

# INSPIRATION<sup>neo</sup>

## Allgemeine Informationen



## Bedienungsanleitung

11.08.2022

*Originalanleitung*

### Produktlinie Neo, Version 7.x

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

INSPIRATION<sup>neo</sup>

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>
2.1	Typischer Workflow .....	7
<b>3</b>	<b>Hintergrund .....</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>Vorteile des Quality Monitoring.....</b>	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>Lizenzen.....</b>	<b>14</b>
<b>6</b>	<b>Systemvoraussetzungen .....</b>	<b>16</b>
<b>7</b>	<b>Benutzerrechte.....</b>	<b>17</b>
<b>8</b>	<b>Applikation starten .....</b>	<b>18</b>
8.1	Single Login .....	18
8.2	Kombinations-Login .....	19
8.3	Login mit Zwei-Faktor-Authentifizierung .....	20
8.4	OAuth2-Login.....	22
8.5	Neues Passwort anfordern .....	23
8.6	Nutzungsbedingungen akzeptieren .....	24
<b>9</b>	<b>Bedienoberfläche.....</b>	<b>25</b>
9.1	Navigationsleiste.....	27
9.1.1	Kurzbeschreibung der Module.....	29
9.2	Hauptansicht.....	31
9.2.1	Sortierreihenfolge ändern .....	31
9.2.2	Tabellenansicht filtern.....	31
9.2.3	Tabelle anpassen .....	33
9.2.3.1	Spaltenbreite der Tabelle anpassen .....	34
9.3	Detailansicht .....	34
9.3.1	Texteingabefelder .....	36
<b>10</b>	<b>Allgemeine Funktionen .....</b>	<b>37</b>
10.1	Sprache umschalten .....	37
10.2	Info aufrufen.....	37
10.3	Passwort ändern .....	38
10.4	Navigationsleiste ändern .....	39
10.5	Online-Hilfe aufrufen.....	39
10.6	Drucken .....	40
10.7	Suchen.....	40
10.7.1	Suchkriterien.....	41
10.7.2	Suche durchführen .....	42
10.7.3	Suche speichern .....	43
10.7.4	Gespeicherte Suche editieren .....	44

---

10.7.5	Über gespeicherte Suche suchen.....	46
10.7.6	Gespeicherte Suche löschen.....	47
10.7.7	Such-Favorit erstellen.....	48
10.8	Wiedergabeserver ändern .....	50
	<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>51</b>
	<b>Tabellenverzeichnis.....</b>	<b>53</b>
	<b>Glossar .....</b>	<b>54</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.

Mit der Qualitätsmanagement-Applikation **INSPIRATION<sub>neo</sub>** können Sie wertvolle Informationen aus Ihrer Kundeninteraktion erfassen und bewerten. Durch die synchronisierte Aufzeichnung von Anrufen und Bildschirmaktivitäten können Unternehmen Kundenservice, Marketingkampagnen und Produkte analysieren. Benutzerfreundliche Berichte verwandeln Rohdaten in wertvolle Informationen, die leicht visualisiert werden können, um die neuesten Trends zu erkennen.

**INSPIRATION<sub>neo</sub>** ist eine servergestützte Applikation, auf die die Anwender mittels eines Browsers zugreifen.

**INSPIRATION<sub>neo</sub>** ist modular aufgebaut und kann für unterschiedliche Bereiche von Workforce Optimization (**WFO**) eingesetzt werden.

Einer dieser Bereiche ist das Qualitätsmanagement im Contact-Center-Bereich. Aufgezeichnete Gespräche werden dort genutzt, um die Agentenkommunikation zu verifizieren und Bewertungen vorzunehmen. Die aufgezeichneten Gespräche und Bildschirminhalte (Option) können mit Hilfe von individuell erstellbaren Vorlagen bewertet werden. Aus diesen Bewertungen werden aussagekräftige Ergebnisreporte generiert. Mittels der gewonnenen Erkenntnisse können gezielt Verbesserungspotentiale erkannt und umgesetzt werden.

**INSPIRATION<sub>neo</sub>** bietet flexible und individuelle Möglichkeiten der Zugriffssteuerung. Dadurch kann sichergestellt werden, dass sowohl Trainer, Vorgesetzte (z. B. Supervisoren) als auch die Agenten selbst ihre Gespräche analysieren können. So wird der Lerneffekt maximiert.

Im Einzelnen sind folgende Funktionen möglich:

- **Erstellung von Bewertungsvorlagen**

Um Supervisoren die effektive Bewertung von Sessions zu ermöglichen, können im Voraus unternehmensspezifische Bewertungsvorlagen im System vorbereitet und bearbeitet werden. Diese Vorlagen können alle Bewertungskriterien enthalten, die für eine umfassende und korrekte Bewertung der Sessions im Contact Center von Bedeutung sind.

- **Wiedergabe von Sessions und Durchführung von Bewertungen**

Nach der Aufzeichnung von Sessions und der Erstellung von Bewertungsvorlagen können Supervisoren anhand von vielfältigen Suchfunktionen gezielt Sessions herausfiltern und Bewertungen vornehmen.

- **Durchführung von Audioanalysen (Zusatzoption)**

Mit dem Audioanalyse-Modul können Audioanalyse-Jobs erstellt werden, mit denen die aufgezeichneten Sessions nach inhaltlichen Kriterien durchsucht, ausgewertet und geordnet werden. In diesem Modul können außerdem Analyse- oder Synonymlisten konfiguriert werden.

- **Erstellung von Reports**

Nach Abschluss der Bewertungen können Vorlagen ausgewählt und auf bestimmte Bewertungsdaten angewendet werden, um textuelle und grafische Reports zu erstellen.

In **INSPIRATION<sub>neo</sub>** Base license - Advanced stehen zusätzlich noch folgende Funktionen zur Verfügung:

- **Nutzung von E-Learning-Funktionen**

Nach Abschluss der Bewertungen können bei Bedarf individuelle Trainingspakete und das jeweils passende Quiz dazu erstellt und zugewiesen werden. Zusätzlich können ausgewählte Sessions als Trainings-Sessions definiert werden.

- **Durchführung von automatischen Zuweisungen**

Für die Auswahl von auszuwertenden Sessions können Zufallsfaktoren definiert werden, um subjektive Einflüsse auszuschließen.



Bei einer Session kann es sich entweder nur um ein aufgezeichnetes Telefongespräch eines Agenten oder noch zusätzlich um die dazugehörige Bildschirmaktivität handeln.

## 2.1

### Typischer Workflow

Im Folgenden finden Sie einen typischen Workflow, anhand dessen demonstriert werden soll, welche Einsatzmöglichkeiten sich mit der Anwendung INSPIRATION<sub>neo</sub> für das Qualitätsmanagement bieten.

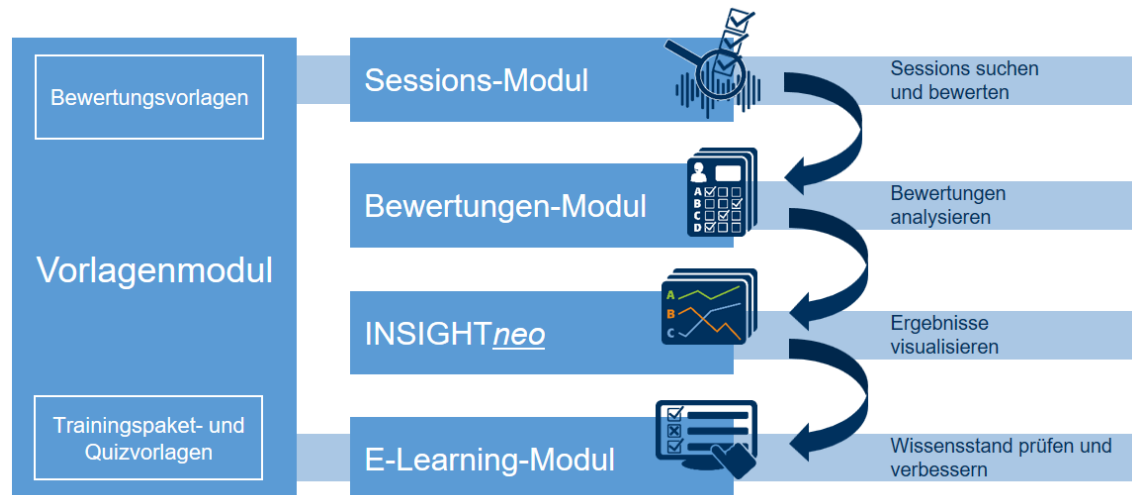






Abb. 1: Typischer Qualitätsmanagementprozess mit INSPIRATIONneo


Zudem wird beschrieben, welche Voraussetzungen gegeben sein bzw. welche Einstellungen vorgenommen werden müssen, um die jeweiligen Funktionen nutzen zu können.

Im Agenten-Modul sieht der Supervisor bzw. der Teamleiter seine untergeordneten Agenten, die ihm zuvor innerhalb der Organisationsstruktur zugewiesen worden sind. Die Zuweisung von Agenten als Mitglied einer Organisationseinheit findet in der Anwendung System Configuration statt, siehe Administrationsanleitungen *System Configuration - Benutzerverwaltung (für Systembetreiber)* und *System Configuration - Benutzerverwaltung (für Mandanten)*. In den Registerkarten der Detailansicht finden Sie Informationen zu den Agenten wie z. B. die Sessions und Bewertungen, die von dem Agenten vorliegen. Bevor Bewertungen vorliegen können, müssen im Vorlagen-Modul Bewertungsvorlagen erstellt werden, anhand derer Bewertungen durchgeführt werden.

Über das Symbol  (*Erstellen*) in der Symbolleiste der Hauptansicht des Untermenüpunktes Bewertungsvorlagen-Modul gelangen Sie zum Vorlagenassistenten, der es Ihnen ermöglicht Bewertungs- und Kundenumfragenvorlagen zu erstellen, siehe Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Bedienung Vorlagen-Modul*. Einige Symbole in der Symbolleiste des Vorlagenassistenten sind erst verfügbar, wenn Sie Sektionen und Frageelemente bzw. -gruppen in der Vorlage gespeichert haben. Für eine neue Vorlage wird zunächst über das Symbol  (*Wertungsschema auswählen*) in der Symbolleiste des Vorlagenassistenten ein Wertungsschema ausgewählt. Die Wertungsschemata, z. B. anhand von Schulnoten oder Prozentwerten, müssen zuvor im Wertungsschemata-Modul der Anwendung System Configuration angelegt werden, siehe Administrationsanleitung *System Configuration - Wertungsschemata-Verwaltung*. Im Anschluss können Sie über das Symbol  (*Sektion bearbeiten*) verschiedene Sektionen hinzufügen, die Sie daraufhin mit verschiedenen Elementen aus der Elementleiste des Vorlagenassistenten befüllen können. Es empfiehlt sich, für verschiedene Themenbereiche bzw. Agentenfähigkeiten, die separat bewertet oder verglichen werden sollen, unterschiedliche Sektionen anzulegen, da das Reporting anhand von Sektionen durchgeführt wird und so präzisere Auswertungen möglich werden.

Üblicherweise werden Agenten anhand von aufgezeichneten Sessions bewertet, um eine Prüfungssituation zu vermeiden, die die Leistung verfälschen könnte, wenn der Supervisor während des Gespräches neben dem Agenten sitzt. Agenten können aber auch weiterhin ohne

Session bewertet werden. Unabhängig davon, ob ein Agent nun ohne Session bewertet wurde (über den Menüpunkt *Agent ohne Session bewerten* im Menü *Agenten* der Hauptansicht des Agenten-Moduls) oder anhand einer Session (über das Symbol  (*Bewerten*) in der Symbolleiste des Sessions-Moduls), erfolgt die Bewertung über solch eine Bewertungsvorlage, sodass alle Bewertungen zentral in der Anwendung INSPIRATION<sub>neo</sub> vorliegen.

Im Sessions-Modul können Sie über das Symbol  (Suchen) in der Symbolleiste der Hauptansicht Suchkriterien definieren, die es Ihnen erlauben, nach passenden Sessions zu filtern. Voraussetzung ist, dass im Recording-Planner-Modul der Anwendung System Configuration ein Qualitätsmanagement-Aufzeichnungsplan angelegt wurde, um relevante Sessions aus der Gesamtzahl aufgezeichneter Gespräche herauszufiltern, siehe Administrationsanleitung *System Configuration - Recording Planner*. Wählen Sie aus den Suchergebnissen die Session, die Sie bewerten möchten, und führen Sie auf Basis der zuvor angelegten Bewertungsvorlage eine Bewertung durch, siehe Bedienungsanleitung *INSPIRATION<sub>neo</sub> - Bedienung Sessions-Modul*. Alle durchgeführten Bewertungen inklusive zugrundeliegender Bewertungsvorlage, Status, Art der Bewertung, Ergebnis etc. finden sich anschließend im Bewertungen-Modul; in der Detailansicht werden zudem Informationen zu der zugehörigen Session angezeigt, damit der Supervisor zu einem späteren Zeitpunkt noch nachvollziehen kann, wie er zu der Bewertung gekommen ist, siehe Bedienungsanleitung *INSPIRATION<sub>neo</sub> - Bedienung Qualitätsmanagement-Modul*. Das Qualitätsmanagement-Modul beinhaltet neben dem Bewertungen-Modul noch 3 weitere Module:

- das Kalibrierungen-Modul, über das den Supervisoren eine Kalibrierungssession zugewiesen werden kann mit dem Ziel, ein einheitliches Verständnis der Kriterien sicherzustellen und in der Folge die Bewertungsgrundlage zu normieren und zu verbessern.
- das Quality-Alarms-Modul, über das Quality Alarms erstellt werden können, die den Supervisor darüber informieren, wenn der Agent in einer Bewertung oder in einem Quiz einen bestimmten Schwellenwert bei der erreichten Punktzahl unterschreitet.
- das Zuweisungen-Modul (nur in der INSPIRATION<sub>neo</sub>-Advanced-Lösung), über das Supervisoren vom System automatisch Sessions eines gewählten Agenten zur Bewertung zugewiesen bekommen und dort bewerten können.

Nachdem mehrere Bewertungen abgeschlossen wurden, können auf deren Basis Reporte in der Applikation INSIGHT<sub>neo</sub> erstellt werden.

Die Applikation INSIGHT<sub>neo</sub> ist in 4 Module aufgeteilt, die bestimmte Teilfunktionalitäten zur Verfügung stellen. Der Ablauf für die Erstellung eines Reports sieht wie folgt aus:

1. Import einer Vorlage in das Reportvorlagen-Modul entweder in Form einer systemintern zur Verfügung gestellten Standard-Systemreportvorlage oder Form einer kundenspezifischen Reportvorlage.
2. Auswahl der Vorlage und Spezifizierung des zu generierenden Reports (Parameterwerte, Ausführungszeitpunkt, Sichtbarkeit usw.) im Reportinstanzen-Modul.
3. Anzeige des generierten Reports im Reporte-Modul.
4. Anzeige des generierten Dashboard-Widgets im Dashboards-Modul.

Bewertungen, für die im Bewertungsvorlagen-Modul ein Agenten-Feedback aktiviert wurde, fließen erst in das Reporting ein, wenn der Agent seine Zustimmung gegeben hat. Der Benutzer kann Standardreports auswählen, die bereits in INSPIRATION<sub>neo</sub> enthalten sind. Der Benutzer bestimmt außerdem, wie oft ein Report automatisch erstellt werden soll und ob es sich um einen statischen oder einen dynamischen Report handelt. Während statische Reporte einmal auf den gerade aktuellen Daten erstellt werden, werden dynamische Reporte bei jedem Aufruf an die aktuelle Datenbasis angepasst. Außerdem können die Reporte verschickt werden, sowohl an systeminterne Benutzer als auch an Benutzer außerhalb von INSPIRATION<sub>neo</sub>. Daher ist das Reporte-Modul das grundlegende Werkzeug, um über die neuesten Trends und Vorgänge informiert zu werden, was nicht nur für das Contact Center selbst, sondern für das gesamte Unternehmen interessant ist, siehe Bedienungsanleitung *INSIGHT<sub>neo</sub> - Bedienung Reporte-Modul*.



Fördern die erstellten Reporte Defizite auf Agentenseite zutage, bietet INSPIRATION<sup>neo</sup> Advanced mit dem E-Learning-Modul die Möglichkeit, die Agenten individuell zu fördern und Schwächen zu beheben. Das E-Learning-Modul beinhaltet das Trainingspakete-Modul, das Quiz-Modul und das Coaching-Advisor-Modul. Diese drei Module zielen darauf ab, die Agenten gezielt zu schulen, den Trainingserfolg mittels eines Quiz zu verifizieren sowie sie mit Hilfe von Coaching- und Trainings-Sessions weiterzubilden und ein echtes On-the-Job-Training zu bieten. Bei Coaching-Sessions handelt es sich um exemplarische Gesprächsszenarien zwischen einzelnen Agenten, die zu Schulungszwecken aufgezeichnet und unter den Agenten ausgetauscht werden können. Voraussetzung ist, dass die beteiligten Agenten das Recht Coaching Advisor besitzen. Bei Trainings-Sessions handelt es sich um tatsächliche Gesprächsszenarien, die für Trainingszwecke markiert wurden. Agenten werden in der Applikation System Configuration angelegt, siehe Administrationsanleitung *System Configuration - Benutzerverwaltung (für Mandanten)*. Das Training rundet den Qualitätsmanagement-Prozess ab.

Das Audioanalyse-Modul dient zur inhaltlichen Filterung von relevanten Sessions und unterstützt den Benutzer bei der Erstellung, Aktivierung und Administration von Audioanalysejobs sowie von Analyse- und Synonymlisten. Das Modul integriert die Audioanalyse somit vollständig in INSPIRATION<sup>neo</sup>, ohne dass eine andere Anwendung notwendig wird. Grundsätzlich sind 3 Audioanalysetechnologien verfügbar:

- Schlüsselwort- und Phrasenerkennung: Die Schlüsselworterkennung filtert relevante Sessions heraus, indem die Sessions nach im Vorfeld definierten Begriffen durchsucht werden. Die Schlüsselworterkennung ist eine adäquate Methode, um Anrufe thematisch zu filtern oder vollautomatisch zu kategorisieren. Außerdem sind die Ergebnisse genauer als bei der Anwendung anderer Ansätze.
- Emotionserkennung: Die Erkennung bestimmter Emotionen, wie z. B. Ärger, in Anrufen kann interessant sein, da beispielsweise Anrufe mit verärgerten Kunden oder Agenten identifiziert werden können. Solche Anrufe sollten immer analysiert werden, so dass die Agenten für die Zukunft besser geschult werden können oder das Abwandern von Kunden noch rechtzeitig verhindert werden kann.
- Transkription: Die Transkription beschäftigt sich mit der Umwandlung von Anrufen in ihre textuelle Repräsentation, als Basis für Freitextsuchen, Ursachenanalysen und andere analytische Methoden (z. B. Data Mining).

Informationen zu diesem Modul finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATION<sup>neo</sup> - Bedienung Audioanalyse-Modul*.

Die Steigerung der Kundenzufriedenheit gewinnt für viele Unternehmen zunehmend an Bedeutung. Um Kunden einen bestmöglichen Service bieten zu können, werden Contact-Center-Infrastrukturen aufgebaut oder externe Dienstleister mit der Betreuung der Kundenkontakte beauftragt.

Das Contact Center ist der zentrale Punkt eines Unternehmens, in dem alle Kundenkontakte abgewickelt werden. Es bildet die effizienteste Schnittstelle für die Interaktion mit den Kunden. Da die Konkurrenz nur einen Anruf oder einen Mausklick entfernt ist, wird das geeignete und intelligente Management dieser Contact Center zum wichtigen Erfolgsfaktor eines Unternehmens, um in der heutigen hart umkämpften Geschäftswelt zu überleben.

Es stehen verschiedene Kundenbeziehungs-Management-Tools zur Verfügung, die die Agenten des Contact Centers dabei unterstützen, den Kunden die benötigten Informationen rechtzeitig zu übermitteln. Aufgrund dieser reduzierten Anrufbearbeitungszeiten, die es den Agenten im Contact Center ermöglichen, mehr Anrufe in einem festgelegten Zeitraum entgegenzunehmen, sprechen diese quantitativen Mess-Tools die Aspekte der Agentenproduktivität effektiv an.

Die tatsächlichen Kosten von Contact Centern sind jedoch versteckt und bergen das nicht abschätzbare Risiko, Kunden an die Konkurrenz zu verlieren. Wenn Agenten die Kunden nicht ihren Wünschen entsprechend behandeln, können Kunden schnell zur Konkurrenz abwandern. Daher ist eine umfassende Schulung der Agenten unerlässlich, um sowohl ausgezeichnete Produktkenntnisse als auch Kommunikationsfähigkeiten zu entwickeln. Die Gefahr, einen Kunden zu verlieren, ist viel größer, wenn der Fall von nicht ausreichend geschulten, wenig motivierten Agenten bearbeitet wird.

Die Verbesserung der Qualität wird zu einer der Hauptaufgaben für alle Unternehmen, die ein Inhouse oder externes Contact Center unterhalten. Softwarelösungen wurden entwickelt, um die Gesamtqualität von Contact Centern und ihren Agenten zu messen. Supervisoren und Qualitätssicherungsmanager erhalten die Möglichkeit, eine Quality-Monitoring-Lösung einzusetzen, um den Schulungsbedarf der Agenten zu ermitteln.

Quality Monitoring in Contact Centern bedeutet die Beobachtung der Interaktion des Agenten mit dem Kunden. Zusätzlich können die Bildschirmaktivitäten des Agenten beobachtet und bewertet werden. Benutzerdefinierte Lösungen können integriert werden, um Kundenangaben wie z. B. die Kreditkartennummer, die Telefonnummer oder andere geschäftsbezogene Daten zu einem Telefongespräch hinzuzufügen.

Mit der Quality-Monitoring-Lösung INSPIRATION<sup>neo</sup> werden Stärken und Schwächen der Agenten in Contact Centern bewertet sowie ihre Leistungen und Ergebnisse gemessen. Alle Gespräche und Bildschirmaktivitäten können entweder live bewertet (Silent Monitoring) oder aufgezeichnet und archiviert werden, um sie zu einem späteren Zeitpunkt auszuwerten, was die meisten Contact Center bevorzugen. Dies bedeutet eine große Zeitersparnis für die Supervisoren. Sie können für die Bewertung gezielt nur relevante Gespräche herausfiltern, z. B. Gespräche mit einer auffällig hohen Gesprächsdauer oder alarmierenden Schlüsselwörtern wie "Kündigung". So können nicht nur wesentlich mehr Gespräche analysiert werden, was zu repräsentativen Ergebnissen führt, sondern es können durch die Konzentration auf kritische Gespräche auch schneller Potentiale zur Optimierung aufgedeckt und genutzt werden.

## Vorteile des Quality Monitoring

Kunden, Agenten, Supervisoren und folglich das gesamte Unternehmen profitieren vom Quality Monitoring.

### Vorteile für den Kunden:

- Kompetenter und schneller Service
- Loyalität zum Hersteller
- Weniger Wartezeiten und Transfers für verbesserte Kundenzufriedenheit

Die Kundenzufriedenheit wird durch verbesserten Service erheblich gesteigert, und das Risiko des Abwanderns zu anderen Herstellern wird reduziert. Die Wahrscheinlichkeit, dass die Kunden dem Hersteller treu bleiben, steigt bei zunehmender Zufriedenheit erheblich an.

### Vorteile für den Agenten:

Im Gegensatz zu den Auswertungen innerhalb der Automatic Call Distribution (ACD), die nur quantitative Messergebnisse wie Gesprächsdauer bietet, ermöglicht Quality Monitoring die Analyse der Agenten im Contact Center basierend auf ihren Fähigkeiten, um den Kunden einen hervorragenden Service zu bieten.

- Objektivität der Bewertung  
Bewertung erfolgt nach Leistung und nicht nach subjektiven Meinungen. Möglichkeit der zufälligen Auswahl und Zuweisung von Gesprächen zur Bewertung.
- Möglichkeit der Selbsteinschätzung  
Agenten können ihre eigenen Gespräche nicht nur anhören, sondern auch selbst bewerten.
- Integrität des Analyseverfahrens  
Agenten können beispielsweise die Bewertung eines alternativen Gesprächs fordern.
- Kalibrierung  
Ein Gespräch kann von mehreren unabhängigen Supervisoren auf gleicher Grundlage bewertet werden.
- Aktive Einbindung der Agenten  
Empfinden Agenten eine Bewertung als nicht gerechtfertigt, können sie die Bewertung ablehnen und bei Bedarf kommentieren und somit nochmals zur Diskussion stellen. Außerdem können Agenten Gespräche markieren, um diese später mit den Vorgesetzten gezielt zu besprechen. Darüber hinaus kann ein Agent bei Bedarf selbst eine Aufzeichnung starten, wenn schwierige Gesprächsstellen auftauchen.
- Rekonstruktion vergangener Gesprächssituationen  
Gesprächs- und Bildschirmaufzeichnung stellen sicher, dass Gespräche jederzeit wieder identifiziert werden können und als Diskussionsgrundlage zur Verfügung stehen.
- Individuelle Weiterbildung  
Effektive Schulungen in genau den Bereichen, in denen Agenten sie benötigen, fördern nicht nur die beruflichen Fähigkeiten, sondern auch die persönliche Motivation zur Weiterbildung.
- Motivation und Gesundheit  
Die aktive Einbindung der Agenten in den QM-Prozess und deren individuelle Förderung steigert die Motivation, senkt Krankheitstage und verringert die Fluktuation, vor allem dann, wenn sich kontinuierlich Erfolge im Service zeigen.
- Achtung der Privatsphäre  
Privatgespräche können von der Aufzeichnung und Bewertung ausgenommen werden.

**Vorteile für den Supervisor:**

Die Quality-Monitoring-Lösung INSPIRATION<sup>neo</sup> wirkt sich auf das tägliche Arbeitsleben von Supervisoren positiv aus. Zeitersparnis und verbesserte Trainingsmethoden erhöhen die Produktivität erheblich.

- Bewertungen nach eigenen Standards

Mit individuell erstellen Vorlagen kann die Bewertung genau nach den Vorstellungen des Contact Centers erfolgen.

- Unabhängig von Zeit und Ort

Supervisoren können unabhängig von Zeit und Ort aufgezeichnete Anrufe durchsuchen und analysieren, ohne dass sie zum Gesprächszeitpunkt bzw. die Agenten zum Bewertungszeitpunkt im Contact Center anwesend sein müssen.

- Aussagekräftige Ergebnisse

Es können mehr Bewertungen auf Basis realistischer Gespräche durchgeführt werden, da die Agenten keiner Prüfungssituation mehr ausgesetzt sind und die Supervisoren den Zeitpunkt der Bewertung frei wählen können. Die Ergebnisse zeigen ein realistisches Bild des Servicelevels im Contact Center.

- Verbesserte Trainingsmethoden

Das Training der Agenten kann auf echten Gesprächen aufgebaut werden. Diese können jederzeit als Best- oder Worst-Practice-Beispiele markiert, kommentiert und herangezogen werden. Zudem können direkt nach der Ermittlung von Defiziten individuell erstellte Trainings und Quiz-Tests zugewiesen werden, die den Agenten zeitnah und bedarfsorientiert fördern.

**Vorteile für das Contact Center und das Unternehmen insgesamt:**

Durch die Implementierung der Quality-Monitoring-Lösung INSPIRATION<sup>neo</sup> profitiert letztendlich das gesamte Unternehmen.

- Zufriedene Kunden

Gut ausgebildete und motivierte Agenten können Kunden kompetent und lösungsorientiert beraten und somit besser zufrieden stellen.

- Positives Image

Zufriedene Kunden empfehlen oft nicht nur den Service, sondern auch das gesamte Unternehmen gerne weiter.

- Steigerung der Loyalität

Kunden neigen heute nicht mehr nur nach einer schlechten Kundenerfahrung dazu, eine Geschäftsbeziehung abzubrechen, sondern sind Studien zu Folge trotz der Zufriedenheit mit einem Anbieter viel schneller bereit, das Unternehmen zu wechseln. Heute müssen Kunden demnach nicht mehr nur zufrieden sondern überzeugt sein, damit sie einem Unternehmen treu bleiben.

- Transparenz und Messbarkeit

Der Service Level wird durch den Einsatz einer QM-Software transparent und messbar. Die Qualität kann somit nicht nur festgestellt, sondern auch kontinuierlich verbessert werden.

- Compliance

Sicherstellung der Einhaltung gesetzlicher Parameter zur Vermeidung von Strafen.

- Prozessoptimierung

Identifizierung fehlerhafter Prozessabläufe, deren Optimierung Kosten einspart.

- Informationsgewinnung

Wertvolle Informationen können direkt vom Kunden gewonnen und genutzt werden, z.B. um Produkte zu verbessern, Informationen über Wettbewerber zu sammeln oder neue Trends zu erkennen.

- Senkung der Fluktuation und Wissensgenerierung

Vor allem bei Contact-Center-Dienstleistern kann die Fluktuationsrate erheblich gesenkt werden, da die Mitarbeiter in den QM-Prozess einbezogen und sowohl beruflich als auch persönlich gefördert werden. Der Spaß am Mitwirken bei der Erschaffung eines positiven Kundenerlebnisses wächst, Krankheitstage sinken und Mitarbeiter wechseln seltener den Arbeitgeber. Statt in die Ausbildung neuer Mitarbeiter zu investieren, kann so vermehrt in den Aufbau eines tiefen Wissens bei den bestehenden Mitarbeitern investiert werden.

## 5

## Lizenzen

**Grundfunktionen**

Für die Bereitstellung der Grundfunktionen ist das Lizenzpaket INSPIRATION<sup>neo</sup> Base license erhältlich. Das Lizenzpaket beinhaltet folgende Lizenzen:

Lizenzname	Anzahl	Beschreibung
INSPIRATION <sup>neo</sup> System	1 pro System	Lizenz für die Nutzung von INSPIRATION <sup>neo</sup> .
INSPIRATION <sup>neo</sup> Sessions Module	1 pro System	Lizenz für das Sessions-Modul.
INSPIRATION <sup>neo</sup> Agents Module	1 pro System	Lizenz für das Agenten-Modul.
INSPIRATION <sup>neo</sup> Quality Management Module	1 pro System	Lizenz für die Module: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualitätsmanagement-Modul <ul style="list-style-type: none"> <li>– Bewertungen-Modul</li> <li>– Kalibrierungen-Modul</li> <li>– Quality-Alarms-Modul</li> </ul> </li> </ul>
INSPIRATION <sup>neo</sup> Templates Module	1 pro System	Lizenz für die Module: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorlagen-Modul <ul style="list-style-type: none"> <li>– Bewertungsvorlagen-Modul</li> </ul> </li> </ul>
INSPIRATION <sup>neo</sup> User	11 Benutzer	Lizenz für die Nutzung von INSPIRATION <sup>neo</sup> durch benannte Benutzer.  Mit 1 Lizenz kann 1 namentlich festgelegter Benutzer an 1 Arbeitsplatz arbeiten.
Recording Server	1 pro System	Lizenz für die Nutzung des Aufzeichnungssystems.

Tab. 1: Lizenzen für Grundfunktionen

**Erweiterte Grundfunktionen**

Für die Bereitstellung der erweiterten Grundfunktionen ist das Lizenzpaket INSPIRATION<sup>neo</sup> Base license - Advanced erhältlich. Das Lizenzpaket beinhaltet folgende Lizenzen:

Lizenzname	Anzahl	Beschreibung
INSPIRATION <sup>neo</sup> System	1 pro System	Lizenz für die Nutzung von INSPIRATION <sup>neo</sup> .
INSPIRATION <sup>neo</sup> Sessions Module	1 pro System	Lizenz für das Sessions-Modul.
INSPIRATION <sup>neo</sup> Agents Module	1 pro System	Lizenz für das Agenten-Modul.
INSPIRATION <sup>neo</sup> Quality Management Module	1 pro System	Lizenz für die Module: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualitätsmanagement-Modul <ul style="list-style-type: none"> <li>– Bewertungen-Modul</li> <li>– Kalibrierungen-Modul</li> <li>– Quality-Alarms-Modul</li> </ul> </li> </ul>
INSPIRATION <sup>neo</sup> Assignment Module	1 pro System	Lizenz für das Modul: <ul style="list-style-type: none"> <li>• (Qualitätsmanagement-Modul) <ul style="list-style-type: none"> <li>– Zuweisungen-Modul</li> </ul> </li> </ul>

Lizenzname	Anzahl	Beschreibung
INSPIRATION <sup>neo</sup> eLearning Module	1 pro System	Lizenz für die Module: <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-Learning-Modul <ul style="list-style-type: none"> <li>– Coaching-Advisor-Modul</li> </ul> </li> <li>• (Vorlagen-Modul) <ul style="list-style-type: none"> <li>– Trainingspaketvorlagen-Modul</li> <li>– Quizvorlagen-Modul</li> </ul> </li> </ul>
INSPIRATION <sup>neo</sup> Training Packages Module	1 pro System	Lizenz für das Modul: <ul style="list-style-type: none"> <li>• (E-Learning-Modul) <ul style="list-style-type: none"> <li>– Trainingspakete-Modul</li> </ul> </li> </ul>
INSPIRATION <sup>neo</sup> Quiz Module	1 pro System	Lizenz für das Modul: <ul style="list-style-type: none"> <li>• (E-Learning-Modul) <ul style="list-style-type: none"> <li>– Quiz-Modul</li> </ul> </li> </ul>
INSPIRATION <sup>neo</sup> Templates Module	1 pro System	Lizenz für die Module: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorlagen-Modul <ul style="list-style-type: none"> <li>– Bewertungsvorlagen-Modul</li> </ul> </li> </ul>
INSPIRATION <sup>neo</sup> User	11 Benutzer	Lizenz für die Nutzung von INSPIRATION <sup>neo</sup> durch benannte Benutzer.  Mit 1 Lizenz kann 1 namentlich festgelegter Benutzer an 1 Arbeitsplatz arbeiten.
Recording Server	1 pro System	Lizenz für die Nutzung des Aufzeichnungssystems.

Tab. 2: Lizenzen für erweiterte Grundfunktionen

### Audioanalyse

Abhängig davon, welche Audioanalyse-Methoden genutzt werden sollen, sind für die Durchführung von Audioanalysen zusätzlich eine oder mehrere der folgenden Lizenzen erforderlich:

Lizenzname	Anzahl	Beschreibung
INSPIRATION <sup>neo</sup> Audio Analysis Modul	1 pro System	Lizenz für das Audioanalyse-Modul.
INSPIRATION <sup>neo</sup> Emotion Detection	1 pro Agent	Lizenz für die Verwendung der Methode <i>Emotionserkennung</i> .
INSPIRATION <sup>neo</sup> Keyword Spotting Analytics	1 pro Kanal	Lizenz für die Verwendung der Methode <i>Schlüsselworterkennung</i> .
INSPIRATION <sup>neo</sup> Transcription Analytics	1 pro Kanal	Lizenz für die Verwendung der Methode <i>Transkription</i> .
Import & Export	1 pro System	Lizenz für den Datenaustausch der Audioanalyse.

Tab. 3: Lizenzen für Audioanalyse



Sie sind dazu berechtigt, die Applikation INSPIRATION<sup>neo</sup> in der auf den Begleitpapieren angegebenen Stückzahl zu nutzen. Sind alle Lizenzen in Benutzung, werden bei Login-Versuchen zusätzlicher Benutzer entsprechende Fehlermeldungen ausgegeben.



Ein Benutzer ist definiert als aktive INSPIRATION<sup>neo</sup> Web-Session, die im Browser angezeigt wird.

### 6 Systemvoraussetzungen



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



INSPIRATION<sub>neo</sub> ist für mehrere Benutzer und Benutzergruppen konzipiert. Die Benutzerrechte können individuell gesetzt werden, indem jedem Benutzer oder jeder Benutzergruppe der Zugriff auf verschiedene Module oder Funktionen gewährt oder verweigert wird. Jedes denkbare Benutzerrecht-Szenario kann erstellt werden.

Nach der Anmeldung an INSPIRATION<sub>neo</sub> sieht jeder Benutzer genau die Module und Funktionen, die gemäß dem vom Administrator definierten Benutzerrecht-Szenario für ihn freigegeben sind.

INSPIRATION<sub>neo</sub> unterstützt außerdem ein vordefiniertes Benutzerrecht-Szenario, das speziell auf die Aufgaben der Agenten zugeschnitten ist. Sobald ein Benutzer vom Administrator als Agent definiert wird, erhält er alle vordefinierten Agenten-Benutzerrechte. Nach der Anmeldung in INSPIRATION<sub>neo</sub> stehen diesem Benutzer genau die Module und Funktionen zur Verfügung, die er für seine Tätigkeit als Agent benötigt. Module und Funktionen, die von Agenten nicht benötigt werden, werden automatisch ausgeblendet.



Die Zuordnung von Benutzerrechten erfolgt mit der Applikation System Configuration. Falls eine Anpassung der Benutzerrechte notwendig wird, wenden Sie sich bitte an den Systemadministrator.

## 8 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.

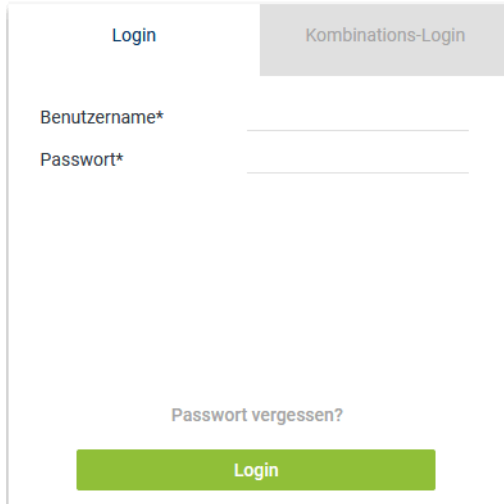


Abb. 2: Anmeldebildschirm

Grundsätzlich gibt es folgende Login-Möglichkeiten:

- Single Login = normales Benutzer-Login, siehe [Kapitel "Single Login", S. 18](#)
- Kombinations-Login, siehe [Kapitel "Kombinations-Login", S. 19](#)
- Login mit Zwei-Faktor-Authentifizierung, siehe [Kapitel "Login mit Zwei-Faktor-Authentifizierung", S. 20](#).



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

### 8.1

#### Single Login

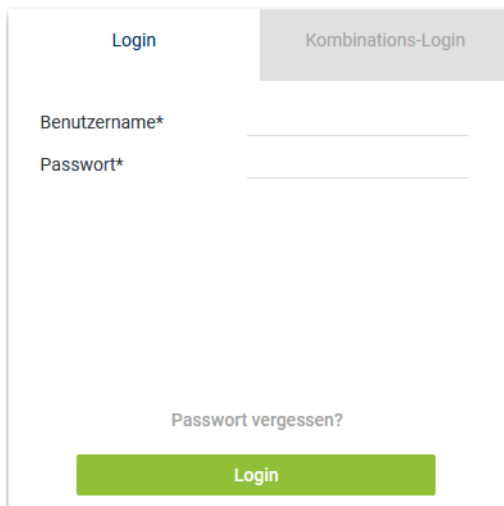


Abb. 3: Single Login

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:

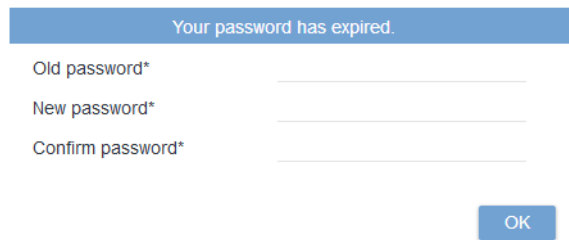


Abb. 4: Ihr Passwort ist abgelaufen

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.

## 8.2 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*.

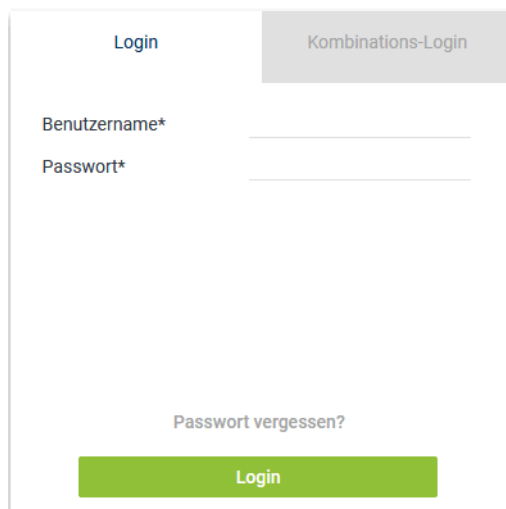


Abb. 5: Login

2. Das Fenster *Kombinations-Login* erscheint.

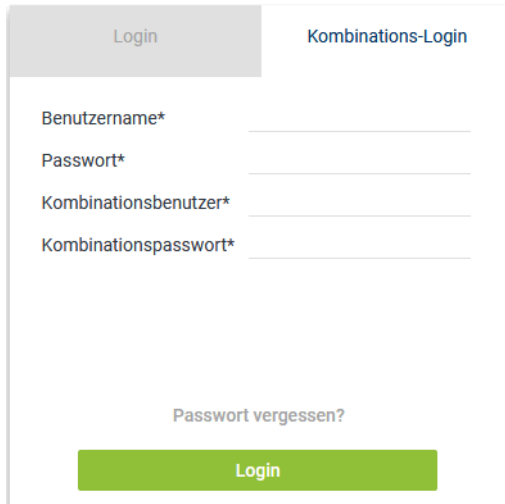


Abb. 6: Kombinations-Login

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:

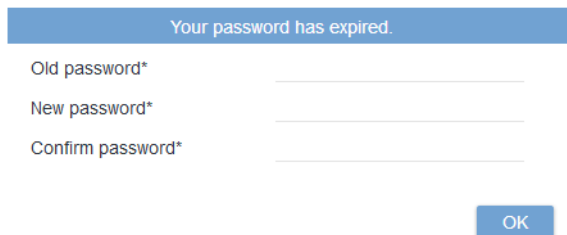


Abb. 7: Ihr Passwort ist abgelaufen

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.

### 8.3 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:

Zwei-Faktor-Authentifizierung

Bitte scannen Sie den angezeigten QR-Code mit Ihrer Authenticator-App



Bitte geben Sie Ihren zweiten Faktorcode ein

Code

**Code bestätigen**

Zurück

Abb. 8: 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.

Zwei-Faktor-Authentifizierung

Bitte geben Sie Ihren zweiten Faktorcode ein

Code

**Code bestätigen**

Zurück

Abb. 9: Code bestätigen

## 8.4

## 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.

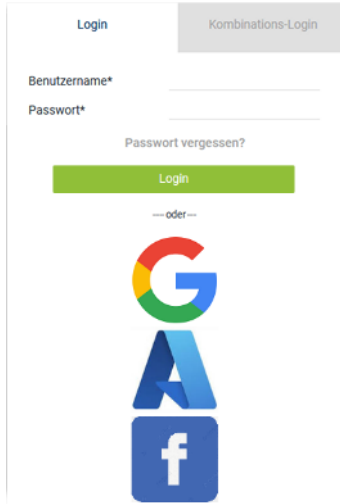


Abb. 10: OAuth-Login

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:

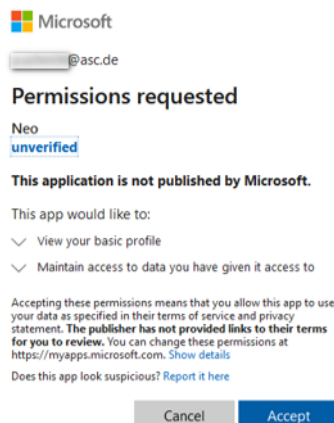


Abb. 11: Bestätigung erforderlich (Beispiel Azure)

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

### 8.5 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?*

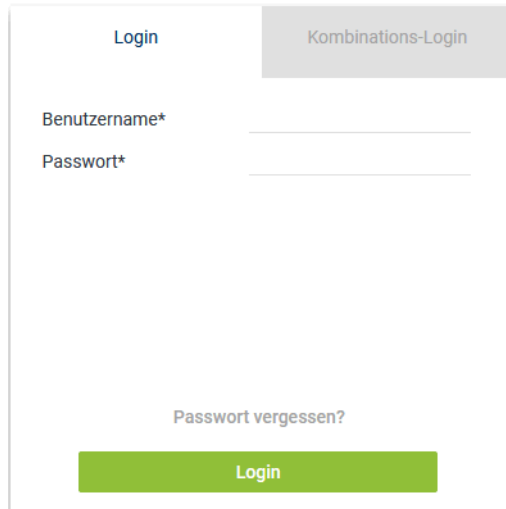


Abb. 12: Login-Fenster

2. Das Fenster *Passwort vergessen?* erscheint.

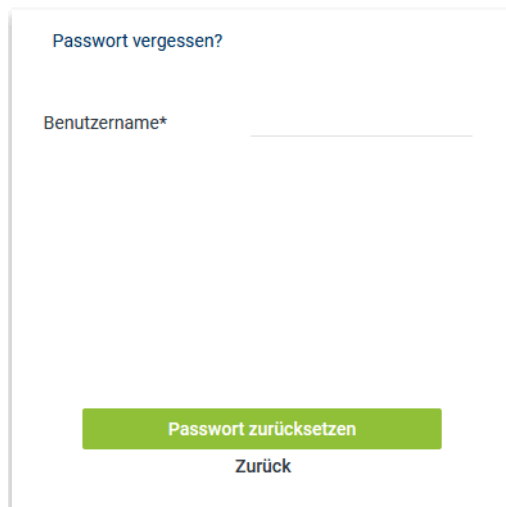


Abb. 13: Passwort anfordern

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*.

### 8.6 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:

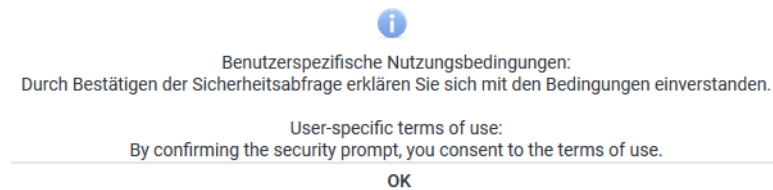


Abb. 14: Nutzungsbedingungen akzeptieren (Beispiel)

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





Nach erfolgreichem Login wird standardmäßig das Sessions-Modul angezeigt. Über die Navigationsleiste kann zwischen den einzelnen Funktionsmodulen gewechselt werden.

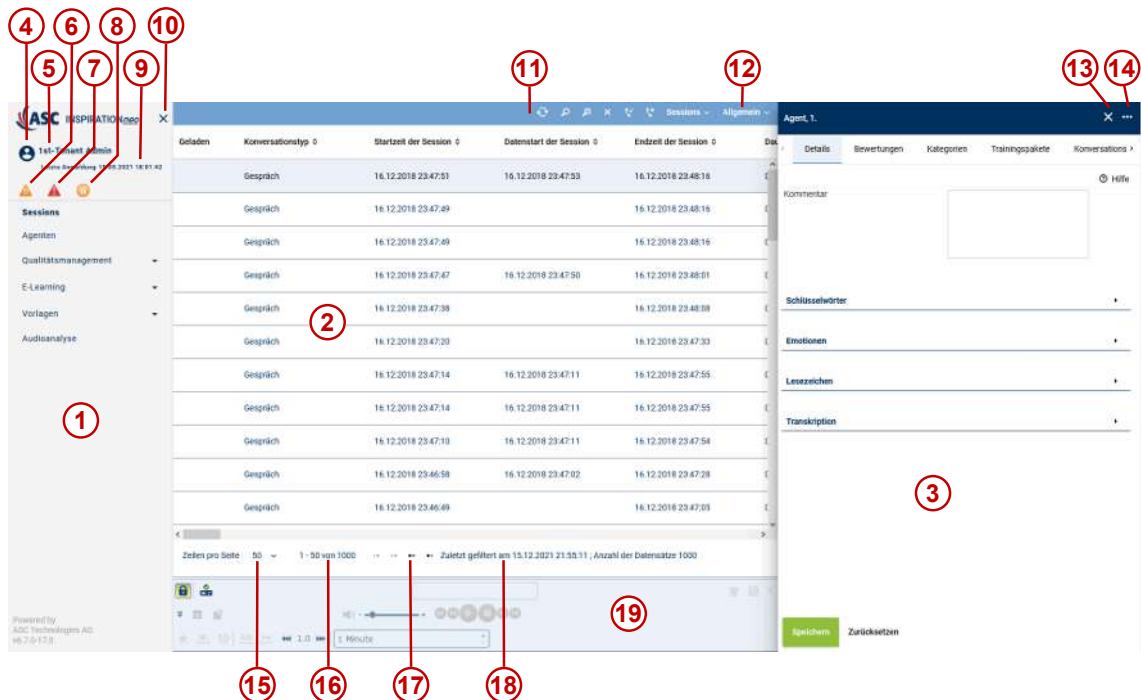














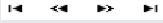


Abb. 15: Startbildschirm

1	Navigationsleiste	Enthält die einzelnen Menüpunkte (Funktions-Module), siehe <a href="#">Kapitel "Navigationsleiste", S. 27</a> .
2	Hauptansicht	Enthält die wichtigsten Informationen zum ausgewählten Modul im Überblick, siehe <a href="#">Kapitel "Hauptansicht", S. 31</a> .
3	Detailansicht	Enthält Detailinformationen, Funktionen und Einstellmöglichkeiten zum ausgewählten Element der Hauptansicht, siehe <a href="#">Kapitel "Detailansicht", S. 34</a> .
4	 (Angemeldet als)	<i>Passwort ändern</i> Menüpunkt, über den Sie Ihr Passwort ändern können, siehe <a href="#">Kapitel "Passwort ändern", S. 38</a> .
	<i>Wiedergabeserver ändern</i>	Menüpunkt, über den Sie Ihren Wiedergabeserver ändern können, siehe <a href="#">Kapitel "Wiedergabeserver ändern", S. 50</a> .
	<i>Navigationsleiste</i>	Menüpunkt, über den Sie die Darstellung der Navigationsleiste ändern können, siehe <a href="#">Kapitel "Navigationsleiste", S. 27</a> .
	<i>Sprache</i>	Menüpunkt, über den Sie die Sprache der Bedienoberfläche wählen können, siehe <a href="#">Kapitel "Sprache umschalten", S. 37</a> .
	<i>Info</i>	Menüpunkt, über den Sie Informationen zum Versionsstand der Software aufrufen können, siehe <a href="#">Kapitel "Info aufrufen", S. 37</a> .
	<i>Logoff</i>	Menüpunkt, über den Sie sich von der Applikation abmelden können.
5	Benutzer	Name des angemeldeten Benutzers.


6		(Ihre letzte Abmeldung war nicht korrekt. Bitte benutzen Sie den Logoff-Button.)	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. Bitte benutzen Sie das korrekte Passwort.)	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 <i>Okay</i> .
9		Letztes Login-Datum	Zeigt das letzte Login-Datum an.
10		(Zuklappen)	Funktionssymbol, über das Sie Anzeigebereiche zuklappen bzw. reduzieren können.
		(Erweitern)	Funktionssymbol, über das Sie Anzeigebereiche aufklappen bzw. erweitern können.
11		Symbolleiste	<p>Enthält Funktionssymbole und Menüpunkte mit Funktionen für die Elemente der Hauptansicht. Welche Funktionssymbole und Menüpunkte angezeigt werden, ist abhängig vom ausgewählten Modul.</p> <p>Folgende Funktionssymbole sind in allen Symbolleisten enthalten:</p> <p> oder  (<i>Suchen</i>)          Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen (siehe <a href="#">Kapitel "Suchen", S. 40</a>). Das Symbol  (<i>Suchen</i>) wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.</p> <p> (<i>Suche zurücksetzen</i>)          Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück. Die Suche wird ohne manuelle Filterung gestartet.</p> <p>Individuelle Funktionssymbole und Menüpunkte sind in den Beschreibungen zu den jeweiligen Modulen erläutert.</p>
12	Allgemein	Drucken	Menüpunkt, über den Sie die Tabelle der Hauptansicht ausdrucken können, siehe <a href="#">Kapitel "Drucken", S. 40</a> .
		Tabelle anpassen	Öffnet das Fenster <i>Tabellenkonfiguration</i> , siehe <a href="#">Kapitel "Tabelle anpassen", S. 33</a> .
		Allgemeine Hilfe	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet. Siehe <a href="#">Kapitel "Online-Hilfe aufrufen", S. 39</a> .

	<i>Modul-Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet. Siehe <a href="#">Kapitel "Online-Hilfe aufrufen"</a> , S. 39.
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		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	<i>Zuletzt gefiltert am ...; Anzahl der Datensätze: ..</i>	Zeigt den Zeitpunkt der letzten Filterung (Suche) und die Anzahl der Datensätze entsprechend der aktuellen Suchergebnisliste in der Hauptansicht.  Diese Anzeige steht nicht in allen Modulen zur Verfügung.
19		Zeigt das Replay Applet für die Steuerung der Wiedergabe.



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.

## 9.1 Navigationsleiste



In der Navigationsleiste werden die einzelnen Module der Applikation angezeigt.



Abb. 16: Navigationsleiste (Beispiel)

Module, die Untermenüs enthalten, sind mit einem Pfeilsymbol gekennzeichnet.

Klicken Sie auf den Modulnamen, um eine Übersicht mit der Beschreibung aller Untermenüs anzuzeigen. Klicken Sie auf das Pfeilsymbol, um die Untermenüs eines Moduls einzublenden oder auszublenden.

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

### 9.1.1 Kurzbeschreibung der Module

Modulname	Untermenüs	Beschreibung
Agenten		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeigt Agentendaten an</li> <li>• Bietet die Möglichkeit, vorhandene Daten zu ändern</li> <li>• Bietet die Möglichkeit Bewertungen durchzuführen</li> </ul>
Sessions		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suche und Wiedergabe von aufgezeichneten Sessions</li> <li>• Durchführung und Prüfung von Bewertungen</li> <li>• Analyse von Sessions</li> </ul>
Qualitätsmanagement		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellung, Durchführung und Verwaltung verschiedener Qualitätsmanagement-Prozeduren</li> </ul>
	Bewertungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auflistung aller Bewertungen</li> <li>• Erstellung von Trainingsmaßnahmen</li> <li>• Initiierung von Kalibrierungen</li> <li>• Bietet Agenten die Möglichkeit, Feedback zu eigenen Bewertungen zu geben</li> </ul>
	Kalibrierungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Überprüfung auffälliger Bewertungen und der zugrunde liegenden Bewertungsvorlagen</li> <li>• Erneute Bewertung auffälliger Sessions durch weitere Supervisoren</li> </ul>
	Quality Alarms	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definition und Zuordnung von Quality Alarms</li> <li>• Bietet die Möglichkeit, Benutzer zu informieren, wenn die Ergebnisse aus Bewertungen oder Quiz-Tests einen Schwellenwert unterschreiten</li> </ul>
	Zuweisungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bietet die Möglichkeit, Sessions zufallsgesteuert einem Supervisor zur Bewertung zuzuweisen</li> </ul>
E-Learning		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zusammenstellung und Zuweisung von Lerninhalten und Quiz-Tests zur Weiterbildung der Agenten</li> </ul>
	Trainingspakete	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwaltung von Trainingspaketen</li> <li>• Zuweisung von Trainingspaketen, um Lerninhalte zur Weiterbildung zur Verfügung zu stellen</li> <li>• Bietet Agenten die Möglichkeit, Trainingspakete anzunehmen und abzuschließen</li> </ul>
	Quiz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwaltung von Quiz-Tests</li> <li>• Zuweisung von Quiz-Tests, um Lerninhalte aus Trainingspaketen zu überprüfen</li> <li>• Bietet Agenten die Möglichkeit, Quiz-Tests anzunehmen und abzuschließen</li> </ul>
	Coaching Advisor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auflistung von Trainings-Sessions</li> </ul>

Modulname	Untermenüs	Beschreibung
Vorlagen		<ul style="list-style-type: none"><li>• Auflistung von Coaching-Sessions</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Erstellung und Verwaltung von Vorlagen</li></ul>
	Bewertungsvorlagen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Erstellung von Vorlagen, auf deren Basis Bewertungen durchgeführt werden können</li></ul>
	Trainingspaketvorlagen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Erstellung von Vorlagen, auf deren Basis Trainingspakete zusammengestellt werden können</li></ul>
Audioanalyse	Quizvorlagen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Erstellung von Vorlagen, auf deren Basis Quiz-Tests zu den verschiedenen Trainingspaketen erstellt werden können</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Erstellung und Verwaltung von Audioanalyse-Jobs</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Suchen nach Schlüsselwörtern, Emotionen oder Mustern in aufgezeichneten Sessions</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Umwandlung von Audiodaten in Text</li></ul>

Tab. 4: Modulbeschreibungen



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

## 9.2 Hauptansicht

Die Hauptansicht bietet einen Überblick über die im Modul verwalteten Daten.

Der Inhalt der Hauptansicht hängt vom ausgewählten Modul ab. Eine Beschreibung der modulspezifischen Inhalte finden Sie in der Anleitung für das jeweilige Modul.

Grundsätzlich besteht die Hauptansicht aus einer Tabelle, die die Datensätze des ausgewählten Moduls beinhaltet.





In den meisten Modulen können Sie die Sortierreihenfolge und die Anordnung der Spalten beliebig anpassen, siehe [Kapitel "Sortierreihenfolge ändern", S. 31](#) und [Kapitel "Tabelle anpassen", S. 33](#). In diesen Modulen können Sie auch die Spaltenbreiten anpassen, indem Sie den rechten Rand der Zelle einer der Spaltenüberschrift mit der Maus anklicken, halten und verschieben.

Die Hauptansicht enthält außerdem eine Symbolleiste mit allen Funktionen, die auf die Elemente der Hauptansicht angewendet werden können. Die verschiedenen Symbolleisten sind in den Beschreibungen zu den jeweiligen Modulen erläutert.

Am unteren Rand der Hauptansicht finden Sie in den meisten Modulen 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. 17: 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.

In anderen Modulen können Sie mit Scrollbalken durch die Hauptansicht navigieren.

### 9.2.1 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. 5: 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.

### 9.2.2 Tabellenansicht filtern

Einige Tabellen enthalten unterhalb der Spaltenüberschriften Felder, über die die Anzeige der Tabelleneinträge gefiltert werden kann.

Personalnummer ↕	Vorname ↕	Nachname ↕	Benutzername ↕	Einstellungsdatum ↕
1000	10.	Agent		
900	9.	Agent		

Abb. 18: Tabellenansicht filtern (Beispiel)

- Falls Sie nur nach dem Inhalt einer einzigen Spalte filtern möchten, geben Sie in das Filterfeld dieser Spalte die Zeichenfolge ein, nach der gefiltert werden soll.
  - ⇒ In der Tabelle werden nur Einträge angezeigt, die in dieser Spalte die eingegebene Zeichenfolge enthalten.

Beispiel:

Sie möchten nur Angestellte anzeigen, deren Personalnummern mit den Ziffern 95 beginnen, also geben Sie in das Filterfeld der Spalte *Personalnummer* die Ziffernfolge 95 ein:

Agenten ▾ Allgemein ▾				
Personalnummer ↕	Vorname ↕	Nachname ↕	Benutzername ↕	Einstellungsdatum ↕
10				
1000	10.	Agent		
100	1.	Agent		

<  >

Zeilen pro Seite 50 ▾ 1 - 2 von 2 <=< >> >=

Abb. 19: Tabellenansicht filtern - 1 Kriterium

- Falls Sie gleichzeitig nach dem Inhalt mehrerer Spalten filtern möchten, geben Sie in alle Filterfelder dieser Spalten eine Zeichenfolge ein, nach der gefiltert werden soll.
  - ⇒ In der Tabelle werden nur Einträge angezeigt, die alle eingegebenen Filterkriterien erfüllen.

Beispiel:

Sie möchten nur Angestellte anzeigen, deren Personalnummern mit den Ziffern 95 und deren Nachnamen mit dem Buchstaben H beginnen, also geben Sie in das Filterfeld der Spalte *Personalnummer* die Ziffernfolge 95 und in das Filterfeld der Spalte *Nachname* das Zeichen H ein:



Agenten v Allgemein v				
Personalnummer ↕	Vorname ↕	Nachname ↕	Benutzername ↕	Einstellungsdatum ↕
10		A		
1000	10.	Agent		
100	1.	Agent		

< <span style="display: inline-block; width: 300px; height: 10px; background: linear-gradient(to right, #ccc, #888);"></span> >				
Zeilen pro Seite	50 v	1 - 2 von 2	<< < > >>	

Abb. 20: Tabellenansicht filtern - mehrere Kriterien

### 9.2.3

#### 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.

Tabellenkonfiguration ×

Zeilen pro Seite 50 v

**Tabellenkonfiguration**

Verfügbar	Zugeordnet
Erstelldatum	Geladen
Aktualisiert	Konversationstyp
Konversations-ID	Startzeit
Kunden-ID	Datenstart
Transaktions-ID	Endzeit
Litigation	Dauer
	Löschzeit
	Gesprächsrichtung
	PBX-Agenten-ID des Anrufers

☐ Als Standardkonfiguration speichern

Standard Übernehmen Abbrechen

Abb. 21: 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.
<i>Als Standardkonfiguration speichern</i>	<p>Wird dieses Kontrollkästchen aktiviert, wird die Tabellenkonfiguration für die Angestellten des Mandanten beim Übernehmen als Standard gespeichert.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Die Option wird nur angezeigt, wenn Sie über das entsprechende Recht verfügen.</p>
Standard	Setzt die Konfiguration im Fenster <i>Tabellenkonfiguration</i> auf die Standard-Einstellungen zurück und schließt das Fenster.
Übernehmen	<p>Speichert alle Änderungen und schließt das Fenster <i>Tabellenkonfiguration</i>.</p> <p>Falls das Kontrollkästchen <i>Als Standardkonfiguration speichern</i> aktiviert ist, erscheint beim Übernehmen ein Dialogfenster. Klicken Sie im Dialogfenster auf die gewünschte Schaltfläche <i>Ja</i> oder <i>Nein</i>.</p> <p><b>Ja</b> 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.</p> <p><b>Nein</b> 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.</p>
✕	Schließt das Fenster <i>Tabellenkonfiguration</i> , 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.

- Konfigurieren Sie die Spaltenansicht entsprechend Ihren Anforderungen.
- 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.
- 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 ✕.

### 9.2.3.1 Spaltenbreite der Tabelle anpassen

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

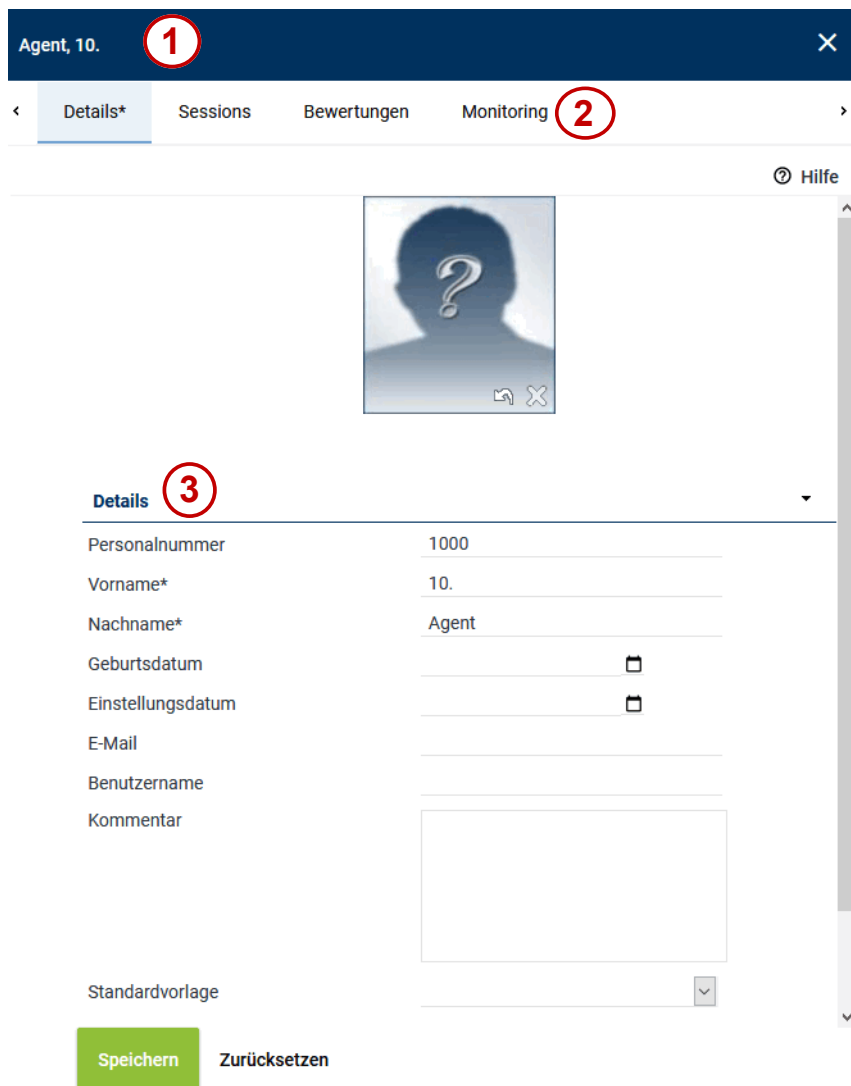
- Ziehen Sie bei gedrückter linker Maustaste die Spalten der Kopfzeile auf die entsprechende Breite.

## 9.3 Detailansicht

Die Detailansicht enthält Detailinformationen, Funktionen und Einstellmöglichkeiten zum ausgewählten Element der Hauptansicht.

Der Inhalt der Detailansicht hängt vom ausgewählten Modul ab. Eine Beschreibung der modulspezifischen Inhalte finden Sie in der Anleitung für das jeweilige Modul.

Die verschiedenen Detailansichten können untergliedert sein in Registerkarten und Gruppenfelder.



Agent, 10.

Details\* Sessions Bewertungen Monitoring

Hilfe

Details

Personalnummer 1000

Vorname\* 10.

Nachname\* Agent

Geburtsdatum

Einstellungsdatum

E-Mail

Benutzername

Kommentar

Standardvorlage

Speichern Zurücksetzen

Abb. 22: Detailansicht (Beispiel)

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| 1 | Bezeichnung des ausgewählten Elements |
| 2 | Registerkarten                        |
| 3 | Gruppenfeld                           |

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.

Die mit einem " \* " markierten Felder sind Pflichtfelder. Diese Felder müssen ausgefüllt werden.

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

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

### 9.3.1 Texteingabefelder

Es gibt 2 verschiedene Felder zur Eingabe von Text:

#### 1-zeilige Eingabefelder

Maximale Textlänge: 255 Zeichen

Benutzername

Abb. 23: 1-zeiliges Eingabefeld (Beispiel)

#### Mehrzeilige Eingabefelder

Maximale Textlänge: 1500 Zeichen

Kommentar

Abb. 24: Mehrzeiliges Eingabefeld (Beispiel)

## 10 Allgemeine Funktionen

Die im Folgenden beschriebenen Funktionen stehen grundsätzlich bzw. in den meisten Modulen zur Verfügung.

### 10.1 Sprache umschalten


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




Abb. 25: 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.

### 10.2 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
<i>Servername</i>	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.
<i>Verbunden</i>	Das Symbol  zeigt an, dass der Core in der aktuellen Applikation verwendet wird.
<i>Produktversion</i>	Information zur aktuellen Produktversion
<i>EC-Version</i>	Information zur aktuellen Enterprise-Core-Version
<i>Letzter Start</i>	Datum und Uhrzeit des letzten Systemstarts
<i>Letzter Stopp</i>	Datum und Uhrzeit des letzten Systemstopps
<i>Installationsdatum</i>	Datum und Uhrzeit der Installation. Klicken Sie in der Spalte <i>Servername</i> auf den Pfeil  , um die Informationen anzuzeigen.

Tab. 6: Informationen

Installierte Produktversionen						
Servername	Verbunden	Produktversion	EC-Version	Letzter Start	Letzter Stopp	Installationsdatum
▼ REC-01	✓	6.0.0-10.0	60.16.0	11.02.2019 07:31:46	07.02.2019 10:42:18	
REC-01		6.0.0-0.0	60.1.0			12.11.2018 10:47:18
REC-01		6.0.0-1.0	60.2.0			19.11.2018 11:25:43
REC-01		6.0.0-4.0	60.5.0			05.12.2018 11:17:53
REC-01		6.0.0-8.0	60.10.0			09.01.2019 12:09:12
REC-01		6.0.0-9.0	60.15.0			29.01.2019 12:30:27
REC-01		6.0.0-10.0	60.16.0			07.02.2019 10:51:29
▼ REC-02		6.0.0-10.0	60.16.0	11.02.2019 13:37:18	07.02.2019 12:02:31	

[Zusatzinformationen](#) [Schließen](#)

Abb. 26: Installierte Produktversionen

- 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.

Zusatzinformationen

**Lizenz-Informationen**

System-ID: 2322891  
Auftragsnummer: 66666666

Schließen


Abb. 27: Zusatzinformationen

## 10.3

## Passwort ändern



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

- Klicken Sie in der Bedienoberfläche auf den Menüpunkt  (*Angemeldet als*) > *Passwort ändern*.  
⇒ Das folgende Fenster erscheint:


Passwort ändern

Altes Passwort\*  
Neues Passwort\*  
Passwort bestätigen\*

OK Zurücksetzen


Abb. 28: Passwort ändern


- Geben Sie Ihr altes Passwort ein.
- 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 abubrechen, 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.

#### 10.4 Navigationsleiste ändern

1. Klicken Sie in der Bedienoberfläche auf den Menüpunkt  (*Angemeldet als*) > *Navigationsleiste*.  
⇒ Das Fenster *Navigationsleiste ändern* erscheint.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Navigationsleiste zuzuklappen.  
⇒ Diese Einstellung wird dauerhaft gespeichert. Beim nächsten Login wird die Applikation mit dieser Einstellung wieder geöffnet.

Sie können die Navigationsleiste jederzeit wieder aufklappen, indem Sie in der linken oberen Ecke auf das Symbol  (Erweitern) klicken.

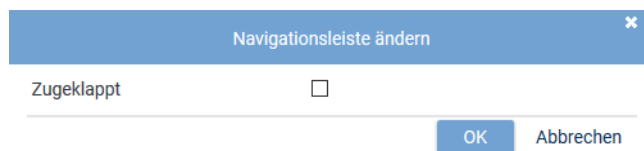



Abb. 29: Navigationsleiste ändern

#### 10.5 Online-Hilfe aufrufen

An verschiedenen Stellen im System steht Ihnen eine Online-Hilfe zur Verfügung. Sie können die Online-Hilfe folgendermaßen aufrufen:

Menüpunkt / Schaltfläche	Ort	Ergebnis
Allgemein	Symbolleiste der Hauptansicht	Wählen Sie hier aus, ob Sie die <i>Allgemeine Hilfe</i> oder die <i>Modul-Hilfe</i> öffnen möchten.
 <b>Hilfe</b>	Detailansicht / Zusatzfenster	Eine themenspezifische Hilfe wird geöffnet, abhängig davon, in welcher Registerkarte oder in welchem Zusatzfenster Sie sich befinden.

Tab. 7: Online-Hilfe aufrufen

Wenn Sie auf den Menüpunkt *Allgemein* klicken, können Sie zwischen folgenden Optionen wählen:

<i>Allgemeine Hilfe</i>	Die Hilfe zu den allgemeinen Funktionen der Applikation wird geöffnet.
<i>Modul-Hilfe</i>	Eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, wird geöffnet.

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

## 10.6 Drucken

Mit dieser Funktion können Sie die Tabelle der Hauptansicht 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 im Menü *Allgemein* der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Drucken*.  
⇒ Die Druckvorschau erscheint.
  2. Um den Druckvorgang abubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.  
Um den Druckvorgang fortzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Drucken*.  
⇒ Das Fenster *Drucken* erscheint.

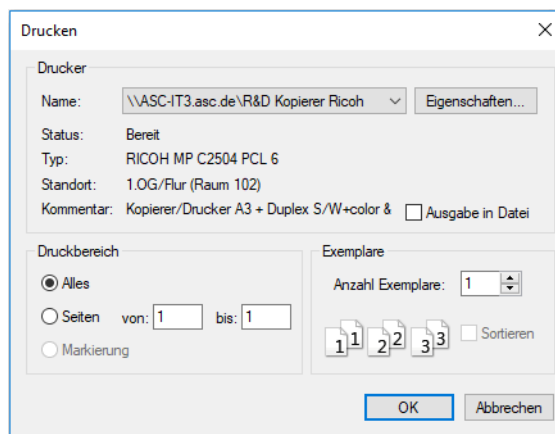



Abb. 30: Drucken (Beispiel)

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

## 10.7 Suchen

Mit der Funktion *Suchen* können Sie gezielt nach ausgewählten Kriterien suchen. Jede Suchabfrage kann gespeichert und wiederverwendet werden.



Das Symbol  wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.



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



Suchkriterien
✕

▼ **Allgemein**

---

Erstelldatum

zwischen ▼

02.12.2018

📅

☆

und

Aktualisiert

inaktiv ▼

07.12.2018

📅

☆

---

► Persönliche Angaben

---

► Organisationseinheit

---

► Agenteninformationen

---

► Bewertungsvorlage

---

^
Suchen
Zurücksetzen
Suchen verwalten

Abb. 31: 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.
^	Verbirgt den Inhalt des Fensters.
▼	Zeigt den Inhalt des Fensters.
Suchen	Startet die Suche.
Zurücksetzen	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück.
Suchen verwalten	Ermöglicht das Speichern und Laden von Suchvorgängen.
✕	Schließt das Fenster <i>Suchkriterium</i> .

### 10.7.1 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:

<i>inaktiv</i>	Das Suchkriterium wird für die Suche nicht berücksichtigt.
<i>zwischen</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die im eingegebenen Bereich liegen. Anfangs- und Endwert sind im Suchergebnis inbegriffen.
<i>Zeitraum (indiv.)</i>	Es wird nach allen Objekten im eingegebenen Zeitraum gesucht. Geben Sie im Eingabefeld den Zeitraum in folgendem Format ein: <i>Monat-Tag-Stunden-Minuten</i> . Z. B. bedeutet die Eingabe <i>03-05-15-20</i> , dass nur nach Konversationen der letzten 3 Monate, 5 Tage, 15 Stunden und 20 Minuten gesucht wird.
<i>Zeitraum</i>	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. <i>Letzte Woche</i> bezieht sich somit auf die zurückliegenden 7 Tage, <i>Letzter Monat</i> auf die zurückliegenden 30 Tage ab heute.

<i>gleich</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die exakt dem eingegebenen Wert entsprechen.
<i>ungleich</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die dem eingegebenen Wert nicht entsprechen.
<i>größer gleich</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, deren Wert größer oder gleich dem eingegebenen Wert ist.
<i>größer als</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, deren Wert größer ist als der eingegebene Wert.
<i>kleiner gleich</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, deren Wert kleiner oder gleich dem eingegebenen Wert ist.
<i>kleiner als</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, deren Wert kleiner ist als der eingegebene Wert.
<i>beginnt mit</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die mit dem eingegebenen Wert beginnen.
<i>beginnt nicht mit</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die nicht mit dem eingegebenen Wert beginnen.
<i>endet mit</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die mit dem eingegebenen Wert enden.
<i>endet nicht mit</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die nicht mit dem eingegebenen Wert enden.
<i>enthält</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die den eingegebenen Wert enthalten.
<i>enthält nicht</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die den eingegebenen Wert nicht enthalten.
<i>in</i>	Es wird ein oder mehrere Werte eingegeben, nach denen gesucht werden soll. Bei der Suche werden alle Einträge gefunden, die einem dieser Werte entsprechen.
<i>nicht in</i>	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.

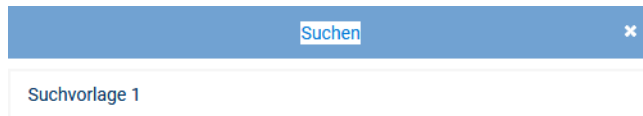
Abhängig vom Suchkriterium gibt es unterschiedliche Möglichkeiten, Vergleichswerte einzutragen oder auszuwählen:

- 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-Steurelement 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 und klicken Sie rechts neben dem Eingabefeld auf das Symbol **+**.  
Um einen Wert aus der Liste zu entfernen, klicken Sie rechts neben dem Wert auf das Symbol **x**.
- Werden verschiedene Werte in Verbindung mit Kontrollkästchen angezeigt, wählen Sie einen Wert aus, indem Sie das entsprechende Kontrollkästchen markieren.
- Wird die Eingabe eines Datums erwartet, geben Sie das Datum direkt über die Tastatur oder über das Symbol **☞** ein.

### 10.7.2 Suche durchführen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Allgemein > Suchen*.

- ⇒ Falls noch keine gespeicherten Suchen existieren, erscheint direkt das Fenster *Suchkriterien*, siehe [Abb. 33, S. 43](#).
- ⇒ Falls gespeicherte Suchen existieren, erscheint das Fenster *Suchen*.




[Neue Suche ...](#)

Abb. 32: Fenster Suchen (Beispiel)

2. Falls Sie eine der gespeicherten Suchen verwenden möchten, klicken Sie auf die Zeile mit dem Namen der gespeicherten Suche.
  - ⇒ Die Suche wird direkt durchgeführt.
  - ⇒ In der Hauptansicht werden die gefundenen Ergebnisse angezeigt.
3. Falls Sie keine gespeicherte Suche verwenden wollen, sondern neue Suchkriterien definieren möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche *Neue Suche*.
  - ⇒ Das Fenster *Suchkriterien* erscheint.



Abb. 33: Fenster Suchkriterien (Beispiel)

4. Stellen Sie die entsprechenden Suchkriterien ein, siehe [Kapitel "Suchkriterien", S. 41](#).
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen*.
  - ⇒ In der Hauptansicht werden die gefundenen Ergebnisse angezeigt.
6. Um die eingestellten Suchkriterien zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suche verwalten* > Menüpunkt *Speichern unter...*, siehe [Kapitel "Suche speichern", S. 43](#).  
Um alle manuell gesetzten Suchkriterien zurückzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.  
Um das Fenster *Suchkriterien* zu schließen, klicken Sie auf das Symbol .

### 10.7.3 Suche speichern

Sie haben die Möglichkeit bereits definierte Sucheinstellungen zu speichern.

Die Namen der gespeicherten Sucheinstellungen werden direkt angezeigt, wenn Sie die Suchfunktion aufrufen, siehe [Kapitel "Suche durchführen", S. 42.](#)

1. Stellen Sie die entsprechenden Suchkriterien ein, siehe [Kapitel "Suchkriterien", S. 41.](#)



Abb. 34: Suchkriterien eingeben (Beispiel)

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen verwalten* > Menüpunkt *Speichern unter....*
3. Geben Sie im Eingabefeld *Name* einen Namen für die Suche ein.

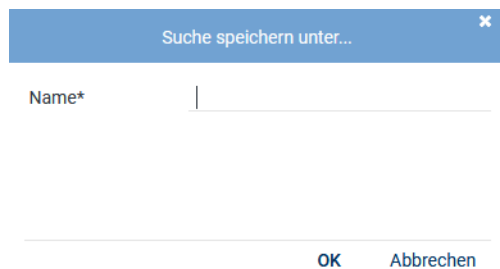


Abb. 35: Suche speichern

4. Um die Suche zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.  
Um den Speichervorgang abubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.



Die mit einem " \* " markierten Felder sind Pflichtfelder. Diese Felder müssen ausgefüllt werden.

#### 10.7.4

#### Gespeicherte Suche editieren

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Allgemein* > *Suchen*.  
⇒ Das Fenster *Suchen* erscheint.



Abb. 36: Fenster Suchen (Beispiel)

2. Klicken auf die Schaltfläche *Neue Suche*.

⇒ Das Fenster *Suchkriterien* erscheint.



Abb. 37: Fenster Suchkriterien (Beispiel)

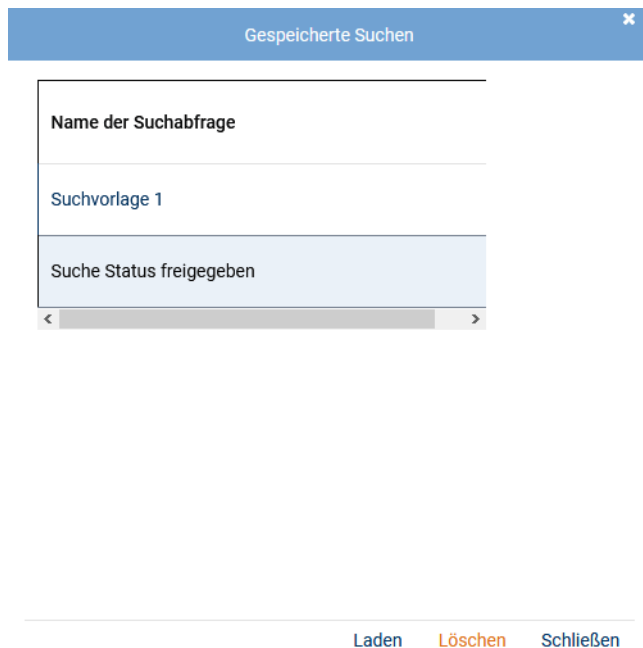
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen verwalten* > Menüpunkt *Gespeicherte Suchen....*

⇒ Das Fenster *Gespeicherte Suchen* erscheint.



Abb. 38: Gespeicherte Suchen (Beispiel)

4. Wählen Sie die gespeicherte Suche aus, die Sie editieren möchten.



Gespeicherte Suchen

Name der Suchabfrage

Suchvorlage 1

Suche Status freigegeben

Laden Löschen Schließen

Abb. 39: Gespeicherte Suche editieren (Beispiel)

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Laden*.

⇒ Die gespeicherten Sucheinstellungen werden in das Fenster *Suchkriterien* geladen.



Suchkriterien

► Allgemein

▼ Persönliche Angaben

Vorname	inaktiv	▼
Nachname	inaktiv	▼
Geburtsdatum	inaktiv	▼
Einstellungsdatum	inaktiv	▼
Personalnummer	inaktiv	▼
E-Mail	inaktiv	▼
Sichtbar	inaktiv	▼
Kommentar	inaktiv	▼

► Organisationseinheit

► Agenteninformationen

► Bewertungsvorlage

^ Suchen Zurücksetzen Suchen verwalten

Abb. 40: Suchkriterien (Beispiel)

## 6. Passen Sie Suchkriterien entsprechend Ihrer Bedürfnisse an.

7. Um die geänderte Suche unter dem gleichen Namen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen verwalten* > Menüpunkt *Speichern*.

Um die geänderte Suche unter einem neuen Namen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen verwalten* > Menüpunkt *Speichern unter...*, siehe [Kapitel "Suche speichern", S. 43](#).

### 10.7.5 Über gespeicherte Suche suchen

Wenn Sie Sucheinstellungen gespeichert haben (siehe [Kapitel "Suche speichern", S. 43](#)), können Sie schnell nach den gespeicherten Suchkriterien suchen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Allgemein > Suchen*.  
⇒ Das Fenster *Suchen* erscheint.



Abb. 41: Suchen (Beispiel)

2. Klicken Sie auf den Namen der gespeicherten Suche, mit der Sie suchen möchten.  
⇒ In der Hauptansicht werden die gefundenen Ergebnisse angezeigt.

### 10.7.6 Gespeicherte Suche löschen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Allgemein > Suchen*.  
⇒ Das Fenster *Suchen* erscheint.



Abb. 42: Fenster Suchen (Beispiel)

2. Klicken auf die Schaltfläche *Neue Suche*.  
⇒ Das Fenster *Suchkriterien* erscheint.



Abb. 43: Fenster Suchkriterien (Beispiel)

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen verwalten* > Menüpunkt *Gespeicherte Suchen....*

⇒ Das Fenster *Gespeicherte Suchen* erscheint.



Laden Löschen Schließen

Abb. 44: Gespeicherte Suchen (Beispiel)

4. Wählen Sie die Suche aus, die Sie löschen möchten.

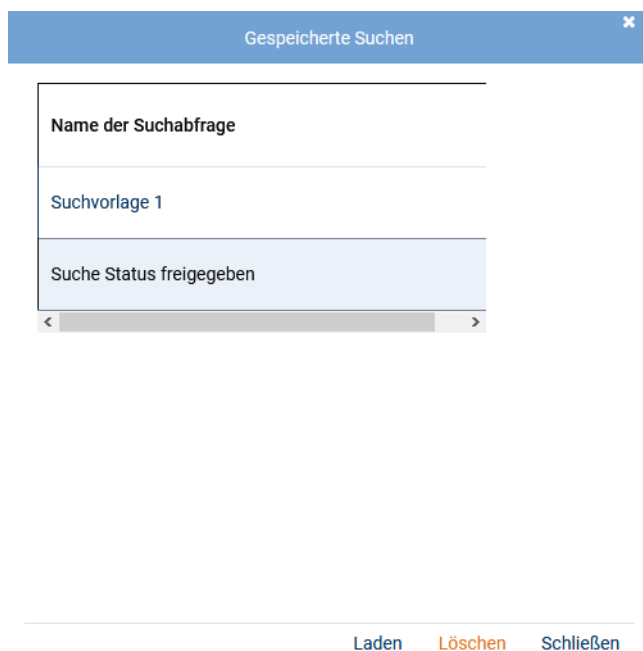


Abb. 45: Gespeicherte Suche löschen (Beispiel)

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Löschen*.
6. Um die Suche wirklich zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.

### 10.7.7 Such-Favorit erstellen

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.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Allgemein > Suchen*.  
⇒ Falls noch keine gespeicherten Suchen existieren, erscheint das Fenster *Suchkriterien*.



- ⇒ Falls gespeicherte Suchen existieren, erscheint das Fenster *Suchen*.  
Öffnen Sie eine gespeicherte Suche, siehe Gespeicherte Suche editieren, oder öffnen Sie das Fenster *Suchkriterien*, indem Sie auf die Schaltfläche *Neue Suche* klicken.
2. Stellen Sie die entsprechenden Suchkriterien ein, siehe [Kapitel "Suchkriterien", S. 41](#).



Abb. 46: Suchkriterien eingeben (Beispiel)

3. 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.

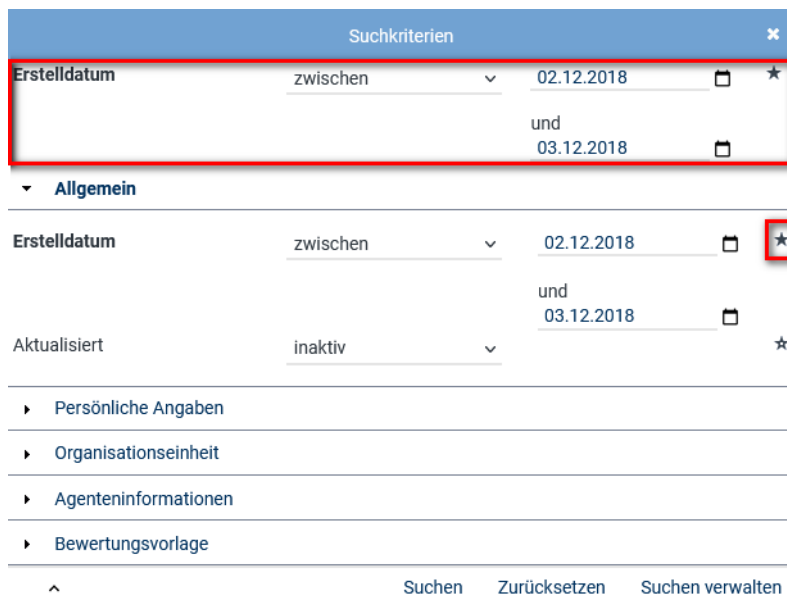


Abb. 47: Suchkriterium als Favorit markiert (Beispiel)

4. 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.

Suchkriterien ✕

▼ Allgemein

Erstelldatum	zwischen	▼	02.12.2018	📅	★
			und		
			07.12.2018	📅	★
Aktualisiert	inaktiv	▼			

▶ Persönliche Angaben

▶ Organisationseinheit

▶ Agenteninformationen


▶ Bewertungsvorlage

^    Suchen    Zurücksetzen    Suchen verwalten

Abb. 48: Suchkriterium nicht als Favorit markiert (Beispiel)

## 10.8

## Wiedergabeserver ändern

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

Wiedergabeserver ändern ✕

Aktueller Wiedergabeserver    Replay 1

Wiedergabeserver    Replay 1

▼

OK

Abbrechen

Abb. 49: Wiedergabeserver ändern

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

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Typischer Qualitätsmanagementprozess mit INSPIRATIONneo.....	7
Abb. 2	Anmeldebildschirm .....	18
Abb. 3	Single Login .....	18
Abb. 4	Ihr Passwort ist abgelaufen .....	19
Abb. 5	Login .....	19
Abb. 6	Kombinations-Login .....	20
Abb. 7	Ihr Passwort ist abgelaufen .....	20
Abb. 8	Login Zwei-Faktor-Authentifizierung .....	21
Abb. 9	Code bestätigen.....	21
Abb. 10	OAuth-Login.....	22
Abb. 11	Bestätigung erforderlich (Beispiel Azure) .....	22
Abb. 12	Login-Fenster.....	23
Abb. 13	Passwort anfordern.....	23
Abb. 14	Nutzungsbedingungen akzeptieren (Beispiel) .....	24
Abb. 15	Startbildschirm .....	25
Abb. 16	Navigationsleiste (Beispiel).....	27
Abb. 17	Seitenumschaltung .....	31
Abb. 18	Tabellenansicht filtern (Beispiel).....	32
Abb. 19	Tabellenansicht filtern - 1 Kriterium .....	32
Abb. 20	Tabellenansicht filtern - mehrere Kriterien .....	33
Abb. 21	Tabelle der Hauptansicht anpassen (Beispiel) .....	33
Abb. 22	Detailansicht (Beispiel) .....	35
Abb. 23	1-zeiliges Eingabefeld (Beispiel).....	36
Abb. 24	Mehrzeiliges Eingabefeld (Beispiel).....	36
Abb. 25	Sprache ändern .....	37
Abb. 26	Installierte Produktversionen .....	38
Abb. 27	Zusatzinformationen .....	38
Abb. 28	Passwort ändern.....	38
Abb. 29	Navigationsleiste ändern .....	39
Abb. 30	Drucken (Beispiel) .....	40
Abb. 31	Suchkriterien (Beispiel).....	41
Abb. 32	Fenster Suchen (Beispiel) .....	43
Abb. 33	Fenster Suchkriterien (Beispiel).....	43
Abb. 34	Suchkriterien eingeben (Beispiel) .....	44
Abb. 35	Suche speichern .....	44
Abb. 36	Fenster Suchen (Beispiel) .....	44
Abb. 37	Fenster Suchkriterien (Beispiel).....	45
Abb. 38	Gespeicherte Suchen (Beispiel) .....	45
Abb. 39	Gespeicherte Suche editieren (Beispiel) .....	46
Abb. 40	Suchkriterien (Beispiel).....	46
Abb. 41	Suchen (Beispiel).....	47

Abb. 42	Fenster Suchen (Beispiel) .....	47
Abb. 43	Fenster Suchkriterien (Beispiel).....	47
Abb. 44	Gespeicherte Suchen (Beispiel) .....	48
Abb. 45	Gespeicherte Suche löschen (Beispiel).....	48
Abb. 46	Suchkriterien eingeben (Beispiel).....	49
Abb. 47	Suchkriterium als Favorit markiert (Beispiel) .....	49
Abb. 48	Suchkriterium nicht als Favorit markiert (Beispiel).....	50
Abb. 49	Wiedergabeserver ändern .....	50

## Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Lizenzen für Grundfunktionen.....	14
Tab. 2	Lizenzen für erweiterte Grundfunktionen.....	14
Tab. 3	Lizenzen für Audioanalyse.....	15
Tab. 4	Modulbeschreibungen .....	29
Tab. 5	Hauptansicht - Sortierreihenfolge ändern .....	31
Tab. 6	Informationen.....	37
Tab. 7	Online-Hilfe aufrufen.....	39

---

## Glossar

### ACD

---

Automatic Call Distribution ist eine automatische Anrufverteilung in Contact Centern. Der nächste freie Mitarbeiter bekommt den Anruf.

### API

---

Application Programming Interface

### 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)

### WFO

---

Workforce Optimization