

INSPIRATION_{neo} for Compliance Trader-Modul



Bedienungsanleitung

30.05.2022

Originalanleitung

Produktlinie Neo, Version 7.x

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

INSPIRATION_{neo} for Compliance

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
3	Hauptansicht	7
3.1	Symbolleiste	7
3.1.1	Suchen.....	8
4	Detailansicht	10
4.1	Registerkarte Details	10
4.1.1	Bild hochladen oder entfernen.....	11
4.1.2	Gruppenfeld Details	12
4.1.3	Gruppenfeld Adresse	13
4.2	Registerkarte Aktivitäten.....	13
4.2.1	Ausgewählte Aktivität laden.....	14
4.2.2	Aktivität exportieren	15
4.3	Registerkarte Live-Streaming	17
4.3.1	Symbole Endgeräte-Status.....	18
5	Replay Modul	19
5.1	Wiedergabeleiste	19
5.1.1	Vollansicht	20
5.1.2	Komprimierte Ansicht.....	21
5.1.3	Darstellung der Ladezustände.....	21
5.1.4	Darstellung gefundener Emotionen	23
5.1.5	Darstellung gefundener Schlüsselwörter	23
5.2	Funktionsleiste.....	23
5.2.1	Symbole.....	23
5.2.2	Alle geladenen Elemente exportieren.....	27
5.2.3	Neues Lesezeichen erstellen.....	28
5.2.3.1	Lesezeichen mit Wiedergabekommentar erstellen.....	29
5.2.3.2	Lesezeichen mit Wiedergabekommentar bearbeiten	30
5.2.3.3	Lesezeichen mit Wiedergabekommentar löschen	31
5.2.4	Neuen Stille-Hinweis erstellen	31
5.2.4.1	Konversationsbereich stumm schalten	31
5.2.4.2	Stumm geschalteten Konversationsbereich bearbeiten	32
5.2.4.3	Stumm geschalteten Konversationsbereich löschen	33
5.2.5	Wiedergabeschleife markieren	33
5.3	Video Viewer.....	33
5.3.1	Optionsleiste	35
5.3.2	Wiedergabeleiste	35
5.4	Message Viewer	36
5.4.1	Hauptansicht.....	37

Abbildungsverzeichnis	39
Tabellenverzeichnis.....	41
Glossar	42

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

Das Trader-Modul bietet einen Überblick über Trader, deren Aktivitäten und aktuelle Konversationen.



Im Trader-Modul werden Ihnen nur die Trader angezeigt, die Ihnen in der Organisationsstruktur zugeordnet sind bzw. auf deren Daten Sie Zugriff haben.

Im Trader-Modul stehen folgende Funktionen zur Verfügung:

- Bearbeitung und Verwaltung von Trader-Daten, die in der Applikation System Configuration angelegt wurden.
- Wiedergabe von Aktivitäten.
- Live-Streaming-Funktion zur Beeinflussung der Aufzeichnung und zum Mithören von Konversationen.

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





Grundlegende Informationen zur Bedienung der Applikation *INSPIRATION_{neo} for Compliance* finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATION_{neo} for Compliance - Allgemeine Informationen*.

3

Hauptansicht

In der Hauptansicht werden alle Trader angezeigt, auf deren Daten Sie Zugriff haben.

  Agenten ▾ Allgemein ▾					
Live-Streaming-Status	Personalnummer ▾	Vorname ▾	Nachname ▾	Benutzername ▾	Einstellungsdatum ▾
✗	001	ASC1	ASC1		
✗	3333	Friedrich	Unger		01.03.2008
✗		111	Agent	caliskan	
✗	1000	10.	Agent		






Zeilen pro Seite 50 ▾ 1 - 13 von 13
 




Abb. 1: Hauptansicht

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

Live-Streaming-Status	Zeigt den Live-Streaming-Status des Traders an. ✗ = Trader befindet sich nicht im Live-Streaming. ✓ = Trader befindet sich im Live-Streaming.
Personalnummer	Zeigt die Personalnummer des Traders an.
Vorname	Zeigt den Vornamen des Traders an.
Nachname	Zeigt den Nachnamen des Traders an.
Benutzername	Zeigt den Benutzernamen des Traders an.
Einstellungsdatum	Zeigt das Einstellungsdatum des Traders an.
Geburtsdatum	Zeigt das Geburtsdatum des Traders an.
E-Mail	Zeigt die E-Mail-Adresse des Traders an.
Sichtbar	Zeigt an, ob der Trader sichtbar ist.  = sichtbar  = unsichtbar
Standardvorlage	Zeigt die gewählte Standard-Bewertungsvorlage an. HINWEIS! Bewertungsvorlagen werden im Bewertungsvorlagen-Modul erstellt.
Kommentar	Zeigt Kommentare an, die zu dem Traders abgegeben wurden.
Mitglied von	Zeigt die Organisationseinheit des Traders an.
Risikowert	Zeigt einen möglichen Risikowert für den Traders an, falls ein Risiko-profil im Vorlagen-Modul für diesen Traders angelegt wurde.
Erstelldatum	Datum, an dem der Trader in der Datenbank erstellt wurde.
Aktualisiert	Datum, an dem die Eingaben zuletzt aktualisiert wurden.





3.1

Symbolleiste

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 2: Symbolleiste 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).
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Das Symbol  (<i>Suchen</i>) wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück. Die Suche wird ohne manuelle Filterung gestartet.
<i>Trader</i>		Diese Option steht nicht zur Verfügung.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	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
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet.



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

3.1.1

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. 3: 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:



- Aktivitäten-Modul
- Compliance-Analyse-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\$ for Compliance - Allgemeine Informationen*.

4

Detailansicht

Die Detailansicht enthält weitere Informationen und Funktionen zum ausgewählten Traders.

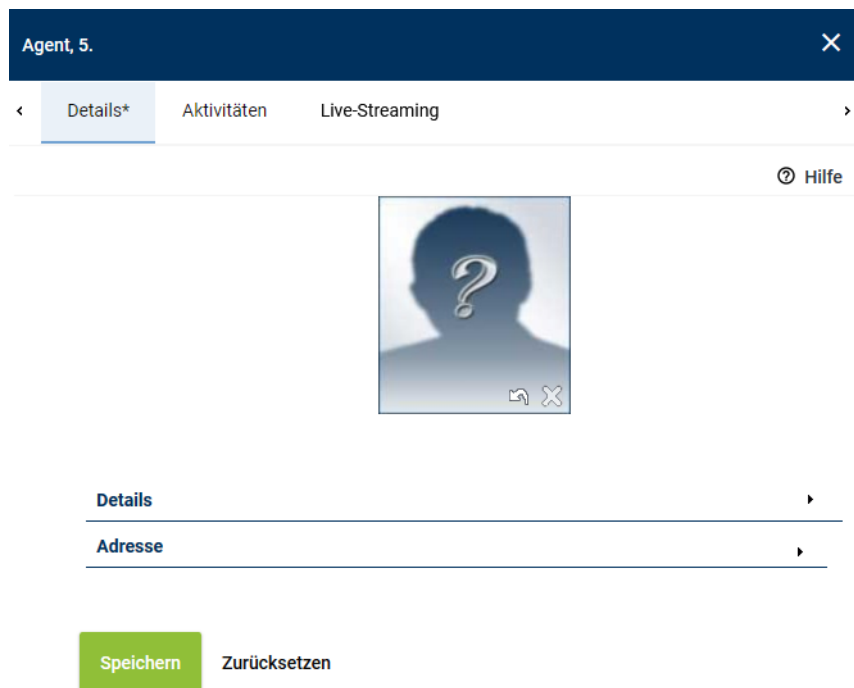


Abb. 4: Detailansicht

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Details**
Hier können Sie detaillierte Informationen zum ausgewählten Traders anzeigen und bearbeiten.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 10.](#)
- **Aktivitäten**
Hier können Sie die gespeicherten Aktivitäten des gewählten Traders anzeigen und bearbeiten.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Aktivitäten", S. 13.](#)
- **Live-Streaming**
Hier können Sie sehen, ob der Trader telefoniert und ob die Konversation aufgezeichnet wird.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Live-Streaming", S. 17.](#)

4.1

Registerkarte Details

Hier können Sie detaillierte Informationen zum ausgewählten Traders anzeigen und bearbeiten.

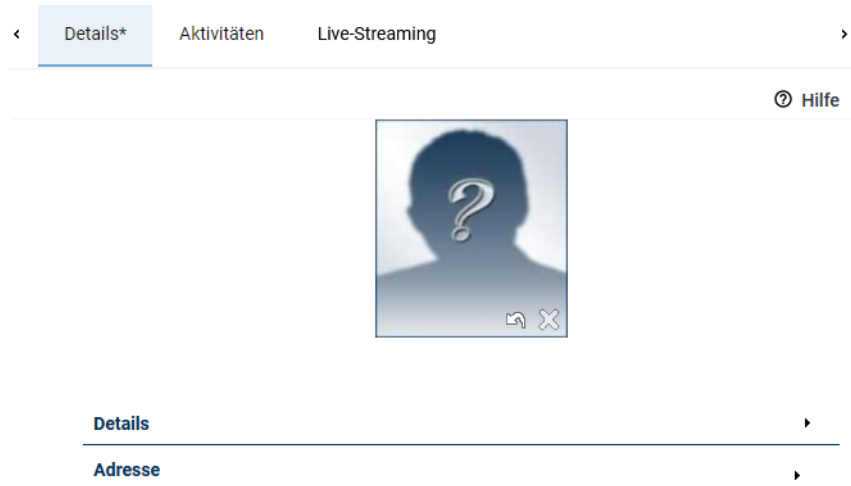
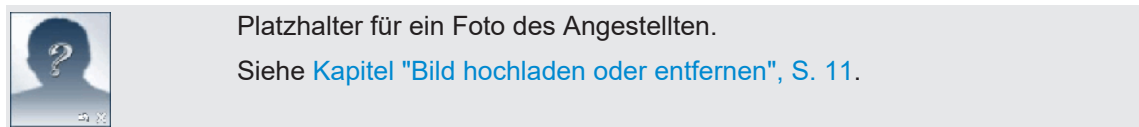


Abb. 5: Registerkarte Details



4.1.1 Bild hochladen oder entfernen

1. Klicken Sie auf das Symbol  (*Bild hochladen*) auf dem Platzhalter für das Foto.

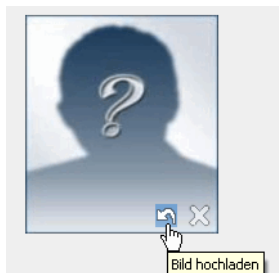


Abb. 6: Bild hochladen

⇒ Das Fenster *Datei hochladen* erscheint.



Abb. 7: Datei hochladen

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




Sie können mehrere Bilddateien in diese Zwischenablage legen.

Um die Zwischenablage zu leeren, klicken Sie auf die Schaltfläche *Alle Dateien entfernen*.

Um nur eine Bilddatei aus der Zwischenablage zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche



neben der Datei.

4. Um ein Bild in die Detailansicht zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei hochladen*.
⇒ Das Bild wird in der Detailansicht angezeigt.
5. Falls Sie ein Bild wieder entfernen möchten, klicken Sie auf das Symbol  (*Bild entfernen*) in der rechten unteren Ecke des Bildes.

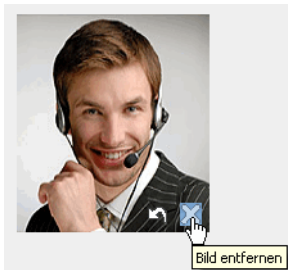


Abb. 8: Bild entfernen (Beispiel)

⇒ Das Bild wird aus der Detailansicht gelöscht.

4.1.2

Gruppenfeld Details

Details	
Personalnummer	500
Vorname*	5.
Nachname*	Agent
Geburtsdatum	<input type="text"/>
Einstellungsdatum	<input type="text"/>
E-Mail	<input type="text"/>
Benutzername	<input type="text"/>
Kommentar	<input type="text"/>

Abb. 9: Registerkarte Details

Personalnummer	Personalnummer des Traders.
Vorname	Vorname des Traders.
Nachname	Nachname des Traders.
Geburtsdatum	Geburtsdatum des Traders. Die Eingabe des Datums kann direkt über die Tastatur oder über das Symbol erfolgen.
Einstellungsdatum	Tag, an dem der Trader eingestellt wurde. Die Eingabe des Datums kann direkt über die Tastatur oder über das Symbol erfolgen.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Traders.

Benutzername	Benutzername des Traders. HINWEIS! Der Benutzername wird hier nur angezeigt und kann nicht verändert werden.
Kommentar	Hier können Sie einen Kommentar zum Traders eintragen.

4.1.3 Gruppenfeld Adresse

1. Falls Sie eine Kontaktadresse hinzufügen möchten, öffnen Sie das Gruppenfeld *Adresse*.

Adresse ▼

+ Adresse hinzufügen

Abb. 10: Adresse hinzufügen

2. Klicken Sie in der Titelleiste des Gruppenfelds auf die Schaltfläche + *Adresse hinzufügen*.
3. Geben Sie die Adresse ein.

Adresse ▼

– Adresse entfernen

Postleitzahl

Straße

Stadt

Land

Abb. 11: Adresse hinzufügen







4. Falls Sie die Adresse entfernen möchten, klicken Sie in der Titelleiste des Gruppenfelds auf die Schaltfläche – *Adresse entfernen*.

4.2 Registerkarte Aktivitäten

Hier sehen Sie die Aktivitäten des ausgewählten Traders.


< Details* Aktivitäten Live-Streaming >	
Startzeit der Session ⇅	Trader ⇅
20.11.2018 00:33:36	Agent, 5.
20.11.2018 00:32:56	Agent, 5.
20.11.2018 00:30:56	Agent, 5.
20.11.2018 00:30:15	Agent, 5.
20.11.2018 00:28:15	Agent, 5.
20.11.2018 00:27:34	Agent, 5.

Abb. 12: Registerkarte Aktivitäten

	<i>Aktivität aufbewahren</i>	Setzt die Aufbewahrungsdauer der ausgewählten Aktivität in der Datenbank auf 100 Jahre.
	<i>Aktivität entfernen</i>	Setzt die Aufbewahrungsdauer der ausgewählten Aktivität auf den Ursprungswert zurück. HINWEIS! Die Funktion ist nur aktiv, wenn die Aufbewahrungsdauer der Aktivität mit der Funktion <i>Aktivität aufbewahren</i> verändert wurde.
	<i>Laden</i>	Lädt die ausgewählte Aktivität zur Wiedergabe in das Replay-Modul (siehe Kapitel "Ausgewählte Aktivität laden" , S. 14).
		Diese Option steht nicht zur Verfügung.
	<i>Exportieren</i>	Exportiert die ausgewählte Aktivität (siehe Kapitel "Aktivität exportieren" , S. 15).
	<i>Kommentar ändern</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie den Kommentar zur ausgewählten Aktivität bearbeiten können. HINWEIS! Der Kommentar zur Aktivität wird im Aktivitäten-Modul angezeigt.

4.2.1 Ausgewählte Aktivität laden

Mit dieser Funktion können Sie Aktivitäten laden und wiedergeben.


1. Wählen Sie die Aktivität, die Sie wiedergeben möchten, in der Liste aus.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Laden*).
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

<i>Lade alles</i>	<p>Die komplette aufgezeichnete Aktivität wird in das Replay-Modul geladen.</p> <p>Falls eine Bildschirmaufzeichnung gespeichert wurde, wird das Bildschirmvideo im Video Viewer des Replay-Moduls angezeigt.</p> <p>Falls eine Textnachricht gespeichert wurde, wird die SMS- oder SDS-Aufzeichnung in einem eigenen Fenster des Replay-Moduls angezeigt.</p> <p>Falls eine Chataufzeichnung gespeichert wurde, wird der Chat-Text im Message Viewer des Replay-Moduls angezeigt.</p> <p>Falls eine Kameraaufzeichnung gespeichert wurde, wird das Kameravideo im Video Viewer des Replay-Moduls angezeigt.</p>
<i>Lade Sprachaufzeichnung</i>	<p>Die Sprachaufzeichnung der Aktivität wird in das Replay-Modul geladen.</p> <p>Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Aktivität eine Sprachaufzeichnung gespeichert wurde.</p>
<i>Lade Bildschirmaufzeichnung</i>	<p>Die Bildschirmaufzeichnung der Aktivität wird in den Video Viewer des Replay-Moduls geladen.</p> <p>Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Aktivität eine Bildschirmaufzeichnung gespeichert wurde.</p>
<i>Lade Textnachricht</i>	<p>Die Textnachricht (SMS oder SDS) der Aktivität wird in den Message Viewer des Replay-Moduls geladen.</p> <p>Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Aktivität eine Textnachricht gespeichert wurde.</p>

<i>Lade Chat-Text</i>	<p>Die Chataufzeichnung der Aktivität wird in den Message Viewer des Replay-Moduls geladen.</p> <p>Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Aktivität eine Chataufzeichnung gespeichert wurde.</p>
<i>Lade Video</i>	<p>Die Kameraaufzeichnung der Aktivität wird in den Video Viewer des Replay-Moduls geladen.</p> <p>Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Aktivität eine Kameraaufzeichnung gespeichert wurde.</p>

4. Die Aktivität wird in das Replay-Modul geladen und kann dort wiedergegeben werden. Informationen zu den Funktionen des Replay-Moduls finden Sie im [Kapitel "Replay Modul", S. 19](#).

4.2.2 Aktivität exportieren

1. Klicken Sie auf das Symbol  (*Exportieren*).

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

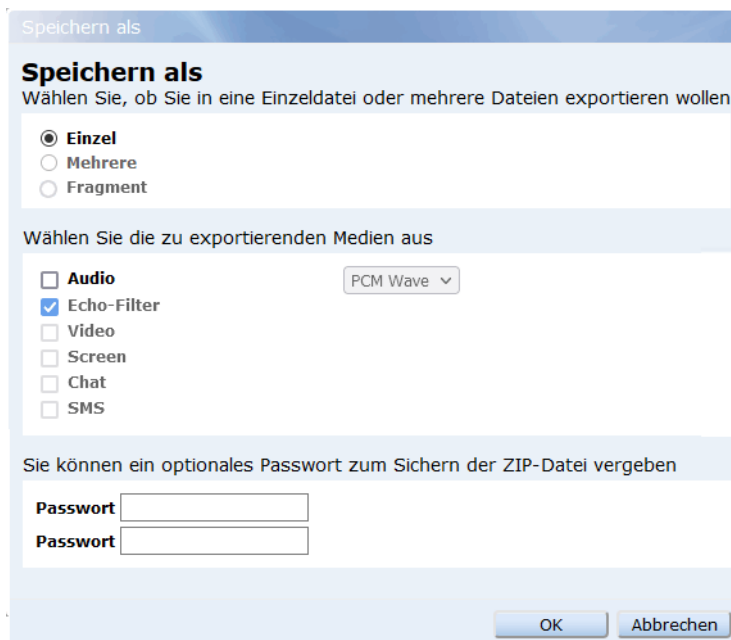


Abb. 13: Speichern als

2. Wählen Sie im Fenster *Speichern als* die entsprechenden Optionen aus.

<i>Einzel</i>	<p>Mischt alle Aufzeichnungen einer oder mehrerer Konversationen zusammen in eine Datei.</p> <p>HINWEIS! Wenn Sie mehrere Konversationen wählen, wird die dazwischenliegende Zeit mit Stille aufgefüllt. Bei Konversationen mit einem großen zeitlichen Abstand resultieren daraus sehr große WAVE-Dateien. Achten Sie daher bei der Auswahl von mehreren Konversationen auf einen geringen zeitlichen Abstand.</p>
<i>Mehrere</i>	Erzeugt für jede zu speichernde Aufzeichnung eine eigene Datei.
<i>Fragment</i>	Nur die Daten, die im Bereich der gesetzten Schleife enthalten sind, werden gespeichert. Alle anderen Daten werden verworfen.
<i>Audio</i>	<p>Speichert die Audiodaten.</p> <p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das Audioformat aus:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • PCM Wave Beim PCM-Verfahren ist die Ausgabedatei nicht komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Dieses Verfahren benötigt sehr viel Speicherplatz. • MP3 Beim MP3-Verfahren ist die Ausgabedatei komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Durch die Nutzung von MP3 wird bei hoher Sprachqualität weniger Speicherplatz benötigt als beim Export im WAVE-Format.
Echo-Filter	Standardmäßig ist der Echo-Filter für den Export aktiviert. Der Echo-Filter erkennt und entfernt innerhalb von Gesprächen doppelte Aufnahmen für die jeweiligen Teilnehmer, sodass die Wiedergabe frei von Echos durch den Zeitversatz von Aufnahmeduplikaten ist. Wenn Sie den Echo-Filter für den Export deaktivieren wollen, entfernen Sie das Häkchen aus dem Kontrollkästchen.
Video	Speichert die Videodaten . Video wird im MP4 -Format mit dem Video-Codec H.264 exportiert. Sollte die Konversation mehrere Video-Streams beinhalten, wird nur der erste Stream exportiert.
Screen	Speichert die Bildschirmaufzeichnungen.
Chat	Speichert den Chat-Text.
SMS	Speichert die SMS-Daten.
Password	Sichert die ZIP-Datei mit einem Passwort.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

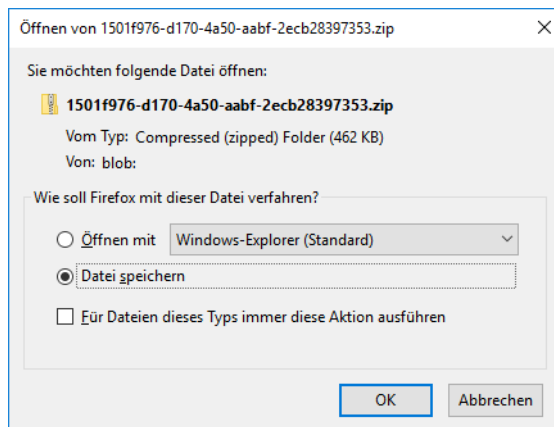


Abb. 14: Konversationen speichern

4. Wählen Sie die Option **Datei speichern**.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.

⇒ Die Elemente werden in einer ZIP-Datei in das lokale Download-Verzeichnis exportiert. Die ZIP-Datei enthält folgende Dateien:
Die Audiodaten werden als **WAVE**- oder **MP3**-Datei(en) gespeichert.
Audiodaten zusammen mit Bildschirmaufzeichnungen werden als **MP4**-Datei(en) gespeichert.
Videodaten werden als **MP4**-Datei(en) gespeichert.
Bildschirmaufzeichnungen werden als **MP4**-Datei(en) gespeichert.
Die zugehörigen Metadaten werden als **CSV**-Datei(en) mit dem gleichen Dateinamen

gespeichert.

Chat-Texte werden als **XML**-Datei(en) gespeichert.

Die SMS-Daten werden als **XML**-Datei(en) gespeichert.

4.3 Registerkarte Live-Streaming

Hier können Sie sehen, ob der ausgewählte Trader gerade telefoniert und ob die Konversation aufgezeichnet wird.

Die aktuelle Konversation des Traders wird hier unter folgenden Voraussetzungen angezeigt.

- Dem Traders ist eine Extension zugeordnet.
- Im Server-Modul ist die Option *Aufzeichnungssteuerung/Live-Streaming* aktiviert.
- Im Aufzeichnungsplan ist für die *Externe Aufzeichnungssteuerung* die Option *API* aktiviert.

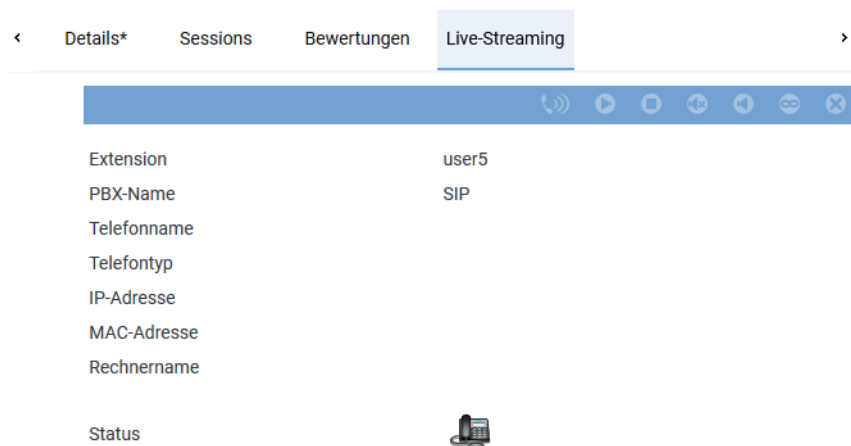










Abb. 15: Registerkarte Live-Streaming

Über die Funktionen der Symbolleiste in dieser Registerkarte können Sie die Aufzeichnung der Konversation beeinflussen. Welche Funktionen zur Verfügung stehen, ist abhängig von den Einstellungen im Aufzeichnungsplan und dem aktuellen Aufzeichnungsstatus der Konversation.

	Live-Streaming starten	Startet die Funktion <i>Live-Streaming</i> . Mit dieser Funktion können Sie das laufende Gespräch mithören.
	Live-Streaming stoppen	Stoppt die Funktion <i>Live-Streaming</i> .
	Aufzeichnung starten	Startet die Aufzeichnung.
	Aufzeichnung stoppen	Stoppt die Aufzeichnung.
	Aufzeichnung stumm-schalten	Schaltet die anliegende Gesprächsaufzeichnung stumm und die anliegende Bildschirmaufzeichnung oder Videoaufzeichnung schwarz.
	Stummschaltung aufheben	Hebt die Stummschaltung der anliegenden Gesprächsaufzeichnung und die Schwarzschtaltung der anliegenden Bildschirmaufzeichnung oder Videoaufzeichnung auf.
	Aufzeichnung am Ende der Konversation speichern	Speichert die Aufzeichnung. Mit dieser Funktion können Sie die Aufzeichnung speichern, auch wenn im Aufzeichnungsplan vorgesehen ist, dass die Aufzeichnung verworfen wird.
	Aufzeichnung am Ende der Konversation löschen	Löscht die Aufzeichnung. Die Aufzeichnung wird gelöscht, auch wenn im Aufzeichnungsplan vorgesehen ist, dass die Aufzeichnung gespeichert wird.







Folgende Informationen werden in der Registerkarte angezeigt:

<i>Extension</i>	Extension, die dem Traders zugeordnet ist.
<i>PBX-Name</i>	Name der Telefonanlage (PBX), zu der die zugeordnete Extension gehört.
<i>Telefonname</i>	Name des Telefons, über das die Konversation läuft.
<i>Telefontyp</i>	Typ des Telefons, über das die Konversation läuft.
<i>IP-Adresse</i>	IP-Adresse des Endgeräts, über das die Konversation läuft.
<i>MAC-Adresse</i>	MAC-Adresse des Endgeräts, über das die Konversation läuft.
<i>Rechnername</i>	Name des Rechners, auf dem die Aufzeichnung läuft.
<i>Status</i>	Aktueller Konversations-Status am Endgerät. Der Status wird über ein Symbol abgebildet. Siehe Kapitel "Symbole Endgeräte-Status", S. 18.

Tab. 1: Konversationsdetails

4.3.1

Symbole Endgeräte-Status

	<i>Keine Konversation verfügbar</i>	Auf dem Endgerät findet keine Konversation statt.
	<i>Keine Aufzeichnung verfügbar</i>	Auf dem Endgerät findet eine Konversation statt. Die Konversation wird nicht aufgezeichnet.
	<i>Aufzeichnung ist verfügbar</i>	Auf dem Endgerät findet eine Konversation statt. Die Konversation wird aufgezeichnet. Die Aufzeichnung wird nach dem Ende der Konversation gespeichert.
	<i>Die Aufzeichnung wird nach Konversationsende gelöscht</i>	Auf dem Endgerät findet eine Konversation statt. Die Konversation wird aufgezeichnet. Die Aufzeichnung wird nach dem Ende der Konversation verworfen.
	<i>Die Aufzeichnung wurde stummgeschaltet</i>	Auf dem Endgerät findet eine Konversation statt. Die Konversation wird aufgezeichnet. Die Aufzeichnung ist stumm geschaltet. Die Aufzeichnung wird nach dem Ende der Konversation gespeichert.
	<i>Die Aufzeichnung wurde stummgeschaltet und wird nach Konversationsende gelöscht</i>	Auf dem Endgerät findet eine Konversation statt. Die Konversation wird aufgezeichnet. Die Aufzeichnung ist stumm geschaltet. Die Aufzeichnung wird nach dem Ende der Konversation verworfen.

Tab. 2: Endgeräte-Status

Das Replay-Modul dient zur Wiedergabe von Konversationen. Konversationen, die wiedergegeben werden sollen, müssen in der Hauptansicht ausgewählt und in das Replay-Modul geladen werden.

Wenn Konversationen mit Bildschirm- bzw. Kameraaufzeichnungen in das Replay-Modul geladen werden, öffnet sich für die Wiedergabe der [Videoaufnahme](#) automatisch das Fenster des Video Viewers, siehe [Kapitel "Video Viewer", S. 33](#). Die Wiedergabefunktionen werden für die Konversation im Replay-Modul und für die Videoaufzeichnungen im Video Viewer synchron ausgeführt.

Wenn Konversationen mit Chat-Texten oder Textnachrichten (SMS oder SDS) in das Replay-Modul geladen werden, öffnet sich für die Anzeige der Chat-Texte oder der Textnachrichten automatisch das Fenster des Message Viewers, siehe [Kapitel "Message Viewer", S. 36](#).



Abb. 16: Startbildschirm (Beispiel)



1	Wiedergabeleiste	Zeigt die geladenen Konversationen, siehe Kapitel "Wiedergabeleiste", S. 19 .
2	Funktionsleiste	Enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste, siehe Kapitel "Funktionsleiste", S. 23 .

Die konfigurierten Einstellungen in der Funktionsleiste des Replay-Moduls, wie z. B. *Erweiterte Ansicht*, *Einfache Ansicht*, *Element sperren* usw., werden für den angemeldeten Benutzer automatisch gespeichert. Die Einstellungen des Replay-Moduls werden auch bei der Verwendung in anderen Modulen oder nach einem Logoff/Login übernommen.

5.1

Wiedergabeleiste

Die Wiedergabeleiste zeigt die geladenen Konversationen.

In der Wiedergabeleiste wird zwischen 2 Ansichten unterschieden, der Vollansicht und der komprimierten Ansicht. Zum Umschalten der Ansicht, klicken Sie in der Funktionsleiste rechts auf das Symbol  (Umschalten in die Vollansicht) oder  (Umschalten in die komprimierte Ansicht).

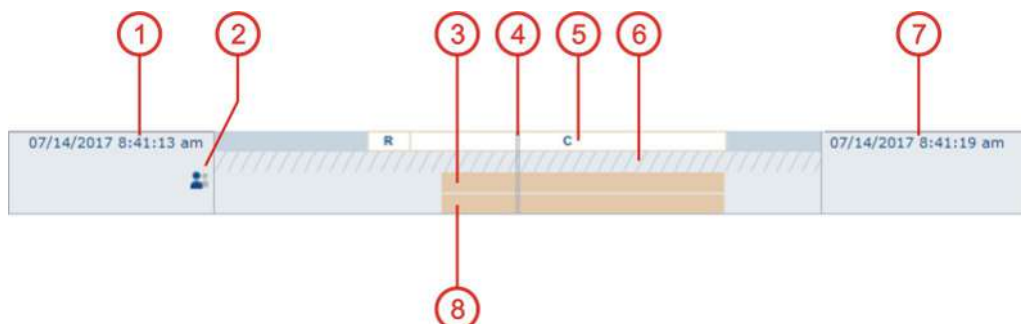


Abb. 17: Wiedergabeleiste in Vollansicht

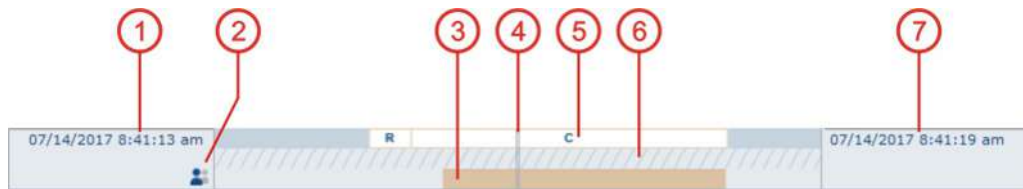







Abb. 18: Wiedergabeleiste in komprimierter Ansicht

- 1 Zeigt die Startzeit der geladenen Konversation.
Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Startzeit der frühesten Konversation angezeigt.
- 2 Zeigt Informationen zu den Konversationsteilnehmern.
Die Informationen sind nur sichtbar, wenn die Wiedergabeleiste in Vollansicht angezeigt wird.
 -  = Interne Teilnehmer
 -  = Externe Teilnehmer
 -  = Gemischte Spur mit internen und externen Teilnehmern
 -  = Unbekannte Teilnehmer
 -  = Bildschirmaufzeichnung
 Um die Telefonnummern der Teilnehmer einer Spur einzublenden, bewegen Sie den Mauszeiger über das Teilnehmer-Symbol.
- 3 Zeigt die Spur 1 einer geladenen Konversation. Weitere Informationen siehe [Kapitel "Darstellung der Ladezustände", S. 21](#).
- 4 Zeigt die Wiedergabeposition.
Um die aktuelle Wiedergabeposition der geladenen Konversation zu ändern, gibt es 2 Möglichkeiten:
 1. Klicken Sie mit der Maustaste auf die entsprechende Wiedergabeposition.
 2. Klicken Sie mit der Maustaste auf eine Spur und ziehen Sie diese mit gedrückter Maustaste nach links oder rechts.
- 5 Zeigt die Sektionen der Konversation.
Folgende Sektionen sind möglich:
 - R = Ringing (eine Verbindung wird aufgebaut)
 - C = Connected (mindestens zwei Teilnehmer telefonieren miteinander)
 - H = Hold (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife)
 - Q = Queued (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife)
 - W = Wrapup (Nachbearbeitungszeit)
- 6 Zeigt Tagging und Compliance-Analyse-Daten (z. B. gefundene Schlüsselwörter).
Die Zeile wird nur eingeblendet, wenn Informationen zur Verfügung stehen.
- 7 Zeigt die Endzeit der geladenen Konversation.
Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Endzeit der letzten Konversation angezeigt.
- 8 Zeigt die Spur 2 einer geladenen Konversation. Weitere Informationen siehe [Kapitel "Darstellung der Ladezustände", S. 21](#).

5.1.1 Vollansicht

In der Vollansicht werden in der Wiedergabeleiste des Replay-Moduls alle Spuren der Aufzeichnung für Bild und Sprache angezeigt, die zur geladenen Konversation gehören.

Bei der Wiedergabe von Stereo-Aufzeichnungen mit mehreren internen Teilnehmern kommt es zu einem Echo-Effekt, da die Stimme einiger Teilnehmer mehrfach aufgezeichnet wurde. Um den Hall-Effekt zu vermeiden, müssen solche Spuren mit doppelten Aufzeichnungen stumm geschaltet werden.

5.1.2 Komprimierte Ansicht

In der Komprimierten Ansicht werden in der Wiedergabeleiste des Replay-Moduls keine einzelnen Spuren der Aufzeichnung für Bild und Sprache angezeigt. Alle Aufzeichnungen einer geladenen Konversation werden zu einer Gruppe in einer Spur zusammengefasst.

In der komprimierten Ansicht werden doppelte Aufzeichnungen automatisch unterdrückt, so dass im Normalfall kein Echo-Effekt entsteht. Bei Fehlern in der Aufzeichnung zeigen Sie die Wiedergabeleiste in Vollansicht und schalten Sie die einzelnen Spuren von Hand stumm.

5.1.3 Darstellung der Ladezustände

Die geladene Konversation bekommt eine zugeordnete Grundfarbe aus einer definierten Farbpalette.

Der Wiedergabebalken der Konversation zeigt den Ladezustand an. Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der möglichen Ladezustände.

1. Grundfarbe (z. B. Hellbraun) = Metadaten vollständig geladen.

⇒ Die Konversation kann wiedergegeben werden.



Abb. 19: Metadaten vollständig geladen

2. Leer = Metadaten der Aufzeichnung fehlen.

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 20: Metadaten der Aufzeichnung fehlen

3. Rot gestreifte Grundfarbe (nur in der Vollansicht) = Audiodaten der Aufzeichnung defekt.

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 21: Defektes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht)

4. Rot punktierte Grundfarbe (nur in der Vollansicht) = Paket in den Metadaten der Aufzeichnung fehlt.

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 22: Fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht)

5. Rotes Ausrufezeichen (nur in der Komprimierten Ansicht) = Audiodaten der Aufzeichnung sind defekt oder Paket in den Metadaten der Aufzeichnung fehlt.

Für eine genauere Spezifizierung über die Grafik schalten Sie bitte in die Vollansicht um.

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 23: Defektes oder fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Komprimierte Ansicht)

6. Grundfarbe, hell (z. B. Ocker, hell) = Datenpuffer leer.
Grundfarbe (z. B. Ocker) = Datenpuffer geladen.

- ⇒ Die Konversation kann wiedergegeben werden. Ein leerer Datenpuffer wird automatisch nachgeladen. Bei langsamer Serververbindung kann die Wiedergabe stoppen. Sobald der Datenpuffer nachgeladen ist, wird die Wiedergabe fortgesetzt.

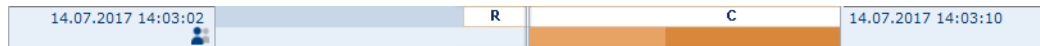


Abb. 24: Datenpuffer leer/geladen

7. Rot = Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen.

- ⇒ Die Konversation ist fehlerhaft und kann nicht wiedergegeben werden.

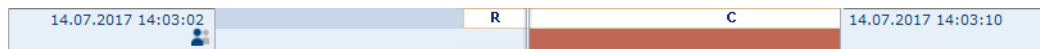


Abb. 25: Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen

8. Grundfarbe (z. B. Hellbraun) = Metadaten vollständig geladen.

Rot = Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen.

- ⇒ Im Grundfarben-Bereich kann die Konversation wiedergegeben werden.
⇒ Im roten Bereich ist die Konversation fehlerhaft und kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 26: Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen

9. Violett = Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet.

- ⇒ Die Konversation kann wiedergegeben werden. Es ist nichts zu hören, da keine Audiodaten aufgezeichnet wurden. Stumm geschaltete Pakete sind dauerhaft stumm und nachträglich nicht änderbar.

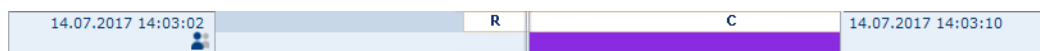


Abb. 27: Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet

10. Grundfarbe (z. B. Hellbraun) = Metadaten vollständig geladen.

Violett, hell = Konversationsbereich stumm geschaltet.

- ⇒ Die Konversation kann wiedergegeben werden. Im stumm geschalteten Konversationsbereich wird Stille wiedergegeben. Der stumm geschaltete Konversationsbereich kann gelöscht werden, so dass die Audiodaten wieder angehört werden können.



Abb. 28: Konversationsbereich stumm geschaltet

11. Grau = Nicht unterstützte Daten in der Aufzeichnung enthalten.

- ⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 29: Nicht unterstützte Daten in der Aufzeichnung enthalten

12. Schwarz = Aufzeichnung gesperrt.

- ⇒ Die Konversation kann aufgrund einer fehlenden Lizenz bei der Aufzeichnung nicht wiedergegeben werden.



Abb. 30: Aufzeichnung gesperrt

5.1.4 Darstellung gefundener Emotionen

Wenn ein Emotionserkennungs-Job in der Konversation Emotionen gefunden hat, werden diese in der geladenen Konversation als farbliche Markierung angezeigt. Die farblichen Markierungen entsprechen hinsichtlich Position und Länge dem Auftreten und der Dauer der Emotion innerhalb der Konversation.



Abb. 31: Gefundene Emotionen in einer Konversation (Beispiel)

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der möglichen farblichen Markierungen:

- Hellblau markiert einen Stilleabschnitt.
- Rot markiert einen Lautstärkeabschnitt.
- Gelb markiert Abschnitte des Übersprechens und massiven Übersprechens.
- Grün markiert unauffällige Audioabschnitte.

5.1.5 Darstellung gefundener Schlüsselwörter

Wenn ein Schlüsselworterkennungs-Job in der Konversation Schlüsselwörter gefunden hat, werden diese in der geladenen Konversation als schwarze Dreiecke angezeigt. Die Dreiecke entsprechen hinsichtlich Position und Breite dem Auftreten und der Dauer des Schlüsselworts innerhalb der Konversation.



Abb. 32: Gefundene Schlüsselwörter in einer Konversation (Beispiel)

Befindet sich die Wiedergabposition im Bereich einer Markierung, wird ein Wiedergabehinweis mit den erkannten Schlüsselwort-Details angezeigt.

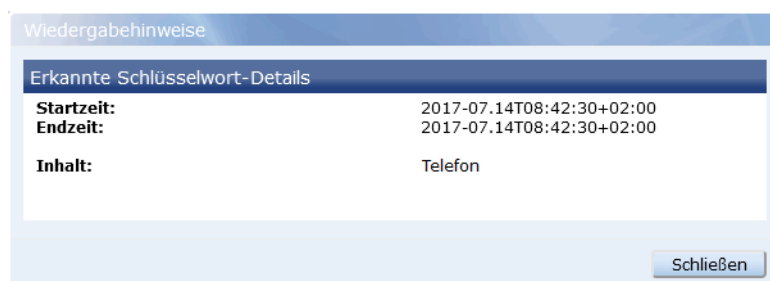




Abb. 33: Wiedergabehinweis mit den erkannten Schlüsselwort-Details (Beispiel)



5.2 Funktionsleiste

Die Funktionsleiste enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste.

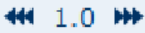







5.2.1 Symbole

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Funktionssymbole.



	Wiedergabe/ Pause	Startet die Wiedergabe. Falls mehrere Konversationen im Replay-Modul geladen sind, werden bei Überlagerung der Aufzeichnungszeiten die Konversationen parallel wiedergeben.
		Unterbricht die Wiedergabe.

	<i>Stopp</i>	Stoppt die Wiedergabe.
	<i>Zurückspulen</i>	Springt in der aktuellen Wiedergabeposition 5 Sekunden zurück.
	<i>Zurück</i>	Springt zum Anfang der laufenden bzw. vorhergehenden Konversation.
	<i>Vorspulen</i>	Springt in der aktuellen Wiedergabeposition 5 Sekunden vor.
	<i>Vor</i>	Springt zum Anfang der nächsten Konversation.
	<i>Element sperren</i>	<p>Zeigt an, dass die Sperre für das Replay-Modul deaktiviert ist. Dadurch können mehrere Konversationen in das Replay-Modul geladen werden.</p> <p>Hinweis: Grundsätzlich können Sie mehrere Videoaufzeichnungen in den Video Viewer laden. Allerdings können Sie zu jedem Zeitpunkt nur eine davon wiedergeben.</p>
		<p>Zeigt an, dass die Sperre für das Replay-Modul aktiviert ist. Dadurch kann nur 1 Konversation in das Replay-Modul geladen werden.</p>
	<i>Verbindung zur Wiedergabekomponente erneuern</i>	Aktualisiert die Serververbindung.
	<i>Videofenster einblenden</i>	Zeigt den Video Viewer in der Hauptansicht der Applikation an.
	<i>Videofenster ausblenden</i>	Zeigt die Hauptansicht der Applikation an. Der in die Hauptansicht integrierte Video Viewer wird ausgeblendet.
	<i>Video Viewer abdocken</i>	Zeigt den Video Viewer in einem eigenen Fenster an.
	<i>Video Viewer andocken</i>	Schließt das eigene Fenster des Video Viewers.
	<i>Echo-Filter an/aus</i>	Zeigt an, dass Echo-Filtering aktiviert ist.
		Zeigt an, dass kein Echo-Filtering aktiviert ist.
	<i>Ton an/aus</i>	Zeigt an, dass der Lautsprecher für die Konversation aktiviert ist.
		Zeigt an, dass der Lautsprecher für die Konversation deaktiviert ist.
	<i>Lautstärke</i>	Regelt die allgemeine Wiedergabelautstärke.



		Um die Lautstärke zu ändern, klicken Sie mit der Maustaste auf den Schieberegler und bewegen Sie den Schieberegler mit gedrückter Maustaste nach rechts oder links.
	<i>Wiedergabeliste leeren</i>	Entfernt alle geladenen Konversationen aus dem Replay-Modul.
	<i>Alle geladenen Elemente exportieren</i>	Speichert die Audiodaten der geladenen Konversationen als WAVE - oder MP3 -Datei und die dazugehörigen Konversationszusatzdaten als CSV-Datei auf der Festplatte Ihres Rechners, siehe Kapitel "Alle geladenen Elemente exportieren" , S. 27.
	<i>Neues Lesezeichen erstellen</i>	Setzt ein Lesezeichen bzw. markiert den Anfang eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe Kapitel "Neues Lesezeichen erstellen" , S. 28.
		Setzt ein Lesezeichen und markiert das Ende eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition. Für den markierten Bereich zwischen 2 zusammengehörenden Lesezeichen kann ein Kommentar eingegeben werden, siehe Kapitel "Neues Lesezeichen erstellen" , S. 28.
	<i>Neuen Stille-Hinweis erstellen</i>	Markiert den Anfang eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer, siehe Kapitel "Neuen Stille-Hinweis erstellen" , S. 31.
		Markiert das Ende eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer, siehe Kapitel "Neuen Stille-Hinweis erstellen" , S. 31.
	<i>Schleife</i>	Markiert den Anfang einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe Kapitel "Wiedergabeschleife markieren" , S. 33.
		Markiert das Ende einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe Kapitel "Wiedergabeschleife markieren" , S. 33.
		Entfernt die Markierungen der Wiedergabeschleife, siehe Kapitel "Wiedergabeschleife markieren" , S. 33.
	<i>Stille überspringen</i>	Zeigt an, dass das automatische Überspringen der Stille-Abschnitte in einer Konversation und der Stummzeiten zwischen einzelnen Konversationen deaktiviert ist.
		Zeigt an, dass das automatische Überspringen der Stille-Abschnitte in einer Konversation und der Stummzeiten zwischen einzelnen Konversationen aktiviert ist. Die durch einen Emotionserkennungs-Job gefundenen Stille-Abschnitte werden bei der Wiedergabe der Konversation übersprungen. Falls mehrere Konversationen

		in das Replay-Modul geladen werden, werden auch die Stummzeiten zwischen den einzelnen Konversationen bei der Wiedergabe übersprungen.
		<p>Zeigt die aktuelle Wiedergabegeschwindigkeit.</p> <p>Die Wiedergabegeschwindigkeit kann zwischen 0,5 und 2,0 eingestellt werden.</p> <p>Um die Wiedergabegeschwindigkeit zu reduzieren, klicken Sie auf das Symbol  <i>Wiedergabegeschwindigkeit verringern</i>.</p> <p>Um die Wiedergabegeschwindigkeit zu erhöhen, klicken Sie auf das Symbol  <i>Wiedergabegeschwindigkeit erhöhen</i>.</p>
	<i>Wiedergabe per Telefon</i>	Zeigt an, dass die Konversationswiedergabe über Telefon deaktiviert ist.
		<p>Zeigt an, dass die Konversationswiedergabe über Telefon aktiviert ist.</p> <p>Um geladene Konversationen wiederzugeben, klicken Sie auf das Symbol  (Wiedergabe).</p>
		<p>Zeigt das Zeitfenster für die geladenen Konversationen.</p> <p>Das Zeitfenster können Sie in 25 Schritten von 1 Sekunde bis zu 14 Tagen eingeben. Es gibt 2 Möglichkeiten, das Zeitfenster zu ändern:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klicken Sie rechts im Zeitfensters auf + oder -. 2. Drehen Sie das Mauseisrad, während sich der Mauszeiger über der Wiedergabespur befindet.
		<p>Zeigt die aktuelle Wiedergabeposition an.</p> <p>Klicken Sie im Anzeigefeld, um zwischen absoluter/relativer Zeitanzeige zu wechseln.</p> <p>Die absolute Zeitanzeige zeigt das Datum und die Uhrzeit der aktuellen Wiedergabeposition an.</p> <p>Die relative Zeitanzeige zeigt die wiedergegebene Zeit der aktuellen Wiedergabeposition in HH:MM:SS an.</p>

Funktionssymbole in der Funktionsleiste rechts

	Erweiterte Ansicht	Schaltet die Wiedergabeleiste in die Vollansicht um.
	Einfache Ansicht	Schaltet die Wiedergabeleiste in die komprimierte Ansicht um.


Funktionssymbole in der Funktionsleiste links

	Symbolleiste einblenden	Zeigt alle Funktionssymbole in der Funktionsleiste.
	Symbolleiste ausblenden	Blendet die Funktionssymbole in der Funktionsleiste teilweise aus.



Nicht alle beschriebenen Symbole kommen in allen Modulen und Applikationen vor.

5.2.2 Alle geladenen Elemente exportieren

1. Klicken Sie auf das Symbol  (*Alle geladenen Elemente exportieren*).
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

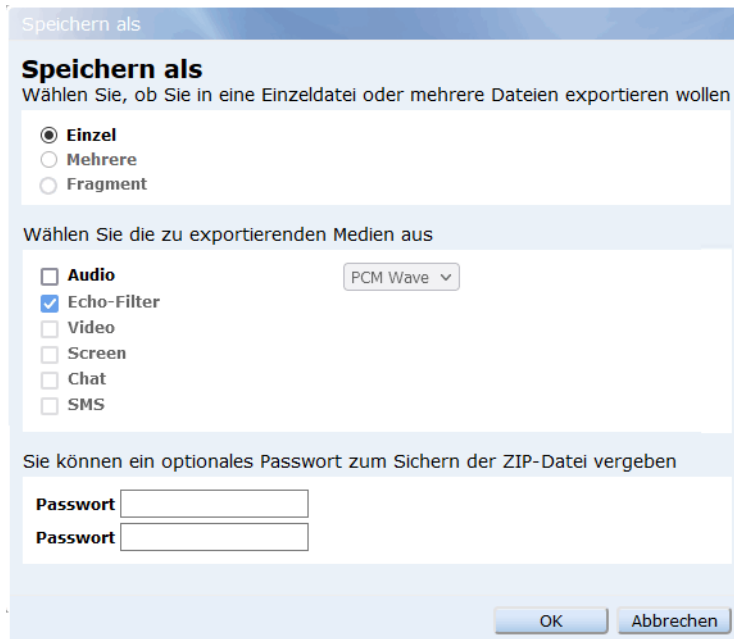


Abb. 34: Speichern als

2. Wählen Sie im Fenster *Speichern als* die entsprechenden Optionen aus.

<i>Einzel</i>	<p>Mischt alle Aufzeichnungen einer oder mehrerer Konversationen zusammen in eine Datei.</p> <p>HINWEIS! Wenn Sie mehrere Konversationen wählen, wird die dazwischenliegende Zeit mit Stille aufgefüllt. Bei Konversationen mit einem großen zeitlichen Abstand resultieren daraus sehr große WAVE-Dateien. Achten Sie daher bei der Auswahl von mehreren Konversationen auf einen geringen zeitlichen Abstand.</p>
<i>Mehrere</i>	Erzeugt für jede zu speichernde Aufzeichnung eine eigene Datei.
<i>Fragment</i>	Nur die Daten, die im Bereich der gesetzten Schleife enthalten sind, werden gespeichert. Alle anderen Daten werden verworfen.
<i>Audio</i>	<p>Speichert die Audiodaten.</p> <p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das Audioformat aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PCM Wave Beim PCM-Verfahren ist die Ausgabedatei nicht komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Dieses Verfahren benötigt sehr viel Speicherplatz. • MP3 Beim MP3-Verfahren ist die Ausgabedatei komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Durch die Nutzung von MP3 wird bei hoher Sprachqualität weniger Speicherplatz benötigt als beim Export im WAVE-Format.
<i>Echo-Filter</i>	Standardmäßig ist der Echo-Filter für den Export aktiviert. Der Echo-Filter erkennt und entfernt innerhalb von Gesprächen doppelte Aufnahmen für die jeweiligen Teilnehmer, sodass die Wiedergabe frei von Echos durch den

	Zeitversatz von Aufnahmeduplikaten ist. Wenn Sie den Echo-Filter für den Export deaktivieren wollen, entfernen Sie das Häkchen aus dem Kontrollkästchen.
<i>Video</i>	Speichert die Videodaten . Video wird im MP4 -Format mit dem Video-Codec H.264 exportiert. Sollte die Konversation mehrere Video-Streams beinhalten, wird nur der erste Stream exportiert.
<i>Screen</i>	Speichert die Bildschirmaufzeichnungen.
<i>Chat</i>	Speichert den Chat-Text.
<i>SMS</i>	Speichert die SMS-Daten.
<i>Passwort</i>	Sichert die ZIP-Datei mit einem Passwort.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

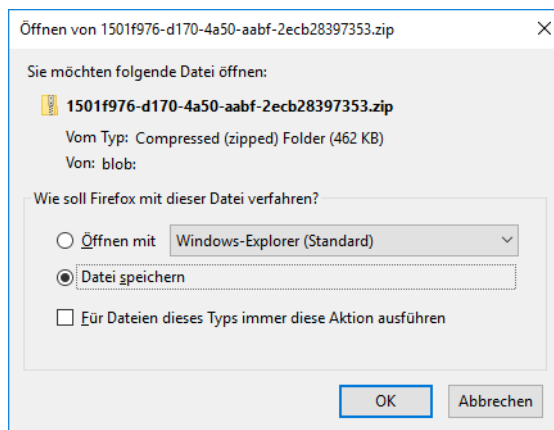


Abb. 35: Konversationen speichern

4. Wählen Sie die Option *Datei speichern*.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.

- ⇒ Die Elemente werden in einer ZIP-Datei in das lokale Download-Verzeichnis exportiert. Die ZIP-Datei enthält folgende Dateien:
 Die Audiodaten werden als [WAVE](#)- oder [MP3](#)-Datei(en) gespeichert.
 Audiodaten zusammen mit Bildschirmaufzeichnungen werden als MP4-Datei(en) gespeichert.
 Videodaten werden als MP4-Datei(en) gespeichert.
 Bildschirmaufzeichnungen werden als MP4-Datei(en) gespeichert.
 Die zugehörigen Metadaten werden als CSV-Datei(en) mit dem gleichen Dateinamen gespeichert.
 Chat-Texte werden als [XML](#)-Datei(en) gespeichert.
 Die SMS-Daten werden als [XML](#)-Datei(en) gespeichert.

5.2.3 Neues Lesezeichen erstellen

Es ist nicht vorgesehen, nur ein einzelnes Lesezeichen zu erstellen. Der Anfang und das Ende eines Konversationsbereichs muss durch die Erstellung eines neuen Lesezeichens markiert werden. Für diesen getaggten Konversationsbereich zwischen 2 Lesezeichen kann ein Wiedergabekommentar eingegeben werden.

In einer Konversation können mehrere Konversationsbereiche durch Lesezeichen markiert und kommentiert werden.





Es ist nicht möglich, aus einem getaggten Konversationsbereich nur 1 Lesezeichen zu löschen.

5.2.3.1

Lesezeichen mit Wiedergabekommentar erstellen



Die aktuelle Wiedergabeposition muss innerhalb der Konversation liegen.

1. Um den Anfang eines Konversationsbereichs für einen Wiedergabekommentar zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Neues Lesezeichen erstellen*).
2. Um das Ende eines Konversationsbereichs für einen Wiedergabekommentar zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Neues Lesezeichen erstellen*).
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

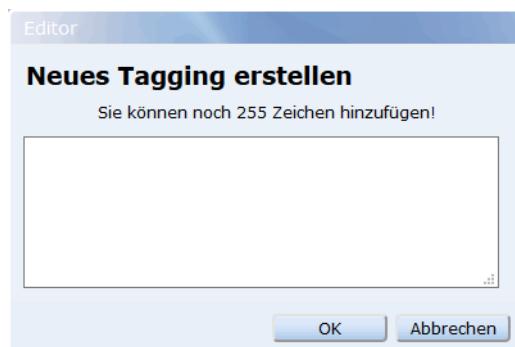
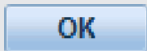



Abb. 36: Tagging-Editor

	Speichert die Eingaben und schließt das Fenster.
	Verwirft die Eingaben und schließt das Fenster.

3. Geben Sie im Eingabefeld einen Kommentar für die Konversation ein.

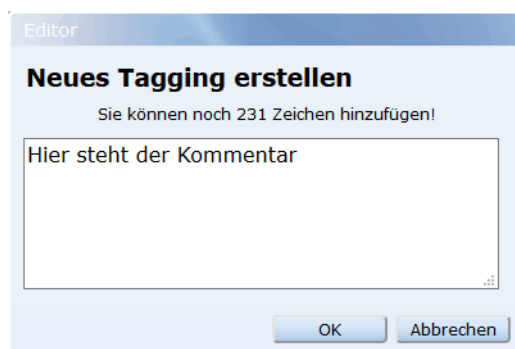


Abb. 37: Tagging-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel)

4. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.
⇒ Der getaggte Konversationsbereich wird über dem Wiedergabebalken als ockerfarbene Fläche angezeigt.
⇒ Bei der Wiedergabe der Konversation werden im Bereich des Taggings die Hinweis-Details eingeblendet.



Abb. 38: Konversation mit getaggtm Konversationsbereich (Beispiel)




Abb. 39: Eingblendete Hinweis-Details (Beispiel)

5.2.3.2 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar bearbeiten

1. Sobald sich der getaggte Konversationsbereich mit Wiedergabekommentar über der Wiedergabeposition befindet, erscheint das folgende Fenster:



Abb. 40: Eingblendete Hinweis-Details (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

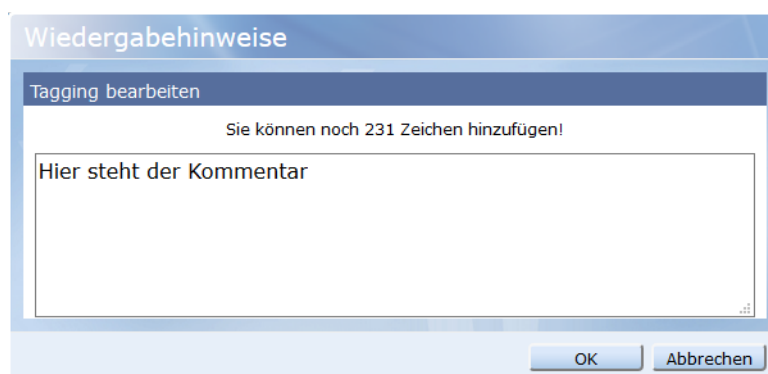
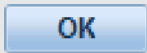



Abb. 41: Tagging bearbeiten (Beispiel)

	Speichert die Eingaben und schließt das Fenster.
	Verwirft die Eingaben und schließt das Fenster.


3. Bearbeiten Sie den Wiedergabekommentar.
4. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.

5.2.3.3 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar löschen

1. Sobald sich der getaggte Konversationsbereich mit Wiedergabekommentar über der Wiedergabeposition befindet, erscheint das folgende Fenster:



Abb. 42: Eingblendete Hinweis-Details (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (**Löschen**).
Um den getaggtten Konversationsbereich mit Wiedergabekommentar zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.

5.2.4 Neuen Stille-Hinweis erstellen

Es ist nicht vorgesehen, nur einen einzelnen Stille-Hinweis zu erstellen. Der Anfang und das Ende eines Konversationsbereichs müssen durch die Erstellung eines neuen Stille-Hinweises markiert werden. Dieser getaggte Konversationsbereich zwischen 2 Stille-Hinweisen kann für ausgewählte Teilnehmer stumm geschaltet werden.

In einer Konversation können mehrere Konversationsbereiche durch Stille-Hinweise markiert und ausgewählte Teilnehmer stumm geschaltet werden.



Es ist nicht möglich, aus einem getaggtten Konversationsbereich nur 1 Stille-Hinweis, der den Anfang oder das Ende markiert, zu löschen.

5.2.4.1 Konversationsbereich stumm schalten



Die aktuelle Wiedergabeposition muss innerhalb der Konversation liegen.



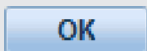
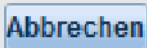
1. Um den Anfang eines Konversationsbereichs für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (**Neuen Stille-Hinweis erstellen**).
2. Um das Ende eines Konversationsbereichs für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (**Neuen Stille-Hinweis erstellen**).
⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 43: Stummschaltung für gewählte Teilnehmer (Beispiel)

	Speichert die Eingaben und schließt das Fenster.
	Verwirft die Eingaben und schließt das Fenster.

3. Wählen Sie die Teilnehmer, für die der Konversationsbereich stumm geschaltet werden soll aus. Es muss mindestens 1 Teilnehmer stumm geschaltet werden.
 - ☒ = Konversation für Teilnehmer stumm geschaltet
 - ☐ = Konversation für Teilnehmer nicht stumm geschaltet
4. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.
 - ⇒ Der stumm geschaltete Konversationsbereich wird im Wiedergabebalken als graue Fläche angezeigt.
 - ⇒ Bei der Wiedergabe der Konversation werden im Bereich der Stummschaltung die Stille-Abschnitt-Details eingeblendet.

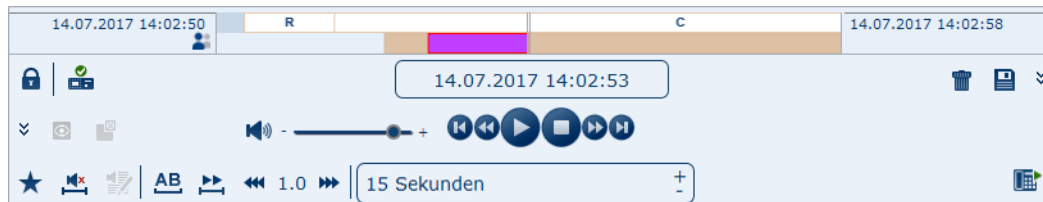


Abb. 44: Konversation mit stumm geschaltetem Konversationsbereich (Beispiel)

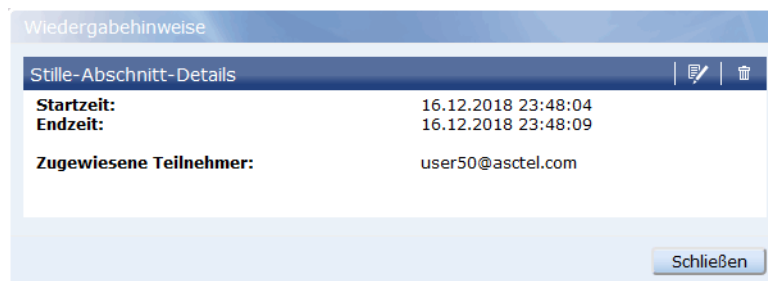


Abb. 45: Eingeblendete Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

5.2.4.2 Stumm geschalteten Konversationsbereich bearbeiten

1. Sobald sich der Bereich der Stummschaltung über der Wiedergabeposition befindet, erscheint das folgende Fenster:

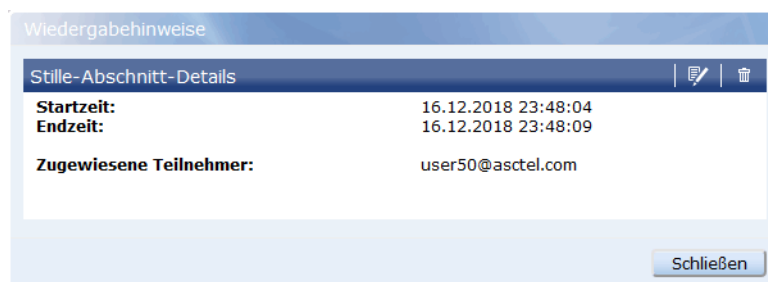



Abb. 46: Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (**Bearbeiten**).
 - ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

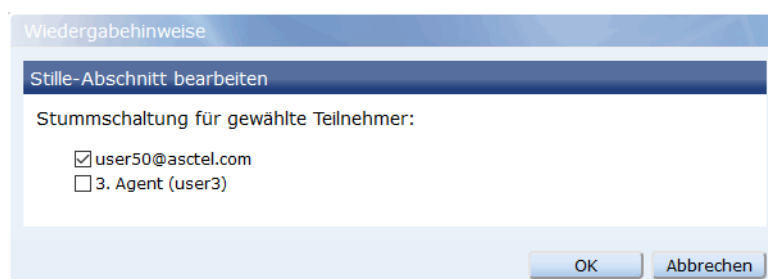


Abb. 47: Stille-Abschnitt bearbeiten (Beispiel)

OK	Speichert die Eingaben und schließt das Fenster.
Abbrechen	Verwirft die Eingaben und schließt das Fenster.

- Wählen Sie die Teilnehmer, für die der Konversationsbereich stumm geschaltet werden soll aus. Es muss mindestens 1 Teilnehmer stumm geschaltet werden.
 - ☒ = Konversation für Teilnehmer stumm geschaltet
 - ☐ = Konversation für Teilnehmer nicht stumm geschaltet
- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.

5.2.4.3

Stumm geschalteten Konversationsbereich löschen

- Sobald sich der Bereich der Stummschaltung über der Wiedergabeposition befindet, erscheint das folgende Fenster:

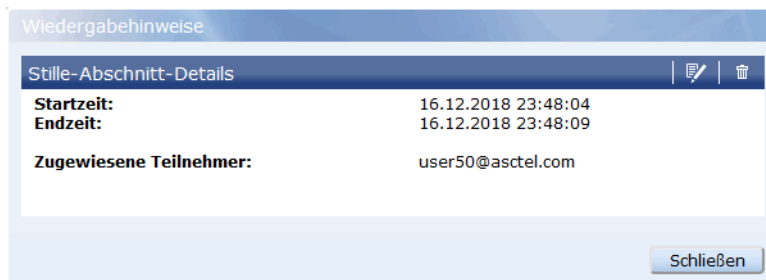



Abb. 48: Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

- Klicken Sie auf das Symbol  (Löschen).
Um den Stille-Abschnitt zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.

5.2.5

Wiedergabeschleife markieren




- Um den Anfang einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (Schleife).
- Um das Ende einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (Schleife).
 - ⇒ Wenn die Wiedergabe der Konversation gestartet wird, erfolgt die Wiedergabe in einer Endlosschleife innerhalb der Markierungen.
- Um die Markierungen der Wiedergabeschleife zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol  (Schleife).



Abb. 49: Konversation mit Wiedergabeschleife

5.3

Video Viewer




Der Video Viewer dient zur Wiedergabe von Bildschirm- und Kameraaufzeichnungen (Videoaufzeichnungen).



Grundsätzlich können Sie mehrere Videoaufzeichnungen in den Video Viewer laden. Allerdings können Sie zu jedem Zeitpunkt nur eine davon wiedergeben.



Abb. 50: Video Viewer (Beispiel)

1	Optionsleiste	Enthält Einstellungen für die Anzeige der Videoaufzeichnungen, siehe Kapitel "Optionsleiste", S. 35 .
2	Hauptansicht	Zeigt die Videoaufzeichnung .
3	Wiedergabeleiste	Zeigt die geladenen Videoaufzeichnungen, siehe Kapitel "Wiedergabeleiste", S. 35 .
4	Funktionsleiste	Enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste, siehe Kapitel "Symbole", S. 23 . Im Video Viewer stehen nicht alle Funktionssymbole des Replay-Moduls zur Verfügung.
5	 (Minimieren)	Minimiert die Bildschirmanzeige auf das Programmsymbol in der Taskleiste.
6	 (Maximieren)	Maximiert die Bildschirmanzeige auf die bildschirmfüllende Fenstergröße.
		Verkleinert die Bildschirmanzeige auf die zuletzt eingestellte verkleinerte Fenstergröße.

(Wiederherstellen)

7



Schließt das Fenster des Video Viewers.

(Schließen)

5.3.1 Optionsleiste

Die Optionsleiste enthält Einstellungen für die Anzeige der Videoaufzeichnungen.

Seitenverhältnis ☐ Beibehalten ☐ Ignorieren ☐ Original

Abb. 51: Optionsleiste

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Einstellungen.

Seitenverhältnis

Die Option ist nur aktiviert, wenn bei der Einstellung der Videogröße *Ans Fenster anpassen* aktiviert ist. Bei der Einstellung der Videogröße *Original* und *Benutzerdefiniert* wird die Einstellung *Seitenverhältnis* deaktiviert.

- *Beibehalten*

Das Original-Seitenverhältnis der *Videoaufzeichnung* wird im Fenster der Hauptansicht des Video Viewers beibehalten.

- *Ignorieren*

Die Anzeige der *Videoaufzeichnung* wird an die Fenstergröße der Hauptansicht des Video Viewers angepasst. Das Seitenverhältnis wird ignoriert, d. h. die Anzeige kann verzerrt werden.

- *Original*

Die *Videoaufzeichnung* wird in Originalgröße in der Hauptansicht des Video Viewers angezeigt.

5.3.2 Wiedergabeleiste

Die Wiedergabeleiste zeigt die geladenen Videoaufzeichnungen.

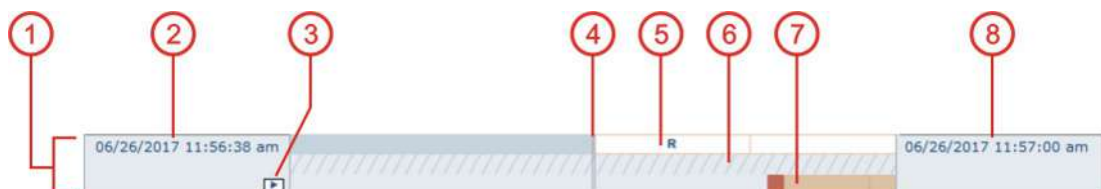


Abb. 52: Wiedergabeleiste

1 Zeigt die Spur einer geladenen *Videoaufzeichnung*.

2 Zeigt die Startzeit der geladenen Konversation.

Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Startzeit der frühesten Konversation angezeigt.

3 Zeigt an, dass dies die Spur einer *Videoaufzeichnung* ist.

4 Zeigt die Wiedergabeposition.

Um die aktuelle Wiedergabeposition der geladenen Konversation zu ändern, gibt es 2 Möglichkeiten:

1. Klicken Sie mit der Maustaste auf die entsprechende Wiedergabeposition.
2. Klicken Sie mit der Maustaste auf eine Spur und ziehen Sie diese mit gedrückter Maustaste nach links oder rechts.

5 Zeigt die Sektionen der Konversation.

Folgende Sektionen sind möglich:

	<ul style="list-style-type: none"> • R = Ringing (eine Verbindung wird aufgebaut) • C = Connected (mindestens zwei Teilnehmer telefonieren miteinander) • H = Hold (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife) • Q = Queued (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife) • W = Wrapup (Nachbearbeitungszeit)
6	Zeigt Tagging und Compliance-Analyse-Daten (z. B. gefundene Schlüsselwörter). Die Zeile wird nur eingeblendet, wenn Informationen zur Verfügung stehen.
7	Zeigt die Konversation. Weitere Informationen siehe Kapitel "Darstellung der Ladezustände" , S. 21.
8	Zeigt die Endzeit der geladenen Konversation. Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Endzeit der letzten Konversation angezeigt.

5.4 Message Viewer

Der Message Viewer dient zur Anzeige von Chat-Texten oder Textnachrichten (SMS oder SDS).

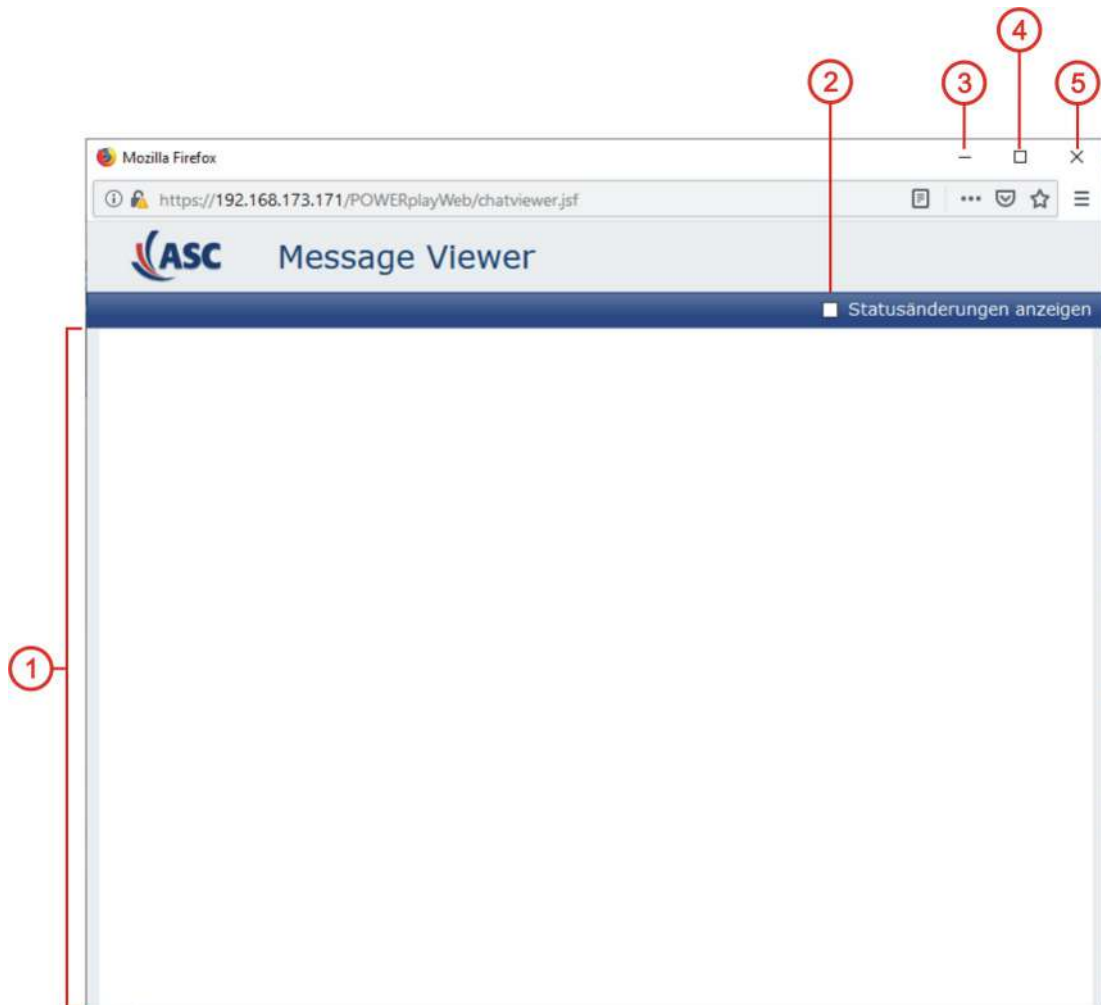






Abb. 53: Message Viewer

1	Hauptansicht	Zeigt die Chat-Texte oder Textnachrichten. Siehe Kapitel "Hauptansicht" , S. 37.
2	Statusänderungen anzeigen	<input checked="" type="checkbox"/> = Zeigt die Statusänderungen an <input type="checkbox"/> = Zeigt die Statusänderungen nicht an

3	 (Minimieren)	Minimiert die Bildschirmanzeige auf das Programmsymbol in der Taskleiste.
4	 (Maximieren)	Maximiert die Bildschirmanzeige auf die bildschirmfüllende Fenstergröße.
	 (Wiederherstellen)	Verkleinert die Bildschirmanzeige auf die zuletzt eingestellte verkleinerte Fenstergröße.
5	 (Schließen)	Schließt das Fenster des Message Viewer.

5.4.1 Hauptansicht

Die Hauptansicht zeigt die Chat-Texte oder Textnachrichten.

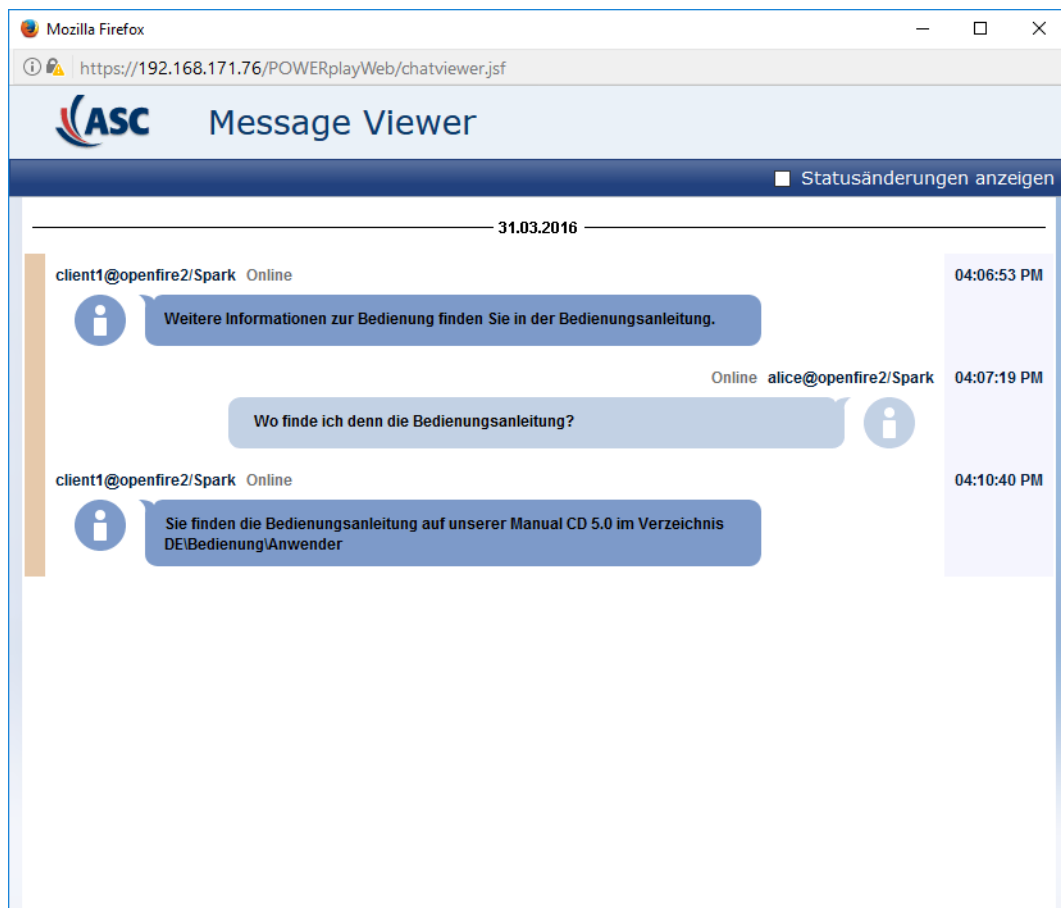


Abb. 54: Message Viewer ohne Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)

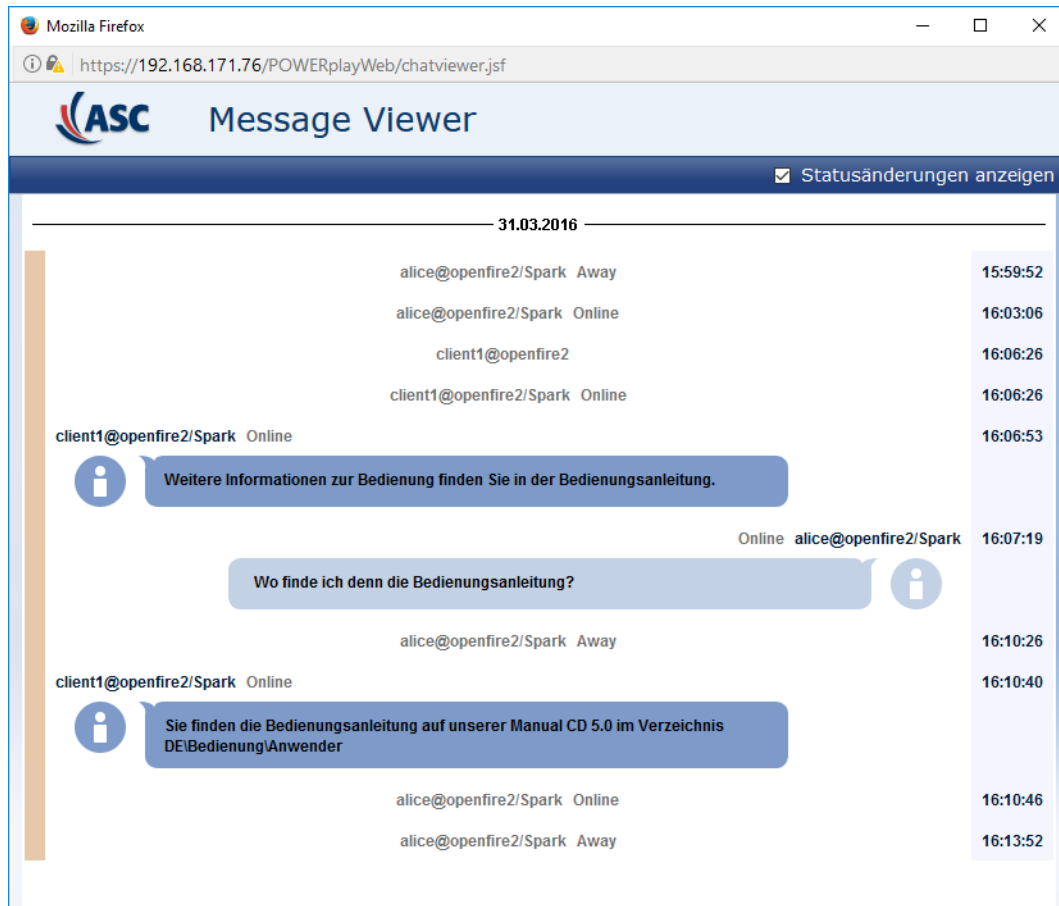


Abb. 55: Message Viewer mit Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)

Die Chat-Texte oder Textnachrichten werden nach Datum und Uhrzeit sortiert angezeigt. Die neueste Nachricht steht unten.

Am linken Rand der Hauptansicht wird die Grundfarbe der Konversation angezeigt. Bei mehreren geladenen Konversationen ist die Zusammengehörigkeit der Chat-Texte oder Textnachrichten durch die Grundfarben am linken Rand ersichtlich.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Hauptansicht.....	7
Abb. 2	Symbolleiste Hauptansicht	8
Abb. 3	Fenster Suchkriterien (Beispiel).....	8
Abb. 4	Detailansicht	10
Abb. 5	Registerkarte Details	11
Abb. 6	Bild hochladen	11
Abb. 7	Datei hochladen.....	11
Abb. 8	Bild entfernen (Beispiel).....	12
Abb. 9	Registerkarte Details	12
Abb. 10	Adresse hinzufügen	13
Abb. 11	Adresse hinzufügen	13
Abb. 12	Registerkarte Aktivitäten.....	13
Abb. 13	Speichern als.....	15
Abb. 14	Konversationen speichern	16
Abb. 15	Registerkarte Live-Streaming	17
Abb. 16	Startbildschirm (Beispiel)	19
Abb. 17	Wiedergabeleiste in Vollansicht.....	19
Abb. 18	Wiedergabeleiste in komprimierter Ansicht	20
Abb. 19	Metadaten vollständig geladen	21
Abb. 20	Metadaten der Aufzeichnung fehlen	21
Abb. 21	Defektes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht).....	21
Abb. 22	Fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht)	21
Abb. 23	Defektes oder fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Komprimierte Ansicht).....	21
Abb. 24	Datenpuffer leer/geladen	22
Abb. 25	Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen.....	22
Abb. 26	Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen.....	22
Abb. 27	Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet.....	22
Abb. 28	Konversationsbereich stumm geschaltet.....	22
Abb. 29	Nicht unterstützte Daten in der Aufzeichnung enthalten.....	22
Abb. 30	Aufzeichnung gesperrt.....	22
Abb. 31	Gefundene Emotionen in einer Konversation (Beispiel)	23
Abb. 32	Gefundene Schlüsselwörter in einer Konversation (Beispiel).....	23
Abb. 33	Wiedergabehinweis mit den erkannten Schlüsselwort-Details (Beispiel)	23
Abb. 34	Speichern als	27
Abb. 35	Konversationen speichern	28
Abb. 36	Tagging-Editor	29
Abb. 37	Tagging-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel)	29
Abb. 38	Konversation mit getaggttem Konversationsbereich (Beispiel)	30
Abb. 39	Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel).....	30
Abb. 40	Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel).....	30

Abb. 41	Tagging bearbeiten (Beispiel).....	30
Abb. 42	Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel).....	31
Abb. 43	Stummschaltung für gewählte Teilnehmer (Beispiel)	31
Abb. 44	Konversation mit stumm geschaltetem Konversationsbereich (Beispiel)	32
Abb. 45	Eingeblendete Stille-Abschnitt-Details (Beispiel).....	32
Abb. 46	Stille-Abschnitt-Details (Beispiel).....	32
Abb. 47	Stille-Abschnitt bearbeiten (Beispiel)	32
Abb. 48	Stille-Abschnitt-Details (Beispiel).....	33
Abb. 49	Konversation mit Wiedergabeschleife	33
Abb. 50	Video Viewer (Beispiel).....	34
Abb. 51	Optionsleiste	35
Abb. 52	Wiedergabeleiste	35
Abb. 53	Message Viewer	36
Abb. 54	Message Viewer ohne Anzeige der Statusänderungen (Beispiel).....	37
Abb. 55	Message Viewer mit Anzeige der Statusänderungen (Beispiel).....	38

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Konversationsdetails.....	18
Tab. 2	Endgeräte-Status.....	18

Glossar

IP

Internet Protocol, Basisprotokoll für die Internetkommunikation

MP3

Verfahren zur verlustbehafteten Kompression digital gespeicherter Audiodaten. MP3 ist eine Kompressionsart, bei der nur für den Menschen wahrnehmbare Signalanteile gespeichert werden. Dies ermöglicht eine Reduktion der Datenmenge bei der die wahrgenommene Audioqualität nicht leidet.

MP4

MP4 ist ein Video-Containerformat. Das MP4-Dateiformat basiert auf dem Apple-QuickTime-Dateiformat. In MP4-Dateien können multimediale Inhalte in Form von mehreren Audio- und Videospuren sowie Untertitel, 2D- und 3D-Grafiken gespeichert werden. Diese Inhalte lassen sich dann mit Hilfe geeigneter Software lokal abspielen oder über ein Netzwerk streamen. (Quelle: Wikipedia 07.02.2020)

PBX

Private Branch Exchange, Telefonanlage

PCM

Pulse Code Modulation; Dies ist ein unkomprimiertes Pulsmodulationsverfahren, das ein zeit- und wertkontinuierliches analoges Signal in ein zeit- und wertdiskretes digitales Signal umsetzt. Es wird beispielsweise in der Audiotechnik im Rahmen des G.711-Standards und in der Videotechnik für digitale Videosignale nach dem Standard ITU-R BT 601 verwendet. (Quelle: Wikipedia 12.06.2018)

Videoaufzeichnung

Eine Videoaufzeichnung kann entweder aus einem Bildschirmvideo oder einem anderen Video bestehen.

Videodaten

Videodaten können entweder Kameraaufzeichnungen eines Videoanrufs oder Bildschirmaufzeichnungen beinhalten.

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)

XML

Extensible Markup Language ist eine erweiterbare Auszeichnungssprache zur Beschreibung und dem Austausch von Datenstrukturen.