

INSIGHTneo

Reporte-Modul



Bedienungsanleitung

19.05.2022

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	4
2	Einleitung	5
3	Berechnung von Reporten, die auf Bewertungen basieren	6
4	Hauptansicht	7
4.1	Symbolleiste	7
4.1.1	Suchen.....	8
5	Detailansicht	10
	Abbildungsverzeichnis	11
	Tabellenverzeichnis.....	12
	Glossar	13

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.

Im Reporte-Modul können Sie die Reporte ansehen, die auf Basis der erstellten Vorlagen und zugehörigen Instanzen erstellt wurden.

Allgemeine Hinweise zu Reporten, die auf Bewertungen basieren

Ins Reporting fließen nur Bewertungen ein, die vom Bewerter freigegeben wurden. Berücksichtigt werden dabei alle Erst- und Wiederbewertungen. Wurde in der Bewertungsvorlage, auf der der Report basiert, die Möglichkeit des Agenten-Feedbacks aktiviert, wird die Bewertung erst berücksichtigt, wenn auch der Agent der Bewertung zugestimmt hat bzw. wenn die Frist zur Abgabe des Agenten-Feedbacks ungenutzt verstrichen ist. Damit eine Bewertung in einem Report berücksichtigt wird, muss das Datum der Bewertungsfreigabe in dem Zeitraum liegen, für den der Report erstellt wird.

Die Werte eines Reports können sich nachträglich noch einmal ändern, auch wenn der Betrachtungszeitraum in der Vergangenheit liegt, z. B. wenn ein im Report betrachteter Agent die Organisationseinheit wechselt oder wenn eine Bewertung wiederbewertet und die ursprüngliche Bewertung somit obsolet wurde. Gehört ein Agent mehreren Organisationseinheiten an, werden seine Bewertungen nicht pro Organisationseinheit, sondern nur einmal gezählt.

Gruppenbasierte Reporte beziehen sich auf die Gruppen einer Organisationsebene und nicht automatisch auf eventuell untergeordnete Gruppen.

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



Abb. 1: Menüpunkt Reporte



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

Berechnung von Reporten, die auf Bewertungen basieren

Die meisten **WFO**-Reporte basieren auf den Bewertungen, die über die Applikation INSPIRATION^{neo} durchgeführt werden bzw. auf den dafür verwendeten Bewertungsvorlagen.

Es gelten folgende Berechnungsregeln:

- Gesamtpunktzahl einer Frage = Punktzahl x Gewichtung / 100
- Gesamtpunktzahl einer Sektion = (Summe aller Gesamtpunktzahlen der Fragen) x 100 / (Summe der Gewichtungen der Fragen)
- Wenn die Option *N/A* ausgewählt wird, wird die Frage nicht mehr bei der Berechnung berücksichtigt

Beispiele:

- Erste Frage: Gewichtung = 70, Sehr gut = 100; Zweite Frage: Gewichtung = 50, N/A; Dritte Frage: Gewichtung = 100, Durchschnitt = 60
- Berechnung der Sektion: Erste Frage: $70 \times 100 / 100 = 70$; Zweite Frage: N/A; Dritte Frage: $100 \times 60 / 100 = 60$; Summe aller Fragen = 130; Gesamtpunktzahl der Sektion: $(130 \times 100) / (100 + 70) = 76,47$

4

Hauptansicht

Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Reporte*, um die Tabelle der Hauptansicht zu öffnen. In der Hauptansicht werden alle erstellten Reporte angezeigt, die dem aktuellen Benutzer im Reportinstanzen-Modul in der Registerkarte *Empfänger* zugeordnet wurden.

Name ↕	Erstellt von ↕	Kommentar ↕	Reportsprache ↕
Supervisorenvergleich - Kalibrierungen (Balkendiagramm)	Admin, 1st-Tenant		de_DE
Agent comparison - evaluation template	Admin, 1st-Tenant		en_US
Durchschnittliche Gesprächsdauer	Admin, 1st-Tenant		de_DE
Average call duration	Admin, 1st-Tenant		en_US

Zeilen pro Seite 50 0 - 0 von 0 << >> Zuletzt gefiltert am 14.11.2018 14:09:31; Anzahl bekannter Datensätze: 0

Abb. 2: Reporte - Hauptansicht

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

<i>Name</i>	Name der Reportinstanz aus der Report erzeugt wurde.
<i>Kommentar</i>	Zeigt den Kommentar, der zu der ausgewählten Instanz abgespeichert wurde.
<i>Erstellt von</i>	Zeigt den Namen des Benutzers, der den Report erstellt hat.
<i>Reportsprache</i>	Zeigt die Sprache an, die in dem Report verwendet wird.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem der Report erstellt wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem der Report zuletzt aktualisiert wurde.




4.1





Symbolleiste

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 3: Symbolleiste Reporte-Modul

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen, siehe Kapitel "Suchen" ,
		

		S. 8. Das Symbol  wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.
	Suche zurücksetzen	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück.
	Vorschau anzeigen	Bietet über ein Dropdown-Menü die Möglichkeit, eine Vorschau in dem Format, das Sie in der Registerkarte <i>Details</i> ausgewählt haben (Mehrfachauswahl möglich), zu erstellen.
	Löschen	Löscht den ausgewählten Report.
Reporte		Dieses Menü steht zurzeit nicht zur Verfügung.
Allgemein	Drucken	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	Tabelle anpassen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • Welche Informationen werden angezeigt • Reihenfolge der angezeigten Spalten • 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

 Suchen [► 8]

4.1.1

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.

Suchkriterien 

▼ Allgemein

Erstelldatum

inaktiv

▼

★

Aktualisiert

inaktiv

▼

★

► Bewertungsinformationen

► Agenteninformationen

► Vorlageninformationen

► Bewerterinformationen

^


Suchen

Zurücksetzen

Suchen verwalten

Abb. 4: 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 (Ansichtsfiler) gelten, werden in den Suchkriterien der folgenden Module vordefinierte Sucheinstellungen angezeigt, die den Filtereinstellungen aus den Konversationsregeln entsprechen:

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

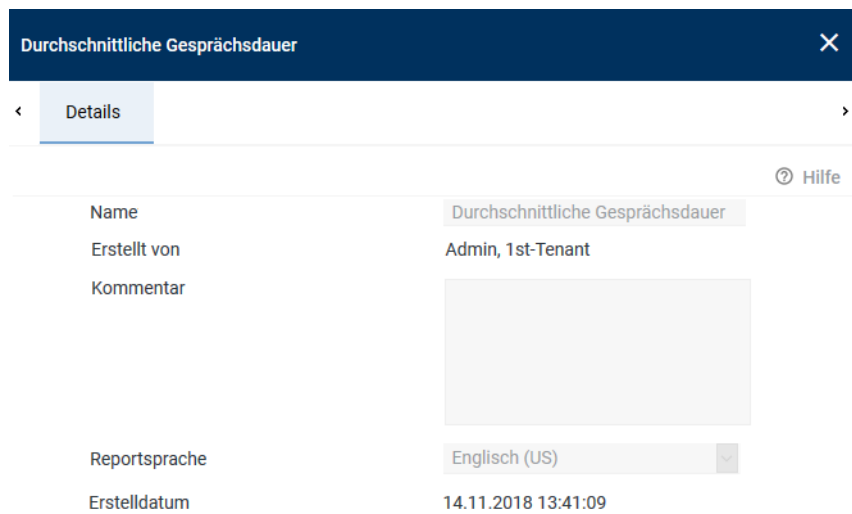
Diese benutzerspezifischen Filter- bzw. Sucheinstellungen können Sie nicht löschen, sondern nur ergänzen und dadurch eine zusätzliche Filterung der Anzeige in der Hauptansicht vornehmen.



Eine detaillierte Beschreibung der Suchfunktion finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATION\$neo\$ - Allgemeine Informationen*.

5 Detailansicht

Klicken Sie auf ein Element in der Tabelle der Hauptansicht, um weitere Informationen zum ausgewählten Report in der Detailansicht anzuzeigen.



Name	Durchschnittliche Gesprächsdauer
Erstellt von	Admin, 1st-Tenant
Kommentar	
Reportsprache	Englisch (US)
Erstelldatum	14.11.2018 13:41:09

Abb. 5: Reporte Detailansicht

<i>Name</i>	Name des Reports.
<i>Erstellt von</i>	Name des Agenten, der den Report erstellt hat.
<i>Kommentar</i>	Zeigt den Kommentar an, der für die zugrundeliegende Reportinstanz gespeichert wurde.
<i>Reportsprache</i>	Sprache, die für den Report verwendet werden soll.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem der Report erstellt wurde.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Menüpunkt Reporte	5
Abb. 2	Reporte - Hauptansicht.....	7
Abb. 3	Symbolleiste Reporte-Modul	7
Abb. 4	Fenster Suchkriterien (Beispiel).....	8
Abb. 5	Reporte Detailansicht	10

Tabellenverzeichnis

Glossar

WFO

Workforce Optimization
