

REPORTneo



Bedienungsanleitung

13.09.2021

Originalanleitung

Produktlinie neo, Version 6.x

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

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

INSPIRATIONneo

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

Copyright © 2021 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

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

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Hinweise	4
2	Einleitung	5
3	Lizenzen	6
4	Applikation starten.....	7
4.1	Single Login	8
4.2	Kombinations-Login	8
4.3	Neues Passwort anfordern.....	10
4.4	Nutzungsbedingungen akzeptieren.....	11
5	Bedienoberfläche REPORTneo.....	12
5.1	Dashboard.....	12
5.1.1	Symbolleiste Dashboard	13
5.2	Widget-Einstellungen	13
5.2.1	Registerkarte Allgemein	13
5.2.2	Registerkarte Zusätzliche Einstellungen	14
5.3	Hauptansicht Report	15
5.3.1	Symbolleiste Report	16
5.4	Detailreport-Einstellungen	17
5.4.1	Registerkarte Reporteinstellungen.....	17
5.4.2	Registerkarte Filter	18
5.4.3	Registerkarte Aggregation	19
6	Allgemeine Funktionen.....	20
6.1	Info aufrufen	20
6.2	Drucken.....	20
7	Report-Widget erstellen.....	21
8	Widget konfigurieren	22
9	Report konfigurieren.....	23
10	Widget löschen.....	25
	Abbildungsverzeichnis	26
	Tabellenverzeichnis	27
	Glossar	28

Allgemeine Hinweise

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

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

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

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

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

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

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

2

Einleitung

Die Applikation REPORT_{neo} ist eine zentrale Anlaufstelle für das Reporting innerhalb der Produktlinie neo. Sie ermöglicht es Ihnen, anhand verschiedener Reporte einen detaillierten Einblick in das Anrufgeschehen in Ihrem Unternehmen zu erhalten. Reporte können in der Applikation eingesehen, ausgedruckt oder heruntergeladen und so anderen, systemexternen Benutzern als E-Mail-Anhang zur Verfügung gestellt werden.

Bei den im System zur Verfügung gestellten Reporten wird grundsätzlich unterschieden zwischen Reporten und Dashboards:

- Reporte bereiten die ausgewählten Daten in tabellarischer und grafischer Berichtsform in verschiedenen Detailstufen auf. Sie sind die Grundlage für ein beständiges und transparentes Berichtswesen, auf dessen Basis fundierte Entscheidungen auf operativer und strategischer Ebene getroffen werden können.
- Ein Dashboard-Widget stellt in grafischer Form (z. B. Balken- oder Tortendiagramm) die aktuelle Entwicklung einer Leistungskennzahl dar. Der Benutzer kann sich aus verschiedenen Dashboard-Widgets ein personalisiertes Dashboard mit den für ihn wichtigsten Kennzahlen zusammenstellen, anhand dessen er einen schnellen Überblick über den Status kritischer Erfolgsfaktoren oder wichtiger Zielsetzungen bekommt.



Die Applikation REPORT_{neo} steht in allen Sprachen zur Verfügung, die von neo unterstützt werden. Die Spracheinstellung vom Portal wird für die Applikation REPORT_{neo} übernommen.

3 Lizenzen

3 Lizenzen

Für die Nutzung der Applikation REPORT^{neo} sind keine zusätzlichen Lizenzen erforderlich.

Der Zugriff auf REPORT_{neo} erfolgt über die Applikation Portal als zentrale Oberfläche der Produktlinie neo.



Grundlegende Informationen zur Bedienung des Portals finden Sie in Bedienungsanleitung Bedienung - Portal.

1. Starten Sie den Browser und geben Sie die [URL](#) des Applikationsservers in die Adressleiste ein. Die [URL](#) zum Zugriff auf die Applikation erfahren Sie von Ihrem Systemadministrator.

⇒ Nach Eingabe der [URL](#) wird der folgende Anmeldebildschirm angezeigt:

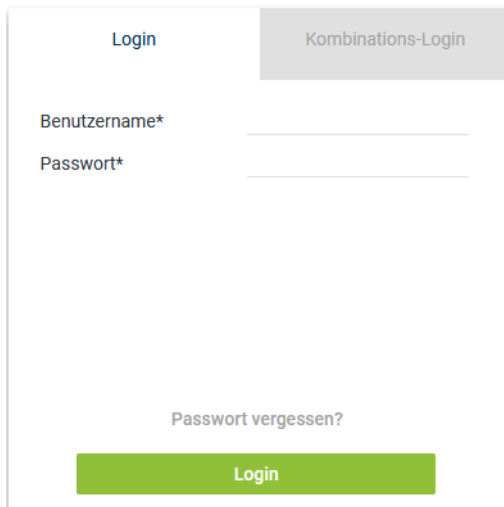


Abb. 1: Anmeldebildschirm

Grundsätzlich gibt es folgende Login-Möglichkeiten:

- Single Login = normales Benutzer-Login, siehe [Kapitel "Single Login", S. 8](#)
- Kombinations-Login, siehe [Kapitel "Kombinations-Login", S. 8](#)



Welches Login Sie verwenden müssen, erfahren Sie von Ihrem Systemadministrator.

2. Nach der erfolgreichen Anmeldung im Portal, öffnen Sie in der Navigationsleiste das Applikationen-Modul und wählen Sie die Applikation REPORT_{neo}.

⇒ Die Einstiegsseite von REPORT_{neo} öffnet sich, siehe [Kapitel "Dashboard", S. 12](#).

4.1

Single Login

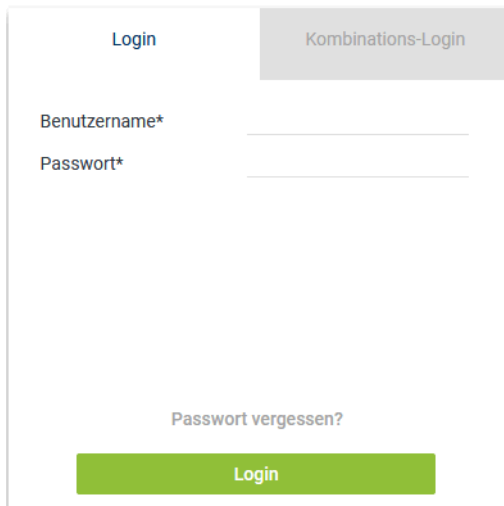


Abb. 2: Single Login

1. Geben Sie Ihren Benutzernamen und das Passwort ein.
 2. Klicken Sie auf die Schaltfläche -> *Login*.
- ⇒ Es erscheint der Startbildschirm der Applikation.

Falls Sie Ihr Passwort vergessen und beim letzten Login ein neues Passwort angefordert hatten, erscheint das folgende Fenster:

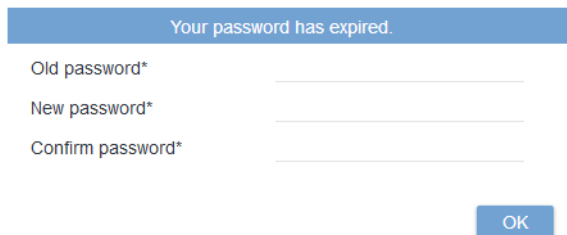


Abb. 3: Ihr Passwort ist abgelaufen

3. Geben Sie im Eingabefeld *Altes Passwort* Ihr neues Passwort, das Sie per E-Mail erhalten haben, ein.
 4. Geben Sie im Eingabefeld *Neues Passwort* Ihr neues geändertes Passwort ein.
 5. Geben Sie im Eingabefeld *Passwort bestätigen* erneut Ihr neues geändertes Passwort ein.
 6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
- ⇒ Es erscheint der Startbildschirm der Applikation.

4.2

Kombinations-Login

Es kann aus Sicherheitsgründen sinnvoll sein, einem Benutzer einen Kombinationsbenutzer zuzuordnen. So kann beispielsweise sichergestellt werden, dass ein Supervisor nur auf aufgezeichnete Konversationen zugreift, wenn ein Mitglied des Betriebsrats anwesend ist.

Ist ein Kombinationsbenutzer definiert, wird dem eigentlichen Benutzer die Anmeldung nur gewährt, wenn sich auch der Kombinationsbenutzer angemeldet hat. Ist die Eingabe der Login-Daten eines Kombinationsbenutzers erforderlich, gehen Sie wie im Folgenden beschrieben vor:

1. Klicken Sie im Login-Fenster auf die Schaltfläche *Kombinations-Login*.

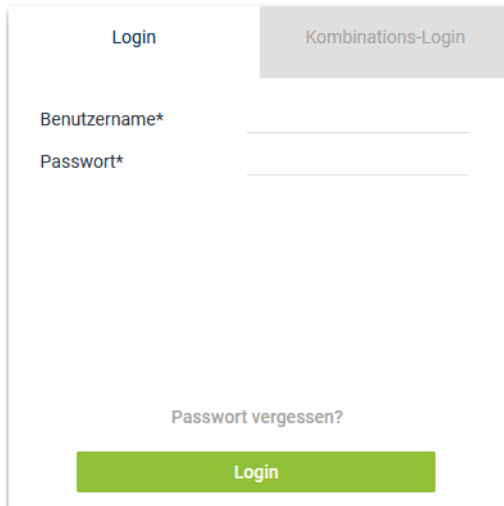


Abb. 4: Login

2. Das Fenster *Kombinations-Login* erscheint.

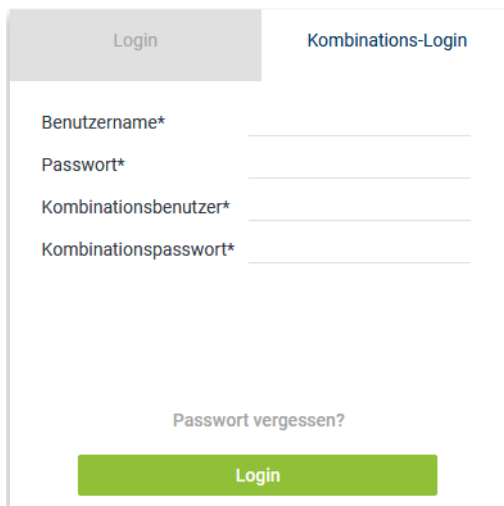


Abb. 5: Kombinations-Login

3. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort und Benutzernamen und Passwort Ihres Kombinationsbenutzers ein.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche -> *Login*.
⇒ Es erscheint der Startbildschirm der Applikation.

Um bei Bedarf wieder zum normalen Login zu wechseln, klicken Sie auf die Schaltfläche *Login*.
Falls Sie Ihr Passwort vergessen und beim letzten Login ein neues Passwort angefordert hatten, erscheint das folgende Fenster:

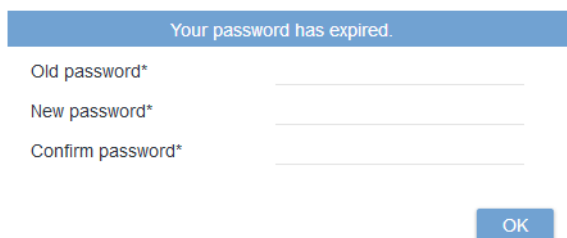


Abb. 6: Ihr Passwort ist abgelaufen

5. Geben Sie im Eingabefeld *Altes Passwort* Ihr neues Passwort, das Sie per E-Mail erhalten haben, ein.

6. Geben Sie im Eingabefeld *Neues Passwort* Ihr neues geändertes Passwort ein.
7. Geben Sie im Eingabefeld *Passwort bestätigen* erneut Ihr neues geändertes Passwort ein.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
⇒ Es erscheint der Startbildschirm der Applikation.

4.3

Neues Passwort anfordern

Falls Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie über die Funktion *Passwort vergessen?* in den verschiedenen Login-Fenstern ein neues Passwort anfordern.

1. Klicken Sie auf den Text *Passwort vergessen?*

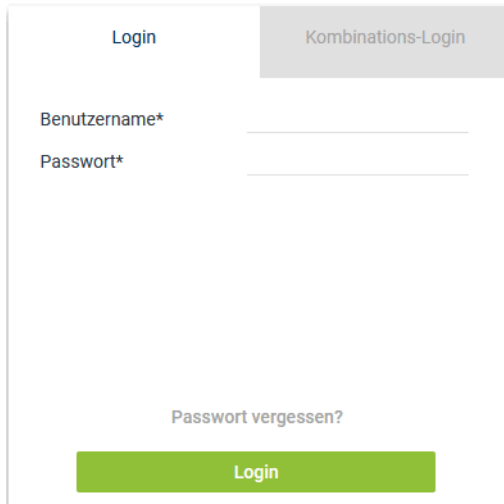


Abb. 7: Login-Fenster

2. Das Fenster *Passwort vergessen?* erscheint.

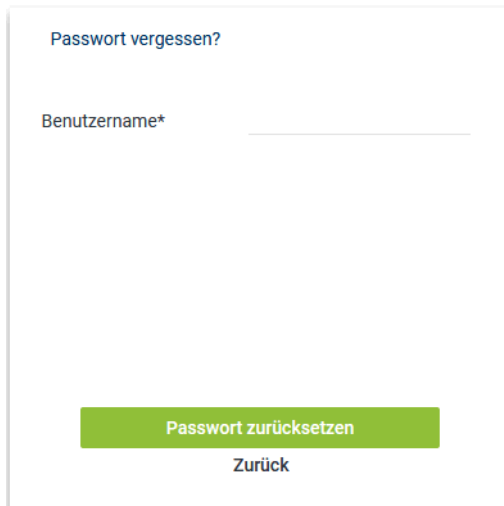


Abb. 8: Passwort anfordern

3. Geben Sie Ihren Benutzernamen ein.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche -> *Passwort zurücksetzen*.
⇒ Sie erhalten eine E-Mail, die Ihr neues Passwort enthält.



Für diese Funktion muss Ihr Administrator einen entsprechenden E-Mail-Server konfiguriert haben. Wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator, falls Sie nach diesem Schritt keine E-Mail erhalten.

5. Um wieder zum Login zu wechseln, klicken Sie auf den Text *Zurück*.

4.4 Nutzungsbedingungen akzeptieren

Der Systembetreiber des Mandanten hat die Möglichkeit, die Nutzung der Applikation an kundenspezifische Nutzungsbedingungen zu koppeln. Dazu steht ihm in der Applikation System Configuration im Mandanten-Modul ein Eingabefeld zur Verfügung. Wenn Ihr Systembetreiber von dieser Möglichkeit Gebrauch gemacht hat, erscheint nach dem Login eine Seite mit einem benutzerspezifischen Hinweis auf die Nutzungsbedingungen:

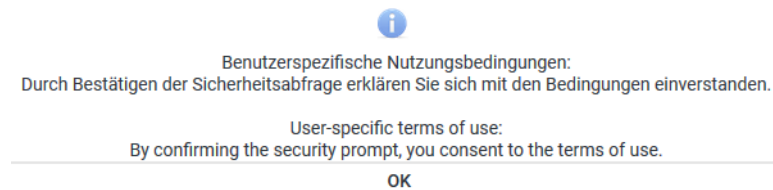


Abb. 9: Nutzungsbedingungen akzeptieren (Beispiel)

Um sich in der Applikation anzumelden, akzeptieren Sie die Nutzungsbedingungen, indem Sie auf die Schaltfläche *OK* klicken.

5 Bedienoberfläche REPORTneo

Die Bedienoberfläche von REPORTneo teilt sich auf in ein Dashboard mit einer Übersicht aller **Widgets** und in die zugehörigen **Widget-Einstellungen** in einer Detailansicht sowie in eine Hauptansicht des gewählten Reports und die zugehörigen Detailreport-Einstellungen in einer Detailansicht.

5.1 Dashboard

Dieses Übersichts-Dashboard dient als Einstiegsseite von REPORTneo und zeigt alle erstellten Reports in Form von **Widgets**.

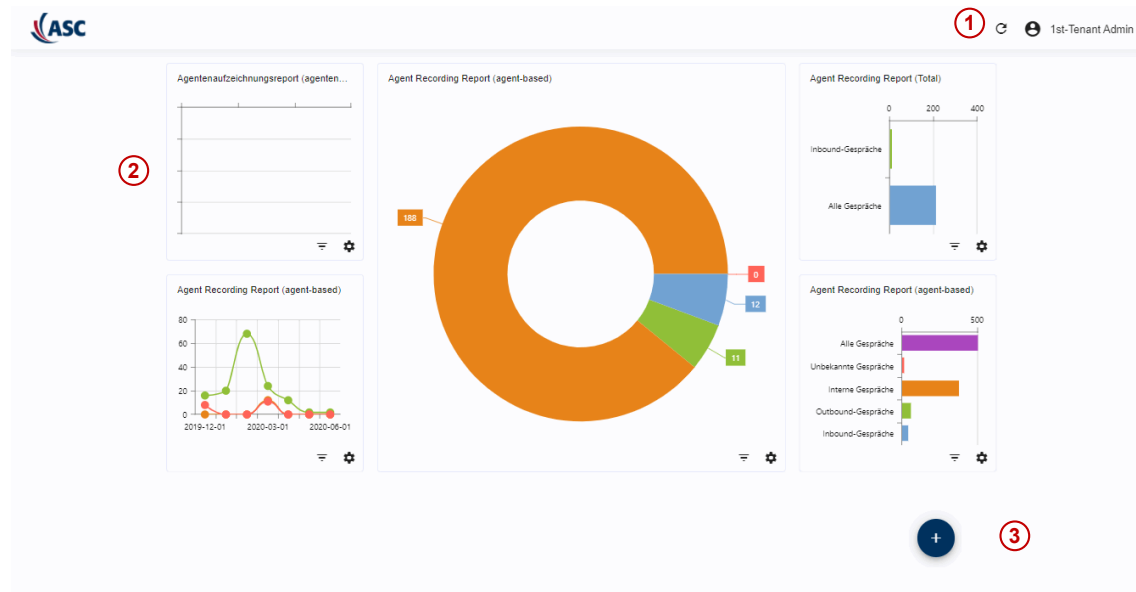


Abb. 10: Hauptansicht mit Widgets (Beispiel)

Hier können neue Report-**Widgets** erstellt sowie innerhalb eines vorhandenen **Widgets** die Filtereinstellungen eingesehen sowie dessen Einstellungen bearbeitet werden.

1	Symbolleiste	Enthält Funktionen für die Elemente der Hauptansicht, siehe Kapitel "Symbolleiste Dashboard" , S. 13.
2	Widget	<p>Um die Anordnung der Widgets auf dem Dashboard zu ändern, legen Sie den Mousecursor auf das Widget, klicken Sie auf das Symbol  und bewegen Sie das Widget an die entsprechende Position.</p> <p>Um die Größe des Widgets zu ändern, legen Sie den Mousecursor auf das Widget und ziehen Sie das Widget über das kleine graue Dreieck in der rechten unteren Ecke auf die entsprechende Größe.</p>
	 (Filtereinstellungen)	Bei Mouse-over werden die aktuellen Filter- und Aggregationseinstellungen des Reports angezeigt.
	 (Einstellungen)	Öffnet die detaillierte Ansicht der Widget-Einstellungen zur individuellen Konfiguration, siehe Kapitel "Widget-Einstellungen" , S. 13.
3	 (Neues Widget hinzufügen)	Fügt ein neues Report- Widgets hinzu, siehe Kapitel "Report-Widget erstellen" , S. 21.

5.1.1 Symbolleiste Dashboard

Die Symbolleiste des Dashboards bietet folgende Funktionen:






  1st-Tenant Admin

Abb. 11: Symbolleiste Dashboard


	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die in der Übersicht dargestellten Widgets .
	<i>Angemeldet als</i>	Öffnet ein Dropdown-Menü mit verschiedenen allgemeinen Funktionen, siehe Kapitel "Allgemeine Funktionen", S. 20 .
	<i>Versioneninfo</i>	Menüpunkt, über den Sie Informationen zum Versionsstand der Software aufrufen können, siehe Kapitel "Info aufrufen", S. 20 .
	<i>Logoff</i>	Menüpunkt, über den Sie sich von der Applikation abmelden können.



Verwenden Sie zum Schließen der Applikation immer die Logoff-Funktion über den Menüpunkt  (*Angemeldet als*) > *Logoff*.

5.2

Widget-Einstellungen

Klicken Sie auf das Symbol  (*Einstellungen*) im Dashboard, um zu der detaillierten Ansicht der [Widget](#)-Einstellungen zu gelangen.

Die Detailansicht enthält weitere Informationen und Funktionen zum jeweiligen [Widget](#).




Abb. 12: Detailansicht Widgets (Beispiel)

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- *Allgemein*
Hier werden die allgemeinen Einstellungen des jeweiligen Report-[Widgets](#) angezeigt, siehe [Kapitel "Registerkarte Allgemein", S. 13](#).
- *Zusätzliche Einstellungen*
Hier können zusätzliche Kennzahlen (KPI) ausgewählt werden, die im Report-[Widget](#) dargestellt werden sollen, siehe [Kapitel "Registerkarte Zusätzliche Einstellungen", S. 14](#).

5.2.1 Registerkarte Allgemein

Hier werden die Einstellungen des gewählten Report-[Widgets](#) angezeigt und können bearbeitet werden.

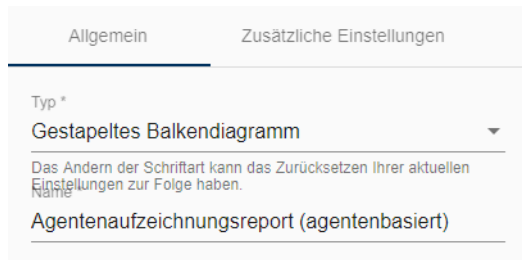


Abb. 13: Registerkarte Allgemein (Beispiel)

Typ	<p>Wählen Sie aus der Dropdownliste den Darstellungstyp des Report-Widget aus.</p> <p>Die zur Verfügung stehenden Darstellungsformen sind abhängig vom gewählten Report so z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestapeltes Balkendiagramm • Ringdiagramm • Funnel • Anzahl • Spline
Name	Geben Sie einen aussagekräftigen Titel für das Report-Widget ein. Andernfalls wird der Standardname verwendet.

Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Um die Einstellungen zu verwerfen und zur Hauptansicht des Reports zurückzukehren, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

5.2.2 Registerkarte Zusätzliche Einstellungen

Hier können zusätzliche Kennzahlen (KPI) ausgewählt werden, die im Report-Widget dargestellt werden sollen.

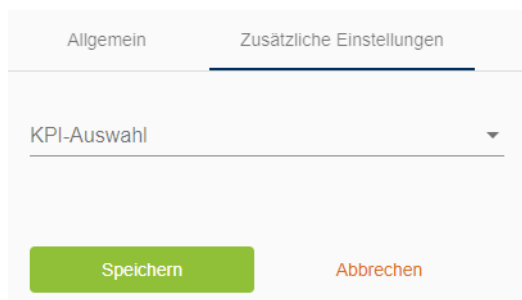


Abb. 14: Registerkarte Zusätzliche Einstellungen (Beispiel)

KPI-Auswahl	<p>Wählen Sie die gewünschten Kennzahlen aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>Abhängig vom Widget-Typ können eine oder mehrere KPIs ausgewählt werden.</p> <p><input type="checkbox"/> = Kein KPI wurde aktiviert.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = KPI wurde aktiviert.</p>
--------------------	--

Um die Auswahl der KPIs in der Dropdown-Liste zu übernehmen, klicken Sie in die Detailansicht.

Um die aktivierten KPIs zu verwerfen, klicken Sie erneut auf das aktivierte Kontrollkästchen. Um alle aktivierten KPIs auf einmal zu verwerfen und in die Auswahl abzubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Aufheben*.

Um die Einstellungen abschließend zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Einstellungen zu verwerfen und zur Hauptansicht des Reports zurückzukehren, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

5.3

Hauptansicht Report

Die Hauptansicht eines Reports zeigt detaillierte Informationen zu dem Report des in der Übersichtsseite gewählten [Widgets](#).

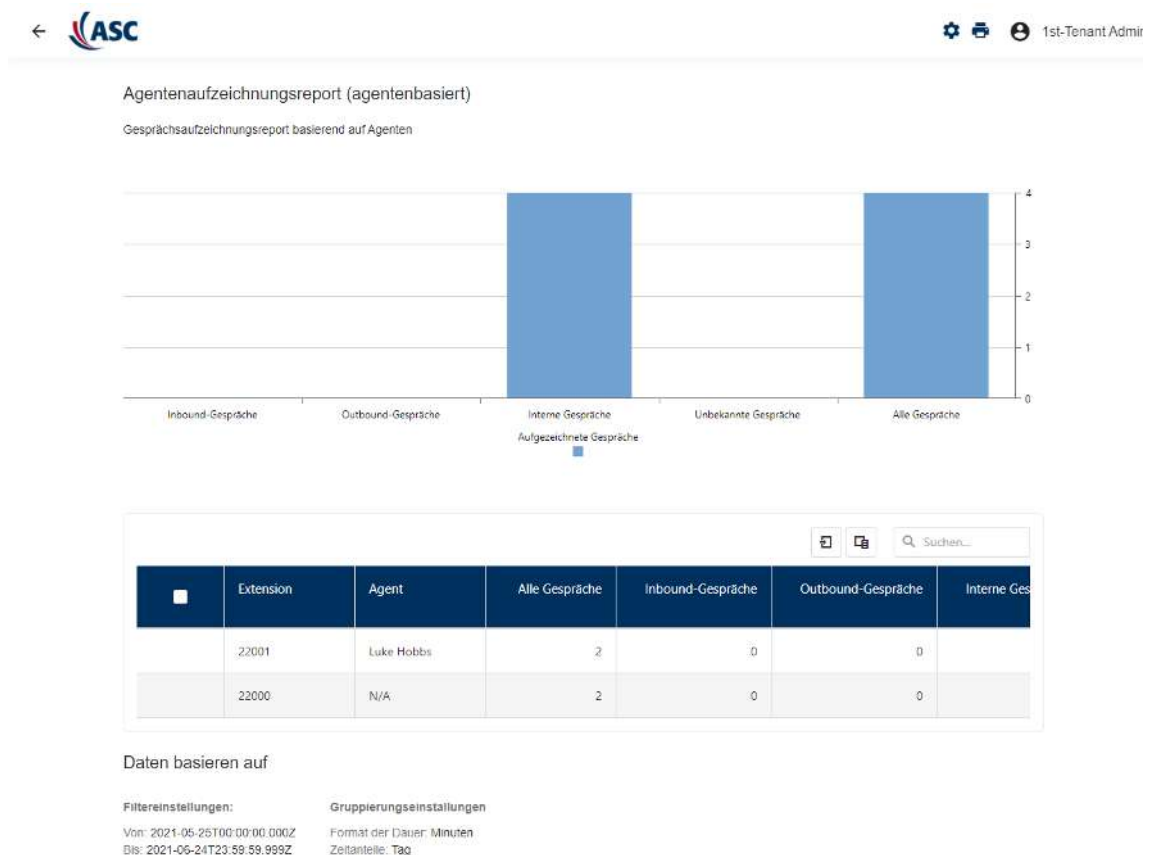


Abb. 15: Hauptansicht eines einzelnen Reports (Beispiel)




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

<i>Extension</i>	Zeigt die Extension des teilnehmenden Agenten.
<i>Agent</i>	Zeigt den Namen des teilnehmenden Agenten.
<i>Alle Gespräche</i>	Zeigt die Anzahl aller Gespräche.
<i>Inbound-Gespräche</i>	Zeigt die Anzahl aller extern eingehenden Gespräche.
<i>Outbound-Gespräche</i>	Zeigt die Anzahl aller ausgehenden Gespräche.
<i>Interne Gespräche</i>	Zeigt die Anzahl aller internen Gespräche.
<i>Unbekannte Gespräche</i>	Zeigt die Anzahl aller Gespräche, deren Gesprächsrichtung nicht bekannt ist.
<i>Gesamtzeit</i> <i>[Zeiteinheit]</i>	Zeigt die Gesamtdauer aller Gespräche. In der Unterüberschrift wird die gewählte Zeiteinheit (<i>Stunden/Minuten/Sekunden</i>) dargestellt.
<i>Inbound Dauer</i> <i>[Zeiteinheit]</i>	Zeigt die Dauer der Inbound-Gespräche. In der Unterüberschrift wird die gewählte Zeiteinheit (<i>Stunden/Minuten/Sekunden</i>) dargestellt.

<i>Outbound Dauer</i> [Zeiteinheit]	Zeigt die Dauer der Outbound-Gespräche. In der Unterüberschrift wird die gewählte Zeiteinheit (<i>Stunden/Minuten/Sekunden</i>) dargestellt.
<i>Intern Dauer</i> [Zeiteinheit]	Zeigt die Dauer der internen Gespräche. In der Unterüberschrift wird die gewählte Zeiteinheit (<i>Stunden/Minuten/Sekunden</i>) dargestellt.
<i>Unbekannte Dauer</i> [Zeiteinheit]	Zeigt die Dauer aller Gespräche, deren Gesprächsrichtung unbekannt ist. In der Unterüberschrift wird die gewählte Zeiteinheit (<i>Stunden/Minuten/Sekunden</i>) dargestellt.
<i>Durchschnittliche Dauer aller Gespräche</i> [Zeiteinheit]	Zeigt die durchschnittliche Dauer aller Gespräche. In der Unterüberschrift wird die gewählte Zeiteinheit (<i>Stunden/Minuten/Sekunden</i>) dargestellt.
<i>Durchschnittliche Dauer Inbound</i> [Zeiteinheit]	Zeigt die durchschnittliche Dauer der Inbound-Gespräche. In der Unterüberschrift wird die gewählte Zeiteinheit (<i>Stunden/Minuten/Sekunden</i>) dargestellt.
<i>Durchschnittliche Dauer Outbound</i> [Zeiteinheit]	Zeigt die durchschnittliche Dauer der Outbound-Gespräche. In der Unterüberschrift wird die gewählte Zeiteinheit (<i>Stunden/Minuten/Sekunden</i>) dargestellt.
<i>Durchschnittliche Dauer Intern</i> [Zeiteinheit]	Zeigt die durchschnittliche Dauer der internen Gespräche. In der Unterüberschrift wird die gewählte Zeiteinheit (<i>Stunden/Minuten/Sekunden</i>) dargestellt.
<i>Durchschnittliche Dauer Unbekannt</i> [Zeiteinheit]	Zeigt die durchschnittliche Dauer aller Gespräche, deren Gesprächsrichtung unbekannt ist. In der Unterüberschrift wird die gewählte Zeiteinheit (<i>Stunden/Minuten/Sekunden</i>) dargestellt.

Die Spalten der Tabelle können Sie nach Bedarf per Drag-and-Drop verschieben. Ein Klick auf eine Spalte sortiert den Spalteninhalt.

Zusätzliche stehen Ihnen folgende Bedienoptionen zur Verfügung:


	<i>Exportieren</i>	Sie können den Report als .xcl-Datei exportieren. Markieren Sie das Kontrollkästchen in der ersten Spalte der Tabelle, um alle Spalten zu exportieren oder wählen Sie die entsprechenden Spalten manuell aus.
	<i>Spaltenauswahl</i>	Sie können Tabellenspalten hinzufügen oder entfernen. Aktivieren oder deaktivieren Sie dazu das entsprechende Kontrollkästchen in dem sich öffnenden Menü.
 Suchen...	<i>Suche</i>	Sie können nach bestimmten Begriffen innerhalb der Tabelle suchen. Ist die Suche erfolgreich, werden nur noch Zeilen angezeigt, die den Suchbegriff farblich hervorgehoben enthalten. Die Spaltenübersicht der Tabelle bleibt erhalten.



5.3.1 Symbolleiste Report

Die Symbolleiste in der Hauptansicht des Reports bietet folgende Funktionen:


   1st-Tenant Admin

Abb. 16: Symbolleiste Report


	<i>Einstellungen</i>	Erlaubt die Erstellung eines neuen Reports sowie die Konfiguration eines einzelnen, in der Übersicht ausgewählten Reports, siehe Kapitel "Report-Widget erstellen", S. 21.
---	----------------------	--

	<i>Drucken</i>	Erlaubt, den Report auszudrucken, siehe Kapitel "Drucken", S. 20.
	<i>Angemeldet als</i>	Öffnet ein Dropdown-Menü mit verschiedenen allgemeinen Funktionen, siehe Kapitel "Allgemeine Funktionen", S. 20.
	<i>Info</i>	Menüpunkt, über den Sie Informationen zum Versionsstand der Software aufrufen können, siehe Kapitel "Info aufrufen", S. 20.
	<i>Logoff</i>	Menüpunkt, über den Sie sich von der Applikation abmelden können.



Verwenden Sie zum Schließen der Applikation immer die Logoff-Funktion über den Menüpunkt  (*Angemeldet als*) > *Logoff*.

5.4 Detailreport-Einstellungen

Klicken Sie auf das Symbol  (*Einstellungen*) in der Symbolleiste der Hauptansicht des Reports, um zu der Detailansicht des Reports zu gelangen.

Die Detailansicht enthält weitere Informationen und Funktionen zum jeweiligen Report.

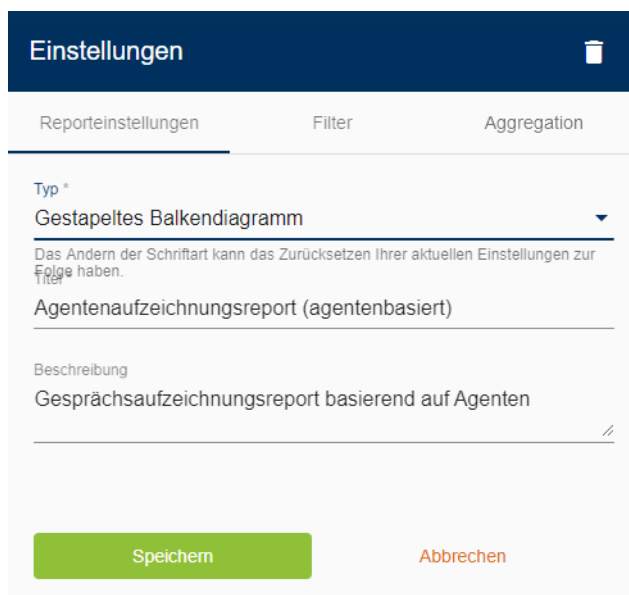


Abb. 17: Detailansicht Report (Beispiel)

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Reporteinstellungen**
Hier werden die Reporteinstellungen des gewählten Reports angezeigt, siehe [Kapitel "Registerkarte Reporteinstellungen", S. 17.](#)
- **Filter**
Hier werden mögliche Filterkriterien angezeigt, die auf die im Report dargestellten Daten angewendet werden sollen, siehe [Kapitel "Registerkarte Filter", S. 18.](#)
- **Aggregation**
Hier werden die Aggregationseinstellungen angezeigt, siehe [Kapitel "Registerkarte Aggregation", S. 19.](#)

5.4.1 Registerkarte Reporteinstellungen

Hier werden die Einstellungen des gewählten Reports angezeigt und können bearbeitet werden.

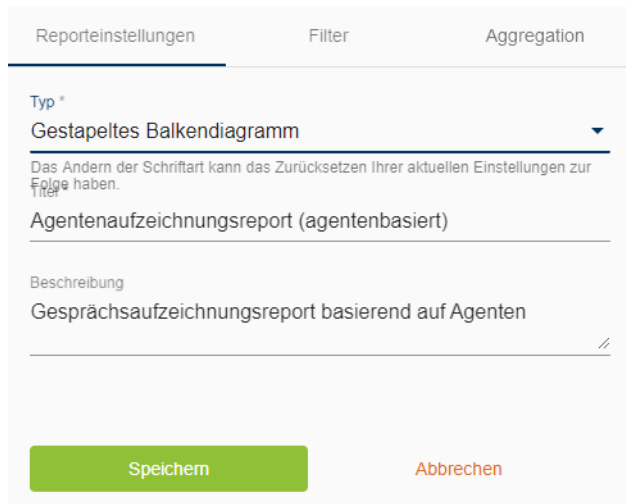


Abb. 18: Registerkarte Reporteinstellungen (Beispiel)

Typ	Wählen Sie aus der Dropdownliste den Darstellungstyp des Reports aus. Die zur Verfügung stehenden Darstellungsformen sind abhängig vom gewählten Report so z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Gestapeltes Balkendiagramm • Ringdiagramm • Funnel • Anzahl • Spline
Titel	Geben Sie einen aussagekräftigen Titel für den Report ein. Andernfalls wird der Standardname verwendet
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung des Reports ein.

5.4.2

Registerkarte Filter

Abhängig vom gewählten Report, können hier verschiedene Filterkriterien eingestellt werden, die auf die im Report dargestellten Daten angewendet werden sollen.

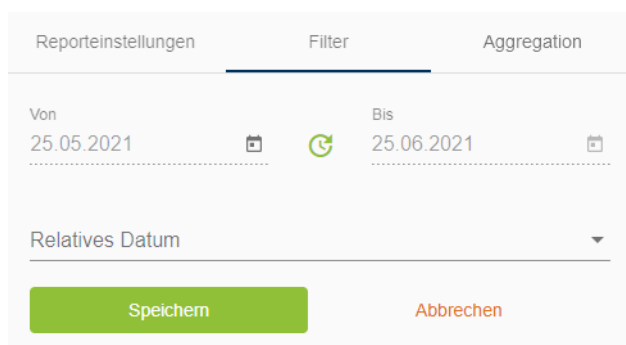






Abb. 19: Registerkarte Filter (Beispiel)

	Wählen Sie aus dem Kalender den Beginn und das Ende des Zeitraums, der von dem Report erfasst werden soll, oder geben Sie das Datum manuell in das Eingabefeld ein.
	Klicken Sie auf das Symbol  , um einen individuellen Zeitraum einzugeben.

Klicken Sie auf das Symbol , um in der Dropdown-Liste *Relatives Datum* einen vordefinierten Zeitraum auszuwählen, z. B. *Heute*, *Letzte Woche*, etc..

Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

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

5.4.3 Registerkarte Aggregation

Hier können die Aggregationseinstellungen des Report-**Widgets** ausgewählt werden.

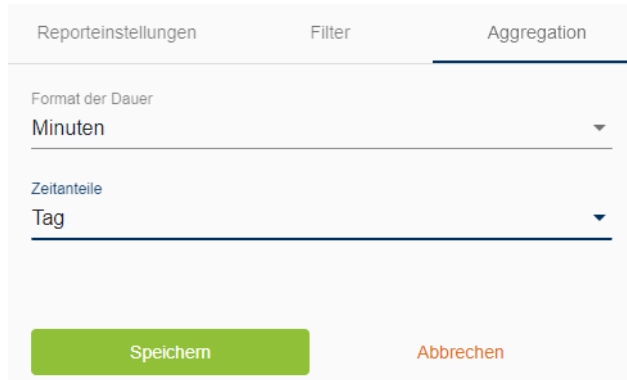


Abb. 20: Registerkarte Aggregation (Beispiel)

Format der Dauer Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das Format der Dauer aus.

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

- Sekunden
- Minuten
- Stunden

Zeitanteile Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Zeitanteile aus.

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:


- Jahr
- Quartal
- Monat
- Woche
- Tag

Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Um die Einstellungen zu verwerfen und zur Hauptansicht des Reports zurückzukehren, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

6 Allgemeine Funktionen

6.1 Info aufrufen

1. Klicken Sie in der rechten oberen Ecke der Bedienoberfläche auf den Menüpunkt  (*Angemeldet als*) > *Info*
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Versionsinfo

Aktuelle Version: 6.5.0-1.0


Schließen

Abb. 21: Info aufrufen (Beispiel)

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

6.2 Drucken

Mit dieser Funktion können Sie den Report ausdrucken.

- ✓ Druck-Voreinstellung im Browser unter *Datei* > *Seite einrichten*: Seitenausrichtung ist auf Querformat gestellt.
 - ✓ Zusätzlich bei Nutzung des Browsers Mozilla Firefox:
Druck-Voreinstellung im Browser unter *Datei* > *Seite einrichten*: Skalierung ist auf 110 % eingestellt.
1. Klicken Sie auf das Symbol  in der Symbolleiste des Reports.
⇒ Die Druckvorschau erscheint.
 2. Um den Druckvorgang abzubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.
Um den Druckvorgang fortzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Drucken*.
⇒ Das Fenster *Drucken* erscheint.

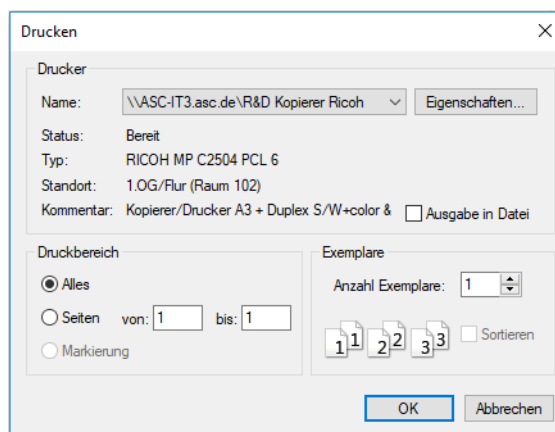



Abb. 22: Drucken (Beispiel)

3. Stellen Sie die entsprechenden Druckoptionen ein.
4. Um den Ausdruck zu starten, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
Um den Druckvorgang abzubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Report-Widget erstellen

1. Klicken Sie im Dashboard unten rechts auf das Symbol .
- ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

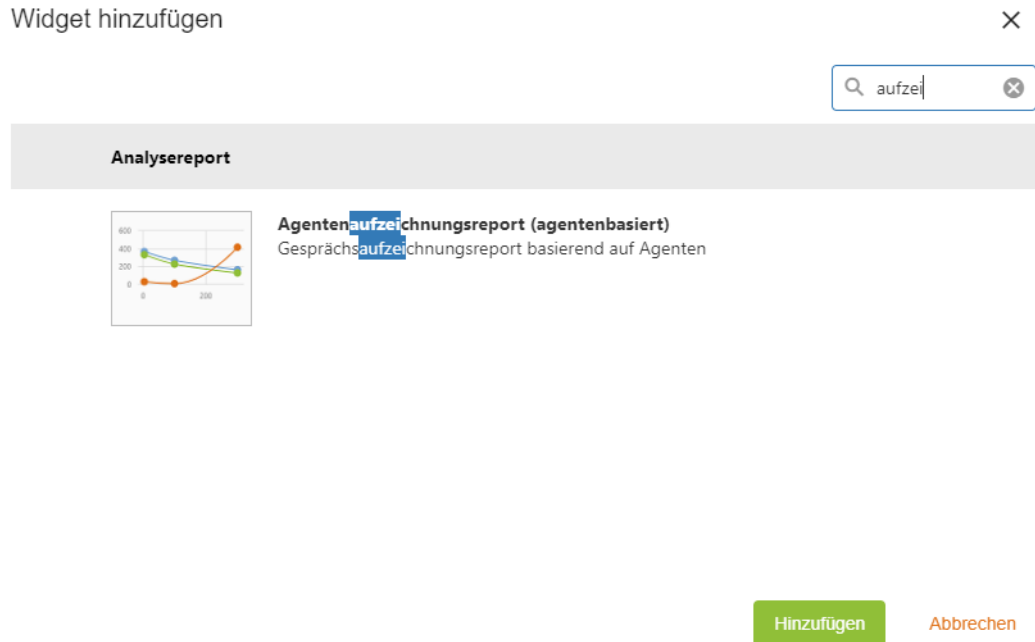


Abb. 23: Report-Widget hinzufügen

2. Wählen Sie den Report, der in dem **Widget** angezeigt werden soll, aus der Liste aus . Über die Suche können Sie nach bestimmten Reports suchen.
 3. Geben Sie im Suchfeld den Namen des gesuchten Reports ein. Während Sie die ersten Buchstaben eingeben, wird per Autovervollständigung eine Liste aller Reports angezeigt, die diese Buchstabenkombination enthalten.
 4. Um den Report auszuwählen und das **Widget** hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um den Vorgang abubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.
- ⇒ Wenn Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen* geklickt haben, wird das **Widget** in der Übersichtsseite angezeigt.

Sie können die Parameter, die im Widget angezeigt werden, Ihrem aktuellem Bedarf gemäß konfigurieren.

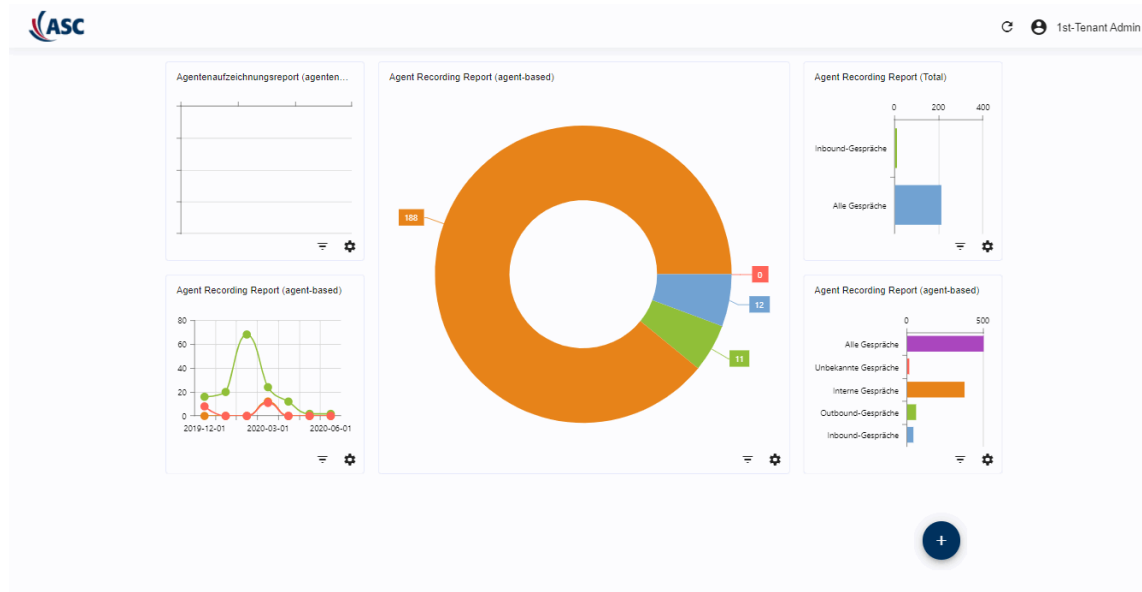


Abb. 24: Widget konfigurieren (Beispiel)


1. Klicken Sie im Dashboard im jeweiligen **Widget** auf das Symbol .
 - ⇒ Die detaillierten **Widget**-Einstellungen erscheinen:



Abb. 25: Detailansicht (Beispiel)

2. Nehmen Sie die gewünschten Einstellungen in den Registerkarten der Widget-Einstellungen, siehe [Kapitel "Widget-Einstellungen", S. 13](#).
3. Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Um die Eingabe abzubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Abbrechen**.
 - ⇒ Das Widget auf dem Dashboard zeigt die in den Einstellungen konfigurierten Parameter an.

Report konfigurieren

- Wählen Sie im Dashboard ein [Widget](#).
⇒ Die Hauptansicht des Reports erscheint:

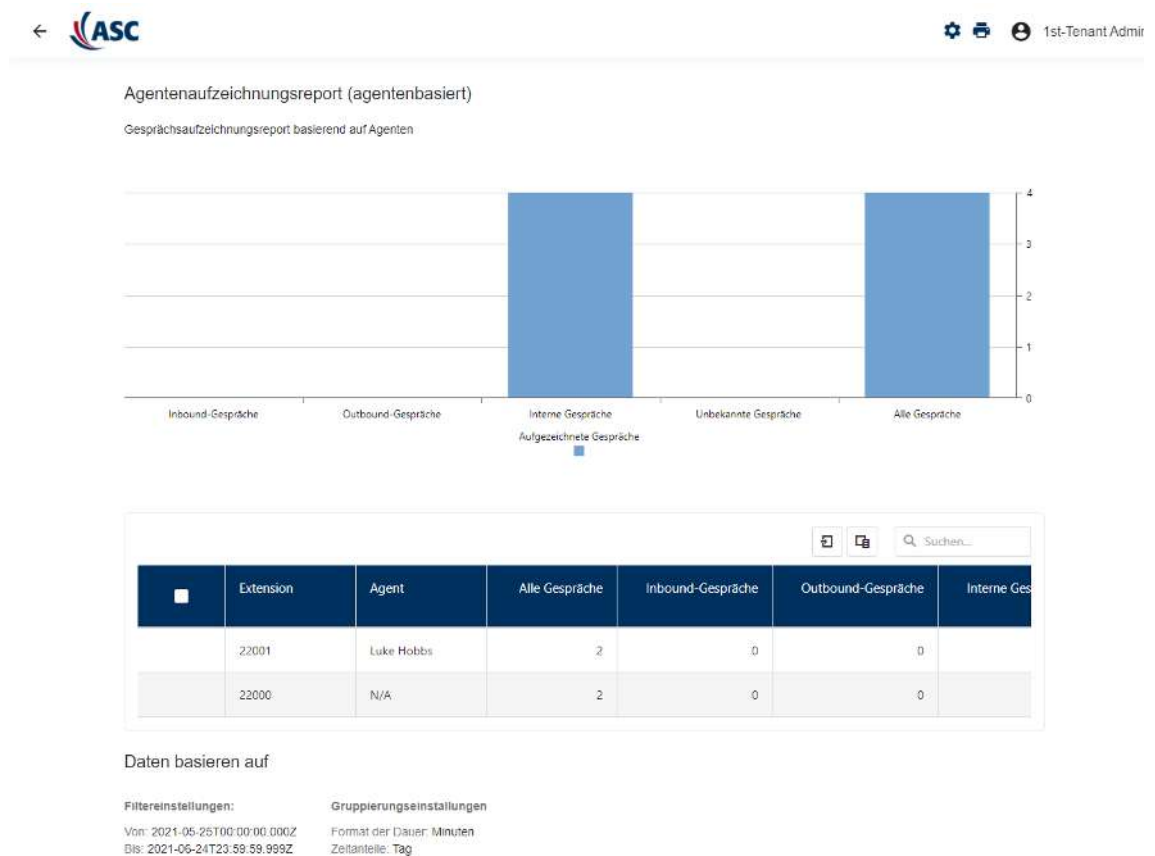

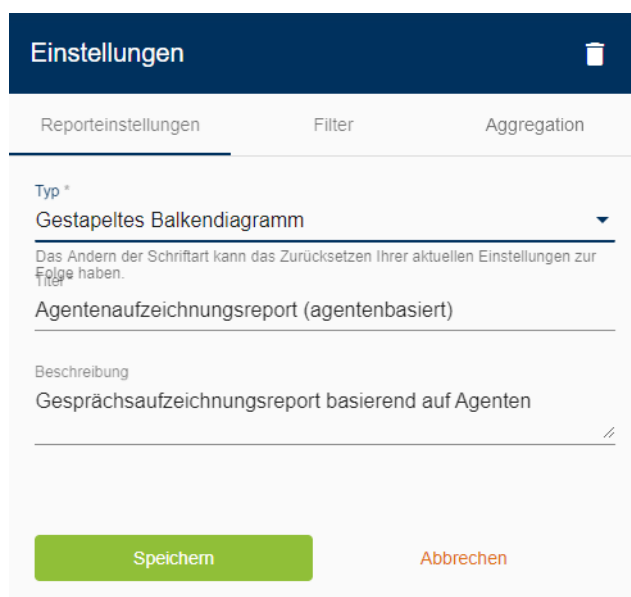


Abb. 26: Report konfigurieren

- Klicken Sie auf das Symbol  (*Einstellungen*) in der Symbolleiste der Hauptansicht des Reports.
⇒ Die Detailreport-Einstellungen erscheinen:



Einstellungen

Reporteinstellungen Filter Aggregation

Typ *
Gestapeltes Balkendiagramm

Das Ändern der Schriftart kann das Zurücksetzen Ihrer aktuellen Einstellungen zur Folge haben.

Agentenaufzeichnungsreport (agentenbasiert)

Beschreibung
Gesprächsaufzeichnungsreport basierend auf Agenten


Speichern Abbrechen

Abb. 27: Detailansicht (Beispiel)

3. Nehmen Sie die gewünschten Einstellungen in den Registerkarten der Detailansicht vor, siehe [Kapitel "Detailreport-Einstellungen", S. 17](#).
4. Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Änderung abubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*

10

Widget löschen

- Um ein **Widget** zu löschen, klicken Sie entweder im Dashboard innerhalb des **Widgets** auf das Symbol  oder auf das **Widget** selbst.

⇒ Die Detailreport-Einstellungen erscheinen:

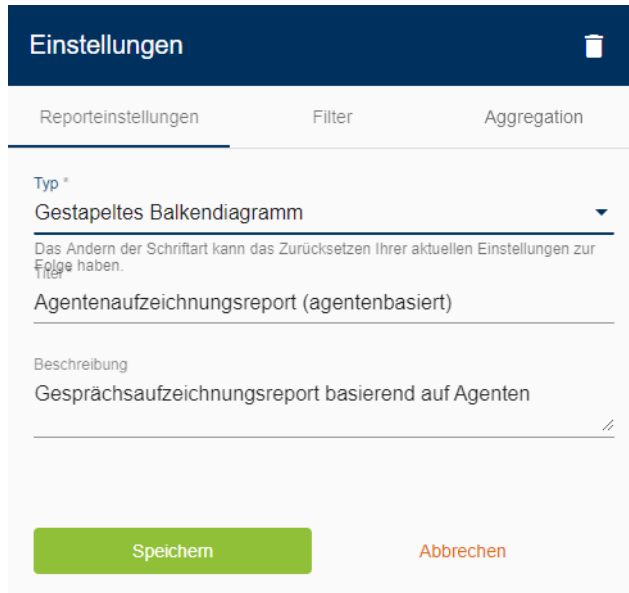



Abb. 28: Detailreport-Einstellungen (Beispiel)

- Klicken Sie auf das Symbol  in der Kopfzeile der Detailreport-Einstellungen.
 - Um das **Widget** wirklich zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.
- ⇒ Das **Widget** wird gelöscht.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Anmeldebildschirm	7
Abb. 2	Single Login	8
Abb. 3	Ihr Passwort ist abgelaufen	8
Abb. 4	Login	9
Abb. 5	Kombinations-Login	9
Abb. 6	Ihr Passwort ist abgelaufen	9
Abb. 7	Login-Fenster	10
Abb. 8	Passwort anfordern	10
Abb. 9	Nutzungsbedingungen akzeptieren (Beispiel)	11
Abb. 10	Hauptansicht mit Widgets (Beispiel)	12
Abb. 11	Symbolleiste Dashboard	13
Abb. 12	Detailansicht Widgets (Beispiel)	13
Abb. 13	Registerkarte Allgemein (Beispiel)	14
Abb. 14	Registerkarte Zusätzliche Einstellungen (Beispiel)	14
Abb. 15	Hauptansicht eines einzelnen Reports (Beispiel)	15
Abb. 16	Symbolleiste Report	16
Abb. 17	Detailansicht Report (Beispiel)	17
Abb. 18	Registerkarte Reporteinstellungen (Beispiel)	18
Abb. 19	Registerkarte Filter (Beispiel)	18
Abb. 20	Registerkarte Aggregation (Beispiel)	19
Abb. 21	Info aufrufen (Beispiel)	20
Abb. 22	Drucken (Beispiel)	20
Abb. 23	Report-Widget hinzufügen	21
Abb. 24	Widget konfigurieren (Beispiel)	22
Abb. 25	Detailansicht (Beispiel)	22
Abb. 26	Report konfigurieren	23
Abb. 27	Detailansicht (Beispiel)	23
Abb. 28	Detailreport-Einstellungen (Beispiel)	25

Tabellenverzeichnis

Glossar

KPI

Key-Performance-Indikator

URL

Uniform Resource Locator. Identifiziert und lokalisiert eine Ressource (z. B. eine Website) über die zu verwendende Zugriffsmethode (z. B. das verwendete Netzwerkprotokoll wie HTTP oder FTP) und den Ort der Ressource in Computernetzwerken. (Quelle: Wikipedia 20.11.2013)

Widget

Komponente eines grafischen Fenstersystems. Besteht aus einem sichtbaren Fenster und aus einem nicht sichtbaren Objekt, das die Konfiguration der Komponente speichert. Dient der Interaktion mit dem Anwender und der automatisch aktualisierbaren Darstellung von Informationen. (Quelle: <https://de.wikipedia.org> 15.07.2021)
