

System Configuration

Benutzerverwaltung



Administrationsanleitung für Mandanten

09.08.2022

Originalanleitung

Produktlinie Neo, Version 7.x

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

EVOIP^{neo}

EVOLUTION^{neo} / XXL / eco

INSPIRATION^{neo}

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

Copyright © 2022 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

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

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Hinweise	6
2	Einleitung	7
3	LDAP	9
3.1	Zertifikat installieren	9
3.2	Troubleshooting	10
4	Mandanten-Modul	11
4.1	Hauptansicht	11
4.1.1	Symbolleiste	11
4.2	Detailansicht	11
4.2.1	Registerkarte Details	12
4.2.1.1	Zeitzone hinzufügen	14
4.2.1.2	Gruppenfeld Systemerreichbarkeit	15
4.2.1.3	Gruppenfeld Adresse	16
4.2.1.4	Gruppenfeld Kontaktperson	17
4.2.2	Registerkarte Passwörter	17
4.2.2.1	Eintrag bearbeiten	23
4.2.3	Registerkarte Allgemeine Einstellungen	23
4.2.3.1	Gruppenfeld Inaktivität	23
4.2.3.2	Gruppenfeld SMTP-Account	24
4.2.3.3	Gruppenfeld Login-Einstellungen	26
4.2.3.4	Gruppenfeld Sonstige Einstellungen	26
4.2.3.5	Gruppenfeld Session-Zufallssuche	27
4.2.3.6	Gruppenfeld Nutzungsbedingungen	27
4.2.3.7	Gruppenfeld INSPIRATIONneo Einstellungen	27
4.2.4	Registerkarte Schlüsselverwaltung	28
4.2.5	Registerkarte LDAP-Verbindungsdaten	29
4.2.5.1	LDAP-Verbindungsdaten bearbeiten	29
4.2.6	Registerkarte Web Service	30
5	Angestellten-Modul	33
5.1	Hauptansicht	33
5.1.1	Symbolleiste	34
5.1.1.1	Zusammenfassung anzeigen	35
5.1.1.2	Gesperrte Angestellte anzeigen	36
5.1.1.3	Angestellte sichtbar oder nicht sichtbar machen	36
5.1.1.4	Suchen	37
5.2	Detailansicht	37
5.2.1	Registerkarte Details	39
5.2.1.1	Gruppenfeld Daten des Angestellten	39
5.2.1.2	Gruppenfeld Adresse	43

5.2.2	Registerkarte Agentendaten	43
5.2.2.1	Gruppenfeld Telefonie	44
5.2.2.2	Gruppenfeld Chat	47
5.2.2.3	Gruppenfeld Sonstige Einstellungen	48
5.2.3	Registerkarte Account	50
5.2.3.1	Authentifizierung via LDAP	51
5.2.3.2	Kombinationsbenutzer zuordnen	52
5.2.3.3	Kombinationsbenutzer-Zuordnung löschen	53
5.2.3.4	Zwei-Faktor-Authentifizierung	53
5.2.3.5	Authentifizierung via PIN	54
5.2.4	Registerkarte Einstellungen	54
5.2.4.1	Gruppenfeld Berechtigungen	55
5.2.4.2	Gruppenfeld Protokollierungseinstellungen	57
5.2.4.3	Gruppenfeld Einstellungen zur Session-Freigabe	58
5.2.5	Registerkarte Rollen	60
5.2.5.1	Rollen zuordnen	60
5.2.5.2	Rollenzuordnung löschen	61
5.2.6	Registerkarte Individuelle Funktionsrechte	61
5.2.7	Registerkarte Konversationsregeln	64
5.2.7.1	Konversationsregeln zuordnen	65
5.2.7.2	Konversationsregel-Zuordnung löschen	66
5.2.8	Registerkarte Organisationseinheiten	66
5.2.8.1	Organisationseinheiten zuordnen	67
5.2.8.2	Organisationseinheiten-Zuordnung löschen	68
5.3	Neuen Angestellten anlegen	68
5.4	Angestellten bearbeiten	69
5.5	Angestellten löschen	69
5.6	Neuen Angestellten mit OAuth-Login anlegen	70
6	Organisationsstruktur-Modul	71
6.1	Hauptansicht	71
6.1.1	Symbolleiste	71
6.2	Detailansicht	72
6.2.1	Registerkarte Details	73
6.2.2	Registerkarte Mitglieder	73
6.2.2.1	Mitglieder zuordnen	73
6.2.2.2	Mitgliederzuordnung löschen	74
6.2.3	Registerkarte Vorgesetzte	74
6.2.3.1	Vorgesetzte zuordnen	75
6.2.3.2	Vorgesetztenzuordnung löschen	75
6.2.4	Registerkarte Mitgliederrollen	76
6.2.5	Registerkarte Vorgesetztenrollen	76
6.3	Neue Organisationseinheit anlegen	76

6.4	Organisationseinheit bearbeiten	77
6.5	Organisationseinheit löschen.....	78
7	Rollen-Modul	79
7.1	Hauptansicht.....	79
7.1.1	Symbolleiste	80
7.2	Detailansicht	81
7.2.1	Registerkarte Details	81
7.2.2	Registerkarte Angestellte.....	82
7.2.2.1	Benutzer zuordnen	82
7.2.2.2	Benutzerzuordnung löschen	83
7.2.3	Registerkarte Funktionsrechte.....	83
7.2.4	Registerkarte Konversationsregeln.....	85
7.2.4.1	Konversationsregeln zuordnen	85
7.2.4.2	Konversationsregel-Zuordnung löschen	86
7.3	Neue Rolle anlegen	86
7.4	Rolle duplizieren	87
7.5	Rolle bearbeiten.....	88
7.6	Rolle löschen	88
8	Konversationsregeln-Modul	90
8.1	Hauptansicht.....	91
8.1.1	Symbolleiste	92
8.2	Detailansicht	92
8.2.1	Filterkriterien definieren	93
8.2.2	Registerkarte Details	94
8.2.3	Registerkarte Konversationskriterien	97
8.2.4	Registerkarte Teilnehmeransichtskriterien	100
8.2.5	Registerkarte Session-Kriterien	102
8.2.6	Registerkarte Zuordnung	104
8.3	Neue Konversationsregel anlegen.....	105
8.4	Konversationsregel bearbeiten	106
8.5	Konversationsregel löschen.....	107
9	Vordefinierte Funktionspakete	108
9.1	Agent anlegen.....	108
9.2	Supervisor anlegen.....	109
9.3	Vorgesetzten anlegen.....	109
9.4	Coaching Advisor anlegen.....	109
9.5	Superuser anlegen	110
	Abbildungsverzeichnis	112
	Tabellenverzeichnis.....	116
	Glossar	117

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.

Das Neo-System ist grundsätzlich als Multi-Mandanten-System konzipiert. D.h. es besteht die Möglichkeit mehrere unterschiedliche Mandanten innerhalb eines Systems zu betreiben. Diese Mandanten werden vom Systembetreiber angelegt und verwaltet. Die Administratoren der einzelnen Mandanten haben die Möglichkeit ihrerseits Benutzer anzulegen, Rollen zu definieren und Zugriffsrechte zu verwalten.

Diese Anleitung beschreibt, wie Sie als Mandant folgende Konfigurationen durchführen können:

- Eigene Benutzer anlegen und verwalten
- Funktionsrechte für eigene Benutzer verwalten
- Eigene Mandantendaten bearbeiten

Die Durchführung der verschiedenen Funktionen zur Benutzerverwaltung erfolgt in den folgenden Modulen der Applikation System Configuration:

- Mandanten-Modul

Im Mandanten-Modul können Sie Ihre eigenen Mandantendaten verwalten.

Siehe [Kapitel "Mandanten-Modul", S. 11.](#)

- Angestellten-Modul

Im Angestellten-Modul können Sie Benutzer anlegen, deren Daten verwalten und Funktionsrechte vergeben.

Siehe [Kapitel "Angestellten-Modul", S. 33.](#)

- Rollen-Modul

Im Rollen-Modul können Sie verschiedene Rollen definieren, über die Sie Benutzern Funktionsrechte per Rollensystem zuordnen können.

Siehe [Kapitel "Rollen-Modul", S. 79.](#)

- Organisationsstruktur-Modul

Im Organisationsstruktur-Modul können Sie eine Organisationsstruktur abbilden, in der die Benutzer des Systems den verschiedenen Organisationseinheiten zugeordnet sind.

Siehe [Kapitel "Organisationsstruktur-Modul", S. 71.](#)

- Konversationsregeln-Modul

Im Konversationsregeln-Modul können Sie Konversationsregeln erstellen, die als Filter dienen. Mit Hilfe der Konversationsregeln können Sie festlegen, welche Benutzer welche Konversationen sehen dürfen.

Siehe [Kapitel "Konversationsregeln-Modul", S. 90.](#)



Grundlegende Informationen zur Bedienung der Applikation System Configuration finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen System Configuration*.



Sie können entweder einem Benutzer Rollen zuordnen (im Angestellten-Modul) oder einer Rolle Benutzer (im Rollen-Modul). Beide Vorgehensweisen führen zu dem Ergebnis, dass der Benutzer die Funktionsrechte der Rolle erhält.



Im Angestellten-Modul können Sie den Umfang der Funktionsrechte, die einem Benutzer über eine Rolle zugewiesen wurden, mit individuellen Funktionsrechten ergänzen.



Wenn Sie Funktionsrechte eines Benutzers, ihm zugeordnete Rollen oder Konversationsregeln ändern, während dieser angemeldet ist, wirkt sich die Änderung erst aus, wenn der Benutzer sich abmeldet und erneut anmeldet.

Ein Benutzer erhält keine Benachrichtigung, wenn seine Funktionsrechte, Rollen oder Konversationsregeln geändert wurden.



Ihr Systembetreiber legt für Sie als Administrator eines Mandanten ein Benutzerkonto an, mit dem Sie sich an der Applikation System Configuration anmelden müssen.

Ihre Login-Daten erhalten Sie von Ihrem Systembetreiber.

Die Produktlinie Neo unterstützt die Authentifizierung von Benutzern via **LDAP** (Lightweight Directory Access Protocol).

Um das Feature **LDAP**-Authentifizierung verwenden zu können, muss mindestens 1 konfigurierter **LDAP**-Server (z. B. ein Active Directory) zur Verfügung stehen, in dem die Benutzer angelegt sind, die das Neo-Aufzeichnungssystem nutzen sollen. Benutzer müssen darin als *User* angelegt sein. Sie dürfen in jeder Kombination von Verzeichnissen innerhalb des **LDAP**-Servers vorhanden sein.

Wenn Sie die Authentifizierung via **LDAP** verwenden möchten, müssen Sie zunächst im Mandanten-Modul alle Verbindungen zu möglichen **LDAP**-Servern konfigurieren und die grundsätzliche **LDAP**-Authentifizierung aktivieren. Bei der Konfiguration der einzelnen Benutzer können Sie dann entscheiden, ob die Anmeldung des Benutzers über **LDAP** erfolgen soll.

- **LDAP**-Verbindungsdaten konfigurieren.
Siehe Kapitel "Registerkarte **LDAP**-Verbindungsdaten", S. 29.
- **LDAP**-Authentifizierung grundsätzlich aktivieren.
Siehe Kapitel "Gruppenfeld Login-Einstellungen", S. 26.
- **LDAP**-Authentifizierung für einzelne Benutzer aktivieren.
Siehe Kapitel "Authentifizierung via **LDAP**", S. 51.



Für eine erfolgreiche Anmeldung am **LDAP**-Server muss das Authentifizierungsverfahren *Simple Authentication* auf dem **LDAP**-Server konfiguriert sein.



Wenn für einen Benutzer die Authentifizierung via **LDAP** aktiv ist, diese Authentifizierung aber nicht erfolgreich ist (z. B. weil der **LDAP**-Server nicht erreichbar oder die Kombination aus Benutzername und Passwort nicht bekannt ist), erfolgt eine lokale Authentifizierung gegen die Informationen, die in der Datenbank des Aufzeichnungssystems gespeichert sind. Deswegen ist auch bei aktivierter **LDAP**-Authentifizierung für jeden Benutzer die Angabe eines lokalen Passworts im Angestellten-Modul notwendig.



Für die Verbindung zum **LDAP**-Server kann das Verschlüsselungsprotokoll Secure Sockets Layer (**SSL**) verwendet werden.

3.1

Zertifikat installieren

Um eine verschlüsselte Verbindung nutzen zu können, müssen Sie das entsprechende Zertifikat auf dem Aufzeichnungsserver installieren. Verwenden Sie dazu das *Certificate Import Tool* von ASC.

1. Öffnen Sie den Windows Explorer.
2. Wechseln Sie in den Ordner *C:\Program Files (x86)\ASC\ASC Product Suite\scripts*.
3. Führen Sie die Datei *certimporter.exe* als Administrator aus.
4. Wählen Sie in der Navigationsleiste den Menüpunkt *HTTPS Trust* aus.
5. Wählen Sie die Registerkarte *Import Trusted Certificate*.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche Symbol  neben dem Feld *Certificate X.509*.
7. Wählen Sie aus dem Explorer-Dialog das passende Zertifikat aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Open*.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Import*, um das Zertifikat zu installieren.
9. Eine Erfolgsmeldung erscheint, wenn das Zertifikat erfolgreich importiert ist.

10. Starten Sie den *Glassfish-Server (Enterprise Core)* neu, damit das Zertifikat übernommen wird.

3.2

Troubleshooting

LDAP-SSL-Verbindung funktioniert nicht

Das Zertifikat, das Sie auf dem Aufzeichnungsserver installieren, muss das gleiche Zertifikat sein, das auch auf dem LDAP-Server vorhanden ist. Unterscheiden sich die Zertifikate, kann die Verbindung nicht erfolgreich aufgebaut werden. Das führt dazu, dass LDAP SSL nicht verwendet werden kann.

4 Mandanten-Modul

Im Mandanten-Modul können Sie folgende Informationen und Einstellungen verwalten:

- Ihre Kontaktdaten für den Systembetreiber
- Passwortregeln für die Benutzer des Systems in Ihrem Bereich
- Allgemeine Einstellungen für die Benutzung des Systems in Ihrem Bereich

Öffnen Sie das Mandanten-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste der Applikation System Configuration auf den Menüpunkt *Mandanten* klicken.

4.1 Hauptansicht

In der Hauptansicht werden Ihre Kontaktdaten angezeigt, so wie sie auch bei Ihrem Systembetreiber angezeigt werden.

Wenn Sie die Kontaktdaten ändern, werden diese Informationen bei Ihrem Systembetreiber automatisch aktualisiert.

Mandanten Allgemein ▾					
Name ▲	Kunden-ID ↕	Typ	Land ↕	Erstelldatum ↕	Aktualisiert ↕
1st-Tenant		Mandant		01/01/2012 1:00:00 PM	11/06/2018 12:39:52 PM

Abb. 1: Mandanten-Modul - Hauptansicht

<i>Name</i>	Name, mit dem der Mandant im System angezeigt wird.
<i>Kunden-ID</i>	Kunden-ID des Mandanten.
<i>Typ</i>	Zeigt den Mandantentyp an. <ul style="list-style-type: none"> • Mandant • Wiederverkäufer
<i>Land</i>	Land der Adresse des Mandanten.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem der Mandant angelegt wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Daten des Mandanten zuletzt aktualisiert wurden.

4.1.1 Symbolleiste

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

Mandanten	Allgemein ▾
-----------	-------------

Abb. 2: Mandanten-Modul - Symbolleiste

<i>Mandanten</i>	Dieses Menü steht zurzeit nicht zur Verfügung.
<i>Allgemein</i> <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.



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Suchen*, *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

4.2 Detailansicht

Die Detailansicht enthält weitere Informationen und Funktionen zu Ihrem Mandantenkonto.

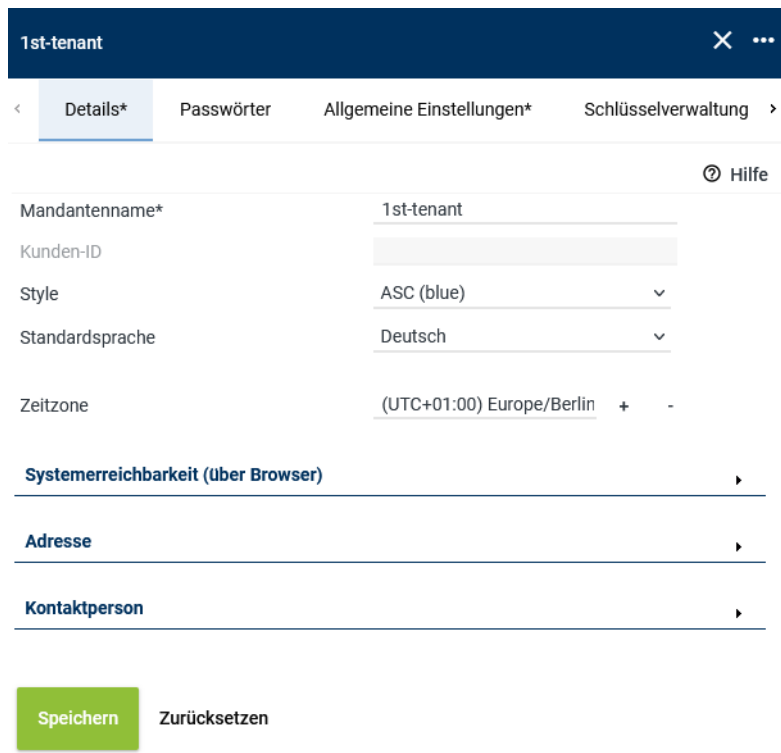


Abb. 3: Mandanten-Modul - Detailansicht

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- *Details*
Hier können Sie Ihre Kontaktdaten für den Systembetreiber anzeigen und bearbeiten.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 12.](#)
- *Passwörter*
Hier können Sie die Passwortregeln definieren, die von den Benutzern berücksichtigt werden müssen, wenn sie ein Passwort anlegen.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Passwörter", S. 17.](#)
- *Allgemeine Einstellungen*
Hier können Sie allgemeine Einstellungen (Inaktivität, Benachrichtigungseinstellungen, [LD-AP-Login](#)) vornehmen.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Allgemeine Einstellungen", S. 23.](#)
- *Schlüsselverwaltung*
Hier können Sie die Methode einstellen, die zur Verschlüsselung der Konversationen genutzt werden soll.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Schlüsselverwaltung", S. 28.](#)
- *LDAP-Verbindungsdaten*
Hier können Sie [LDAP](#)-Verbindungen konfigurieren.
Siehe [Kapitel "Registerkarte LDAP-Verbindungsdaten", S. 29.](#)
- *Web Service*
Hier können Sie die Verwendung des Web Service konfigurieren.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Web Service", S. 30.](#)

4.2.1 Registerkarte Details

Hier können Sie Ihre Kontaktdaten für den Systembetreiber anzeigen und bearbeiten.

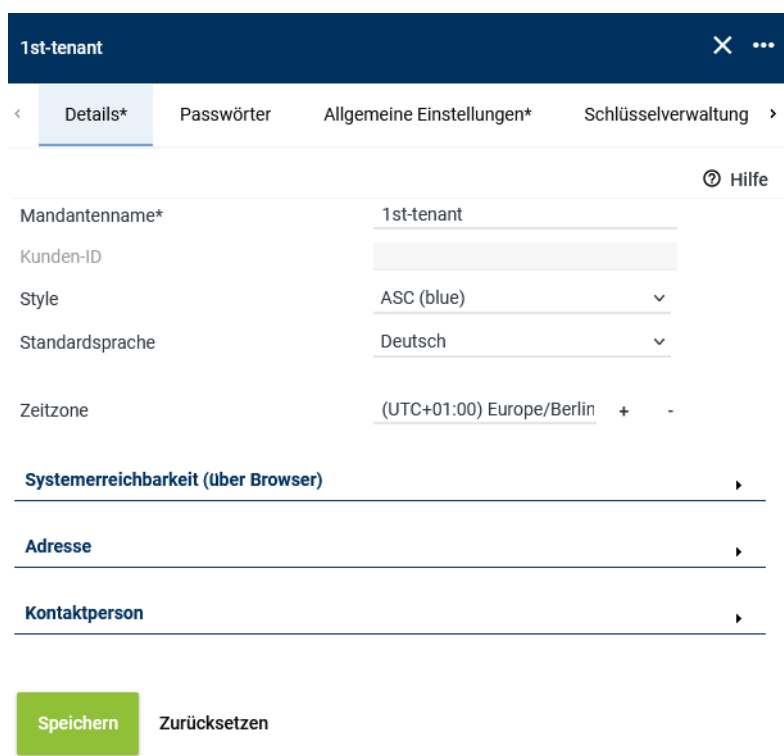




Abb. 4: Mandanten-Modul - Registerkarte Details

1. Im allgemeinen Teil können Sie folgende Informationen anpassen:


Mandantenname	Ihr Name als Mandant.
Kunden-ID	<p>Zeigt die Kunden-ID an, die Ihnen von Ihrem Systembetreiber oder Wiederverkäufer zugewiesen wurde.</p> <p>HINWEIS! Die Vergabe der Kunden-ID unterliegt der Hierarchie im System: Die Kunden-ID, die einem Wiederverkäufer bzw. einem Mandanten von dessen Systembetreiber bzw. dessen Wiederverkäufer zugewiesen wurde, kann der jeweilige Wiederverkäufer bzw. Mandant nicht ändern oder löschen.</p>
Style	<p>Layout, in dem die Bedienoberfläche des Systems beim Mandanten angezeigt wird.</p> <p>Wählen Sie eines der vorhandenen Layouts aus der Dropdown-Liste aus.</p>
Standardsprache	<p>Sprache, in der die Bedienoberfläche des Systems in Ihrem Bereich angezeigt wird.</p> <p>Wählen Sie die Sprache aus der Dropdown-Liste aus.</p>
Zeitzone	<p>Zeigt die Zeitzone, in der die Konversationen in den Wiedergabeapplikationen angezeigt werden sollen. Diese Zeitzone wird als Voreinstellung für alle weiteren neu angelegten Angestellten gesetzt. Bei Bedarf können Sie die Zeitzone für jeden einzelnen Angestellten nachbearbeiten. Die Konfiguration im Angestellten-Modul hat höhere Priorität.</p> <p>Um die Zeitzone auszuwählen, klicken Sie auf die Schaltfläche . Siehe Kapitel "Zeitzone hinzufügen", S. 14.</p> <p>Um die Auswahl zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche .</p> <p>HINWEIS! Wird hier keine Einstellung vorgenommen, wird Zeitzone des übergeordneten Mandanten oder Wiederverkäufers bzw. in letzter Instanz des Systembetreibers übernommen. Wurde vom Systembetreiber keine Zeitzone konfiguriert, wird hier <i>UNKNOWN</i> angezeigt.</p>



Die Angaben in folgenden Gruppenfeldern sind optional:

- Systemerreichbarkeit (über Browser)
- Adresse
- Kontaktperson



Sobald Sie ein Gruppenfeld für optionale Angaben geöffnet haben, müssen Sie die Pflichtfelder in diesem Gruppenfeld ausfüllen, um speichern zu können. Wenn Sie die optionalen Angaben nicht machen möchten, müssen Sie das Gruppenfeld schließen, indem Sie auf das Symbol  der entsprechenden Titelleiste klicken.

4.2.1.1

Zeitzone hinzufügen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche  rechts neben dem Eingabefeld.

Abb. 5: Zeitzone hinzufügen

- Um die Anzeige der Tabelleneinträge zu filtern, geben Sie in das Filterfeld unterhalb der Spaltenüberschrift *Kontinent/Region* die Zeichenfolge ein, nach der gefiltert werden soll.
 - ⇒ In der Tabelle werden nur Einträge angezeigt, die in dieser Spalte die eingegebene Zeichenfolge enthalten.

Beispiel:

Sie möchten nur *Kontinente/Regionen* anzeigen, die die Zeichenfolge *ber* enthalten, also geben Sie in das Filterfeld der Spalte *Kontinent/Region* die Zeichenfolge *ber* ein:







Zeitzone 	
	
Zeitunterschied ↕	Kontinent/Region ↕
	<input type="text" value="ber"/>
UTC-04:00	Atlantic/Bermuda
UTC+01:00	Europe/Berlin
UTC+10:00	Australia/Canberra
<div> Zeilen pro Seite <input type="text" value="20"/> 1 - 3 von 3     </div>	
<div> <input type="button" value="Hinzufügen"/> <input type="button" value="Abbrechen"/> </div>	

Abb. 6: Tabellenansicht nach der Zeichenfolge *ber* gefiltert (Beispiel)

- Wählen Sie eine Zeitzone aus der Liste aus.

Zeitzone	
Zeitunterschied ↕	Kontinent/Region ↕
UTC-12:00	Etc/GMT+12
UTC-11:00	Pacific/Pago_Pago
UTC-11:00	Pacific/Samoa
UTC-11:00	Pacific/Niue
UTC-11:00	US/Samoa
UTC-11:00	Etc/GMT+11
UTC-11:00	Pacific/Midway
Zeilen pro Seite 20 <input type="checkbox"/> 1 - 20 von 616 ◀ ▶ ⏪ ⏩	
Hinzufügen Abbrechen	

Abb. 7: Zeitzone hinzufügen

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

4.2.1.2 Gruppenfeld Systemerreichbarkeit

- Falls Sie den Zugriff auf das System auch von außerhalb des lokalen Netzwerks ermöglichen möchten, öffnen Sie das Gruppenfeld *Systemerreichbarkeit (über Browser)*.



Abb. 8: Systemerreichbarkeit (über Browser)

- Wenn für einen Wiederverkäufer oder Mandant keine eigenen Einstellungen für die Systemerreichbarkeit (über Browser) konfiguriert werden, wird die Konfiguration vom nächsten konfigurierten übergeordneten Wiederverkäufer oder vom Systembetreiber übernommen. Falls Einstellungen übernommen werden, wird dies im Gruppenfeld angezeigt. Z. B. *Einstellungen übernommen von System*.

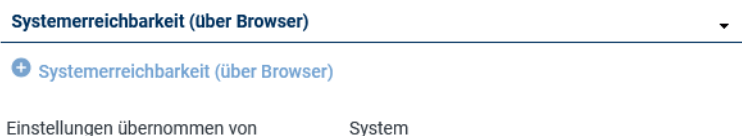




Abb. 9: Systemerreichbarkeit (über Browser)

- Wird bei einem übergeordneten Wiederverkäufer oder beim Systembetreiber die Systemerreichbarkeit (über Browser) geändert, wird diese Änderung auch für untergeordnete, nicht konfigurierte Wiederverkäufer oder Mandanten übernommen.
Wenn bei einem übergeordneten Wiederverkäufer oder beim Systembetreiber die Systemerreichbarkeit (über Browser) nicht konfiguriert wurde, werden auch keine Einstellungen übernommen.
- Um die Systemerreichbarkeit (über Browser) zu konfigurieren, gehen Sie folgendermaßen vor:

- Klicken Sie in der Titelleiste des Gruppenfelds auf die Schaltfläche  *Systemerreichbarkeit (über Browser)*.
- Geben Sie die Adressen, die Sie verwenden möchten ein.

Systemerreichbarkeit (über Browser) ▼

 *Systemerreichbarkeit (über Browser)*

Erlaubte IP-Adressen-Bereiche

Interne IP-Adresse / Interner Port : 443

DNS-Name

Externe IP-Adresse / Externer Port :

Externer DNS-Name

Abb. 10: Systemerreichbarkeit konfigurieren


<i>Erlaubte IP-Adressen-Bereiche</i>	Geben Sie hier IP -Adressen-Bereiche ein, unter denen das Replay-Modul über den Browser zu erreichen ist.
<i>Interne IP-Adresse / Interner Port</i>	Geben Sie hier die Ziel- IP -Adresse und den Port des Wiedergabeservers ein, unter der das Replay-Modul intern zu erreichen ist.
<i>DNS-Name</i>	Geben Sie hier den DNS-Namen ein, unter dem das Replay-Modul intern zu erreichen ist.
<i>Externe IP-Adresse / Externer Port</i>	Geben Sie die URL oder die IP -Adresse und den Port ein, unter der das Replay-Modul über den Browser auch von extern zu erreichen ist.
<i>Externer DNS-Name</i>	Geben Sie hier den externen DNS-Namen ein, unter dem das Replay-Modul über den Browser auch von extern zu erreichen ist. HINWEIS! Falls das SSL-Zertifikat auf eine DNS-Adresse ausgestellt ist, muss zwingend der DNS-Name eingegeben werden, da sonst die Zertifikatsprüfung in den Wiedergabe-Applikationen fehlschlägt.



Damit die Benutzer des jeweiligen Mandanten über den Browser auf den Wiedergabeserver zugreifen können, muss im Server-Modul ebenfalls eine interne IP-Adresse bzw. auch eine externe IP-Adresse konfiguriert werden. Die Adressangaben hier und im Server-Modul müssen identisch sein.



Informationen zur Konfiguration von Servern finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen*.

- Falls Sie alle Adressen entfernen möchten, klicken Sie in der Titelleiste des Gruppenfelds auf die Schaltfläche  *Systemerreichbarkeit (über Browser)*.

4.2.1.3


Gruppenfeld Adresse

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

Adresse ▼

 *Adresse hinzufügen*

Abb. 11: Adresse hinzufügen

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

Adresse ▼

➖ Adresse entfernen

Postleitzahl

Straße

Stadt

Land

Abb. 12: Adresse hinzufügen

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

4.2.1.4 Gruppenfeld Kontaktperson

- Falls Sie eine Kontaktperson hinzufügen möchten, öffnen Sie das Gruppenfeld *Kontaktperson*.

Kontaktperson ▼

+ Kontaktperson hinzufügen

Abb. 13: Kontaktperson hinzufügen

- Klicken Sie in der Titelleiste des Gruppenfelds auf die Schaltfläche + *Kontaktperson hinzufügen*.
- Geben Sie die Kontaktdaten ein.

Kontaktperson ▼

➖ Kontaktperson entfernen

Vorname*

Nachname*

E-Mail

Kommentar

Abb. 14: Kontaktperson hinzufügen



Sie können eine beliebige Kontaktperson eintragen. Die Kontaktperson muss nicht als Benutzer im System existieren.

- Falls Sie die Kontaktperson entfernen möchten, klicken Sie in der Titelleiste des Gruppenfelds auf die Schaltfläche ➖ *Kontaktperson entfernen*.

4.2.2 Registerkarte Passwörter

Hier können Sie die Passwortregeln definieren, die von den Benutzern berücksichtigt werden müssen, wenn sie ein Passwort anlegen.

<	Details*	Passwörter	Allgemeine Einstellungen*	Schlüsselverwaltung	LDA >
		Passwortlänge			
		Pflichtzeichen			
		Sicherheit			
		Verbotene Passwörter			
		Erweiterte Passworteinstellungen			

Abb. 15: Mandanten-Modul - Registerkarte Passwörter

Die Passwortregeln werden auf alle Passwörter angewendet, die neu angelegt oder geändert werden. Bestehende Passwörter werden nicht überprüft.

Ausnahmen:

- *Gültigkeit*
Alle Passwörter werden täglich auf die aktuell eingestellte Gültigkeitsdauer überprüft.
- *Erlaubte Anzahl von fehlgeschlagenen Logins*
Für alle Passwörter wird bei jedem Login-Versuch die Anzahl der fehlerhaften Eingaben überwacht.

In folgende Fällen werden die definierten Passwortregeln **nicht** angewendet:


- Authentifizierung erfolgt via [LDAP](#)
- Im Account des Benutzers ist folgende Option aktiviert:
Passwortregeln müssen nicht erfüllt werden

Parameter, die den Wert 0 oder keinen Wert enthalten, werden ignoriert.




Die Definition von Passwortregeln ist optional.



Sobald Sie ein Gruppenfeld für optionale Angaben geöffnet haben, müssen Sie die Pflichtfelder in diesem Gruppenfeld ausfüllen, um speichern zu können. Wenn Sie die optionalen Angaben nicht machen möchten, müssen Sie das Gruppenfeld schließen, indem Sie auf das Symbol  der entsprechenden Titelleiste klicken.

Gruppenfeld Passwortlänge

1. Um Passwortlängen festzulegen, öffnen Sie das Gruppenfeld *Passwortlänge*.
2. Klicken Sie in der Titelleiste des Gruppenfelds auf die Schaltfläche  *Passwortlänge*. Wertebereich für alle Eingabefelder: 0 bis 256
3. Geben Sie im Feld *Minimale Länge*, die Anzahl von Zeichen ein, die ein Passwort mindestens haben muss.

Passwortlänge ▼

➔ Passwortlänge entfernen

Minimale Länge (max. 3 Zeichen)	<u>1</u>
Maximale Länge (max. 3 Zeichen)	<u>256</u>

Abb. 16: Passwortlänge festlegen

- Geben Sie im Feld *Maximale Länge*, die Anzahl von Zeichen ein, die ein Passwort höchstens haben darf.
HINWEIS! *Maximale Länge* muss \geq *Minimale Länge* sein.
- Falls Sie die Eingaben entfernen möchten, klicken Sie in der Titelleiste des Gruppenfelds auf die Schaltfläche ➔ *Passwortlänge entfernen*.

Gruppenfeld Pflichtzeichen

- Um Pflichtzeichen festzulegen, öffnen Sie das Gruppenfeld *Pflichtzeichen*.
- Klicken Sie in der Titelleiste des Gruppenfelds auf die Schaltfläche ➕ *Pflichtzeichen*.
- Füllen Sie alle oder nur einzelne Felder aus:
Wertebereich für alle Eingabefelder: 0 bis 256

Pflichtzeichen ▼


➔ Pflichtzeichen entfernen

Max. Zeichenwiederholung (max. 3 Zeichen)	<u>256</u>
Min. Anzahl von	
Buchstaben (max. 3 Zeichen)	<u>2</u>
Ziffern (max. 3 Zeichen)	<u>2</u>
Sonderzeichen (max. 3 Zeichen)	<u>1</u>
Kleinbuchstaben (max. 3 Zeichen)	<u>0</u>
Großbuchstaben (max. 3 Zeichen)	<u>0</u>


Abb. 17: Pflichtzeichen festlegen

Max. Zeichenwiederholung	Geben Sie ein, wie oft ein Zeichen direkt aufeinander folgend wiederholt werden darf. Beispiele:		
	Max. Zeichenwiederholung	Gültig	Ungültig
	0	abc	aabc
	1	aabcabc	aaabcabc
	2	aaabc	aaaabcabc
Min. Anzahl von Buchstaben	Geben Sie ein, wie viele Buchstaben das Passwort mindestens enthalten muss.		
Min. Anzahl von Ziffern	Geben Sie ein, wie viele Ziffern das Passwort mindestens enthalten muss.		
Min. Anzahl von Sonderzeichen	Geben Sie ein, wie viele Sonderzeichen das Passwort mindestens enthalten muss. Gültige Sonderzeichen:		

Punkt	.
Komma	,
Semikolon	;
Doppelpunkt	:
Fragezeichen	?
Ausrufezeichen	!
Anführungszeichen	""
Apostroph	'
Bindestrich	-
Schrägstrich	/
Klammern	() [] {}
Raute	#
Dollarzeichen	\$
Prozentzeichen	%
Und-Zeichen	&
Asterisk	*
Pluszeichen	+
Vergleichszeichen (Größer-als-, Kleiner- als-Zeichen)	<>
Gleichheitszeichen	=
At-Zeichen	@
Zirkumflex	^
Unterstrich	_
Gravis	`
Verkettungszeichen (senkrechter Strich)	
Tilde	~
Alle anderen Zeichen werden als Buchstaben interpretiert.	
<i>Min. Anzahl von Kleinbuchstaben</i>	Geben Sie ein, wie viele Kleinbuchstaben das Passwort mindestens enthalten muss.
<i>Min. Anzahl von Großbuchstaben</i>	Geben Sie ein, wie viele Großbuchstaben das Passwort mindestens enthalten muss.

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

Gruppenfeld Sicherheit

- Um Einstellungen zur Sicherheit vorzunehmen, öffnen Sie das Gruppenfeld *Sicherheit*.
- Klicken Sie in der Titelleiste des Gruppenfelds auf die Schaltfläche  *Sicherheit*.
- Füllen Sie alle oder nur einzelne Felder aus:
Wertebereich für alle Eingabefelder: 0 bis 999

Sicherheit ▾

➔ Sicherheit entfernen

Gültigkeit
(max. 3 Zeichen) Tag(e)

Informationszeitpunkt über baldigen
Passwortablauf
(max. 3 Zeichen) Tag(e)

Passworthistorie

☒ Passworthistorie in Tagen
 Tag(e)

☐ Größe der Passworthistorie

Erlaubte Anzahl von fehlgeschlagenen
Logins
(max. 3 Zeichen)


Private Daten nicht erlauben ☐

Abb. 18: Passwortsicherheit konfigurieren

<i>Gültigkeit</i>	Geben Sie ein, wie lange ein Passwort gültig bleibt. <i>Gültigkeit</i> = 0: Passwörter laufen nie ab
<i>Informationszeitpunkt über baldigen Passwortablauf</i>	Geben Sie ein, wie viele Tage vor Ablauf der Passwort-Gültigkeit der Benutzer darüber informiert werden soll, dass er sein Passwort bald ändern muss. <i>Informationszeitpunkt</i> ... = 0: Benutzer wird nicht informiert HINWEIS! Der Wert für den Informationszeitpunkt muss kleiner sein als der Wert für die Gültigkeit des Passworts.
<i>Passworthistorie</i>	Geben Sie ein, wie lange die Passworthistorie gespeichert werden soll. Wählen Sie zwischen folgenden Optionen: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Passworthistorie in Tagen</i> Geben Sie für diese Option ein, wie lange die Passwörter in der Passworthistorie gespeichert werden sollen. • <i>Größe der Passworthistorie</i> Geben Sie für diese Option die Anzahl der Passwörter ein, die in der Passworthistorie gespeichert werden sollen. Die Passworthistorie wird in beiden Fällen nie komplett gelöscht. Wenn der eingestellte Wert erreicht wird, werden lediglich die ältesten Einträge gelöscht.
<i>Erlaubte Anzahl von fehlgeschlagenen Logins</i>	Geben Sie ein, wie oft der Benutzer maximal ein falsches Passwort eingeben darf, bevor sein Account gesperrt wird. HINWEIS! Ein gesperrter Account kann von jedem Benutzer wieder freigegeben werden, der Zugriff auf das Angestellten-Modul und auf die Daten des gesperrten Benutzers hat.
<i>Private Daten nicht erlauben</i>	Stellen Sie ein, ob der Benutzer in seinem Passwort private Daten aus seinem Profil verwenden darf (z. B. Name, Benutzername, Geburtstag). <input checked="" type="checkbox"/> = Private Daten sind nicht erlaubt. <input type="checkbox"/> = Private Daten sind erlaubt.


4. Falls Sie die Eingaben entfernen möchten, klicken Sie in der Titelleiste des Gruppenfelds auf die Schaltfläche ➔ *Sicherheit entfernen*.

Gruppenfeld Verbotene Passwörter

1. Um verbotene Passwörter festzulegen, öffnen Sie das Gruppenfeld *Verbotene Passwörter*.
2. Klicken Sie in der Titelleiste des Gruppenfelds auf die Schaltfläche  *Verbotene Passwörter*.
3. Stellen Sie in der Liste *Verbotene Passwörter* alle Wörter zusammen, die nicht als Passwort verwendet werden dürfen.



HINWEIS! Groß- und Kleinschreibung wird nicht unterschieden.

Verbotene Passwörter ▼

 **Verbotene Passwörter entfernen**


Verwende Blacklist für Passwörter ☒

Verbotene Passwörter

Server	
System	


Hinzufügen **Löschen**

Abb. 19: Verbotene Passwörter festlegen

Hinzufügen	Fügt einen neuen Eintrag zur Liste hinzu.
Löschen	Löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.
	Öffnet den ausgewählten Eintrag zur Bearbeitung (siehe Kapitel "Eintrag bearbeiten", S. 23).

4. Wenn Sie die Überwachung auf die eingegebenen Wörter aktivieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen hinter *Verwende Blacklist für Passwörter*.

Verwende Blacklist für Passwörter	<input checked="" type="checkbox"/> = Überwachung ist aktiviert. <input type="checkbox"/> = Überwachung ist deaktiviert. Die Angaben in der Liste werden ignoriert.
--	--

5. Falls Sie die Eingaben entfernen möchten, klicken Sie in der Titelleiste des Gruppenfelds auf die Schaltfläche  *Verbotene Passwörter entfernen*.

Gruppenfeld Erweiterte Passworteinstellungen

1. Um erweiterte Passworteinstellungen festzulegen, öffnen Sie das Gruppenfeld *Erweiterte Passworteinstellungen*.
2. Stellen Sie ein, ob die Passwortregeln ignoriert werden dürfen.


Erweiterte Passworteinstellungen ▼

Passwortregeln können ignoriert werden ☐

Abb. 20: Erweiterte Passworteinstellungen festlegen

Passwortregeln können ignoriert werden	<input checked="" type="checkbox"/> = Passwortregeln können ignoriert werden. Um die Passwortregeln bei einem Benutzer zu ignorieren, aktivieren Sie zusätzlich im Account des Benutzers die Option <i>Passwortregeln müssen nicht erfüllt werden</i> . <input type="checkbox"/> = Passwortregeln können nicht ignoriert werden.
---	--

4.2.2.1 Eintrag bearbeiten

- Um einen Listeneintrag anzupassen, klicken Sie in der entsprechenden Zeile auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
⇒ Der Eintrag wird in einem Eingabefeld editiert.

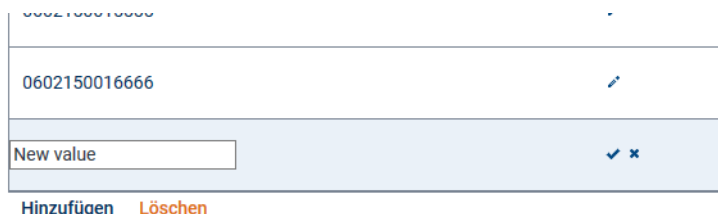




Abb. 21: Listeneintrag bearbeiten

- Passen Sie den Eintrag an.
- Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf das Symbol  (*Speichern*).
Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol  (*Verwerfen*).

4.2.3 Registerkarte Allgemeine Einstellungen

Hier können Sie verschiedene allgemeine Einstellungen vornehmen.



Abb. 22: Mandanten-Modul - Registerkarte Allgemeine Einstellungen

4.2.3.1 Gruppenfeld Inaktivität

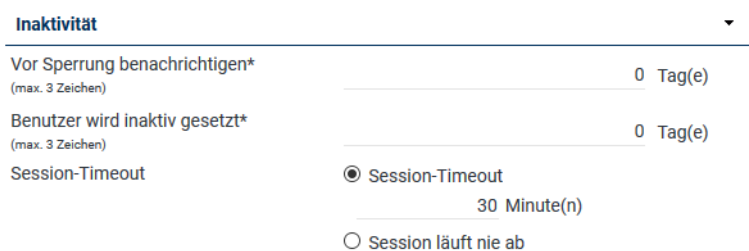



Abb. 23: Benutzerinaktivität konfigurieren

<i>Vor Sperrung benachrichtigen</i>	<p>Stellen Sie ein, wie viele Tage vor Sperrung des Accounts ein Benutzer darüber benachrichtigt wird, dass sein Account gesperrt werden wird. Der Benutzer wird gesperrt, wenn er die im Feld <i>Benutzer wird inaktiv gesetzt</i> eingestellte Anzahl an Tagen inaktiv war.</p> <p><i>Vor Sperrung ... = 0</i>: Benutzer wird nicht benachrichtigt</p> <p>Die Benachrichtigung erfolgt an die E-Mail-Adresse des Benutzers.</p>
<i>Benutzer wird inaktiv gesetzt</i>	<p>Stellen Sie ein, nach wie vielen Tagen der Inaktivität der Account des Benutzers gesperrt wird.</p> <p><i>Benutzer wird ... = 0</i>: Benutzer wird nicht inaktiv gesetzt</p>
<i>Session-Timeout</i>	<p>Stellen Sie ein, nach wie vielen Minuten der Inaktivität die Sitzung des Benutzers automatisch beendet werden soll. Wählen Sie zwischen folgenden Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Session-Timeout</i> Diese Option aktiviert den Session-Timeout. Geben Sie einen Wert von 5 bis 1440 ein. • <i>Session läuft nie ab</i> Diese Option deaktiviert den Session-Timeout und erlaubt Endlos-Sessions. <p>HINWEIS! Bei dieser Option ist folgendes zu beachten: Falls der Benutzer die Applikation nicht korrekt über die Logoff-Funktion (Menüpunkt  (<i>Angemeldet als</i>) > <i>Logoff</i>) beendet und den Browser einfach schließt, wird die gestartete Session nie beendet. Jede endlose Session belegt Speicher. Dies kann unter Umständen dazu führen, dass der Server neu gestartet werden muss. Bei einem Neustart des Servers werden alle Sessions beendet.</p>



Änderungen an diesen Einstellungen werden bei den verschiedenen Benutzern erst nach einer neuen Anmeldung am System wirksam.

4.2.3.2 Gruppenfeld SMTP-Account

Um die Funktion des E-Mail-Versandes für Systemnachrichten nutzen zu können, müssen Sie in der Applikation System Configuration den **SMTP-Account** des System-Benutzers konfigurieren.

1. Um einen **SMTP-Account** hinzuzufügen, öffnen Sie das Gruppenfeld *SMTP-Account*.



Abb. 24: SMTP-Account

2. Wenn für einen Wiederverkäufer oder Mandant keine eigenen Einstellungen für den **SMTP-Account** konfiguriert werden, wird die Konfiguration vom nächsten konfigurierten übergeordneten Wiederverkäufer oder vom Systembetreiber übernommen. Falls Einstellungen übernommen werden, wird dies im Gruppenfeld angezeigt. Z. B. *Einstellungen übernommen von System*.

SMTP-Account

+ SMTP-Account

Einstellungen übernommen von

System

Abb. 25: SMTP-Account

3. Wird bei einem übergeordneten Wiederverkäufer oder beim Systembetreiber der **SMTP-Account** geändert, wird diese Änderung auch für untergeordnete, nicht konfigurierte Wiederverkäufer oder Mandanten übernommen.
Wenn bei einem übergeordneten Wiederverkäufer oder beim Systembetreiber der **SMTP-Account** nicht konfiguriert wurde, werden auch keine Einstellungen übernommen.
4. Um den **SMTP-Account** zu konfigurieren, gehen Sie folgendermaßen vor:
5. Klicken Sie in der Titelleiste des Gruppenfelds auf die Schaltfläche **+ SMTP-Account**.

SMTP-Account

- SMTP-Account entfernen

TLS aktivieren	<input type="checkbox"/>	
SMTP-Timeout	<input type="text" value="10"/>	Sek
SMTP-Port	<input type="text" value="25"/>	
Absender*	<input type="text"/>	
SMTP-Server*	<input type="text"/>	
Login	<input type="text"/>	
Passwort	<input type="text"/>	


Abb. 26: SMTP-Account hinzufügen



Sobald Sie ein Gruppenfeld für optionale Angaben geöffnet haben, müssen Sie die Pflichtfelder in diesem Gruppenfeld ausfüllen, um speichern zu können. Wenn Sie die optionalen Angaben nicht machen möchten, müssen Sie das Gruppenfeld schließen, indem Sie auf das Symbol **-** der entsprechenden Titelleiste klicken.

6. Füllen Sie folgende Felder aus:

TLS aktivieren	Stellen Sie ein, ob Sie das Verschlüsselungsprotokoll TLS aktivieren möchten. <input checked="" type="checkbox"/> = TLS ist aktiviert. <input type="checkbox"/> = TLS ist deaktiviert.
SMTP-Timeout	Geben Sie hier ein, nach wie vielen Sekunden eine Timeout-Meldung erfolgen soll, falls keine Verbindung zum SMTP-Server aufgebaut werden kann.
SMTP-Port	Geben Sie hier den Port ein, über den das Login erfolgen soll. Default-Wert: 25 (TLS: 587)
Absender	Geben Sie hier die E-Mail-Adresse ein, die in den versendeten E-Mails als Absenderadresse eingetragen werden soll.
SMTP-Server	Geben Sie hier die IP-Adresse oder den Namen des SMTP-Server ein, auf dem der Account eingerichtet ist.
Login	Geben Sie hier den Login-Namen für die Authentifizierung am SMTP-Server ein.
Passwort	Geben Sie hier das Passwort für die Authentifizierung am SMTP-Server ein.

7. Falls Sie den SMTP-Account entfernen möchten, klicken Sie in der Titelleiste des Gruppenfelds auf die Schaltfläche  *SMTP-Account entfernen*.

4.2.3.3 Gruppenfeld Login-Einstellungen

Hier können Sie für die Benutzer Ihres Bereichs die Authentifizierung per [LDAP](#) sowie das Eingabefeld für Wiedergabe per Telefon grundsätzlich aktivieren bzw. deaktivieren.

Login-Einstellungen	
LDAP-Login aktivieren	<input type="checkbox"/>
Wiedergabe-per-Telefon-Nummer-Eingabefeld aktivieren	<input type="checkbox"/>

Abb. 27: Login-Einstellungen

LDAP-Login aktivieren	Aktivieren bzw. deaktivieren Sie die Authentifizierung per LDAP . <input checked="" type="checkbox"/> = LDAP -Login ist aktiviert <input type="checkbox"/> = LDAP -Login ist nicht aktiviert
Wiedergabe-per-Telefon-Nummer-Eingabefeld aktivieren	Aktivieren bzw. deaktivieren Sie das Feld zur Eingabe der Wiedergabe-per-Telefon-Nummer bei der Anmeldung in POWERplay Web . <input checked="" type="checkbox"/> = Feld zur Eingabe der Wiedergabe-per-Telefon-Nummer wird im Anmeldebildschirm von POWERplay Web angezeigt. <input type="checkbox"/> = Feld zur Eingabe der Wiedergabe-per-Telefon-Nummer wird nicht im Anmeldebildschirm von POWERplay Web angezeigt.



Wenn Sie sowohl [SSO](#)-Login als auch [LDAP](#)-Login aktivieren, werden die LDAP-Daten ignoriert, wenn sich der Benutzer mit seinem Windows-Account anmeldet.



[LDAP](#)-Login kann erst aktiviert werden, wenn Sie mindestens 1 [LDAP](#)-Verbindung konfiguriert haben (siehe [Kapitel "Registerkarte LDAP-Verbindungsdaten"](#), S. 29).

4.2.3.4 Gruppenfeld Sonstige Einstellungen

Sonstige Einstellungen	
<input checked="" type="checkbox"/> Letztes Login-Datum anzeigen	
<input checked="" type="checkbox"/> Logout-Warnung anzeigen	
<input checked="" type="checkbox"/> Resource-String-Ansicht	
<input type="checkbox"/> Fehlgeschlagene Anmeldung	
<input checked="" type="checkbox"/> Digitale Signaturüberprüfung aktivieren	

Abb. 28: Sonstige Einstellungen konfigurieren

Letztes Login-Datum anzeigen	Stellen Sie ein, ob Sie das letzte Login-Datum in allen Applikationen anzeigen möchten. <input checked="" type="checkbox"/> = Anzeige ist aktiviert. <input type="checkbox"/> = Anzeige ist nicht aktiviert.
Logout-Warnung anzeigen	Stellen Sie ein, ob Sie eine Logout-Warnung in allen Applikationen anzeigen möchten. <input checked="" type="checkbox"/> = Anzeige ist aktiviert. <input type="checkbox"/> = Anzeige ist nicht aktiviert.
Resource-String-Ansicht	Stellen Sie ein, ob Sie eine Resource-String-Ansicht in allen Applikationen anzeigen möchten. <input checked="" type="checkbox"/> = Anzeige ist aktiviert. <input type="checkbox"/> = Anzeige ist nicht aktiviert.

<i>Fehlgeschlagene Anmeldung</i>	Stellen Sie ein, ob Sie eine fehlgeschlagene Anmeldung in allen Applikationen anzeigen möchten. <input checked="" type="checkbox"/> = Anzeige ist aktiviert. <input type="checkbox"/> = Anzeige ist nicht aktiviert.
<i>Digitale Signaturüberprüfung aktivieren</i>	Stellen Sie ein, ob Sie für neue Aufzeichnungen und Importe einen Prüfsummenabgleich durchführen wollen, um in der Applikation POWERplay Web eine digitale Signatur für die Aufzeichnung anzuzeigen. <input checked="" type="checkbox"/> = Überprüfung ist aktiviert. <input type="checkbox"/> = Überprüfung ist nicht aktiviert.

4.2.3.5 Gruppenfeld Session-Zufallssuche

Session-Zufallssuche ▼

Maximale Anzahl an Suchergebnissen*

Abb. 29: Session-Suchergebnisse konfigurieren

<i>Maximale Anzahl an Suchergebnissen</i>	Stellen Sie ein, wie viele Suchergebnisse im Sessions-Modul per Zufallssuche maximal angezeigt werden sollen. Wertebereich: 0 bis 50
---	---

4.2.3.6 Gruppenfeld Nutzungsbedingungen

Nutzungsbedingungen ▼

Nutzungsbedingungen
(max. 4000 Zeichen)

Abb. 30: Nutzungsbedingungen konfigurieren

<i>Nutzungsbedingungen</i>	Hier können Sie die Nutzungsbedingungen eingeben. Die Nutzungsbedingungen werden nach dem Login der Neo-Applikation im Browser angezeigt und müssen mit OK bestätigt werden.
----------------------------	---

4.2.3.7 Gruppenfeld INSPIRATIONneo Einstellungen

INSPIRATIONneo Einstellungen ▼

Anzahl zu berücksichtigender Bewertungen für Risikowert*
(max. 2 Zeichen)

Abb. 31: INSPIRATIONneo Einstellungen (Beispiel)

<i>Anzahl zu berücksichtigender Bewertungen für Risikowert</i>	Geben Sie ein, wie viele Bewertungen zur Berechnung des Risikowerts eines Agenten berücksichtigt werden sollen.
--	---

4.2.4 Registerkarte Schlüsselvewaltung

Damit aufgezeichnete Konversationen nicht ohne Weiteres von Dritten wiedergegeben werden können, werden die Konversationen verschlüsselt aufgezeichnet. Hier können Sie die Methode einstellen, die zur Verschlüsselung der Aufzeichnungen genutzt werden soll. Sie können zwischen 2 verschiedenen Methoden wählen:

- Verschlüsselungsmodus *Einfach*:

Für die Verschlüsselung wird ein Standardschlüssel genutzt, dessen Gültigkeit niemals abläuft. Diese Methode ist voreingestellt. Sie bietet nur eine geringe Sicherheit.

- Verschlüsselungsmodus *neo*:

Für die Verschlüsselung wird die neo-Schlüsselverwaltung genutzt. Diese Methode bietet eine hohe Sicherheit.

Sie erhalten einen individuellen Schlüssel, mit dem Ihre Aufzeichnungen verschlüsselt werden. Mit Hilfe eines Passworts, das Sie definieren, wird dieser Schlüssel ebenfalls verschlüsselt und auf diese Weise geschützt in der Datenbank gespeichert. Es besteht außerdem die Möglichkeit, die Gültigkeit des Schlüssels zeitlich zu beschränken und in regelmäßigen Intervallen automatisch einen neuen Schlüssel zu generieren.

HINWEIS! Einstellungen zur Gültigkeit des Schlüssels nimmt Ihr Systembetreiber vor. Informationen zu diesem Thema findet ihr Systembetreiber in der Installationsanleitung *Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen*.

Voraussetzungen für die Nutzung der neo-Schlüsselverwaltung:

- Die Applikation Dongle Manager ist installiert und gestartet.
- Die Lizenz Key Management ist im System vorhanden.
- Die Schlüsselverwaltung wurde durch Ihren Systembetreiber aktiviert und konfiguriert.

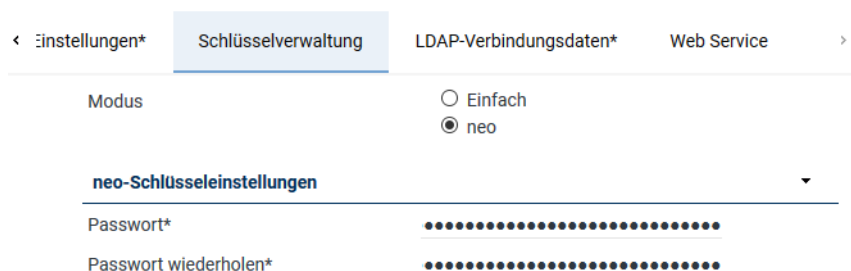


Abb. 32: Mandanten-Modul - Registerkarte Schlüsselvewaltung

Schlüsselverwaltung konfigurieren

1. Wählen Sie den Verschlüsselungsmodus.
 - Wenn Sie den Verschlüsselungsmodus *Einfach* wählen, sind keine weiteren Einstellungen erforderlich. Für die Verschlüsselung der Aufzeichnungen wird der Standardschlüssel verwendet.
 - Wenn Sie den Verschlüsselungsmodus *neo* wählen, gehen Sie vor wie in den folgenden Schritten beschrieben.
2. Öffnen Sie das Gruppenfeld *neo-Schlüsseleinstellungen*.
3. Geben Sie im Feld *Passwort* ein Passwort ein, mit dem Ihr Schlüssel geschützt werden soll.
4. Geben Sie im Feld *Passwort wiederholen* das Passwort erneut ein.
 - ⇒ Ihr Passwort wird in einer verschlüsselten Datenbank gespeichert.
 - ⇒ Der passwortgeschützte Schlüssel wird erzeugt. Mit Hilfe dieses Schlüssels werden alle Ihre Aufzeichnungen gegen unberechtigten Zugriff geschützt.

- ⇒ Falls Ihr Schlüssel automatisch in Intervallen neu generiert wird (Einstellung durch den Systembetreiber), wird jeder neue Schlüssel ebenfalls mit diesem Passwort geschützt. Für die Verschlüsselung der Aufzeichnungen wird der jeweils aktuelle, passwortgeschützte Schlüssel verwendet.



Wenn Sie Ihr Passwort ändern, werden alle für Sie in der Datenbank gespeicherten Schlüssel ausgelesen, mit dem alten Passwort entschlüsselt und mit dem neuen Passwort neu verschlüsselt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
6. Um einen Schlüssel manuell zu erstellen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schlüssel generieren*.
Diese Option steht nur bei entsprechender Konfiguration durch den Systembetreiber zur Verfügung. Das Passwort muss erfolgreich in der Applikation Dongle Manager gespeichert sein.



Weitere Informationen zur Schlüsselverwaltung finden Sie in der Administrationsanleitung für Systembetreiber *Verschlüsselung der Aufzeichnungen*.

4.2.5

Registerkarte LDAP-Verbindungsdaten

Hier können Sie die [LDAP](#)-Verbindungsdaten verwalten. Wenn Sie mehrere [LDAP](#)-Verbindungen anlegen, durchsucht das System bei einem Login-Versuch per [LDAP](#) so lange alle Verbindungskonfigurationen bis eine der Verbindungen erfolgreich ist.

Die Nutzung der [LDAP](#)-Authentifizierung können Sie in der Registerkarte *Allgemeine Einstellungen* aktivieren (siehe [Kapitel "Gruppenfeld Login-Einstellungen"](#), S. 26).

< Einstellungen* Schlüsselverwaltung **LDAP-Verbindungsdaten*** Web Service >

Serveradresse	Port
192.168.169.10	4711

[Hinzufügen](#) [Bearbeiten](#) [Löschen](#)

Abb. 33: Mandanten-Modul - Registerkarte LDAP-Verbindungsdaten

Hinzufügen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie eine neue LDAP -Verbindung hinzufügen können (siehe Kapitel "LDAP-Verbindungsdaten bearbeiten" , S. 29).
Bearbeiten	Öffnet den ausgewählten Eintrag zur Bearbeitung (siehe Kapitel "LDAP-Verbindungsdaten bearbeiten" , S. 29).
Löschen	Löscht den ausgewählten Eintrag aus der Liste.

4.2.5.1

LDAP-Verbindungsdaten bearbeiten

Serveradresse	Port
159.159.159.159.	6611
123.123.123.123	4711

[Hinzufügen](#) [Bearbeiten](#) [Löschen](#)

Abb. 34: LDAP-Verbindungsdaten

- Um eine neue **LDAP**-Verbindung zu konfigurieren, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um eine bestehende **LDAP**-Verbindung zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche *Bearbeiten*.



Abb. 35: LDAP-Verbindungsdaten bearbeiten (Beispiel)

Serveradresse	IP-Adresse des LDAP -Servers.
Port	Port am LDAP -Server, über den die Verbindung aufgebaut werden soll. Im Standard wird folgender Port verwendet: 389 = LDAP -Verbindung, unverschlüsselt 636 = LDAP -Verbindung, verschlüsselt
SSL verwenden	Aktivieren bzw. deaktivieren Sie die Verwendung des SSL -Protokolls. <input checked="" type="checkbox"/> = SSL wird verwendet <input type="checkbox"/> = SSL wird nicht verwendet HINWEIS! SSL kann nur verwendet werden, wenn der LDAP -Server SSL unterstützt.
DN des Benutzers	Distinguished Name (DN) des Benutzers für die Authentifizierung am LDAP -Server.
Passwort	Passwort für die Authentifizierung am LDAP -Server.

- Füllen Sie alle Felder oder nur die Pflichtfelder aus.
- Um zu kontrollieren, ob mit den eingegebenen Daten eine Verbindung zum **LDAP**-Server aufgebaut werden kann, klicken Sie auf die Schaltfläche *LDAP-Verbindung prüfen*.
⇒ Das Ergebnis der Prüfung wird im Fenster *Verbindungsdaten bearbeiten* angezeigt.
- Um die Eingaben zu speichern und in die Liste zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

4.2.6 Registerkarte Web Service

Die Neo-Software bietet eine Schnittstelle für Web-Service-Methoden. Über den Web Service können Systembetreiber automatisch Mandanten anlegen, Angestellte des Mandanten anlegen und Extensions zuweisen.

In dieser Registerkarte können Sie sehen, ob die Funktionen für den Web Service aktiviert sind.



Die Funktionen können nur durch den Systembetreiber aktiviert oder deaktiviert werden.

 **1st-Tenant Admin**
 Letzte Anmeldung 11.11.2020 18:44:13

1st-tenant ✕

Schlüsselverwaltung
LDAP-Verbindungsdaten*
Web Service

Allgemeine Funktionen

☒ Testet die grundlegende Web-Service-Funktionalität

Angestellte

☐ Erlaubt den Export von Funktionsrechten
☐ Erlaubt den Import von Rollen
☐ Erlaubt den Export von Rollen
☐ Erlaubt den Import von neuen und bereits existierenden Angestellten
☐ Erlaubt den Export von Angestellten

Konversation

☒ Erlaubt den Export von Konversationen
☒ Erlaubt die Suche von Konversationen über Web Service
☐ Erlaubt den Export von Transkriptionen
☐ Löschzeit für Konversation setzen
☐ Löschzeit für Pakete setzen
☒ Konversationsparameter aktualisieren

Mandant

☐ Erlaubt den Export von Organisationseinheiten
☐ Erlaubt das Zurückziehen von Vormetric-Schlüsseln
☐ Erlaubt das Importieren von Organisationseinheiten

Konfiguration

☐ Aktionsknoten des Recordingplanners exportieren
☐ Erlaubt Änderung der Löschzeit in Recording-Planner-Aktionsknoten

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 36: Web-Service-Funktionen anzeigen

☒ = Funktion ist aktiviert

☐ = Funktion ist deaktiviert

Gruppenfeld Allgemeine Funktionen

<i>Testet die grundlegende Web-Service-Funktionalität</i>	Zeigt an, ob Sie die Funktionalität des Web Service testen können.
---	--

Gruppenfeld Angestellte

<i>Erlaubt den Export von Funktionsrechten</i>	Zeigt an, ob der Export von Funktionsrechten über den Web Service möglich ist.
<i>Erlaubt den Import von neuen und bereits existierenden Angestellten</i>	Zeigt an, ob die Administration der Angestellten Daten über den Web Service möglich ist.
<i>Erlaubt den Import von Rollen</i>	Zeigt an, ob der Import von Rollen über den Web Service möglich ist.

<i>Erlaubt den Export von Rollen</i>	Zeigt an, ob der Export von Rollen über den Web Service möglich ist.
<i>Erlaubt den Export von Angestellten</i>	Zeigt an, ob der Export von Angestellten über den Web Service möglich ist.

Gruppenfeld Konversation

<i>Erlaubt den Export von Konversationen</i>	Zeigt an, ob der Export von Konversationen über den Web Service möglich ist. Die exportierten Konversationen werden als WAVE-Dateien gespeichert.
<i>Erlaubt die Suche von Konversationen über Web Service</i>	Zeigt an, ob die Suche nach Konversationen über den Web Service möglich ist.
<i>Erlaubt den Export von Transkriptionen</i>	Zeigt an, ob der Export von Transkriptionen über den Web Service möglich ist.
<i>Löschzeit für Konversation setzen</i>	Zeigt an, ob für Konversationen das Setzen einer Löschzeit möglich ist.
<i>Löschzeit für Pakete setzen</i>	Zeigt an, ob das Setzen einer Löschzeit für Pakete über den Web Service möglich ist.

Gruppenfeld Mandant

<i>Erlaubt den Export von Organisationseinheiten</i>	Zeigt an, ob der Export von Organisationseinheiten über den Web Service möglich ist.
<i>Erlaubt das Zurückziehen von Vormetric-Schlüsseln</i>	Zeigt an, ob das Zurückziehen von Vormetric-Schlüsseln über den Web Service möglich ist.
<i>Erlaubt das Importieren von Organisationseinheiten</i>	Zeigt an, ob das Importieren von Organisationseinheiten über den Web Service möglich ist.

Gruppenfeld Konfiguration

<i>Erlaubt den Import von Audio-Analyse-Konfigurationen</i>	Zeigt an, ob der Import von Audio-Analyse-Konfigurationen möglich ist.
<i>Erlaubt den Import von Recording-Planner-Aktionsknoten</i>	Zeigt an, ob der Import von Recording-Planner-Aktionsknoten möglich ist.
<i>Erlaubt den Export von Audio-Analyse-Konfigurationen</i>	Zeigt an, ob der Export von Audio-Analyse-Konfigurationen möglich ist.
<i>Erlaubt den Export von Recording-Planner-Aktionsknoten</i>	Zeigt an, ob der Export von Recording-Planner-Aktionsknoten möglich ist.
<i>Erlaubt Änderung der Löschzeit in Recording-Planner-Aktionsknoten</i>	Zeigt an, ob eine Änderung der Löschzeit im Recording-Planner-Aktionsknoten möglich ist.
<i>Erlaubt den Import von Aufzeichnungsplanprofilen</i>	Zeigt an, ob der Import von Aufzeichnungsplanprofilen möglich ist.
<i>Erlaubt den Export von Aufzeichnungsplanprofilen</i>	Zeigt an, ob der Export von Aufzeichnungsplanprofilen möglich ist.

5 Angestellten-Modul

Im Angestellten-Modul können Sie Daten zu Benutzern anlegen und verwalten:

- Daten zur Person
- Daten zum Account
- Funktionsrechte für die verschiedenen Applikationen

Sie haben die Möglichkeit einem Benutzer Rollenrechte, individuelle Funktionsrechte und Organisationseinheiten zuzuweisen.



Einige Funktionsrechte sind an bestimmte Lizenzen gebunden. Diese Funktionsrechte können Sie nur zuweisen, wenn entsprechende (freie) Lizenzen im System vorhanden sind.



Sobald Sie einem Benutzer ein Agenten- oder Supervisoren-Funktionsrecht zuweisen, wird für diesen Benutzer eine entsprechende Lizenz belegt.



Sie können Benutzerdaten auch aus bestehenden [LDAP](#)-Strukturen importieren. Die Konfiguration des Imports erfolgt über das Konfigurationsimport-Modul. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Import von Benutzerdaten*.



Sie können Konfigurationsdaten auch aus bestehenden [LDAP](#)-Strukturen importieren. Die Konfiguration des Imports erfolgt über das Konfigurationsimport-Modul. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Import von Konfigurationsdaten*.

Öffnen Sie das Angestellten-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste der Applikation System Configuration auf den Menüpunkt *Angestellte* klicken.

5.1 Hauptansicht

In der Hauptansicht werden alle gespeicherten Angestellten angezeigt.

+ × Angestellte Allgemein						
Personalnummer	Vorname	Nachname	E-Mail	Einstellungsdatum	Geburtsdatum	Adresse
111		Agent				
800	8.	Agent				
1100	11.	Agent-Superior				
1000	10.	Agent				
900	9.	Agent				
8000	80.	Agent				
700	7.	Agent				
600	6.	Agent				
500	5.	Agent				
400	4.	Agent				
300	3.	Agent				
200	2.	Agent				

Zeilen pro Seite 50 1 - 14 von 14 < > >>

Abb. 37: Angestellten-Modul - Hauptansicht

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






<i>Personalnummer</i>	Personalnummer des Angestellten.
<i>Vorname</i>	Vorname des Angestellten.
<i>Nachname</i>	Nachname des Angestellten.
<i>E-Mail</i>	E-Mail-Adresse des Angestellten.
<i>Einstellungsdatum</i>	Datum, an dem der Angestellte eingestellt wurde.
<i>Geburtsdatum</i>	Geburtsdatum des Angestellten.
<i>Adresse</i>	Private Adresse des Angestellten.
<i>Ist Superuser</i>	Zeigt an, ob der Angestellte Superuser-Rechte hat. ✓ = Superuser-Rechte ✗ = Keine Superuser-Rechte
<i>Agentendaten</i>	Zeigt an, ob dem Angestellten Agentendaten zugeordnet wurden. ✓ = Agentendaten zugeordnet ✗ = Keine Agentendaten zugeordnet
<i>Sichtbar</i>	Zeigt an, ob der Angestellte für andere Benutzer sichtbar ist. 👁 = Angestellter ist sichtbar 🚫 = Angestellter ist nicht sichtbar
<i>Kommentar</i>	Kommentar, der zu den Daten des Angestellten hinzugefügt wurde.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Daten des Angestellten angelegt wurden.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Daten des Angestellten zuletzt aktualisiert wurden.

5.1.1 Symbolleiste

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 38: Angestellten-Modul - Symbolleiste

	<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. 37). 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>Hinzufügen</i>	Legt einen neuen Angestellten an (siehe Kapitel "Neuen Angestellten anlegen", S. 68).
	<i>Löschen</i>	Löscht den ausgewählten Angestellten.
<i>Angestellte</i>	<i>Zusammenfassung</i>	Listet die Funktionsrechte des ausgewählten Angestellten auf (siehe Kapitel "Zusammenfassung anzeigen", S. 35).
	<i>Gesperrte Angestellte anzeigen / Alle Angestellten anzeigen</i>	Listet nur die gesperrten Angestellten in der Hauptansicht auf (siehe Kapitel "Gesperrte Angestellte anzeigen", S. 36).

	<i>Angestellte sichtbar oder nicht sichtbar machen</i>	Funktion, über die der ausgewählte Angestellte für andere sichtbar oder nicht sichtbar geschaltet werden kann (siehe Kapitel "Angestellte sichtbar oder nicht sichtbar machen" , S. 36).
	<i>Schichtplan des Agenten anzeigen</i>	<p>Öffnet ein Fenster, in dem Sie den Schichtplan des ausgewählten Agenten sehen können.</p> <p>HINWEIS! Das Funktionssymbol wird nur angezeigt, wenn die Verbindung zum Teleopti-Server aktiviert ist.</p> <p>HINWEIS! Die Funktion steht nur bei Angestellten zur Verfügung, die als Agenten definiert sind und deren Benutzerdaten importiert wurden. Für manuell erfasste Agenten steht die Funktion nicht zur Verfügung.</p>
	<i>Benutzerdaten exportieren</i>	Exportiert die Benutzerdaten der Angestellten des aktuellen Mandanten im XML -Format.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	<p>Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können:</p> <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.



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Suchen*, *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

5.1.1.1 Zusammenfassung anzeigen

Mit dieser Funktion können Sie die Funktionsrechte des Angestellten anzeigen lassen.

1. Wählen Sie den entsprechenden Angestellten aus der Liste in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste im Menü *Angestellte* auf den Menüpunkt *Zusammenfassung*.
 - ⇒ Das Fenster *Zusammenfassung* erscheint.

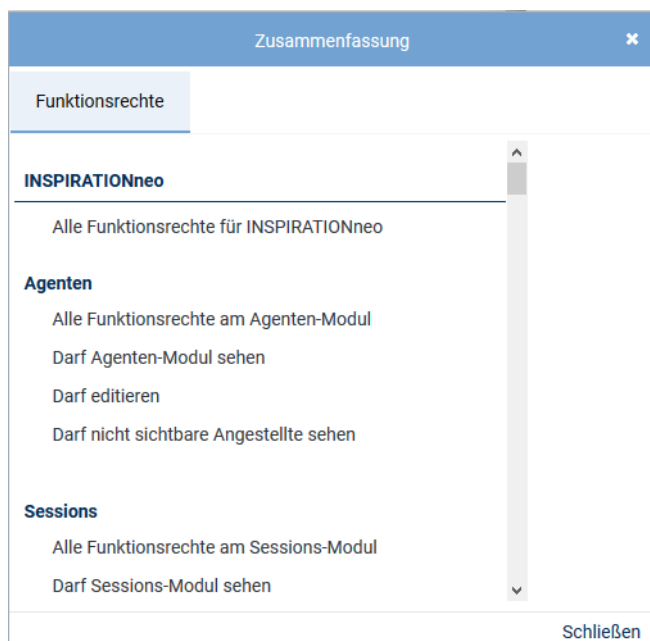
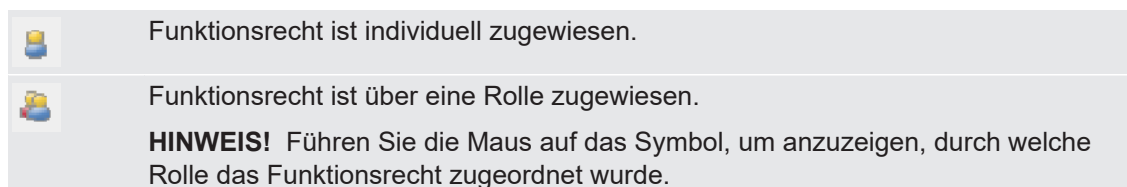


Abb. 39: Zusammenfassung der Funktionsrechte



5.1.1.2 Gesperrte Angestellte anzeigen

Mit dieser Funktion können Sie alle Angestellten herausfiltern, deren Account gesperrt wurde.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste im Menü *Angestellte* auf den Menüpunkt *Gesperrte Angestellte anzeigen*.
⇒ In der Hauptansicht werden nur die Angestellten angezeigt, deren Account gesperrt ist.
2. Um den Filter aufzuheben, klicken Sie auf den Menüpunkt *Alle Angestellten anzeigen*.



Informationen dazu, wie man einen Account sperren kann, finden Sie unter Registerkarte Account.



5.1.1.3 Angestellte sichtbar oder nicht sichtbar machen

Sie können einen Angestellten für andere Benutzer des Systems sichtbar oder nicht sichtbar machen.

Ist ein Angestellter als nicht sichtbar gekennzeichnet, kann er nur vom Superuser oder von einem Benutzer gesehen werden, der das Funktionsrecht *Darf nicht sichtbare Angestellte sehen* besitzt. Die Einstellung, ob ein Angestellter sichtbar ist oder nicht, wirkt sich auf alle Neo-Applikationen aus.

Einen Angestellten für andere Benutzer nicht sichtbar zu machen kann z. B. sinnvoll sein, wenn der Angestellte für längere Zeit abwesend ist (z. B. Erziehungsurlaub) und ihm deswegen keine Aufgaben zugewiesen werden sollen.

1. Wählen Sie den entsprechenden Angestellten in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste im Menü *Angestellte* auf den Menüpunkt *Angestellte sichtbar oder nicht sichtbar machen*.
⇒ Der Status des Angestellten wird geändert.

- ⇒ In der Spalte *Sichtbar* der Hauptansicht wechselt das Symbol:
-  = Angestellter ist sichtbar
 -  = Angestellter ist nicht sichtbar

5.1.1.4 Suchen

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






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



Abb. 40: Fenster Suchkriterien (Beispiel)

- Stellen Sie die entsprechenden Suchkriterien ein.
HINWEIS! Welche Suchkriterien zur Verfügung stehen, ist abhängig vom jeweiligen Modul.
- 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.
- 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.



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

5.2 Detailansicht

Die Detailansicht enthält Informationen zu Daten und Berechtigungen des ausgewählten Angestellten.

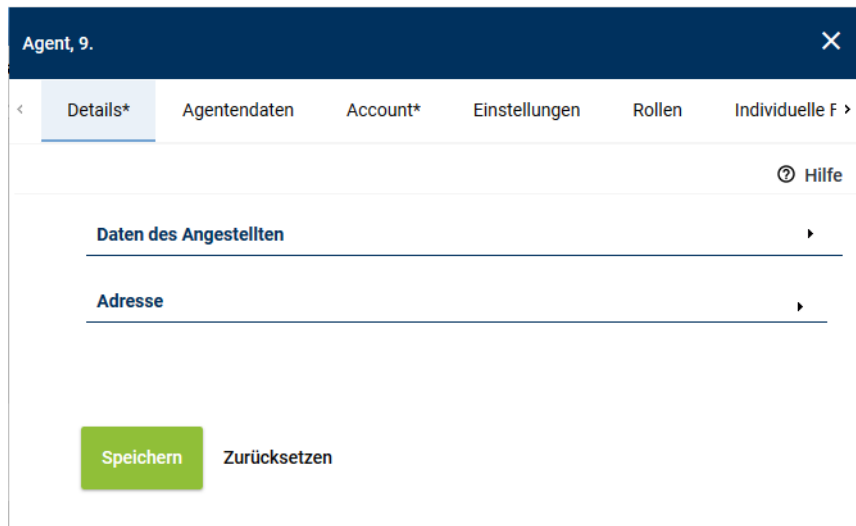


Abb. 41: Angestellten-Modul - Detailansicht

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- *Details*
Hier können Sie die persönlichen Daten des Angestellten anzeigen und bearbeiten.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 39.](#)
- *Agentendaten*
Hier können Sie einstellen, ob ein Angestellter die Funktion eines Agenten haben soll. Sie können außerdem die Agenteneigenschaften des Angestellten anzeigen und bearbeiten.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Agentendaten", S. 43.](#)
- *Account*
Hier können Sie die Login-Daten des Angestellten anzeigen und bearbeiten.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Account", S. 50.](#)
- *Einstellungen*
Hier können Sie Berechtigungen und Protokollierungseinstellungen für den Angestellten anzeigen und bearbeiten.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Einstellungen", S. 54.](#)
- *Rollen*
Hier können Sie die Rollen anzeigen, die dem Angestellten zugewiesen wurden, und die Rollenzuordnung bearbeiten.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Rollen", S. 60.](#)
- *Individuelle Funktionsrechte*
Hier können Sie die individuellen Funktionsrechte des Angestellten anzeigen und zuweisen.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Individuelle Funktionsrechte", S. 61.](#)
- *Konversationsregeln*
Hier können Sie die Konversationsregeln anzeigen, die dem Angestellten zugewiesen wurden, und die Zuordnung der Konversationsregeln bearbeiten.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Konversationsregeln", S. 64.](#)
- *Organisationseinheiten*
Hier können Sie die Organisationseinheiten anzeigen, die dem Angestellten zugewiesen wurden, und die Zuordnung der Organisationseinheiten bearbeiten.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Organisationseinheiten", S. 66.](#)



Solange für einen Angestellten kein Benutzerkonto (Registerkarte *Account*) existiert, stehen für diesen Angestellten nur die folgenden Registerkarten zur Verfügung:

- *Details*
- *Agentendaten*
- *Account*

5.2.1

Registerkarte Details

Hier können Sie die persönlichen Daten des Angestellten anzeigen und bearbeiten.

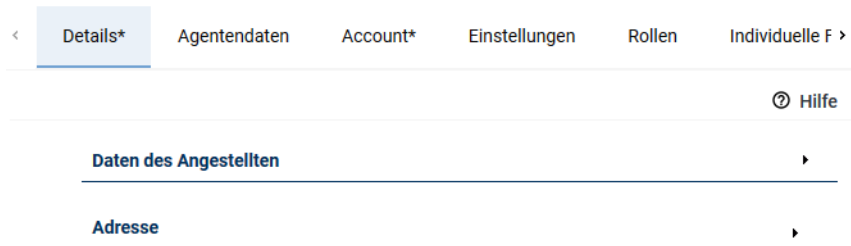



Abb. 42: Angestellten-Modul - Registerkarte Details



Die Angabe einer Adresse ist optional.




Sobald Sie ein Gruppenfeld für optionale Angaben geöffnet haben, müssen Sie die Pflichtfelder in diesem Gruppenfeld ausfüllen, um speichern zu können. Wenn Sie die optionalen Angaben nicht machen möchten, müssen Sie das Gruppenfeld schließen, indem Sie auf das Symbol  der entsprechenden Titelleiste klicken.

5.2.1.1

Gruppenfeld Daten des Angestellten

1. Um persönliche Daten des Angestellten zu bearbeiten, öffnen Sie das Gruppenfeld *Daten des Angestellten*.

Daten des Angestellten



Personalnummer

Vorname*

Nachname*

Geburtsdatum

E-Mail

Einstellungsdatum

Kommentar

Adresse für Wiedergabe per Telefon

Importschlüssel

Erweiterter Importschlüssel

Zeitzone + -

Aktiviere Schlüsselworterkennung ☐

Aktiviere Transkription ☐

Abb. 43: Daten des Angestellten bearbeiten





Platzhalter für ein Foto des Angestellten.

Siehe [Kapitel "Bild hochladen oder entfernen"](#), S. 42.

Personalnummer	Personalnummer des Angestellten.
Vorname	Vorname des Angestellten.
Nachname	Nachname des Angestellten.
Geburtsdatum	Geburtsdatum des Angestellten. Die Eingabe des Datums kann direkt über die Tastatur oder über das Symbol erfolgen.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Angestellten.
Einstellungsdatum	Tag, an dem der Angestellte eingestellt wurde. Die Eingabe des Datums kann direkt über die Tastatur oder über das Symbol erfolgen.
Kommentar	Kommentar zu den Daten des Angestellten.
Adresse für Wiedergabe per Telefon	Geben Sie hier die Adresse des Telefons an, an dem die Gespräche ausgegeben werden sollen. Je nach dem, welcher Agent sich an diesem Telefon anmeldet, werden die Audiodaten zur Verfügung gestellt, die der Teilnehmer wiedergeben darf. Sie können folgende Zusatzdaten als Adresse verwenden: <ul style="list-style-type: none"> Extension, wenn diese in der PBX für die Wiedergabe per Telefon konfiguriert ist.

	<ul style="list-style-type: none"> • Komplette Telefonnummer, z. B. <i>06021 5001 1015</i>, wenn die PBX am öffentlichen Telefonnetz hängt. • IP-Adresse, wenn diese konfiguriert ist. • MAC-Adresse, wenn diese konfiguriert ist. • SIP-Adresse, z. B. <i>Extension@IP-Adresse</i>.
<i>Importschlüssel</i>	<p>Schlüssel zur eindeutigen Identifizierung eines aus einer externen Quelle importierten Angestellten.</p> <p>Beim ersten Import der Daten des Angestellten wird der Importschlüssel automatisch hier eingetragen. Bei jedem erneuten Import wird anhand dieses Importschlüssels abgeglichen, ob der Angestellte bereits zuvor importiert wurde.</p> <p>Der Importsschlüssel wird außerdem bei der Übertragung (Export/Import) von Aufzeichnungen aus einem Neo-System in ein anderes Neo-System verwendet, um die Aufzeichnungen den Agenten zuzuordnen. Falls der Angestellte keinen automatisch angelegten Importschlüssel hat, können Sie für diese Zuordnung manuell einen Importschlüssel eintragen.</p> <p>HINWEIS! Wenn Sie einen Importschlüssel manuell ändern, wird der Angestellte bei einem erneuten Import von Angestellten Daten nicht als bereits importierter Angestellter erkannt. Außerdem können bei einem erneuten Import von Aufzeichnungen die Aufzeichnungen nicht korrekt zugeordnet werden.</p>
<i>Erweiterter Importschlüssel</i>	<p>Erweiterter Schlüssel zur eindeutigen Identifizierung eines aus einer externen Quelle importierten Angestellten.</p> <p>Der Erweiterte Importschlüssel wird dann verwendet, wenn der normale Importschlüssel allein zur eindeutigen Identifizierung nicht ausreicht. Ein Beispiel für die Verwendung des Erweiterten Importschlüssels ist der Gesprächs-Import von der Applikation Recording Insights. Hier reicht der Importschlüssel allein nicht aus, da die Benutzer aus unterschiedlichen LDAP-Systemen stammen und daher mehrere Attribute zur eindeutigen Identifizierung als erweiterter Importschlüssel zusammengefasst werden.</p> <p>Beim ersten Import der Daten des Angestellten wird der Importschlüssel automatisch hier eingetragen. Bei jedem erneuten Import wird anhand dieses Importschlüssels abgeglichen, ob der Angestellte bereits zuvor importiert wurde.</p> <p>Der Importsschlüssel wird außerdem bei der Übertragung (Export/Import) von Aufzeichnungen aus einem Neo-System in ein anderes Neo-System verwendet, um die Aufzeichnungen den Agenten zuzuordnen. Falls der Angestellte keinen automatisch angelegten Importschlüssel hat, können Sie für diese Zuordnung manuell einen Importschlüssel eintragen.</p> <p>HINWEIS! Wenn Sie einen Importschlüssel manuell ändern, wird der Angestellte bei einem erneuten Import von Angestellten Daten nicht als bereits importierter Angestellter erkannt. Außerdem können bei einem erneuten Import von Aufzeichnungen die Aufzeichnungen nicht korrekt zugeordnet werden.</p>
<i>Zeitzone</i>	<p>Zeigt die Zeitzone, in der die Konversationen in den Wiedergabeapplikationen angezeigt werden sollen. Die Einstellungen, die Sie für den jeweiligen Angestellten konfigurieren, sind der Voreinstellung im Mandanten-Modul übergeordnet.</p>

	Um die Zeitzone auszuwählen, klicken Sie auf die Schaltfläche  . Siehe Kapitel "Zeitzone hinzufügen", S. 14.
	Um die Auswahl zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche  .
Aktiviere Schlüsselworterkennung	<p>Stellen Sie ein, ob die Konversationen des Angestellten bei der Sprachanalyse-Methode <i>Schlüsselworterkennung</i> berücksichtigt werden sollen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Bei Schlüsselworterkennung berücksichtigen <input type="checkbox"/> = Bei Schlüsselworterkennung nicht berücksichtigen</p> <p>HINWEIS! Diese Option steht nur in Systemen mit Cloud-Lizenz zur Verfügung.</p>
Aktiviere Transkription	<p>Stellen Sie ein, ob die Konversationen des Angestellten bei der Sprachanalyse-Methode <i>Transkription</i> berücksichtigt werden sollen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Bei Transkription berücksichtigen <input type="checkbox"/> = Bei Transkription nicht berücksichtigen</p> <p>HINWEIS! Diese Option steht nur in Systemen mit Cloud-Lizenz zur Verfügung.</p>

5.2.1.1.1 Bild hochladen oder entfernen

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



Abb. 44: Bild hochladen

⇒ Das Fenster *Datei hochladen* erscheint.

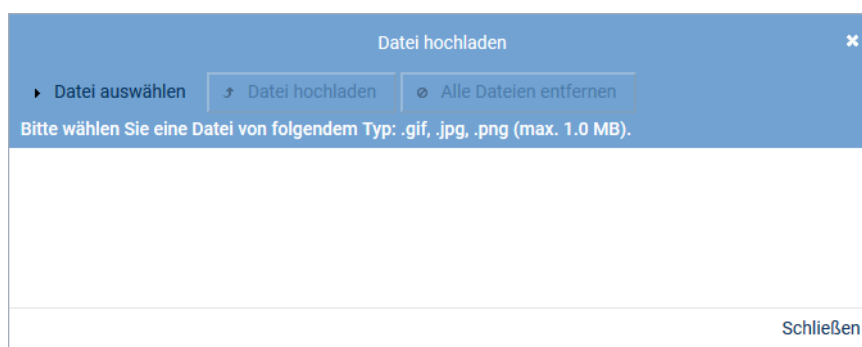



Abb. 45: Datei hochladen


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.

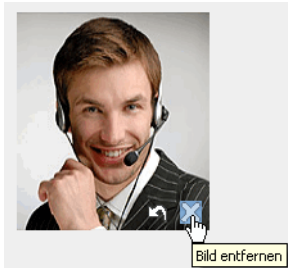


Abb. 46: Bild entfernen (Beispiel)


⇒ Das Bild wird aus der Detailansicht gelöscht.

5.2.1.2 Gruppenfeld Adresse

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



Abb. 47: Adresse hinzufügen

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

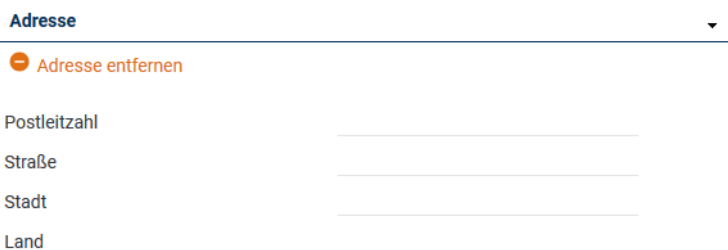


Abb. 48: Adresse hinzufügen

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

5.2.2 Registerkarte Agentendaten

Hier können Sie einstellen, ob ein Angestellter die Funktion eines Agenten haben soll. Sie können außerdem die Agenteneigenschaften des Angestellten anzeigen und bearbeiten.

Um für die Konversationen des Agenten die Funktion *Live-Streaming* zu konfigurieren, siehe [Kapitel "Live-Streaming konfigurieren", S. 45](#).

Um die Bildschirmaufzeichnung für den Agenten zu konfigurieren, siehe [Kapitel "Bildschirmaufzeichnung konfigurieren", S. 49](#).

Um die Chat-Aufzeichnung des Agenten zu konfigurieren, siehe [Kapitel "Chat-Aufzeichnung konfigurieren", S. 48](#).



Die Eingabe von Agentendaten ist optional.

Sobald Sie die Option *Agent* aktivieren, wird der Angestellte vom System als Agent erkannt, erhält dadurch aber noch keine rollenspezifischen Funktionsrechte sowie keinen Zugang zum System. Damit der Angestellte die erforderlichen Funktionsrechte erhält, müssen Sie ihm entweder die Standardrolle *Agent* oder eine selbstdefinierte Agentenrolle zuordnen, siehe [Kapitel "Rollen zuordnen", S. 60](#).

Sobald Sie die Option *Agent* wieder deaktivieren, ist der Angestellte aus Sicht des Systems kein Agent mehr. Die Zuordnung der Rolle *Agent* wird mit der Deaktivierung der Option nicht automatisch entfernt. Falls der Angestellte auch die Funktionsrechte eines Agenten verlieren soll, müssen Sie die Zuordnung der Rolle manuell aufheben, siehe [Kapitel "Rollenzuordnung löschen", S. 61](#).

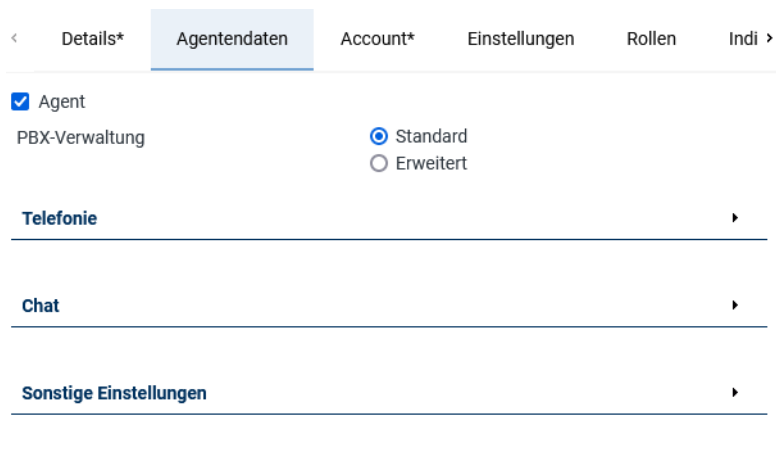


Abb. 49: Angestellten-Modul - Registerkarte Agentendaten

Agent Stellen Sie ein, ob der Angestellte vom System als Agent erkannt werden soll.
☒ = Angestellter ist Agent
☐ = Angestellter ist kein Agent
 Sobald die Option *Agent* aktiviert ist, werden alle weiteren Eingabefelder eingeblendet.



PBX-Verwaltung *Standard:* Wählen Sie diese Option, um Angestellten Extensions, PBX Agent IDs und Chat IDs der gleichen PBX zuzuweisen.
Erweitert: Wählen Sie diese Option, um Angestellten mehrere Extensions, PBX Agent IDs und Chat IDs aus verschiedenen PBXen zuzuweisen.
HINWEIS! Wenn Sie in der erweiterten Ansicht **mehrere** PBXen konfiguriert haben und danach in die Standard-Ansicht zurück wechseln, werden **alle** Zuordnungen **gelöscht**. Wenn Sie nur eine PBX in der erweiterten Ansicht konfiguriert haben, wird diese Konfiguration auch in der Standard-Ansicht übernommen.

5.2.2.1 Gruppenfeld Telefonie

Um die Telefonie-Daten des Agenten zu bearbeiten, öffnen Sie das Gruppenfeld *Telefonie*. Abhängig davon, ob Sie die Standard-PBX-Verwaltung oder die erweiterte PBX-Verwaltung gewählt haben, unterscheidet sich die Ansicht:



Abb. 50: Agentendaten - Telefonie

PBX	<p>Telefonanlage, über die die Konversationen des Agenten laufen.</p> <p>Wählen Sie die Telefonanlage aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>Wenn Sie die erweiterte PBX-Verwaltung gewählt haben, klicken Sie zuerst auf die Schaltfläche <i>Hinzufügen</i> und gehen Sie im sich öffnenden Fenster vor wie oben beschrieben; klicken Sie zum Speichern Ihrer Einstellungen auf die Schaltfläche <i>Übernehmen</i>.</p>
Extension	<p>Extensions, die dem Agenten zugewiesen werden sollen.</p> <p>Tragen Sie die Extensions in das Eingabefeld ein oder klicken Sie auf das Symbol  und wählen Sie eine dem Mandanten vom Systembetreiber zugeordnete Extension im sich öffnenden Fenster aus.</p> <p>HINWEIS! Verwenden Sie zur Trennung der verschiedenen Extensions Kommata.</p> <p>Wenn Sie die erweiterte PBX-Verwaltung gewählt haben, klicken Sie zuerst auf die Schaltfläche <i>Hinzufügen</i> und gehen Sie im sich öffnenden Fenster vor wie oben beschrieben; klicken Sie zum Speichern Ihrer Einstellungen auf die Schaltfläche <i>Übernehmen</i>.</p>
PBX-Agenten-ID	<p>Kennungen (IDs), die auch in der Telefonanlage (PBX) für den Agenten hinterlegt sind. Anhand dieser IDs kann das Aufzeichnungssystem einen Agenten und seine Teilnahme an einer Konversation erkennen.</p> <p>Tragen Sie die IDs des Agenten in das Eingabefeld ein oder klicken Sie auf das Symbol  und wählen Sie eine dem Mandanten vom Systembetreiber zugeordnete PBX-Agenten-ID im sich öffnenden Fenster aus.</p> <p>HINWEIS! Verwenden Sie zur Trennung der verschiedenen IDs Kommata.</p> <p>Wenn Sie die erweiterte PBX-Verwaltung gewählt haben, klicken Sie zuerst auf die Schaltfläche <i>Hinzufügen</i> und gehen Sie im sich öffnenden Fenster vor wie oben beschrieben; klicken Sie zum Speichern Ihrer Einstellungen auf die Schaltfläche <i>Übernehmen</i>.</p>

5.2.2.1.1 Live-Streaming konfigurieren



Voraussetzung für diese Funktion:

Der Systembetreiber hat im Server-Modul der Systemkonfiguration die Funktion *Live-Streaming* aktiviert.

Die Funktion *Live-Streaming* ermöglicht, dass Konversationen während der Aufzeichnung von einem Benutzer, der über die entsprechenden Rechte verfügt, mitgehört werden. Wenn Sie für die Konversationen des Agenten die Funktion *Live-Streaming* ermöglichen wollen, nutzen Sie eine der folgenden Möglichkeiten, um die Zuordnung der Konversationen zum Agenten zu konfigurieren:

- **Zuordnung über PBX-Agenten-IDs**

Nutzen Sie diese Möglichkeit, wenn dem Agenten keine feste Extension zugewiesen ist.

Tragen Sie in diesem Fall mindestens eine PBX-Agenten-ID in das Eingabefeld *PBX-Agenten-ID* ein. Alle Konversationen, die zu einer der verschiedenen PBX-Agenten-IDs des Agenten gehören, werden dem Agenten zugeordnet.

- **Zuordnung über Extensions**

Nutzen Sie diese Möglichkeit, wenn dem Agenten eine oder mehrere feste Extensions zugewiesen sind.

Tragen Sie in diesem Fall mindestens eine Extension in das Eingabefeld *Extensions* ein. Alle Konversationen, die über eine der verschiedenen Extensions des Agenten geführt werden, werden dem Agenten zugeordnet.

- **Zuordnung von Extensions oder PBX-Agenten-IDs zu einem Arbeitsplatz**

Nutzen Sie diese Möglichkeit, wenn die Funktion *Live-Streaming* in Kombination mit dem Feature *Free Seating* zur Verfügung stehen soll.

Informationen zur Konfiguration des Features *Free Seating* finden Sie in der Administrationsanleitung *Konfiguration Free Seating*.

5.2.2.1.2 Extension hinzufügen

1. Markieren Sie die Extension, die Sie hinzufügen möchten, in der Liste aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um mehrere Einträge auszuwählen, markieren Sie die entsprechenden Einträge mit gedrückter [Strg]-Taste.
Um die Eingabe abzubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Extensions		
Extension-Nummer ↕	Telefonname ↕	Agentenname ↕
111		Agent, 111

Zeilen pro Seite 20 1 - 1 von 1

[Hinzufügen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 51: Extension hinzufügen (Beispiel)



In der Liste erscheinen nur die Extensions, die dem Mandanten auch tatsächlich zur Verfügung stehen, allerdings auch solche, die bereits einem Agenten zugeordnet wurden. Es ist jedoch nicht möglich bereits zugeordnete Extensions einem weiteren Agenten zuzuordnen.

5.2.2.1.3 PBX Agenten ID hinzufügen

1. Markieren Sie die PBX-Agenten-ID, die Sie hinzufügen möchten, in der Liste aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um mehrere Einträge auszuwählen, markieren Sie die entsprechenden Einträge mit gedrückter [Strg]-Taste.
Um die Eingabe abzubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

PBX-Agenten-IDs
✕

PBX-Agenten-ID ↕
Agentenname ↕

Keine Datensätze gefunden

Zeilen pro Seite 20 ▼
0 - 0 von 0

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 52: PBX Agenten ID hinzufügen (Beispiel)



In der Liste erscheinen nur die PBX-Agenten-IDs, die dem Mandanten auch tatsächlich zur Verfügung stehen, allerdings auch solche, die bereits einem Agenten zugeordnet wurden. Es ist jedoch nicht möglich bereits zugeordnete PBX-Agenten-IDs einem weiteren Agenten zuzuordnen.

5.2.2.2

Gruppenfeld Chat

Um die Chat-System-Daten des Agenten zu bearbeiten, öffnen Sie das Gruppenfeld *Chat*.

Chat
▼

PBX
Chat-ID

Keine Datensätze gefunden

Hinzufügen
Verwalten
Entfernen

Abb. 53: Agentendaten - Chat

Chat-System	<p>Chat-Server, über den die Chats des Agenten laufen.</p> <p>Wählen Sie den Chat-Server aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p>Wenn Sie die erweiterte PBX-Verwaltung gewählt haben, klicken Sie zuerst auf die Schaltfläche <i>Hinzufügen</i> und gehen Sie im sich öffnenden Fenster vor wie oben beschrieben; klicken Sie zum Speichern Ihrer Einstellungen auf die Schaltfläche <i>Übernehmen</i>.</p>
Chat-ID	<p>Kennungen (IDs), die im Chat-System für den Agenten hinterlegt sind. Anhand dieser IDs kann das Aufzeichnungssystem einen Agenten und seine Teilnahme an einer Konversation erkennen.</p> <p>Tragen Sie die IDs des Agenten in das Eingabefeld ein oder klicken Sie auf das Symbol + und wählen Sie eine dem Mandanten vom Systembetreiber zugeordnete Chat-ID im sich öffnenden Fenster aus.</p> <p>HINWEIS! Verwenden Sie zur Trennung der verschiedenen IDs Kommata.</p> <p>Wenn Sie die erweiterte PBX-Verwaltung gewählt haben, klicken Sie zuerst auf die Schaltfläche <i>Hinzufügen</i> und gehen Sie im sich öffnenden Fenster vor wie oben beschrieben; klicken Sie zum Speichern Ihrer Einstellungen auf die Schaltfläche <i>Übernehmen</i>.</p>



Bitte informieren Sie Ihren Systembetreiber, dass folgende Aktionen in der System Konfiguration durchgeführt werden müssen, damit die Chat-Aufzeichnung gestartet wird:

- Integrationen-Modul - Deaktivieren der Integration
- Aufzeichnungsarchitekturen-Modul - Deaktivieren der Aufzeichnungsarchitektur
- Aufzeichnungsarchitekturen-Modul - Aktivieren der Aufzeichnungsarchitektur
- Integrationen-Modul - Aktivieren der Integration

5.2.2.2.1 Chat-Aufzeichnung konfigurieren

Um die Chat-Aufzeichnung des Agenten zu konfigurieren, führen Sie folgende Schritte durch:

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Agent* in der Registerkarte *Agentendaten*, siehe [Kapitel "Registerkarte Agentendaten", S. 43](#).
2. Öffnen Sie das Gruppenfeld *Chat* in der Registerkarte *Agentendaten*, siehe [Kapitel "Gruppenfeld Chat", S. 47](#).
3. Wählen Sie das Chat-System aus der Dropdown-Liste aus.
4. Tragen Sie die Chat-ID des Agenten in das Eingabefeld ein.

5.2.2.2.2 Chat-ID hinzufügen

1. Markieren Sie die Extension, die Sie hinzufügen möchten, in der Liste aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um mehrere Einträge auszuwählen, markieren Sie die entsprechenden Einträge mit gedrückter [Strg]-Taste.

Um die Eingabe abzubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

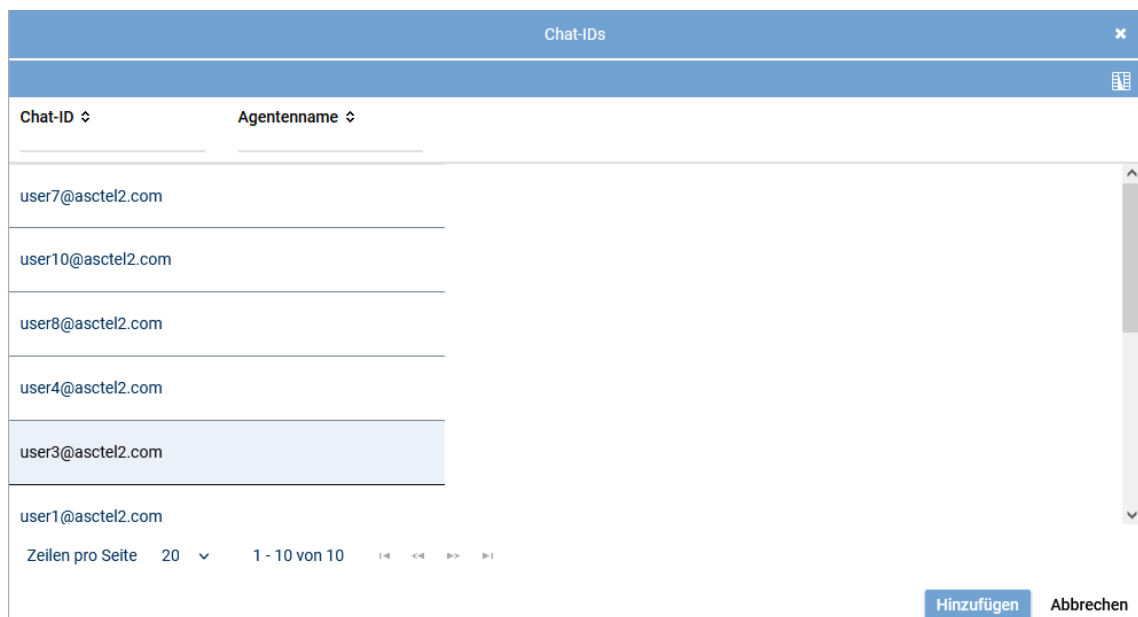


Abb. 54: Chat-ID hinzufügen (Beispiel)



In der Liste erscheinen nur die Chat-IDs, die dem Mandanten auch tatsächlich zur Verfügung stehen, allerdings auch solche, die bereits einem Agenten zugeordnet wurden. Es ist jedoch nicht möglich bereits zugeordnete Chat-IDs einem weiteren Agenten zuzuordnen.

5.2.2.3 Gruppenfeld Sonstige Einstellungen

Um die Benutzerdaten des Agenten zu bearbeiten, öffnen Sie das Gruppenfeld *Sonstige Einstellungen*.

Sonstige Einstellungen

Benutzername

Rechnername

Dispatcher ☐

Videoaufzeichnung ☐

INSPIRATIONneo-Sessions erzeugen ☒

Abb. 55: Agentendaten - Sonstige Einstellungen

Benutzername	<p>Windows-Benutzername des Agenten.</p> <p>Tragen Sie den Windows-Benutzernamen in das Eingabefeld ein.</p> <p>HINWEIS! Der Windows-Benutzername wird für folgende Features genutzt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Bildschirmaufzeichnung</i> (Applikation SCREENrec)
Rechnername	<p>Name des Rechners, den der Agent nutzt.</p> <p>Tragen Sie den Rechnernamen in das Eingabefeld ein.</p> <p>HINWEIS! Der Rechnername wird für folgende Features genutzt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Bildschirmaufzeichnung</i> (Applikation SCREENrec) • <i>Wiedergabe per Telefon</i>
Dispatcher	Diese Funktion steht noch nicht zur Verfügung.
Videoaufzeichnung	<p>Stellen Sie ein, ob Videoaufzeichnungen des Angestellten gespeichert werden sollen.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Videoaufzeichnungen werden gespeichert</p> <p><input type="checkbox"/> = Videoaufzeichnungen werden nicht gespeichert</p> <p>Diese Option wird nur angezeigt, wenn eine Video-Recording-Lizenz im System vorhanden ist.</p>
INSPIRATIONneo-Sessions erzeugen	<p><input checked="" type="checkbox"/> = Für diesen Agenten werden Agenten-Sessions aufgezeichnet und eine Lizenz vom Typ INSPIRATIONneo Sessions wird abgebucht.</p> <p><input type="checkbox"/> = Für diesen Agenten werden keine Agenten-Sessions aufgezeichnet. Es wird keine Lizenz INSPIRATIONneo Sessions fällig.</p>

5.2.2.3.1 Bildschirmaufzeichnung konfigurieren

Wenn Sie die Bildschirmaktivitäten des Agenten aufzeichnen möchten, muss auf dem Rechner, dessen Bildschirm aufgezeichnet werden soll, die Applikation SCREENrec installiert sein.

Um zuordnen zu können, zu welchem Agenten die aufgezeichnete Bildschirmaktivität gehört, nutzt die Applikation SCREENrec wahlweise den *Benutzernamen* oder den *Rechnernamen* des Agenten, siehe [Kapitel "Gruppenfeld Sonstige Einstellungen", S. 48](#). Wurden für den Agenten beide Werte (*Benutzername* UND *Rechnername*) eingetragen, wertet die Applikation beide Informationen aus. Die Zuordnung der Aufzeichnung erfolgt nach folgender Regel: Zuerst wird geprüft, ob es einen Agenten mit dem gemeldeten Benutzernamen gibt. Falls nicht, wird geprüft, ob es einen Agenten mit dem gemeldeten Rechnernamen gibt.



Die Werte für *Benutzername* und *Rechnername* müssen im gesamten Aufzeichnungssystem eindeutig sein. Verwenden Sie weder identische Benutzernamen noch identische Rechnernamen für verschiedene Agenten.

Falls der Agent auf einem Remote-Rechner arbeitet und die Authentifikation über den Rechnernamen erfolgen soll, müssen Sie folgendes berücksichtigen:

Abhängig von der Remote-Desktop-Konfiguration des Remote-Rechners, müssen Sie für den Rechnernamen entweder den Namen des lokalen Rechners (Rechner, an dem der Agent sitzt) oder den Namen des Remote-Rechners (Rechner, auf dem der Agent arbeitet und auf dem die Aufzeichnung stattfindet) eintragen. Gleichen Sie den verwendeten Rechnernamen mit der Remote-Desktop-Konfiguration des Remote-Rechners ab.



Informationen zur Installation der Applikation *SCREENrec* und zur Remote-Desktop-Konfiguration finden Sie in der Installationsanleitung *Installation SCREENrec*.

5.2.3

Registerkarte Account

Hier können Sie die Login-Daten des Angestellten anzeigen und bearbeiten. Erst wenn Sie einen Account für den Angestellten angelegt haben, werden die übrigen Registerkarten freigeschaltet.

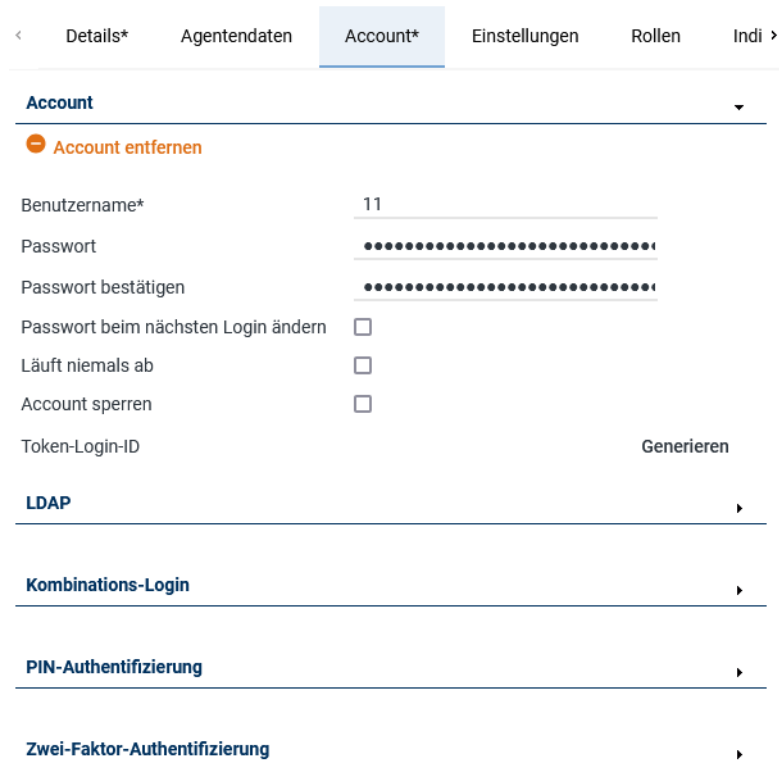



Abb. 56: Angestellten-Modul - Registerkarte Account



Die Eingabe von Account-Daten ist optional.




Sobald Sie ein Gruppenfeld für optionale Angaben geöffnet haben, müssen Sie die Pflichtfelder in diesem Gruppenfeld ausfüllen, um speichern zu können. Wenn Sie die optionalen Angaben nicht machen möchten, müssen Sie das Gruppenfeld schließen, indem Sie auf das Symbol  der entsprechenden Titelleiste klicken.


1. Um einen Account neu anzulegen, öffnen Sie das Gruppenfeld *Account*.



Abb. 57: Account hinzufügen

2. Klicken Sie in der Titelleiste des Gruppenfelds auf die Schaltfläche  *Account hinzufügen*.
3. Geben Sie alle erforderlichen Daten ein.

<i>Benutzername</i>	<p>Geben Sie hier den Benutzernamen ein, mit dem sich der Angestellte am System anmelden muss.</p> <p>HINWEIS! Es wird empfohlen, dass der Benutzername als E-Mail-Adresse hinterlegt wird, um eine eindeutige Zuordnung des Benutzers zu gewährleisten.</p> <p>HINWEIS! Falls Sie die Funktion SSO-Login nutzen, muss der Benutzername aus dem Windows-Benutzernamen und der Domain bestehen. Format: <i>Domain\Windows-Benutzername</i></p> <p>HINWEIS! Falls Sie die Funktion <i>Last Call Repeat</i> benutzen, dürfen Sie hier ausschließlich Zahlen verwenden.</p>
<i>Passwort</i>	<p>Geben Sie hier das Passwort ein, mit dem sich der Angestellte am System anmelden muss.</p> <p>HINWEIS! Falls Sie die Funktion <i>Last Call Repeat</i> benutzen, dürfen Sie hier ausschließlich Zahlen verwenden.</p>
<i>Passwort bestätigen</i>	Geben Sie hier erneut das Passwort für den Angestellten ein.
<i>Passwort beim nächsten Login ändern</i>	Aktivieren Sie diese Option, wenn der Angestellte sein Passwort beim nächsten Login ändern soll.
<i>Läuft niemals ab</i>	Aktivieren Sie diese Option, wenn das Passwort niemals ungültig werden soll.
<i>Account sperren</i>	<p>Mit dieser Option können Sie den Account des Angestellten sperren.</p> <p>In der Hauptansicht können Sie nach diesem Kriterium filtern, siehe Kapitel "Gesperrte Angestellte anzeigen", S. 36.</p>
<i>Token-Login-ID</i>	<p>Diese Funktion gilt nur für die Wiedergabeapplikation POWERplay Go. Um eine Token-Login-ID für Angestellte des Mandanten für die Wiedergabe zu generieren, klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Generieren</i>. Diese Login-ID wird konfiguriert, um das Login für diesen Angestellten zu automatisieren.</p> <p>HINWEIS! Diese Option steht nur für Mandanten zur Verfügung.</p>
<i>POWERplay Web for Xpert Login-ID</i>	<p>Diese Funktion gilt nur für die Wiedergabeapplikation POWERplay Web for Xpert. Um eine Login-ID für Angestellte des Mandanten für die Wiedergabe im Xpert-Client zu generieren, klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Generieren</i>. Diese Login-ID wird im System Manager von OpenScape Xpert konfiguriert, um das Login für diesen Angestellten zu automatisieren.</p> <p>HINWEIS! Diese Option steht nur für Mandanten zur Verfügung.</p>

- Falls Sie den Account entfernen möchten, klicken Sie in der Titelleiste des Gruppenfelds auf die Schaltfläche  *Account entfernen*.
- Um die Authentifizierung via [LDAP](#) für den Angestellten zu aktivieren, siehe [Kapitel "Authentifizierung via LDAP", S. 51](#).
- Um dem Angestellten einen Kombinationsbenutzer zuzuordnen, siehe [Kapitel "Kombinationsbenutzer zuordnen", S. 52](#).
- Um die Authentifizierung via zweitem Faktor für den Angestellten zu aktivieren, siehe [Kapitel "Zwei-Faktor-Authentifizierung", S. 53](#).
- Um die Authentifizierung via PIN für den Angestellten zu aktivieren, siehe [Kapitel "Authentifizierung via PIN", S. 54](#).

5.2.3.1 Authentifizierung via LDAP

- Um die Authentifizierung via [LDAP](#) zu aktivieren, öffnen Sie das Gruppenfeld *LDAP*.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *LDAP-Authentifizierung*.

LDAP ▼

LDAP-Authentifizierung ☒

LDAP-DN*

Abb. 58: Authentifizierung via LDAP aktivieren

3. Geben Sie im Feld *LDAP-DN* den kompletten Distinguished Name (DN) des Benutzers ein.
4. Falls Sie die Authentifizierung via LDAP wieder deaktivieren möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen *LDAP-Authentifizierung*.

☒ = Authentifizierung via **LDAP** ist aktiviert

☐ = Authentifizierung via **LDAP** ist nicht aktiviert


5.2.3.2 Kombinationsbenutzer zuordnen

Aus Sicherheitsgründen kann es im ein oder anderen Fall sinnvoll sein, Kombinationsbenutzer zuzuordnen.





Wenn Sie einem Benutzer 1 Kombinationsbenutzer zuordnen, kann sich dieser Benutzer nur gemeinsam mit dem Kombinationsbenutzer am System anmelden.

Wenn Sie einem Benutzer mehrere Kombinationsbenutzer zuordnen, kann sich dieser Benutzer nur gemeinsam mit mindestens 1 der Kombinationsbenutzer am System anmelden.

1. Öffnen Sie das Gruppenfeld *Kombinations-Login*.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen*).

Kombinations-Login ▼

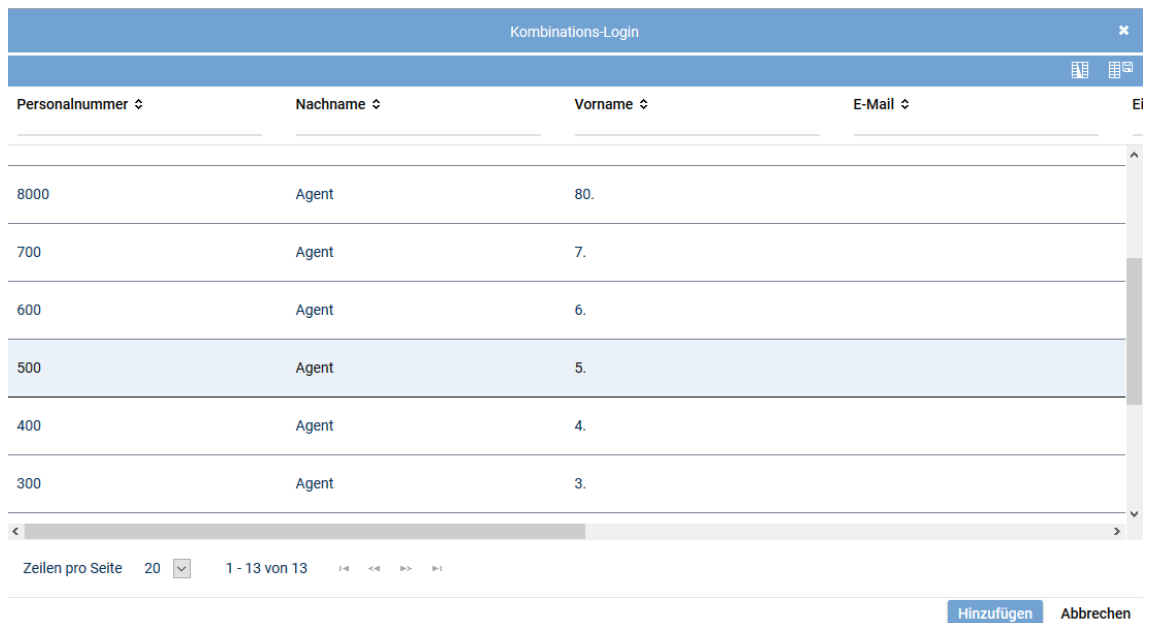
 

Nachname ↕ Vorname ↕

Keine Datensätze gefunden

Abb. 59: Kombinationsbenutzer zuordnen

3. Wählen Sie einen oder mehrere Kombinationsbenutzer aus der Liste aus.
Um mehrere Kombinationsbenutzer auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.




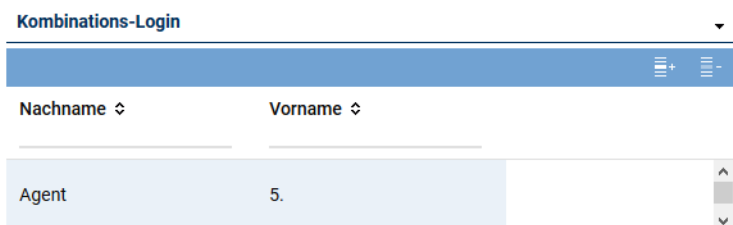
Personalnummer	Nachname	Vorname	E-Mail
8000	Agent	80.	
700	Agent	7.	
600	Agent	6.	
500	Agent	5.	
400	Agent	4.	
300	Agent	3.	

Abb. 60: Kombinationsbenutzer hinzufügen

- Um die ausgewählten Kombinationsbenutzer hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

5.2.3.3 Kombinationsbenutzer-Zuordnung löschen

- Öffnen Sie das Gruppenfeld *Kombinations-Login*.
- Um die Zuordnung eines Kombinationsbenutzers zu löschen, wählen Sie den entsprechenden Kombinationsbenutzer in der Liste aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Entfernen*).

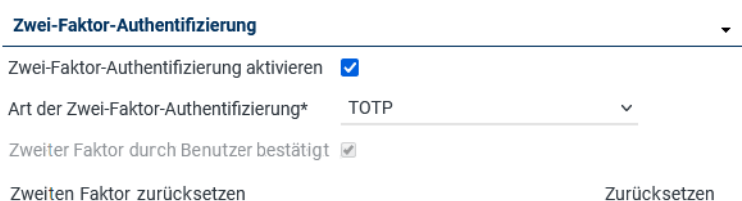


Nachname	Vorname
Agent	5.

Abb. 61: Kombinationsbenutzer-Zuordnung löschen

5.2.3.4 Zwei-Faktor-Authentifizierung

- Um die Zwei-Faktor-Authentifizierung zu aktivieren, öffnen Sie das Gruppenfeld *Zwei-Faktor-Authentifizierung*.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Zwei-Faktor-Authentifizierung aktivieren*.



Zwei-Faktor-Authentifizierung aktivieren ☒

Art der Zwei-Faktor-Authentifizierung* TOTP

Zweiter Faktor durch Benutzer bestätigt ☒

Zweiten Faktor zurücksetzen Zurücksetzen

Abb. 62: Zwei-Faktor-Authentifizierung aktivieren

<i>Zwei-Faktor-Authentifizierung aktivieren</i>	<p>Wählen Sie, ob die Zwei-Faktor-Authentifizierung für den jeweiligen Benutzer aktiviert werden soll.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Zwei-Faktor-Authentifizierung ist aktiviert.</p> <p><input type="checkbox"/> = Zwei-Faktor-Authentifizierung ist nicht aktiviert.</p>
<i>Art der Zwei-Faktor-Authentifizierung</i>	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Authentifizierungsart aus, die Sie verwenden möchten.
<i>Zweiter Faktor durch Benutzer bestätigt</i>	Zeigt an, ob sich ein Benutzer bereits über die Authenticator-App in einer der Applikationen authentifiziert hat
<i>Zweiten Faktor zurücksetzen</i>	<p>Wenn sich ein Benutzer bereits über die Authenticator-App in einer der Applikationen authentifiziert hat, ist es möglich im Falle eines Wechsels des Endgerätes, das bislang zu Authentifizierungszwecken verwendet wurde, die Daten zur Zwei-Faktor-Authentifizierung zurückzusetzen.</p> <p>Zum Zurücksetzen der Daten klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Zurücksetzen</i> und bestätigen Sie anschließend Ihre Eingaben, indem Sie auf die Schaltfläche <i>Speichern</i> klicken.</p>

5.2.3.5 Authentifizierung via PIN

- Um die PIN-Authentifizierung zu aktivieren, öffnen Sie das Gruppenfeld *PIN-Authentifizierung*.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *PIN-Authentifizierung*.

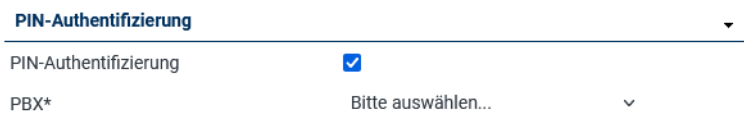


Abb. 63: PIN-Authentifizierung aktivieren

- Wählen Sie in der Dropdown-Liste *PBX* die PBX aus, für die Sie die PIN-Authentifizierung aktivieren möchten.
- Falls Sie die PIN-Authentifizierung wieder deaktivieren möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen *PIN-Authentifizierung*.

- ☒ = PIN-Authentifizierung ist aktiviert.
- ☐ = PIN-Authentifizierung ist nicht aktiviert.

5.2.4 Registerkarte Einstellungen

Hier können Sie die Berechtigungen und Protokollierungseinstellungen des Angestellten anzeigen und bearbeiten.

Sie können bei der Rechtevergabe nur aus den Rechten auswählen, die Ihnen selbst auch zur Verfügung stehen.

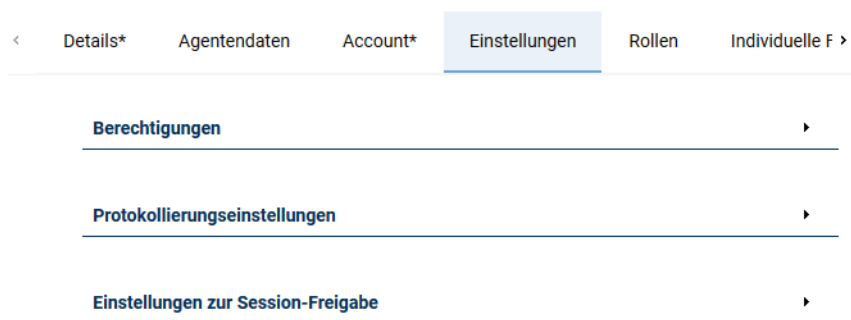


Abb. 64: Angestellten-Modul - Registerkarte Einstellungen

5.2.4.1 Gruppenfeld Berechtigungen

Berechtigungen

- ☐ Superuser
- ☐ Hat Zugriff auf Angestellte und ihre Daten
- ☐ INSPIRATIONneo Benutzer
- ☐ Zugriff zu Download Client erlauben (verbraucht eine Download Client Lizenz)
- ☒ WEBcommand-Benutzer
- ☒ Darf Konversationen wiedergeben
- ☐ Darf Konversationen löschen
- ☐ Stimmverzerrung aktivieren
- ☐ Abschneiden der Gespräche (Anfang)

0 Millisekunden
- ☐ Abschneiden der Gespräche (Ende)

0 Millisekunden
- ☐ Coaching Advisor
- ☐ Angestellten deaktivieren
- ☐ Auditor
- ☐ Darf Tabellenkonfiguration des Mandanten ändern
- ☐ Darf Konversationen sperren/entsperren

Abb. 65: Berechtigungen einstellen

- ☒ = Recht ist aktiviert
☐ = Recht ist deaktiviert

Superuser	Mit diesem Recht erhält der Benutzer alle Funktionsrechte im System, zu denen auch Lizenzen zur Verfügung stehen.
Hat Zugriff auf Angestellte und ihre Daten	<p>Mit diesem Recht erhält der Benutzer Zugriff auf die Daten aller Angestellten. Inwieweit der Benutzer diese Daten bearbeiten kann, ist abhängig von seinen individuellen Funktionsrechten.</p> <p>Ohne dieses Recht kann der Benutzer Daten anderer Angestellten nur sehen, wenn er Vorgesetzter von Organisationseinheiten ist (siehe Kapitel "Registerkarte Organisationseinheiten", S. 66). Er kann in diesem Fall ausschließlich Daten von Mitgliedern dieser Organisationseinheiten und seine eigenen Daten sehen.</p>
INSPIRATIONneo Benutzer	Mit diesem Recht kann sich der Benutzer in der Applikation INSPIRATIONneo anmelden.

	HINWEIS! Ist dieses Recht deaktiviert, ist eine Anmeldung in der Applikation INSPIRATION ^{neo} nicht möglich.
<i>Zugriff zu Download Client erlauben (verbraucht eine Download Client Lizenz)</i>	Mit diesem Recht kann sich der Benutzer in der Applikation Download Client anmelden. HINWEIS! Ist dieses Recht deaktiviert, ist eine Anmeldung in der Applikation Download Client nicht möglich.
<i>WEBcommand-Benutzer</i>	Mit diesem Recht kann sich der Benutzer in der Applikation WEB ^{com} <u>mand</u> anmelden. HINWEIS! Ist dieses Recht deaktiviert, ist eine Anmeldung in der Applikation WEB ^{com} <u>mand</u> nicht möglich.
<i>Darf Konversationen wiedergeben</i>	Mit diesem Recht kann der Benutzer nicht nur Konversationen sehen, sondern auch wiedergeben, wenn er die für eine Wiedergabe nötigen Rechte an einer Wiedergabeapplikation hat.
<i>Darf Konversationen löschen</i>	Mit diesem Recht kann der Benutzer in der Applikation POWER ^{pl} <u>ay</u> Web eine Konversation löschen. Diese Option ist lizenzabhängig.
<i>Stimmverzerrung aktivieren</i>	Wird dieses Kontrollkästchen aktiviert, werden bei der Wiedergabe die Stimmen der Gesprächsteilnehmer verzerrt, um sie zu verfremden, wobei der Inhalt des Gesprächs verständlich bleibt. Stimmverzerrung betrifft nur die Wiedergabe, nicht die Quelldaten.
<i>Abschneiden der Gespräche (Anfang)</i>	Wird dieses Kontrollkästchen aktiviert, wird der Anfang der Konversation abgeschnitten, sodass z. B. die Begrüßung bei der Wiedergabe wegfällt. Geben Sie im Eingabefeld ein, wie viele Millisekunden am Anfang der Konversation abgeschnitten werden sollen. Das Abschneiden betrifft nur die Wiedergabe, nicht die Quelldaten.
<i>Abschneiden der Gespräche (Ende)</i>	Wird dieses Kontrollkästchen aktiviert, wird das Ende der Konversation abgeschnitten, sodass z. B. die Verabschiedung bei der Wiedergabe wegfällt. Geben Sie im Eingabefeld ein, wie viele Millisekunden am Ende der Konversation abgeschnitten werden sollen. Das Abschneiden betrifft nur die Wiedergabe, nicht die Quelldaten.
<i>Coaching Advisor</i>	Mit diesem Recht kann der Benutzer mit Hilfe der Applikation CLIENT ^{com} <u>mand</u> Coaching-Advisor-Sessions aufzeichnen. Coaching-Advisor-Sessions sind nachgestellte Sessions, die zu Schulungszwecken aufgezeichnet werden. Diese Sessions werden im Coaching-Advisor-Modul der Applikation INSPIRATION ^{neo} angezeigt. Damit ein Benutzer Zugriff auf das Coaching-Advisor-Modul hat, müssen Sie ihm das entsprechende Recht in der Registerkarte <i>Individuelle Funktionsrechte</i> zuweisen. Siehe Kapitel "Registerkarte Individuelle Funktionsrechte" , S. 61.
<i>Angestellten deaktivieren</i>	Mit diesem Recht kann ein Angestellter deaktiviert werden. <input checked="" type="checkbox"/> = Angestellter ist deaktiviert. <input type="checkbox"/> = Angestellter ist aktiviert. Ein deaktivierter Angestellter wird nicht mehr aufgezeichnet. Ein deaktivierter Angestellter kann sich nicht mehr an den Neo-Applikationen anmelden. Eine Statusänderung eines deaktivierten Angestellten ist nur alle 30 Tage möglich.
<i>Auditor</i>	Mit diesem Recht kann der Benutzer die Bildschirmaktivitäten von Agenten auditieren (aufzeichnen und bewerten). Beim Audit werden nur die Bildschirmaktivitäten ohne das Gespräch aufgezeichnet.

	<p>Ein Auditor hat eingeschränkte Agentenrechte und kann nur seine Sessions und seine Bewertungen sehen, die für das Audit des jeweiligen Agenten notwendig sind.</p> <p>Wenn der Benutzer Vorgesetzter einer Organisationseinheit ist, hat er Zugriff auf die Daten der Agenten dieser Organisationseinheit. Besitzt er zusätzlich das oben stehende Funktionsrecht <i>Hat Zugriff auf Angestellte und ihre Daten</i>, hat er Zugriff auf alle Agenten und ihre Daten.</p> <p>Damit ein Auditor INSPIRATION_{neo} nutzen kann, muss das oben stehende Funktionsrecht <i>INSPIRATIONneo Benutzer</i> aktiviert sein.</p> <p>Damit ein Auditor die Bildschirmaktivitäten von Agenten aufzeichnen kann, muss die Client-Applikation SCREEN_{rec} auf den Client-Rechnern der Agenten installiert sein.</p> <p>Im Recording-Planner-Modul muss im Aufzeichnungsplan in der Detailansicht der Konversationstyp <i>Work Item</i> ausgewählt sein.</p>
<i>Darf Tabellenkonfiguration des Mandanten ändern</i>	<p>Mit diesem Recht kann der Benutzer die Standard-Tabellenkonfiguration für die Angestellten des Mandanten ändern.</p> <p>Dies gilt für die Hauptansicht der jeweiligen Module, sowie für Dialogfenster.</p>
<i>Darf Konversationen sperren/entsperren</i>	<p>Mit diesem Recht kann der Benutzer Konversationen sperren bzw. gesperrte Konversationen entsperren.</p>



Informationen zur Installation und Nutzung der Client-Applikation SCREEN_{rec} finden Sie in der Installationsanleitung für Mandanten *Installation SCREENrec* und in der Bedienungsanleitung für Mandanten *SCREENrec scan Editor*



Informationen zum Recording-Planner-Modul finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Recording Planner*.



Sobald Sie einem Benutzer Superuser-Rechte zuweisen, sind nur noch die folgenden Registerkarten aktiv:

- Details
- Agentendaten
- Account
- Einstellungen

In allen anderen Registerkarten sind in diesem Fall keine weiteren Einstellungen erforderlich.

5.2.4.2 Gruppenfeld Protokollierungseinstellungen

Protokollierungseinstellungen ▼

Protokollierung folgender Aktivitäten des Anwenders

- ☒ Zugangskontrolle
- ☒ Suchaktivitäten
- ☒ Wiedergabeaktivitäten
- ☒ Konfigurationsaktivitäten
- ☐ Gesprächsbenachrichtigung

Abb. 66: Protokollierung einstellen

Mit den Optionen in diesem Gruppenfeld haben Sie die Möglichkeit, ausgewählte Aktivitäten des Benutzers zu protokollieren.

☒ = Protokollierung ist aktiviert

☐ = Protokollierung ist deaktiviert

Zugangskontrolle	Ist diese Option aktiviert, wird protokolliert, wann sich der Benutzer am System an- und abgemeldet hat.
Suchaktivitäten	Ist diese Option aktiviert, werden die Suchvorgänge des Benutzers protokolliert, um nachvollziehen zu können, nach welchen Gesprächen gesucht wurde.
Wiedergabeaktivitäten	Ist diese Option aktiviert, werden die Wiedergabeaktivitäten des Benutzers protokolliert, um nachvollziehen zu können, welche Gespräche wiedergegeben wurden.
Konfigurationsaktivitäten	Ist diese Option aktiviert, werden die Aktivitäten protokolliert, mit denen der Benutzer Konfigurationen angepasst hat.
Gesprächsbenachrichtigungen	<p>Ist diese Option aktiviert, wird dem Angestellten nach Beendigung seiner Konversation eine Benachrichtigung mit den folgenden Konversationsdaten gesendet: Gesprächs-ID, Datum, Uhrzeit von, Uhrzeit bis, Telefonnummern der Teilnehmer</p> <p>Die Audit-Nachricht <i>EMPLOYEE_CONV_MAIL</i> muss aktiviert und konfiguriert sein. Siehe Administrationsanleitung <i>ASC System Configuration - Nachrichten-Modul (für Mandanten)</i>.</p>

5.2.4.3 Gruppenfeld Einstellungen zur Session-Freigabe



Dieses Gruppenfeld steht nur für Angestellte zur Verfügung, die als Agenten definiert sind.

Die untergeordneten Gruppenfelder werden erst eingeblendet, wenn Sie die Option *Sessions freigeben* aktiviert haben.

Mit den Optionen in diesem Gruppenfeld haben Sie die Möglichkeit, die Bedingungen für das Freigeben von Sessions durch den Agenten und den Umgang mit freigegebenen Sessions zu definieren. Abhängig von diesen Einstellungen wird der Agent in der Applikation *INSPIRATION-neo* aufgefordert, Sessions zur Bewertung freizugeben.

Einstellungen zur Session-Freigabe

☒ Sessions freigeben

Allgemeine Einstellungen

Einstellungen für Vorgesetzten

Benachrichtigung des Agenten

Abb. 67: Session-Freigabe für Agenten einstellen

Sessions freigeben	<p><input checked="" type="checkbox"/> = Der Agent muss seine Sessions freigeben, damit sie bewertet werden können. Die Einstellungen aus den untergeordneten Gruppenfeldern werden angewendet.</p> <p><input type="checkbox"/> = Der Agent muss keine Sessions freigeben. Der Vorgesetzte kann alle Sessions des Agenten sehen und bewerten.</p>
---------------------------	---

Gruppenfeld Allgemeine Einstellungen

Stellen Sie hier die Bedingungen für die Freigabe der Sessions durch den Agenten ein.

Allgemeine Einstellungen	
Mindestanzahl an Sessions des Agenten*	<input type="text" value="10"/>
Mindestanzahl an freizugebenden Sessions*	<input type="text" value="3"/>
Maximale Anzahl an freizugebenden Sessions*	<input type="text" value="5"/>
Zeitraum	<input type="text" value="Quartalsweise"/> <input type="button" value="v"/>

Abb. 68: Session-Freigabe - Allgemeine Einstellungen

Mindestanzahl an Sessions des Agenten	Stellen Sie ein, wie viele Sessions des Agenten im definierten Zeitraum mindestens aufgezeichnet worden sein müssen, damit der Agent aufgefordert wird, Sessions zur Bewertung freizugeben. Ist diese Mindestanzahl nicht erreicht, werden keine Sessions des Agenten bewertet.
Mindestanzahl an freizugebenden Sessions	<p>Stellen Sie ein, wie viele Sessions der Agent im definierten Zeitraum mindestens freigeben muss. Hat der Agent am Ende des Zeitraums weniger Sessions freigegeben als hier eingestellt, wird die fehlende Anzahl Sessions übertragen in den Folgezeitraum.</p> <p>Beispiel: Der Agent muss mindestens 3 Sessions pro Quartal freigeben. Am Ende des Quartals hat er aber nur 2 Sessions freigegeben. Deswegen muss er im darauf folgenden Quartal mindestens 4 Sessions freigeben.</p>
Maximale Anzahl an freizugebenden Sessions	Stellen Sie ein, wie viele Sessions der Agent im definierten Zeitraum maximal freigeben kann.
Zeitraum	<p>Stellen Sie den Zeitraum ein, auf den sich die Angaben zur Sessions-Freigabe beziehen sollen.</p> <p>Wählen Sie den Zeitraum aus der Dropdown-Liste aus.</p>

Gruppenfeld Einstellungen für Vorgesetzte

Stellen Sie hier ein, welche Sessions der Vorgesetzte sehen und bewerten darf.

Einstellungen für Vorgesetzten	
Zugriff auf Sessions	<input type="radio"/> nur freigegebene <input checked="" type="radio"/> alle, aber nur freigegebene können bewertet werden

Abb. 69: Session-Freigabe - Einstellungen für Vorgesetzten

Zugriff auf Sessions	<p>Wählen Sie eine der folgenden Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> nur freigegebene Der Vorgesetzte kann nur die vom Agenten freigegebenen Sessions sehen. Alle anderen Sessions sind für den Vorgesetzten nicht sichtbar. alle, aber nur freigegebene können bewertet werden Der Vorgesetzte kann alle Sessions des Agenten sehen. Er kann aber nur die vom Agenten freigegebenen Sessions bewerten. Sessions, die der Agent nicht freigegeben hat, kann der Vorgesetzte lediglich sehen und wiedergeben, aber nicht bewerten.
-----------------------------	--

Gruppenfeld Benachrichtigung des Agenten

Stellen Sie hier ein, wie und wie oft der Agent darüber benachrichtigt werden soll, dass er Sessions freigeben muss.

Benachrichtigung des Agenten ▼

☒ via E-Mail

☐ via CLIENTcommand

Erinnerung Wöchentlich ▼

Abb. 70: Session-Freigabe - Benachrichtigung des Agenten

<i>via E-Mail</i>	<input checked="" type="checkbox"/> = Der Agent wird via E-Mail benachrichtigt. <input type="checkbox"/> = Der Agent wird nicht via E-Mail benachrichtigt.
<i>via CLIENTcommand</i>	<input checked="" type="checkbox"/> = Der Agent wird in der Applikation CLIENT <u>command</u> benachrichtigt. <input type="checkbox"/> = Der Agent wird in der Applikation CLIENT <u>command</u> nicht benachrichtigt.
<i>Erinnerung</i>	Stellen Sie ein, wie oft der Agent benachrichtigt werden soll. Wählen Sie den Intervall aus der Dropdown-Liste aus.

5.2.5

Registerkarte Rollen

Hier können Sie dem Angestellten (Benutzer) definierte Rollen zuordnen.



Rollen können Sie im Rollen-Modul definieren.

< Details* Agentendaten Account* Einstellungen **Rollen** Indi >

Direkt zugeordnete Rollen ▼

<
+

Name ↕	Beschreibung ↕
Keine Datensätze gefunden	

Rollen durch Organisationseinheiten ▼

Rollenname

Keine Datensätze gefunden

Abb. 71: Angestellten-Modul - Registerkarte Rollen

Durch die Zuordnung einer Rolle wird der Benutzer Mitglied dieser Rolle und besitzt dadurch alle Rechte, die für diese Rolle vergeben wurden.



Im Angestellten-Modul können Sie den Umfang der Funktionsrechte, die einem Benutzer über eine Rolle zugewiesen wurden, mit individuellen Funktionsrechten ergänzen.

5.2.5.1

Rollen zuordnen

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

Name ↕	Beschreibung ↕
Keine Datensätze gefunden	

Abb. 72: Rollen zuordnen


- Wählen Sie eine oder mehrere Rollen aus der Liste aus.
Um mehrere Rollen auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Rolle hinzufügen	
Name ↕	Beschreibung ↕
Agent	Default agent role.
<div> Zeilen pro Seite 20 <input type="checkbox"/> 1 - 1 von 1 </div>	
<div> Hinzufügen Abbrechen </div>	

Abb. 73: Rolle hinzufügen

- Um die ausgewählten Rollen hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

5.2.5.2 Rollenzuordnung löschen

- Wählen Sie die Rolle, die Sie entfernen möchten, in der Liste aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Entfernen*).

Name ↕	Beschreibung ↕
Supervisor	Default supervisor role.

Abb. 74: Rollenzuordnung löschen



Eine Änderung der Rollenzuordnung wird erst wirksam, wenn sich der Benutzer das nächste Mal am System anmeldet.

5.2.6 Registerkarte Individuelle Funktionsrechte

Hier können Sie die individuellen Funktionsrechte des Angestellten anzeigen und zuordnen.

<	Individuelle Funktionsrechte	Konversationsregeln	Organisationseinheiten
	INSPIRATIONneo		▶
	REPORTneo		▶
	System Configuration		▶
	POWERplay Web		▶
	POWERplay Pro		▶
	POWERplay Instant		▶
	INSIGHTneo		▶
	Zusatzdaten		▶
	Player-Rechte		▶
	System Monitoring		▶

Abb. 75: Angestellten-Modul - Registerkarte Individuelle Funktionsrechte (Beispiel)

Sie können die Funktionsrechte für die verschiedenen Neo-Applikationen individuell vergeben.

- Um die Funktionsrechte an einer Applikation anzupassen, öffnen Sie das Gruppenfeld mit dem entsprechenden Applikationsnamen.
⇒ Alle Teilbereiche der Applikation werden aufgelistet.

System Configuration	▼
<input type="checkbox"/> Alle Funktionsrechte für System Configuration	
Benutzerkonfiguration	+
Mandanten	+

Abb. 76: Funktionsrechte - Teilbereiche anzeigen (Beispiel)

- Falls Sie dem Benutzer pauschal alle Funktionsrechte an einer Applikation zuweisen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Alle Funktionsrechte für* Dieses Recht ist übergeordnet und gilt für alle Module dieser Applikation.



Die Option, alle Funktionsrechte zu einer Applikation pauschal zuzuweisen, steht nicht für alle Applikationen zur Verfügung.

- Falls Sie die Funktionsrechte selektiv zuweisen möchten, öffnen Sie die Details zu einem Teilbereich (z. B. einem Modul), indem Sie auf das Symbol "+" in der Zeile mit dem entsprechenden Text klicken.
⇒ Alle Funktionsrechte zu diesem Teilbereich werden eingeblendet.





System Configuration ▾		
<input type="checkbox"/> Alle Funktionsrechte für System Configuration		
Benutzerkonfiguration -		
Name	Typ	Rolle
<input type="checkbox"/> Darf Benutzer konfigurieren		
Mandanten +		

Abb. 77: Funktionsrechte - Funktionsrechte anzeigen

(1. Spalte)	Zeigt an, ob das Funktionsrecht individuell zugewiesen wurde. <input checked="" type="checkbox"/> = individuelles Funktionsrecht <input type="checkbox"/> = kein individuelles Funktionsrecht
Name	Beschreibung des Funktionsrechts.
Typ	Zeigt an, welche Lizenz für dieses Recht benötigt wird.  = Agenten-Lizenz  = Supervisoren-Lizenz  = Basis-Lizenz (ohne Agenten- oder Supervisoren-Rechte)
Rolle	Zeigt an, ob das Funktionsrecht dem Benutzer über eine Rolle zugewiesen wurde (Rollenrecht). keine Markierung = kein Rollenrecht <input checked="" type="checkbox"/> = Rollenrecht HINWEIS! Über welche Rolle ein Funktionsrecht zugewiesen wurde, können Sie im Fenster <i>Zusammenfassung</i> sehen, siehe Kapitel "Zusammenfassung anzeigen", S. 35.

Tab. 1: Funktionsrechte

- Um alle Funktionsrechte für einen Teilbereich zuzuweisen, aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen *Alle Funktionsrechte am...*
Um nur einzelne Funktionsrechte zuzuweisen, aktivieren Sie nur die Kontrollkästchen zu den Funktionsrechten, die Sie zuweisen möchten.
- Falls Sie die Details zu einem Teilbereich wieder ausblenden möchten, klicken Sie auf das Symbol "-" in der Zeile mit dem entsprechenden Text.

Die individuellen Funktionsrechte sind größtenteils selbsterklärend. Nachfolgend finden Sie die Beschreibung der nicht selbsterklärenden Funktionsrechte.

Gruppenfeld INSPIRATIONneo > Bewertungsvorlagen
Gruppenfeld INSPIRATIONneo > Trainingspaketvorlagen
Gruppenfeld INSPIRATIONneo > Quizvorlagen

<i>Darf Bearbeitungslocks entfernen</i>	Mit diesem Recht können Sie Bearbeitungslocks entfernen. Wenn ein Benutzer eine Vorlage bearbeitet, wird für diese Vorlage ein Bearbeitungslock gesetzt und die Vorlage somit für andere Benutzer zur Bearbeitung gesperrt. Sollte aus irgendeinem Grund der Bearbeitungslock bestehen bleiben, z.
---	---

B. wenn der Browser direkt geschlossen wurde, können Sie mit diesem Recht den Bearbeitungslock für die Vorlage entfernen.

Tab. 2: Funktionsrechte INSPIRATIONneo > Bewertungsvorlagen

Gruppenfeld Player-Rechte

Die Optionen im Gruppenfeld *Player-Rechte* werden von allen ASC-Player-Komponenten umgesetzt, die die entsprechende Funktion anbieten. Das sind POWERplay Pro, POWERplay Web und INSPIRATIONneo.

<i>Darf Lesezeichen anlegen</i>	Mit diesem Recht können Sie Lesezeichen zur Markierung und Kommentierung von Konversationsbereichen setzen.
<i>Darf Lesezeichen bearbeiten</i>	Mit diesem Recht können Sie Kommentare (Wiedergabe-hinweise) zu den Lesezeichen bearbeiten.
<i>Darf Lesezeichen löschen</i>	Mit diesem Recht können Sie Lesezeichen zur Markierung und Kommentierung von Konversationsbereichen löschen.
<i>Darf Stille-Abschnitt anlegen</i>	Mit diesem Recht können Sie Konversationsbereiche für ausgewählte Teilnehmer stumm schalten.
<i>Darf Stille-Abschnitt bearbeiten</i>	Mit diesem Recht können Sie Teilnehmer für eine Stummschaltung bearbeiten.
<i>Darf Stille-Abschnitt löschen</i>	Mit diesem Recht können Sie die Stummschaltung für ausgewählte Teilnehmer löschen.
<i>Darf Schlüsselwort bestätigen</i>	Mit diesem Recht können Sie Genauigkeit eines gefundenen Schlüsselworts auf 100% setzen.
<i>Darf Sprachaufzeichnungen exportieren</i>	Mit diesem Recht können Sie Sprachaufzeichnungen exportieren.
<i>Darf Bildschirm- und Video-Aufzeichnungen exportieren</i>	Mit diesem Recht können Sie Bildschirm- und Video-Aufzeichnungen exportieren.
<i>Darf Konversationsdaten exportieren</i>	Mit diesem Recht können Sie die Metadaten einer Suchergebnisliste exportieren (z. B. in POWERplay Pro). Zum Export dieser Metadaten ist kein weiteres Daten-Export-Recht erforderlich.
<i>Darf Session-Kategorie setzen</i>	Mit diesem Recht können Sie im Player die Zuweisung von Sessions zu Kategorien bearbeiten. Diese Funktion steht zur Zeit nicht zur Verfügung.
<i>Darf Chat-Aufzeichnungen und Textnachrichten exportieren</i>	Mit diesem Recht können Sie Chat-Aufzeichnungen und Textnachrichten (SMS oder SDS) exportieren.

Tab. 3: Funktionsrechte Player

5.2.7 Registerkarte Konversationsregeln

Hier können Sie die Konversationsregeln für den Angestellten anzeigen und zuordnen.



Konversationsregeln können Sie im Konversationsregeln-Modul definieren.

[gen](#)
[Rollen](#)
[Individuelle Funktionsrechte](#)
[Konversationsregeln](#)
[Organi](#)

Direkt zugeordnete Regeln

Name ↕	Beschreibung ↕
Keine Datensätze gefunden	

Über eine Rolle zugeordnete Regeln

Regelname	Rollenname
Keine Datensätze gefunden	

Abb. 78: Angestellten-Modul - Registerkarte Konversationsregeln

Durch die Zuordnung von Konversationsregeln, können Sie festlegen, welche Konversationen der Angestellte sehen darf.

Konversationsregeln werden in folgenden Applikationen und Modulen wirksam:

Applikation	Modul
POWERplay Web	• Konversations-Modul
	• Teilnehmeransichts-Modul
POWERplay Pro	• Konversations-Modul
	• Teilnehmeransichts-Modul
INSPIRATIONneo	• Sessions-Modul
	• Kalibrierungen-Modul
	• Audioanalyse-Modul

Gruppenfeld Direkt zugeordnete Regeln

Hier sehen Sie alle Konversationsregeln, die dem Angestellten individuell zugeordnet wurden. Die Zuordnung von individuell zugeordneten Konversationsregeln können Sie beliebig verändern. Siehe [Kapitel "Konversationsregeln zuordnen"](#), S. 65 und [Kapitel "Konversationsregel-Zuordnung löschen"](#), S. 66.

Gruppenfeld Über eine Rolle zugeordnete Regeln

Hier sehen Sie alle Konversationsregeln, die dem Angestellten auf Grund seiner Rollenzugehörigkeit zugeordnet wurden. Alle Konversationsregeln einer Rolle werden automatisch auf den Angestellten angewendet, wenn ihm eine Rolle zugeordnet wird.

Die Zuordnung von Konversationsregeln zu Rollen erfolgt im Rollen-Modul.

5.2.7.1 Konversationsregeln zuordnen

1. Klicken Sie im *Gruppenfeld Direkt zugeordnete Regeln* auf das Symbol  (*Hinzufügen*).

Name ↕	Beschreibung ↕
Keine Datensätze gefunden	

Abb. 79: Konversationsregel zuordnen


- Wählen Sie eine oder mehrere Konversationsregeln aus der Liste aus.
Um mehrere Konversationsregeln auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Zugewiesene Konversationsregeln		
Name ↕	Beschreibung ↕	Ersteller ↕
1w 10 min	Conversations last week > 10 min	Admin, 1st-Tenant
Agent Group 1	Agents 4 and 9	Admin, 1st-Tenant
Agent 9 internal	Agent 9 - internal conversations	Admin, 1st-Tenant
Zeilen pro Seite 20 <input type="checkbox"/> 1 - 3 von 3 << >> >>>		
		<input type="button" value="Hinzufügen"/> <input type="button" value="Abbrechen"/>

Abb. 80: Konversationsregeln hinzufügen

- Um die ausgewählten Konversationsregeln hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

5.2.7.2 Konversationsregel-Zuordnung löschen

- Wählen Sie die Konversationsregel, die Sie entfernen möchten, in der Liste aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Entfernen*).

Name ↕	Beschreibung ↕
1w 10 min	Conversations last week > 10 min
Agent Group 1	Agents 4 and 9

Abb. 81: Konversationsregel-Zuordnung löschen

5.2.8 Registerkarte Organisationseinheiten

Hier können Sie dem Angestellten (Benutzer) definierte Organisationseinheiten zuordnen.



Organisationseinheiten können Sie im Organisationsstruktur-Modul definieren.

Wenn ein Benutzer die Berechtigung *Hat Zugriff auf Angestellte und ihre Daten* hat (siehe [Kapitel "Registerkarte Einstellungen", S. 54](#)) und einer Organisationseinheit als Vorgesetzter zugewiesen ist, kann er die Daten der Angestellten sehen, die Mitglied dieser Organisationseinheit sind. Angestellte und Daten anderer Organisationseinheiten kann er nicht sehen.



The screenshot shows the 'Organisationseinheiten' tab with two sections: 'Zugriff auf' and 'Mitglied von'. Both sections have a table with columns 'Name' and 'Beschreibung'. The 'Zugriff auf' section lists 'Sales Europe'. The 'Mitglied von' section lists 'Sales' and 'Sales America'.

Abb. 82: Angestellten-Modul - Registerkarte Organisationseinheiten


Gruppenfeld Zugriff auf

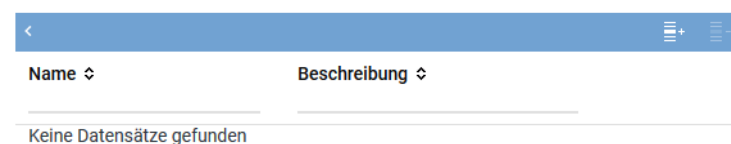
Hier sehen Sie die Organisationseinheiten, denen der Angestellte als Vorgesetzter zugeordnet wurde. Die Zuordnung können Sie beliebig verändern. Siehe Kapitel [Kapitel "Organisationseinheiten zuordnen", S. 67](#) und [Kapitel "Organisationseinheiten-Zuordnung löschen", S. 68](#).

Gruppenfeld Mitglied von

Hier sehen Sie die Organisationseinheiten, denen der Angestellte als Mitglied zugeordnet wurde. Die Zuordnung können Sie beliebig verändern. Siehe Kapitel [Kapitel "Organisationseinheiten zuordnen", S. 67](#) und [Kapitel "Organisationseinheiten-Zuordnung löschen", S. 68](#).

5.2.8.1 Organisationseinheiten zuordnen

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



The screenshot shows a dialog box with a table. The table has columns 'Name' and 'Beschreibung'. Below the table, it says 'Keine Datensätze gefunden'.

Abb. 83: Organisationseinheiten zuordnen

2. Wählen Sie eine oder mehrere Organisationseinheiten aus der Liste aus.
Um mehrere Organisationseinheiten auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

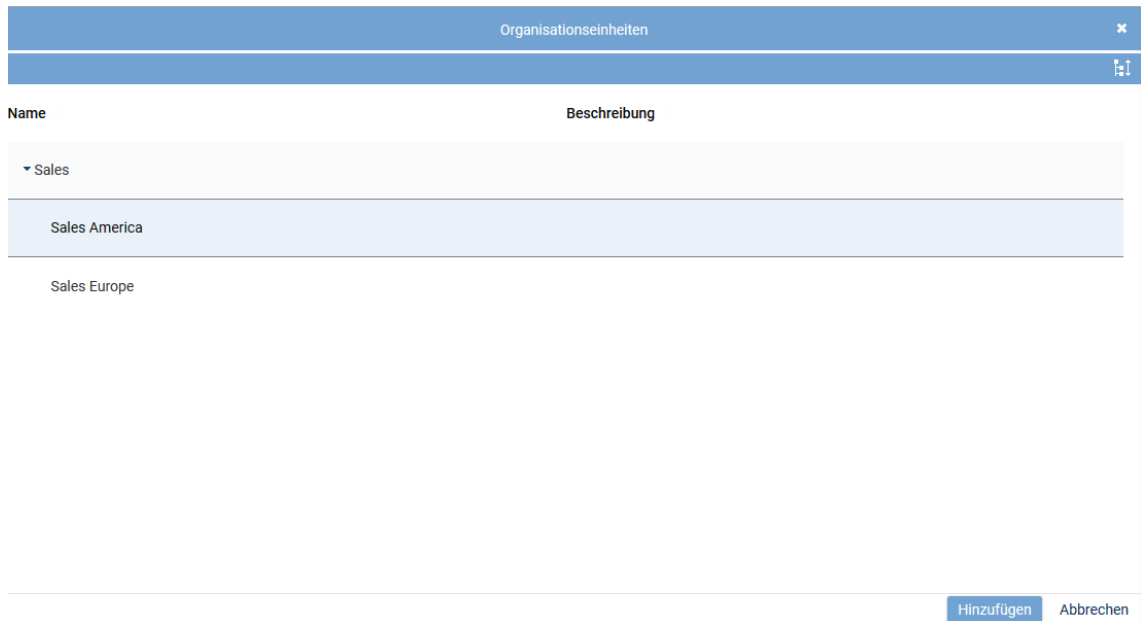





Abb. 84: Organisationseinheiten hinzufügen




Über das Symbol  im Fenster *Organisationseinheiten* können Sie die Ansicht der Organisationsstruktur erweitern, so dass alle Organisationsebenen sichtbar werden, oder auch wieder reduzieren, so dass nur die 1. Organisationsebene zu sehen ist.

Über das Symbol  bzw.  vor einer Organisationseinheit können Sie die dieser Organisationseinheit untergeordneten Organisationseinheiten ein- bzw. ausblenden.

3. Um die ausgewählten Organisationseinheiten hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

5.2.8.2 Organisationseinheiten-Zuordnung löschen

1. Wählen Sie die Organisationseinheit, die Sie entfernen möchten, in der Liste aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Entfernen*).

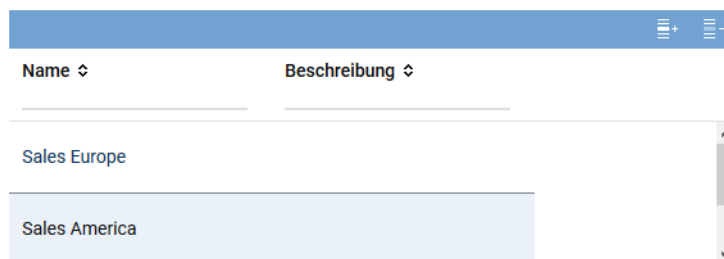



Abb. 85: Organisationseinheiten-Zuordnung löschen

5.3 Neuen Angestellten anlegen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
2. Nehmen Sie in den Registerkarten der Detailansicht alle Einstellungen vor, wie in den entsprechenden Kapiteln beschrieben.
Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Einstellungen verloren gehen.

- Um nach der Beendigung der Eingaben die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

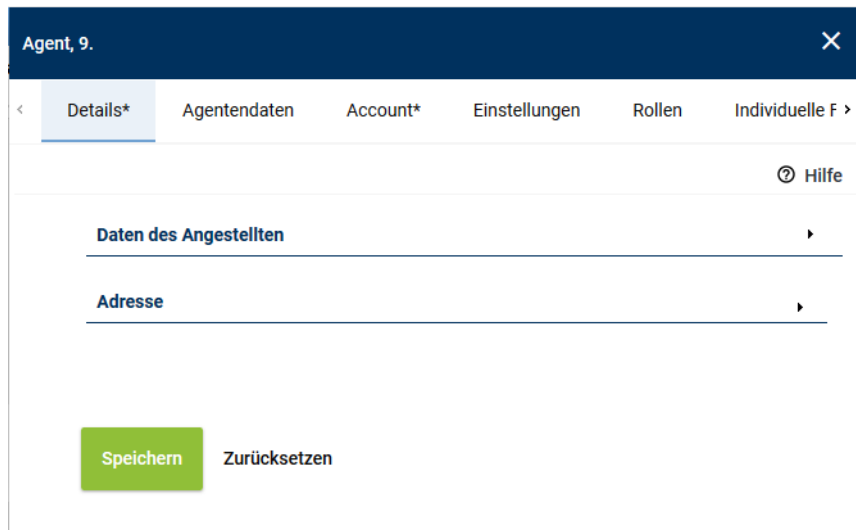


Abb. 86: Angestellten speichern

Solange für einen Angestellten kein Benutzerkonto (Registerkarte *Account*) existiert, stehen für diesen Angestellten nur die folgenden Registerkarten zur Verfügung:



- *Details*
- *Agentendaten*
- *Account*


5.4

Angestellten bearbeiten

- Wählen Sie in der Hauptansicht den Angestellten aus, dessen Daten Sie bearbeiten möchten.
- Nehmen Sie in den Registerkarten der Detailansicht alle notwendigen Änderungen vor. Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Einstellungen verloren gehen.
- Um nach der Beendigung der Eingaben die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

5.5

Angestellten löschen

- Wählen Sie in der Hauptansicht den Angestellten aus, den Sie löschen möchten.
- Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Löschen*).
- Um den ausgewählten Angestellten wirklich zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.



Falls der gelöschte Angestellte als Kombinationsbenutzer zugeordnet war, erhalten Sie eine entsprechende Warnung.



Wenn Sie einen Angestellten löschen während dieser als Benutzer am System angemeldet ist, wird die Löschung des Profils erst wirksam, nachdem er sich vom System abgemeldet hat.


5.6 Neuen Angestellten mit OAuth-Login anlegen

Neo unterstützt das Login-Verfahren OAuth2 OpenID Connect. Wenn das OAuth-Verfahren für Neo konfiguriert wurde, öffnet Neo beim Start im Standardbrowser die in der Applikation System Configuration konfigurierte OAuth-Autorisierungs-Webseite, auf der sich der Benutzer anmelden kann. Nach erfolgreicher Authentifizierung wird der Benutzer in der Neo-Applikation angemeldet.

Vor dieser Konfiguration muss der OAuth-Login für das System im Mandanten-Modul in der Applikation System Configuration vom Administrator des Systembetreibers aktiviert werden.



Informationen zur Konfiguration finden Sie in der Administrationsanleitung *System Configuration - Benutzerverwaltung für Systembetreiber*.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Hinzufügen*).
2. Nehmen Sie in den Registerkarten der Detailansicht alle Einstellungen vor, wie in den entsprechenden Kapiteln beschrieben.
Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Einstellungen verloren gehen.
3. Weisen Sie dem Angestellten den gleichen Benutzernamen (Loginnamen) wie auf der konfigurierten OAuth-Webseite zu. **WARNUNG!** Das Passwort sollte **NICHT** das gleiche wie auf der OAuth-Seite sein.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*, um die Eingaben zu verwerfen.

Solange für einen Angestellten kein Benutzerkonto (Registerkarte *Account*) existiert, stehen für diesen Angestellten nur die folgenden Registerkarten zur Verfügung:



- *Details*
- *Agentendaten*
- *Account*



Nach dieser Konfiguration kann Neo ausschließlich nur noch mit einem gültigen OAuth-Login aufgerufen werden.

6 Organisationsstruktur-Modul

Im Organisationsstruktur-Modul können Sie Organisationseinheiten Ihres Unternehmens in einer beliebigen Struktur abbilden. Den einzelnen Organisationseinheiten können Sie Mitglieder und Vorgesetzte zuordnen und so transparent machen, welcher Angestellte für welche Organisationseinheiten tätig ist und welche Position er dort einnimmt.



Agenten können Sie ausschließlich als Mitglieder (*Mitglied von*) von Organisationseinheiten zuordnen.

Benutzer, die keine Agenten sind, können Sie ausschließlich als Vorgesetzte (*Zugriff auf*) von Organisationseinheiten zuordnen.

Benutzer können gleichzeitig Mitglied und Vorgesetzter der gleichen Organisationseinheit sein.



Sie können Benutzerdaten auch aus bestehenden [LDAP](#)-Strukturen importieren. Die Konfiguration des Imports erfolgt über das Konfigurationsimport-Modul. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Import von Benutzerdaten*.



Sie können Konfigurationsdaten auch aus bestehenden [LDAP](#)-Strukturen importieren. Die Konfiguration des Imports erfolgt über das Konfigurationsimport-Modul. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Import von Konfigurationsdaten*.

Öffnen Sie das Organisationsstruktur-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste der Applikation System Configuration auf den Menüpunkt *Organisationsstruktur* klicken.

6.1 Hauptansicht

In der Hauptansicht werden alle gespeicherten Organisationseinheiten angezeigt.

+ x Organisationsstruktur v Allgemein v	
Name	Beschreibung
▼ Sales	
Sales Europe	
Sales America	

Abb. 87: Organisationsstruktur-Modul - Hauptansicht

Folgende Informationen werden in der Hauptansicht angezeigt:

Name	Name der Organisationseinheit.
Beschreibung	Beschreibung der Organisationseinheit.





Über das Symbol ▶ bzw. ▼ vor einer Organisationseinheit können Sie die dieser Organisationseinheit untergeordneten Organisationseinheiten ein- bzw. ausblenden.

6.1.1 Symbolleiste

+ x Organisationsstruktur v Allgemein v

Abb. 88: Organisationsstruktur-Modul - Symbolleiste

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Funktionssymbole.

	<i>Erstellen</i>	Legt eine neue Organisationseinheit an (siehe Kapitel "Neue Organisationseinheit anlegen" , S. 76).
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Organisationseinheit (siehe Kapitel "Organisationseinheit löschen" , S. 78).
<i>Organisationsstruktur</i>	<i>Alle Knoten erweitern/reduzieren</i>	Öffnet bzw. schließt die gesamte Organisationsstruktur inklusive untergeordneter Organisationseinheiten.
<i>Allgemein</i>	<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.



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Suchen*, *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

6.2

Detailansicht

Die Detailansicht enthält weitere Informationen zur ausgewählten Organisationseinheit.

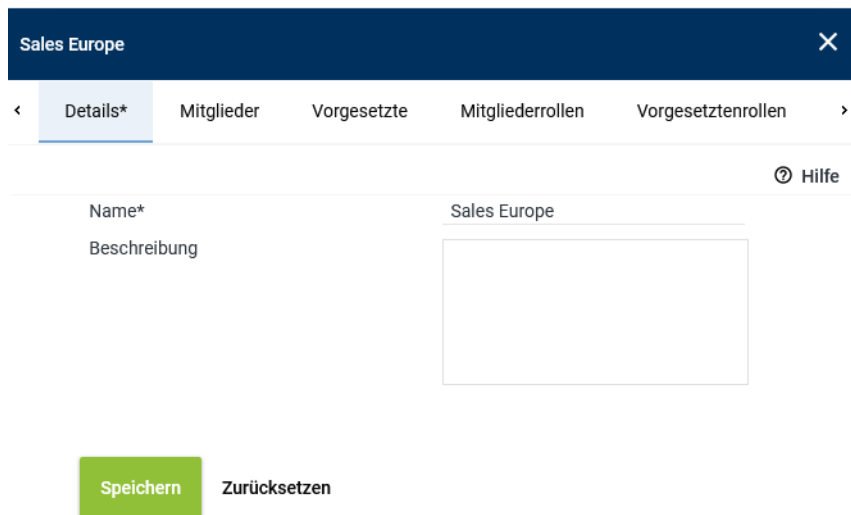


Abb. 89: Organisationsstruktur-Modul - Detailansicht

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- *Details*

Hier können Sie den Namen und die Beschreibung der Organisationseinheit anzeigen und bearbeiten.

Siehe [Kapitel "Registerkarte Details"](#), S. 73.

- *Mitglieder*

Hier können Sie die Mitglieder der Organisationseinheit anzeigen und die Mitgliederzuordnung bearbeiten.

Siehe [Kapitel "Registerkarte Mitglieder"](#), S. 73.

- *Vorgesetzte*

Hier können Sie die Vorgesetzten der Organisationseinheit anzeigen und die Vorgesetztenzuordnung bearbeiten.

Siehe [Kapitel "Registerkarte Vorgesetzte"](#), S. 74.

- *Mitgliederrollen*

Hier können Sie die Rollen für die Mitglieder der Organisationseinheit anzeigen und die Rollenzuordnung bearbeiten.

Siehe [Kapitel "Registerkarte Mitgliederrollen", S. 76](#).

- *Vorgesetztenrollen*

Hier können Sie die Rollen für die Vorgesetzten der Organisationseinheit anzeigen und die Rollenzuordnung bearbeiten.

Siehe [Kapitel "Registerkarte Vorgesetztenrollen", S. 76](#).

6.2.1 Registerkarte Details

Hier können Sie den Namen und die Beschreibung der Organisationseinheit anzeigen und bearbeiten.

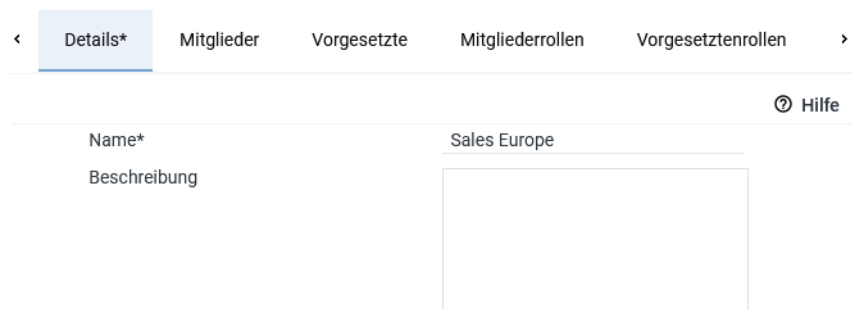
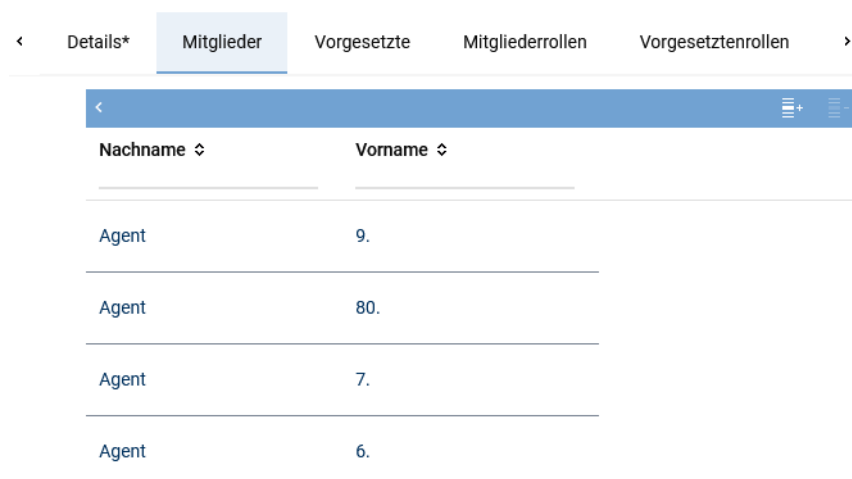


Abb. 90: Organisationsstruktur-Modul - Registerkarte Details

<i>Name</i>	Name der Organisationseinheit.
<i>Beschreibung</i>	Beschreibung der Organisationseinheit.

6.2.2 Registerkarte Mitglieder

Hier können Sie die Mitglieder der Organisationseinheit anzeigen und die Mitgliederzuordnung bearbeiten.



Nachname	Vorname
Agent	9.
Agent	80.
Agent	7.
Agent	6.

Abb. 91: Organisationsstruktur-Modul - Registerkarte Mitglieder

6.2.2.1 Mitglieder zuordnen

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

☰ +
☰ -

Nachname ↕

Vorname ↕

Keine Datensätze gefunden

Abb. 92: Benutzer zuordnen

2. Wählen Sie einen oder mehrere Benutzer aus der Liste aus.
Um mehrere Benutzer auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Personalnummer ↕	Vorname ↕	Nachname ↕	E-Mail ↕	Einstellungsdatum ↕	Geburtsdat
1100	11.	Agent-Superior			
1000	10.	Agent			
900	9.	Agent			
800	8.	Agent			
700	7.	Agent			
600	6.	Agent			
500	5.	Agent			
400	4.	Agent			
300	3.	Agent			
200	2.	Agent			
100	1.	Agent			

Zeilen pro Seite 20 ▾
1 - 9 von 9


 << < > >>

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 93: Benutzer hinzufügen

3. Um die ausgewählten Benutzer hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

6.2.2.2 Mitgliederzuordnung löschen

1. Wählen Sie den Benutzer, den Sie entfernen möchten, in der Liste aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Entfernen*).

☰ +
☰ -

Nachname ↕	Vorname ↕
Agent	9.

Abb. 94: Benutzerzuordnung löschen

6.2.3 Registerkarte Vorgesetzte


Hier können Sie die Vorgesetzten der Organisationseinheit anzeigen und die Vorgesetztenzuordnung bearbeiten.

< Details* Mitglieder **Vorgesetzte** Mitgliederrollen Vorgesetztenrollen >

Nachname ↕	Vorname ↕
Agent	80.
Agent	9.

Abb. 95: Organisationsstruktur-Modul - Registerkarte Vorgesetzte

6.2.3.1 Vorgesetzte zuordnen

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

Nachname ↕	Vorname ↕
Keine Datensätze gefunden	

Abb. 96: Benutzer zuordnen

2. Wählen Sie einen oder mehrere Benutzer aus der Liste aus.
Um mehrere Benutzer auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Personalnummer ↕	Vorname ↕	Nachname ↕	E-Mail ↕	Einstellungsdatum ↕	Geburtsdat
1100	11.	Agent-Superior			
1000	10.	Agent			
900	9.	Agent			
800	8.	Agent			
700	7.	Agent			
600	6.	Agent			
500	5.	Agent			


Zeilen pro Seite 20 1 - 9 von 9 < > << >>

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 97: Benutzer hinzufügen

3. Um die ausgewählten Benutzer hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

6.2.3.2 Vorgesetztenzuordnung löschen

1. Wählen Sie den Benutzer, den Sie entfernen möchten, in der Liste aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Entfernen*).

Nachname ↕	Vorname ↕
Agent	9.

Abb. 98: Benutzerzuordnung löschen

6.2.4 Registerkarte Mitgliederrollen

Hier können Sie die Rollen für die Mitglieder der Organisationseinheit anzeigen und die Rollen-zuordnung bearbeiten.

<

Details*

Mitglieder

Vorgesetzte

Mitgliederrollen

Vorgesetztenrollen

>

<

Abb. 99: Organisationsstruktur-Modul - Registerkarte Mitgliederrollen

Eine Beschreibung zum Hinzufügen von Rollen finden Sie in [Kapitel "Rollen zuordnen", S. 60.](#)
Eine Beschreibung zum Entfernen von Rollen finden Sie in [Kapitel "Rollenzuordnung löschen", S. 61.](#)

6.2.5 Registerkarte Vorgesetztenrollen

Hier können Sie die Rollen für die Vorgesetzten der Organisationseinheit anzeigen und die Rollen-zuordnung bearbeiten.

<

Details*

Mitglieder

Vorgesetzte

Mitgliederrollen

Vorgesetztenrollen

>

<

</

Abb. 100: Organisationsstruktur-Modul - Registerkarte Vorgesetztenrollen


Eine Beschreibung zum Hinzufügen von Rollen finden Sie in [Kapitel "Rollen zuordnen", S. 60.](#)
Eine Beschreibung zum Entfernen von Rollen finden Sie in [Kapitel "Rollenzuordnung löschen", S. 61.](#)

6.3 Neue Organisationseinheit anlegen

1. Wählen Sie die Organisationseinheit aus, zu der Sie eine untergeordnete Organisationseinheit anlegen möchten.



Falls Sie eine Organisationseinheit auf erster Ebene anlegen möchten, darf in der Hauptansicht keine Organisationseinheit ausgewählt (markiert) sein. Um gegebenenfalls eine Markierung zu entfernen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*).
3. Nehmen Sie in den Registerkarten der Detailansicht alle Einstellungen vor, wie in den entsprechenden Kapiteln beschrieben (siehe [Kapitel "Detailansicht", S. 72](#)). Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Einstellungen verloren gehen.
4. Um nach der Beendigung der Eingaben die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

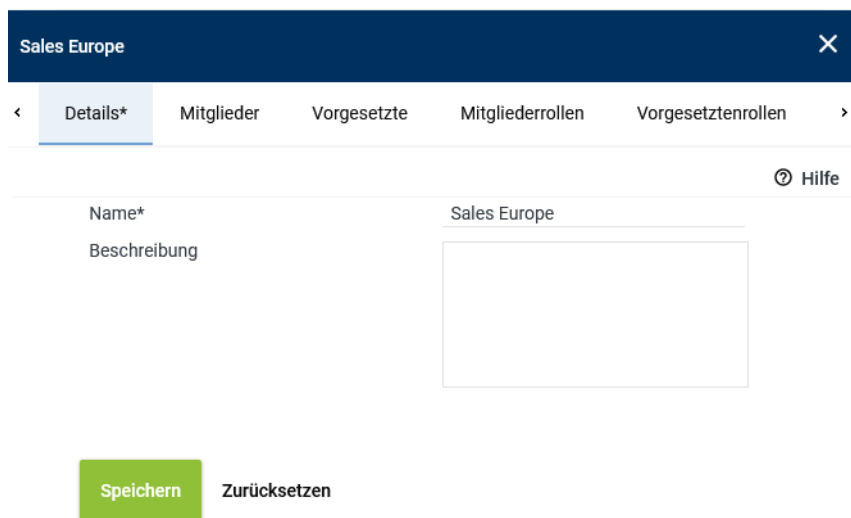


Abb. 101: Organisationseinheit speichern

6.4

Organisationseinheit bearbeiten

1. Wählen Sie in der Hauptansicht die Organisationseinheit aus, deren Daten Sie bearbeiten möchten.
2. Nehmen Sie in den Registerkarten der Detailansicht alle notwendigen Änderungen vor (siehe [Kapitel "Detailansicht", S. 72](#)). Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Einstellungen verloren gehen.
3. Um nach der Beendigung der Eingaben die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

Sales Europe
×

<
Details*
Mitglieder
Vorgesetzte
Mitgliederrollen
Vorgesetztenrollen
>

[🔗 Hilfe](#)

Name*

Beschreibung


Sales Europe

Speichern

Zurücksetzen

Abb. 102: Änderungen speichern

6.5 Organisationseinheit löschen

1. Wählen Sie in der Hauptansicht die Organisationseinheit aus, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (Löschen).
3. Um die ausgewählte Organisationseinheit wirklich zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.



Wenn Sie eine Organisationseinheit löschen, werden alle untergeordneten Organisationseinheiten ebenfalls gelöscht.

Im Rollen-Modul können Sie verschiedene Rollen anlegen und diesen Rollen ausgewählte Funktionsrechte der verschiedenen Applikationen zuordnen.

Indem Sie einem Benutzer eine Rolle zuordnen, weisen Sie ihm automatisch alle Funktionsrechte dieser Rolle zu. Wenn Sie einem Benutzer mehrere Rollen zuordnen, erhält er alle Funktionsrechte, die in Summe in diesen Rollen enthalten sind.

Standardmäßig sind im Neo-System folgende Rollen hinterlegt:

- Rolle *Agent*

Mit der Standardrolle für Agenten erhält ein Benutzer ausschließlich Zugriff auf seine eigenen Daten, z. B. seine Sessions, Bewertungen und Trainingspakete in folgenden Modulen der Applikation INSPIRATION_{neo}:

- Bewertungen-Modul
- Sessions-Modul
- E-Learning-Modul

- Rolle *Supervisor*

Mit der Standardrolle für Supervisoren erhält ein Benutzer Zugriff auf alle Daten und Funktionen in allen Modulen der Applikation INSPIRATION_{neo}.

Diese Rollen können nicht verändert werden. Sie können aber beliebig viele zusätzliche Rollen definieren.



Im Angestellten-Modul können Sie den Umfang der Funktionsrechte, die einem Benutzer über eine Rolle zugewiesen wurden, mit individuellen Funktionsrechten ergänzen.

Die Standard-Rollen *Agent* und *Supervisor* können nicht geändert werden. Um einzelne, nicht gewünschte Funktionsrechte einer Standard-Rolle zu deaktivieren, duplizieren Sie die Rolle und nehmen Sie am Duplikat die Änderungen vor (siehe [Kapitel "Rolle duplizieren", S. 87](#)). Achten Sie darauf, dass einem Angestellten nur die gewünschte Rolle (Standard-Rolle oder Duplikat) zugewiesen wird.



Sie können Benutzerdaten auch aus bestehenden [LDAP](#)-Strukturen importieren. Die Konfiguration des Imports erfolgt über das Konfigurationsimport-Modul. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Import von Benutzerdaten*.



Sie können Konfigurationsdaten auch aus bestehenden [LDAP](#)-Strukturen importieren. Die Konfiguration des Imports erfolgt über das Konfigurationsimport-Modul. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Administrationsanleitung *Import von Konfigurationsdaten*.

Öffnen Sie das Rollen-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste der Applikation System Configuration auf den Menüpunkt *Rollen* klicken.

In der Hauptansicht werden alle gespeicherten Rollen angezeigt.

+ × Rollen Allgemein	
Name ↕	Beschreibung ↕
Administrator	
Agent	Default agent role.
Supervisor	Default supervisor role.

Zeilen pro Seite 50 1 - 3 von 3 < >

Abb. 103: Rollen-Modul - Hauptansicht

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

<i>Name</i>	Name der Rolle.
<i>Beschreibung</i>	Beschreibung der Rolle.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Rolle erstellt wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Rolle zuletzt aktualisiert wurde.






7.1.1

Symboleiste

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 104: Rollen-Modul - Symbolleiste

	<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. 37). 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>Erstellen</i>	Legt eine neue Rolle an (siehe Kapitel "Neue Rolle anlegen", S. 86).
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Rolle (siehe Kapitel "Rolle löschen", S. 88).
<i>Rollen</i>	<i>Duplizieren mit Angestellten</i>	Legt eine Kopie der ausgewählten Rolle an (siehe Kapitel "Rolle duplizieren", S. 87).
	<i>Duplizieren ohne Angestellte</i>	Legt eine Kopie der ausgewählten Rolle an (siehe Kapitel "Rolle duplizieren", S. 87).
<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.

Modul-Hilfe

Über den Menüpunkt *Modul-Hilfe* wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet.



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Suchen*, *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

7.2

Detailansicht

Die Detailansicht enthält Daten und Informationen zur ausgewählten Rolle.

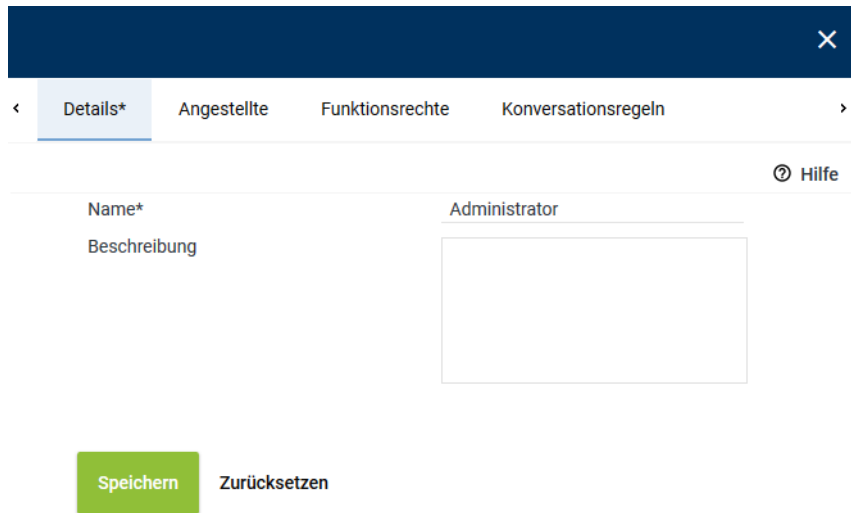


Abb. 105: Rollen-Modul - Detailansicht

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Details**
Hier können Sie den Namen und die Beschreibung der Rolle anzeigen und bearbeiten.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 81](#).
- **Angestellte**
Hier können Sie die Benutzer anzeigen, denen die Rolle zugewiesen wurde und die Benutzerzuordnung bearbeiten.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Angestellte", S. 82](#).
- **Funktionsrechte**
Hier können Sie die Funktionsrechte der Rolle anzeigen und zuweisen.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Funktionsrechte", S. 83](#).
- **Konversationsregeln**
Hier können Sie die Konversationsregeln für die Rolle anzeigen und zuweisen.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Konversationsregeln", S. 85](#).

7.2.1

Registerkarte Details

Hier können Sie den Namen und die Beschreibung der Rolle anzeigen und bearbeiten.

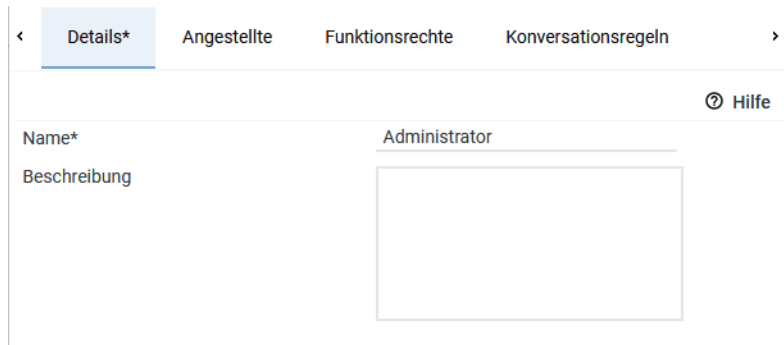


Abb. 106: Rollen-Modul - Registerkarte Details

<i>Name</i>	Name der Rolle.
<i>Beschreibung</i>	Beschreibung der Rolle.

7.2.2 Registerkarte Angestellte

Hier können Sie der Rolle ausgewählte Angestellte (Benutzer) zuordnen.

Durch die Zuordnung einer Rolle wird der Benutzer Mitglied dieser Rolle und besitzt dadurch alle Rechte, die für diese Rolle vergeben wurden.




Abb. 107: Rollen-Modul - Registerkarte Angestellte



Im Angestellten-Modul können Sie den Umfang der Funktionsrechte, die einem Benutzer über eine Rolle zugewiesen wurden, mit individuellen Funktionsrechten ergänzen.

7.2.2.1 Benutzer zuordnen

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

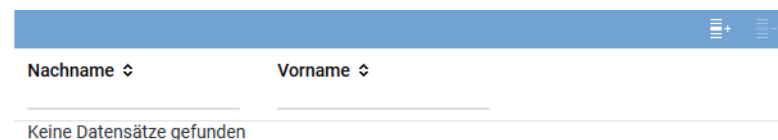


Abb. 108: Benutzer zuordnen


2. Wählen Sie einen oder mehrere Benutzer aus der Liste aus.
Um mehrere Benutzer auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Personalnummer ↕	Vorname ↕	Nachname ↕	E-Mail ↕	Einstellungsdatum ↕	Geburtsdat
1100	11.	Agent-Superior			
1000	10.	Agent			
900	9.	Agent			
800	8.	Agent			
700	7.	Agent			
600	6.	Agent			
500	5.	Agent			
< >					
Zeilen pro Seite 20 <input type="checkbox"/> 1 - 9 von 9 << >> >>>					
					Hinzufügen Abbrechen

Abb. 109: Benutzer hinzufügen

- Um die ausgewählten Benutzer hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.2.2.2 Benutzerzuordnung löschen

- Wählen Sie den Benutzer, den Sie entfernen möchten, in der Liste aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Entfernen*).

Nachname ↕	Vorname ↕
Agent	9.

Abb. 110: Benutzerzuordnung löschen

7.2.3 Registerkarte Funktionsrechte

Hier können Sie die Funktionsrechte der Rolle anzeigen und zuordnen.

<	Details*	Angestellte	Funktionsrechte	Konversationsregeln	>
			INSPIRATIONneo		▸
			System Configuration		▸
			POWERplay Web		▸
			POWERplay Pro		▸
			POWERplay Instant		▸
			INSIGHTneo		▸
			Zusatzdaten		▸
			Player		▸
			System Monitoring		▸

Abb. 111: Rollen-Modul - Registerkarte Funktionsrechte (Beispiel)

- Um die Funktionsrechte an einer Applikation anzupassen, öffnen Sie das Gruppenfeld mit dem entsprechenden Applikationsnamen.
⇒ Alle Teilbereiche der Applikation werden aufgelistet.

System Configuration	▼
<input type="checkbox"/> Alle Funktionsrechte für System Configuration	
Benutzerkonfiguration	+
Mandanten	+

Abb. 112: Funktionsrechte - Teilbereiche anzeigen (Beispiel)

- Falls Sie dem Benutzer pauschal alle Funktionsrechte an einer Applikation zuweisen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Alle Funktionsrechte für* Dieses Recht ist übergeordnet und gilt für alle Module dieser Applikation.






Die Option, alle Funktionsrechte zu einer Applikation pauschal zuzuweisen, steht nicht für alle Applikationen zur Verfügung.

- Falls Sie die Funktionsrechte selektiv zuweisen möchten, öffnen Sie die Details zu einem Teilbereich (z. B. einem Modul), indem Sie auf das Symbol "+" in der Zeile mit dem entsprechenden Text klicken.
⇒ Alle Funktionsrechte zu diesem Teilbereich werden eingeblendet.

System Configuration ▼	
<input type="checkbox"/> Alle Funktionsrechte für System Configuration	
Benutzerkonfiguration -	
Name	Typ
<input type="checkbox"/> Darf Benutzer konfigurieren	+
Mandanten +	

Abb. 113: Funktionsrechte - Funktionsrechte anzeigen

(1. Spalte)	Zeigt an, ob das Funktionsrecht individuell zugewiesen wurde. <input checked="" type="checkbox"/> = individuelles Funktionsrecht <input type="checkbox"/> = kein individuelles Funktionsrecht
Name	Beschreibung des Funktionsrechts.
Typ	Zeigt an, welche Lizenz für dieses Recht benötigt wird.  = Agenten-Lizenz  = Supervisoren-Lizenz  = Basis-Lizenz (ohne Agenten- oder Supervisoren-Rechte)

Tab. 4: Funktionsrechte

- Um alle Funktionsrechte für einen Teilbereich zuzuweisen, aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen *Alle Funktionsrechte am....*
Um nur einzelne Funktionsrechte zuzuweisen, aktivieren Sie nur die Kontrollkästchen zu den Funktionsrechten, die Sie zuweisen möchten.
- Falls Sie die Details zu einem Teilbereich wieder ausblenden möchten, klicken Sie auf das Symbol "-" in der Zeile mit dem entsprechendem Text.

7.2.4 Registerkarte Konversationsregeln

Hier können Sie die Konversationsregeln für die Rolle anzeigen und zuordnen.



Konversationsregeln können Sie im Konversationsregeln-Modul definieren.

<

Details*

Angestellte

Funktionsrechte

Konversationsregeln

>

<

+

...

Name

↕

Beschreibung

↕

Keine Datensätze gefunden

Abb. 114: Rollen-Modul - Registerkarte Konversationsregeln Objektrechte

Durch die Zuordnung von Konversationsregeln können Sie festlegen, welche Konversationen die Mitglieder der Rolle sehen dürfen.

7.2.4.1 Konversationsregeln zuordnen

- Klicken Sie im *Gruppenfeld Direkt zugeordnete Regeln* auf das Symbol  (Hinzufügen).

Name ↕	Beschreibung ↕
Keine Datensätze gefunden	

Abb. 115: Konversationsregel zuordnen


- Wählen Sie eine oder mehrere Konversationsregeln aus der Liste aus.
Um mehrere Konversationsregeln auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Zugewiesene Konversationsregeln		
Name ↕	Beschreibung ↕	Ersteller ↕
1w 10 min	Conversations last week > 10 min	Admin, 1st-Tenant
Agent Group 1	Agents 4 and 9	Admin, 1st-Tenant
Agent 9 internal	Agent 9 - internal conversations	Admin, 1st-Tenant
Zeilen pro Seite 20 <input type="checkbox"/> 1 - 3 von 3 < << >> >		
		<input type="button" value="Hinzufügen"/> <input type="button" value="Abbrechen"/>

Abb. 116: Konversationsregeln hinzufügen

- Um die ausgewählten Konversationsregeln hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

7.2.4.2 Konversationsregel-Zuordnung löschen

- Wählen Sie die Konversationsregel, die Sie entfernen möchten, in der Liste aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Entfernen*).

Name ↕	Beschreibung ↕
1w 10 min	Conversations last week > 10 min
Agent Group 1	Agents 4 and 9

Abb. 117: Konversationsregel-Zuordnung löschen

7.3 Neue Rolle anlegen

- Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*).

2. Nehmen Sie in den Registerkarten der Detailansicht alle Einstellungen vor, wie in den entsprechenden Kapiteln beschrieben.
Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Einstellungen verloren gehen.
3. Um nach der Beendigung der Eingaben die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

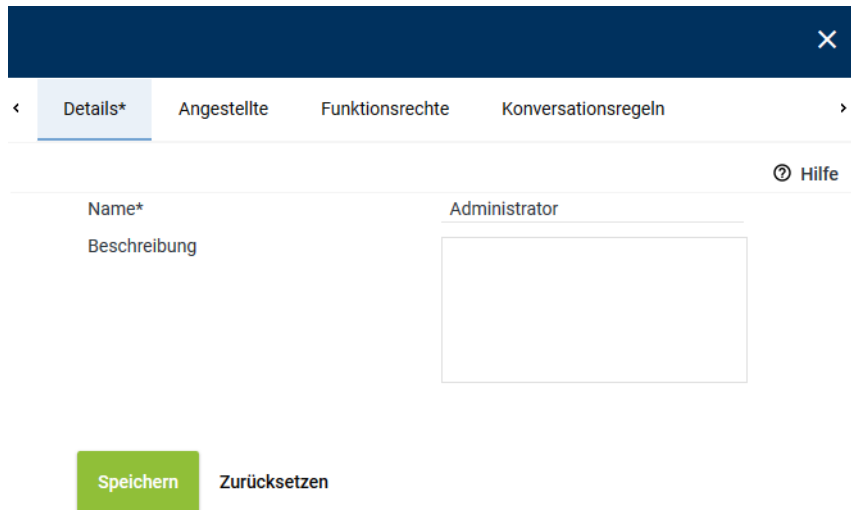


Abb. 118: Rolle speichern

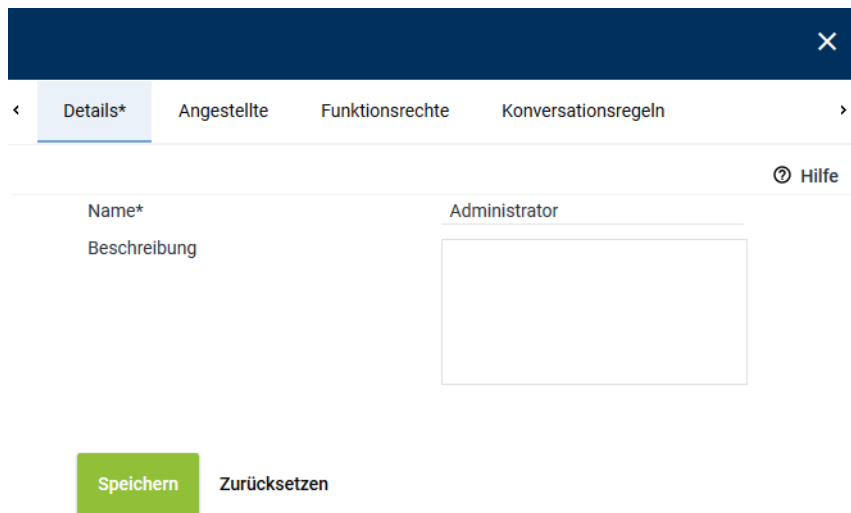
7.4

Rolle duplizieren

1. Wählen Sie in der Hauptansicht die Rolle aus, die Sie duplizieren möchten.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Menü *Rollen*.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

<i>Duplizieren mit Angestellten</i>	Legt eine Kopie der ausgewählten Rolle mit den zugeordneten Angestellten an.
<i>Duplizieren ohne Angestellte</i>	Legt eine Kopie der ausgewählten Rolle ohne die zugeordneten Angestellten an.

4. In der Detailansicht wird eine Kopie der Rolle angelegt.
5. Geben Sie der kopierten Rolle einen neuen Namen.
6. Nehmen Sie in den Registerkarten der Detailansicht alle Einstellungen vor, wie in den entsprechenden Kapiteln beschrieben (siehe [Kapitel "Detailansicht", S. 81](#)).
Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Einstellungen verloren gehen.
7. Um nach der Beendigung der Eingaben die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.



Details* Angestellte Funktionsrechte Konversationsregeln

Name* Administrator

Beschreibung

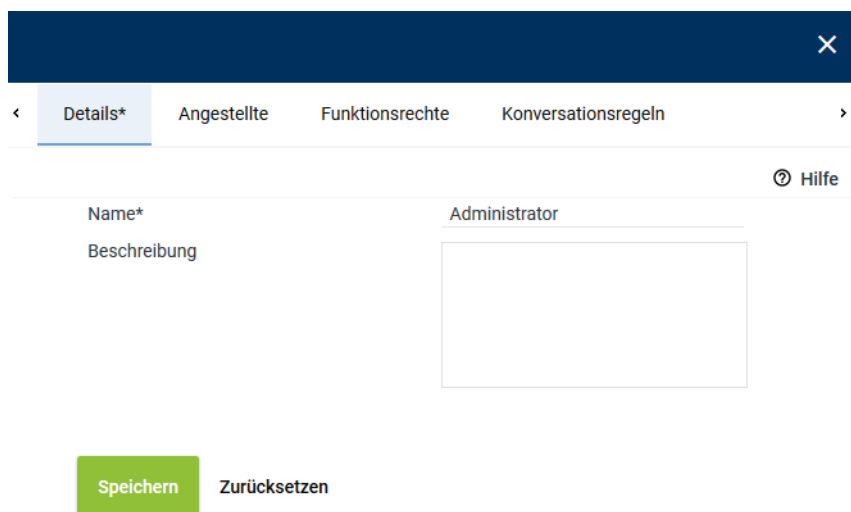
Speichern Zurücksetzen

Abb. 119: Rolle speichern

7.5

Rolle bearbeiten

1. Wählen Sie in der Hauptansicht die Rolle aus, die Sie bearbeiten möchten.
2. Nehmen Sie in den Registerkarten der Detailansicht alle notwendigen Änderungen vor (siehe [Kapitel "Detailansicht", S. 81](#)).
Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Einstellungen verloren gehen.
3. Um nach der Beendigung der Eingaben die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.



Details* Angestellte Funktionsrechte Konversationsregeln

Name* Administrator


Beschreibung

Speichern Zurücksetzen

Abb. 120: Änderungen speichern

7.6

Rolle löschen

1. Wählen Sie in der Hauptansicht die Rolle aus, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Löschen*).
3. Um die ausgewählte Rolle wirklich zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.

Das System erzeugt keine Meldung, falls die Rolle, die Sie löschen, noch einem Benutzer zugewiesen ist.



Der Benutzer verliert durch die Löschung der Rolle alle Funktionsrechte, die er über die Rolle erhalten hatte.

Wenn der Benutzer gerade am System angemeldet ist, wird die Löschung der Rolle erst wirksam, nachdem er sich vom System abgemeldet hat.

Im Konversationsregeln-Modul können Sie Konversationsregeln erstellen, die als Filter für die Anzeige von Konversationen und Sessions (im Folgenden nur Konversationen genannt) und von Teilnehmeransichten dienen. Durch die Zuordnung der Konversationsregeln zu den einzelnen Benutzern oder zu Benutzerrollen können Sie definieren, welche Konversationen für einen Benutzer sichtbar sein sollen. Sie können den Zugriff auf Konversationen einschränken, aber nicht erweitern. Ein Benutzer kann in keinem Fall Zugriff auf mehr oder andere Konversationen erhalten, als durch seine Funktionsrechte definiert ist.

Sofern Sie keine zusätzlichen Funktionsrechte vergeben haben, kann ein Benutzer nur seine eigenen Konversationen sehen. Eine Konversation gilt dann einem Benutzer zugeordnet, wenn er entweder Initiator (Anrufer), Angerufener oder der zuerst verbundene Teilnehmer ist. Durch die beiden folgenden Einstellungen kann ein Benutzer weitere Konversationen sehen:

- **Vorgesetztenregelung:**
Vorgesetzte einer Organisationseinheit haben Zugriff auf die Konversationen aller Mitglieder der Organisationseinheit. Sie können dabei nicht auf die Konversationen von Mitgliedern untergeordneter Organisationseinheiten zugreifen.
- **Superuser:**
Benutzer mit dem Recht *Superuser* haben Zugriff auf die Konversationen aller Mitarbeiter des Mandanten, dem sie selbst zugeordnet sind.

Die im Konversationsregeln-Modul definierten Konversationsregeln können Sie den Benutzern an folgenden Stellen zuordnen:

- **Im Angestellten-Modul:**
Hier können Sie jedem einzelnen Benutzer direkt Konversationsregeln zuordnen.
- **Im Rollen-Modul:**
Hier können Sie die Konversationsregeln den verschiedenen Rollen zuordnen. Die Zuordnung der Konversationsregeln zu den Benutzern erfolgt in diesem Fall über die Rolle, d. h. für den Benutzer gelten die Konversationsregeln, die in den ihm zugewiesenen Rollen enthalten sind.

In einer Konversationsregel definieren Sie Filterkriterien für die Anzeige der Konversationen. Für das Filterergebnis werden die einzelnen Filterkriterien durch eine logische UND-Verknüpfung verknüpft. Nur die Konversationen, die allen definierten Filterkriterien entsprechen, werden angezeigt.

Beispiel 1:

Konversationsregel KR1 enthält das Filterkriterium FK1 mit dem Filterwert FW1 und das Filterkriterium FK2 mit dem Filterwert FW2.

Ergebnis: Dem Benutzer werden nur Konversationen angezeigt, die sowohl FK1(FW1) als auch FK2(FW2) erfüllen.

Wenn einem Benutzer mehrere Konversationsregeln zugeordnet wurden, dann wird die Summe aller Konversationsregeln wirksam.

Beispiel 2:

Konversationsregel KR1 enthält das Filterkriterium FK1 mit dem Filterwert FW1 und das Filterkriterium FK2 mit dem Filterwert FW2.


Konversationsregel KR2 enthält das Filterkriterium FK3 mit dem Filterwert FW3.

Dem Benutzer sind beide Konversationsregeln (KR1 und KR2) zugeordnet.

Ergebnis: Dem Benutzer werden nur Konversationen angezeigt, die sowohl FK1(FW1) als auch FK2(FW2) und FK3(FW3) erfüllen.

Konversationsregeln werden in folgenden Applikationen und Modulen wirksam:

Applikation	Modul
POWER play Web	<ul style="list-style-type: none"> Konversations-Modul Teilnehmeransichts-Modul
POWER play Pro	<ul style="list-style-type: none"> Konversations-Modul Teilnehmeransichts-Modul
INSPIRATION neo	<ul style="list-style-type: none"> Sessions-Modul Kalibrierungen-Modul Audioanalyse-Modul

Im Fenster der Suchfunktion () dieser Applikationen und Module werden die benutzerabhängigen Filtereinstellungen aus den Konversationsregeln als vordefinierte Sucheinstellungen angezeigt. Die Benutzer können diese Filter- bzw. Sucheinstellungen weiter einschränken, aber nicht erweitern.

Abhängig davon, in welcher Registerkarte Sie Konversationsregeln konfiguriert haben, unterscheidet sich u. U. die Ansicht des Benutzers auf die Konversationen in o. g. Applikationen und Modulen.

- Die Einstellungen in der Registerkarte *Session-Kriterien* haben Auswirkungen auf die Ansicht in INSPIRATION~~neo~~
- die Einstellungen in der Registerkarte *Teilnehmeransichtskriterien* haben Auswirkungen auf die Teilnehmeransicht im POWER~~play~~ Web und POWER~~play~~ Pro
- die Einstellungen in der Registerkarte *Konversationskriterien* haben Auswirkungen auf die Konversationsansicht im POWER~~play~~ Web und im POWER~~play~~ Pro sowie auf das Sessions-Modul in INSPIRATION~~neo~~.

Öffnen Sie das Konversationsregeln-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste der Applikation System Configuration auf den Menüpunkt *Konversationsregeln* klicken.

8.1

Hauptansicht

In der Hauptansicht werden alle gespeicherten Konversationsregeln angezeigt.

+ x Konversationsregeln Allgemein ▾		
Name ▾	Beschreibung ▾	Ersteller ▾
1w 10 min	Conversations last week > 10 min	Admin, 1st-Tenant
Agent Group 1	Agents 4 and 9	Admin, 1st-Tenant
Agent 9 internal	Agent 9 - internal conversations	Admin, 1st-Tenant

Zeilen pro Seite 50 ▾ 1 - 3 von 3 1 < > >> >>>

Abb. 121: Konversationsregeln-Modul - Hauptansicht

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

Name	Name der Konversationsregel.
Beschreibung	Beschreibung der Konversationsregel.

<i>Ersteller</i>	Name des Benutzers, der die Konversationsregel erstellt hat.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Konversationsregel erstellt wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Konversationsregel zuletzt aktualisiert wurde.

8.1.1 Symbolleiste

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.

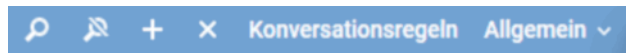







Abb. 122: Konversationsregeln-Modul - Symbolleiste

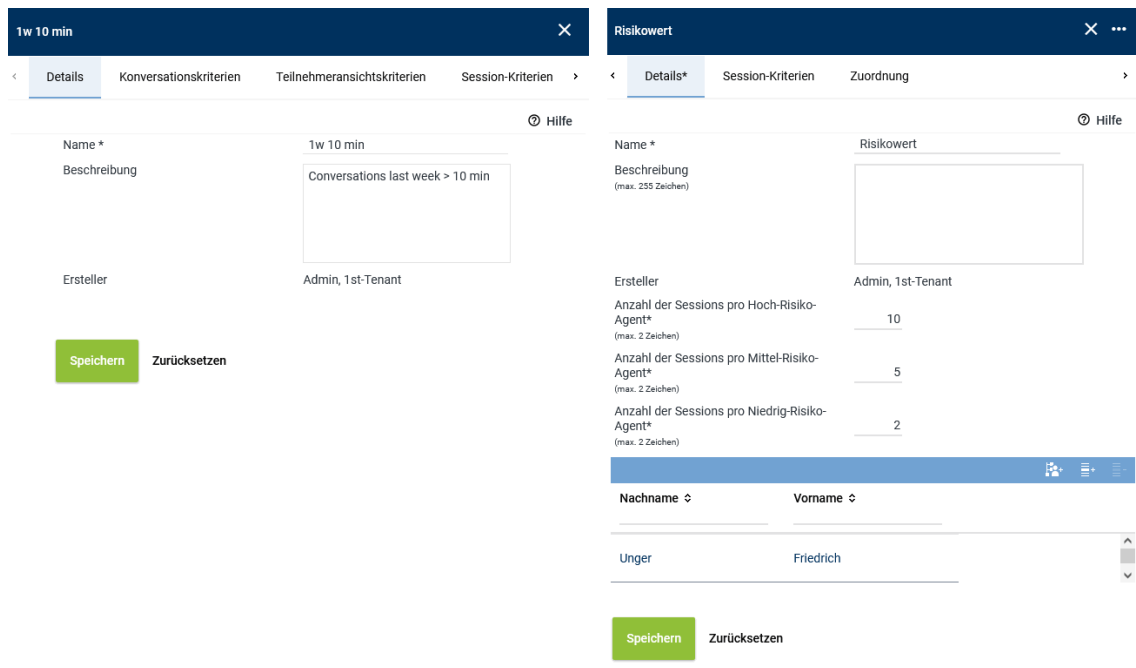
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen (siehe Kapitel "Suchen", S. 37). Das Symbol  (<i>Suchen</i>) wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück. Die Suche wird ohne manuelle Filterung gestartet.
	<i>Erstellen</i>	Legt eine neue Konversationsregel an (siehe Kapitel "Neue Konversationsregel anlegen", S. 105).
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Konversationsregel (siehe Kapitel "Konversationsregel löschen", S. 107).
<i>Konversationsregeln</i>		Dieses Menü steht zurzeit 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.



Detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Suchen*, *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe* finden Sie in der Bedienungsanleitung für Administratoren *Allgemeine Informationen zur System Configuration*.

8.2 Detailansicht

Die Detailansicht enthält Daten und Informationen zur ausgewählten Konversationsregel.



The screenshot displays two side-by-side detail views of conversation rules. The left view is titled '1w 10 min' and the right view is titled 'Risikowert'. Both views have a 'Details' tab selected. The left view shows fields for 'Name *' (1w 10 min), 'Beschreibung' (Conversations last week > 10 min), and 'Ersteller' (Admin, 1st-Tenant). The right view shows fields for 'Name *' (Risikowert), 'Beschreibung' (empty), and 'Ersteller' (Admin, 1st-Tenant). Below these fields are buttons for 'Speichern' (Save) and 'Zurücksetzen' (Reset). The right view also includes a section for 'Anzahl der Sessions pro Hoch-Risiko-Agent*' (10), 'Anzahl der Sessions pro Mittel-Risiko-Agent*' (5), and 'Anzahl der Sessions pro Niedrig-Risiko-Agent*' (2). At the bottom, there is a table with columns 'Nachname' and 'Vorname', showing the entry 'Unger' and 'Friedrich'.

Abb. 123: Konversationsregeln-Modul - Detailansicht

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Details**
Hier können Sie den Namen der Konversationsregel und einen Kommentar anzeigen und bearbeiten.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 94.](#)
- **Konversationskriterien**
Hier können Sie Filterkriterien auf Basis der Konversationsdaten definieren.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Konversationskriterien", S. 97.](#)
- **Teilnehmeransichtskriterien**
Hier können Sie Filterkriterien auf Basis der Konversationsdaten aus Sicht der einzelnen Teilnehmer definieren.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Teilnehmeransichtskriterien", S. 100.](#)
- **Session-Kriterien**
Hier können Sie Filterkriterien auf Basis der Session-Daten definieren.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Session-Kriterien", S. 102.](#)
- **Zuordnung**
Hier können Sie sehen, welchen Rollen und Angestellten die Konversationsregel zugeordnet wurden.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Zuordnung", S. 104.](#)

8.2.1 Filterkriterien definieren

In den Registerkarten der Detailansicht stehen verschiedene Filterkriterien zur Verfügung, die in Kategorien (Gruppenfelder) eingeteilt sind.

Zu jedem Filterkriterium können Sie über eine Dropdown-Liste verschiedene Vergleichsparameter auswählen. Sobald Sie einen Vergleichsparameter ausgewählt haben, wird das zugehörige Eingabefeld freigeschaltet.

Zeit und Dauer ①

Startzeit	Zeitraum (indiv.)	Letzte Woche
Endzeit	Zeitraum (indiv.)	Letzten 30 Minuten
Dauer	größer gleich	00:10:00

② ③ ④

Abb. 124: Filterkriterien

1	Kategorie der Filterkriterien
2	Filterkriterium
3	Vergleichsparameter
4	Eingabefeld für den Filterwert

Abhängig vom jeweiligen Filterkriterium stehen folgende Vergleichsparameter zur Verfügung:

<i>inaktiv</i>	Das Filterkriterium wird nicht berücksichtigt.
<i>gleich</i>	Alle Konversationen, auf die der eingegeben Wert exakt zutrifft, werden im Filterergebnis angezeigt. Geben Sie den Wert direkt über die Tastatur in das Eingabefeld ein.
<i>in</i>	Sie können einen oder mehrere Werte eingeben, nach denen gefiltert werden soll. Alle Konversationen, auf die mindestens einer der eingegebenen Werte zutrifft, werden im Filterergebnis angezeigt. Geben Sie jeden einzelnen Wert direkt über die Tastatur in das Eingabefeld neben der Schaltfläche + ein. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche + , um den Wert in die Liste zu übernehmen. Um einen Wert aus der Liste zu entfernen, klicken Sie rechts neben dem Wert auf das Symbol x .
<i>größer gleich</i>	Alle Konversationen, auf die der eingegebene Wert oder ein größerer Wert zutrifft, werden im Filterergebnis angezeigt. Geben Sie den Wert direkt über die Tastatur in das Eingabefeld ein. Oder nutzen Sie das Drehfeld-Steurelement, indem Sie auf einen der Pfeile klicken, um den Wert zu vergrößern oder zu verkleinern.
<i>Zeitraum</i>	Alle Konversationen, auf die der eingegebene Wert zutrifft, werden im Filterergebnis angezeigt. Wählen Sie den Wert aus der Dropdown-Liste aus.

8.2.2 Registerkarte Details

Hier können Sie den Namen und eine Beschreibung der Konversationsregel anzeigen und bearbeiten.

Details

Konversationskriterien

Teilnehmeransichtskriterien

Session-Kriterien

Details*

Session-Kriterien

Zuordnung

Name *

1w 10 min

Beschreibung

Conversations last week > 10 min

Ersteller

Admin, 1st-Tenant

Name *

Risikowert

Beschreibung

(max. 255 Zeichen)

Ersteller

Admin, 1st-Tenant

Anzahl der Sessions pro Hoch-Risiko-Agent*

10

(max. 2 Zeichen)

Anzahl der Sessions pro Mittel-Risiko-Agent*

5

(max. 2 Zeichen)

Anzahl der Sessions pro Niedrig-Risiko-Agent*

2

(max. 2 Zeichen)

Nachname


Vorname

Unger

Friedrich

Abb. 125: Konversationsregeln-Modul - Registerkarte Details

Name	Name der Konversationsregel.
Beschreibung	Beschreibung der Konversationsregel.
Ersteller	Name des Benutzers, der die Konversationsregel erstellt hat.
Anzahl der Session pro Hoch-Risiko-Agent	Anzahl der Sessions, die für Agenten mit einem hohen Risikoprofil ausgewertet werde sollen. (Nur für Risikowert-Regel verfügbar.)
Anzahl der Session pro Mittel-Risiko-Agent	Anzahl der Sessions, die für Agenten mit einem mittleren Risikoprofil ausgewertet werde sollen. (Nur für Risikowert-Regel verfügbar.)
Anzahl der Session pro Niedrig-Risiko-Agent	Anzahl der Sessions, die für Agenten mit einem niedrigen Risikoprofil ausgewertet werde sollen. (Nur für Risikowert-Regel verfügbar.)

1. Um Agenten aus der Organisationsstruktur zuzuordnen, klicken Sie auf das Symbol  (Hinzufügen aus der Organisationsstruktur).

Nachname



Vorname

Keine Datensätze gefunden

- Abb. 126: Agenten
2. Klicken Sie in der linken Fensterseite auf den Namen der Organisationseinheit.

Agenten				
Name	Personalnummer ↕	Vorname ↕	Nachname ↕	E-Mail ↕
▼ Sales	200	2.	Agent	
Sales Europe	100	1.	Agent	
Sales America	500	5.	Agent	
	300	3.	Agent	
	400	4.	Agent	

Abb. 127: Agenten aus Organisationsstruktur hinzufügen

- Wählen Sie aus der Liste in der rechten Fensterseite einen oder mehrere Agenten aus.
Um mehrere Agenten auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf diese Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.
Um alle Agenten auszuwählen, klicken Sie auf das Symbol  (*Alles auswählen*).
Um alle markierten Agenten abzuwählen, klicken Sie auf das Symbol  (*Alles abwählen*).
- Um die ausgewählten Agenten hinzuzufügen und das Fenster geöffnet zu lassen, um zum Beispiel weitere Agenten aus anderen Organisationsstrukturen hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die ausgewählten Agenten hinzuzufügen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.



Sie können nur Agenten auswählen, auf deren Daten Sie Zugriff haben.

- Um einen Agent zuzuordnen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen*).




  	
Nachname ↕	Vorname ↕
Keine Datensätze gefunden	

Abb. 128: Agenten (Beispiel)

- Wählen Sie einen oder mehrere Agenten aus der Liste aus.
Um mehrere Agenten auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf diese Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Agenten hinzufügen

Personalnummer ↕

Vorname ↕

Nachname ↕

Benutzername ↕

Einstellungsdatum ↕

Geburtsdatum ↕

1000	10.	Agent
900	9.	Agent
800	8.	Agent
700	7.	Agent
600	6.	Agent
500	5.	Agent
400	4.	Agent

Zeilen pro Seite 20

1 - 10 von 10


<<

>>

Hinzufügen

Abbrechen

Abb. 129: Eigene Agenten hinzufügen

- Um die ausgewählten Agenten hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.
- Um die Zuordnung eines Agenten zu entfernen, wählen Sie den entsprechenden Agenten in der Liste aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Entfernen*).

Nachname ↕

Vorname ↕

Agent	10.
-------	-----

Abb. 130: Agentenzuordnung entfernen

8.2.3 Registerkarte Konversationskriterien

Hier können Sie Filterkriterien auf Basis der Konversationsdaten definieren.

Informationen dazu, wie sie die verschiedenen Filterkriterien definieren können, finden Sie in [Kapitel "Filterkriterien definieren", S. 93](#).

<
Details
Konversationskriterien
Teilnehmeransichtskriterien
Session-Kriterien
>

Informationen zur Konversation

Statistik zur Konversation

Informationen zum Anrufer

Informationen zum Angerufenen

Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer

Zusatzdaten

Allgemein

Abb. 131: Konversationsregeln-Modul - Registerkarte Konversationskriterien

Gruppenfeld Informationen zur Konversation

Informationen zur Konversation

Konversations-ID	inaktiv	▼
Startzeit	inaktiv	▼
Endzeit	inaktiv	▼
Dauer	inaktiv	▼
Betreff	inaktiv	▼

Abb. 132: Konversationskriterien - Informationen zur Konversation (Beispiel)

Konversations-ID	Kennung (ID), die die Konversation eindeutig identifiziert.
Startzeit	Zeitraum, in dem die Konversation gestartet wurde.
Endzeit	Zeitraum, in dem die Konversation beendet wurde.
Dauer	Dauer der Konversation.
Betreff	Betreff der Konversation

Gruppenfeld Statistik zur Konversation

Statistik zur Konversation

Dauer der Ringing-Sektionen	inaktiv	▼
Dauer der Hold-Sektionen	inaktiv	▼
Dauer der Connected-Sektionen	inaktiv	▼
Konversations-ID der Rückfrage-Anforderung	inaktiv	▼

Abb. 133: Konversationskriterien - Statistik zur Konversation (Beispiel)

Dauer der Ringing-Sektionen	Dauer der Ringing-Sektionen.
------------------------------------	------------------------------

Dauer der Hold-Sektionen Dauer der Hold-Sektionen.

Dauer der Connected-Sektionen Dauer der Connected -Sektionen.

Konversations-ID der Rückfrage-Anforderung Konversations-ID der Rückfrage-Anforderung.

Gruppenfeld Informationen zum Anrufer

Informationen zum Anrufer		
Vorname	gleich	9.
Nachname	gleich	Agent
Personalnummer	gleich	900
PBX-Agenten-ID	inaktiv	
Rufnummer	inaktiv	

Abb. 134: Konversationskriterien - Informationen zum Anrufer (Beispiel)



Die Filterkriterien dieses Gruppenfelds können nur auf interne Anrufe angewendet werden.

<i>Vorname</i>	Vorname des Anrufers.
<i>Nachname</i>	Nachname des Anrufers.
<i>Personalnummer</i>	Personalnummer des Anrufers.
<i>PBX-Agenten-ID</i>	Kennung (ID) des anrufenden Agenten. Diese Kennung ist auch in der Telefonanlage (PBX) hinterlegt und identifiziert den Anrufer eindeutig.
<i>Rufnummer</i>	Komplette Rufnummer des Anrufers.

Gruppenfeld Informationen zum Angerufenen

Informationen zum Angerufenen		
Vorname	gleich	8.
Nachname	gleich	Agent
Personalnummer	gleich	800
PBX-Agenten-ID	inaktiv	
Rufnummer	inaktiv	

Abb. 135: Konversationskriterien - Informationen zum Angerufenen (Beispiel)

<i>Vorname</i>	Vorname des Angerufenen.
<i>Nachname</i>	Nachname des Angerufenen.
<i>Personalnummer</i>	Personalnummer des Angerufenen.
<i>PBX-Agenten-ID</i>	Kennung (ID) des angerufenen Agenten. Diese Kennung ist auch in der Telefonanlage (PBX) hinterlegt und identifiziert den Angerufenen eindeutig.
<i>Rufnummer</i>	Komplette Rufnummer des Angerufenen.

Gruppenfeld Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer

Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer		
Vorname	gleich	9.
Nachname	gleich	Agent
Personalnummer	gleich	900
PBX-Agenten-ID	inaktiv	
Rufnummer	inaktiv	

Abb. 136: Konversationskriterien - Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer (Beispiel)

<i>Vorname</i>	Vorname des zuerst verbundenen Teilnehmers.
<i>Nachname</i>	Nachname des zuerst verbundenen Teilnehmers.
<i>Personalnummer</i>	Personalnummer des zuerst verbundenen Teilnehmers.
<i>PBX-Agenten-ID</i>	Kennung (ID) des zuerst verbundenen Agenten. Diese Kennung ist auch in der Telefonanlage (PBX) hinterlegt und identifiziert den zuerst verbundenen Teilnehmer eindeutig.
<i>Rufnummer</i>	Komplette Rufnummer des zuerst verbundenen Teilnehmers.

Gruppenfeld Zusatzdaten

Zusatzdaten		
Universal Call ID	inaktiv	
Kommentar	gleich	Information
Benutzername	inaktiv	

Abb. 137: Konversationskriterien - Zusatzdaten (Beispiel)

HINWEIS! Die abgebildeten Zusatzdaten *VDN-Extension* und *Kommentar* sind nur beispielhafte Zusatzdaten!

In diesem Gruppenfeld werden durch den Systembetreiber individuell definierte und zur Verfügung gestellte Zusatzdaten angezeigt. Welche Zusatzdaten hier angezeigt werden, ist außerdem abhängig von Ihren Funktionsrechten. Informationen zur Bedeutung der Zusatzdaten, die in Ihrem System zur Verfügung stehen, erhalten Sie von Ihrem Systembetreiber.

Gruppenfeld Allgemein

Allgemein			
Erstelldatum	Zeitraum (indiv.)	Letzte Woche	
Aktualisiert	Zeitraum (indiv.)	Letzten 30 Minuten	

Abb. 138: Konversationskriterien - Allgemein (Beispiel)

<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Konversation im System gespeichert wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Konversation zuletzt aktualisiert wurde. Eine Aktualisierung erfolgt durch jede manuelle Bearbeitung der Konversation, z. B. durch das Hinzufügen von Kommentaren oder Zusatzdaten.

8.2.4 Registerkarte Teilnehmeransichtskriterien

Hier können Sie Filterkriterien auf Basis der Konversationsdaten aus Sicht der einzelnen Teilnehmer definieren.

Informationen dazu, wie sie die verschiedenen Filterkriterien definieren können, finden Sie in [Kapitel "Filterkriterien definieren", S. 93](#).

< Details Konversationskriterien **Teilnehmeransichtskriterien** Session-Kriterien >

Informationen zur Teilnehmeransicht ▶

Informationen zum Teilnehmer ▶

Allgemein ▶

Abb. 139: Konversationsregeln-Modul - Registerkarte Teilnehmeransichtskriterien

Gruppenfeld Informationen zur Teilnehmeransicht

Informationen zur Teilnehmeransicht ▼

Konversations-ID	gleich	▼	c00d123f-fa0f-43f7-t
Teilnehmeransicht-ID	gleich	▼	5e31e665-70fe-4fe-4
Startzeit	Zeitraum (indiv.)	▼	Letzten 24 Stunden ▼
Endzeit	Zeitraum (indiv.)	▼	Letzten 24 Stunden ▼
Dauer	größer gleich	▼	00:15:00 ▲▼
Kommentar	gleich	▼	gut

Abb. 140: Teilnehmeransichtskriterien - Informationen zur Teilnehmeransicht (Beispiel)

Konversations-ID	Kennung (ID), die die Konversation, zu der die Teilnehmeransicht gehört, eindeutig identifiziert.
Teilnehmeransicht-ID	Kennung (ID), die einzelne Teilnehmeransichten einer Konversation eindeutig identifiziert.
Startzeit	Zeitraum, in dem die Konversation aus Teilnehmersicht gestartet wurde.
Endzeit	Zeitraum, in dem die Konversation aus Teilnehmersicht beendet wurde.
Dauer	Dauer der Konversation in der Teilnehmeransicht.
Kommentar	Kommentar, der im Replay-Modul zur Teilnehmeransicht der Konversation eingegeben wurde.

Gruppenfeld Informationen zum Teilnehmer

Informationen zum Teilnehmer ▼

Vorname	gleich	▼	9.
Nachname	gleich	▼	Agent
Personalnummer	gleich	▼	900
PBX-Agenten-ID des Angerufenen	inaktiv	▼	
Teilnehmer-Rufnummer	inaktiv	▼	

Abb. 141: Teilnehmeransichtskriterien - Informationen zum Teilnehmer (Beispiel)

Vorname	Vorname eines beliebigen Teilnehmers.
Nachname	Nachname eines beliebigen Teilnehmers.

<i>Personalnummer</i>	Personalnummer eines beliebigen Teilnehmers.
<i>PBX-Agenten-ID des Angerufenen</i>	Kennung (ID) eines beliebigen Agenten, der an der Konversation teilgenommen hat. Diese Kennung ist auch in der Telefonanlage (PBX) hinterlegt und identifiziert jeden Teilnehmer eindeutig.
<i>Teilnehmer-Rufnummer</i>	Komplette Rufnummer eines beliebigen Teilnehmers.

Gruppenfeld Allgemein

Allgemein ▼

Erstelldatum	Zeitraum (indiv.) ▼	Letzte Woche ▼
Aktualisiert	Zeitraum (indiv.) ▼	Letzten 30 Minuten ▼

Abb. 142: Teilnehmeransichtskriterien - Allgemein (Beispiel)

<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Teilnehmeransicht der Konversation im System gespeichert wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Teilnehmeransicht der Konversation zuletzt aktualisiert wurde. Eine Aktualisierung erfolgt durch jede manuelle Bearbeitung der Teilnehmeransicht, z. B. durch das Hinzufügen von Kommentaren oder Zusatzdaten.

8.2.5

Registerkarte Session-Kriterien

Hier können Sie Filterkriterien auf Basis der Session-Daten definieren.

Informationen dazu, wie sie die verschiedenen Filterkriterien definieren können, finden Sie in [Kapitel "Filterkriterien definieren", S. 93](#).

< Konversationskriterien Teilnehmeransichtskriterien **Session-Kriterien** Zuordnung >

Informationen zum Agenten ▶

Zeit und Dauer ▶

CTI-Informationen ▶

Kategorien ▶

Allgemein ▶

Organisationseinheiten ▶

Abb. 143: Konversationsregeln-Modul - Registerkarte Session-Kriterien

Gruppenfeld Informationen zum Agenten

Informationen zum Agenten		
Vorname	gleich	9.
Nachname	gleich	Agent

Abb. 144: Session-Kriterien - Informationen zum Agenten (Beispiel)

Vorname	Vorname eines beliebigen Agenten, der an der Session teilgenommen hat.
Nachname	Nachname eines beliebigen Agenten, der an der Session teilgenommen hat.

Gruppenfeld Zeit und Dauer

Zeit und Dauer			
Startzeit	Zeitraum (indiv.)	Letzte Woche	
Endzeit	Zeitraum (indiv.)	Letzten 30 Minuten	
Dauer	größer gleich	00:10:00	

Abb. 145: Session-Kriterien - Zeit und Dauer (Beispiel)

Startzeit	Zeitraum, in dem die Session gestartet wurde.
Endzeit	Zeitraum, in dem die Session beendet wurde.
Dauer	Dauer der Session.

Gruppenfeld CTI-Informationen

CTI-Informationen			
Session-Transfers	gleich	4	
Haltezeit	größer gleich	00:10:00	
Kommentar	gleich	gut	
Nachbearbeitungszeit	größer gleich	00:10:00	

Abb. 146: Session-Kriterien - CTI-Informationen (Beispiel)

Session-Transfers	Anzahl der Session-Transfers.
Haltezeit	Dauer, für die die Session auf "halten" lag.
Kommentar	Kommentar, der im Replay-Modul oder im Sessions-Modul zur Session eingegeben wurde.
Nachbearbeitungszeit	Dauer der Nachbearbeitungszeit der Session.

Gruppenfeld Kategorien

Kategorien		
Name	gleich	Information

Abb. 147: Session-Kriterien - Kategorien (Beispiel)

Name	Name der Kategorie, die der Session zugeordnet wurde.
-------------	---

Gruppenfeld Allgemein

Allgemein			
Erstelldatum	Zeitraum (indiv.)	▼	Letzte Woche ▼
Aktualisiert	Zeitraum (indiv.)	▼	Letzten 30 Minuten ▼
Session-ID	gleich	▼	4552b5ba-2a12-43ce

Abb. 148: Session-Kriterien - Allgemein (Beispiel)

<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Session im System gespeichert wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Session zuletzt aktualisiert wurde. Eine Aktualisierung erfolgt durch jede manuelle Bearbeitung der Session, z. B. durch das Hinzufügen von Kommentaren oder Zusatzdaten.
<i>Session-ID</i>	Kennung (ID), die die Session eindeutig identifiziert.

Gruppenfeld Organisationseinheiten

Organisationseinheiten		
Des Agenten	inaktiv	▼
Des Anrufers	inaktiv	▼
Des Angerufenen	inaktiv	▼
Des zuerst Verbundenen	inaktiv	▼

Abb. 149: Session-Kriterien - Organisationseinheiten (Beispiel)

<i>Des Agenten</i>	Organisationseinheit des Agenten, der an der Session teilgenommen hat.
<i>Des Anrufers</i>	Organisationseinheit des Anrufers, der an der Session teilgenommen hat.
<i>Des Angerufenen</i>	Organisationseinheit des Angerufenen, der an der Session teilgenommen hat.
<i>Des zuerst Verbundenen</i>	Organisationseinheit des zuerst Verbundenen, der an der Session teilgenommen hat.

8.2.6 Registerkarte Zuordnung

Hier können Sie sehen, welchen Rollen und Angestellten die Konversationsregel zugeordnet wurde.

< Kriterien Teilnehmeransichtskriterien Session-Kriterien **Zuordnung** >

Zuordnung zu Angestellten ▼


Vorname	Nachname
Keine Datensätze gefunden	

Zuordnung zu Rollen ▼

Name	Beschreibung
Keine Datensätze gefunden	

Abb. 150: Konversationsregeln-Modul - Registerkarte Zuordnung

8.3 Neue Konversationsregel anlegen

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

<i>Neu erstellen</i>	Eine komplett neue Konversationsregel wird erstellt.
<i>Neue Risikowert-Regel erstellen</i>	Eine neue Konversationsregel zur Bewertung von Konversationen von Agenten mit bestimmten Risikoprofilen wird erstellt.
<i>Klon erstellen</i>	<i>Diese Funktion steht zur Zeit nicht zur Verfügung.</i>

3. Nehmen Sie in den Registerkarten der Detailansicht alle gewünschten Einstellungen vor (siehe [Kapitel "Detailansicht", S. 92](#)).
Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Einstellungen verloren gehen.
4. Um nach der Beendigung der Eingaben die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

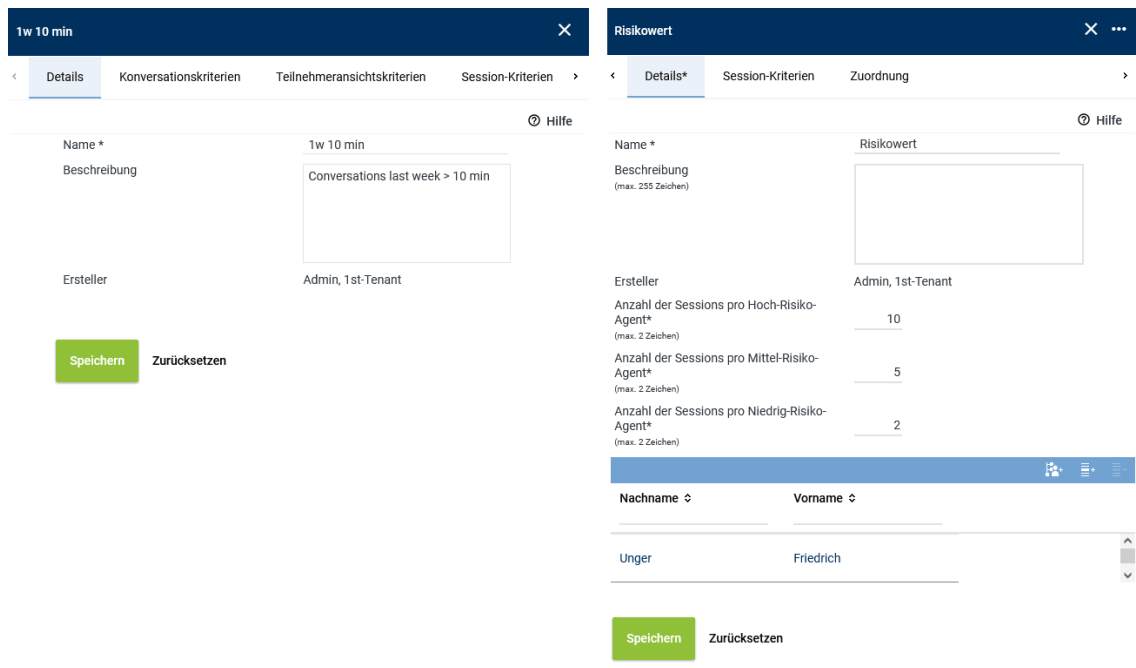


Abb. 151: Konversationsregel speichern

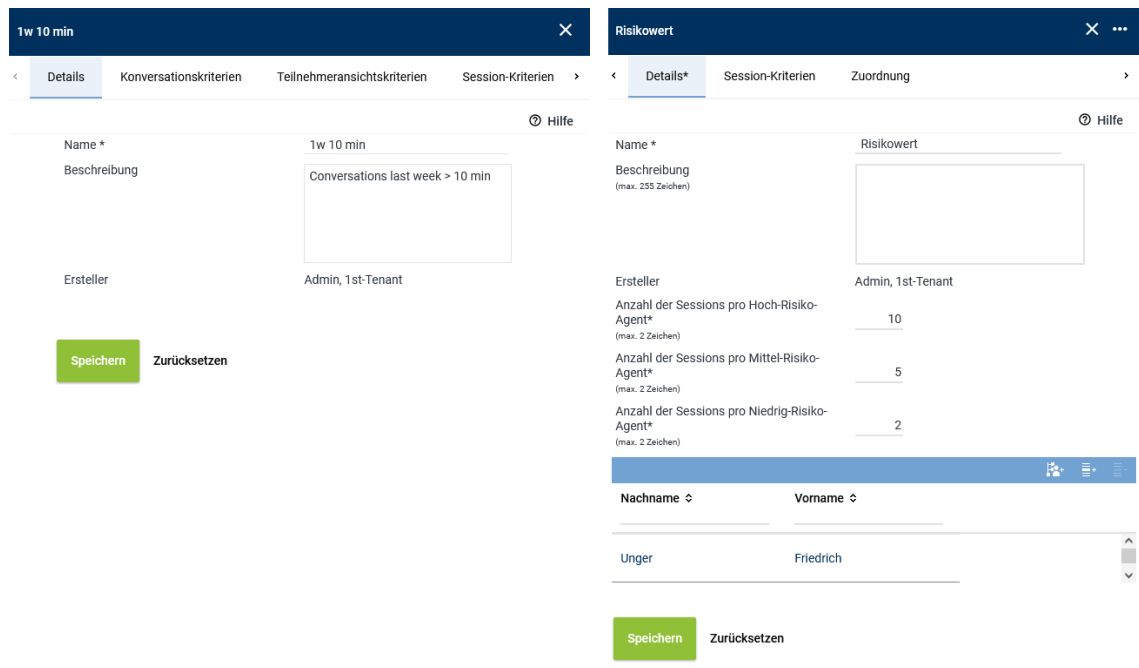
8.4

Konversationsregel bearbeiten



Sie können eine Konversationsregel jederzeit ändern, d. h. auch dann, wenn sie bereits Benutzern oder Rollen zugeordnet ist. Die Änderung wird für den Benutzer erst wirksam, wenn sich der Benutzer das nächste Mal am System anmeldet.

1. Wählen Sie in der Hauptansicht die Konversationsregel aus, die Sie bearbeiten möchten.
2. Nehmen Sie in den Registerkarten der Detailansicht alle gewünschten Einstellungen vor (siehe [Kapitel "Detailansicht", S. 92](#)).
Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Einstellungen verloren gehen.
3. Um nach der Beendigung der Eingaben die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.



The image shows two side-by-side screenshots of the 'Konversationsregeln-Modul' (Conversations Rules Module) interface. The left screenshot shows the '1w 10 min' rule configuration, and the right screenshot shows the 'Risikowert' (Risk Value) rule configuration. Both forms have a 'Details' tab selected and a 'Hilfe' (Help) icon.

1w 10 min Form:

- Name *: 1w 10 min
- Beschreibung: Conversations last week > 10 min
- Ersteller: Admin, 1st-Tenant
- Buttons: Speichern (Save), Zurücksetzen (Reset)

Risikowert Form:


- Name *: Risikowert
- Beschreibung: (max. 255 Zeichen)
- Ersteller: Admin, 1st-Tenant
- Anzahl der Sessions pro Hoch-Risiko-Agent*: 10 (max. 2 Zeichen)
- Anzahl der Sessions pro Mittel-Risiko-Agent*: 5 (max. 2 Zeichen)
- Anzahl der Sessions pro Niedrig-Risiko-Agent*: 2 (max. 2 Zeichen)
- Buttons: Speichern (Save), Zurücksetzen (Reset)

Below the forms, there is a table with columns 'Nachname' (Surname) and 'Vorname' (First Name). The table contains one entry: 'Unger' and 'Friedrich'.

Abb. 152: Änderungen speichern

8.5

Konversationsregel löschen

1. Wählen Sie in der Hauptansicht die Konversationsregel aus, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (**Löschen**).
3. Um die ausgewählte Konversationsregel wirklich zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.



Falls Sie versuchen eine Konversationsregel zu löschen, die bereits einem Benutzer zugeordnet ist, weist das System Sie darauf hin. Sie können die Konversationsregel trotzdem löschen.

Wenn der betroffene Benutzer gerade am System angemeldet ist und ein Modul benutzt, in dem die Konversationsregel relevant ist, wird die Löschung erst wirksam, nachdem er sich vom System abgemeldet hat.

Das System bietet folgende vordefinierte Funktionspakete, die den Benutzern ausgewählte Funktionsrechte zur Verfügung stellen:

- **Agent** (nur bei Mandanten)

Einem Agenten stehen folgende Funktionsrechte zur Verfügung:

- Ausgewählte Module und Funktionen in der Applikation INSPIRATION_{neo}

Über die individuellen Funktionsrechte oder weitere Rollen haben Sie die Möglichkeit jedem Agenten weitere, einzelne Rechte zuzuweisen.

Siehe [Kapitel "Agent anlegen", S. 108](#).

- **Supervisor** (nur bei Mandanten)

Einem Supervisor stehen folgende Funktionsrechte zur Verfügung:

- Alle Module und Funktionen in der Applikation INSPIRATION_{neo}

Über die individuellen Funktionsrechte oder weitere Rollen haben Sie die Möglichkeit jedem Supervisor weitere, einzelne Rechte zuzuweisen.

Siehe [Kapitel "Supervisor anlegen", S. 109](#).

- **Vorgesetzter** (Vorgesetzter einer Organisationseinheit, nur bei Mandanten)

Ein Vorgesetzter einer Organisationseinheit kann die Daten der Agenten sehen, die Mitglieder dieser Organisationseinheit sind. Agenten und Daten anderer Organisationseinheiten kann er nicht sehen. Vorgesetzte können gleichzeitig Mitglied derselben Organisationseinheit sein.

Siehe [Kapitel "Vorgesetzten anlegen", S. 109](#).

HINWEIS! Zum Ansehen der Daten von Agenten in der Applikation INSPIRATION_{neo} werden Rollen-Rechte (z. B. Agent) oder Individuelle Funktionsrechte benötigt.

- **Coaching Advisor** (nur bei Mandanten)

Ein Coaching Advisor kann mit Hilfe der Applikation CLIENT_{command} Coaching-Advisor-Sessions aufzeichnen.

Coaching-Advisor-Sessions sind nachgestellte Sessions, die ausschließlich zu Schulungszwecken aufgezeichnet werden. Diese Sessions werden im Coaching-Advisor-Modul der Applikation INSPIRATION_{neo} angezeigt.

Siehe [Kapitel "Coaching Advisor anlegen", S. 109](#).

- **Superuser**

Ein Superuser besitzt alle Funktionsrechte im System, zu denen auch Lizenzen zur Verfügung stehen.

Siehe [Kapitel "Superuser anlegen", S. 110](#).

9.1

Agent anlegen

- ✓ Mindestens 1 freie Agenten-Lizenz ist im System vorhanden.

1. Öffnen Sie das Angestellten-Modul.
2. Wählen Sie in der Hauptansicht den Benutzer aus, den Sie als Agent definieren möchten.
3. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Agentendaten*.
4. Aktivieren Sie die Option *Agent* und geben Sie alle erforderlichen Informationen ein, siehe [Kapitel "Registerkarte Agentendaten", S. 43](#).
5. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Rollen*.
6. Ordnen Sie dem Benutzer die Standardrolle *Agent* oder eine selbstdefinierte Agentenrolle zu, siehe [Kapitel "Rollen zuordnen", S. 60](#).
Erst durch die Zuordnung der Rolle erhält der Benutzer die erforderlichen Funktionsrechte.

7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellung zu speichern.



Sobald Sie die Option *Agent* wieder deaktivieren, ist der Angestellte aus Sicht des Systems kein Agent mehr. Die Zuordnung der Rolle *Agent* wird mit der Deaktivierung der Option nicht automatisch entfernt. Falls der Angestellte auch die Funktionsrechte eines Agenten verlieren soll, müssen Sie die Zuordnung der Rolle manuell aufheben, siehe [Kapitel "Rollenzuordnung löschen", S. 61](#).



Mit der Standardrolle für Agenten erhält ein Benutzer ausschließlich Zugriff auf seine eigenen Daten, z. B. seine Sessions, Bewertungen und Trainingspakete in folgenden Modulen der Applikation INSPIRATION^{neo}:

- Bewertungen-Modul
- Sessions-Modul
- E-Learning-Modul

Sie können den Umfang der Funktionsrechte, die einem Benutzer über die Standardrolle zugewiesen wurden, mit individuellen Funktionsrechten ergänzen, siehe [Kapitel "Registerkarte Individuelle Funktionsrechte", S. 61](#).

9.2

Supervisor anlegen

- ✓ Mindestens 1 freie Supervisoren-Lizenz ist im System vorhanden.
- 1. Öffnen Sie das Angestellten-Modul.
- 2. Wählen Sie in der Hauptansicht den Benutzer aus, dem Sie Supervisor-Rechte geben möchten.
- 3. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Rollen*.
- 4. Ordnen Sie dem Benutzer die Rolle *Supervisor* zu, siehe [Kapitel "Rollen zuordnen", S. 60](#).
- 5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellung zu speichern.

9.3

Vorgesetzten anlegen

- ✓ Benutzer hat die Berechtigung *Hat Zugriff auf Agenten und ihre Daten*, siehe [Kapitel "Registerkarte Einstellungen", S. 54](#).
- 1. Öffnen Sie das Organisationsstruktur-Modul.
- 2. Wählen Sie in der Hauptansicht die Organisationseinheit aus, für die Sie einen Vorgesetzten definieren möchten.
- 3. Klicken Sie auf die Registerkarte *Vorgesetzte*.
- 4. Ordnen Sie der Organisationseinheit den Benutzer zu, der Vorgesetzter sein soll, siehe [Kapitel "Vorgesetzte zuordnen", S. 75](#).
- 5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellung zu speichern.



Alternativ haben Sie die Möglichkeit einen Benutzer im Angestellten-Modul als Vorgesetzten zu definieren, siehe [Kapitel "Registerkarte Organisationseinheiten", S. 66](#).

9.4

Coaching Advisor anlegen

- ✓ Der Benutzer hat die Berechtigung *Hat Zugriff auf Agenten und ihre Daten*, siehe [Kapitel "Registerkarte Einstellungen", S. 54](#).
- 1. Öffnen Sie das Angestellten-Modul.
- 2. Wählen Sie in der Hauptansicht den Agenten aus, dem Sie Coaching-Advisor-Rechte geben möchten.
- 3. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Einstellungen*.

4. Öffnen Sie das Gruppenfeld *Berechtigungen*.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen vor *Coaching Advisor*.

< Details* Agentendaten Account* **Einstellungen** Rollen Individuelle F >

Berechtigungen ▼

- ☐ Superuser
- ☒ Hat Zugriff auf Angestellte und ihre Daten
- ☐ Darf Konversationen wiedergeben
- ☐ Darf Konversationen löschen
- ☐ Stimmverzerrung aktivieren
- ☐ Abschneiden der Gespräche (Anfang)

0 Millisekunden
- ☐ Abschneiden der Gespräche (Ende)

0 Millisekunden
- ☒ Coaching Advisor

Abb. 153: Coaching Advisor anlegen

6. Klicken Sie auf die Registerkarte *Individuelle Funktionsrechte*.
7. Öffnen Sie das Gruppenfeld *INSPIRATION_{neo}*.
8. Klicken Sie auf das Symbol "+" vor dem Eintrag *Coaching Advisor*.
9. Geben Sie dem Benutzer alle Funktionsrechte am Coaching-Advisor-Modul.
10. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellung zu speichern.

9.5 Superuser anlegen

1. Öffnen Sie das Angestellten-Modul.
2. Wählen Sie in der Hauptansicht den Benutzer aus, dem Sie Superuser-Rechte geben möchten.
3. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Einstellungen*.
4. Öffnen Sie das Gruppenfeld *Berechtigungen*.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen vor *Superuser*.

< Details* Agentendaten Account* **Einstellungen** Rollen Individuelle F >

Berechtigungen ▼

- ☒ Superuser
- ☒ Hat Zugriff auf Angestellte und ihre Daten
- ☒ Darf Konversationen wiedergeben
- ☐ Darf Konversationen löschen
- ☐ Stimmverzerrung aktivieren
- ☐ Abschneiden der Gespräche (Anfang)

0 Millisekunden
- ☐ Abschneiden der Gespräche (Ende)

0 Millisekunden
- ☐ Coaching Advisor

Abb. 154: Superuser anlegen

6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Einstellung zu speichern.

Sobald Sie einem Benutzer Superuser-Rechte zuweisen, sind nur noch die folgenden Registerkarten aktiv:

- *Details*
- *Agentendaten*
- *Account*
- *Einstellungen*

In allen anderen Registerkarten sind in diesem Fall keine weiteren Einstellungen erforderlich.



Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Mandanten-Modul - Hauptansicht.....	11
Abb. 2	Mandanten-Modul - Symbolleiste	11
Abb. 3	Mandanten-Modul - Detailansicht	12
Abb. 4	Mandanten-Modul - Registerkarte Details	13
Abb. 5	Zeitzone hinzufügen	14
Abb. 6	Tabellenansicht nach der Zeichenfolge ber gefiltert (Beispiel).....	14
Abb. 7	Zeitzone hinzufügen	15
Abb. 8	Systemerreichbarkeit (über Browser)	15
Abb. 9	Systemerreichbarkeit (über Browser)	15
Abb. 10	Systemerreichbarkeit konfigurieren	16
Abb. 11	Adresse hinzufügen	16
Abb. 12	Adresse hinzufügen	17
Abb. 13	Kontaktperson hinzufügen	17
Abb. 14	Kontaktperson hinzufügen	17
Abb. 15	Mandanten-Modul - Registerkarte Passwörter	18
Abb. 16	Passwortlänge festlegen.....	19
Abb. 17	Pflichtzeichen festlegen	19
Abb. 18	Passwortsicherheit konfigurieren.....	21
Abb. 19	Verbotene Passwörter festlegen.....	22
Abb. 20	Erweiterte Passworteinstellungen festlegen	22
Abb. 21	Listeneintrag bearbeiten	23
Abb. 22	Mandanten-Modul - Registerkarte Allgemeine Einstellungen	23
Abb. 23	Benutzerinaktivität konfigurieren.....	23
Abb. 24	SMTP-Account.....	24
Abb. 25	SMTP-Account.....	25
Abb. 26	SMTP-Account hinzufügen	25
Abb. 27	Login-Einstellungen	26
Abb. 28	Sonstige Einstellungen konfigurieren	26
Abb. 29	Session-Suchergebnisse konfigurieren	27
Abb. 30	Nutzungsbedingungen konfigurieren	27
Abb. 31	INSPIRATIONneo Einstellungen (Beispiel)	27
Abb. 32	Mandanten-Modul - Registerkarte Schlüsselvewaltung	28
Abb. 33	Mandanten-Modul - Registerkarte LDAP-Verbindungsdaten	29
Abb. 34	LDAP-Verbindungsdaten	29
Abb. 35	LDAP-Verbindungsdaten bearbeiten (Beispiel).....	30
Abb. 36	Web-Service-Funktionen anzeigen.....	31
Abb. 37	Angestellten-Modul - Hauptansicht.....	33
Abb. 38	Angestellten-Modul - Symbolleiste	34
Abb. 39	Zusammenfassung der Funktionsrechte	36
Abb. 40	Fenster Suchkriterien (Beispiel).....	37
Abb. 41	Angestellten-Modul - Detailansicht	38

Abb. 42	Angestellten-Modul - Registerkarte Details	39
Abb. 43	Daten des Angestellten bearbeiten.....	40
Abb. 44	Bild hochladen	42
Abb. 45	Datei hochladen.....	42
Abb. 46	Bild entfernen (Beispiel).....	43
Abb. 47	Adresse hinzufügen	43
Abb. 48	Adresse hinzufügen	43
Abb. 49	Angestellten-Modul - Registerkarte Agentendaten	44
Abb. 50	Agentendaten - Telefonie	45
Abb. 51	Extension hinzufügen (Beispiel)	46
Abb. 52	PBX Agenten ID hinzufügen (Beispiel).....	47
Abb. 53	Agentendaten - Chat.....	47
Abb. 54	Chat-ID hinzufügen (Beispiel).....	48
Abb. 55	Agentendaten - Sonstige Einstellungen.....	49
Abb. 56	Angestellten-Modul - Registerkarte Account	50
Abb. 57	Account hinzufügen	50
Abb. 58	Authentifizierung via LDAP aktivieren.....	52
Abb. 59	Kombinationsbenutzer zuordnen	52
Abb. 60	Kombinationsbenutzer hinzufügen	53
Abb. 61	Kombinationsbenutzer-Zuordnung löschen	53
Abb. 62	Zwei-Faktor-Authentifizierung aktivieren	53
Abb. 63	PIN-Authentifizierung aktivieren	54
Abb. 64	Angestellten-Modul - Registerkarte Einstellungen.....	55
Abb. 65	Berechtigungen einstellen	55
Abb. 66	Protokollierung einstellen.....	57
Abb. 67	Session-Freigabe für Agenten einstellen.....	58
Abb. 68	Session-Freigabe - Allgemeine Einstellungen	59
Abb. 69	Session-Freigabe - Einstellungen für Vorgesetzten	59
Abb. 70	Session-Freigabe - Benachrichtigung des Agenten	60
Abb. 71	Angestellten-Modul - Registerkarte Rollen	60
Abb. 72	Rollen zuordnen.....	61
Abb. 73	Rolle hinzufügen	61
Abb. 74	Rollenzuordnung löschen	61
Abb. 75	Angestellten-Modul - Registerkarte Individuelle Funktionsrechte (Beispiel).....	62
Abb. 76	Funktionsrechte - Teilbereiche anzeigen (Beispiel)	62
Abb. 77	Funktionsrechte - Funktionsrechte anzeigen	63
Abb. 78	Angestellten-Modul - Registerkarte Konversationsregeln.....	65
Abb. 79	Konversationsregel zuordnen	66
Abb. 80	Konversationsregeln hinzufügen	66
Abb. 81	Konversationsregel-Zuordnung löschen.....	66
Abb. 82	Angestellten-Modul - Registerkarte Organisationseinheiten.....	67
Abb. 83	Organisationseinheiten zuordnen	67

Abb. 84	Organisationseinheiten hinzufügen	68
Abb. 85	Organisationseinheiten-Zuordnung löschen	68
Abb. 86	Angestellten speichern	69
Abb. 87	Organisationsstruktur-Modul - Hauptansicht	71
Abb. 88	Organisationsstruktur-Modul - Symbolleiste	71
Abb. 89	Organisationsstruktur-Modul - Detailansicht.....	72
Abb. 90	Organisationsstruktur-Modul - Registerkarte Details	73
Abb. 91	Organisationsstruktur-Modul - Registerkarte Mitglieder	73
Abb. 92	Benutzer zuordnen	74
Abb. 93	Benutzer hinzufügen.....	74
Abb. 94	Benutzerzuordnung löschen	74
Abb. 95	Organisationsstruktur-Modul - Registerkarte Vorgesetzte.....	75
Abb. 96	Benutzer zuordnen	75
Abb. 97	Benutzer hinzufügen.....	75
Abb. 98	Benutzerzuordnung löschen	76
Abb. 99	Organisationsstruktur-Modul - Registerkarte Mitgliederrollen.....	76
Abb. 100	Organisationsstruktur-Modul - Registerkarte Vorgesetztenrollen	76
Abb. 101	Organisationseinheit speichern	77
Abb. 102	Änderungen speichern.....	78
Abb. 103	Rollen-Modul - Hauptansicht	80
Abb. 104	Rollen-Modul - Symbolleiste	80
Abb. 105	Rollen-Modul - Detailansicht	81
Abb. 106	Rollen-Modul - Registerkarte Details	82
Abb. 107	Rollen-Modul - Registerkarte Angestellte	82
Abb. 108	Benutzer zuordnen	82
Abb. 109	Benutzer hinzufügen.....	83
Abb. 110	Benutzerzuordnung löschen	83
Abb. 111	Rollen-Modul - Registerkarte Funktionsrechte (Beispiel)	84
Abb. 112	Funktionsrechte - Teilbereiche anzeigen (Beispiel)	84
Abb. 113	Funktionsrechte - Funktionsrechte anzeigen.....	85
Abb. 114	Rollen-Modul - Registerkarte Konversationsregeln Objektrechte.....	85
Abb. 115	Konversationsregel zuordnen	86
Abb. 116	Konversationsregeln hinzufügen	86
Abb. 117	Konversationsregel-Zuordnung löschen	86
Abb. 118	Rolle speichern	87
Abb. 119	Rolle speichern	88
Abb. 120	Änderungen speichern.....	88
Abb. 121	Konversationsregeln-Modul - Hauptansicht.....	91
Abb. 122	Konversationsregeln-Modul - Symbolleiste	92
Abb. 123	Konversationsregeln-Modul - Detailansicht	93
Abb. 124	Filterkriterien	94
Abb. 125	Konversationsregeln-Modul - Registerkarte Details	95

Abb. 126 Agenten	95
Abb. 127 Agenten aus Organisationsstruktur hinzufügen	96
Abb. 128 Agenten (Beispiel)	96
Abb. 129 Eigene Agenten hinzufügen	97
Abb. 130 Agentenzuordnung entfernen	97
Abb. 131 Konversationsregeln-Modul - Registerkarte Konversationskriterien	98
Abb. 132 Konversationskriterien - Informationen zur Konversation (Beispiel)	98
Abb. 133 Konversationskriterien - Statistik zur Konversation (Beispiel)	98
Abb. 134 Konversationskriterien - Informationen zum Anrufer (Beispiel)	99
Abb. 135 Konversationskriterien - Informationen zum Angerufenen (Beispiel)	99
Abb. 136 Konversationskriterien - Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer (Beispiel)	100
Abb. 137 Konversationskriterien - Zusatzdaten (Beispiel)	100
Abb. 138 Konversationskriterien - Allgemein (Beispiel)	100
Abb. 139 Konversationsregeln-Modul - Registerkarte Teilnehmeransichtskriterien	101
Abb. 140 Teilnehmeransichtskriterien - Informationen zur Teilnehmeransicht (Beispiel)	101
Abb. 141 Teilnehmeransichtskriterien - Informationen zum Teilnehmer (Beispiel)	101
Abb. 142 Teilnehmeransichtskriterien - Allgemein (Beispiel)	102
Abb. 143 Konversationsregeln-Modul - Registerkarte Session-Kriterien	102
Abb. 144 Session-Kriterien - Informationen zum Agenten (Beispiel)	103
Abb. 145 Session-Kriterien - Zeit und Dauer (Beispiel)	103
Abb. 146 Session-Kriterien - CTI-Informationen (Beispiel)	103
Abb. 147 Session-Kriterien - Kategorien (Beispiel)	103
Abb. 148 Session-Kriterien - Allgemein (Beispiel)	104
Abb. 149 Session-Kriterien - Organisationseinheiten (Beispiel)	104
Abb. 150 Konversationsregeln-Modul - Registerkarte Zuordnung	105
Abb. 151 Konversationsregel speichern	106
Abb. 152 Änderungen speichern	107
Abb. 153 Coaching Advisor anlegen	110
Abb. 154 Superuser anlegen	110

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Funktionsrechte	63
Tab. 2	Funktionsrechte INSPIRATIONneo > Bewertungsvorlagen	63
Tab. 3	Funktionsrechte Player	64
Tab. 4	Funktionsrechte	85

Glossar

ID

Identifizier, Kennung

IP

Internet Protocol, Basisprotokoll für die Internetkommunikation

LDAP

Lightweight Directory Access Protocol

PBX

Private Branch Exchange, Telefonanlage

SMTP

Simple Mail Transfer Protocol ist ein Protokoll, das zum Senden von E-Mails in Computernetzen dient.

SSL

Secure Socket Layer

SSO

Single Sign On; Vereinfachtes Login-Verfahren. Nach einer einmaligen Authentifizierung an einem Arbeitsplatz kann der Benutzer an diesem Arbeitsplatz alle Dienste und Applikationen nutzen, für die er autorisiert ist. Er muss sich an den einzelnen Applikationen nicht erneut authentifizieren.

TLS

Transport Layer Security; Vorgängerbezeichnung Secure Socket Layer (SSL), ist ein hybrides Verschlüsselungsprotokoll zur sicheren Datenübertragung im Internet.

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)

XML

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