

Portal



Bedienungsanleitung

11.08.2022

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	5
2	Einleitung	6
3	Lizenzen.....	7
4	Applikation starten	8
4.1	Single Login	8
4.2	Login mit Zwei-Faktor-Authentifizierung	9
4.3	Kombinations-Login	10
4.4	Superadmin-Login	11
4.5	OAuth2-Login.....	13
4.6	Neues Passwort anfordern	14
4.7	Nutzungsbedingungen akzeptieren	15
5	Bedienoberfläche und allgemeine Funktionen	16
5.1	Navigationsleiste.....	18
5.2	Sprache umschalten	18
5.3	Info aufrufen.....	19
5.4	Mandant wechseln	20
5.5	Passwort ändern	20
5.6	Navigationsleiste ändern	21
5.7	Online-Hilfe aufrufen.....	21
5.8	Sortierreihenfolge ändern	22
5.9	Tabellenansicht filtern.....	22
5.10	Texteingabefelder	23
6	Übersichts-Modul	25
6.1	Symbole und Symbolleisten	25
6.1.1	Symbolleiste	25
6.1.2	Symbole Endgeräte-Status.....	26
6.2	Registerkarte hinzufügen.....	26
6.3	Registerkarte löschen	27
6.4	Widget hinzufügen	27
6.5	Widget-Einstellungen bearbeiten.....	27
6.6	Widget löschen	27
6.7	Agenten-Widget.....	28
6.7.1	Rasteransicht Agenten-Widget.....	28
6.7.1.1	Suchfunktion	29
6.7.2	Statistische Ansicht Agenten-Widget.....	29
6.7.3	Agenten-Widget konfigurieren	30
6.8	Dashboard-Widget.....	31
6.8.1	Dashboard-Widget konfigurieren	31

6.9	Extension-Widget.....	32
6.9.1	Rasteransicht Extension-Widget.....	33
6.9.1.1	Suchfunktion	34
6.9.2	Statistische Ansicht Extension-Widget	34
6.9.3	Extension-Widget konfigurieren.....	35
6.10	Nachrichten-Widget	36
6.10.1	Nachrichten-Widget konfigurieren	37
6.11	Recording-Widget	38
6.11.1	Recording-Widget konfigurieren	38
6.12	Report-Widget.....	41
6.12.1	Report-Widget konfigurieren.....	41
6.13	Detailansicht von Konversationen	42
6.13.1	Detailansicht-Widget von Konversationen konfigurieren	43
7	Applikationen-Modul	44
7.1	Applikation aufrufen	44
8	Nachrichten-Modul	45
8.1	Hauptansicht.....	45
8.1.1	Symbolleiste	46
8.1.1.1	Nachricht als gelesen markieren	47
8.1.1.2	Tabelle anpassen	47
8.1.1.3	Suchen.....	48
8.2	Detailansicht	58
	Abbildungsverzeichnis	59
	Tabellenverzeichnis.....	61
	Glossar	62

Allgemeine Hinweise

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

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

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

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

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

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

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

2

Einleitung

Die Applikation Portal bildet die zentrale Oberfläche der Produktlinie Neo. Über das Portal können Sie die verschiedenen Applikationen der Produktlinie Neo aufrufen, Ihre persönlichen Nachrichten ansehen und persönliche Übersichtsseiten über verschiedene Informationen erstellen.

Die Applikation besteht aus folgenden Modulen:

- Übersichts-Modul

Erstellung persönlicher Übersichtsseiten. Diese Übersichtsseiten können verschiedene Informationen beinhalten.

Siehe [Kapitel "Übersichts-Modul", S. 25.](#)

- Applikationen-Modul

Start verschiedener Applikationen.

Siehe [Kapitel "Applikationen-Modul", S. 44.](#)

- Nachrichten-Modul

Übersicht über erhaltene Nachrichten.

Siehe [Kapitel "Nachrichten-Modul", S. 45.](#)

3 Lizenzen

3 Lizenzen

Für die Nutzung der Applikation Portal sind keine zusätzlichen Lizenzen erforderlich.

4

Applikation starten

Starten Sie den Browser und geben Sie die [URL](#) des Applikationsservers in die Adressleiste ein.

Nach Eingabe der [URL](#) wird der Anmeldebildschirm mit folgendem Fenster angezeigt:

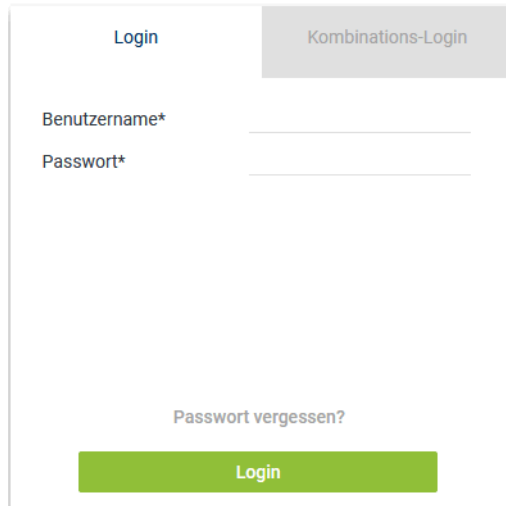


Abb. 1: Login-Fenster

Grundsätzlich gibt es folgende Login-Möglichkeiten:

- Single Login = normales Benutzer-Login, siehe [Kapitel "Single Login", S. 8](#)
- Kombinations-Login, siehe [Kapitel "Kombinations-Login", S. 10](#)
- Superadmin-Login, siehe [Kapitel "Superadmin-Login", S. 11](#)
- Login mit Zwei-Faktor-Authentifizierung, siehe [Kapitel "Login mit Zwei-Faktor-Authentifizierung", S. 9](#).



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

4.1

Single Login

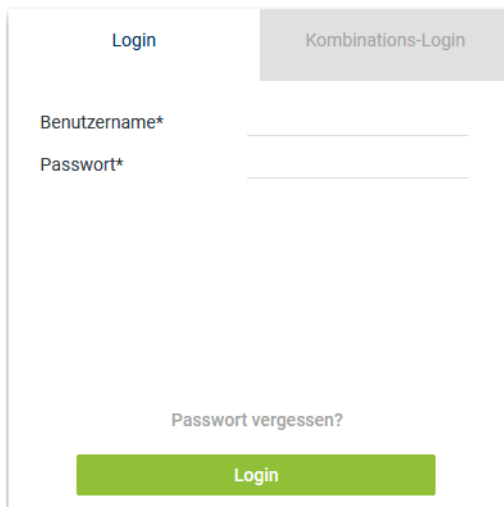


Abb. 2: Single Login

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

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

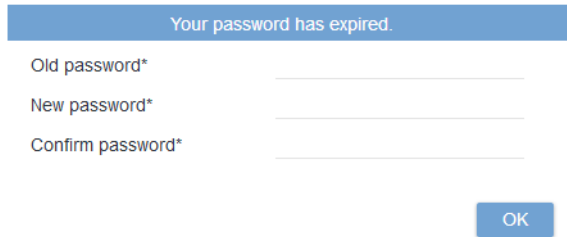


Abb. 3: Ihr Passwort ist abgelaufen

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

4.2 Login mit Zwei-Faktor-Authentifizierung

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



Abb. 4: Login Zwei-Faktor-Authentifizierung

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



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

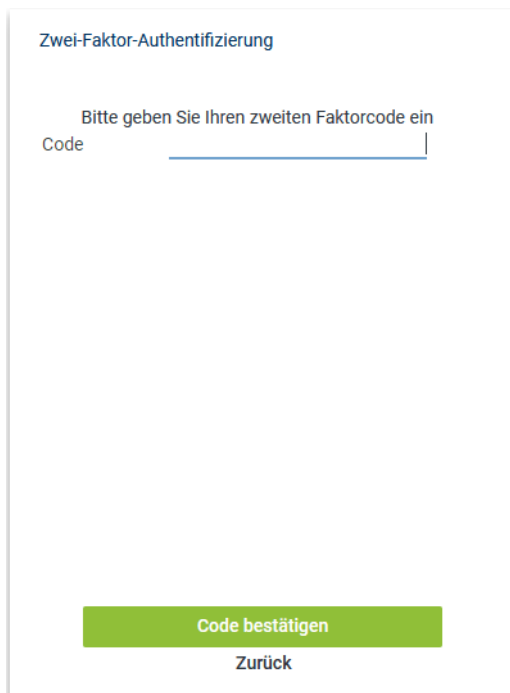


Abb. 5: Code bestätigen

4.3

Kombinations-Login

Es kann aus Sicherheitsgründen sinnvoll sein, einem Benutzer einen Kombinationsbenutzer zuzuordnen.

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

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

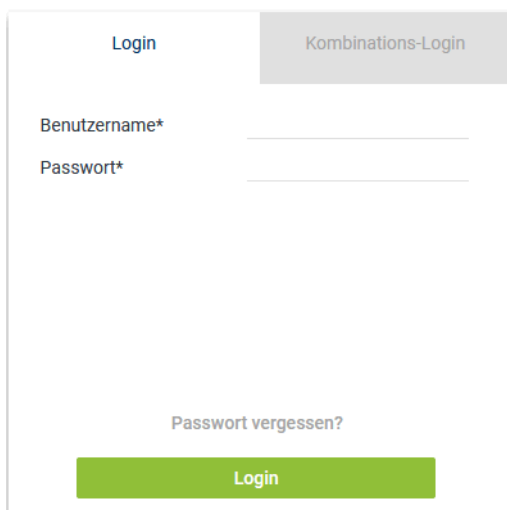


Abb. 6: Login

2. Das Fenster *Kombinations-Login* erscheint.

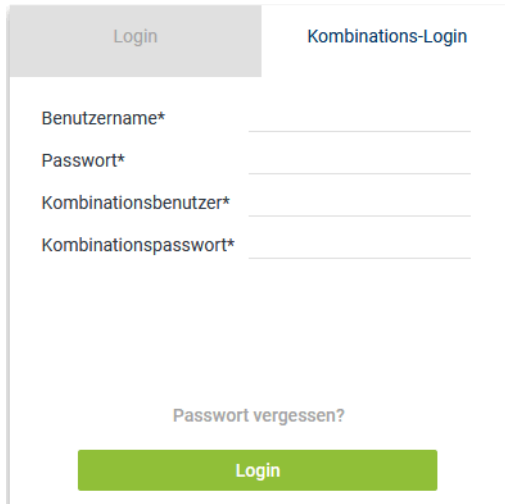


Abb. 7: Kombinations-Login

3. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort und Benutzernamen und Passwort Ihres Kombinationsbenutzers ein.
 4. Klicken Sie auf die Schaltfläche -> *Login*.
⇒ Es erscheint der Startbildschirm der Applikation.
- Um bei Bedarf wieder zum normalen Login zu wechseln, klicken Sie auf die Schaltfläche *Login*.

4.4

Superadmin-Login



Superadmin-Rechte sind nur in einer Cloud-Umgebung verfügbar und müssen bei Bedarf freigeschaltet werden.

Um als Superadmin von einem Rechner über Web auf die Applikation zu zugreifen, gibt es folgende Login-Möglichkeiten:

Anmeldung bei festgelegtem Mandant:

1. Starten Sie den Browser und geben Sie die folgende URL in die Adresszeile ein:
https://<System-IP>/<Application>/index.jsf?tenantName=<nameOfTenant>
2. Ersetzen Sie in der URL den Parameter *<System-IP>* durch die IP-Adresse des Systems.
3. Ersetzen Sie in der URL den Parameter *<Application>* entsprechend der Applikation durch *SystemConfiguration*, *SystemMonitoring* oder *Portal*.
4. Ersetzen Sie in der URL den Parameter *<nameOfTenant>* durch den Mandantennamen.
5. Drücken Sie die [Enter]-Taste.
⇒ Der Anmeldebildschirm erscheint.
6. Geben Sie im Anmeldebildschirm Ihren Benutzernamen und das Passwort ein.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Login*.
⇒ Das Hauptfenster der Applikation erscheint.

Anmeldung mit einer Auswahlliste aller vorhandenen Mandanten:

1. Starten Sie den Browser und geben Sie die folgende URL in die Adresszeile ein:
https://<System-IP>/<Application>/index.jsf?showTenantSelection=true
2. Ersetzen Sie in der URL den Parameter *<System-IP>* durch die IP-Adresse des Systems.
3. Ersetzen Sie in der URL den Parameter *<Application>* entsprechend der Applikation durch *SystemConfiguration*, *SystemMonitoring* oder *Portal*.
4. Drücken Sie die [Enter]-Taste.

- ⇒ Der Anmeldebildschirm erscheint.
- 5. Geben Sie im Anmeldebildschirm Ihren Benutzernamen und das Passwort ein.
- 6. Wählen Sie den Mandantennamen aus der Dropdown-Liste aus.
- 7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Login*.
 - ⇒ Das Hauptfenster der Applikation erscheint.

Anmeldung bei festgelegtem Mandant:

1. Starten Sie den Browser und geben Sie die folgende URL in die Adresszeile ein:
`https://<System-IP>/<Application>/index.jsf?tenantName=<nameOfTenant>&showTenantSelection=true`
2. Ersetzen Sie in der URL den Parameter `<System-IP>` durch die IP-Adresse des Systems.
3. Ersetzen Sie in der URL den Parameter `<Application>` entsprechend der Applikation durch *SystemConfiguration*, *SystemMonitoring* oder *Portal*.
4. Ersetzen Sie in der URL den Parameter `<nameOfTenant>` durch den Mandantennamen.
5. Drücken Sie die [Enter]-Taste.
 - ⇒ Der Anmeldebildschirm erscheint.
6. Geben Sie im Anmeldebildschirm Ihren Benutzernamen und das Passwort ein.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Login*.
 - ⇒ Das Hauptfenster der Applikation erscheint.

Direktes Einloggen bei dem Mandant, bei dem der Superadmin zuletzt eingeloggt war:

1. Starten Sie den Browser und geben Sie die folgende URL in die Adresszeile ein:
`https://<System-IP>/<Application>/index.jsf?userName=<nameOfUser>&userPassword=<passwordOfUser>`
2. Ersetzen Sie in der URL den Parameter `<System-IP>` durch die IP-Adresse des Systems.
3. Ersetzen Sie in der URL den Parameter `<Application>` entsprechend der Applikation durch *SystemConfiguration*, *SystemMonitoring* oder *Portal*.
4. Ersetzen Sie in der URL den Parameter `<nameOfUser>` durch den Benutzernamen.
5. Ersetzen Sie in der URL den Parameter `<passwordOfUser>` durch das Passwort.
6. Drücken Sie die [Enter]-Taste.
 - ⇒ Das Hauptfenster der Applikation erscheint.

Direktes Einloggen bei festgelegtem Mandant:

1. Starten Sie den Browser und geben Sie die folgende URL in die Adresszeile ein:
`https://<System-IP>/<Application>/index.jsf?userName=<nameOfUser>&userPassword=<passwordOfUser>&tenantName=<nameOfTenant>`
2. Ersetzen Sie in der URL den Parameter `<System-IP>` durch die IP-Adresse des Systems.
3. Ersetzen Sie in der URL den Parameter `<Application>` entsprechend der Applikation durch *SystemConfiguration*, *SystemMonitoring* oder *Portal*.
4. Ersetzen Sie in der URL den Parameter `<nameOfUser>` durch den Benutzernamen.
5. Ersetzen Sie in der URL den Parameter `<passwordOfUser>` durch das Passwort.
6. Ersetzen Sie in der URL den Parameter `<nameOfTenant>` durch den Mandantennamen.
7. Drücken Sie die [Enter]-Taste.
 - ⇒ Das Hauptfenster der Applikation erscheint.

Anmeldung mit Vorgabe von Benutzername und Passwort bei festgelegtem Mandant:

1. Starten Sie den Browser und geben Sie die folgende URL in die Adresszeile ein:
`https://<System-IP>/<Application>/index.jsf?userName=<nameOfUser>&userPassword=<passwordOfUser>&tenantName=<nameOfTenant>&showTenantSelection=true`
2. Ersetzen Sie in der URL den Parameter `<System-IP>` durch die IP-Adresse des Systems.
3. Ersetzen Sie in der URL den Parameter `<Application>` entsprechend der Applikation durch `SystemConfiguration`, `SystemMonitoring` oder `Portal`.
4. Ersetzen Sie in der URL den Parameter `<nameOfUser>` durch den Benutzernamen.
5. Ersetzen Sie in der URL den Parameter `<passwordOfUser>` durch das Passwort.
6. Ersetzen Sie in der URL den Parameter `<nameOfTenant>` durch den Mandantennamen.
7. Drücken Sie die [Enter]-Taste.
 - ⇒ Der Anmeldebildschirm erscheint.
 Der Benutzername, das Passwort und der Mandantennamen sind im Anmeldebildschirm vorgelegt.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Login*.
 - ⇒ Das Hauptfenster der Applikation erscheint.

Anmeldung bei zuletzt verbundenem Mandant (Single Login):

1. Starten Sie den Browser und geben Sie die [URL](#) des Applikationsservers in die Adressleiste ein.
2. Drücken Sie die [Enter]-Taste.
 - ⇒ Der Anmeldebildschirm erscheint.
3. Geben Sie im Anmeldebildschirm Ihren Benutzernamen und das Passwort ein.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Login*.
 - ⇒ Das Hauptfenster der Applikation erscheint.



Kombinations-Login ist für einen Superadmin nicht möglich.

4.5
OAuth2-Login

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

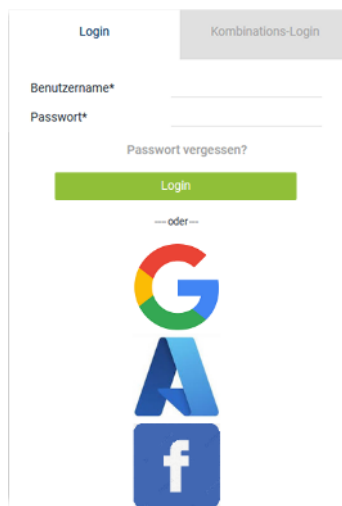


Abb. 8: OAuth-Login

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

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

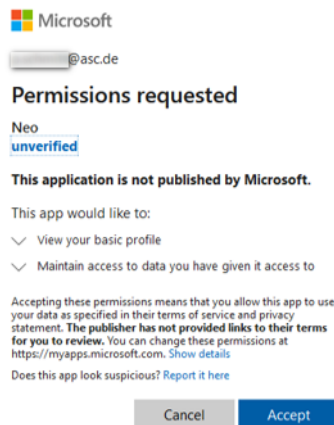


Abb. 9: Bestätigung erforderlich (Beispiel Azure)

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

4.6 Neues Passwort anfordern

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

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

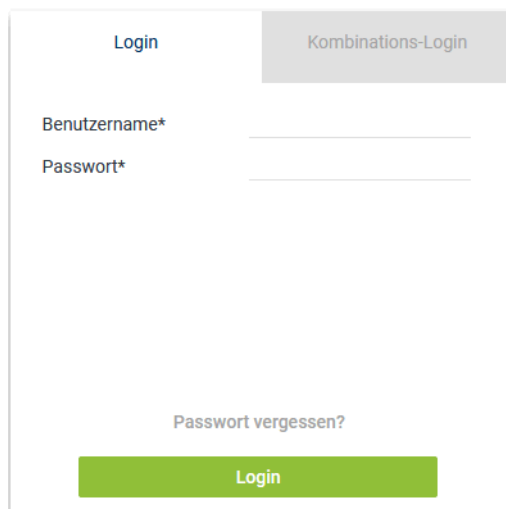


Abb. 10: Login-Fenster

2. Das Fenster *Passwort vergessen?* erscheint.

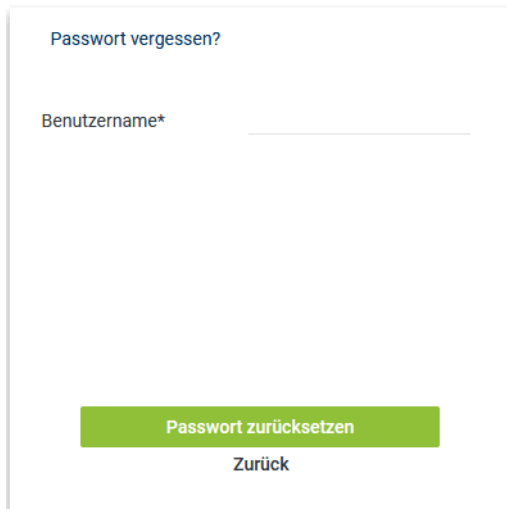


Abb. 11: Passwort anfordern

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



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

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

4.7

Nutzungsbedingungen akzeptieren

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

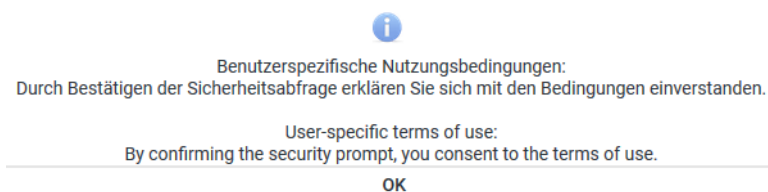


Abb. 12: Nutzungsbedingungen akzeptieren (Beispiel)

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

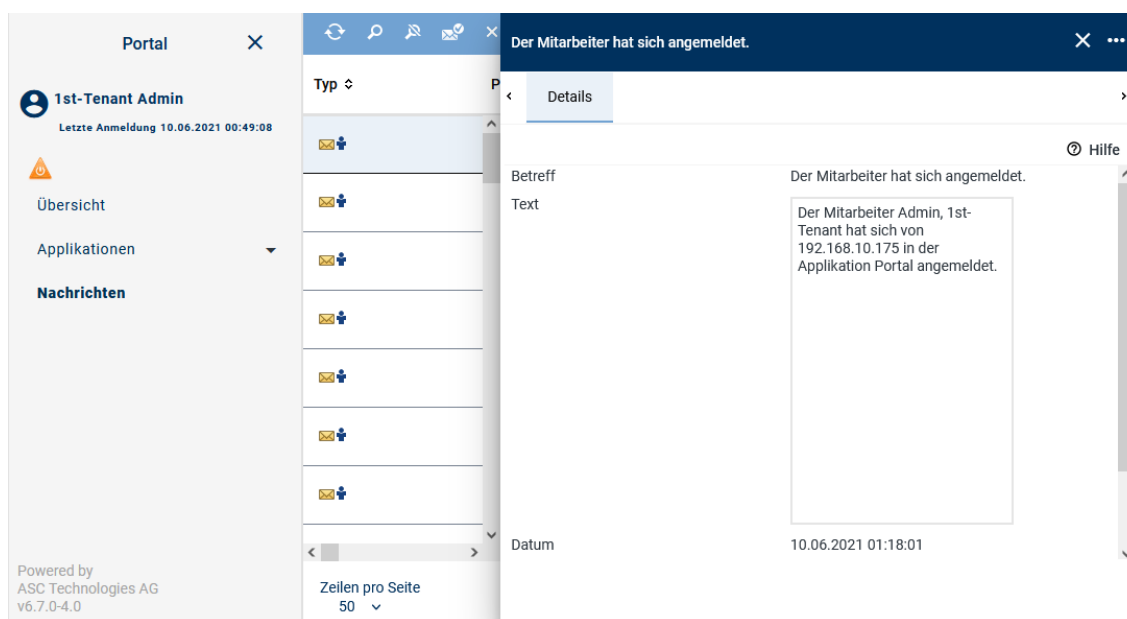











Abb. 13: Startbildschirm


Navigationsleiste	Enthält die einzelnen Menüpunkte (Funktions-Module), siehe Kapitel "Navigationsleiste", S. 18.
Hauptansicht	Enthält die wichtigsten Informationen zum ausgewählten Modul im Überblick.
Detailansicht	Enthält Detailinformationen, Funktionen und Einstellmöglichkeiten zum ausgewählten Element der Hauptansicht. Die Detailansicht steht nur im Nachrichten-Modul zur Verfügung.
 (Zuklappen)	Funktionssymbol, über das Sie Anzeigebereiche zuklappen bzw. reduzieren können.
 (Erweitern)	Funktionssymbol, über das Sie Anzeigebereiche aufklappen bzw. erweitern können.
 (Zuklappen)	Funktionssymbol, über das Sie den Anzeigebereich der Detailansicht bis auf die Anzeige dieses Symbols an der rechten Seite zuklappen bzw. reduzieren können.
 (Erweitern)	Funktionssymbol, über das Sie den Anzeigebereich der Detailansicht erneut aufklappen bzw. erweitern können.
Symbolleiste	Enthält Funktionssymbole und Menüpunkte mit Funktionen für die Elemente der Hauptansicht. Welche Funktionssymbole und Menüpunkte angezeigt werden, ist abhängig vom ausgewählten Modul. Individuelle Funktionssymbole und Menüpunkte sind in den Beschreibungen zu den jeweiligen Modulen erläutert.
Allgemein	<i>Allgemeine Hilfe</i> Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet. Siehe Kapitel "Online-Hilfe aufrufen", S. 21.

	<i>Modul-Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet. Siehe Kapitel "Online-Hilfe aufrufen" , S. 21.
		Zeigt an, wann Ihr Passwort abläuft. Um das Hinweissymbol auszublenden, klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Okay</i> .
 (Ihr letzter Anmeldeversuch ist fehlgeschlagen. Bitte benutzen Sie das korrekte Passwort.)		Zeigt an, dass der letzte Anmeldeversuch in die Applikation fehlgeschlagen ist. Klicken Sie auf das Warnsymbol, um den Fehlerhinweis zu löschen. Benutzen Sie immer das korrekte Passwort, um sich bei der Applikation anzumelden.
 (Ihre letzte Abmeldung war nicht korrekt. Bitte benutzen Sie den Logoff-Button.)		Zeigt an, dass Sie sich beim letzten Verlassen der Applikation nicht korrekt abgemeldet haben. Klicken Sie auf das Warnsymbol, um den Fehlerhinweis zu löschen. Benutzen Sie immer das Logoff-Funktionssymbol, um sich von der Applikation abzumelden.
 (Angemeldet als)	<i>Passwort ändern</i>	Menüpunkt, über den Sie Ihr Passwort ändern können, siehe Kapitel "Passwort ändern" , S. 20.
	<i>Navigationsleiste</i>	Menüpunkt, über den Sie die Darstellung der Navigationsleiste ändern können, siehe Kapitel "Navigationsleiste ändern" , S. 21
	<i>Sprache</i>	Menüpunkt, über den Sie die Sprache der Bedienoberfläche wählen können, siehe Kapitel "Sprache umschalten" , S. 18.
	<i>Resource-String-Ansicht</i>	Menüpunkt, über den Sie zwischen der Resource-String-Ansicht und der Normalansicht wechseln können. Diese Ansicht wird nur ASC-intern verwendet.
	<i>Info</i>	Menüpunkt, über den Sie Informationen zum Versionsstand der ASC-Software aufrufen können, siehe Kapitel "Info aufrufen" , S. 19.
	<i>Mandantenauswahl</i>	Funktionssymbol, über das Sie den Mandant wechseln können, siehe Kapitel "Mandant wechseln" , S. 20. Dieses Symbol wird nur einem Benutzer mit Superadmin-Rechten angezeigt.
	<i>Logoff</i>	Menüpunkt, über den Sie sich von der Applikation abmelden können.
Benutzer		Name des angemeldeten Benutzers.
Letztes Login-Datum		Zeigt das letzte Login-Datum an.
		Schaltflächen, über die Sie in den Seiten der Hauptansicht blättern können. (Diese Funktion steht nicht in allen Modulen zur Verfügung.)



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



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

5.1

Navigationsleiste

In der Navigationsleiste werden die einzelnen Module der Applikation angezeigt.

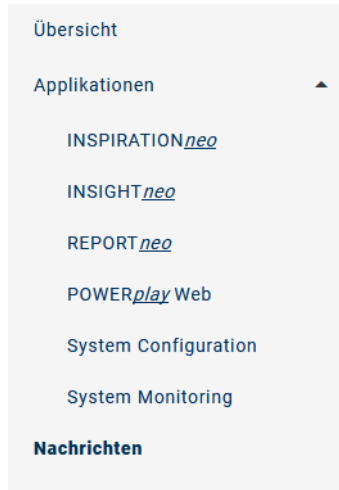




Abb. 14: Navigationsleiste (Beispiel)

Module, die Untermenüs enthalten, sind mit einem Pfeilsymbol gekennzeichnet. Klicken Sie auf das Pfeilsymbol, um die Untermenüs eines Moduls anzuzeigen oder auszublenden.

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

Kurzbeschreibung der Module

Modulname	Untermenüs	Beschreibung
Übersicht		• Erstellung und Verwaltung von Übersichten, die verschiedene Informationen komprimiert abbilden.
Applikationen		• Direkte Links zu anderen Applikationen.
	INSPIRATIONneo	• Link zur Applikation INSPIRATIONneo.
	INSIGHTneo	• Link zur Applikation INSIGHTneo.
	REPORTneo	• Link zur Applikation REPORTneo.
	POWERplay Web	• Link zur Applikation POWERplay Web.
	System Configuration	• Link zur Applikation System Configuration.
	System Monitoring	• Link zur Applikation System Monitoring.
Nachrichten		• Anzeige aller erhaltenen Nachrichten.


Tab. 1: Modulbeschreibungen



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

5.2

Sprache umschalten

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

×

Aktuelle Sprache Deutsch (Deutschland)

Verfügbare Sprachen Bitte auswählen... ▼

OK
Abbrechen

Abb. 15: Sprache ändern

2. Wählen Sie die Sprache aus der Dropdown-Liste aus. Nur Sprachen, die Sie bei der Installation installiert haben, sind auswählbar.


⇒ Die Texte der Bedienoberfläche werden in der ausgewählten Sprache angezeigt.



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




5.3

Info aufrufen

1. Klicken Sie in der Bedienoberfläche auf den Menüpunkt  (*Angemeldet als*) > *Info*.

⇒ Das Fenster *Installierte Produktversionen* erscheint. Es enthält Informationen zum Versionsstand der Neo-Software.

Folgende Informationen werden angezeigt:

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

Tab. 2: Informationen


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

Abb. 16: Installierte Produktversionen

- Um Zusatzinformationen zum System zu erhalten, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zusatzinformationen* in der unteren rechten Ecke des Fensters.


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



Abb. 17: Zusatzinformationen

5.4

Mandant wechseln

- Klicken Sie in der Bedienoberfläche auf den Menüpunkt  (*Angemeldet als*) > *Mandant wechseln*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

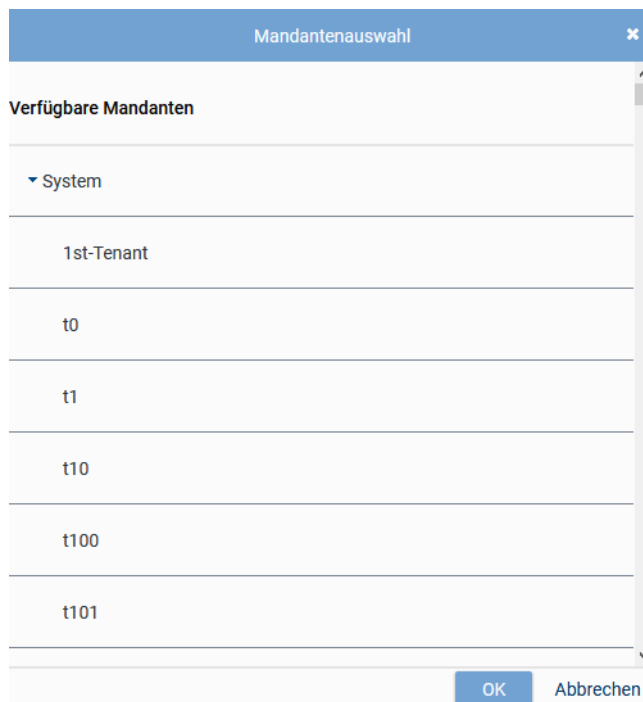


Abb. 18: Mandantenauswahl

- Wählen Sie einen verfügbaren Mandanten aus der Liste aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.


⇒ Der Mandant wird gewechselt und in der linken oberen Ecke der Bedienoberfläche angezeigt.

5.5

Passwort ändern



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

- Klicken Sie in der Bedienoberfläche auf den Menüpunkt  (*Angemeldet als*) > *Passwort ändern*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

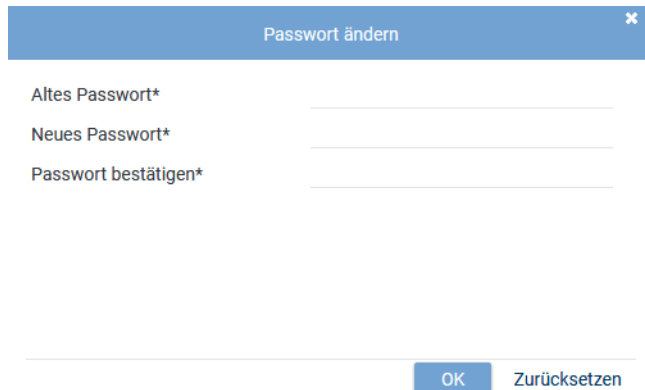



Abb. 19: Passwort ändern


2. Geben Sie Ihr altes Passwort ein.
3. Geben Sie Ihr neues Passwort und die Bestätigung des Passworts ein.
4. Um die Passwortänderung zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.
Um die Einträge wieder zu löschen ohne zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **Zurücksetzen**.
Um die Passwortänderung abubrechen, klicken Sie auf das Symbol **X** in der rechten oberen Ecke des Fensters.

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

5.6

Navigationsleiste ändern

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

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

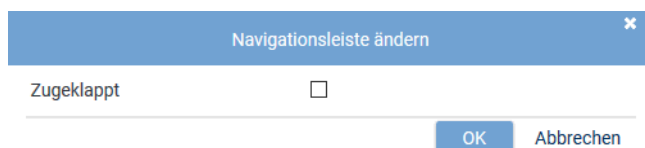



Abb. 20: Navigationsleiste ändern

5.7

Online-Hilfe aufrufen

An verschiedenen Stellen in der Applikation steht Ihnen eine Online-Hilfe zur Verfügung. Sie können die Online-Hilfe folgendermaßen aufrufen:

Menü / Schaltfläche	Menüpunkt	Ort	Ergebnis
Allgemein	Allgemeine Hilfe	Symbolleiste der Hauptansicht	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet.

Menü / Schaltfläche	Menüpunkt	Ort	Ergebnis
	<i>Modul-Hilfe</i>	Symbolleiste der Hauptansicht	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet.
 Hilfe		Detailansicht / Zusatzfenster	Eine themenspezifische Hilfe wird geöffnet, abhängig davon, in welcher Registerkarte oder in welchem Zusatzfenster Sie sich befinden.


Tab. 3: Online-Hilfe aufrufen

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

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

5.8 Sortierreihenfolge ändern

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

	Keine Sortierung
	Absteigende Sortierreihenfolge
	Aufsteigende Sortierreihenfolge

Tab. 4: Hauptansicht - Sortierreihenfolge ändern

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

5.9 Tabellenansicht filtern

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

Personalnummer ↕	Vorname ↕	Nachname ↕	Benutzername ↕	Einstellungsdatum ↕
1000	10.	Agent		
900	9.	Agent		

Abb. 21: Tabellenansicht filtern (Beispiel)

1. Falls Sie nur nach dem Inhalt einer einzigen Spalte filtern möchten, geben Sie in das Filterfeld dieser Spalte 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 Angestellte anzeigen, deren Personalnummern mit den Ziffern 95 beginnen, also geben Sie in das Filterfeld der Spalte *Personalnummer* die Ziffernfolge 95 ein:

Agenten ▾ Allgemein ▾				
Personalnummer ▾	Vorname ▾	Nachname ▾	Benutzername ▾	Einstellungsdatum ▾
10				
1000	10.	Agent		
100	1.	Agent		

< >

Zeilen pro Seite 50 ▾ 1 - 2 von 2 <=< >> >=

Abb. 22: Tabellenansicht filtern - 1 Kriterium

- Falls Sie gleichzeitig nach dem Inhalt mehrerer Spalten filtern möchten, geben Sie in alle Filterfelder dieser Spalten eine Zeichenfolge ein, nach der gefiltert werden soll.
 - ⇒ In der Tabelle werden nur Einträge angezeigt, die alle eingegebenen Filterkriterien erfüllen.

Beispiel:

Sie möchten nur Angestellte anzeigen, deren Personalnummern mit den Ziffern 95 und deren Nachnamen mit dem Buchstaben *H* beginnen, also geben Sie in das Filterfeld der Spalte *Personalnummer* die Ziffernfolge 95 und in das Filterfeld der Spalte *Nachname* das Zeichen *H* ein:

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

< >

Zeilen pro Seite 50 ▾ 1 - 2 von 2 <=< >> >=

Abb. 23: Tabellenansicht filtern - mehrere Kriterien

5.10 Texteingabefelder

Es gibt 2 verschiedene Felder zur Eingabe von Text:

1-zeilige Eingabefelder

Maximale Textlänge: 255 Zeichen

Benutzername

Abb. 24: 1-zeiliges Eingabefeld (Beispiel)

Mehrzeilige Eingabefelder

Maximale Textlänge: 1500 Zeichen

Kommentar

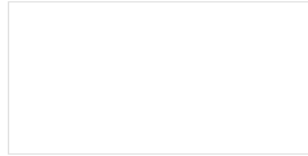
A rectangular text input field with a thin grey border, currently empty.

Abb. 25: Mehrzeiliges Eingabefeld (Beispiel)

6

Übersichts-Modul

Im Übersichts-Modul werden verschiedene Informationen in [Widgets](#) dargestellt. Über einen Pool verfügbarer [Widgets](#) kann jeder Benutzer seine persönliche Übersichtsseite erstellen, die aus mehreren Registerkarten bestehen kann.

Grundsätzlich stehen folgende [Widgets](#) zur Verfügung:

- Agenten
Siehe [Kapitel "Agenten-Widget", S. 28.](#)
- Dashboard
Siehe [Kapitel "Dashboard-Widget", S. 31.](#)
- Extension
Siehe [Kapitel "Extension-Widget", S. 32.](#)
- Nachrichten
Siehe [Kapitel "Nachrichten-Widget", S. 36.](#)
- Recording
Siehe [Kapitel "Recording-Widget", S. 38](#)
- Report
Siehe [Kapitel "Report-Widget", S. 41.](#)

Welche der beschriebenen [Widgets](#) Ihnen zur Verfügung stehen, ist abhängig von Ihren Funktionsrechten und den vorhandenen Lizenzen.

Die Anordnung der [Widgets](#) innerhalb einer Registerkarte können Sie per Drag-and-Drop ändern.

Sie können zwischen den einzelnen Registerkarten wechseln, indem Sie auf den Namen der Registerkarte klicken, die Sie anzeigen möchten.

Mit Hilfe der Symbolleiste können Sie Ihre persönliche Übersichtsseite verwalten und speichern (siehe [Kapitel "Symbolleiste", S. 25\).](#)



Folgende Anpassungen werden erst dann wirksam gespeichert, wenn Sie die aktuelle Ansicht über den Menüpunkt *Portal > Ansicht speichern* speichern:

- Neu angelegte leere Registerkarten
- Gelöschte Registerkarten
- Geänderte Anordnung der [Widgets](#)

6.1

Symbole und Symbolleisten

6.1.1

Symbolleiste

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen:

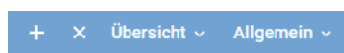









Abb. 26: Übersichts-Modul - Symbolleiste

+	Erstellen	<p>Fügt ein neues Widget oder eine neue Registerkarte ein.</p> <p>Welche Widgets zur Verfügung stehen, ist abhängig von Funktionsrechten und Lizenzen.</p> <p>Siehe Kapitel "Widget hinzufügen", S. 27 bzw. Kapitel "Registerkarte hinzufügen", S. 26.</p>
---	------------------	--


	<i>Registerkarte löschen</i>	Löscht die aktuelle Registerkarte. Siehe Kapitel "Registerkarte löschen", S. 27 .
<i>Übersicht</i>	<i>Komplette Ansicht speichern</i>	Speichert die aktuelle Ansicht als Standardansicht des Benutzers.
<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. Siehe Online-Hilfe aufrufen.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet. Siehe Online-Hilfe aufrufen.

6.1.2 Symbole Endgeräte-Status

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

Tab. 5: Endgeräte-Status

6.2 Registerkarte hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*).
2. Wählen Sie den Menüpunkt *Registerkarte*.
3. Tragen Sie einen Namen für die neue Registerkarte ein.

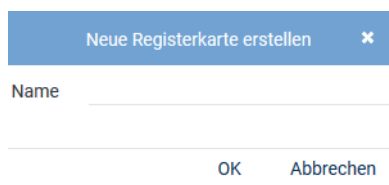


Abb. 27: Registerkarte hinzufügen


4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.

- ⇒ Eine neue, leere Registerkarte wird angelegt und gleich geöffnet.
- ⇒ Der Name der Registerkarte wird in der Kopfzeile der Übersichtsseite angezeigt.




Leere Registerkarten werden nicht automatisch gespeichert und stehen daher nach dem Abmelden von der Applikation nicht mehr zur Verfügung. Um eine leere Registerkarte zu speichern, klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Portal > Ansicht speichern*. Sobald die Registerkarte einmal bearbeitet wurde, z. B. indem für sie ein Widget erstellt oder ein vorhandenes Widget gelöscht wurde, wird die Ansicht automatisch übernommen.

6.3 Registerkarte löschen

1. Öffnen Sie die Registerkarte, die Sie löschen möchten. Klicken Sie dazu in der Kopfzeile der Übersichtsseite auf den Namen dieser Registerkarte.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Registerkarte löschen*).
3. Um die Registerkarte wirklich zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage und speichern Sie die aktuelle Ansicht, indem Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Portal > Ansicht speichern* klicken.

6.4 Widget hinzufügen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*).
2. Wählen Sie den **Widget**-Typen aus, den Sie zu Ihrer Übersichtsseite hinzufügen möchten.
3. Stellen Sie im Konfigurationsfenster des **Widgets** die entsprechenden Werte ein.




Die einstellbaren Parameter sind von **Widget** zu **Widget** verschieden. Eine Beschreibung der individuellen Konfigurationsfenster finden Sie in der Beschreibung des jeweiligen **Widgets**.

4. Klicken Sie im Konfigurationsfenster auf die Schaltfläche *Speichern*.
- ⇒ Das neue **Widget** wird am unteren Ende Ihrer Übersichtsseite eingefügt.

Die Anordnung der **Widgets** innerhalb einer Registerkarte können Sie per Drag-and-Drop ändern.

6.5 Widget-Einstellungen bearbeiten


1. Klicken Sie in der Titelleiste des **Widgets** auf das Symbol  (*Einstellungen*).
2. Wählen Sie den Menüpunkt *Einstellungen*.
 - ⇒ Das Konfigurationsfenster des **Widgets** wird geöffnet.
3. Nehmen Sie die entsprechenden Änderungen vor.



Die einstellbaren Parameter sind von **Widget** zu **Widget** verschieden. Eine Beschreibung der individuellen Konfigurationsfenster finden Sie in der Beschreibung des jeweiligen **Widgets**.

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

6.6 Widget löschen

1. Klicken Sie in der Titelleiste des **Widgets** auf das Symbol  (*Einstellungen*).
2. Wählen Sie den Menüpunkt *Widget löschen*.
3. Um das **Widget** wirklich zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.

6.7 Agenten-Widget

Das Agenten-Widget bietet die Möglichkeit, den Konversationsstatus von Agenten anzuzeigen. Sie können Details zu den aktuellen Konversationen der Agenten wahlweise in einem neuen Widget oder in einem Dialogfenster anzeigen lassen (siehe Kapitel "Detailansicht von Konversationen", S. 42). Außerdem können Sie Konversationen per *Live-Streaming* verfolgen.



Sie können nur Informationen zu Agenten sehen, auf deren Daten Sie Zugriffsrechte haben.

Das Agenten-Widget bietet 2 Darstellungsmöglichkeiten:

- **Rasteransicht**


Sie sehen die Namen der einzelnen Agenten und deren aktuellen Konversationsstatus.

Siehe Kapitel "Rasteransicht Agenten-Widget", S. 28.

- **Statistische Ansicht**

Sie sehen eine Liste der möglichen Konversationsstatus und wie viele Agenten sich im jeweiligen Konversationsstatus befinden.

Siehe Kapitel "Statistische Ansicht Agenten-Widget", S. 29.

Um zwischen den beiden Darstellungsmöglichkeiten umzuschalten, klicken Sie in der Symbolleiste des Widgets auf das Symbol  (Ansicht ändern).

Sehen Sie dazu auch

 Detailansicht von Konversationen [► 42]

6.7.1 Rasteransicht Agenten-Widget

Sie sehen die Namen der einzelnen Agenten und deren aktuellen Konversationsstatus (siehe Kapitel "Symbole Endgeräte-Status", S. 26).

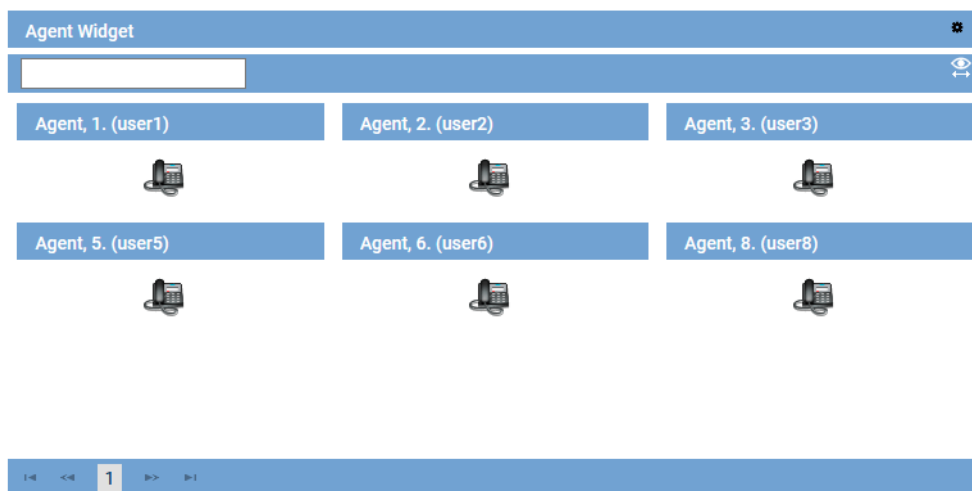


Abb. 28: Rasteransicht Agenten-Widget

1. Um Details zu einem Agenten und seiner aktuellen Konversation anzuzeigen, klicken Sie auf den Namen des Agenten.
 - ⇒ Eine Abfrage erscheint, in der Sie entscheiden können, ob Sie die Details in einem neuen Widget oder einem Dialogfenster anzeigen lassen möchten.



Wie soll der Agent angezeigt werden?

[Widget](#) [Dialog](#) [Entfernen](#) [Abbrechen](#)

Abb. 29: Abfrage - Darstellung Agent

2. Falls Sie die Details in einem neuen **Widget** anzeigen lassen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Widget**.
Falls Sie die Details in einem Dialogfenster anzeigen lassen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Dialog**.
 - ⇒ Die Details werden Ihrer Auswahl entsprechend angezeigt:
Falls Sie ein **Widget** gewählt haben, wird dieses **Widget** am unteren Ende Ihrer Übersichtsseite eingefügt.
Falls Sie ein Dialogfenster gewählt haben, wird dieses Fenster im Vordergrund eingeblendet.
3. Um einen Agenten aus der Anzeige auszublenden, klicken Sie auf den Namen des Agenten und in der anschließenden Abfrage auf die Schaltfläche **Entfernen**.
 - ⇒ Der Agent wird aus der Anzeige ausgeblendet.
Der Agent wird automatisch wieder eingeblendet, sobald er eine neue Konversation führt.

6.7.1.1 Suchfunktion

Die Kopfzeile des **Widgets** enthält ein Suchfeld, mit dessen Hilfe Sie die Anzeige filtern können:

1. Geben Sie den Nachnamen des Agenten ein, nach dem Sie suchen möchten.
HINWEIS! Groß- und Kleinschreibung beachten.
 2. Bestätigen Sie die Eingabe mit der [Enter]-Taste oder warten Sie bis die Anzeige durch die zyklische Aktualisierung des **Widgets** automatisch aktualisiert wird.
- ⇒ Nur der gesuchte Agent wird im **Widget** angezeigt.



Um wieder alle Agenten anzuzeigen, löschen Sie die Eingabe im Suchfeld und bestätigen wieder mit der [Enter]-Taste oder warten auf die zyklische Aktualisierung.

6.7.2 Statistische Ansicht Agenten-Widget

Sie sehen eine Liste der möglichen Konversationsstatus und wie viele Agenten sich im jeweiligen Konversationsstatus befinden.

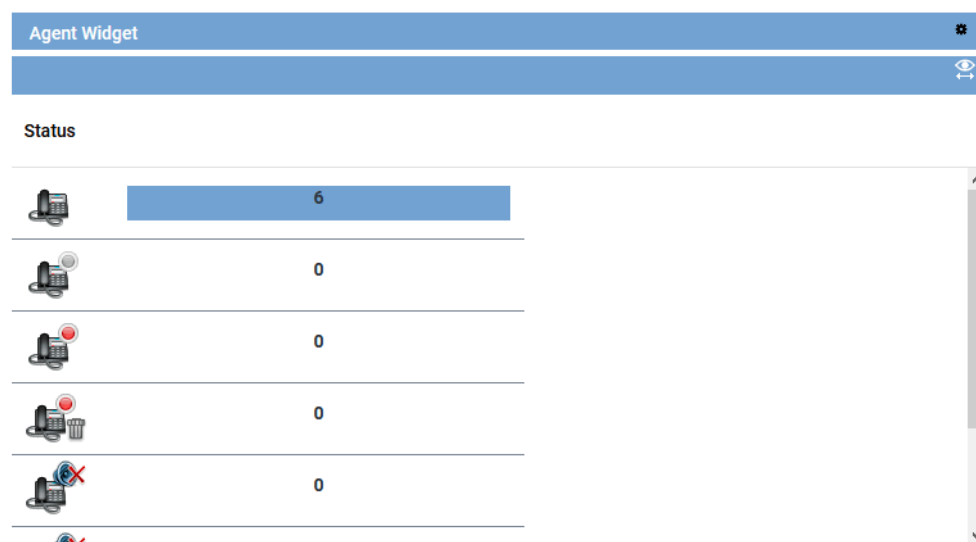



Abb. 30: Statistische Ansicht Agenten-Widget

1. Um Details zu einem Konversationsstatus anzuzeigen, klicken Sie auf das entsprechende Symbol.
 - ⇒ Ein Fenster erscheint, in dem Sie eine Übersicht erhalten über alle Endgeräte bzw. Agenten, die sich in diesem Konversationsstatus befinden.

Agenten-Status-Übersicht			Agent, 1.	
PBX-Name ↕	Extension ↕	Agent ↕	Details	
SIP	user1	Agent, 1.	PBX-Name	SIP
SIP	user2	Agent, 2.	Telefonname	
SIP	user3	Agent, 3.	Telefontyp	
SIP	user5	Agent, 5.	IP-Adresse	
SIP	user6	Agent, 6.	MAC-Adresse	
SIP	user8	Agent, 8.	Rechnername	
			Agent	1., Agent
			Status	 ►

< >
 Zeilen pro Seite 50 1 - 6 von 6 << >> >1

[Als Widget öffnen](#) [Schließen](#)

Abb. 31: Status - Übersicht

- Um Details zu einem Endgerät oder einem Agenten zu erhalten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile in der angezeigten Liste.
⇒ In der Detailansicht auf der rechten Seite im Fenster werden die Details angezeigt.

Agent	Name des Agenten, der die Konversation führt.
Extension	Extension des Endgeräts, über das die Konversation läuft.
PBX-Name	Name der Telefonanlage (PBX), an die das Endgerät angeschlossen ist.
Telefonname	Name des Telefons, über das die Konversation läuft.
Telefontyp	Typ des Telefons, über das die Konversation läuft.
IP-Adresse	IP-Adresse des Endgeräts, über das die Konversation läuft.
MAC-Adresse	MAC-Adresse des Endgeräts, über das die Konversation läuft.
Rechnername	Name des Rechners, auf dem die Aufzeichnung läuft.
Status	Aktueller Status der Konversation. Der Status wird über ein Symbol abgebildet. Siehe Kapitel "Symbole Endgeräte-Status", S. 26 . Über das Symbol ► (<i>Live Listening starten</i>) kann die Funktion <i>Live Listening</i> für die Konversation gestartet werden. Über das Symbol ■ (<i>Live Listening stoppen</i>) kann die Funktion <i>Live Listening</i> für die Konversation gestoppt werden.

Tab. 6: Konversationsdetails

- Falls Sie die Details in einem neuen **Widget** anzeigen lassen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche *Als Widget öffnen*.
⇒ Das Fenster mit der Status-Übersicht wird geschlossen.
⇒ Das neue Widget wird am unteren Ende Ihrer Übersichtsseite eingefügt.
- Falls Sie das Fenster einfach nur schließen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

6.7.3 Agenten-Widget konfigurieren

- Klicken Sie in der Titelleiste des **Widgets** auf das Symbol ■ (*Einstellungen*).
- Wählen Sie den Menüpunkt *Einstellungen*.

3. Nehmen Sie die entsprechenden Einstellungen vor.

Konfiguration
✕

Name*
Agenten-Widget

Defaultansicht

Statistische Ansicht
▼

Speichern
Abbrechen

Abb. 32: Agenten-Widget konfigurieren

<i>Name</i>	Name des Widgets. Der Name wird in der Titelzeile des Widgets angezeigt.
<i>Defaultansicht</i>	Ansicht, in der die Informationen im Widget dargestellt werden. Wählen Sie die Ansicht aus der Dropdown-Liste aus. <i>Rasteransicht</i> , siehe Kapitel "Rasteransicht Agenten-Widget", S. 28. <i>Statistische Ansicht</i> , siehe Kapitel "Statistische Ansicht Agenten-Widget", S. 29.

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

6.8

Dashboard-Widget

Das Dashboard-[Widget](#) bietet die Möglichkeit Reporterergebnisse in grafischer Form anzuzeigen.

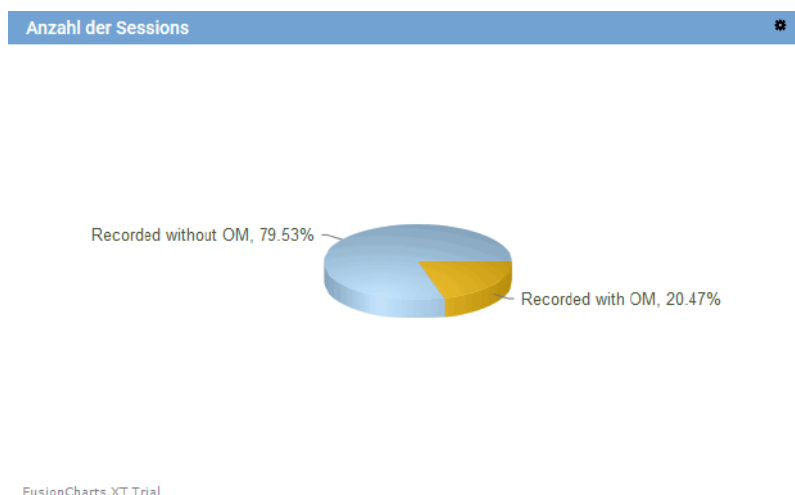


Abb. 33: Dashboard-Widget

Reporterergebnisse, die in einem Dashboard-[Widget](#) angezeigt werden sollen, müssen im Reportinstanzen-Modul als Reportinstanzen vom Typ *Dashboard-Vorlage* vorhanden sein.

Abhängig von der Definition in der Reportinstanz werden die Informationen in verschiedenen Diagrammtypen angezeigt.

6.8.1

Dashboard-Widget konfigurieren

1. Klicken Sie in der Titelleiste des [Widgets](#) auf das Symbol  (*Einstellungen*).

2. Wählen Sie den Menüpunkt *Einstellungen*.
3. Nehmen Sie die entsprechenden Einstellungen vor.



Abb. 34: Dashboard-Widget konfigurieren

Name	Name des Widgets . Der Name wird in der Titelzeile des Widgets angezeigt.
Zyklisch aktualisieren	Stellen Sie hier ein, ob die im Widget abgebildete Information zyklisch aktualisiert werden soll. <input checked="" type="checkbox"/> = Widget wird aktualisiert. <input type="checkbox"/> = Widget wird nicht aktualisiert.
Aktualisierung	Aktualisierungsintervall, in dem das Widget zyklisch aktualisiert wird, falls Sie die Option <i>Zyklisch aktualisieren</i> aktiviert haben. Stellen Sie den Wert entweder mit Hilfe der Pfeiltasten am Eingabefeld ein oder indem Sie ihn direkt über die Tastatur in das Eingabefeld eintragen.
Tabelle	Die Tabelle zeigt alle Reportinstanzen, die Ihnen zur Verfügung stehen. Markieren Sie in der Tabelle die Reportinstanz, die Sie als Dashboard abbilden möchten aus, indem Sie den Eintrag anklicken.

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

6.9 Extension-Widget

Das Extension-**Widget** bietet die Möglichkeit, den Konversationsstatus von Endgeräten anzuzeigen. Sie können Details zu den aktuellen Konversationen wahlweise in einem neuen **Widget** oder in einem Dialogfenster anzeigen lassen (siehe [Kapitel "Detailansicht von Konversationen"](#), S. 42). Außerdem können Sie Konversationen per *Live-Streaming* verfolgen.



Sie können nur Informationen zu Endgeräten sehen, die Agenten zugeordnet sind, auf deren Daten Sie Zugriffsrechte haben.

Das Extension-**Widget** bietet 2 Darstellungsmöglichkeiten:


- **Rasteransicht**

Sie sehen die Nummern der einzelnen Endgeräte und deren aktuellen Konversationsstatus.
Siehe [Kapitel "Rasteransicht Extension-Widget"](#), S. 33.

- **Statistische Ansicht**

Sie sehen eine Liste der möglichen Konversationsstatus und wie viele Endgeräte sich im jeweiligen Konversationsstatus befinden.

Siehe [Kapitel "Statistische Ansicht Extension-Widget", S. 34.](#)

Um zwischen den beiden Darstellungsmöglichkeiten umzuschalten, klicken Sie in der Symbolleiste des [Widgets](#) auf das Symbol  (*Ansicht ändern*).

Sehen Sie dazu auch

 Detailansicht von Konversationen [[► 42](#)]

6.9.1 Rasteransicht Extension-Widget

Sie sehen die Nummern der einzelnen Endgeräte und deren aktuellen Konversationsstatus (siehe [Kapitel "Symbole Endgeräte-Status", S. 26.](#)).

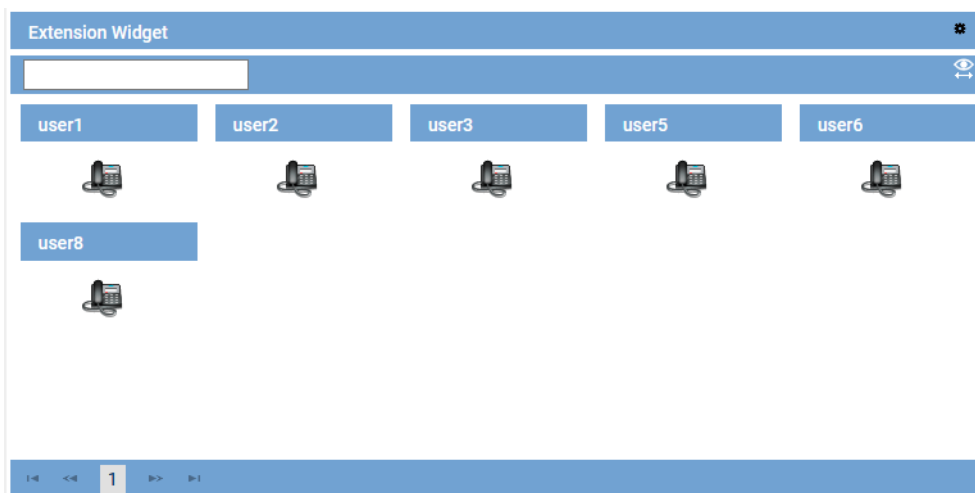


Abb. 35: Rasteransicht Extension-Widget

- Um Details zu einem Endgerät und der aktuellen Konversation anzuzeigen, klicken Sie auf die Nummer des Endgeräts.
 - ⇒ Eine Abfrage erscheint, in der Sie entscheiden können, ob Sie die Details in einem neuen [Widget](#) oder einem Dialogfenster anzeigen lassen möchten.

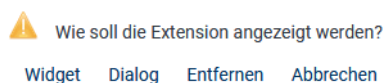


Abb. 36: Abfrage - Darstellung Extension

- Falls Sie die Details in einem neuen [Widget](#) anzeigen lassen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche *Widget*.
Falls Sie die Details in einem Dialogfenster anzeigen lassen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche *Dialog*.
 - ⇒ Die Details werden Ihrer Auswahl entsprechend angezeigt:
Falls Sie ein [Widget](#) gewählt haben, wird dieses [Widget](#) am unteren Ende Ihrer Übersichtsseite eingefügt.
Falls Sie ein Dialogfenster gewählt haben, wird dieses Fenster im Vordergrund eingeblendet.
- Um ein Endgerät aus der Anzeige auszublenden, klicken Sie auf die Nummer des Endgeräts und in der anschließenden Abfrage auf die Schaltfläche *Entfernen*.

- ⇒ Das Endgerät wird aus der Anzeige ausgeblendet.
Das Endgerät wird automatisch wieder eingeblendet, sobald auf dem Endgerät eine neue Konversation geführt wird.

6.9.1.1 Suchfunktion

Die Kopfzeile des **Widgets** enthält ein Suchfeld, mit dessen Hilfe Sie die Anzeige filtern können:

1. Geben Sie die Extension ein, nach der Sie suchen möchten.
 2. Bestätigen Sie die Eingabe mit der [Enter]-Taste oder warten Sie bis die Anzeige durch die zyklische Aktualisierung des **Widgets** automatisch aktualisiert wird.
- ⇒ Nur die gesuchte Extension wird im **Widget** angezeigt.



Um wieder alle Extensions anzuzeigen, löschen Sie die Eingabe im Suchfeld und bestätigen wieder mit der [Enter]-Taste oder warten auf die zyklische Aktualisierung.

6.9.2 Statistische Ansicht Extension-Widget

Sie sehen eine Liste der möglichen Konversationsstatus und wie viele Endgeräte sich im jeweiligen Konversationsstatus befinden.









Extension Widget	
Status	
	6
	0
	0
	0
	0
	

Abb. 37: Statistische Ansicht Extension-Widget

1. Um Details zu einem Konversationsstatus anzuzeigen, klicken Sie auf das entsprechende Symbol.
 - ⇒ Ein Fenster erscheint, in dem Sie eine Übersicht erhalten über alle Endgeräte bzw. Agenten, die sich in diesem Konversationsstatus befinden.



Agenten-Status-Übersicht			Agent, 1.	
PBX-Name ↕	Extension ↕	Agent ↕	Details	
SIP	user1	Agent, 1.	PBX-Name	SIP
SIP	user2	Agent, 2.	Telefonname	
SIP	user3	Agent, 3.	Telefontyp	
SIP	user5	Agent, 5.	IP-Adresse	
SIP	user6	Agent, 6.	MAC-Adresse	
SIP	user8	Agent, 8.	Rechnername	
			Agent	1., Agent
			Status	 

< >
 Zeilen pro Seite 50 1 - 6 von 6 << >> >>>

[Als Widget öffnen](#) [Schließen](#)

Abb. 38: Status - Übersicht

- Um Details zu einem Endgerät oder einem Agenten zu erhalten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile in der angezeigten Liste.
⇒ In der Detailansicht auf der rechten Seite im Fenster werden die Details angezeigt.

Agent	Name des Agenten, der die Konversation führt.
Extension	Extension des Endgeräts, über das die Konversation läuft.
PBX-Name	Name der Telefonanlage (PBX), an die das Endgerät angeschlossen ist.
Telefonname	Name des Telefons, über das die Konversation läuft.
Telefontyp	Typ des Telefons, über das die Konversation läuft.
IP-Adresse	IP-Adresse des Endgeräts, über das die Konversation läuft.
MAC-Adresse	MAC-Adresse des Endgeräts, über das die Konversation läuft.
Rechnername	Name des Rechners, auf dem die Aufzeichnung läuft.
Status	Aktueller Status der Konversation. Der Status wird über ein Symbol abgebildet. Siehe Kapitel "Symbole Endgeräte-Status", S. 26 . Über das Symbol  (<i>Live Listening starten</i>) kann die Funktion <i>Live Listening</i> für die Konversation gestartet werden. Über das Symbol  (<i>Live Listening stoppen</i>) kann die Funktion <i>Live Listening</i> für die Konversation gestoppt werden.

Tab. 7: Konversationsdetails

- Falls Sie die Details in einem neuen **Widget** anzeigen lassen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche *Als Widget öffnen*.
⇒ Das Fenster mit der Status-Übersicht wird geschlossen.
⇒ Das neue Widget wird am unteren Ende Ihrer Übersichtsseite eingefügt.
- Falls Sie das Fenster einfach nur schließen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

6.9.3 Extension-Widget konfigurieren

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

3. Nehmen Sie die entsprechenden Einstellungen vor.

Konfiguration
✕

Name*
Extension-Widget

Defaultansicht

Statistische Ansicht
▼

Speichern
Abbrechen

Abb. 39: Extension-Widget konfigurieren

Name	Name des Widgets. Der Name wird in der Titelzeile des Widgets angezeigt.
Defaultansicht	Ansicht, in der die Informationen im Widget dargestellt werden. Wählen Sie die Ansicht aus der Dropdown-Liste aus. <i>Rasteransicht</i> , siehe Kapitel "Rasteransicht Extension-Widget", S. 33. <i>Statistische Ansicht</i> , siehe Kapitel "Statistische Ansicht Extension-Widget", S. 34.

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

6.10


Nachrichten-Widget


Im Nachrichten-Widget können Sie alle Nachrichten sehen, die Sie erhalten haben.


Nachrichten-Widget			
Datum ↕	Betreff ↕	Gelesen ↕	Text ↕
21.11.2018 07:44:47	Der Mitarbeiter hat sich angemeldet.		Der Mitarbeiter Admin, 1st-Tenant hat sich von 192.168.10.68 in der Applikation INSIGHTneo angemeldet.
21.11.2018 07:25:49	Der Mitarbeiter hat sich abgemeldet.		Der Mitarbeiter Admin, 1st-Tenant hat sich von 192.168.10.68 in der Applikation INSIGHTneo abgemeldet.
21.11.2018 06:55:31	Der Mitarbeiter hat sich angemeldet.		Der Mitarbeiter Admin, 1st-Tenant hat sich von 192.168.10.147 in der Applikation Portal angemeldet.

Abb. 40: Nachrichten-Widget


Folgende Informationen werden angezeigt:

Datum	Datum, an dem Sie die Nachricht erhalten haben.
Betreff	Betreffzeile der Nachricht.
Gelesen	Zeigt an, ob die Nachricht bereits gelesen wurde.  = Ungelesene Nachricht

	 = Gelesene Nachricht
Text	Kompletter Inhalt der Nachricht.

1. Um eine Nachricht als gelesen zu markieren, wählen Sie die Nachricht in der Liste aus.
 2. Klicken Sie in der Symbolleiste des **Widgets** auf das Symbol  (*Als gelesen markieren*).
- ⇒ Die Nachricht wird als gelesen markiert.

6.10.1 Nachrichten-Widget konfigurieren

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



The screenshot shows a configuration window titled 'Konfiguration' with a close button (X). It contains the following fields and options:

- Name***: Nachrichten-Widget
- Zyklisch aktualisieren**: ☐
- Intervall**: 10 (with up/down arrows) Sekunde(n)
- Priorität**: A dropdown menu with options: Sehr hoch, Hoch, Normal, Niedrig.
- Nur ungelesene anzeigen**: ☒

At the bottom right, there are two buttons: 'Speichern' and 'Abbrechen'.

Abb. 41: Nachrichten-Widget konfigurieren

Name	Name des Widgets. Der Name wird in der Titelzeile des Widgets angezeigt.
Zyklisch aktualisieren	Stellen Sie hier ein, ob die im Widget abgebildete Information zyklisch aktualisiert werden soll. <input checked="" type="checkbox"/> = Widget wird aktualisiert. <input type="checkbox"/> = Widget wird nicht aktualisiert.
Intervall	Aktualisierungsintervall, in dem das Widget zyklisch aktualisiert wird, falls Sie die Option <i>Zyklisch aktualisieren</i> aktiviert haben. Stellen Sie den Wert entweder mit Hilfe der Pfeiltasten am Eingabefeld ein oder indem Sie ihn direkt über die Tastatur in das Eingabefeld eintragen. Der eingegebene Wert hat die Einheit Sekunden.
Priorität	Wählen Sie aus, ob nur Nachrichten mit bestimmten Prioritäten angezeigt werden sollen. Wählen Sie einen oder mehrere Einträge aus der Liste aus. Um mehrere Einträge auszuwählen, klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste auf die Einträge, die Sie auswählen möchten. Wenn Sie keine Priorität auswählen, werden alle Nachrichten angezeigt, unabhängig von ihrer Priorität.
Nur ungelesene anzeigen	Stellen Sie hier ein, ob nur ungelesene Nachrichten angezeigt werden sollen. <input checked="" type="checkbox"/> = Nur ungelesene Nachrichten werden angezeigt. <input type="checkbox"/> = Alle Nachrichten werden angezeigt.

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

6.11 Recording-Widget

Das Recording-Widget bietet die Möglichkeit, stündlich erhobene Recording-Statistikwerte anzuzeigen und zu exportieren.

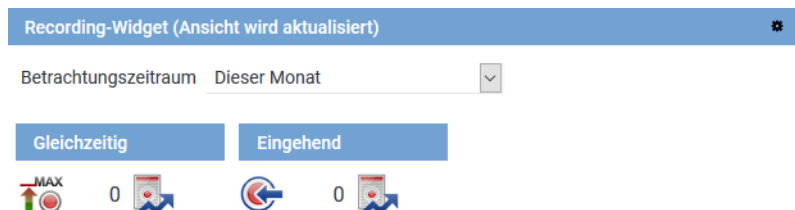


Abb. 42: Recording Dashboard



Damit im Recording-Widget Informationen angezeigt werden, müssen Sie im Reportvorlagen-Modul die systemintern zur Verfügung gestellten Recording-Dashboard-Vorlagen *Anzahl aller Aufzeichnungen*, *Durchschnittliche Dauer aller Aufzeichnungen* und/oder *Maximale Anzahl von gleichzeitigen Aufzeichnungen* importieren und im Reportinstanzen-Modul die zugehörigen Recording-Dashboard-Instanzen anlegen und freigeben.



Informationen zur Bedienung des Reportvorlagen-Moduls und des Reportinstanzen-Moduls finden Sie in den jeweiligen INSIGHT_{neo}-Bedienungsanleitungen.

Je nach Konfiguration des Widgets werden folgende Informationen angezeigt:

	Anzahl ausgehende Gespräche
	Anzahl eingehende Gespräche
	Gesamtzahl Gespräche
	Maximale Anzahl gleichzeitiger Aufzeichnungen
	Durchschnittliche Gesprächsdauer in Sekunden
	Trend <ul style="list-style-type: none"> • Aufsteigend • Absteigend • Unverändert

6.11.1 Recording-Widget konfigurieren

Konfiguration des Widgets

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

Konfiguration ✕

Name* Recording-Widget

Zyklisch aktualisieren ☒

Intervall

Sekunde(n)

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

Abb. 43: Recording-Widget konfigurieren

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

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

Auswahl der Statistikwerte

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

Auswahl der Statistikwerte ✕

Maximale Anzahl gleichzeitiger Aufzeichnungen ☐

Durchschnittliche Gesprächsdauer in Sekunden ☐

Gesamtzahl Gespräche ☐

Ausgehende Gespräche ☐

Eingehende Gespräche ☒

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

Abb. 44: Statistikwerte auswählen

Eingehende Gespräche	Zeigt später im Widget die Gesamtzahl der aufgezeichneten Gespräche mit der Gesprächsrichtung <i>eingehend</i> innerhalb des Betrachtungszeitraums.
-----------------------------	--


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

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

Dashboard-Parameter konfigurieren

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

Dashboard-Parameter

Betrachtungszeitraum Dieser Monat 

Trend anzeigen ☒

Speichern Abbrechen

Abb. 45: Dashboard-Parameter konfigurieren

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

- *heute/gestern*
- *diese Woche/letzte Woche*
- *dieser Monat/letzter Monat*
- *dieses Quartal/letztes Quartal*

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

6.12 Report-Widget

Mit dem Report-Widget können Sie Reporte anschauen.

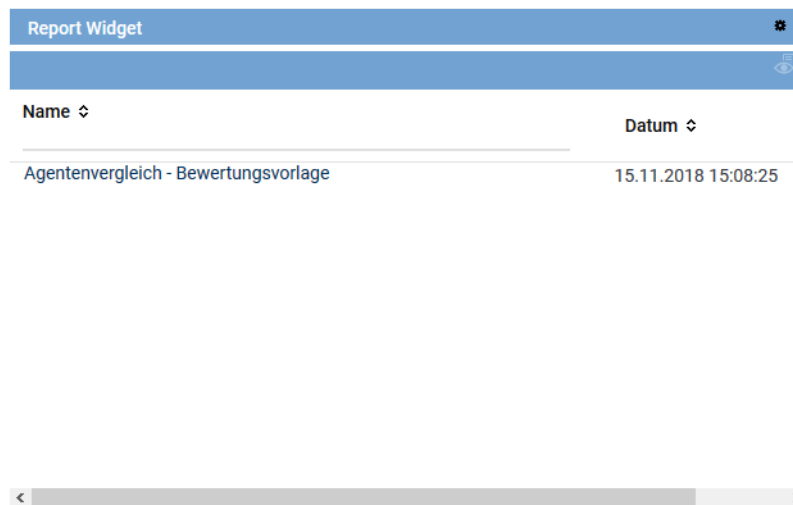



Abb. 46: Report-Widget



Sie können nur Reporte sehen, auf deren Daten Sie Zugriffsrechte haben.

1. Um einen Report anzuzeigen, wählen Sie den Report in der Liste aus.
 2. Klicken Sie in der Symbolleiste des **Widgets** auf das Symbol  (*Vorschau anzeigen*).
 3. Wählen Sie das Format, in dem der Report geöffnet werden soll.
 4. Wählen Sie im folgenden Fenster *Öffnern mit* oder *Datei speichern*, um den Report direkt zu öffnen oder in Ihrem Download-Ordner zu speichern und anschließend von dort zu öffnen.
- ⇒ Der Report wird in einem Fenster im Vordergrund angezeigt.

6.12.1 Report-Widget konfigurieren

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

Konfiguration
✕

Name*

Report-Widget

Zyklisch aktualisieren

☒

Intervall

10

Sekunde(n)

Speichern
Abbrechen

Abb. 47: Report-Widget konfigurieren

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

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



6.13 Detailansicht von Konversationen

Details zu den aktiven Konversationen der Agenten werden an unterschiedlichen Stellen angezeigt:

- In eigenen Widgets
- In Dialogfenstern
- In der Detailansicht der Konversationsstatus-Übersicht

Folgende Informationen werden in der Detailansicht abgebildet:

<i>Agent</i>	Name des Agenten, der die Konversation führt.
<i>Extension</i>	Extension des Endgeräts, über das die Konversation läuft.
<i>PBX-Name</i>	Name der Telefonanlage (PBX), an die das Endgerät angeschlossen ist.
<i>Telefonname</i>	Name des Telefons, über das die Konversation läuft.
<i>Telefontyp</i>	Typ des Telefons, über das die Konversation läuft.
<i>IP-Adresse</i>	IP-Adresse des Endgeräts, über das die Konversation läuft.
<i>MAC-Adresse</i>	MAC-Adresse des Endgeräts, über das die Konversation läuft.
<i>Rechnername</i>	Name des Rechners, auf dem die Aufzeichnung läuft.
<i>Status</i>	Aktueller Status der Konversation. Der Status wird über ein Symbol abgebildet. Siehe Kapitel "Symbole Endgeräte-Status", S. 26 .

Über das Symbol  (*Live Listening starten*) kann die Funktion *Live Listening* für die Konversation gestartet werden.
Über das Symbol  (*Live Listening stoppen*) kann die Funktion *Live Listening* für die Konversation gestoppt werden.

Tab. 8: Konversationsdetails

6.13.1 Detailansicht-Widget von Konversationen konfigurieren


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



Abb. 48: Detailansicht-Widget konfigurieren

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

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

Über das Applikationen-Modul können Sie die verschiedenen Applikationen der Produktlinie Neo aufrufen.



In der Navigationsleiste werden nur die Applikationen angezeigt, die Ihnen auf Grund Ihrer Funktionsrechte zur Verfügung stehen.

7.1

Applikation aufrufen

1. Öffnen Sie das Applikationen-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Applikationen* klicken.
 - ⇒ Alle Applikationen, für die Sie Rechte besitzen, werden in der Navigationsleiste angezeigt.

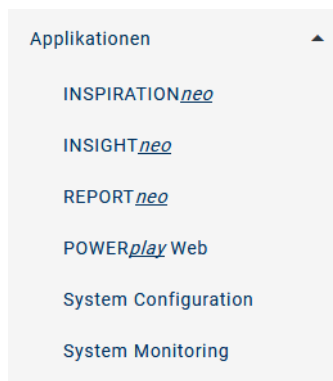


Abb. 49: Applikationen aufrufen (Beispiel)

2. Klicken Sie auf den Namen der Applikation, die Sie öffnen möchten.
 - ⇒ Im Browser wird ein neues Fenster geöffnet.
 - ⇒ In diesem neuen Fenster wird die Applikation gestartet, ohne dass Sie sich erneut anmelden müssen.

8















Nachrichten-Modul

Im Nachrichten-Modul können Sie alle Nachrichten sehen, die Sie erhalten haben.

8.1

Hauptansicht

In der Hauptansicht werden alle Nachrichten angezeigt, die innerhalb des Aufzeichnungssystems an Sie adressiert wurden.

Typ	Priorität	Gelesen	Betreff	Absender	Datum
	◆		Der Mitarbeiter hat sich abgemeldet.	SYSTEM	21.11.2018 08:17:34
	◆		Der Mitarbeiter hat sich angemeldet.	SYSTEM	21.11.2018 07:44:47
	◆		Der Mitarbeiter hat sich abgemeldet.	SYSTEM	21.11.2018 07:25:49
	◆		Der Mitarbeiter hat sich angemeldet.	SYSTEM	21.11.2018 06:55:31
	◆		Der Mitarbeiter hat sich angemeldet.	SYSTEM	21.11.2018 06:46:45
	◆		Der Mitarbeiter hat sich angemeldet.	SYSTEM	21.11.2018 06:42:22
	◆		Der Mitarbeiter hat sich abgemeldet.	SYSTEM	21.11.2018 06:37:53
	◆		Der Mitarbeiter hat sich angemeldet.	SYSTEM	21.11.2018 06:36:13

Zeilen pro Seite 50 1 - 50 von 265

Abb. 50: Nachrichten - Hauptansicht

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

Typ	 = Audit: Dieser Nachrichtentyp dient der Protokollierung von Benutzerinteraktionen, z. B.: "Der Benutzer hat sich abgemeldet."  = Info: Dieser Nachrichtentyp dient dazu, den Benutzer zu einer bestimmten Handlung aufzufordern, z. B.: "Ihr Passwort ist abgelaufen. Bitte wenden Sie sich an Ihren System-Administrator."  = Monitoring: Dieser Nachrichtentyp wird vom System ausgelöst, wenn sich der Status eines Monitors verändert, z. B.: "Laufwerk C: hat nicht mehr genügend freie Speicherkapazität."
Priorität	Priorität der Nachricht.  = Sehr hoch  = Hoch  = Mittel  = Niedrig
Gelesen	Zeigt an, ob die Nachricht bereits gelesen wurde.  = Ungelesene Nachricht  = Gelesene Nachricht
Betreff	Betreffzeile der Nachricht.
Absender	Name des Absenders der Nachricht.
Datum	Datum, an dem Sie die Nachricht erhalten haben.





Sie können die Sortierreihenfolge und die Anordnung der Spalten beliebig anpassen, siehe [Kapitel "Sortierreihenfolge ändern", S. 22](#) und [Kapitel "Tabelle anpassen", S. 47](#). Sie können auch die Spaltenbreiten anpassen, indem Sie den rechten Rand der Zelle der Spaltenüberschrift mit der Maus anklicken, halten und verschieben.

Die Hauptansicht enthält eine Symbolleiste mit allen Funktionen, die auf die Elemente der Hauptansicht angewendet werden können.

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

51 - 100 von 298 ◀ ◀ ▶ ▶

Abb. 51: Seitenumschaltung

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

Sie können außerdem mit einem Scrollbalken horizontal durch die Hauptansicht navigieren.




8.1.1

Symbolleiste


Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 52: Nachrichten-Modul - Symbolleiste

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Als gelesen markieren</i>	Setzt die ausgewählte Nachricht in den Status "Gelesen".
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Nachricht.
<i>Nachrichten</i>		Dieses Menü steht zurzeit nicht zur Verfügung.
<i>Allgemein</i>	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet das Fenster <i>Tabellenkonfiguration</i> (siehe Kapitel "Tabelle anpassen", S. 47).
	<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. 48). Beim Öffnen des Moduls wird automatisch ein Suchfilter gesetzt, so dass nur die Datensätze des aktuellen Tages angezeigt werden.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück. Die Suche wird ohne manuelle Filterung gestartet.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet. Siehe Kapitel "Online-Hilfe aufrufen", S. 21 .
	<i>Modul-Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet. Siehe Kapitel "Online-Hilfe aufrufen", S. 21 .

8.1.1.1 Nachricht als gelesen markieren

1. Wählen Sie die Nachricht in der Liste aus.
 2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Als gelesen markieren*).
- ⇒ Die Nachricht wird als gelesen markiert.

8.1.1.2 Tabelle anpassen



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

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

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Allgemein > Tabelle anpassen*.
- ⇒ Das Fenster *Tabellenkonfiguration* erscheint.



Tabellenkonfiguration

Zeilen pro Seite 50

Tabellenkonfiguration

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

☐ Als Standardkonfiguration speichern


Standard Übernehmen Abbrechen

Abb. 53: Tabelle der Hauptansicht anpassen (Beispiel)


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

Die folgenden Funktionen stehen zur Verfügung:

Zeilen pro Seite 50	Anzahl der Zeilen pro Seite.
Als Standardkonfiguration speichern	Wird dieses Kontrollkästchen aktiviert, wird die Tabellenkonfiguration für die Angestellten des Mandanten beim Übernehmen als Standard gespeichert. HINWEIS! Die Option wird nur angezeigt, wenn Sie über das entsprechende Recht verfügen.
Standard	Setzt die Konfiguration im Fenster <i>Tabellenkonfiguration</i> auf die Standard-Einstellungen zurück und schließt das Fenster.
Übernehmen	Speichert alle Änderungen und schließt das Fenster <i>Tabellenkonfiguration</i> .

	<p>Falls das Kontrollkästchen <i>Als Standardkonfiguration speichern</i> aktiviert ist, erscheint beim Übernehmen ein Dialogfenster. Klicken Sie im Dialogfenster auf die gewünschte Schaltfläche <i>Ja</i> oder <i>Nein</i>.</p> <p>Ja Die aktuelle Tabellenkonfiguration wird als Standard für den Mandanten gespeichert. Alle für dieses Modul vorhandenen Tabellenkonfigurationen werden aus der Datenbank gelöscht. Bei den Angestellten des Mandanten wird das Modul mit der neu gespeicherten Tabellenkonfiguration geöffnet.</p> <p>Nein Die aktuelle Tabellenkonfiguration wird als Standard für den Mandanten gespeichert. Bei den Angestellten des Mandanten wird das Modul mit der neu gespeicherten Tabellenkonfiguration geöffnet, falls keine eigene Konfiguration übernommen wurde.</p>
	Schließt das Fenster <i>Tabellenkonfiguration</i> , ohne Änderungen zu übernehmen.

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

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

8.1.1.2.1 Spaltenbreite der Tabelle anpassen


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

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

8.1.1.3 Suchen

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



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



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

Suchkriterien
✕

▼ **Allgemein**

Erstelldatum

zwischen ▼

02.12.2018

📅

☆

und

Aktualisiert

inaktiv ▼

07.12.2018

📅

☆

► Persönliche Angaben

► Organisationseinheit








► Agenteninformationen

► Bewertungsvorlage

^
Suchen
Zurücksetzen
Suchen verwalten

Abb. 54: Suchkriterien (Beispiel)

Die folgenden Funktionen stehen zur Verfügung:

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

8.1.1.3.1 Suchkriterien

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

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

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

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

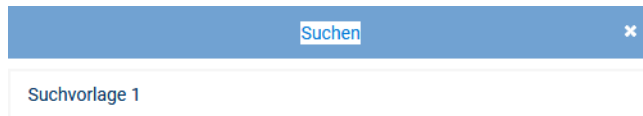
Abhängig vom Suchkriterium gibt es unterschiedliche Möglichkeiten, Vergleichswerte einzutragen oder auszuwählen:

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

8.1.1.3.2 Suche durchführen

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

- ⇒ Falls noch keine gespeicherten Suchen existieren, erscheint direkt das Fenster *Suchkriterien*, siehe [Abb. 56, S. 51](#).
- ⇒ Falls gespeicherte Suchen existieren, erscheint das Fenster *Suchen*.




[Neue Suche ...](#)

Abb. 55: Fenster Suchen (Beispiel)

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



Abb. 56: Fenster Suchkriterien (Beispiel)

4. Stellen Sie die entsprechenden Suchkriterien ein, siehe [Kapitel "Suchkriterien", S. 49](#).
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen*.
 - ⇒ In der Hauptansicht werden die gefundenen Ergebnisse angezeigt.
6. Um die eingestellten Suchkriterien zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suche verwalten* > Menüpunkt *Speichern unter...*, siehe [Kapitel "Suche speichern", S. 51](#).
Um alle manuell gesetzten Suchkriterien zurückzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
Um das Fenster *Suchkriterien* zu schließen, klicken Sie auf das Symbol .

8.1.1.3.3 Suche speichern

Sie haben die Möglichkeit bereits definierte Sucheinstellungen zu speichern.

Die Namen der gespeicherten Sucheinstellungen werden direkt angezeigt, wenn Sie die Suchfunktion aufrufen, siehe [Kapitel "Suche durchführen", S. 50](#).

1. Stellen Sie die entsprechenden Suchkriterien ein, siehe [Kapitel "Suchkriterien", S. 49](#).



Abb. 57: Suchkriterien eingeben (Beispiel)

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

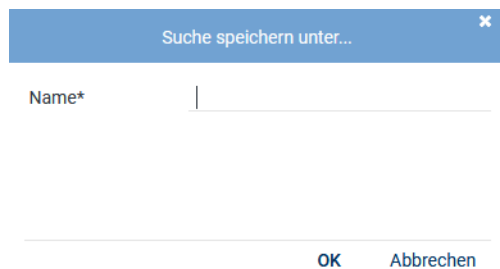


Abb. 58: Suche speichern

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



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

8.1.1.3.4 Gespeicherte Suche editieren

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



Abb. 59: Fenster Suchen (Beispiel)

2. Klicken auf die Schaltfläche *Neue Suche*.

⇒ Das Fenster *Suchkriterien* erscheint.



Abb. 60: Fenster Suchkriterien (Beispiel)

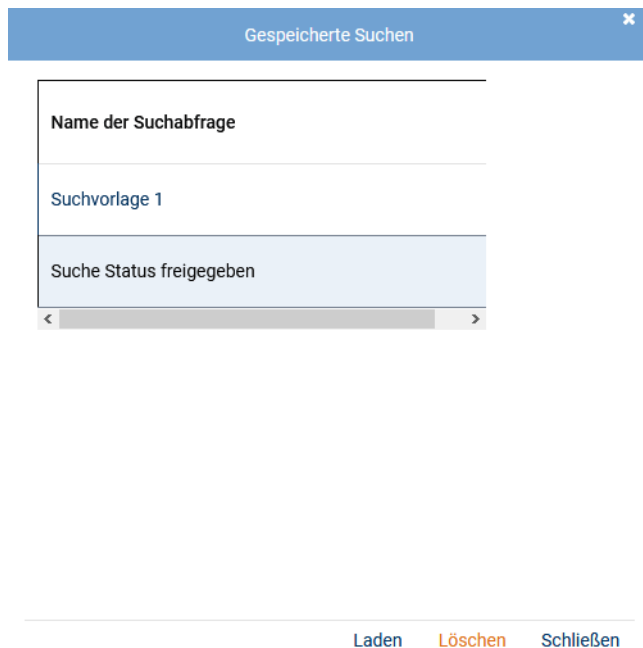
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen verwalten* > Menüpunkt *Gespeicherte Suchen....*

⇒ Das Fenster *Gespeicherte Suchen* erscheint.



Abb. 61: Gespeicherte Suchen (Beispiel)

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



Gespeicherte Suchen	
Name der Suchabfrage	
Suchvorlage 1	
Suche Status freigegeben	

Laden Löschen Schließen

Abb. 62: Gespeicherte Suche editieren (Beispiel)

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Laden*.

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



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

Abb. 63: Suchkriterien (Beispiel)

6. Passen Sie Suchkriterien entsprechend Ihrer Bedürfnisse an.

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

Um die geänderte Suche unter einem neuen Namen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen verwalten* > Menüpunkt *Speichern unter...*, siehe [Kapitel "Suche speichern", S. 51](#).

8.1.1.3.5 Über gespeicherte Suche suchen

Wenn Sie Sucheinstellungen gespeichert haben (siehe [Kapitel "Suche speichern", S. 51](#)), können Sie schnell nach den gespeicherten Suchkriterien suchen.

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



Abb. 64: Suchen (Beispiel)

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

8.1.1.3.6 Gespeicherte Suche löschen

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



Abb. 65: Fenster Suchen (Beispiel)

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



Abb. 66: Fenster Suchkriterien (Beispiel)

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

⇒ Das Fenster *Gespeicherte Suchen* erscheint.



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

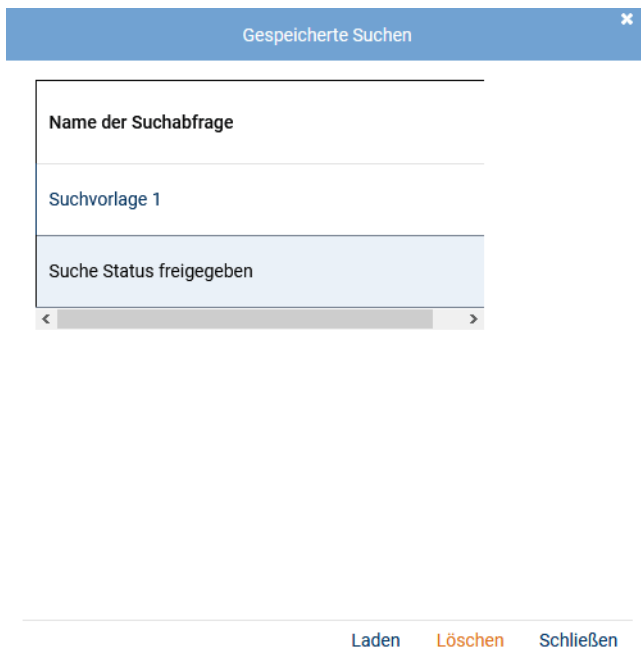
Name der Suchabfrage
Suchvorlage 1
Suche Status freigegeben

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

Laden Löschen Schließen

Abb. 67: Gespeicherte Suchen (Beispiel)

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



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

Laden Löschen Schließen

Abb. 68: Gespeicherte Suche löschen (Beispiel)

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

8.1.1.3.7 Such-Favorit erstellen

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

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

- ⇒ Falls gespeicherte Suchen existieren, erscheint das Fenster *Suchen*.
Öffnen Sie eine gespeicherte Suche, siehe Gespeicherte Suche editieren, oder öffnen Sie das Fenster *Suchkriterien*, indem Sie auf die Schaltfläche *Neue Suche* klicken.
- 2. Stellen Sie die entsprechenden Suchkriterien ein, siehe [Kapitel "Suchkriterien", S. 49](#).



Abb. 69: Suchkriterien eingeben (Beispiel)

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

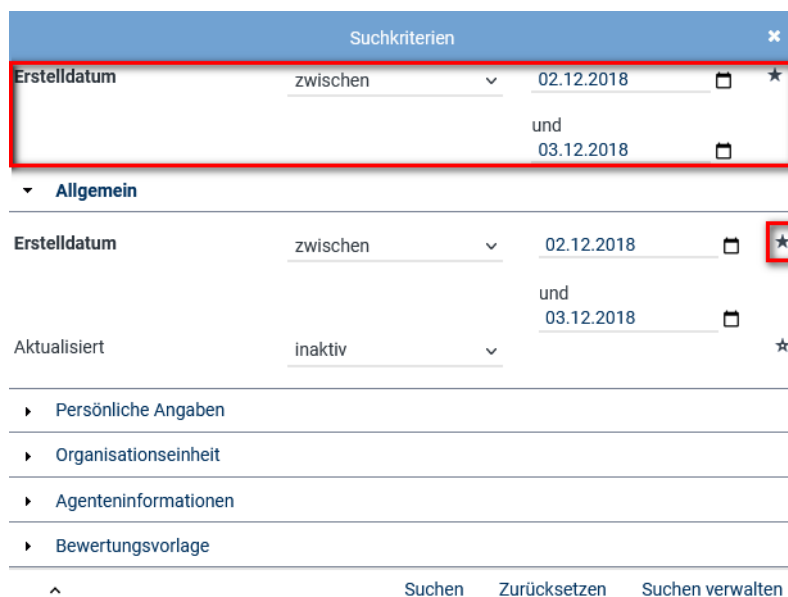


Abb. 70: Suchkriterium als Favorit markiert (Beispiel)

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

Suchkriterien ✕

▼ Allgemein

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

▶ Persönliche Angaben

▶ Organisationseinheit

▶ Agenteninformationen

▶ Bewertungsvorlage

^ Suchen Zurücksetzen Suchen verwalten

Abb. 71: Suchkriterium nicht als Favorit markiert (Beispiel)

8.2

Detailansicht

Die Detailansicht enthält Informationen zur ausgewählten Nachricht in komprimierter Form.

Der Mitarbeiter hat sich angemeldet. ✕

Details

🔗 Hilfe

Betreff	Der Mitarbeiter hat sich angemeldet.
Text	Der Mitarbeiter Admin, 1st-Tenant hat sich von 192.168.11.79 in der Applikation Portal angemeldet.
Datum	20.05.2019 05:09:09
Absender	SYSTEM
Priorität	Normal
Gelesen	Nein

Abb. 72: Nachrichten - Detailansicht

Betreff	Betreffzeile der Nachricht.
Text	Kompletter Inhalt der Nachricht.
Datum	Datum, an dem Sie die Nachricht erhalten haben.
Sender	Name des Absenders der Nachricht.
Priorität	Priorität der Nachricht.
Gelesen	Zeigt an, ob die Nachricht bereits gelesen wurde.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Login-Fenster.....	8
Abb. 2	Single Login.....	8
Abb. 3	Ihr Passwort ist abgelaufen	9
Abb. 4	Login Zwei-Faktor-Authentifizierung	9
Abb. 5	Code bestätigen.....	10
Abb. 6	Login	10
Abb. 7	Kombinations-Login	11
Abb. 8	OAuth-Login.....	13
Abb. 9	Bestätigung erforderlich (Beispiel Azure)	14
Abb. 10	Login-Fenster.....	14
Abb. 11	Passwort anfordern.....	15
Abb. 12	Nutzungsbedingungen akzeptieren (Beispiel)	15
Abb. 13	Startbildschirm	16
Abb. 14	Navigationsleiste (Beispiel).....	18
Abb. 15	Sprache ändern	19
Abb. 16	Installierte Produktversionen	19
Abb. 17	Zusatzinformationen	20
Abb. 18	Mandantenauswahl.....	20
Abb. 19	Passwort ändern	21
Abb. 20	Navigationsleiste ändern	21
Abb. 21	Tabellenansicht filtern (Beispiel).....	22
Abb. 22	Tabellenansicht filtern - 1 Kriterium	23
Abb. 23	Tabellenansicht filtern - mehrere Kriterien	23
Abb. 24	1-zeiliges Eingabefeld (Beispiel).....	23
Abb. 25	Mehrzeiliges Eingabefeld (Beispiel).....	24
Abb. 26	Übersicht-Modul - Symbolleiste	25
Abb. 27	Registerkarte hinzufügen	26
Abb. 28	Rasteransicht Agenten-Widget	28
Abb. 29	Abfrage - Darstellung Agent	28
Abb. 30	Statistische Ansicht Agenten-Widget.....	29
Abb. 31	Status - Übersicht	30
Abb. 32	Agenten-Widget konfigurieren	31
Abb. 33	Dashboard-Widget.....	31
Abb. 34	Dashboard-Widget konfigurieren	32
Abb. 35	Rasteransicht Extension-Widget.....	33
Abb. 36	Abfrage - Darstellung Extension	33
Abb. 37	Statistische Ansicht Extension-Widget	34
Abb. 38	Status - Übersicht	35
Abb. 39	Extension-Widget konfigurieren.....	36
Abb. 40	Nachrichten-Widget	36
Abb. 41	Nachrichten-Widget konfigurieren	37

Abb. 42	Recording Dashboard	38
Abb. 43	Recording-Widget konfigurieren	39
Abb. 44	Statistikwerte auswählen	39
Abb. 45	Dashboard-Parameter konfigurieren	40
Abb. 46	Report-Widget.....	41
Abb. 47	Report-Widget konfigurieren.....	42
Abb. 48	Detailansicht-Widget konfigurieren	43
Abb. 49	Applikationen aufrufen (Beispiel).....	44
Abb. 50	Nachrichten - Hauptansicht	45
Abb. 51	Seitenumschaltung	46
Abb. 52	Nachrichten-Modul - Symbolleiste	46
Abb. 53	Tabelle der Hauptansicht anpassen (Beispiel)	47
Abb. 54	Suchkriterien (Beispiel).....	49
Abb. 55	Fenster Suchen (Beispiel)	51
Abb. 56	Fenster Suchkriterien (Beispiel).....	51
Abb. 57	Suchkriterien eingeben (Beispiel)	52
Abb. 58	Suche speichern	52
Abb. 59	Fenster Suchen (Beispiel)	52
Abb. 60	Fenster Suchkriterien (Beispiel).....	53
Abb. 61	Gespeicherte Suchen (Beispiel)	53
Abb. 62	Gespeicherte Suche editieren (Beispiel)	54
Abb. 63	Suchkriterien (Beispiel).....	54
Abb. 64	Suchen (Beispiel).....	55
Abb. 65	Fenster Suchen (Beispiel)	55
Abb. 66	Fenster Suchkriterien (Beispiel).....	55
Abb. 67	Gespeicherte Suchen (Beispiel)	56
Abb. 68	Gespeicherte Suche löschen (Beispiel).....	56
Abb. 69	Suchkriterien eingeben (Beispiel).....	57
Abb. 70	Suchkriterium als Favorit markiert (Beispiel)	57
Abb. 71	Suchkriterium nicht als Favorit markiert (Beispiel).....	58
Abb. 72	Nachrichten - Detailansicht.....	58

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Modulbeschreibungen	18
Tab. 2	Informationen.....	19
Tab. 3	Online-Hilfe aufrufen.....	21
Tab. 4	Hauptansicht - Sortierreihenfolge ändern	22
Tab. 5	Endgeräte-Status.....	26
Tab. 6	Konversationsdetails.....	30
Tab. 7	Konversationsdetails.....	35
Tab. 8	Konversationsdetails.....	42

Glossar

API

Application Programming Interface

IP

Internet Protocol, Basisprotokoll für die Internetkommunikation

OAuth

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

PBX

Private Branch Exchange, Telefonanlage

URL

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

Widget

Komponente eines grafischen Fenstersystems. Besteht aus einem sichtbaren Fenster und aus einem nicht sichtbaren Objekt, das die Konfiguration der Komponente speichert. Dient der Interaktion mit dem Anwender und der automatisch aktualisierbaren Darstellung von Informationen. (Quelle: <https://de.wikipedia.org> 15.07.2021)