in Vollansicht

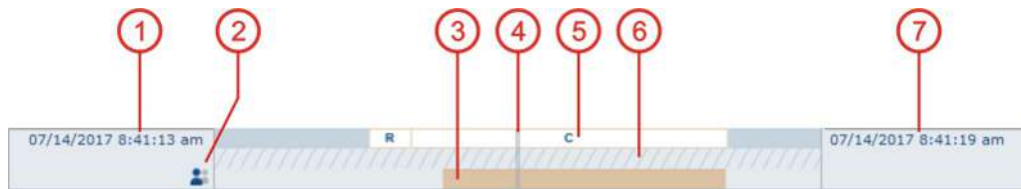







Abb. 51: Wiedergabeleiste in komprimierter Ansicht

- 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. 46](#).
- 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. 46](#).

6.1.1 Vollansicht

In der Vollansicht werden in der Wiedergabeleiste des Replay-Moduls alle Spuren der Aufzeichnung für Bild und Sprache angezeigt, die zur geladenen Konversation gehören.

Bei der Wiedergabe von Stereo-Aufzeichnungen mit mehreren internen Teilnehmern kommt es zu einem Echo-Effekt, da die Stimme einiger Teilnehmer mehrfach aufgezeichnet wurde. Um den Hall-Effekt zu vermeiden, müssen solche Spuren mit doppelten Aufzeichnungen stumm geschaltet werden.

6.1.2 Komprimierte Ansicht

In der Komprimierten Ansicht werden in der Wiedergabeleiste des Replay-Moduls keine einzelnen Spuren der Aufzeichnung für Bild und Sprache angezeigt. Alle Aufzeichnungen einer geladenen Konversation werden zu einer Gruppe in einer Spur zusammengefasst.

In der komprimierten Ansicht werden doppelte Aufzeichnungen automatisch unterdrückt, so dass im Normalfall kein Echo-Effekt entsteht. Bei Fehlern in der Aufzeichnung zeigen Sie die Wiedergabeleiste in Vollansicht und schalten Sie die einzelnen Spuren von Hand stumm.

6.1.3 Darstellung der Ladezustände

Die geladene Konversation bekommt eine zugeordnete Grundfarbe aus einer definierten Farbpalette.

Der Wiedergabebalken der Konversation zeigt den Ladezustand an. Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der möglichen Ladezustände.

1. Grundfarbe (z. B. Hellbraun) = Metadaten vollständig geladen.

⇒ Die Konversation kann wiedergegeben werden.



Abb. 52: Metadaten vollständig geladen

2. Leer = Metadaten der Aufzeichnung fehlen.

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 53: Metadaten der Aufzeichnung fehlen

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

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 54: 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. 55: 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. 56: 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.

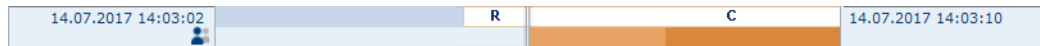


Abb. 57: Datenpuffer leer/geladen

7. Rot = Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen.

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

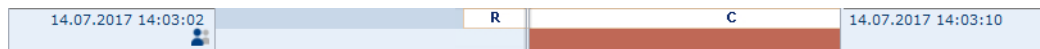


Abb. 58: Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen

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. 59: 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.

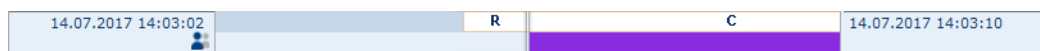


Abb. 60: Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet

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. 61: Konversationsbereich stumm geschaltet

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

- ⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 62: Nicht unterstützte Daten in der Aufzeichnung enthalten

6.1.4

Darstellung gefundener Emotionen

Wenn ein Emotionserkennungs-Job in der Konversation Emotionen gefunden hat, werden diese in der geladenen Konversation als farbliche Markierung angezeigt. Die farblichen Markierungen entsprechen hinsichtlich Position und Länge dem Auftreten und der Dauer der Emotion innerhalb der Konversation.



Abb. 63: 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.














6.2 Funktionsleiste







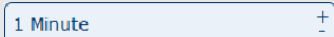
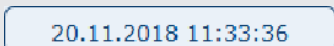
Die Funktionsleiste enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste.

6.2.1 Symbole



Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Funktionssymbole.

	<i>Wiedergabe/ Pause</i>	Startet die Wiedergabe. Falls mehrere Konversationen im Replay-Modul geladen sind, werden bei Überlagerung der Aufzeichnungszeiten die Konversationen parallel wiedergeben.
		Unterbricht die Wiedergabe.
	<i>Stopp</i>	Stoppt die Wiedergabe.
	<i>Zurückspulen</i>	Springt in der aktuellen Wiedergabeposition 5 Sekunden zurück.
	<i>Zurück</i>	Springt zum Anfang der laufenden bzw. vorhergehenden Konversation.
	<i>Vorspulen</i>	Springt in der aktuellen Wiedergabeposition 5 Sekunden vor.
	<i>Vor</i>	Springt zum Anfang der nächsten Konversation.
	<i>Element sperren</i>	Zeigt an, dass die Sperre für das Replay-Modul deaktiviert ist. Dadurch können mehrere Konversationen in das Replay-Modul geladen werden. Hinweis: Grundsätzlich können Sie mehrere Videoaufzeichnungen in den Video Viewer laden. Allerdings können Sie zu jedem Zeitpunkt nur eine davon wiedergeben.
		Zeigt an, dass die Sperre für das Replay-Modul aktiviert ist. Dadurch kann nur 1 Konversation in das Replay-Modul geladen werden.
	<i>Verbindung zur Wiedergabekomponente erneuern</i>	Aktualisiert die Serververbindung.
	<i>Videofenster einblenden</i>	Zeigt den Video Viewer in der Hauptansicht der Applikation an.



	<i>Videofenster ausblenden</i>	Zeigt die Hauptansicht der Applikation an. Der in die Hauptansicht integrierte Video Viewer wird ausgeblendet.
	<i>Video Viewer abdocken</i>	Zeigt den Video Viewer in einem eigenen Fenster an.
	<i>Video Viewer andocken</i>	Schließt das eigene Fenster des Video Viewers.
	<i>Ton an/aus</i>	Zeigt an, dass der Lautsprecher für die Konversation aktiviert ist.
		Zeigt an, dass der Lautsprecher für die Konversation deaktiviert ist.
	<i>Lautstärke</i>	Regelt die allgemeine Wiedergabelautstärke. Um die Lautstärke zu ändern, klicken Sie mit der Maustaste auf den Schieberegler und bewegen Sie den Schieberegler mit gedrückter Maustaste nach rechts oder links.
	<i>Wiedergabeliste leeren</i>	Entfernt alle geladenen Konversationen aus dem Replay-Modul.
	<i>Alle geladenen Elemente exportieren</i>	Speichert die Audiodaten der geladenen Konversationen als WAVE - oder MP3 -Datei und die dazugehörigen Konversationszusatzdaten als CSV-Datei auf der Festplatte Ihres Rechners, siehe Kapitel "Alle geladenen Elemente exportieren" , S. 51.
	<i>Neues Lesezeichen erstellen</i>	Setzt ein Lesezeichen bzw. markiert den Anfang eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe Kapitel "Neues Lesezeichen erstellen" , S. 52.
		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. 52.
	<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. 55.
		Markiert das Ende eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer, siehe Kapitel "Neuen Stille-Hinweis erstellen" , S. 55.
	<i>Schleife</i>	Markiert den Anfang einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe Kapitel "Wiedergabeschleife markieren" , S. 57.

		Markiert das Ende einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe Kapitel "Wiedergabeschleife markieren" , S. 57.
		Entfernt die Markierungen der Wiedergabeschleife, siehe Kapitel "Wiedergabeschleife markieren" , S. 57.
	<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.

6.2.2

Alle geladenen Elemente exportieren

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

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

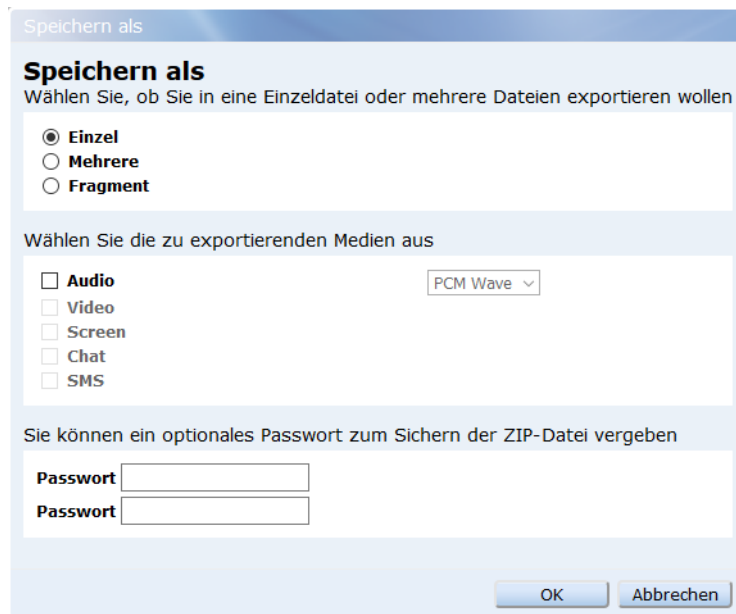


Abb. 64: Speichern als

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:

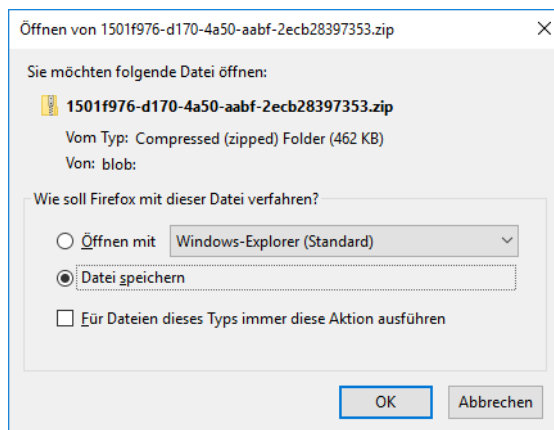


Abb. 65: Konversationen speichern

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.

6.2.3 Neues Lesezeichen erstellen

Es ist nicht vorgesehen, nur ein einzelnes Lesezeichen zu erstellen. Der Anfang und das Ende eines Konversationsbereichs muss durch die Erstellung eines neuen Lesezeichens markiert werden. Für diesen getaggten Konversationsbereich zwischen 2 Lesezeichen kann ein Wiedergabekommentar eingegeben werden.

In einer Konversation können mehrere Konversationsbereiche durch Lesezeichen markiert und kommentiert werden.





Es ist nicht möglich, aus einem getaggten Konversationsbereich nur 1 Lesezeichen zu löschen.

6.2.3.1 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar erstellen



Die aktuelle Wiedergabeposition muss innerhalb der Konversation liegen.

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:

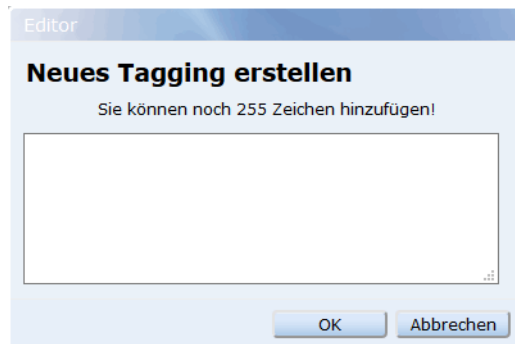




Abb. 66: Tagging-Editor

	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.

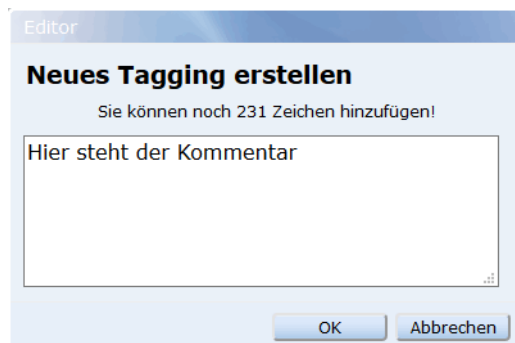


Abb. 67: Tagging-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel)

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. 68: Konversation mit getaggtm Konversationsbereich (Beispiel)



Wiedergabehinweise

Notiz erstellen

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

Schließen

Abb. 69: Eingblendete Hinweis-Details (Beispiel)

6.2.3.2 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar bearbeiten

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




Wiedergabehinweise

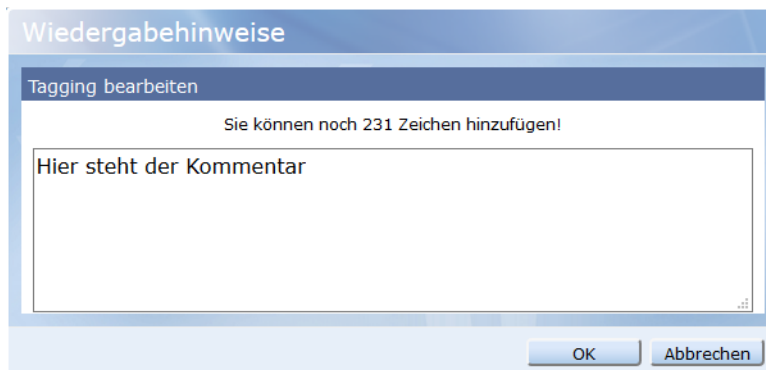
Notiz erstellen

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

Schließen

Abb. 70: Eingblendete Hinweis-Details (Beispiel)

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



Wiedergabehinweise



Tagging bearbeiten

Sie können noch 231 Zeichen hinzufügen!

Hier steht der Kommentar

OK Abbrechen

Abb. 71: 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**.

6.2.3.3 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar löschen

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



Abb. 72: Eingblendete Hinweis-Details (Beispiel)

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

6.2.4 Neuen Stille-Hinweis erstellen

Es ist nicht vorgesehen, nur einen einzelnen Stille-Hinweis zu erstellen. Der Anfang und das Ende eines Konversationsbereichs müssen durch die Erstellung eines neuen Stille-Hinweises markiert werden. Dieser getaggte Konversationsbereich zwischen 2 Stille-Hinweisen kann für ausgewählte Teilnehmer stumm geschaltet werden.

In einer Konversation können mehrere Konversationsbereiche durch Stille-Hinweise markiert und ausgewählte Teilnehmer stumm geschaltet werden.



Es ist nicht möglich, aus einem getaggten Konversationsbereich nur 1 Stille-Hinweis, der den Anfang oder das Ende markiert, zu löschen.

6.2.4.1 Konversationsbereich stumm schalten



Die aktuelle Wiedergabeposition muss innerhalb der Konversation liegen.



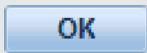
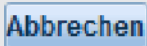
1. Um den Anfang eines Konversationsbereichs für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Neuen Stille-Hinweis erstellen*).
2. Um das Ende eines Konversationsbereichs für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Neuen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



Abb. 73: 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.

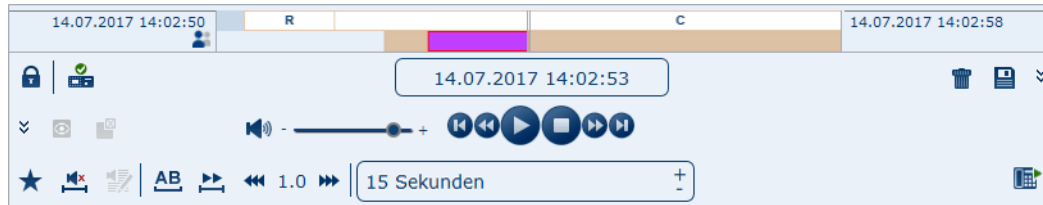


Abb. 74: Konversation mit stumm geschaltetem Konversationsbereich (Beispiel)

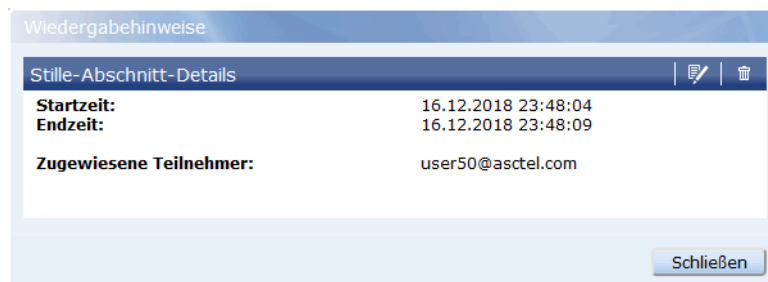


Abb. 75: Eingeblendete Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

6.2.4.2 Stumm geschalteten Konversationsbereich bearbeiten

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

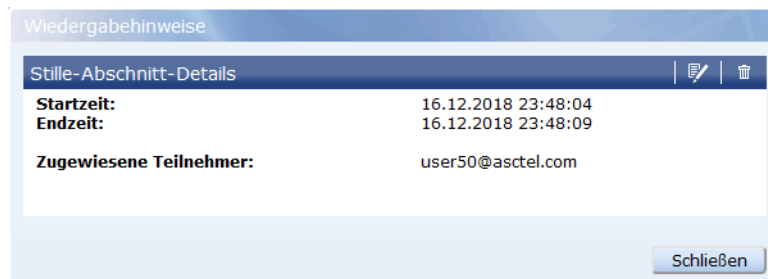



Abb. 76: Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

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

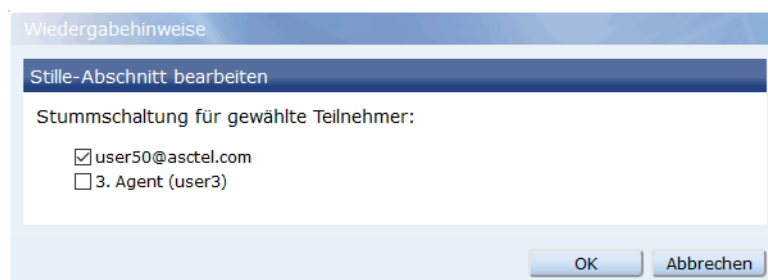


Abb. 77: Stille-Abschnitt bearbeiten (Beispiel)

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

3. Wählen Sie die Teilnehmer, für die der Konversationsbereich stumm geschaltet werden soll aus. Es muss mindestens 1 Teilnehmer stumm geschaltet werden.
☒ = Konversation für Teilnehmer stumm geschaltet
☐ = Konversation für Teilnehmer nicht stumm geschaltet
4. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche OK.

6.2.4.3 Stumm geschalteten Konversationsbereich löschen

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

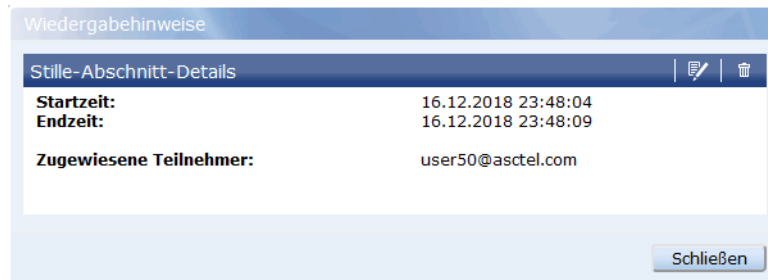



Abb. 78: Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

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

6.2.5 Wiedergabeschleife markieren




1. Um den Anfang einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (Schleife).
2. Um das Ende einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (Schleife).
 ⇒ Wenn die Wiedergabe der Konversation gestartet wird, erfolgt die Wiedergabe in einer Endlosschleife innerhalb der Markierungen.
3. Um die Markierungen der Wiedergabeschleife zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol  (Schleife).



Abb. 79: Konversation mit Wiedergabeschleife

6.3 Video Viewer




Der Video Viewer dient zur Wiedergabe von Bildschirm- und Kameraaufzeichnungen (Videoaufzeichnungen).



Grundsätzlich können Sie mehrere Videoaufzeichnungen in den Video Viewer laden. Allerdings können Sie zu jedem Zeitpunkt nur eine davon wiedergeben.



Abb. 80: Video Viewer (Beispiel)

1	Optionsleiste	Enthält Einstellungen für die Anzeige der Videoaufzeichnungen, siehe Kapitel "Optionsleiste", S. 59 .
2	Hauptansicht	Zeigt die Videoaufzeichnung .
3	Wiedergabeleiste	Zeigt die geladenen Videoaufzeichnungen, siehe Kapitel "Wiedergabeleiste", S. 59 .
4	Funktionsleiste	Enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste, siehe Kapitel "Symbole", S. 48 . Im Video Viewer stehen nicht alle Funktionssymbole des Replay-Moduls zur Verfügung.
5	 (Minimieren)	Minimiert die Bildschirmanzeige auf das Programmsymbol in der Taskleiste.
6	 (Maximieren)	Maximiert die Bildschirmanzeige auf die bildschirmfüllende Fenstergröße.
		Verkleinert die Bildschirmanzeige auf die zuletzt eingestellte verkleinerte Fenstergröße.

(Wiederherstellen)

7



Schließt das Fenster des Video Viewers.

(Schließen)

6.3.1 Optionsleiste

Die Optionsleiste enthält Einstellungen für die Anzeige der Videoaufzeichnungen.

Seitenverhältnis ☐ Beibehalten ☐ Ignorieren ☐ Original

Abb. 81: Optionsleiste

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Einstellungen.

Seitenverhältnis

Die Option ist nur aktiviert, wenn bei der Einstellung der Videogröße *Ans Fenster anpassen* aktiviert ist. Bei der Einstellung der Videogröße *Original* und *Benutzerdefiniert* wird die Einstellung *Seitenverhältnis* deaktiviert.

- *Beibehalten*

Das Original-Seitenverhältnis der **Videoaufzeichnung** wird im Fenster der Hauptansicht des Video Viewers beibehalten.

- *Ignorieren*

Die Anzeige der **Videoaufzeichnung** wird an die Fenstergröße der Hauptansicht des Video Viewers angepasst. Das Seitenverhältnis wird ignoriert, d. h. die Anzeige kann verzerrt werden.

- *Original*

Die **Videoaufzeichnung** wird in Originalgröße in der Hauptansicht des Video Viewers angezeigt.

6.3.2 Wiedergabeleiste

Die Wiedergabeleiste zeigt die geladenen Videoaufzeichnungen.

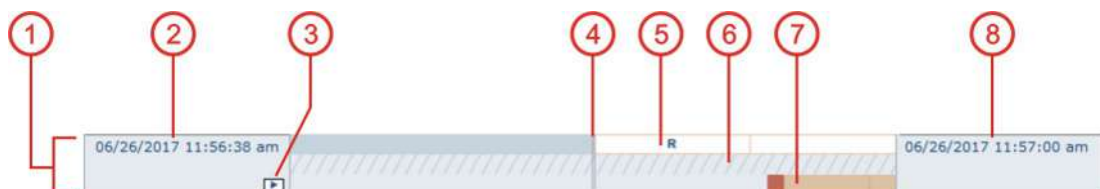


Abb. 82: Wiedergabeleiste

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. 46.
8	Zeigt die Endzeit der geladenen Konversation. Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Endzeit der letzten Konversation angezeigt.

6.4 Message Viewer

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

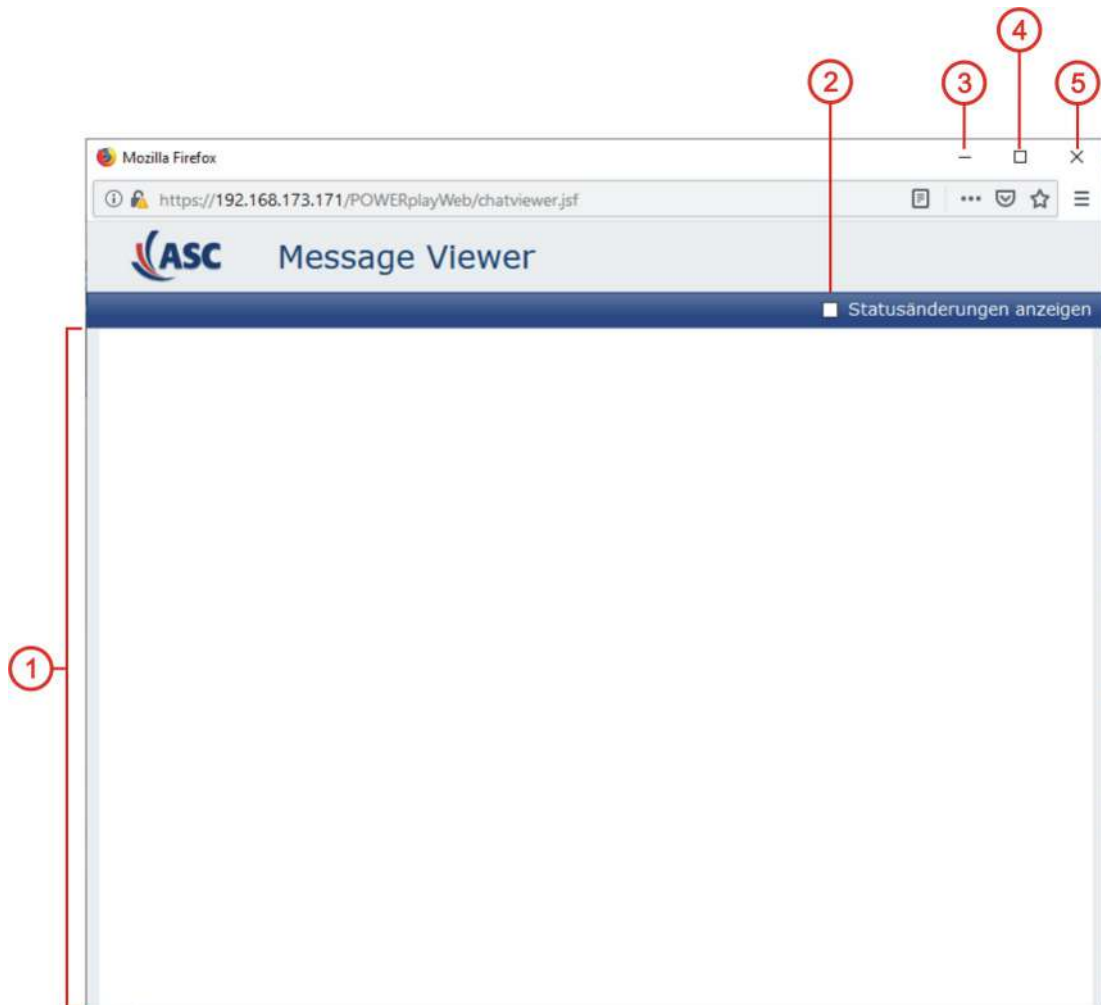






Abb. 83: Message Viewer

1	Hauptansicht	Zeigt die Chat-Texte oder Textnachrichten. Siehe Kapitel "Hauptansicht" , S. 61.
2	Statusänderungen anzeigen	<input checked="" type="checkbox"/> = Zeigt die Statusänderungen an <input type="checkbox"/> = Zeigt die Statusänderungen nicht an

3	 (Minimieren)	Minimiert die Bildschirmanzeige auf das Programmsymbol in der Taskleiste.
4	 (Maximieren)	Maximiert die Bildschirmanzeige auf die bildschirmfüllende Fenstergröße.
	 (Wiederherstellen)	Verkleinert die Bildschirmanzeige auf die zuletzt eingestellte verkleinerte Fenstergröße.
5	 (Schließen)	Schließt das Fenster des Message Viewer.

6.4.1 Hauptansicht

Die Hauptansicht zeigt die Chat-Texte oder Textnachrichten.

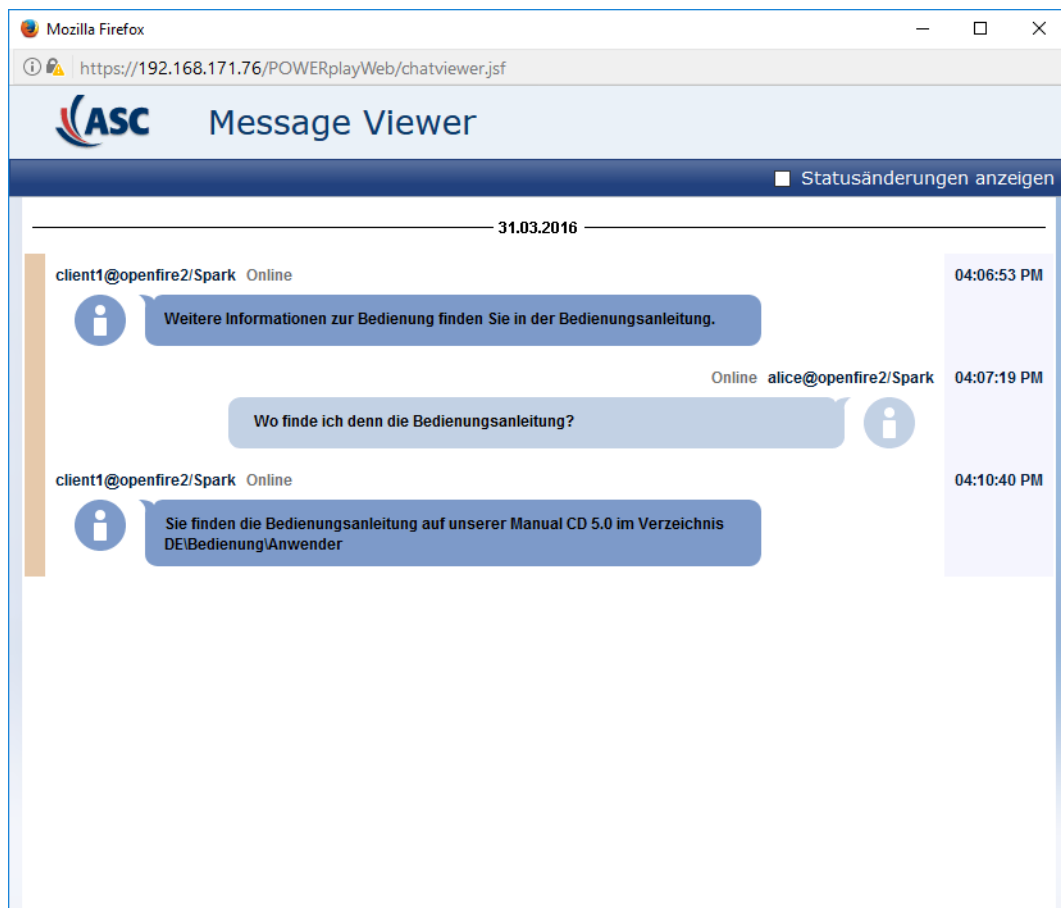


Abb. 84: Message Viewer ohne Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)

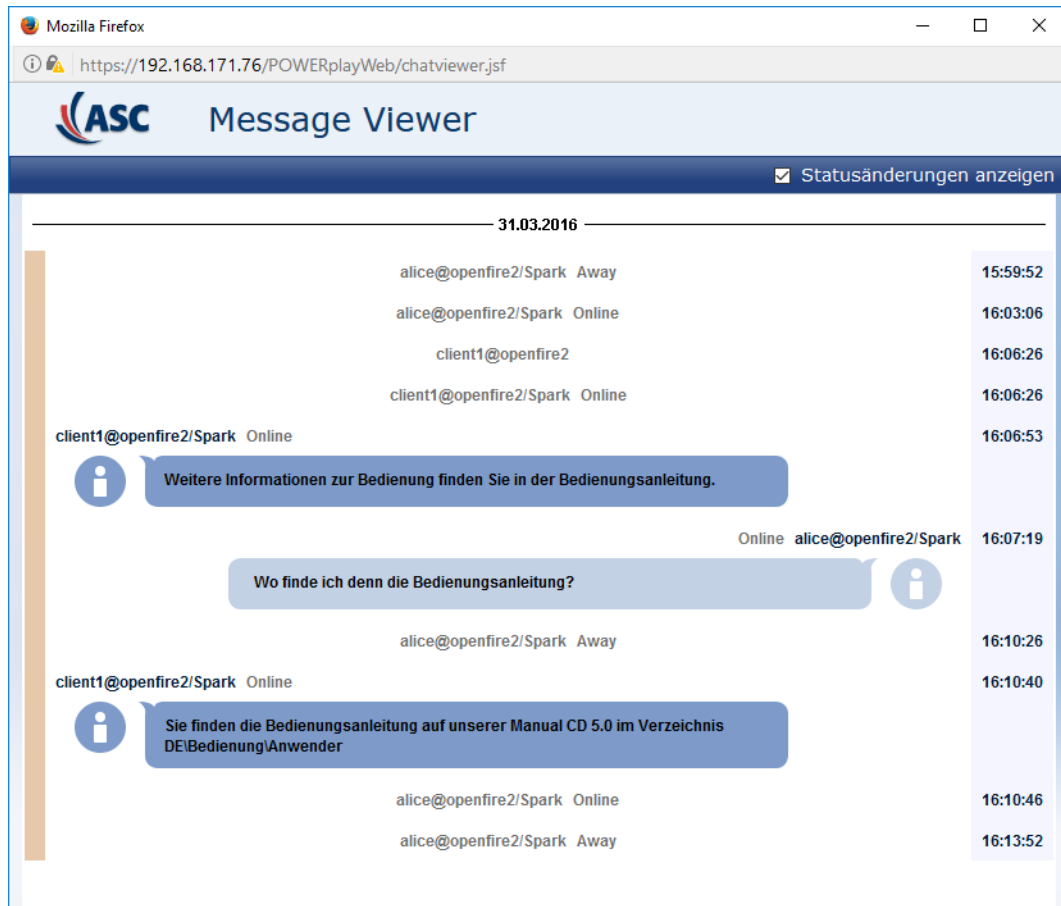


Abb. 85: Message Viewer mit Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)

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	Trainingspakete - Hauptansicht (Beispiel)	7
Abb. 2	Trainingspakete-Modul - Symbolleiste der Hauptansicht.....	8
Abb. 3	Fenster Suchkriterien (Beispiel)	9
Abb. 4	Trainingspakete - Detailansicht.....	11
Abb. 5	Registerkarte Details	12
Abb. 6	Registerkarte E-Learning-Kategorien (Beispiel).....	12
Abb. 7	Kategorien hinzufügen	13
Abb. 8	Kategorien auswählen.....	13
Abb. 9	Agenten Feedback eintragen	13
Abb. 10	Trainingspaket zuweisen.....	14
Abb. 11	Registerkarte Details	14
Abb. 12	Registerkarte Details	15
Abb. 13	Trainingspaketvorlage hinzufügen	15
Abb. 14	Registerkarte Agenten	16
Abb. 15	Agenten.....	16
Abb. 16	Agenten aus Organisationsstruktur hinzufügen	16
Abb. 17	Agenten (Beispiel).....	17
Abb. 18	Eigene Agenten hinzufügen	17
Abb. 19	Trainingspaket zuweisen (Beispiel).....	18
Abb. 20	Registerkarte Details (Beispiel).....	18
Abb. 21	Trainingspaket auswählen (Beispiel)	19
Abb. 22	Trainingspaket ansehen (Beispiel: angenommenes Trainingspaket ansehen).....	19
Abb. 23	Trainingspaket auswählen (Beispiel)	20
Abb. 24	Trainingspaket ansehen (Beispiel: angenommenes Trainingspaket ansehen).....	21
Abb. 25	Trainingspaket auswählen (Beispiel)	22
Abb. 26	Bewertungen	22
Abb. 27	Quiz - Hauptansicht (Beispiel).....	25
Abb. 28	Quiz-Modul - Symbolleiste	25
Abb. 29	Quiz - Detailansicht	27
Abb. 30	Registerkarte Details - zugewiesenes Quiz	27
Abb. 31	Gruppenfeld Abhängiges Trainingspaket.....	28
Abb. 32	Registerkarte Eigenschaften - zugewiesenes Quiz	29
Abb. 33	Registerkarte Kategorien - zugewiesenes Quiz	30
Abb. 34	Quiz erstellen und zuweisen	30
Abb. 35	Quiz zuweisen - Registerkarte Details	31
Abb. 36	Quizvorlage hinzufügen	32
Abb. 37	Quiz zuweisen - Registerkarte Agenten.....	32
Abb. 38	Quiz zuweisen - Registerkarte Abhängigkeiten zu Trainingspaketen	33
Abb. 39	Trainingspaketvorlage hinzufügen	34
Abb. 40	Quiz zuweisen - Registerkarte Kategorien.....	34
Abb. 41	Quiz ansehen (Beispiel)	35

Abb. 42	Quiz (Beispiel).....	36
Abb. 43	Coaching Advisor - Hauptansicht (Beispiel).....	38
Abb. 44	Coaching-Advisor-Modul - Symbolleiste	39
Abb. 45	Coaching Advisor - Detailansicht	40
Abb. 46	Registerkarte Details	41
Abb. 47	Registerkarte Kategorien	41
Abb. 48	Registerkarte Zugewiesene Agenten	41
Abb. 49	Startbildschirm (Beispiel)	44
Abb. 50	Wiedergabeleiste in Vollansicht	44
Abb. 51	Wiedergabeleiste in komprimierter Ansicht.....	45
Abb. 52	Metadaten vollständig geladen	46
Abb. 53	Metadaten der Aufzeichnung fehlen	46
Abb. 54	Defektes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht)	46
Abb. 55	Fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht).....	46
Abb. 56	Defektes oder fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Komprimierte Ansicht)	46
Abb. 57	Datenpuffer leer/geladen.....	47
Abb. 58	Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen	47
Abb. 59	Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen	47
Abb. 60	Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet	47
Abb. 61	Konversationsbereich stumm geschaltet	47
Abb. 62	Nicht unterstützte Daten in der Aufzeichnung enthalten	47
Abb. 63	Gefundene Emotionen in einer Konversation (Beispiel)	47
Abb. 64	Speichern als	51
Abb. 65	Konversationen speichern.....	52
Abb. 66	Tagging-Editor.....	53
Abb. 67	Tagging-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel)	53
Abb. 68	Konversation mit getaggtm Konversationsbereich (Beispiel).....	53
Abb. 69	Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel)	54
Abb. 70	Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel)	54
Abb. 71	Tagging bearbeiten (Beispiel)	54
Abb. 72	Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel)	55
Abb. 73	Stummschaltung für gewählte Teilnehmer (Beispiel).....	55
Abb. 74	Konversation mit stumm geschaltetem Konversationsbereich (Beispiel).....	56
Abb. 75	Eingeblendete Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)	56
Abb. 76	Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)	56
Abb. 77	Stille-Abschnitt bearbeiten (Beispiel)	56
Abb. 78	Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)	57
Abb. 79	Konversation mit Wiedergabeschleife	57
Abb. 80	Video Viewer (Beispiel)	58
Abb. 81	Optionsleiste	59
Abb. 82	Wiedergabeleiste	59
Abb. 83	Message Viewer.....	60

Abb. 84	Message Viewer ohne Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)	61
Abb. 85	Message Viewer mit Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)	62

Tabellenverzeichnis

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)

PCM

Pulse Code Modulation; Dies ist ein unkomprimiertes Pulsmodulationsverfahren, das ein zeit- und wertkontinuierliches analoges Signal in ein zeit- und wertdiskretes digitales Signal umsetzt. Es wird beispielsweise in der Audiotechnik im Rahmen des G.711-Standards und in der Videotechnik für digitale Videosignale nach dem Standard ITU-R BT 601 verwendet. (Quelle: Wikipedia 12.06.2018)

Videoaufzeichnung

Eine Videoaufzeichnung kann entweder aus einem Bildschirmvideo oder einem 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.