

Begriffsdefinitionen



02.06.2022

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	4
2	Begriffsdefinitionen	5
2.1	System, allgemein	5
2.2	Server, Typen und Funktionen	6
2.3	Aufzeichnungstypen	8
2.4	Aufzeichnungslösungen.....	9
2.4.1	EVOIPneo	9
2.4.2	EVOLUTIONneo	10
2.5	Laufwerkskategorien.....	10
2.6	Neo Suite	11
2.7	Neo Cloud	11
2.8	Wiedergabe-Applikationen.....	11
2.8.1	POWERplay Web	11
2.8.2	POWERplay Pro	11
2.8.3	POWERplay Go.....	11
2.8.4	POWERplay Instant.....	12
2.8.5	WebCommand.....	12
2.9	Screen Recording	12
2.9.1	SCREENrec (Rekorder).....	12
2.9.2	SCREENrec scan	12
2.9.3	SCREENrec Audio.....	12
2.10	Qualitätsmanagement & Analyse	13
2.10.1	INSPIRATIONneo	13
2.10.2	INSIGHTneo	13
2.10.3	SCREENminer.....	13
2.10.4	REPORTneo.....	13
2.11	Applikationen	14
2.11.1	CLIENTcommand	14
2.11.2	PHONEapp	14
2.11.3	Download Client.....	14
	Abbildungsverzeichnis	15
	Tabellenverzeichnis.....	16
	Glossar	17

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 Begriffsdefinitionen

2.1 System, allgemein

Aufzeichnungsarchitektur

Komposition aller erforderlichen Aufzeichnungskomponenten.

- Recording Control
Dieser Dienst steuert die Aufzeichnung gemäß dem Aufzeichnungsplan.
- CTI^{connect} (optional)
Dieser Dienst erhält von der PBX Zusatzdaten zu den Aufzeichnungen.
- Recording Module
Dieser Dienst erzeugt die Aufzeichnungsdaten.

In einer Aufzeichnungsarchitektur wird definiert, wie diese Aufzeichnungskomponenten zusammenwirken und auf welchen Servern die einzelnen Aufzeichnungskomponenten aktiviert werden.

Single-Core-System

Aufzeichnungssystem, in dem der Enterprise Core nur auf einem einzigen Server installiert ist.

In einem Multi-Server-System kann das ein separater Server sein (Applikationsserver). In einem Single-Server-System ist der Enterprise Core auf dem gleichen Server installiert wie die anderen aufzeichnungsrelevanten Komponenten.

Multi-Core-System

Aufzeichnungssystem, in dem der Enterprise Core auf mehreren Servern installiert ist und verwendet wird. Der Enterprise Core kann dabei auf separaten Servern (Applikationsserver) oder zusammen mit anderen aufzeichnungsrelevanten Komponenten installiert sein.

Single-Server-System

Aufzeichnungssystem, in dem alle Komponenten (u. a. Enterprise Core, Aufzeichnungskomponenten, Datenbank) auf einem einzigen Server installiert sind.

Multi-Server-System

Aufzeichnungssystem, in dem die einzelnen Komponenten (u. a. Enterprise Core, Aufzeichnungskomponenten, Datenbank) auf verschiedenen Servern installiert sind.

- Die Funktionen des Applikationsservers und des Aufzeichnungsservers sind auf einem Server installiert. Die Datenbank auf einem zweiten Server.
- Sowohl die Funktionen des Applikationsservers, des Aufzeichnungsservers als auch die Datenbank sind jeweils auf einem eigenen Server installiert bzw. aktiviert.
- Das System verwendet mehrere Applikationsserver (Multi-Core-System), einen Aufzeichnungsserver und einen Server für die Datenbank.

Mandant

Dieser Begriff ist im Sinne einer technischen Aufteilung zu verstehen, nicht im Sinne von "Kunde". Ein Mandant kann z. B. eine Abteilung, eine Firma oder eine Gruppe von Angestellten sein, auf deren Daten niemand außer dieser Abteilung, Firma oder Gruppe Zugriff haben soll.

Jeder Mandant kann im Aufzeichnungssystem eigene Angestellte als Benutzer, Administratoren und Agenten des Aufzeichnungssystems anlegen.

Jedes Neo-System wird initial als 1-Mandanten-System mit einem vordefinierten Mandanten, dem 1st-Tenant, installiert. Auch der Systembetreiber wird automatisch als Mandant angelegt. Er ist aber nicht als Mandant im eigentlichen Sinne zu betrachten.

In Multi-Mandanten-Systemen hat der Systembetreiber die Möglichkeit, weitere Mandanten anzulegen.

1-Mandanten-System

In einem 1-Mandanten-System gibt es neben dem Systembetreiber nur den bei der Installation automatisch angelegten Mandanten. Der Systembetreiber kann keine weiteren Mandanten anlegen.

Multi-Mandanten-System

In einem Multi-Mandanten-System kann der Systembetreiber zusätzlich zu dem bei der Installation automatisch angelegten Mandanten weiteren Mandanten anlegen.

Multi-Channel-Aufzeichnung

Multi-Channel-Aufzeichnung bedeutet, dass verschiedene Kommunikationskanäle aufgezeichnet werden können, z. B. Audio, Video, Chat.

Systembetreiber

Betreiber des Aufzeichnungssystems. Der Systembetreiber ist verantwortlich für die grundsätzliche Administration und Pflege des Aufzeichnungssystems und die Konfiguration mandantenübergreifender Funktionen. In Multi-Mandanten-Systemen administriert er außerdem die Accounts der verschiedenen Mandanten.

Der Systembetreiber kann im Aufzeichnungssystem eigene Angestellte als Benutzer und Administratoren des Aufzeichnungssystems anlegen, aber keine Agenten.

Wiederverkäufer

Der Wiederverkäufer besitzt eingeschränkte Rechte eines Systembetreibers und Mandanten.

- Der Wiederverkäufer kann ihm untergeordnete Mandanten und Wiederverkäufer erstellen, löschen und verwalten.
- Der Wiederverkäufer kann eigene Angestellte als Benutzer des Systems erstellen, löschen und verwalten.

HINWEIS! Der Wiederverkäufer hat keinen Zugriff auf die Benutzerdaten der einzelnen Mandanten. Mandantenspezifische Daten kann nur der jeweilige Mandant selbst sehen und bearbeiten.

2.2 Server, Typen und Funktionen

Server

Der Begriff *Server* ist nicht zwingend im Sinne von Hardware zu verstehen, sondern kann auch für Dienste oder Funktionen stehen, die auf einem Computer installiert und aktiviert sind.

Beispiel:

Auf einem Server ist die komplette Neo-Software inklusive [App-Server](#)-Komponenten installiert. Dieser Server kann als [Applikationsserver](#) verwendet werden. Da auf dem Server aber auch alle Komponenten installiert sind, die für die Aufzeichnung erforderlich sind, kann er auch als [Aufzeichnungsserver](#) verwendet werden. Über die Bedienoberfläche der Applikation System Configuration können außerdem weitere Funktionen auf dem Server aktiviert werden. Wird z. B. die Funktion "Wiedergabe" aktiviert, dient der Server auch als [Wiedergabeserver](#). Der Server dient also gleichzeitig als Applikationsserver, Aufzeichnungsserver und Wiedergabeserver.

Applikationsserver

Der Applikationsserver ([App-Server](#)) ist der Server, auf dem der Enterprise Core und die Glass-Fish-Software installiert sind. Applikationsserver können im System redundant angelegt werden ([Multi-Core-System](#)).

Die Aktivierung erfolgt, indem man bei der Installation der Aufzeichnungssoftware von ASC die Option *Application Server* aktiviert.

API-Server

Der **API-Server** ist die Bezeichnung für den **API**-Dienst.

- Der **API-Server** ist die Schnittstelle für die internen Module und für die Client-Applikationen.
- Der **API-Server** ist für die Wiedergabe über den WEB-Browser zuständig. Erst wenn der ASC API Server gestartet ist, kann der Wiedergabeserver aktiviert werden und der entsprechende **API-Server** kann für die Wiedergabe über die Web-Applikationen zugewiesen werden.

Die Aktivierung erfolgt in der Applikation *System Configuration > Server-Modul > Registerkarte Verwendung > Gruppenfeld API-Server*, indem man die Option **API-Server** aktiviert und einen Namen für den **API-Server** vergibt.

Aufzeichnungsserver

Der Aufzeichnungsserver ist der Server, auf dem die Konversationen aufgezeichnet und gespeichert werden. Durch die Nutzung einer Multi-Server-, Failover- oder Parallel-Aufzeichnungsarchitektur können Aufzeichnungsserver im System redundant angelegt werden.

Die Aktivierung erfolgt in der Applikation *System Configuration > Aufzeichnungsarchitekturen-Modul > Registerkarte Serverzuordnung*, indem man den Server einer Aufzeichnungsarchitektur zuordnet und die Aufzeichnungsart definiert

Authentifizierungsserver

Der Authentifizierungsserver ist entweder der Server, auf dem der Dongle Manager läuft, oder der Server, auf dem der LMS (ASC-Lizenzierungsmanagement Service) erreichbar ist.

Datenablage-Server

Der Datenablage-Server dient zur Ablage von Aufzeichnungen.

Die Aktivierung erfolgt in der Applikation *System Configuration > Server-Modul > Registerkarte Verwendung > Gruppenfeld Datenverarbeitung*, indem Sie die Option *Datenablage > Daten zur Datenablage transferieren* aktivieren und den Datenablage-Server als Zielsever eintragen.

Der Server empfängt und speichert die übertragenen Aufzeichnungsdaten.

Von welchen Servern der Datenablage-Server Daten empfängt, sehen Sie im *Server-Modul > Registerkarte Verwendung*.

Datenbankserver

Der Datenbankserver ist der Server, auf dem die Datenbank installiert ist. In der Datenbank werden die Konfigurationen des Aufzeichnungssystems (Einstellungen in den verschiedenen Applikationen der Neo Suite) und die Zusatzdaten zu den aufgezeichneten Konversationen gespeichert. Abhängig vom genutzten Datenbanktyp sind unterschiedliche Redundanzlösungen realisierbar.

Installation der internen Datenbank

- Die Installation erfolgt während der Installation der Neo-Software durch das Installieren der mitgelieferten PostgreSQL-Datenbank.

Installation der externen Datenbank

- Die Installation einer von ASC unterstützten Datenbank erfolgt auf einem separaten Server.
- Die Konfiguration der Verbindung zum Datenbank-Server erfolgt während der Installation der Neo-Software.

Wiedergabeserver

Der Wiedergabeserver ist ein Server, auf dem die Wiedergabefunktion aktiviert ist und der so über das integrierte Replay-Feature Aufzeichnungen wiedergeben kann. Zur Wiedergabe sind nur die Daten verfügbar, die entweder direkt auf diesem Server aufgezeichnet wurden oder die an diesen Server entweder zur Datenablage oder nur zur Wiedergabe transferiert wurden. Die Client-Rechner des Systems können sich zum Zweck der Wiedergabe zu einem Wiedergabeserver verbinden. Im System können mehrere Wiedergabeserver angelegt werden.

Die Aktivierung erfolgt in der Applikation System Configuration > Server-Modul > *Registerkarte Verwendung* > *Gruppenfeld Wiedergabe*, indem Sie die Funktion *Wiedergabe* aktivieren und einen Namen eingeben.

Über die verschiedenen Wiedergabeapplikationen des Aufzeichnungssystems können sich die Client-Applikationen mit dem Server verbinden und dort zum Zweck der Wiedergabe auf Aufzeichnungen zugreifen.



Detaillierte Informationen zur Konfiguration von Servern finden Sie in der Installationsanleitung *Konfiguration Server und Aufzeichnungsarchitekturen*.

2.3

Aufzeichnungstypen

Konversation

Eine Konversation ist der Überbegriff für die verschiedenen Arten von Kommunikation, die aufgezeichnet werden können. Der Begriff Konversation wird verwendet, wenn im Kontext nicht zwischen verschiedenen Konversations- und Medientypen unterschieden werden muss.

Aufzeichnung






Eine Aufzeichnung ist ein Bestandteil einer Konversation. Durch verschiedene Teilnehmer und Ereignisse während einer Konversation, wie z. B. Rückfragen, Unterbrechungen oder Weiterleitungen, kann es zu unterschiedlich vielen Aufzeichnungen kommen, die alle zu einer Konversation gehören.

Konversationstyp

Konversationen können über folgende Wege geführt und aufgezeichnet werden:

- *Gespräch*: Konversation, die über ein Telefon geführt wird. Für die Aufzeichnung kann eine beliebige Kombination aus Gesprächs- und [Videoaufzeichnung](#) gewählt werden.
- *Chat*: Konversation, die über eine Chat-Plattform geführt wird.
- *Textnachricht*: Konversation, die über einen Short Message Service ([SMS](#)) oder Short Data Service ([SDS](#)) geführt wird.
- *Work Item*: Bildschirmaktivität **ohne** Bezug zu einem Gespräch.

Bei den aufgezeichneten Daten kann es sich um Konversationen verschiedener Art handeln:

Beschreibung	Symbol	Konversationstyp	Aufzeichnungsformat
Reine Gespräche		Gespräch	Audio
Reine Bildschirmaufzeichnung		Work Item	Bildschirmvideo
Gespräche mit Bildschirmaufzeichnung		Gespräch	Audio über Telefon, und Bildschirmvideo
Gespräche mit Video		Gespräch	Audio und Video
SMS		SMS/SDS	SMS/SDS-Text

Beschreibung	Symbol	Konversationstyp	Aufzeichnungsformat
SDS		SMS/SDS	SMS/SDS-Text
Chat-Nachrichten		Chat	Chat-Text

Tab. 1: Konversationstypen

Session

Aufgezeichnete Konversationen werden in INSPIRATION^{neo} als Sessions bearbeitet. Eine Session ist der Teil einer Konversation, in dem ein bestimmter Agent aktiv ist. Voraussetzung für eine Session ist, dass der Recording Planner in der Applikation System Configuration aktiviert wurde. Bei Sessions handelt es sich um Gespräche mit Bildschirmaufzeichnung, reine Bildschirmaufzeichnungen (Work Item), Gespräche mit Video (Videoanruf), SMS/SDS (Textnachrichten), Chats oder reine Gesprächsaufzeichnungen. Eine Session kann zum Beispiel nur aus einem aufgezeichneten Telefongespräch eines Agenten bestehen oder noch zusätzlich die dazugehörige Bildschirmaktivität enthalten. Der Benutzer hat die Möglichkeit, Agenten Sessions zuzuweisen, nach verschiedenen Kriterien zu filtern und auf eine überschaubare Menge zur Analyse oder Bewertung zu reduzieren.

Für jeden beteiligten Agenten, der im Aufzeichnungsplan zur Aufzeichnung vorgesehen ist, wird eine eigene Session erstellt. Eine Session ist immer ein Aufzeichnungsabschnitt, der auf einen bestimmten Agenten bezogen ist. Die Rückfrage oder Weiterleitung erzeugt mindestens eine eigene neue Session. Teile einer Konversation, an der durch Weiterleitung mehrere Agenten beteiligt waren, werden für jeden Agenten als Session angezeigt, allerdings mit unterschiedlichen Inhalten.

Metadaten

Unter Metadaten versteht man die zusätzlichen Informationen, die von der Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden. Jede Konversation hat ihre eigenen Metadaten, wie z. B. Rufnummern, Startzeit und Datum der Konversation.

Zusatzdaten

Die Metadaten, die von einer Kommunikationsplattform zu einer Konversation mitgeliefert werden, werden im Aufzeichnungssystem als Zusatzdaten an die entsprechende Konversation angehängt.

Im Aufzeichnungssystem werden 2 Typen von Zusatzdaten unterschieden:

- *Standardzusatzdaten-Felder*
Das sind Zusatzdaten, die nicht verändert werden können, wie z. B. die Startzeit, die Endzeit und die Rufnummern der Teilnehmer oder die Agentendaten.
- *CustomCP-Felder*
Das sind Felder, die durch den Benutzer angepasst und auch als editierbar konfiguriert werden können. Darunter zählen z. B. Kommentarfelder oder Kundennummern. Die Konfiguration erfolgt im Zusatzdaten-Modul in der Applikation System Configuration.

2.4 Aufzeichnungslösungen

2.4.1 EVOIP^{neo}

EVOIP^{neo} ist eine VoIP-Sprachaufzeichnungs-Software mit einer leistungsstarken, skalierbaren Plattform. Das System kann als Stand-alone-Server oder im Verbund mehrerer Server standortübergreifend eingesetzt werden.

EVOIP^{neo} ist eine hoch entwickelte Aufzeichnungstechnologie zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften wie MiFID II oder Dodd Frank. EVOIP^{neo} stellt **Multi-Channel-Aufzeichnung** von Sprache, Bild, Video und Chat bereit.

2.4.2 EVOLUTIONneo

EVOLUTIONneo ist eine komplette Aufzeichnungslösung, bestehend aus Hard- und Software, um traditionelle und VoIP-Telefonie in einem Aufzeichnungssystem zu integrieren. Neben der VoIP-Aufzeichnung bietet EVOLUTIONneo Schnittstellen zu allen gängigen TDM-basierten Telefonanlagen mittels speziell entwickelter Aufzeichnungskarten in einem eigens dafür designten Servergehäuse.

Namensabgrenzung:

EVOLUTIONneo wird als Bezeichnung für die komplette EVOLUTIONneo-Produktfamilie verwendet (EVOLUTIONneo, EVOLUTIONneo XXL und EVOLUTIONneo eco). Bei Unterschieden oder Besonderheiten der einzelnen Systeme werden diese durch Angabe des vollständigen Produktnamens kenntlich gemacht.

2.5 Laufwerkskategorien

Während der Konfiguration müssen die Laufwerke einer Kategorie zugeordnet werden. Durch die Kategorie wird definiert, für welche Funktionen das Laufwerk zur Verfügung steht.

Es gibt die folgenden verschiedenen Kategorien:

1. Systemspeicher

Laufwerke, die als Systemspeicher dienen, werden während der Installation angelegt und eingerichtet. Systemspeicher werden ausschließlich für die Aufzeichnung der Konversationen genutzt. Ein Systemspeicher kann weder zur Archivierung noch für den Export oder als Speichererweiterung verwendet werden.

Pro Server gibt es genau 1 Systemspeicher. Alle weiteren Laufwerke können nur als Speichererweiterung oder Datenlaufwerke eingerichtet werden.

Sie haben die Möglichkeit die Aufzeichnungen im Systemspeicher in komprimierter Form zu speichern.

2. Speichererweiterung

Speichererweiterungen dienen als Erweiterung zum Systemspeicher.

Pro Server können Sie eine aktive Speichererweiterung einrichten. Um eine Speichererweiterung zur Nutzung freigeben zu können, müssen Sie der Speichererweiterung allerdings mindestens 1 Mandanten zuordnen.

Alle Aufzeichnungen von Mandanten, die einer Speichererweiterung zugeordnet wurden, werden auf diese Speichererweiterung kopiert. Dadurch wird die Verfügbarkeit der Aufzeichnungen dieser Mandanten verlängert, falls aus Kapazitätsgründen Aufzeichnungen vom Systemspeicher gelöscht werden. Die Aufzeichnungen von Mandanten, die keiner Speichererweiterung zugeordnet wurden, werden ausschließlich im Systemspeicher gespeichert.

Sie können einer Speichererweiterung beliebig viele Mandanten zuordnen.

Eine Speichererweiterung kann weder zur Archivierung noch für Import oder Export verwendet werden.

3. Datenlaufwerk

Ein Datenlaufwerk wird nicht zur Aufzeichnung von Konversationen genutzt. Datenlaufwerke können nur für Archivierung, Import und Export verwendet werden.

Sie können beliebig viele Datenlaufwerke einrichten.

4. Datenbanklaufwerk

Auf dem Datenbanklaufwerk ist ausschließlich die Datenbank installiert. Auf diesem Laufwerk können Sie keine weiteren Softwarekomponenten installieren. Das Datenbanklaufwerk wird während der Installation der Neo-Software angelegt, falls Sie keine externe Datenbank verwenden. Pro Server kann maximal 1 Datenbanklaufwerk eingerichtet werden.

5. Applikationslaufwerk

Auf dem Applikationslaufwerk ist die Neo-Software installiert. Auch das Laufwerk, auf dem sich die Windows-Installation befindet, gilt als Applikationslaufwerk. Applikationslaufwerke können als Quelllaufwerk für den Import von Konversationen oder für den Export von Konversationen genutzt werden.

6. **Recording Insights Transfer**

Laufwerk, das zum Export und Import von Daten aus dem Azure Blob Storage verwendet werden kann, wo die Aufzeichnungen aus Recording Insights gespeichert werden.

7. **Cisco Webex Laufwerk**

Dieses virtuelle Laufwerk dient zur Ablage und zum Transfer von Aufzeichnungen aus Cisco Webex. **HINWEIS!** Für dieses Laufwerk muss die Lizenz Drive for Webex im System vorhanden sein.



In virtuellen Umgebungen können Sie für die Archivierung, den Import und Export von Daten nur Netzlaufwerke einsetzen. Interne oder **USB**-Laufwerke werden nicht unterstützt, da es zu Performanceproblemen beim Zugriff kommen kann, wenn das Laufwerk nicht verfügbar ist.

2.6 **Neo Suite**

Neo Suite ist der Name für das gesamte Neo-Produktportfolio inklusive Client-Applikationen.

2.7 **Neo Cloud**

ASC betreibt seine eigene Neo Cloud auf Microsoft Azure und bietet Recording, Qualitätsmanagement und Analytics als Service aus der Cloud an.

Mit der Neo Cloud-Lösung können Sie als Service Provider das gesamte Portfolio der Neo Suite als Service aus der Cloud bereitstellen (Software as a Service **SaaS**).

2.8 **Wiedergabe-Applikationen**

2.8.1 **POWERplay Web**

Mit der Browser-basierten Suche und Wiedergabe-Applikation **POWERplay** Web kann ein Benutzer Gespräche von jedem Computer per Browser über **LAN/WAN** suchen und wiedergeben. Es muss keine weitere Client-Software auf dem PC installiert werden. Um die nötige Sicherheit bei der Übertragung zu gewährleisten, wird eine verschlüsselte Verbindung (**TLS**) eingesetzt.

2.8.2 **POWERplay Pro**

POWERplay Pro ist eine Anwendung zur Suche und Wiedergabe von aufgezeichneten Gesprächen. Da es sich um eine Java-basierte Anwendung handelt, ist sie unabhängig vom Betriebssystem einsetzbar. Die Benutzeroberfläche ermöglicht es dem Anwender, nach bestimmten Kriterien zu suchen, Gespräche „online“ zu überwachen, mehrere Gespräche gleichzeitig wiedergeben oder Gesprächsteile in einer Endlosschleife anzuhören.

POWERplay Pro kann entweder lokal auf dem Rechner oder von einem im Netzwerk befindlichen PC aus aufgerufen werden. Zur Bedienung über einen PC muss dort zuvor die **POWERplay** Pro-Software installiert werden. Um die nötige Sicherheit bei der Übertragung zu gewährleisten, wird eine sichere Verbindung (**SSL**) eingesetzt.

2.8.3 **POWERplay Go**

POWERplay Go ist eine Software für die Wiedergabe der zuletzt geführten Konversationen. Die Applikation dient dem schnellen Zugriff auf die letzten Konversationen in chronologischer Reihenfolge (*Last Conversation Repeat*).

POWERplay Go kann von jedem Rechner aus genutzt werden, der über eine **LAN-/WLAN**-Verbindung zum Wiedergabeserver verfügt.

Die Applikation ist als Touchscreen konzipiert. Falls Sie die Applikation auf einem Rechner nutzen, können Sie ohne Touchscreen arbeiten.

2.8.4 POWERplay Instant

POWERplay Instant ist eine Client-Applikation zur sofortigen Wiedergabe der zuletzt geführten Gespräche in chronologischer Reihenfolge. Diese Funktion nennt sich *Last Call Repeat*. Während der Wiedergabe kann der Benutzer an den Anfang des Gesprächs oder zu einem der nachfolgenden Gespräche springen.

2.8.5 WebCommand

Die Applikation WEBcommand ist eine browserbasierte Software, die im POWERplay Web integriert ist.

Über das WEBcommand-Modul stehen dem Benutzer folgende Funktionen zur Verfügung:

- *Aufzeichnungssteuerung (Starten und Stoppen der Aufzeichnung)*
- *Anzeige des aktuellen Status der verwendeten Nebenstellen*
- *Wiedergabe der letzten Konversationen*
- *Ergänzung von Zusatzdaten*

2.9 Screen Recording

2.9.1 SCREENrec (Rekorder)

SCREENrec ist eine Applikation, mit der Bildschirminhalte aufgezeichnet werden können.

SCREENminer ermöglicht einen umfangreichen Einblick in die Qualität des Kundenkontakts. Es wertet den Arbeitsablauf des Agenten aus und deckt Verbesserungspotential auf.

2.9.2 SCREENrec scan

SCREENrec scan ist eine Applikation zur aktionsgesteuerten Aufzeichnung von Bildschirmereignissen unabhängig von CTI-Lösungen.

Die Aufzeichnung von Bildschirmereignissen wird gestartet, wenn beispielsweise ein bestimmtes Programm aufgerufen oder eine definierte Funktion per Mausklick aktiviert wird. Ereignisse, die eine Aufzeichnung auslösen sollen, werden im Aufzeichnungssystem über den SCREENrec scan Editor vorab festgelegt. Zusatzdaten aus Applikationen des Benutzers, wie z. B. einer CRM-, ERP-Software, Office- oder anderen Windows-Anwendungen, können ebenfalls automatisch in die Datenbank des Aufzeichnungssystems übertragen werden.

2.9.3 SCREENrec Audio

SCREENrec Audio ist eine optionale Funktion der SCREENrec-Applikation.

Die Aufzeichnung des Bildschirms erfolgt mittels SCREENrec, die des zugehörigen Audiosignals des Computers mit SCREENrec Audio.

Mit SCREENrec Audio ist die Aufzeichnung des Audiosignals des Computers des Agenten möglich. SCREENrec Audio verhält sich wie ein Softphone und schickt die Audiodaten der Soundkarte als RTP-Strom an das Aufzeichnungssystem.

Die automatische Aufzeichnungssteuerung kann durch Filter erfolgen, die über den SCREENrec scan Editor erstellt wurden. Dabei lösen vordefinierte Aktivitäten auf dem Bildschirm die Aufzeichnung aus. Alternativ dazu kann die Aufzeichnung auch manuell gestartet werden.

Die Aufzeichnung beinhaltet Bildschirm in Kombination mit dem Audio des Computers. Wird das Gespräch statt über den Computer über ein physikalisches Telefon geführt, werden der Bildschirm des Computers und der Audioanteil des physikalischen Telefons aufgezeichnet.

2.10 Qualitätsmanagement & Analyse

2.10.1 INSPIRATIONneo

INSPIRATIONneo ist eine professionelle Quality-Monitoring-Lösung, die entwickelt wurde, um die gesamte Unternehmenskommunikation nach unternehmensspezifischen Qualitätskriterien und Richtlinien einer standardisierten und damit vergleichbaren Bewertung zu unterziehen. INSPIRATIONneo beinhaltet die Analyse von Bildschirmprozessen und Spracherkennung sowie Emotionserkennung, Schlüsselwort- und Phrasenerkennung sowie Transkription Audio zu Text.

2.10.2 INSIGHTneo

INSIGHTneo ist die zentrale Applikation zur Analyse aller verfügbaren Daten. Mit INSIGHTneo wird die Erstellung von Reporten vereinfacht und optimiert. Der Anwender kann Reportdefinitionen nachträglich ändern und anpassen.

Für die anwenderfreundliche Reportgenerierung stehen 4 Komponenten zur Verfügung:

- Dashboards-Modul

In diesem Modul werden die Daten aus verschiedenen Aufzeichnungsstatistiken in Dashboards angezeigt.

- Reportvorlagen-Modul

In diesem Modul können Sie Reportvorlagen importieren und verwalten.

- Reportinstanzen-Modul

In diesem Modul können Sie eine Reportvorlage auswählen, um die Parameter des zu erstellenden Reports zu spezifizieren, z. B. Parameterwerten, Sichtbarkeit, Erstellungszeitpunkt.

- Reporte-Modul

In diesem Modul werden die generierten Reporte angezeigt. Jeder Report wird nur mit Daten befüllt, die vom Ersteller verwendet werden dürfen.

2.10.3 SCREENminer

SCREENminer ist ein optionaler Bestandteil der Applikation System Configuration.

In Verbindung mit INSPIRATIONneo können Sie mit SCREENminer verschiedene Schritte im Arbeitsablauf der Agenten verfolgen.

2.10.4 REPORTneo

Die Applikation REPORTneo ist eine zentrale Anlaufstelle für das Reporting innerhalb der Produktlinie Neo.

Als Einstiegsseite in REPORTneo dient ein Dashboard mit einer Übersicht frei konfigurierbarer **Widgets**. Bei **Widgets** handelt es sich um die grafische Darstellung der aktuellen Entwicklung einer Leistungskennzahl mittels verschiedener Diagrammtypen (z. B. Balken- oder Ringdiagramm). Benutzer können sich aus verschiedenen **Widgets** ein personalisiertes Dashboard mit den für sie wichtigsten Kennzahlen zusammenstellen, anhand dessen sie einen schnellen Überblick über den Status kritischer Erfolgsfaktoren oder wichtiger Zielsetzungen erhalten.

Auf Basis dieser **Widgets** können zudem Reporte erstellt und in REPORTneo eingesehen sowie exportiert werden. Reporte bereiten die ausgewählten Daten in tabellarischer und grafischer Berichtsform in verschiedenen Detailstufen auf. Sie sind die Grundlage für ein beständiges und transparentes Berichtswesen, auf dessen Basis fundierte Entscheidungen auf operativer und strategischer Ebene getroffen werden können.

2.11 Applikationen

2.11.1 CLIENTcommand

CLIENTcommand ist eine Applikation zur Steuerung der Aufzeichnung und zum Anfügen von Zusatzdaten. Die Bedienung der Applikation erfolgt über das CLIENTcommand-Symbol in der Taskleiste. Über dieses Symbol kann der Anwender ein Menü aufrufen, das verschiedene Funktionen, Optionen und Informationen bereitstellt.

CLIENTcommand bietet 3 verschiedene Funktionen zur Aufzeichnungssteuerung:

- Aufzeichnung starten oder stoppen
- Aufzeichnung behalten oder verwerfen
- Aufzeichnung stummschalten oder Stummschaltung aufheben

Darüber hinaus bietet CLIENTcommand folgende Funktionen:

- Zusatzdaten an ein Gespräch anfügen
- Coaching Advisor Sessions starten oder stoppen
- Benachrichtigungen anzeigen
- Konversationsdetails anzeigen

2.11.2 PHONEapp

ASC bietet für verschiedene Telefonanlagen und Telefentypen Applikationen an, die direkt auf dem Telefon zur Verfügung stehen. Die PHONEapps bieten folgende Funktionalitäten:

- Manuelle Aufzeichnungssteuerung:

Der Mitarbeiter hat die Möglichkeit, direkt an seinem Telefon die Aufzeichnung zu steuern. Der aktuelle Aufzeichnungsstatus wird im Display des Telefons angezeigt. Folgende Befehle können über Funktionstasten an das Aufzeichnungssystem übermittelt werden:

- Starten/Stoppen der Aufzeichnung (Recording on Demand)
- Behalten/Verwerfen der Aufzeichnung (Thread Call Recording/Private Call Deletion)
- Pausieren/Weiterführen der Aufzeichnung (Mute/Unmute)

- Hinzufügen von Zusatzinformationen (Call Tagging):

Zusätzliche Gesprächsinformationen können einem Gespräch direkt über das Telefon hinzugefügt werden. Diese Informationen können manuell mittels Eingabe oder durch Auswahl aus einer vordefinierten Liste an das System übergeben werden.

2.11.3 Download Client

Die Applikation Download Client sucht und speichert Audiodateien inkl. der Zusatzdaten lokal auf dem Client-PC. Die Verbindung erfolgt über den Web-Service von Neo.

Die Applikation Download Client kann für verschiedene Benutzer oder Sucheinstellungen individuell konfiguriert werden.

Abbildungsverzeichnis

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Konversationstypen	8
--------	--------------------------	---

Glossar

API

Application Programming Interface

API-Server

Server, auf dem der API-Dienst läuft. (API=Application Programming Interface)

App-Server

Applikationsserver bzw. Web-Server. In den Systemarchitekturen ist das der Server, auf dem der Enterprise Core und die GlassFish-Software installiert sind.

Aufzeichnungsserver

Server, auf dem der Recording-Module-Dienst läuft. Dieser Dienst erzeugt die Aufzeichnungsdaten. Ein Aufzeichnungssystem kann einen oder mehrere Aufzeichnungsserver beinhalten.

CRM

Customer Relationship Management

CTI

Computer Telephony Integration

ERP

Enterprise Resource Planning

LAN

Local Area Network

MiFID II

Markets in Financial Instruments Directive; Richtlinie über die Regelung der Märkte für Finanzinstrumente.

Multi-Channel-Aufzeichnung

...bezeichnet die Tatsache, dass das Aufzeichnungssystem verschiedene Kommunikationstypen aufzeichnen kann, z. B. Audio, Video, SMS und Chat

Multi-Core-System

Aufzeichnungssystem, in dem mehrere Applikationsserver (Enterprise Core) verwendet werden.

PBX

Private Branch Exchange, Telefonanlage

RTP

Real-time Transport Protocol ist ein Protokoll zur kontinuierlichen Übertragung von Audio- und Videodaten über das IP-Protokoll im Netzwerk.

SaaS

Software as a Service

SDS

Short Data Service (TETRA), Textnachricht

SMS

Short Message Service, Textnachricht (GSM, Festnetz)

SSL

Secure Socket Layer

TDM

Time Division Multiplexing ist ein Überbegriff für time-slot-orientierte Schnittstellen, ITU G.703 definiert. Der Begriff wird bei ASC stellvertretend für die konventionelle Telefonie verwendet.

TLS

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

USB

Universal Serial Bus

Videoaufzeichnung

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

VoIP

Voice over IP

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)

Wiedergabeserver

Server, auf dem die Wiedergabe-Funktion aktiviert ist. Über diesen Server können die Aufzeichnungen wiedergegeben werden.

WLAN

Wireless Local Area Network