

INSIGHTneo

Allgemeine Informationen



Bedienungsanleitung

09.08.2022

Originalanleitung

Produktlinie Neo, Version 7.x

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

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

INSPIRATIONneo

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

Copyright © 2022 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

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

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Hinweise	5
2	Einleitung	6
2.1	Exemplarischer Erstellungsablauf im Detail	6
2.1.1	Erstellen einer Reportvorlage	6
2.1.2	Anlegen einer Reportinstanz	8
2.1.3	Darstellung des Widgets auf dem Dashboard	8
3	Lizenzen.....	13
4	Applikation starten	14
4.1	Single Login	14
4.2	Kombinations-Login	15
4.3	Login mit Zwei-Faktor-Authentifizierung	16
4.4	OAuth2-Login.....	18
4.5	Neues Passwort anfordern	19
4.6	Nutzungsbedingungen akzeptieren	20
5	Bedienoberfläche.....	21
5.1	Navigationsleiste.....	23
5.1.1	Kurzbeschreibung der Module.....	23
5.2	Hauptansicht.....	24
5.2.1	Sortierreihenfolge ändern	24
5.2.2	Tabellenansicht filtern.....	24
5.2.3	Tabelle anpassen	26
5.2.3.1	Spaltenbreite der Tabelle anpassen	27
5.3	Detailansicht	27
5.3.1	Texteingabefelder	29
6	Allgemeine Funktionen	30
6.1	Sprache umschalten	30
6.2	Info aufrufen.....	30
6.3	Passwort ändern	31
6.4	Navigationsleiste ändern	32
6.5	Online-Hilfe aufrufen.....	32
6.6	Drucken	33
6.7	Suchen.....	33
6.7.1	Suchkriterien.....	34
6.7.2	Suche durchführen	35
6.7.3	Suche speichern	36
6.7.4	Gespeicherte Suche editieren	37
6.7.5	Über gespeicherte Suche suchen.....	39
6.7.6	Gespeicherte Suche löschen.....	40

6.7.7	Such-Favorit erstellen.....	41
6.8	Wiedergabeserver ändern	43
	Abbildungsverzeichnis	44
	Tabellenverzeichnis.....	46
	Glossar	47

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.

Die Applikation INSIGHT^{neo} ist die zentrale Anlaufstelle für das Reporting innerhalb der Produktlinie Neo. Sie ermöglicht es Ihnen, Ihre eigenen Reportvorlagen in das System hochzuladen oder Systemreportvorlagen zu importieren, die Ihnen direkt im System zur Verfügung gestellt werden, und auf deren Basis verschiedene Reports zu generieren, die anschließend entweder im Dashboards-Modul oder im Reporte-Modul der Applikation eingesehen werden können oder den Benutzern im Portal im Dashboard- und im Recording-Widget angezeigt oder als E-Mail-Anhang zur Verfügung gestellt werden.



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

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

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

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

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

2.1 Exemplarischer Erstellungsablauf im Detail

Im Folgenden wird anhand eines Recording-Dashboards der Prozess vom Import einer Reportvorlage über die Erstellungen einer Reportinstanz bis zur Anzeige der Reportergebnisse exemplarisch beschrieben.

2.1.1 Erstellen einer Reportvorlage

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

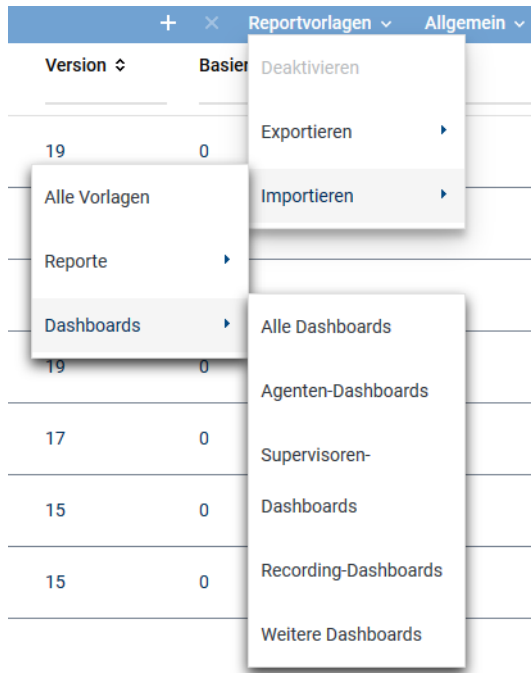


Abb. 1: Recording-Dashboard-Vorlage importieren

2. Klicken Sie auf das Menü *Reportvorlagen* und anschließend auf den Menüpunkt *Importieren*, um eine Systemreportvorlage zu importieren.
3. Wählen Sie die Optionen *Dashboards > Recording-Dashboards*:

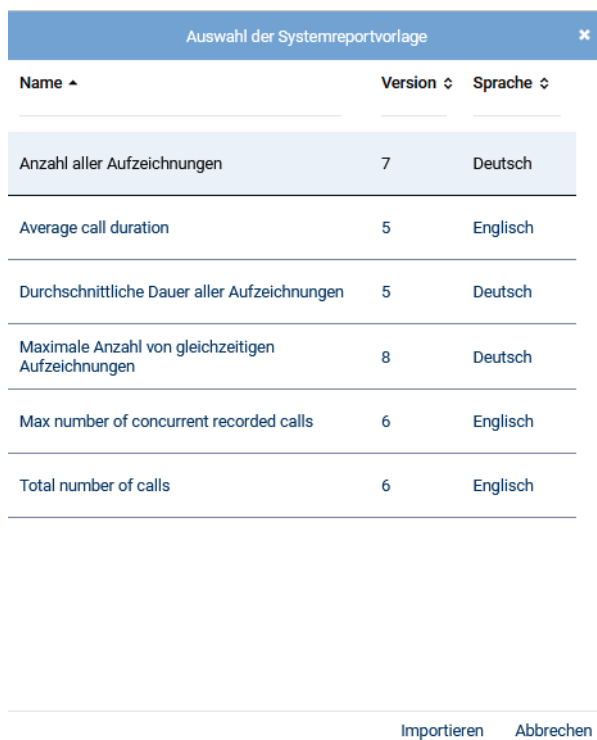



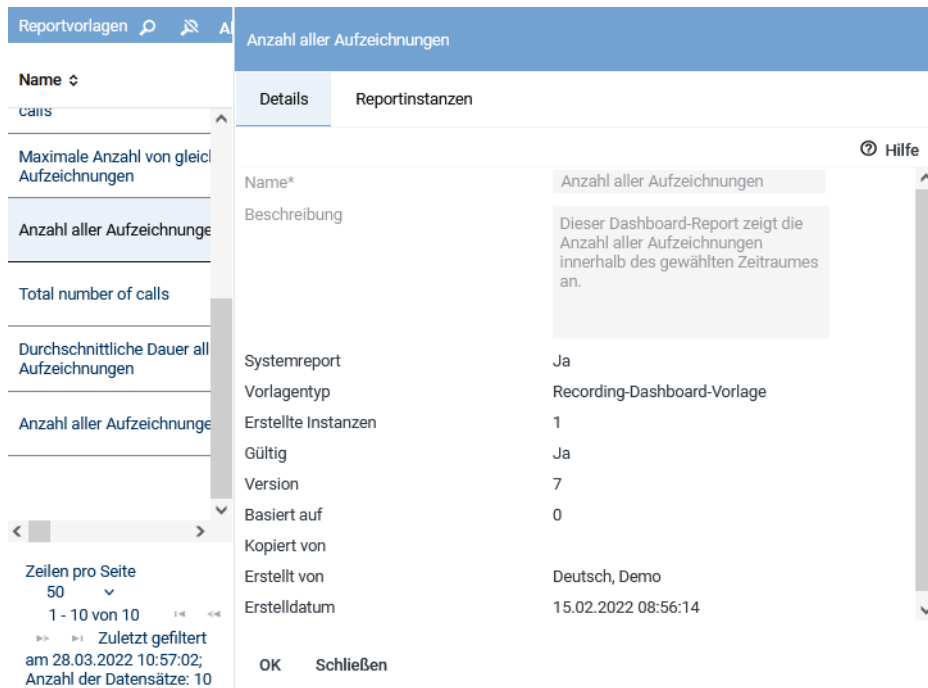
Abb. 2: Recording-Dashboard-Vorlage importieren

4. Wählen Sie die Systemreportvorlage *Anzahl aller Aufzeichnungen* und klicken Sie auf die Schaltfläche *Importieren*.
5. Wiederholen Sie die oben genannten Schritte für die Systemreportvorlagen *Durchschnittliche Dauer aller Aufzeichnungen* und *Maximale Anzahl von gleichzeitigen Aufzeichnungen*.

- ⇒ Die Reportvorlagen *Anzahl aller Aufzeichnungen*, *Durchschnittliche Dauer aller Aufzeichnungen* und *Maximale Anzahl von gleichzeitigen Aufzeichnungen* werden in der Hauptansicht des Reportvorlagen-Moduls angezeigt.

2.1.2 Anlegen einer Reportinstanz

- Öffnen Sie das Reportinstanzen-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Reportinstanzen* klicken.
- Klicken Sie in der Hauptansicht auf das Symbol  (*Erstellen*).
- Wählen Sie die Optionen *Neu erstellen* > *Recording-Dashboards*:




Name*	Anzahl aller Aufzeichnungen
Beschreibung	Dieser Dashboard-Report zeigt die Anzahl aller Aufzeichnungen innerhalb des gewählten Zeitraumes an.
Systemreport	Ja
Vorlagentyp	Recording-Dashboard-Vorlage
Erstellte Instanzen	1
Gültig	Ja
Version	7
Basiert auf	0
Kopiert von	
Erstellt von	Deutsch, Demo
Erstelldatum	15.02.2022 08:56:14

Abb. 3: Recording-Dashobard-Instanz erstellen

- Wählen Sie die Instanz *Anzahl aller Aufzeichnungen* und klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
- Nehmen Sie die entsprechenden Einstellungen in den Registerkarten der Detailansicht vor und füllen Sie alle Pflichtfelder aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Reportinstanz zu speichern
- Wiederholen Sie die oben genannten Schritte für die Instanzen *Durchschnittliche Dauer aller Aufzeichnungen* und *Maximale Anzahl von gleichzeitigen Aufzeichnungen*.

⇒ Die Instanzen *Anzahl aller Aufzeichnungen*, *Durchschnittliche Dauer aller Aufzeichnungen* und *Maximale Anzahl von gleichzeitigen Aufzeichnungen* werden in der Hauptansicht des Reportinstanzen-Moduls angezeigt.

2.1.3 Darstellung des Widgets auf dem Dashboard

- Öffnen Sie das Dashboards-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Dashboards* klicken.
- Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*).
- Wählen Sie die Option *Recording-Widget*.
- Geben Sie einen Namen für das Widget ein:

Neues Widget erstellen

Name*

Recording-Widget

Zyklisch aktualisieren

☐

Aktualisierung

10

Sekunde(n)

Speichern

Abbrechen

Abb. 4: Recording-Widget konfigurieren

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
⇒ Das Widget wird auf dem Dashboard angezeigt.

Konfiguration des Widgets

- Klicken Sie in der Titelleiste des **Widgets** auf das Symbol  (*Einstellungen*).
- Wählen Sie den Menüpunkt *Einstellungen*.
- Nehmen Sie die entsprechenden Einstellungen vor.

Konfiguration

Name*

Recording-Widget

Zyklisch aktualisieren

☒

Intervall

10

Sekunde(n)

Speichern

Abbrechen

Abb. 5: Recording-Widget konfigurieren

Name	Name des Widgets . Der Name wird in der Titelzeile des Widgets angezeigt.
Zyklisch aktualisieren	Stellen Sie hier ein, ob die im Widget abgebildete Information zyklisch aktualisiert werden soll. <input checked="" type="checkbox"/> = Widget wird aktualisiert. <input type="checkbox"/> = Widget wird nicht aktualisiert.
Intervall	Aktualisierungsintervall, in dem das Widget zyklisch aktualisiert wird, falls Sie die Option <i>Zyklisch aktualisieren</i> aktiviert haben. Stellen Sie den Wert entweder mit Hilfe der Pfeiltasten am Eingabefeld ein oder indem Sie ihn direkt über die Tastatur in das Eingabefeld eintragen.

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

Auswahl der Statistikwerte

1. Klicken Sie in der Titelleiste des **Widgets** auf das Symbol  (*Einstellungen*).
2. Wählen Sie den Menüpunkt *Statistikwerte*.
3. Wählen Sie einen oder mehrere Statistikwerte aus.

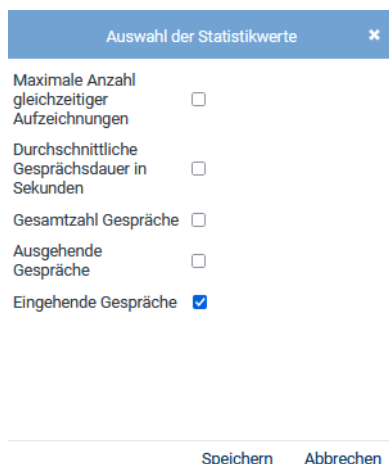


Abb. 6: Statistikwerte auswählen

<i>Eingehende Gespräche</i>	Zeigt später im Widget die Gesamtzahl der aufgezeichneten Gespräche mit der Gesprächsrichtung <i>eingehend</i> innerhalb des Betrachtungszeitraums.
<i>Ausgehende Gespräche</i>	Zeigt später im Widget die Gesamtzahl der aufgezeichneten Gespräche mit der Gesprächsrichtung <i>ausgehend</i> innerhalb des Betrachtungszeitraums.
<i>Gesamtzahl Gespräche</i>	Zeigt später im Widget die Gesamtzahl der aufgezeichneten Gespräche innerhalb des Betrachtungszeitraums unabhängig von der Gesprächsrichtung.
<i>Durchschnittliche Gesprächsdauer in Sekunden</i>	Zeigt später im Widget die durchschnittliche Dauer der aufgezeichneten Gespräche innerhalb des Betrachtungszeitraums. Die durchschnittliche Dauer wird in Sekunden ausgegeben.
<i>Maximale Anzahl gleichzeitiger Aufzeichnungen</i>	Zeigt später im Widget die maximale Anzahl der gleichzeitig aufgezeichneten Gespräche auf Basis der dafür abgebuchten Lizenzen.

4. Um die Auswahl zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Dashboard-Parameter konfigurieren

1. Klicken Sie in der Titelleiste des **Widgets** auf das Symbol  (*Einstellungen*).
2. Wählen Sie den Menüpunkt *Dashboard-Parameter*.
3. Nehmen Sie die entsprechenden Einstellungen vor.

Dashboard-Parameter

Betrachtungszeitraum Dieser Monat ▼

Trend anzeigen ☒

[Speichern](#) [Abbrechen](#)

Abb. 7: Dashboard-Parameter konfigurieren

Betrachtungszeitraum	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Betrachtungszeitraum aus. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Letzte Stunde</i> • <i>Letzten 12 Stunden</i> • <i>Heute</i> • <i>Diese Woche</i> • <i>Dieser Monat</i> • <i>Dieses Quartal</i>
Trend anzeigen	<p>Stellen Sie hier ein, ob ein Trend angezeigt werden soll.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Trend wird angezeigt.</p> <p><input type="checkbox"/> = Es wird kein Trend angezeigt.</p> <p>Folgende Trendvergleichszeiträume stehen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>letzte Stunde/vorletzte Stunde</i> • <i>letzten 12 Stunden/12 Stunden davor</i> • <i>heute/gestern</i> • <i>diese Woche/letzte Woche</i> • <i>dieser Monat/letzter Monat</i> • <i>dieses Quartal/letztes Quartal</i>

4. Um die Auswahl zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Nachdem Sie Ihre Eingaben gespeichert haben, werden die erhobenen Recording-Statistikwerte als Symbole im Recording-Widget angezeigt:

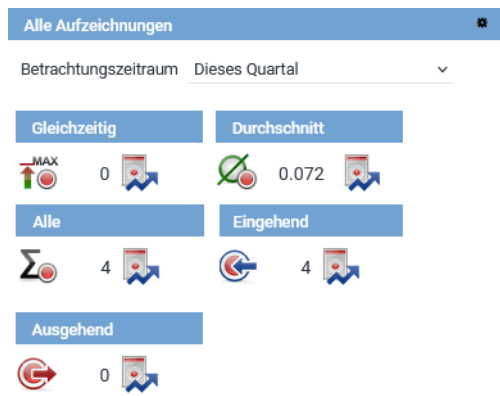


Abb. 8: Recording-Dashobard-Widget (Beispiel)

3 Lizenzen

3 Lizenzen

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

4

Applikation starten

Bei der Installationsroutine werden auf dem Desktop Verknüpfungen zu den Neo-Programmen angelegt.

1. Um die Applikation direkt auf dem Server zu starten, doppelklicken Sie auf die Verknüpfung INSIGHTneo

Um von einem Rechner über Web auf die Applikation zuzugreifen, starten Sie den Browser und geben Sie die folgende **URL** in die Adressleiste ein:

`http://<System-IP>/INSIGHTneo/index.jsf`

Nach Eingabe der **URL** wird der folgende Anmeldebildschirm angezeigt:

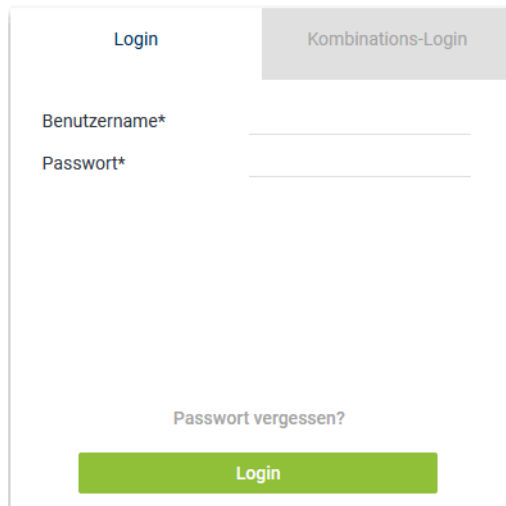


Abb. 9: Anmeldebildschirm

Grundsätzlich gibt es folgende Login-Möglichkeiten:

- Single Login = normales Benutzer-Login, siehe [Kapitel "Single Login", S. 14](#)
- Kombinations-Login, siehe [Kapitel "Kombinations-Login", S. 15](#)
- Login mit Zwei-Faktor-Authentifizierung, siehe [Kapitel "Login mit Zwei-Faktor-Authentifizierung", S. 16](#).



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

4.1

Single Login

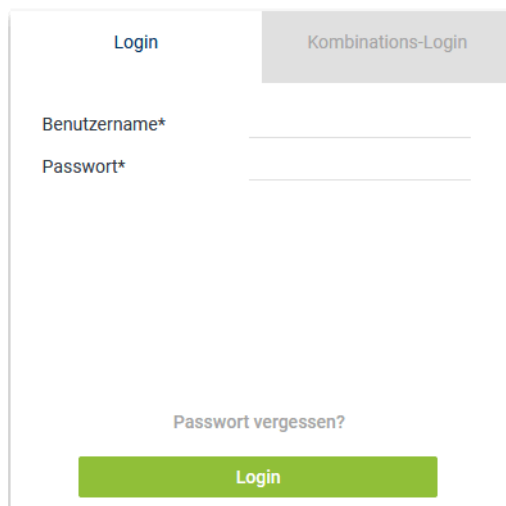


Abb. 10: Single Login

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

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

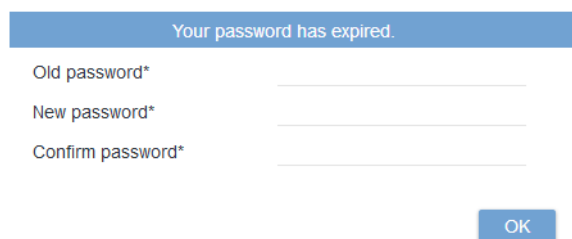


Abb. 11: Ihr Passwort ist abgelaufen

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

4.2

Kombinations-Login

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

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

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

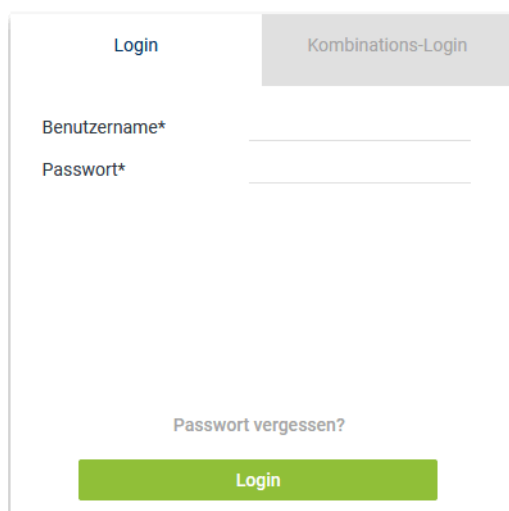


Abb. 12: Login

2. Das Fenster *Kombinations-Login* erscheint.

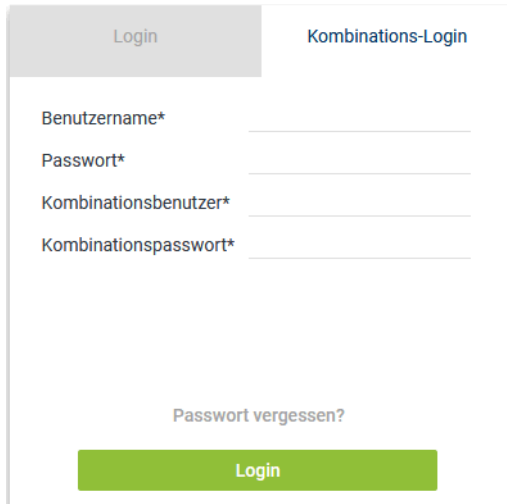


Abb. 13: Kombinations-Login

3. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort und Benutzernamen und Passwort Ihres Kombinationsbenutzers ein.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche -> *Login*.

⇒ Es erscheint der Startbildschirm der Applikation.

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

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

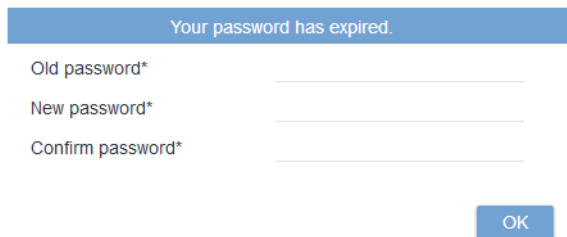


Abb. 14: Ihr Passwort ist abgelaufen

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

6. Geben Sie im Eingabefeld *Neues Passwort* Ihr neues geändertes Passwort ein.

7. Geben Sie im Eingabefeld *Passwort bestätigen* erneut Ihr neues geändertes Passwort ein.

8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.

⇒ Es erscheint der Startbildschirm der Applikation.

4.3 Login mit Zwei-Faktor-Authentifizierung

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

Zwei-Faktor-Authentifizierung

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



Bitte geben Sie Ihren zweiten Faktorcode ein

Code

Code bestätigen

Zurück

Abb. 15: Login Zwei-Faktor-Authentifizierung

1. Scannen Sie den QR-Code mit der Authentifizierungs-App.
 2. Geben Sie den sechststelligen Code aus der Authentifizierungs-App ein.
 3. Um den Code zu bestätigen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Code bestätigen*.
Um den Authentifizierungsvorgang abubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurück*.
- ⇒ Sobald Sie den Code bestätigen, erscheint der Startbildschirm der Applikation.



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

Zwei-Faktor-Authentifizierung

Bitte geben Sie Ihren zweiten Faktorcode ein

Code

Code bestätigen

Zurück

Abb. 16: Code bestätigen

4.4 OAuth2-Login

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

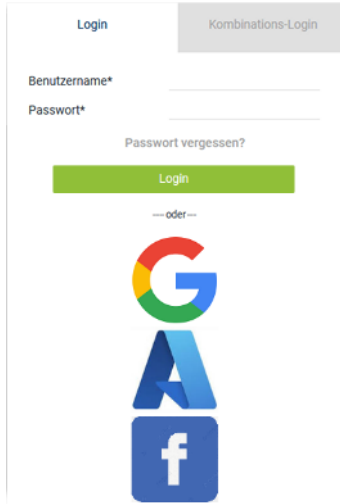


Abb. 17: OAuth-Login

1. Geben Sie Ihren Benutzernamen und das Passwort ein.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Login*.
3. Alternativ klicken Sie auf das Symbol des OAuth-Betreibers, über den Sie sich in Neo anmelden möchten.

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

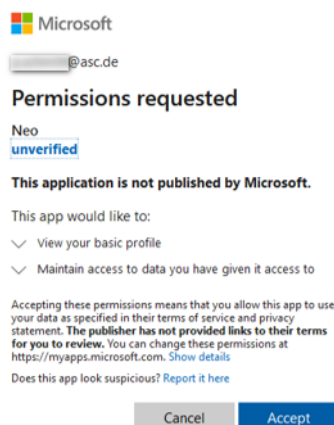


Abb. 18: Bestätigung erforderlich (Beispiel Azure)

4. Bestätigen Sie den Vorgang, im Beispiel von Azure indem Sie auf die Schaltfläche *Accept* klicken.
 5. Melden Sie sich im nachfolgenden Anmeldebildschirm des jeweiligen OAuth-Betreibers mit Ihren Anmeldedaten an.
- ⇒ Es erscheint der Startbildschirm der Applikation.

4.5 Neues Passwort anfordern

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

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

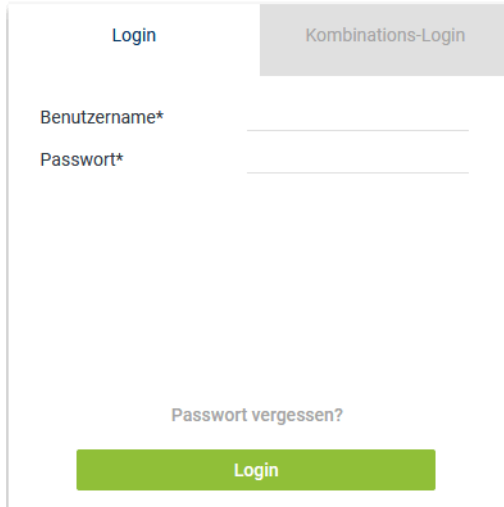


Abb. 19: Login-Fenster

2. Das Fenster *Passwort vergessen?* erscheint.

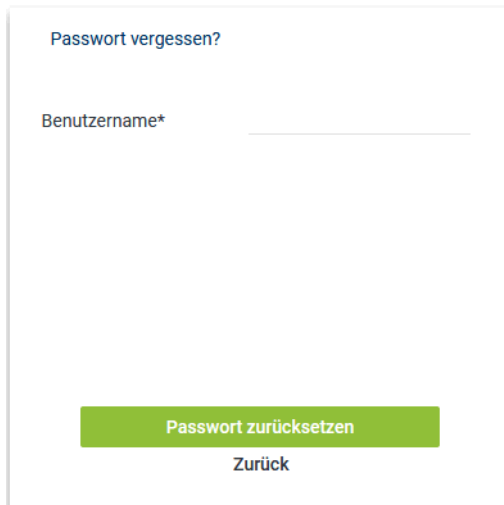


Abb. 20: Passwort anfordern

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



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

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

4.6 Nutzungsbedingungen akzeptieren

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

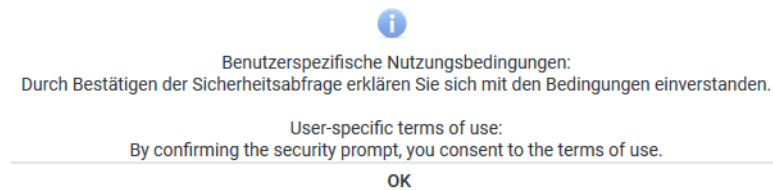


Abb. 21: Nutzungsbedingungen akzeptieren (Beispiel)

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

5 Bedienoberfläche

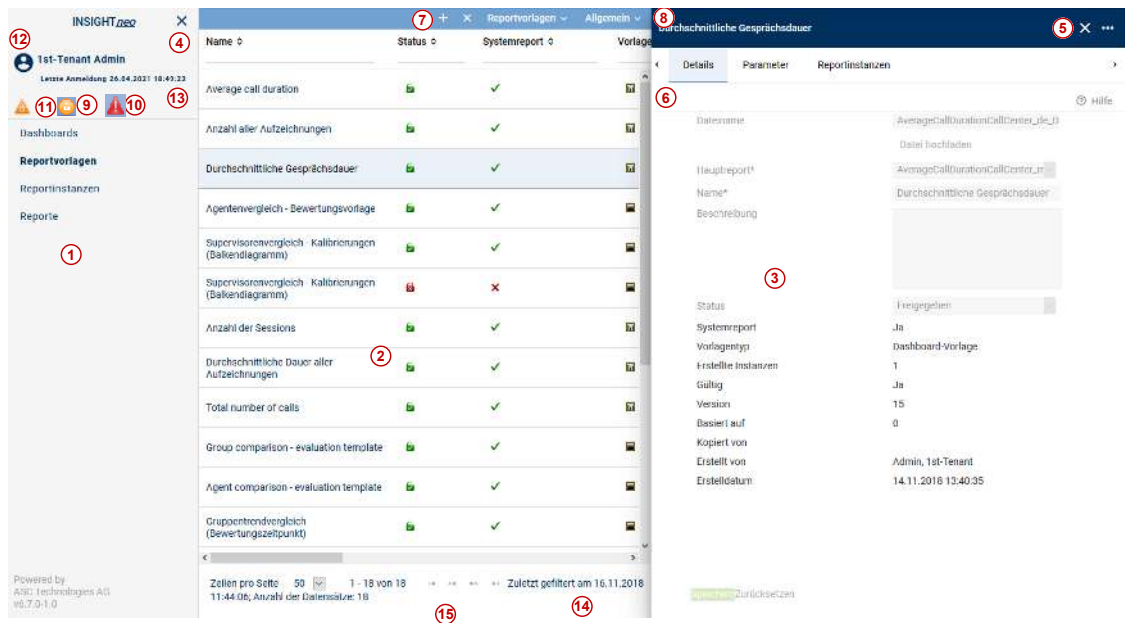





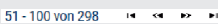


Abb. 22: Startbildschirm

1	Navigationsleiste	Enthält die einzelnen Menüpunkte (Funktions-Module), siehe Kapitel "Navigationsleiste", S. 23 .
2	Hauptansicht	Enthält die wichtigsten Informationen zum ausgewählten Modul im Überblick, siehe Kapitel "Hauptansicht", S. 24 .
3	Detailansicht	Enthält Detailinformationen, Funktionen und Einstellmöglichkeiten zum ausgewählten Element der Hauptansicht, siehe Kapitel "Detailansicht", S. 27 .
4	 (Zuklappen)	Funktionssymbol, über das Sie Anzeigebereiche zuklappen bzw. reduzieren können.
	 (Erweitern)	Funktionssymbol, über das Sie Anzeigebereiche aufklappen bzw. erweitern können.
5	 (Zuklappen)	Funktionssymbol, über das Sie den Anzeigebereich der Detailansicht bis auf die Anzeige dieses Symbols an der rechten Seite zuklappen bzw. reduzieren können.
	 (Erweitern)	Funktionssymbol, über das Sie den Anzeigebereich der Detailansicht erneut aufklappen bzw. erweitern können.
6	 	Funktionssymbole, über die Sie Anzeigebereiche auf- und zuklappen bzw. erweitern und reduzieren können.
7	Symbolleiste	Enthält Funktionssymbole und Menüpunkte mit Funktionen für die Elemente der Hauptansicht. Welche Funktionssymbole und Menüpunkte angezeigt werden, ist abhängig vom ausgewählten Modul. Individuelle Funktionssymbole und Menüpunkte sind in den Beschreibungen zu den jeweiligen Modulen erläutert.


8	<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Menüpunkt, über den Sie die Tabelle der Hauptansicht ausdrucken können, siehe Kapitel "Drucken", S. 33.
		<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet das Fenster <i>Tabellenkonfiguration</i> , siehe Kapitel "Tabelle anpassen", S. 26.
		<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster <i>Suchen</i> , siehe Kapitel "Suchen", S. 33.
		<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück. Die Suche wird ohne manuelle Filterung gestartet.
		<i>Allgemeine Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet, siehe Kapitel "Online-Hilfe aufrufen", S. 32.
		<i>Modul-Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet, siehe Kapitel "Online-Hilfe aufrufen", S. 32.
9			Zeigt an, wann Ihr Passwort abläuft. Um das Hinweissymbol auszublenden, klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Okay</i> .
10		<i>(Ihr letzter Anmeldeversuch ist fehlgeschlagen. Bitte benutzen Sie das korrekte Passwort.)</i>	Zeigt an, dass der letzte Anmeldeversuch in die Applikation fehlgeschlagen ist. Klicken Sie auf das Warnsymbol, um den Fehlerhinweis zu löschen. Benutzen Sie immer das korrekte Passwort, um sich bei der Applikation anzumelden.
11		<i>(Ihre letzte Abmeldung war nicht korrekt. Bitte benutzen Sie den Logoff-Button.)</i>	Zeigt an, dass Sie sich beim letzten Verlassen der Applikation nicht korrekt abgemeldet haben. Klicken Sie auf das Warnsymbol, um den Fehlerhinweis zu löschen. Benutzen Sie immer das Logoff-Funktionssymbol, um sich von der Applikation abzumelden.
12	 <i>(Angemeldet als)</i>	<i>Passwort ändern</i>	Menüpunkt, über den Sie Ihr Passwort ändern können, siehe Kapitel "Passwort ändern", S. 31.
		<i>Navigationsleiste</i>	Menüpunkt, über den Sie die Darstellung der Navigationsleiste ändern können, siehe Kapitel "Navigationsleiste ändern", S. 32.
		<i>Sprache</i>	Menüpunkt, über den Sie die Sprache der Bedienoberfläche wählen können, siehe Kapitel "Sprache umschalten", S. 30. Hier können nur Sprachen ausgewählt werden, die Sie bei der Installation installiert haben.
		<i>Resource-String-Ansicht</i>	Menüpunkt, über den Sie zwischen der Resource-String-Ansicht und der Normalansicht wechseln können. Diese Ansicht wird nur ASC-intern verwendet.
		<i>Info</i>	Menüpunkt, über den Sie Informationen zum Versionsstand der ASC-Software aufrufen können, siehe Kapitel "Info aufrufen", S. 30.
		<i>Logoff</i>	Menüpunkt, über den Sie sich von der Applikation abmelden können.

13	Letztes Login-Datum	Zeigt das letzte Login-Datum an.
14	<i>Zuletzt gefiltert am ...; Anzahl der Datensätze: ...</i>	Zeigt den Zeitpunkt der letzten Filterung (Suche) und die Anzahl der Datensätze entsprechend der aktuellen Suchergebnisliste in der Hauptansicht. Diese Anzeige steht nicht in allen Modulen zur Verfügung.
15		Schaltflächen, über die Sie in den Seiten der Hauptansicht blättern können. (Diese Funktion steht nicht in allen Modulen zur Verfügung.)



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




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

5.1 Navigationsleiste

In der Navigationsleiste werden die einzelnen Module der Applikation angezeigt.



Abb. 23: Navigationsleiste (Beispiel)

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

5.1.1 Kurzbeschreibung der Module

Modul-Name	Beschreibung
<i>Dashboards</i>	Im Dashboards-Modul werden Widgets angezeigt, in denen Reportergebnisse in grafischer Form (Dashboard- Widget), stündlich erhobene Recording-Statistikwerte (Recording- Widget) sowie Reporte (Report- Widget) dargestellt werden.
<i>Reportvorlagen</i>	Im Reportvorlagen-Modul können Sie Reportvorlagen in das System hochladen, die Sie selbst mit einem speziellen Designtool erstellt haben oder Standardvorlagen importieren, die Ihnen direkt im System zur Verfügung gestellte werden.
<i>Reportinstanzen</i>	Im Reportinstanzen-Modul können Sie zu einer Reportvorlage eine oder mehrere Reportinstanzen erstellen. Eine Reportinstanz ist die detaillierte Konfiguration der Reportvorlage, die festlegt, welche Daten berücksichtigt und als Parameterwerte im Report dargestellt werden.
<i>Reporte</i>	Im Reporte-Modul können Sie die Reporte ansehen, die auf Basis der erstellten Vorlagen und zugehörigen Instanzen erstellt wurden.



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

5.2 Hauptansicht

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

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

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





In den meisten Modulen können Sie die Sortierreihenfolge und die Anordnung der Spalten beliebig anpassen, siehe [Kapitel "Sortierreihenfolge ändern", S. 24](#) und [Kapitel "Tabelle anpassen", S. 26](#). In diesen Modulen können Sie auch die Spaltenbreiten anpassen, indem Sie den rechten Rand der Zelle einer der Spaltenüberschrift mit der Maus anklicken, halten und verschieben.

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

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

51 - 100 von 298 

Abb. 24: Seitenumschaltung

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

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

5.2.1 Sortierreihenfolge ändern

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

	Keine Sortierung
	Absteigende Sortierreihenfolge
	Aufsteigende Sortierreihenfolge

Tab. 1: Hauptansicht - Sortierreihenfolge ändern

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

5.2.2 Tabellenansicht filtern

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

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

<div> <div>Zeilen pro Seite</div> <div>50</div> <div>1 - 2 von 2</div> <div> <div><</div> <div><<</div> <div>>></div> <div>></div> </div> </div>				
--	--	--	--	--

Abb. 27: Tabellenansicht filtern - mehrere Kriterien

5.2.3

Tabelle anpassen



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

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

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

⇒ Das Fenster *Tabellenkonfiguration* erscheint.

Tabellenkonfiguration

Zeilen pro Seite

50

Tabellenkonfiguration

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

☐ Als Standardkonfiguration speichern

Standard

Übernehmen

Abbrechen

Abb. 28: Tabelle der Hauptansicht anpassen (Beispiel)

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

Die folgenden Funktionen stehen zur Verfügung:

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

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

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

5.2.3.1 Spaltenbreite der Tabelle anpassen

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

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

5.3 Detailansicht

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

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

Die verschiedenen Detailansichten können untergliedert sein in Registerkarten und Gruppenfelder.

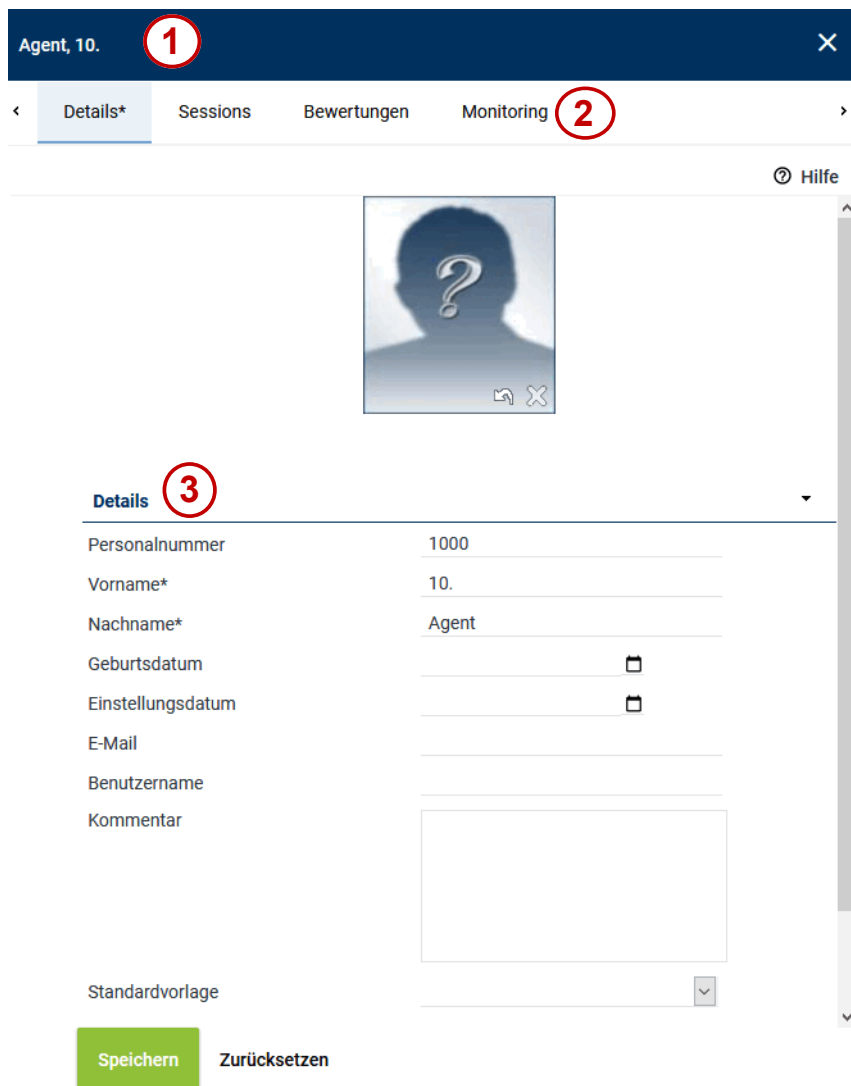


Abb. 29: Detailansicht (Beispiel)

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

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

Um ein Gruppenfeld zu öffnen, klicken Sie auf den Pfeil ► neben dem Gruppenfeldnamen.

Um ein Gruppenfeld auszublenden, klicken Sie auf den Pfeil ▼ neben dem Gruppenfeldnamen.

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

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

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

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

5.3.1 Texteingabefelder

Es gibt 2 verschiedene Felder zur Eingabe von Text:

1-zeilige Eingabefelder

Maximale Textlänge: 255 Zeichen

Benutzername

Abb. 30: 1-zeiliges Eingabefeld (Beispiel)

Mehrzeilige Eingabefelder

Maximale Textlänge: 1500 Zeichen

Kommentar

Abb. 31: Mehrzeiliges Eingabefeld (Beispiel)

6 Allgemeine Funktionen

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

6.1 Sprache umschalten


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




Abb. 32: Sprache ändern

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






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

6.2 Info aufrufen

1. Klicken Sie in der Bedienoberfläche auf den Menüpunkt  (*Angemeldet als*) > *Info*.
⇒ Das Fenster *Installierte Produktversionen* erscheint. Es enthält Informationen zum Versionsstand der Neo-Software.

Folgende Informationen werden angezeigt:

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

Tab. 2: Informationen

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

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

Abb. 33: Installierte Produktversionen

- Um Zusatzinformationen zum System zu erhalten, klicken Sie auf die Schaltfläche [Zusatzinformationen](#) in der unteren rechten Ecke des Fensters.

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

Zusatzinformationen

Lizenz-Informationen

System-ID: 2322891
Auftragsnummer: 66666666

Schließen


Abb. 34: Zusatzinformationen

6.3

Passwort ändern



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

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


Passwort ändern

Altes Passwort*
Neues Passwort*
Passwort bestätigen*

OK Zurücksetzen


Abb. 35: Passwort ändern


- Geben Sie Ihr altes Passwort ein.
- Geben Sie Ihr neues Passwort und die Bestätigung des Passworts ein.

4. Um die Passwortänderung zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.
Um die Einträge wieder zu löschen ohne zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **Zurücksetzen**.
Um die Passwortänderung abubrechen, klicken Sie auf das Symbol  in der rechten oberen Ecke des Fensters.

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

6.4 Navigationsleiste ändern

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

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

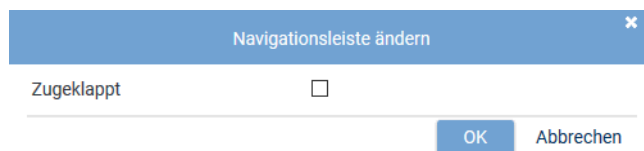



Abb. 36: Navigationsleiste ändern

6.5 Online-Hilfe aufrufen

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

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

Tab. 3: Online-Hilfe aufrufen

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

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

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

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

6.6 Drucken

Mit dieser Funktion können Sie die Tabelle der Hauptansicht ausdrucken.

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

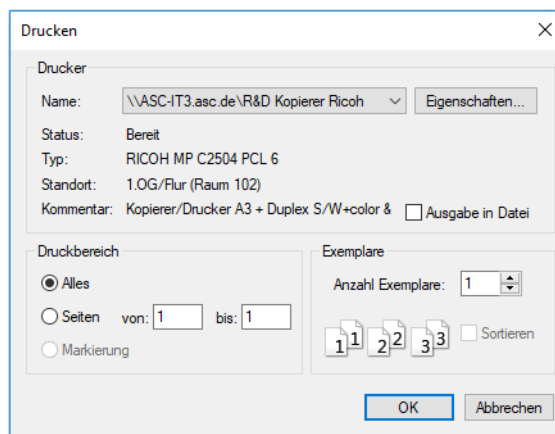



Abb. 37: Drucken (Beispiel)

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

6.7 Suchen

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



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



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

Suchkriterien
✕

▼ **Allgemein**

Erstelldatum

zwischen ▼

02.12.2018

📅

☆

und

Aktualisiert

inaktiv ▼

07.12.2018

📅

☆

► Persönliche Angaben

► Organisationseinheit








► Agenteninformationen

► Bewertungsvorlage

^
Suchen
Zurücksetzen
Suchen verwalten

Abb. 38: Suchkriterien (Beispiel)

Die folgenden Funktionen stehen zur Verfügung:

	Zeigt den Inhalt der Suchkategorie.
	Verbirgt den Inhalt der Suchkategorie.
	Fügt das Suchkriterium zu den Favoriten hinzu.
	Entfernt das Suchkriterium aus den Favoriten.
	Verbirgt den Inhalt des Fensters.
	Zeigt den Inhalt des Fensters.
Suchen	Startet die Suche.
Zurücksetzen	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück.
Suchen verwalten	Ermöglicht das Speichern und Laden von Suchvorgängen.
	Schließt das Fenster <i>Suchkriterium</i> .

6.7.1 Suchkriterien

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

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

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

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

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

- Wird nur ein Eingabefeld angezeigt, geben Sie den Wert direkt über die Tastatur in das Eingabefeld ein.
- Wird eine Dropdown-Liste angezeigt, wählen Sie den Wert aus der Dropdown-Liste aus.
- Wird ein Drehfeld-Steurelement angezeigt, klicken Sie auf einen der Pfeile, um den Wert zu vergrößern oder zu verkleinern.
- Wenn mehrere Werte eingegeben werden können, geben Sie den Wert direkt über die Tastatur in das Eingabefeld ein und klicken Sie rechts neben dem Eingabefeld auf das Symbol **+**.
Um einen Wert aus der Liste zu entfernen, klicken Sie rechts neben dem Wert auf das Symbol **x**.
- Werden verschiedene Werte in Verbindung mit Kontrollkästchen angezeigt, wählen Sie einen Wert aus, indem Sie das entsprechende Kontrollkästchen markieren.
- Wird die Eingabe eines Datums erwartet, geben Sie das Datum direkt über die Tastatur oder über das Symbol **☞** ein.

6.7.2 Suche durchführen

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

- ⇒ Falls noch keine gespeicherten Suchen existieren, erscheint direkt das Fenster *Suchkriterien*, siehe [Abb. 40, S. 36](#).
- ⇒ Falls gespeicherte Suchen existieren, erscheint das Fenster *Suchen*.




Abb. 39: Fenster Suchen (Beispiel)

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



Abb. 40: Fenster Suchkriterien (Beispiel)

4. Stellen Sie die entsprechenden Suchkriterien ein, siehe [Kapitel "Suchkriterien", S. 34](#).
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen*.
 - ⇒ In der Hauptansicht werden die gefundenen Ergebnisse angezeigt.
6. Um die eingestellten Suchkriterien zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suche verwalten* > Menüpunkt *Speichern unter...*, siehe [Kapitel "Suche speichern", S. 36](#).
Um alle manuell gesetzten Suchkriterien zurückzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
Um das Fenster *Suchkriterien* zu schließen, klicken Sie auf das Symbol .

6.7.3 Suche speichern

Sie haben die Möglichkeit bereits definierte Sucheinstellungen zu speichern.

Die Namen der gespeicherten Sucheinstellungen werden direkt angezeigt, wenn Sie die Suchfunktion aufrufen, siehe [Kapitel "Suche durchführen", S. 35](#).

1. Stellen Sie die entsprechenden Suchkriterien ein, siehe [Kapitel "Suchkriterien", S. 34](#).



Abb. 41: Suchkriterien eingeben (Beispiel)

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

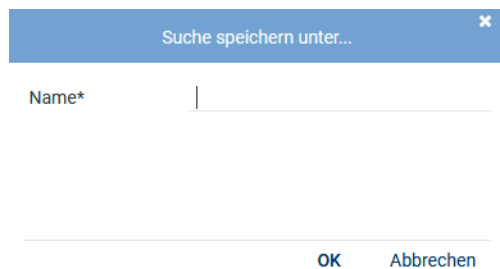


Abb. 42: Suche speichern

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



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

6.7.4

Gespeicherte Suche editieren

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



Abb. 43: Fenster Suchen (Beispiel)

2. Klicken auf die Schaltfläche *Neue Suche*.

⇒ Das Fenster *Suchkriterien* erscheint.



Abb. 44: Fenster Suchkriterien (Beispiel)


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

⇒ Das Fenster *Gespeicherte Suchen* erscheint.



Abb. 45: Gespeicherte Suchen (Beispiel)

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



Name der Suchabfrage	Suchvorlage	Status
Suchvorlage 1	Suche Status freigegeben	

Laden Löschen Schließen

Abb. 46: Gespeicherte Suche editieren (Beispiel)

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Laden*.

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



Suchkriterien		
▶ Allgemein		
▼ Persönliche Angaben		
Vorname	inaktiv	▼
Nachname	inaktiv	▼
Geburtsdatum	inaktiv	▼
Einstellungsdatum	inaktiv	▼
Personalnummer	inaktiv	▼
E-Mail	inaktiv	▼
Sichtbar	inaktiv	▼
Kommentar	inaktiv	▼
▶ Organisationseinheit		
▶ Agenteninformationen		
▶ Bewertungsvorlage		
^ Suchen Zurücksetzen Suchen verwalten		

Abb. 47: Suchkriterien (Beispiel)

6. Passen Sie Suchkriterien entsprechend Ihrer Bedürfnisse an.

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

Um die geänderte Suche unter einem neuen Namen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen verwalten* > Menüpunkt *Speichern unter...*, siehe [Kapitel "Suche speichern", S. 36](#).

6.7.5 Über gespeicherte Suche suchen

Wenn Sie Sucheinstellungen gespeichert haben (siehe [Kapitel "Suche speichern", S. 36](#)), können Sie schnell nach den gespeicherten Suchkriterien suchen.

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



Abb. 48: Suchen (Beispiel)

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

6.7.6 Gespeicherte Suche löschen

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



Abb. 49: Fenster Suchen (Beispiel)

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



Abb. 50: Fenster Suchkriterien (Beispiel)

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

⇒ Das Fenster *Gespeicherte Suchen* erscheint.



The screenshot shows a window titled "Gespeicherte Suchen" with a close button (X) in the top right corner. Inside the window, there is a table with three rows:

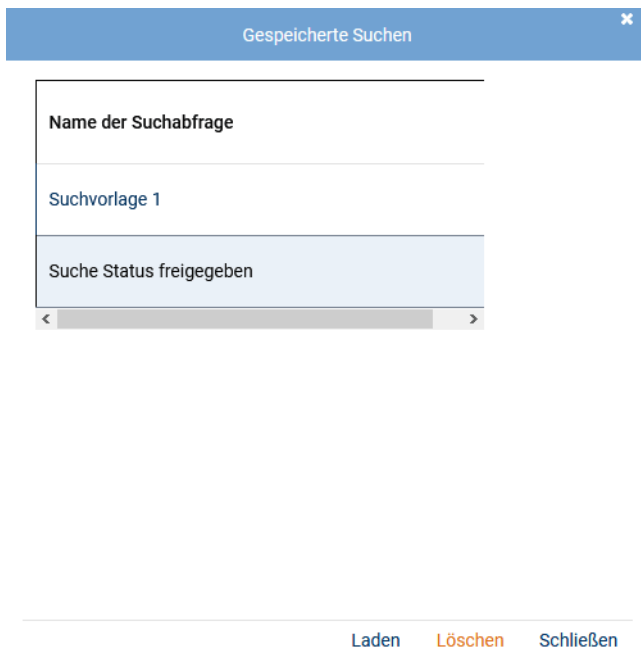
Name der Suchabfrage
Suchvorlage 1
Suche Status freigegeben

At the bottom of the table, there is a horizontal scrollbar with left and right arrow buttons.

Laden Löschen Schließen

Abb. 51: Gespeicherte Suchen (Beispiel)

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



This screenshot is similar to the previous one, but the row "Suche Status freigegeben" is highlighted with a light blue background, indicating it is selected. The window title and buttons remain the same.

Laden Löschen Schließen

Abb. 52: Gespeicherte Suche löschen (Beispiel)

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

6.7.7 Such-Favorit erstellen

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

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

- ⇒ Falls gespeicherte Suchen existieren, erscheint das Fenster *Suchen*.
Öffnen Sie eine gespeicherte Suche, siehe Gespeicherte Suche editieren, oder öffnen Sie das Fenster *Suchkriterien*, indem Sie auf die Schaltfläche *Neue Suche* klicken.
2. Stellen Sie die entsprechenden Suchkriterien ein, siehe [Kapitel "Suchkriterien", S. 34](#).



Abb. 53: Suchkriterien eingeben (Beispiel)

3. Um ein Kriterium als Favorit zu markieren, klicken Sie auf das Symbol ★.
- ⇒ Das als Favorit markierte Kriterium wird im oberen Bereich des Fensters zusätzlich angezeigt und durch das Symbol ★ gekennzeichnet.

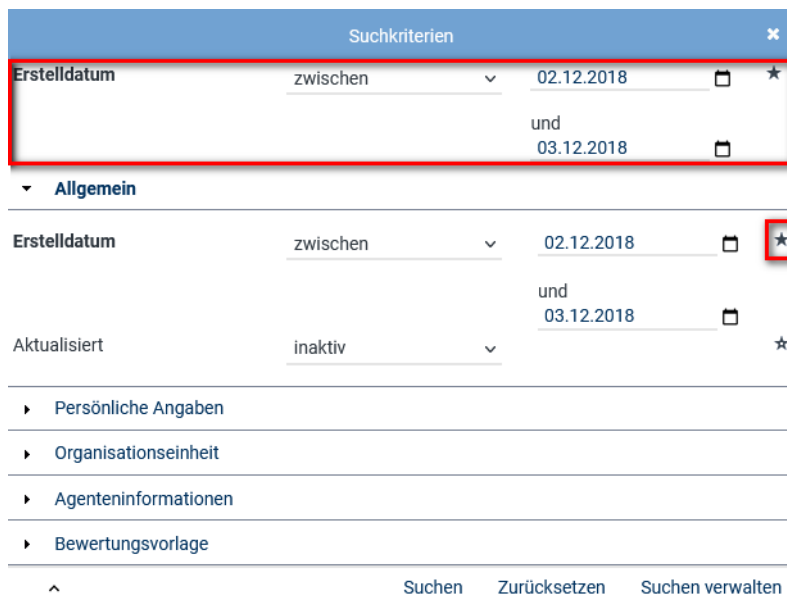


Abb. 54: Suchkriterium als Favorit markiert (Beispiel)

4. Um ein als Favorit markiertes Kriterium nicht mehr als Favorit zu verwenden, klicken Sie auf das Symbol ★.
- ⇒ Das nun nicht mehr als Favorit markierte Kriterium wird durch das Symbol ★ gekennzeichnet.
- ⇒ Das Kriterium wird nicht mehr im oberen Bereich des Fensters angezeigt.

Suchkriterien ✕

▼ Allgemein

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

▶ Persönliche Angaben

▶ Organisationseinheit

▶ Agenteninformationen


▶ Bewertungsvorlage

^
Suchen
Zurücksetzen
Suchen verwalten

Abb. 55: Suchkriterium nicht als Favorit markiert (Beispiel)

6.8

Wiedergabeserver ändern

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

Wiedergabeserver ändern ✕

Aktueller Wiedergabeserver
Replay 1

Wiedergabeserver

Replay 1 ▼

OK

Abbrechen

Abb. 56: Wiedergabeserver ändern

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

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Recording-Dashboard-Vorlage importieren	7
Abb. 2	Recording-Dashboard-Vorlage importieren	7
Abb. 3	Recording-Dashobard-Instanz erstellen	8
Abb. 4	Recording-Widget konfigurieren	9
Abb. 5	Recording-Widget konfigurieren	9
Abb. 6	Statistikwerte auswählen	10
Abb. 7	Dashboard-Parameter konfigurieren	11
Abb. 8	Recording-Dashobard-Widget (Beispiel)	12
Abb. 9	Anmeldebildschirm	14
Abb. 10	Single Login	14
Abb. 11	Ihr Passwort ist abgelaufen	15
Abb. 12	Login	15
Abb. 13	Kombinations-Login	16
Abb. 14	Ihr Passwort ist abgelaufen	16
Abb. 15	Login Zwei-Faktor-Authentifizierung	17
Abb. 16	Code bestätigen.....	17
Abb. 17	OAuth-Login.....	18
Abb. 18	Bestätigung erforderlich (Beispiel Azure)	18
Abb. 19	Login-Fenster.....	19
Abb. 20	Passwort anfordern.....	19
Abb. 21	Nutzungsbedingungen akzeptieren (Beispiel)	20
Abb. 22	Startbildschirm	21
Abb. 23	Navigationsleiste (Beispiel).....	23
Abb. 24	Seitenumschaltung	24
Abb. 25	Tabellenansicht filtern (Beispiel).....	25
Abb. 26	Tabellenansicht filtern - 1 Kriterium	25
Abb. 27	Tabellenansicht filtern - mehrere Kriterien	26
Abb. 28	Tabelle der Hauptansicht anpassen (Beispiel)	26
Abb. 29	Detailansicht (Beispiel)	28
Abb. 30	1-zeiliges Eingabefeld (Beispiel).....	29
Abb. 31	Mehrzeiliges Eingabefeld (Beispiel).....	29
Abb. 32	Sprache ändern	30
Abb. 33	Installierte Produktversionen	31
Abb. 34	Zusatzinformationen	31
Abb. 35	Passwort ändern	31
Abb. 36	Navigationsleiste ändern	32
Abb. 37	Drucken (Beispiel)	33
Abb. 38	Suchkriterien (Beispiel).....	34
Abb. 39	Fenster Suchen (Beispiel)	36
Abb. 40	Fenster Suchkriterien (Beispiel).....	36
Abb. 41	Suchkriterien eingeben (Beispiel)	37

Abb. 42	Suche speichern	37
Abb. 43	Fenster Suchen (Beispiel)	37
Abb. 44	Fenster Suchkriterien (Beispiel).....	38
Abb. 45	Gespeicherte Suchen (Beispiel)	38
Abb. 46	Gespeicherte Suche editieren (Beispiel)	39
Abb. 47	Suchkriterien (Beispiel).....	39
Abb. 48	Suchen (Beispiel).....	40
Abb. 49	Fenster Suchen (Beispiel)	40
Abb. 50	Fenster Suchkriterien (Beispiel).....	40
Abb. 51	Gespeicherte Suchen (Beispiel)	41
Abb. 52	Gespeicherte Suche löschen (Beispiel).....	41
Abb. 53	Suchkriterien eingeben (Beispiel).....	42
Abb. 54	Suchkriterium als Favorit markiert (Beispiel)	42
Abb. 55	Suchkriterium nicht als Favorit markiert (Beispiel).....	43
Abb. 56	Wiedergabeserver ändern	43

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Hauptansicht - Sortierreihenfolge ändern	24
Tab. 2	Informationen.....	30
Tab. 3	Online-Hilfe aufrufen.....	32

Glossar

API

Application Programming Interface

OAuth

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

URL

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

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)