POWER*play* Web

Bedienungsanleitung

09.08.2022

Originalanleitung

Produktlinie Neo, Version 7.x

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

EVOIP*neo*

EVOLUTION*neo* / XXL / eco

EVO*flex* (länderspezifisch)

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

Copyright © 2022 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

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

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

Inhaltsverzeichnis

1 Allgemeine Hinweise ... 6

2 Einleitung ... 7

3 Systemvoraussetzungen ... 8

4 Lizenzen ... 9

5 Applikation starten ... 10

5.1 Single Login ... 10

5.2 Kombinations-Login ... 11

5.3 Login mit Zwei-Faktor-Authentifizierung ... 12

5.4 Login mit Wiedergabe-per-Telefon-Nummer ... 14

5.5 OAuth2-Login ... 14

5.6 Neues Passwort anfordern ... 15

5.7 Nutzungsbedingungen akzeptieren ... 16

6 Bedienoberfläche und allgemeine Funktionen ... 18

6.1 Navigationsleiste ... 20

6.2 Sprache umschalten ... 21

6.3 Info aufrufen ... 21

6.4 Passwort ändern ... 22

6.5 Wiedergabeserver ändern ... 23

6.6 Player-Einstellungen ... 23

6.7 Navigationsleiste ändern ... 24

6.8 Online-Hilfe aufrufen ... 24

7 WEBcommand-Modul ... 25

7.1 Hauptansicht ... 25

7.1.1 Symbolleiste ... 26

7.1.2 Ausgewählte Konversation laden ... 26

7.2 Detailansicht ... 27

7.2.1 Zusatzdaten eingeben ... 27

8 Konversations- und Teilnehmeransichts-Modul ... 29

8.1 Hauptansicht ... 29

8.1.1 Suchleiste der Hauptansicht ... 33

8.1.1.1 Suche konfigurieren ... 34

8.1.1.2 Suchkriterien ... 35

8.1.1.3 Such-Favorit konfigurieren ... 36

8.1.1.4 Gespeicherte Suche ändern ... 37

8.1.1.5 Gespeicherte Suche löschen ... 38

8.1.1.6 Suche starten, Ergebnisse zählen ... 39

8.1.2 Symbolleiste der Hauptansicht ... 40

8.1.2.1 Ausgewählte Konversation laden ... 41

8.1.2.2 Konversation exportieren ... 42
8.1.2.3 Litigation Hold hinzufügen ... 44
8.1.2.4 Litigation Hold entfernen ... 45
8.1.2.5 Exportieren als CSV ... 46
8.1.2.6 Tabelle anpassen ... 47
8.1.3 Sortierreihenfolge ändern ... 49
8.2 Detailansicht ... 49
8.2.1 Registerkarte Details ... 50
8.2.2 Registerkarte Teilnehmer ... 51
8.2.3 Registerkarte Zusatzdaten ... 52
8.2.3.1 Zusatzdaten eingeben oder ändern ... 52
9 Aufzeichnungsansichts-Modul ... 53
9.1 Hauptansicht ... 53
9.1.1 Suchleiste ... 56
9.1.2 Symbolleiste ... 56
9.1.2.1 Ausgewählte Aufzeichnung laden ... 56
9.1.2.2 Aufzeichnung exportieren ... 57
9.1.3 Sortierreihenfolge ändern ... 59
9.2 Detailansicht ... 60
9.2.1 Registerkarte Details ... 61
9.2.2 Registerkarte Teilnehmer ... 62
9.2.3 Registerkarte Zusatzdaten ... 62
9.2.3.1 Zusatzdaten eingeben oder ändern ... 62
10 Replay Modul ... 64
10.1 Wiedergabeleiste ... 64
10.1.1 Vollansicht ... 65
10.1.2 Komprimierte Ansicht ... 66
10.1.3 Darstellung der Ladezustände ... 66
10.1.4 Darstellung gefundener Emotionen ... 68
10.1.5 Darstellung gefundener Schlüsselwörter ... 68
10.2 Funktionsleiste ... 68
10.2.1 Symbole ... 68
10.2.2 Alle geladenen Elemente exportieren ... 72
10.2.3 Neues Lesezeichen erstellen ... 73
10.2.3.1 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar erstellen ... 74
10.2.3.2 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar bearbeiten ... 75
10.2.3.3 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar löschen ... 76
10.2.4 Neuen Stille-Hinweis erstellen ... 76
10.2.4.1 Konversationsbereich stumm schalten ... 76
10.2.4.2 Stumm geschalteten Konversationsbereich bearbeiten ... 77
10.2.4.3 Stumm geschalteten Konversationsbereich löschen ... 78

10.2.5 Wiedergabeschleife markieren 78
10.3 Video Viewer 78
10.3.1 Optionsleiste 80
10.3.2 Wiedergabeleiste 80
10.4 Message Viewer 81
10.4.1 Hauptansicht 82
11 Digitale Signatur anzeigen 84
Abbildungsverzeichnis 85
Tabellenverzeichnis 88
Glossar 89

1 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 POWER*play* Web ist eine Browser-basierte Software für die Suche und Wiedergabe von Konversationen, welche im Aufzeichnungssystem gespeichert sind. Ein Benutzer kann von jedem Rechner, auf dem ein Browser installiert ist und der über eine Netzwerkverbindung zum Wiedergabeserver verfügt, Konversationen suchen und wiedergeben.

Um die nötige Sicherheit bei der Suche und Wiedergabe der Aufzeichnungen zu gewährleisten, wird eine verschlüsselte Verbindung (SSL/TLS) eingesetzt.

3 Systemvoraussetzungen

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

4 Lizenzen

Lizenzname	Anzahl	Beschreibung
POWER*play* Web	1 pro gleichzeitigem Benutzer	Lizenz zum Verwenden von POWER*play* Web.

Tab. 1: Lizenzen von ASC

Lizenzname	Anzahl	Beschreibung
WEB*command* System-Lizenz	1 pro System	Lizenz zum Verwenden von WEB*command*.
WEB*command* Software-Lizenz	1 pro gleichzeitigem Benutzer	Lizenz zum Verwenden von WEB*command*.

Tab. 2: Optionale Lizenzen von ASC

5 Applikation starten

Starten Sie den Browser und geben Sie die URL des Applikations-Servers 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.

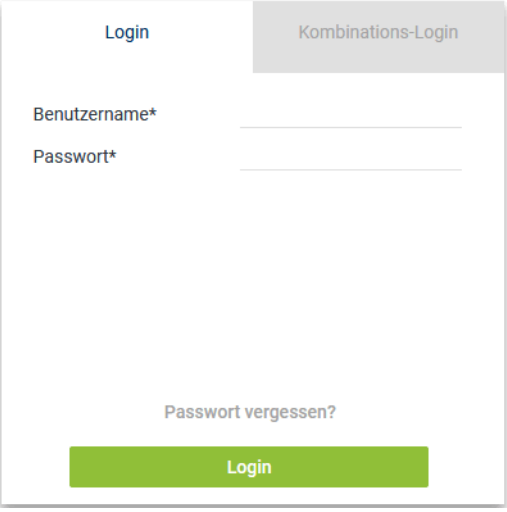


Abb. 1: Anmeldebildschirm

Grundsätzlich gibt es folgende Login-Möglichkeiten:

- Single Login = normales Benutzer-Login, siehe Kapitel "Single Login", S. 10
- Kombinations-Login, siehe Kapitel "Kombinations-Login", S. 11
- Login mit Zwei-Faktor-Authentifizierung, siehe Kapitel "Login mit Zwei-Faktor-Authentifizierung", S. 12.

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

5.1 Single Login

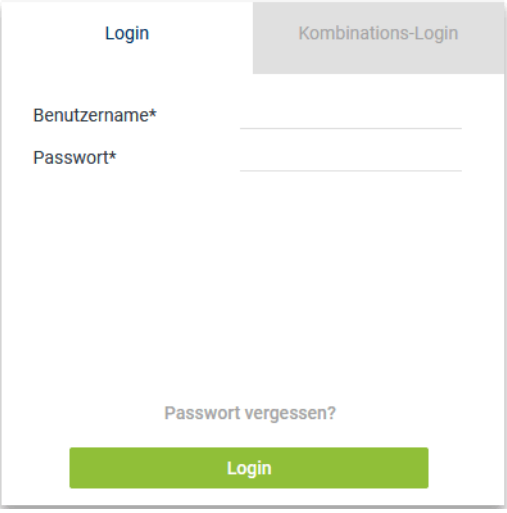


Abb. 2: Single Login

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:

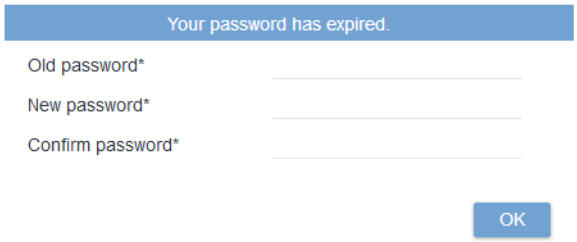


Abb. 3: Ihr Passwort ist abgelaufen

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.

5.2 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*.

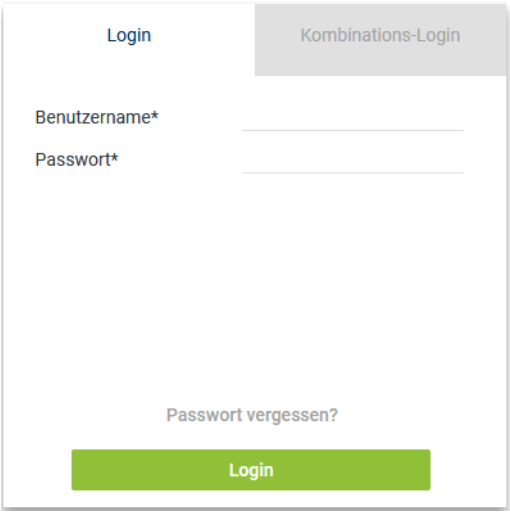


Abb. 4: Login

2. Das Fenster *Kombinations-Login* erscheint.

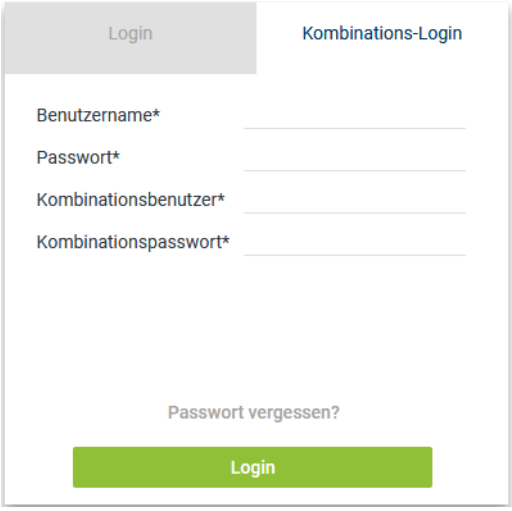


Abb. 5: Kombinations-Login

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:

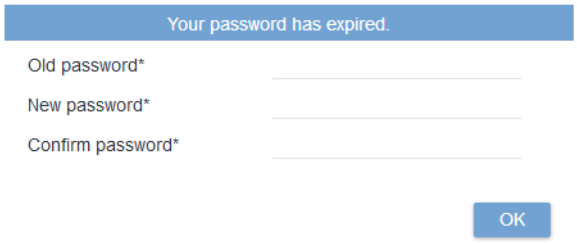


Abb. 6: Ihr Passwort ist abgelaufen

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.

5.3 Login mit Zwei-Faktor-Authentifizierung

Zur Erhöhung der Sicherheit und zum Schutz vor Missbrauch kann eine Authentifizierungs-App zur Zwei-Faktor-Authentifizierung benutzt werden, z.B. von Anbietern wie Microsoft, Google oder Apple. Nach Eingabe der URL und der Standard-Authentifizierung per Benutzernamen und Passwort wird danach einmalig der folgende Anmeldebildschirm zur Authentifizierung per Eingabe eines Codes angezeigt:

Abb. 7: Login Zwei-Faktor-Authentifizierung

1. Scannen Sie den QR-Code mit der Authentifizierungs-App.
2. Geben Sie den sechstelligen Code aus der Authentifizierungs-App ein.
3. Um den Code zu bestätigen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Code bestätigen*.
   Um den Authentifizierungsvorgang abzubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurück*.

⇨ Sobald Sie den Code bestätigen, erscheint der Startbildschirm der Applikation.

ⓘ Bei erneuten Anmeldevorgängen fällt das Scannen eines QR-Codes weg: Die verwendete Authentifizierungs-App generiert in 10-Sekunden-Intervallen Authentifizierungscodes, die zur Anmeldung verwendet werden können.

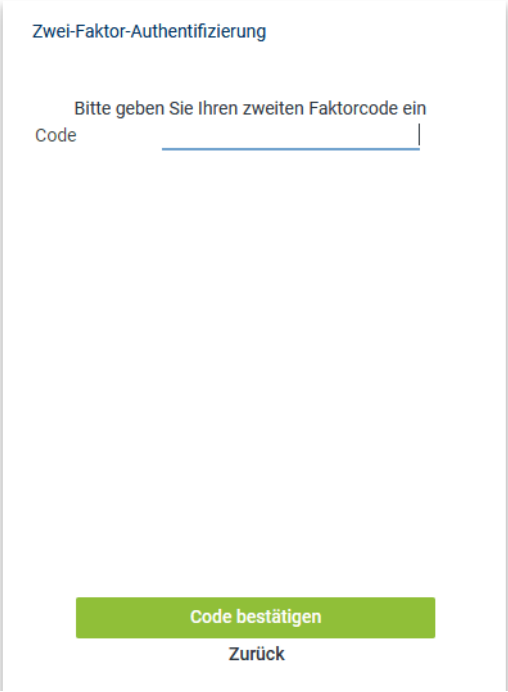


Abb. 8: Code bestätigen

5.4 Login mit Wiedergabe-per-Telefon-Nummer

Benutzer des Features *Wiedergabe per Telefon* können, sofern im System aktiviert, beim Login eine Rufnummer für Wiedergabe per Telefon angeben.

Damit es Benutzern des Features *Wiedergabe per Telefon* beim Login möglich ist, eine benutzerdefinierte Rufnummer für die Wiedergabe festzulegen, muss der Systembetreiber die Option *Wiedergabe-per-Telefon-Nummer-Eingabefeld* in der Applikation System Configuration im Mandanten-Modul in den *Allgemeinen Einstellungen* des Systems aktiviert haben.

Weitere Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *System Configuration - Benutzerverwaltung (für Systembetreiber)*.

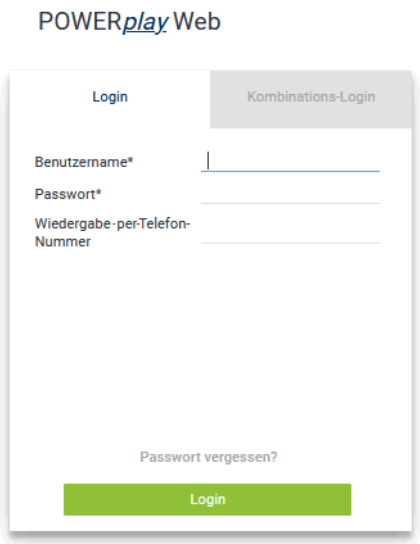


Abb. 9: Login mit Wiedergabe-per-Telefon-Nummer

1. Geben Sie Ihren Benutzernamen und das Passwort ein.
2. Geben Sie die Telefonnummer ein, die für das Feature *Wiedergabe per Telefon* verwendet werden soll. **HINWEIS!** Die im Angestellten-Modul in den Daten des Angestellten als Adresse für Wiedergabe per Telefon angegebene Telefonnummer wird für diese Sitzung überschrieben.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Login*.

⇨ Es erscheint der Startbildschirm der Applikation.

5.5 OAuth2-Login

Neo unterstützt das Login-Verfahren über das offene Standardprotokoll OAuth 2.0 zur sicheren API-Autorisierung. Wenn Ihr Systembetreiber das OAuth-Verfahren für Neo konfiguriert hat, öffnet Neo beim Start im Standardbrowser die in der Applikation System Configuration konfigurierte OAuth-Autorisierungs-Webseite, über die Sie sich in Neo anmelden müssen.

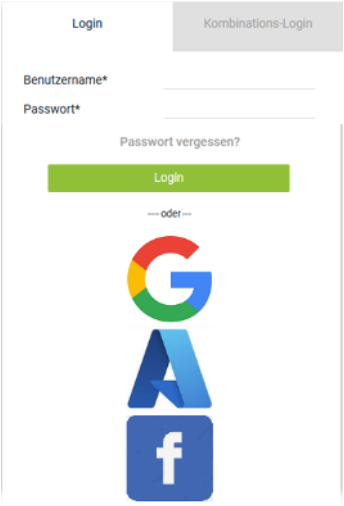


Abb. 10: OAuth-Login

1. Geben Sie Ihren Benutzernamen und das Passwort ein.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Login*.

3. Alternativ klicken Sie auf das Symbol des OAuth-Betreibers, über den Sie sich in Neo anmelden möchten.

Abhängig vom OAuth-Betreiber ist es möglich, dass weitere Fenster nachgeschaltet sind, in denen Ihre Zustimmung zu dem Vorgang abgefragt wird. Folgen Sie in diesem Fall den individuellen Aufforderungen auf dem Bildschirm:

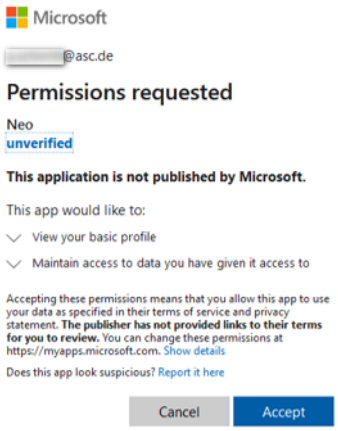


Abb. 11: Bestätigung erforderlich (Beispiel Azure)

4. Bestätigen Sie den Vorgang, im Beispiel von Azure indem Sie auf die Schaltfläche *Accept* klicken.
5. Melden Sie sich im nachfolgenden Anmeldebildschirm des jeweiligen OAuth-Betreibers mit Ihre Anmeldedaten an.

⇨ Es erscheint der Startbildschirm der Applikation.

5.6 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?*

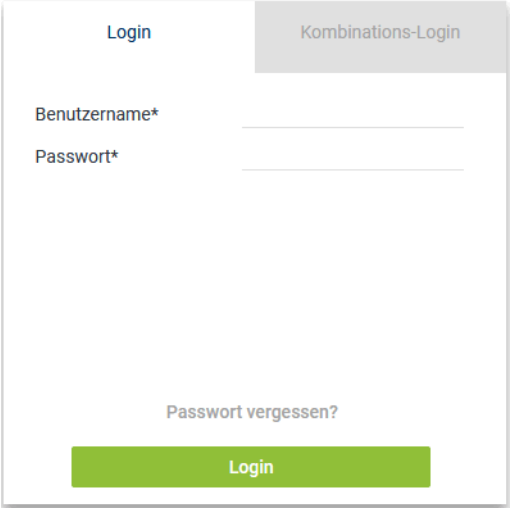


Abb. 12: Login-Fenster

2. Das Fenster *Passwort vergessen?* erscheint.

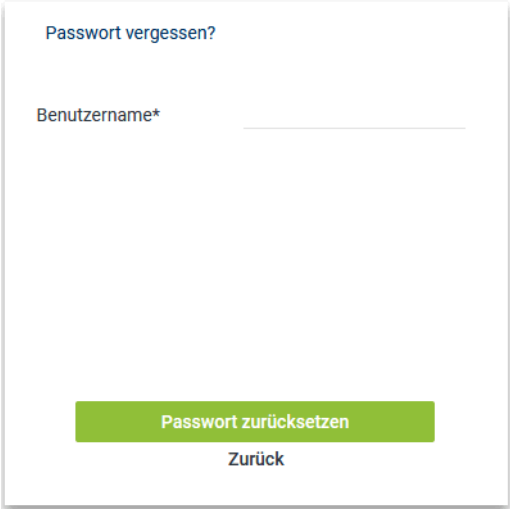


Abb. 13: Passwort anfordern

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*.

5.7 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:

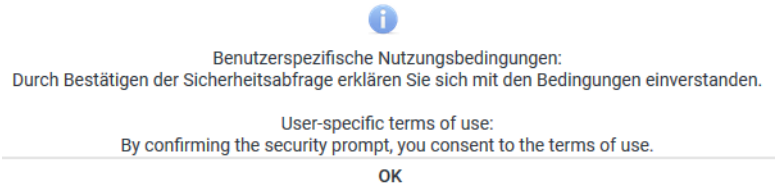


Abb. 14: Nutzungsbedingungen akzeptieren (Beispiel)

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

6 Bedienoberfläche und allgemeine Funktionen

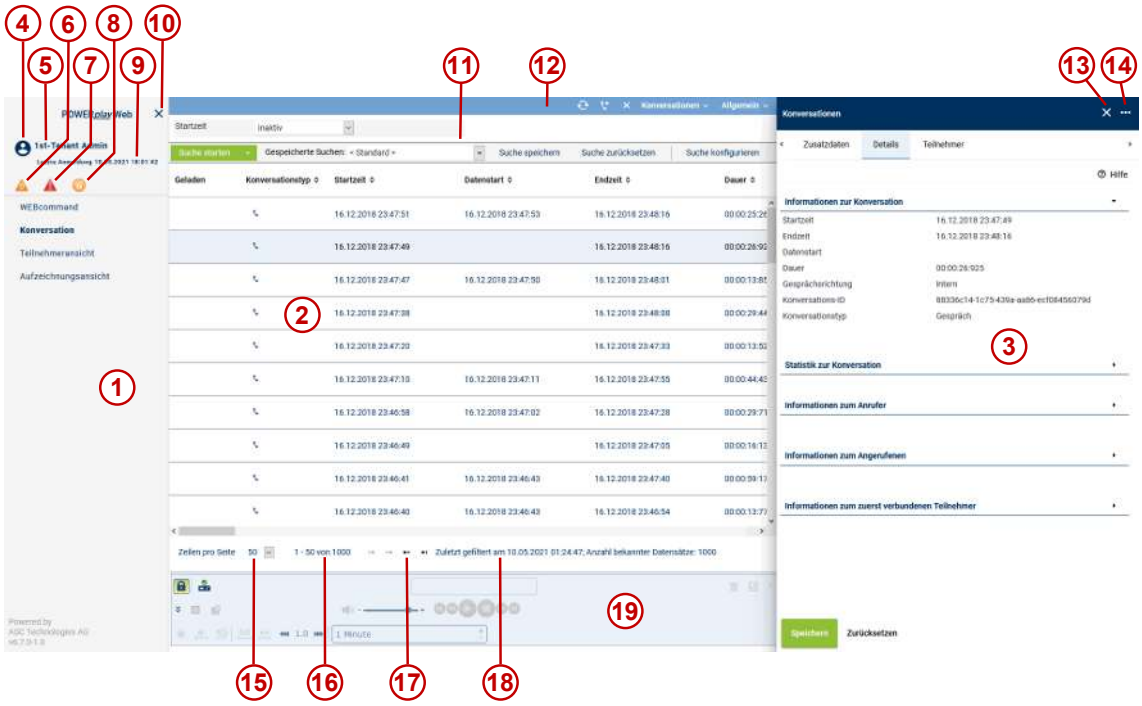


Abb. 15: Startbildschirm

1	Navigationsleiste		Enthält die einzelnen Module, siehe Kapitel "Navigationsleiste", S. 20.
2	Hauptansicht		Zeigt alle aufgezeichneten Konversationen mit den wichtigsten Informationen in einer Liste.
3	Detailansicht		Enthält Detailinformationen zum ausgewählten Element der Hauptansicht.
4	*(Angemeldet als)*	*Passwort ändern*	Menüpunkt, über den Sie Ihr Passwort ändern können, siehe Kapitel "Passwort ändern", S. 22.
		Wiedergabeserver ändern	Menüpunkt, über den Sie Ihren Wiedergabeserver ändern können, siehe Kapitel "Wiedergabeserver ändern", S. 23.
		Player-Einstellungen	Menüpunkt, über den Sie die Player-Einstellungen ändern können, siehe Kapitel "Player-Einstellungen", S. 23.
		Navigationsleiste	Menüpunkt, über den Sie die Darstellung der Navigationsleiste ändern können, siehe Kapitel "Navigationsleiste ändern", S. 24.
		Sprache	Menüpunkt, über den Sie die Sprache der Bedienoberfläche wählen können, siehe Kapitel "Sprache umschalten", S. 21.
		Resource-String-Ansicht	Menüpunkt, über den Sie zwischen der Resource-String-Ansicht und der Normalansicht wechseln können. Diese Ansicht wird nur ASC-intern verwendet.
		Info	Menüpunkt, über den Sie Informationen zum Versionsstand der ASC-Software aufrufen können, siehe Kapitel "Info aufrufen", S. 21.

	Logoff	Menüpunkt, über den Sie sich von der Applikation abmelden können.
5	Benutzer	Name des angemeldeten Benutzers.
6	*(IBitte verwenden Sie aus Sicherheitsgründen immer die Logoff-Funktion.)*	Zeigt an, dass Sie sich beim letzten Verlassen der Applikation nicht korrekt abgemeldet haben. Klicken Sie auf das Warnsymbol, um den Fehlerhinweis zu löschen. Benutzen Sie immer das Logoff-Funktionssymbol, um sich von der Applikation abzumelden.
7	*(Ihr letzter Anmeldeversuch ist fehlgeschlagen.)*	Zeigt an, dass der letzte Anmeldeversuch in die Applikation fehlgeschlagen ist. Klicken Sie auf das Warnsymbol, um den Fehlerhinweis zu löschen. Benutzen Sie immer das korrekte Passwort, um sich bei der Applikation anzumelden.
8		Zeigt an, wann Ihr Passwort abläuft. Um das Hinweissymbol auszublenden, klicken Sie auf die Schaltfläche *Okay*.
9	Letztes Login-Datum	Zeigt das letzte Login-Datum an.
10	*(Zuklappen)*	Funktionssymbol, über das Sie den Anzeigebereich zuklappen bzw. reduzieren können.
	(Erweitern)	Funktionssymbol, über das Sie den Anzeigebereich aufklappen bzw. erweitern können.
11	Suchleiste	Enthält Funktionen zur Suche nach bestimmten Suchkriterien, siehe Kapitel "Suchleiste der Hauptansicht", S. 33.
12	Symbolleiste	Enthält Funktionen für die Elemente der Hauptansicht.
13	*(Zuklappen)*	Funktionssymbol, über das Sie den Anzeigebereich der Detailansicht schließen können.
14	*(Zuklappen)*	Funktionssymbol, über das Sie den Anzeigebereich der Detailansicht bis auf die Anzeige dieses Symbols an der rechten Seite zuklappen bzw. reduzieren können.
	(Erweitern)	Funktionssymbol, über das Sie den Anzeigebereich der Detailansicht erneut aufklappen bzw. erweitern können.
15	Zeilen pro Seite 50	Zeigt die Anzahl der Zeilen pro Seite. Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus, wie viele Zeilen pro Seite angezeigt werden sollen. Sie können zwischen 10, 20, 50 oder 100 Zeilen pro Seite wählen.
16	Bereich der angezeigten Datensätze	Zeigt den Bereich der angezeigten Datensätze auf der aktuellen Seite der Hauptansicht.
17		Schaltflächen, über die Sie in den Seiten der Hauptansicht blättern können.
18	*Zuletzt gefiltert am ..; Anzahl der Datensätze: ..*	Zeigt den Zeitpunkt der letzten Filterung (Suche) und die Anzahl der Datensätze.

	Bis zu 1000 Datensätze werden entsprechend der aktuellen Suchergebnisliste in der Hauptansicht automatisch ermittelt und angezeigt. Falls vorhanden, werden bei Erreichen der letzten Seite in der Suchergebnisliste weitere Datensätze angezeigt. Die genaue Anzahl der Datensätze können Sie über die Funktion > *Ergebnisse zählen* ermitteln. Dabei werden alle Datensätze auf Basis der eingestellten Suchkriterien ermittelt.
19	Zeigt das Replay-Modul für die Steuerung der Wiedergabe, siehe Kapitel "Replay Modul", S. 64.

Wenn die Sitzung für eine längere Zeit inaktiv war, wird die Applikation automatisch beendet. Standardwert für das Timeout: 30 Minuten. Der Wert kann vom Administrator angepasst werden, siehe Administrationsanleitung *System Configuration - Benutzerverwaltung*.

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

6.1 Navigationsleiste

In der Navigationsleiste werden die einzelnen Module der Applikation angezeigt.

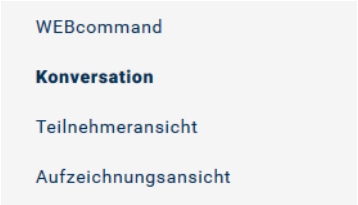


Abb. 16: Navigationsleiste

Sie können die Navigationsleiste zuklappen, indem Sie auf das Symbol ✕ klicken, und aufklappen, indem Sie auf das Symbol ≡ klicken.

Kurzbeschreibung der Module

Modulname	Beschreibung
WEBcommand	Dieses Modul dient zur Steuerung von Aufzeichnungen (Aufzeichnung starten bzw. stoppen). Ein Benutzer kann außerdem den aktuellen Status der verwendeten Nebenstellen einsehen, letzte Konversationen wiedergeben und Zusatzdaten ergänzen.
Konversation	Dieses Modul öffnet alle aufgezeichneten Konversationen in einer Liste. In der Konversationsliste wird die Aufzeichnung vom Endgerät des Anrufers und die Aufzeichnung vom Endgerät des Angerufenen zu einem Listeneintrag zusammengefasst.
Teilnehmeransicht	Dieses Modul öffnet alle aufgezeichneten Konversationen in einer Liste. In der Konversationsliste wird für die Aufzeichnung vom Endgerät des Anrufers und die Aufzeichnung vom Endgerät des Angerufenen jeweils ein eigener Listeneintrag angezeigt.
Aufzeichnungsansicht	Dieses Modul steht nur für Airbus-Anschaltungen zur Verfügung. Dieses Modul öffnet die Aufzeichnungen aller aktiven Teilnehmer in einer Tabelle. Bei einer Aufzeichnung handelt es sich um den Gesprächsabschnitt, an dem 1 Teilnehmer aktiv teilnimmt. Berücksichtigt werden ausschließlich Gesprächsabschnitte ab dem Zeitpunkt, an dem die Verbindung zwischen den Teilnehmern erfolg-

Modulname	Beschreibung
	reich hergestellt wurde (Connect-Sektion). D. h. bei zwei Gesprächsteilnehmern werden zwei Aufzeichnungen (eine für den Anrufer und eine für den Angerufenen) in der Tabelle angezeigt. Diese Aufzeichnungen haben die gleiche Sektions-ID, jedoch unterschiedliche aktive Teilnehmer.

Tab. 3: Modulbeschreibungen

Wenn eine Konversation durch Rückfragen mit anderen Teilnehmern unterbrochen wird, kann es vorkommen, dass für diese Rückfrage-Konversationen zusätzliche Listeneinträge in der Konversationsliste angezeigt werden.

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

6.2 Sprache umschalten

1. Klicken Sie in der Bedienoberfläche auf den Menüpunkt *(Angemeldet als)* > *Sprache*.
   ⇨ Das folgende Fenster erscheint:

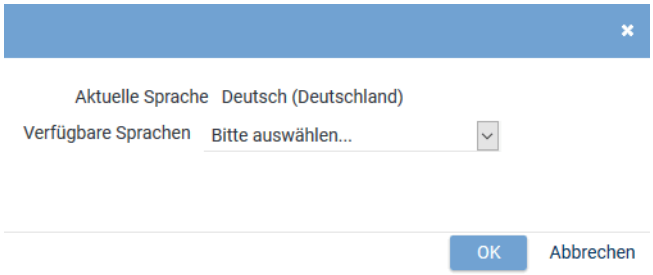


Abb. 17: Sprache ändern

2. Wählen Sie die Sprache aus der Dropdown-Liste aus. Nur Sprachen, die Sie bei der Installation installiert haben, sind auswählbar.
   ⇨ Die Texte der Bedienoberfläche werden in der ausgewählten Sprache angezeigt.

Sobald Sie auf diese Weise eine Sprache ausgewählt haben, wird sie für Sie als angemeldeten Benutzer als Standardsprache in Neo sitzungsübergreifend gespeichert.

6.3 Info aufrufen

1. Klicken Sie in der Bedienoberfläche auf den Menüpunkt *(Angemeldet als)* > *Info*.

⇨ Das Fenster *Installierte Produktversionen* erscheint. Es enthält Informationen zum Versionsstand der Neo-Software.

Folgende Informationen werden angezeigt:

Spaltenname	Beschreibung
Servername	Name des Servers. Klicken Sie auf den Pfeil ▸, um die Historie anzuzeigen. Die Server sind in der Historie nach Installationsdatum sortiert, oben beginnend mit dem ersten Installationsdatum.
Verbunden	Das Symbol ✔ zeigt an, dass der Core in der aktuellen Applikation verwendet wird.
Produktversion	Information zur aktuellen Produktversion
EC-Version	Information zur aktuellen Enterprise-Core-Version
Letzter Start	Datum und Uhrzeit des letzten Systemstarts

Spaltenname	Beschreibung
Letzter Stopp	Datum und Uhrzeit des letzten Systemstopps
Installationsdatum	Datum und Uhrzeit der Installation. Klicken Sie in der Spalte *Servername* auf den Pfeil ▸, um die Informationen anzuzeigen.

Tab. 4: Informationen

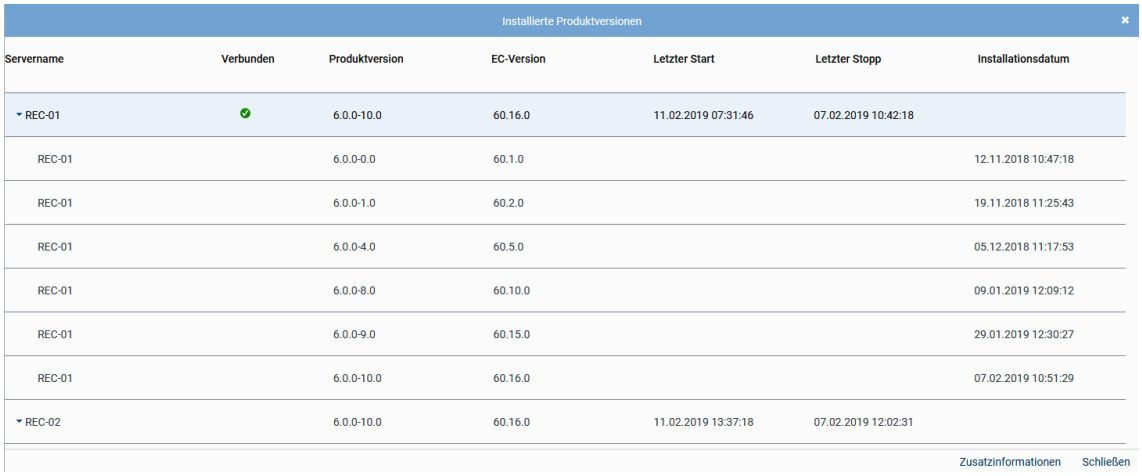


Abb. 18: Installierte Produktversionen

2. Um Zusatzinformationen zum System zu erhalten, klicken Sie auf die Schaltfläche Zusatzinformationen in der unteren rechten Ecke des Fensters.

⇨ Das Fenster *Zusatzinformationen* erscheint. Es enthält Informationen zur Lizenz.

Abb. 19: Zusatzinformationen

6.4 Passwort ändern

Falls Sie die Funktion *Last Call Repeat* nutzen, dürfen Sie für das Passwort ausschließlich Zahlen verwenden.

1. Klicken Sie in der Bedienoberfläche auf den Menüpunkt *(Angemeldet als) > Passwort ändern*.

   ⇨ Das folgende Fenster erscheint:

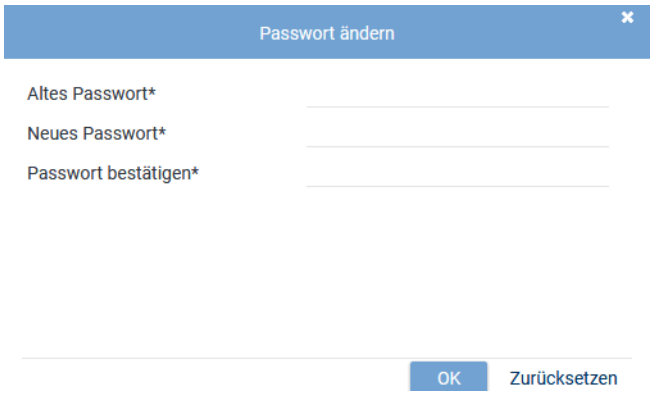


Abb. 20: Passwort ändern

2. Geben Sie Ihr altes Passwort ein.
3. Geben Sie Ihr neues Passwort und die Bestätigung des Passworts ein.
4. Um die Passwortänderung zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
   Um die Einträge wieder zu löschen ohne zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
   Um die Passwortänderung abzubrechen, klicken Sie auf das Symbol ✖ in der rechten oberen Ecke des Fensters.

Wenn Sie die Passwortänderung erfolgreich gespeichert haben, müssen Sie beim nächsten Öffnen der Applikation das neue Passwort eingeben.

6.5 Wiedergabeserver ändern

1. Klicken Sie in der Bedienoberfläche auf den Menüpunkt *(Angemeldet als) > Wiedergabeserver ändern*.
   ⇨ Das folgende Fenster erscheint:

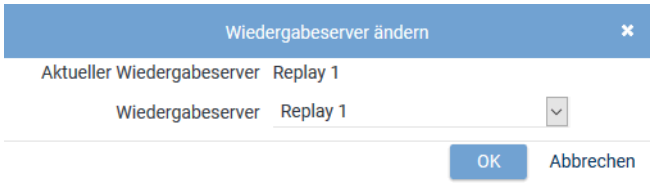


Abb. 21: Wiedergabeserver ändern

2. Wählen Sie den Wiedergabeserver aus der Dropdown-Liste aus.
3. Um die Änderung zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
   Um die Änderung zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

6.6 Player-Einstellungen

Um die direkte Wiedergabe von Konversationen durch einen Doppelklick auf die Konversation starten zu können, führen Sie folgende Konfiguration durch:

1. Klicken Sie in der Bedienoberfläche auf den Menüpunkt *(Angemeldet als) > Player-Einstellungen*.
   ⇨ Das folgende Fenster erscheint:

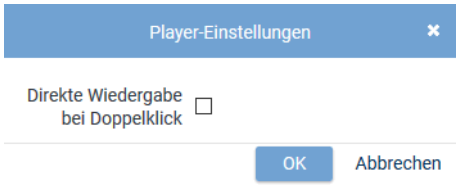


Abb. 22: Player-Einstellungen

2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Direkte Wiedergabe bei Doppelklick*.
   ☑ = Direkte Wiedergabe bei Doppelklick ist aktiviert
   ☐ = Direkte Wiedergabe bei Doppelklick ist deaktiviert
3. Um die Änderung zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
   Um die Änderung zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

6.7 Navigationsleiste ändern

Um die Navigationsleiste standardmäßig zuzuklappen, führen Sie folgende Konfiguration durch:

1. Klicken Sie in der Bedienoberfläche auf den Menüpunkt *(Angemeldet als)* > *Navigationsleiste*.
   ⇨ Das folgende Fenster erscheint:

Abb. 23: Navigationsleiste ändern

2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Zugeklappt*.
   ☑ = Navigationsleiste zugeklappt ist aktiviert
   ☐ = Navigationsleiste zugeklappt ist deaktiviert
3. Um die Änderung zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
   Um die Änderung zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

6.8 Online-Hilfe aufrufen

An verschiedenen Stellen in der Applikation steht Ihnen eine Online-Hilfe zur Verfügung. Sie können die Online-Hilfe folgendermaßen aufrufen:

Menü / Schaltfläche	Menüpunkt	Ort	Ergebnis
Allgemein	*Allgemeine Hilfe*	Symbolleiste der Hauptansicht	Über den Menüpunkt *Allgemeine Hilfe* wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet.
	Modul-Hilfe	Symbolleiste der Hauptansicht	Über den Menüpunkt *Modul-Hilfe* wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet.
Hilfe		Detailansicht / Zusatzfenster	Eine themenspezifische Hilfe wird geöffnet, abhängig davon, in welcher Registerkarte oder in welchem Zusatzfenster Sie sich befinden.

Tab. 5: Online-Hilfe aufrufen

Sie haben folgende Möglichkeiten, um in der Online-Hilfe zu navigieren:

- Navigationsleiste auf der linken Seite im Fenster
- Inhaltsverzeichnis (über den Menüpunkt *Inhaltsverzeichnis* in der Kopfleiste)
- Querverweise zu weiterführenden Informationen am Ende der Seite

7 WEBcommand-Modul

Das WEBcommand-Modul bietet verschiedene Möglichkeiten der Steuerung der Aufzeichnung von Konversationen, die an den verwendeten Nebenstellen stattfinden. Im WEBcommand-Modul können letzte Konversationen wiedergegeben und Zusatzdaten ergänzt werden.

Informationen zur Konfiguration des WEBcommand-Moduls finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *System Configuration - Konfiguration WEBcommand*.

7.1 Hauptansicht

In der Hauptansicht werden die 10 aktuellsten Konversationen angezeigt.

Wenn für den angemeldeten Benutzer Konversationsregeln (Ansichtsfilter) gelten, werden in der Hauptansicht nur Einträge angezeigt, die diesen Konversationsregeln entsprechen.

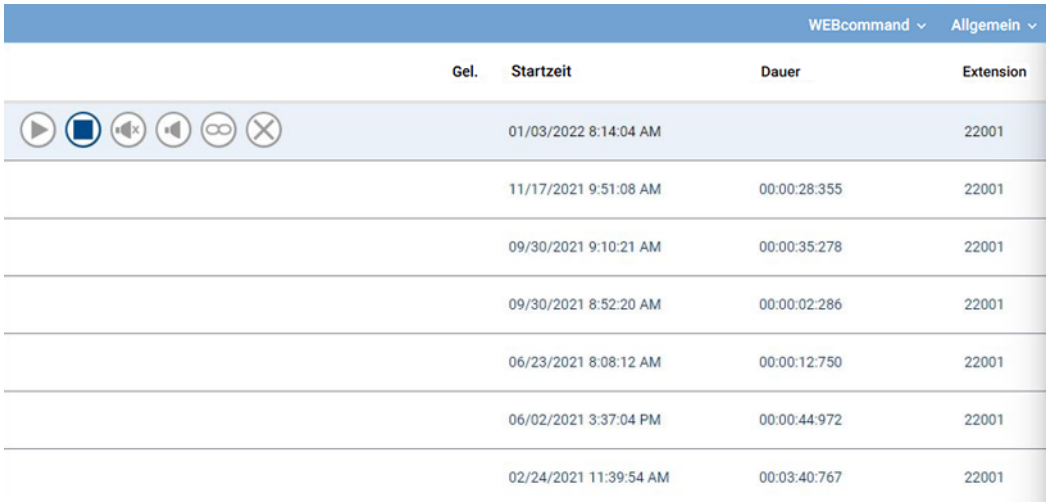


Abb. 24: Hauptansicht WEBcommand (Beispiel)

Wenn eine Konversation durch Rückfragen mit anderen Teilnehmern unterbrochen wird, kann es vorkommen, dass für diese Rückfrage-Konversationen zusätzliche Listeneinträge in der Konversationsliste angezeigt werden.

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

Geladen	Zeigt an, ob die Konversation im Replay-Modul geladen ist. = Konversation ist nicht geladen = Konversation ist geladen Die geladene Konversation bekommt eine zugeordnete Farbe aus einer definierten Farbpalette. Die Reihenfolge der Farbgebung ist fest. Wenn die Farbpalette durch mehrere geladene Konversationen aufgebraucht ist, beginnt die Farbzuordnung wieder von vorne. Im Replay-Modul wird die geladene Konversation in der gleichen Farbe dargestellt. Zudem bieten sich verschiedene Steuerungsoptionen: = Die Aufzeichnung kann gestartet werden. = Die Aufzeichnung kann gestoppt werden.

= Die Aufzeichnung kann zur Aufbewahrung gespeichert werden.

= Die Aufzeichnung kann gelöscht werden.

= Die Aufzeichnung kann stummgeschaltet werden.

= Die Stummschaltung der Aufzeichnung kann aufgehoben werden.

Informationen zur Konfiguration der Tabelle finden Sie in Kapitel "Tabelle anpassen", S. 47.

Die Symbolleiste der Hauptansicht enthält weitere Funktionen, die auf die Elemente der Hauptansicht angewendet werden können, siehe Kapitel "Symbolleiste", S. 26.

7.1.1 Symbolleiste

Die Symbolleiste der Hauptansicht befindet sich im mittleren Fenster und bietet verschiedene Funktionen.

Abb. 25: Symbolleiste WEBcommand

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Funktionssymbole.

WEBcommand	*Konversationen mit vervollständigten Zusatzdaten ausblenden*	Blendet die Konversation mit den vollständig ausgefüllten Zusatzdaten in der Tabelle der Hauptansicht aus.
	Konversationen mit vervollständigten Zusatzdaten anzeigen	Zeigt die letzten Konversationen an, unabhängig vom Zustand der Zusatzdaten.
Allgemein	*Tabelle anpassen*	Öffnet das Fenster *Tabellenkonfiguration*, siehe Kapitel "Tabelle anpassen", S. 47.
	Allgemeine Hilfe	Über den Menüpunkt *Allgemeine Hilfe* wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet. Siehe Kapitel "Online-Hilfe aufrufen", S. 24.
	Modul-Hilfe	Über den Menüpunkt *Modul-Hilfe* wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet. Siehe Kapitel "Online-Hilfe aufrufen", S. 24.

7.1.2 Ausgewählte Konversation laden

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

1. Doppelklicken Sie in der Hauptansicht auf die Konversation, die Sie wiedergeben möchten.

⇨ Die Konversation wird in das Replay-Modul geladen und kann dort wiedergegeben werden. Informationen zu den Funktionen des Replay-Modul finden Sie in Kapitel "Replay Modul", S. 64.

Falls eine Konversation im WEBcommand-Modul nicht mehr angezeigt wird, wechseln Sie in das Konversations-Modul. Dort können Sie alle Konversationen sehen, die entsprechende Konversation auswählen, in das Replay-Modul laden und dort wiedergeben. Siehe Kapitel "Ausgewählte Konversation laden", S. 41.

7.2 Detailansicht

Die Detailansicht zeigt Detailinformationen zur ausgewählten Konversation in der Hauptansicht.

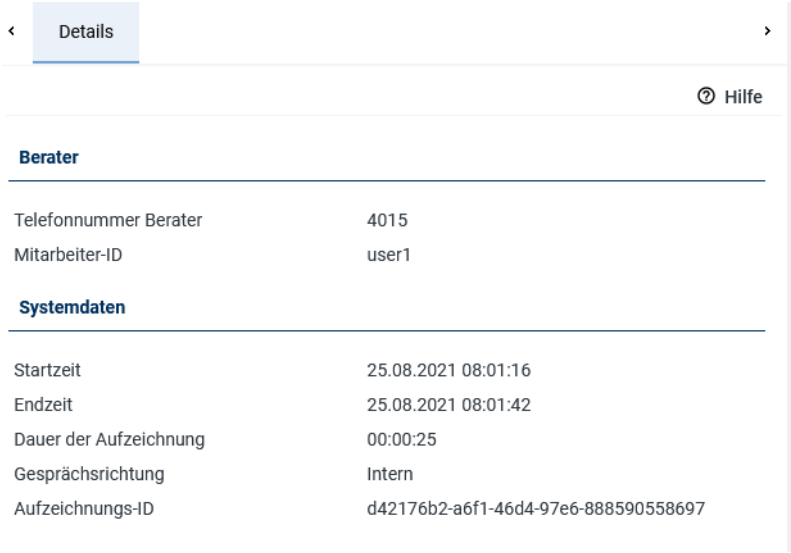


Abb. 26: Detailansicht (Beispiel)

Berater	
Telefonnummer Berater	Zeigt die Telefonnummer des Beraters an.
Mitarbeiter-ID	Zeigt die Mitarbeiter-ID des Beraters an.

Systemdaten	
Startzeit	Zeigt an, wann die Konversation gestartet wurde.
Endzeit	Zeigt an, wann die Konversation beendet wurde.
Dauer der Aufzeichnung	Zeigt an, wie lange die Konversation gedauert hat.
Gesprächsrichtung	Zeigt die Gesprächsrichtung an, ob dies ein Inbound- oder Outbound- Anruf ist. • Inbound - Kunde ruft Agent an, extern eingehend • Outbound - Agent ruft Kunde an, extern ausgehend • Intern - Agent ruft Agent an
Aufzeichnungs-ID	Zeigt die Aufzeichnungs-ID an.

7.2.1 Zusatzdaten eingeben

1. Um Zusatzdaten für eine Konversation zu ergänzen, wählen Sie die Konversation in der Hauptansicht aus.
2. Geben Sie in der Detailansicht die Zusatzdaten ein.
   Die mit einem " * " markierten Zusatzdaten-Eingabefelder sind Pflichtfelder. Diese Felder müssen ausgefüllt werden.
3. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Falls eine Konversation im WEBcommand-Modul nicht mehr angezeigt wird, wechseln Sie in das Konversations-Modul. Dort können Sie alle Konversationen sehen und ebenfalls Zusatzdaten für eine Konversation eingeben. Führen Sie dazu folgende Schritte durch:

4. Klicken Sie in der Hauptansicht auf die Konversation, bei der Sie Zusatzdaten eingeben möchten.
5. Geben Sie in der Detailansicht die Zusatzdaten ein.
   Die mit einem " * " markierten Zusatzdaten-Eingabefelder sind Pflichtfelder. Diese Felder müssen ausgefüllt werden.

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

8 Konversations- und Teilnehmeransichts-Modul

Das Konversations-Modul öffnet alle aufgezeichneten Konversationen in einer Liste. In der Konversationsliste wird die Aufzeichnung vom Endgerät des Anrufers und die Aufzeichnung vom Endgerät des Angerufenen zu einem Listeneintrag zusammengefasst.

Das Teilnehmeransichts-Modul öffnet alle aufgezeichneten Konversationen in einer Liste. In der Konversationsliste wird für die Aufzeichnung vom Endgerät des Anrufers und die Aufzeichnung vom Endgerät des Angerufenen jeweils ein eigener Listeneintrag angezeigt.

8.1 Hauptansicht

Die Hauptansicht zeigt alle aufgezeichneten Konversationen in einer Liste.

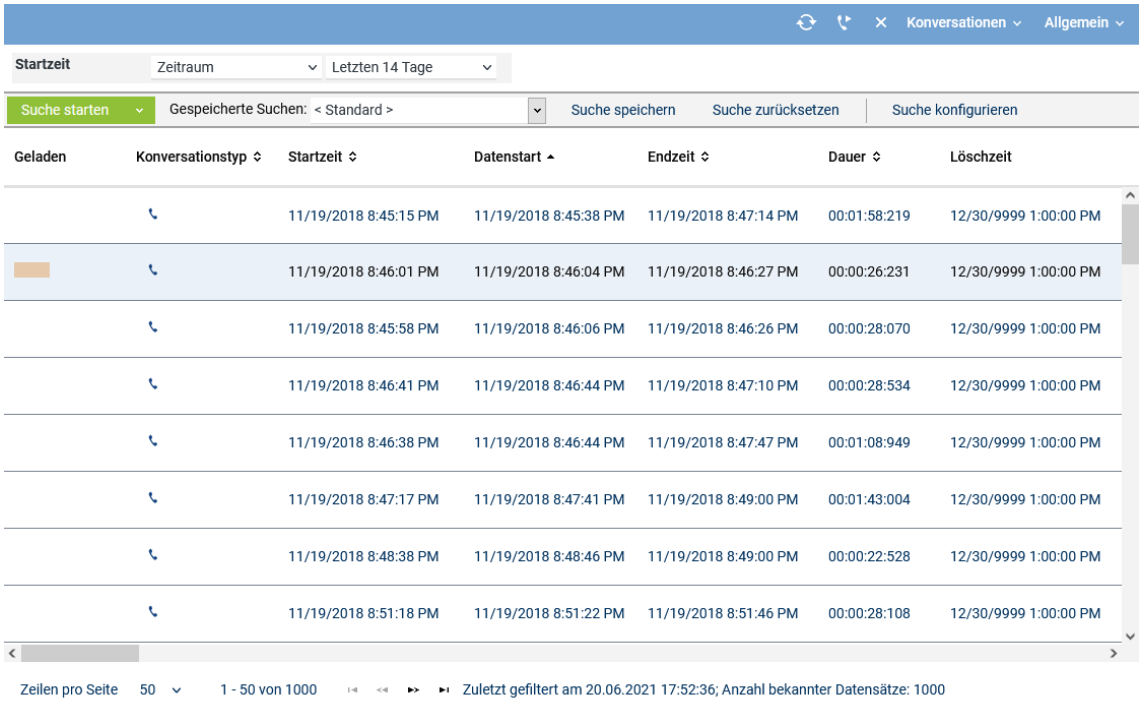
Beim Öffnen des Moduls wird automatisch ein Suchfilter gesetzt, so dass nur die Datensätze der letzten 14 Tage angezeigt werden.

Falls Sie diesen standardmäßigen Suchfilter konfigurieren möchten, finden Sie Informationen in der Administrationsanleitung Administrationsleitfaden.

Die Funktion *Suche zurücksetzen* deaktiviert diesen Filter nicht!

Klicken Sie auf die Schaltfläche *Suche konfigurieren*, um den Suchfilter Ihren Bedürfnissen anzupassen.

Wenn für den angemeldeten Benutzer Konversationsregeln (Ansichtsfilter) gelten, werden in der Hauptansicht nur Einträge angezeigt, die diesen Konversationsregeln entsprechen.



Geladen	Konversationstyp	Startzeit	Datenstart	Endzeit	Dauer	Löschzeit
		11/19/2018 8:45:15 PM	11/19/2018 8:45:38 PM	11/19/2018 8:47:14 PM	00:01:58:219	12/30/9999 1:00:00 PM
		11/19/2018 8:46:01 PM	11/19/2018 8:46:04 PM	11/19/2018 8:46:27 PM	00:00:26:231	12/30/9999 1:00:00 PM
		11/19/2018 8:45:58 PM	11/19/2018 8:46:06 PM	11/19/2018 8:46:26 PM	00:00:28:070	12/30/9999 1:00:00 PM
		11/19/2018 8:46:41 PM	11/19/2018 8:46:44 PM	11/19/2018 8:47:10 PM	00:00:28:534	12/30/9999 1:00:00 PM
		11/19/2018 8:46:38 PM	11/19/2018 8:46:44 PM	11/19/2018 8:47:47 PM	00:01:08:949	12/30/9999 1:00:00 PM
		11/19/2018 8:47:17 PM	11/19/2018 8:47:41 PM	11/19/2018 8:49:00 PM	00:01:43:004	12/30/9999 1:00:00 PM
		11/19/2018 8:48:38 PM	11/19/2018 8:48:46 PM	11/19/2018 8:49:00 PM	00:00:22:528	12/30/9999 1:00:00 PM
		11/19/2018 8:51:18 PM	11/19/2018 8:51:22 PM	11/19/2018 8:51:46 PM	00:00:28:108	12/30/9999 1:00:00 PM

Abb. 27: Hauptansicht

Wenn eine Konversation durch Rückfragen mit anderen Teilnehmern unterbrochen wird, kann es vorkommen, dass für diese Rückfrage-Konversationen zusätzliche Listeneinträge in der Konversationsliste angezeigt werden.

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

Allgemein

Teilnehmeransicht-ID	Zeigt die Teilnehmeransicht-ID an.
Geladen	Zeigt an, ob die Konversation im Replay-Modul geladen ist. = Konversation ist nicht geladen = Konversation ist geladen Die geladene Konversation bekommt eine zugeordnete Farbe aus einer definierten Farbpalette. Die Reihenfolge der Farbgebung ist fest. Wenn die Farbpalette durch mehrere geladene Konversationen aufgebraucht ist, beginnt die Farbzuordnung wieder von vorne. Im Replay-Modul wird die geladene Konversation in der gleichen Farbe dargestellt.

Informationen zur Konversation	
Konversations-ID	Zeigt die Konversationsansicht-ID an.
Startzeit	Zeigt an, wann die Konversation gestartet wurde.
Datenstart	Zeigt an, wann der Datenteil der Konversation startet.
Endzeit	Zeigt an, wann die Konversation beendet wurde.
Erstelldatum	Zeigt an, wann die Konversation erstellt wurde.
Aktualisiert	Zeigt an, wann die Konversation zuletzt aktualisiert wurde.
Dauer	Zeigt an, wie lange die Konversation gedauert hat.
Konversations-ID der Rückfrage-Anforderung	Wenn diese Konversation aus einer Rückfrage innerhalb einer anderen Konversation entstanden ist, steht in diesem Feld die Konversations-ID der ursprünglichen Konversation.
DTMF-Sequenz	Zeigt die DTMF-Sequenz an. Diese Information ist nicht verfügbar, wenn eine FIGER-Lizenz eingespielt wurde.
Gesprächsrichtung	Zeigt die Gesprächsrichtung an, ob dies ein Inbound- oder Outbound-Anruf ist. • Inbound - Kunde ruft Agent an, extern eingehend • Outbound - Agent ruft Kunde an, extern ausgehend • Intern - Agent ruft Agent an
Rufrichtung	Zeigt die Rufrichtung an: • Eingehend • Ausgehend • Transferiert
Archiviert	Zeigt an, ob die Konversation archiviert wurde. ✓ = Archiviert ✗ = Nicht archiviert Diese Information ist nicht verfügbar, wenn eine FIGER-Lizenz eingespielt wurde.
Erweitert	Zeigt an, ob die Konversation auf der Speicherweiterung abgelegt wurde. ✓ = Auf Speichererweiterung abgelegt ✗ = Nicht auf Speichererweiterung abgelegt
Kommentar	Zeigt den Kommentar an.
Konversationstyp	Zeigt den Typ der Konversation an. Gespräch = Gespräch/Videoanruf

	Work Item = Work Item (Bildschirm) Gespräch und Bildschirmaufzeichnung = Gespräch und Bildschirm Text = SMS/SDS Chat = Chat
Löschzeit	Zeigt an, wann die Konversation automatisch gelöscht wird. *Litigation Hold* = Konversation kann nicht automatisch oder manuell gelöscht werden. Diese Information ist nicht verfügbar, wenn eine FIGER-Lizenz eingespielt wurde.
Kunden-ID	Zeigt die Kunden-ID an.
Transaktions-ID	Zeigt die Transaktions-ID an.
Erweitert	Zeigt an, ob die Konversation erweitert wurde. ✓ = Erweitert ✗ = Nicht erweitert
Litigation	Zeigt die Litigation-Hold-ID. Falls es mehrere unterschiedliche Litigation-Hold-IDs gibt, sind diese in der Anzeige durch ein Semikolon getrennt.

Statistik zur Konversation	
Anzahl der Ringing-Sektionen	Zeigt die Anzahl der Ringing-Sektionen an.
Dauer der Ringing-Sektionen	Zeigt die Dauer der Ringing-Sektionen an.
Anzahl der Hold-Sektionen	Zeigt die Anzahl der Hold-Sektionen an.
Dauer der Hold-Sektionen	Zeigt die Dauer der Hold-Sektionen an.
Anzahl der Connected-Sektionen	Zeigt die Anzahl der Connected-Sektionen an.
Dauer der Connected-Sektionen	Zeigt die Dauer der Connected -Sektionen an.
Anzahl fehlgeschlagener Rückfragen	Zeigt die Anzahl der fehlgeschlagenen Rückfragen an.
Anzahl erfolgreicher Rückfragen	Zeigt die Anzahl der erfolgreichen Rückfragen an.

Informationen zum Anrufer	
Name des Anrufers	Zeigt den Namen (Nachname, Vorname) des Anrufers an.
PBX-Agenten-ID des Anrufers	Zeigt die PBX-Agenten-ID des Anrufers an.
Rufnummer des Anrufers	Zeigt die Rufnummer des Anrufers an.
Personalnummer des Anrufers	Zeigt die Personalnummer des Anrufers an.
Gerätename des Anrufers	Zeigt den Gerätenamen vom Turret oder Telefon des Anrufers an.

Informationen zum Angerufenen

Name des Angerufenen	Zeigt den Namen (Nachname, Vorname) des Angerufenen an.
PBX-Agenten-ID des Angerufenen	Zeigt die PBX-Agenten-ID des Angerufenen an.
Rufnummer des Angerufenen	Zeigt die Rufnummer des Angerufenen an.
Personalnummer des Angerufenen	Zeigt die Personalnummer des Angerufenen an.
Gerätename des Angerufenen	Zeigt den Gerätenamen vom Turret oder Telefon des Angerufenen an.

Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer	
Name des zuerst Verbundenen	Zeigt den Namen (Nachname, Vorname) des zuerst Verbundenen an.
PBX-Agenten-ID des zuerst Verbundenen	Zeigt die PBX-Agenten-ID des zuerst Verbundenen an.
Rufnummer des zuerst Verbundenen	Zeigt die Rufnummer des zuerst Verbundenen an.
Personalnummer des zuerst Verbundenen	Zeigt die Personalnummer des zuerst Verbundenen an.
Gerätename des zuerst Verbundenen	Zeigt den Gerätenamen vom Turret oder Telefon des zuerst Verbundenen an.

Informationen zum Teilnehmer	
Name des Teilnehmers	Zeigt den Namen des Teilnehmers (Nachname, Vorname) an.
PBX-Agenten-ID	Zeigt die PBX-Agenten-ID an.
Teilnehmer-Rufnummer	Zeigt die Teilnehmer-Rufnummer an.
Personalnummer des Teilnehmers	Zeigt die Personalnummer des Teilnehmers an.
Gerätename	Zeigt den Gerätenamen vom Turret oder Telefon des Teilnehmers an.

Zusatzdaten	
Anzeigename Zusatzdaten	Zeigt Zusatzdaten zur Konversation an. Für die Anzeige von Zusatzdaten müssen Sie über entsprechende Rechte verfügen. Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *System Configuration - Zusatzdaten-Modul*.

Informationen zur Konfiguration der Tabelle finden Sie in Kapitel "Tabelle anpassen", S. 47.

Die Symbolleiste der Hauptansicht enthält alle Funktionen, die auf die Elemente der Hauptansicht angewendet werden können, siehe Kapitel "Symbolleiste der Hauptansicht", S. 40.

Die Sortierreihenfolge der Konversationen können Sie beliebig anpassen, siehe Kapitel "Sortierreihenfolge ändern", S. 49.

Am unteren Rand der Hauptansicht finden Sie Schaltflächen, über die Sie in den Seiten der Hauptansicht blättern können und die Information auf welcher Seite Sie sich befinden.

Abb. 28: Seitenumschaltung

	Springt zur ersten Seite der Hauptansicht.

<◄	Springt zur vorherigen Seite der Hauptansicht.
51 - 100 von 298	Zeigt den Bereich der angezeigten Datensätze auf der aktuellen Seite der Hauptansicht.
►>	Springt zur nächsten Seite der Hauptansicht.
►I	Springt zur letzten Seite der Hauptansicht.

Auf den Seiten der Hauptansicht können Sie mit Scrollbalken navigieren.

8.1.1 Suchleiste der Hauptansicht

Die Suchleiste befindet sich direkt über der Hauptansicht und bietet Funktionen zur Suche nach bestimmten Suchkriterien. Jede Konfiguration von Suchkriterien kann gespeichert und wiederverwendet werden.

Abb. 29: Suchleiste (Beispiel)

Im oberen Bereich der Suchleiste werden die konfigurierten Suchkriterien angezeigt, nach denen gesucht wird.
Bei Bedarf können die angezeigten Suchkriterien hier auch direkt geändert werden. Um die Änderungen der angezeigten Suchkriterien zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suche speichern*.

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Funktionen.

Suche starten		Startet die Suche nach Datensätzen, die den konfigurierten Suchkriterien entsprechen.
⌄	*Ergebnisse zählen*	Ermittelt die Anzahl der Datensätze entsprechend der aktuellen Suchergebnisliste in der Hauptansicht. Die Anzahl der Datensätze wird in der Hauptansicht unten angezeigt, siehe Pos 18 in Abb. 15, S. 18.
Gespeicherte Suchen: < Standard > ⌄		Zeigt die verwendete gespeicherte Suche an. Stellen Sie die gespeicherte Suche ein. Folgende gespeicherte Suchen können Standardmäßig ausgewählt werden: • *< Standard >* • *< Mandantenstandard >* Diese Option steht nur dem Administrator des Mandanten (z. B. 1st-Tenant-Admin) zur Verfügung. Die Auswahl an gespeicherten Suchen kann durch eigene gespeicherte Suchen ergänzt werden.
Suche speichern		Speichert die Änderung der angezeigten Suchkriterien.
Suche zurücksetzen		Setzt alle geänderten nicht gespeicherten Suchkriterien zurück.
Suche konfigurieren		Öffnet das Fenster der Suchkriterien. Mit der Konfiguration von Suchkriterien können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die diesen Kriterien entsprechen. Siehe Kapitel "Suche konfigurieren", S. 34.

8.1.1.1 Suche konfigurieren

Wenn für den angemeldeten Benutzer Konversationsregeln (Ansichtsfilter) gelten, werden in den Suchkriterien vordefinierte Sucheinstellungen angezeigt, die den Filtereinstellungen aus den Konversationsregeln entsprechen. Diese benutzerspezifischen Filter- bzw. Sucheinstellungen können Sie nicht löschen, sondern nur ergänzen und dadurch eine zusätzliche Filterung der Anzeige in der Hauptansicht vornehmen.

Suche im Konversations-Modul:

Bei der Suche nach Informationen zum Teilnehmer, wird bei Verwendung der Suchkriterien *Vorname*, *Nachname* oder *Personalnummer*, nur nach Teilnehmern gesucht, die im Angestellten-Modul angelegt sind. Teilnehmer die nicht im Angestellten-Modul angelegt sind, werden bei der Suche nicht gefunden.

1. Klicken Sie in der Suchleiste auf die Schaltfläche *Suche konfigurieren*.
   ⇨ Das Fenster mit den Suchkriterien erscheint.

Abb. 30: Suchkriterien (Beispiel)

Die folgenden Funktionen stehen zur Verfügung:

▸	Zeigt den Inhalt der Suchkategorie.
▾	Verbirgt den Inhalt der Suchkategorie.
☆	Fügt das Suchkriterium zu den Favoriten hinzu.
★	Entfernt das Suchkriterium aus den Favoriten.
★	Zeigt an, dass das konfigurierte Suchkriterium automatisch als Favorit markiert wurde.
⌄	Dropdown-Liste zeigt Auswahlmöglichkeiten.
Speichern ▾	Schaltfläche *Speichern* speichert die konfigurierten Suchkriterien. Symbol ▾ ermöglicht das Speichern der konfigurierten Suchkriterien *Als Standardsuche* oder *Als Mandantenstandardsuche*. Diese Option steht nur dem Administrator des Mandanten (z. B. 1st-Tenant-Admin) zur Verfügung.
Zurücksetzen	Setzt alle geänderten nicht gespeicherten Suchkriterien zurück.
Löschen	Löscht gespeicherte Suchen.
✖	Schließt das Fenster *Suchkriterium*.

2. Stellen Sie die entsprechenden Suchkriterien ein, siehe Kapitel "Suchkriterien", S. 35.
3. Falls Sie die konfigurierten Suchkriterien speichern möchten, geben Sie im Eingabefeld *Gespeicherte Suchen* einen Namen für die Suche ein.
4. Um die konfigurierten Suchkriterien zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
   Um die konfigurierten Suchkriterien als Standardsuche oder als Mandantenstandardsuche zu speichern, klicken Sie auf das Symbol ▾ rechts neben der Schaltfläche *Speichern* und wählen Sie die Option *Als Standardsuche* oder *Als Mandantenstandardsuche*.
5. Um die geänderten, nicht gespeicherten Suchkriterien zurückzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
6. Um das Fenster *Suchkriterien* zu schließen, klicken Sie auf das Symbol ✖.

8.1.1.2 Suchkriterien

Für die Suche stehen verschiedene Suchkriterien zur Verfügung, die in verschiedene Suchkategorien eingeteilt sind. Welche Suchkriterien zur Verfügung stehen, ist abhängig vom jeweiligen Modul.

Zu allen Suchkriterien können Sie über eine Dropdown-Liste verschiedene Vergleichsparameter auswählen. Grundsätzlich stehen folgende Vergleichsparameter zur Verfügung:

inaktiv	Das Suchkriterium wird für die Suche nicht berücksichtigt.
zwischen	Es wird nach allen Objekten gesucht, die im eingegebenen Bereich liegen. Anfangs- und Endwert sind im Suchergebnis inbegriffen.
Zeitraum (indiv.)	Es wird nach allen Objekten im eingegebenen Zeitraum gesucht. Geben Sie im Eingabefeld den Zeitraum in folgendem Format ein: *Monat-Tag-Stunden-Minuten*. Z. B. bedeutet die Eingabe *03-05-15-20*, dass nur nach Konversationen der letzten 3 Monate, 5 Tage, 15 Stunden und 20 Minuten gesucht wird.
Zeitraum	Es wird nach allen Objekten im ausgewählten Zeitraum gesucht. Es stehen verschiedene Zeiträume zur Auswahl zur Verfügung. Der Zeitraum beginnt mit dem jeweils aktuellen Datum. *Letzte Woche* bezieht sich somit auf die zurückliegenden 7 Tage, *Letzter Monat* auf die zurückliegenden 30 Tage ab heute.
gleich	Es wird nach allen Objekten gesucht, die exakt dem eingegebenen Wert entsprechen.
ungleich	Es wird nach allen Objekten gesucht, die dem eingegebenen Wert nicht entsprechen.
größer gleich	Es wird nach allen Objekten gesucht, deren Wert größer oder gleich dem eingegebenen Wert ist.
größer als	Es wird nach allen Objekten gesucht, deren Wert größer ist als der eingegebene Wert.
kleiner gleich	Es wird nach allen Objekten gesucht, deren Wert kleiner oder gleich dem eingegebenen Wert ist.
kleiner als	Es wird nach allen Objekten gesucht, deren Wert kleiner ist als der eingegebene Wert.
beginnt mit	Es wird nach allen Objekten gesucht, die mit dem eingegebenen Wert beginnen.
beginnt nicht mit	Es wird nach allen Objekten gesucht, die nicht mit dem eingegebenen Wert beginnen.
endet mit	Es wird nach allen Objekten gesucht, die mit dem eingegebenen Wert enden.

endet nicht mit	Es wird nach allen Objekten gesucht, die nicht mit dem eingegebenen Wert enden.
enthält	Es wird nach allen Objekten gesucht, die den eingegebenen Wert enthalten.
enthält nicht	Es wird nach allen Objekten gesucht, die den eingegebenen Wert nicht enthalten.
in	Es wird ein oder mehrere Werte eingegeben, nach denen gesucht werden soll. Bei der Suche werden alle Einträge gefunden, die einem dieser Werte entsprechen.
nicht in	Es wird ein oder mehrere Werte eingegeben, nach denen gesucht werden soll. Bei der Suche werden alle Einträge gefunden, die einem dieser Werte nicht entsprechen.
in Auswahl	Es wird nach allen Objekten gesucht, die den ausgewählten Wert entsprechen. Falls kein Wert ausgewählt wird, wird nach allem, also ohne Filter gesucht.

Abhängig vom Suchkriterium gibt es unterschiedliche Möglichkeiten, Vergleichswerte einzutragen oder auszuwählen:

- Wird nur ein Eingabefeld angezeigt, geben Sie den Wert direkt über die Tastatur in das Eingabefeld ein.
- Wird eine Dropdown-Liste angezeigt, wählen Sie den Wert aus der Dropdown-Liste aus.
- Wird ein Drehfeld-Steuerelement angezeigt, klicken Sie auf einen der Pfeile, um den Wert zu vergrößern oder zu verkleinern.
- Wenn mehrere Werte eingegeben werden können, geben Sie den Wert direkt über die Tastatur in das Eingabefeld ein. Um ein weiteres Eingabefeld anzuzeigen, klicken Sie unter dem Eingabefeld auf das Symbol + .
  Um einen Wert aus der Liste zu entfernen, wählen Sie das Eingabefeld mit dem Wert aus und klicken Sie unter dem Eingabefeld auf das Symbol - .
- Werden verschiedene Werte in Verbindung mit Kontrollkästchen angezeigt, wählen Sie einen Wert aus, indem Sie das entsprechende Kontrollkästchen markieren.
- Werden verschiedene Werte in einer Liste angezeigt, wählen Sie den Wert durch einen Mausklick aus. Um mehrere Werte auszuwählen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechenden Einträge.
- Wird die Eingabe eines Datums erwartet, geben Sie das Datum direkt über die Tastatur oder über das Symbol 🗔 ein.

Aktivierte Suchattribute sowie die Kategorie, der sie angehören, sind fett markiert. So ist auch in einem zugeklapptem Menü ersichtlich, ob und wo Änderungem am Suchfilter vorgenommen wurden.

8.1.1.3 Such-Favorit konfigurieren

Sie haben die Möglichkeit einzelne Suchkriterien als Favoriten zu markieren. Such-Favoriten werden im oberen Bereich des Fensters *Suchkriterien* zusätzlich angezeigt und sind dadurch auch zu sehen, wenn alle Kriterienbereiche zugeklappt sind. Zusätzlich werden die Such-Favoriten im oberen Bereich der Suchleiste direkt über der Hauptansicht angezeigt.

Konfigurierte Suchkriterien werden automatisch als Such-Favorit markiert ★. Um ein automatisch als Favorit markiertes Suchkriterium nicht mehr als Favorit zu verwenden, muss das Suchkriterium als *inaktiv* konfiguriert sein.

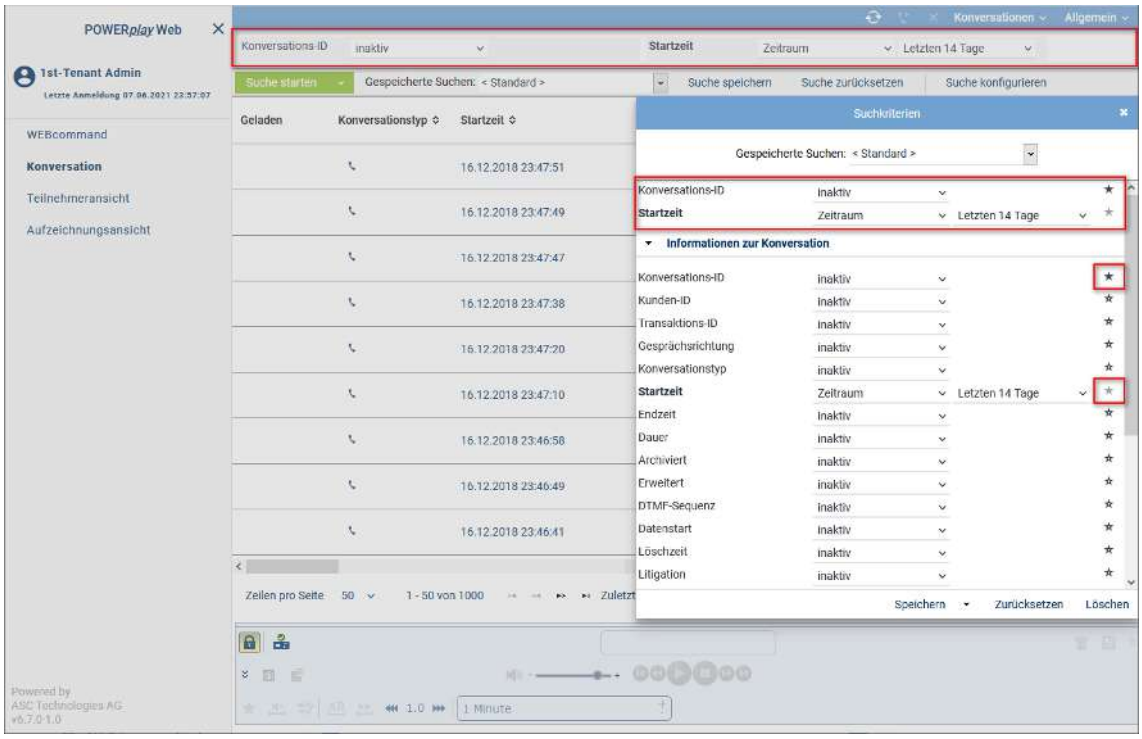


Abb. 31: Suchkriterien als Such-Favorit markiert (Beispiel)

1. Klicken Sie in der Suchleiste auf die Schaltfläche *Suche konfigurieren*.
   ⇨ Das Fenster mit den Suchkriterien erscheint.
2. Um ein Kriterium als Favorit zu markieren, klicken Sie auf das Symbol ☆.
   ⇨ Das als Favorit markierte Kriterium wird im oberen Bereich des Fensters zusätzlich angezeigt und durch das Symbol ★ gekennzeichnet.
3. Um ein als Favorit markiertes Kriterium nicht mehr als Favorit zu verwenden, klicken Sie auf das Symbol ★.
   ⇨ Das nun nicht mehr als Favorit markierte Kriterium wird durch das Symbol ☆ gekennzeichnet.
   ⇨ Das Kriterium wird nicht mehr im oberen Bereich des Fensters angezeigt.

8.1.1.4 Gespeicherte Suche ändern

Variante 1

Im oberen Bereich der Suchleiste werden die Suchkriterien angezeigt, die bei der gespeicherten Suche konfiguriert wurden und nach denen gesucht wird.
Bei Bedarf können die angezeigten Suchkriterien hier auch direkt geändert werden. Um die Änderungen der angezeigten Suchkriterien zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suche speichern*.

1. Wählen Sie in der Suchleiste, in der Dropdown-Liste *Gespeicherte Suchen* die entsprechende Suche aus.
   ⇨ Im oberen Bereich der Suchleiste werden die konfigurierten Suchkriterien angezeigt.

Abb. 32: Suchleiste (Beispiel)

2. Ändern Sie die angezeigten Suchkriterien, siehe Kapitel "Suchkriterien", S. 35.

3. Um die konfigurierten Suchkriterien zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
   Um die geänderten, nicht gespeicherten Suchkriterien zurückzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Variante 2

1. Klicken Sie in der Suchleiste auf die Schaltfläche *Suche konfigurieren*.
   ⇨ Das Fenster mit den Suchkriterien erscheint.

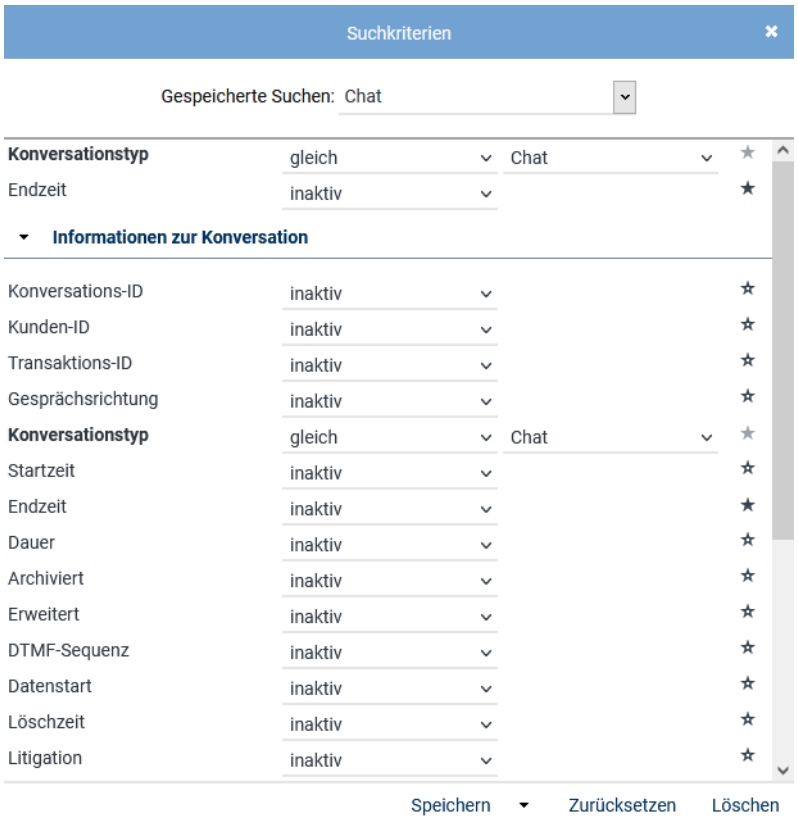


Abb. 33: Suchkriterien (Beispiel)

2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste *Gespeicherte Suchen* die entsprechende Suche aus.
3. Konfigurieren Sie die Suchkriterien nach Bedarf, siehe Kapitel "Suchkriterien", S. 35.
4. Um die konfigurierten Suchkriterien zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
   Um die geänderten, nicht gespeicherten Suchkriterien zurückzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
5. Um das Fenster *Suchkriterien* zu schließen, klicken Sie auf das Symbol ✖.

8.1.1.5 Gespeicherte Suche löschen

ⓘ

Die gespeicherte Suche < *Standard* > kann nicht gelöscht werden.
Beim Löschen der gespeicherten Suche < *Standard* > kann diese lediglich auf den organisationsweiten Standard (< *Mandantenstandard* >) zurückgesetzt werden.

Die gespeicherte Suche < *Mandantenstandard* > kann nicht gelöscht werden.
Beim Löschen der gespeicherten Suche < *Mandantenstandard* > kann diese lediglich auf den organisationsweiten systeminternen Standard zurückgesetzt werden.

1. Klicken Sie in der Suchleiste auf die Schaltfläche *Suche konfigurieren*.
   ⇨ Das Fenster mit den Suchkriterien erscheint.

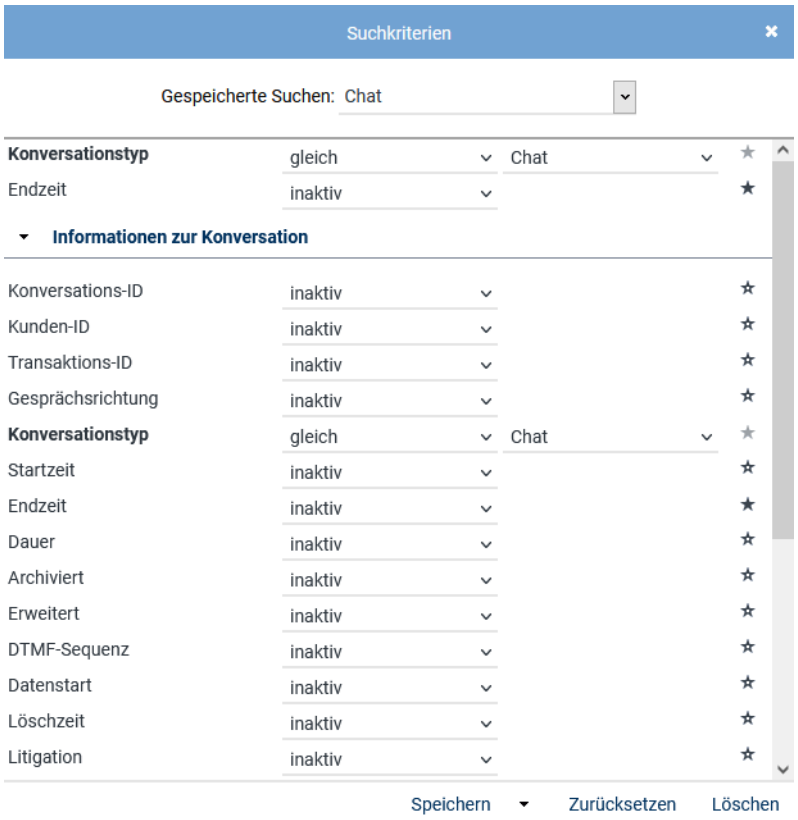


Abb. 34: Suchkriterien (Beispiel)

2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste *Gespeicherte Suchen* die entsprechende Suche aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Löschen*.
4. Bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage mit *Ja*.
   ⇨ Die gespeicherte Suche wird gelöscht.

8.1.1.6 Suche starten, Ergebnisse zählen

Suche starten

1. Überprüfen Sie die konfigurierten Suchkriterien in der Suchleiste. Falls Sie nach anderen Suchkriterien suchen möchten, gibt es folgende Möglichkeiten:
   Passen Sie die Suchkriterien direkt in der Suchleiste an.
   Wählen Sie in der Suchleiste, in der Dropdown-Liste *Gespeicherte Suchen* die entsprechende Suche aus.
   Klicken Sie in der Suchleiste auf die Schaltfläche *Suche konfigurieren* und konfigurieren Sie die Suchkriterien nach Bedarf, siehe Kapitel "Suchkriterien", S. 35.
2. Klicken Sie in der Suchleiste auf die Schaltfläche *Suche starten*.
   ⇨ In der Hauptansicht werden die gefundenen Suchergebnisse angezeigt.

Ergebnisse zählen

1. Klicken Sie in der Suchleiste auf die Schaltfläche > *Ergebnisse zählen*, um die Anzahl der Datensätze entsprechend der aktuellen Suchergebnisliste in der Hauptansicht zu zählen.
   ⇨ Die Anzahl der Datensätze wird in der Hauptansicht unten angezeigt, siehe Pos 18 in Abb. 15, S. 18.

8.1.2 Symbolleiste der Hauptansicht

Die Symbolleiste der Hauptansicht befindet sich im mittleren Fenster und enthält verschiedene Funktionen.

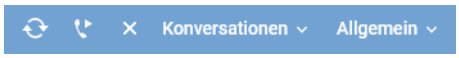


Abb. 35: Symbolleiste der Hauptansicht

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Funktionssymbole.

	Aktualisieren	Aktualisiert die Konversationstabelle der Hauptansicht.
	Ausgewählte Konversation laden	Lädt eine ausgewählte Konversation zur Wiedergabe in das Replay-Modul, siehe Kapitel "Ausgewählte Konversation laden", S. 41.
	Löschen	Löscht eine ausgewählte Konversation. Wird eine Aufzeichnung aus dem Konversations-Modul gelöscht, dann werden auch alle dazugehörigen Aufzeichnungen aus dem Teilnehmeransichts-Modul und die dazugehörige Session gelöscht.
Konversationen	*Exportieren*	Speichert die Audiodaten der ausgewählten Konversation als WAVE- oder MP3-Datei und die dazugehörigen Konversationszusatzdaten als CSV-Datei auf der Festplatte Ihres Rechners, siehe Kapitel "Konversation exportieren", S. 42.
	Last Call Repeat	Lädt die zuletzt in der Datenbank gespeicherte Konversation in das Replay-Modul.
	Litigation Hold hinzufügen	Setzt ausgewählte Konversationen in den Litigation-Hold-Modus, so dass diese nicht automatisch oder manuell gelöscht werden können. Siehe Kapitel "Litigation Hold hinzufügen", S. 44. Mit dieser Funktion können Konversationen als Beweismaterial für eine Rechtstreitigkeit gehalten werden. Da eine Konversation Beweismaterial für mehr als einen Gerichtsfall sein kann, besteht die Möglichkeit mehrere Litigation-Holds mit unterschiedlichen Litigation Hold IDs hinzuzufügen. **HINWEIS!** Dieses Feature ist nicht geeignet für die massive Nutzung bei Massendaten. Hier kann es zu Performanceproblemen kommen.
	Litigation Hold entfernen	Entfernt ausgewählte Konversationen aus dem Litigation-Hold-Modus. Siehe Kapitel "Litigation Hold entfernen", S. 45. Konversationen können mehrere Litigation-Holds mit unterschiedlichen Litigation Hold IDs hinzugefügt werden. Wenn alle Litigation-Holds von den Konversationen entfernt wurden, können die Konversationen automatisch oder manuell gelöscht werden.
	Exportieren als CSV	Speichert die Konversationsdaten als CSV-Datei auf der Festplatte Ihres Rechners, siehe Kapitel "Exportieren als CSV", S. 46.
Allgemein	*Tabelle anpassen*	Öffnet das Fenster *Tabellenkonfiguration*, siehe Kapitel "Tabelle anpassen", S. 47.

Allgemeine Hilfe	Über den Menüpunkt *Allgemeine Hilfe* wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet. Siehe Kapitel "Online-Hilfe aufrufen", S. 24.
Modul-Hilfe	Über den Menüpunkt *Modul-Hilfe* wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet. Siehe Kapitel "Online-Hilfe aufrufen", S. 24.

Welche der beschriebenen Funktionen Ihnen zur Verfügung stehen, ist abhängig von Ihren Benutzerrechten.

8.1.2.1 Ausgewählte Konversation laden

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

1. Wählen Sie das Element, das Sie wiedergeben möchten, in der Hauptansicht aus.
   Um mehrere Elemente auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechende Zeile.
   HINWEIS! Falls Sie mehrere Elemente auswählen möchten, darf der Zeitraum zwischen der frühesten Startzeit und der spätesten Endzeit nicht über 24 Stunden liegen.
2. Klicken Sie auf das Symbol *(Ausgewählte Konversation laden)*.

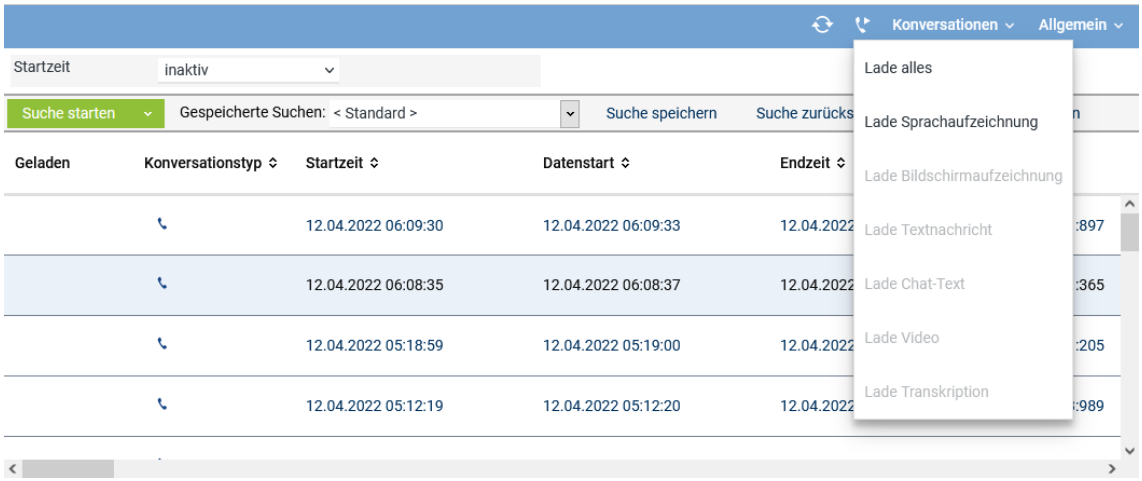


Abb. 36: Ausgewählte Konversationen laden

3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

Lade alles	Die komplette aufgezeichnete Konversation wird in das Replay-Modul geladen. Falls eine Bildschirmaufzeichnung oder eine Kameraaufzeichnung gespeichert wurde, wird das Bildschirmvideo oder das Kameravideo im Video Viewer des Replay-Moduls angezeigt. Falls Chat-Text oder eine Textnachricht (SMS oder SDS) gespeichert wurde, wird der Chat-Text oder die Textnachricht im Message Viewer des Replay-Moduls angezeigt. Falls eine Transkription gespeichert wurde, wird die Transkription der Aufzeichnung im Fenster *Transkription* angezeigt.
Lade Sprachaufzeichnung	Die Sprachaufzeichnung der Konversation wird in das Replay-Modul geladen.

	Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Konversation eine Sprachaufzeichnung gespeichert wurde.
Lade Bildschirmaufzeichnung	Die Bildschirmaufzeichnung der Konversation wird in den Video Viewer des Replay-Moduls geladen. Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Konversation eine Bildschirmaufzeichnung gespeichert wurde.
Lade Textnachricht	Die Textnachricht (SMS oder SDS) der Konversation wird in den Message Viewer des Replay-Moduls geladen. Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Konversation eine Textnachricht gespeichert wurde.
Lade Chat-Text	Der Chat-Text der Konversation wird in den Message Viewer des Replay-Moduls geladen. Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Konversation ein Chat-Text gespeichert wurde.
Lade Video	Die Kameraaufzeichnung der Konversation wird in den Video Viewer des Replay-Moduls geladen. Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Konversation eine Kameraaufzeichnung gespeichert wurde.
Lade Transkription	Die Transkription der Aufzeichnung wird im Fenster *Transkription* angezeigt. Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Konversation eine Transkription gespeichert wurde.

4. Die Konversationen werden in das Replay-Modul geladen und können dort wiedergegeben werden.
   Informationen zu den Funktionen des Replay-Modul finden Sie in Kapitel "Replay Modul", S. 64.

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

8.1.2.2 Konversation exportieren

1. Wählen Sie die Konversationen, die Sie exportieren möchten, in der Hauptansicht aus.
   Um mehrere Konversationen auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechende Zeile.

Abb. 37: Konversationen auswählen

2. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Konversationen* > *Exportieren*.
   ⇨ Das folgende Fenster erscheint:

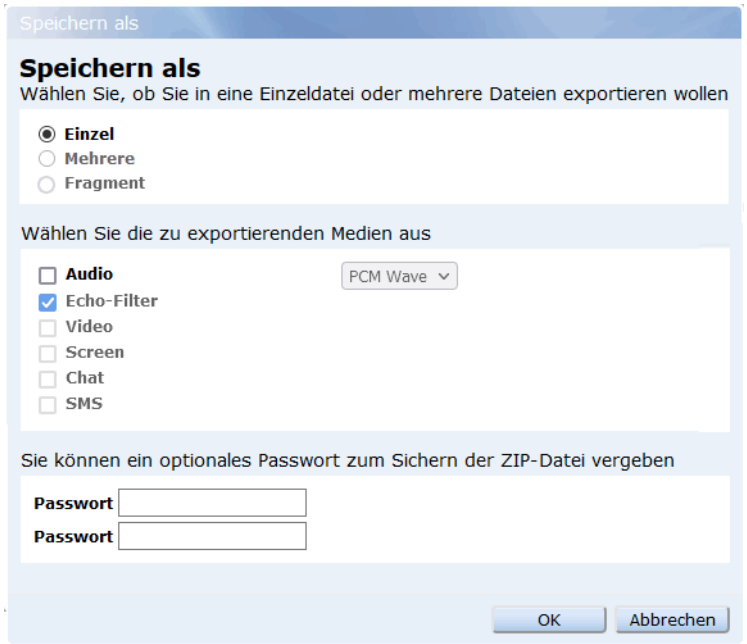


Abb. 38: Speichern als

3. Wählen Sie im Fenster *Speichern als* die entsprechenden Optionen aus.

Einzel	Mischt alle Aufzeichnungen einer oder mehrerer Konversationen zusammen in eine Datei. **HINWEIS!** Wenn Sie mehrere Konversationen wählen, wird die dazwischenliegende Zeit mit Stille aufgefüllt. Bei Konversationen mit einem großen zeitlichen Abstand resultieren daraus sehr große WAVE-Dateien. Achten Sie daher bei der Auswahl von mehreren Konversationen auf einen geringen zeitlichen Abstand.
Mehrere	Erzeugt für jede zu speichernde Aufzeichnung eine eigene Datei.
Fragment	Nur die Daten, die im Bereich der gesetzten Schleife enthalten sind, werden gespeichert. Alle anderen Daten werden verworfen.

Audio	Speichert die Audiodaten. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das Audioformat aus: • *PCM Wave* Beim PCM-Verfahren ist die Ausgabedatei nicht komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Dieses Verfahren benötigt sehr viel Speicherplatz. • *MP3* Beim MP3-Verfahren ist die Ausgabedatei komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Durch die Nutzung von MP3 wird bei hoher Sprachqualität weniger Speicherplatz benötigt als beim Export im WAVE-Format.
Echo-Filter	Standardmäßig ist der Echo-Filter für den Export aktiviert. Der Echo-Filter erkennt und entfernt innerhalb von Gesprächen doppelte Aufnahmen für die jeweiligen Teilnehmer, sodass die Wiedergabe frei von Echos durch den Zeitversatz von Aufnahmeduplikaten ist. Wenn Sie den Echo-Filter für den Export deaktivieren wollen, entfernen Sie das Häkchen aus dem Kontrollkästchen.
Video	Speichert die Videodaten.

	Video wird im MP4-Format mit dem Video-Codec H.264 exportiert. Sollte die Konversation mehrere Video-Streams beinhalten, wird nur der erste Stream exportiert.
Screen	Speichert die Bildschirmaufzeichnungen.
Chat	Speichert den Chat-Text.
SMS	Speichert die SMS-Daten.

Passwort	Sichert die ZIP-Datei mit einem Passwort.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
   ⇨ Das folgende Fenster erscheint:

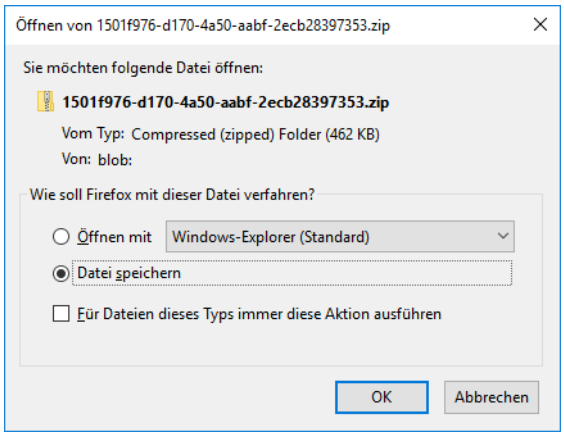


Abb. 39: Konversationen speichern

5. Wählen Sie die Option *Datei speichern*.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
   ⇨ Die Elemente werden in einer ZIP-Datei in das lokale Download-Verzeichnis exportiert.
   Die ZIP-Datei enthält folgende Dateien:
   Die Audiodaten werden als WAVE- oder MP3-Datei(en) gespeichert.
   Audiodaten zusammen mit Bildschirmaufzeichnungen werden als MP4-Datei(en) gespeichert.
   Videodaten werden als MP4-Datei(en) gespeichert.
   Bildschirmaufzeichnungen werden als MP4-Datei(en) gespeichert.
   Die zugehörigen Metadaten werden als CSV-Datei(en) mit dem gleichen Dateinamen gespeichert.
   Chat-Texte werden als XML-Datei(en) gespeichert.
   Die SMS-Daten werden als XML-Datei(en) gespeichert.

8.1.2.3 Litigation Hold hinzufügen

1. Wählen Sie die Konversationen, die Sie in den Litigation-Hold-Modus setzen möchten, in der Hauptansicht aus.
   Um mehrere Konversationen auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechende Zeile.

Abb. 40: Konversationen auswählen

2. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Konversationen > Litigation Hold hinzufügen*.
   ⇨ Das folgende Fenster erscheint:

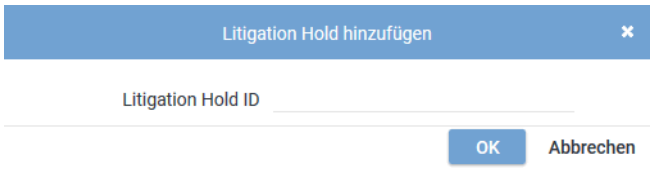


Abb. 41: Litigation Hold hinzufügen

3. Geben Sie im Eingabefeld *Litigation Hold ID* einen Namen für den Litigation-Hold-Modus ein. Dieser Name, der zum Sperren der Konversation verwendet wird, wird benötigt, um den Litigation Hold zu entfernen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
   ⇨ Die ausgewählten Konversationen werden in den Litigation-Hold-Modus gesetzt und können nicht automatisch oder manuell gelöscht werden.
   Der Status *Litigation* wird in der Hauptansicht in der Spalte *Löschzeit* angezeigt.

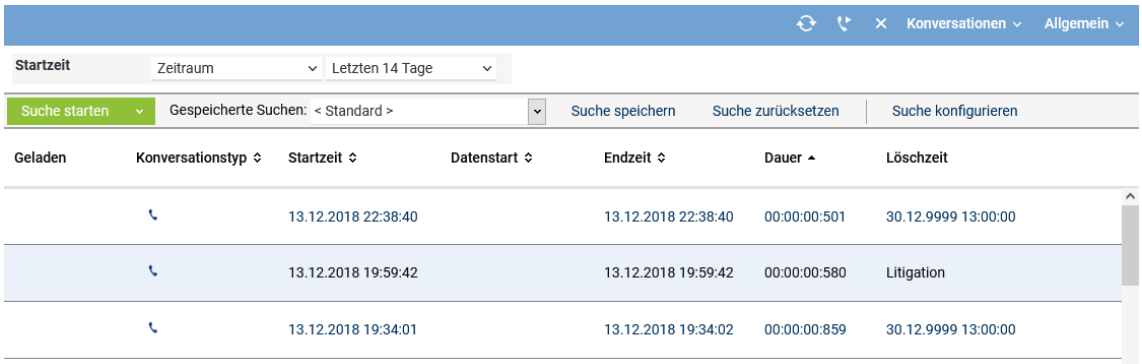


Abb. 42: Anzeige einer Konversation im Litigation-Hold-Modus

ⓘ Konversationen können mehrere Litigation-Holds mit unterschiedlichen Litigation-Hold-IDs hinzugefügt werden.

8.1.2.4 Litigation Hold entfernen

1. Wählen Sie die Konversationen, die Sie aus dem Litigation-Hold-Modus entfernen möchten, in der Hauptansicht aus.
   Um mehrere Konversationen auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechende Zeile.

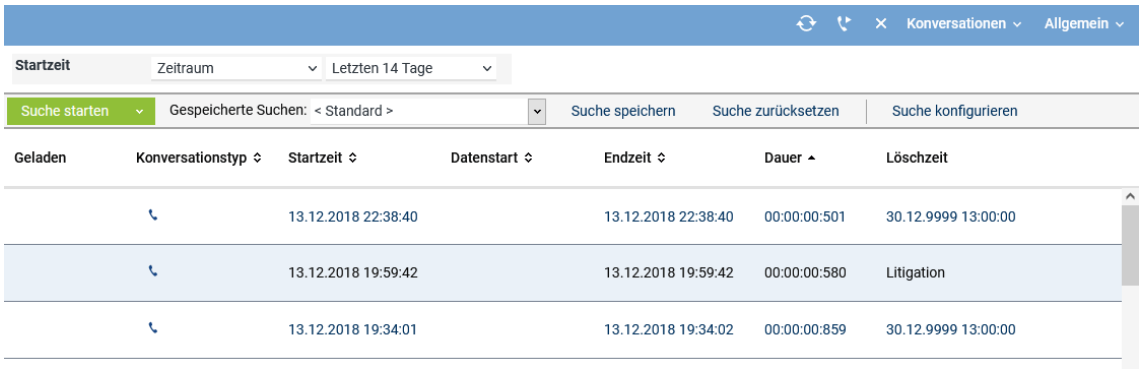


Abb. 43: Konversationen auswählen

2. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Konversationen > Litigation Hold entfernen*.
   ⇨ Das folgende Fenster erscheint:

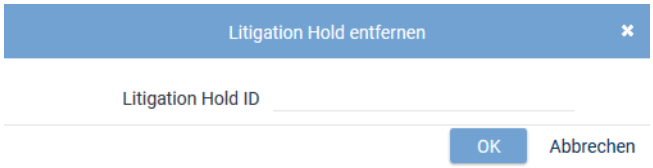


Abb. 44: Litigation Hold entfernen

3. Geben Sie im Eingabefeld *Litigation Hold ID* den Namen für den Litigation-Hold-Modus ein.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
   ⇨ Die ausgewählten Konversationen werden aus dem Litigation-Hold-Modus entfernt.

ⓘ Konversationen können mehrere Litigation-Holds mit unterschiedlichen Litigation Hold IDs hinzugefügt werden. Wenn alle Litigation-Holds von den Konversationen entfernt wurden, können die Konversationen automatisch oder manuell gelöscht werden.

8.1.2.5 Exportieren als CSV

1. Wählen Sie die Konversationen, die Sie als CSV-Datei exportieren möchten, in der Hauptansicht aus.
   Um mehrere Konversationen auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechende Zeile.
   Falls Sie eine ganze Seite der Suchergebnisliste oder die ganze Suchergebnisliste als CSV-Datei exportieren möchten, müssen Sie keine Konversationen einzeln auswählen.

Abb. 45: Konversationen auswählen

2. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Konversationen > Exportieren als CSV*.
   ⇨ Das folgende Fenster erscheint:

Abb. 46: Expotieren als CSV

3. Wählen Sie im Fenster *Expotieren als CSV* die entsprechenden Optionen aus.

Auswahl exportieren	Exportiert ausgewählte Konversationen aus der Suchergebnisliste.
ganze Seite exportieren (Anzahl 50)	Exportiert die ganze Seite der Suchergebnisliste. Entsprechend der Konfiguration der *Zeilen pro Seite* werden 10, 20, 50 oder 100 Suchergebnisse exportiert.
ganze Suchergebnisliste exportieren (Anzahl 1000)	Exportiert die ganze Suchergebnisliste.
*Trennzeichen**	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das Spalten-Trennzeichen aus: • , = Komma • ; = Semikolon

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
   ⇨ Das folgende Fenster erscheint:

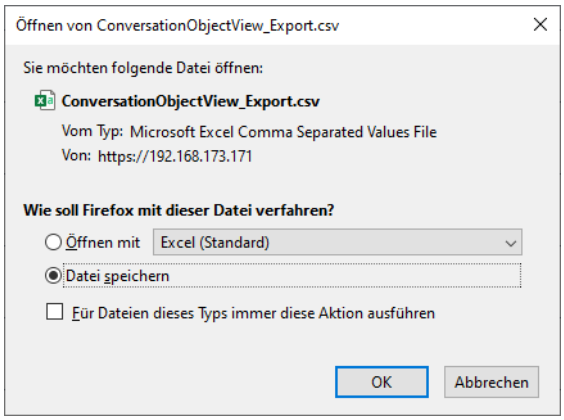


Abb. 47: CSV-Datei speichern

5. Wählen Sie die Option *Datei speichern*.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
   ⇨ Die Konversationen aus der Suchergebnisliste werden in einer CSV-Datei gespeichert.

8.1.2.6 Tabelle anpassen

ⓘ Die vorgenommenen Änderungen gelten nur für den angemeldeten Benutzer. Es handelt sich dabei um eine persönliche Einstellung.

Mit dieser Funktion können Sie die Anordnung der Spalten in der Tabelle der Hauptansicht anpassen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Allgemein* > *Tabelle anpassen*.

⇨ Das Fenster *Tabellenkonfiguration* erscheint.

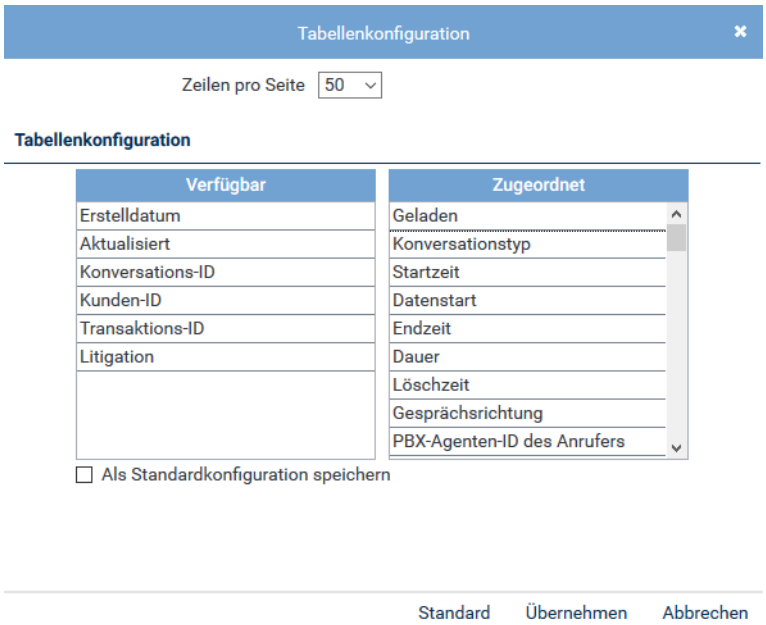


Abb. 48: Tabelle der Hauptansicht anpassen (Beispiel)

Die einzelnen Spalten können per Drag-and-Drop innerhalb einer Liste oder zwischen den beiden Listen hin- und hergezogen werden. Mit einem Doppelklick auf eine Spalte wird die Spalte am Ende der gegenüberliegenden Liste eingefügt.

Die folgenden Funktionen stehen zur Verfügung:

Zeilen pro Seite 50	Anzahl der Zeilen pro Seite.
Als Standardkonfiguration speichern	Wird dieses Kontrollkästchen aktiviert, wird die Tabellenkonfiguration für die Angestellten des Mandanten beim Übernehmen als Standard gespeichert. **HINWEIS!** Die Option wird nur angezeigt, wenn Sie über das entsprechende Recht verfügen.
Standard	Setzt die Konfiguration im Fenster *Tabellenkonfiguration* auf die Standard-Einstellungen zurück und schließt das Fenster.
Übernehmen	Speichert alle Änderungen und schließt das Fenster *Tabellenkonfiguration*. Falls das Kontrollkästchen *Als Standardkonfiguration speichern* aktiviert ist, erscheint beim Übernehmen ein Dialogfenster. Klicken Sie im Dialogfenster auf die gewünschte Schaltfläche *Ja* oder *Nein*. *Ja* Die aktuelle Tabellenkonfiguration wird als Standard für den Mandanten gespeichert. Alle für dieses Modul vorhandenen Tabellenkonfigurationen werden aus der Datenbank gelöscht. Bei den Angestellten des Mandanten wird das Modul mit der neu gespeicherten Tabellenkonfiguration geöffnet. *Nein* Die aktuelle Tabellenkonfiguration wird als Standard für den Mandanten gespeichert. Bei den Angestellten des Mandanten wird das Modul mit der neu gespeicherten Tabellenkonfiguration geöffnet, falls keine eigene Konfiguration übernommen wurde.

✖	Schließt das Fenster *Tabellenkonfiguration*, ohne Änderungen zu übernehmen.

In der Liste *Verfügbar* werden alle momentan nicht verwendeten Spalten angezeigt. In der Liste *Zugeordnet* werden alle in der Hauptansicht verwendeten Spalten angezeigt. Die von oben nach unten angeordneten Einträge entsprechen den von links nach rechts angeordneten Spalten in der Hauptansicht.

2. Konfigurieren Sie die Spaltenansicht entsprechend Ihren Anforderungen.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus, wie viele Zeilen pro Seite angezeigt werden sollen.
   ⇨ Sie können zwischen 10, 20, 50 oder 100 Zeilen pro Seite wählen.
4. Um die Änderungen in die aktuelle Anzeige zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.
   Um die Änderungen zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf das Symbol ✖.

8.1.2.6.1 Spaltenbreite der Tabelle anpassen

Um die Spaltenbreite der Tabelle in der Hauptansicht individuell anzupassen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Ziehen Sie bei gedrückter linker Maustaste die Spalten der Kopfzeile auf die entsprechende Breite.

8.1.3 Sortierreihenfolge ändern

Einige Tabellen enthalten in den Spaltenüberschriften Pfeile, die die Sortierreihenfolge anzeigen und über die die Sortierreihenfolge geändert werden kann:

⬍	Keine Sortierung
▼	Absteigende Sortierreihenfolge
▲	Aufsteigende Sortierreihenfolge

Tab. 6: Hauptansicht - Sortierreihenfolge ändern

Um die Sortierreihenfolge der Tabelle zu ändern, klicken Sie auf den Pfeil in der Spaltenüberschrift, nach der Sie die Tabelle sortieren möchten.

8.2 Detailansicht

Die Detailansicht enthält Detailinformationen zur ausgewählten Konversation in der Hauptansicht.

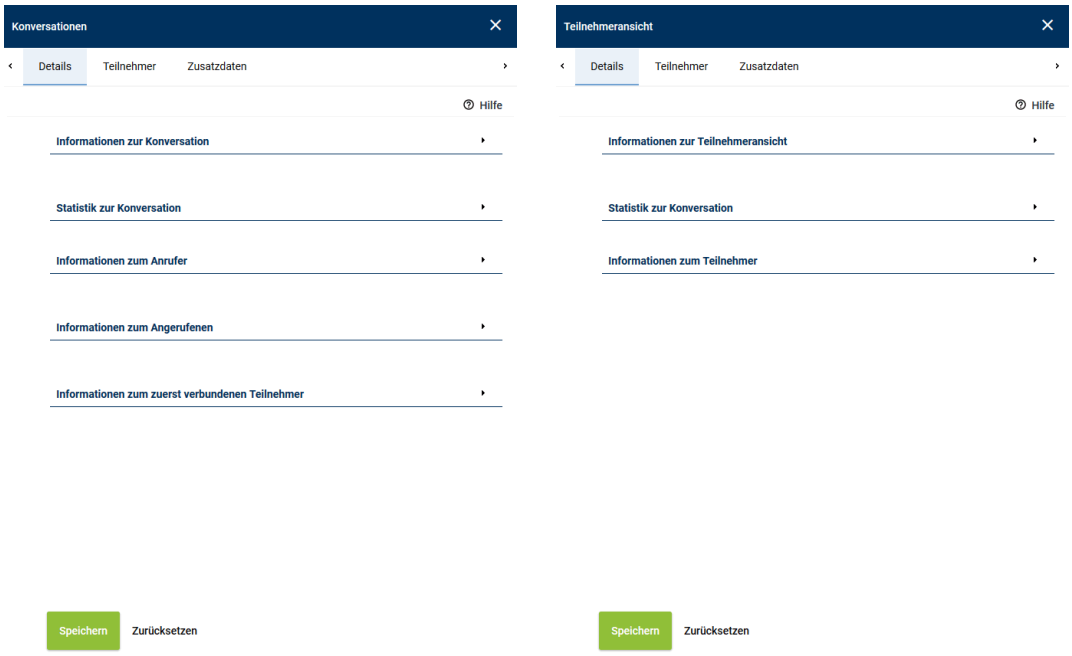


Abb. 49: Detailansicht (Beispiel)

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- *Details*

  Hier werden detaillierte Informationen zur ausgewählten Konversation angezeigt.

  Siehe Kapitel "Registerkarte Details", S. 50

- *Teilnehmer*

  Hier werden Teilnehmer-Informationen zur ausgewählten Konversation angezeigt.

  Siehe Kapitel "Registerkarte Teilnehmer", S. 51

- *Zusatzdaten*

  Hier können Sie Zusatzdaten zur ausgewählten Konversation eingeben und bearbeiten.

  Siehe Kapitel "Registerkarte Zusatzdaten", S. 52

Die angezeigten Informationen sind abhängig vom Konversationstyp und vom gewählten Modul.

Um zwischen den Registerkarten zu wechseln, klicken Sie auf die Registerkarte, die Sie anzeigen möchten.

Um ein Gruppenfeld zu öffnen, klicken Sie auf den Pfeil ▸ neben dem Gruppenfeldnamen.
Um ein Gruppenfeld auszublenden, klicken Sie auf den Pfeil ▾ neben dem Gruppenfeldnamen.

Wenn Sie Änderungen vornehmen, können Sie ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Änderungen verloren gehen.

Um Änderungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern.*
Um ungespeicherte Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen.*

8.2.1 Registerkarte Details

Hier werden detaillierte Informationen zur ausgewählten Konversation angezeigt.

Abb. 50: Registerkarte Details (Beispiel)

Eine Beschreibung der angezeigten Informationen finden Sie in Kapitel "Hauptansicht", S. 29. Die angezeigten Informationen in der Detailansicht sind unabhängig von der Konfiguration der Spalten in der Hauptansicht.

8.2.2 Registerkarte Teilnehmer

Hier werden Teilnehmer-Informationen zur ausgewählten Konversation angezeigt.

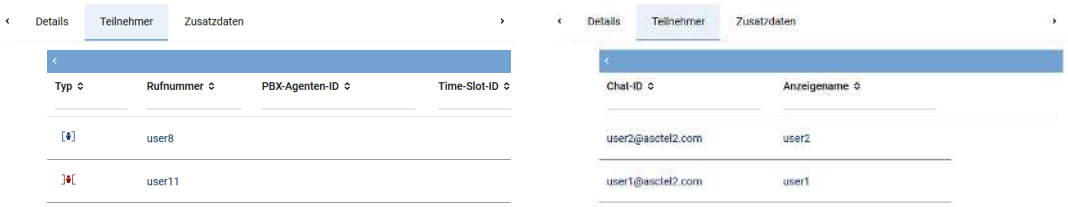


Abb. 51: Registerkarte Teilnehmer (Beispiel)

Die folgenden Funktionen stehen zur Verfügung:

⬍	Keine Sortierung
▼	Absteigende Sortierreihenfolge

▲	Aufsteigende Sortierreihenfolge

Um die Sortierreihenfolge der Tabelle zu ändern, klicken Sie auf den Pfeil in der Spaltenüberschrift, nach der Sie die Tabelle sortieren möchten.

8.2.3 Registerkarte Zusatzdaten

Hier können Sie Zusatzdaten zur ausgewählten Konversation eingeben und bearbeiten.

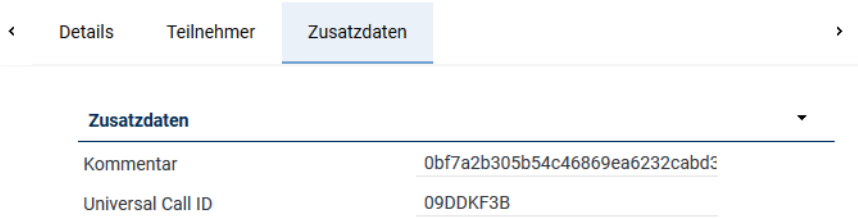


Abb. 52: Registerkarte Zusatzdaten (Beispiel)

8.2.3.1 Zusatzdaten eingeben oder ändern

1. Wählen Sie in der Hauptansicht die entsprechende Konversation aus.

Abb. 53: Konversation auswählen (Beispiel)

2. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Zusatzdaten*.

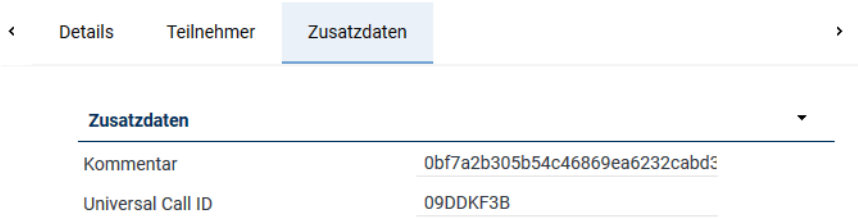


Abb. 54: Registerkarte Zusatzdaten (Beispiel)

3. Geben Sie in einem editierbaren Eingabefeld, z. B. im Eingabefeld *Kommentar* die Zusatzdaten für die Konversation ein.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
   ⇨ Je nach Konfiguration der Spalten werden die Informationen in der Hauptansicht angezeigt.

9 Aufzeichnungsansichts-Modul

Das Aufzeichnungsansichts-Modul steht nur für Airbus-Anschaltungen zur Verfügung.

Das Aufzeichnungsansichts-Modul öffnet die Aufzeichnungen aller aktiven Teilnehmer in einer Tabelle. Bei einer Aufzeichnung handelt es sich um den Gesprächsabschnitt, an dem ein Teilnehmer aktiv teilnimmt. Berücksichtigt werden ausschließlich Gesprächsabschnitte ab dem Zeitpunkt, an dem die Verbindung zwischen den Teilnehmern erfolgreich hergestellt wurde (Connect-Sektion). D. h. bei zwei Gesprächsteilnehmern werden zwei Aufzeichnungen (eine für den Anrufer und eine für den Angerufenen) in der Tabelle angezeigt. Diese Aufzeichnungen haben die gleiche Sektions-ID, jedoch unterschiedliche aktive Teilnehmer.

9.1 Hauptansicht

Die Hauptansicht des Aufzeichnungsansichts-Moduls zeigt alle Aufzeichnungen.

Beim Öffnen des Moduls wird automatisch ein Suchfilter gesetzt, so dass nur die Datensätze der letzten 14 Tage angezeigt werden.

Falls Sie diesen standardmäßigen Suchfilter konfigurieren möchten, finden Sie Informationen in der Administrationsanleitung Administrationsleitfaden.

Die Funktion *Suche zurücksetzen* deaktiviert diesen Filter nicht!

Klicken Sie auf die Schaltfläche *Suche konfigurieren*, um den Suchfilter Ihren Bedürfnissen anzupassen.

Wenn für den angemeldeten Benutzer Konversationsregeln (Ansichtsfilter) gelten, werden in der Hauptansicht nur Einträge angezeigt, die diesen Konversationsregeln entsprechen.

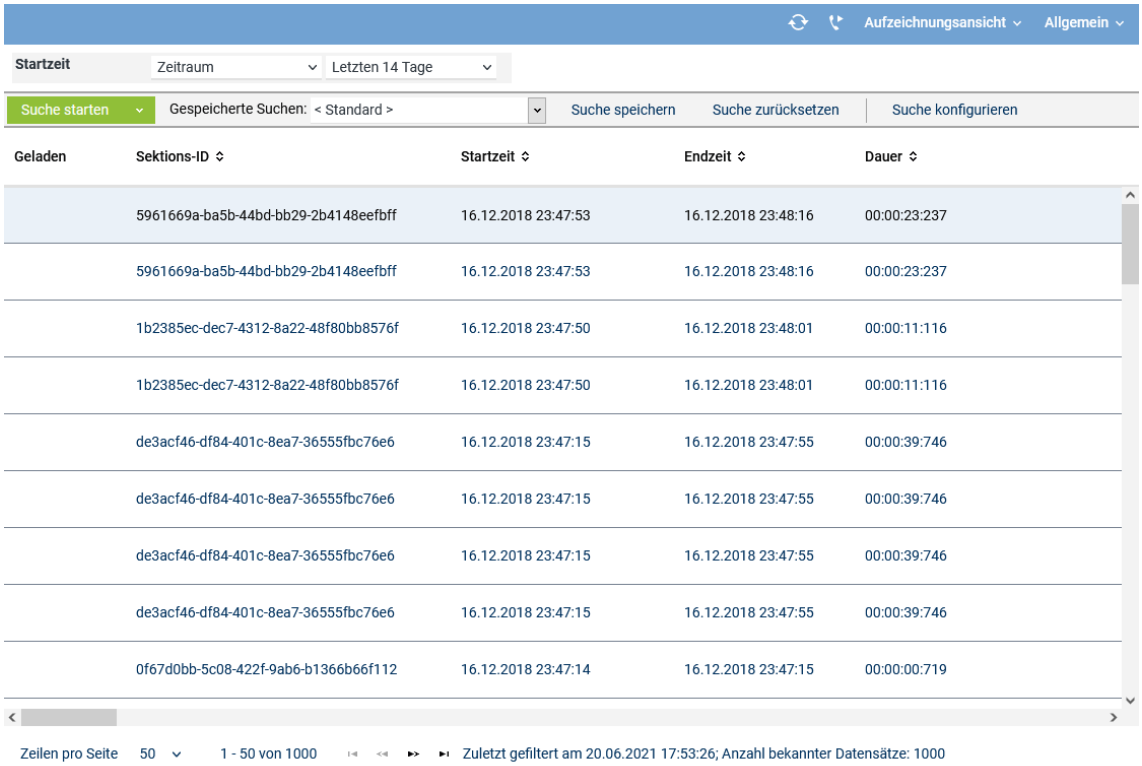


Abb. 55: Hauptansicht Aufzeichnungsansicht (Beispiel)

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

Allgemein

Geladen	Zeigt an, ob die Aufzeichnung im Replay-Modul geladen ist. = Aufzeichnung ist nicht geladen. = Aufzeichnung ist geladen. Die geladene Aufzeichnung bekommt eine zugeordnete Farbe aus einer definierten Farbpalette. Die Reihenfolge der Farbgebung ist fest. Wenn die Farbpalette durch mehrere geladene Aufzeichnungen aufgebraucht ist, beginnt die Farbzuordnung wieder von vorne. Im Replay-Modul wird die geladene Aufzeichnung in der gleichen Farbe dargestellt.

Informationen zur Konversation	
Sektions-ID	Zeigt die ID der Sektion an, zu der die Aufzeichnung gehört.
Startzeit	Zeigt an, wann die Sektion, zu der die Aufzeichnung gehört, gestartet wurde.
Endzeit	Zeigt an, wann die Sektion, zu der die Aufzeichnung gehört, beendet wurde.
Erstelldatum	Zeigt an, wann die Aufzeichnung erstellt wurde.
Aktualisiert	Zeigt an, wann die Aufzeichnung zuletzt aktualisiert wurde.
Dauer	Zeigt an, wie lange die Sektion gedauert hat.
Löschzeit	Zeigt an, wann die Aufzeichnung automatisch gelöscht wird.

Statistik zur Konversation	
Anzahl der Connected-Sektionen	Zeigt die Anzahl der Connected-Sektionen an.
Dauer der Connected-Sektionen	Zeigt die Dauer der Connected -Sektionen an.
Anzahl fehlgeschlagener Rückfragen	Zeigt die Anzahl der fehlgeschlagenen Rückfragen an.
Anzahl erfolgreicher Rückfragen	Zeigt die Anzahl der erfolgreichen Rückfragen an.

Informationen zum Anrufer	
Name des Anrufers	Zeigt den Namen (Nachname, Vorname) des Anrufers an.
PBX-Agenten-ID des Anrufers	Zeigt die PBX-Agenten-ID des Anrufers an.
Rufnummer des Anrufers	Zeigt die Rufnummer des Anrufers an.
Gerätename des Anrufers	Zeigt den Gerätenamen vom Turret oder Telefon des Anrufers an.

Informationen zum Angerufenen	
Name des Angerufenen	Zeigt den Namen (Nachname, Vorname) des Angerufenen an.
PBX-Agenten-ID des Angerufenen	Zeigt die PBX-Agenten-ID des Angerufenen an.
Rufnummer des Angerufenen	Zeigt die Rufnummer des Angerufenen an.

Gerätename des Angerufenen	Zeigt den Gerätenamen vom Turret oder Telefon des Angerufenen an.

Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer	
Name des zuerst Verbundenen	Zeigt den Namen (Nachname, Vorname) des zuerst Verbundenen an.
PBX-Agenten-ID des zuerst Verbundenen	Zeigt die PBX-Agenten-ID des zuerst Verbundenen an.
Rufnummer des zuerst Verbundenen	Zeigt die Rufnummer des zuerst Verbundenen an.
Gerätename des zuerst Verbundenen	Zeigt den Gerätenamen vom Turret oder Telefon des zuerst Verbundenen an.

Informationen zum aktiven Teilnehmer	
Name des aktiven Teilnehmers	Zeigt den Namen (Nachname, Vorname) des aktiven Teilnehmers an.
PBX-Agenten-ID des aktiven Teilnehmers	Zeigt die PBX-Agenten-ID des aktiven Teilnehmers an.
Rufnummer des aktiven Teilnehmers	Zeigt die Rufnummer des aktiven Teilnehmers an.
Gerätename des aktiven Teilnehmers	Zeigt den Gerätenamen vom Turret oder Telefon des aktiven Teilnehmers an.

Zusatzdaten	
Anzeigename Zusatzdaten	Zeigt Zusatzdaten zur Konversation an. Für die Anzeige von Zusatzdaten müssen Sie über entsprechende Rechte verfügen. Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung *System Configuration - Zusatzdaten-Modul*.

Informationen zur Konfiguration der Tabelle finden Sie in Kapitel "Tabelle anpassen", S. 47.

Die Symbolleiste der Hauptansicht enthält alle Funktionen, die auf die Elemente der Hauptansicht angewendet werden können, siehe Kapitel "Symbolleiste", S. 56.

Die Sortierreihenfolge der Tabelle können Sie beliebig anpassen, siehe Kapitel "Sortierreihenfolge ändern", S. 59.

Am unteren Rand der Hauptansicht finden Sie Schaltflächen, über die Sie in den Seiten der Hauptansicht blättern können und die Information auf welcher Seite Sie sich befinden.

51 - 100 von 298

Abb. 56: Seitenumschaltung

	Springt zur ersten Seite der Hauptansicht.
	Springt zur vorherigen Seite der Hauptansicht.
51 - 100 von 298	Zeigt den Bereich der angezeigten Datensätze auf der aktuellen Seite der Hauptansicht.
	Springt zur nächsten Seite der Hauptansicht.
	Springt zur letzten Seite der Hauptansicht.

Auf den Seiten der Hauptansicht können Sie mit Scrollbalken navigieren.

9.1.1 Suchleiste

Die Beschreibung der Suchleiste finden Sie in Kapitel "Suchleiste der Hauptansicht", S. 33.

9.1.2 Symbolleiste

Die Symbolleiste der Hauptansicht befindet sich im mittleren Fenster und bietet verschiedene Funktionen.

Abb. 57: Symbolleiste Aufzeichnungsansicht

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Funktionssymbole.

	Aktualisieren	Aktualisiert die Tabelle der Hauptansicht.
	Ausgewählte Aufzeichnung laden	Lädt eine ausgewählte Aufzeichnung zur Wiedergabe in das Replay-Modul, siehe Kapitel "Ausgewählte Aufzeichnung laden", S. 56.
Aufzeichnungsansicht	*Exportieren*	Speichert die Audiodaten der ausgewählten Aufzeichnung als WAVE- oder MP3-Datei und die dazugehörigen Zusatzdaten als CSV-Datei auf der Festplatte Ihres Rechners, siehe Kapitel "Aufzeichnung exportieren", S. 57.
	Exportieren als CSV	Speichert die Konversationsdaten als CSV-Datei auf der Festplatte Ihres Rechners, siehe Kapitel "Exportieren als CSV", S. 46.
Allgemein	*Tabelle anpassen*	Öffnet das Fenster *Tabellenkonfiguration*, siehe Kapitel "Tabelle anpassen", S. 47.
	Allgemeine Hilfe	Über den Menüpunkt *Allgemeine Hilfe* wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet. Siehe Kapitel "Online-Hilfe aufrufen", S. 24.
	Modul-Hilfe	Über den Menüpunkt *Modul-Hilfe* wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet. Siehe Kapitel "Online-Hilfe aufrufen", S. 24.

Welche der beschriebenen Funktionen Ihnen zur Verfügung stehen, ist abhängig von Ihren Benutzerrechten.

9.1.2.1 Ausgewählte Aufzeichnung laden

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

1. Wählen Sie das Element, das Sie wiedergeben möchten, in der Hauptansicht aus.
   Um mehrere Elemente auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechende Zeile.
   HINWEIS! Falls Sie mehrere Elemente auswählen möchten, darf der Zeitraum zwischen der frühesten Startzeit und der spätesten Endzeit nicht über 24 Stunden liegen.
2. Klicken Sie auf das Symbol *(Ausgewählte Aufzeichnung laden)*.

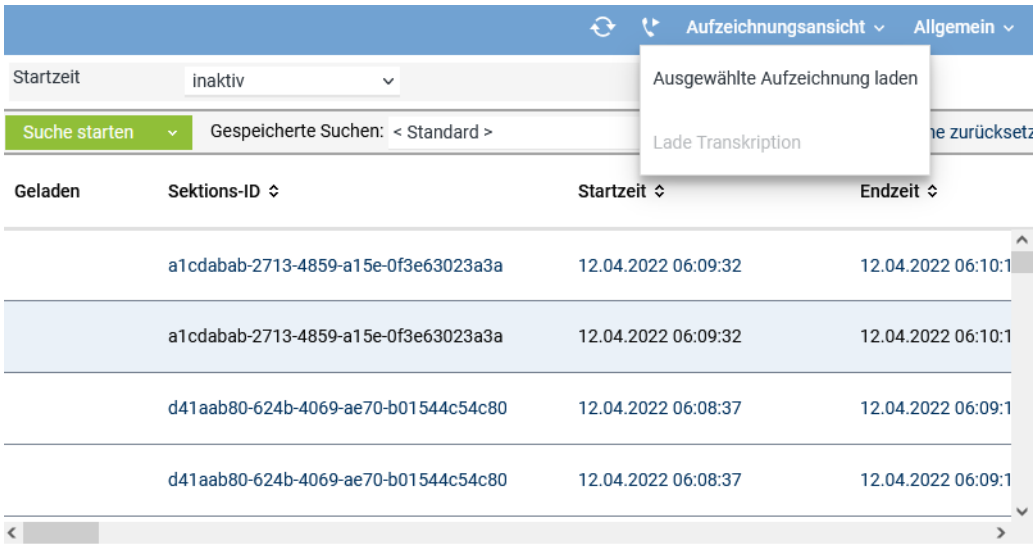


Abb. 58: Ausgewählte Aufzeichnung laden

3. Wählen Sie die Option *Ausgewählte Aufzeichnung laden*, um die Aufzeichnung in das Replay-Modul zu laden.

⇨ Die Aufzeichnungen werden in das Replay-Modul geladen und können dort wiedergegeben werden.
Informationen zu den Funktionen des Replay-Modul finden Sie in Kapitel "Replay Modul", S. 64.

4. Wählen Sie die Option *Lade Transkription*, um die Transkription der Aufzeichnung zu laden.

⇨ Die Transkription der Aufzeichnung wird in einem separaten Fenster geladen.

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

9.1.2.2 Aufzeichnung exportieren

1. Wählen Sie die Aufzeichnung, die Sie exportieren möchten, in der Hauptansicht aus.
Um mehrere Aufzeichnungen auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die entsprechende Zeile.

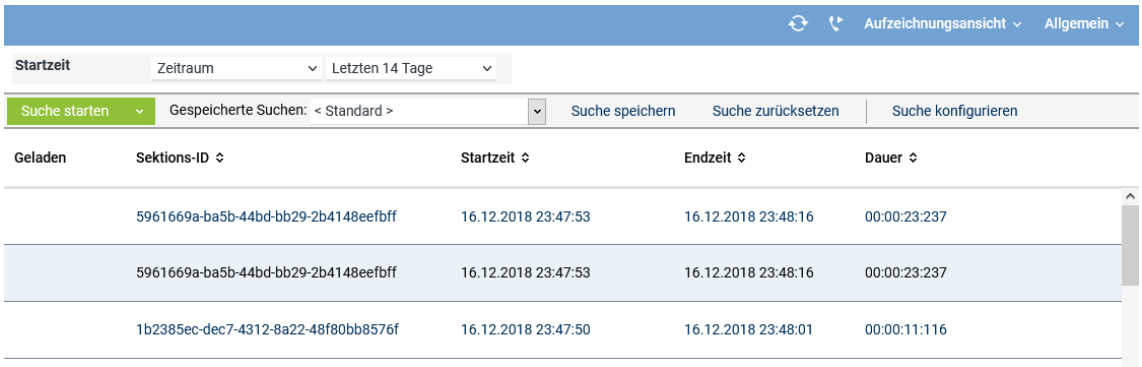


Abb. 59: Aufzeichnung auswählen

2. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Konversationen* > *Exportieren*.

⇨ Das folgende Fenster erscheint:

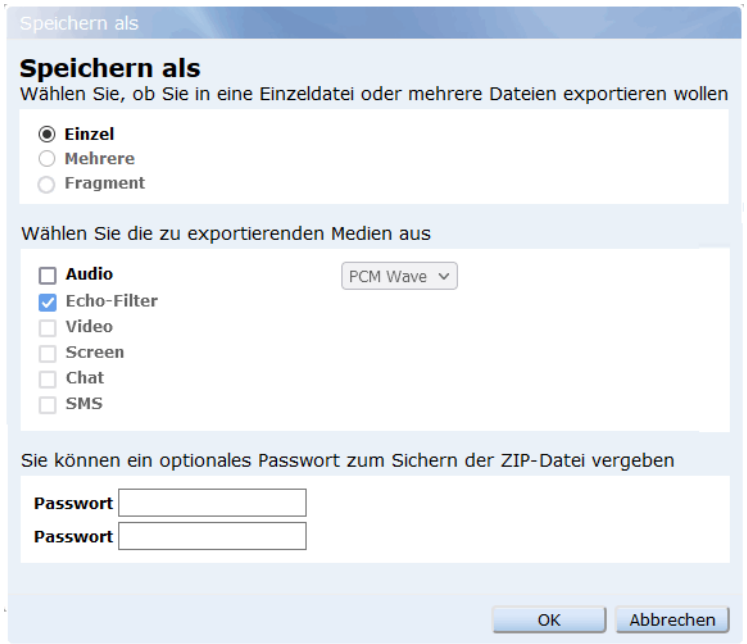


Abb. 60: Speichern als

3. Wählen Sie im Fenster *Speichern als* die entsprechenden Optionen aus.

Einzel	Mischt alle Aufzeichnungen einer oder mehrerer Konversationen zusammen in eine Datei. **HINWEIS!** Wenn Sie mehrere Konversationen wählen, wird die dazwischenliegende Zeit mit Stille aufgefüllt. Bei Konversationen mit einem großen zeitlichen Abstand resultieren daraus sehr große WAVE-Dateien. Achten Sie daher bei der Auswahl von mehreren Konversationen auf einen geringen zeitlichen Abstand.
Mehrere	Erzeugt für jede zu speichernde Aufzeichnung eine eigene Datei.
Fragment	Nur die Daten, die im Bereich der gesetzten Schleife enthalten sind, werden gespeichert. Alle anderen Daten werden verworfen.

Audio	Speichert die Audiodaten. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das Audioformat aus: • *PCM Wave* Beim PCM-Verfahren ist die Ausgabedatei nicht komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Dieses Verfahren benötigt sehr viel Speicherplatz. • *MP3* Beim MP3-Verfahren ist die Ausgabedatei komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Durch die Nutzung von MP3 wird bei hoher Sprachqualität weniger Speicherplatz benötigt als beim Export im WAVE-Format.
Echo-Filter	Standardmäßig ist der Echo-Filter für den Export aktiviert. Der Echo-Filter erkennt und entfernt innerhalb von Gesprächen doppelte Aufnahmen für die jeweiligen Teilnehmer, sodass die Wiedergabe frei von Echos durch den Zeitversatz von Aufnahmeduplikaten ist. Wenn Sie den Echo-Filter für den Export deaktivieren wollen, entfernen Sie das Häkchen aus dem Kontrollkästchen.
Video	Speichert die Videodaten.

	Video wird im MP4-Format mit dem Video-Codec H.264 exportiert. Sollte die Konversation mehrere Video-Streams beinhalten, wird nur der erste Stream exportiert.
Screen	Speichert die Bildschirmaufzeichnungen.
Chat	Speichert den Chat-Text.
SMS	Speichert die SMS-Daten.

Passwort	Sichert die ZIP-Datei mit einem Passwort.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
   ⇨ Das folgende Fenster erscheint:

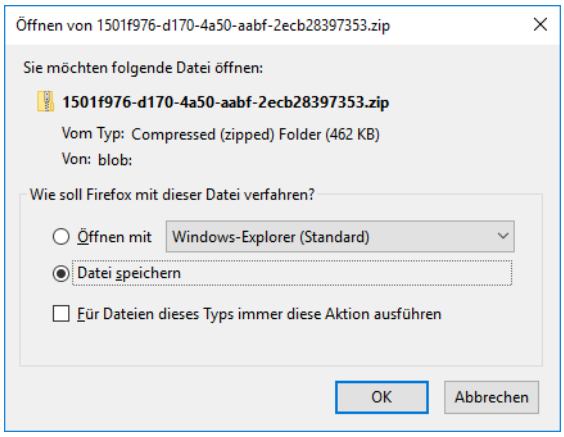


Abb. 61: Konversationen speichern

5. Wählen Sie die Option *Datei speichern*.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
   ⇨ Die Elemente werden in einer ZIP-Datei in das lokale Download-Verzeichnis exportiert.
   Die ZIP-Datei enthält folgende Dateien:
   Die Audiodaten werden als WAVE- oder MP3-Datei(en) gespeichert.
   Audiodaten zusammen mit Bildschirmaufzeichnungen werden als MP4-Datei(en) gespeichert.
   Videodaten werden als MP4-Datei(en) gespeichert.
   Bildschirmaufzeichnungen werden als MP4-Datei(en) gespeichert.
   Die zugehörigen Metadaten werden als CSV-Datei(en) mit dem gleichen Dateinamen gespeichert.
   Chat-Texte werden als XML-Datei(en) gespeichert.
   Die SMS-Daten werden als XML-Datei(en) gespeichert.

9.1.3 Sortierreihenfolge ändern

Einige Tabellen enthalten in den Spaltenüberschriften Pfeile, die die Sortierreihenfolge anzeigen und über die die Sortierreihenfolge geändert werden kann:

⬍	Keine Sortierung
▼	Absteigende Sortierreihenfolge
▲	Aufsteigende Sortierreihenfolge

Tab. 7: Hauptansicht - Sortierreihenfolge ändern

Um die Sortierreihenfolge der Tabelle zu ändern, klicken Sie auf den Pfeil in der Spaltenüberschrift, nach der Sie die Tabelle sortieren möchten.

9.2 Detailansicht

Die Detailansicht enthält Detailinformationen zur ausgewählten Aufzeichnung in der Hauptansicht.

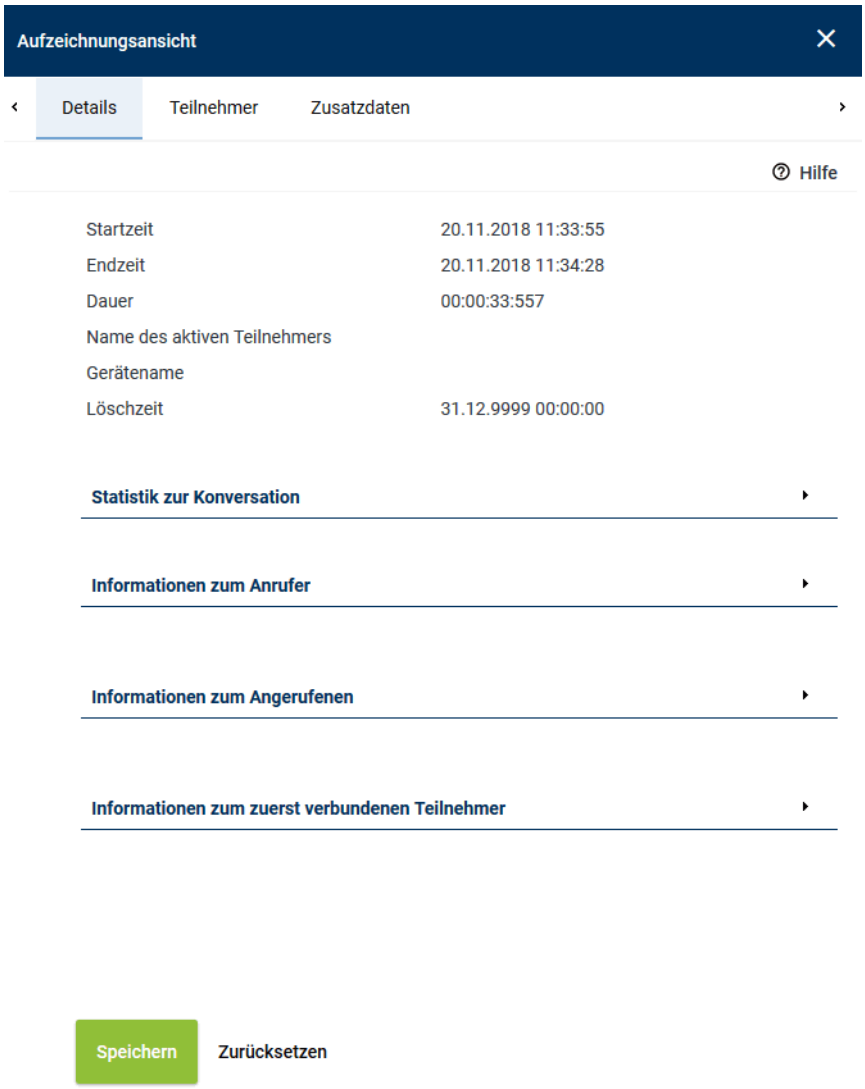


Abb. 62: Detailansicht (Beispiel)

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- *Details*

  Hier werden detaillierte Informationen zur ausgewählten Aufzeichnung angezeigt.

  Siehe Kapitel "Registerkarte Details", S. 61

- *Teilnehmer*

  Hier werden Teilnehmer-Informationen zur ausgewählten Aufzeichnung angezeigt.

  Siehe Kapitel "Registerkarte Teilnehmer", S. 62

- *Zusatzdaten*

  Hier können Sie Zusatzdaten zur ausgewählten Aufzeichnung eingeben und bearbeiten.

  Siehe Kapitel "Registerkarte Zusatzdaten", S. 62

Um zwischen den Registerkarten zu wechseln, klicken Sie auf die Registerkarte, die Sie anzeigen möchten.

Um ein Gruppenfeld zu öffnen, klicken Sie auf den Pfeil ▸ neben dem Gruppenfeldnamen.
Um ein Gruppenfeld auszublenden, klicken Sie auf den Pfeil ▾ neben dem Gruppenfeldnamen.

Wenn Sie Änderungen vornehmen, können Sie ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Änderungen verloren gehen.

Um Änderungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern.*
Um ungespeicherte Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen.*

9.2.1 Registerkarte Details

Hier werden detaillierte Informationen zur ausgewählten Aufzeichnung angezeigt.

Abb. 63: Registerkarte Details (Beispiel)

Eine Beschreibung der angezeigten Informationen finden Sie in der Kapitel "Hauptansicht", S. 53. Die angezeigten Informationen in der Detailansicht sind unabhängig von der Konfiguration der Spalten in der Hauptansicht.

9.2.2 Registerkarte Teilnehmer

Hier werden Teilnehmerinformationen zur ausgewählten Aufzeichnung angezeigt.

Abb. 64: Registerkarte Teilnehmer (Beispiel)

Die folgenden Funktionen stehen zur Verfügung:

	Keine Sortierung
	Absteigende Sortierreihenfolge
	Aufsteigende Sortierreihenfolge

Um die Sortierreihenfolge der Tabelle zu ändern, klicken Sie auf den Pfeil in der Spaltenüberschrift, nach der Sie die Tabelle sortieren möchten.

9.2.3 Registerkarte Zusatzdaten

Hier können Sie Zusatzdaten zur ausgewählten Aufzeichnung eingeben und bearbeiten.

Abb. 65: Registerkarte Zusatzdaten (Beispiel)

9.2.3.1 Zusatzdaten eingeben oder ändern

1. Wählen Sie in der Hauptansicht die entsprechende Konversation aus.

Abb. 66: Konversation auswählen (Beispiel)

2. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Zusatzdaten*.

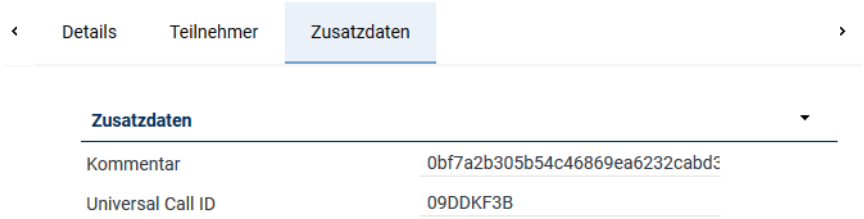


Abb. 67: Registerkarte Zusatzdaten (Beispiel)

3. Geben Sie in einem editierbaren Eingabefeld, z. B. im Eingabefeld *Kommentar* die Zusatzdaten für die Konversation ein.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
   ⇨ Je nach Konfiguration der Spalten werden die Informationen in der Hauptansicht angezeigt.

10 Replay Modul

Das Replay-Modul dient zur Wiedergabe von Konversationen. Konversationen, die wiedergegeben werden sollen, müssen in der Hauptansicht ausgewählt und in das Replay-Modul geladen werden.

Wenn Konversationen mit Bildschirm- bzw. Kameraaufzeichnungen in das Replay-Modul geladen werden, öffnet sich für die Wiedergabe der Videoaufzeichnung automatisch das Fenster des Video Viewers, siehe Kapitel "Video Viewer", S. 78. Die Wiedergabefunktionen werden für die Konversation im Replay-Modul und für die Videoaufzeichnungen im Video Viewer synchron ausgeführt.

Wenn Konversationen mit Chat-Texten oder Textnachrichten (SMS oder SDS) in das Replay-Modul geladen werden, öffnet sich für die Anzeige der Chat-Texte oder der Textnachrichten automatisch das Fenster des Message Viewers, siehe Kapitel "Message Viewer", S. 81.

Abb. 68: Startbildschirm (Beispiel)

1	Wiedergabeleiste	Zeigt die geladenen Konversationen, siehe Kapitel "Wiedergabeleiste", S. 64.
2	Funktionsleiste	Enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste, siehe Kapitel "Funktionsleiste", S. 68.

Die konfigurierten Einstellungen in der Funktionsleiste des Replay-Moduls, wie z. B. *Erweiterte Ansicht*, *Einfache Ansicht*, *Element sperren* usw., werden für den angemeldeten Benutzer automatisch gespeichert. Die Einstellungen des Replay-Moduls werden auch bei der Verwendung in anderen Modulen oder nach einem Logoff/Login übernommen.

10.1 Wiedergabeleiste

Die Wiedergabeleiste zeigt die geladenen Konversationen.

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

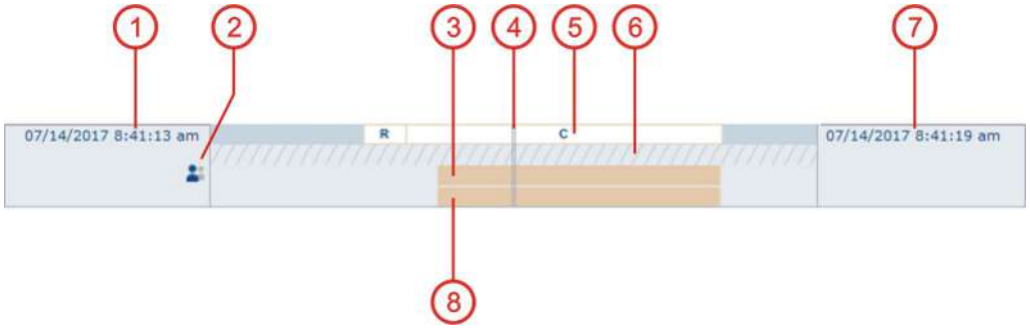


Abb. 69: Wiedergabeleiste in Vollansicht

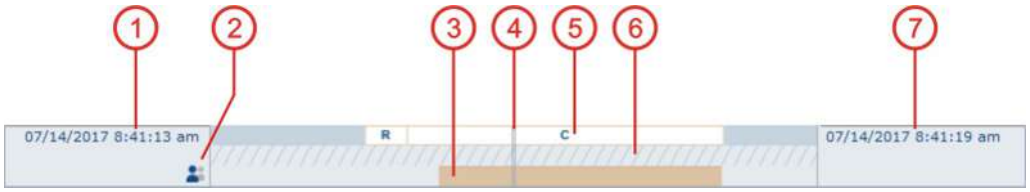


Abb. 70: Wiedergabeleiste in komprimierter Ansicht

1	Zeigt die Startzeit der geladenen Konversation. Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Startzeit der frühesten Konversation angezeigt.
2	Zeigt Informationen zu den Konversationsteilnehmern. Die Informationen sind nur sichtbar, wenn die Wiedergabeleiste in Vollansicht angezeigt wird. = Interne Teilnehmer = Externe Teilnehmer = Gemischte Spur mit internen und externen Teilnehmern = Unbekannte Teilnehmer = Bildschirmaufzeichnung Um die Telefonnummern der Teilnehmer einer Spur einzublenden, bewegen Sie den Mauszeiger über das Teilnehmer-Symbol.
3	Zeigt die Spur 1 einer geladenen Konversation. Weitere Informationen siehe Kapitel "Darstellung der Ladezustände", S. 66.
4	Zeigt die Wiedergabeposition. Um die aktuelle Wiedergabeposition der geladenen Konversation zu ändern, gibt es 2 Möglichkeiten: 1. Klicken Sie mit der Maustaste auf die entsprechende Wiedergabeposition. 2. Klicken Sie mit der Maustaste auf eine Spur und ziehen Sie diese mit gedrückter Maustaste nach links oder rechts.
5	Zeigt die Sektionen der Konversation. Folgende Sektionen sind möglich: • R = Ringing (eine Verbindung wird aufgebaut) • C = Connected (mindestens zwei Teilnehmer telefonieren miteinander) • H = Hold (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife) • Q = Queued (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife) • W = Wrapup (Nachbearbeitungszeit)
6	Zeigt Tagging und Audioanalyse-Daten (z. B. gefundene Schlüsselwörter). Die Zeile wird nur eingeblendet, wenn Informationen zur Verfügung stehen.
7	Zeigt die Endzeit der geladenen Konversation. Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Endzeit der letzten Konversation angezeigt.
8	Zeigt die Spur 2 einer geladenen Konversation. Weitere Informationen siehe Kapitel "Darstellung der Ladezustände", S. 66.

10.1.1 Vollansicht

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

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

10.1.2 Komprimierte Ansicht

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

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

10.1.3 Darstellung der Ladezustände

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

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

1. Grundfarbe (z. B. Hellbraun) = Metadaten vollständig geladen.
   ⇨ Die Konversation kann wiedergegeben werden.

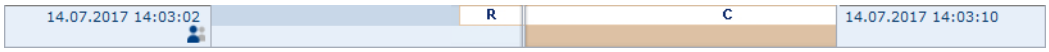


Abb. 71: Metadaten vollständig geladen

2. Leer = Metadaten der Aufzeichnung fehlen.
   ⇨ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.

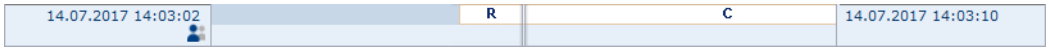


Abb. 72: Metadaten der Aufzeichnung fehlen

3. Rot gestreifte Grundfarbe (nur in der Vollansicht) = Audiodaten der Aufzeichnung defekt.
   ⇨ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.

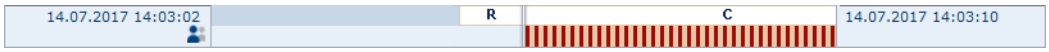


Abb. 73: Defektes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht)

4. Rot punktierte Grundfarbe (nur in der Vollansicht) = Paket in den Metadaten der Aufzeichnung fehlt.
   ⇨ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.

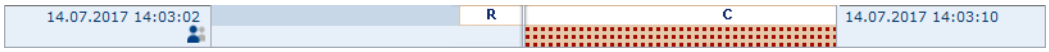


Abb. 74: Fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht)

5. Rotes Ausrufezeichen (nur in der Komprimierten Ansicht) = Audiodaten der Aufzeichnung sind defekt oder Paket in den Metadaten der Aufzeichnung fehlt.
   Für eine genauere Spezifizierung über die Grafik schalten Sie bitte in die Vollansicht um.
   ⇨ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.

Abb. 75: Defektes oder fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Komprimierte Ansicht)

6. Grundfarbe, hell (z. B. Ocker, hell) = Datenpuffer leer.
   Grundfarbe (z. B. Ocker) = Datenpuffer geladen.

⇨ Die Konversation kann wiedergegeben werden. Ein leerer Datenpuffer wird automatisch nachgeladen. Bei langsamer Serververbindung kann die Wiedergabe stoppen. Sobald der Datenpuffer nachgeladen ist, wird die Wiedergabe fortgesetzt.

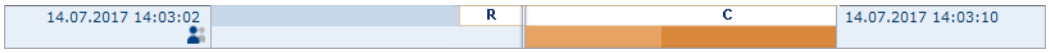


Abb. 76: Datenpuffer leer/geladen

7. Rot = Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen.
   ⇨ Die Konversation ist fehlerhaft und kann nicht wiedergegeben werden.

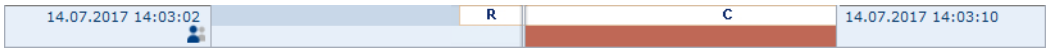


Abb. 77: Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen

8. Grundfarbe (z. B. Hellbraun) = Metadaten vollständig geladen.
   Rot = Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen.
   ⇨ Im Grundfarben-Bereich kann die Konversation wiedergegeben werden.
   ⇨ Im roten Bereich ist die Konversation fehlerhaft und kann nicht wiedergegeben werden.

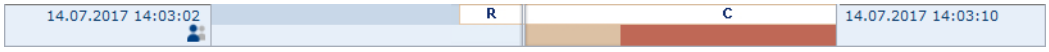


Abb. 78: Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen

9. Violett = Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet.
   ⇨ Die Konversation kann wiedergegeben werden. Es ist nichts zu hören, da keine Audiodaten aufgezeichnet wurden. Stumm geschaltete Pakete sind dauerhaft stumm und nachträglich nicht änderbar.

Abb. 79: Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet

10. Grundfarbe (z. B. Hellbraun) = Metadaten vollständig geladen.
    Violett, hell = Konversationsbereich stumm geschaltet.
    ⇨ Die Konversation kann wiedergegeben werden. Im stumm geschalteten Konversationsbereich wird Stille wiedergegeben. Der stumm geschaltete Konversationsbereich kann gelöscht werden, so dass die Audiodaten wieder angehört werden können.

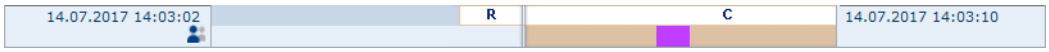


Abb. 80: Konversationsbereich stumm geschaltet

11. Grau = Nicht unterstützte Daten in der Aufzeichnung enthalten.
    ⇨ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.

Abb. 81: Nicht unterstützte Daten in der Aufzeichnung enthalten

12. Schwarz = Aufzeichnung gesperrt.
    ⇨ Die Konversation kann aufgrund einer fehlenden Lizenz bei der Aufzeichnung nicht wiedergegeben werden.

Abb. 82: Aufzeichnung gesperrt

10.1.4 Darstellung gefundener Emotionen

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

Abb. 83: Gefundene Emotionen in einer Konversation (Beispiel)

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der möglichen farblichen Markierungen:

- Hellblau markiert einen Stilleabschnitt.
- Rot markiert einen Lautstärkeabschnitt.
- Gelb markiert Abschnitte des Übersprechens und massiven Übersprechens.
- Grün markiert unauffällige Audioabschnitte.

10.1.5 Darstellung gefundener Schlüsselwörter

Wenn ein Schlüsselworterkennungs-Job in der Konversation Schlüsselwörter gefunden hat, werden diese in der geladenen Konversation als schwarze Dreiecke angezeigt. Die Dreiecke entsprechen hinsichtlich Position und Breite dem Auftreten und der Dauer des Schlüsselworts innerhalb der Konversation.

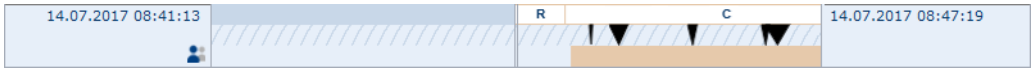


Abb. 84: Gefundene Schlüsselwörter in einer Konversation (Beispiel)

Befindet sich die Wiedergabposition im Bereich einer Markierung, wird ein Wiedergabehinweis mit den erkannten Schlüsselwort-Details angezeigt.

Abb. 85: Wiedergabehinweis mit den erkannten Schlüsselwort-Details (Beispiel)

10.2 Funktionsleiste

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

10.2.1 Symbole

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Funktionssymbole.

	Wiedergabe/ Pause	Startet die Wiedergabe. Falls mehrere Konversationen im Replay-Modul geladen sind, werden bei Überlagerung der Aufzeichnungszeiten die Konversationen parallel wiedergeben.
		Unterbricht die Wiedergabe.

	Stopp	Stoppt die Wiedergabe.
	Zurückspulen	Springt in der aktuellen Wiedergabeposition 5 Sekunden zurück.
	Zurück	Springt zum Anfang der laufenden Konversation. Wenn mehrere Konversationen geladen wurden, ist es möglich, durch mehrmaliges Klicken zuerst zum Anfang der laufenden und danach zum Anfang vorheriger Konversationen zu geladen.
	Vorspulen	Springt in der aktuellen Wiedergabeposition 5 Sekunden vor.
	Vor	Springt zum Anfang der nächsten Konversation, wenn mehrere Konversationen geladen wurden. Springt zum Anfang der laufenden Konversation, wenn nur eine Konversation geladen wurde.
	Element sperren	Zeigt an, dass die Sperre für das Replay-Modul deaktiviert ist. Dadurch können mehrere Konversationen in das Replay-Modul geladen werden. **Hinweis:** Grundsätzlich können Sie mehrere Videoaufzeichnungen in den Video Viewer laden. Allerdings können Sie zu jedem Zeitpunkt nur eine davon wiedergegeben.
		Zeigt an, dass die Sperre für das Replay-Modul aktiviert ist. Dadurch kann nur 1 Konversation in das Replay-Modul geladen werden.
	Verbindung zur Wiedergabekomponente erneuern	Aktualisiert die Serververbindung.
	Videofenster einblenden	Zeigt den Video Viewer in der Hauptansicht der Applikation an.
	Videofenster ausblenden	Zeigt die Hauptansicht der Applikation an. Der in die Hauptansicht integrierte Video Viewer wird ausgeblendet.
	Video Viewer abdocken	Zeigt den Video Viewer in einem eigenen Fenster an.
	Video Viewer andocken	Schließt das eigene Fenster des Video Viewers.
	Echo-Filter an/aus	Zeigt an, dass Echo-Filtering aktiviert ist.
		Zeigt an, dass kein Echo-Filtering aktiviert ist.
	Ton an/aus	Zeigt an, dass der Lautsprecher für die Konversation aktiviert ist.

		Zeigt an, dass der Lautsprecher für die Konversation deaktiviert ist.
	Lautstärke	Regelt die allgemeine Wiedergabelautstärke. Um die Lautstärke zu ändern, klicken Sie mit der Maustaste auf den Schieberegler und bewegen Sie den Schieberegler mit gedrückter Maustaste nach rechts oder links.
	Wiedergabeliste leeren	Entfernt alle geladenen Konversationen aus dem Replay-Modul.
	Alle geladenen Elemente exportieren	Speichert die Audiodaten der geladenen Konversationen als WAVE- oder MP3-Datei und die dazugehörigen Konversationszusatzdaten als CSV-Datei auf der Festplatte Ihres Rechners, siehe Kapitel "Alle geladenen Elemente exportieren", S. 72.
	Neues Lesezeichen erstellen	Setzt ein Lesezeichen bzw. markiert den Anfang eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe Kapitel "Neues Lesezeichen erstellen", S. 73.
		Setzt ein Lesezeichen und markiert das Ende eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition. Für den markierten Bereich zwischen 2 zusammengehörenden Lesezeichen kann ein Kommentar eingegeben werden, siehe Kapitel "Neues Lesezeichen erstellen", S. 73.
	Neuen Stille-Hinweis erstellen	Markiert den Anfang eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer, siehe Kapitel "Neuen Stille-Hinweis erstellen", S. 76.
		Markiert das Ende eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer, siehe Kapitel "Neuen Stille-Hinweis erstellen", S. 76.
	Schleife	Markiert den Anfang einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe Kapitel "Wiedergabeschleife markieren", S. 78.
		Markiert das Ende einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe Kapitel "Wiedergabeschleife markieren", S. 78.
		Entfernt die Markierungen der Wiedergabeschleife, siehe Kapitel "Wiedergabeschleife markieren", S. 78.
	Stille überspringen	Zeigt an, dass das automatische Überspringen der Stille-Abschnitte in einer Konversation und der Stummzeiten zwischen einzelnen Konversationen deaktiviert ist.
		Zeigt an, dass das automatische Überspringen der Stille-Abschnitte in einer Konversation und der Stummzeiten zwischen einzelnen Konversationen aktiviert ist.

		Die durch einen Emotionserkennungs-Job gefundenen Stille-Abschnitte werden bei der Wiedergabe der Konversation übersprungen. Falls mehrere Konversationen in das Replay-Modul geladen werden, werden auch die Stummzeiten zwischen den einzelnen Konversationen bei der Wiedergabe übersprungen.
1.0		Zeigt die aktuelle Wiedergabegeschwindigkeit. Die Wiedergabegeschwindigkeit kann zwischen 0,5 und 2,0 eingestellt werden. Um die Wiedergabegeschwindigkeit zu reduzieren, klicken Sie auf das Symbol *Wiedergabegeschwindigkeit verringern*. Um die Wiedergabegeschwindigkeit zu erhöhen, klicken Sie auf das Symbol *Wiedergabegeschwindigkeit erhöhen*.
	Wiedergabe per Telefon	Zeigt an, dass die Konversationswiedergabe über Telefon deaktiviert ist.
		Zeigt an, dass die Konversationswiedergabe über Telefon aktiviert ist. Um geladene Konversationen wiederzugeben, klicken Sie auf das Symbol (Wiedergabe).
1 Minute + -		Zeigt das Zeitfenster für die geladenen Konversationen. Das Zeitfenster können Sie in 25 Schritten von 1 Sekunde bis zu 14 Tagen eingeben. Es gibt 2 Möglichkeiten, das Zeitfenster zu ändern: 1. Klicken Sie rechts im Zeitfensters auf + oder -. 2. Drehen Sie das Mausrad, während sich der Mauszeiger über der Wiedergabespur befindet.
20.11.2018 11:33:36		Zeigt die aktuelle Wiedergabeposition an. Klicken Sie im Anzeigefeld, um zwischen absoluter/relativer Zeitanzeige zu wechseln. Die absolute Zeitanzeige zeigt das Datum und die Uhrzeit der aktuellen Wiedergabeposition an. Die relative Zeitanzeige zeigt die wiedergegebene Zeit der aktuellen Wiedergabeposition in HH:MM:SS an.

Funktionssymbole in der Funktionsleiste rechts

	Erweiterte Ansicht	Schaltet die Wiedergabeleiste in die Vollansicht um.
	Einfache Ansicht	Schaltet die Wiedergabeleiste in die komprimierte Ansicht um.

Funktionssymbole in der Funktionsleiste links

	Symbolleiste einblenden	Zeigt alle Funktionssymbole in der Funktionsleiste.
	Symbolleiste ausblenden	Blendet die Funktionssymbole in der Funktionsleiste teilweise aus.

Nicht alle beschriebenen Symbole kommen in allen Modulen und Applikationen vor.

10.2.2 Alle geladenen Elemente exportieren

1. Klicken Sie auf das Symbol *(Alle geladenen Elemente exportieren)*.
   ⇨ Das folgende Fenster erscheint:

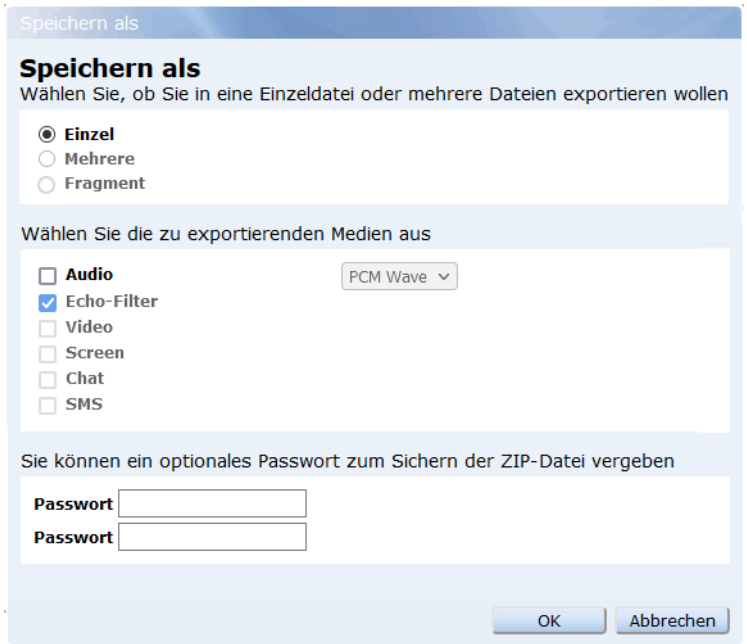


Abb. 86: Speichern als

2. Wählen Sie im Fenster *Speichern als* die entsprechenden Optionen aus.

Einzel	Mischt alle Aufzeichnungen einer oder mehrerer Konversationen zusammen in eine Datei. **HINWEIS!** Wenn Sie mehrere Konversationen wählen, wird die dazwischenliegende Zeit mit Stille aufgefüllt. Bei Konversationen mit einem großen zeitlichen Abstand resultieren daraus sehr große WAVE-Dateien. Achten Sie daher bei der Auswahl von mehreren Konversationen auf einen geringen zeitlichen Abstand.
Mehrere	Erzeugt für jede zu speichernde Aufzeichnung eine eigene Datei.
Fragment	Nur die Daten, die im Bereich der gesetzten Schleife enthalten sind, werden gespeichert. Alle anderen Daten werden verworfen.

Audio	Speichert die Audiodaten. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das Audioformat aus: • *PCM Wave* Beim PCM-Verfahren ist die Ausgabedatei nicht komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Dieses Verfahren benötigt sehr viel Speicherplatz. • *MP3* Beim MP3-Verfahren ist die Ausgabedatei komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Durch die Nutzung von MP3 wird bei hoher Sprachqualität weniger Speicherplatz benötigt als beim Export im WAVE-Format.

Echo-Filter	Standardmäßig ist der Echo-Filter für den Export aktiviert. Der Echo-Filter erkennt und entfernt innerhalb von Gesprächen doppelte Aufnahmen für die jeweiligen Teilnehmer, sodass die Wiedergabe frei von Echos durch den Zeitversatz von Aufnahmeduplikaten ist. Wenn Sie den Echo-Filter für den Export deaktivieren wollen, entfernen Sie das Häkchen aus dem Kontrollkästchen.
Video	Speichert die Videodaten. Video wird im MP4-Format mit dem Video-Codec H.264 exportiert. Sollte die Konversation mehrere Video-Streams beinhalten, wird nur der erste Stream exportiert.
Screen	Speichert die Bildschirmaufzeichnungen.
Chat	Speichert den Chat-Text.
SMS	Speichert die SMS-Daten.

Passwort	Sichert die ZIP-Datei mit einem Passwort.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
   ⇨ Das folgende Fenster erscheint:

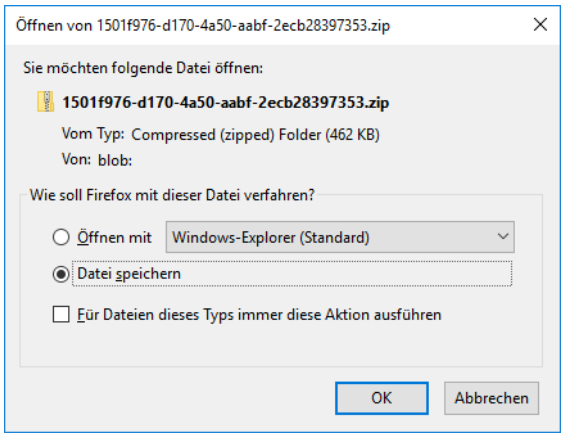


Abb. 87: Konversationen speichern

4. Wählen Sie die Option *Datei speichern*.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
   ⇨ Die Elemente werden in einer ZIP-Datei in das lokale Download-Verzeichnis exportiert.
   Die ZIP-Datei enthält folgende Dateien:
   Die Audiodaten werden als WAVE- oder MP3-Datei(en) gespeichert.
   Audiodaten zusammen mit Bildschirmaufzeichnungen werden als MP4-Datei(en) gespeichert.
   Videodaten werden als MP4-Datei(en) gespeichert.
   Bildschirmaufzeichnungen werden als MP4-Datei(en) gespeichert.
   Die zugehörigen Metadaten werden als CSV-Datei(en) mit dem gleichen Dateinamen gespeichert.
   Chat-Texte werden als XML-Datei(en) gespeichert.
   Die SMS-Daten werden als XML-Datei(en) gespeichert.

10.2.3 Neues Lesezeichen erstellen

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

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

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

10.2.3.1 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar erstellen

Die aktuelle Wiedergabeposition muss innerhalb der Konversation liegen.

1. Um den Anfang eines Konversationsbereichs für einen Wiedergabekommentar zu markieren, klicken Sie auf das Symbol ★ *(Neues Lesezeichen erstellen)*.
2. Um das Ende eines Konversationsbereichs für einen Wiedergabekommentar zu markieren, klicken Sie auf das Symbol ★ *(Neues Lesezeichen erstellen)*.

   ⇨ Das folgende Fenster erscheint:

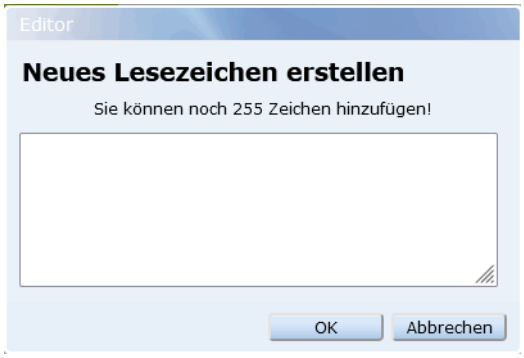


Abb. 88: Lesezeichen-Editor

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

3. Geben Sie im Eingabefeld einen Kommentar für die Konversation ein.

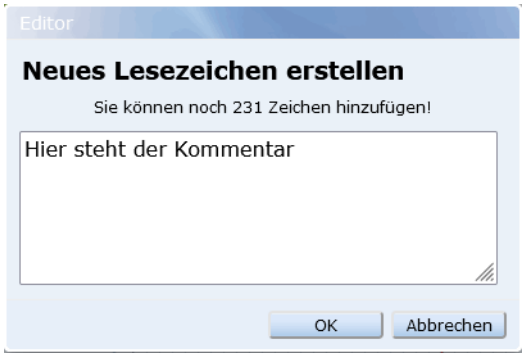


Abb. 89: Lesezeichen-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel)

4. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.

⇨ Der durch Lesezeichen markierte Konversationsbereich wird über dem Wiedergabebalken als ockerfarbene Fläche angezeigt.

⇨ Bei der Wiedergabe der Konversation werden im Bereich der Lesezeichen die Hinweis-Details eingeblendet.

Abb. 90: Konversation mit durch Lesezeichen markierten Konversationsbereich (Beispiel)

Abb. 91: Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel)

10.2.3.2 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar bearbeiten

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

Abb. 92: Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel)

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

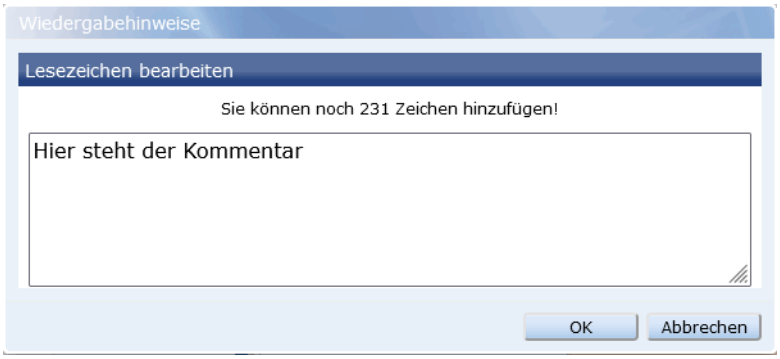


Abb. 93: Lesezeichen bearbeiten (Beispiel)

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

3. Bearbeiten Sie den Wiedergabekommentar.
4. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.

10.2.3.3 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar löschen

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

Abb. 94: Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel)

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

10.2.4 Neuen Stille-Hinweis erstellen

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

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

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

10.2.4.1 Konversationsbereich stumm schalten

Die aktuelle Wiedergabeposition muss innerhalb der Konversation liegen.

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

Abb. 95: Stummschaltung für gewählte Teilnehmer (Beispiel)

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

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

⇨ Der stumm geschaltete Konversationsbereich wird im Wiedergabebalken als graue Fläche angezeigt.

⇨ Bei der Wiedergabe der Konversation werden im Bereich der Stummschaltung die Stille-Abschnitt-Details eingeblendet.

Abb. 96: Konversation mit stumm geschaltetem Konversationsbereich (Beispiel)

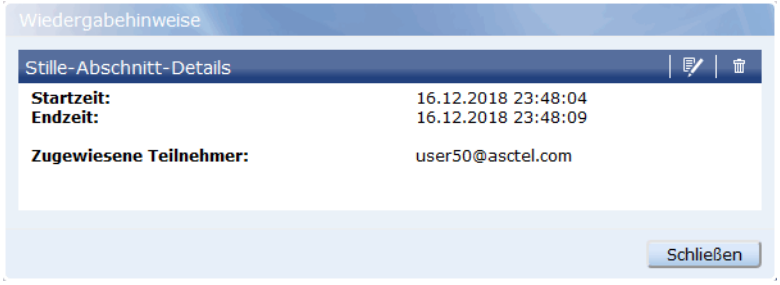


Abb. 97: Eingeblendete Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

10.2.4.2 Stumm geschalteten Konversationsbereich bearbeiten

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

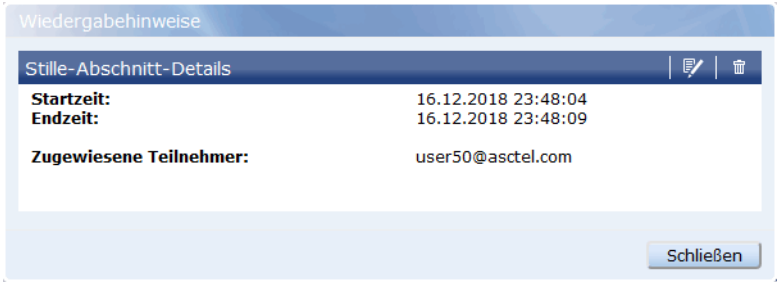


Abb. 98: Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

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

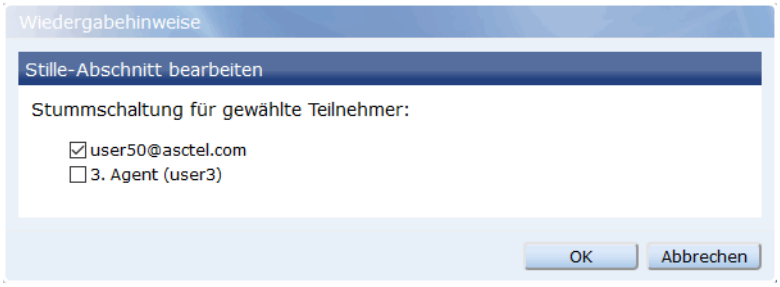


Abb. 99: Stille-Abschnitt bearbeiten (Beispiel)

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

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

10.2.4.3 Stumm geschalteten Konversationsbereich löschen

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

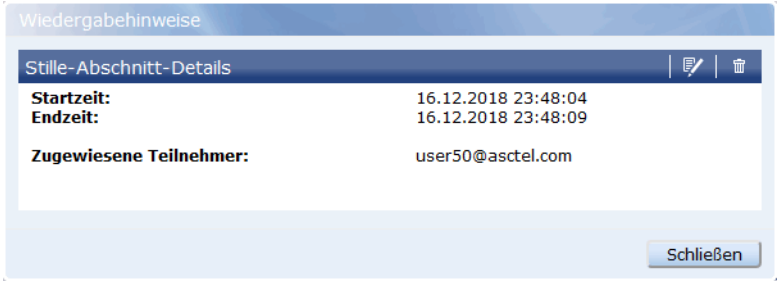


Abb. 100: Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

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

10.2.5 Wiedergabeschleife markieren

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

Abb. 101: Konversation mit Wiedergabeschleife

10.3 Video Viewer

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

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

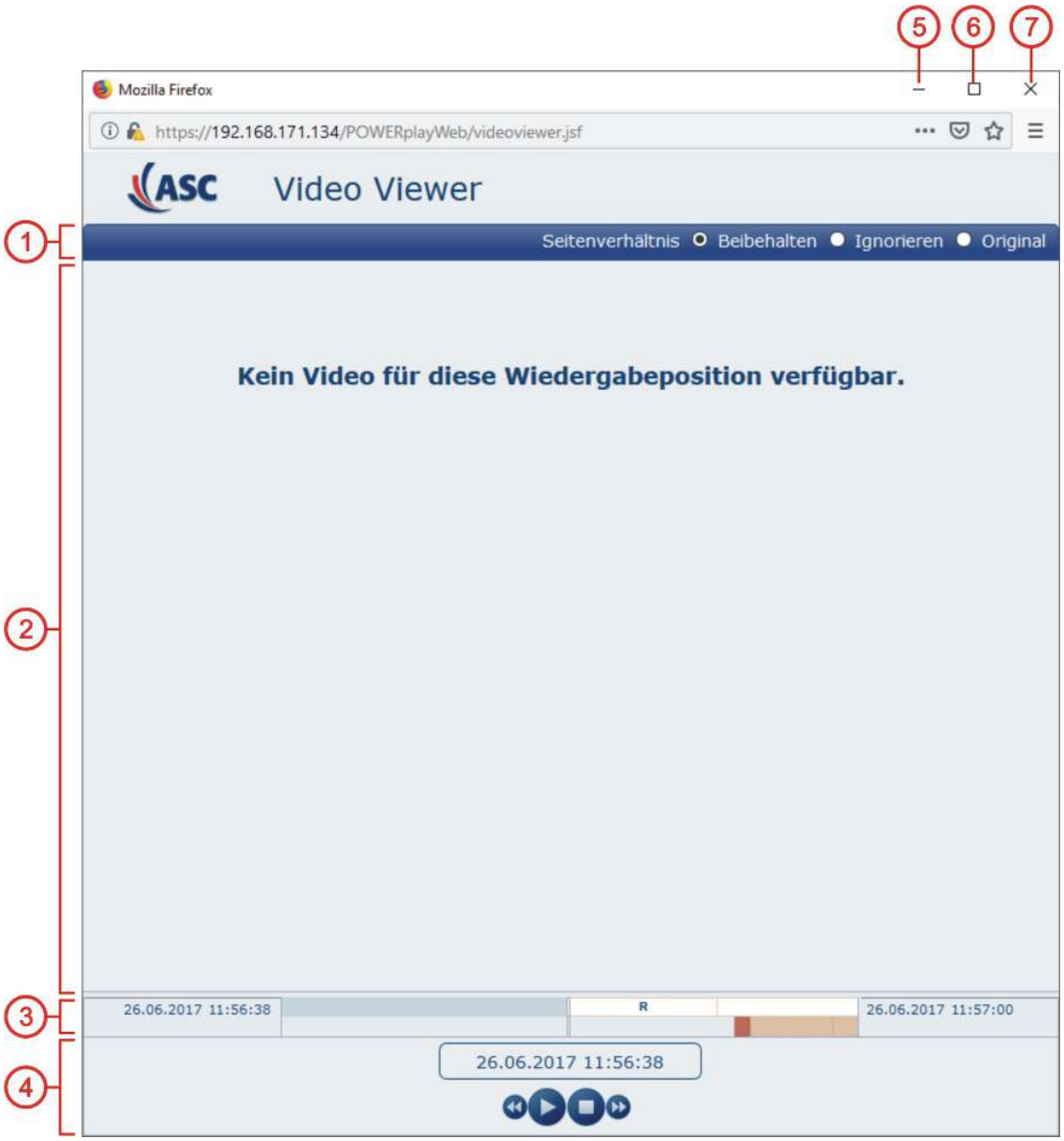


Abb. 102: Video Viewer (Beispiel)

1	Optionsleiste	Enthält Einstellungen für die Anzeige der Videoaufzeichnungen, siehe Kapitel "Optionsleiste", S. 80.
2	Hauptansicht	Zeigt die Videoaufzeichnung.
3	Wiedergabeleiste	Zeigt die geladenen Videoaufzeichnungen, siehe Kapitel "Wiedergabeleiste", S. 80.
4	Funktionsleiste	Enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste, siehe Kapitel "Symbole", S. 68. Im Video Viewer stehen nicht alle Funktionssymbole des Replay-Moduls zur Verfügung.
5	*(Minimieren)*	Minimiert die Bildschirmanzeige auf das Programmsymbol in der Taskleiste.
6	*(Maximieren)*	Maximiert die Bildschirmanzeige auf die bildschirmfüllende Fenstergröße.
		Verkleinert die Bildschirmanzeige auf die zuletzt eingestellte verkleinerte Fenstergröße.

	(Wiederherstellen)	
7		Schließt das Fenster des Video Viewer.
	(Schließen)	

10.3.1 Optionsleiste

Die Optionsleiste enthält Einstellungen für die Anzeige der Videoaufzeichnungen.

Abb. 103: Optionsleiste

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Einstellungen.

Seitenverhältnis	Die Option ist nur aktiviert, wenn bei der Einstellung der Videogröße *Ans Fenster anpassen* aktiviert ist. Bei der Einstellung der Videogröße *Original* und *Benutzerdefiniert* wird die Einstellung *Seitenverhältnis* deaktiviert. • *Beibehalten* Das Original-Seitenverhältnis der Videoaufzeichnung wird im Fenster der Hauptansicht des Video Viewers beibehalten. • *Ignorieren* Die Anzeige der Videoaufzeichnung wird an die Fenstergröße der Hauptansicht des Video Viewers angepasst. Das Seitenverhältnis wird ignoriert, d. h. die Anzeige kann verzerrt werden. • *Original* Die Videoaufzeichnung wird in Originalgröße in der Hauptansicht des Video Viewers angezeigt.

10.3.2 Wiedergabeleiste

Die Wiedergabeleiste zeigt die geladenen Videoaufzeichnungen.

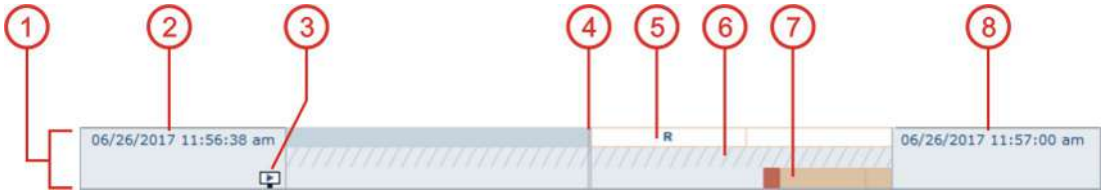


Abb. 104: Wiedergabeleiste

1	Zeigt die Spur einer geladenen Videoaufzeichnung.
2	Zeigt die Startzeit der geladenen Konversation. Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Startzeit der frühesten Konversation angezeigt.
3	Zeigt an, dass dies die Spur einer Videoaufzeichnung ist.
4	Zeigt die Wiedergabeposition. Um die aktuelle Wiedergabeposition der geladenen Konversation zu ändern, gibt es 2 Möglichkeiten: 1. Klicken Sie mit der Maustaste auf die entsprechende Wiedergabeposition. 2. Klicken Sie mit der Maustaste auf eine Spur und ziehen Sie diese mit gedrückter Maustaste nach links oder rechts.
5	Zeigt die Sektionen der Konversation. Folgende Sektionen sind möglich:

	• R = Ringing (eine Verbindung wird aufgebaut) • C = Connected (mindestens zwei Teilnehmer telefonieren miteinander) • H = Hold (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife) • Q = Queued (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife) • W = Wrapup (Nachbearbeitungszeit)
6	Zeigt Tagging und Audioanalyse-Daten (z. B. gefundene Schlüsselwörter). Die Zeile wird nur eingeblendet, wenn Informationen zur Verfügung stehen.
7	Zeigt die Konversation. Weitere Informationen siehe Kapitel "Darstellung der Ladezustände", S. 66.
8	Zeigt die Endzeit der geladenen Konversation. Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Endzeit der letzten Konversation angezeigt.

10.4 Message Viewer

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

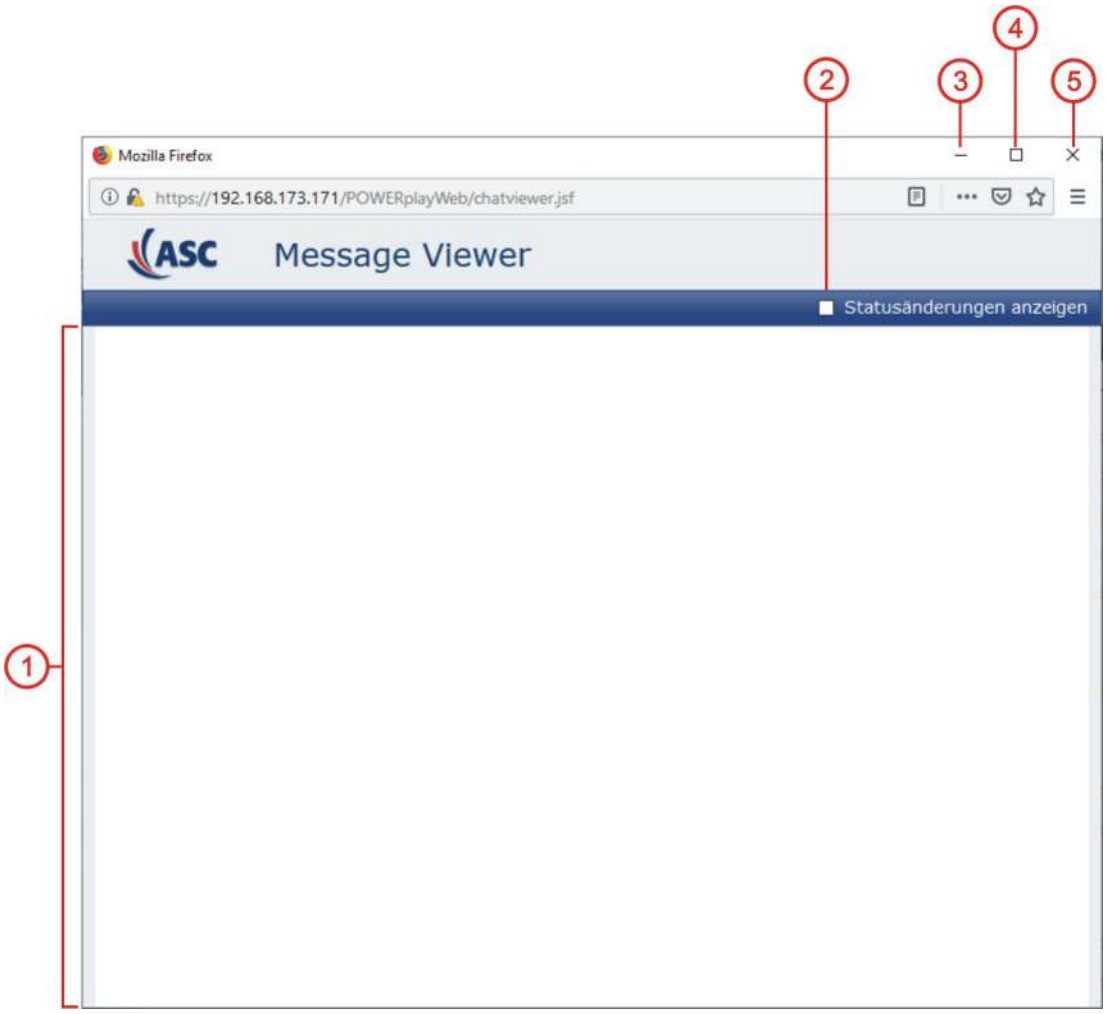


Abb. 105: Message Viewer

1	Hauptansicht	Zeigt die Chat-Texte oder Textnachrichten. Siehe Kapitel "Hauptansicht", S. 82.
2	*Statusänderungen anzeigen*	☑ = Zeigt die Statusänderungen an ☐ = Zeigt die Statusänderungen nicht an

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

10.4.1 Hauptansicht

Die Hauptansicht zeigt die Chat-Texte oder Textnachrichten.

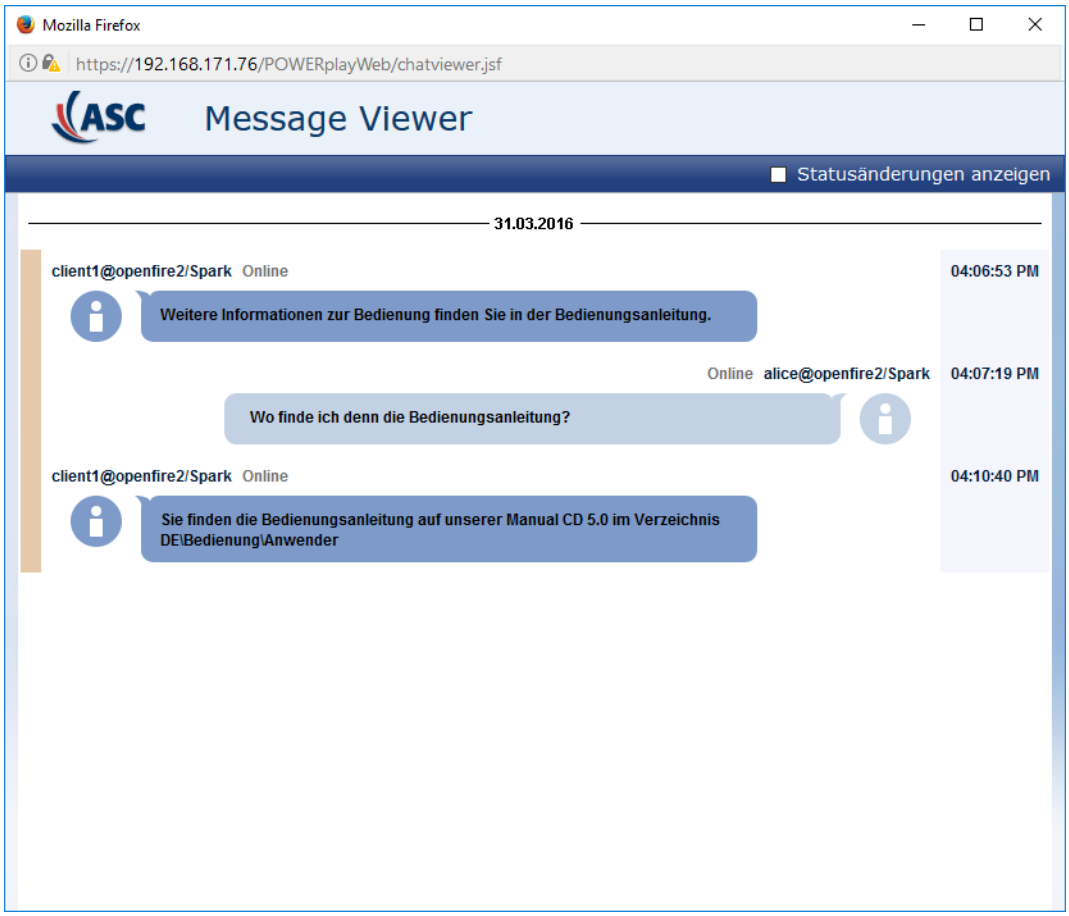


Abb. 106: Message Viewer ohne Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)

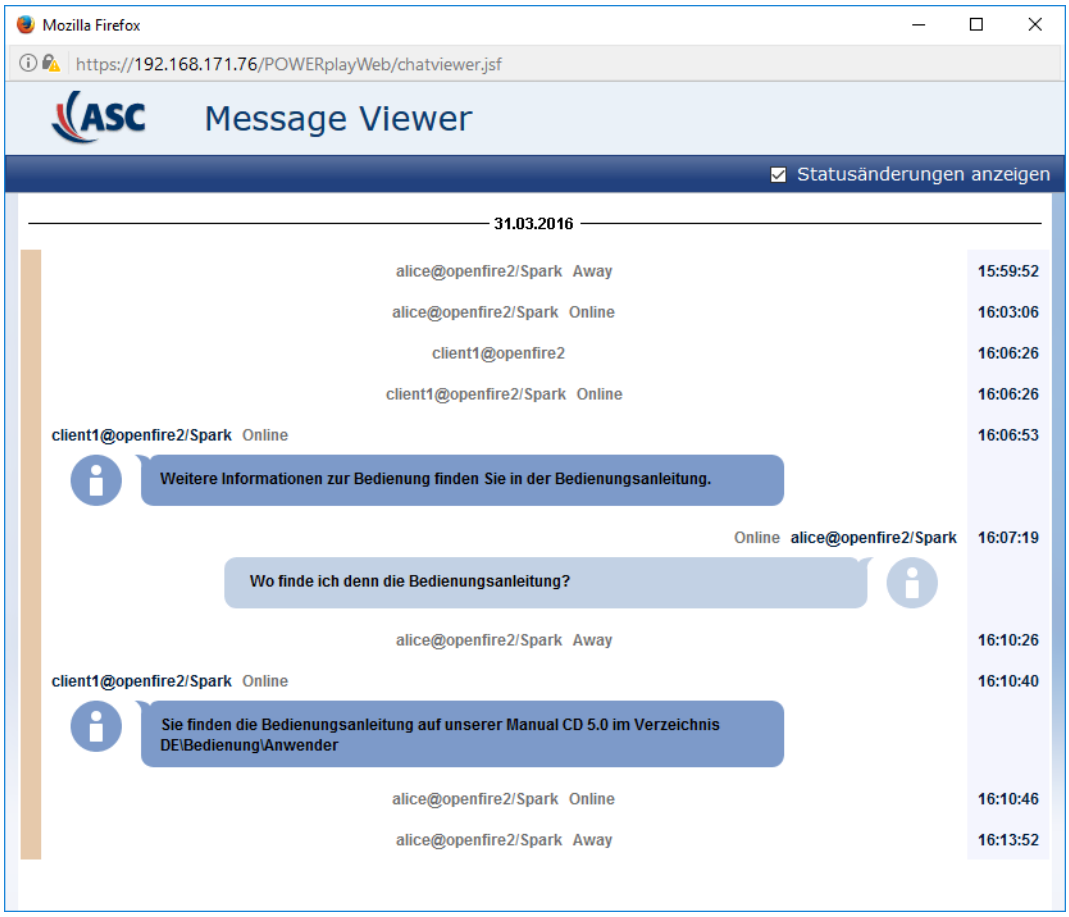


Abb. 107: Message Viewer mit Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)

Die Chat-Texte oder Textnachrichten werden nach Datum und Uhrzeit sortiert angezeigt. Die neueste Nachricht steht unten.

Am linken Rand der Hauptansicht wird die Grundfarbe der Konversation angezeigt. Bei mehreren geladenen Konversationen ist die Zusammengehörigkeit der Chat-Texte oder Textnachrichten durch die Grundfarben am linken Rand ersichtlich.

11 Digitale Signatur anzeigen

Das Prüfsummen-Feature ermöglicht es, für Audio-Aufzeichnungen, die neu aufgenommen oder importiert werden, mittels Hash Key SHA256 eine Prüfsumme zu erzeugen. Beim Laden der Aufzeichnung in POWER*play* Web wird erneut eine Prüfsumme berechnet und mit der ursprünglichen Prüfsumme abgeglichen, um festzustellen, ob eine Aufzeichnung nachträglich manipuliert wurde. Das Ergebnis des Abgleichs wird über ein entsprechendes Symbol visualisiert.

Diese erstellte digitale Signatur kann nicht bei Nutzung der Funktion *Nachkomprimierung* verwendet werden, da dies als Manipulationsfall interpretiert werden würde.

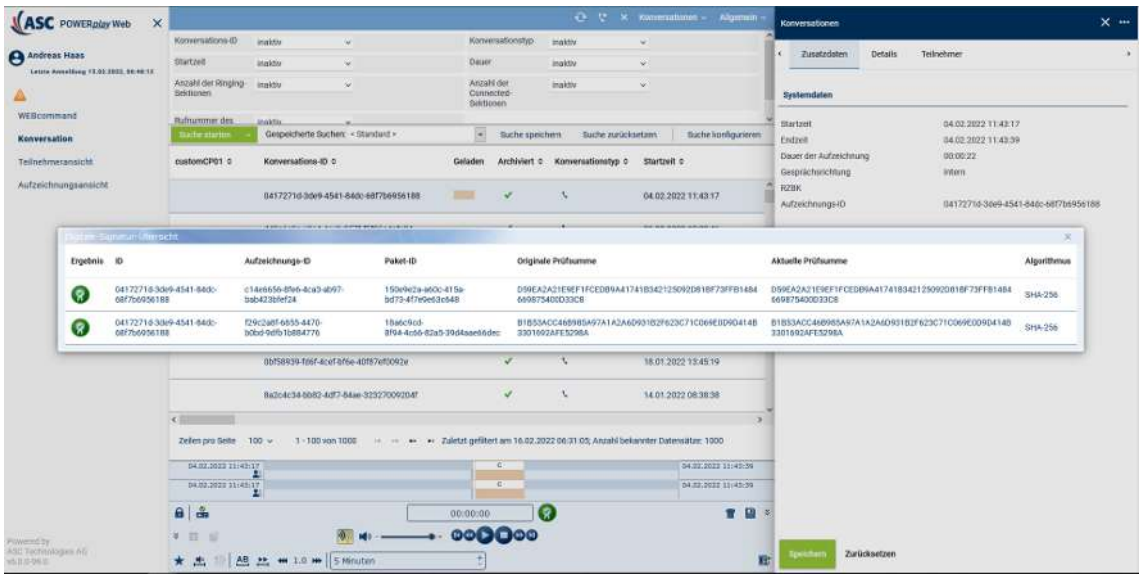


Abb. 108: Digitale Signatur (Beispiel)

	Ursprüngliche Prüfsumme stimmt mit aktueller Prüfsumme überein.
	Ursprüngliche Prüfsumme stimmt nicht mit aktueller Prüfsumme überein.
	Es liegen keine Prüfsummen vor, z.B. weil die Gespräche vor Aktivierung des Prüfsummen-Features aufgezeichnet wurden.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1 Anmeldebildschirm 10
Abb. 2 Single Login 10
Abb. 3 Ihr Passwort ist abgelaufen 11
Abb. 4 Login 11
Abb. 5 Kombinations-Login 12
Abb. 6 Ihr Passwort ist abgelaufen 12
Abb. 7 Login Zwei-Faktor-Authentifizierung 13
Abb. 8 Code bestätigen 13
Abb. 9 Login mit Wiedergabe-per-Telefon-Nummer 14
Abb. 10 OAuth-Login 15
Abb. 11 Bestätigung erforderlich (Beispiel Azure) 15
Abb. 12 Login-Fenster 16
Abb. 13 Passwort anfordern 16
Abb. 14 Nutzungsbedingungen akzeptieren (Beispiel) 17
Abb. 15 Startbildschirm 18
Abb. 16 Navigationsleiste 20
Abb. 17 Sprache ändern 21
Abb. 18 Installierte Produktversionen 22
Abb. 19 Zusatzinformationen 22
Abb. 20 Passwort ändern 23
Abb. 21 Wiedergabeserver ändern 23
Abb. 22 Player-Einstellungen 23
Abb. 23 Navigationsleiste ändern 24
Abb. 24 Hauptansicht WEBcommand (Beispiel) 25
Abb. 25 Symbolleiste WEBcommand 26
Abb. 26 Detailansicht (Beispiel) 27
Abb. 27 Hauptansicht 29
Abb. 28 Seitenumschaltung 32
Abb. 29 Suchleiste (Beispiel) 33
Abb. 30 Suchkriterien (Beispiel) 34
Abb. 31 Suchkriterien als Such-Favorit markiert (Beispiel) 37
Abb. 32 Suchleiste (Beispiel) 37
Abb. 33 Suchkriterien (Beispiel) 38
Abb. 34 Suchkriterien (Beispiel) 39
Abb. 35 Symbolleiste der Hauptansicht 40
Abb. 36 Ausgewählte Konversationen laden 41
Abb. 37 Konversationen auswählen 42
Abb. 38 Speichern als 43
Abb. 39 Konversationen speichern 44
Abb. 40 Konversationen auswählen 45
Abb. 41 Litigation Hold hinzufügen 45

Abb. 42 Anzeige einer Konversation im Litigation-Hold-Modus ... 45
Abb. 43 Konversationen auswählen ... 46
Abb. 44 Litigation Hold entfernen ... 46
Abb. 45 Konversationen auswählen ... 46
Abb. 46 Expotieren als CSV ... 47
Abb. 47 CSV-Datei speichern ... 47
Abb. 48 Tabelle der Hauptansicht anpassen (Beispiel) ... 48
Abb. 49 Detailansicht (Beispiel) ... 50
Abb. 50 Registerkarte Details (Beispiel) ... 51
Abb. 51 Registerkarte Teilnehmer (Beispiel) ... 51
Abb. 52 Registerkarte Zusatzdaten (Beispiel) ... 52
Abb. 53 Konversation auswählen (Beispiel) ... 52
Abb. 54 Registerkarte Zusatzdaten (Beispiel) ... 52
Abb. 55 Hauptansicht Aufzeichnungsansicht (Beispiel) ... 53
Abb. 56 Seitenumschaltung ... 55
Abb. 57 Symbolleiste Aufzeichnungsansicht ... 56
Abb. 58 Ausgewählte Aufzeichnung laden ... 57
Abb. 59 Aufzeichnung auswählen ... 57
Abb. 60 Speichern als ... 58
Abb. 61 Konversationen speichern ... 59
Abb. 62 Detailansicht (Beispiel) ... 60
Abb. 63 Registerkarte Details (Beispiel) ... 61
Abb. 64 Registerkarte Teilnehmer (Beispiel) ... 62
Abb. 65 Registerkarte Zusatzdaten (Beispiel) ... 62
Abb. 66 Konversation auswählen (Beispiel) ... 63
Abb. 67 Registerkarte Zusatzdaten (Beispiel) ... 63
Abb. 68 Startbildschirm (Beispiel) ... 64
Abb. 69 Wiedergabeleiste in Vollansicht ... 64
Abb. 70 Wiedergabeleiste in komprimierter Ansicht ... 65
Abb. 71 Metadaten vollständig geladen ... 66
Abb. 72 Metadaten der Aufzeichnung fehlen ... 66
Abb. 73 Defektes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht) ... 66
Abb. 74 Fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht) ... 66
Abb. 75 Defektes oder fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Komprimierte Ansicht) ... 66
Abb. 76 Datenpuffer leer/geladen ... 67
Abb. 77 Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen ... 67
Abb. 78 Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen ... 67
Abb. 79 Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet ... 67
Abb. 80 Konversationsbereich stumm geschaltet ... 67
Abb. 81 Nicht unterstützte Daten in der Aufzeichnung enthalten ... 67
Abb. 82 Aufzeichnung gesperrt ... 67
Abb. 83 Gefundene Emotionen in einer Konversation (Beispiel) ... 68

Abb. 84 Gefundene Schlüsselwörter in einer Konversation (Beispiel) ... 68
Abb. 85 Wiedergabehinweis mit den erkannten Schlüsselwort-Details (Beispiel) ... 68
Abb. 86 Speichern als ... 72
Abb. 87 Konversationen speichern ... 73
Abb. 88 Lesezeichen-Editor ... 74
Abb. 89 Lesezeichen-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel) ... 74
Abb. 90 Konversation mit durch Lesezeichen markierten Konversationsbereich (Beispiel) . 75
Abb. 91 Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel) ... 75
Abb. 92 Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel) ... 75
Abb. 93 Lesezeichen bearbeiten (Beispiel) ... 75
Abb. 94 Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel) ... 76
Abb. 95 Stummschaltung für gewählte Teilnehmer (Beispiel) ... 76
Abb. 96 Konversation mit stumm geschaltetem Konversationsbereich (Beispiel) ... 77
Abb. 97 Eingeblendete Stille-Abschnitt-Details (Beispiel) ... 77
Abb. 98 Stille-Abschnitt-Details (Beispiel) ... 77
Abb. 99 Stille-Abschnitt bearbeiten (Beispiel) ... 77
Abb. 100 Stille-Abschnitt-Details (Beispiel) ... 78
Abb. 101 Konversation mit Wiedergabeschleife ... 78
Abb. 102 Video Viewer (Beispiel) ... 79
Abb. 103 Optionsleiste ... 80
Abb. 104 Wiedergabeleiste ... 80
Abb. 105 Message Viewer ... 81
Abb. 106 Message Viewer ohne Anzeige der Statusänderungen (Beispiel) ... 82
Abb. 107 Message Viewer mit Anzeige der Statusänderungen (Beispiel) ... 83
Abb. 108 Digitale Signatur (Beispiel) ... 84

Tabellenverzeichnis

Tab. 1 Lizenzen von ASC 9
Tab. 2 Optionale Lizenzen von ASC 9
Tab. 3 Modulbeschreibungen 20
Tab. 4 Informationen 21
Tab. 5 Online-Hilfe aufrufen 24
Tab. 6 Hauptansicht - Sortierreihenfolge ändern 49
Tab. 7 Hauptansicht - Sortierreihenfolge ändern 59

Glossar

API

Application Programming Interface

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.

MP3

Verfahren zur verlustbehafteten Kompression digital gespeicherter Audiodaten. MP3 ist eine Kompressionsart, bei der nur für den Menschen wahrnehmbare Signalanteile gespeichert werden. Dies ermöglicht eine Reduktion der Datenmenge bei der die wahrgenommene Audioqualität nicht leidet.

MP4

MP4 ist ein Video-Containerformat. Das MP4-Dateiformat basiert auf dem Apple-QuickTime-Dateiformat. In MP4-Dateien können multimediale Inhalte in Form von mehreren Audio- und Videospuren sowie Untertitel, 2D- und 3D-Grafiken gespeichert werden. Diese Inhalte lassen sich dann mit Hilfe geeigneter Software lokal abspielen oder über ein Netzwerk streamen. (Quelle: Wikipedia 07.02.2020)

OAuth

Open Authorization ist der Name zweier verschiedener offener Protokolle, die eine standardisierte, sichere API-Autorisierung für Desktop-, Web- und Mobile-Anwendungen erlauben. (Quelle: Wikipedia 12.08.2020)

PCM

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

SSL

Secure Socket Layer

TLS

Transport Layer Security; Vorgängerbezeichnung Secure Socket Layer (SSL), ist ein hybrides Verschlüsselungsprotokoll zur sicheren Datenübertragung im Internet.

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)

Videoaufzeichnung

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

Videodaten

Videodaten können entweder Kameraaufzeichnungen eines Videoanrufs oder Bildschirmaufzeichnungen beinhalten.

WAVE

Das WAVE-Dateiformat ist ein Containerformat zur digitalen Speicherung von Audiodaten, das auf dem von Microsoft für Windows definierten Resource Interchange File Format (RIFF) aufsetzt. (Quelle: Wikipedia 23.02.2021)

XML

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