

INSIGHTneo

Dashboards-Modul



Bedienungsanleitung

02.02.2021

Originalanleitung

Produktlinie neo, Version 6.x

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

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

INSPIRATIONneo

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

Copyright © 2021 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

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

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1 | Allgemeine Hinweise | 4 |
| 2 | Einleitung | 5 |
| 3 | Symbolleiste | 6 |
| 4 | Registerkarte hinzufügen | 7 |
| 5 | Registerkarte löschen..... | 8 |
| 6 | Widget hinzufügen | 9 |
| 7 | Widget-Einstellungen bearbeiten | 10 |
| 8 | Widget löschen..... | 11 |
| 9 | Report-Widget | 12 |
| 9.1 | Report-Widget konfigurieren | 12 |
| 10 | Dashboard-Widget | 14 |
| 10.1 | Dashboard-Widget konfigurieren | 14 |
| 11 | Recording-Widget | 16 |
| 11.1 | Recording-Widget konfigurieren..... | 16 |
| | Abbildungsverzeichnis..... | 20 |
| | Tabellenverzeichnis | 21 |
| | Glossar..... | 22 |

Allgemeine Hinweise

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

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

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

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

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

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

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

2

Einleitung

Im Dashboards-Modul werden verschiedene Informationen in **Widgets** dargestellt. Über einen Pool verfügbarer **Widgets** kann jeder Benutzer seine persönliche Übersichtsseite erstellen, die aus mehreren Registerkarten bestehen kann.

Grundsätzlich stehen folgende **Widgets** zur Verfügung:

- Report
Siehe [Kapitel "Report-Widget", S. 12](#)
- Dashboard
Siehe [Kapitel "Dashboard-Widget", S. 14](#)
- Recording
Siehe [Kapitel "Recording-Widget", S. 16](#)

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

Die Anordnung der **Widgets** innerhalb einer Registerkarte können Sie per Drag-and-Drop ändern.

Sie können zwischen den einzelnen Registerkarten wechseln, indem Sie auf den Namen der Registerkarte klicken, die Sie anzeigen möchten.

Mit Hilfe der Symbolleiste können Sie Ihre persönliche Übersichtsseite verwalten und speichern (siehe [Kapitel "Symbolleiste", S. 6](#)).



Folgende Anpassungen werden erst dann wirksam gespeichert, wenn Sie die aktuelle Ansicht über den Menüpunkt *Ansicht speichern* speichern:

- Neu angelegte leere Registerkarten
- Gelöschte Registerkarten
- Geänderte Anordnung der **Widgets**

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



Abb. 1: Menüpunkt Dashboards



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

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen:

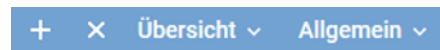





Abb. 2: Symbolleiste

| | | |
|---|------------------------------|---|
|  | <i>Erstellen</i> | Fügt ein neues Widget oder eine neue Registerkarte ein. Welche Widgets zur Verfügung stehen, ist abhängig von Funktionsrechten. Siehe Kapitel "Widget hinzufügen", S. 9 bzw. Kapitel "Registerkarte hinzufügen", S. 7 . |
|  | <i>Registerkarte löschen</i> | Löscht die aktuelle Registerkarte. Siehe Kapitel "Registerkarte löschen", S. 8 . |
| <i>Dashboards</i> | <i>Ansicht speichern</i> | Speichert die aktuelle Ansicht als Standardansicht des Benutzers. |
| <i>Allgemein</i> | <i>Allgemeine Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe. |
| | <i>Modul-Hilfe</i> | Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul. |

4 Registerkarte hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*).
2. Wählen Sie den Menüpunkt *Registerkarte*.
3. Tragen Sie einen Namen für die neue Registerkarte ein.

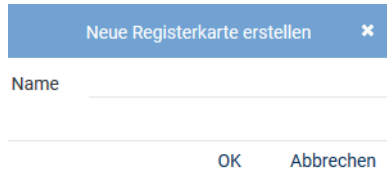



Abb. 3: Registerkarte hinzufügen

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
 - ⇒ Eine neue, leere Registerkarte wird angelegt und gleich geöffnet.
 - ⇒ Der Name der Registerkarte wird in der Kopfzeile der Übersichtsseite angezeigt.




Leere Registerkarten werden nicht automatisch gespeichert und stehen daher nach dem Abmelden von der Applikation nicht mehr zur Verfügung. Um eine leere Registerkarte zu speichern, klicken Sie auf den Menüpunkt *Dashboards > Ansicht speichern* in der Symbolleiste. Sobald die Registerkarte einmal bearbeitet wurde, z. B. indem für sie ein Widget erstellt oder ein vorhandenes Widget gelöscht wurde, wird die Ansicht automatisch übernommen.

5 Registerkarte löschen

1. Öffnen Sie die Registerkarte, die Sie löschen möchten. Klicken Sie dazu in der Kopfzeile der Übersichtsseite auf den Namen dieser Registerkarte.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Registerkarte löschen*).
3. Um die Registerkarte wirklich zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage und speichern Sie die aktuelle Ansicht, indem Sie auf den Menüpunkt *Dashboards > Ansicht speichern* in der Symbolleiste klicken.

6 Widget hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*).
2. Wählen Sie den [Widget](#)-Typen aus, den Sie zu Ihrer Übersichtsseite hinzufügen möchten.
3. Stellen Sie im Konfigurationsfenster des [Widgets](#) die entsprechenden Werte ein.




Die einstellbaren Parameter sind von [Widget](#) zu [Widget](#) verschieden. Eine Beschreibung der individuellen Konfigurationsfenster finden Sie in der Beschreibung des jeweiligen [Widgets](#).

4. Klicken Sie im Konfigurationsfenster auf die Schaltfläche *Speichern*.

⇒ Das neue [Widget](#) wird am unteren Ende Ihrer Übersichtsseite eingefügt.

Die Anordnung der [Widgets](#) innerhalb einer Registerkarte können Sie per Drag-and-Drop ändern.

7 Widget-Einstellungen bearbeiten

1. Klicken Sie in der Titelleiste des **Widgets** auf das Symbol  (*Einstellungen*).
2. Wählen Sie den Menüpunkt *Einstellungen*.
⇒ Das Konfigurationsfenster des **Widgets** wird geöffnet.
3. Nehmen Sie die entsprechenden Änderungen vor.




Die einstellbaren Parameter sind von **Widget** zu **Widget** verschieden. Eine Beschreibung der individuellen Konfigurationsfenster finden Sie in der Beschreibung des jeweiligen **Widgets**.

4. Um die Änderungen zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.
Um die Änderungen zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

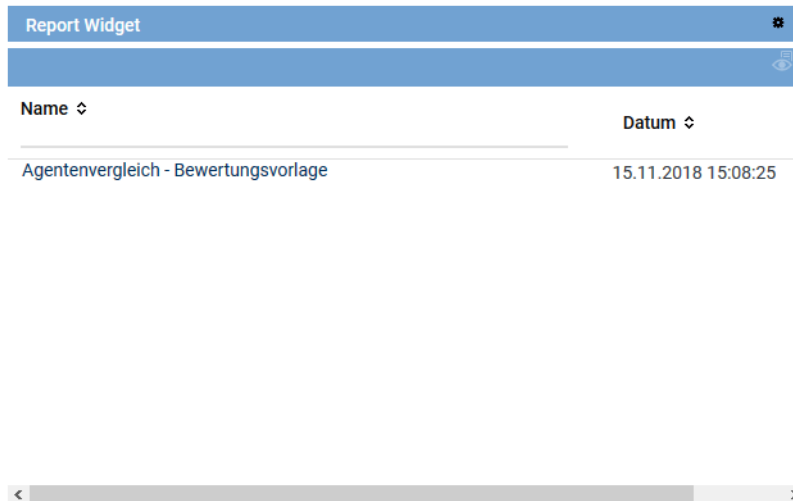
8

Widget löschen

1. Klicken Sie in der Titelleiste des **Widgets** auf das Symbol  (*Einstellungen*).
2. Wählen Sie den Menüpunkt *Widget löschen*.
3. Um das **Widget** wirklich zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.

Report-Widget

Mit dem Report-Widget können Sie Reporte anschauen.




| Name ↕ | Datum ↕ |
|--------------------------------------|---------------------|
| Agentenvergleich - Bewertungsvorlage | 15.11.2018 15:08:25 |

Abb. 4: Report-Widget




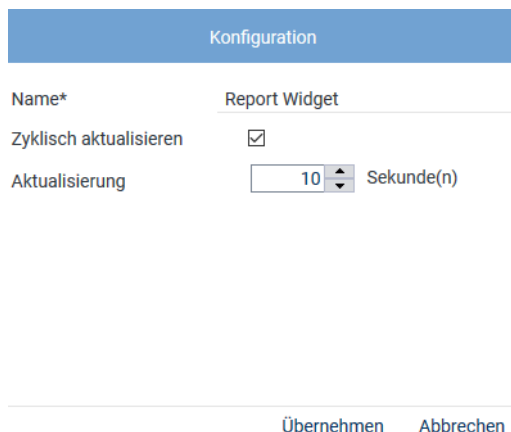
Sie können nur Reporte sehen, auf deren Daten Sie Zugriffsrechte haben.

1. Um einen Report anzuzeigen, wählen Sie den Report in der Liste aus.
 2. Klicken Sie in der Symbolleiste des **Widgets** auf das Symbol  (*Vorschau anzeigen*).
 3. Wählen Sie das Format, in dem der Report geöffnet werden soll.
 4. Wählen Sie im folgenden Fenster *Öffnern mit* oder *Datei speichern*, um den Report direkt zu öffnen oder in Ihrem Download-Ordner zu speichern und anschließend von dort zu öffnen.
- ⇒ Der Report wird in einem Fenster im Vordergrund angezeigt.

9.1

Report-Widget konfigurieren

1. Klicken Sie in der Titelleiste des **Widgets** auf das Symbol  (*Einstellungen*).
2. Wählen Sie den Menüpunkt *Einstellungen*.
3. Nehmen Sie die entsprechenden Einstellungen vor.



Konfiguration

Name*

Zyklisch aktualisieren ☒

Aktualisierung Sekunde(n)

Übernehmen Abbrechen

Abb. 5: Report-Widget konfigurieren

| | |
|-------------|---|
| Name | Name des Widgets. Der Name wird in der Titelleiste des Widgets angezeigt. |
|-------------|---|

| | |
|-------------------------------|--|
| <i>Zyklisch aktualisieren</i> | <p>Stellen Sie hier ein, ob die im Widget abgebildete Information zyklisch aktualisiert werden soll.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Widget wird aktualisiert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Widget wird nicht aktualisiert.</p> |
| <i>Aktualisierung</i> | <p>Aktualisierungsintervall, in dem das Widget zyklisch aktualisiert wird, falls Sie die Option <i>Zyklisch aktualisieren</i> aktiviert haben.</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> |

- Um die Einstellungen zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.
Um die Einstellungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

10 Dashboard-Widget

Das Dashboard-Widget bietet die Möglichkeit Reportergebnisse in grafischer Form anzuzeigen.

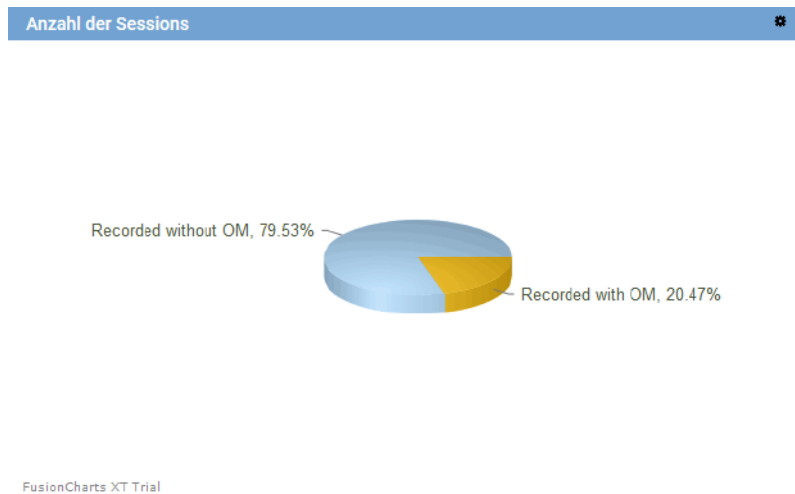



Abb. 6: Dashboard-Widget

Reportergebnisse, die in einem Dashboard-Widget angezeigt werden sollen, müssen im Reportinstanzen-Modul als Reportinstanzen vom Typ *Dashboard-Vorlage* vorhanden sein.

Abhängig von der Definition in der Reportinstanz werden die Informationen in verschiedenen Diagrammtypen angezeigt.

10.1 Dashboard-Widget konfigurieren

1. Klicken Sie in der Titelleiste des **Widgets** auf das Symbol  (*Einstellungen*).
2. Wählen Sie den Menüpunkt *Einstellungen*.
3. Nehmen Sie die entsprechenden Einstellungen vor.

Konfiguration

Name* Dashboard-Widget

Zyklisch aktualisieren ☒

Aktualisierung 10 Sekunde(n)

| Name | Erstellt von | Kommentar |
|----------------------------------|-------------------|-----------|
| Durchschnittliche Gesprächsdauer | 1st-Tenant, Admin | |
| Average duration | 1st-Tenant, Admin | |

Übernehmen Abbrechen

Abb. 7: Dashboard-Widget konfigurieren

| | |
|-------------------------------|--|
| Name | Name des Widgets . Der Name wird in der Titelzeile des Widgets angezeigt. |
| Zyklisch aktualisieren | Stellen Sie hier ein, ob die im Widget abgebildete Information zyklisch aktualisiert werden soll. <input checked="" type="checkbox"/> = Widget wird aktualisiert. <input type="checkbox"/> = Widget wird nicht aktualisiert. |

| | |
|-----------------------|--|
| <i>Aktualisierung</i> | <p>Aktualisierungsintervall, in dem das Widget zyklisch aktualisiert wird, falls Sie die Option <i>Zyklisch aktualisieren</i> aktiviert haben.</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> |
| <i>Tabelle</i> | <p>Die Tabelle zeigt alle Reportinstanzen, die Ihnen zur Verfügung stehen.</p> <p>Markieren Sie in der Tabelle die Reportinstanz, die Sie als Dashboard abbilden möchten aus, indem Sie den Eintrag anklicken.</p> |

4. Um die Einstellungen zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.
Um die Einstellungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

11

Recording-Widget

Das Recording-Widget bietet die Möglichkeit, stündlich erhobene Recording-Statistikwerte anzuzeigen und zu exportieren.

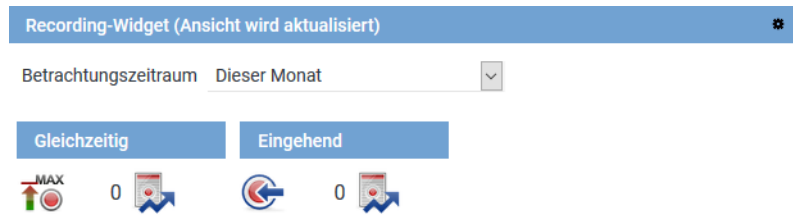


Abb. 8: Recording Dashboard



Damit im Recording-Widget Informationen angezeigt werden, müssen Sie im Reportvorlagen-Modul die systemintern zur Verfügung gestellten Recording-Dashboard-Vorlagen *Anzahl aller Aufzeichnungen*, *Durchschnittliche Dauer aller Aufzeichnungen* und/oder *Maximale Anzahl von gleichzeitigen Aufzeichnungen* importieren und im Reportinstanzen-Modul die zugehörigen Recording-Dashboard-Instanzen anlegen und freigeben.



Informationen zur Bedienung des Reportvorlagen-Moduls und des Reportinstanzen-Moduls finden Sie in den jeweiligen INSIGHT_{neo}-Bedienungsanleitungen.

Je nach Konfiguration des Widgets werden folgende Informationen angezeigt:

| | |
|---|--|
|  | Anzahl ausgehende Gespräche |
|  | Anzahl eingehende Gespräche |
|  | Gesamtzahl Gespräche |
|  | Maximale Anzahl gleichzeitiger Aufzeichnungen |
|  | Durchschnittliche Gesprächsdauer in Sekunden |
|  | Trend <ul style="list-style-type: none"> • Aufsteigend • Absteigend • Unverändert |

11.1

Recording-Widget konfigurieren

Konfiguration des Widgets

1. Klicken Sie in der Titelleiste des Widgets auf das Symbol  (*Einstellungen*).
2. Wählen Sie den Menüpunkt *Einstellungen*.

3. Nehmen Sie die entsprechenden Einstellungen vor.

Konfiguration

Name*

Recording-Widget

Zyklisch aktualisieren

☒

Aktualisierung

Sekunde(n)

Übernehmen
Abbrechen

Abb. 9: Recording-Widget konfigurieren

| | |
|-------------------------------|---|
| Name | Name des Widgets . Der Name wird in der Titelzeile des Widgets angezeigt. |
| Zyklisch aktualisieren | Stellen Sie hier ein, ob die im Widget abgebildete Information zyklisch aktualisiert werden soll. <input checked="" type="checkbox"/> = Widget wird aktualisiert. <input type="checkbox"/> = Widget wird nicht aktualisiert. |
| Aktualisierung | Aktualisierungsintervall, in dem das Widget zyklisch aktualisiert wird, falls Sie die Option <i>Zyklisch aktualisieren</i> aktiviert haben. Stellen Sie den Wert entweder mit Hilfe der Pfeiltasten am Eingabefeld ein oder indem Sie ihn direkt über die Tastatur in das Eingabefeld eintragen. |

4. Um die Einstellungen zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.
Um die Einstellungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Auswahl der Statistikwerte

- Klicken Sie in der Titelleiste des **Widgets** auf das Symbol  (*Einstellungen*).
- Wählen Sie den Menüpunkt *Statistikwerte*.
- Wählen Sie einen oder mehrere Statistikwerte aus.

Auswahl der Statistikwerte ✕

Maximale Anzahl gleichzeitiger Aufzeichnungen

☐

Eingehende Gespräche

☒

Speichern
Abbrechen

Abb. 10: Statistikwerte auswählen

| | |
|-----------------------------|--|
| Eingehende Gespräche | Zeigt später im Widget die Gesamtzahl der aufgezeichneten Gespräche mit der Gesprächsrichtung <i>eingehend</i> innerhalb des Betrachtungszeitraums. |
|-----------------------------|--|

| | |
|--|--|
| <i>Ausgehende Gespräche</i> | Zeigt später im Widget die Gesamtzahl der aufgezeichneten Gespräche mit der Gesprächsrichtung <i>ausgehend</i> innerhalb des Betrachtungszeitraums. |
| <i>Gesamtzahl Gespräche</i> | Zeigt später im Widget die Gesamtzahl der aufgezeichneten Gespräche innerhalb des Betrachtungszeitraums unabhängig von der Gesprächsrichtung. |
| <i>Durchschnittliche Gesprächsdauer</i> | Zeigt später im Widget die durchschnittliche Dauer der aufgezeichneten Gespräche innerhalb des Betrachtungszeitraums. Die durchschnittliche Dauer wird in Sekunden ausgegeben. |
| <i>Maximale Anzahl gleichzeitiger Aufzeichnungen</i> | Zeigt später im Widget die maximale Anzahl der gleichzeitig aufgezeichneten Gespräche auf Basis der dafür abgebuchten Lizenzen. |

4. Um die Auswahl zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Dashboard-Parameter konfigurieren

1. Klicken Sie in der Titelleiste des [Widgets](#) auf das Symbol  (*Einstellungen*).
2. Wählen Sie den Menüpunkt *Dashboard-Parameter*.
3. Nehmen Sie die entsprechenden Einstellungen vor.

Dashboard-Parameter

Betrachtungszeitraum

Dieser Monat

Trend anzeigen

☒

Speichern

Abbrechen

Abb. 11: Dashboard-Parameter konfigurieren

| | |
|-----------------------------|---|
| <i>Betrachtungszeitraum</i> | <p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Betrachtungszeitraum aus. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Letzte Stunde</i> • <i>Letzten 12 Stunden</i> • <i>Heute</i> • <i>Diese Woche</i> • <i>Dieser Monat</i> • <i>Dieses Quartal</i> |
| <i>Trend anzeigen</i> | <p>Stellen Sie hier ein, ob ein Trend angezeigt werden soll.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Trend wird angezeigt. <input type="checkbox"/> = Es wird kein Trend angezeigt.</p> <p>Folgende Trendvergleichszeiträume stehen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>letzte Stunde/vorletzte Stunde</i> • <i>letzten 12 Stunden/12 Stunden davor</i> |

- *heute/gestern*
- *diese Woche/letzte Woche*
- *dieser Monat/letzter Monat*
- *dieses Quartal/letztes Quartal*

4. Um die Auswahl zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Abbildungsverzeichnis

| | | |
|---------|--|----|
| Abb. 1 | Menüpunkt Dashboards | 5 |
| Abb. 2 | Symbolleiste | 6 |
| Abb. 3 | Registerkarte hinzufügen | 7 |
| Abb. 4 | Report-Widget | 12 |
| Abb. 5 | Report-Widget konfigurieren | 12 |
| Abb. 6 | Dashboard-Widget | 14 |
| Abb. 7 | Dashboard-Widget konfigurieren | 14 |
| Abb. 8 | Recording Dashboard | 16 |
| Abb. 9 | Recording-Widget konfigurieren..... | 17 |
| Abb. 10 | Statistikwerte auswählen..... | 17 |
| Abb. 11 | Dashboard-Parameter konfigurieren..... | 18 |

Tabellenverzeichnis

Glossar

Widget

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