# INSIGHT*neo*

# Reportvorlagen-Modul

# Bedienungsanleitung

09.08.2022

*Originalanleitung*

## Produktlinie Neo, Version 7.x

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

EVOIP*neo*

EVOLUTION*neo* / XXL / eco

INSPIRATION*neo*

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

Copyright © 2022 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

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

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

## Inhaltsverzeichnis


**1 Allgemeine Hinweise ... 6**

**2 Einleitung ... 7**

**3 Standardreportvorlagen ... 8**

3.1 Agentenbasierte Reporte ... 8
3.1.1 Agenten-Feedback - Übersicht ... 8
3.1.2 Agententrendanalyse (Bewertungszeitpunkt) ... 9
3.1.3 Agententrendvergleich (Bewertungszeitpunkt) ... 10
3.1.4 Agententrendvergleich (Session-Zeitpunkt) ... 11
3.1.5 Agentenvergleich - Bewertungsvorlage ... 12
3.1.6 Agentenvergleich - Fähigkeiten ... 13
3.1.7 Agentenvergleich - Objekte ... 14
3.1.8 Agentenvergleich - Objekte (detailliert) ... 15
3.1.9 Agentenvergleich - Übersicht ... 16
3.1.10 Detaillierte Agentenbewertung (grafisch) ... 17
3.1.11 Detaillierte Agentenbewertung (Textform) ... 18
3.2 Gruppenbasierte Reporte ... 19
3.2.1 Gruppentrendanalyse (Bewertungszeitpunkt) ... 19
3.2.2 Gruppentrendvergleich (Bewertungszeitpunkt) ... 20
3.2.3 Gruppentrendvergleich (Session-Zeitpunkt) ... 21
3.2.4 Gruppenvergleich - Bewertungsvorlage ... 22
3.2.5 Gruppenvergleich - Fähigkeiten ... 23
3.2.6 Gruppenvergleich - Objekte ... 23
3.2.7 Gruppenvergleich - Objekte (detailliert) ... 24
3.2.8 Gruppenvergleich - Übersicht ... 25
3.2.9 Gruppenvergleich - detailliert ... 25
3.3 Supervisorenbasierte Reporte ... 26
3.3.1 Supervisor-Produktivität - detailliert ... 26
3.3.2 Supervisor-Produktivität - Übersicht ... 27
3.3.3 Supervisor-Produktivität - Übersicht (grafisch) ... 28
3.3.4 Supervisorenvergleich - Kalibrierungen (Balkendiagramm) ... 28
3.3.5 Supervisorenvergleich - Kalibrierungen (Liniendiagramm) ... 29
3.4 E-Learning-Reporte ... 30
3.4.1 Agentenvergleich - Quizvorlage ... 30
3.4.2 Gruppenvergleich - Quizvorlage ... 31
3.4.3 Trainingsfortschritt ... 32
3.5 Analyse-Reporte ... 32
3.5.1 Auswertung Schlüsselwortanalyse ... 32
3.5.2 KWS-Statistik ... 33
3.5.3 Sprachanalyse - Kategorien ... 33

3.5.4 Sprachanalyse - Word Ranking ... 34
3.5.5 Zeitliche Abweichung der Prozessdauer ... 35
3.6 Weitere Reporte ... 35
3.6.1 Audioaufzeichnungen (Mandant) ... 35
3.6.2 Audioaufzeichnungen (System) ... 36
3.6.3 Audit Log ... 36
3.6.4 Import-Statistik ... 38
3.6.5 Informationen zu gelöschten Gesprächen - Agent ... 38
3.6.6 Informationen zu gelöschten Gesprächen - Agent (grafisch) ... 38
3.6.7 Informationen zu gelöschten Gesprächen - Agentengruppe detailliert ... 39
3.6.8 Informationen zu gelöschten Gesprächen - Agentengruppe Übersicht ... 40
3.6.9 Mandantenspezifische Systemnutzung ... 41
3.6.10 Prüfung der Extension-Zuweisung ... 41
3.6.11 Recording Check Cisco ... 42
3.6.12 Recording Check Skype for Business ... 43
3.6.13 Recording Content Validation ... 43
3.6.14 Störungen im Voice Recording ... 44
3.6.15 Übersicht der gesperrten Konversationen ... 44
3.7 Non-Standard-Reporte ... 45
3.7.1 User call overview ... 45
3.7.2 Detailed call activity ... 46
3.7.3 Daily call overview ... 46
**4 Standard-Dashboard-Vorlagen ... 48**
4.1 Agenten-Dashboards ... 48
4.1.1 Meine Dauer - Agent ... 48
4.1.2 Meine Punktzahl - Agent ... 48
4.1.3 Meine Quantität - Agent ... 49
4.1.4 Meine Teampunktzahl - Agent ... 49
4.1.5 Mein Teamwissen - Agent ... 50
4.1.6 Mein Wissen - Agent ... 50
4.2 Supervisoren-Dashboards ... 51
4.2.1 Mein Team - Supervisor ... 51
4.2.2 Meine Quantität - Supervisor ... 52
4.3 Recording-Dasboards ... 52
4.3.1 Anzahl aller Aufzeichnungen ... 53
4.3.2 Durchschnittliche Dauer aller Aufzeichnungen ... 53
4.3.3 Maximale Anzahl von gleichzeitigen Aufzeichnungen ... 54
4.4 Weitere Dashboards ... 54
4.4.1 Anzahl der Sessions ... 54
4.4.2 Dashboard Auswertung Schlüsselwortanalyse ... 55
4.4.3 Durchschnittliche Gesprächsdauer ... 56

**5 Hauptansicht ... 57**
5.1 Symbolleiste ... 57
5.1.1 Suchen ... 58
**6 Detailansicht ... 60**
6.1 Registerkarte Details ... 60
6.2 Registerkarte Parameter ... 62
6.2.1 Parameter bearbeiten ... 62
6.2.1.1 GUI-Element bearbeiten ... 63
6.3 Registerkarte Reportinstanzen ... 65
**7 Erstellen ... 66**
7.1 Reportvorlage erstellen ... 66
**8 Datei hochladen ... 68**
**9 Reportvorlage exportieren ... 71**
**10 Systemreportvorlage importieren ... 72**
**Abbildungsverzeichnis ... 74**
**Tabellenverzeichnis ... 77**
**Glossar ... 78**

# 1 Allgemeine Hinweise

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

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

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

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

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

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

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

# 2 Einleitung

Im Reportvorlagen-Modul können Sie Reportvorlagen in das System hochladen, die Sie selbst mit einem speziellen Designtool erstellt haben (siehe Kapitel "Erstellen", S. 66), oder Standardvorlagen importieren, die Ihnen direkt im System zur Verfügung gestellte werden, siehe Kapitel "Systemreportvorlage importieren", S. 72. Abhängig vom Verwendungszweck können Sie Reportvorlagen, Dashboard-Vorlagen oder Recording-Dashboard-Vorlagen erstellen/importieren.

Systemintern werden Ihnen verschiedene vordefinierte Vorlagen zur Erstellung von Reporten (siehe Kapitel "Standardreportvorlagen", S. 8) und von Dashboard-Reporten (siehe Kapitel "Standard-Dashboard-Vorlagen", S. 48) zur Verfügung gestellt.

Öffnen Sie das Modul, indem Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Reportvorlagen* klicken.

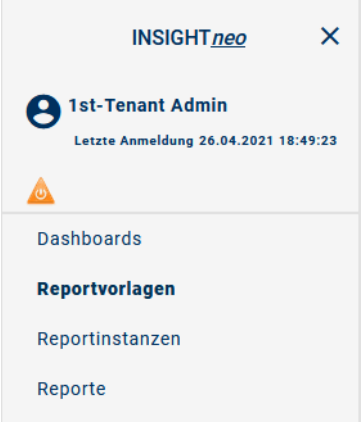



*Abb. 1:* Menüpunkt Reportvorlagen

Grundlegende Informationen zur Bedienung der Applikation INSIGHT*neo* finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSIGHTneo - Allgemeine Informationen*.

# 3 Standardreportvorlagen

Mit Hilfe von Standardreportvorlagen generieren Sie Reporte, die die Ergebnisse in Form von Listen und Tabellen darstellen. Folgende Standardreportvorlagen stehen Ihnen im System zur Verfügung:

## 3.1 Agentenbasierte Reporte

### 3.1.1 Agenten-Feedback - Übersicht

Dieser Report bietet Supervisoren eine tabellarische Übersicht über den Status des Feedback der Agenten zu ihren Bewertungen. Der Report ist unterteilt in Agentengruppen und Agenten.

Im Detail zeigen die einzelnen Spalten:

- *Anzahl aller Bewertungen*: alle Bewertungen unabhängig von den Feedback-Einstellungen
- *Anzahl der Bewertungen zugewiesen für Feedback*: alle Bewertungen, für die ein Feedback abgegeben wurde oder für die noch ein Feedback abgegeben werden kann
- *Anzahl der Bewertungen mit dem Feedback "<leer>"*: Bewertungen, mit dem Bewertungsstatus *Agenten-Feedback ausstehend* oder *Freigegeben* und dem Feedback-Status *Noch nicht bestätigt*. Hierunter fallen auch Bewertungen, die aufgrund eines verstrichenen Zeitlimits freigegeben wurden, weil der Agent bis Ablauf der Frist nicht von der Option des Agenten-Feedbacks Gebrauch gemacht hat.
- *Anzahl der Bewertungen mit dem Feedback Einverstanden*: Bewertungen, denen der Agent zugestimmt hat und die freigegeben wurden
- *Anzahl der Bewertungen mit dem Feedback Nicht einverstanden*: Bewertungen, denen der Agent widersprochen hat und die auf *Ignorieren* oder *Obsolet* gesetzt wurden

Wiederbewertungen, die aufgrund eines Einspruch des Agenten bezüglich der ursprünglichen Bewertungen gemacht wurden, fließen nicht in den Report mit ein. Zudem werden nur die Bewertungen berücksichtigt, die von dem Benutzer erstellt wurden, der den Report aktuell ausführt. Das bedeutet, dass der aktuell ausführende Benutzer keinen Einblick in die Feedback-Werte anderer Supervisoren oder Bewerter hat.

## Agenten-Feedback - Übersicht

Reportvorlage: Agenten Feedback - Übersicht

Erstellt: 27.10.15 08:07:18 mit INSPIRATIONneo

Dieser Bericht bietet einen Überblick über das Feedback der Agenten zu ihren Auswertungen. Die Zahl der zustimmenden und widersprüchlichen Bewertung für jeden Agent wird aufgeführt. Dieser Bericht ist in Supervisoren, Agenten-Gruppen und Agenten aufgeteilt.

Dieser Report berücksichtigt Bewertungen zwischen **01.01.14** und **27.10.15** und zeigt die Agenten des Supervisors **2nd-Tenant PDM-Admin**.

| | | Anzahl aller Bewertungen | Anzahl Bewertungen zugewiesen für Feedback | Anzahl Bewertungen mit Feedback "<leer>" | Anzahl Bewertungen mit Feedback "Einverstanden" | Anzahl Bewertungen mit Feedback "Nicht einverstanden" |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Corporate clients / Firmenkunden** | Brown, Caroline | 24 | 24 | 8 | 11 | 3 |
| | Fox, Steven | 7 | 7 | 2 | 4 | 0 |
| | Miller, Kimberly | 4 | 4 | 2 | 2 | 0 |
| **Private clients / Privatkunden** | Bohlen, Michael | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| | Müller, Anneliese | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| | Müller, Peter | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| | Sauer, Frida | 3 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| **Service Center** | Bohlen, Michael | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| | Brown, Caroline | 24 | 24 | 8 | 11 | 3 |
| | Fox, Steven | 7 | 7 | 2 | 4 | 0 |
| | Miller, Kimberly | 4 | 4 | 2 | 2 | 0 |
| | Müller, Anneliese | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| | Müller, Peter | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| | Sauer, Frida | 3 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| **Standort Hamburg Level** | Bohlen, Michael | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| | Müller, Anneliese | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| | Müller, Peter | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| **Standort Hamburg** | Bohlen, Michael | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| | Müller, Anneliese | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| | Müller, Peter | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| **Standort Magdeburg Level** | Brown, Caroline | 24 | 24 | 8 | 11 | 3 |
| | Fox, Steven | 7 | 7 | 2 | 4 | 0 |
| | Miller, Kimberly | 4 | 4 | 2 | 2 | 0 |
| | Sauer, Frida | 3 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| **Standort Magdeburg** | Brown, Caroline | 24 | 24 | 8 | 11 | 3 |
| | Fox, Steven | 7 | 7 | 2 | 4 | 0 |
| | Miller, Kimberly | 4 | 4 | 2 | 2 | 0 |

*Abb. 2:* Agenten-Feedback - Übersicht

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.1.2 Agententrendanalyse (Bewertungszeitpunkt)

Dieser Report stellt die durchschnittliche Punktzahl, die der ausgewählte Agent innerhalb des definierten Bewertungszeitraums erzielt hat, anhand eines Liniendiagramms dar. Nach einem Vergleich aller ausgewählten Agenten stehen die Bewertungsergebnisse des einzelnen Agenten im Vordergrund.

Der Agent wird analysiert hinsichtlich:

- der Gesamtpunktzahl, ggf. auch über mehrere Vorlagen,
- der Ergebnisse für eine oder mehrere Vorlage(n),
- der Ergebnisse für einzelne Fähigkeiten/Sektionen der Vorlage(n),
- der Ergebnisse für einzelne Frageelemente/Objekte der Vorlage(n).

Der Report berücksichtigt nur freigegebene Erst- und Wiederbewertungen, wobei das Freigabedatum innerhalb des angegebenen Zeitraums liegen muss. Agenten, deren Bewertungsinformationen nicht mit den konfigurierbaren Parametern übereinstimmen, werden in dem Report nicht aufgelistet. Die Zeitachse (X-Achse) zeigt den Zeitpunkt, an dem die Bewertung freigegeben wurde. Die im Diagramm angegebenen Werte werden pro Tag gemittelt.

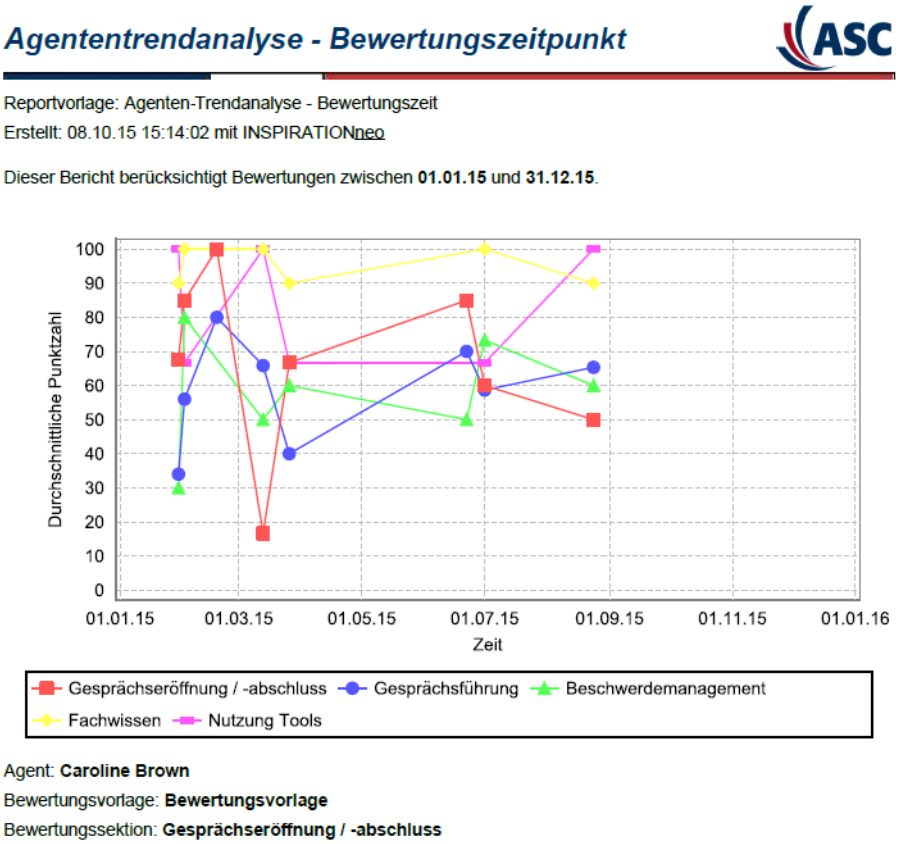



*Abb. 3:* Agententrendanalyse - Bewertungszeitpunkt

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.1.3 Agententrendvergleich (Bewertungszeitpunkt)

Dieser Report stellt die durchschnittlichen Punktzahlen, die die ausgewählten Agenten innerhalb des definierten Bewertungszeitraums erzielt haben, in einem Liniendiagramm dar. Die Zeitachse (X-Achse) zeigt den Zeitpunkt, an dem die Bewertung freigegeben wurde.

Es steht der Vergleich der ausgewählten Agenten im Vordergrund.

Die Agenten werden verglichen hinsichtlich:

- der Gesamtpunktzahl, ggf. auch über mehrere Vorlagen,
- der Ergebnisse für eine oder mehrere Vorlage(n) (gesamt),
- der Ergebnisse für einzelne Fähigkeiten/Sektionen der Vorlage(n),
- der Ergebnisse für einzelne Frageelemente/Objekte der Vorlage(n).

Der Report berücksichtigt nur freigegebene Erst- und Wiederbewertungen, wobei das Freigabedatum innerhalb des angegebenen Zeitraums liegen muss. Agenten, deren Bewertungsinformationen nicht mit den konfigurierbaren Parametern übereinstimmen, werden in dem Report nicht aufgelistet. Die im Diagramm angegebenen Werte werden pro Tag gemittelt.

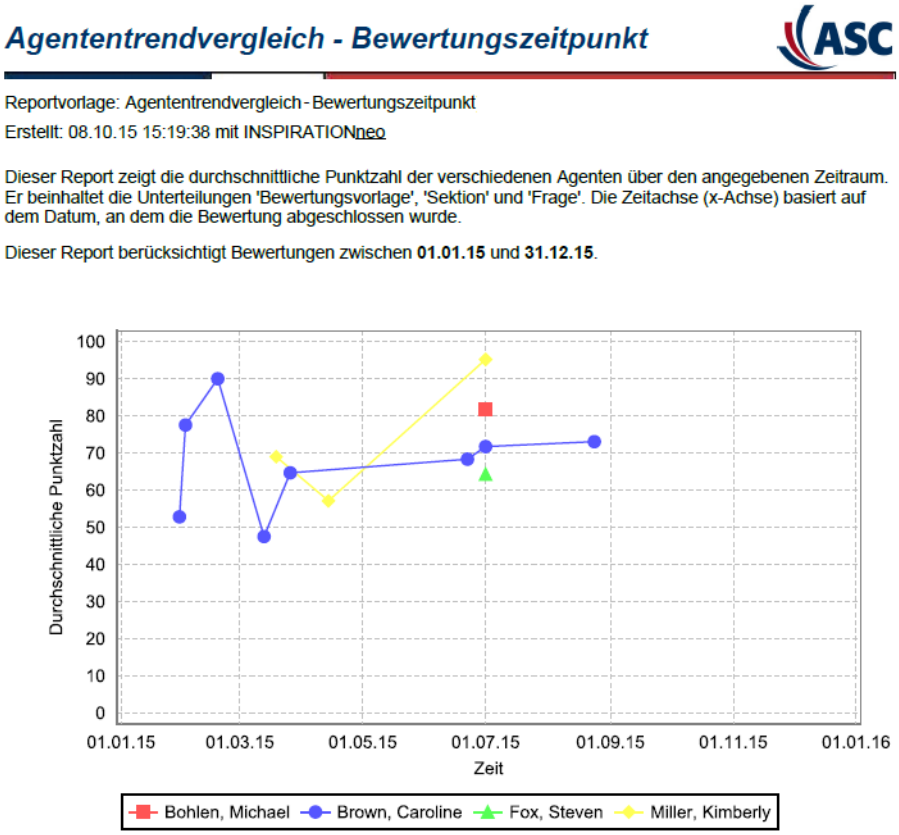



*Abb. 4:* Agententrendvergleich - Bewertungszeitpunkt (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.1.4 Agententrendvergleich (Session-Zeitpunkt)

Dieser Report stellt die durchschnittlichen Punktzahlen, die die ausgewählten Agenten innerhalb des definierten Bewertungszeitraums erzielt haben, in einem Liniendiagramm dar. Die Zeitachse (X-Achse) zeigt den Zeitpunkt, an dem die zur Bewertung gehörige Session aufgenommen wurde.

Es steht der Vergleich der ausgewählten Agenten im Vordergrund.

Die Agenten werden verglichen hinsichtlich:

- der Gesamtpunktzahl, ggf. auch über mehrere Vorlagen,
- der Ergebnisse für eine oder mehrere Vorlage(n) (gesamt),
- der Ergebnisse für einzelne Fähigkeiten/Sektionen der Vorlage(n),
- der Ergebnisse für einzelne Frageelemente/Objekte der Vorlage(n).

Der Report berücksichtigt nur freigegebene Erst- und Wiederbewertungen, wobei das Startdatum der Session innerhalb des angegebenen Zeitraums liegen muss. Agenten, deren Bewertungsinformationen nicht mit den konfigurierbaren Parametern übereinstimmen, werden in dem Report nicht aufgelistet. Die im Diagramm angegebenen Werte werden pro Tag gemittelt.

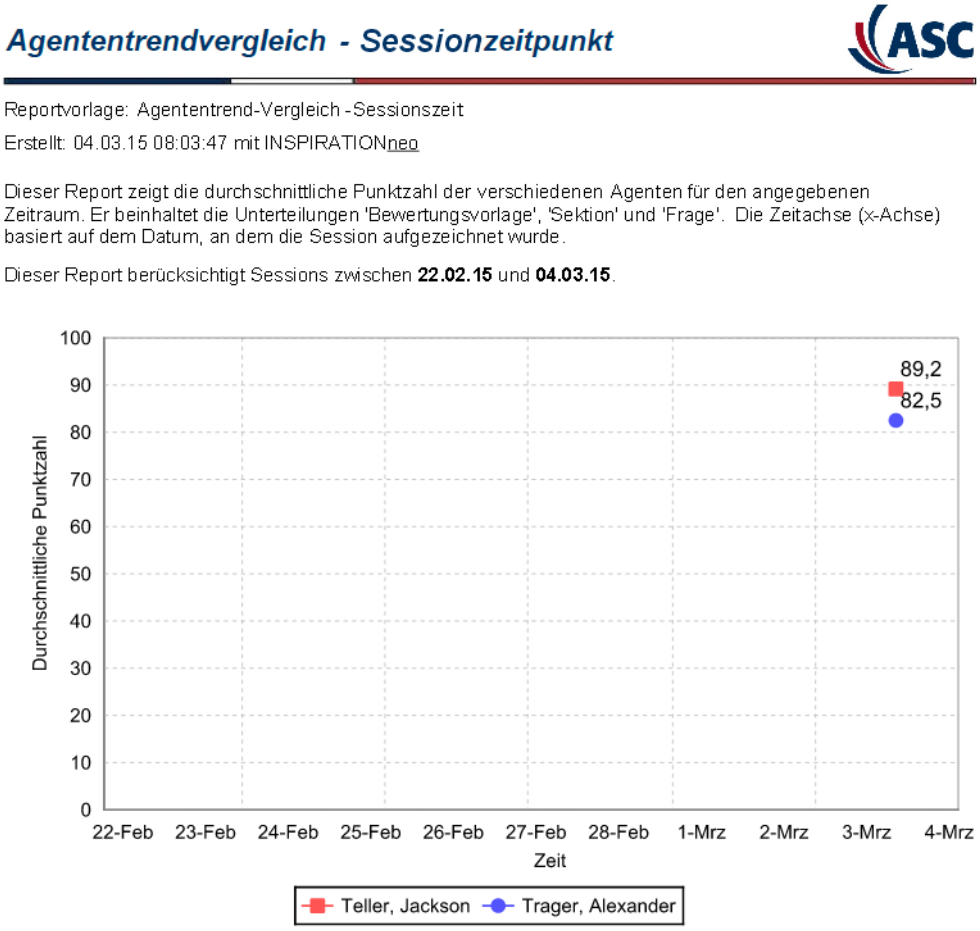



*Abb. 5:* Agententrendvergleich - Session-Zeitpunkt (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.1.5 Agentenvergleich - Bewertungsvorlage

Dieser Report vergleicht die Durchschnittspunktzahlen, die die ausgewählten Agenten innerhalb des definierten Zeitraums in allen Bewertungen erzielt haben, die auf der ausgewählten Vorlage basieren. Er zeigt zusätzlich die Anzahl der Bewertungen pro Agent und die Punktzahl der gesamten Gruppe.

Der Report berücksichtigt nur freigegebene Erst- und Wiederbewertungen, wobei das Freigabedatum innerhalb des angegebenen Zeitraums liegen muss. Des Weiteren muss der Agent mindestens einer Organisationseinheit zugeordnet sein, um im Report aufgelistet zu werden. Ist der Agent mehreren Organisationseinheiten zugeordnet, wird er pro Organisationseinheit jeweils einmal in den Tabellen aufgelistet. Agenten, deren Bewertungsinformationen nicht mit den konfigurierbaren Parametern übereinstimmen, werden in dem Report nicht aufgelistet.

Dieser Report ist z. B. für Teamleiter interessant, die sich einen Überblick über das Service-Level im Zusammenhang mit einer bestimmten Kampagne verschaffen wollen.

## Agentenvergleich Bewertungsvorlage

Reportvorlage: Agentenvergleich - Bewertungsvorlage

Erstellt: 08.10.15 13:59:28 mit INSPIRATIONneo

Dieser Report zeigt die durchschnittliche Punktzahl von allen Bewertungen, die mit der ausgewählten Bewertungsvorlage für die Agenten für den ausgewählten Zeitraum erstellt wurden. Er zeigt die Anzahl der Bewertungen pro Agent, sowie die Werte für die ganze Agentengruppe.

Dieser Report prüft Bewertungen zwischen **01.01.15** und **31.12.15**.

Bewertungsvorlage: **Bewertungsvorlage**.

**Agentengruppe: Corporate clients / Firmenkunden**

| Agent (Agent ID) | Durchschnittliche Punktzahl | Anzahl der Bewertungen |
|---|---|---|
| Brown, Caroline (310008) | 64,6 | 10 |
| Fox, Steven (310007) | 64,3 | 2 |
| Miller, Kimberly (310006) | 73,8 | 3 |

**Agentengruppe: Private clients / Privatkunden**

| Agent (Agent ID) | Durchschnittliche Punktzahl | Anzahl der Bewertungen |
|---|---|---|
| Bohlen, Michael (310004) | 81,8 | 1 |
| Müller, Anneliese (310002) | 72,5 | 1 |
| Müller, Peter (310001) | 81,5 | 1 |
| Sauer, Frida (310003) | 70,9 | 3 |

**Agentengruppe: Service Center**

| Agent (Agent ID) | Durchschnittliche Punktzahl | Anzahl der Bewertungen |
|---|---|---|
| Bohlen, Michael (310004) | 81,8 | 1 |
| Brown, Caroline (310008) | 64,6 | 10 |
| Fox, Steven (310007) | 64,3 | 2 |
| Miller, Kimberly (310006) | 73,8 | 3 |
| Müller, Anneliese (310002) | 72,5 | 1 |
| Müller, Peter (310001) | 81,5 | 1 |
| Sauer, Frida (310003) | 70,9 | 3 |

**Agentengruppe: Standort Hamburg**

| Agent (Agent ID) | Durchschnittliche Punktzahl | Anzahl der Bewertungen |
|---|---|---|
| Bohlen, Michael (310004) | 81,8 | 1 |
| Müller, Anneliese (310002) | 72,5 | 1 |
| Müller, Peter (310001) | 81,5 | 1 |

**Farbcode:**
Rot niedriger als 60
Gelb zwischen 60 und 80
Grün höher als 80

*Abb. 6:* Agentenvergleich - Bewertungsvorlage (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.1.6 Agentenvergleich - Fähigkeiten

Dieser Report vergleicht die Durchschnittspunktzahlen, die die ausgewählten Agenten bei der Bewertung ihrer Fähigkeiten auf Basis der ausgewählten Bewertungsvorlage innerhalb des definierten Zeitraums erzielt haben. Herangezogen werden nur die Ergebnisse, die auf den Sektionen (Fähigkeiten/Skills) einer oder mehrerer Bewertungsvorlagen basieren.

Der Report berücksichtigt nur freigegebene Erst- und Wiederbewertungen, wobei das Freigabedatum innerhalb des angegebenen Zeitraums liegen muss. Des Weiteren muss der Agent mindestens einer Organisationseinheit zugeordnet sein, um im Report aufgelistet zu werden. Ist der Agent mehreren Organisationseinheiten zugeordnet, wird er pro Organisationseinheit jeweils einmal in den Tabellen aufgelistet. Agenten, deren Bewertungsinformationen nicht mit den konfigurierbaren Parametern übereinstimmen, werden in dem Report nicht aufgelistet.

Dieser Report ist für Teamleiter und Trainer interessant, die sich einen Überblick über die Stärken und Schwächen ihrer Mitarbeiter verschaffen möchten, um deren Fähigkeiten bei Bedarf individuell schulen zu können.

## Agentenvergleich - Fähigkeiten

Reportvorlage: Agentenvergleich - Fähigkeiten

Erstellt: 08.10.15 14:09:28 mit INSPIRATIONneo

Dieser Report zeigt die durchschnittliche Punktzahl der Agenten für die verschiedenen Sektionen. Die Bewertungen basieren auf den Antworten der Sektionen der angegebenen Bewertungsvorlage für den angegebenen Zeitraum.

Dieser Report berücksichtigt Bewertungen zwischen **01.01.15** und **31.12.15** und basiert auf der Bewertungsvorlage **Bewertungsvorlage**.

| | Bewertungskompetenz / Agent (Agent ID) | Gesprächseröffnung / -abschluss | Gesprächsführung | Beschwerdemanagement | Fachwissen | Nutzung Tools |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Corporate clients / Firmenkunden | Brown, Caroline (310008) | 66,4 | 61,1 | 63,3 | 87,8 | 73,1 |
| | Fox, Steven (310007) | 73,8 | 68,3 | 67,3 | 71,0 | 73,3 |
| | Miller, Kimberly (310006) | 76,0 | 64,0 | 54,7 | 64,0 | 53,3 |
| Private clients / Privatkunden | Bohlen, Michael (310004) | 85,0 | 50,7 | 73,3 | 100,0 | 100,0 |
| | Müller, Anneliese (310002) | 60,0 | 62,7 | 73,3 | 100,0 | 66,7 |
| | Müller, Peter (310001) | 85,0 | 76,0 | 80,0 | 100,0 | 66,7 |
| | Sauer, Frida (310003) | 61,7 | 69,8 | 70,0 | 93,3 | 50,0 |
| Service Center | Bohlen, Michael (310004) | 85,0 | 50,7 | 73,3 | 100,0 | 100,0 |
| | Brown, Caroline (310008) | 66,4 | 61,1 | 63,3 | 87,8 | 73,1 |
| | Fox, Steven (310007) | 73,8 | 68,3 | 67,3 | 71,0 | 73,3 |
| | Miller, Kimberly (310006) | 76,0 | 64,0 | 54,7 | 64,0 | 53,3 |
| | Müller, Anneliese (310002) | 60,0 | 62,7 | 73,3 | 100,0 | 66,7 |
| | Müller, Peter (310001) | 85,0 | 76,0 | 80,0 | 100,0 | 66,7 |
| | Sauer, Frida (310003) | 61,7 | 69,8 | 70,0 | 93,3 | 50,0 |
| Standort Hamburg Level | Bohlen, Michael (310004) | 85,0 | 50,7 | 73,3 | 100,0 | 100,0 |
| | Müller, Anneliese (310002) | 60,0 | 62,7 | 73,3 | 100,0 | 66,7 |
| | Müller, Peter (310001) | 85,0 | 76,0 | 80,0 | 100,0 | 66,7 |
| Standort Hamburg | Bohlen, Michael (310004) | 85,0 | 50,7 | 73,3 | 100,0 | 100,0 |
| | Müller, Anneliese (310002) | 60,0 | 62,7 | 73,3 | 100,0 | 66,7 |
| | Müller, Peter (310001) | 85,0 | 76,0 | 80,0 | 100,0 | 66,7 |
| Standort Magdeburg Level | Brown, Caroline (310008) | 66,4 | 61,1 | 63,3 | 87,8 | 73,1 |

**Farbcode:**

Rot niedriger als 60

Gelb zwischen 60 und 80

Grün höher als 80

*Abb. 7:* Agentenvergleich - Fähigkeiten (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.1.7 Agentenvergleich - Objekte

Dieser Report vergleicht anhand der ausgewählten Bewertungsvorlage(n) die durchschnittlichen Punktzahlen, die von den ausgewählten Agenten für die verschiedenen Objekte innerhalb des definierten Zeitraums erzielt wurden. Im Fokus stehen die durchschnittlichen Punktzahlen für die einzelnen Bewertungskriterien (Frageobjekte).

Der Report berücksichtigt nur freigegebene Erst- und Wiederbewertungen, wobei das Freigabedatum innerhalb des angegebenen Zeitraums liegen muss. Des Weiteren muss der Agent mindestens einer Organisationseinheit zugeordnet sein, um im Report aufgelistet zu werden. Ist der Agent mehreren Organisationseinheiten zugeordnet, wird er pro Organisationseinheit jeweils einmal in den Tabellen aufgelistet. Agenten, deren Bewertungsinformationen nicht mit den konfigurierbaren Parametern übereinstimmen, werden in dem Report nicht aufgelistet.

In den Spaltenüberschriften werden maximal die ersten drei Zeilen der Fragetexte angezeigt.

Dieser Report ist z. B. für Trainer interessant, die einen Agenten in einem bestimmten Bereich hinsichtlich einer bestimmten Fähigkeit trainieren möchten und genau wissen müssen, wo die Schwachstellen des Agenten liegen.

## Agentenvergleich - Objekte

Reportvorlage: Agentenvergleich - Objekte

Erstellt: 08.10.15 14:15:01 mit INSPIRATIONneo

Dieser Bericht zeigt die durchschnittliche Punktzahl der Agenten für die verschiedenen Fragen. Die Bewertungen basieren auf den Antworten der Fragen der angegebenen Bewertungsvorlage für den angegebenen Zeitraum.

Dieser Report berücksichtigt Bewertungen zwischen **01.01.15** und **31.12.15** und basiert auf der Bewertungsvorlage **Bewertungsvorlage**.

Bewertungssektion: **Gesprächseröffnung / -abschluss**

| | Bewertungsobjekte / Agent (Agent ID) | Freundlichkeit der Begrüßung | Namentliche Ansprache bei der Verabschiedung | Nennung Vor- und Nachname | Nennung richtige Tageszeit |
|---|---|---|---|---|---|
| Corporate clients / Firmenkunden | Brown, Caroline (310008) | 28 | 83 | 60 | 77 |
| | Fox, Steven (310007) | 60 | 100 | 100 | 50 |
| | Miller, Kimberly (310006) | 60 | 100 | 33 | 66 |
| Private clients / Privatkunden | Bohlen, Michael (310004) | 40 | 100 | 100 | 100 |
| | Müller, Anneliese (310002) | 40 | 100 | 0 | 100 |
| | Müller, Peter (310001) | 40 | 100 | 100 | 100 |
| | Sauer, Frida (310003) | 13 | 100 | 66 | 66 |
| Service Center | Bohlen, Michael (310004) | 40 | 100 | 100 | 100 |
| | Brown, Caroline (310008) | 28 | 83 | 60 | 77 |
| | Fox, Steven (310007) | 60 | 100 | 100 | 50 |
| | Miller, Kimberly (310006) | 60 | 100 | 33 | 66 |
| | Müller, Anneliese (310002) | 40 | 100 | 0 | 100 |
| | Müller, Peter (310001) | 40 | 100 | 100 | 100 |
| | Sauer, Frida (310003) | 13 | 100 | 66 | 66 |
| Standort Hamburg Level | Bohlen, Michael (310004) | 40 | 100 | 100 | 100 |
| | Müller, Anneliese (310002) | 40 | 100 | 0 | 100 |
| | Müller, Peter (310001) | 40 | 100 | 100 | 100 |
| Standort Hamburg | Bohlen, Michael (310004) | 40 | 100 | 100 | 100 |
| | Müller, Anneliese (310002) | 40 | 100 | 0 | 100 |

**Farbcode:**
Rot niedriger als 60
Gelb zwischen 60 und 80
Grün höher als 80

*Abb. 8:* Agentenvergleich - Objekte (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.1.8 Agentenvergleich - Objekte (detailliert)

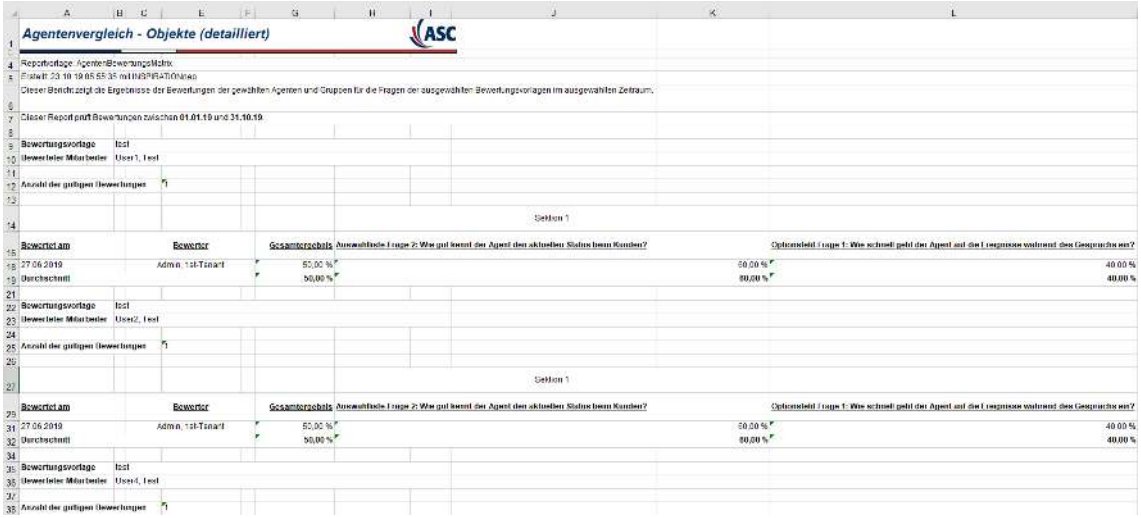
Dieser Report bietet Supervisoren (Teamleitern) eine tabellarische Übersicht über die Entwicklung einzelner Agenten basierend auf ausgewählten Fragen zum Agenten und deren Bewertung bzw. anhand erzielter Durchschnittswerte innerhalb des gewählten Bewertungszeitraums.

Konfigurierbare Parameter sind:

- zu bewertende Agenten
- anzuwendende Bewertungsvorlage
- Betrachtungszeitraum

Der Report zeigt folgende Informationen:

Name der Bewertungsvorlage, Name des bewerteten Agenten, Anzahl gültiger Bewertungen, Datum, an dem die Bewertung durchgeführt wurde, Name desjenigen, der die Bewertung durchgeführt hat, Gesamtergebnis, Text der Frage, Durchschnittswert aller durchgeführten Bewertungen.



Agentenvergleich - Objekte (detailliert)

Reportvorlage: AgentenBewertungsMatrix

Erstellt: 23.10.19 05:55:35 mit INSPIRATIONNeo

Dieser Bericht zeigt die Ergebnisse der Bewertungen der gewählten Agenten und Gruppen für die Fragen der ausgewählten Bewertungsvorlagen im ausgewählten Zeitraum.

Dieser Report prüft Bewertungen zwischen 01.01.19 und 31.10.19.

Bewertungsvorlage: test
Bewertetter Mitarbeiter: User1, Test
Anzahl der gültigen Bewertungen: 1

Sektion 1

| Bewertet am | Bewerter | Gesamtergebnis | Auswahlfrage 2: Wie gut kennt der Agent den aktuellen Status beim Kunden? | Optionsfeld Frage 1: Wie schnell geht der Agent auf die Fragenisse während des Gespräches ein? |
|---|---|---|---|---|
| 27.06.2019 | Admin, 1st-Tenant | 50,00 % | 60,00 % | 40,00 % |
| Durchschnitt | | 50,00 % | 60,00 % | 40,00 % |

Bewertungsvorlage: test
Bewertetter Mitarbeiter: User2, Test
Anzahl der gültigen Bewertungen: 1

Sektion 1

| Bewertet am | Bewerter | Gesamtergebnis | Auswahlfrage 2: Wie gut kennt der Agent den aktuellen Status beim Kunden? | Optionsfeld Frage 1: Wie schnell geht der Agent auf die Fragenisse während des Gespräches ein? |
|---|---|---|---|---|
| 27.06.2019 | Admin, 1st-Tenant | 50,00 % | 60,00 % | 40,00 % |
| Durchschnitt | | 50,00 % | 60,00 % | 40,00 % |

Bewertungsvorlage: test
Bewertetter Mitarbeiter: User4, Test
Anzahl der gültigen Bewertungen: 1

*Abb. 9:* Agentenvergleich - Objekte (detailliert) (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.1.9 Agentenvergleich - Übersicht

Dieser Report zeigt eine Übersicht aller ausgewählten Agenten. Die durchschnittliche Bewertungspunktzahl pro Agent wird dabei über alle vorhandenen Bewertungen, unabhängig von der Bewertungsvorlage, berechnet. Zusätzlich wird die Anzahl der durchgeführten Bewertungen angezeigt sowie am Ende des Reports die durchschnittliche Gesamtpunktzahl der ausgewählten Agenten und/oder Agentengruppen berechnet und aufgeführt.

Der Report berücksichtigt nur freigegebene Erst- und Wiederbewertungen, wobei das Freigabedatum innerhalb des angegebenen Zeitraums liegen muss. Agenten, deren Bewertungsinformationen nicht mit den konfigurierbaren Parametern übereinstimmen, werden in dem Report nicht aufgelistet.

Der Report eignet sich z. B. dazu, dem Leiter eines Contact Centers eine Übersicht über das aktuelle Service-Level basierend auf den Leistungen der Mitarbeiter zu geben.

## Agentenvergleich - Übersicht

Reportvorlage: Agentenvergleich - Allgemein

Erstellt: 08.10.15 13:47:43 mit INSPIRATIONneo

Dieser Report zeigt die durchschnittliche Punktzahl von allen Bewertungen der Agenten für den angegebenen Zeitraum. Er zeigt die Anzahl an Bewertungen für jeden Agenten sowie eine Zusammenfassung über die Werte aller ausgewählten Agenten.

Dieser Report berücksichtigt Bewertungen zwischen **01.01.15** und **31.12.15**.

| Agent (Agent ID) | Durchschnittliche Punktzahl | Anzahl der Bewertungen |
|---|---|---|
| Bohlen, Michael (310004) | 81,8 | 1 |
| Brown, Caroline (310008) | 68,5 | 17 |
| Fox, Steven (310007) | 64,3 | 2 |
| Miller, Kimberly (310006) | 73,8 | 3 |
| Müller, Anneliese (310002) | 86,3 | 2 |
| Sauer, Frida (310003) | 70,9 | 3 |

**Gesamtpunktzahl**

| Bewertete Mitglieder | Durchschnittliche Punktzahl | Anzahl der Bewertungen |
|---|---|---|
| 6 | 70,8 | 28 |

*Abb. 10:* Agentenvergleich - Übersicht (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.1.10 Detaillierte Agentenbewertung (grafisch)

Dieser Report vergleicht die durchschnittlichen Punktzahlen der ausgewählten Agenten und stellt sie in einem Balkendiagramm dar.

Die Agenten werden bewertet hinsichtlich:

- der Ergebnisse für eine oder mehrere Vorlage(n) (gesamt),
- der Ergebnisse für einzelne Fähigkeiten/Sektionen der Vorlage(n),
- der Ergebnisse für einzelne Frageelemente/Objekte der Vorlage(n).

Es erfolgt kein Agentenvergleich, stattdessen steht die detaillierte Bewertung einzelner Agenten im Vordergrund.

Der Report berücksichtigt nur freigegebene Erst- und Wiederbewertungen, wobei das Freigabedatum innerhalb des angegebenen Zeitraums liegen muss. Agenten, deren Bewertungsinformationen nicht mit den konfigurierbaren Parametern übereinstimmen, werden mit der Information *Keine Daten* gekennzeichnet. Anmerkungen, Textfelder, Links, Bilder und Fragegruppen werden nicht angezeigt.

Dieser Report kann für das Ausarbeiten eines Trainingsplans für einen Agenten oder vor einem Mitarbeitergespräch herangezogen werden.

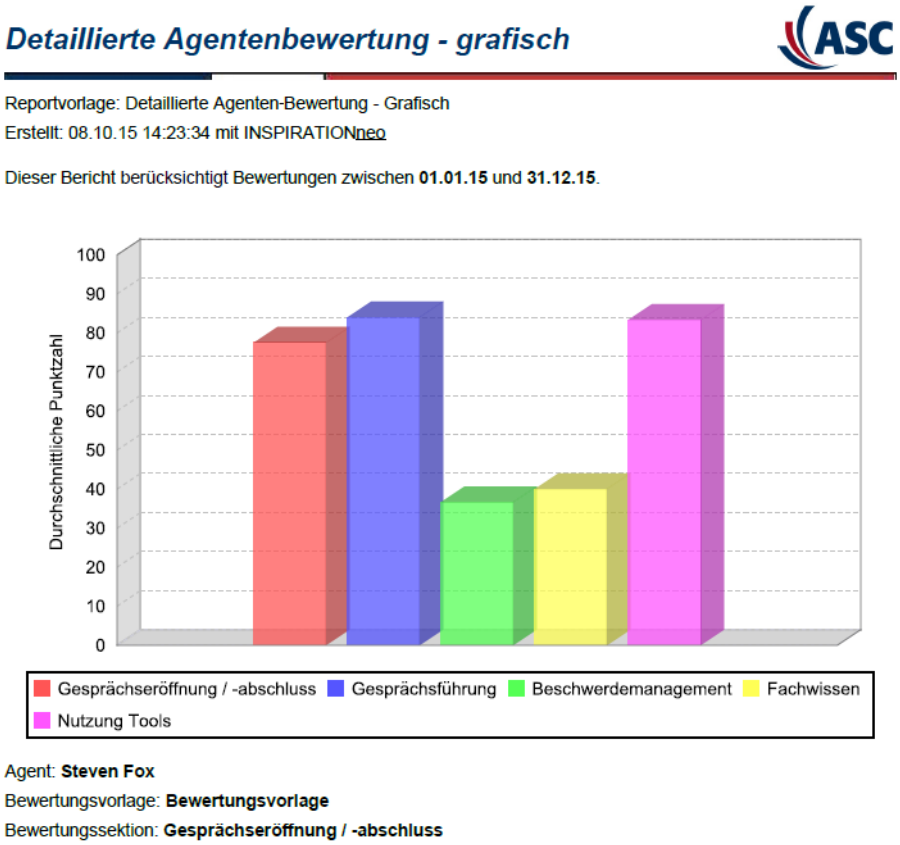



*Abb. 11:* Detaillierte Agentenbewertung - grafisch

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.1.11 Detaillierte Agentenbewertung (Textform)

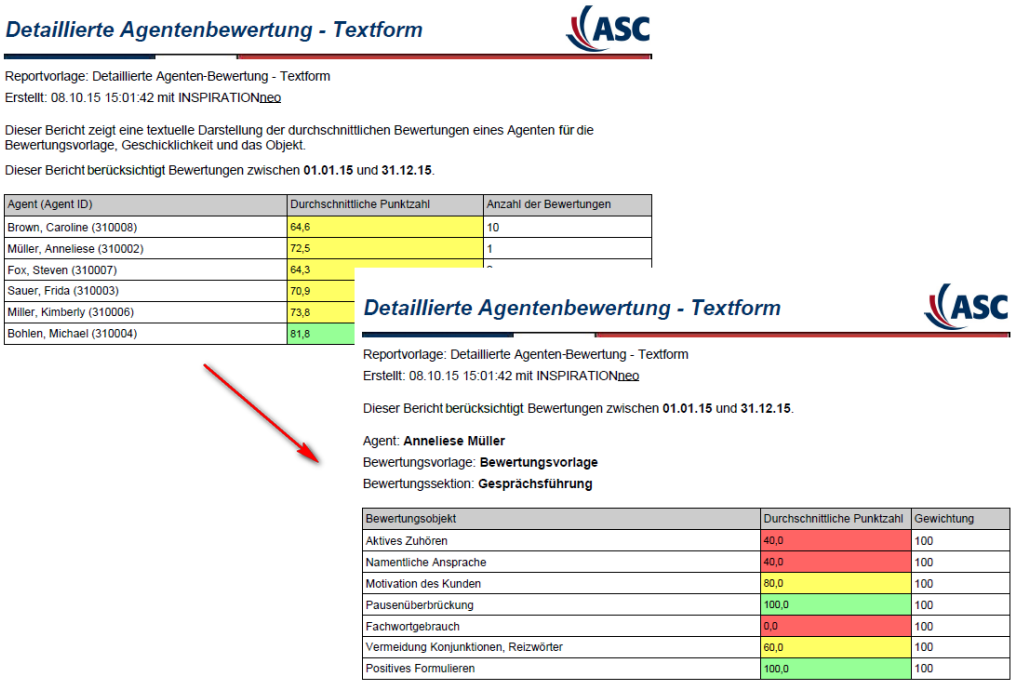
Dieser Report vergleicht die durchschnittlichen Bewertungsergebnisse ausgewählter Agenten und stellt sie tabellarisch dar.

Die Agenten werden bewertet hinsichtlich:

- der Ergebnisse für eine oder mehrere Vorlage(n) (gesamt),
- der Ergebnisse für einzelne Fähigkeiten/Sektionen der Vorlage(n),
- der Ergebnisse für einzelne Frageelemente/Objekte der Vorlage(n).

Es erfolgt kein Agentenvergleich, stattdessen steht die detaillierte Bewertung einzelner Agenten im Vordergrund.

Der Report berücksichtigt nur freigegebene Erst- und Wiederbewertungen, wobei das Freigabedatum innerhalb des angegebenen Zeitraums liegen muss. Agenten, deren Bewertungsinformationen nicht mit den konfigurierbaren Parametern übereinstimmen, werden in dem Report nicht aufgelistet. Kommentare, Links, Bilder, Anmerkungen, Linien oder Fragegruppenelemente werden nicht im Report angezeigt. Eine Zugehörigkeit des Agenten zu einer Organisationseinheit ist nicht notwendig, um im Report aufgelistet zu werden.



*Detaillierte Agentenbewertung - Textform*

Reportvorlage: Detaillierte Agenten-Bewertung - Textform
Erstellt: 08.10.15 15:01:42 mit INSPIRATIONneo

Dieser Bericht zeigt eine textuelle Darstellung der durchschnittlichen Bewertungen eines Agenten für die Bewertungsvorlage, Geschicklichkeit und das Objekt.

Dieser Bericht berücksichtigt Bewertungen zwischen **01.01.15** und **31.12.15**.

| Agent (Agent ID) | Durchschnittliche Punktzahl | Anzahl der Bewertungen |
|---|---|---|
| Brown, Caroline (310008) | 64,6 | 10 |
| Müller, Anneliese (310002) | 72,5 | 1 |
| Fox, Steven (310007) | 64,3 | |
| Sauer, Frida (310003) | 70,9 | |
| Miller, Kimberly (310006) | 73,8 | |
| Bohlen, Michael (310004) | 81,8 | |

*Detaillierte Agentenbewertung - Textform*

Reportvorlage: Detaillierte Agenten-Bewertung - Textform
Erstellt: 08.10.15 15:01:42 mit INSPIRATIONneo

Dieser Bericht berücksichtigt Bewertungen zwischen **01.01.15** und **31.12.15**.

Agent: **Anneliese Müller**
Bewertungsvorlage: **Bewertungsvorlage**
Bewertungssektion: **Gesprächsführung**

| Bewertungsobjekt | Durchschnittliche Punktzahl | Gewichtung |
|---|---|---|
| Aktives Zuhören | 40,0 | 100 |
| Namentliche Ansprache | 40,0 | 100 |
| Motivation des Kunden | 80,0 | 100 |
| Pausenüberbrückung | 100,0 | 100 |
| Fachwortgebrauch | 0,0 | 100 |
| Vermeidung Konjunktionen, Reizwörter | 60,0 | 100 |
| Positives Formulieren | 100,0 | 100 |

*Abb. 12:* Detaillierte Agentenbewertung - Textform

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

## 3.2 Gruppenbasierte Reporte

### 3.2.1 Gruppentrendanalyse (Bewertungszeitpunkt)

Dieser Report stellt die durchschnittliche Punktzahl, die die ausgewählte Agentengruppe innerhalb des definierten Bewertungszeitraums erzielt hat, in einem Liniendiagramm dar. Nach einem Vergleich aller ausgewählten Gruppen stehen die Bewertungsergebnisse der einzelnen Gruppe im Vordergrund.

Die Gruppe wird analysiert hinsichtlich:

- der Gesamtpunktzahl, ggf. auch über mehrere Vorlagen,
- der Ergebnisse für eine oder mehrere Vorlage(n),
- der Ergebnisse für einzelne Fähigkeiten/Sektionen der Vorlage(n),
- der Ergebnisse für einzelne Frageelemente/Objekte der Vorlage(n).

Der Report berücksichtigt nur freigegebene Erst- und Wiederbewertungen, wobei das Freigabedatum innerhalb des angegebenen Zeitraums liegen muss. Organisationseinheiten, deren Bewertungsinformationen nicht mit den konfigurierbaren Parametern übereinstimmen, werden in dem Report nicht aufgelistet. Die Zeitachse (X-Achse) zeigt den Zeitpunkt, an dem die Bewertung freigegeben wurde. Die im Diagramm angegebenen Werte werden pro Tag gemittelt.

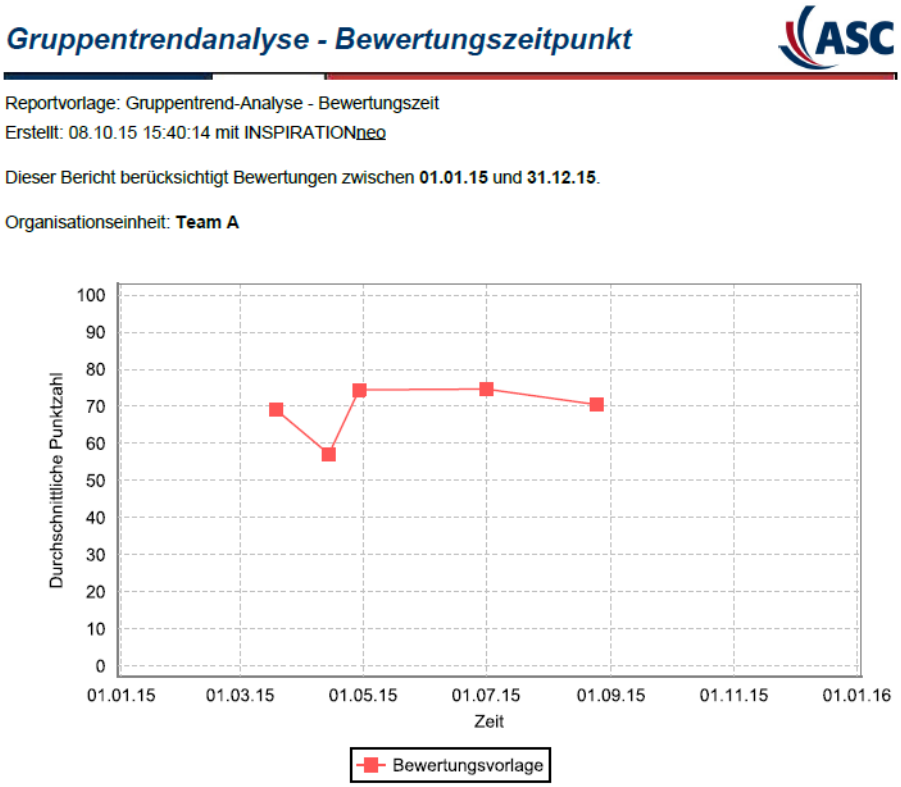



*Abb. 13:* Gruppentrendanalyse - Bewertungszeitpunkt (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.2.2 Gruppentrendvergleich (Bewertungszeitpunkt)

Dieser Report stellt die durchschnittlichen Punkzahlen, die die ausgewählten Agentengruppen innerhalb des definierten Bewertungszeitraums erzielt haben, in einem Liniendiagramm dar. Die Zeitachse (X-Achse) zeigt den Zeitpunkt, an dem die Bewertung freigegeben wurde.

Es steht der Vergleich der ausgewählten Gruppen im Vordergrund.

Die Gruppen werden verglichen hinsichtlich:

- der Gesamtpunktzahl, ggf. auch über mehrere Vorlagen,
- der Ergebnisse für eine oder mehrere Vorlage(n),
- der Ergebnisse für einzelne Fähigkeiten/Sektionen der Vorlage(n),
- der Ergebnisse für einzelne Frageelemente/Objekte der Vorlage(n).

Der Report berücksichtigt nur freigegebene Erst- und Wiederbewertungen, wobei das Freigabedatum innerhalb des angegebenen Zeitraums liegen muss. Organisationseinheiten, deren Bewertungsinformationen nicht mit den konfigurierbaren Parametern übereinstimmen, werden in dem Report nicht aufgelistet. Die im Diagramm angegebenen Werte werden pro Tag gemittelt.

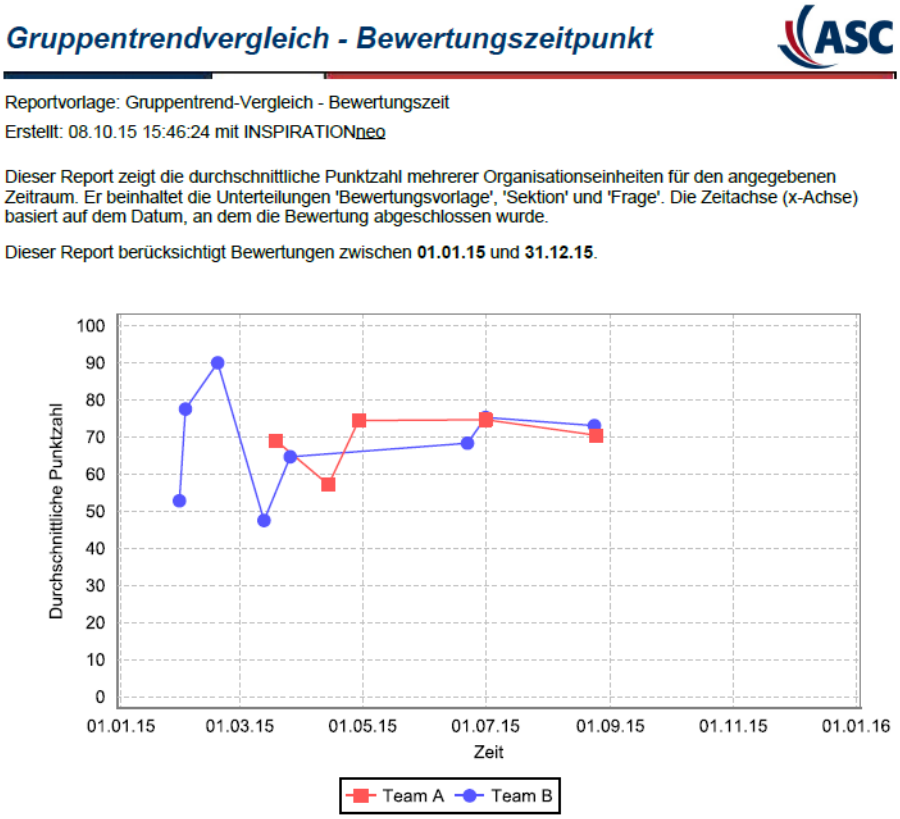



*Abb. 14:* Gruppentrendvergleich - Bewertungszeitpunkt (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.2.3 Gruppentrendvergleich (Session-Zeitpunkt)

Dieser Report stellt die durchschnittlichen Punktzahlen, die die ausgewählten Agentengruppen innerhalb des definierten Bewertungszeitraums erzielt haben, in einem Liniendiagramm dar. Die Zeitachse (X-Achse) zeigt den Zeitpunkt, an dem die zur Bewertung gehörige Session aufgenommen wurde.

Es steht der Vergleich der ausgewählten Gruppen im Vordergrund.

Die Gruppen werden verglichen hinsichtlich:

- der Gesamtpunktzahl, ggf. auch über mehrere Vorlagen,
- der Ergebnisse für eine oder mehrere Vorlage(n),
- der Ergebnisse für einzelne Fähigkeiten/Sektionen der Vorlage(n),
- der Ergebnisse für einzelne Frageelemente/Objekte der Vorlage(n).

Der Report berücksichtigt nur freigegebene Erst- und Wiederbewertungen, wobei das Startdatum der Session innerhalb des angegebenen Zeitraums liegen muss. Organisationseinheiten, deren Bewertungsinformationen nicht mit den konfigurierbaren Parametern übereinstimmen, werden in dem Report nicht aufgelistet. Die im Diagramm angegebenen Werte werden pro Tag gemittelt.

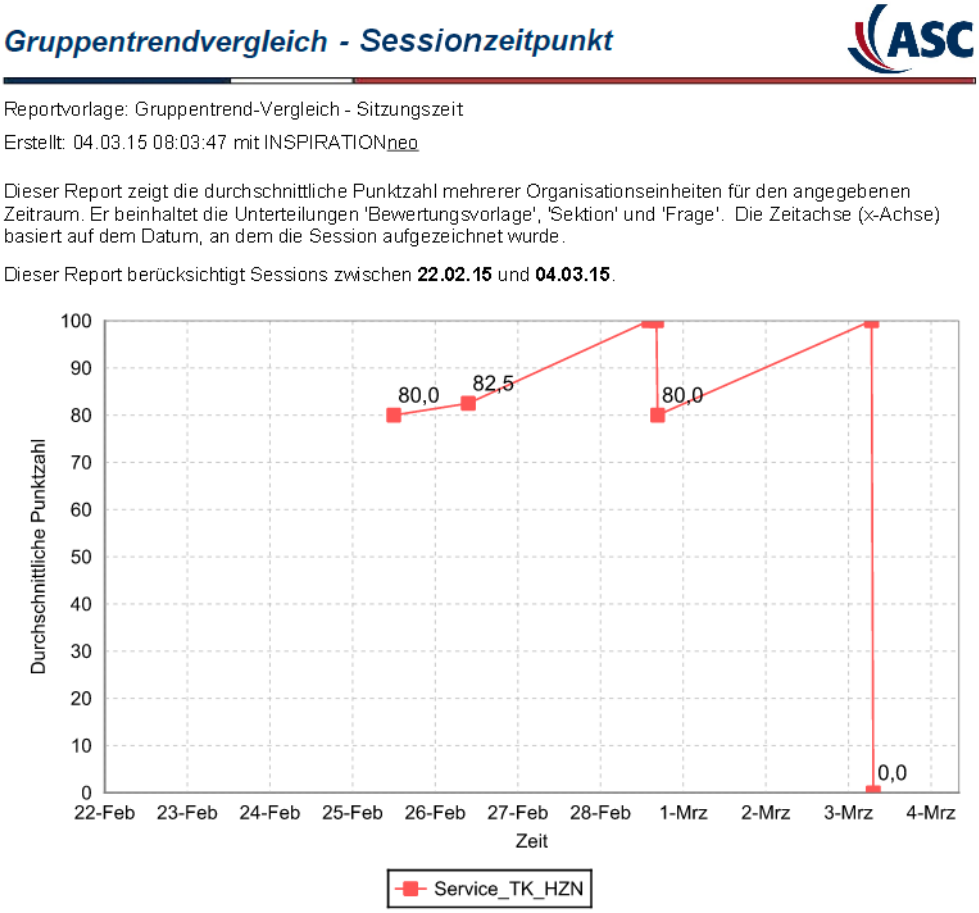



*Abb. 15:* Gruppentrendvergleich - Sitzungszeitpunkt (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.2.4 Gruppenvergleich - Bewertungsvorlage

Dieser Report vergleicht die Durchschnittspunktzahlen, die die ausgewählten Agentengruppen innerhalb des definierten Zeitraums in allen Bewertungen erzielt haben, die auf der ausgewählten Vorlage basieren. Zudem zeigt er die Anzahl der Bewertungen innerhalb des definierten Zeitraums.

Der Report berücksichtigt nur freigegebene Erst- und Wiederbewertungen, wobei das Freigabedatum innerhalb des angegebenen Zeitraums liegen muss. Ist ein Agent mehreren Gruppen zugeteilt, werden die Bewertungen des Agenten nicht pro Organisationseinheit gezählt.

## Gruppenvergleich - Bewertungsvorlage

Reportvorlage: Gruppenvergleich - Bewertungsvorlage
Erstellt: 08.10.15 16:01:39 mit INSPIRATIONneo

Dieser Report zeigt die durchschnittliche Punktzahl und die Anzahl an Bewertungen für jede Organisationseinheit für den angegebenen Zeitraum.

Dieser Report berücksichtigt Bewertungen zwischen **01.01.15** und **31.12.15**.

Bewertungsvorlage: **Bewertungsvorlage**

| Agentengruppe | Bewertete Mitglieder | Durchschnittliche Punktzahl | Anzahl der Bewertungen |
|---|---|---|---|
| Team A | 4 | 71,6 | 9 |
| Team B | 3 | 66,7 | 12 |

*Abb. 16:* Gruppenvergleich - Bewertungsvorlage (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.2.5 Gruppenvergleich - Fähigkeiten

Dieser Report vergleicht die Durchschnittspunktzahlen, die die ausgewählten Agentengruppen bei der Bewertung ihrer Fähigkeiten auf Basis der ausgewählten Bewertungsvorlage innerhalb des definierten Zeitraums erzielt haben.

Der Report berücksichtigt nur freigegebene Erst- und Wiederbewertungen, wobei das Freigabedatum innerhalb des angegebenen Zeitraums liegen muss.

## Gruppenvergleich - Fähigkeiten

Reportvorlage: Gruppenvergleich - Fähigkeiten
Erstellt: 08.10.15 16:04:31 mit INSPIRATIONneo

Dieser Report zeigt die durchschnittliche Punktzahl der Organisationseinheiten für die verschiedenen Sektionen. Die Bewertungen basieren auf der ausgewählten Bewertungsvorlage für den angegebenen Zeitraum.

Dieser Report berücksichtigt Bewertungen zwischen **01.01.15** und **31.12.15** und basiert auf Bewertungsvorlage **Bewertungsvorlage**.

| Agentengruppe / Bewertungssektionen | Team A | Team B |
|---|---|---|
| Beschwerdemanagement | 64,2 | 61,9 |
| Fachwissen | 81,1 | 96,2 |
| Gesprächseröffnung / -abschluss | 68,9 | 63,3 |
| Gesprächsführung | 67,7 | 59,0 |
| Nutzung Tools | 75,0 | 79,2 |

*Abb. 17:* Gruppenvergleich - Fähigkeiten (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.2.6 Gruppenvergleich - Objekte

Dieser Report vergleicht anhand der ausgewählten Bewertungsvorlage(n) die durchschnittlichen Punktzahlen, die von den ausgewählten Gruppen für die verschiedenen Objekte innerhalb des definierten Zeitraums erzielt wurden. Im Fokus stehen die durchschnittlichen Punktzahlen für die einzelnen Bewertungskriterien (Frageobjekte).

Der Report berücksichtigt nur freigegebene Erst- und Wiederbewertungen, wobei das Freigabedatum innerhalb des angegebenen Zeitraums liegen muss. Ist ein Agent mehreren Gruppen zugeteilt, werden die Bewertungen des Agenten nicht pro Organisationseinheit gezählt.

***Gruppenvergleich - Objekte***

Reportvorlage: Gruppenvergleich - Objekte

Erstellt: 08.10.15 16:32:50 mit INSPIRATIONneo

Dieser Report zeigt die durchschnittliche Punktzahl der Organisationseinheiten für die verschiedenen Fragen. Die Bewertungen basieren auf der ausgewählten Bewertungsvorlage für den angegebenen Zeitraum.

Dieser Report berücksichtigt Bewertungen zwischen **01.01.15** und **31.12.15** und basiert auf Bewertungsvorlage **Bewertungsvorlage**.

Bewertungssektion: **Fachwissen**

| Bewertungsobjekte / Agentengruppen | Kennt die Produkte und Funktionen | Kann sinnvolle Alternativen anbieten |
|---|---|---|
| Team A | 84 | 77 |
| Team B | 92 | 100 |

*Abb. 18:* Gruppenvergleich - Objekte (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.2.7 Gruppenvergleich - Objekte (detailliert)

Dieser Report bietet Supervisoren (Teamleitern) eine tabellarische Übersicht über die Entwicklung einzelner Agenten innerhalb ihrer Organisationseinheit (Gruppe) basierend auf ausgewählten Fragen zum Agenten und deren Bewertung bzw. anhand erzielter Durchschnittswerte innerhalb des gewählten Bewertungszeitraums.

Konfigurierbare Parameter sind:

- zu bewertende Agenten
- anzuwendende Bewertungsvorlage
- Betrachtungszeitraum
- Organisationseinheit

Der Report zeigt folgende Informationen:

Name der Bewertungsvorlage, Name der Agentengruppe (Organisationseinheit), Name des bewerteten Agenten, Anzahl gültiger Bewertungen, Datum, an dem die Bewertung durchgeführt wurde, Name desjenigen, der die Bewertung durchgeführt hat, Gesamtergebnis, Text der Frage, Durchschnittswert aller durchgeführten Bewertungen.

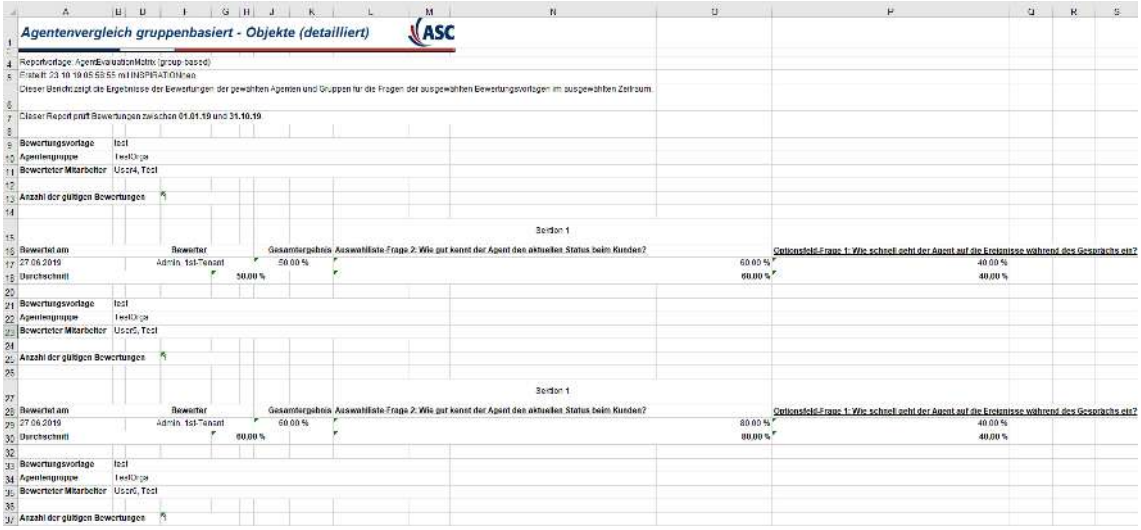



*Abb. 19:* Agentenvergleich gruppenbasiert - Objekte (detailliert)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.2.8 Gruppenvergleich - Übersicht

Dieser Report zeigt für jede Agentengruppe anhand einer ausgewählten Bewertungsvorlage die durchschnittlich erreichten Punktzahlen sowie die Anzahl der Bewertungen innerhalb des gewählten Zeitraums. Zusätzlich wird eine Gesamtübersicht aller ausgewählten Vorlagen angezeigt.

Der Report berücksichtigt nur freigegebene Erst- und Wiederbewertungen, wobei das Freigabedatum innerhalb des angegebenen Zeitraums liegen muss. Ist ein Agent mehreren Gruppen zugeteilt, werden die Bewertungen des Agenten nicht pro Organisationseinheit gezählt.

**Gruppenvergleich - Übersicht**

Reportvorlage: Gruppenvergleich - Übersicht
Erstellt: 08.10.15 16:38:25 mit INSPIRATIONneo

Dieser Report zeigt die durchschnittliche Punktzahl jeder Organisationseinheit und die Anzahl der Bewertungen für den angegebenen Zeitraum.

Dieser Report berücksichtigt Bewertungen zwischen **01.01.15** und **31.12.15**.

**Ergebnis für Bewertungsvorlage Bewertungsvorlage.**

| Agentengruppe | Bewertete Mitglieder | Durchschnittliche Punktzahl | Anzahl der Bewertungen |
|---|---|---|---|
| Team A | 4 | 71,6 | 9 |
| Team B | 3 | 66,7 | 12 |

**Gesamtergebnis**

| Agentengruppe | Bewertete Mitglieder | Durchschnittliche Punktzahl | Anzahl der Bewertungen |
|---|---|---|---|
| Team A | 4 | 71,6 | 9 |
| Team B | 3 | 71,8 | 22 |

*Abb. 20:* Gruppenvergleich - Übersicht (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.2.9 Gruppenvergleich - detailliert

Dieser Report zeigt die Punktzahlen, die die Mitglieder der ausgewählten Organisationseinheiten in den Bewertungen erzielt haben, die auf der gewählten Bewertungsvorlage basieren und während des definierten Zeitraums freigegeben wurden.

Folgende Parameter stehen zur Auswahl:

- Organisationseinheiten (Mehrfachauswahl möglich)
- Bewertungsvorlagen (Mehrfachauswahl möglich)
- Bewertungszeitraum
- Granularität: Woche, Monat, Jahr (Standard: Woche)
- Bewertungsstatus: nur freigegebene Bewertungen, Bewertungen mit dem Status "Freigegeben" und "Agenten-Feedback ausstehend", Bewertungen mit dem Status "Freigegeben", "Agenten-Feedback ausstehend" sowie "Ignoriert" (Standard: Freigegeben)

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Gruppenvergleich (detailliert) | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | Reportvorlage: | | Gruppenvergleich (detailliert) | | | | | | |
| 4 | Erstelldatum: | | 15.06.2018 07:19:19 | | | | | | |
| 5 | Granularität: | | Woche | | | | | | |
| 6 | Der Report zeigt QM-Werte für Mitglieder der ausgewählten Organisationseinheiten für Bewertungen, welche im Zeitraum 01.01.2018 bis 21.01.2018 veröffentlicht wurden. | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | |
| 9 | QM-Werte für Bewertungsvorlage | | | | | | | | |
| 10 | Bewertungsvorlage: | | Reportbewertungsvorlage1 | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | |
| 12 | Von | Bis | ReportOrga1 # N/A | ReportOrga1 # nicht N/A | ReportOrga1 Durchschnitt | ReportOrga2 # N/A | ReportOrga2 # nicht N/A | ReportOrga2 Durchschnitt | |
| 13 | 01.01.2018 | 07.01.2018 | N/A | N/A | N/A | 1 | 20 | 95 | |
| 14 | 08.01.2018 | 14.01.2018 | 5 | 10 | 80 | N/A | 23 | 70 | |
| 15 | 15.01.2018 | 21.01.2018 | 7 | 13 | 75 | N/A | N/A | N/A | |
| 16 | | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | | |
| 18 | QM-Werte für Sektion | | | | | | | | |
| 19 | Bewertungsvorlage: | | Reportbewertungsvorlage1 | | | | | | |
| 20 | Sektion: | | Beratung | | | | | | |
| 21 | | | | | | | | | |
| 22 | Von | Bis | ReportOrga1 # N/A | ReportOrga1 # nicht N/A | ReportOrga1 Durchschnitt | ReportOrga2 # N/A | ReportOrga2 # nicht N/A | ReportOrga2 Durchschnitt | |
| 23 | 01.01.2018 | 07.01.2018 | N/A | N/A | N/A | 1 | 20 | 70 | |
| 24 | 08.01.2018 | 14.01.2018 | 5 | 10 | 58 | N/A | 23 | 40 | |
| 25 | 15.01.2018 | 21.01.2018 | 7 | 13 | 65 | N/A | N/A | N/A | |
| 26 | | | | | | | | | |
| 27 | | | | | | | | | |
| 28 | QM-Werte für Frage | | | | | | | | |
| 29 | Bewertungsvorlage: | | Reportbewertungsvorlage1 | | | | | | |
| 30 | Sektion: | | Beratung | | | | | | |
| 31 | Frage: | | Wie zufrieden war der Kunde mit den Ratschlägen/der Unterstützung des Supports? | | | | | | |
| 32 | | | | | | | | | |
| 33 | Von | Bis | ReportOrga1 # N/A | ReportOrga1 # nicht N/A | ReportOrga1 Durchschnitt | ReportOrga2 # N/A | ReportOrga2 # nicht N/A | ReportOrga2 Durchschnitt | |
| 34 | 01.01.2018 | 07.01.2018 | N/A | N/A | N/A | 1 | 20 | 35 | |
| 35 | 08.01.2018 | 14.01.2018 | 5 | 10 | 40 | N/A | 23 | 20 | |
| 36 | 15.01.2018 | 21.01.2018 | 7 | 13 | 60 | N/A | N/A | N/A | |

*Abb. 21:* Gruppenvergleich - detailliert (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

## 3.3 Supervisorenbasierte Reporte

### 3.3.1 Supervisor-Produktivität - detailliert

Dieser Report gibt einen Überblick über:

- die Gesamtzahl der bewertbaren Sessions in der Agentengruppe eines bestimmten Vorgesetzten oder in einer Gruppe von Vorgesetzten,
- die Anzahl und den Prozentsatz der bewerteten Sessions,
- die Anzahl der noch nicht bewerteten Sessions.

Zudem wird für die bewerteten Sessions aufgelistet, mit welcher Punktzahl sie bewertet wurde.

Der Report berücksichtigt nur freigegebene Erst- und Wiederbewertungen, wobei das Freigabedatum der Bewertung sowie das Aufzeichnungsdatum der Session innerhalb des angegebenen Zeitraums liegen muss. Zudem muss die Bewertung einer Session zugeordnet sein. Ist der Agent mehreren Organisationseinheiten zugeordnet, wird er pro Organisationseinheit aufgelistet. Es werden nur Bewertungen und Sessions von Agenten berücksichtigt, die den Organisationseinheiten der ausgewählten Supervisoren zugeordnet sind.

## *Supervisoren-Produktivität detailliert*

Reportvorlage: Supervisor Produktivität - detailliert

Erstellt: 09.10.15 08:34:51 mit INSPIRATIONneo

Dieser Report zeigt die Anzahl der bewerteten Sessions nach Supervisoren und listen dann die Aufnahmen mit ihren Profilen und Punkten auf.

Dieser Report berücksichtigt Bewertungen zwischen **01.01.15** und **31.12.15**.

**Produktivitätsübersicht für Supervisor Bond, James (007) basierend auf Organisierungseinheit Corporate clients / Firmenkunden.**

| | |
|---|---|
| Anzahl der Sessions: | **7** |
| Anzahl der bewerteten Sessions: | **2** |
| Anzahl der nicht bewerteten Sessions: | **5** |
| Prozent bewertet: | **28,57 %** |

| Agent (AgentID) | Aufzeichnungsdatum | Bewertungsdatum | Name der Bewertungsvorlage | Gesamtpunktzahl |
|---|---|---|---|---|
| Brown, Caroline (310008) | 20.03.15 07:44 | 09.10.15 06:22 | Bewertungsvorlage | 54,0 |
| Fox, Steven (310007) | 20.03.15 07:33 | 09.10.15 06:23 | Bewertungsvorlage | 78,3 |

**Produktivitätsübersicht für Supervisor Bond, James (007) basierend auf Organisierungseinheit Service Center.**

| | |
|---|---|
| Anzahl der Sessions: | **9** |
| Anzahl der bewerteten Sessions: | **4** |
| Anzahl der nicht bewerteten Sessions: | **5** |
| Prozent bewertet: | **44,44 %** |

| Agent (AgentID) | Aufzeichnungsdatum | Bewertungsdatum | Name der Bewertungsvorlage | Gesamtpunktzahl |
|---|---|---|---|---|
| Bohlen, Michael (310004) | 20.03.15 08:07 | 09.10.15 06:20 | Bewertungsvorlage | 54,3 |
| Brown, Caroline (310008) | 20.03.15 07:44 | 09.10.15 06:22 | Bewertungsvorlage | 54,0 |
| Fox, Steven (310007) | 20.03.15 07:33 | 09.10.15 06:23 | Bewertungsvorlage | 78,3 |
| Sauer, Frida (310003) | 20.03.15 08:03 | 09.10.15 06:21 | Bewertungsvorlage | 58,9 |

*Abb. 22:* Supervisor-Produktivität - detailliert (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.3.2 Supervisor-Produktivität - Übersicht

Dieser Report liefert eine Auswertung der Produktivität der Supervisoren. Die Gesamtzahl der bewertbaren Sessions, die Anzahl der bewerteten Sessions und die Anzahl der noch nicht bewerteten Sessions werden aufgelistet.

Der Report berücksichtigt nur freigegebene Erst- und Wiederbewertungen, wobei das Freigabedatum der Bewertung sowie das Aufzeichnungsdatum der Session innerhalb des angegebenen Zeitraums liegen muss. Zudem muss die Bewertung einer Session zugeordnet sein. Es werden nur Bewertungen und Sessions von Agenten berücksichtigt, die den Organisationseinheiten der ausgewählten Supervisoren zugeordnet sind

## Supervisoren-Produktivität - Übersicht

Reportvorlage: Supervisor Produktivität - Übersicht

Erstellt: 09.10.15 08:09:25 mit INSPIRATIONneo

Dieser Report zeigt eine Zusammenfassung der Supervisoren mit der Gesamtanzahl der bewerteten und noch nicht bewerteten Sessions.

Dieser Report berücksichtigt Bewertungen zwischen **01.01.15** und **31.12.15**.

| Supervisor (Supervisor-ID) | Anzahl der Sessions | Anzahl der bewerteten Sessions | Anzahl der nicht bewerteten Sessions | Prozent bewertet |
|---|---|---|---|---|
| Bond, James (007) | 15 | 0 | 15 | 0,00 % |
| Boss, Peter (310009) | 14 | 1 | 13 | 7,14 % |

*Abb. 23:* Supervisor-Produktivität - Übersicht (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.3.3 Supervisor-Produktivität - Übersicht (grafisch)

Dieser Report zeigt anhand eines Balkendiagramms die Anzahl der bewerteten Sessions im Verhältnis zu der Anzahl der noch nicht bewerteten Sessions ausgewählter Supervisoren innerhalb des angegebenen Zeitraums.

## Supervisoren-Produktivität grafisch

Reportvorlage: Supervisor Produktivität - Übersicht (grafische Darstellung)

Erstellt: 09.10.15 08:12:38 mit INSPIRATIONneo

Dieser Report zeigt eine grafische Zusammenfassung der Supervisoren mit der Gesamtanzahl der bewerteten und noch nicht bewerteten Sessions.

Dieser Report berücksichtigt Bewertungen und Sessions zwischen **01.01.15** und **31.12.15**.

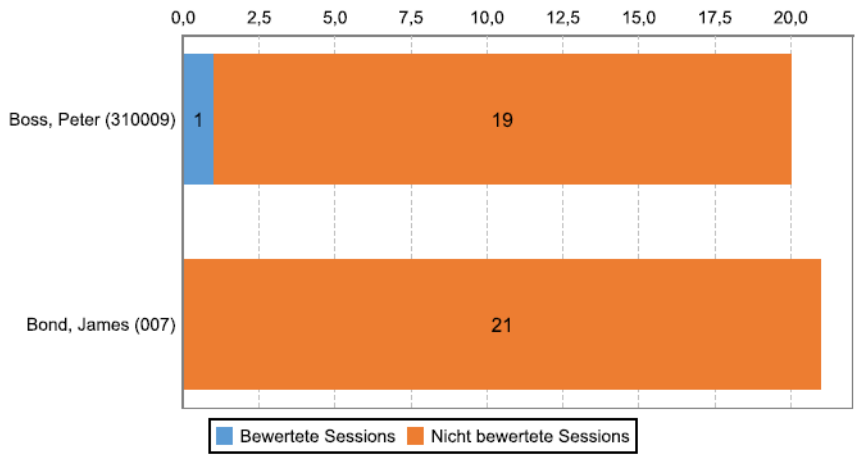



*Abb. 24:* Supervisor-Produktivität - grafisch (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.3.4 Supervisorenvergleich - Kalibrierungen (Balkendiagramm)

Dieser Report vergleicht anhand eines Balkendiagramms die durchschnittlichen Punktzahlen der Supervisoren, die der ausgewählten Kalibrierungs-Session zugeordnet sind.

Der Report berücksichtigt alle freigegebenen Bewertungen, die der ausgewählten Kalibrierung zugeordnet sind. Das Freigabedatum der Bewertung muss innerhalb des angegebenen Zeitraums liegen. Agenten, deren Bewertungsinformationen nicht mit den konfigurierbaren Parametern übereinstimmen, werden in dem Report nicht aufgelistet. Kommentare, Links, Bilder, Anmerkungen, Linien oder Fragegruppenelemente werden nicht im Report angezeigt, genauso wenig wie Fragen und Sektionen mit der Bewertung N/A. Eine Zugehörigkeit des Agenten zu einer Organisationseinheit ist nicht notwendig, um im Report aufgelistet zu werden. Die Punktzahlgrenze bezieht sich auf das Gesamtergebnis der Bewertung, nicht auf die Punktzahlen der einzelnen Fragen oder Sektionen.

Die Supervisoren werden verglichen hinsichtlich:

- der Ergebnisse für eine oder mehrere Vorlage(n) (gesamt),
- der Ergebnisse für einzelne Fähigkeiten/Sektionen der Vorlage(n),
- der Ergebnisse für einzelne Frageelemente/Objekte der Vorlage(n).

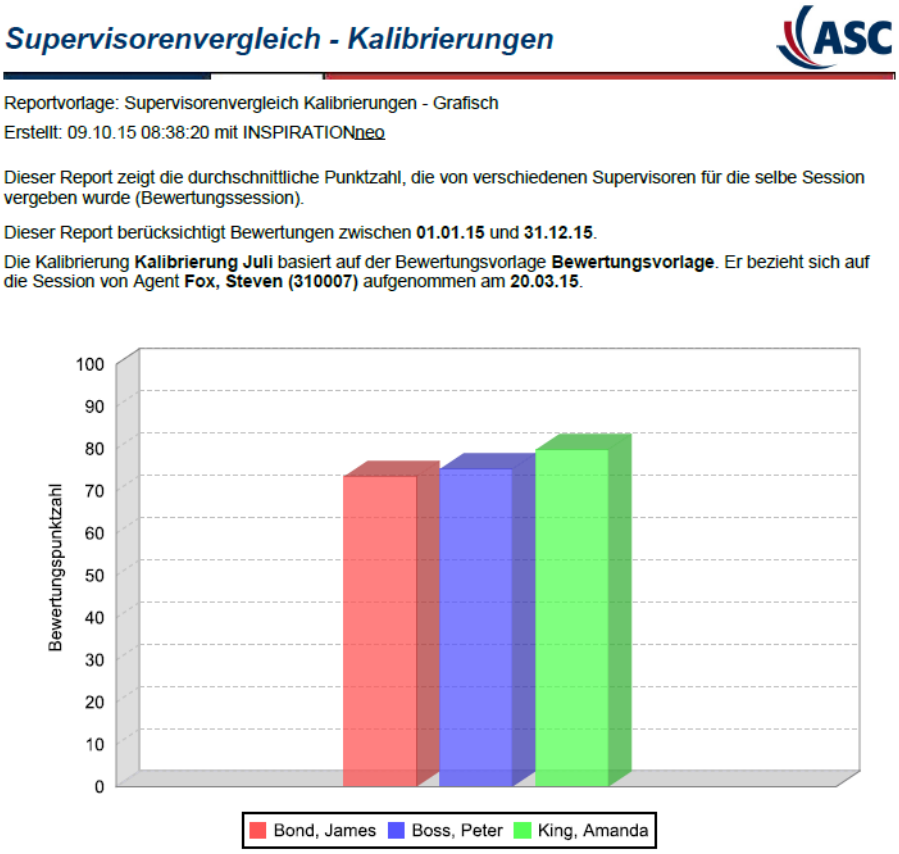



*Abb. 25:* Supervisorenvergleich Kalibrierungen - Grafisch (Beispiel)

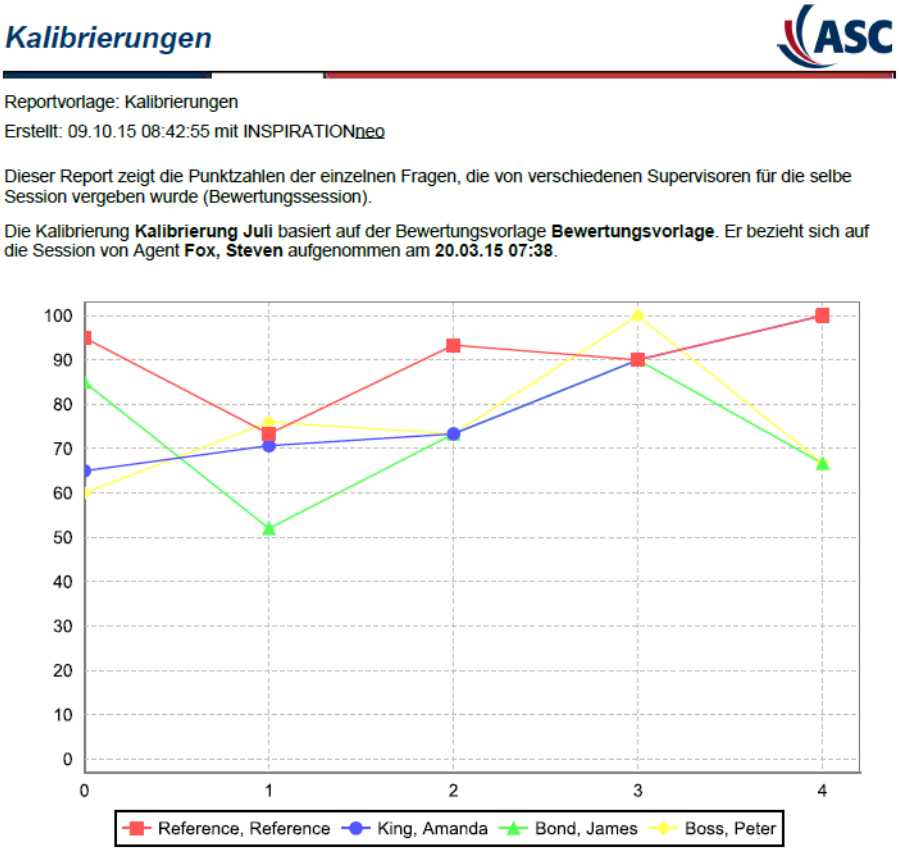
Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.3.5 Supervisorenvergleich - Kalibrierungen (Liniendiagramm)

Dieser Report vergleicht anhand eines Liniendiagramms, inwieweit die Kalibrierungsbewertungen verschiedener Supervisoren übereinstimmen bzw. voneinander abweichen. Liegt eine Referenzbewertung vor, wird diese ebenfalls als Linie in das Diagramm integriert.

Die Supervisoren werden verglichen hinsichtlich:

- der Ergebnisse für eine oder mehrere Vorlage(n) (gesamt),
- der Ergebnisse für einzelne Fähigkeiten/Sektionen der Vorlage(n),
- der Ergebnisse für einzelne Frageelemente/Objekte der Vorlage(n).




| Position | Sektion |
|---|---|
| 0 | Gesprächseröffnung / -abschluss |
| 1 | Gesprächsführung |
| 2 | Beschwerdemanagement |
| 3 | Fachwissen |
| 4 | Nutzung Tools |

*Abb. 26:* Kalibrierungen (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

## 3.4 E-Learning-Reporte

### 3.4.1 Agentenvergleich - Quizvorlage

Dieser Report vergleicht die durchschnittlichen Punktzahlen, die die ausgewählten Agenten in den Quiz innerhalb des definierten Zeitraums erzielt haben. Herangezogen werden die Ergebnisse, die auf der ausgewählten Quizvorlage, deren Sektionen (Fähigkeiten/Skills) und Frageelementen (Objekte) basieren.

Die Agenten werden verglichen hinsichtlich:

- der Ergebnisse für eine oder mehrere Quizvorlage(n) (gesamt),
- der Ergebnisse für einzelne Fähigkeiten/Sektionen der Vorlage(n),
- der Ergebnisse für einzelne Frageelemente/Objekte der Vorlage(n).

## Agentenvergleich - Quizvorlage

Reportvorlage: Agentenvergleich - Quizvorlage

Erstellt: 09.10.15 08:54:57 mit INSPIRATIONneo

Dieser Report zeigt die durchschnittliche Punktzahl der verschiedenen Agenten über den angegebenen Zeitraum. Er beinhaltet die Unterteilungen 'Quizvorlage', 'Sektion' und 'Frage'.

Dieser Report berücksichtigt Quiz zwischen **01.01.15** und **31.12.15**.

| Agent \ Quizvorlage | Quiz Produktwissen |
|---|---|
| Brown, Caroline | 66,7 |
| Fox, Steven | 33,3 |

*Abb. 27:* Agentenvergleich - Quizergebnisse (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.4.2 Gruppenvergleich - Quizvorlage

Dieser Report vergleicht die durchschnittlichen Punktzahlen, die die ausgewählten Agentengruppen in den Quiz innerhalb des definierten Zeitraums erzielt haben. Herangezogen werden die Ergebnisse, die auf der ausgewählten Quizvorlage, deren Sektionen (Fähigkeiten/Skills) und Frageelementen (Objekte) basieren.

Die Agentengruppen werden verglichen hinsichtlich:

- der Ergebnisse für eine oder mehrere Quizvorlage(n) (gesamt),
- der Ergebnisse für einzelne Fähigkeiten/Sektionen der Vorlage(n),
- der Ergebnisse für einzelne Frageelemente/Objekte der Vorlage(n).

Es werden nur Quiz mit dem Status *Beendet* berücksichtigt.

## Gruppenvergleich - Quizvorlage

Reportvorlage: Gruppenvergleich - Quizvorlage

Erstellt: 09.10.15 08:58:29 mit INSPIRATIONneo

Dieser Report zeigt die durchschnittliche Punktzahl der verschiedenen Organisationseinheiten über den angegebenen Zeitraum. Er beinhaltet die Unterteilungen 'Quizvorlage', 'Sektion' und 'Frage'.

Dieser Report berücksichtigt Quiz zwischen **01.01.15** und **31.12.15**.

| Organisationseinheit \ Quizvorlage | Quiz Produktwissen |
|---|---|
| Team A | 33,3 |
| Team B | 66,7 |

*Abb. 28:* Gruppenvergleich - Quizergebnisse (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.4.3 Trainingsfortschritt

Dieser Report zeigt anhand eines Liniendiagramms den Verlauf der durchschnittlichen Bewertungs- und Quizpunktzahlen, die die ausgewählten Agenten innerhalb des definierten Zeitraums erzielt haben.

Zudem werden der Name des Trainingspakets und der Zeitpunkte, zu dem das Training absolviert wurde, angezeigt.

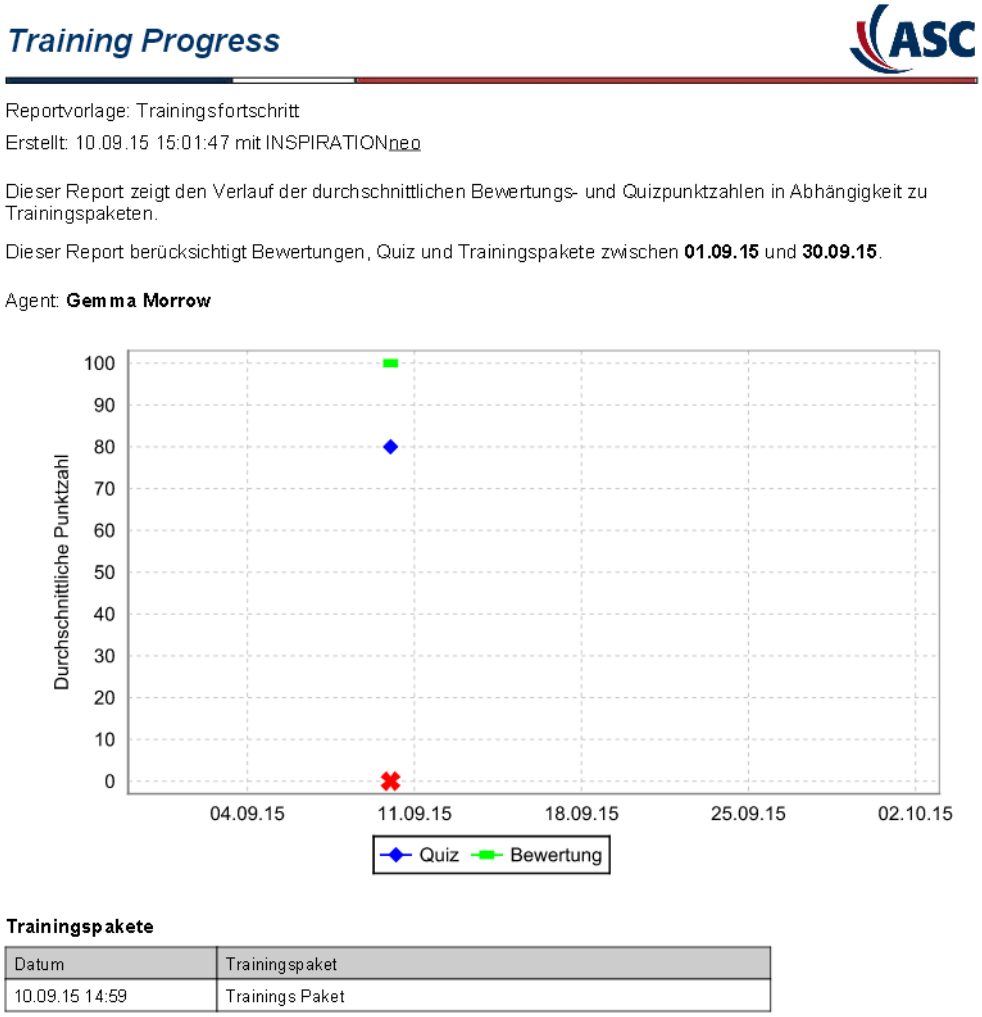


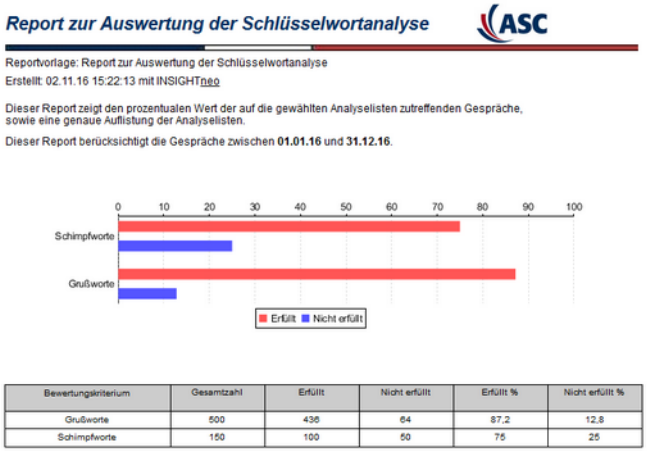

*Abb. 29:* Trainingsfortschritt (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

## 3.5 Analyse-Reporte

### 3.5.1 Auswertung Schlüsselwortanalyse

Dieser Report zeigt die Anzahl der Gespräche, in denen Schlüsselworte der ausgewählten Schlüsselwortliste gefunden (*Erfüllt*) bzw. nicht gefunden (*Nicht erfüllt*) wurden, sowie deren prozentualen Anteil an allen Gesprächen. Als Parameter stehen ein individuell einstellbarer Betrachtungszeitraum sowie die Mehrfachauswahl von Schlüsselwortlisten, Agenten und Organisationseinheiten zur Verfügung. Die Ergebnisse werden anhand eines Balkendiagramms und in einer Tabelle dargestellt, wobei die gewählten Schlüsselwortlisten in der Spalte *Bewertungskriterium* angezeigt werden.



**Report zur Auswertung der Schlüsselwortanalyse**

Reportvorlage: Report zur Auswertung der Schlüsselwortanalyse
Erstellt: 02.11.16 15:22:13 mit INSIGHTneo

Dieser Report zeigt den prozentualen Wert der auf die gewählten Analyselisten zutreffenden Gespräche, sowie eine genaue Auflistung der Analyselisten.

Dieser Report berücksichtigt die Gespräche zwischen **01.01.16** und **31.12.16**.



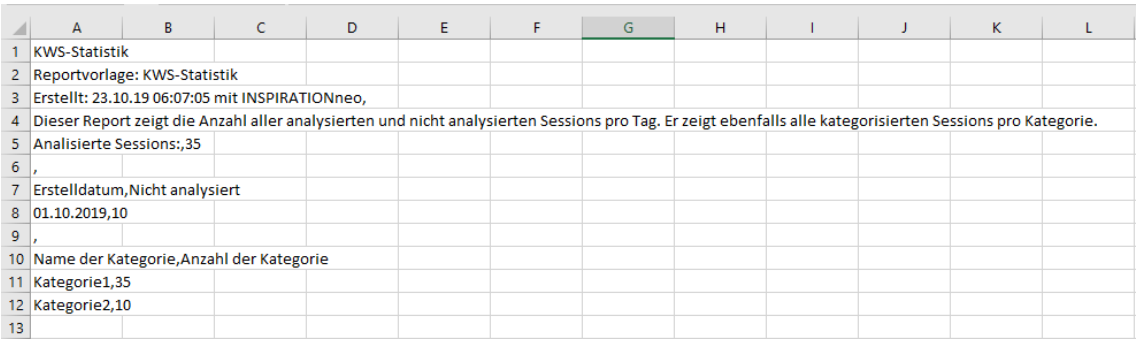
| Bewertungskriterium | Gesamtzahl | Erfüllt | Nicht erfüllt | Erfüllt % | Nicht erfüllt % |
|---|---|---|---|---|---|
| Grußworte | 500 | 436 | 64 | 87,2 | 12,8 |
| Schimpfworte | 150 | 100 | 50 | 75 | 25 |

*Abb. 30:* Auswertung Schlüsselwortanalyse (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.5.2 KWS-Statistik

Dieser Report zeigt auf Tagesbasis die Anzahl aller analysierten und noch zur Analyse ausstehenden Sessions. Zudem wird für jede im System vorhandene Kategorie die Anzahl der zugeordneten Sessions angezeigt. Auf diese Art kann eine thematische Sortierung der Sessions vorgenommen werden.



| | A |
|---|---|
| 1 | KWS-Statistik |
| 2 | Reportvorlage: KWS-Statistik |
| 3 | Erstellt: 23.10.19 06:07:05 mit INSPIRATIONneo, |
| 4 | Dieser Report zeigt die Anzahl aller analysierten und nicht analysierten Sessions pro Tag. Er zeigt ebenfalls alle kategorisierten Sessions pro Kategorie. |
| 5 | Analisierte Sessions:,35 |
| 6 | , |
| 7 | Erstelldatum,Nicht analysiert |
| 8 | 01.10.2019,10 |
| 9 | , |
| 10 | Name der Kategorie,Anzahl der Kategorie |
| 11 | Kategorie1,35 |
| 12 | Kategorie2,10 |
| 13 | |

*Abb. 31:* KWS-Statistik (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.5.3 Sprachanalyse - Kategorien

Dieser Report zeigt anhand eines Kuchendiagramms, wie viele Schlüsselwörter aus welchen Analyselisten (Kategorien) gefunden wurden.

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

Konfigurierbare Parameter sind:

- die Schlüsselwortliste
- der Betrachtungszeitraum

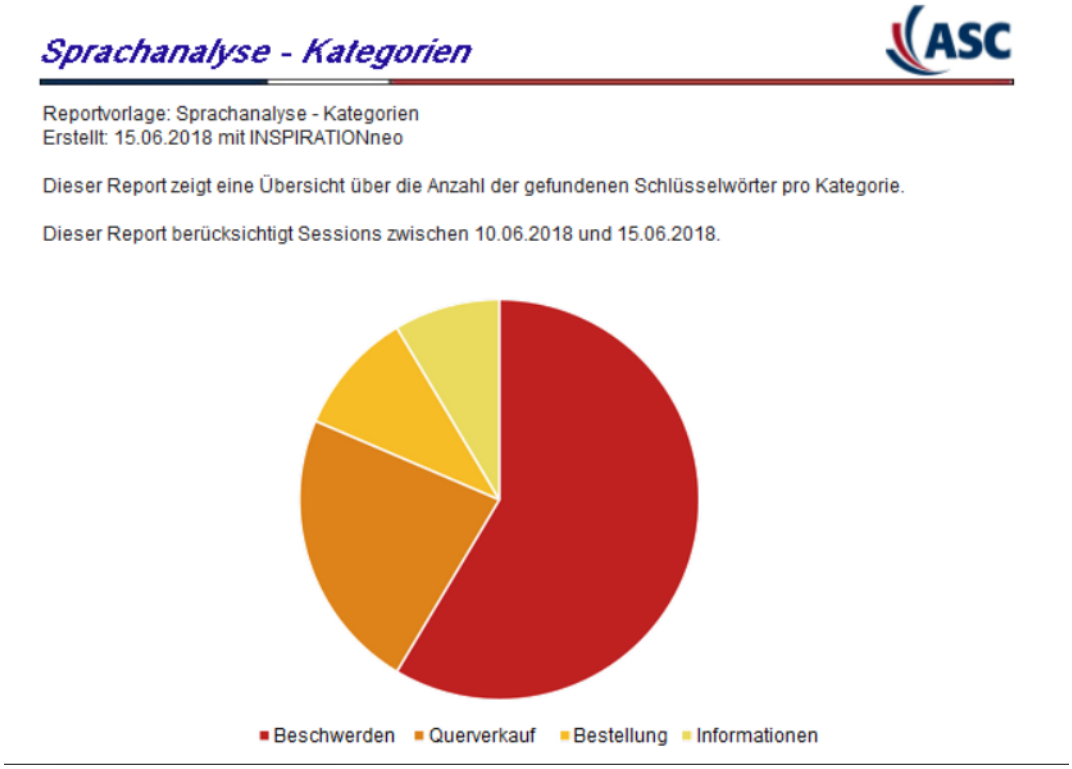



*Abb. 32:* Sprachanalyse - Kategorien (Beispiel)

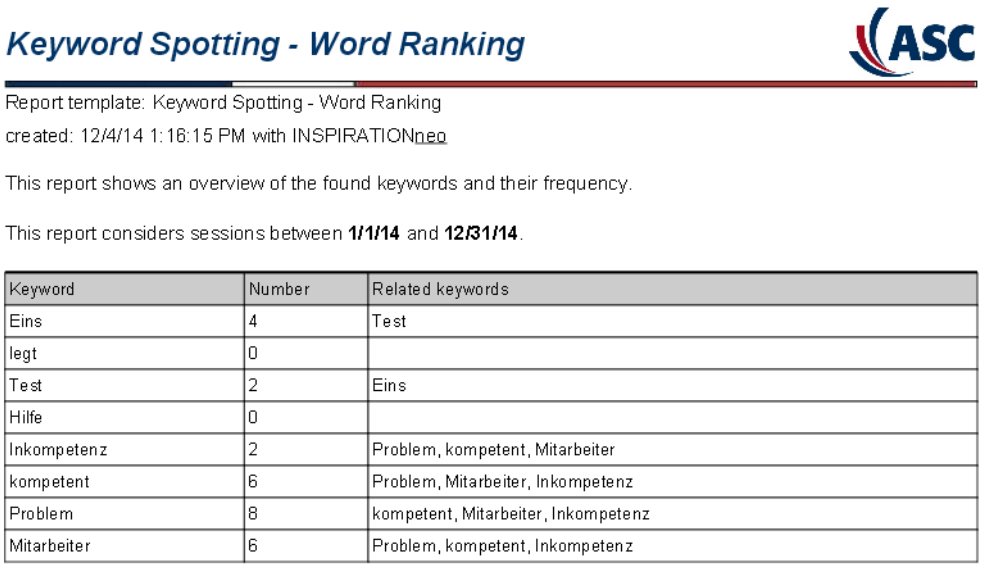
Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.5.4 Sprachanalyse - Word Ranking

Dieser Report zeigt anhand einer tabellarischen Auflistung die innerhalb eines gewählten Zeitraums in den Gesprächen gefundenen Schlüsselwörter, deren Häufigkeit sowie weitere, in Verbindung stehende Schlüsselwörter.

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*.



## Keyword Spotting - Word Ranking

Report template: Keyword Spotting - Word Ranking
created: 12/4/14 1:16:15 PM with INSPIRATIONneo

This report shows an overview of the found keywords and their frequency.

This report considers sessions between **1/1/14** and **12/31/14**.

| Keyword | Number | Related keywords |
|---|---|---|
| Eins | 4 | Test |
| legt | 0 | |
| Test | 2 | Eins |
| Hilfe | 0 | |
| Inkompetenz | 2 | Problem, kompetent, Mitarbeiter |
| kompetent | 6 | Problem, Mitarbeiter, Inkompetenz |
| Problem | 8 | kompetent, Mitarbeiter, Inkompetenz |
| Mitarbeiter | 6 | Problem, kompetent, Inkompetenz |

*Abb. 33:* Keyword Spotting - Häufigkeit (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.5.5 Zeitliche Abweichung der Prozessdauer

Der Report vergleicht die Entwicklung der durchschnittlichen Dauer, die Agenten für einen bestimmten Prozess benötigt haben, mit der konfigurierten maximalen Dauer des Prozesses innerhalb des gewählten Zeitraums. Die Y-Achse bezeichnet die konfigurierte Obergrenze der Prozessdauer in der bei Reporterstellung gewählten Zeiteinheit, während die X-Achse den Betrachtungszeitraum abbildet.

Konfigurierbare Parameter sind:

- der SCREEN*miner*-Prozess
- die Obergrenze der Prozessdauer
- die Zeiteinheit
- der Betrachtungszeitraum

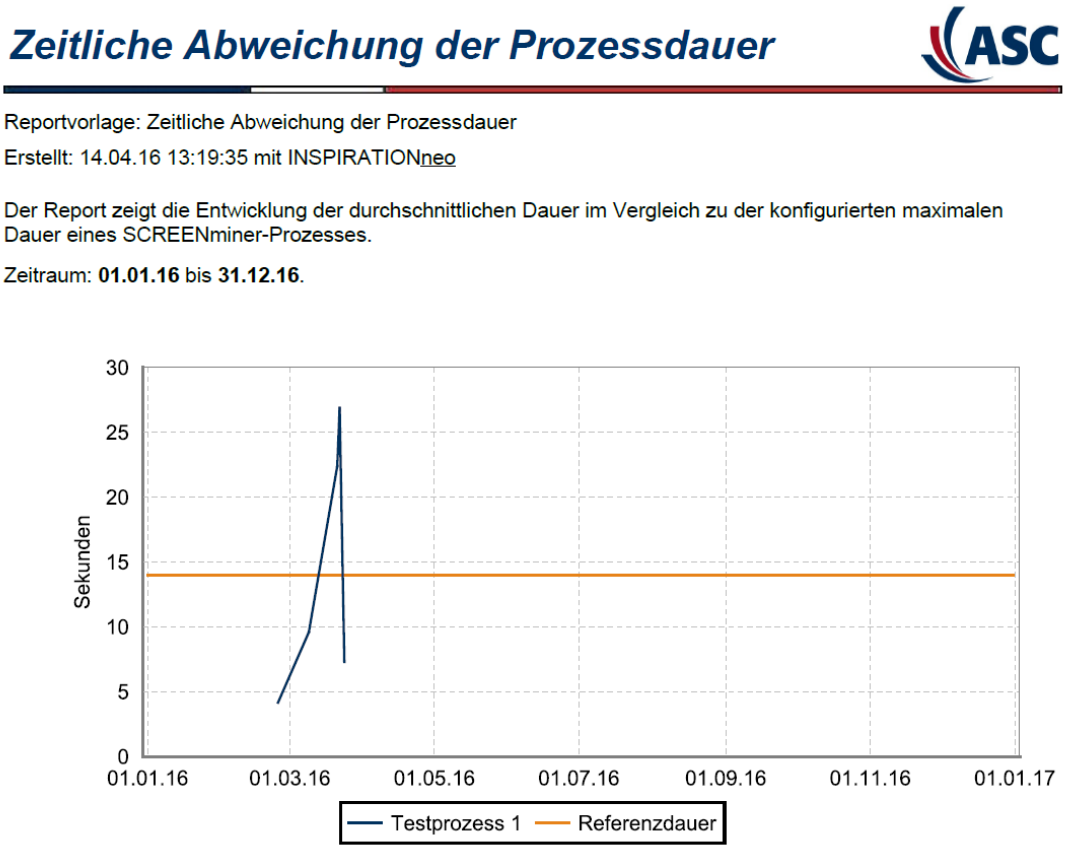



*Abb. 34:* Zeitliche Abweichung der Prozessdauer (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

## 3.6 Weitere Reporte

### 3.6.1 Audioaufzeichnungen (Mandant)

Dieser Report ermöglicht den Export von Aufzeichnungen aus der Datenbank.

Der Report zeigt folgende Daten zu den Aufzeichnungen innerhalb des definierten Zeitraums:

Vorname und Nachname des Agenten, dessen Extension, Personalnummer, Loginnamen und Organisationseinheit sowie die Anzahl der Aufzeichnungen im gewählten Betrachtungszeitraum. Zudem besteht die Möglichkeit eine Filterung über die Organisationseinheit vorzunehmen.

**Aufzeichnungsservice**

**Gespräche zwischen 01.10.19 und 31.12.19.**

Filterung über Organisationseinheiten: Ausgenommen sind Custom CP and more

**Gesamtzahl Benutzer Sprachaufzeichnung: 2**

| Lfd. Nummer | Personalnummer | Vorname | Nachname | Alle Anrufe | Loginname | Extension | Aufzeichnungsgruppe |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 4001 | Test | User5 | 0 | user5 | 4001 | TestOrga |
| 2 | 999 | Test | User6 | 0 | user6 | 999 | TestOrga |

*Abb. 35:* Audioaufzeichnungen (Beispiel)

Die Ausgabe dieses Reports ist auf 10.000 Einträge limitiert. Bitte filtern Sie Ihre Ausgabe so, dass Sie unter 10.000 Einträgen bleiben.

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.6.2 Audioaufzeichnungen (System)

Dieser Report ermöglicht den Export von Aufzeichnungen aus der Datenbank. Folgende Daten stehen dem Benutzer zum Export zur Verfügung:

Konversations-ID, Startzeit, Audiostart, Endzeit, Dauer der Konversation, Erstellt, Konversationstyp, Zuletzt geändert, Gesprächsrichtung, Name des Anrufers, Rufnummer des Anrufers, PBX-Agenten-ID des Anrufers, Name des Angerufenen, Rufnummer des Angerufenen, PBX-Agenten-ID des Angerufenen, Name des zuerst Verbundenen, Rufnummer des zuerst Verbundenen, DTMF-Sequenz, Mandant, Anzahl der Aufzeichnungen sowie kundespezifische Zusatzdatenfelder.

| Konversation ID | Startzeit | Endzeit | Gesamtdaue | Rufrichtung | Gesprächsric | Name des Anrufers | Rufnummer | Name des zuerst Verbu | Rufnummer des | Name des Angerufe | Rufnummer | DTMF-Seque | Mandant | # der Aufzeic |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 36e94947-3240-4d07-b042-8bdb20767479 | 12.06.2013 07:11 | 12.06.2013 07:15 | 00:03:25 | CALL | INTERNAL | | 6747608 | | | | 6747608 | | System | 1 |
| f15cfdb6-3b21-45ed-9777-0f92c2d40806 | 14.06.2013 13:35 | 14.06.2013 13:35 | 00:00:27 | CALL | OUTBOUND | | 3857625 | | | | 7383364 | | System | 1 |
| 0324133c-b2dc-44b3-a491-c204ded7ca5f | 14.06.2013 15:38 | 14.06.2013 15:43 | 00:04:37 | CALL | UNKNOWN | | 7048637 | | | | 7048637 | | System | 1 |
| 4529cd11-21bd-40e0-ac4b-21eb7a5bea10 | 17.06.2013 18:15 | 17.06.2013 18:16 | 00:01:29 | CALL | INTERNAL | | 3515935 | | | | 3515935 | | System | 1 |
| 9033eae7-9a6d-4b2a-a07c-031a26ec7760 | 28.06.2013 03:55 | 28.06.2013 03:56 | 00:00:42 | CALL | INBOUND | | 1347123 | | | | 1347123 | | System | 1 |
| 4b59ea54-567b-48ab-9602-bde7c4b1256e | 28.06.2013 04:51 | 28.06.2013 04:51 | 00:00:29 | CALL | UNKNOWN | | 5007698 | | | | 8689661 | | System | 1 |
| aba79add-4e7a-4c29-8efa-0a52813d6581 | 02.07.2013 11:30 | 02.07.2013 11:33 | 00:02:28 | CALL | OUTBOUND | | 3224643 | | | | 2534684 | | System | 1 |
| 7ea99f8d-3409-4686-8fbb-05fe416bc43d | 08.07.2013 11:41 | 08.07.2013 11:42 | 00:00:40 | CALL | INTERNAL | 1st-Tenant Admin | 4015 | Max Muster | 4100 | Max Muster | 4100 | | 1st-Tenant | 2 |
| acfb8be8-165a-44ae-8a16-b9fe612a5451 | 08.07.2013 11:42 | 08.07.2013 11:42 | 00:00:40 | CALL | INTERNAL | 1st-Tenant Admin | 4015 | Max Muster | 4100 | | 4100 | | 1st-Tenant | 2 |
| d284c195-bfa9-4b50-93b7-23fb0824f572 | 08.07.2013 11:43 | 08.07.2013 11:43 | 00:00:26 | CALL | INTERNAL | 1st-Tenant Admin | 4015 | Max Muster | 4100 | | 4100 | | 1st-Tenant | 2 |
| 68829888-8bae-43c7-a784-82f89a9bbd51 | 08.07.2013 11:43 | 08.07.2013 11:44 | 00:00:54 | CALL | INTERNAL | 1st-Tenant Admin | 4015 | Max Muster | 4100 | | 4100 | | 1st-Tenant | 2 |
| 702a5d07-0163-4a20-a915-111179a2ad22 | 08.07.2013 11:44 | 08.07.2013 11:44 | 00:00:27 | CALL | INTERNAL | 1st-Tenant Admin | 4015 | Max Muster | 4100 | | 4100 | | 1st-Tenant | 2 |
| b3cc7e2f-bdab-4bcd-95d2-25549f473ca1 | 08.07.2013 11:44 | 08.07.2013 11:45 | 00:00:47 | CALL | UNKNOWN | | | | | | | | 1st-Tenant | 4 |
| 1d6397b2-e3c7-4c68-aafc-cf327d70540c | 08.07.2013 11:44 | 08.07.2013 11:45 | 00:00:28 | CALL | INTERNAL | | 151 | | 151 | Max Muster | 4100 | | 1st-Tenant | 2 |
| 9a037c3f-4f32-42db-bc68-2cf10ccaf2bc | 08.07.2013 11:46 | 10.07.2013 13:49 | 00:09:27 | CALL | INTERNAL | | 151 | 1st-Tenant Admin | 4015 | 1st-Tenant Admin | 4015 | | 1st-Tenant | 45 |
| 21871c2a-8dd8-42e8-a00e-0d5917522df6 | 08.07.2013 11:46 | 10.07.2013 13:49 | 00:00:16 | CALL | INTERNAL | 1st-Tenant Admin | 4015 | Max Muster | 4100 | Max Muster | 4100 | | 1st-Tenant | 4 |
| a1aa60ec-c068-4a2c-8609-47938d8b2478 | 08.07.2013 11:47 | 08.07.2013 11:47 | 00:00:00 | CALL | INTERNAL | 1st-Tenant Admin | 4015 | | 999 | | 999 | | 1st-Tenant | 2 |
| 2745aa77-3bb7-48ab-9277-c24ecfca24f9 | 08.07.2013 11:48 | 10.07.2013 13:49 | 00:01:33 | CALL | INTERNAL | | 150 | 1st-Tenant Admin | 4015 | 1st-Tenant Admin | 4015 | | 1st-Tenant | 7 |
| 832eceda-c7f3-4eff-9b01-f0e3e9be2c82 | 08.07.2013 11:48 | 08.07.2013 11:48 | 00:00:24 | CALL | INTERNAL | 1st-Tenant Admin | 4015 | Max Muster | 4100 | Max Muster | 4100 | | 1st-Tenant | 3 |
| e1679161-46dc-4a32-821f-d9436484e732 | 08.07.2013 11:48 | 08.07.2013 11:48 | 00:00:00 | CALL | INTERNAL | 1st-Tenant Admin | 4015 | | 999 | | 999 | | 1st-Tenant | 2 |
| 93d0ed80-e24f-42d4-b434-6824d23ba12a | 08.07.2013 11:49 | 08.07.2013 11:50 | 00:00:21 | CALL | INTERNAL | | 150 | 1st-Tenant Admin | 4015 | 1st-Tenant Admin | 4015 | | 1st-Tenant | 2 |
| 85fce51c-cc25-49ff-817b-3ac1db191afd | 08.07.2013 11:50 | 08.07.2013 11:50 | 00:00:12 | CALL | INTERNAL | 1st-Tenant Admin | 4015 | Max Muster | 4100 | Max Muster | 4100 | | 1st-Tenant | 3 |
| 22b68940-327d-4c98-9407-bb06a0a20499 | 08.07.2013 11:50 | 08.07.2013 11:50 | 00:01:26 | CALL | INTERNAL | 1st-Tenant Admin | 4015 | | 999 | | 999 | | 1st-Tenant | 5 |
| 595182f7-23a5-4bb1-86e6-8c4fdb9f4dc1 | 08.07.2013 11:51 | 08.07.2013 11:51 | 00:00:35 | CALL | INTERNAL | | 150 | 1st-Tenant Admin | 4015 | 1st-Tenant Admin | 4015 | | 1st-Tenant | 3 |
| o430c774-cc7e-4ab2-9b5d-3ecb7ca19fd5 | 08.07.2013 11:51 | 08.07.2013 11:51 | 00:00:18 | CALL | INTERNAL | 1st-Tenant Admin | 4015 | Max Muster | 4100 | Max Muster | 4100 | | 1st-Tenant | 3 |
| 61ee6c07-d9b2-4828-bcd7-38ba274cae9b | 08.07.2013 11:51 | 08.07.2013 11:52 | 00:00:28 | CALL | INTERNAL | 1st-Tenant Admin | 4015 | | 999 | | 999 | | 1st-Tenant | 3 |
| 780066f1-3f2b-4d7c-8edd-4f4b4cc27f1f | 08.07.2013 11:52 | 08.07.2013 11:53 | 00:00:13 | CALL | INTERNAL | 1st-Tenant Admin | 4015 | Max Muster | 4100 | Max Muster | 4100 | | 1st-Tenant | 4 |
| f4ca20cd-9f97-426f-b5f9-5dd32f98def3 | 08.07.2013 11:52 | 08.07.2013 11:53 | 00:00:50 | CALL | INTERNAL | 1st-Tenant Admin | 4015 | | 150 | | 150 | | 1st-Tenant | 7 |
| f0f7ca30-f724-4ff8-998c-f367e4b68b69 | 08.07.2013 11:53 | 08.07.2013 11:53 | 00:00:21 | CALL | INTERNAL | 1st-Tenant Admin | 4015 | | 999 | | 999 | | 1st-Tenant | 4 |
| f72f23d8-51bb-478f-ae32-33bcd32b9882 | 08.07.2013 11:54 | 08.07.2013 11:54 | 00:00:36 | CALL | INTERNAL | 1st-Tenant Admin | 4015 | Max Muster | 4100 | Max Muster | 4100 | | 1st-Tenant | 4 |
| 081c4023-b522-48cb-98d4-5b6b6dc08f61 | 08.07.2013 11:54 | 08.07.2013 11:54 | 00:00:29 | CALL | INTERNAL | 1st-Tenant Admin | 4015 | | 150 | | 150 | | 1st-Tenant | 3 |
| 408ee834-2bfd-4783-ab92-840fb4ab7ad1 | 08.07.2013 11:54 | 08.07.2013 11:55 | 00:00:33 | CALL | INTERNAL | 1st-Tenant Admin | 4015 | | 999 | | 999 | | 1st-Tenant | 4 |
| 7dd5a094-59f9-4f65-849f-d18362b48f68 | 08.07.2013 11:55 | 08.07.2013 11:55 | 00:00:14 | CALL | INTERNAL | 1st-Tenant Admin | 4015 | Max Muster | 4100 | Max Muster | 4100 | | 1st-Tenant | 4 |
| 1de5c91e-ccd1-423d-b6bd-3b34c27d54ce | 08.07.2013 11:55 | 08.07.2013 11:56 | 00:00:45 | CALL | INTERNAL | 1st-Tenant Admin | 4015 | | 150 | | 150 | | 1st-Tenant | 7 |
| ce388ca7-7ecf-4aea-8140-64e872f9315a | 08.07.2013 11:55 | 08.07.2013 11:56 | 00:00:22 | CALL | INTERNAL | 1st-Tenant Admin | 4015 | | 999 | | 999 | | 1st-Tenant | 3 |
| f5d765ac-ad60-40d1-a35f-55217d3d861c | 08.07.2013 11:56 | 08.07.2013 11:56 | 00:00:12 | CALL | INTERNAL | 1st-Tenant Admin | 4015 | Max Muster | 4100 | Max Muster | 4100 | | 1st-Tenant | 3 |
| b672b468-fae7-487c-ac47-3f8f6b44bcb8 | 08.07.2013 11:56 | 08.07.2013 11:56 | 00:00:22 | CALL | INTERNAL | 1st-Tenant Admin | 4015 | | 150 | | 150 | | 1st-Tenant | 3 |
| 125bb0b1-7409-48e4-85ed-da9e990f23a7 | 08.07.2013 11:56 | 08.07.2013 11:57 | 00:00:20 | CALL | INTERNAL | 1st-Tenant Admin | 4015 | | 999 | | 999 | | 1st-Tenant | 3 |

*Abb. 36:* Audioaufzeichnungen (Beispiel)

Die Ausgabe dieses Reports ist auf 10.000 Einträge limitiert. Bitte filtern Sie Ihre Ausgabe so, dass Sie unter 10.000 Einträgen bleiben.

Diese Reportvorlage steht auf Systembetreiber-Ebene zur Verfügung.

### 3.6.3 Audit Log

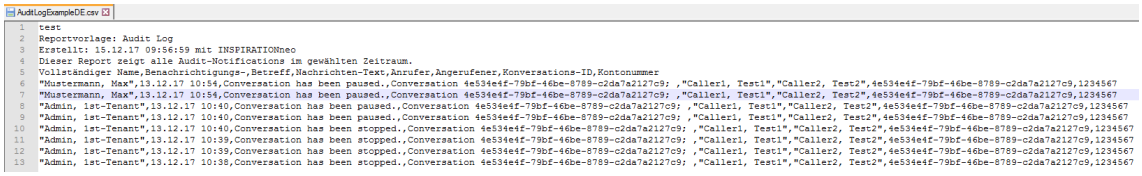
Dieser Report stellt folgende Audit-Nachrichten, die innerhalb des definierten Zeitraums ausgegeben wurden, in einer CSV-Datei dar.

| Betreff | Beschreibung | Angezeigte Zusatzdaten |
|---|---|---|
| **An- und Abmeldung** | | |

| Betreff | Beschreibung | Angezeigte Zusatzdaten |
|---|---|---|
| *EMPLOYEE_LOGIN* | Der Mitarbeiter *Name* hat sich von *IP-Adresse* oder *Servername* in der Applikation *ASC-Applikation* angemeldet. | Mitarbeiter, Nachrichtentext |
| *EMPLOYEE_LOGOUT* | Der Mitarbeiter *Name* hat sich von *IP-Adresse* oder *Servername* in der Applikation *ASC-Applikation* abgemeldet. | Mitarbeiter, Nachrichtentext |
| **Konversationsansicht** | | |
| *CONVERSATION_SEARCH* | Die Suchkriterien, nach denen der Benutzer gesucht hat, werden angezeigt. | Mitarbeiter, Nachrichtentext |
| *CONVERSATION_REPLAY* | Die Konversation *Konversation* wurde von Benutzer abgespielt. | Mitarbeiter, Nachrichtentext, Nummer des Anrufers und des Angerufenen in eigenen Feldern) |
| *CONVERSATION_SAVEASWAVE* | Die Konversation *Konversation* wurde von Benutzer als WAVE-Datei gespeichert. | Mitarbeiter, Nachrichtentext, Nummer des Anrufers und des Angerufenen in eigenen Feldern |
| **Teilnehmeransicht** | | |
| *CONVERSATION_ PARTICIPANT_VIEW_SEARCH* | Die Suchkriterien, nach denen der Benutzer gesucht hat, werden angezeigt. | Mitarbeiter |
| *CONVERSATION_ PARTICIPANT_VIEW_REPLAY* | Der Konversationsteil *Konversation* wurde von Benutzer in der Teilnehmeransicht abgespielt | Mitarbeiter, Nachrichtentext, alle Teilnehmer dieser Konversation durch Kommas getrennt in einem Feld |
| *CONVERSATION_ PARTVIEW_SAVEASWAVE* | Der Konversationsteil Konversation wurde aus der Teilnehmeransicht von Benutzer als WAVE-Datei gespeichert. | Mitarbeiter, Nachrichtentext |

Voraussetzung ist, dass die entsprechenden Nachrichten in der Applikation System Configuration im Nachrichten-Modul aktiviert wurden.

Der Report beinhaltet folgende Parameter: Name des Mitarbeiters, die im Logbuch vermerkte Uhrzeit für den Beginn der Interaktion, Betreff, Nachrichtentext, Anrufer (wenn in Neo erfasst, wird der Name angezeigt, ansonsten die Telefonnummer/Extension), Angerufener (wenn in Neo erfasst, wird der Name angezeigt, ansonsten die Telefonnummer/Extension), Konversations-ID sowie die Kontonummer.


AuditLogExampleDE.csv

```
1  test
2  Reportvorlage: Audit Log
3  Erstellt: 15.12.17 09:56:59 mit INSPIRATIONneo
4  Dieser Report zeigt alle Audit-Notifications im gewählten Zeitraum.
5  Vollständiger Name,Benachrichtigungs-,Betreff,Nachrichten-Text,Anrufer,Angerufener,Konversations-ID,Kontonummer
6  "Mustermann, Max",13.12.17 10:54,Conversation has been paused.,Conversation 4e534e4f-79bf-46be-8789-c2da7a2127c9; ,"Caller1, Test1","Caller2, Test2",4e534e4f-79bf-46be-8789-c2da7a2127c9,1234567
7  "Mustermann, Max",13.12.17 10:54,Conversation has been paused.,Conversation 4e534e4f-79bf-46be-8789-c2da7a2127c9; ,"Caller1, Test1","Caller2, Test2",4e534e4f-79bf-46be-8789-c2da7a2127c9,1234567
8  "Admin, 1st-Tenant",13.12.17 10:40,Conversation has been paused.,Conversation 4e534e4f-79bf-46be-8789-c2da7a2127c9; ,"Caller1, Test1","Caller2, Test2",4e534e4f-79bf-46be-8789-c2da7a2127c9,1234567
9  "Admin, 1st-Tenant",13.12.17 10:40,Conversation has been paused.,Conversation 4e534e4f-79bf-46be-8789-c2da7a2127c9; ,"Caller1, Test1","Caller2, Test2",4e534e4f-79bf-46be-8789-c2da7a2127c9,1234567
10 "Admin, 1st-Tenant",13.12.17 10:40,Conversation has been stopped.,Conversation 4e534e4f-79bf-46be-8789-c2da7a2127c9; ,"Caller1, Test1","Caller2, Test2",4e534e4f-79bf-46be-8789-c2da7a2127c9,1234567
11 "Admin, 1st-Tenant",13.12.17 10:39,Conversation has been stopped.,Conversation 4e534e4f-79bf-46be-8789-c2da7a2127c9; ,"Caller1, Test1","Caller2, Test2",4e534e4f-79bf-46be-8789-c2da7a2127c9,1234567
12 "Admin, 1st-Tenant",13.12.17 10:39,Conversation has been stopped.,Conversation 4e534e4f-79bf-46be-8789-c2da7a2127c9; ,"Caller1, Test1","Caller2, Test2",4e534e4f-79bf-46be-8789-c2da7a2127c9,1234567
13 "Admin, 1st-Tenant",13.12.17 10:38,Conversation has been stopped.,Conversation 4e534e4f-79bf-46be-8789-c2da7a2127c9; ,"Caller1, Test1","Caller2, Test2",4e534e4f-79bf-46be-8789-c2da7a2127c9,1234567
```

*Abb. 37:* Audit-Log-Report

Informationen zur Aktivierung von Nachrichten finden Sie in der Administrationsanleitung *System Configuration - Nachrichten-Modul (für Systembetreiber)*

Die Ausgabe dieses Reports ist auf 10.000 Einträge limitiert. Bitte filtern Sie Ihre Ausgabe so, dass Sie unter 10.000 Einträgen bleiben.

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.6.4 Import-Statistik

Dieser Report stellt alle importierten Konversationen aus allen Quellen innerhalb des definierten Zeitraums dar. Bei fehlerhaften Importen wird zusätzlich eine Tabelle mit den folgenden Informationen angezeigt: ID, Externe Referenz, Import-Job-ID, Fehlercode, Referenztyp und Beschreibung sowie das Erstelldatum.

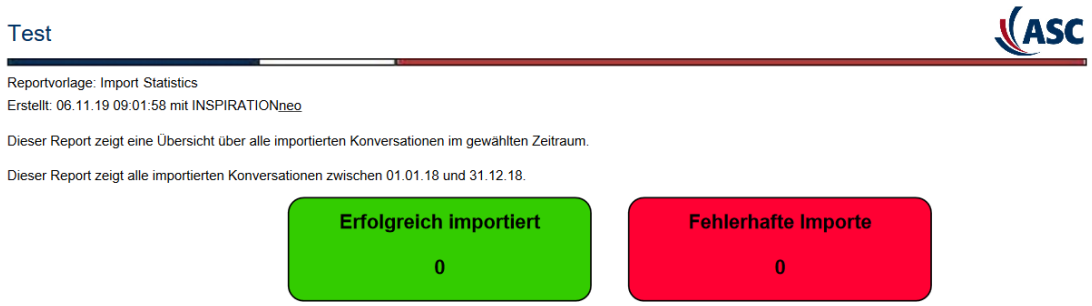



*Abb. 38:* Import-Statistik (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.6.5 Informationen zu gelöschten Gesprächen - Agent

Dieser Report zeigt die Anzahl der durch den ausgewählten Agenten manuell gelöschten Gespräche und Sessions innerhalb des definierten Zeitraums. Die Darstellung ist unterteilt in INSPIRATION*neo* und CLIENT*command*.

*Abb. 39:* Informationen zu gelöschten Gesprächen - Agent (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.6.6 Informationen zu gelöschten Gesprächen - Agent (grafisch)

Dieser Report zeigt anhand eines Kreisdiagramms die Anzahl der durch den ausgewählten Agenten manuell gelöschten Gespräche und Sessions innerhalb des definierten Zeitraums. Die Darstellung ist unterteilt in INSPIRATION*neo* und CLIENT*command*.

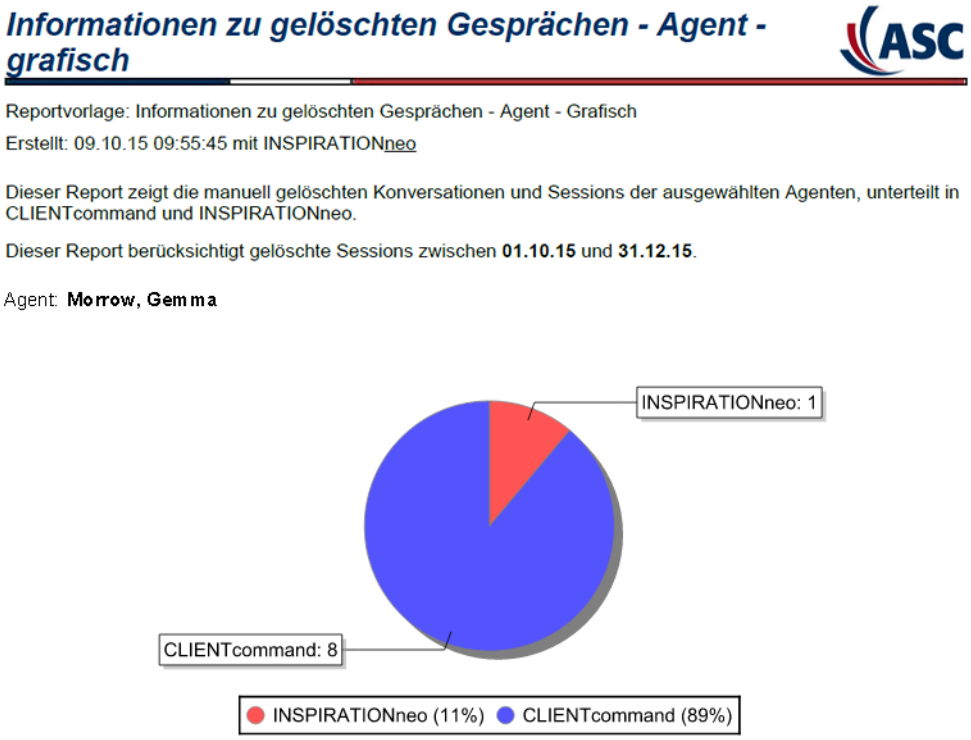



*Abb. 40:* Informationen zu gelöschten Gesprächen - Agent - Grafisch (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.6.7 Informationen zu gelöschten Gesprächen - Agentengruppe detailliert

Dieser Report zeigt die Anzahl der manuell gelöschten Gespräche und Sessions der einzelnen Agenten der ausgewählten Agentengruppen innerhalb des definierten Zeitraums. Die Darstellung ist unterteilt in INSPIRATION*neo* und CLIENT*command*.

***Informationen zu gelöschten Gesprächen - Agentengruppe - detailliert***

Reportvorlage: Informationen zu gelöschten Gesprächen - Agentengruppe - Detailliert

Erstellt: 09.10.15 14:18:38 mit INSPIRATIONneo

Dieser Report zeigt die manuell gelöschten Gespräche und Sessions der ausgewählten Organisationseinheiten, unterteilt in CLIENTcommand und INSPIRATIONneo für die einzelnen Angestellten.

Dieser Report berücksichtigt gelöschte Sessions zwischen **01.01.15** und **31.12.15**.

**Organisationseinheit: Team B**

**PDM-Admin, 2nd-Tenant (Supervisor)**

| | |
|---|---|
| Gelöscht durch **INSPIRATION**neo: | **0** |
| Gelöscht durch **CLIENT**command: | **0** |

**Müller, Anneliese (Agent)**

| | |
|---|---|
| Gelöscht durch **INSPIRATION**neo: | **0** |
| Gelöscht durch **CLIENT**command: | **0** |

**Brown, Caroline (Agent)**

| | |
|---|---|
| Gelöscht durch **INSPIRATION**neo: | **1** |
| Gelöscht durch **CLIENT**command: | **0** |

**Müller, Peter (Agent)**

| | |
|---|---|
| Gelöscht durch **INSPIRATION**neo: | **0** |
| Gelöscht durch **CLIENT**command: | **0** |

**Gesamt: Team B**

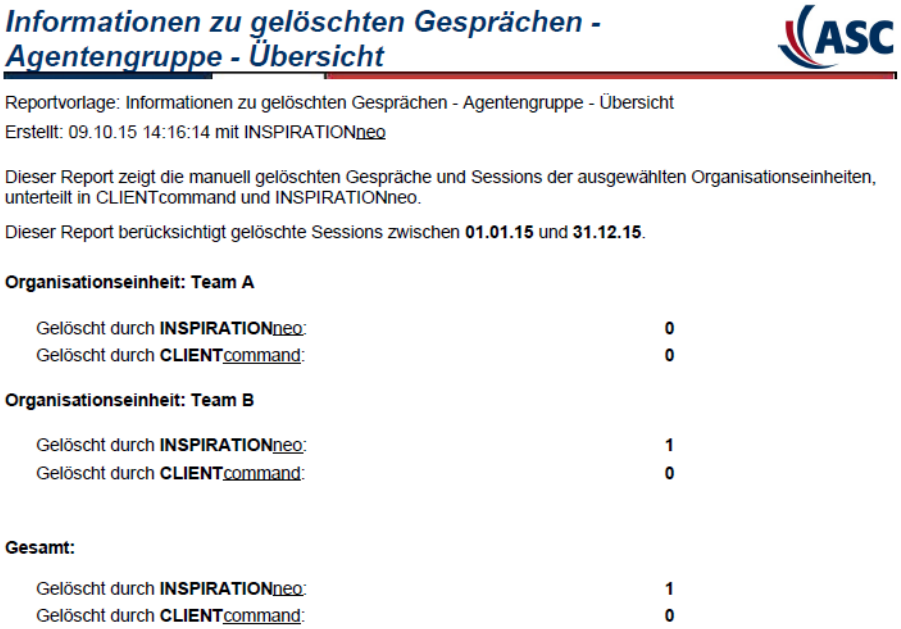
| | |
|---|---|
| Gelöscht durch **INSPIRATION**neo: | **1** |
| Gelöscht durch **CLIENT**command: | **0** |

*Abb. 41:* Informationen zu gelöschten Gesprächen - Agentengruppe - Detailliert

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.6.8 Informationen zu gelöschten Gesprächen - Agentengruppe Übersicht

Dieser Report zeigt die Anzahl der manuell gelöschten Gespräche und Sessions der ausgewählten Agentengruppen innerhalb des definierten Zeitraums. Die Darstellung ist unterteilt in INSPIRATION*neo* und CLIENT*command*.



*Informationen zu gelöschten Gesprächen - Agentengruppe - Übersicht*

Reportvorlage: Informationen zu gelöschten Gesprächen - Agentengruppe - Übersicht

Erstellt: 09.10.15 14:16:14 mit INSPIRATIONneo

Dieser Report zeigt die manuell gelöschten Gespräche und Sessions der ausgewählten Organisationseinheiten, unterteilt in CLIENTcommand und INSPIRATIONneo.

Dieser Report berücksichtigt gelöschte Sessions zwischen **01.01.15** und **31.12.15**.

**Organisationseinheit: Team A**

| | |
|---|---|
| Gelöscht durch **INSPIRATION**neo: | **0** |
| Gelöscht durch **CLIENT**command: | **0** |

**Organisationseinheit: Team B**

| | |
|---|---|
| Gelöscht durch **INSPIRATION**neo: | **1** |
| Gelöscht durch **CLIENT**command: | **0** |

**Gesamt:**

| | |
|---|---|
| Gelöscht durch **INSPIRATION**neo: | **1** |
| Gelöscht durch **CLIENT**command: | **0** |

*Abb. 42:* Informationen zu gelöschten Gesprächen - Agentengruppe - Übersicht (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 3.6.9 Mandantenspezifische Systemnutzung

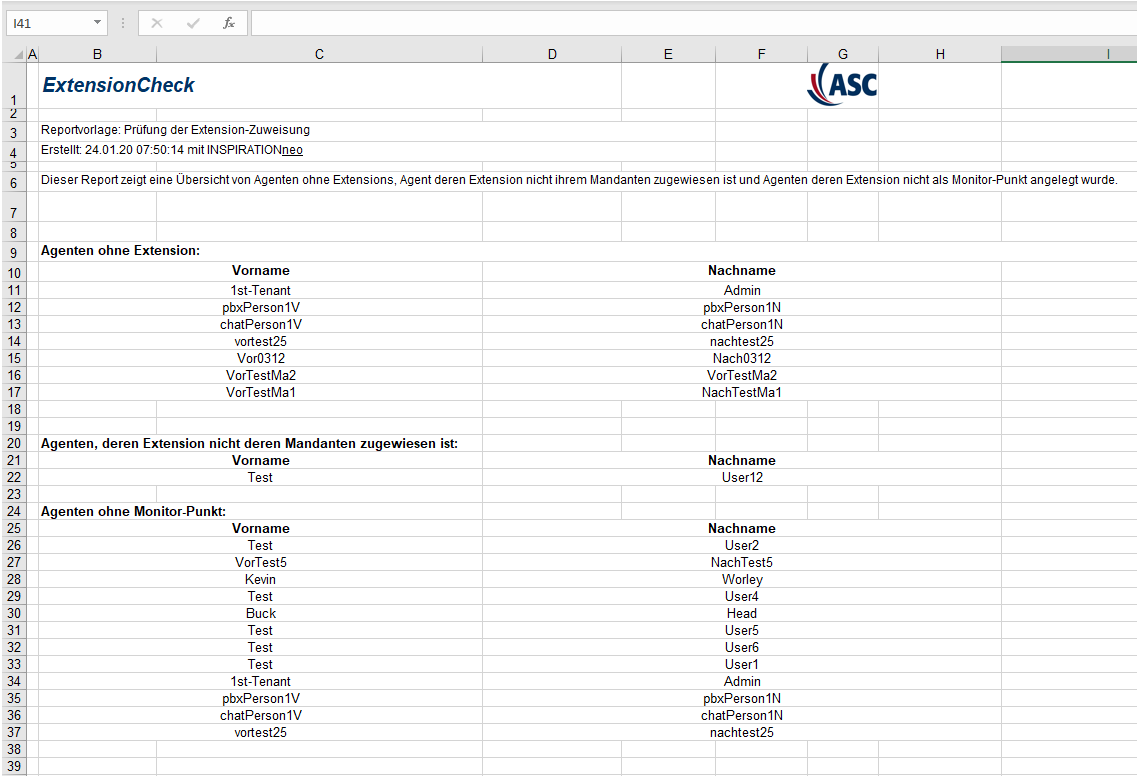
Dieser Report gibt ASC einen Überblick über die Nutzung des Systems durch die einzelnen Mandanten zum Zeitpunkt der Reporterstellung. Er dient ASC zur Abrechnung bei CSSP-Systemen. Dieser Report beinhaltet u. a. die Speicherplatznutzung sowie die Anzahl der Lizenzen und Extensions, die diesem Mandanten zugewiesen sind.

Diese Reportvorlage steht auf Systembetreiber-Ebene zur Verfügung.

### 3.6.10 Prüfung der Extension-Zuweisung

Dieser Report zeigt in einer Excel-Liste die Vor- und Nachnamen alle Angestellten an,

- denen keine Extension zugewiesen wurde oder
- deren Extension keinem Mandanten zugewiesen wurde oder
- für deren Extension kein Monitorpunkt gesetzt wurde.



**ExtensionCheck**

Reportvorlage: Prüfung der Extension-Zuweisung
Erstellt: 24.01.20 07:50:14 mit INSPIRATIONneo

Dieser Report zeigt eine Übersicht von Agenten ohne Extensions, Agent deren Extension nicht ihrem Mandanten zugewiesen ist und Agenten deren Extension nicht als Monitor-Punkt angelegt wurde.

**Agenten ohne Extension:**

| Vorname | Nachname |
|---|---|
| 1st-Tenant | Admin |
| pbxPerson1V | pbxPerson1N |
| chatPerson1V | chatPerson1N |
| vortest25 | nachtest25 |
| Vor0312 | Nach0312 |
| VorTestMa2 | VorTestMa2 |
| VorTestMa1 | NachTestMa1 |

**Agenten, deren Extension nicht deren Mandanten zugewiesen ist:**

| Vorname | Nachname |
|---|---|
| Test | User12 |

**Agenten ohne Monitor-Punkt:**

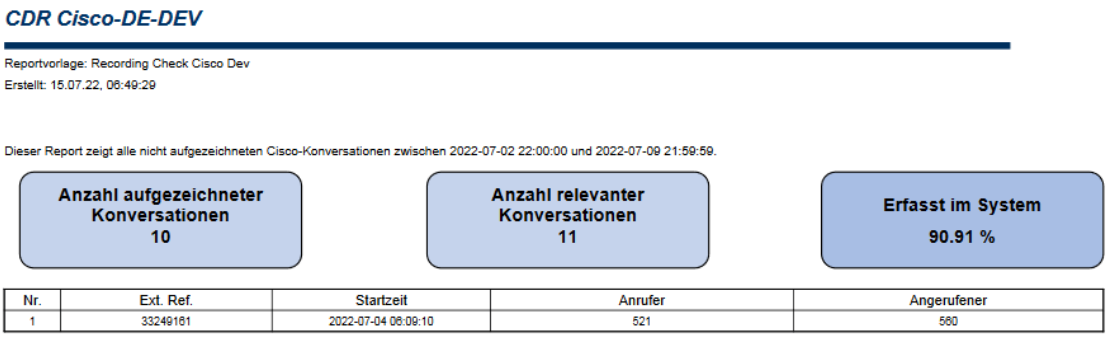
| Vorname | Nachname |
|---|---|
| Test | User2 |
| VorTest5 | NachTest5 |
| Kevin | Worley |
| Test | User4 |
| Buck | Head |
| Test | User5 |
| Test | User6 |
| Test | User1 |
| 1st-Tenant | Admin |
| pbxPerson1V | pbxPerson1N |
| chatPerson1V | chatPerson1N |
| vortest25 | nachtest25 |

*Abb. 43:* Prüfung der Extension-Zuweisung (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Systembetreiber-Ebene zur Verfügung.

### 3.6.11 Recording Check Cisco

Dieser Report zeigt die Anzahl der Konversationen, die im System erfasst wurden, sowie die Anzahl der Konversationen aus erfassten externen Informationsquellen (Cisco-Logs), die zuvor aus diesen Quellen importiert wurden. Des Weiteren wird der Prozentsatz der im Neo-System vorhandenen Konversationen (Ist-Stand) in Relation zur Anzahl der importierten PBX-Informationen (Soll-Stand) dargestellt. Für im System fehlende Konversationen wird zusätzlich eine Tabelle mit folgenden Informationen angezeigt: Externe Referenz (Call-ID aus Cisco UCM), Startzeit, Extension des Anrufers, Extension des Angerufenen.



**CDR Cisco-DE-DEV**

Reportvorlage: Recording Check Cisco Dev
Erstellt: 15.07.22, 06:49:29

Dieser Report zeigt alle nicht aufgezeichneten Cisco-Konversationen zwischen 2022-07-02 22:00:00 und 2022-07-09 21:59:59.

| Anzahl aufgezeichneter Konversationen | Anzahl relevanter Konversationen | Erfasst im System |
|---|---|---|
| 10 | 11 | 90.91 % |

| Nr. | Ext. Ref. | Startzeit | Anrufer | Angerufener |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 33249161 | 2022-07-04 06:09:10 | 521 | 560 |

*Abb. 44:* Recording Check Cisco (Beispiel)

Die Ausgabe dieses Reports ist auf 10.000 Einträge limitiert. Bitte filtern Sie Ihre Ausgabe so, dass Sie unter 10.000 Einträgen bleiben.

Diese Reportvorlage steht auf Systembetreiber-Ebene zur Verfügung.

### 3.6.12 Recording Check Skype for Business

Dieser Report zeigt die Anzahl der Konversationen, die im System erfasst wurden, sowie die Anzahl der Konversationen aus erfassten externen Informationsquellen (SfB-Datenbanktabellen), die zuvor aus diesen Quellen importiert wurden. Des Weiteren wird der Prozentsatz der im Neo-System vorhandenen Konversationen (Ist-Stand) in Relation zur Anzahl der importierten PBX-Informationen (Soll-Stand) dargestellt. Für im System fehlende Konversationen wird zusätzlich eine Tabelle mit folgenden Informationen angezeigt: Externe Referenz (Call-ID aus SfB), Startzeit, Extension des Anrufers, Extension des Angerufenen.

***Recording Check - SfB***

Reportvorlage: Recording Check SfB
Erstellt: 20.10.21 12:18:17

Dieser Report zeigt eine Übersicht über alle nicht aufgezeichneten Skype for Business-Konversationen im gewählten Zeitraum.

Dieser Report zeigt alle nicht aufgezeichneten Skype for Business-Konversationen zwischen 2021-01-01 12:00:00 und 2021-12-31 11:59:59.

**Anzahl aufgezeichneter Konversationen**
**0**

**Anzahl relevanter Konversationen**
**20**

**Erfasst im System**
**0.00 %**

| Ext. Ref. | Startzeit | Anrufer | Angerufener |
|---|---|---|---|
| 0e9a9c91119a121e1f990fa23706791b | 20.10.21 12:54:10 | 4100 | 4015 |
| 1c55e70639c94ea44ab9b6ffc2299221 | 20.10.21 12:54:10 | 4100 | 4015 |
| 2664a7ce3352ed52c87406575bb1c819 | 20.10.21 12:54:10 | 4100 | 4015 |
| 278fdcfad8a25fb1d7c939c103f38288 | 20.10.21 12:54:10 | 4100 | 4015 |
| 3ea4e46e6d56fc0dca95fb6682642c2b | 20.10.21 12:54:10 | 4100 | 4015 |
| 4372cef1d56afdb3a5bd34ef91dfde1d | 20.10.21 12:54:10 | 4100 | 4015 |
| 52d058acb70ed03affe20a3f44f57662 | 20.10.21 12:54:10 | 4100 | 4015 |
| 71800f5477c87a3361df4b7b99262e42 | 20.10.21 12:54:10 | 4100 | 4015 |
| 8828539e8aaa5f48da54a9251b3cc123 | 20.10.21 12:54:10 | 4100 | 4015 |
| 882ebac91e9c8603b0d44acd11862c2b | 20.10.21 12:54:10 | 4100 | 4015 |
| aab408f5479ae3f7c262ba57cb1076a8 | 20.10.21 12:54:10 | 4100 | 4015 |
| c76fb791f0bcd53fd2b6f15331c8f16d | 20.10.21 12:54:10 | 4100 | 4015 |
| cb85ced2dd0d53aefdfa186d20f6821d | 20.10.21 12:54:10 | 4100 | 4015 |
| cd0c22abc1d8b84c42e8b2f557a2615a | 20.10.21 12:54:10 | 4100 | 4015 |
| cf389713e40a0b95313e6cfc0a7a8b8a | 20.10.21 12:54:10 | 4100 | 4015 |

*Abb. 45:* Recording Check Skype for Business (Beispiel)

Die Ausgabe dieses Reports ist auf 10.000 Einträge limitiert. Bitte filtern Sie Ihre Ausgabe so, dass Sie unter 10.000 Einträgen bleiben.

Diese Reportvorlage steht auf Systembetreiber-Ebene zur Verfügung.

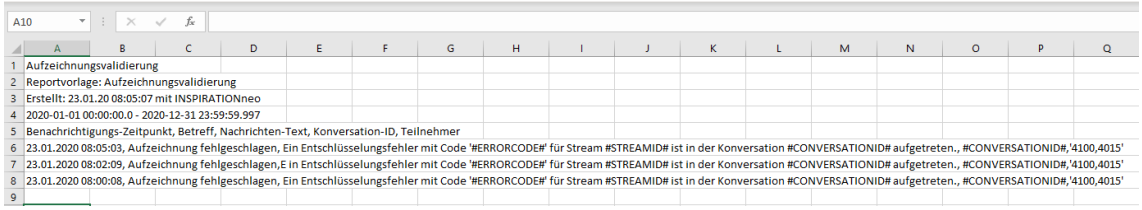
### 3.6.13 Recording Content Validation

Dieser Report bietet einen einfachen und schnellen Überblick über die Gültigkeit des Audioinhalts der Aufzeichnungen. Er stellt eventuelle Fehlermeldungen als Nachrichten der gewählten Typen, die innerhalb des definierten Zeitraums im Nachrichten-Modul ausgegeben wurden, in einer Liste dar. Folgende Nachrichtentypen stehen als Betreff zur Verfügung:

- RECORDING_STREAM_DECRYPTION_ERROR
- RECORDING_STREAM_PACKET_LOSS
- RECORDING_STREAM_DATA_MISSING
- RECORDING_STREAM_OPEN_FAILED
- CTICONNECT_STREAM_REQUEST_FAILED
- RECORDING_SILENCE_DETECTED

Als Filter können zudem die Teilnehmer-Extensions herangezogen werden.

Der Report beinhaltet folgende Parameter: Benachrichtigungszeitpunkt, Betreff, Nachrichtentext, Konversations-ID, Extensions der Teilnehmer.



| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Aufzeichnungsvalidierung | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Reportvorlage: Aufzeichnungsvalidierung | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Erstellt: 23.01.20 08:05:07 mit INSPIRATIONneo | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 2020-01-01 00:00:00.0 - 2020-12-31 23:59:59.997 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Benachrichtigungs-Zeitpunkt, Betreff, Nachrichten-Text, Konversation-ID, Teilnehmer | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 23.01.2020 08:05:03, Aufzeichnung fehlgeschlagen, Ein Entschlüsselungsfehler mit Code '#ERRORCODE#' für Stream #STREAMID# ist in der Konversation #CONVERSATIONID# aufgetreten., #CONVERSATIONID#,'4100,4015' | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | 23.01.2020 08:02:09, Aufzeichnung fehlgeschlagen,E in Entschlüsselungsfehler mit Code '#ERRORCODE#' für Stream #STREAMID# ist in der Konversation #CONVERSATIONID# aufgetreten., #CONVERSATIONID#,'4100,4015' | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | 23.01.2020 08:00:08, Aufzeichnung fehlgeschlagen, Ein Entschlüsselungsfehler mit Code '#ERRORCODE#' für Stream #STREAMID# ist in der Konversation #CONVERSATIONID# aufgetreten., #CONVERSATIONID#,'4100,4015' | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | |

*Abb. 46:* Aufzeichnungsvalidierung (Recording Content Validation) - Beispiel

Diese Reportvorlage steht sowohl auf Mandantenebene als auch auf Systembetreiber-Ebene zur Verfügung.

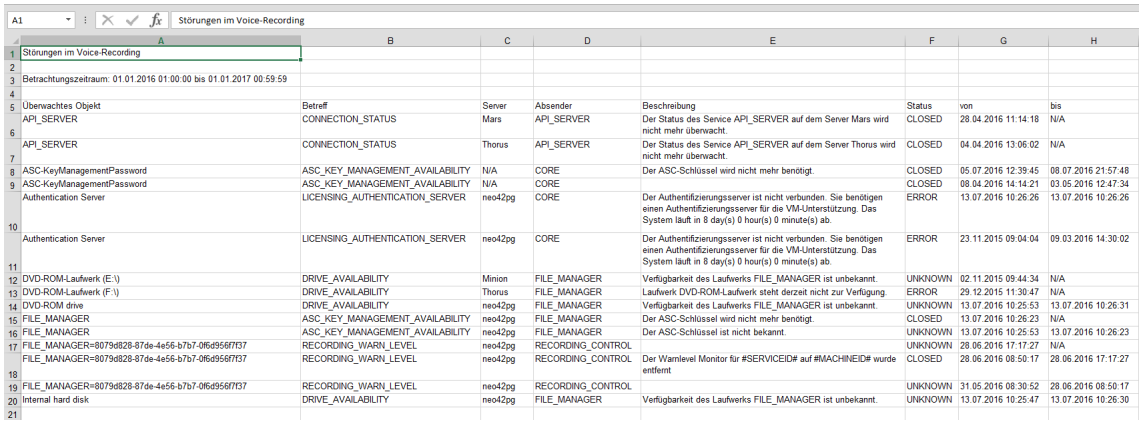
Informationen zur Konfiguration von Recording Content Validation finden Sie in der integrationsspezifischen Administrationsanleitung.

### 3.6.14 Störungen im Voice Recording

Dieser Report stellt die Einträge in der Datenbank innerhalb des definierten Zeitraums in einer Liste dar und gibt so einen Überblick über alle überwachten Objekte, für die eine Fehler- oder Warnmeldung vorliegt. Folgende Spalten werden im Report angezeigt: Überwachtes Objekt, Betreff, Server, Absender, Beschreibung, Status und Zeitraum der Störung.

Die Daten sind für den Report nur innerhalb der Aufbewahrungsdauer verfügbar, die im Nachrichten-Modul in der System Configuration für die Meldung konfiguriert wurde.

Grundlegende Informationen zum Nachrichten-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Nachrichten-Modul*.



| | A | B | C | D | E | F | G | H |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Störungen im Voice-Recording | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | Betrachtungszeitraum: 01.01.2016 01:00:00 bis 01.01.2017 00:59:59 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |
| 5 | Überwachtes Objekt | Betreff | Server | Absender | Beschreibung | Status | von | bis |
| 6 | API_SERVER | CONNECTION_STATUS | Mars | API_SERVER | Der Status des Service API_SERVER auf dem Server Mars wird nicht mehr überwacht. | CLOSED | 28.04.2016 11:14:18 | N/A |
| 7 | API_SERVER | CONNECTION_STATUS | Thorus | API_SERVER | Der Status des Service API_SERVER auf dem Server Thorus wird nicht mehr überwacht. | CLOSED | 04.04.2016 13:06:02 | N/A |
| 8 | ASC-KeyManagementPassword | ASC_KEY_MANAGEMENT_AVAILABILITY | N/A | CORE | Der ASC-Schlüssel wird nicht mehr benötigt. | CLOSED | 05.07.2016 12:39:45 | 08.07.2016 21:57:48 |
| 9 | ASC-KeyManagementPassword | ASC_KEY_MANAGEMENT_AVAILABILITY | N/A | CORE | | CLOSED | 08.04.2016 14:14:21 | 03.05.2016 12:47:34 |
| 10 | Authentication Server | LICENSING_AUTHENTICATION_SERVER | neo42pg | CORE | Der Authentifizierungsserver ist nicht verbunden. Sie benötigen einen Authentifizierungsserver für die VM-Unterstützung. Das System läuft in 8 day(s) 0 hour(s) 0 minute(s) ab. | ERROR | 13.07.2016 10:26:26 | 13.07.2016 10:26:26 |
| 11 | Authentication Server | LICENSING_AUTHENTICATION_SERVER | neo42pg | CORE | Der Authentifizierungsserver ist nicht verbunden. Sie benötigen einen Authentifizierungsserver für die VM-Unterstützung. Das System läuft in 8 day(s) 0 hour(s) 0 minute(s) ab. | ERROR | 23.11.2015 09:04:04 | 09.03.2016 14:30:02 |
| 12 | DVD-ROM-Laufwerk (E:\) | DRIVE_AVAILABILITY | Minion | FILE_MANAGER | Verfügbarkeit des Laufwerks FILE_MANAGER ist unbekannt. | UNKNOWN | 02.11.2015 09:44:34 | N/A |
| 13 | DVD-ROM-Laufwerk (F:\) | DRIVE_AVAILABILITY | Thorus | FILE_MANAGER | Laufwerk DVD-ROM-Laufwerk steht derzeit nicht zur Verfügung. | ERROR | 29.12.2015 11:30:47 | N/A |
| 14 | DVD-ROM drive | DRIVE_AVAILABILITY | neo42pg | FILE_MANAGER | Verfügbarkeit des Laufwerks FILE_MANAGER ist unbekannt. | UNKNOWN | 13.07.2016 10:25:53 | 13.07.2016 10:26:31 |
| 15 | FILE_MANAGER | ASC_KEY_MANAGEMENT_AVAILABILITY | neo42pg | FILE_MANAGER | Der ASC-Schlüssel wird nicht mehr benötigt. | CLOSED | 13.07.2016 10:26:23 | N/A |
| 16 | FILE_MANAGER | ASC_KEY_MANAGEMENT_AVAILABILITY | neo42pg | FILE_MANAGER | Der ASC-Schlüssel ist nicht bekannt. | UNKNOWN | 13.07.2016 10:25:53 | 13.07.2016 10:26:23 |
| 17 | FILE_MANAGER=8079d828-87de-4e56-b7b7-0f6d956f7f37 | RECORDING_WARN_LEVEL | neo42pg | RECORDING_CONTROL | | UNKNOWN | 28.06.2016 17:17:27 | N/A |
| 18 | FILE_MANAGER=8079d828-87de-4e56-b7b7-0f6d956f7f37 | RECORDING_WARN_LEVEL | neo42pg | RECORDING_CONTROL | Der Warnlevel Monitor für #SERVICEID# auf #MACHINEID# wurde entfernt | CLOSED | 28.06.2016 08:50:17 | 28.06.2016 17:17:27 |
| 19 | FILE_MANAGER=8079d828-87de-4e56-b7b7-0f6d956f7f37 | RECORDING_WARN_LEVEL | neo42pg | RECORDING_CONTROL | | UNKNOWN | 31.05.2016 08:30:52 | 28.06.2016 08:50:17 |
| 20 | Internal hard disk | DRIVE_AVAILABILITY | neo42pg | FILE_MANAGER | Verfügbarkeit des Laufwerks FILE_MANAGER ist unbekannt. | UNKNOWN | 13.07.2016 10:25:47 | 13.07.2016 10:26:30 |
| 21 | | | | | | | | |

*Abb. 47:* Störungen im Voice Recording (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Systembetreiber-Ebene zur Verfügung.

### 3.6.15 Übersicht der gesperrten Konversationen

Dieser Report zeigt in einer Excel-Liste die Anzahl aller im System gesperrten Konversationen aufgrund fehlender Lizenz innerhalb des definierten Zeitraums. Des Weiteren werden die Konversations-ID, das Erstelldatum, Start- und Endzeit sowie die Teilnehmer der Konversation angezeigt.

| | A | B | C | D | E |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Column1 | Column2 | Column3 | Column4 | Column5 |
| 2 | LockedConv | | | | |
| 3 | Reportvorlage: Locked conversations - overview | | | | |
| 4 | Erstellt: 18.02.21 07:34:50 mit INSPIRATIONneo | | | | |
| 5 | Dieser Report zeigt die Anzahl und Informationen der aufgrund von fehlender Lizenz gesperrten Konversationen im gewählten Zeitraum. | | | | |
| 6 | 2021-01-01 08:34:38.0 - 2021-02-28 08:34:43.0 | | | | |
| 7 | Anzahl der aufgrund fehlender Lizenz gesperrten Konversationen: 6 | | | | |
| 8 | ID | Erstelldatum | Startzeit | Endzeit | Teilnehmer |
| 9 | 0b4a402c-e0f9-4e6b-a688-1fdeee96f175 | 13.01.21 14:24 | 13.01.21 14:23 | 13.01.21 14:24 | 4015; 4100 |
| 10 | 0ecafe5a-1312-4a6b-8331-0a2e3757b025 | 13.01.21 14:24 | 13.01.21 14:24 | 13.01.21 14:24 | 4015; 4100 |
| 11 | 0f2a0425-0b51-484e-9f20-cadefa504f78 | 13.01.21 14:26 | 13.01.21 14:25 | 13.01.21 14:26 | 4015; 4100 |
| 12 | 1414374f-29db-4923-a4b1-fb8cb92d41bf | 13.01.21 14:29 | 13.01.21 14:28 | 13.01.21 14:29 | 4015; 4100 |
| 13 | 10dd99ac-5f5b-478e-b853-161097547003 | 13.01.21 14:38 | 13.01.21 14:38 | 13.01.21 14:38 | 4015; 4100 |
| 14 | 039d4a55-63e8-4f06-9fcb-ecaf13bb5b03 | 13.01.21 14:40 | 13.01.21 14:40 | 13.01.21 14:40 | 4015; 4100 |

*Abb. 48:* Gesperrte Konversationen (Beispiel)

Die Ausgabe dieses Reports ist auf 10.000 Einträge limitiert. Bitte filtern Sie Ihre Ausgabe so, dass Sie unter 10.000 Einträgen bleiben.

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

## 3.7 Non-Standard-Reporte

Bei folgenden Reporten handelt es sich um Reporte, die nicht im Standard zur Verfügung stehen. Um diese Reporte nutzen zu können, sind Anpassungen seitens ASC erforderlich, die vom Kunden in einem Professional Service beauftragt werden müssen.

### 3.7.1 User call overview

Dieser Report gibt einen Überblick über die Gesamtzahl der Gespräche sowie über die Anzahl der eingehenden und ausgehenden Gespräche innerhalb des gewählten Zeitraums. In der Detailansicht werden folgende Parameter in einer Tabelle dargestellt: Extension, Vorname, Nachname, Alle Anrufe, Eingehend, Ausgehend, Sprechzeit im Durchschnitt, Sprechzeit ausgehend im Durchschnitt, Sprechzeit eingehend im Durchschnitt, gesamte Sprechzeit.

Über eine Filterfunktion ist es möglich, nach Gesprächen, die definierten Kriterien wie Datum oder Extension entsprechen, zu suchen.

UserCallActivity

Reportvorlage: UserCallActivity
Erstellt: 25.01.17 02:35:54 mit INSPIRATIONneo

Dieser Report zeigt eine Übersicht über die Anruf-Aktivitäten der gewählten Agenten/Extensions im gewählten Zeitraum.

Dieser Report prüft Aufzeichnungen zwischen 01.01.16 und 31.12.16.

Von 4001 bis 4100

| 17 | 10 | 7 |
|---|---|---|
| Alle Anrufe | Eingehend | Ausgehend |

| Extension | Vorname | Nachname | Alle Anrufe | Eingehend | Ausgehend | Sprechzeit i. D. | Sprechzeit aus. | Sprechzeit ein. i. | Sprechzeit |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4001 | Test | User3 | 6 | 5 | 1 | 00:00:19 | 00:00:20 | 00:00:20 | 00:02:03 |
| 4015 | N/A | N/A | 16 | 9 | 7 | 00:00:34 | 00:00:25 | 00:00:24 | 00:06:32 |
| 4015 | N/A | N/A | 16 | 9 | 7 | 00:00:34 | 00:00:25 | 00:00:24 | 00:06:32 |
| 4015 | Test | User1 | 16 | 9 | 7 | 00:00:34 | 00:00:25 | 00:00:24 | 00:06:32 |
| 4016 | Test | User4 | 0 | 0 | 0 | 00:00:29 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 4100 | Test | User5 | 10 | 6 | 4 | 00:00:45 | 00:00:30 | 00:00:28 | 00:04:52 |
| 4100 | N/A | N/A | 10 | 6 | 4 | 00:00:45 | 00:00:30 | 00:00:28 | 00:04:52 |

*Abb. 49:* Gespräche des Benutzers (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Systembetreiber-Ebene zur Verfügung.

Um diesen Report nutzen zu können werden zusätzliche Konfigurationen benötigt, welche nicht eigenständig umgesetzt werden können. Bei Bedarf kann die Umsetzbarkeit im jeweiligen System als Professional Service abgeschätzt werden.

### 3.7.2 Detailed call activity

Dieser Report gibt einen Überblick über die Gesamtzahl der Gespräche innerhalb des gewählten Zeitraums sowie deren Gesamtdauer. In der Detailansicht werden folgende Parameter in einer Tabelle dargestellt: Extension, Vorname, Nachname, Datum und Zeit, Dauer, Nummer und Typ (Rufrichtung).

Über eine Filterfunktion ist es möglich, nach Gesprächen, die definierten Kriterien wie Datum oder Extension entsprechen, zu suchen.

UserDetailedCallActivity

Reportvorlage: UserDetailedCallActivity
Erstellt: 25.01.17 02:33:50 mit INSPIRATIONneo

Dieser Report zeigt eine detaillierte Übersicht über die Anruf-Aktivitäten der gewählten Agenten/Extensions im gewählten Zeitraum.

Dieser Report prüft Aufzeichnungen zwischen 01.01.16 und 31.12.16.

17 — Alle Anrufe

00:00:07:01 — Komplette Dauer

| Extension | Vorname | Nachname | Datum und Zeit | Dauer | Nummer | Typ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 4015 | Test | User3 | 04.01.16 13:00 | 00:00:19 | 4001 | INBOUND |
| 4015 | Test | User2 | 04.01.16 13:09 | 00:00:19 | 4100 | INBOUND |
| 4015 | Test | User2 | 04.01.16 16:17 | 00:00:57 | 4100 | OUTBOUND |
| 4015 | Test | User2 | 04.01.16 19:11 | 00:00:18 | 4100 | OUTBOUND |
| 4015 | Test | User2 | 05.01.16 00:18 | 00:00:41 | 4100 | INBOUND |
| 4015 | Test | User2 | 05.01.16 08:07 | 00:00:40 | 4100 | INBOUND |
| 4015 | Test | User2 | 05.01.16 12:40 | 00:00:22 | 4100 | OUTBOUND |
| 4015 | Test | User3 | 05.01.16 14:18 | 00:00:18 | 4001 | INBOUND |
| 4015 | Test | User3 | 05.01.16 15:29 | 00:00:18 | 4001 | INBOUND |
| 4015 | Test | User2 | 05.01.16 21:06 | 00:00:18 | 4100 | INBOUND |
| 4015 | Test | User3 | 06.01.16 02:33 | 00:00:20 | 4001 | OUTBOUND |
| 4015 | Test | User5 | 06.01.16 02:36 | 00:00:17 | 999 | OUTBOUND |
| 4015 | Test | User2 | 07.04.16 09:59 | 00:00:22 | 4100 | OUTBOUND |
| 4015 | Test | User2 | 07.04.16 10:02 | 00:00:22 | 4100 | INBOUND |
| 4015 | Test | User5 | 08.04.16 07:34 | 00:00:17 | 999 | OUTBOUND |
| 4015 | Test | User3 | 08.04.16 07:35 | 00:00:18 | 4001 | INBOUND |
| 4100 | Test | User3 | 05.01.16 04:05 | 00:00:29 | 4001 | INBOUND |

*Abb. 50:* Gespräche des Benutzers im Detail (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Systembetreiber-Ebene zur Verfügung.

Um diesen Report nutzen zu können werden zusätzliche Konfigurationen benötigt, welche nicht eigenständig umgesetzt werden können. Bei Bedarf kann die Umsetzbarkeit im jeweiligen System als Professional Service abgeschätzt werden.

### 3.7.3 Daily call overview

Dieser Report gibt einen Überblick über die Gesamtzahl der Gespräche sowie über die Anzahl der eingehenden und ausgehenden Gespräche innerhalb eines Tages. In der Detailansicht werden folgende Parameter in einer Tabelle dargestellt: Datum, Alle (Gesamtanzahl), Eingehend, Ausgehend, Sprechzeit im Durchschnitt, Sprechzeit ausgehend im Durchschnitt, Sprechzeit eingehend im Durchschnitt , Sprechzeit gesamt.

Über eine Filterfunktion ist es möglich, nach Gesprächen, die definierten Kriterien wie Datum oder Extension entsprechen, zu suchen.

DailyCallActivity

Reportvorlage: DailyCallActivity
Erstellt: 25.01.17 02:36:53 mit INSPIRATIONneo

Dieser Report zeigt eine Übersicht über die täglichen Anruf-Aktivitäten der gewählten Agenten/Extensions im gewählten Zeitraum.

Dieser Report prüft Aufzeichnungen zwischen 01.01.16 und 31.12.16.

| 17 | 10 | 7 |
|---|---|---|
| Alle Anrufe | Eingehend | Ausgehend |

| Datum | Alle | Eingehend | Ausgehend | Sprechzeit i. D. | Sprechzeit aus. i. D. | Sprechzeit ein. i. D. | Sprechzeit ges. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 01.01.2016 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 02.01.2016 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 03.01.2016 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 04.01.2016 | 3 | 2 | 1 | 00:00:32 | 00:00:57 | 00:00:19 | 00:01:36 |
| 05.01.2016 | 7 | 5 | 2 | 00:00:26 | 00:00:20 | 00:00:29 | 00:03:07 |
| 06.01.2016 | 3 | 1 | 2 | 00:00:18 | 00:00:18 | 00:00:18 | 00:00:55 |
| 07.01.2016 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 08.01.2016 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 09.01.2016 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 10.01.2016 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 11.01.2016 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 12.01.2016 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 13.01.2016 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 14.01.2016 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 15.01.2016 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 16.01.2016 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 17.01.2016 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |

*Abb. 51:* Gespräche auf Tagesbasis (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Systembetreiber-Ebene zur Verfügung.

Um diesen Report nutzen zu können werden zusätzliche Konfigurationen benötigt, welche nicht eigenständig umgesetzt werden können. Bei Bedarf kann die Umsetzbarkeit im jeweiligen System als Professional Service abgeschätzt werden.

# 4 Standard-Dashboard-Vorlagen

Mit Hilfe von Standard-Dashboard-Vorlagen generieren Sie Dashboard-Reporte, die die Ergebnisse in grafischer Form darstellen. Folgende Standard-Dashboard-Vorlagen stehen Ihnen im System zur Verfügung:.

## 4.1 Agenten-Dashboards

### 4.1.1 Meine Dauer - Agent

Dieses Dashboard-Widget zeigt die durchschnittliche Dauer der eigenen aufgezeichneten Gespräche des eingeloggten Agenten im Vergleich zur durchschnittlichen Dauer der Aufzeichnungen für die Mitglieder der gleichen Organisationseinheit(en). Berücksichtigt werden die Daten des letzten Jahres, ausgehend vom aktuellen Monat. Ist beispielsweise aktuell der 13. Dezember, zeigt das Dashboard Daten vom Januar des aktuellen Jahres bis einschließlich Dezember (aktueller Monat).

Die grüne Linie bezeichnet den konfigurierten Sollwert (Trendpunkt).

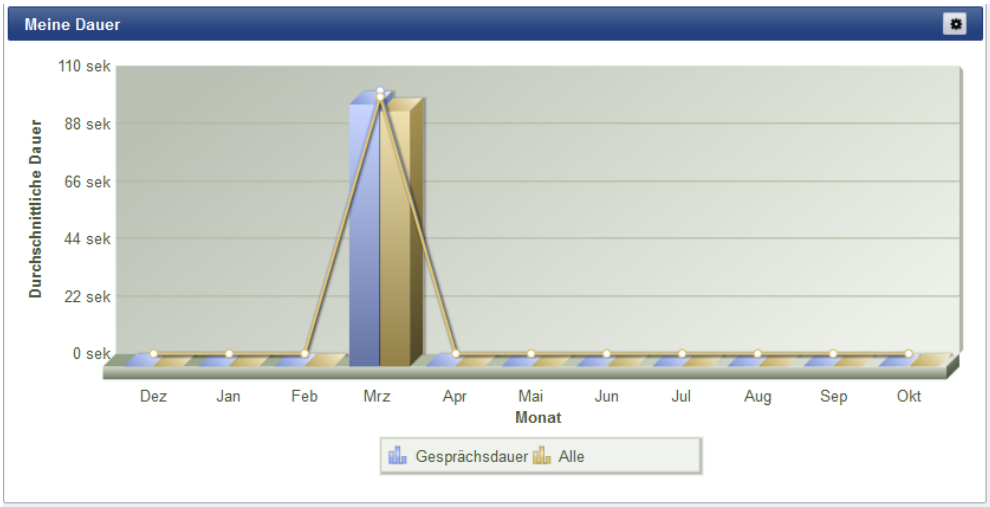



*Abb. 52:* Meine Dauer - Agent (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 4.1.2 Meine Punktzahl - Agent

Dieses Dashboard-Widget zeigt die durchschnittliche Punktzahl aller Bewertungen des eingeloggten Agenten (grauer Pfeil) im Vergleich zu der durchschnittlichen Punktzahl der Organisationseinheit, der der Agent angehört (weißer Pfeil); gehört der Agent mehreren Organisationseinheiten an, zeigt der weiße Pfeil den Gesamtdurchschnitt aller Organisationseinheiten. Gehört der eingeloggte Agent keiner Organisationseinheit an, entfällt der weiße Pfeil.

Berücksichtigt werden nur freigegebene Erst- und Wiederbewertungen, wobei das Freigabedatum innerhalb des Zeitraums liegen muss, der bei der Erstellung der Reportvorlage festgelegt wurde.

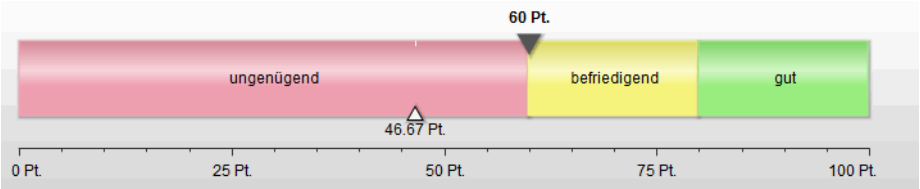



*Abb. 53:* Meine Punktzahl - Agent (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 4.1.3 Meine Quantität - Agent

Dieses Dashboard-Widget zeigt die Anzahl der aufgezeichneten Sessions des eingeloggten Agenten im Vergleich zu der Anzahl der freigegebenen Bewertungen pro Monat. Berücksichtigt werden die Daten des letzten Jahres, ausgehend vom aktuellen Monat. Ist beispielsweise aktuell der 13. Dezember, zeigt das Dashboard Daten vom Januar des aktuellen Jahres bis einschließlich Dezember (aktueller Monat). Die in die Darstellung einfließenden Bewertungen müssen allerdings nicht zwingend auf den dargestellten Sessions basieren.

*Abb. 54:* Meine Qualität - Agent (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 4.1.4 Meine Teampunktzahl - Agent

Dieses Dashboard-Widget vergleicht anhand eines Balkendiagramms die durchschnittliche Punktzahl, die von den Mitgliedern der Organisationseinheit(en), der der eingeloggte Agent angehört, in allen ihren Bewertungen erreicht wurde. Neben einem Balken für die Punktzahl der Organisationseinheit des eingeloggten Agenten können vier weitere Balken für andere Organisationseinheiten angezeigt werden. Die dunkelblaue Linie *Meine Punktzahl* beschreibt den Verlauf der durchschnittlichen Punktzahl, die der eingeloggte Agent in seinen eigenen Bewertungen erreicht hat. Über die Legende lassen sich per Mausklick einzelne Balken oder der Punkzahlverlauf aus- und einblenden.

Berücksichtigt werden nur freigegebene Erst- und Wiederbewertungen, wobei das Freigabedatum innerhalb des Zeitraums liegen muss, der bei der Erstellung der Reportvorlage festgelegt wurde. Über ein Kontrollkästchen ist es bei der Erstellung der Reportvorlage möglich, die dargestellten Organisationseinheiten zu anonymisieren. In dem Fall wird zusätzlich zu dem Balken für den eingeloggten Agenten lediglich ein weiterer Balken mit der Beschriftung *Andere Teams* angezeigt.

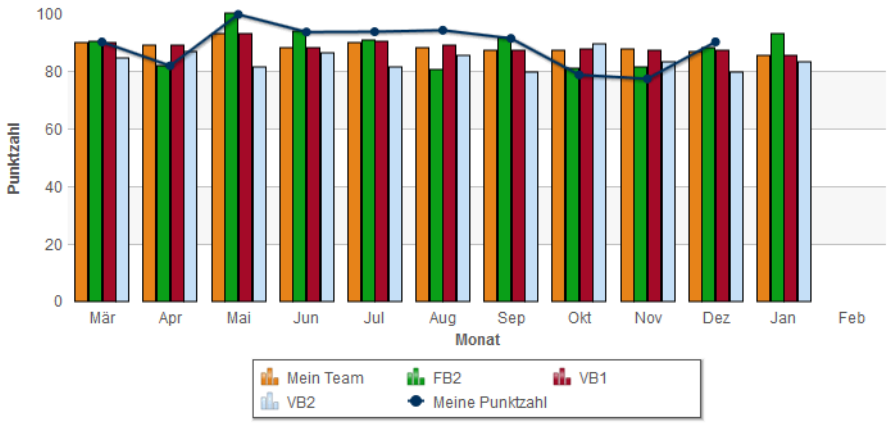



*Abb. 55:* Meine Teampunktzahl - Agent (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 4.1.5 Mein Teamwissen - Agent

Dieses Dashboard-Widget vergleicht anhand eines Balkendiagramms die durchschnittliche Punktzahl, die von den Mitgliedern der Organisationseinheit(en), der der eingeloggte Agent angehört, in allen ihren Quiz erreicht wurde. Neben einem Balken für die Punktzahl der Organisationseinheit des eingeloggten Agenten können vier weitere Balken für andere Organisationseinheiten angezeigt werden. Die dunkelblaue Linie *Meine Punktzahl* beschreibt den Verlauf der durchschnittlichen Punktzahl, die der eingeloggte Agent in seinen eigenen Quiz erreicht hat. Über die Legende lassen sich per Mausklick einzelne Balken oder der Punkzahlverlauf aus- und einblenden.

Berücksichtigt werden nur Quiz mit dem Status *Beendet*, wobei das Datum, an dem das Quiz fertig gestellt wurde, innerhalb des Zeitraums liegen muss, der bei der Erstellung der Reportvorlage festgelegt wurde. Über ein Kontrollkästchen ist es bei der Erstellung der Reportvorlage möglich, die dargestellten Organisationseinheiten zu anonymisieren. In dem Fall wird zusätzlich zu dem Balken für den eingeloggten Agenten lediglich ein weiterer Balken mit der Beschriftung *Andere Teams* angezeigt.

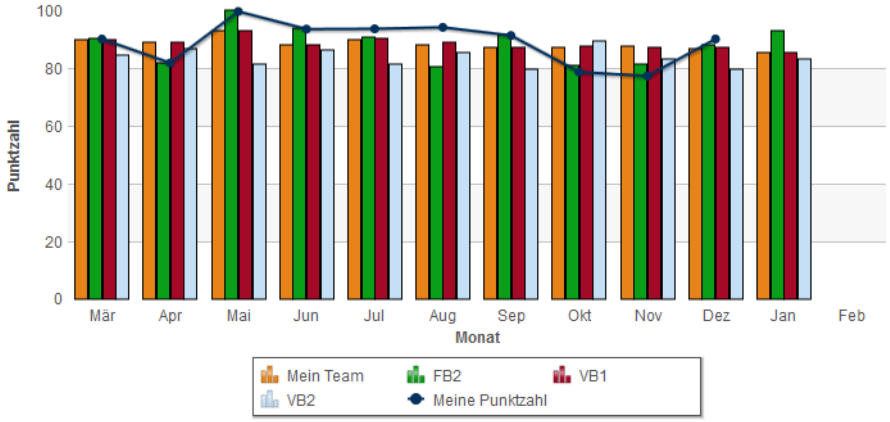



*Abb. 56:* Mein Teamwissen - Agent (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 4.1.6 Mein Wissen - Agent

Dieses Dashboard-Widget zeigt die durchschnittliche Punktzahl aller Quiz des eingeloggten Agenten (grauer Pfeil) im Vergleich zu der durchschnittlichen Punktzahl der Organisationseinheit, der der Agent angehört (weißer Pfeil); gehört der Agent mehreren Organisationseinheiten an, zeigt der weiße Pfeil den Gesamtdurchschnitt aller Organisationseinheiten. Gehört der eingeloggte Agent keiner Organisationseinheit an, entfällt der weiße Pfeil.

Berücksichtigt werden nur Quiz mit dem Status *Beendet*, wobei das Datum, an dem das Quiz fertig gestellt wurde, innerhalb des Zeitraums liegen muss, der bei der Erstellung der Reportvorlage festgelegt wurde.

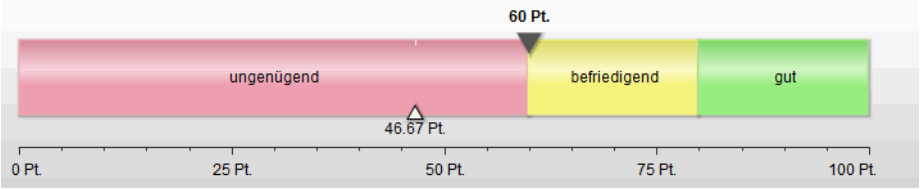



*Abb. 57:* Mein Wissen - Agent (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

## 4.2 Supervisoren-Dashboards

### 4.2.1 Mein Team - Supervisor

Dieses Dashboard-Widget vergleicht anhand eines Balkendiagramms die durchschnittliche Anzahl an Bewertungen in der Organisationseinheit, deren Vorgesetzter der eingeloggte Supervisor ist, mit der durchschnittlichen Anzahl an Bewertungen, die in anderen Organisationseinheiten erstellt wurden. Die dunkelblaue Linie *Meine Werte* beschreibt den Verlauf der durchschnittlichen Anzahl an Bewertungen, die der eingeloggte Supervisor erstellt hat. Neben einem Balken für die Anzahl an Bewertungen der Organisationseinheit des eingeloggten Supervisors (*Mein Team*) können vier weitere Balken für andere Organisationseinheiten angezeigt werden. Über die Legende lassen sich per Mausklick einzelne Balken oder der Verlauf der Anzahl der Bewertungen aus- und einblenden.

Über ein Kontrollkästchen ist es bei der Erstellung der Reportvorlage möglich, die dargestellten Organisationseinheiten zu anonymisieren. In dem Fall wird zusätzlich zu der Linie *Meine Werte* und dem Balken für das Team des eingeloggten Supervisor lediglich ein weiterer Balken mit der Beschriftung *Andere Teams* angezeigt.

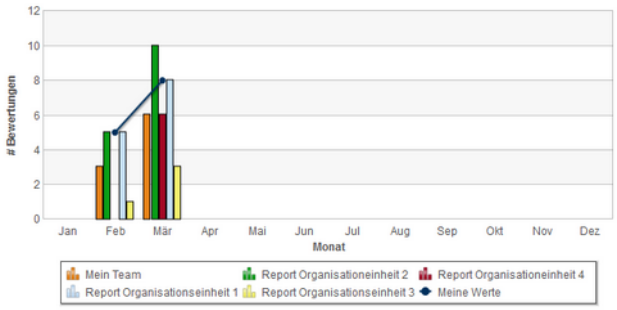



*Abb. 58:* Mein Team - Supervisor (Beispiel)

Bewegt man den Cursor über einen Balken, werden die folgenden zusätzlichen Informationen angezeigt:

- Name der Organisationseinheit
- Gesamtanzahl Bewertungen
- Bewertungen pro Supervisor im Durchschnitt
- Bewertungen pro Agent im Durchschnitt
- Punktzahl im Durchschnitt

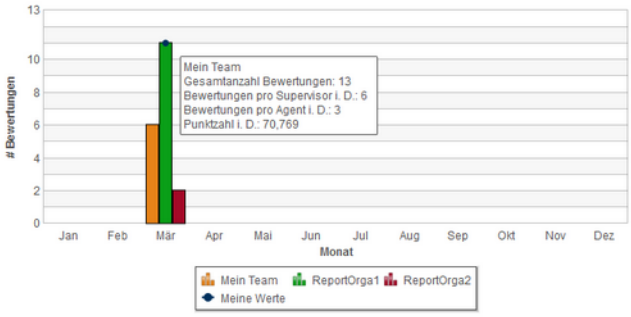



*Abb. 59:* Mein Team - Supervisor, Details (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 4.2.2 Meine Quantität - Supervisor

Dieses Dashboard-Widget zeigt die Anzahl der von dem eingeloggten Supervisor freigegebenen Bewertungen im Vergleich zu der Anzahl der bewerteten Agenten. Berücksichtigt werden die Daten des letzten Jahres, ausgehend vom aktuellen Monat. Ist beispielsweise aktuell der 13. Dezember, zeigt das Dashboard Daten vom Januar des aktuellen Jahres bis einschließlich Dezember (aktueller Monat). Es werden nur Bewertungen mitberechnet, die vom aktuell eingeloggten Benutzer erstellt wurden.

*Abb. 60:* Meine Qualität - Supervisor (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

## 4.3 Recording-Dasboards

Systemintern stehen Ihnen verschiedene Recording-Dashboard-Vorlagen zur Verfügung. Sie dienen dazu im Recording-Widget stündlich erhobene Recording-Statistikwerte anzuzeigen. Damit im Recording-Widget die Informationen über Symbole angezeigt werden können, müssen Sie je nach Bedarf folgende Vorlagen importieren und im Reportinstanzen-Modul die zugehörigen Recording-Dashboard-Instanzen anlegen und freigeben. Anschließend sind die Reporte sowohl im Dashboards-Modul als auch in der Applikation Portal verfügbar.

### 4.3.1 Anzahl aller Aufzeichnungen

Mit der Konfiguration dieser Recording-Dashboard-Vorlage können Sie die Gesamtzahl sowie die Anzahl der ein- und ausgehenden Gespräche innerhalb eines definierten Zeitraums im Recording-Widget im Dashboards-Modul und in der Applikation Portal anzeigen lassen. Folgende Symbole werden je nach Konfiguration anschließend im Dashboard verwendet:

| | |
|---|---|
| | Anzahl ausgehende Gespräche |
| | Anzahl eingehende Gespräche |
| | Gesamtzahl Gespräche |
| | Trend<br>• Aufsteigend<br>• Absteigend<br>• Unverändert |

*Abb. 61:* Anzahl aller Aufzeichnungen (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 4.3.2 Durchschnittliche Dauer aller Aufzeichnungen

Mit der Konfiguration dieser Recording-Dashboard-Vorlage können Sie die durchschnittliche Dauer der ein- und ausgehenden Gespräche innerhalb eines definierten Zeitraums im Recording-Widget im Dashboards-Modul und in der Applikation Portal anzeigen lassen. Folgende Symbole werden je nach Konfiguration anschließend im Dashboard verwendet:

| | |
|---|---|
| | Durchschnittliche Dauer in Sekunden |
| | Trend<br>• Aufsteigend<br>• Absteigend<br>• Unverändert |

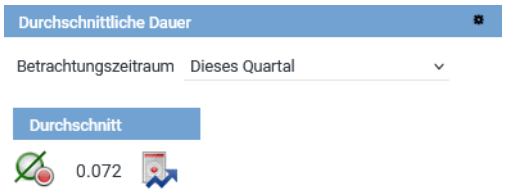



*Abb. 62:* Durchschnittliche Dauer aller Aufzeichnungen (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 4.3.3 Maximale Anzahl von gleichzeitigen Aufzeichnungen

Mit der Konfiguration dieser Recording-Dashboard-Vorlage können Sie die die maximale Anzahl gleichzeitiger Aufzeichnungen innerhalb eines definierten Zeitraums im Recording-Widget im Dashboards-Modul und in der Applikation Portal anzeigen lassen. Folgende Symbole werden je nach Konfiguration anschließend im Dashboard verwendet:

| | |
|---|---|
| | Maximale Anzahl gleichzeitiger Aufzeichnungen |
| | Trend<br>• Aufsteigend<br>• Absteigend<br>• Unverändert |

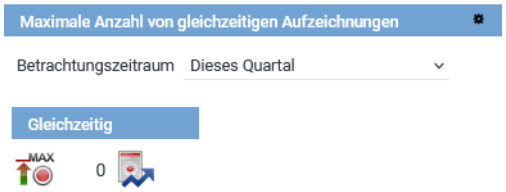



*Abb. 63:* Maximale Anzahl von gleichzeitigen Aufzeichnungen (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

Diese Reportvorlage kann nicht in CSSP- und Cloud-Umgebungen verwendet werden.

## 4.4 Weitere Dashboards

### 4.4.1 Anzahl der Sessions

Dieses Dashboard-Widget zeigt die Anzahl der aufgezeichneten Gespräche, die nicht für QM-Zwecke genutzt werden (Compliance-Recording-Plan) sowie die Anzahl der aufgezeichneten Gespräche, die für QM-Zwecke herangezogen werden (QM-Recording-Plan). Das Dashboard berücksichtigt Sessions und freigegebene Bewertungen, die innerhalb eines Jahres aufgezeichnet bzw. erstellt wurden, ausgehend vom aktuellen Monat. Es werden alle Sessions von Agenten berücksichtigt, die sich in derselben Organisationseinheit befinden wie der Supervisor, der das Dashboard nutzt.

Die erste Ansicht zeigt eine Gegenüberstellung der mittels QM-Plan aufgezeichneten Sessions und der Sessions, die mittels Compliance-Plan aufgezeichnet wurden. Durch einen Klick auf diese erste Ansicht gelangt man zu einer detaillierten Ansicht der Sessions, die zu Qualitätsmanagementzwecken aufgezeichnet wurden, unterteilt in bereits bewertete und noch nicht bewertete Sessions.

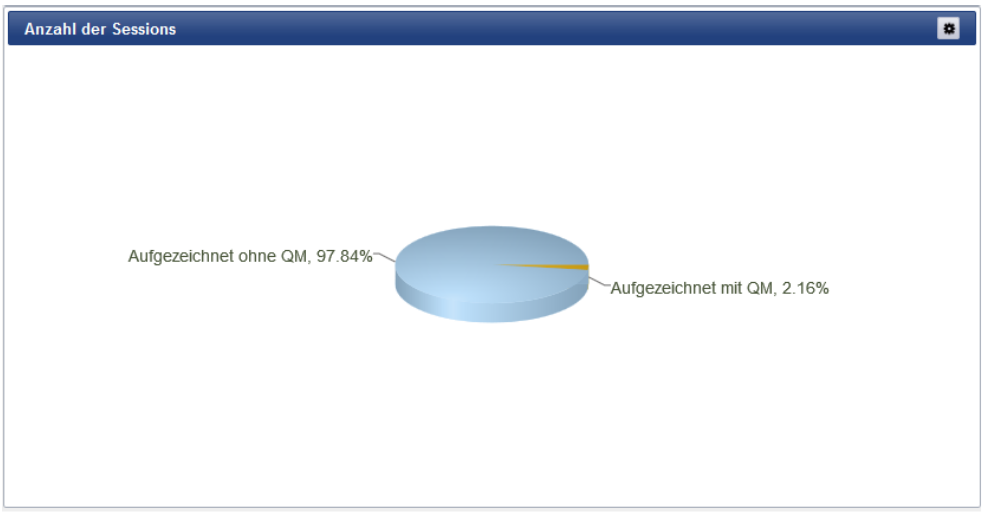



*Abb. 64:* Anzahl der Sessions (Beispiel)

Durch einen Klick auf das Dashboard gelangt man zu einer detaillierten Ansicht der QM-Sessions, also der Sessions, die zu Qualitätsmanagementzwecken bewertet werden sollen. Die QM-Sessions werden in bewertete und unbewertete Sessions unterteilt.

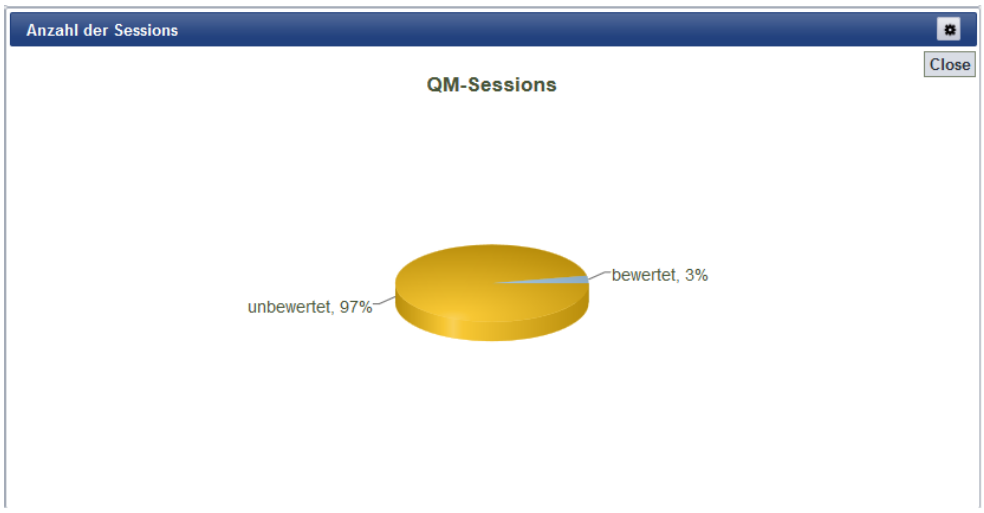



*Abb. 65:* Detaillierte Ansicht der QM-Sessions (Beispiel)

In die Anzahl der bewerteten Sessions fließen freigegebene Erstbewertungen und freigegebene Wiederbewertungen ein. Wurde eine Session mehrmals bewertet, wird diese im Dashboard-Report nur einmal gezählt.

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 4.4.2 Dashboard Auswertung Schlüsselwortanalyse

Dieses Dashboard-Widget zeigt die prozentuale Anzahl der Gespräche, in denen Schlüsselworte der ausgewählten Schlüsselwortliste gefunden (*Erfüllt*) bzw. nicht gefunden (*Nicht erfüllt*) wurden. Es können maximal 5 Schlüsselwortlisten ausgewählte werden. Neben der Auswahl

der Schlüsselwortlisten stehen als Parameter ein fixer Betrachtungszeitraum (heute, gestern, letzte Woche, letzter Monat, letztes Quartal, letztes Jahr) sowie ausgewählte Agenten oder Organisationseinheiten zur Verfügung.

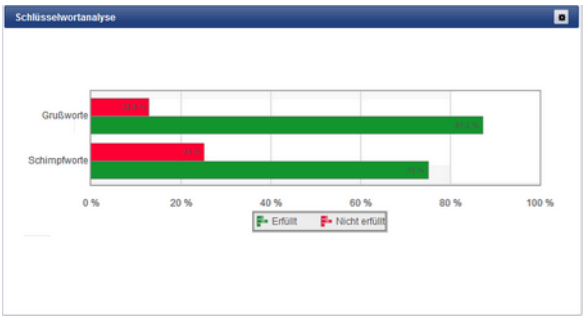



*Abb. 66:* Auswertung Schlüsselwortanalyse (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

### 4.4.3 Durchschnittliche Gesprächsdauer

Dieses Dashboard-Widget zeigt die durchschnittliche Dauer der aufgezeichneten Sessions eines Mandanten innerhalb eines Jahres, ausgehend vom aktuellen Monat. Ist beispielsweise aktuell der 13. Dezember, zeigt das Dashboard Daten vom Januar des aktuellen Jahres bis einschließlich Dezember (aktueller Monat).

Die Tachonadel zeigt die durchschnittliche Dauer; die Markierungen auf dem Tacho zeigen die konfigurierten Trendpunkte bzw. die Sollwerte, anhand derer beurteilt wird, ob sich die Gesprächsdauer in akzeptablen Bereichen bewegt.

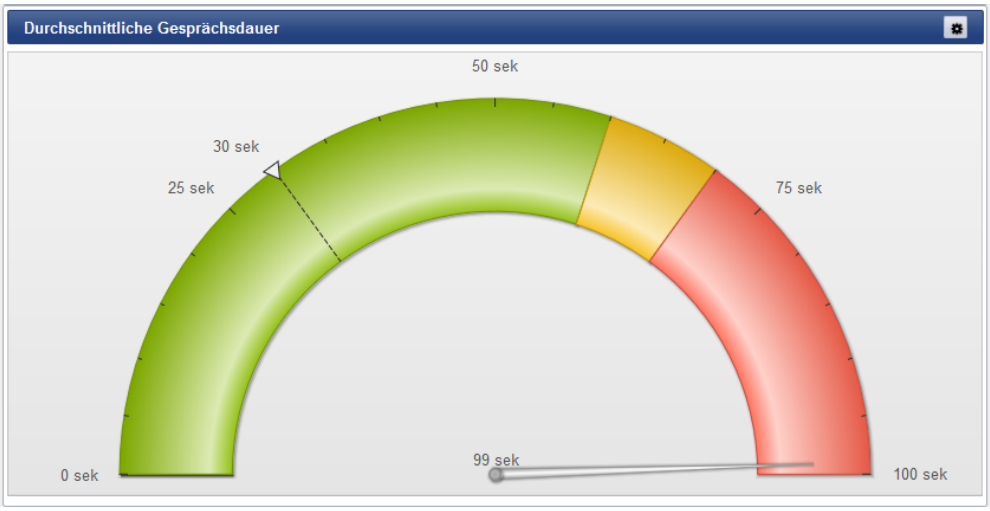



*Abb. 67:* Durchschnittliche Gesprächsdauer (Beispiel)

Diese Reportvorlage steht auf Mandanten-Ebene zur Verfügung.

# 5 Hauptansicht

Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Reportvorlagen*, um die Tabelle der Hauptansicht zu öffnen. In der Hauptansicht werden alle verfügbaren Reportvorlagen angezeigt.

*Abb. 68:* Reportvorlagen - Hauptansicht

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

| | |
|---|---|
| *Name* | Name der Reportvorlage |
| *Status* | Zeigt den Bearbeitungsstatus der Reportvorlage an.<br>= freigegeben<br>= Entwurf<br>= deaktiviert |
| *Systemreport* | Zeigt an, ob es sich um einen Systemreport handelt.<br>= Reportvorlage ist ein Systemreport.<br>= Reportvorlage ist kein Systemreport. |
| *Vorlagentyp* | Zeigt den Typ der Vorlage an.<br>= Reportvorlage<br>= Dashboard-Vorlage |
| *Erstellte Instanzen* | Zeigt die Anzahl der Instanzen an, die zu der Vorlage erstellt wurden. |
| *Version* | Versionsnummer der Reportvorlage |
| *Basiert auf* | Vorlage, auf deren Basis die neue Vorlage angelegt wurde. |
| *Kopiert von* | Name der Vorlage, von der diese Vorlage kopiert wurde (Funktion *Erstellen > Klonen*). |
| *Neue Version von* | Name der Vorlage, auf deren Basis diese Version erstellt wurde (Funktion *Erstellen > Neue Version erstellen*). |
| *Erstellt von* | Zeigt den Namen des Benutzers, der die Reportvorlage erstellt hat. |
| *Erstelldatum* | Datum, an dem die Vorlage erstellt wurde. |
| *Aktualisiert* | Datum, an dem die Vorlage zuletzt aktualisiert wurde. |

## 5.1 Symbolleiste

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

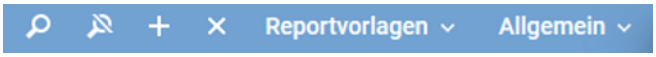



*Abb. 69:* Symbolleiste Reportvorlagen-Modul

| | | |
|---|---|---|
| | *Suchen* | Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen, siehe Kapitel "Suchen", S. 58.<br>Das Symbol wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde. |
| | *Suche zurücksetzen* | Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück. |
| | *Erstellen* | Hier können Sie eine Reportvorlage hinzufügen oder neue Versionen erstellen. Siehe Kapitel "Erstellen", S. 66. |
| | *Löschen* | Die Reportvorlage wird gelöscht. Systemreportvorlagen und Reportvorlagen mit aktiver Reportinstanz können nicht gelöscht werden. |
| *Reportvorlagen* | *Deaktivieren* | Die Reportvorlage wird deaktiviert und ist nicht mehr benutzbar. Sie kann nicht wieder aktiviert werden. |
| | *Exportieren* | Hier können Sie eine vorhandene Vorlage oder Resource Bundles exportieren. Siehe Kapitel "Reportvorlage exportieren", S. 71. |
| | *Importieren* | Hier können Sie eine Systemreportvorlage importieren. Siehe Kapitel "Systemreportvorlage importieren", S. 72. |
| *Allgemein* | *Drucken* | Druckt die Tabelle der Hauptansicht. |
| | *Tabelle anpassen* | Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können:<br>• Welche Informationen werden angezeigt<br>• Reihenfolge der angezeigten Spalten<br>• Anzahl der Zeilen pro Seite |
| | *Allgemeine Hilfe* | Öffnet die Online-Hilfe. |
| | *Modul-Hilfe* | Öffnet die Online-Hilfe zu diesem Modul. |

In der Bedienungsanleitung *INSIGHTneo - Allgemeine Informationen* finden Sie bei Bedarf detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe*.

**Sehen Sie dazu auch**


- Erstellen [▸ 66]
- Reportvorlage exportieren [▸ 71]
- Systemreportvorlage importieren [▸ 72]


### 5.1.1 Suchen

Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol bzw. *(Suchen)*.
   ⇨ Das Fenster *Suchkriterien* erscheint.

*Abb. 70:* Fenster Suchkriterien (Beispiel)

2. Stellen Sie die entsprechenden Suchkriterien ein.
   **HINWEIS!** Welche Suchkriterien zur Verfügung stehen, ist abhängig vom jeweiligen Modul.
3. Um die Suche zu starten, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen*.
   Um alle manuell gesetzten Suchkriterien zurückzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
   ⇨ Nachdem Sie die Suche durchgeführt haben, werden in der Hauptansicht nur die Datensätze angezeigt, die den eingestellten Suchkriterien entsprechen.
4. Um in der Hauptansicht wieder alle ursprünglichen Datensätze anzuzeigen, also die manuell gesetzten Suchkriterien zurückzusetzen, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol *(Suche zurücksetzen)*.

Über die Schaltfläche *Suchen verwalten* haben Sie die Möglichkeit, die definierten Suchkriterien unter einem eindeutigen Namen zu speichern, gespeicherte Suchkriterien zu laden und zu löschen.

Über das Symbol ☆ können Sie ein Suchkriterium als Favorit markieren. Als Favorit markierte Suchkriterien werden im oberen Teil des Fensters *Suchkriterien* zusätzlich angezeigt und durch das Symbol ★ gekennzeichnet.

Wenn für den angemeldeten Benutzer Konversationsregeln (Ansichtsfilter) gelten, werden in den Suchkriterien der folgenden Module vordefinierte Sucheinstellungen angezeigt, die den Filtereinstellungen aus den Konversationsregeln entsprechen:

- Sessions-Modul
- Kalibrierungen-Modul
- Audioanalyse-Modul

Diese benutzerspezifischen Filter- bzw. Sucheinstellungen können Sie nicht löschen, sondern nur ergänzen und dadurch eine zusätzliche Filterung der Anzeige in der Hauptansicht vornehmen.

Eine detaillierte Beschreibung der Suchfunktion finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSIGHTneo - Allgemeine Informationen*.

# 6 Detailansicht

Klicken Sie auf ein Element in der Tabelle der Hauptansicht, um weitere Informationen und Funktionen zur ausgewählten Reportvorlage in der Detailansicht anzuzeigen und zu bearbeiten.

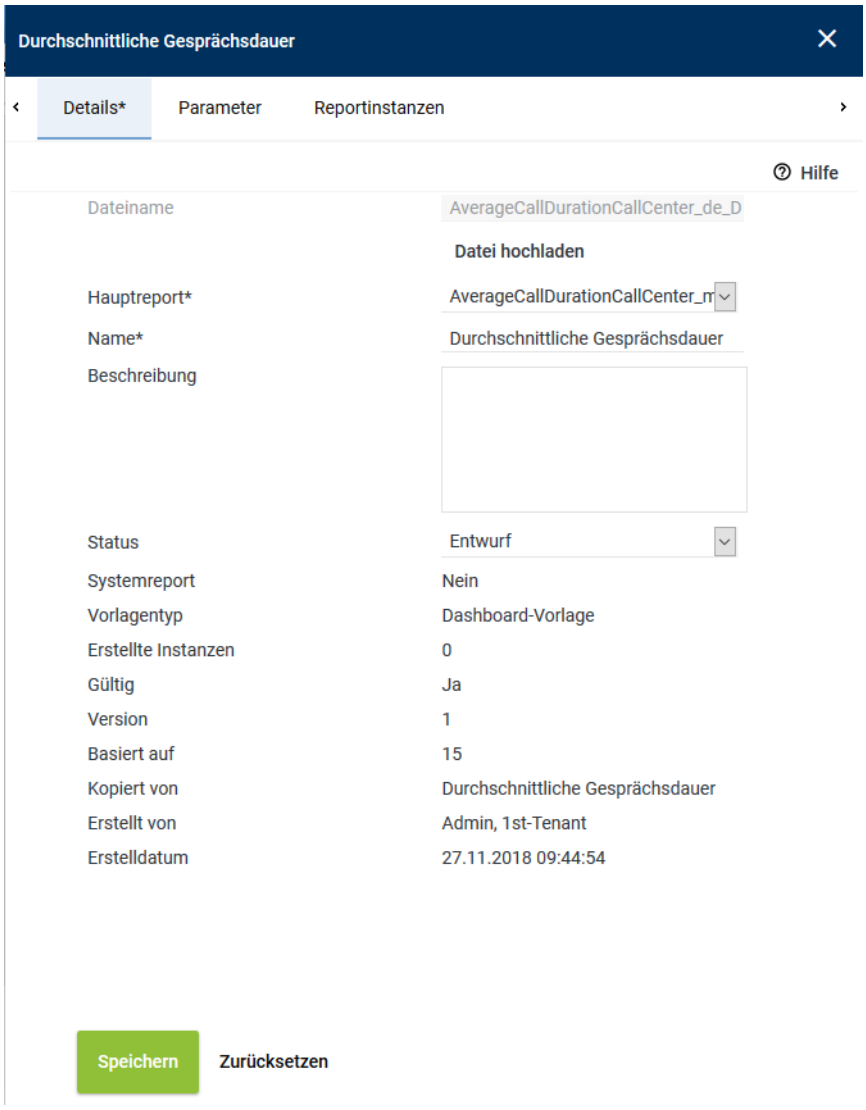



*Abb. 71:* Reportvorlagen - Detailansicht

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- *Details*

  Hier werden Details zur ausgewählten Reportvorlage angezeigt. Siehe Kapitel "Registerkarte Details", S. 60.

- *Parameter*

  Hier werden die Parameter zur ausgewählten Reportvorlage angezeigt. Siehe Kapitel "Registerkarte Parameter", S. 62.

- *Reportinstanzen*

  Hier werden die zugeordneten Reportinstanzen zur ausgewählten Reportvorlage angezeigt. Siehe Kapitel "Registerkarte Reportinstanzen", S. 65.

## 6.1 Registerkarte Details

Hier werden Details zur ausgewählten Reportvorlage angezeigt.

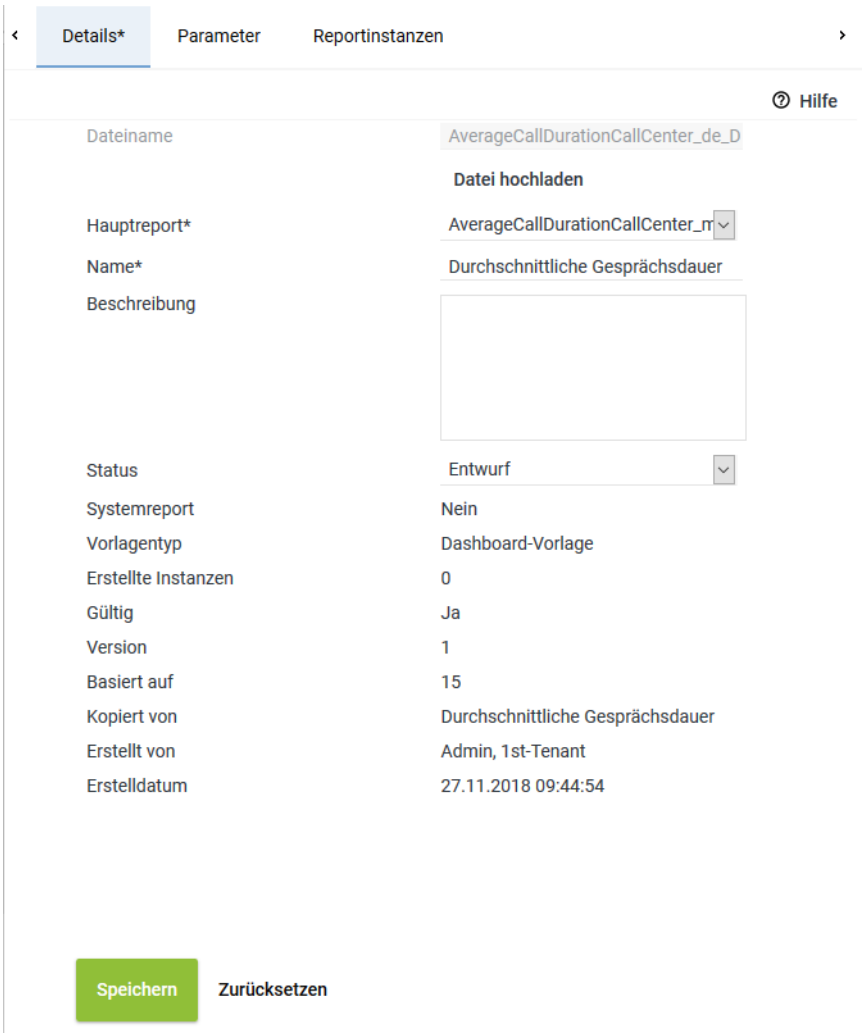



*Abb. 72:* Registerkarte Details

| | |
|---|---|
| *Dateiname* | Hier wird der Name der Datei angezeigt. Die Reportvorlagendatei muss über die Schaltfläche *Datei hochladen* hochgeladen werden. Siehe Kapitel "Datei hochladen", S. 68. |
| *Hauptreport* | Hier wählen Sie den Hauptreport für die Vorlage aus. |
| *Name* | Name der Reportvorlage |
| *Beschreibung* | Zeigt die Beschreibung an, die zu der Reportvorlage gespeichert wurde. |
| *Status* | Zeigt den Bearbeitungsstatus der Reportvorlage an: *Entwurf*, *Freigegeben* oder *Deaktiviert* |
| *Systemreport* | Zeigt an, ob es sich um einen Systemreport handelt. |
| *Vorlagentyp* | Zeigt den Typ der Vorlage an: *Reportvorlage* oder *Dashboard-Vorlage* |
| *Erstellte Instanzen* | Zeigt die Anzahl der Instanzen an, die zu der Vorlage erstellt wurden. |
| *Gültig* | Zeigt an, ob die Vorlage gültig ist oder nicht gültig. |
| *Version* | Versionsnummer der Reportvorlage |
| *Basiert auf* | Vorlage, auf deren Basis die neue Vorlage angelegt wurde. |
| *Kopiert von* | Name der Vorlage, von der diese Vorlage kopiert wurde (Funktion *Erstellen > Klonen*). |
| *Neue Version von* | Name der Vorlage, auf deren Basis diese Version erstellt wurde (Funktion *Erstellen > Neue Version erstellen*). |
| *Erstellt von* | Zeigt den Namen des Benutzers, der die Reportvorlage erstellt hat. |

| | |
|---|---|
| *Erstelldatum* | Datum, an dem die Vorlage erstellt wurde. |

## 6.2 Registerkarte Parameter

Hier werden Details der ausgewählten Reportvorlage angezeigt. Die Werte können nur bearbeitet werden, wenn die Reportvorlage den Status *Entwurf* hat. Für die anderen Status ist die Registerkarte nicht aktiv und die Werte sind lediglich sichtbar, jedoch nicht veränderbar.

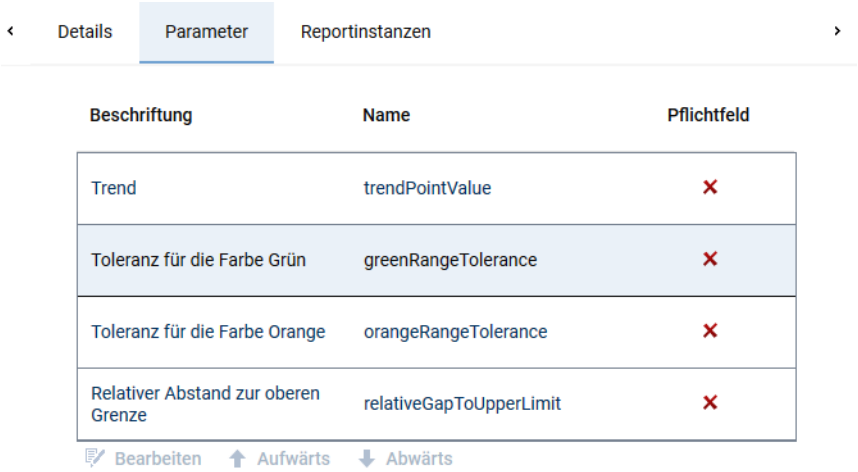



*Abb. 73:* Registerkarte Parameter (Beispiel)

Die Registerkarte besteht aus 3 Spalten.

| | |
|---|---|
| *Beschriftung* | Hier sehen Sie die abgespeicherte Beschriftung (Label) des Parameters. |
| *Name* | Hier sehen Sie den abgespeicherten Resource String des Parameters. |
| *Pflichtfeld* | Hier sehen Sie, ob es sich um ein Pflichtfeld handelt:<br>✓ = Pflichtfeld<br>✗ = kein Pflichtfeld |

Durch Klicken der Schaltflächen *Aufwärts* und *Abwärts* können Sie die Reihenfolge der Parameter ändern.

Durch Klicken der Schaltfläche *Bearbeiten*, können Sie den ausgewählten Parameter bearbeiten. Siehe Kapitel "Parameter bearbeiten", S. 62.

### 6.2.1 Parameter bearbeiten

Durch Klicken der Schaltfläche *Bearbeiten* können Sie die Parameter bearbeiten. Die Parameter, die hier eingestellt werden, sind später in der Reportinstanz zu sehen und können dort inhaltlich bearbeitet werden.

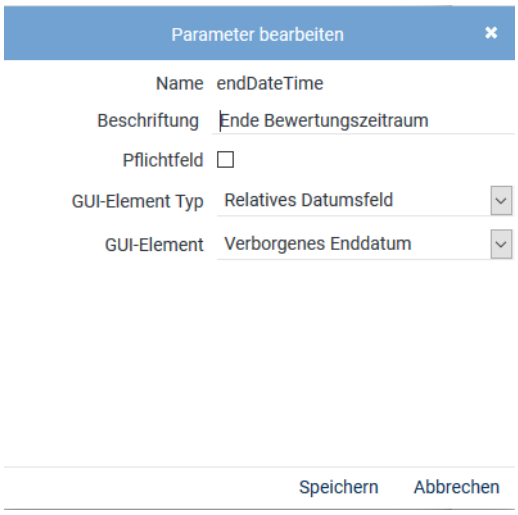



*Abb. 74:* Parameter bearbeiten

| | |
|---|---|
| *Name* | Zeigt den Namen des Parameters an. |
| *Beschriftung* | Geben Sie hier eine Beschriftung für den Parameter ein. |
| *Pflichtfeld* | Stellen Sie ein, ob der Parameter ein Pflichtfeld sein soll oder nicht.<br>☑ = Pflichtfeld<br>☐ = kein Pflichtfeld |
| *GUI-Element Typ* | Hier wählen Sie den Typ des GUI-Elements aus. |
| *GUI-Element* | Hier wählen Sie das GUI-Element aus. Abhängig vom ausgewählten Typ des GUI-Elements haben Sie verschiedene Auswahlmöglichkeiten. |

ⓘ Es können nur Parameter von Reportvorlagen bearbeitet werden, die den Status *Entwurf* haben. Die Parameter von freigegebenen oder deaktivierten Vorlagen lassen sich nicht bearbeiten.

#### 6.2.1.1 GUI-Element bearbeiten

Wenn Sie einen Parameter ändern wollen, wählen Sie die entsprechende Kombination von GUI-Element Typ und GUI-Element aus.

| GUI-Element Typ | GUI-Element | Beschreibung |
|---|---|---|
| Aufzeichnungsrichtung | Aufzeichnungsrichtung | Es wird nach der Aufzeichnungsrichtung geprüft. |
| Auswahlbox Betrachtungszeitraum | Auswahl Betrachtungszeitraum | Es wird innerhalb des Zeitraums geprüft, der ausgewählt wurde. Mögliche Betrachtungszeiträume:<br>• Letzte Stunde<br>• Letzten 12 Stunden<br>• Heute<br>• Diese Woche<br>• Dieser Monat<br>• Dieses Quartal |
| Auswahlliste | Granularität | Es wird innerhalb bestimmter Zeitabschnitte geprüft. Mögliche Zeitabschnitte:<br>• Woche (Standard)<br>• Monat<br>• Jahr |

| | | |
|---|---|---|
| | Zeiteinheit | Es wird innerhalb bestimmter Zeiteinheiten geprüft. Mögliche Zeiteinheiten:<br>• Stunde(n)<br>• Minute(n)<br>• Sekunde(n) |
| Datumsfeld | Datum | Es wird an einem bestimmten Datum geprüft. |
| | Datum/Uhrzeit | Es wird zu einer bestimmten Uhrzeit geprüft. |
| Eingabefeld | Textfeld | Es wird nach bestimmten Texten geprüft. |
| | Textfeld-IP | Es wird nach bestimmten IPs geprüft. |
| | Zahlenfeld | Es wird nach einer bestimmten Punktezahl geprüft. Für Dashboards dient dieser Parameter als Trendwert. |
| | Zahlenfeld (positiv) | Es wird nach einer bestimmten positiven Punkzahl gesucht. Die Eingabe einer Minuszeichens ist nicht möglich. |
| Kontrollkästchen | Kontrollkästchen | Es wird geprüft, ob ein bestimmtes Kontrollkästchen aktiviert ist. |
| Mehrfachauswahl | Agenten | Es wird nach bestimmten Agenten geprüft. |
| | Organisationseinheiten | Es wird nach bestimmten Organisationseinheiten geprüft. |
| | Bewertungsvorlagen | Es wird nach bestimmten Bewertungsvorlagen geprüft. |
| | Kalibrierungs-Sessions | Es wird nach den verwendeten Kalibrierungssessions geprüft. |
| | Supervisoren | Es wird nach bestimmten Supervisoren geprüft. |
| | Kalibrierungen | Es wird nach bestimmten Kalibrierungen geprüft. |
| | Schlüsselwortlisten | Es wird nach bestimmten Schlüsselwortlisten geprüft. |
| | Quizvorlagen | Es wird nach bestimmten Quizvorlagen geprüft. |
| | Kundenumfragevorlagen | Es wird nach bestimmten Kundenumfragevorlagen geprüft. |
| Mehrfachauswahl (limitiert) | Organisationseinheiten (limitiert) | Es wird nach bestimmten Organisationseinheiten geprüft. Es können maximal 4 Organisationseinheiten gewählt werden. Dieses Element ist nur für Systemreporte vorgesehen. |
| | Kontrollkästchen | Es wird geprüft, ob ein Kontrollkästchen der Organisationseinheiten aktiviert ist. |
| Optionsfeldgruppe | Bewertungsstatus | Es wird nach bestimmten Bewertungsstatus geprüft. Mögliche Bewertungsstatus:<br>• Freigegeben<br>• Freigegeben, Feedback ausstehend<br>• Freigegeben, Feedback ausstehend, ignoriert |
| Relatives Datumsfeld | Relatives Startdatum | Es wird zwischen dem relativen Startdatum und dem jetzigen Datum geprüft. |
| | Verborgenes Enddatum | Es wird zwischen dem relativen Startdatum und dem verborgenen Enddatum geprüft. |
| Zuordnung | Bewertungsvorlagen-Auswahl | Es wird nach den hinzugefügten Bewertungsvorlagen geprüft. |

| | |
|---|---|
| SCREEN*miner*-Prozess-Auswahl | Es wird nach SCREEN*miner*-Prozessen geprüft. |

## 6.3 Registerkarte Reportinstanzen

Hier sehen Sie die Reportinstanzen, die der Reportvorlage zugeordnet wurden.

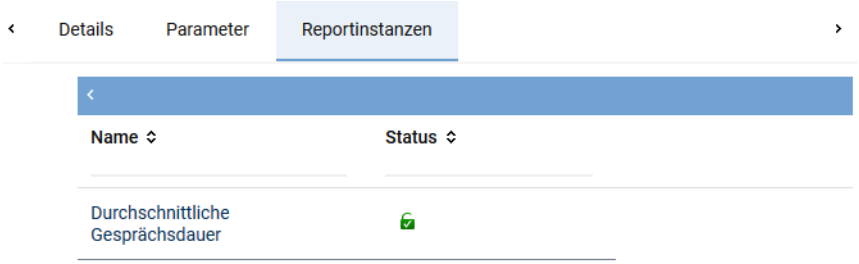



*Abb. 75:* Registerkarte Reportinstanzen

# 7 Erstellen

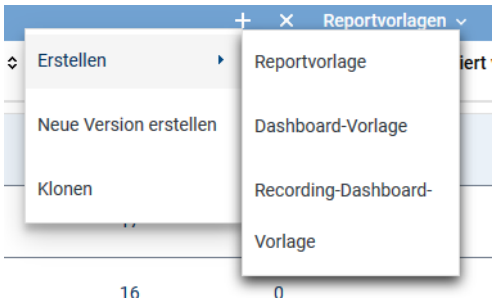



*Abb. 76:* Erstellen

1. Klicken Sie in der Hauptansicht auf das Symbol + *(Erstellen)*.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

| | |
|---|---|
| *Erstellen* | Hier können Sie eine neue *Reportvorlage*, eine *Dashboard-Vorlage* oder eine *Recording-Dashboard-Vorlage* erstellen. |
| *Neue Version erstellen* | Die ausgewählte Vorlage dient als Kopiervorlage für eine neue Version. Es wird eine neue Version angelegt. Die Versionsnummer wird automatisch hochgezählt. Die bereits freigegebene alte Version wird deaktiviert, um zu verhindern, dass Instanzen auf veralteten Versionen erstellt werden.<br>Diese Option wird erst angezeigt, wenn bereits Vorlagen existieren. |
| *Klonen* | Die ausgewählte Vorlage dient als Kopiervorlage für eine neue Vorlage. Es wird eine neue eigenständige Vorlage mit der Versionsnummer "1" angelegt.<br>Diese Option wird erst angezeigt, wenn bereits Vorlagen existieren. |

## 7.1 Reportvorlage erstellen

1. Klicken Sie in der Hauptansicht auf das Symbol + (*Erstellen*).
2. Wählen Sie den Menüpunkt *Erstellen*.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

| | |
|---|---|
| *Reportvorlage* | Eine neue Reportvorlage wird erstellt. |
| *Dashboard-Vorlage* | Eine neue Dashboard-Vorlage wird erstellt. |
| *Recording-Dashboard-Vorlage* | Eine neue Recording-Dashboard-Vorlage wird erstellt. |

ⓘ Reporte präsentieren die Ergebnisse in Form von Listen, Tabellen und Diagrammen.

Dashboards präsentieren die Ergebnisse in grafischer Form und sind explizit auf die Bedürfnisse von Agenten abgestimmt. Dank der zyklischen Aktualisierung der Dashboards im Portal können Agenten ihre erreichten Punktzahlen und deren Veränderungen zeitnah einsehen, ohne sich zuvor in das Reporte-Modul einloggen zu müssen.

4. Laden Sie eine Vorlagendatei hoch, indem Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Datei hochladen* klicken, siehe Kapitel "Datei hochladen", S. 68.
5. Füllen Sie die Pflichtfelder aus, siehe Kapitel "Registerkarte Details", S. 60.
6. Klicken Sie auf die Schalfläche *Speichern*, um die Reportvorlage zu speichern.
   Klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*, um die Bearbeitung abzubrechen.

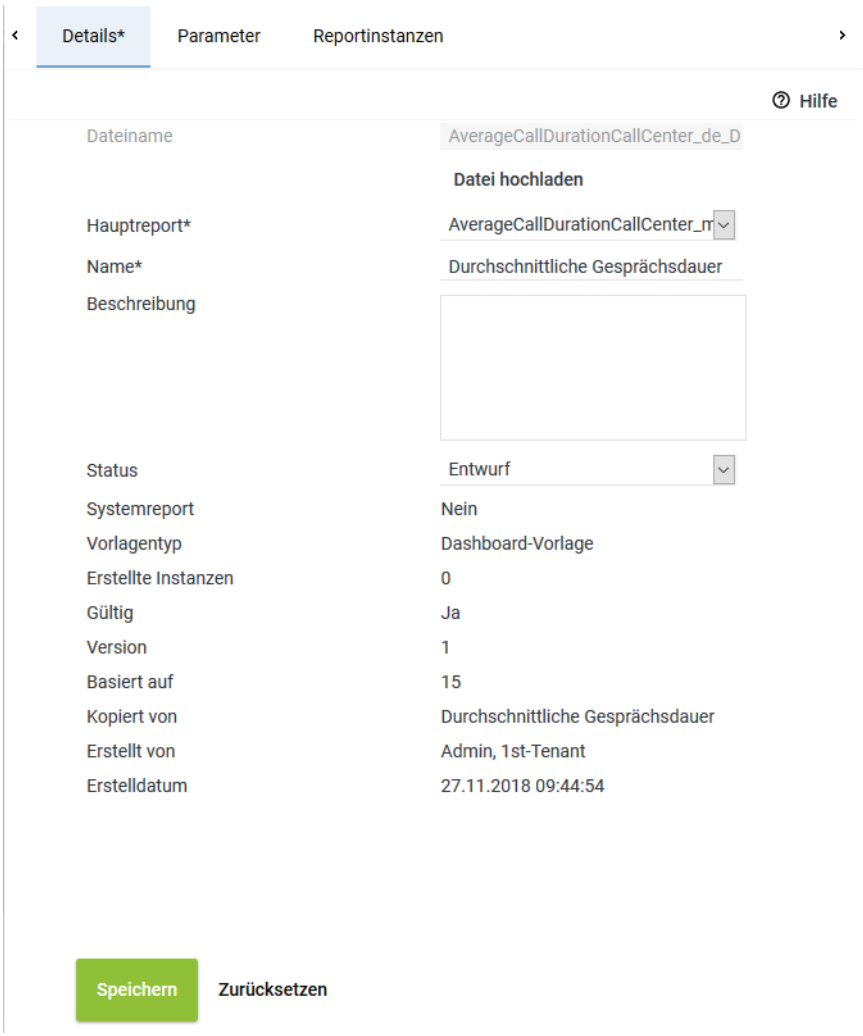



*Abb. 77:* Registerkarte Details

Hier können nur Dateien hochgeladen werden, die mit dem Jaspersoft iReport Designer erstellt wurden. Die Dateien sowie alle Ressourcen (Bilder und Property-Dateien) müssen in der ZIP-Datei enthalten sein.

# 8 Datei hochladen

Die verwendeten Screenshots sind als beispielhaft zu sehen. Inhaltlich können bei dieser Aktion nur ZIP-Dateien hochgeladen werden.

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

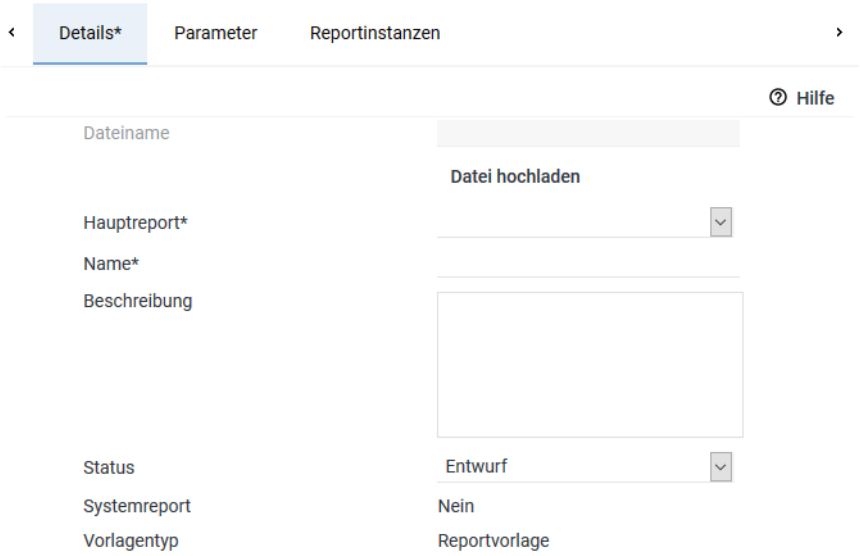



*Abb. 78:* Registerkarte Details - Datei einfügen

2. Klicken Sie im sich öffnenden Fenster *Datei hochladen* auf die Schaltfläche *Datei auswählen* oder fügen Sie die entsprechende Datei per Drag-and-Drop ein.

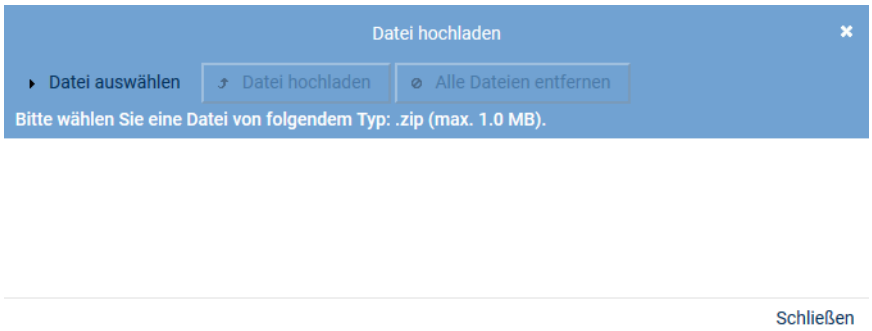



*Abb. 79:* Datei auswählen

3. Wählen Sie über den Explorer die entsprechende Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen.*

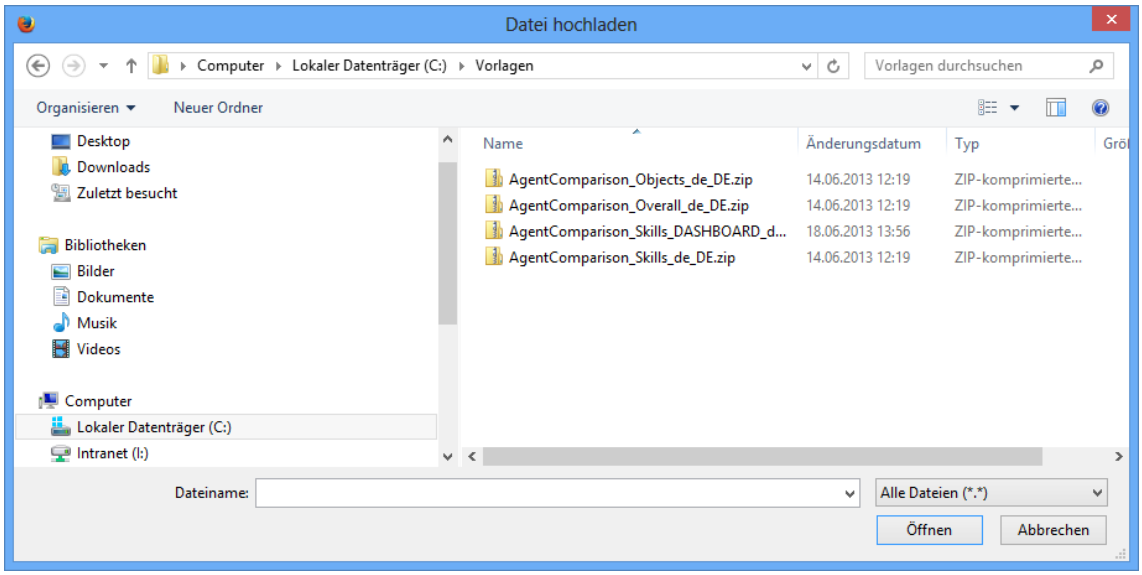



*Abb. 80:* Datei hochladen

Bei Bedarf können Sie die letzten beiden Schritte wiederholen und dadurch mehrere Dateien auswählen.

4. Um die Datei hochzuladen und als Reportvorlage in die Detailansicht zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *(Datei hochladen)* neben der Datei, die Sie hochladen möchten.
   Wenn Sie eine ausgewählte Datei aus der Liste entfernen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche *(Datei entfernen)* neben der entsprechenden Datei.

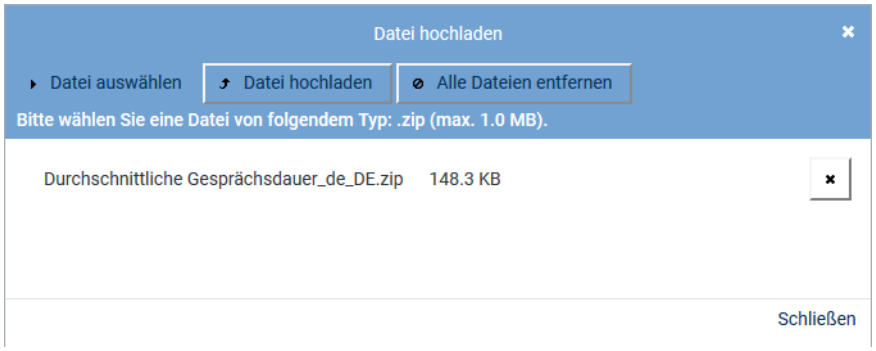



*Abb. 81:* Datei auswählen

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

6. Um die ausgewählte Datei zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche neben der Datei oder auf die Schaltfläche *Alle Dateien entfernen*, um die Zwischenablage zu leeren.
   Um das Fenster *Datei hochladen* zu schließen, ohne die Zwischenablage zu leeren, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.
   Um die Datei aus der Zwischenablage zu hochzuladen und als Reportvorlage in die Detailansicht zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei hochladen*

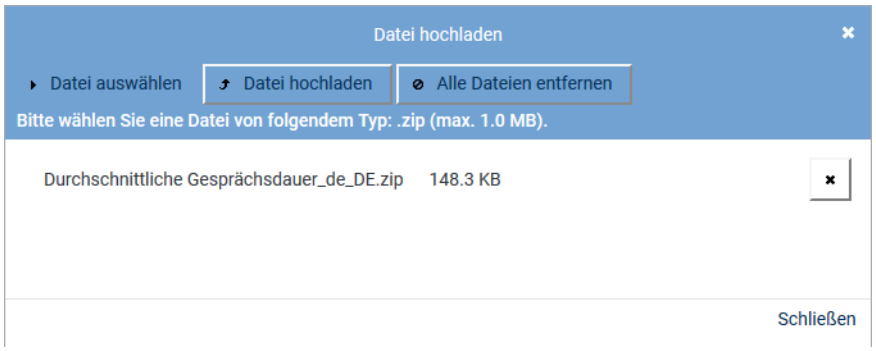



*Abb. 82:* Datei auswählen

# 9 Reportvorlage exportieren

Um eine vorhandene Vorlage im Jaspersoft iReport Designer zu bearbeiten, kann man diese Vorlage exportieren. Die in der ZIP-Datei enthaltenen Dateien kann der Anwender dann im Jaspersoft iReport Designer bearbeiten und als geänderte ZIP-Datei über die *Erstellen*-Funktion wieder als Vorlage hochladen.

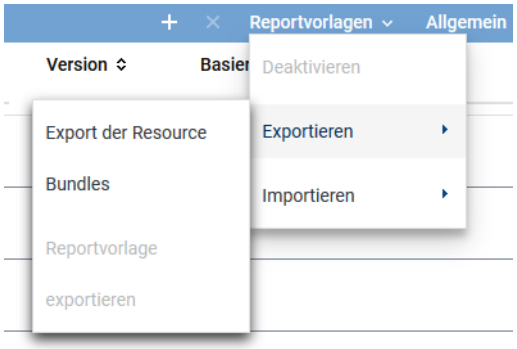



*Abb. 83:* Reportvorlage exportieren

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Reportvorlagen* > *Exportieren*.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

| | |
|---|---|
| *Export der Resource Bundles* | Die Resource Bundles werden exportiert. Resource Bundles sind Lokalisierungsdateien mit der Endung **.properties*. |
| *Reportvorlage exportieren* | Die Reportvorlage wird exportiert. |

Nachdem Sie eine der Optionen gewählt haben, wird eine ZIP-Datei mit den Resource Bundles bzw. eine ZIP-Datei der ausgewählten Vorlage erstellt, die Sie abspeichern müssen. Die abgespeicherte Datei der ausgewählten Vorlage können Sie im Jaspersoft iReport Designer ändern.

# 10 Systemreportvorlage importieren

Mit dieser Funktion können Sie nur Systemreportvorlagen importieren. Die Systemreportvorlagen werden vom ASC-Updater geliefert. Sie können hier keine eigenen Reportvorlagen importieren. Dies ist nur über die Hochladefunktion über Kapitel "Erstellen", S. 66 möglich.

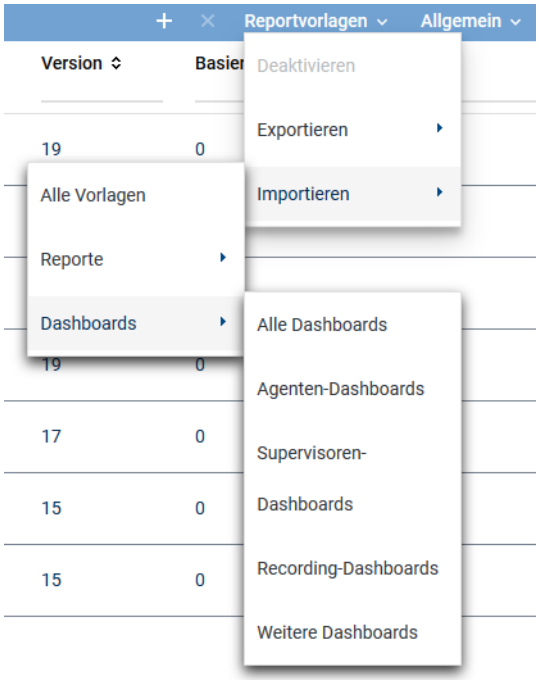



*Abb. 84:* Systemreportvorlage importieren

1. Klicken Sie auf das Menü *Reportvorlagen* und anschließend auf den Menüpunkt *Importieren*, um eine Systemreportvorlage zu importieren.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

| | |
|---|---|
| *Alle Vorlagen* | Ein Fenster mit allen zur Verfügung stehenden Systemreportvorlagen öffnet sich, in dem Sie eine oder mehrere Vorlagen auswählen können, um Sie zu importieren. |
| *Reporte* | Hier können Sie wählen, ob Sie alle zur Verfügung stehenden Reportvorlagen in einem Auswahlfenster angezeigt bekommen wollen oder eine Vorauswahl bestimmter Vorlagen. |
| *Dashboards* | Hier können Sie wählen, ob Sie alle zur Verfügung stehenden Dashboard-Vorlagen in einem Auswahlfenster angezeigt bekommen wollen oder eine Vorauswahl bestimmter Vorlagen. |

*Abb. 85:* Auswahl der Systemreportvorlage (Beispiel)

3. Wählen Sie im neuen Fenster die entsprechende Vorlage und klicken Sie auf die Schaltfläche *Importieren*.
   Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*, um den Vorgang abzubrechen.

ⓘ Wenn der Import von Systemvorlagen durchgeführt wird, wird bei bereits bestehenden Vorlagen automatisch eine neue Version angelegt.

## Abbildungsverzeichnis


Abb. 1 Menüpunkt Reportvorlagen ... 7
Abb. 2 Agenten-Feedback - Übersicht ... 9
Abb. 3 Agententrendanalyse - Bewertungszeitpunkt ... 10
Abb. 4 Agententrendvergleich - Bewertungszeitpunkt (Beispiel) ... 11
Abb. 5 Agententrendvergleich - Session-Zeitpunkt (Beispiel) ... 12
Abb. 6 Agentenvergleich - Bewertungsvorlage (Beispiel) ... 13
Abb. 7 Agentenvergleich - Fähigkeiten (Beispiel) ... 14
Abb. 8 Agentenvergleich - Objekte (Beispiel) ... 15
Abb. 9 Agentenvergleich - Objekte (detailliert) (Beispiel) ... 16
Abb. 10 Agentenvergleich - Übersicht (Beispiel) ... 17
Abb. 11 Detaillierte Agentenbewertung - grafisch ... 18
Abb. 12 Detaillierte Agentenbewertung - Textform ... 19
Abb. 13 Gruppentrendanalyse - Bewertungszeitpunkt (Beispiel) ... 20
Abb. 14 Gruppentrendvergleich - Bewertungszeitpunkt (Beispiel) ... 21
Abb. 15 Gruppentrendvergleich - Sitzungszeitpunkt (Beispiel) ... 22
Abb. 16 Gruppenvergleich - Bewertungsvorlage (Beispiel) ... 23
Abb. 17 Gruppenvergleich - Fähigkeiten (Beispiel) ... 23
Abb. 18 Gruppenvergleich - Objekte (Beispiel) ... 24
Abb. 19 Agentenvergleich gruppenbasiert - Objekte (detailliert) ... 25
Abb. 20 Gruppenvergleich - Übersicht (Beispiel) ... 25
Abb. 21 Gruppenvergleich - detailliert (Beispiel) ... 26
Abb. 22 Supervisor-Produktivität - detailliert (Beispiel) ... 27
Abb. 23 Supervisor-Produktivität - Übersicht (Beispiel) ... 28
Abb. 24 Supervisor-Produktivität - grafisch (Beispiel) ... 28
Abb. 25 Supervisorenvergleich Kalibrierungen - Grafisch (Beispiel) ... 29
Abb. 26 Kalibrierungen (Beispiel) ... 30
Abb. 27 Agentenvergleich - Quizergebnisse (Beispiel) ... 31
Abb. 28 Gruppenvergleich - Quizergebnisse (Beispiel) ... 31
Abb. 29 Trainingsfortschritt (Beispiel) ... 32
Abb. 30 Auswertung Schlüsselwortanalyse (Beispiel) ... 33
Abb. 31 KWS-Statistik (Beispiel) ... 33
Abb. 32 Sprachanalyse - Kategorien (Beispiel) ... 34
Abb. 33 Keyword Spotting - Häufigkeit (Beispiel) ... 34
Abb. 34 Zeitliche Abweichung der Prozessdauer (Beispiel) ... 35
Abb. 35 Audioaufzeichnungen (Beispiel) ... 36
Abb. 36 Audioaufzeichnungen (Beispiel) ... 36
Abb. 37 Audit-Log-Report ... 37
Abb. 38 Import-Statistik (Beispiel) ... 38
Abb. 39 Informationen zu gelöschten Gesprächen - Agent (Beispiel) ... 38
Abb. 40 Informationen zu gelöschten Gesprächen - Agent - Grafisch (Beispiel) ... 39
Abb. 41 Informationen zu gelöschten Gesprächen - Agentengruppe - Detailliert ... 40

Abb. 42 Informationen zu gelöschten Gesprächen - Agentengruppe - Übersicht (Beispiel). 41
Abb. 43 Prüfung der Extension-Zuweisung (Beispiel) 42
Abb. 44 Recording Check Cisco (Beispiel) 42
Abb. 45 Recording Check Skype for Business (Beispiel) 43
Abb. 46 Aufzeichnungsvalidierung (Recording Content Validation) - Beispiel 44
Abb. 47 Störungen im Voice Recording (Beispiel) 44
Abb. 48 Gesperrte Konversationen (Beispiel) 45
Abb. 49 Gespräche des Benutzers (Beispiel) 45
Abb. 50 Gespräche des Benutzers im Detail (Beispiel) 46
Abb. 51 Gespräche auf Tagesbasis (Beispiel) 47
Abb. 52 Meine Dauer - Agent (Beispiel) 48
Abb. 53 Meine Punktzahl - Agent (Beispiel) 49
Abb. 54 Meine Qualität - Agent (Beispiel) 49
Abb. 55 Meine Teampunktzahl - Agent (Beispiel) 50
Abb. 56 Mein Teamwissen - Agent (Beispiel) 50
Abb. 57 Mein Wissen - Agent (Beispiel) 51
Abb. 58 Mein Team - Supervisor (Beispiel) 51
Abb. 59 Mein Team - Supervisor, Details (Beispiel) 52
Abb. 60 Meine Qualität - Supervisor (Beispiel) 52
Abb. 61 Anzahl aller Aufzeichnungen (Beispiel) 53
Abb. 62 Durchschnittliche Dauer aller Aufzeichnungen (Beispiel) 53
Abb. 63 Maximale Anzahl von gleichzeitigen Aufzeichnungen (Beispiel) 54
Abb. 64 Anzahl der Sessions (Beispiel) 55
Abb. 65 Detaillierte Ansicht der QM-Sessions (Beispiel) 55
Abb. 66 Auswertung Schlüsselwortanalyse (Beispiel) 56
Abb. 67 Durchschnittliche Gesprächsdauer (Beispiel) 56
Abb. 68 Reportvorlagen - Hauptansicht 57
Abb. 69 Symbolleiste Reportvorlagen-Modul 57
Abb. 70 Fenster Suchkriterien (Beispiel) 59
Abb. 71 Reportvorlagen - Detailansicht 60
Abb. 72 Registerkarte Details 61
Abb. 73 Registerkarte Parameter (Beispiel) 62
Abb. 74 Parameter bearbeiten 63
Abb. 75 Registerkarte Reportinstanzen 65
Abb. 76 Erstellen 66
Abb. 77 Registerkarte Details 67
Abb. 78 Registerkarte Details - Datei einfügen 68
Abb. 79 Datei auswählen 68
Abb. 80 Datei hochladen 69
Abb. 81 Datei auswählen 69
Abb. 82 Datei auswählen 70
Abb. 83 Reportvorlage exportieren 71

Abb. 84 Systemreportvorlage importieren ..... 72
Abb. 85 Auswahl der Systemreportvorlage (Beispiel) ..... 73

# Tabellenverzeichnis

## Glossar

### SfB

Skype for Business

### UCM

Unified Communications Manager - Cisco IP PBX (Call Manager)

### WAVE

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

### 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)