

System Configuration Recording Planner



Administrationsanleitung für Mandanten

08.11.2021

Originalanleitung

Produktlinie neo, Version 6.x

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

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

EVOflex (länderspezifisch)

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

Copyright © 2021 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

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

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Hinweise	5
2	Einleitung	6
3	Funktionsweise und Begriffe	7
4	Auswertung der Aufzeichnungspläne	12
5	Geltungsbereiche der externen Steuerung	14
6	Hauptansicht	16
6.1	Symbolleiste	16
7	Detailansicht	18
8	Profil erstellen/duplizieren	20
9	Funktion Ersetzen durch	21
9.1	Organisationseinheit	22
9.2	Rufnummer	25
9.2.1	Extensions hinzufügen	26
9.2.1.1	ZIP-Datei importieren	28
9.2.2	Externe Rufnummer hinzufügen	29
9.3	Chat-ID	31
9.4	Konversationsrichtung	33
9.5	Dauer	34
9.6	Zeitplanung	34
9.7	Zusatzdaten	37
9.8	Statistik	38
10	Aktionsknotenkonfiguration erstellen/bearbeiten	42
10.1	Aktionsknotenkonfiguration neu erstellen	42
10.1.1	Aktionsknotenkonfiguration Aufzeichnen	43
10.1.2	Aktionsknotenkonfiguration Nicht aufzeichnen	46
10.1.3	Aktionsknotenkonfiguration Aufzeichnen und löschen	49
10.1.4	Aktionsknotenkonfiguration Nicht aufzeichnen aber weiter prüfen	52
10.2	Aktionsknotenkonfiguration bearbeiten	55
11	Betriebsarten konfigurieren	56
11.1	Automatische Aufzeichnung aller Gespräche (Bulk Recording)	56
11.2	Manuelle Aufzeichnung aller Gespräche (Record on Demand)	58
11.3	Funktion Keep/Delete	62
12	Externe Steuerung	68
13	DTMF-Sequenzen festlegen	70
14	Aufzeichnungsfiler importieren	71
15	Aufzeichnungsfiler bearbeiten	73

16	Abweichenden Aufbewahrungszeitraum konfigurieren	75
	Abbildungsverzeichnis	77
	Tabellenverzeichnis	79
	Glossar	80

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.

Das Recording-Planner-Modul der Applikation System Configuration ermöglicht eine automatische Aufzeichnung ausgewählter Telefongespräche und Bildschirmhalte. Durch bestimmte Zugriffsbefehle kann diese automatisierte Aufzeichnung zusätzlich manuell gesteuert werden.

Zur Steuerung der Aufzeichnung kann jeder Mandant im System einen eigenen Aufzeichnungsplan (Recording Plan) erstellen, der aus einem oder mehreren Profilen besteht. Ein Profil hat die Struktur eines Entscheidungsbaumes, dessen innere Knoten Kriterien abbilden, anhand derer eine Entscheidung getroffen werden soll. In den Endpunkten wird dann festgelegt, ob eine Aufzeichnung zu erstellen ist oder nicht. Siehe [Kapitel "Funktionsweise und Begriffe", S. 7](#).

Öffnen Sie das Recording-Planner-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste der System Configuration auf den Menüpunkt *Recording Planner* klicken.

Es stehen 2 Untermenüpunkte zur Auswahl:

- Compliance-Modul
Erstellen Sie hier Ihren Aufzeichnungsplan, wenn Sie *neo* ohne INSPIRATION*neo* nutzen.
- Qualitätsmanagement-Modul
Erstellen Sie hier Ihren Aufzeichnungsplan, wenn Sie INSPIRATION*neo* nutzen.

Je nach Aufzeichnungszweck kann bzw. muss in beiden Modulen ein Aufzeichnungsplan erstellt werden. Siehe [Kapitel "Auswertung der Aufzeichnungspläne", S. 12](#).

Sie können für die Aufzeichnungen einen Aufbewahrungszeitraum (TTL) definieren. Siehe [Kapitel "Aktionsknotenkonfiguration erstellen/bearbeiten", S. 42](#). Für Zusatzdaten und bewertete Agenten-Sessions kann ein längerer Aufbewahrungszeitraum konfiguriert werden. Siehe [Kapitel "Abweichenden Aufbewahrungszeitraum konfigurieren", S. 75](#).



Grundlegende Informationen zur Bedienung der Applikation System Configuration finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen System Configuration*.

3 Funktionsweise und Begriffe

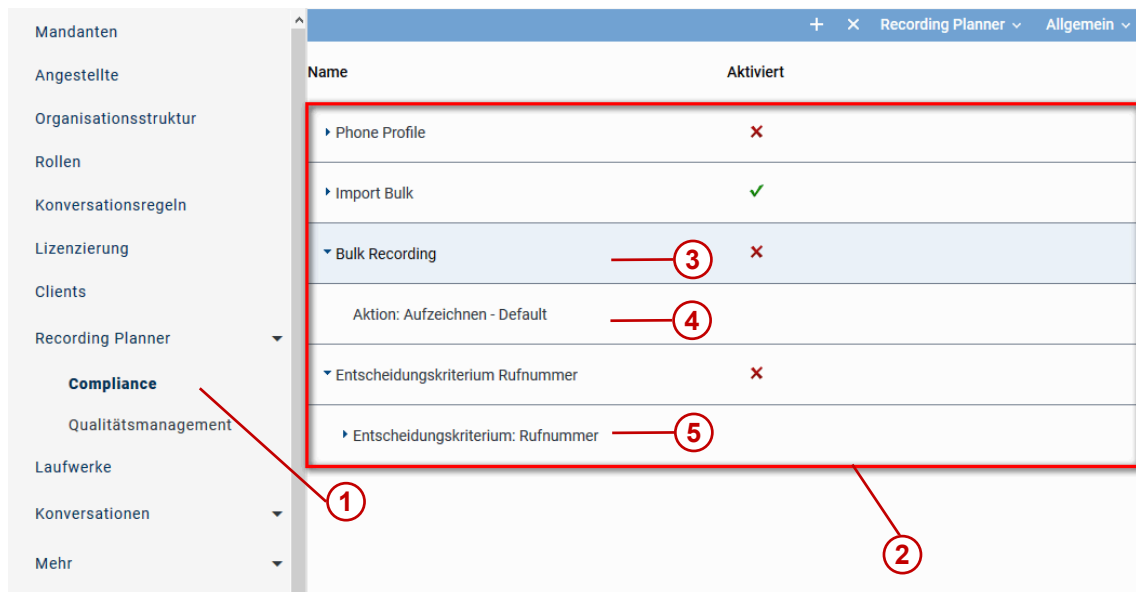


Abb. 1: Übersicht

1	Modul	Module des Recording-Planner-Moduls (Compliance-Modul und Qualitätsmanagement-Modul).
2	Aufzeichnungsplan	Besteht aus einem oder mehreren Profilen.
3	Aufzeichnungsprofil	Enthält entweder einen Profil-Aktionsknoten oder einen Profil-Entscheidungsknoten.
4	Profil-Aktionsknoten	Endpunkte des Entscheidungsbaum.
5	Profil-Entscheidungsknoten	Überprüfung der eingestellten Kriterien.










Über das Symbol ▶ bzw. ▼ können Sie die Ebenen der Baumstruktur ein- bzw. ausblenden.

Das Recording-Planner-Modul der Applikation System Configuration ermöglicht eine automatische Aufzeichnung ausgewählter Telefongespräche und Bildschirmhalte. Durch bestimmte Zugriffsbefehle kann diese automatisierte Aufzeichnung zusätzlich manuell gesteuert werden. Zur Steuerung der Aufzeichnung kann jeder Mandant im System einen eigenen Aufzeichnungsplan erstellen, der aus einem oder mehreren Profilen besteht. Ein Profil hat die Struktur eines Entscheidungsbaumes, dessen innere Knoten Kriterien abbilden, anhand derer eine Entscheidung getroffen werden soll. In den Endpunkten wird dann festgelegt, ob eine Aufzeichnung zu erstellen ist oder nicht.

Ein Aufzeichnungsplan kann sowohl im Compliance-Modul als auch im Qualitätsmanagement-Modul angelegt werden. Der Compliance-Aufzeichnungsplan ist für alle Aufzeichnungen gedacht, die nicht für Auswertungen in INSPIRATION_{neo} vorgesehen sind. Der Qualitätsmanagement-Aufzeichnungsplan (QM-Aufzeichnungsplan) ist für die Aufzeichnung von Agenten-Sessions gedacht, die mit INSPIRATION_{neo} ausgewertet werden sollen.

Der Compliance-Aufzeichnungsplan und der QM-Aufzeichnungsplan können jeweils alleine laufen, wenn nur einer von beiden aktiv ist. Sind beide aktiv, wird zuerst der Compliance-Aufzeichnungsplan geprüft. Ist der letzte Aktionsknoten im Compliance-Aufzeichnungsplan *aufzeichnen* oder *nicht aufzeichnen aber weiter prüfen* wird auch der QM-Aufzeichnungsplan im Anschluss geprüft, da man zu der eigentlichen Aufzeichnung noch eine Session aufzeichnen könnte. Sind die letzten Aktionsknoten *nicht aufzeichnen* oder *aufzeichnen aber löschen* konfiguriert wird der QM-Aufzeichnungsplan nicht geprüft!

Bei den aufgezeichneten Daten kann es sich um Konversationen verschiedener Art handeln:

Beschreibung	Symbol	Konversationstyp	Aufzeichnungsformat
Reine Gespräche		Gespräch	Audio
Reine Bildschirmaufzeichnung		Work Item	Bildschirmvideo
Gespräche mit Bildschirmaufzeichnung		Gespräch	Audio über Telefon, und Bildschirmvideo
Gespräche mit Video		Gespräch	Audio und Video
SMS		SMS/SDS	SMS/SDS-Text
SDS		SMS/SDS	SMS/SDS-Text
Chat-Nachrichten		Chat	Chat-Text

Tab. 1: Konversationstypen

Grundsätzlich muss zwischen den Begriffen *Konversation* (*Conversation*) und *Session* unterschieden werden.

- Eine Konversation betrachtet die gesamte Unterhaltung von Zeitpunkt des Anrufeingangs bis zum Ende des Gesprächs, unabhängig von interner Weiterleitung. Wird jedoch eine Rückfrage eingeleitet, so ist die Rückfrage eine eigene Konversationen.
- Eine Session ist ein Teil der Konversation, in dem ein bestimmter Agent aktiv ist. Eine Pausierung des Gesprächs (z. B. wegen einer Rückfrage) beendet diese Session nicht. Die Session wird nicht in 2 Sessions geteilt. Die Rückfrage oder Weiterleitung erzeugt mindestens eine eigene neue Session. Für jeden beteiligten Agenten, der im Aufzeichnungsplan zur Aufzeichnung vorgesehen ist, wird eine eigene Session erstellt. D. h. eine Session ist immer ein Aufzeichnungsabschnitt bezogen auf einen bestimmten Agenten.



Auch nach dem Löschen einzelner Aufzeichnungsanteile werden alle ursprünglich in der Aufzeichnung enthaltenen Aufzeichnungsformate angezeigt.

Beispiel 1:

Agent 1 (A1) telefoniert mit Kunde 1 (K1) und leitet das Gespräch nach Rücksprache mit Agent 3 an Agent 2 weiter. Der Aufzeichnungsplan legt fest, dass die Gespräche aller Agenten aufgezeichnet werden. Es werden 2 Konversationen und 4 Sessions erzeugt.

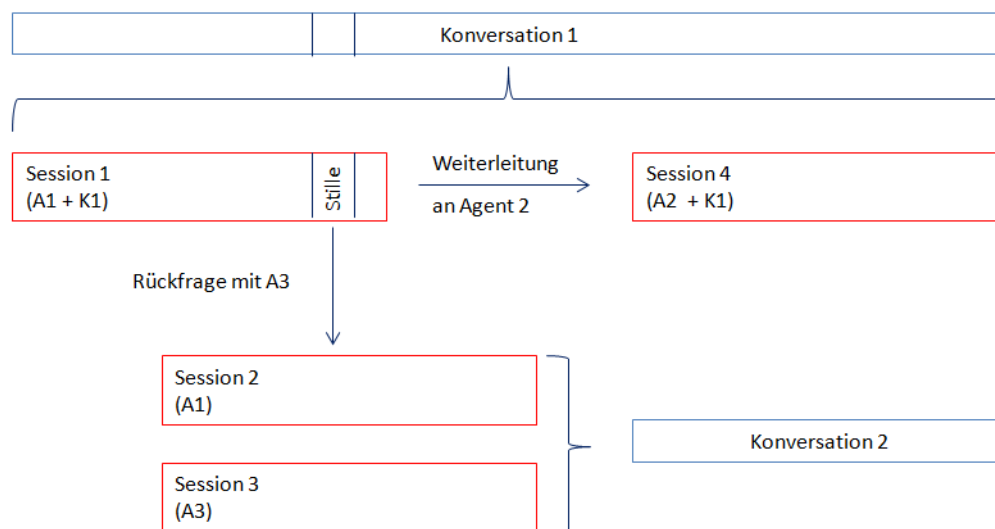


Abb. 2: Beispiel 1

Beispiel 2:

Agent 1 (A1) telefoniert mit Kunde 1 (K1) und leitet das Gespräch nach Rücksprache mit Agent 3 an Agent 2 weiter. Der Aufzeichnungsplan legt fest, dass nur Gespräche der Agenten 1 und 2 aufgezeichnet werden. Es werden 2 Konversationen und 3 Sessions erzeugt.

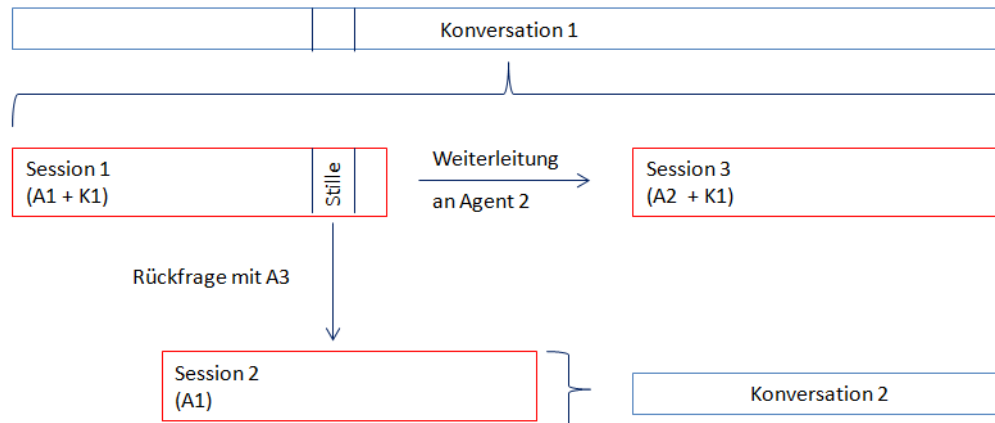


Abb. 3: Beispiel 2

Bei der Aufzeichnung wird zwischen *Gespräch (Call)*, Chat, Textnachricht und *Work Item* unterschieden.

- **Gespräch:** Konversation, die über ein Telefon geführt wird. Für die Aufzeichnung kann eine beliebige Kombination aus Gesprächs- und [Videoaufzeichnung](#) gewählt werden.
- **Chat:** Konversation, die über eine Chat-Plattform geführt wird.
- **Textnachricht:** Konversation, die über einen Short Message Service ([SMS](#)) oder Short Data Service ([SDS](#)) geführt wird.
- **Work Item:** Bildschirmaktivität **ohne** Bezug zu einem Gespräch.

Jeder Mandant hat im System mindestens einen eigenen Aufzeichnungsplan. Ein Aufzeichnungsplan besteht aus einem oder mehreren Profilen.

In jedem Profil gibt es 2 verschiedene Arten von Knoten:

- In den Profil-Entscheidungsknoten werden Kriterien geprüft. Je nachdem, ob das Kriterium erfüllt ist oder nicht, wird eine Verzweigung genommen, bis man schließlich einen Endpunkt erreicht.
- Die Profil-Aktionsknoten bilden die Endpunkte des Entscheidungsbaumes. In der vereinfachten Darstellung ist außerdem erkennbar, dass in den Aktionsknoten tatsächlich nicht nur eine Entscheidung für oder gegen die Aufzeichnung getroffen werden kann, sondern dass auch darüber hinausgehende Entscheidungen getroffen werden können, insbesondere auch die Delegation der endgültigen Entscheidung über das Behalten der Aufzeichnung.

Das Recording-Planner-Modul prüft die Entscheidungsknoten auf die weitere Vorgehensweise. Es gibt hier immer nur zwei Möglichkeiten um den Plan abzuarbeiten:

- Ja, das Kriterium ist erfüllt (im Bild unten *yes*)
- Nein, das Kriterium ist nicht erfüllt (im Bild unten *no*)

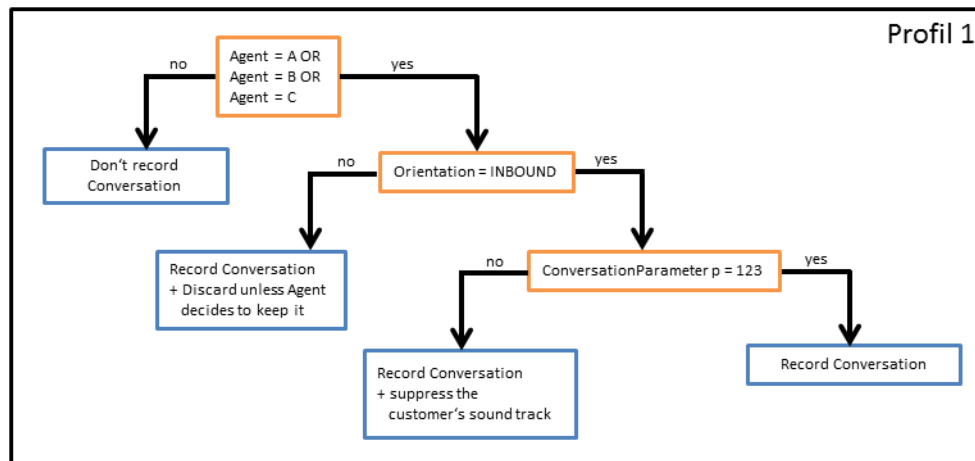


Abb. 4: Beispiel Profil

Die Kriterien eines Profils werden so lange geprüft, bis ein Aktionsknoten erreicht ist, der eine eindeutige Aktion definiert. Es gibt 4 verschiedene Typen von Aktionsknoten:

<i>Aufzeichnen</i>	Alle Konversationen werden automatisch aufgezeichnet. Bei Bedarf können weitere Optionen konfiguriert werden. Dieser Aktionsknoten erlaubt den QM-Aufzeichnungsplan zu prüfen. Siehe Kapitel "Aktionsknotenkonfiguration Aufzeichnen" , S. 43.
<i>Nicht aufzeichnen</i>	Es findet keine Aufzeichnung statt. Über die externe Aufzeichnungssteuerung kann aber eine Aufzeichnung gestartet werden. Bei Bedarf können weitere Optionen konfiguriert werden. Es wird kein weiteres Profil mehr geprüft. Siehe Kapitel "Aktionsknotenkonfiguration Nicht aufzeichnen" , S. 46.
<i>Aufzeichnen und löschen</i>	Die Konversation wird aufgezeichnet aber am Ende gelöscht. Das Löschen kann durch externe Aufzeichnungssteuerung verhindert werden, indem eine explizite Entscheidung getroffen wird, die Aufzeichnung zu behalten. Bei Bedarf können weitere Optionen konfiguriert werden. Es wird kein weiteres Profil mehr geprüft. Siehe Kapitel "Aktionsknotenkonfiguration Aufzeichnen und löschen" , S. 49.
<i>Nicht aufzeichnen aber weiter prüfen</i>	Es findet keine Aufzeichnung statt. Über die externe Aufzeichnungssteuerung kann aber eine Aufzeichnung gestartet werden. Bei Bedarf können weitere Optionen konfiguriert werden. Es wird durch diesen Aktionsknoten aber erlaubt, ein weiteres (folgendes) Profil oder einen weiteren Aufzeichnungsplan zu prüfen. Siehe Kapitel "Aktionsknotenkonfiguration Nicht aufzeichnen aber weiter prüfen" , S. 52.

Beispielprofil Und/Oder-Verknüpfungen

Bei allen Profilknoten innerhalb eines Aufzeichnungsprofils (*Recording 1*) handelt es sich um Und-Verknüpfungen. Durch das Erstellen und Aktivieren eines weiteren Aufzeichnungsprofils (*Recording 2*) wird eine Oder-Verknüpfung erstellt. Die Aufzeichnungsprofile werden von oben nach unten abgearbeitet.

+ × Recording Planner Allgemein	
Name	Aktiviert
▼ Recording 1	✓
▼ Entscheidungskriterium: Rufnummer	
+ Aktion: Nicht aufzeichnen - API ClientCommand	
▼ - Entscheidungskriterium: Zusatzdaten	
+ Aktion: Aufzeichnen - Record1	
- Aktion: Nicht aufzeichnen - API ClientCommand	
▶ Recording 2	✓

Abb. 5: Beispielpprofil Und-/Oder-Verknüpfung

Das Aufzeichnungsprofil *Recording 1* wird wie folgt abgearbeitet:

- Es wird alles aufgezeichnet, außer Gespräche, bei denen die hinterlegten Rufnummern beteiligt sind. Mit einer Client-Applikation kann trotzdem eine Aufzeichnung gestartet werden.
- Die Entscheidung, bei einer bestimmten Rufnummer nicht aufzuzeichnen, wird aufgehoben, wenn die definierten Zusatzdaten erkannt werden. Mit einer Client-Applikation kann die Aufzeichnung trotzdem verworfen werden.

Wildcards

Im Recording-Planner-Modul können bei der Konfiguration für folgende Entscheidungskriterien die Wildcards "*" und "?" verwendet werden:

- Rufnummer
- Chat-ID
- Zusatzdaten

Sie können die Wildcards "*" und "?" wie folgt verwenden:

- Das Fragezeichen steht für genau ein beliebiges Zeichen.
- Der Stern steht für eine beliebige Folge beliebiger Zeichen, jedoch mindestens 1 Zeichen.

Beispiel:

Sucheingabe	Beispielergebnisse
?bc	abc, bbc, cbc etc.
*bc	abc, aabc, bbc, babaebc, cbc etc.
060215001???	060215001100, 060215001222, 060215001561
060215001*	0602150010, 06021500121, 060215001100

Auswertung der Aufzeichnungspläne

Es gibt 2 verschiedene Arten von Aufzeichnungsplänen:

- Der Compliance-Aufzeichnungsplan
Dieser Plan zeichnet die komplette Konversation von Beginn bis Ende auf. Es können alle Endgeräte aufgezeichnet werden.
- Der Qualitätsmanagement-Aufzeichnungsplan (QM-Aufzeichnungsplan)
Dieser Plan zeichnet einzelne Sessions auf. So kann genauer auf einzelne Teile einer Konversation eingegangen werden. Es können nur Sessions aufgezeichnet werden, die einem Agenten zugeordnet werden können.

Im Compliance-Modul ist bei Auslieferung bereits ein Profil angelegt, das alle Konversationen aufzeichnet.

Arbeitsweise der Aufzeichnungspläne

Beginnt eine Konversation für einen Mandanten, wird zunächst anhand des Compliance-Aufzeichnungsplans dieses Mandanten geprüft, ob eine Aufzeichnung dieser Konversation erfolgen soll. Das ist der Fall, wenn der Pfad durch das Compliance-Aufzeichnungsprofil in einem Aktionsknoten vom Typ *Aufzeichnen* oder *Aufzeichnen und löschen* endet.

In diesem Fall startet die Aufzeichnung und prüft anhand des QM-Aufzeichnungsplans des Mandanten, ob die Aufzeichnung auch für eine QM-Session zur Verfügung stehen soll. Erlaubt der Aktionsknoten eine externe Aufzeichnungssteuerung (siehe [Kapitel "Geltungsbereiche der externen Steuerung", S. 14](#)), werden diese Steuerungssignale während der Aufzeichnung berücksichtigt.

Endet der Pfad durch das Compliance-Aufzeichnungsprofil in einem Aktionsknoten vom Typ *Nicht aufzeichnen*, erfolgt keine Aufzeichnung. Sofern der Aktionsknoten eine externe Aufzeichnungssteuerung erlaubt, werden allerdings diese Steuerungssignale im Verlauf der Konversation berücksichtigt.

Endet der Pfad durch das Compliance-Aufzeichnungsprofil in einem Aktionsknoten vom Typ *Nicht aufzeichnen aber weiter prüfen*, wird geprüft, ob gemäß dem QM-Aufzeichnungsprofil dieses Mandanten eine Aufzeichnung für eine AgentSession erfolgen soll. Ist das der Fall, wird die Aufzeichnung gestartet, anderenfalls nicht. Die Aufzeichnung kann gegebenenfalls durch externe Steuerung gestoppt werden.



Der Compliance-Aufzeichnungsplan hat unbedingten Vorrang gegenüber dem QM-Aufzeichnungsplan. Lässt der Aktionsknoten, der beim Durchlaufen des Compliance-Aufzeichnungsplans erreicht wurde, das Löschen durch externe Steuerung zu, und entscheidet ein Agent, dass die Konversation zu löschen ist, dann steht diese Konversation für QM nicht mehr zur Verfügung, auch wenn sie nach dem QM-Aufzeichnungsplan aufzuzeichnen gewesen wäre.

Der Compliance-Aufzeichnungsplan wird dann genau einmal durchlaufen. Abhängig vom erreichten Aktionsknoten, wird danach auch noch der QM-Aufzeichnungsplan genau einmal durchlaufen.

Beim erneuten Durchlaufen des Aufzeichnungsplans besteht natürlich die Möglichkeit, dass ein anderer Aktionsknoten-Typ erreicht wird als vorher. Für das Compliance-Aufzeichnungsprofil bezieht sich die Entscheidung des Aktionsknotens rückwirkend auf die aktuelle Konversation. Für die davor liegenden Konversationen gilt also die Entscheidung des zuvor erreichten Aktionsknotens. Für das QM-Aufzeichnungsprofil bezieht sich die Entscheidung des Aktionsknotens rückwirkend auf die aktuelle Session.

Für den Fall der externen Aufzeichnungssteuerung wird der Geltungsbereich der Steuerungssignale explizit festgelegt (siehe [Kapitel "Geltungsbereiche der externen Steuerung", S. 14](#)). Bei der externen Steuerung gilt dann grundsätzlich die letzte Entscheidung: Hat ein Agent über die

externe Steuerung ein Behalten-Signal geschickt, kann er seine Entscheidung abändern, indem er ein Löschen-Signal sendet. Er kann danach wieder die Entscheidung ändern, indem er erneut ein Behalten-Signal sendet, usw.

Geltungsbereiche der externen Steuerung

Der Compliance-Aufzeichnungsplan legt fest, zu welchen Konversationen Aufzeichnungen zu erstellen sind. Würde man auch die externen Steuerungssignale immer auf die ganze Konversation beziehen, hätte dies in einigen Fällen die möglicherweise ungewollte Konsequenz, dass das Steuerungssignal eines Teilnehmers die Aufzeichnung eines Teils der Konversation beeinflusst, an dem er selbst gar nicht beteiligt ist. Um die Unterschiede zu verdeutlichen, folgen 3 Beispiele:

Beispiel 1:

Der Compliance-Aufzeichnungsplan legt fest, dass jede Konversation aufzuzeichnen ist, und erlaubt das Löschen durch externe Steuerung. Agent A telefoniert zunächst mit Kunde K und leitet das Gespräch dann an Agent B weiter. Agent B schickt nun ein Löschen-Signal:

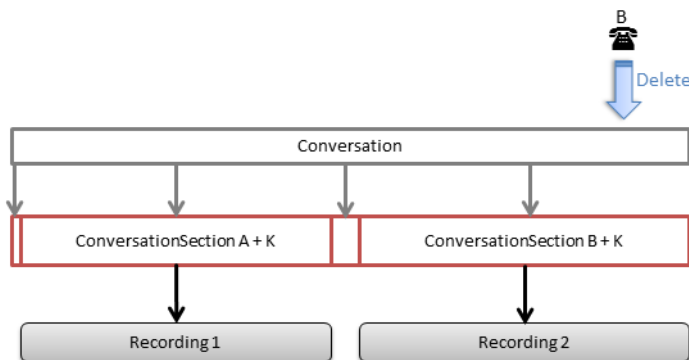


Abb. 6: Externe Steuerung 1

Hier ist nun relevant, welchen Geltungsbereich das Signal von B hat und ob sich der Befehl auf die gesamte Konversation bezieht oder nur auf Recording 2.

Beispiel 2:

Der Compliance-Aufzeichnungsplan legt fest, dass jede Konversation aufzuzeichnen ist, und erlaubt das Stoppen und Starten der Aufzeichnung durch externe Steuerung. Agent A telefoniert zunächst mit Kunde K und stoppt derweilen die Aufzeichnung. Dann leitet er das Gespräch an Agent B weiter:

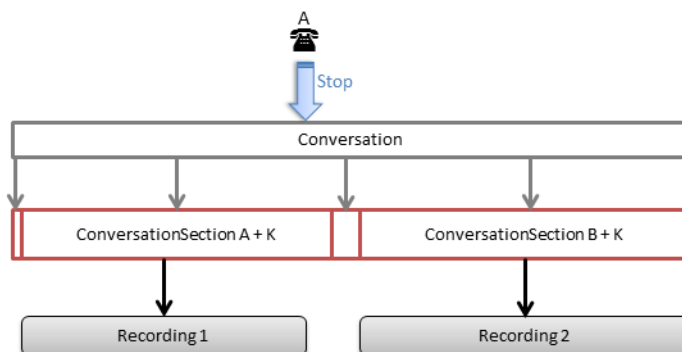


Abb. 7: Externe Steuerung 2

Hier stellt sich die Frage, ob das Stoppen-Signal sich auf die gesamte Konversation bezieht oder nur auf den Teil der Konversation, der aus der Sicht von A angezeigt wird (Recording 1).

Beispiel 3:

Der Compliance-Aufzeichnungsplan legt fest, dass jede Konversation aufzuzeichnen ist, und erlaubt das Stoppen und Starten der Aufzeichnung durch externe Steuerung. Agent A telefoniert zunächst mit Kunde K und leitet das Gespräch dann an Agent B weiter. B stoppt die Aufzeichnung und startet sie dann erneut. Schließlich schickt er ein Löschen-Signal:

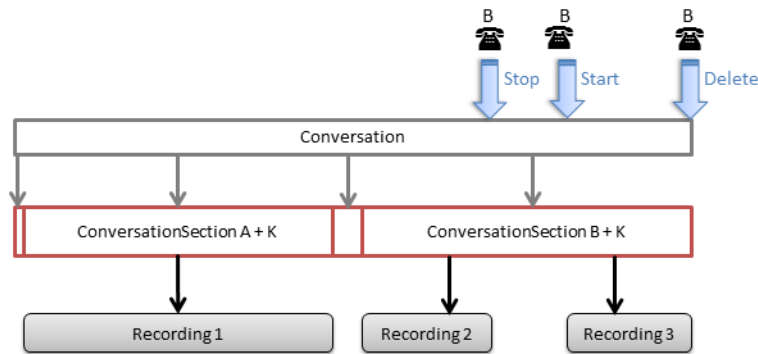


Abb. 8: Externe Steuerung 3

Hier ist wiederum nicht deutlich für welchen Bereich das Löschen Signal gilt. Die ganze Konversation, auf den Teil des Agenten B (Recording 2 und 3), oder auf das letzte Start/ Stop Intervall (Recording 3).

Diese Situation ergibt sich analog beim QM-Aufzeichnungsplan: Dort bezieht sich die Steuerungsentscheidung entweder auf die AgentSession oder auf das letzte Start-Stop-Intervall. Eine Geltung für die komplette Konversation ist dort allerdings nicht möglich.

Die Beispiele zeigen, dass der Geltungsbereich der externen Steuerung vom Kunden sowohl für den Compliance-Aufzeichnungsplan als auch für den QM-Aufzeichnungsplan festgelegt werden können muss. Eine genaue Beschreibung der Einstellungsmöglichkeiten finden Sie unter [Kapitel "Externe Steuerung", S. 68](#).

6

Hauptansicht

In der Hauptansicht werden alle gespeicherten Profile angezeigt.

+ × Recording Planner Allgemein	
Name	Aktiviert
▶ Phone Profile	×
▶ Import Bulk	✓
▶ Bulk Recording	×
▼ Entscheidungskriterium Rufnummer	×
▼ Entscheidungskriterium: Rufnummer	
▼ + Entscheidungskriterium: Organisationseinheit	
+ Aktion: Nicht aufzeichnen aber weiter prüfen - Default	
- Aktion: Nicht aufzeichnen aber weiter prüfen - Default	
- Aktion: Aufzeichnen - Default	

Abb. 9: Hauptansicht - Recording Planner

Folgende Informationen werden in der Hauptansicht angezeigt:

Name	Name des Profils Hier ist auch die binäre Baumstruktur des Profils zu sehen. Mit den Pfeilen kann die jeweils nächste Ebene aufgeklappt werden.
Aktiviert	Hier wird angezeigt, ob das Profil aktiv ist oder inaktiv. ✓ = Das Profil ist aktiv. × = Das Profil ist nicht aktiv.



Beim Compliance-Aufzeichnungsplan gibt es ein voreingestelltes Standardaufzeichnungsprofil. Beim QM-Aufzeichnungsplan gibt es kein voreingestelltes Profil.

6.1

Symbolleiste

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

+ × Recording Planner Allgemein

Abb. 10: Symbolleiste

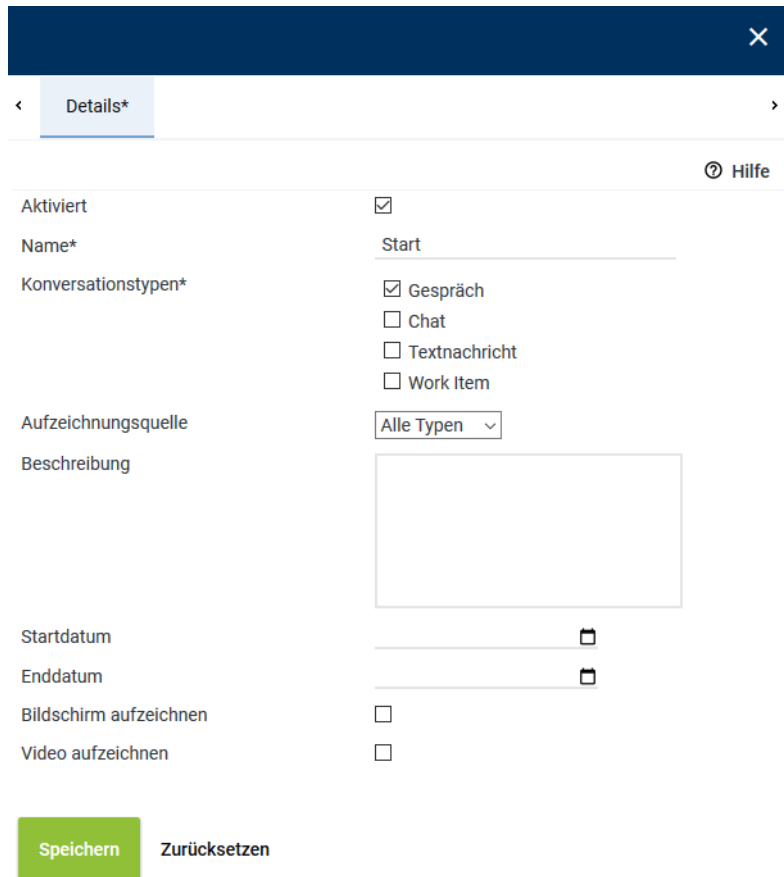
+	Profil erstellen/ duplizieren	Erstellt oder dupliziert ein Profil. Siehe Kapitel "Profil erstellen/duplizieren" , S. 20.
×	Profil löschen	Löscht das ausgewählte Profil.

Recording Planner	Aktionsknotenkonfiguration erstellen/ bearbeiten	Erstellt oder bearbeitet eine Aktionsknotenkonfiguration. Siehe Kapitel "Aktionsknotenkonfiguration erstellen/bearbeiten" , S. 42.
	Externe Steuerung	Öffnet eine Option zu den Einstellungen der externen Steuerungen. Siehe Kapitel "Externe Steuerung" , S. 68.
	DTMF-Sequenzen	Öffnet ein Fenster zur Konfiguration der DTMF-Sequenzen. Siehe Kapitel "DTMF-Sequenzen festlegen" , S. 70.
	Aufzeichnungsfiler importieren	Siehe Kapitel "Aufzeichnungsfiler importieren" , S. 71.
	Aufzeichnungsfiler bearbeiten	Siehe Kapitel "Aufzeichnungsfiler bearbeiten" , S. 73.
	Abweichendes Löschedatum für Zusatzdaten konfigurieren	Siehe Kapitel "Abweichenden Aufbewahrungszeitraum konfigurieren" , S. 75.
	Höher priorisieren	Erhöht die Priorität des Profils.
	Niedriger priorisieren	Verringert die Priorität des Profils.
Allgemein	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.



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Suchen*, *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

Hier können Sie detaillierte Informationen zum ausgewählten Profil anzeigen und bearbeiten. Aktions- und Entscheidungsknoten haben unterschiedliche Detailansichten, deren Inhalt in [Kapitel "Funktion Ersetzen durch", S. 21](#) beschrieben ist.



Details*

[Hilfe](#)

Aktiviert ☒

Name*

Konversationstypen* ☒ Gespräch
☐ Chat
☐ Textnachricht
☐ Work Item

Aufzeichnungsquelle

Beschreibung

Startdatum

Enddatum

Bildschirm aufzeichnen ☐

Video aufzeichnen ☐

Speichern Zurücksetzen

Abb. 11: Detailansicht - Recording Planner (Beispiel)

In der Registerkarte *Details* können Sie Angaben zum erstellten oder ausgewählten Profil machen.

Aktiviert	<p>Aktivieren bzw. deaktivieren Sie das Profil über das Kontrollkästchen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Profil ist aktiviert <input type="checkbox"/> = Profil ist deaktiviert</p>
Name	Geben Sie hier den Namen des Profils ein.
Konversationstypen	<p>Hier können Sie einen oder mehrere Konversationstypen auswählen. Es stehen folgende Optionen zur Auswahl:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gespräch • Chat • Textnachricht • Work Item <p>Aktivieren bzw. deaktivieren Sie den Konversationstyp über das Kontrollkästchen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Option ist aktiviert <input type="checkbox"/> = Option ist deaktiviert</p>

<i>Aufzeichnungsquelle</i>	<p>Hier können Sie die Aufzeichnungsquelle auswählen. Es stehen folgende Optionen zur Auswahl:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle Typen Wählen Sie diese Option, wenn alle Aufzeichnungsquellen berücksichtigt werden sollen. • Nur Import Wählen Sie diese Option, wenn nur importierte Aufzeichnungen berücksichtigt werden sollen. • Kein Import Wählen Sie diese Option, wenn keine importierten Aufzeichnungen berücksichtigt werden sollen.
<i>Beschreibung</i>	Hier können Sie eine Beschreibung des Profils eingeben.
<i>Startdatum</i>	<p>Stellen Sie hier das Datum ein, zu dem das Profil aktiviert werden soll.</p> <p>Die Eingabe des Datums kann direkt über die Tastatur oder über das Symbol erfolgen.</p>
<i>Enddatum</i>	<p>Stellen Sie hier das Datum ein, zu dem das Profil deaktiviert werden soll.</p> <p>Die Eingabe des Datums kann direkt über die Tastatur oder über das Symbol erfolgen.</p>
<i>Bildschirm aufzeichnen</i>	<p>Aktivieren bzw. deaktivieren Sie die Bildschirmaufzeichnung über das Kontrollkästchen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Der Bildschirm wird aufgezeichnet <input type="checkbox"/> = Der Bildschirm wird nicht aufgezeichnet</p> <p>Diese Option ist nur beim Typ <i>Gespräch</i> verfügbar.</p>
<i>Video aufzeichnen</i>	<p>Aktivieren bzw. deaktivieren Sie die Kameraaufzeichnung über das Kontrollkästchen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Das Kameravideo wird aufgezeichnet <input type="checkbox"/> = Das Kameravideo wird nicht aufgezeichnet</p> <p>Diese Option ist nur beim Typ <i>Gespräch</i> verfügbar.</p>

Je nach Art des Entscheidungs- oder Aktionsknotens, den Sie ausgewählt haben, können Sie in der Detailansicht verschiedene Inhalte bearbeiten.

Bitte informieren Sie Ihren Systembetreiber, dass folgende Aktionen in der System Konfiguration durchgeführt werden müssen, damit die Chat-Aufzeichnung gestartet wird:



- Integrationen-Modul - Deaktivieren der Integration
- Aufzeichnungsarchitekturen-Modul - Deaktivieren der Aufzeichnungsarchitektur
- Aufzeichnungsarchitekturen-Modul - Aktivieren der Aufzeichnungsarchitektur
- Integrationen-Modul - Aktivieren der Integration

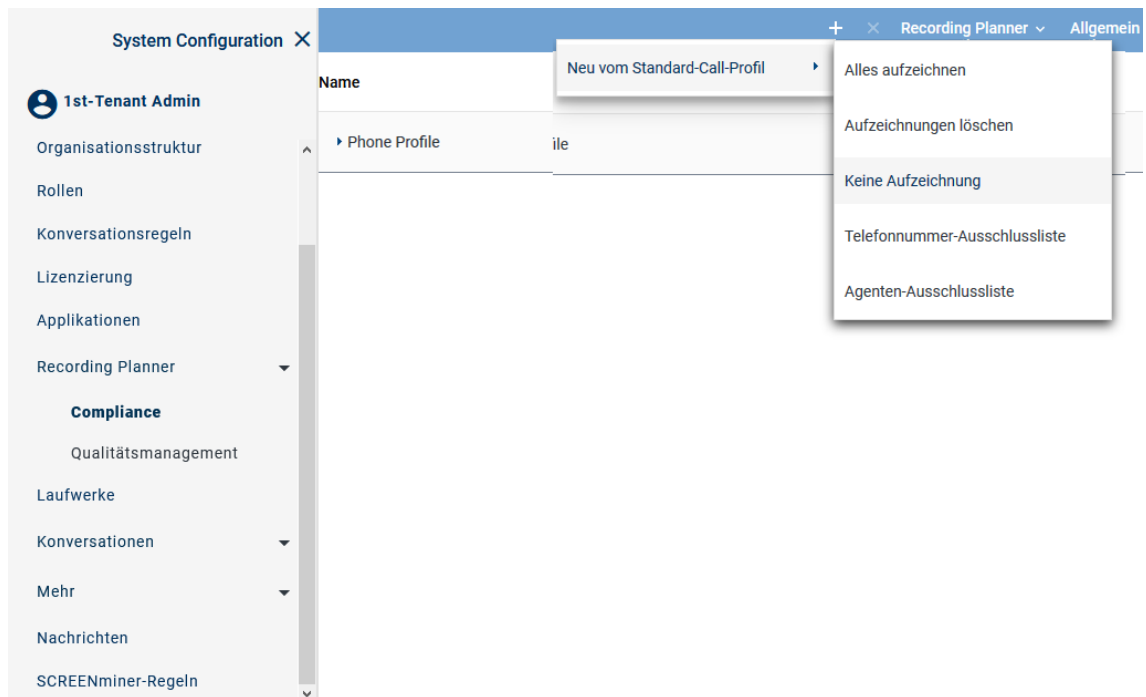



Abb. 12: Profil erstellen/ duplizieren

1. Klicken Sie in der Hauptansicht auf das Symbol  (*Profil erstellen/duplizieren*).
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

<i>Neu vom Standard-Call-Profil</i>	Ein neues Profil für Anrufe wird erstellt.
<i>Profil duplizieren</i>	Das ausgewählte Profil wird dupliziert und erscheint in der Hauptansicht mit der Bezeichnung <i>Klon von X</i> . Anstelle von X steht der Name des Profils, das ausgewählt wurde.

Bei der Neuerstellung eines Profils haben Sie nach der ersten Auswahl folgende weitere Erstellungsoptionen:

<i>Alles aufzeichnen</i>	Die Aktion <i>Aufzeichnen</i> ist die Zielaktion.
<i>Aufzeichnungen löschen</i>	Die Aktion <i>Aufzeichnungen löschen</i> ist die Zielaktion.
<i>Keine Aufzeichnung</i>	Die Aktion <i>keine Aufzeichnung</i> ist die Zielaktion.
<i>Telefonnummer-Ausschlussliste</i>	Die Aktion <i>bestimmte Telefonnummern nicht aufzeichnen</i> ist die Zielaktion.
<i>Agenten-Ausschlussliste</i>	Die Aktion <i>bestimmte Agenten nicht aufzeichnen</i> ist die Zielaktion.

Bevor Sie ein neues Profil erstellen, beachten Sie die Erklärungen in [Kapitel "Funktionsweise und Begriffe"](#), S. 7.

Mit dieser Funktion können Sie einen Knoten durch einen Aktionsknoten oder einen Entscheidungsknoten ersetzen. Die Funktion ist nur aktiv, wenn Sie einen Entscheidungsknoten oder einen Aktionsknoten eines deaktivierten Profils ausgewählt haben.

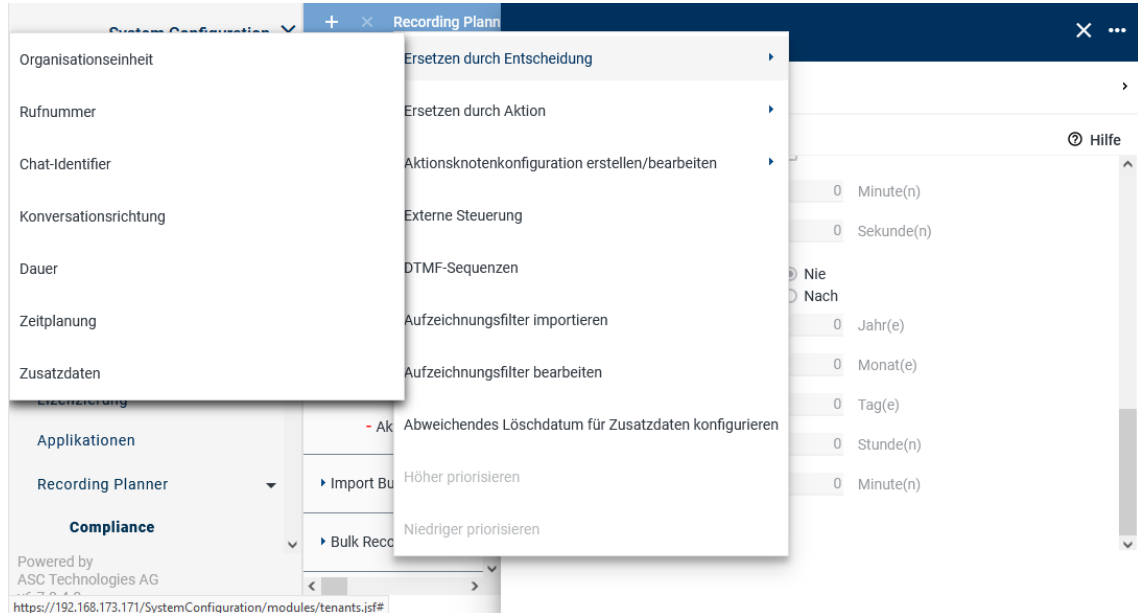


Abb. 13: Ersetzen durch (Beispiel)

1. Wählen Sie in der Hauptansicht den Knoten aus, den Sie ersetzen möchten.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Recording Planner* > *Ersetzen durch Entscheidung*, um ein Entscheidungskriterium zu ersetzen bzw. auf den Menüpunkt *Recording Planner* > *Ersetzen durch Aktion*, um ein Aktionskriterium zu ersetzen.
3. Wählen Sie entweder ein Entscheidungskriterium oder ein Aktionskriterium aus.
4. Nehmen Sie in der Detailansicht die gewünschten Einstellungen vor.
5. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Als Entscheidungskriterien stehen zur Auswahl:

- Organisationseinheit
Siehe [Kapitel "Organisationseinheit"](#), S. 22.
- Rufnummer
Siehe [Kapitel "Rufnummer"](#), S. 25.
- Chat-Identifizier
Siehe [Kapitel "Chat-ID"](#), S. 31.
- Konversationsrichtung
Siehe [Kapitel "Konversationsrichtung"](#), S. 33.
- Dauer
Siehe [Kapitel "Dauer"](#), S. 34.
- Zeitplanung
Siehe [Kapitel "Zeitplanung"](#), S. 34.
- Statistik (nur im Qualitätsmanagement-Modul)
Siehe [Kapitel "Statistik"](#), S. 38.

- Zusatzdaten
Siehe [Kapitel "Zusatzdaten", S. 37.](#)



Ein Entscheidungskriterium ist immer dann erfüllt, wenn mindestens ein Kriterium in einem der vorhandenen Gruppenfelder zutrifft. Ist das Entscheidungskriterium erfüllt, wird der positive Aktionsknoten (+) angewendet.

Als Aktionskriterien stehen zur Auswahl:

- Aufzeichnen
- Nicht aufzeichnen
- Aufzeichnen und löschen
- Nicht aufzeichnen aber weiter prüfen

Zusätzlich zu den Default-Knoten stehen Ihnen alle individuell erstellten Aktionsknoten zur Auswahl.



Wenn Sie einen Entscheidungsknoten einfügen, können Sie weitere Knoten hinzufügen.

Wenn Sie einen Aktionsknoten einfügen, wird an dieser Stelle der Endpunkt des Aufzeichnungsplans gesetzt.

9.1

Organisationseinheit

Hier können Sie Entscheidungskriterien definieren, die auf den Zuordnungen in Ihren Organisationseinheiten basieren.

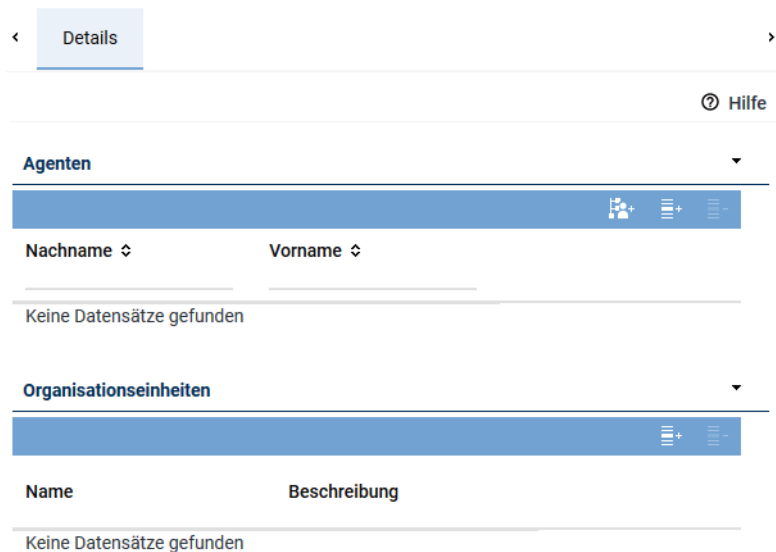


Abb. 14: Organisationseinheit - Details


Gruppenfeld Agenten:

Fügen Sie die Agenten hinzu, für die das Entscheidungskriterium gelten soll.



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

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



Nachname ▾
Vorname ▾


Keine Datensätze gefunden

Abb. 15: Agenten (Beispiel)

2. 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. 16: Eigene Agenten hinzufügen

3. 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*.

Agenten aus der Organisationsstruktur hinzufügen

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



Nachname ▾
Vorname ▾



Keine Datensätze gefunden

Abb. 17: Agenten

2. 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	

Abb. 18: 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*.

Gruppenfeld Organisationseinheiten:

Fügen Sie die Organisationseinheiten hinzu, für die das Entscheidungskriterium gelten soll.

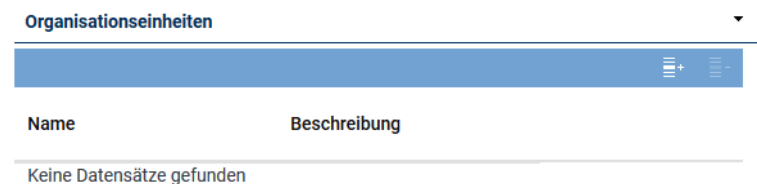



Organisationseinheiten	
<div>   </div>	
Name	Beschreibung
Keine Datensätze gefunden	

Abb. 19: Organisationseinheiten

- Um eine Organisationseinheit hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
⇒ Das Fenster *Organisationseinheiten* erscheint.
- Um die Organisationseinheit zu entfernen, markieren Sie diese und klicken Sie auf das Symbol  (*Entfernen*).
- Wählen Sie die Organisationseinheit aus, die Sie hinzufügen möchten und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Organisationseinheit erscheint in der Detailansicht.

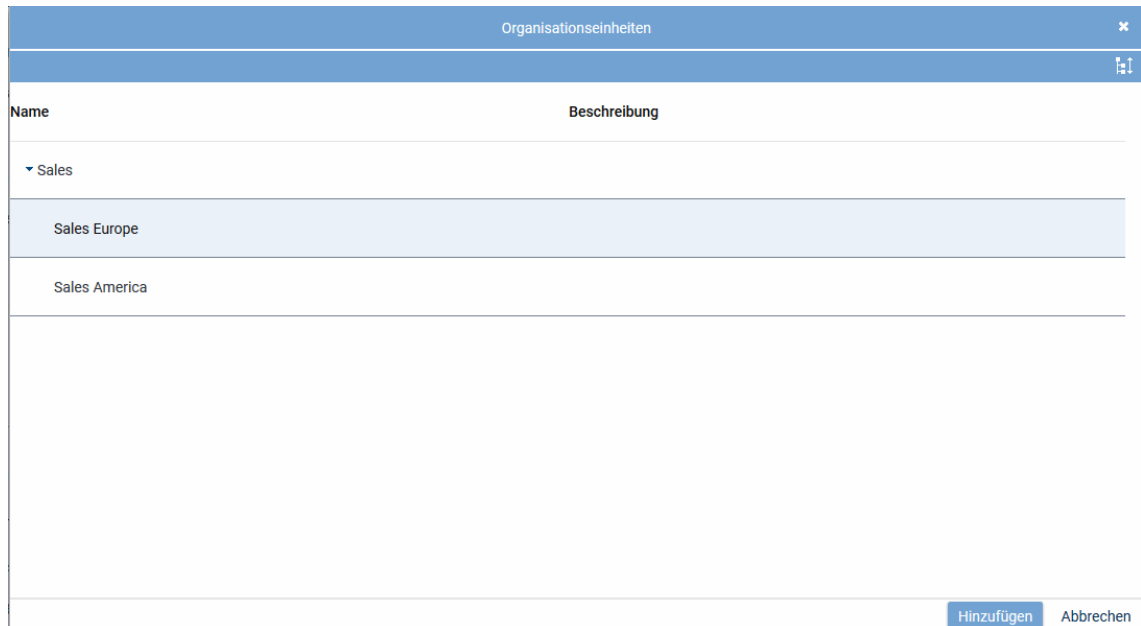


Abb. 20: Organisationseinheit hinzufügen

4. Wählen Sie die Organisationseinheit aus, die Sie hinzufügen möchten und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Die Organisationseinheit erscheint in der Detailansicht.
5. Um den Vorgang abzubrechen und die Einstellungen zu verwerfen klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

9.2

Rufnummer

Hier können Sie Entscheidungskriterien definieren, die auf der Auswahl von Rufnummern basieren.

Über die Art der Rufnummer können Sie eine genaue Differenzierung treffen. Folgende Optionen stehen zur Auswahl:

- Rufnummer des Teilnehmers
- Rufnummer des Anrufers
- Rufnummer des Angerufenen
- Rufnummer des zuerst Verbundenen

Es wird zwischen internen Rufnummern (*Extensions*) und externen Rufnummern differenziert.

Sie können die Wildcards "*" und "?" wie folgt verwenden:

- Das Fragezeichen steht für genau ein beliebiges Zeichen.
- Der Stern steht für eine beliebige Folge beliebiger Zeichen, jedoch mindestens 1 Zeichen.

Beispiel:

Sucheingabe	Beispielergebnisse
?bc	abc, bbc, cbc etc.
*bc	abc, aabc, bbc, babaebc, cbc etc.
060215001???	060215001100, 060215001222, 060215001561
060215001*	0602150010, 06021500121, 060215001100

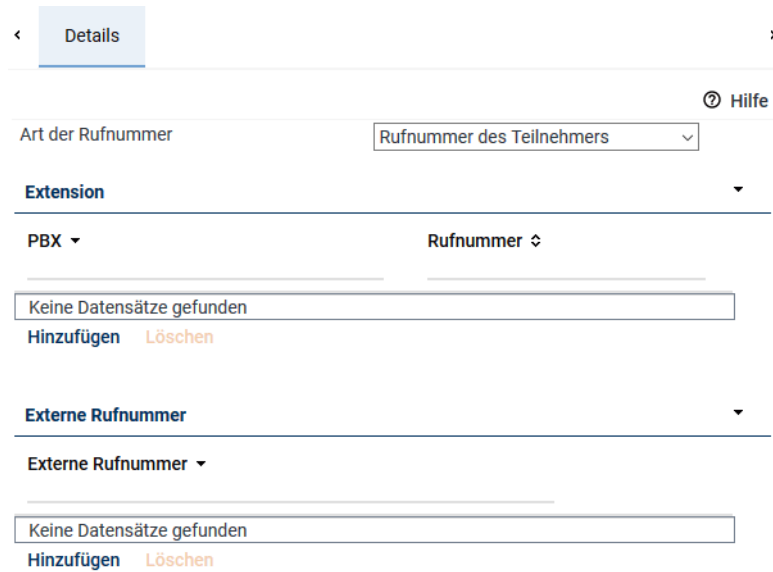


Abb. 21: Rufnummer - Details

1. Wählen Sie im Feld *Art der Rufnummer* aus der Dropdown-Liste eine Option aus.
2. Geben Sie mindestens in einem der Gruppenfelder eine Rufnummer ein, nach der differenziert werden soll.

Gruppenfeld Extension

Fügen Sie interne Rufnummern (*Extension*) hinzu, für die das Entscheidungskriterium gelten soll.



Stellen Sie bei einem Multi-Mandanten-System sicher, dass Sie den Mandanten alle Extensions der jeweiligen **PBX**-Instanzen vorab zugewiesen haben. Ist dies nicht der Fall, wird die Konfiguration nicht akzeptiert.

1. Um eine Extension hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, siehe [Kapitel "Extensions hinzufügen", S. 26](#).
2. Über die Schaltfläche *Löschen* können Sie die Extension wieder löschen.

Gruppenfeld Externe Rufnummer

Fügen Sie externe Rufnummern hinzu, für die das Entscheidungskriterium gelten soll.

1. Um eine externe Rufnummer hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, siehe [Kapitel "Externe Rufnummer hinzufügen", S. 29](#).
2. Um eine externe Rufnummer zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Löschen*.

9.2.1

Extensions hinzufügen

1. Um Extensions hinzuzufügen, klicken Sie im Gruppenfeld *Extension* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

Extensions hinzufügen ✕

PBX SIP ▾

☒ Dateiimport

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☐ Manuelle Eingabe

Extensions oder Extension-Bereiche
getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;
4000-4100)

☐ Leere Extension hinzufügen

☐ Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 22: Extensions hinzufügen

2. Wählen Sie im Feld *PBX* aus der Dropdown-Liste die Telefonanlage aus, von der Sie Extensions hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

<i>Dateiimport</i>	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.</p> <p>Folgende Dateiformate werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ZIP TXT CSV <p>HINWEIS! Die maximale Anzahl von Extensions in einer Datei, ist aus Performanzgründen auf 2000 begrenzt. Sollten mehr Extension benötigt werden, können Sie die Anzahl auf mehrere Importvorgänge verteilen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. Klicken Sie auf die Schaltfläche ➤ <i>Datei hochladen</i>.
<i>Manuelle Eingabe</i>	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p>

Für den Import von Nummernbereichen müssen Sie für Start und Ende des Bereichs die gleiche Anzahl Stellen angeben, z. B. 1-9, 10-99, 01-20, 001-200, 4000-5000. Falls die Eingabe über mehrere Stellen nötig ist, müssen Sie führende Nullen angeben, z. B. 01-10, 010-100.

Die Eingaben mit Ländervorwahlen als Nummernbereiche geben Sie wie folgt ein:

+4984496800-+4984496810

HINWEIS! Die Anzahl der Stellen der Nummern müssen gleich sein. Ergänzen Sie fehlende Stellen mit führenden Nullen.

HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!

Leere Extension hinzufügen

Hier können Sie leere Extensions hinzufügen, um nach diesen zu filtern.

Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.

☒ = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Die Extensions werden in der Extensions-Tabelle hinzugefügt.

5. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.

Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen. In diesem Fenster werden die ersten 100 fehlerhaften Extensions mit einer Fehlerbeschreibung angezeigt.

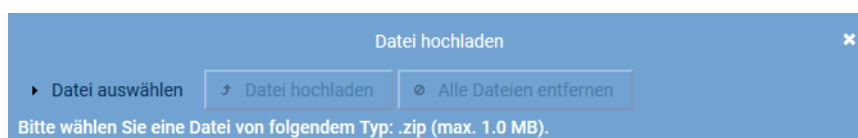
Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

9.2.1.1

ZIP-Datei importieren

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.



Schließen

Abb. 23: Datei auswählen

2. Wählen Sie über den Explorer die gewünschte Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.

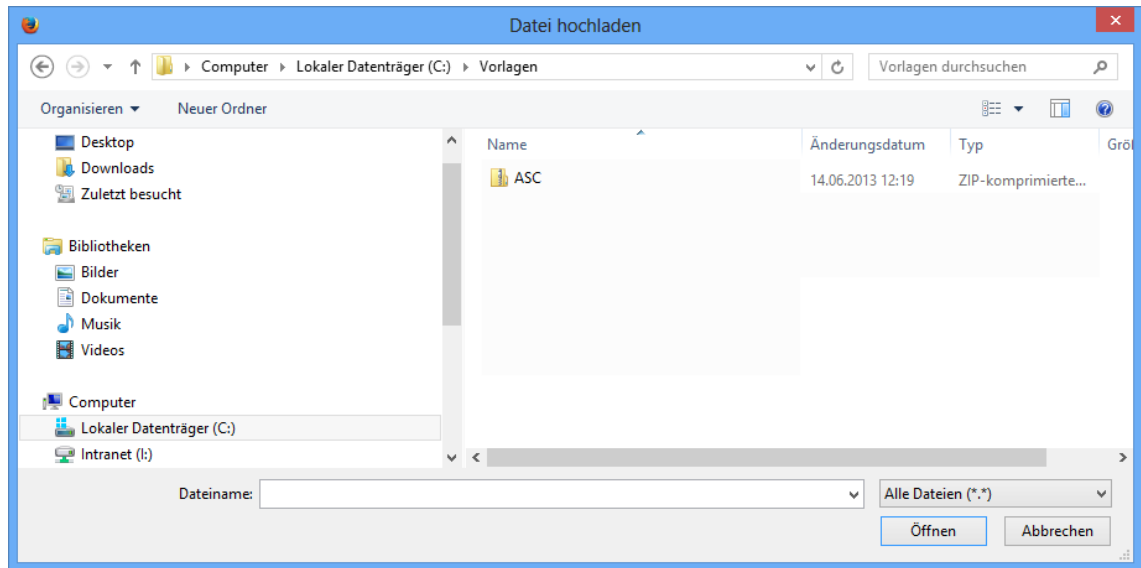


Abb. 24: Datei hochladen




- Um die Datei hochzuladen, klicken Sie auf die Schaltfläche  (*Datei hochladen*) neben der Datei, die Sie hochladen möchten.
Wenn Sie eine ausgewählte Datei aus der Liste entfernen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche  (*Datei entfernen*) neben der Datei.



Abb. 25: Datei hochladen

- Wenn Sie auf die Schaltfläche  (*Datei hochladen*) geklickt haben, wird die Datei hochgeladen.

9.2.2 Externe Rufnummer hinzufügen

- Um eine externe Rufnummer hinzuzufügen, klicken Sie im Gruppenfeld *Externe Rufnummer* auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
⇒ Folgendes Fenster erscheint:

Externe Rufnummern hinzufügen
✕

☒ **Dateiimport**

☐ Datei enthält eine Überschrift

Dateiname ...

☐ **Manuelle Eingabe**

Rufnummern oder Rufnummern-Bereiche
getrennt durch ";" oder "," (z. B. 3434,3535;
4000-4100)

☐ **Leere Rufnummer hinzufügen**

☐ Vorhandene Liste der externen Rufnummern überschreiben

Hinzufügen
Abbr

Abb. 26: Externe Rufnummern hinzufügen

2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

Dateiimport	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions aus einer vorhandenen Datei zu importieren und der Extensions-Tabelle hinzufügen.</p> <p>Folgende Dateiformate werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ZIP TXT CSV <p>HINWEIS! Die maximale Anzahl von Extensions in einer Datei, ist aus Performanzgründen auf 2000 begrenzt. Sollten mehr Extension benötigt werden, können Sie die Anzahl auf mehrere Importvorgänge verteilen.</p> <p><i>Datei enthält eine Überschrift</i></p> <p>Aktivieren Sie die Option, damit diese Struktur beim Einlesen erkannt wird.</p> <p>Die Datei darf nur eine Spalte beinhalten. Werden Kommas oder andere Spalten-Trennzeichen in der Datei erkannt, ist die Datei nicht valide und eine Fehlermeldung erscheint.</p> <p><i>Dateiname</i></p> <p>Um einen Dateiimport vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> Klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche Klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Datei auswählen</i>. Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Öffnen</i>. Klicken Sie auf die Schaltfläche ➔ <i>Datei hochladen</i>.
Manuelle Eingabe	<p>Wählen Sie die Option, um Extensions oder Extensions-Bereiche manuell einzugeben.</p> <p>Für den Import von Nummernbereichen müssen Sie für Start und Ende des Bereichs die gleiche Anzahl Stellen angeben, z. B. 1-9, 10-99, 01-20, 001-200, 4000-5000. Falls die Eingabe über mehrere Stellen nötig ist, müssen Sie führende Nullen angeben, z. B. 01-10, 010-100.</p>

Die Eingaben mit Ländervorwahlen als Nummernbereiche geben Sie wie folgt ein:

+4984496800-+4984496810

HINWEIS! Die Anzahl der Stellen der Nummern müssen gleich sein. Ergänzen Sie fehlende Stellen mit führenden Nullen.

HINWEIS! Es können keine Wildcards verwendet werden!

Leere Extension hinzufügen

Hier können Sie leere Extensions hinzufügen, um nach diesen zu filtern.

Vorhandene Liste der Extensions ersetzen

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Liste der Extensions zu ersetzen.

☒ = Funktion ist aktiviert, die Eingabe ersetzt die Extensions der ausgewählten PBX.

☐ = Funktion ist nicht aktiviert, die konfigurierten Extensions aller PBXen werden behalten und die neuen Extensions werden zur selektierten PBX hinzugefügt.

3. Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen *Vorhandene Liste der externen Rufnummern ersetzen*.
☒ = Aktiviert
 Alle vorhandenen externen Rufnummern, die bereits zugewiesen wurden, werden gelöscht. Die neu ausgewählten externen Rufnummern werden hinzugefügt.
☐ = Deaktiviert
 Vorhandene externen Rufnummern, die bereits zugewiesen wurden, bleiben erhalten. Die neu ausgewählten externen Rufnummern werden hinzugefügt.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
 ⇒ Die externen Rufnummern werden in der externen Rufnummern-Tabelle hinzugefügt.
5. Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
 Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen. In diesem Fenster werden die ersten 100 fehlerhaften externen Rufnummern mit der Fehlerbeschreibung angezeigt.
 Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
 Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

Sehen Sie dazu auch

 ZIP-Datei importieren [► 28]

9.3

Chat-ID

Hier können Sie Entscheidungskriterien definieren, die auf der Auswahl von Chat-IDs basieren.



Stellen Sie bei einem Multi-Mandanten-System sicher, dass Sie den Mandanten alle Chat-IDs der jeweiligen **PBX**-Instanzen vorab zugewiesen haben. Ist dies nicht der Fall, wird die Konfiguration nicht akzeptiert.

Sie können die Wildcards "*" und "?" wie folgt verwenden:

- Das Fragezeichen steht für genau ein beliebiges Zeichen.
- Der Stern steht für eine beliebige Folge beliebiger Zeichen, jedoch mindestens 1 Zeichen.

Beispiel:

Sucheingabe	Beispielergebnisse
?bc	abc, bbc, cbc etc.
*bc	abc, aabc, bbc, babaebc, cbc etc.

Sucheingabe	Beispielergebnisse
060215001???	060215001100, 060215001222, 060215001561
060215001*	0602150010, 06021500121, 060215001100

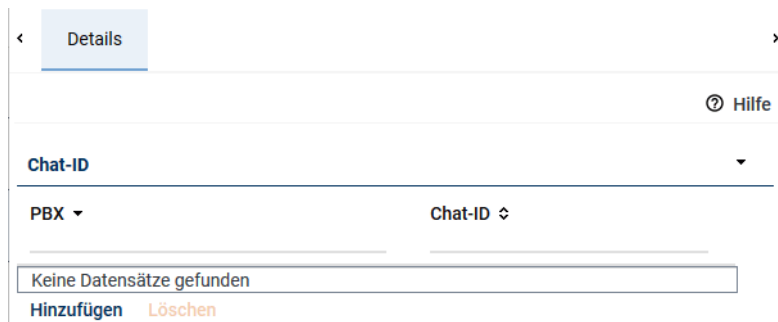


Abb. 27: Chat-ID - Details

Gruppenfeld Chat-ID

Fügen Sie die Chat-IDs hinzu, für die das Entscheidungskriterium gelten soll.

- Um eine Chat-ID hinzuzufügen klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

⇒ Folgendes Fenster erscheint:

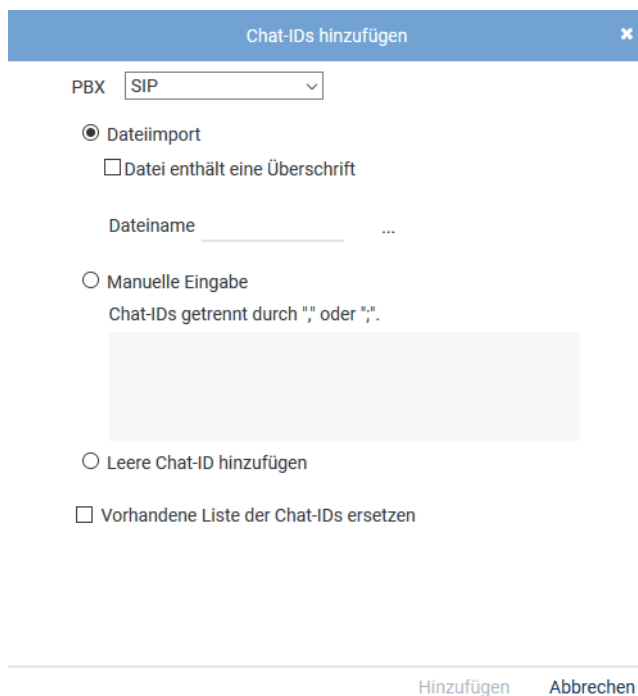


Abb. 28: Chat-IDs hinzufügen

- Wählen Sie im Feld *PBX* aus der Dropdown-Liste den Chat-Server aus, von dem Sie Chat-IDs hinzufügen möchten.
- Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

Dateiimport	<p>Hier können Sie Chat-IDs aus einer vorhandenen CSV-Datei importieren und der Chat-ID-Tabelle hinzufügen. Nur ZIP-Dateien können ausgewählt werden. Deshalb muss die CSV-Datei in einer ZIP-Datei gepackt sein.</p> <p>Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Datei enthält eine Überschrift</i>.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Aktiviert: Die erste Zeile der Datei wird beim Import ignoriert.</p>
--------------------	---

	<input type="checkbox"/> = Deaktiviert: Alle Inhalte der Datei werden importiert und der Extensions-Tabelle hinzugefügt. Um einen Dateiimport vorzunehmen, klicken Sie bei <i>Dateiname</i> auf die Schaltfläche ... siehe Kapitel "ZIP-Datei importieren", S. 28.
<i>Manuelle Eingabe</i>	Hier können Sie Chat-IDs manuell eingeben und der Chat-ID-Tabelle hinzufügen. Um eine manuelle Eingabe vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor: <ul style="list-style-type: none"> • Aktivieren Sie die Option <i>manuelle Eingabe</i>. • Geben Sie im Eingabefeld <i>manuelle Eingabe</i> die Chat-IDs ein. Unterschiedliche Chat-IDs können Sie durch folgende Trennzeichen (,;) trennen.
<i>Leere Chat-ID hinzufügen</i>	Hier können Sie eine leere Chat-ID hinzufügen, um nach dieser zu filtern.

- Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen *Vorhandene Liste der Chat-IDs ersetzen*.
☒ = Aktiviert
 Alle vorhandenen Chat-IDs, die bereits zugewiesen wurden, werden gelöscht. Die neu ausgewählten Chat-IDs werden hinzugefügt.
☐ = Deaktiviert
 Vorhandene Chat-IDs, die bereits zugewiesen wurden, bleiben erhalten. Die neu ausgewählten Chat-IDs werden hinzugefügt.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
 ⇒ Die Chat-IDs werden in der Chat-ID-Tabelle hinzugefügt.
- Falls Fehler festgestellt wurden, erscheint das Fenster *Ergebnis*.
 Klicken Sie auf die Schaltfläche *Fehlerbericht anzeigen*, um das Fenster *Fehlerbericht* zu öffnen. In diesem Fenster werden die ersten 100 fehlerhaften Chat-IDs mit der Fehlerbeschreibung angezeigt.
 Um das Fenster *Fehlerbericht* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
 Um das Fenster *Ergebnis* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

9.4 Konversationsrichtung

Hier können Sie Entscheidungskriterien definieren, die auf der Auswahl der Konversationsrichtung basieren.

Sie können dieses Entscheidungskriterium auf folgende Konversationstypen anwenden:

- Gespräche
- Textnachrichten

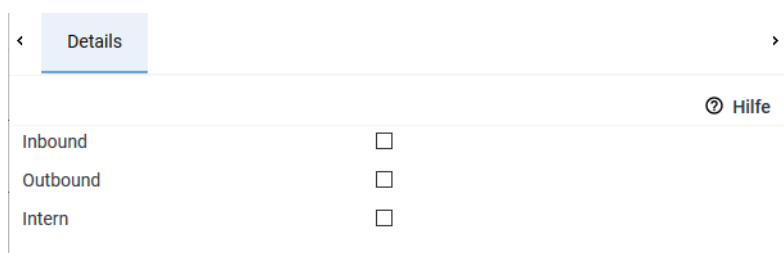


Abb. 29: Konversationsrichtung - Details (Beispiel Compliance-Modul)

Sie haben 3 Optionen zur Auswahl:

- *Inbound* (eingehend)
- *Outbound* (ausgehend)

- *Intern* (nur Compliance-Modul)

Um ein Kriterium zu aktivieren, klicken Sie auf das Kontrollkästchen.

☒ = Das Kriterium ist aktiviert

☐ = Das Kriterium ist deaktiviert

9.5

Dauer

Hier können Sie Entscheidungskriterien definieren, die auf einer Zeitangabe bezüglich der minimalen und/oder maximalen Dauer basieren.

Bei einem Compliance-Aufzeichnungsprofil bezieht sich die Zeitangabe auf eine Konversation.
Bei einem QM-Aufzeichnungsprofil bezieht sich die Zeitangabe auf eine Session.

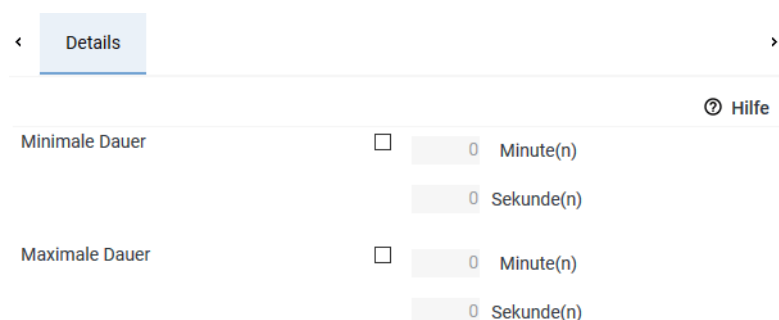


Abb. 30: Dauer - Details

Um ein Kriterium zu aktivieren klicken Sie auf das Kontrollkästchen.

☒ = Das Kriterium ist aktiviert

☐ = Das Kriterium ist deaktiviert

9.6

Zeitplanung

Hier können Sie Entscheidungskriterien definieren, die auf einem Zeitplan basieren.

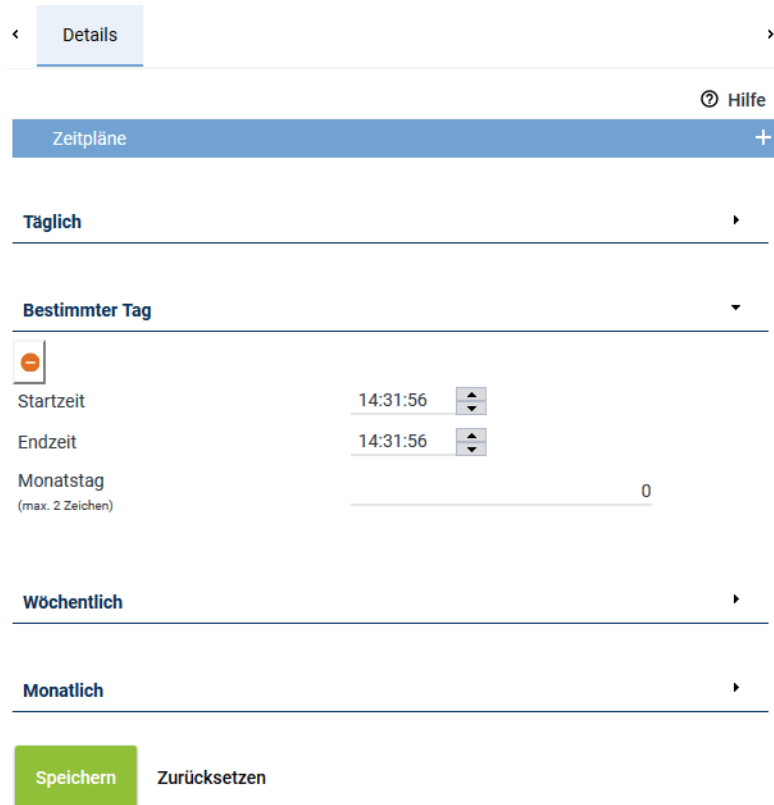




Abb. 31: Zeitplanung - Details

- Um einen Zeitplan hinzuzufügen, klicken Sie in der Detailansicht auf das Symbol  (*Zeitplan hinzufügen*).




Zeitplan hinzufügen

Erstellt einen Zeitplan, wenn eine Prüfung der definierten Entscheidungskriterien erfolgen soll.

Die folgenden Optionen stehen zur Verfügung:

- *Täglich*
- *Bestimmter Tag*
- *Wöchentlich*
- *Monatlich*

Sie können eine oder mehrere Optionen hinzufügen.

- Nehmen Sie in der Detailansicht die gewünschten Einstellungen vor.
- Falls Sie ein Gruppenfeld entfernen möchten, klicken Sie auf das Symbol  wieder entfernen.

Gruppenfeld Täglich

- Falls Sie einen täglichen Zeitplan erstellen möchten, wählen Sie die Option *Täglich* aus.

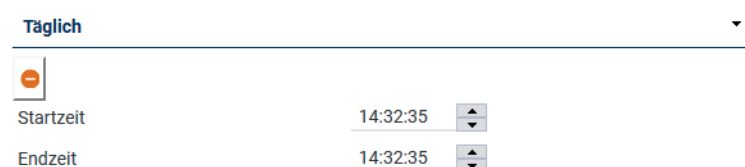


Abb. 32: Täglichen Zeitplan erstellen


- Legen Sie den Zeitraum fest, für den das Entscheidungskriterium gelten soll.

Startzeit	Geben Sie hier die Startzeit direkt über die Tastatur oder über die Pfeiltasten ein.
Endzeit	Geben Sie hier die Endzeit direkt über die Tastatur oder über die Pfeiltasten ein.

Gruppenfeld Bestimmter Tag

- Falls Sie einen Zeitplan für einen bestimmten Tag erstellen möchten, wählen Sie die Option *Bestimmter Tag* aus.

Bestimmter Tag ▼



Startzeit	14:31:56	▲▼
Endzeit	14:31:56	▲▼
Monatstag (max. 2 Zeichen)	0	

Abb. 33: Zeitplan für einen bestimmten Tag erstellen


- Legen Sie den Zeitraum fest, für den das Entscheidungskriterium gelten soll.

Startzeit	Geben Sie hier die Startzeit direkt über die Tastatur oder über die Pfeiltasten ein.
Endzeit	Geben Sie hier die Endzeit direkt über die Tastatur oder über die Pfeiltasten ein.
Monatstag	Geben Sie hier den Monatstag ein. Sie können Werte von 1 bis 31 eingeben

Gruppenfeld Wöchentlich

- Falls Sie einen wöchentlichen Zeitplan erstellen möchten, wählen Sie die Option *Wöchentlich* aus.

Wöchentlich ▼



Startzeit	14:32:17	▲▼
Endzeit	14:32:17	▲▼
Wochentage	<input type="checkbox"/> Montag <input type="checkbox"/> Dienstag <input type="checkbox"/> Mittwoch <input type="checkbox"/> Donnerstag <input type="checkbox"/> Freitag <input type="checkbox"/> Samstag <input type="checkbox"/> Sonntag	

Abb. 34: Wöchentlichen Zeitplan erstellen


- Legen Sie den Zeitraum und die Wochentage fest, für die das Entscheidungskriterium gelten soll.

Startzeit	Geben Sie hier die Startzeit direkt über die Tastatur oder über die Pfeiltasten ein.
Endzeit	Geben Sie hier die Endzeit direkt über die Tastatur oder über die Pfeiltasten ein.
Wochentage	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen mindestens eines Wochentags. An den aktivierten Wochentagen wird eine Prüfung der definierten Entscheidungskriterien durchgeführt. <input checked="" type="checkbox"/> = Aktiviert <input type="checkbox"/> = Deaktiviert

Gruppenfeld Monatlich

1. Falls Sie einen monatlichen Zeitplan erstellen möchten, wählen Sie die Option *Monatlich* aus.

Monatlich ▼



Startzeit 14:32:39 ▲▼

Endzeit 14:32:39 ▲▼

Erster ▼

Wochentage

☐ Montag
☐ Dienstag
☐ Mittwoch
☐ Donnerstag
☐ Freitag
☐ Samstag
☐ Sonntag

Abb. 35: Monatlichen Zeitplan erstellen

2. Legen Sie den Zeitraum und die Wochentage in einem Monat fest, für die das Entscheidungskriterium gelten soll.

Startzeit	Geben Sie hier die Startzeit direkt über die Tastatur oder über die Pfeiltasten ein.
Endzeit	Geben Sie hier die Endzeit direkt über die Tastatur oder über die Pfeiltasten ein.
Dropdown-Liste	Wählen Sie über die Dropdown-Liste den zeitlichen Bezug zu den Wochentagen aus.
Wochentage	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen mindestens eines Wochentags. An den aktivierten Wochentagen wird eine Prüfung der definierten Entscheidungskriterien durchgeführt.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Aktiviert <input type="checkbox"/> = Deaktiviert</p>

9.7

Zusatzdaten

Hier können Sie Entscheidungskriterien definieren, die auf Zusatzdaten basieren.

Sie können die Wildcards "*" und "?" wie folgt verwenden:

- Das Fragezeichen steht für genau ein beliebiges Zeichen.
- Der Stern steht für eine beliebige Folge beliebiger Zeichen, jedoch mindestens 1 Zeichen.

Beispiel:

Sucheingabe	Beispielergebnisse
?bc	abc, bbc, cbc etc.
*bc	abc, aabc, bbc, babaebc, cbc etc.
060215001???	060215001100, 060215001222, 060215001561
060215001*	0602150010, 06021500121, 060215001100

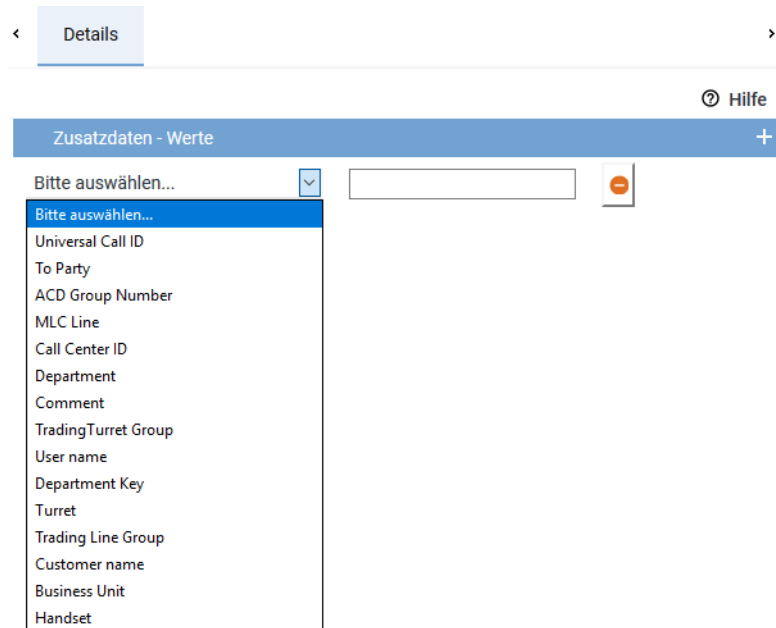


Abb. 36: Zusatzdaten - Details

1. Um Zusatzdaten-Werte hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol **+** (Erstellen).
2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Anzeigenamen aus, den Sie im Zusatzdaten-Modul konfiguriert haben.
3. Geben Sie im Feld auf der rechten Seite die zu prüfenden Werte ein.
4. Klicken Sie auf das Symbol **✖**, um die Zusatzdaten zu löschen.



Es werden nur die Anzeigenamen angezeigt, für die im Zusatzdaten-Modul die Option *Verfügbar* aktiviert ist. Siehe Administrationsanleitung *Zusatzdaten-Modul*.

9.8

Statistik

Hier können Sie Entscheidungskriterien definieren, die auf statistischem Vorkommen basieren. Sie können im Feld *Kriterium* 1 von 4 möglichen Kriterien auswählen und dabei angeben, ob das Kriterium pro Agent oder global für alle Agenten gelten soll. Sie müssen außerdem den zeitlichen Bezugsrahmen (Zeitintervall) festlegen. Zur Auswahl stehen Tag, Woche, Monat oder Quartal:

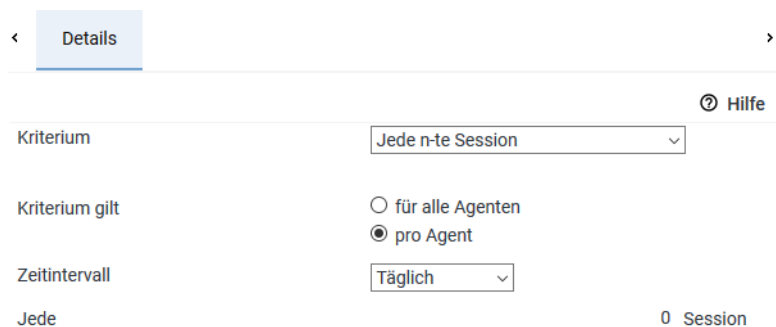


Abb. 37: Statistik - Details (Beispiel)

Folgende Möglichkeiten stehen zur Auswahl:

<i>Kriterium</i>	<i>Jede n-te Session</i>	Die für <i>n</i> eingetragene Zahl bestimmt, in welcher Frequenz Sessions im eingestellten Zeitintervall ausgewählt werden.
------------------	--------------------------	---

	<i>x Prozent der Sessions</i>	Die für x eingetragene Zahl bestimmt den Prozentsatz der Sessions, die im eingestellten Zeitintervall ausgewählt werden.
	<i>Erste x Sessions im Zeitintervall</i>	Die für x eingetragene Zahl bestimmt die Anzahl der Sessions am Anfang des eingestellten Zeitintervalls, die nacheinander ausgewählt werden.
	<i>Maximal x Sessions im Zeitintervall</i>	Die für x eingetragene Zahl bestimmt die Anzahl der Sessions, die maximal im eingestellten Zeitintervall ausgewählt werden.
<i>Geltungsbereich</i>	<i>für alle Agenten</i>	Wählen Sie diese Option, wenn die Auswertung für alle Agenten gelten soll.
	<i>pro Agent</i>	Wählen Sie diese Option, wenn die Auswertung für jeden Agent gelten soll.
<i>Zeitintervall</i>	<i>Täglich</i>	Wählen Sie diese Option, wenn die Auswertung täglich getroffen werden soll.
	<i>Wöchentlich</i>	Wählen Sie diese Option, wenn die Auswertung wöchentlich getroffen werden soll.
	<i>Monatlich</i>	Wählen Sie diese Option, wenn die Auswertung monatlich getroffen werden soll.
	<i>Vierteljährlich</i>	Wählen Sie diese Option, wenn die Auswertung vierteljährlich getroffen werden soll.
<i>Jede ... Session</i> <i>Prozent der Sessions</i> <i>Die ersten ... Sessions im Zeitintervall</i> <i>Maximale Anzahl der Sessions im Zeitintervall</i>		Tragen Sie hier den Wert des Platzhalters (n, x) für das Auswahlkriterium ein, das Sie bei <i>Kriterium</i> ausgewählt haben.

1. Wählen Sie ein Kriterium aus.
2. Wählen Sie aus, ob das Kriterium für alle Agenten oder pro Agent gelten soll.
3. Wählen Sie das Zeitintervall aus.
4. Geben Sie, abhängig vom gewählten Kriterium, einen Wert für den Platzhalter ein.

Beispiel 1

Ausgangslage:

Sie haben 50 Agenten. Jeder Agent führt ca. 40 Gespräche pro Tag. D. h. es werden ca. 2.000 Gespräche pro Tag geführt.

Sie möchten jeden Tag jede 5. Session bezogen auf alle Agenten aufzeichnen.

Stellen Sie folgende Parameter ein:

<i>Kriterium</i>	<i>Jede n-te Session</i>
<i>Kriterium gilt</i>	<i>für alle Agenten</i>
<i>Zeitintervall</i>	<i>Täglich</i>
<i>Jede ... Session</i>	<i>5</i>

Ergebnis:

Es werden pro Tag ca. 400 Gespräche aufgezeichnet. Die Agenten werden nicht gezielt gewählt.

Beispiel 2

Ausgangslage:

Sie haben 50 Agenten. Jeder Agent führt ca. 40 Gespräche pro Tag an 5 Tagen in der Woche. D. h. es werden pro Agent ca. 200 Gespräche und insgesamt ca. 10.000 Gespräche pro Woche geführt.

Sie möchten jede Woche jede 10. Session pro Agent aufzeichnen.

Stellen Sie folgende Parameter ein:

<i>Kriterium</i>	<i>Jede n-te Session</i>
<i>Kriterium gilt</i>	<i>pro Agent</i>
<i>Zeitintervall</i>	Wöchentlich
<i>Jede ... Session</i>	10

Ergebnis:

Es werden pro Woche von jedem Agenten ca. 20 Gespräche aufgezeichnet. D. h. bei 50 Agenten werden ca. 1.000 Gespräche wöchentlich aufgezeichnet.

Beispiel 3

Ausgangslage:

Sie haben 50 Agenten. Jeder Agent führt ca. 40 Gespräche pro Tag an 5 Tagen in der Woche. D. h. es werden pro Agent ca. 2.400 Gespräche und insgesamt ca. 120.000 Gespräche pro Quartal geführt.

Sie möchten jedes Quartal 5 % der Sessions pro Agent aufzeichnen.

Stellen Sie folgende Parameter ein:

<i>Kriterium</i>	<i>x Prozent der Sessions</i>
<i>Kriterium gilt</i>	<i>pro Agent</i>
<i>Zeitintervall</i>	Vierteljährlich
<i>Jede ... Session</i>	5

Ergebnis:

Es werden pro Quartal von jedem Agenten ca. 120 Gespräche aufgezeichnet. D. h. bei 50 Agenten werden ca. 6.000 Gespräche vierteljährlich aufgezeichnet.

Beispiel 4

Ausgangslage:

Sie haben 50 Agenten. Jeder Agent führt ca. 40 Gespräche pro Tag an 5 Tagen in der Woche. D. h. es werden pro Agent ca. 200 Gespräche und insgesamt ca. 10.000 Gespräche pro Woche geführt.

Sie möchten im Monat maximal 100 Sessions bezogen auf alle Agenten aufzeichnen.

Stellen Sie folgende Parameter ein:

<i>Kriterium</i>	<i>Erste x Sessions im Zeitintervall</i>
<i>Kriterium gilt</i>	<i>pro Agent</i>
<i>Zeitintervall</i>	Wöchentlich
<i>Jede ... Session</i>	4

Ergebnis:

Es werden pro Woche von jedem Agenten die ersten 4 Gespräche aufgezeichnet. D. h. bei 50 Agenten werden 200 Gespräche wöchentlich aufgezeichnet.

Beispiel 5

Ausgangslage:

Sie haben 50 Agenten. Jeder Agent führt ca. 40 Gespräche pro Tag. D. h. es werden ca. 40.000 Gespräche pro Monat geführt.

Sie möchten im Monat maximal 100 Sessions bezogen auf alle Agenten aufzeichnen.

Stellen Sie folgende Parameter ein:

<i>Kriterium</i>	<i>Maximal x Sessions im Zeitintervall</i>
<i>Kriterium gilt</i>	<i>für alle Agenten</i>
<i>Zeitintervall</i>	Monatlich
<i>Jede ... Session</i>	100

Ergebnis:

Es werden pro Monat maximal 100 Gespräche aufgezeichnet. Die Agenten und Gespräche werden per Zufall gewählt.

10

Aktionsknotenkonfiguration erstellen/bearbeiten

Hier können Sie einen Aktionsknoten erstellen und bearbeiten.

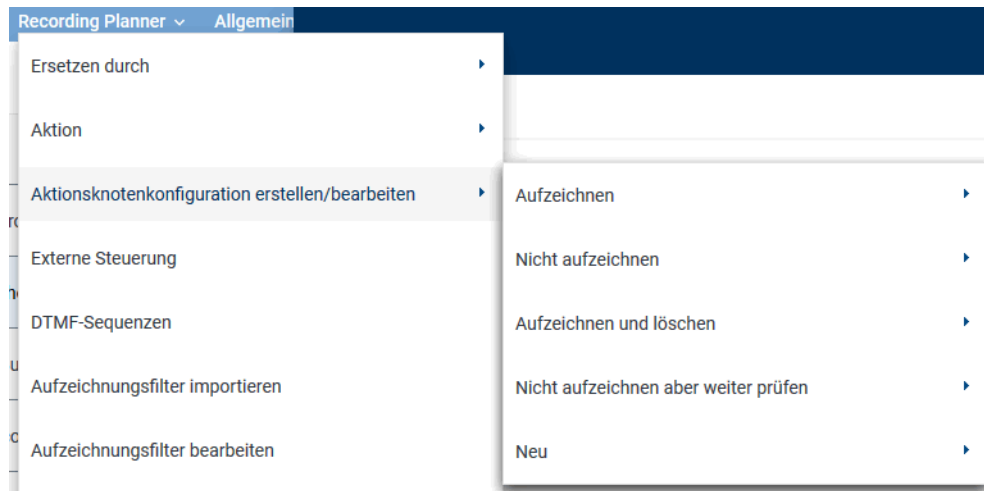


Abb. 38: Aktionsknotenkonfiguration erstellen und bearbeiten

Sie haben 5 Optionen zur Auswahl:

- *Aufzeichnen*
- *Nicht aufzeichnen*
- *Aufzeichnen und löschen*
- *Nicht aufzeichnen aber weiter prüfen*

Im aufgeklappten Fenster können Sie einen Knoten aus der Auswahl übernehmen.

Außer dem *Default*-Knoten sind hier nur Knoten aufgelistet die vorher unter *Neu* erstellt wurden.

- *Neu*

Hier können Sie einen neuen Aktionsknoten erstellen. Siehe [Kapitel "Aktionsknotenkonfiguration neu erstellen"](#), S. 42.

Nach Ihrer Auswahl sehen Sie rechts im Detailfenster die möglichen Einstellungen.



Die Default-Knoten sind Beispielknoten. Sie können abgeändert und gelöscht werden.



Mit dem Löschen der Aufzeichnungen werden auch alle Zusatzdaten und bewertete Agent-Sessions gelöscht. Um dies zu verhindern, können Sie sowohl für den Compliance-Aufzeichnungsplan als auch für den QM-Aufzeichnungsplan einen abweichenden Aufbewahrungszeitraum (TTL) konfigurieren. Siehe [Kapitel "Abweichenden Aufbewahrungszeitraum konfigurieren"](#), S. 75.

10.1

Aktionsknotenkonfiguration neu erstellen

Auf Basis der Default-Aktionsknoten können Sie eigene Aktionsknoten neu erstellen.

Sie haben 4 Default-Aktionsknoten zur Auswahl:

- *Aufzeichnen* (siehe [Kapitel "Aktionsknotenkonfiguration Aufzeichnen"](#), S. 43)
- *Nicht aufzeichnen* (siehe [Kapitel "Aktionsknotenkonfiguration Nicht aufzeichnen"](#), S. 46)
- *Aufzeichnen und löschen* (siehe [Kapitel "Aktionsknotenkonfiguration Aufzeichnen und löschen"](#), S. 49)
- *Nicht aufzeichnen aber weiter prüfen* (siehe [Kapitel "Aktionsknotenkonfiguration Nicht aufzeichnen aber weiter prüfen"](#), S. 52)

1. Wählen Sie den Aktionsknotentyp aus, den Sie neu erstellen möchten.

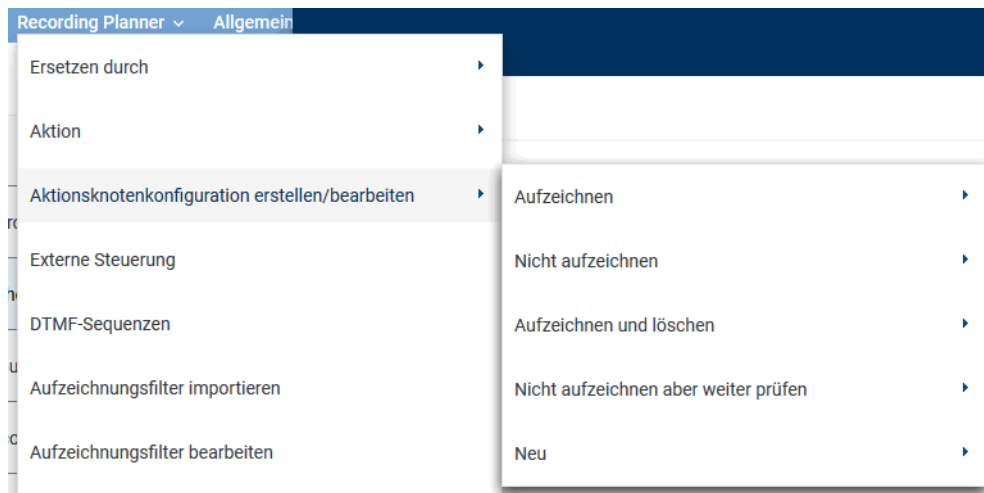


Abb. 39: Aktionsknotenkonfiguration erstellen

2. Geben Sie im Feld *Name* den Namen des neuen Aktionsknotens ein.
3. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.
4. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

10.1.1 Aktionsknotenkonfiguration Aufzeichnen

Alle Konversationen werden automatisch aufgezeichnet. Bei Bedarf können weitere Optionen konfiguriert werden. Dieser Aktionsknoten erlaubt, das QM-Aufzeichnungsprofil zu prüfen.

In der Registerkarte *Details* können Sie die genauen Einstellungen vornehmen:

Konfiguration

Details*

Typ

Aufzeichnen

Name*

Default

Aufzeichnungsunterdrückung

Aufzeichnung externer Teilnehmer unterdrücken

☐

Aufzeichnung interner Teilnehmer unterdrücken

☐

Aufzeichnungen löschen

Löschen

☒ Nie
☐ Nach

Jahr(e)
 Monat(e)
 Tag(e)
 Stunde(n)
 Minute(n)

Nachbearbeitungszeit

Nur bei Aufzeichnung

☐

Dauer

Minute(n)
 Sekunde(n)

Externe Aufzeichnungssteuerung

Erlaubte Clients

☐ API
☒ CLIENTcommand
☒ DTMF-Sequenzen
☐ Funktionstasten
☒ PHONEapp
☐ SCREENrec
☐ WEBcommand

Erlaubte Aktionen

Aufzeichnungen starten

☒

Aufzeichnungen stoppen

☒

Gestoppte Aufzeichnungen

☒ Behalten, sofern nicht über externe Steuerung gelöscht
☐ Löschen, sofern nicht über externe Steuerung behalten

Aufzeichnungen behalten

☒

Aufzeichnungen löschen

☒

Aufzeichnungen unterdrücken

☒

Aufzeichnungen nicht unterdrücken

☒

Speichern

Abbrechen

Abb. 40: Aufzeichnen

Allgemein	<p>Typ = Hier sehen Sie den Typ des Aktionsknotens.</p> <p>Name = Legen Sie hier den Namen für den Aktionsknoten fest.</p>
Aufzeichnungsunterdrückung	<p>Mit der Aktivierung der Kontrollkästchen können Sie jeweils die komplette Aufzeichnung einer laufenden Konversation von externen bzw. internen Teilnehmern unterdrücken:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnung externer Teilnehmer unterdrücken Aufzeichnung interner Teilnehmer unterdrücken

<i>Aufzeichnungen löschen</i>	<p>Mit Aktivierung einer Option können Sie einstellen, nach welchem Zeitraum die Aufzeichnung gelöscht werden soll (TTL). Es ist nur 1 Auswahl möglich.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Nie</i> • <i>Nach</i> = Geben Sie hier den Zeitraum ein.
<i>Nachbearbeitungszeit</i>	<p>Mit der Aktivierung des Kontrollkästchens <i>Nur bei Aufzeichnung</i> stellen Sie ein, ob die Nachbearbeitungszeit nur gestartet werden soll, wenn am Ende des Konversation eine zugehörige Aufzeichnung vorhanden ist, z. B. weil Bulk Recording gewählt oder die Aufzeichnung manuell gestartet wurde.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Die Möglichkeit der Nachbearbeitung steht nur bei vorhandener Aufzeichnung zur Verfügung.</p> <p><input type="checkbox"/> = Die Möglichkeit der Nachbearbeitung steht generell zur Verfügung.</p> <p>Über <i>Dauer</i> stellen Sie ein, wie lange die Nachbearbeitung aufgenommen werden soll. Die Dauer der Nachbearbeitungszeit wirkt sich auf folgende Bereiche aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bildschirmaufzeichnung • Eingabe von Zusatzdaten • Aufzeichnungen löschen/behalten (Aufzeichnungsmodus Keep/Delete)
<i>Externe Aufzeichnungssteuerung</i>	<p>Mit der Aktivierung der Kontrollkästchen stellen Sie ein, welche externe Aufzeichnungssteuerung erlaubt ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>API</i> • <i>CLIENTcommand</i> • <i>DTMF-Sequenzen</i> • <i>Funktionstasten</i> • <i>PHONEapp</i> • <i>SCREENrec</i> • <i>WEBcommand</i>
<i>Erlaubte Aktionen</i>	<p>Mit der Aktivierung der Kontrollkästchen stellen Sie ein, welche externe Aufzeichnungssteuerung erlaubt ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Aufzeichnungen starten/stoppen</i> Erlaubt das manuelle Starten/Stoppen einer Aufzeichnung (Aufzeichnungsmodus Start/Stop). • <i>Aufzeichnungen löschen/behalten</i> Erlaubt während einer laufenden Konversation, ob die Aufzeichnung gespeichert oder verworfen werden soll (Aufzeichnungsmodus Keep/Delete). • <i>Aufzeichnungen unterdrücken/nicht unterdrücken</i> Erlaubt das Unterdrücken der Aufzeichnung einer laufenden Konversation, ohne sie beenden zu müssen. Diese Funktion gilt für alle Aufzeichnungsformate und kann z. B. für folgende Anwendungsfälle genutzt werden: <ul style="list-style-type: none"> - Ausblenden von Passwörtern für Online Banking - Mute/Unmute von Audio-Aufzeichnungen im <i>CLIENTcommand</i> bzw. in der <i>PHONEapp</i> <p>Mit Aktivierung einer Option können Sie einstellen, was mit den Aufzeichnungen passiert, die über die Aktion <i>Aufzeichnungen starten/stoppen</i> gestoppt wurden. Es ist nur 1 Auswahl möglich.</p>

- *Behalten, sofern nicht über externe Steuerung gelöscht*
- *Löschen, sofern nicht über externe Steuerung behalten*

Möchten Sie, dass der hier konfigurierte Aufzeichnungsmodus für gestoppte Aufzeichnungen über eine externe Steuerung verändert werden kann, müssen Sie zusätzlich das Kontrollkästchen für *Aufzeichnungen löschen/behalten* aktivieren.

1. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

10.1.2 Aktionsknotenkonfiguration Nicht aufzeichnen

Es findet keine Aufzeichnung statt. Über die externe Aufzeichnungssteuerung kann aber eine Aufzeichnung gestartet werden. Bei Bedarf können weitere Optionen konfiguriert werden. Es wird kein weiteres Profil mehr geprüft.

In der Registerkarte *Details* können Sie die genauen Einstellungen vornehmen:

Konfiguration
✕

Details

Typ	Nicht aufzeichnen
Name	Default
Behalten von Aufzeichnungen bei erkanntem Stream	<input checked="" type="checkbox"/>

Externe Aufzeichnungssteuerung

Erlaubte Clients	<input type="checkbox"/> API <input type="checkbox"/> CLIENTcommand <input checked="" type="checkbox"/> DTMF-Sequenzen <input type="checkbox"/> Funktionstasten <input type="checkbox"/> PHONEapp <input type="checkbox"/> SCREENrec <input type="checkbox"/> WEBcommand
------------------	--

Erlaubte Aktionen

Aufzeichnungen starten	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen stoppen	<input checked="" type="checkbox"/>
Erzeugte Aufzeichnungen	<input checked="" type="radio"/> Behalten, sofern nicht über externe Steuerung gelöscht <input type="radio"/> Löschen, sofern nicht über externe Steuerung behalten
Aufzeichnungen behalten	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen löschen	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen unterdrücken	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen nicht unterdrücken	<input checked="" type="checkbox"/>
Nur bei Aufzeichnung	<input type="checkbox"/>
Nachbearbeitungszeit	<div style="display: flex; align-items: center;"> <input style="width: 40px; border: 1px solid #ccc; margin-right: 5px;" type="text" value="0"/> <div>Minute(n)</div> </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <input style="width: 40px; border: 1px solid #ccc; margin-right: 5px;" type="text" value="0"/> <div>Sekunde(n)</div> </div>
Aufzeichnungen löschen	<input checked="" type="radio"/> Nie <input type="radio"/> Nach <div style="margin-top: 5px;"> <input style="width: 60px; border: 1px solid #ccc; margin-right: 5px;" type="text" value="0"/> Jahr(e) <input style="width: 60px; border: 1px solid #ccc; margin-right: 5px;" type="text" value="0"/> Monat(e) <input style="width: 60px; border: 1px solid #ccc; margin-right: 5px;" type="text" value="0"/> Tag(e) <input style="width: 60px; border: 1px solid #ccc; margin-right: 5px;" type="text" value="0"/> Stunde(n) <input style="width: 60px; border: 1px solid #ccc; margin-right: 5px;" type="text" value="0"/> Minute(n) </div>

Speichern
Abbrechen

Abb. 41: Nicht aufzeichnen

Allgemein

Typ = Hier sehen Sie den Typ des Aktionsknotens

Name = Legen Sie hier den Namen für den Aktionsknoten fest.

Behalten von Aufzeichnungen bei erkanntem Stream = Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen deaktiviert ist.

Sollen nur die Aufzeichnungen behalten werden, bei denen ein Audio-Stream erkannt wird, wählen Sie den Aktionsknotentyp *Aufzeichnen und Löschen*, siehe [Kapitel "Aktionsknotenkonfiguration Aufzeichnen und löschen"](#), S. 49.

Externe Aufzeichnungssteuerung

Mit der Aktivierung der Kontrollkästchen stellen Sie ein, welche externe Aufzeichnungssteuerung erlaubt ist.

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>API</i> • <i>CLIENTcommand</i> • <i>DTMF-Sequenzen</i> • <i>Funktionstasten</i> • <i>PHONEapp</i> • <i>SCREENrec</i> • <i>WEBcommand</i>
<i>Erlaubte Aktionen</i>	<p>Mit der Aktivierung der Kontrollkästchen stellen Sie ein, welche externe Aufzeichnungssteuerung erlaubt ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Aufzeichnungen starten/stoppen</i> Erlaubt das manuelle Starten/Stoppen einer Aufzeichnung (Aufzeichnungsmodus Start/Stop). • <i>Aufzeichnungen löschen/behalten</i> Erlaubt während einer laufenden Konversation, ob die Aufzeichnung gespeichert oder verworfen werden soll (Aufzeichnungsmodus Keep/Delete). • <i>Aufzeichnungen unterdrücken/nicht unterdrücken</i> Erlaubt das Unterdrücken der Aufzeichnung einer laufenden Konversation, ohne sie beenden zu müssen. Diese Funktion gilt für alle Aufzeichnungsformate und kann z. B. für folgende Anwendungsfälle genutzt werden: <ul style="list-style-type: none"> - Ausblenden von Passwörtern für Online Banking - Mute/Unmute von Audio-Aufzeichnungen im <i>CLIENTcommand</i> bzw. in der <i>PHONEapp</i> <p>Mit Aktivierung einer Option können Sie einstellen, was mit erzeugten Aufzeichnungen passiert, die über die Aktion <i>Aufzeichnungen starten/stoppen</i> gestartet wurden. Es ist nur 1 Auswahl möglich.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Behalten, sofern nicht über externe Steuerung gelöscht</i> • <i>Löschen, sofern nicht über externe Steuerung behalten</i> <p>Möchten Sie, dass der hier konfigurierte Aufzeichnungsmodus für gestartete Aufzeichnungen über eine externe Steuerung verändert werden kann, müssen Sie zusätzlich das Kontrollkästchen für <i>Aufzeichnungen löschen/behalten</i> aktivieren.</p>
<i>Nachbearbeitungszeit</i>	<p>Mit der Aktivierung des Kontrollkästchens <i>Nur bei Aufzeichnung</i> stellen Sie ein, ob die Nachbearbeitungszeit nur gestartet werden soll, wenn am Ende des Konversation eine zugehörige Aufzeichnung vorhanden ist, z. B. weil Bulk Recording gewählt oder die Aufzeichnung manuell gestartet wurde.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Die Möglichkeit der Nachbearbeitung steht nur bei vorhandener Aufzeichnung zur Verfügung.</p> <p><input type="checkbox"/> = Die Möglichkeit der Nachbearbeitung steht generell zur Verfügung.</p> <p>Über <i>Dauer</i> stellen Sie ein, wie lange die Nachbearbeitung aufgenommen werden soll. Die Dauer der Nachbearbeitungszeit wirkt sich auf folgende Bereiche aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bildschirmaufzeichnung • Eingabe von Zusatzdaten • Aufzeichnungen löschen/behalten (Aufzeichnungsmodus Keep/Delete)

Aufzeichnungen löschen

Mit Aktivierung einer Option können Sie einstellen, nach welchem Zeitraum die Aufzeichnung gelöscht werden soll (**TTL**). Es ist nur 1 Auswahl möglich.

- *Nie*
- *Nach* = Geben Sie hier den Zeitraum ein.

1. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

10.1.3 Aktionsknotenkonfiguration Aufzeichnen und löschen

Die Konversation wird aufgezeichnet aber am Ende gelöscht. Das Löschen kann durch externe Aufzeichnungssteuerung verhindert werden, indem eine explizite Entscheidung getroffen wird, die Aufzeichnung zu behalten. Bei Bedarf können weitere Optionen konfiguriert werden. Es wird kein weiteres Profil mehr geprüft.

In der Registerkarte *Details* können Sie die genauen Einstellungen vornehmen:

Konfiguration	
Details*	
Typ	Aufzeichnen und löschen
Name*	Default
Behalten von Aufzeichnungen bei erkanntem Stream	<input type="checkbox"/>
Aufzeichnungsunterdrückung	
Aufzeichnung externer Teilnehmer unterdrücken	<input type="checkbox"/>
Aufzeichnung interner Teilnehmer unterdrücken	<input type="checkbox"/>
Externe Aufzeichnungssteuerung	
Erlaubte Clients	<input type="checkbox"/> API <input checked="" type="checkbox"/> CLIENTcommand <input checked="" type="checkbox"/> DTMF-Sequenzen <input type="checkbox"/> Funktionstasten <input checked="" type="checkbox"/> PHONEapp <input type="checkbox"/> SCREENrec <input type="checkbox"/> WEBcommand
Aufzeichnungen behalten	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen löschen	<input checked="" type="checkbox"/>
Nur bei Aufzeichnung	<input type="checkbox"/>
Nachbearbeitungszeit	<input type="text" value="0"/> Minute(n) <input type="text" value="0"/> Sekunde(n)
Aufzeichnungen starten	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen stoppen	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen unterdrücken	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen nicht unterdrücken	<input checked="" type="checkbox"/>
Behaltene Aufzeichnungen löschen	<input checked="" type="radio"/> Nie <input type="radio"/> Nach <div> <input type="text" value="0"/> Jahr(e) <input type="text" value="0"/> Monat(e) <input type="text" value="0"/> Tag(e) <input type="text" value="0"/> Stunde(n) <input type="text" value="0"/> Minute(n) </div>
<div>Speichern Abbrechen</div>	

Abb. 42: Aufzeichnen und löschen

Allgemein	<p>Typ = Hier sehen Sie den Typ des Aktionsknotens</p> <p>Name = Legen Sie hier den Namen für den Aktionsknoten fest.</p> <p>Behalten von Aufzeichnungen bei erkanntem Stream = Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn nur die Aufzeichnungen behalten werden sollen, bei denen ein Audio-Stream erkannt wird (z. B. wenn das Cisco-Telefon auf <i>Selective Recording</i> konfiguriert wurde und die Aufzeichnung mit der Telefontaste <i>Recording</i> gestartet wird). Alle Gespräche ohne Audiodaten werden automatisch verworfen.</p>
------------------	--

<i>Aufzeichnungsunterdrückung</i>	<p>Mit der Aktivierung der Kontrollkästchen können Sie jeweils die komplette Aufzeichnung einer laufenden Konversation von externen bzw. internen Teilnehmern unterdrücken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Aufzeichnung externer Teilnehmer unterdrücken</i> • <i>Aufzeichnung interner Teilnehmer unterdrücken</i>
<i>Externe Aufzeichnungssteuerung</i>	<p>Mit der Aktivierung der Kontrollkästchen stellen Sie ein, welche externe Aufzeichnungssteuerung erlaubt ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>API</i> • <i>CLIENTcommand</i> • <i>DTMF-Sequenzen</i> • <i>Funktionstasten</i> • <i>PHONEapp</i> • <i>SCREENrec</i> • <i>WEBcommand</i>
<i>Erlaubte Aktionen</i>	<p>Mit der Aktivierung der Kontrollkästchen stellen Sie ein, welche externe Aufzeichnungssteuerung erlaubt ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Aufzeichnungen starten/stoppen</i> Erlaubt das manuelle Starten/Stoppen einer Aufzeichnung (Aufzeichnungsmodus Start/Stop). • <i>Aufzeichnungen löschen/behalten</i> Erlaubt während einer laufenden Konversation, ob die Aufzeichnung gespeichert oder verworfen werden soll (Aufzeichnungsmodus Keep/Delete). • <i>Aufzeichnungen unterdrücken/nicht unterdrücken</i> Erlaubt das Unterdrücken der Aufzeichnung einer laufenden Konversation, ohne sie beenden zu müssen. Diese Funktion gilt für alle Aufzeichnungsformate und kann z. B. für folgende Anwendungsfälle genutzt werden: <ul style="list-style-type: none"> - Ausblenden von Passwörtern für Online Banking - Mute/Unmute von Audio-Aufzeichnungen im <i>CLIENTcommand</i> bzw. in der <i>PHONEapp</i>
<i>Nachbearbeitungszeit</i>	<p>Mit der Aktivierung des Kontrollkästchens <i>Nur bei Aufzeichnung</i> stellen Sie ein, ob die Nachbearbeitungszeit nur gestartet werden soll, wenn am Ende des Konversation eine zugehörige Aufzeichnung vorhanden ist, z. B. weil Bulk Recording gewählt oder die Aufzeichnung manuell gestartet wurde.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Die Möglichkeit der Nachbearbeitung steht nur bei vorhandener Aufzeichnung zur Verfügung.</p> <p><input type="checkbox"/> = Die Möglichkeit der Nachbearbeitung steht generell zur Verfügung.</p> <p>Über <i>Dauer</i> stellen Sie ein, wie lange die Nachbearbeitung aufgenommen werden soll. Die Dauer der Nachbearbeitungszeit wirkt sich auf folgende Bereiche aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bildschirmaufzeichnung • Eingabe von Zusatzdaten • Aufzeichnungen löschen/behalten (Aufzeichnungsmodus Keep/Delete)
<i>Behaltene Aufzeichnungen löschen</i>	<p>Mit Aktivierung einer Option können Sie einstellen, nach welchem Zeitraum die behaltene Aufzeichnungen gelöscht werden sollen (<i>TTL</i>). Es ist nur 1 Auswahl möglich.</p>

- *Nie*
- *Nach* = Geben Sie hier den Zeitraum ein.

1. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

10.1.4 Aktionsknotenkonfiguration Nicht aufzeichnen aber weiter prüfen

Es findet keine Aufzeichnung statt. Über die externe Aufzeichnungssteuerung kann aber eine Aufzeichnung gestartet werden. Bei Bedarf können weitere Optionen konfiguriert werden. Es wird durch diesen Aktionsknoten aber erlaubt, ein weiteres (folgendes) Profil oder einen weiteren Aufzeichnungsplan zu prüfen.

In der Registerkarte *Details* können Sie die genauen Einstellungen vornehmen:

Konfiguration

Details*

Typ

Nicht aufzeichnen aber weiter prüfen

Name*

Default

Behalten von Aufzeichnungen bei erkanntem Stream

☐

Externe Aufzeichnungssteuerung

Erlaubte Clients

☐ API
☒ CLIENTcommand
☐ DTMF-Sequenzen
☐ Funktionstasten
☐ PHONEapp
☐ SCREENrec
☐ WEBcommand

Erlaubte Aktionen

Aufzeichnungen starten

☒

Aufzeichnungen stoppen

☒

Erzeugte Aufzeichnungen

☒ Behalten, sofern nicht über externe Steuerung gelöscht
☐ Löschen, sofern nicht über externe Steuerung behalten

Aufzeichnungen behalten

☒

Aufzeichnungen löschen

☒

Aufzeichnungen unterdrücken

☒

Aufzeichnungen nicht unterdrücken

☒

Nur bei Aufzeichnung

☐

Nachbearbeitungszeit

Minute(n)
 Sekunde(n)

Aufzeichnungen löschen

☒ Nie
☐ Nach

Jahr(e)
 Monat(e)
 Tag(e)
 Stunde(n)
 Minute(n)

Speichern

Abbrechen

Abb. 43: Nicht aufzeichnen aber weiter prüfen

Allgemein	<p>Typ = Hier sehen Sie den Typ des Aktionsknotens</p> <p>Name = Legen Sie hier den Namen für den Aktionsknoten fest.</p> <p>Behalten von Aufzeichnungen bei erkanntem Stream = Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn nur die Aufzeichnungen behalten werden sollen, bei denen ein Audio-Stream erkannt wird (z. B. wenn das Cisco-Telefon auf <i>Selective Recording</i> konfiguriert wurde und die Aufzeichnung mit der Telefontaste <i>Recording</i> gestartet wird). Alle Gespräche ohne Audiodaten werden automatisch verworfen.</p>
Externe Aufzeichnungssteuerung	Mit der Aktivierung der Kontrollkästchen stellen Sie ein, welche externe Aufzeichnungssteuerung erlaubt ist.

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>API</i> • <i>CLIENTcommand</i> • <i>DTMF-Sequenzen</i> • <i>Funktionstasten</i> • <i>PHONEapp</i> • <i>SCREENrec</i> • <i>WEBcommand</i>
<i>Erlaubte Aktionen</i>	<p>Mit der Aktivierung der Kontrollkästchen stellen Sie ein, welche externe Aufzeichnungssteuerung erlaubt ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Aufzeichnungen starten/stoppen</i> Erlaubt das manuelle Starten/Stoppen einer Aufzeichnung (Aufzeichnungsmodus Start/Stop). • <i>Aufzeichnungen löschen/behalten</i> Erlaubt während einer laufenden Konversation, ob die Aufzeichnung gespeichert oder verworfen werden soll (Aufzeichnungsmodus Keep/Delete). • <i>Aufzeichnungen unterdrücken/nicht unterdrücken</i> Erlaubt das Unterdrücken der Aufzeichnung einer laufenden Konversation, ohne sie beenden zu müssen. Diese Funktion gilt für alle Aufzeichnungsformate und kann z. B. für folgende Anwendungsfälle genutzt werden: <ul style="list-style-type: none"> - Ausblenden von Passwörtern für Online Banking - Mute/Unmute von Audio-Aufzeichnungen im <i>CLIENTcommand</i> bzw. in der <i>PHONEapp</i> <p>Mit Aktivierung einer Option können Sie einstellen, was mit erzeugten Aufzeichnungen passiert, die über die Aktion <i>Aufzeichnungen starten/stoppen</i> gestartet wurden. Es ist nur 1 Auswahl möglich.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Behalten, sofern nicht über externe Steuerung gelöscht</i> • <i>Löschen, sofern nicht über externe Steuerung behalten</i> <p>Möchten Sie, dass der hier konfigurierte Aufzeichnungsmodus für gestartete Aufzeichnungen über eine externe Steuerung verändert werden kann, müssen Sie zusätzlich das Kontrollkästchen für <i>Aufzeichnungen löschen/behalten</i> aktivieren.</p>
<i>Nachbearbeitungszeit</i>	<p>Mit der Aktivierung des Kontrollkästchens <i>Nur bei Aufzeichnung</i> stellen Sie ein, ob die Nachbearbeitungszeit nur gestartet werden soll, wenn am Ende des Konversation eine zugehörige Aufzeichnung vorhanden ist, z. B. weil Bulk Recording gewählt oder die Aufzeichnung manuell gestartet wurde.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Die Möglichkeit der Nachbearbeitung steht nur bei vorhandener Aufzeichnung zur Verfügung.</p> <p><input type="checkbox"/> = Die Möglichkeit der Nachbearbeitung steht generell zur Verfügung.</p> <p>Über <i>Dauer</i> stellen Sie ein, wie lange die Nachbearbeitung aufgenommen werden soll. Die Dauer der Nachbearbeitungszeit wirkt sich auf folgende Bereiche aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bildschirmaufzeichnung • Eingabe von Zusatzdaten • Aufzeichnungen löschen/behalten (Aufzeichnungsmodus Keep/Delete)

Aufzeichnungen löschen

Mit Aktivierung einer Option können Sie einstellen, nach welchem Zeitraum die Aufzeichnung gelöscht werden soll (**TTL**). Es ist nur 1 Auswahl möglich.

- *Nie*
- *Nach* = Geben Sie hier den Zeitraum ein.

1. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

10.2 Aktionsknotenkonfiguration bearbeiten

1. Wählen Sie den Aktionsknoten aus, den Sie bearbeiten möchten.

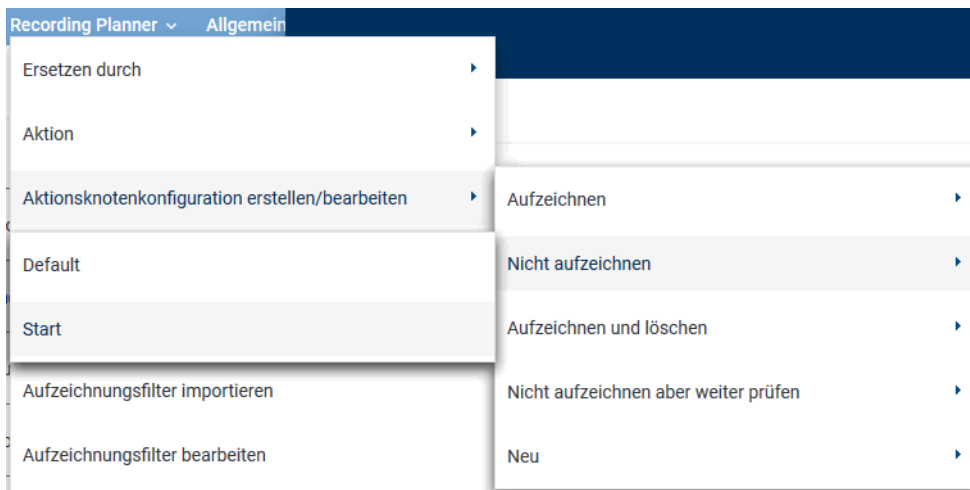


Abb. 44: Aktionsknotenkonfiguration bearbeiten

2. Geben Sie im Feld *Name* einen neuen Namen ein, wenn Sie den Aktionsknotenname ändern möchten.
3. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.
4. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.
5. Um den Aktionsknoten zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Löschen*.



Die Default-Knoten sind Beispielknoten. Sie können abgeändert und gelöscht werden.

11 Betriebsarten konfigurieren


Für die Aufzeichnung sind verschiedene Betriebsarten möglich. Zum Einrichten einer Betriebsart müssen Sie ein Profil anlegen.



Die Default-Knoten sind Beispielknoten. Sie können abgeändert und gelöscht werden.

11.1 Automatische Aufzeichnung aller Gespräche (Bulk Recording)

Bei dieser Betriebsart werden immer alle Konversationen für alle konfigurierten Endgeräte komplett aufgezeichnet.

1. Öffnen Sie das Recording-Planner-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste der System Configuration auf den Menüpunkt *Recording Planner* klicken.
2. Klicken Sie auf den Menüpunkt *Compliance*.
3. Klicken Sie in der Hauptansicht auf das Symbol  (*Profil erstellen/duplizieren*).
4. Wählen Sie die Option *Neu vom Standard-Call-Profil* und *Alles aufzeichnen*.
5. Füllen Sie im Detailbereich alle erforderlichen Felder aus.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

⇒ Das neue Profil wird in der Hauptansicht angezeigt.

+ × Recording Planner ▾ Allgemein ▾	
Name	Aktiviert
▶ Start	✓
▶ Phone Profile	✗
▶ Import Bulk	✗
▼ Bulk Recording	✗
Aktion: Aufzeichnen - Default	

Abb. 45: Recording Planner - Hauptansicht - Aufzeichnungsprofil (Beispiel)

7. Überprüfen Sie die Einstellungen des Aktionsknotens und ersetzen Sie diesen gegebenenfalls mit einem individuell erstellten Aktionsknoten.
8. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Recording Planner* > *Aktionsknotenkonfiguration erstellen/bearbeiten*.
9. Wählen Sie die Option *Neu* und *Aufzeichnen*.

⇒ Es öffnet sich die Detailansicht *Konfiguration*.

Konfiguration	
Details*	
Typ	Aufzeichnen
Name*	Bulk Recording
Aufzeichnungsunterdrückung	
Aufzeichnung externer Teilnehmer unterdrücken	<input type="checkbox"/>
Aufzeichnung interner Teilnehmer unterdrücken	<input type="checkbox"/>
Aufzeichnungen löschen	
Löschen	<input checked="" type="radio"/> Nie <input type="radio"/> Nach
	<input type="text" value="0"/> Jahr(e) <input type="text" value="0"/> Monat(e) <input type="text" value="0"/> Tag(e) <input type="text" value="0"/> Stunde(n) <input type="text" value="0"/> Minute(n)
Nachbearbeitungszeit	
Dauer	<input type="text" value="0"/> Minute(n) <input type="text" value="0"/> Sekunde(n)
Externe Aufzeichnungssteuerung	
Erlaubte Clients	<input type="checkbox"/> API <input type="checkbox"/> CLIENTcommand <input type="checkbox"/> DTMF-Sequenzen <input checked="" type="checkbox"/> Funktionstasten <input checked="" type="checkbox"/> PHONEapp <input type="checkbox"/> SCREENrec
Erlaubte Aktionen	
Aufzeichnungen starten	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen stoppen	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestoppte Aufzeichnungen	<input checked="" type="radio"/> Behalten, sofern nicht über externe Steuerung gelöscht <input type="radio"/> Löschen, sofern nicht über externe Steuerung behalten
Aufzeichnungen behalten	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen löschen	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen unterdrücken	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen nicht unterdrücken	<input checked="" type="checkbox"/>
Speichern Abbrechen	

Abb. 46: Recording Planner - Detailansicht - Aktionsknotenkonfiguration "Aufzeichnen - Bulk Recording"

10. Geben Sie einen Namen für die Konfiguration ein (z. B. Bulk Recording).

11. Aktivieren Sie unter *Externe Aufzeichnungssteuerung* folgende Optionen:

Funktionstasten	Ermöglicht die Aktivierung der Aufzeichnung über die Funktionstasten der Endgeräte.
PHONEapp	Ermöglicht generell die Aufzeichnungssteuerung über die Telefonanlage.

12. Aktivieren Sie unter *Erlaubte Aktionen* folgende Optionen:

Aufzeichnungen starten/stoppen	Erlaubt das manuelle Starten und Stoppen der Aufzeichnung für alle Clients, die unter <i>Externe Aufzeichnungssteuerung</i> aktiviert wurden.
Gestoppte Aufzeichnungen Behalten, sofern nicht über externe Steuerung gelöscht	Gestoppte Aufzeichnungen werden standardmäßig behalten, sofern keine externe Steuerung erfolgt.
Aufzeichnungen löschen/behalten (optional)	Erlaubt aufgezeichnete Konversationen zu löschen oder zu behalten durch das manuelle Steuern mit den Funktionstasten .
Aufzeichnungen unterdrücken/nicht unterdrücken (optional)	Erlaubt das Unterdrücken der Aufzeichnung einer laufenden Konversation, ohne sie beenden zu müssen. Diese Funktion gilt für alle Aufzeichnungsformate.

13. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
14. Erweitern Sie in der Hauptansicht den Bereich des Profils.
15. Klicken Sie auf den Default-Aktionsknoten *Aktion: Aufzeichnen - Default* und anschließend auf den Menüpunkt *Recording Planner > Aktion*.
16. Wählen Sie die Option *Aufzeichnen* und anschließend Ihren neu angelegten Aktionsknoten (z. B. Bulk Recording).
17. Klicken Sie auf das Profil und aktivieren Sie in der Detailansicht das Kontrollkästchen *Aktiviert*.
18. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.




Ein Aktionsknoten kann nur ersetzt werden, wenn das Profil nicht aktiv ist.

11.2

Manuelle Aufzeichnung aller Gespräche (Record on Demand)

Bei dieser Betriebsart wird durch den Benutzer entschieden, ob die aktuelle Konversation komplett aufgezeichnet wird. Diese Betriebsart kann durch ein Profil mit einer der folgenden Varianten von Aktionsknoten realisiert werden:

- Nicht aufzeichnen
Verwenden Sie diesen Aktionsknoten, wenn dies das finale Profil sein soll und keine weiteren Profile geprüft werden sollen.
 - Nicht aufzeichnen aber weiter prüfen
Verwenden Sie diesen Aktionsknoten, wenn im Anschluss weitere Profile geprüft werden sollen.
1. Öffnen Sie das Recording-Planner-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste der System Configuration auf den Menüpunkt *Recording Planner* klicken.
 2. Klicken Sie auf den Menüpunkt *Compliance*.
 3. Klicken Sie in der Hauptansicht auf das Symbol  (*Profil erstellen/duplizieren*).
 4. Wählen Sie die Option *Neu vom Standard-Call-Profil* und *Keine Aufzeichnung*.
 5. Füllen Sie im Detailbereich alle erforderlichen Felder aus.
 6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
- ⇒ Das neue Profil wird in der Hauptansicht angezeigt.

+ × Recording Planner ▾ Allgemein ▾	
Name	Aktiviert
▸ Start	✓
▸ Phone Profile	✗
▸ Import Bulk	✗
▾ Bulk Recording	✗
Aktion: Aufzeichnen - Default	

Abb. 47: Recording Planner - Hauptansicht - Aufzeichnungsprofil (Beispiel)

7. Überprüfen Sie die Einstellungen des Aktionsknotens und ändern Sie diese gegebenenfalls wie folgt ab.
8. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Recording Planner > Aktionsknotenkonfiguration erstellen/bearbeiten*.
9. Wählen Sie die Option *Nicht aufzeichnen* und *Default* bzw. *Nicht aufzeichnen aber weiter prüfen* und *Default*.
 - ⇒ Es öffnet sich die Detailansicht *Konfiguration*.

Konfiguration

Details

Typ

Nicht aufzeichnen

Name

Default

Behalten von Aufzeichnungen bei erkanntem Stream

☒

Externe Aufzeichnungssteuerung

Erlaubte Clients

☐ API
☐ CLIENTcommand
☒ DTMF-Sequenzen
☐ Funktionstasten
☐ PHONEapp
☐ SCREENrec
☐ WEBcommand

Erlaubte Aktionen

Aufzeichnungen starten

☒

Aufzeichnungen stoppen

☒

Erzeugte Aufzeichnungen

☒ Behalten, sofern nicht über externe Steuerung gelöscht
☐ Löschen, sofern nicht über externe Steuerung behalten

Aufzeichnungen behalten

☒

Aufzeichnungen löschen

☒

Aufzeichnungen unterdrücken

☒

Aufzeichnungen nicht unterdrücken

☒

Nur bei Aufzeichnung

☐

Nachbearbeitungszeit

0 Minute(n)

0 Sekunde(n)

Aufzeichnungen löschen

☒ Nie
☐ Nach

0 Jahr(e)

0 Monat(e)

0 Tag(e)

0 Stunde(n)

0 Minute(n)

Speichern

Abbrechen

Abb. 48: Recording Planner - Detailansicht - Aktionsknotenkonfiguration "Nicht aufzeichnen"

Konfiguration

Details*

Typ	Nicht aufzeichnen aber weiter prüfen
Name*	Default
Behalten von Aufzeichnungen bei erkanntem Stream	<input type="checkbox"/>
Externe Aufzeichnungssteuerung	
Erlaubte Clients	<input type="checkbox"/> API <input checked="" type="checkbox"/> CLIENTcommand <input type="checkbox"/> DTMF-Sequenzen <input type="checkbox"/> Funktionstasten <input type="checkbox"/> PHONEapp <input type="checkbox"/> SCREENrec <input type="checkbox"/> WEBcommand
Erlaubte Aktionen	
Aufzeichnungen starten	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen stoppen	<input checked="" type="checkbox"/>
Erzeugte Aufzeichnungen	<input checked="" type="radio"/> Behalten, sofern nicht über externe Steuerung gelöscht <input type="radio"/> Löschen, sofern nicht über externe Steuerung behalten
Aufzeichnungen behalten	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen löschen	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen unterdrücken	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen nicht unterdrücken	<input checked="" type="checkbox"/>
Nur bei Aufzeichnung	<input type="checkbox"/>
Nachbearbeitungszeit	<input type="text" value="0"/> Minute(n) <input type="text" value="0"/> Sekunde(n)
Aufzeichnungen löschen	<input checked="" type="radio"/> Nie <input type="radio"/> Nach <div style="margin-top: 5px;"> <input type="text" value="0"/> Jahr(e) <input type="text" value="0"/> Monat(e) <input type="text" value="0"/> Tag(e) <input type="text" value="0"/> Stunde(n) <input type="text" value="0"/> Minute(n) </div>

Speichern
Abbrechen

Abb. 49: Recording Planner - Detailansicht - Aktionsknotenkonfiguration "Nicht aufzeichnen aber weiter prüfen"

10. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Behalten von Aufzeichnungen bei erkanntem Stream*, wenn nur die Aufzeichnungen behalten werden sollen, bei denen ein Audio-Stream erkannt wird.
11. Aktivieren Sie unter *Externe Aufzeichnungssteuerung* folgende Optionen:

Funktionstasten	Ermöglicht die Aktivierung der Aufzeichnung über die Funktionstasten der Endgeräte.
PHONEapp	Ermöglicht generell die Aufzeichnungssteuerung über die Telefonanlage.

12. Aktivieren Sie unter *Erlaubte Aktionen* folgende Optionen:

Aufzeichnungen starten/stoppen	Erlaubt das manuelle Starten und Stoppen der Aufzeichnung für alle Clients, die unter <i>Externe Aufzeichnungssteuerung</i> aktiviert wurden.
Erzeugte Aufzeichnungen Behalten, sofern nicht über externe Steuerung gelöscht oder Löschen, sofern nicht über externe Steuerung behalten	Wählen Sie eine der beiden Optionen aus. Erzeugte Aufzeichnungen können standardmäßig behalten oder gelöscht werden, sofern keine externe Steuerung erfolgt.
Aufzeichnungen löschen/behalten	Erlaubt aufgezeichnete Konversationen zu löschen oder zu behalten durch das manuelle Steuern mit den Funktionstasten .
Aufzeichnungen unterdrücken/nicht unterdrücken (optional)	Erlaubt das Unterdrücken der Aufzeichnung einer laufenden Konversation, ohne sie beenden zu müssen. Diese Funktion gilt für alle Aufzeichnungsformate.

13. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Wenn Sie den Aktionsknoten *Nicht aufzeichnen aber weiter prüfen* verwenden möchten, ersetzen Sie den bestehenden Aktionsknoten wie folgt.

14. Erweitern Sie in der Hauptansicht den Bereich des Profils.

15. Klicken Sie auf den Default-Aktionsknoten *Aktion: Aufzeichnen - Default* und anschließend auf den Menüpunkt *Recording Planner > Aktion*.

16. Wählen Sie die Option *Nicht aufzeichnen aber weiter prüfen* und anschließend *Default* oder einen neu angelegten Aktionsknoten..

17. Klicken Sie das Profil und aktivieren Sie in der Detailansicht das Kontrollkästchen *Aktiviert*.

18. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.




Ein Aktionsknoten kann nur ersetzt werden, wenn das Profil nicht aktiv ist.

11.3

Funktion Keep/Delete

In der Applikation System Configuration des Recording-Planner-Moduls gibt es mehrere Möglichkeiten der Aufzeichnungsplanung. Bei der Funktion *Behalten/Löschen* (z. B. für Drohanruf und Privatgespräche) wird das komplette Gespräch standardmäßig aufgezeichnet. Der Benutzer kann über die Optionen *Behalten* und *Löschen* entscheiden, ob die Aufzeichnung gespeichert oder verworfen werden soll. Während der Aufzeichnung kann beliebig oft zwischen den Zuständen *Behalten* und *Löschen* gewechselt werden. Entscheidend ist der Zustand am Ende der Aufzeichnung.

Die Wahl des Aktionsknotens hängt vom gewünschten Default-Verhalten Keep (Behalten) oder Delete (Löschen) ab:

- *Aufzeichnen* (Default-Verhalten Delete) z. B. für Privatgespräche
 - *Aufzeichnen und Löschen* (Default-Verhalten Keep) z. B. für Drohanrufe
1. Öffnen Sie das Recording-Planner-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste der System Configuration auf den Menüpunkt *Recording Planner* klicken.
 2. Klicken Sie auf den Menüpunkt *Compliance*.
 3. Klicken Sie in der Hauptansicht auf das Symbol  (*Profil erstellen/duplizieren*).
 4. Wählen Sie die Option *Neu vom Standard-Call-Profil* und *Alles aufzeichnen*.
 5. Füllen Sie im Detailbereich alle erforderlichen Felder aus.
 6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

⇒ Das neue Profil wird in der Hauptansicht angezeigt.

+ × Recording Planner ▾ Allgemein ▾	
Name	Aktiviert
▶ Start	✓
▶ Phone Profile	✗
▶ Import Bulk	✗
▼ Bulk Recording	✗
Aktion: Aufzeichnen - Default	

Abb. 50: Recording Planner - Hauptansicht - Aufzeichnungsprofil (Beispiel)

Konfiguration eines Profils mit dem Aktionsknoten Aufzeichnen (Delete Recording)

Die Konversation wird behalten, sofern sie nicht über eine externe Steuerung zum Löschen markiert wird.

1. Überprüfen Sie die Einstellungen des Aktionsknotens und ändern Sie diese gegebenenfalls wie folgt ab.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Recording Planner > Aktionsknotenkonfiguration erstellen/bearbeiten*.
3. Wählen Sie die Option *Aufzeichnen* und *Default*.

⇒ Es öffnet sich die Detailansicht *Konfiguration*.

Konfiguration	
Details*	
Typ	Aufzeichnen
Name*	Default
Aufzeichnungsunterdrückung ▼	
Aufzeichnung externer Teilnehmer unterdrücken	<input type="checkbox"/>
Aufzeichnung interner Teilnehmer unterdrücken	<input type="checkbox"/>
Aufzeichnungen löschen ▼	
Löschen	<input checked="" type="radio"/> Nie <input type="radio"/> Nach
	<input type="text" value="0"/> Jahr(e) <input type="text" value="0"/> Monat(e) <input type="text" value="0"/> Tag(e) <input type="text" value="0"/> Stunde(n) <input type="text" value="0"/> Minute(n)
Nachbearbeitungszeit ▼	
Nur bei Aufzeichnung	<input type="checkbox"/>
Dauer	<input type="text" value="0"/> Minute(n) <input type="text" value="0"/> Sekunde(n)
Externe Aufzeichnungssteuerung ▼	
Erlaubte Clients	<input type="checkbox"/> API <input checked="" type="checkbox"/> CLIENTcommand <input checked="" type="checkbox"/> DTMF-Sequenzen <input type="checkbox"/> Funktionstasten <input checked="" type="checkbox"/> PHONEapp <input type="checkbox"/> SCREENrec <input type="checkbox"/> WEBcommand
Erlaubte Aktionen ▼	
Aufzeichnungen starten	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen stoppen	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestoppte Aufzeichnungen	<input checked="" type="radio"/> Behalten, sofern nicht über externe Steuerung gelöscht <input type="radio"/> Löschen, sofern nicht über externe Steuerung behalten
Aufzeichnungen behalten	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen löschen	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen unterdrücken	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen nicht unterdrücken	<input checked="" type="checkbox"/>

Speichern Abbrechen

Abb. 51: Recording Planner - Detailansicht - Aktionsknotenkonfiguration "Aufzeichnen"

4. Aktivieren Sie unter *Externe Aufzeichnungssteuerung* folgende Optionen:

Funktionstasten	Ermöglicht die Aktivierung der Aufzeichnung über die Funktionstasten der Endgeräte.
PHONE <u>app</u>	Ermöglicht generell die Aufzeichnungssteuerung über die Telefonanlage.

5. Aktivieren Sie unter *Erlaubte Aktionen* folgende Optionen:

Aufzeichnungen starten/stoppen	Erlaubt das manuelle Starten und Stoppen der Aufzeichnung für alle Clients, die unter <i>Externe Aufzeichnungssteuerung</i> aktiviert wurden.
Gestoppte Aufzeichnungen Behalten, sofern nicht über externe Steuerung gelöscht oder Löschen, sofern nicht über externe Steuerung behalten	Wählen Sie eine der beiden Optionen aus. Gestoppte Aufzeichnungen können standardmäßig behalten oder gelöscht werden, sofern keine externe Steuerung erfolgt.
Aufzeichnungen löschen/behalten	Erlaubt aufgezeichnete Konversationen zu löschen oder zu behalten durch das manuelle Steuern mit den Funktionstasten.
Aufzeichnungen unterdrücken/nicht unterdrücken (optional)	Erlaubt das Unterdrücken der Aufzeichnung einer laufenden Konversation, ohne sie beenden zu müssen. Diese Funktion gilt für alle Aufzeichnungsformate.

6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
7. Klicken Sie das Profil und aktivieren Sie in der Detailansicht das Kontrollkästchen *Aktiviert*.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Konfiguration eines Profils mit dem Aktionsknoten Aufzeichnen und löschen (Keep Recording)

Die Konversation wird aufgezeichnet aber am Ende gelöscht, sofern sie nicht über eine externe Steuerung zum Behalten markiert wird.

1. Erweitern Sie in der Hauptansicht den Bereich des Profils.
2. Klicken Sie auf den Default-Aktionsknoten *Aktion: Aufzeichnen - Default* und anschließend auf den Menüpunkt *Recording Planner > Aktion*.
3. Wählen Sie die Option *Aufzeichnen und Löschen* und anschließend *Default* oder einen neu angelegten Aktionsknoten.
4. Überprüfen Sie die Einstellungen des Aktionsknotens und ändern Sie diese gegebenenfalls wie folgt ab.
5. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Recording Planner > Aktionsknotenkonfiguration erstellen/bearbeiten*.
6. Wählen Sie die Option *Aufzeichnen und löschen* und *Default*.
⇒ Es öffnet sich die Detailansicht *Konfiguration*.

Konfiguration	
Details*	
Typ	Aufzeichnen und löschen
Name*	Default
Behalten von Aufzeichnungen bei erkanntem Stream	<input type="checkbox"/>
Aufzeichnungsunterdrückung	
Aufzeichnung externer Teilnehmer unterdrücken	<input type="checkbox"/>
Aufzeichnung interner Teilnehmer unterdrücken	<input type="checkbox"/>
Externe Aufzeichnungssteuerung	
Erlaubte Clients	<input type="checkbox"/> API <input checked="" type="checkbox"/> CLIENTcommand <input checked="" type="checkbox"/> DTMF-Sequenzen <input type="checkbox"/> Funktionstasten <input checked="" type="checkbox"/> PHONEapp <input type="checkbox"/> SCREENrec <input type="checkbox"/> WEBcommand
Aufzeichnungen behalten	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen löschen	<input checked="" type="checkbox"/>
Nur bei Aufzeichnung	<input type="checkbox"/>
Nachbearbeitungszeit	<input type="text" value="0"/> Minute(n) <input type="text" value="0"/> Sekunde(n)
Aufzeichnungen starten	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen stoppen	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen unterdrücken	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufzeichnungen nicht unterdrücken	<input checked="" type="checkbox"/>
Behaltene Aufzeichnungen löschen	<input checked="" type="radio"/> Nie <input type="radio"/> Nach
	<input type="text" value="0"/> Jahr(e) <input type="text" value="0"/> Monat(e) <input type="text" value="0"/> Tag(e) <input type="text" value="0"/> Stunde(n) <input type="text" value="0"/> Minute(n)
<input type="button" value="Speichern"/> <input type="button" value="Abbrechen"/>	

Abb. 52: Recording Planner - Detailansicht - Aktionsknotenkonfiguration "Aufzeichnen und löschen"

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Behalten von Aufzeichnungen bei erkanntem Stream*, wenn nur die Aufzeichnungen behalten werden sollen, bei denen ein Audio-Stream erkannt wird.
- Aktivieren Sie unter *Externe Aufzeichnungssteuerung* folgende Optionen:

Funktionstasten	Ermöglicht die Aktivierung der Aufzeichnung über die Funktionstasten der Endgeräte.
PHONEapp	Ermöglicht generell die Aufzeichnungssteuerung über die Telefonanlage.

9. Aktivieren Sie unter *Erlaubte Aktionen* folgende Optionen:

Aufzeichnungen starten/stoppen	Erlaubt das manuelle Starten und Stoppen der Aufzeichnung für alle Clients, die unter <i>Externe Aufzeichnungssteuerung</i> aktiviert wurden.
Aufzeichnungen unterdrücken/nicht unterdrücken (optional)	Erlaubt das Unterdrücken der Aufzeichnung einer laufenden Konversation, ohne sie beenden zu müssen. Diese Funktion gilt für alle Aufzeichnungsformate.



Bei der Aktionsknotenkonfiguration *Aufzeichnen und löschen* ist die Option *Aufzeichnungen löschen/behalten* standardmäßig aktiviert und kann nicht deaktiviert werden.

10. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

11. Klicken Sie das Profil und aktivieren Sie in der Detailansicht das Kontrollkästchen *Aktiviert*.

12. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Hier stellen Sie die Details für die externe Steuerung ein.

Für den Compliance-Aufzeichnungsplan gibt es die folgenden Optionen:

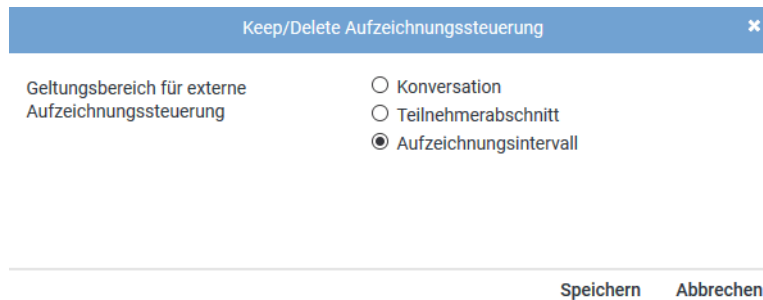


Abb. 53: Externe Aufzeichnungssteuerung Compliance-Aufzeichnung

- *Konversation*

Das Steuerungssignal bezieht sich auf die Aufzeichnungen für die komplette Konversation.

- *Teilnehmerabschnitt*

Das Steuerungssignal bezieht sich auf die Aufzeichnungen für die Sicht des Teilnehmers, der das Signal gesendet hat. Kann der Teilnehmer, der das Steuerungssignal geschickt hat, allerdings nicht identifiziert werden, gilt das Signal für die komplette Konversation.

- *Aufzeichnungsintervall*

Das Steuerungssignal bezieht sich auf das letzte Start-Stop-Intervall der externen Steuerung. Im Fall eines Löschen-Signals wird nur die Aufzeichnung des letzten Aufzeichnungsintervalls gelöscht. Gibt es kein Start-Stop-Intervall der externen Steuerung, gilt das Signal für die komplette AgentSession.



Für die Integration EVOIP^{neo} active for Cisco UCM muss für die Keep/Delete Aufzeichnungssteuerung die Option *Konversation* ausgewählt werden. Ist eine andere Option ausgewählt, bleiben die Metadaten bei einer Delete-Aktion erhalten.



Bei einer externen Steuerung mittels **DTMF** kann der Teilnehmer, der das Signal gesendet hat, in der Regel nicht identifiziert werden.

Für den QM-Aufzeichnungsplan gibt es die folgenden Optionen:

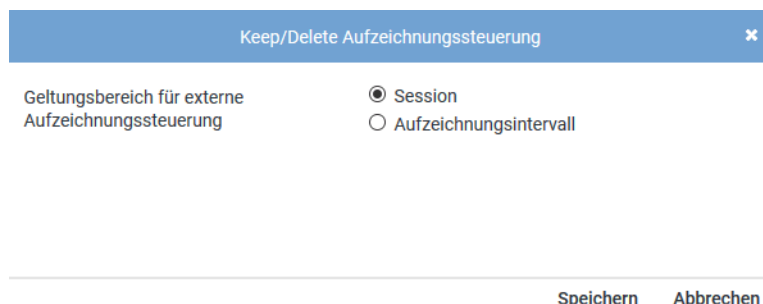


Abb. 54: Externe Aufzeichnungssteuerung QM

- *Session*

Das Signal bezieht sich auf die Aufzeichnungen für die komplette Session.

- *Aufzeichnungsintervall*

Das Steuerungssignal bezieht sich auf das letzte Start-Stop-Intervall der externen Steuerung. Im Fall eines Löschen-Signals wird nur die Aufzeichnung des letzten Aufzeichnungsintervalls gelöscht. Gibt es kein Start-Stop-Intervall der externen Steuerung, gilt das Signal für die komplette AgentSession.



Wenn Sie sich nicht sicher sind, welche Einstellung Sie wählen sollen, dann belassen Sie die Standard-Einstellung, weil bei dieser die meisten Aufzeichnungen erzeugt werden.

13 DTMF-Sequenzen festlegen

Hier können Sie die **DTMF**-Sequenzen festlegen. Die Zeichenkombination, die festgelegt wird, ermöglicht dem Agenten einen direkten Zugriff auf die Aufzeichnungsteuerung.

DTMF-Sequenzen	
Aufzeichnung starten	*111#
Aufzeichnung stoppen	*222#
Aufzeichnung behalten	*555#
Aufzeichnung löschen	*666#
Aufzeichnung aller Teilnehmer unterdrücken	*333#
Aufzeichnung aller Teilnehmer nicht unterdrücken	*444#
Aufzeichnung interner Teilnehmer unterdrücken	*3331#
Aufzeichnung interner Teilnehmer nicht unterdrücken	*4441#
Aufzeichnung externer Teilnehmer unterdrücken	*3332#
Aufzeichnung externer Teilnehmer nicht unterdrücken	*4442#

Speichern Abbrechen

Abb. 55: DTMF-Sequenzen festlegen

Damit eine Aufzeichnungssteuerung über **DTMF**-Sequenzen möglich ist, muss der Benutzer konfigurieren, welche **DTMF**-Sequenz welche Bedeutung hat.

Eine **DTMF**-Sequenz ist eine beliebige Abfolge der folgenden Zeichen: 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, A, B, C, D, *, #.

Es stehen die folgenden Einträge zur Verfügung:

- *Aufzeichnung starten*
- *Aufzeichnung stoppen*
- *Aufzeichnung beibehalten*
- *Aufzeichnung löschen*
- *Aufzeichnung aller Teilnehmer unterdrücken*
- *Aufzeichnung aller Teilnehmer nicht unterdrücken*
- *Aufzeichnung interner Teilnehmer unterdrücken*
- *Aufzeichnung interner Teilnehmer nicht unterdrücken*
- *Aufzeichnung externer Teilnehmer unterdrücken*
- *Aufzeichnung externer Teilnehmer nicht unterdrücken*

Aufzeichnungsfilter importieren

Für die Steuerung der Aufzeichnung können Filter verwendet werden. Diese werden in dem Filtereditor der Applikation SCREENrec scan Editor erstellt und in einer Filterdatei abgespeichert. Die Filterdatei wird im Recording-Planner-Modul über die Importfunktion in das System übertragen. Es können nur **XML**-Dateien importiert werden. Die Aufzeichnung mit dem importierten Filter startet nur, wenn der eingestellte Wert in [Kapitel "Aufzeichnungsfilter bearbeiten"](#), S. 73 erkannt wird. Die Aufzeichnung startet unabhängig von den im Recording-Planner-Modul eingestellten Aufnahmebefehlen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Recording Planner > Aufzeichnungsfilter importieren*.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.

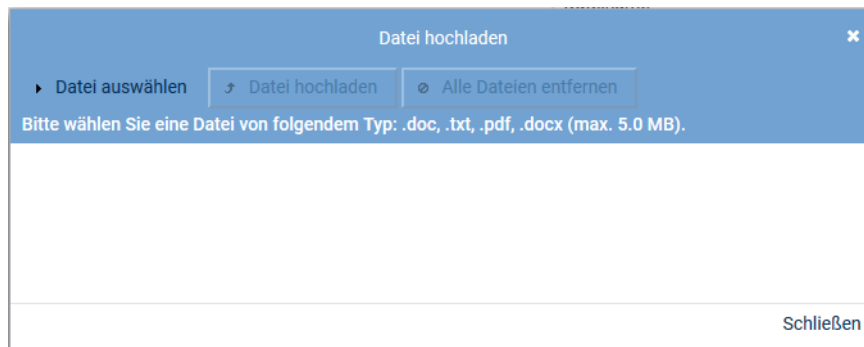




Abb. 56: Datei auswählen (Beispiel)

3. Wählen Sie über den Explorer die Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche  (*Datei hochladen*), um die Datei hochzuladen.

Klicken Sie auf die Schaltfläche  (*Datei entfernen*), wenn Sie die ausgewählte Datei entfernen möchten, um eine andere Datei auszuwählen.

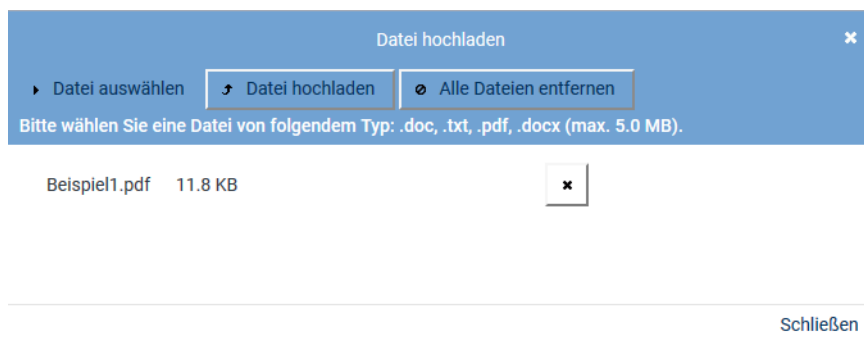


Abb. 57: Datei hochladen (Beispiel)

Falls Sie bereits einen Aufzeichnungsfilter verwenden, erscheint folgendes Fenster:

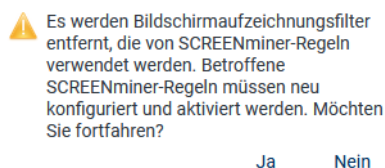


Abb. 58: Aufzeichnungsfilter überschreiben

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Ja*, wenn Sie den bereits vorhandenen Aufzeichnungsfilter überschreiben möchten.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Nein*, wenn Sie den bisherigen Aufzeichnungsfilter weiter verwenden möchten.

Den erfolgreich hochgeladenen Filter können Sie mit Hilfe der Funktion *Aufzeichnungsfilter bearbeiten* bearbeiten, siehe [Kapitel "Aufzeichnungsfilter bearbeiten"](#), S. 73.



Sie können immer nur **1** Filterdatei importieren. Die importierte Filterdatei enthält die in der Applikation *SCREENrec scan Editor* angelegten Filterelemente, wobei nur die Trigger im Recording-Planner-Modul sichtbar sind und dort bearbeitet werden können.

In Multi-Mandanten-Systemen kann jeder Mandant eine eigene Filterdatei importieren.

Im *SCREENminor*-Regeln-Modul können Sie nach dem Hochladen der Filterdatei Prozessabläufe definieren.



Informationen zum Erstellen eines Filters finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *SCREENrec scan Editor*.



Informationen zum Definieren von Prozessabläufen finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *SCREENminor-Regeln*.

15 Aufzeichnungsfiler bearbeiten

- Um einen importierten Aufzeichnungsfiler zu bearbeiten und Einstellungen anzupassen, klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Recording Planner > Aufzeichnungsfiler bearbeiten*.

⇒ Es öffnet sich das Fenster *Aufzeichnungsfiler*



Filtername ↕	Aktion ▲
AudioStart	Aufzeichnung starten
AudioStop	Aufzeichnung stoppen

Speichern Abbrechen

Abb. 59: Aufzeichnungsfiler bearbeiten

Filtername	Name, der für den Trigger im Filtereditor der Applikation SCREENrec scan Editor vergeben wurde.
Aktion	<p>Hier können Sie eine Aktion auswählen, die durch den Trigger ausgelöst werden soll. Die eingestellte Aktion wird ausgeführt, sobald das Recording-Planner-Modul den dazu eingetragenen Filterwert erkennt.</p> <p>Voraussetzungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es wird ein Audiogespräch oder Work Item erkannt. - Im Aufzeichnungsplan ist der Client SCREENrec erlaubt. - Der Aufzeichnungsplan erlaubt eine Aufzeichnung.

- Wählen Sie für jedes Filterelement eine Aktion aus der Dropdown-Liste aus. Folgende Aktionen stehen zur Verfügung:

kein	Es wird keine Aktion ausgeführt.
Aufzeichnung starten	Die Aufzeichnung wird gestartet.
Aufzeichnung stoppen	Die Aufzeichnung wird gestoppt.
Aufzeichnung löschen	Die Aufzeichnung wird gelöscht.
Aufzeichnung aller Teilnehmer unterdrücken	Es wird kein Teilnehmer aufgezeichnet.
Aufzeichnung externer Teilnehmer unterdrücken	Es werden keine externen Teilnehmer aufgezeichnet.
Aufzeichnung interner Teilnehmer unterdrücken	Es wird keine internen Teilnehmer aufgezeichnet.
Aufzeichnung aller Teilnehmer nicht unterdrücken	Es werden alle Teilnehmer aufgezeichnet.
Aufzeichnung externer Teilnehmer nicht unterdrücken	Es werden externe Teilnehmer aufgezeichnet.

Aufzeichnung interner Teilnehmer nicht unterdrücken	Es werden interne Teilnehmer aufgezeichnet.
Beginn	Die Bildschirmaufzeichnung wird unabhängig von einem Audiogespräch gestartet (Work Item).
Ende	Die Bildschirmaufzeichnung wird gestoppt.

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



Der Aufzeichnungsfilter berücksichtigt keine Konversationen vom Typ [SMS/SDS](#) und Chat.

Abweichenden Aufbewahrungszeitraum konfigurieren

Sowohl im Compliance-Aufzeichnungsplan als auch im QM-Aufzeichnungsplan sind in den Aktionsknoten Zeiträume angegeben, nach denen die Aufzeichnungsdaten gelöscht werden (TTL). Dadurch gibt es für jede Aufzeichnung einen genau definierten Löschozeitpunkt.

Für Sessions und Konversationen kann vom definierten Aufbewahrungszeitraum abweichend konfiguriert werden, dass die Zusatzdaten länger als die Aufzeichnung behalten werden sollen. Im QM-Aufzeichnungsplan können Sie zusätzlich einstellen, dass bewertete Agent-Sessions auch nach dem ursprünglich definierten Aufbewahrungszeitraum behalten werden.

1. Wählen Sie das Compliance-Modul bzw. das Qualitätsmanagement-Modul aus.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Recording Planner* > *Abweichendes Löschodatum für Zusatzdaten konfigurieren*.

Compliance-Aufzeichnungsplan

1. Aktivieren Sie die Option *Zusatzdaten nach Löschen der Aufzeichnungen behalten* und geben Sie über die Felder einen Zeitraum ein.
 - ⇒ Nach Ablauf des Ablaufbewahrungszeitraums der Aufzeichnung werden die Zusatzdaten für den hier festgelegten Zeitraum weiter gespeichert.

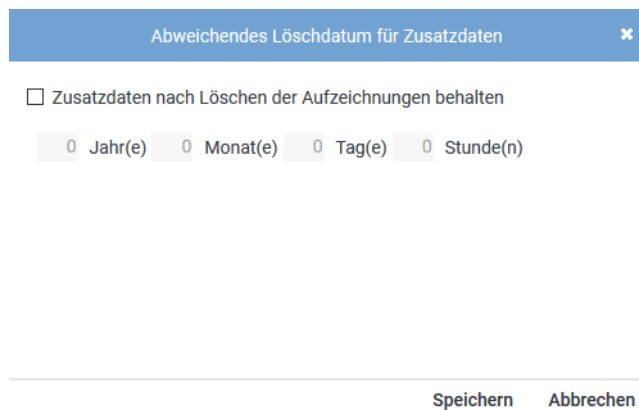


Abb. 60: Abweichendes Löschodatum Compliance-Aufzeichnungsplan

QM-Aufzeichnungsplan

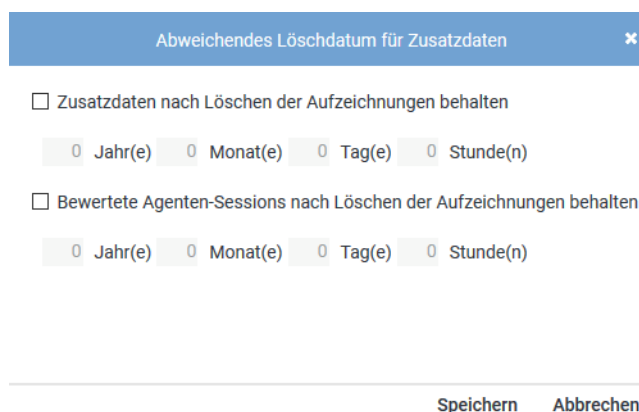


Abb. 61: Abweichendes Löschodatum QM-Aufzeichnungsplan

1. Aktivieren Sie die Option *Zusatzdaten nach Löschen der Aufzeichnungen behalten* und geben Sie über die Felder einen Zeitraum ein, um die verlängerte Speicherung der Zusatzdaten zu aktivieren.
 - ⇒ Nach Ablauf des Ablaufbewahrungszeitraums der Aufzeichnung werden die Zusatzdaten für den hier festgelegten Zeitraum weiter gespeichert.

2. Aktivieren Sie die Option *Bewertete Agent-Session nach Löschen der Aufzeichnungen behalten* und geben Sie über die Felder einen Zeitraum ein, um die verlängerte Speicherung der Sessions zu aktivieren (TTL).

⇒ Nach Ablauf des Ablaufbewahrungszeitraums der Aufzeichnung werden bewertete Agent-Sessions für den hier festgelegten Zeitraum weiter gespeichert.

Möchten Sie beide Optionen aktivieren, so muss der Zeitraum für die Option *Bewertete Agent-Session nach Löschen der Aufzeichnungen behalten* größer sein, als der eingestellte Zeitraum für die Option *Zusatzdaten nach Löschen der Aufzeichnungen behalten*.



Der Löschzeitpunkt für eine Session kann von der vorgenommen Einstellung abweichen, wenn für die Session eine Bewertung abgegeben wurde und diesbezüglich andere Aufbewahrungszeiträume im Sessions-Modul festgelegt wurden.



Der abweichende Löschzeitpunkt wird erst dann aktiv geschaltet, wenn dazu ein Zeitraum definiert wird.

3. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Übersicht	7
Abb. 2	Beispiel 1	8
Abb. 3	Beispiel 2	9
Abb. 4	Beispiel Profil	10
Abb. 5	Beispielprofil Und-/Oder-Verknüpfung	11
Abb. 6	Externe Steuerung 1	14
Abb. 7	Externe Steuerung 2	14
Abb. 8	Externe Steuerung 3	15
Abb. 9	Hauptansicht - Recording Planner	16
Abb. 10	Symbolleiste	16
Abb. 11	Detailansicht - Recording Planner (Beispiel)	18
Abb. 12	Profil erstellen/ duplizieren	20
Abb. 13	Ersetzen durch (Beispiel)	21
Abb. 14	Organisationseinheit - Details	22
Abb. 15	Agenten (Beispiel)	23
Abb. 16	Eigene Agenten hinzufügen	23
Abb. 17	Agenten	23
Abb. 18	Agenten aus Organisationsstruktur hinzufügen	24
Abb. 19	Organisationseinheiten	24
Abb. 20	Organisationseinheit hinzufügen	25
Abb. 21	Rufnummer - Details	26
Abb. 22	Extensions hinzufügen	27
Abb. 23	Datei auswählen	28
Abb. 24	Datei hochladen	29
Abb. 25	Datei hochladen	29
Abb. 26	Externe Rufnummern hinzufügen	30
Abb. 27	Chat-ID - Details	32
Abb. 28	Chat-IDs hinzufügen	32
Abb. 29	Konversationsrichtung - Details (Beispiel Compliance-Modul)	33
Abb. 30	Dauer - Details	34
Abb. 31	Zeitplanung - Details	35
Abb. 32	Täglichen Zeitplan erstellen	35
Abb. 33	Zeitplan für einen bestimmten Tag erstellen	36
Abb. 34	Wöchentlichen Zeitplan erstellen	36
Abb. 35	Monatlichen Zeitplan erstellen	37
Abb. 36	Zusatzdaten - Details	38
Abb. 37	Statistik - Details (Beispiel)	38
Abb. 38	Aktionsknotenkonfiguration erstellen und bearbeiten	42
Abb. 39	Aktionsknotenkonfiguration erstellen	43
Abb. 40	Aufzeichnen	44
Abb. 41	Nicht aufzeichnen	47

Abb. 42	Aufzeichnen und löschen	50
Abb. 43	Nicht aufzeichnen aber weiter prüfen.....	53
Abb. 44	Aktionsknotenkonfiguration bearbeiten	55
Abb. 45	Recording Planner - Hauptansicht - Aufzeichnungsprofil (Beispiel).....	56
Abb. 46	Recording Planner - Detailansicht - Aktionsknotenkonfiguration "Aufzeichnen - Bulk Recording".....	57
Abb. 47	Recording Planner - Hauptansicht - Aufzeichnungsprofil (Beispiel).....	59
Abb. 48	Recording Planner - Detailansicht - Aktionsknotenkonfiguration "Nicht aufzeichnen".....	60
Abb. 49	Recording Planner - Detailansicht - Aktionsknotenkonfiguration "Nicht aufzeichnen aber weiter prüfen".....	61
Abb. 50	Recording Planner - Hauptansicht - Aufzeichnungsprofil (Beispiel).....	63
Abb. 51	Recording Planner - Detailansicht - Aktionsknotenkonfiguration "Aufzeichnen"	64
Abb. 52	Recording Planner - Detailansicht - Aktionsknotenkonfiguration "Aufzeichnen und löschen".....	66
Abb. 53	Externe Aufzeichnungssteuerung Compliance-Aufzeichnung	68
Abb. 54	Externe Aufzeichnungssteuerung QM	68
Abb. 55	DTMF-Sequenzen festlegen	70
Abb. 56	Datei auswählen (Beispiel).....	71
Abb. 57	Datei hochladen (Beispiel)	71
Abb. 58	Aufzeichnungsfiler überschreiben	71
Abb. 59	Aufzeichnungsfiler bearbeiten	73
Abb. 60	Abweichendes Löschdatum Compliance-Aufzeichnungsplan.....	75
Abb. 61	Abweichendes Löschdatum QM-Aufzeichnungsplan.....	75

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Konversationstypen.....	8
--------	-------------------------	---

Glossar

CSV

Comma-separated values ist ein Dateiformat, das den Aufbau einer Textdatei zur Speicherung oder zum Datenaustausch beschreibt.

DTMF

Dual Tone Multi Frequency „Doppelton-Mehrfrequenz“-Tasten, die gewählt wurden, stellen auf der analogen Anschlussleitung des Telefons Wählsignale dar. Dies ist ein Verfahren zur Übermittlung der Rufnummer an das Telefonnetz oder eine Telefonanlage.

PBX

Private Branch Exchange, Telefonanlage

SDS

Short Data Service (TETRA), Textnachricht

SMS

Short Message Service, Textnachricht (GSM, Festnetz)

TTL

Time to Live ist die Aufbewahrungsdauer, wie lange eine Aufzeichnung im System vorgehalten werden soll.

Videoaufzeichnung

Eine Videoaufzeichnung kann entweder aus einem Bildschirmvideo oder einem anderen Video bestehen.

XML

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