

# REPORTneo



## Bedienungsanleitung

09.08.2022

*Originalanleitung*

### Produktlinie Neo, Version 7.x

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

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

INSPIRATIONneo

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.



## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Allgemeine Hinweise .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Lizenzen.....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Applikation starten .....</b>	<b>8</b>
4.1	Single Login .....	9
4.2	Kombinations-Login .....	9
4.3	Login mit Zwei-Faktor-Authentifizierung .....	11
4.4	OAuth2-Login.....	12
4.5	Neues Passwort anfordern .....	13
4.6	Nutzungsbedingungen akzeptieren .....	14
<b>5</b>	<b>Bedienoberfläche REPORTneo .....</b>	<b>15</b>
5.1	Dashboard .....	15
5.1.1	Symbolleiste Dashboard.....	16
5.2	Widget.....	16
5.2.1	Darstellungsform in Widgets .....	16
5.2.1.1	Widget Anzahl.....	17
5.2.1.2	Widget Balkendiagramm.....	17
5.2.1.3	Widget Messzeiger-Diagramm (rund).....	17
5.2.1.4	Widget Messzeiger-Diagramm (linear) .....	18
5.2.1.5	Widget Ringdiagramm .....	18
5.2.1.6	Widget Liniendiagramm .....	18
5.2.1.7	Widget Trichterdiagramm .....	19
5.2.2	Widget-Einstellungen konfigurieren .....	19
5.2.2.1	Registerkarte Allgemein.....	20
5.2.2.2	Registerkarte Zusätzliche Einstellungen.....	20
5.2.3	Widget löschen .....	20
5.3	Report .....	21
5.3.1	Hauptansicht Report .....	21
5.3.1.1	Symbolleiste Report.....	22
5.3.2	Detailreport-Einstellungen konfigurieren.....	23
5.3.2.1	Registerkarte Reporteinstellungen .....	24
5.3.2.2	Registerkarte Filter .....	24
5.3.2.3	Registerkarte Aggregation .....	25
<b>6</b>	<b>Widget erstellen .....</b>	<b>26</b>
<b>7</b>	<b>Standardreportvorlagen.....</b>	<b>27</b>
7.1	Agentenaufzeichnungsreport.....	27
7.1.1	Widget-Einstellungen Agentenaufzeichnungsreport.....	28
7.1.1.1	Registerkarte Allgemein Agentenaufzeichnungsreport.....	28
7.1.1.2	Registerkarte Zusätzliche Einstellungen Agentenaufzeichnungsreport.....	29

7.1.2	Detailreporteinstellungen Agentenaufzeichnungsreport .....	30
7.1.2.1	Registerkarte Reporteinstellungen Agentenaufzeichnungsreport .....	30
7.1.2.2	Registerkarte Filter Agentenaufzeichnungsreport .....	30
7.1.2.3	Registerkarte Aggregation Agentenaufzeichnungsreport .....	31
7.2	Agentenvergleichsreport .....	31
7.2.1	Widget-Einstellungen Agentenvergleichsreport .....	32
7.2.1.1	Registerkarte Allgemein Agentenvergleichsreport .....	32
7.2.1.2	Registerkarte Zusätzliche Einstellungen Agentenvergleichsreport .....	33
7.2.2	Detailreporteinstellungen Agentenvergleichsreport .....	33
7.2.2.1	Registerkarte Reporteinstellungen Agentenvergleichsreport .....	33
7.2.2.2	Registerkarte Filter Agentenvergleichsreport .....	34
7.2.2.3	Registerkarte Aggregation Agentenvergleichsreport .....	35
7.3	Hot-Topic-Report .....	36
7.3.1	Widget-Einstellungen Hot-Topic-Report .....	36
7.3.1.1	Registerkarte Allgemein Hot-Topic-Report .....	36
7.3.1.2	Registerkarte Zusätzliche Einstellungen Hot-Topic-Report .....	37
7.3.2	Detailreport-Einstellungen Hot-Topic-Report .....	37
7.3.2.1	Registerkarte Reporteinstellungen Hot-Topic-Report .....	37
7.3.2.2	Registerkarte Filter Hot-Topic-Report .....	38
7.3.2.3	Registerkarte Aggregation Hot-Topic-Report .....	39
<b>8</b>	<b>Allgemeine Funktionen .....</b>	<b>40</b>
8.1	Info aufrufen .....	40
8.2	Drucken .....	40
	<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>41</b>
	<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>43</b>
	<b>Glossar .....</b>	<b>44</b>

**Allgemeine Hinweise**

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

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

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

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

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

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

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

## 2 Einleitung

Die Applikation REPORT<sub>neo</sub> ist eine zentrale Anlaufstelle für das Reporting innerhalb der Produktlinie Neo.

REPORT<sub>neo</sub> unterscheidet zur Darstellungen von Ergebnissen zwischen **Widgets** und Reporten:

- Bei **Widgets** handelt es sich um die grafische Darstellung der aktuellen Entwicklung einer Leistungskennzahl mittels verschiedener Diagrammtypen (z. B. Balken- oder Ringdiagramm) auf dem Dashboard von REPORT<sub>neo</sub>. Benutzer können sich aus verschiedenen Widgets ein personalisiertes Dashboard mit den für sie wichtigsten Kennzahlen zusammenstellen, anhand dessen sie einen schnellen Überblick über den Status kritischer Erfolgsfaktoren oder wichtiger Zielsetzungen erhalten.
- Auf Basis von Widgets können zudem **Reporte** erstellt und in REPORT<sub>neo</sub> eingesehen sowie exportiert werden. Reporte bereiten die ausgewählten Daten in tabellarischer und grafischer Berichtsform in verschiedenen Detailstufen auf. Sie sind die Grundlage für ein beständiges und transparentes Berichtswesen, auf dessen Basis fundierte Entscheidungen auf operativer und strategischer Ebene getroffen werden können.



Die Applikation REPORT<sub>neo</sub> steht in allen Sprachen zur Verfügung, die von Neo unterstützt werden. Die Spracheinstellung vom Portal wird für die Applikation REPORT<sub>neo</sub> übernommen.

### 3 Lizenzen

---

#### 3 Lizenzen

Für die Nutzung der Applikation REPORT<sup>neo</sup> sind keine zusätzlichen Lizenzen erforderlich.

Der Zugriff auf REPORT<sub>neo</sub> erfolgt über die Applikation Portal als zentrale Oberfläche der Produktlinie Neo.



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

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

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

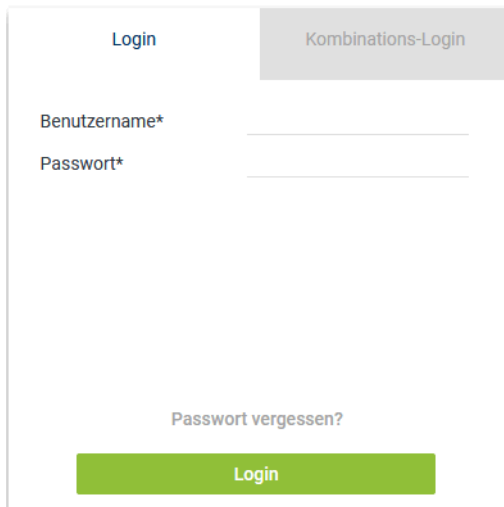


Abb. 1: Anmeldebildschirm

Grundsätzlich gibt es folgende Login-Möglichkeiten:

- Single Login = normales Benutzer-Login, siehe [Kapitel "Single Login", S. 9](#)
- Kombinations-Login, siehe [Kapitel "Kombinations-Login", S. 9](#)
- Login mit Zwei-Faktor-Authentifizierung, siehe [Kapitel "Login mit Zwei-Faktor-Authentifizierung", S. 11](#).



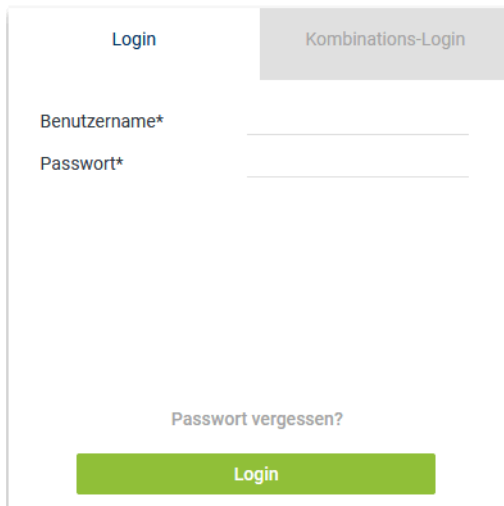
Welches Login Sie verwenden müssen, erfahren Sie von Ihrem Systemadministrator.

2. Nach der erfolgreichen Anmeldung im Portal, öffnen Sie in der Navigationsleiste das Applikationen-Modul und wählen Sie die Applikation REPORT<sub>neo</sub>.
- ⇒ Die Einstiegsseite von REPORT<sub>neo</sub> öffnet sich, siehe [Kapitel "Dashboard", S. 15](#).



## 4.1

## Single Login

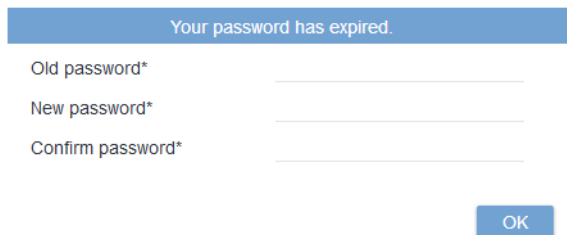


The form shows two tabs: 'Login' (active) and 'Kombinations-Login'. Under the 'Login' tab, there are two input fields labeled 'Benutzername\*' and 'Passwort\*'. Below these fields is a link 'Passwort vergessen?'. At the bottom is a green button labeled 'Login'.

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:



The dialog has a blue header bar with the text 'Your password has expired.'. Below it are three input fields labeled 'Old password\*', 'New password\*', and 'Confirm password\*'. At the bottom right is a blue button labeled 'OK'.

Abb. 3: Ihr Passwort ist abgelaufen

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

## 4.2

## Kombinations-Login

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

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

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

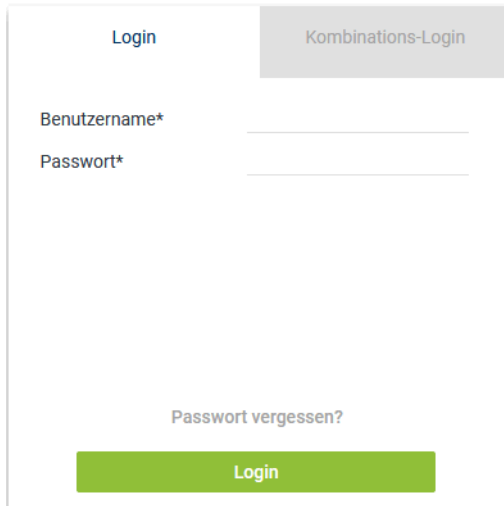


Abb. 4: Login

2. Das Fenster *Kombinations-Login* erscheint.

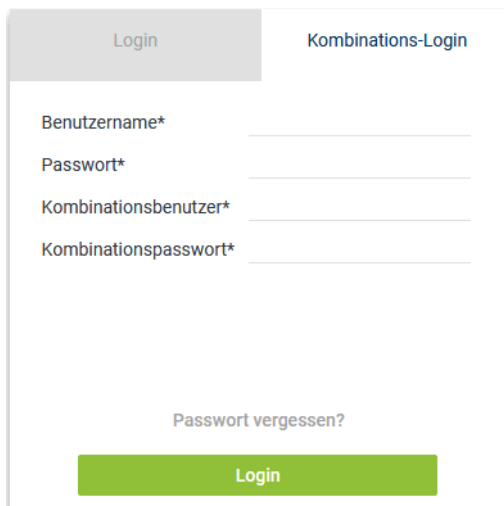


Abb. 5: Kombinations-Login

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

Um bei Bedarf wieder zum normalen Login zu wechseln, klicken Sie auf die Schaltfläche *Login*.

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

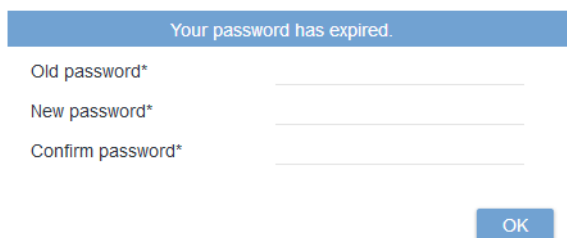


Abb. 6: Ihr Passwort ist abgelaufen

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

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

### 4.3 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 sechststelligen Code aus der Authentifizierungs-App ein.
3. Um den Code zu bestätigen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Code bestätigen*.  
Um den Authentifizierungsvorgang abubrechen, 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.

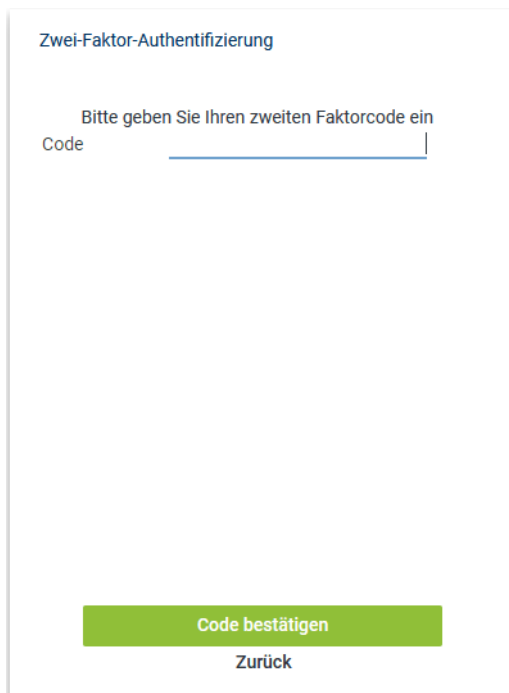


Abb. 8: Code bestätigen

## 4.4

**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.

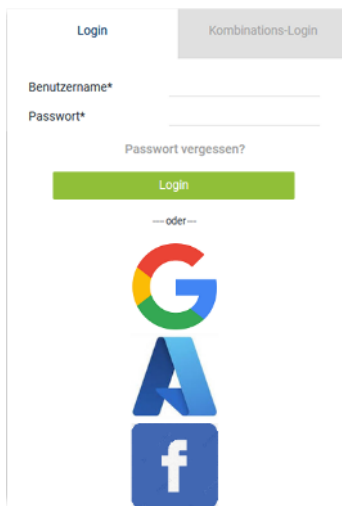


Abb. 9: OAuth-Login

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:

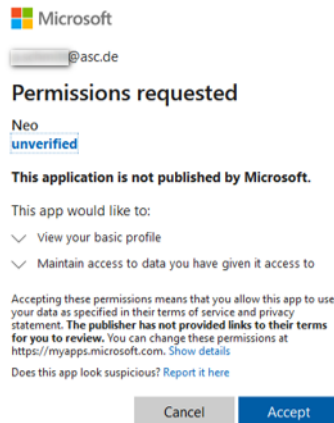


Abb. 10: Bestätigung erforderlich (Beispiel Azure)

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 Ihren Anmeldedaten an.
- ⇒ Es erscheint der Startbildschirm der Applikation.

#### 4.5

##### 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?*

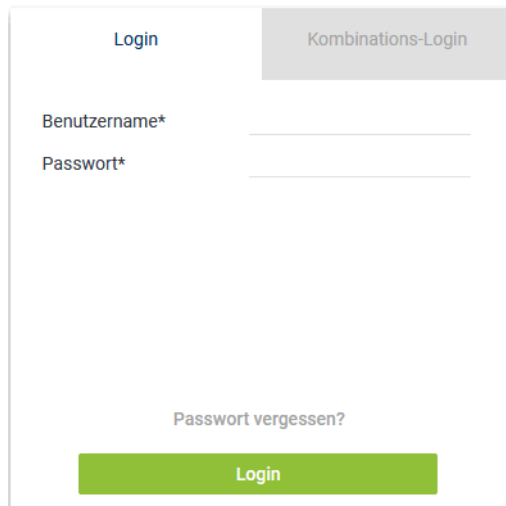


Abb. 11: Login-Fenster

2. Das Fenster *Passwort vergessen?* erscheint.

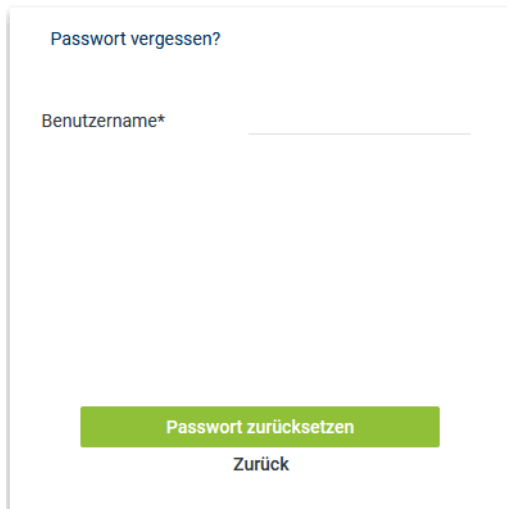


Abb. 12: Passwort anfordern

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



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

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

#### 4.6

#### 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:

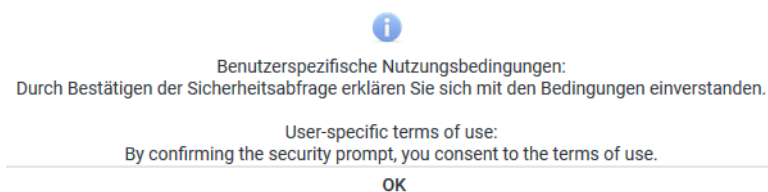


Abb. 13: Nutzungsbedingungen akzeptieren (Beispiel)

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

## 5 Bedienoberfläche REPORTneo

Als Einstiegsseite in REPORTneo dient ein Dashboard mit einer Übersicht aller erstellten **Widgets**, siehe [Kapitel "Dashboard", S. 15](#).

Die Darstellung von Kennzahlen in Form eines Diagramms stellt die Hauptansicht des **Widgets** dar; zur detaillierten Konfiguration des **Widgets** steht eine Detailansicht mit den zugehörigen **Widget-Einstellungen** zur Verfügung, siehe [Kapitel "Widget", S. 16](#).

Auf Basis der **Widgets** können Reports angezeigt werden. Neben einer Hauptansicht mit Diagramm und Tabelle steht zur Konfiguration des Reports eine Detailansicht zur Verfügung, siehe [Kapitel "Report", S. 21](#).

### 5.1 Dashboard

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

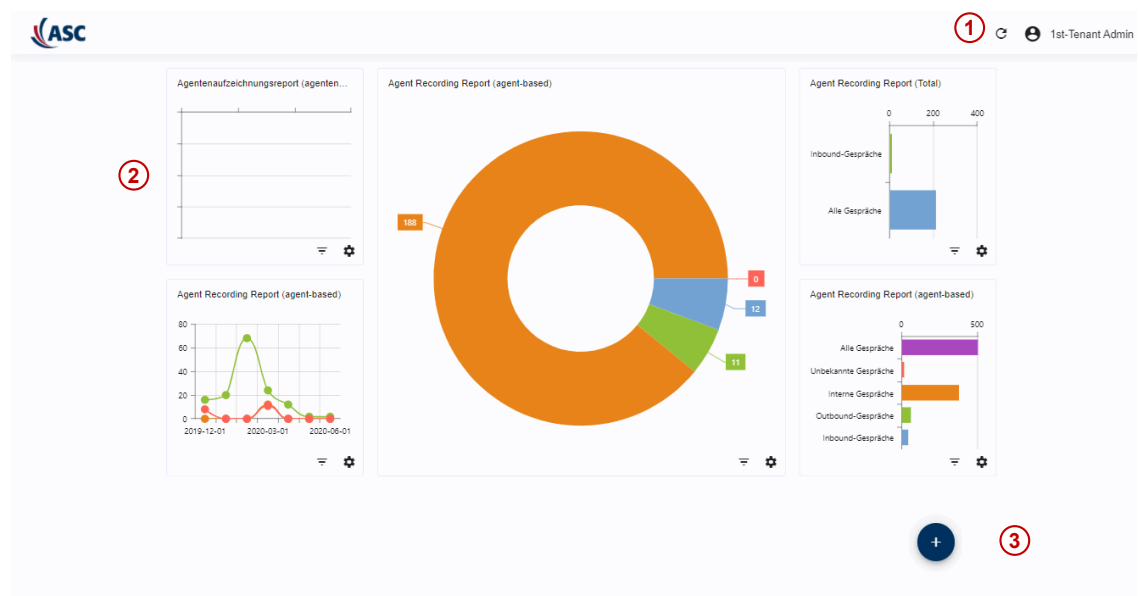





Abb. 14: Hauptansicht mit Widgets (Beispiel)

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

1	Symbolleiste	Enthält Funktionen für die Elemente der Hauptansicht, siehe <a href="#">Kapitel "Symbolleiste Dashboard", S. 16</a> .
2	Widget	<p>Um die Anordnung der <b>Widgets</b> auf dem Dashboard zu ändern, legen Sie den Mousecursor auf das <b>Widget</b>, klicken Sie auf das Symbol  und bewegen Sie das <b>Widget</b> an die entsprechende Position.</p> <p>Um die Größe des <b>Widgets</b> zu ändern, legen Sie den Mousecursor auf das <b>Widget</b> und ziehen Sie das <b>Widget</b> über das kleine graue Dreieck in der rechten unteren Ecke auf die entsprechende Größe.</p>
	 (Filtereinstellungen)	Bei Mouse-over werden die aktuellen Filter- und Aggregationseinstellungen des Reports angezeigt.
	 (Einstellungen)	Öffnet die detaillierte Ansicht der <b>Widget-Einstellungen</b> zur individuellen Konfiguration, siehe <a href="#">Kapitel "Widget-Einstellungen konfigurieren", S. 19</a> .

3



(Neues Widget hinzufügen)



Fügt ein neues Report-Widget hinzu, siehe [Kapitel "Widget erstellen", S. 26.](#)

### 5.1.1 Symbolleiste Dashboard


Die Symbolleiste des Dashboards bietet folgende Funktionen:

  1st-Tenant Admin

Abb. 15: Symbolleiste Dashboard

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die in der Übersicht dargestellten <a href="#">Widgets</a> .
	<i>Angemeldet als</i>	Öffnet ein Dropdown-Menü mit verschiedenen allgemeinen Funktionen, siehe <a href="#">Kapitel "Allgemeine Funktionen", S. 40.</a>
	<i>Versioneninfo</i>	Menüpunkt, über den Sie Informationen zum Versionsstand der Software aufrufen können, siehe <a href="#">Kapitel "Info aufrufen", S. 40.</a>
	<i>Logoff</i>	Menüpunkt, über den Sie sich von der Applikation abmelden können.



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

## 5.2 Widget

### Widget

REPORTneo ermöglicht es Ihnen, auf dem Übersichts-Dashboard für Sie relevante Leistungskennzahlen in mehreren [Widgets](#) in grafischer Form, z. B. als Zahl oder als Diagramm, darzustellen. Für weiterführende Informationen sowie zur Konfiguration detaillierter [Widget-Einstellungen](#) steht zudem ein Detailreport zur Verfügung, siehe [Kapitel "Widget-Einstellungen konfigurieren", S. 19.](#)

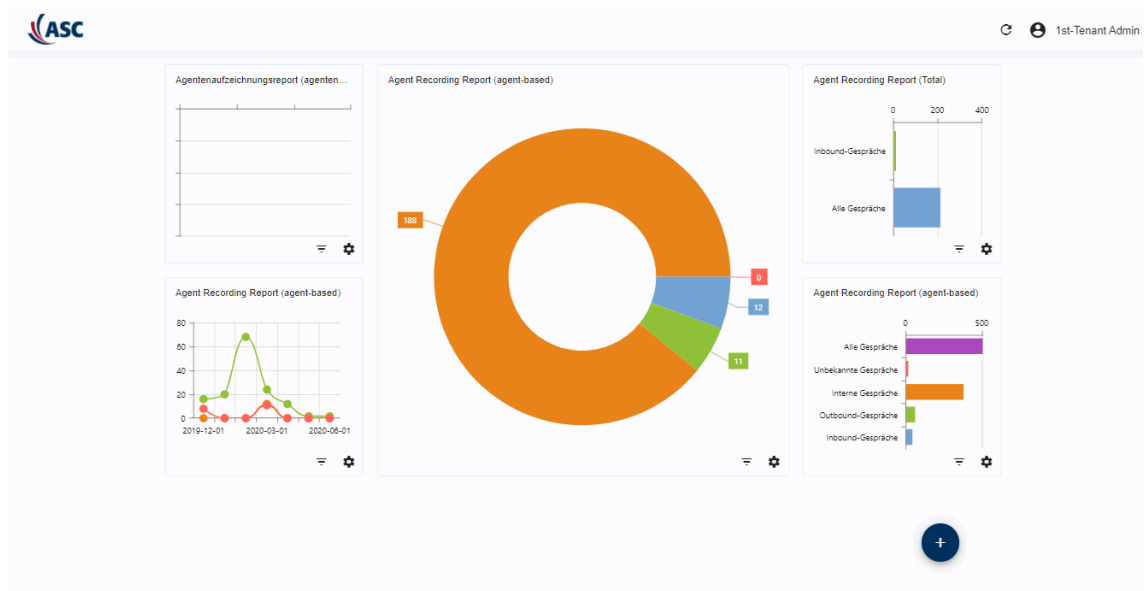


Abb. 16: Übersichts-Dashboard mit Widgets (Beispiel)

### 5.2.1 Darstellungsform in Widgets

Es besteht die Möglichkeit, die Reportergebnisse innerhalb eines [Widgets](#) auf verschiedene Arten abzubilden. Abhängig vom gewählten Report stehen unterschiedliche Widgettypen zur Verfügung:



- Kapitel "Widget Anzahl", S. 17
- Kapitel "Widget Balkendiagramm", S. 17
- Kapitel "Widget Messzeiger-Diagramm (rund)", S. 17
- Kapitel "Widget Messzeiger-Diagramm (linear)", S. 18
- Kapitel "Widget Ringdiagramm", S. 18
- Kapitel "Widget Liniendiagramm", S. 18
- Kapitel "Widget Trichterdiagramm", S. 19

#### 5.2.1.1 Widget Anzahl

Dieses Widget zeigt die Reporterergebnisse als Zahl an, z. B. die Anzahl aufgezeichneter Gespräche oder gefundener Schlüsselworte.

Agent Recording Report (agent-based)...

28.178



Abb. 17: Widgettyp Anzahl (Beispiel)

#### 5.2.1.2 Widget Balkendiagramm

Dieses Widget zeigt die Reporterergebnisse innerhalb eines Koordinatensystems als Balken an, wobei die Koordinatenachsen die bei Reporterstellung gewählten Parameter wiedergeben.

Agent comparison report

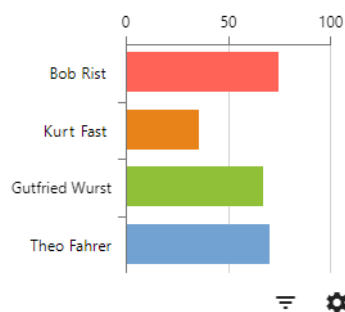


Abb. 18: Widgettyp Balkendiagramm (Beispiel)

#### 5.2.1.3 Widget Messzeiger-Diagramm (rund)

Dieses Widget zeigt die Reporterergebnisse in Tachoform an.



Abb. 19: Widgettyp Messzeigerdiagramm rund (Beispiel)

#### 5.2.1.4 Widget Messzeiger-Diagramm (linear)

Dieses Widget zeigt die Reporterergebnisse in einer vertikalen Messleiste an.

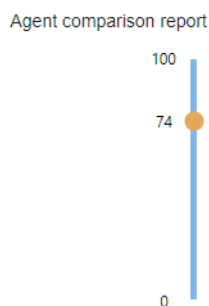


Abb. 20: Messzeigerdiagramm - rund (Beispiel)

#### 5.2.1.5 Widget Ringdiagramm

Dieses Widget zeigt die Reporterergebnisse in Kreisform an.

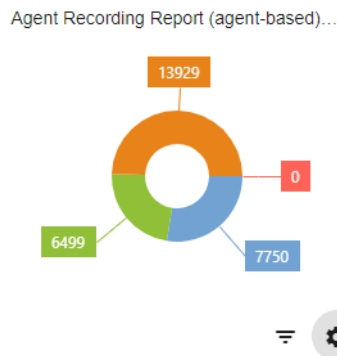


Abb. 21: Widgettyp Ringdiagramm (Beispiel)

#### 5.2.1.6 Widget Liniendiagramm

Dieses Widget zeigt die Reporterergebnisse innerhalb eines Koordinatensystems als Linien an, wobei die Koordinatenachsen die bei Reporterstellung gewählten Parameter wiedergeben.

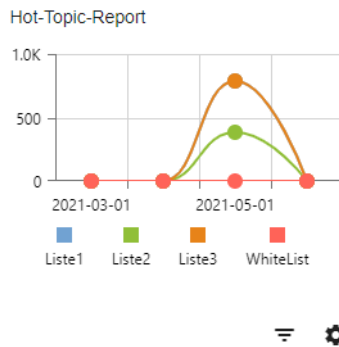


Abb. 22: Widgettyp Liniendiagramm (Beispiel)

### 5.2.1.7 Widget Trichterdiagramm

Dieses Widget zeigt die Reportergebnisse in Form eines Trichters an.

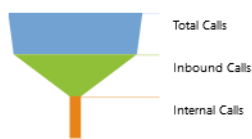



Abb. 23: Widgettyp Trichterdiagramm (Beispiel)

### 5.2.2 Widget-Einstellungen konfigurieren

Sie können die Parameter, die im [Widget](#) angezeigt werden, Ihrem aktuellem Bedarf gemäß konfigurieren.

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

Die Detailansicht enthält weitere Informationen und Funktionen zum jeweiligen [Widget](#). Die angezeigten Einstellungen sind abhängig vom gewählten Report-[Widget](#). Detaillierte Konfigurationsmöglichkeiten finden Sie im Kapitel [Kapitel "Standardreportvorlagen"](#), S. 27.



**Einstellungen**

Allgemein | Zusätzliche Einstellungen

Typ \*

Gestapeltes Balkendiagramm

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

Name

Agentenaufzeichnungsreport (agentenbasiert)

Speichern Abbrechen

Abb. 24: Detailansicht Widgets (Beispiel)

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Allgemein**  
Hier werden die allgemeinen Einstellungen des jeweiligen Report-[Widgets](#) angezeigt, siehe [Kapitel "Registerkarte Allgemein"](#), S. 20.

- *Zusätzliche Einstellungen*

Abhängig vom gewählten Report, können hier zusätzliche Einstellungen vorgenommen werden, wie bestimmte Kennzahlen (KPI) beim Agentenaufzeichnungsreport oder Ober- und Untergrenzen der Punktzahlen innerhalb einer Bewertungsvorlage beim Agentenvergleichsreport, die im Report-Widget dargestellt werden sollen, siehe Kapitel "Registerkarte Zusätzliche Einstellungen", S. 20.

### 5.2.2.1 Registerkarte Allgemein

Hier werden die allgemeinen Einstellungen des gewählten Report-Widgets angezeigt und können bearbeitet werden.

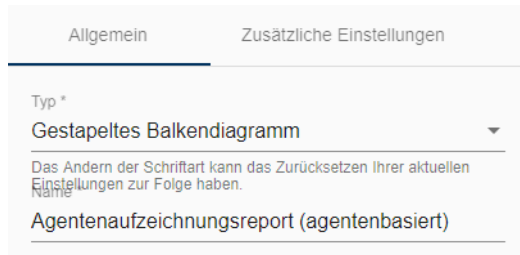


Abb. 25: Registerkarte Allgemein (Beispiel)

### 5.2.2.2 Registerkarte Zusätzliche Einstellungen

Abhängig vom gewählten Report, können hier zusätzliche Einstellungen vorgenommen werden, wie bestimmte Kennzahlen (KPIs) beim Agentenaufzeichnungsreport oder Ober- und Untergrenzen der Punktzahlen innerhalb einer Bewertungsvorlage beim Agentenvergleichsreport, die im Report-Widget dargestellt werden sollen.

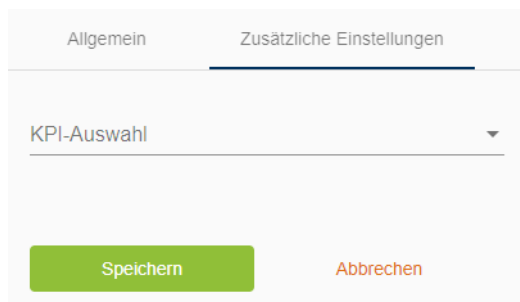



Abb. 26: Registerkarte Zusätzliche Einstellungen (Beispiel Agentenaufzeichnungsreport)

### 5.2.3 Widget löschen

1. Um ein Widget zu löschen, klicken Sie entweder im Dashboard innerhalb des Widgets auf das Symbol  oder auf das Widget selbst.
  - ⇒ Die Detailreport-Einstellungen erscheinen:

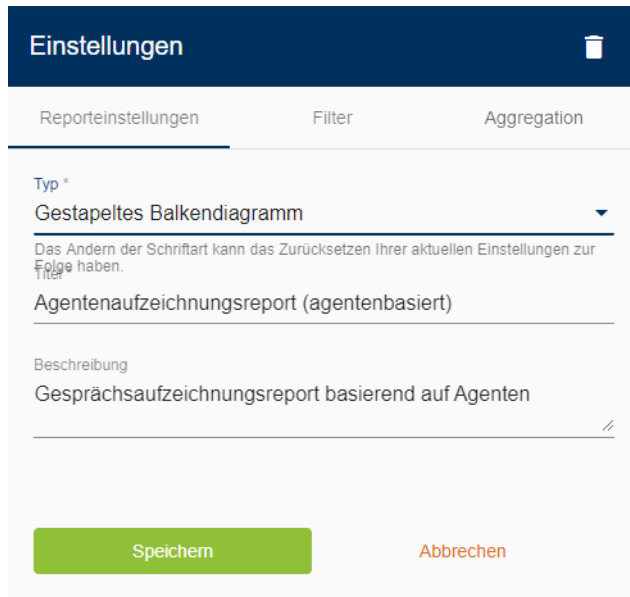



Abb. 27: Detailreport-Einstellungen (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  in der Kopfzeile der Detailreport-Einstellungen.
  3. Um das [Widget](#) wirklich zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.
- ⇒ Das [Widget](#) wird gelöscht.

### 5.3 Report

REPORTneo ermöglicht es Ihnen, Leistungskennzahlen in Form von Reporten darzustellen. Als Basis für Reporte dienen die [Widgets](#) auf dem Übersichts-Dashboard.

In der Hauptansicht des Report können Sie für Sie relevante Spalten in einer Tabelle auswählen, die Tabelle nach bestimmten Begriffen durchsuchen und den Report als .xcl.Datei exportieren, siehe [Kapitel "Hauptansicht Report", S. 21](#).

Über die Detailansicht des Reports können Sie die Einstellungen des Reports bearbeiten, siehe [Kapitel "Detailreport-Einstellungen konfigurieren", S. 23](#).

#### 5.3.1 Hauptansicht Report

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






Abb. 28: Hauptansicht eines einzelnen Reports (Beispiel Agentenaufzeichnungsreport)

Abhängig von der gewählten Standardreportvorlage, besteht bei manchen Reports die Möglichkeit eines Drill-Downs zu weiteren, granularen Informationen, indem Sie auf ein Element des Diagramms klicken.

In der Tabelle unterhalb des Diagramms werden je nach Konfiguration der Spalten unterschiedliche Informationen angezeigt. Die Spalten der Tabelle können Sie per Drag-and-Drop verschieben. Ein Klick auf eine Spalte sortiert den Spalteninhalt. Falls die Tabelle mehr Spalten enthält, als auf einen Blick angezeigt werden können, können Sie horizontal zu verborgenen Spalten springen, indem Sie die Shift-Taste gedrückt halten und mit den Pfeiltasten nach rechts und links navigieren.

Zusätzliche stehen Ihnen folgende Bedieneroptionen zur Verfügung:




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

### 5.3.1.1 Symbolleiste Report


Die Symbolleiste in der Hauptansicht des Reports bietet folgende Funktionen:

   1st-Tenant Admin

Abb. 29: Symbolleiste Report

	<b>Einstellungen</b>	Erlaubt die Erstellung eines neuen Reports sowie die Konfiguration eines einzelnen, in der Übersicht ausgewählten Reports, siehe <a href="#">Kapitel "Widget erstellen", S. 26</a> .
	<b>Drucken</b>	Erlaubt, den Report auszudrucken, siehe <a href="#">Kapitel "Drucken", S. 40</a> .
	<b>Angemeldet als</b>	Öffnet ein Dropdown-Menü mit verschiedenen allgemeinen Funktionen, siehe <a href="#">Kapitel "Allgemeine Funktionen", S. 40</a> .
	<b>Info</b>	Menüpunkt, über den Sie Informationen zum Versionsstand der Software aufrufen können, siehe <a href="#">Kapitel "Info aufrufen", S. 40</a> .
	<b>Logoff</b>	Menüpunkt, über den Sie sich von der Applikation abmelden können.



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


### 5.3.2 Detailreport-Einstellungen konfigurieren

Auf Basis eines [Widgets](#) im Dashboard können Sie den zugehörigen Report anzeigen und konfigurieren.

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



Abb. 30: Report konfigurieren

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

Die Detailansicht enthält weitere Informationen und Funktionen zum jeweiligen Report. Die angezeigten Einstellungen sind abhängig vom gewählten Report-Widget. Detaillierte Konfigurationsmöglichkeiten finden Sie im Kapitel [Kapitel "Standardreportvorlagen", S. 27](#)

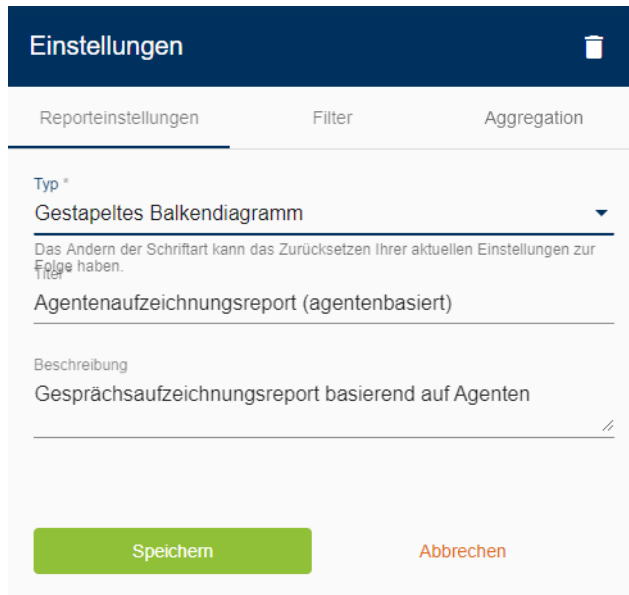


Abb. 31: Detailansicht Report (Beispiel)

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Reporteinstellungen**  
Hier werden die Reporteinstellungen des gewählten Reports angezeigt, siehe [Kapitel "Registerkarte Reporteinstellungen", S. 24](#).
- **Filter**  
Hier werden mögliche Filterkriterien angezeigt, die auf die im Report dargestellten Daten angewendet werden sollen, siehe [Kapitel "Registerkarte Filter", S. 24](#).
- **Aggregation**  
Hier werden die Aggregationseinstellungen angezeigt, siehe [Kapitel "Registerkarte Aggregation", S. 25](#).

### 5.3.2.1 Registerkarte Reporteinstellungen

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

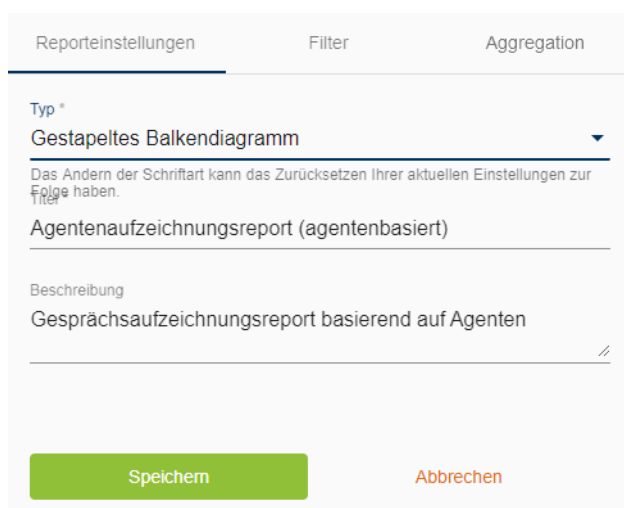
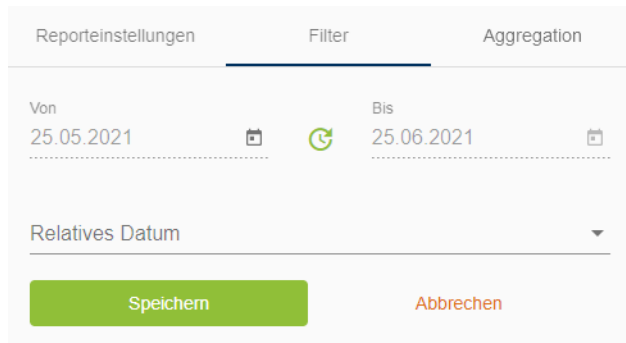


Abb. 32: Registerkarte Reporteinstellungen (Beispiel)




### 5.3.2.2 Registerkarte Filter

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





Reporteinstellungen      Filter      Aggregation

Von 25.05.2021   Bis 25.06.2021 

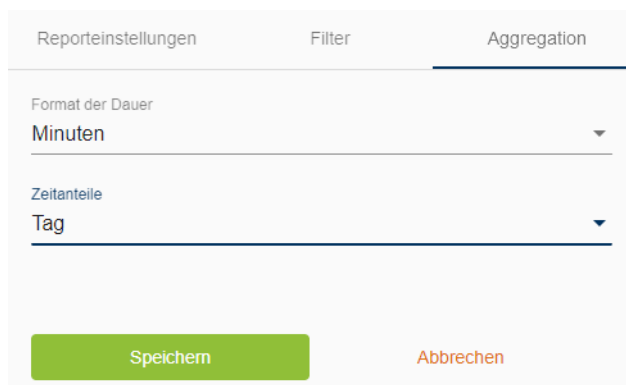
Relatives Datum ▼

Speichern      Abbrechen

Abb. 33: Registerkarte Filter (Beispiel)

### 5.3.2.3 Registerkarte Aggregation

Abhängig vom gewählten Report, können hier verschiedene Aggregationseinstellungen vorgenommen werden.



Reporteinstellungen      Filter      Aggregation

Format der Dauer  
Minuten ▼

Zeitanteile  
Tag ▼


Speichern      Abbrechen

Abb. 34: Registerkarte Aggregation (Beispiel)

## 6

## Widget erstellen

Zur Darstellung von bestimmten Kennzahlen in einem Widget stehen Ihnen im System verschiedene Reports zur Verfügung, die ihren Fokus auf unterschiedliche Aspekte des Anrufgeschehens legen, siehe [Kapitel "Standardreportvorlagen", S. 27](#).

- Um ein **Widget** basierend auf einer bestimmten Reportvorlage zu erstellen, klicken Sie im Dashboard unten rechts auf das Symbol .
  - ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

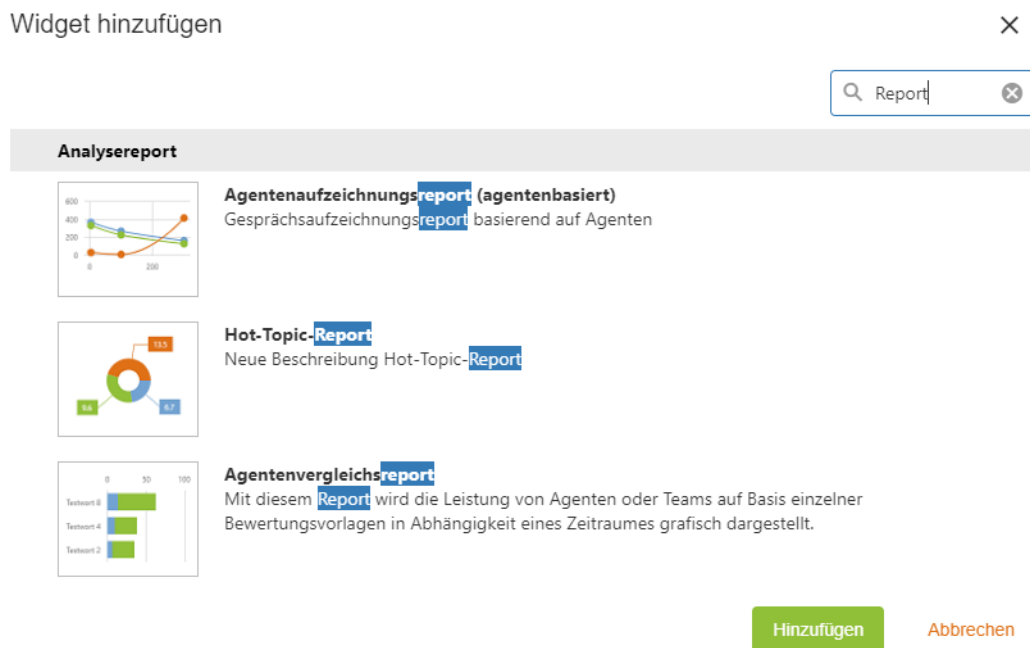


Abb. 35: Report-Widget hinzufügen

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

## 7

## Standardreportvorlagen

Mit Hilfe von Standardreportvorlagen generieren Sie **Widgets** und die dazugehörigen Detailreports, die die Ergebnisse in Form von Grafiken und Tabellen darstellen. Im Widget auf dem Dashboard werden je nach Wahl der Darstellungsform ausgewählte Kennzahlen dargestellt, während in der Tabelle des Detailreports alle Kennzahlen angezeigt werden können.

Der Betrachtungszeitraum kann während der Konfiguration des **Widgets** eingestellt werden.

**HINWEIS!** Beachten Sie, dass sich ein großer rückblickender Betrachtungszeitraum auf die Performance auswirken kann. Um dies zu vermeiden, kann eine Aufbewahrungsfrist der Report-Daten (und damit eine Begrenzung des Betrachtungszeitraums) durch ASC eingestellt werden.

Das Standard-Aktualisierungsintervall neuer Daten beträgt 60 Minuten.

## 7.1

## Agentenaufzeichnungsreport

Dieser Report gibt einen Überblick über die aufgezeichneten Gespräche der einzelnen Agenten.

Es stehen folgende Spalten zur Darstellung in der Tabelle der Hauptansicht des Report zur Verfügung:

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

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




Abb. 36: Agentenaufzeichnungsreport als gestapeltes Balkendiagramm (Beispiel)

### 7.1.1 Widget-Einstellungen Agentenaufzeichnungsreport

#### 7.1.1.1 Registerkarte Allgemein Agentenaufzeichnungsreport

Nehmen Sie hier die erforderlichen Einstellungen vor.



The screenshot shows the 'Allgemein' tab of the settings. It includes a dropdown menu for 'Typ \*' with the selected option 'Gestapeltes Balkendiagramm'. Below this, there is a note: 'Das Ändern der Schriftart kann das Zurücksetzen Ihrer aktuellen Einstellungen zur Folge haben.' and a label 'Agentenaufzeichnungsreport (agentenbasiert)'.

Abb. 37: Registerkarte Allgemein

<b>Typ</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Widget-Typ aus, siehe <a href="#">Kapitel "Darstellungsform in Widgets", S. 16.</a>
<b>Name</b>	Zeigt den Namen des Widgets an.

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

### 7.1.1.2 Registerkarte Zusätzliche Einstellungen Agentenaufzeichnungsreport

Nehmen Sie hier die erforderlichen Einstellungen vor.

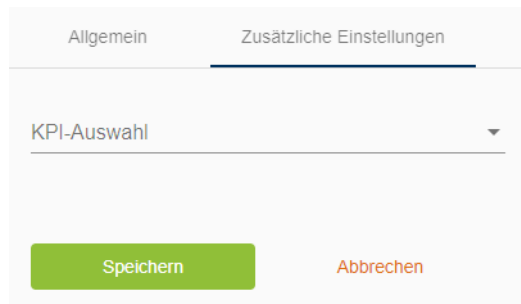


Abb. 38: Registerkarte Zusätzliche Einstellungen

<b>KPI-Auswahl</b>	<p>Wählen Sie die gewünschten Kennzahlen aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p><input type="checkbox"/> = Kein <b>KPI</b> wurde aktiviert.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = <b>KPI</b> wurde aktiviert.</p> <p>Folgende <b>KPIs</b> stehen Ihnen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Alle Gespräche</i>: alle Gespräche werden im Widget berücksichtigt.</li> <li>• <i>Inbound-Gespräche</i>: nur eingehende Gespräche werden im Widget berücksichtigt.</li> <li>• <i>Outbound-Gespräche</i>: nur ausgehende Gespräche werden im Widget berücksichtigt.</li> <li>• <i>Interne Gespräche</i>: nur interne Gespräche werden im Widget berücksichtigt.</li> <li>• <i>Unbekannte Gespräche</i>: nur unbekannte Gespräche werden im Widget berücksichtigt.</li> </ul>
--------------------	--

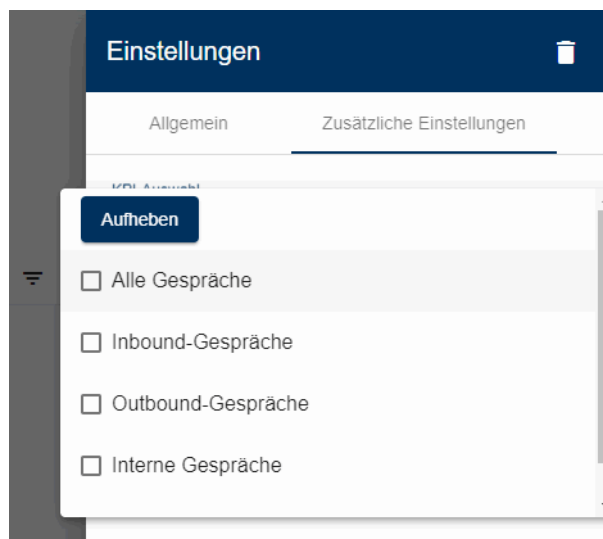


Abb. 39: KPI auswählen

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

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

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

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

## 7.1.2 Detailreporteinstellungen Agentenaufzeichnungsreport

### 7.1.2.1 Registerkarte Reporteinstellungen Agentenaufzeichnungsreport

Nehmen Sie hier die erforderlichen Einstellungen vor.

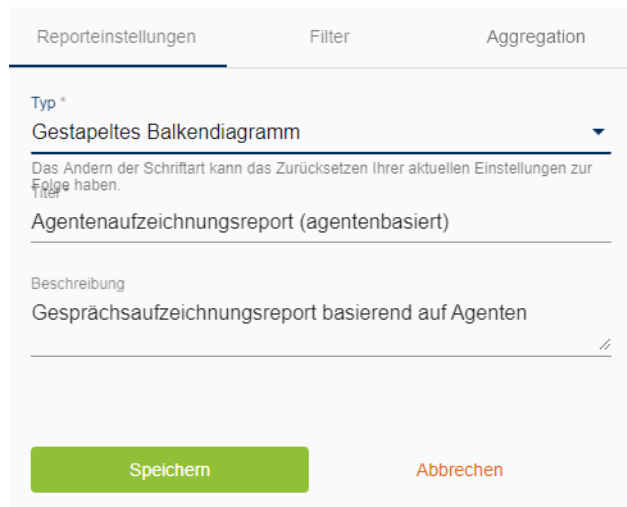


Abb. 40: Registerkarte Reporteinstellungen

<b>Typ</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Report-Typ aus, siehe <a href="#">Kapitel "Darstellungsform in Widgets", S. 16</a> .
<b>Titel</b>	Geben Sie einen aussagekräftigen Titel für den Report ein. Andernfalls wird der Standardname verwendet.
<b>Beschreibung</b>	Geben Sie bei Bedarf eine Beschreibung des Reports ein.

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

### 7.1.2.2 Registerkarte Filter Agentenaufzeichnungsreport

Nehmen Sie hier die erforderlichen Einstellungen vor.

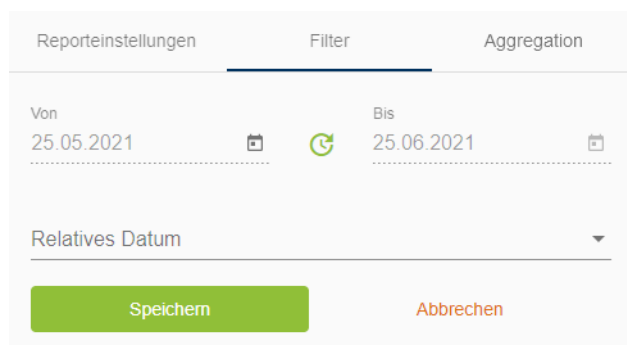








Abb. 41: Registerkarte Filter

<b>Von ... Bis</b>	<p> : Wählen Sie aus dem Kalender den Beginn und das Ende des Zeitraums, der von dem Report erfasst werden soll, oder geben Sie das Datum manuell in das Eingabefeld ein.</p> <p>Um ein relatives Datum einzugeben klicken Sie auf das Symbol , damit es zu  wechselt.</p>
<b>Relatives Datum</b>	<p> : Wählen Sie aus der Dropdown-Liste ein relatives Datum aus.</p> <p>Folgende Optionen stehen Ihnen zur Verfügung:</p>

- Heute
- Gestern
- Letzte Woche
- Letzter Monat
- Letztes Quartal

Um einen individuellen Zeitraum einzugeben klicken Sie auf das Symbol , damit es zu  wechselt.

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

### 7.1.2.3 Registerkarte Aggregation Agentenaufzeichnungsreport

Nehmen Sie hier die erforderlichen Einstellungen vor.

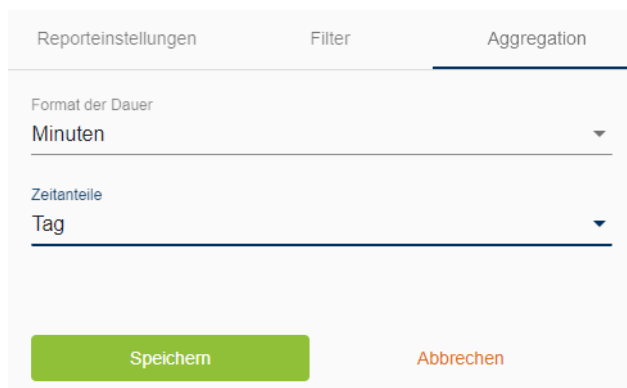


Abb. 42: Registerkarte Aggregation

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

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

- Sekunden
- Minuten
- Stunden

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

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

- Jahr
- Quartal
- Monat
- Woche
- Tag

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

## 7.2 Agentenvergleichsreport

Dieser Report vergleicht die Leistung einzelner Agenten oder ganzer Teams auf Basis der Punktzahl, die die Agenten in den jeweiligen Bewertungsvorlagen innerhalb des definierten Zeitraums erzielt haben.

In der Hauptansicht wird zunächst die durchschnittliche Gesamtpunktzahl der gewählten Bewertungsvorlage angezeigt. Indem Sie auf eine Vorlage klicken, können Sie sich Unterreporte zu einzelnen Sektionen und Bewertungselementen als Drill-Down anzeigen lassen.

Bei der Berechnung der Punktzahl haben Mediationsbewertungen Priorität vor Wiederbewertungen und Wiederbewertungen Priorität vor Erstbewertungen. Kalibrierungsbewertungen und Referenzbewertungen (zu Kalibrierungsprozessen) werden nicht berücksichtigt.

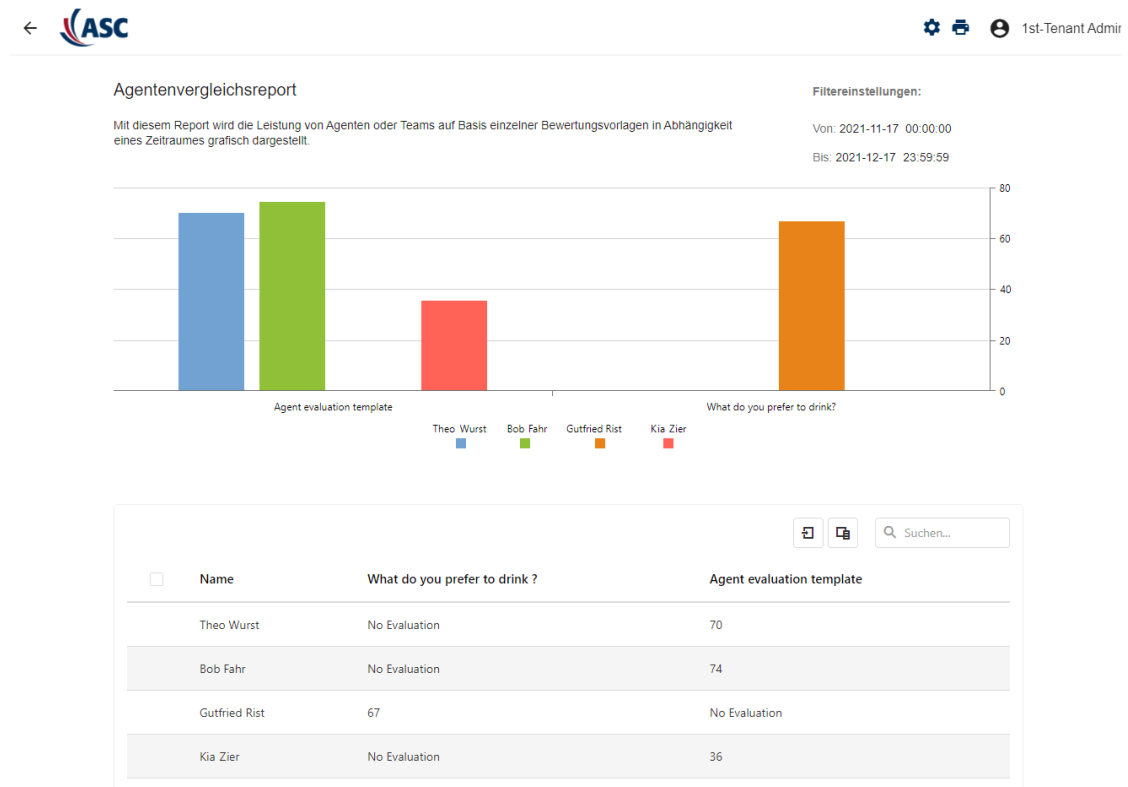


Abb. 43: Agentenvergleichsreport als Balkendiagramm (Beispiel)

## 7.2.1 Widget-Einstellungen Agentenvergleichsreport

### 7.2.1.1 Registerkarte Allgemein Agentenvergleichsreport

Nehmen Sie hier die erforderlichen Einstellungen vor.

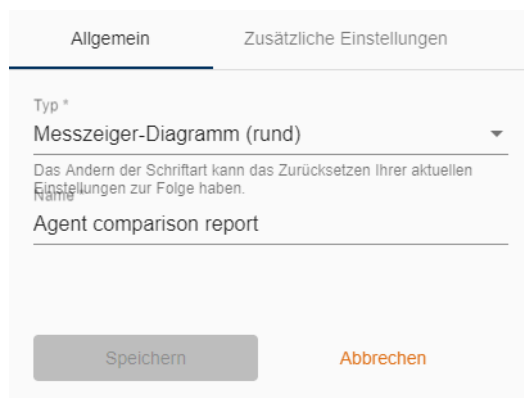


Abb. 44: Registerkarte Allgemein

Typ	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Widget-Typ aus, siehe <a href="#">Kapitel "Darstellungsform in Widgets", S. 16.</a>
Name	Zeigt den Namen des Widgets an.



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

### 7.2.1.2 Registerkarte Zusätzliche Einstellungen Agentenvergleichsreport

Nehmen Sie hier die erforderlichen Einstellungen vor.

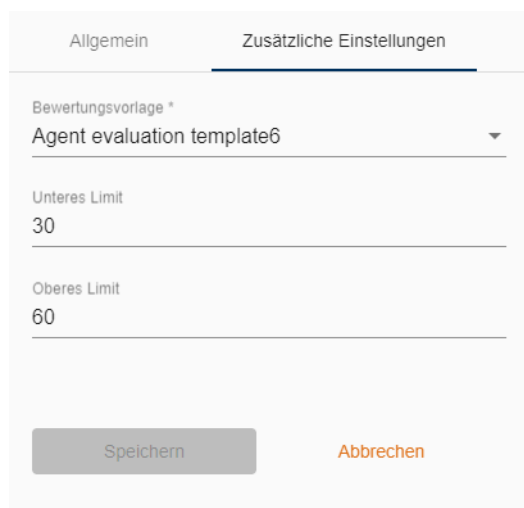


Abb. 45: Registerkarte Zusätzliche Einstellungen

Abhängig von der gewählten Darstellungform stehen verschiedene Einstellungen zur Verfügung:

<i>Bewertungsvorlage</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine Bewertungsvorlage aus.
<i>Unteres Limit</i>	Für Widgets, die mit farblichen Markierungen arbeiten wie z. B. das Messzeigerdiagramm, können Sie hier über die Pfeiltaste ein unteres Limit für diese Markierungen eingeben.
<i>Oberes Limit</i>	Für Widgets, die mit farblichen Markierungen arbeiten wie z. B. das Messzeigerdiagramm, können Sie hier über die Pfeiltaste ein oberes Limit für diese Markierungen eingeben.
<i>Basiert auf</i>	Wählen Sie, ob die Leistungen einzelner Agenten oder ganzer Teams verglichen werden sollen.  Folgende Optionen stehen zur Verfügung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keine</li> <li>• Agent</li> <li>• Team</li> </ul>

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

## 7.2.2 Detailreporteinstellungen Agentenvergleichsreport

### 7.2.2.1 Registerkarte Reporteinstellungen Agentenvergleichsreport

Nehmen Sie hier die erforderlichen Einstellungen vor.

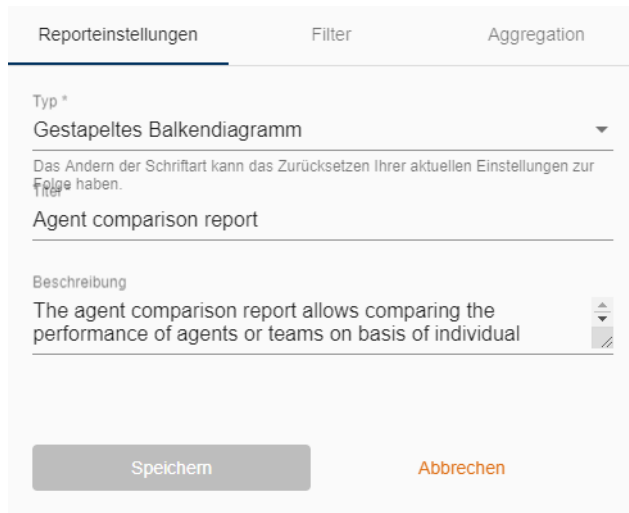


Abb. 46: Registerkarte Reporteinstellungen

<b>Typ</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Report-Typ aus, siehe <a href="#">Kapitel "Darstellungsform in Widgets", S. 16.</a>
<b>Titel</b>	Geben Sie einen aussagekräftigen Titel für den Report ein. Andernfalls wird der Standardname verwendet.
<b>Beschreibung</b>	Geben Sie bei Bedarf eine Beschreibung des Reports ein.

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

#### 7.2.2.2 Registerkarte Filter Agentenvergleichsreport

Nehmen Sie hier die erforderlichen Einstellungen vor.

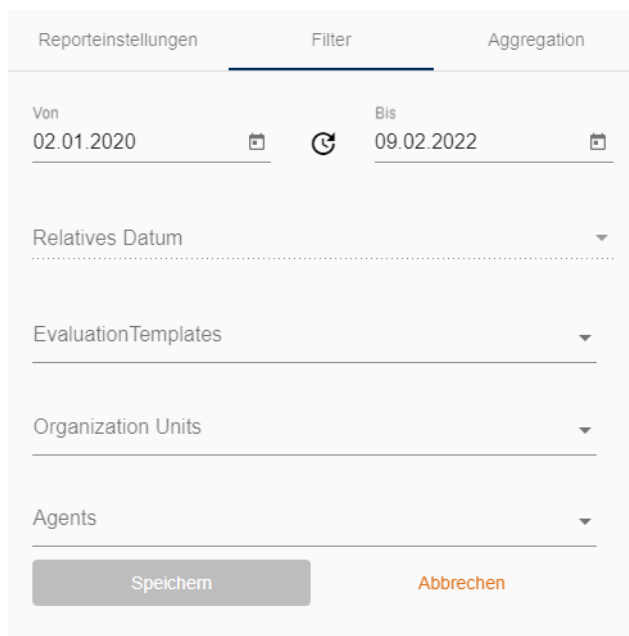








Abb. 47: Registerkarte Filter

<b>Von ... Bis</b>	 : Wählen Sie aus dem Kalender den Beginn und das Ende des Zeitraums, der von dem Report erfasst werden soll, oder geben Sie das Datum manuell in das Eingabefeld ein.
--------------------	---

	Um ein relatives Datum einzugeben klicken Sie auf das Symbol  , damit es zu  wechselt.
<b>Relatives Datum</b>	 : Wählen Sie aus der Dropdown-Liste ein relatives Datum aus. Folgende Optionen stehen Ihnen zur Verfügung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heute</li> <li>• Gestern</li> <li>• Letzte Woche</li> <li>• Letzter Monat</li> <li>• Letztes Quartal</li> </ul> Um einen individuellen Zeitraum einzugeben klicken Sie auf das Symbol  , damit es zu  wechselt.
<b>Bewertungsvorlagen</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Bewertungsvorlage(n) aus, deren Ergebnisse im Report dargestellt werden sollen. Sie können eine oder mehrere Reportvorlagen auswählen.
<b>Organisationseinheiten</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Organisationseinheit(en) aus, die im Report berücksichtigt werden sollen. Sie können eine oder mehrere Organisationseinheiten auswählen.
<b>Agenten</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Agent(en) aus, die im Report berücksichtigt werden sollen. Sie können einen oder mehrere Agenten auswählen.

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

### 7.2.2.3 Registerkarte Aggregation Agentenvergleichsreport

Nehmen Sie hier die erforderlichen Einstellungen vor.

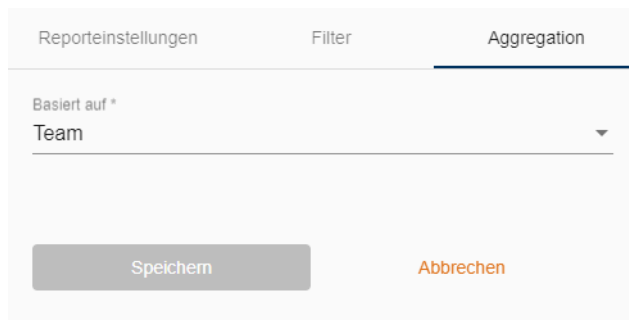


Abb. 48: Registerkarte Aggregation

<b>Basiert auf</b>	Wählen Sie, ob die Leistungen einzelner Agenten oder ganzer Teams verglichen werden sollen. Folgende Optionen stehen zur Verfügung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keine</li> <li>• Agent</li> <li>• Team</li> </ul>
--------------------	---

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

### 7.3 Hot-Topic-Report

Dieser Report gibt einen Überblick über die wichtigsten Themen, um die sich Gespräche aktuell drehen. Er zeigt die Anzahl der Schlüsselworte der ausgewählten Schlüsselwortliste, die innerhalb des gewählten Zeitraums in den Gesprächen bestimmter Agenten/Teams gefunden wurden. Anhand dieser Übersicht können Rückschlüsse hinsichtlich wichtiger Themen und Trends gezogen und bei Bedarf entsprechende Maßnahmen ergriffen werden.

Als Parameter stehen ein individuell einstellbarer Betrachtungszeitraum, die Mehrfachauswahl von Schlüsselworten/Schlüsselwortlisten (Kategorie) sowie Agenten/Teams zur Verfügung.

Indem Sie innerhalb der Vorlage auf eine Kategorie klicken, können Sie sich die einzelnen Schlüsselworten der Kategorie als Drill-Down anzeigen lassen.

Damit der Report Ergebnisse liefern kann, muss ein entsprechender Audioanalyse-Job erstellt worden sein.



Informationen zum Audioanalyse-Modul finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATION-neo - Bedienung Audioanalyse-Modul*.

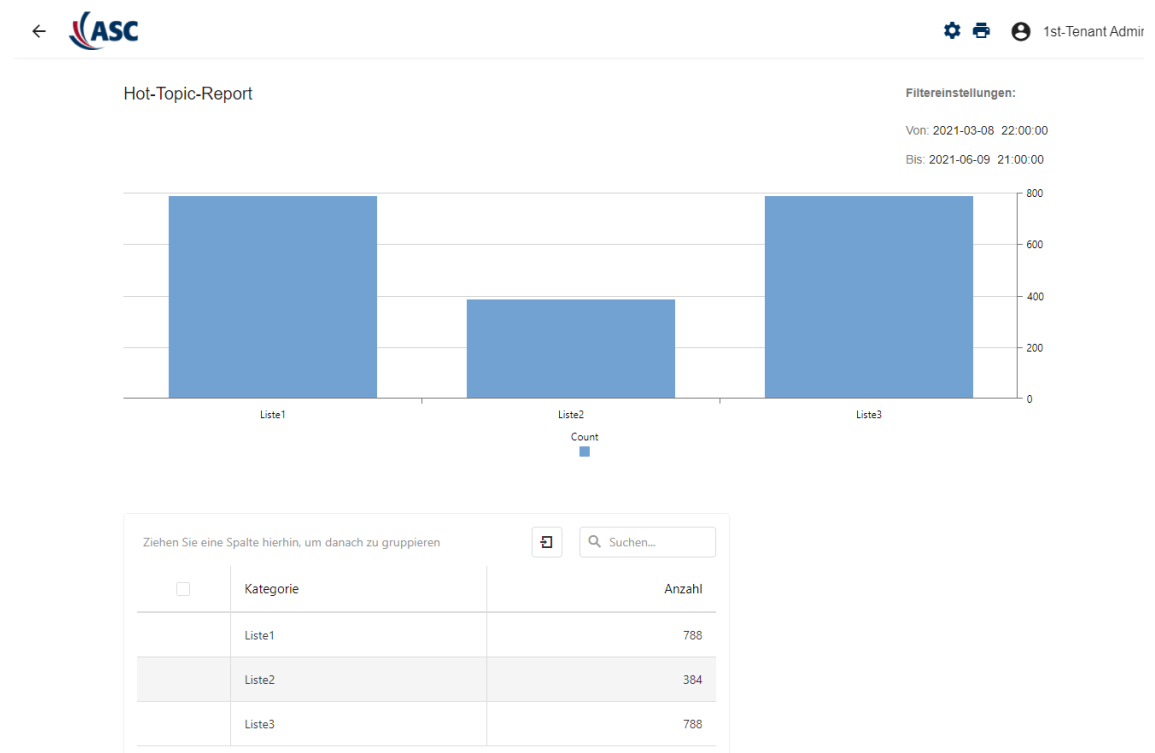


Abb. 49: Hot-Topic-Report als Balkendiagramm (Beispiel)

#### 7.3.1 Widget-Einstellungen Hot-Topic-Report

##### 7.3.1.1 Registerkarte Allgemein Hot-Topic-Report

Nehmen Sie hier die erforderlichen Einstellungen vor.



Abb. 50: Registerkarte Allgemein

<b>Typ</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Widget-Typ aus, siehe <a href="#">Kapitel "Darstellungsform in Widgets", S. 16.</a>
<b>Name</b>	Zeigt den Namen des Widgets an.

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

### 7.3.1.2 Registerkarte Zusätzliche Einstellungen Hot-Topic-Report

Hier stehen keine zusätzlichen Einstellungen zur Verfügung. Es werden alle Daten des letzten Monats angezeigt, wobei Kategorien den Analyselisten entsprechen. Voraussetzung ist, dass der Benutzer die Berechtigung zum Zugriff auf diese Daten hat.

## 7.3.2 Detailreport-Einstellungen Hot-Topic-Report

### 7.3.2.1 Registerkarte Reporteinstellungen Hot-Topic-Report

Nehmen Sie hier die erforderlichen Einstellungen vor.

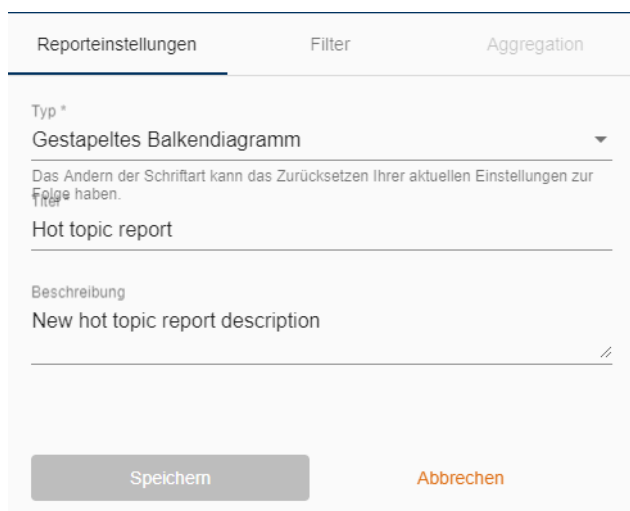


Abb. 51: Registerkarte Reporteinstellungen

<b>Typ</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Report-Typ aus, siehe <a href="#">Kapitel "Darstellungsform in Widgets", S. 16.</a>
<b>Titel</b>	Geben Sie einen aussagekräftigen Titel für den Report ein. Andernfalls wird der Standardname verwendet.
<b>Beschreibung</b>	Geben Sie bei Bedarf eine Beschreibung des Reports ein.

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

### 7.3.2.2 Registerkarte Filter Hot-Topic-Report

Nehmen Sie hier die erforderlichen Einstellungen vor.

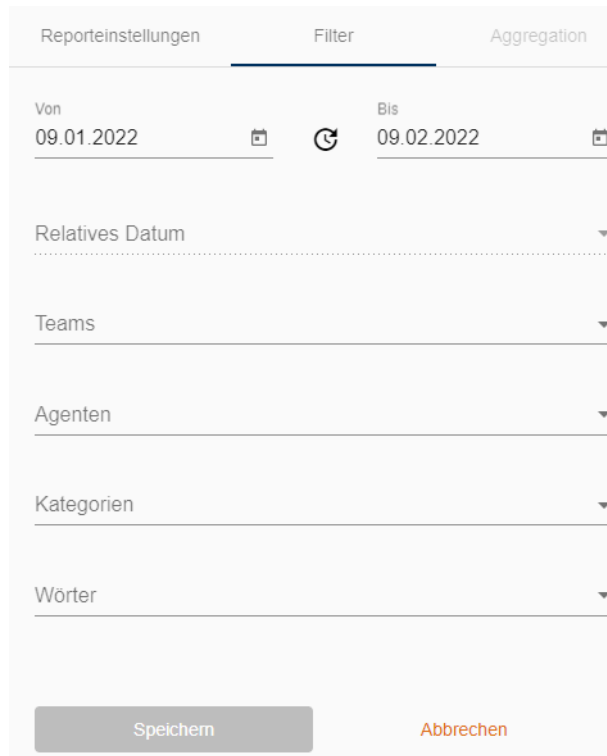








Abb. 52: Registerkarte Filter

<b>Von ... Bis</b>	<p> : Wählen Sie aus dem Kalender den Beginn und das Ende des Zeitraums, der von dem Report erfasst werden soll, oder geben Sie das Datum manuell in das Eingabefeld ein.</p> <p>Um ein relatives Datum einzugeben klicken Sie auf das Symbol , damit es zu  wechselt.</p>
<b>Relatives Datum</b>	<p> : Wählen Sie aus der Dropdown-Liste ein relatives Datum aus.</p> <p>Folgende Optionen stehen Ihnen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heute</li> <li>• Gestern</li> <li>• Letzte Woche</li> <li>• Letzter Monat</li> <li>• Letztes Quartal</li> </ul> <p>Um einen individuellen Zeitraum einzugeben klicken Sie auf das Symbol , damit es zu  wechselt.</p>
<b>Teams</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Teams, die vom Report erfasst werden sollen.
<b>Agenten</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Agenten, die vom Report erfasst werden sollen.
<b>Kategorien</b>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Kategorien, die vom Report erfasst werden sollen. Diese Option steht nur zur Verfügung, wenn der Report auf Kategorien (Analyselisten) basiert.

<i>Wörter</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Schlüsselwörter, die vom Report erfasst werden sollen. Diese Option steht nur zur Verfügung, wenn für den Report ein Drilldown auf Wortebene existiert.
<i>Schlüsselwortlisten</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Schlüsselwortlisten, die vom Report erfasst werden sollen. Diese Option steht nur zur Verfügung, wenn Schlüsselwortlisten angelegt wurden.


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

### 7.3.2.3 Registerkarte Aggregation Hot-Topic-Report

Diese Registerkarte steht derzeit nicht zur Verfügung.

## 8 Allgemeine Funktionen

### 8.1 Info aufrufen

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

#### Versionsinfo

Aktuelle Version: 6.5.0-1.0


Schließen

Abb. 53: Info aufrufen (Beispiel)

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

### 8.2 Drucken

Mit dieser Funktion können Sie den Report ausdrucken.

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

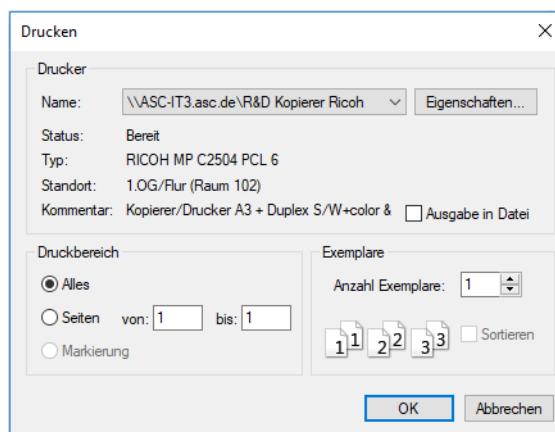


Abb. 54: Drucken (Beispiel)

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



## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Anmeldebildschirm .....	8
Abb. 2	Single Login .....	9
Abb. 3	Ihr Passwort ist abgelaufen .....	9
Abb. 4	Login .....	10
Abb. 5	Kombinations-Login .....	10
Abb. 6	Ihr Passwort ist abgelaufen .....	10
Abb. 7	Login Zwei-Faktor-Authentifizierung .....	11
Abb. 8	Code bestätigen.....	12
Abb. 9	OAuth-Login.....	12
Abb. 10	Bestätigung erforderlich (Beispiel Azure) .....	13
Abb. 11	Login-Fenster.....	13
Abb. 12	Passwort anfordern.....	14
Abb. 13	Nutzungsbedingungen akzeptieren (Beispiel) .....	14
Abb. 14	Hauptansicht mit Widgets (Beispiel) .....	15
Abb. 15	Symbolleiste Dashboard.....	16
Abb. 16	Übersichts-Dashboard mit Widgets (Beispiel) .....	16
Abb. 17	Widgettyp Anzahl (Beispiel).....	17
Abb. 18	Widgettyp Balkendiagramm (Beispiel).....	17
Abb. 19	Widgettyp Messzeigerdiagramm rund (Beispiel) .....	18
Abb. 20	Messzeigerdiagramm - rund (Beispiel) .....	18
Abb. 21	Widgettyp Ringdiagramm (Beispiel) .....	18
Abb. 22	Widgettyp Liniendiagramm (Beispiel) .....	19
Abb. 23	Widgettyp Trichterdiagramm (Beispiel).....	19
Abb. 24	Detailansicht Widgets (Beispiel) .....	19
Abb. 25	Registerkarte Allgemein (Beispiel).....	20
Abb. 26	Registerkarte Zusätzliche Einstellungen (Beispiel Agentenaufzeichnungsreport)...	20
Abb. 27	Detailreport-Einstellungen (Beispiel) .....	21
Abb. 28	Hauptansicht eines einzelnen Reports (Beispiel Agentenaufzeichnungsreport) .....	22
Abb. 29	Symbolleiste Report.....	22
Abb. 30	Report konfigurieren .....	23
Abb. 31	Detailansicht Report (Beispiel) .....	24
Abb. 32	Registerkarte Reporteinstellungen (Beispiel) .....	24
Abb. 33	Registerkarte Filter (Beispiel) .....	25
Abb. 34	Registerkarte Aggregation (Beispiel) .....	25
Abb. 35	Report-Widget hinzufügen .....	26
Abb. 36	Agentenaufzeichnungsreport als gestapeltes Balkendiagramm (Beispiel).....	28
Abb. 37	Registerkarte Allgemein.....	28
Abb. 38	Registerkarte Zusätzliche Einstellungen.....	29
Abb. 39	KPI auswählen.....	29
Abb. 40	Registerkarte Reporteinstellungen .....	30
Abb. 41	Registerkarte Filter .....	30

Abb. 42	Registerkarte Aggregation .....	31
Abb. 43	Agentenvergleichsreport als Balkendiagramm (Beispiel) .....	32
Abb. 44	Registerkarte Allgemein.....	32
Abb. 45	Registerkarte Zusätzliche Einstellungen.....	33
Abb. 46	Registerkarte Reporteinstellungen .....	34
Abb. 47	Registerkarte Filter .....	34
Abb. 48	Registerkarte Aggregation .....	35
Abb. 49	Hot-Topic-Report als Balkendiagramm (Beispiel).....	36
Abb. 50	Registerkarte Allgemein.....	37
Abb. 51	Registerkarte Reporteinstellungen .....	37
Abb. 52	Registerkarte Filter .....	38
Abb. 53	Info aufrufen (Beispiel).....	40
Abb. 54	Drucken (Beispiel) .....	40

---

## Tabellenverzeichnis

---

## Glossar

### API

---

Application Programming Interface

### KPI

---

Key-Performance-Indicator (Kennzahlen und Leistungsindikatoren)

### 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)

### URL

---

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

### Widget

---

Komponente eines grafischen Fenstersystems.

### Widget

---

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