

# INSPIRATION<sub>neo</sub> for Compliance

## Allgemeine Informationen



## Bedienungsanleitung

11.08.2022

*Originalanleitung*

### Produktlinie Neo, Version 7.x

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

INSPIRATION<sub>neo</sub> for Compliance

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

Copyright © 2022 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

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



## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Allgemeine Hinweise .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Hintergrund .....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Lizenzen.....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Systemvoraussetzungen .....</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>Benutzerrechte.....</b>	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>Applikation starten .....</b>	<b>11</b>
7.1	Single Login .....	11
7.2	Kombinations-Login .....	12
7.3	Login mit Zwei-Faktor-Authentifizierung .....	13
7.4	OAuth2-Login.....	15
7.5	Neues Passwort anfordern .....	16
7.6	Nutzungsbedingungen akzeptieren .....	17
<b>8</b>	<b>Bedienoberfläche.....</b>	<b>18</b>
8.1	Navigationsleiste.....	20
8.1.1	Kurzbeschreibung der Module.....	22
8.2	Hauptansicht.....	23
8.2.1	Sortierreihenfolge ändern .....	23
8.2.2	Tabellenansicht filtern.....	23
8.2.3	Tabelle anpassen .....	25
8.2.3.1	Spaltenbreite der Tabelle anpassen .....	26
8.3	Detailansicht .....	26
8.3.1	Texteingabefelder .....	28
<b>9</b>	<b>Allgemeine Funktionen .....</b>	<b>29</b>
9.1	Sprache umschalten .....	29
9.2	Info aufrufen.....	29
9.3	Passwort ändern.....	30
9.4	Navigationsleiste ändern .....	31
9.5	Online-Hilfe aufrufen.....	31
9.6	Drucken .....	32
9.7	Suchen.....	32
9.7.1	Suchkriterien.....	33
9.7.2	Suche durchführen .....	34
9.7.3	Suche speichern .....	35
9.7.4	Gespeicherte Suche editieren .....	36
9.7.5	Über gespeicherte Suche suchen.....	38
9.7.6	Gespeicherte Suche löschen.....	39

---

9.7.7	Such-Favorit erstellen.....	40
9.8	Wiedergabeserver ändern .....	42
	<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>43</b>
	<b>Tabellenverzeichnis.....</b>	<b>45</b>
	<b>Glossar .....</b>	<b>46</b>

**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

INSPIRATION<sup>neo</sup> for Compliance ist eine servergestützte Applikation, auf die die Anwender mittels eines Browsers zugreifen.

Die Applikation INSPIRATION<sup>neo</sup> for Compliance ist eine Lösung, die auf vorhandene Sprachaufzeichnungen aufsetzt. INSPIRATION<sup>neo</sup> for Compliance ist modular aufgebaut und ermöglicht Finanzdienstleistern, die gesetzlich vorgeschriebenen Aufzeichnungen von Gesprächen, Bildschirmhalten und den dazugehörigen Zusatzinformationen nach bestimmten Kriterien zu durchsuchen und zu analysieren. Beweissichere Gesprächsaufzeichnung dient der Dokumentation und Archivierung, schützt vor Regressansprüchen und Haftungsklagen und fördert Risikomanagement sowie Betrugsprävention im hart umkämpften Markt des Direct Banking. Handelsaktivitäten werden transparent und vormals unstrukturierte Daten können zielorientiert analysiert und in wertvolle Information umgewandelt werden.

INSPIRATION<sup>neo</sup> for Compliance bietet flexible und individuelle Möglichkeiten der Zugriffssteuerung. Dadurch kann sichergestellt werden, dass sowohl Compliance Officers als auch die Trader selbst ihre Gespräche analysieren können.

Im Einzelnen sind folgende Funktionen möglich:

- **Durchführung von Compliance-Analysen**

Die aufgezeichneten Aktivitäten können mit verschiedenen Sprachanalysemethoden nach inhaltlichen Kriterien hinsichtlich Compliance-Aspekten durchsucht, ausgewertet und geordnet werden.



Bei einer Aktivität kann es sich entweder nur um ein aufgezeichnetes Telefongespräch eines Traders oder noch zusätzlich um die dazugehörige Bildschirmaktivität handeln.

### 3 Hintergrund

Beweissichere Gesprächsaufzeichnung liegt auf Grund mehrerer Faktoren im eigenen Interesse von Finanzinstituten. Neben dem Schutz vor ungerechtfertigten Regressansprüchen sowie einer verbesserten Kundenbetreuung bei gleichzeitiger Kostensenkung stellt der kontinuierlich steigende gesetzliche Compliance-Druck immer höhere Anforderungen an Finanzdienstleister. INSPIRATION<sup>neo</sup> for Compliance bietet Finanzinstituten die Möglichkeit, die Aufzeichnungen ihrer gesamten Handelsaktivitäten nach einheitlichen Richtlinien zu dokumentieren, zu analysieren und bei eventuellen Compliance-Mängeln rechtzeitig Gegenmaßnahmen zu ergreifen.

Nach der Anmeldung in INSPIRATION<sup>neo</sup> for Compliance können Benutzer auf Funktionen und Module zum Erfassen, Speichern und Archivieren von Gesprächen, Bildschirminhalten und den dazugehörigen Informationen zugreifen.

Die folgenden Module stehen Ihnen zur Verfügung:

- Trader-Modul

Sie können Informationen zu den Tradern verwalten.

- Aktivitäten-Modul

Sie können Aktivitäten gezielt suchen und wiedergeben.

- Compliance-Analyse-Modul

Sie können mit Hilfe verschiedener Sprachanalysetechnologien Aktivitäten identifizieren, die bestimmten Kriterien entsprechen, um sie dann zielgerichtet zu analysieren. Auf diese Weise können Sie aus zuvor unstrukturierten Daten wertvolle Informationen gewinnen.

Öffnen Sie das jeweilige Modul, indem Sie in der Navigationsleiste auf den entsprechenden Menüpunkt klicken.

### Grundfunktionen

Für die Bereitstellung der Grundfunktionen ist das Lizenzpaket INSPIRATION<sup>neo</sup> for Compliance Base license erhältlich. Das Lizenzpaket beinhaltet folgende Lizenzen:

Lizenzname	Anzahl	Beschreibung
INSPIRATION <sup>neo</sup> System	1 pro System	Lizenz für die Nutzung von INSPIRATION <sup>neo</sup> for Compliance.
INSPIRATION <sup>neo</sup> for Compliance	1 pro System	Lizenz für die Nutzung von INSPIRATION <sup>neo</sup> for Compliance.
INSPIRATION <sup>neo</sup> Sessions Module	1 pro System	Lizenz für das Aktivitäten-Modul.
INSPIRATION <sup>neo</sup> Agents Module	1 pro System	Lizenz für das Trader-Modul.
INSPIRATION <sup>neo</sup> Quality Management Module	1 pro System	Lizenz für die Module: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compliance-Management-Modul</li> <li>– Compliance-Alarm-Modul</li> </ul>
INSPIRATION <sup>neo</sup> User	11 Benutzer	Lizenz für die Nutzung von INSPIRATION <sup>neo</sup> for Compliance durch benannte Benutzer. Mit 1 Lizenz kann 1 namentlich festgelegter Benutzer an 1 Arbeitsplatz arbeiten.
Recording Server	1 pro System	Lizenz für die Nutzung des Aufzeichnungssystems.

Tab. 1: Lizenzen für Grundfunktionen

### Compliance-Analyse

Abhängig davon, welche Compliance-Analyse-Methoden genutzt werden sollen, sind für die Durchführung von Compliance-Analysen zusätzlich eine oder mehrere der folgenden Lizenzen erforderlich:

Lizenzname	Anzahl	Beschreibung
INSPIRATION <sup>neo</sup> Audio Analysis Modul	1 pro System	Lizenz für das Compliance-Analyse-Modul.
INSPIRATION <sup>neo</sup> Emotion Detection	1 pro Agent	Lizenz für die Verwendung der Methode <i>Emotionserkennung</i> .
INSPIRATION <sup>neo</sup> Keyword Spotting Analytics	1 pro Kanal	Lizenz für die Verwendung der Methode <i>Schlüsselwörtererkennung</i> .
INSPIRATION <sup>neo</sup> Transcription Analytics	1 pro Kanal	Lizenz für die Verwendung der Methode <i>Transkription</i> .
Import & Export	1 pro System	Lizenz für den Datenaustausch der Compliance-Analyse.

Tab. 2: Lizenzen für Compliance-Analyse



Sie sind dazu berechtigt, die Applikation INSPIRATION<sup>neo</sup> for Compliance in der auf den Begleitpapieren angegebenen Stückzahl zu nutzen. Sind alle Lizenzen in Benutzung, werden bei Login-Versuchen zusätzlicher Benutzer entsprechende Fehlermeldungen ausgegeben.



Ein Benutzer ist definiert als aktive INSPIRATION<sup>neo</sup> for Compliance Web-Aktivität, die im Browser angezeigt wird.



## 5 Systemvoraussetzungen

---

### 5 Systemvoraussetzungen



Grundlegende Informationen zu den benötigten Hard- und Softwarekomponenten finden Sie in der Installationsanleitung *Installationsvoraussetzungen*.

## 6

**Benutzerrechte**

INSPIRATION<sup>neo</sup> for Compliance ist für mehrere Benutzer und Benutzergruppen konzipiert. Die Benutzerrechte können individuell gesetzt werden, indem jedem Benutzer oder jeder Benutzergruppe der Zugriff auf verschiedene Module oder Funktionen gewährt oder verweigert wird. Jedes denkbare Benutzerrecht-Szenario kann erstellt werden.

Nach der Anmeldung an INSPIRATION<sup>neo</sup> for Compliance sieht jeder Benutzer genau die Module und Funktionen, die gemäß dem vom Administrator definierten Benutzerrecht-Szenario für ihn freigegeben sind.

INSPIRATION<sup>neo</sup> for Compliance unterstützt außerdem ein vordefiniertes Benutzerrecht-Szenario, das speziell auf die Aufgaben der Trader zugeschnitten ist. Sobald ein Benutzer vom Administrator als Trader definiert wird, erhält er alle vordefinierten Trader-Benutzerrechte. Nach der Anmeldung in INSPIRATION<sup>neo</sup> for Compliance stehen diesem Benutzer genau die Module und Funktionen zur Verfügung, die er für seine Tätigkeit als Trader benötigt. Module und Funktionen, die von Trader nicht benötigt werden, werden automatisch ausgeblendet.



Die Zuordnung von Benutzerrechten erfolgt mit der Applikation System Configuration. Falls eine Anpassung der Benutzerrechte notwendig wird, wenden Sie sich bitte an den Systemadministrator.

## 7

## Applikation starten

Starten Sie den Browser und geben Sie die [URL](#) des Applikations-Servers in die Adressleiste ein. Die [URL](#) zum Zugriff auf die Applikation erfahren Sie von Ihrem Systemadministrator.

Nach Eingabe der URL wird der folgende Anmeldebildschirm angezeigt.

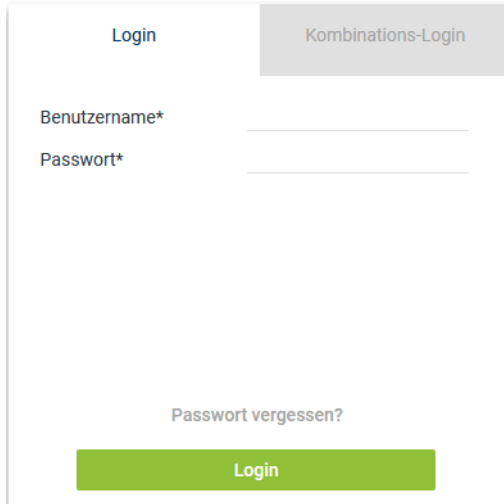


Abb. 1: Anmeldebildschirm

Grundsätzlich gibt es folgende Login-Möglichkeiten:

- Single Login = normales Benutzer-Login, siehe [Kapitel "Single Login", S. 11](#)
- Kombinations-Login, siehe [Kapitel "Kombinations-Login", S. 12](#)
- Login mit Zwei-Faktor-Authentifizierung, siehe [Kapitel "Login mit Zwei-Faktor-Authentifizierung", S. 13](#).



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

## 7.1

## Single Login

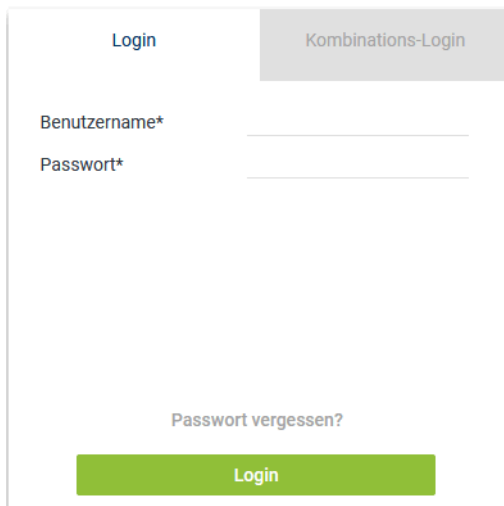


Abb. 2: Single Login

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:

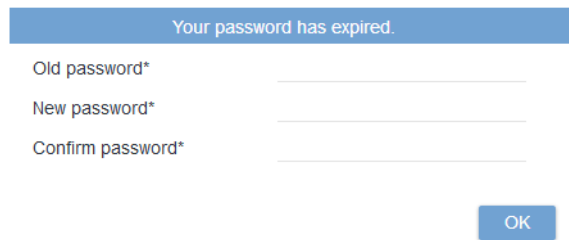


Abb. 3: Ihr Passwort ist abgelaufen

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.

## 7.2

### Kombinations-Login

Es kann aus Sicherheitsgründen sinnvoll sein, einem Benutzer einen Kombinationsbenutzer zuzuordnen. So kann beispielsweise sichergestellt werden, dass ein Supervisor nur auf aufgezeichnete Konversationen zugreift, wenn ein Mitglied des Betriebsrats anwesend ist.

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*.

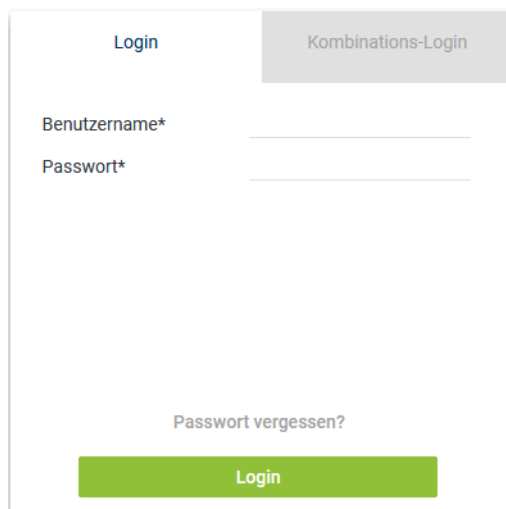


Abb. 4: Login

2. Das Fenster *Kombinations-Login* erscheint.

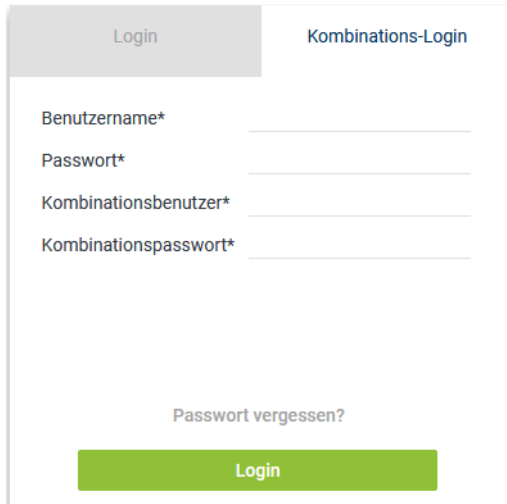


Abb. 5: Kombinations-Login

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*.

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

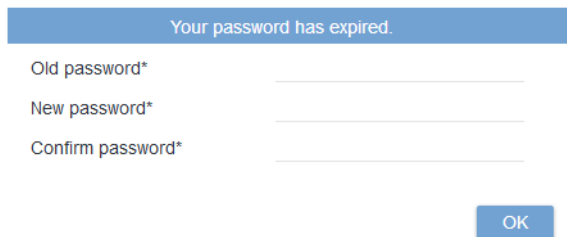


Abb. 6: Ihr Passwort ist abgelaufen

5. Geben Sie im Eingabefeld *Altes Passwort* Ihr neues Passwort, das Sie per E-Mail erhalten haben, ein.

6. Geben Sie im Eingabefeld *Neues Passwort* Ihr neues geändertes Passwort ein.

7. Geben Sie im Eingabefeld *Passwort bestätigen* erneut Ihr neues geändertes Passwort ein.

8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.

⇒ Es erscheint der Startbildschirm der Applikation.

### 7.3

#### 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:

Zwei-Faktor-Authentifizierung

Bitte scannen Sie den angezeigten QR-Code mit Ihrer Authenticator-App



Bitte geben Sie Ihren zweiten Faktorcode ein

Code

**Code bestätigen**

Zurück

Abb. 7: 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 abubrechen, 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.

Zwei-Faktor-Authentifizierung

Bitte geben Sie Ihren zweiten Faktorcode ein

Code

**Code bestätigen**

Zurück

Abb. 8: Code bestätigen

## 7.4

## 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.

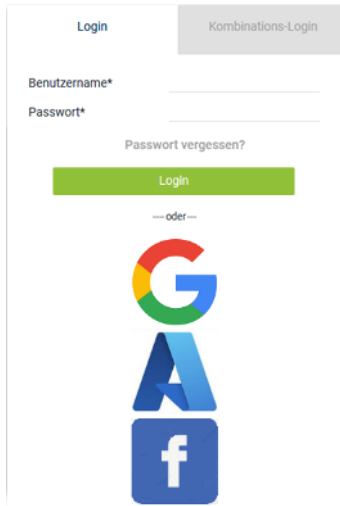


Abb. 9: OAuth-Login

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:

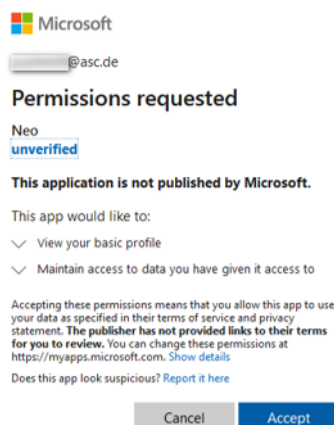


Abb. 10: Bestätigung erforderlich (Beispiel Azure)

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.

### 7.5 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?*

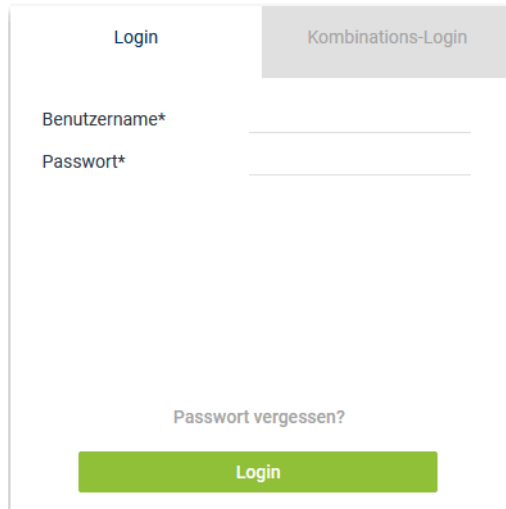


Abb. 11: Login-Fenster

2. Das Fenster *Passwort vergessen?* erscheint.

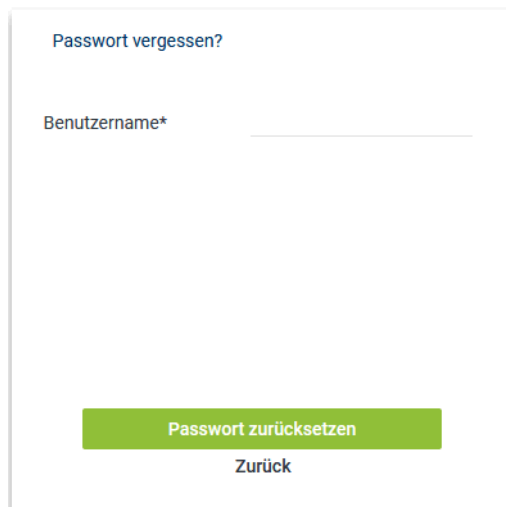


Abb. 12: Passwort anfordern

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*.



### 7.6 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:

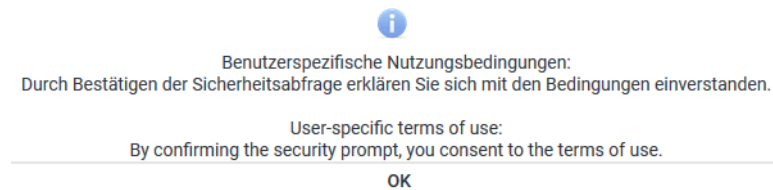


Abb. 13: Nutzungsbedingungen akzeptieren (Beispiel)

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



Nach erfolgreichem Login wird standardmäßig das Aktivitäten-Modul angezeigt. Über die Navigationsleiste kann zwischen den einzelnen Funktionsmodulen gewechselt werden.

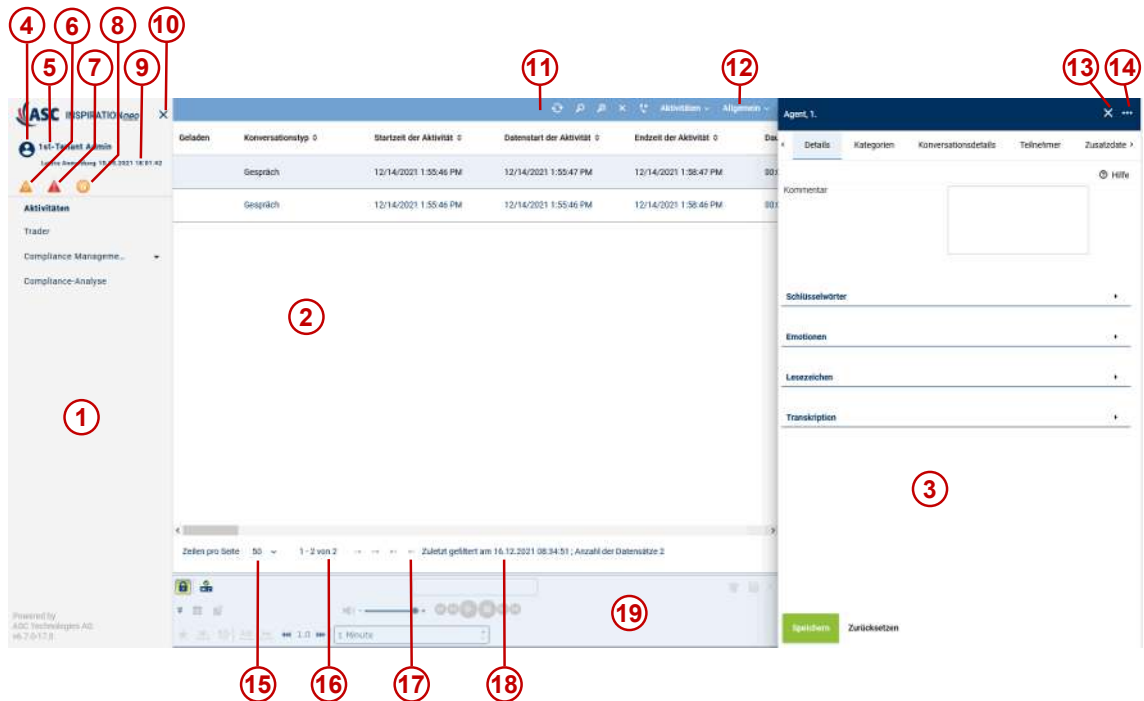













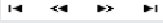


Abb. 14: Startbildschirm

1	Navigationsleiste	Enthält die einzelnen Menüpunkte (Funktions-Module), siehe <a href="#">Kapitel "Navigationsleiste", S. 20</a> .
2	Hauptansicht	Enthält die wichtigsten Informationen zum ausgewählten Modul im Überblick, siehe <a href="#">Kapitel "Hauptansicht", S. 23</a> .
3	Detailansicht	Enthält Detailinformationen, Funktionen und Einstellmöglichkeiten zum ausgewählten Element der Hauptansicht, siehe <a href="#">Kapitel "Detailansicht", S. 26</a> .
4	 (Angemeldet als)	<div> <b>Passwort ändern</b>  Menüpunkt, über den Sie Ihr Passwort ändern können, siehe <a href="#">Kapitel "Passwort ändern", S. 30</a>. </div> <div> <b>Wiedergabeserver ändern</b>  Menüpunkt, über den Sie Ihren Wiedergabeserver ändern können, siehe <a href="#">Kapitel "Wiedergabeserver ändern", S. 42</a>. </div> <div> <b>Navigationsleiste</b>  Menüpunkt, über den Sie die Darstellung der Navigationsleiste ändern können, siehe <a href="#">Kapitel "Navigationsleiste", S. 20</a>. </div> <div> <b>Sprache</b>  Menüpunkt, über den Sie die Sprache der Bedienoberfläche wählen können, siehe <a href="#">Kapitel "Sprache umschalten", S. 29</a>. </div> <div> <b>Info</b>  Menüpunkt, über den Sie Informationen zum Versionsstand der Software aufrufen können, siehe <a href="#">Kapitel "Info aufrufen", S. 29</a>. </div> <div> <b>Logoff</b>  Menüpunkt, über den Sie sich von der Applikation abmelden können. </div>
5	Benutzer	Name des angemeldeten Benutzers.


6		(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.
7		(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.
8			Zeigt an, wann Ihr Passwort abläuft. Um das Hinweissymbol auszublenden, klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Okay</i> .
9		Letztes Login-Datum	Zeigt das letzte Login-Datum an.
10		(Zuklappen)	Funktionssymbol, über das Sie Anzeigebereiche zuklappen bzw. reduzieren können.
		(Erweitern)	Funktionssymbol, über das Sie Anzeigebereiche aufklappen bzw. erweitern können.
11		Symbolleiste	<p>Enthält Funktionssymbole und Menüpunkte mit Funktionen für die Elemente der Hauptansicht. Welche Funktionssymbole und Menüpunkte angezeigt werden, ist abhängig vom ausgewählten Modul.</p> <p>Folgende Funktionssymbole sind in allen Symbolleisten enthalten:</p> <p> oder  (<i>Suchen</i>)          Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen (siehe <a href="#">Kapitel "Suchen", S. 32</a>). Das Symbol  (<i>Suchen</i>) wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.</p> <p> (<i>Suche zurücksetzen</i>)          Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück. Die Suche wird ohne manuelle Filterung gestartet.</p> <p>Individuelle Funktionssymbole und Menüpunkte sind in den Beschreibungen zu den jeweiligen Modulen erläutert.</p>
12	Allgemein	Drucken	Menüpunkt, über den Sie die Tabelle der Hauptansicht ausdrucken können, siehe <a href="#">Kapitel "Drucken", S. 32</a> .
		Tabelle anpassen	Öffnet das Fenster <i>Tabellenkonfiguration</i> , siehe <a href="#">Kapitel "Tabelle anpassen", S. 25</a> .
		Allgemeine Hilfe	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet. Siehe <a href="#">Kapitel "Online-Hilfe aufrufen", S. 31</a> .

	<i>Modul-Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet. Siehe <a href="#">Kapitel "Online-Hilfe aufrufen"</a> , S. 31.
13	 (Zuklappen)	Funktionssymbol, über das Sie den Anzeigebereich der Detailansicht schließen können.
14	 (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.
15		Zeigt die Anzahl der Zeilen pro Seite. 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.
16	Bereich der angezeigten Datensätze	Zeigt den Bereich der angezeigten Datensätze auf der aktuellen Seite der Hauptansicht.
17		Schaltflächen, über die Sie in den Seiten der Hauptansicht blättern können.
18	<i>Zuletzt gefiltert am ...; Anzahl der Datensätze: ..</i>	Zeigt den Zeitpunkt der letzten Filterung (Suche) und die Anzahl der Datensätze entsprechend der aktuellen Suchergebnisliste in der Hauptansicht.  Diese Anzeige steht nicht in allen Modulen zur Verfügung.
19		Zeigt das Replay-Modul für die Steuerung der Wiedergabe.



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.

## 8.1 Navigationsleiste

In der Navigationsleiste werden die einzelnen Module der Applikation angezeigt.

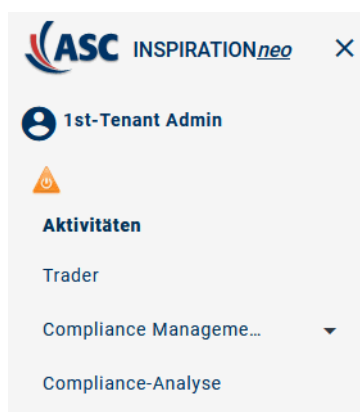




Abb. 15: Navigationsleiste (Beispiel)

Module, die Untermenüs enthalten, sind mit einem Pfeilsymbol gekennzeichnet.

Klicken Sie auf den Modulnamen, um eine Übersicht mit der Beschreibung aller Untermenüs anzuzeigen. Klicken Sie auf das Pfeilsymbol, um die Untermenüs eines Moduls einzublenden oder auszublenden.

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

## 8.1.1 Kurzbeschreibung der Module

Modulname	Untermenüs	Beschreibung
Aktivitäten		<ul style="list-style-type: none"><li>• Suche und Wiedergabe von aufgezeichneten Aktivitäten</li><li>• Analyse von Aktivitäten</li></ul>
Trader		<ul style="list-style-type: none"><li>• Zeigt Trader-Daten an</li><li>• Bietet die Möglichkeit, vorhandene Daten zu ändern</li></ul>
Compliance Management		<ul style="list-style-type: none"><li>• Erstellung, Durchführung und Verwaltung verschiedener Compliance-Management-Prozessen</li></ul>
	Compliance-Alarms	<ul style="list-style-type: none"><li>• Definition und Zuordnung von Compliance-Alarms</li></ul>
Compliance-Analyse		<ul style="list-style-type: none"><li>• Erstellung und Verwaltung von Compliance-Analyse-Jobs</li><li>• Suchen nach Schlüsselwörtern, Emotionen oder Mustern in aufgezeichneten Aktivitäten</li><li>• Umwandlung von Audiodaten in Text</li></ul>

Tab. 3: Modulbeschreibungen



---

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

---

## 8.2 Hauptansicht

Die Hauptansicht bietet einen Überblick über die im Modul verwalteten Daten.

Der Inhalt der Hauptansicht hängt vom ausgewählten Modul ab. Eine Beschreibung der modulspezifischen Inhalte finden Sie in der Anleitung für das jeweilige Modul.

Grundsätzlich besteht die Hauptansicht aus einer Tabelle, die die Datensätze des ausgewählten Moduls beinhaltet.





In den meisten Modulen können Sie die Sortierreihenfolge und die Anordnung der Spalten beliebig anpassen, siehe [Kapitel "Sortierreihenfolge ändern", S. 23](#) und [Kapitel "Tabelle anpassen", S. 25](#). In diesen Modulen können Sie auch die Spaltenbreiten anpassen, indem Sie den rechten Rand der Zelle einer der Spaltenüberschrift mit der Maus anklicken, halten und verschieben.

Die Hauptansicht enthält außerdem eine Symbolleiste mit allen Funktionen, die auf die Elemente der Hauptansicht angewendet werden können. Die verschiedenen Symbolleisten sind in den Beschreibungen zu den jeweiligen Modulen erläutert.

Am unteren Rand der Hauptansicht finden Sie in den meisten Modulen 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. 16: 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.

In anderen Modulen können Sie mit Scrollbalken durch die Hauptansicht navigieren.

### 8.2.1 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.

### 8.2.2 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. 17: Tabellenansicht filtern (Beispiel)

- 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 ↕
100				
1000	10.	Agent		
100	1.	Agent		

<div> <div> <div>&lt;</div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div>&gt;</div> </div> </div>				
Zeilen pro Seite	50 ▾	1 - 2 von 2	<div> <div>&lt;=&lt;</div> <div>&gt;&gt;=&gt;</div> </div>	

Abb. 18: 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 v Allgemein v				
Personalnummer ↕	Vorname ↕	Nachname ↕	Benutzername ↕	Einstellungsdatum ↕
10		A		
1000	10.	Agent		
100	1.	Agent		

<div> <div>Zeilen pro Seite</div> <div>50</div> <div>1 - 2 von 2</div> <div> <div>&lt;</div> <div>&lt;&lt;</div> <div>&gt;&gt;</div> <div>&gt;</div> </div> </div>				
--	--	--	--	--

Abb. 19: Tabellenansicht filtern - mehrere Kriterien

### 8.2.3

#### 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. 20: 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.
<i>Als Standardkonfiguration speichern</i>	<p>Wird dieses Kontrollkästchen aktiviert, wird die Tabellenkonfiguration für die Angestellten des Mandanten beim Übernehmen als Standard gespeichert.</p> <p><b>HINWEIS!</b> Die Option wird nur angezeigt, wenn Sie über das entsprechende Recht verfügen.</p>
Standard	Setzt die Konfiguration im Fenster <i>Tabellenkonfiguration</i> auf die Standard-Einstellungen zurück und schließt das Fenster.
Übernehmen	<p>Speichert alle Änderungen und schließt das Fenster <i>Tabellenkonfiguration</i>.</p> <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><b>Ja</b> 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><b>Nein</b> 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.

- Konfigurieren Sie die Spaltenansicht entsprechend Ihren Anforderungen.
- 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.
- 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 ✕.

### 8.2.3.1 Spaltenbreite der Tabelle anpassen

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

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

## 8.3 Detailansicht

Die Detailansicht enthält Detailinformationen, Funktionen und Einstellmöglichkeiten zum ausgewählten Element der Hauptansicht.

Der Inhalt der Detailansicht hängt vom ausgewählten Modul ab. Eine Beschreibung der modulspezifischen Inhalte finden Sie in der Anleitung für das jeweilige Modul.

Die verschiedenen Detailansichten können untergliedert sein in Registerkarten und Gruppenfelder.

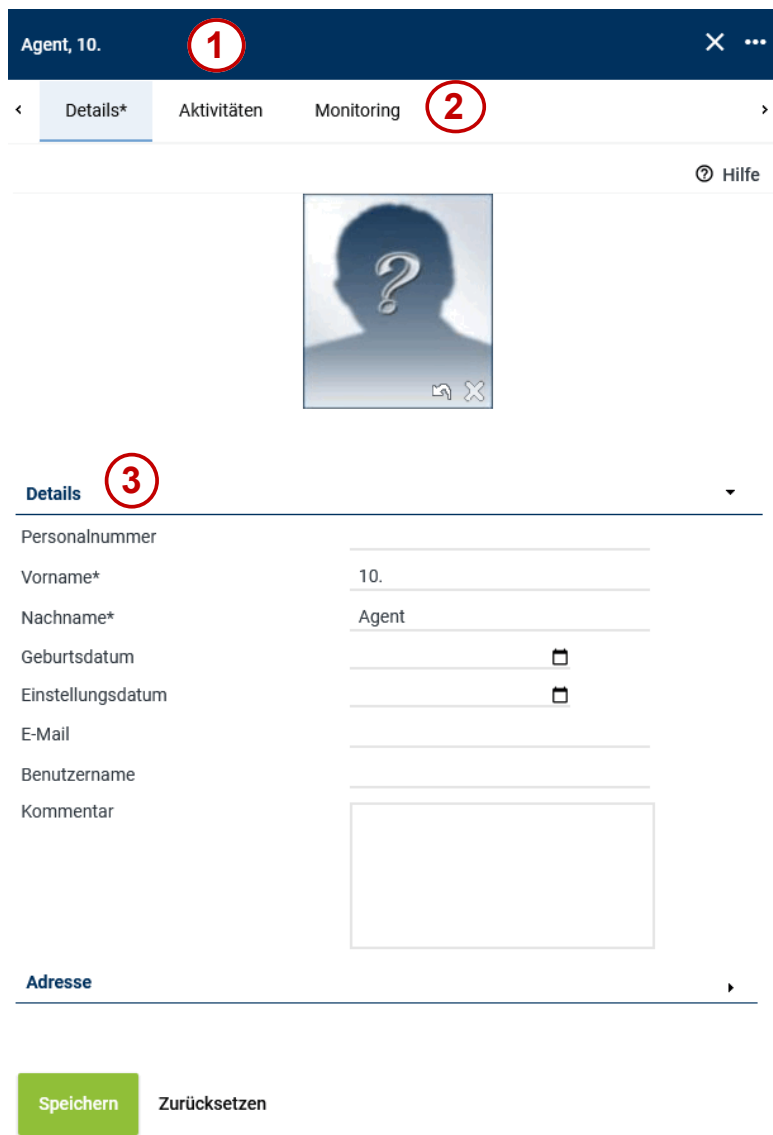


Abb. 21: Detailansicht (Beispiel)

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| 1 | Bezeichnung des ausgewählten Elements |
| 2 | Registerkarten                        |
| 3 | Gruppenfeld                           |

Um zwischen den Registerkarten zu wechseln, klicken Sie auf die Registerkarte, die Sie anzeigen möchten.

Um ein Gruppenfeld zu öffnen, klicken Sie auf den Pfeil ► neben dem Gruppenfeldnamen.

Um ein Gruppenfeld auszublenden, klicken Sie auf den Pfeil ▼ neben dem Gruppenfeldnamen.

Wenn Sie Änderungen vornehmen, können Sie ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Änderungen verloren gehen.

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

Um Änderungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Um ungespeicherte Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

### 8.3.1 Texteingabefelder

Es gibt 2 verschiedene Felder zur Eingabe von Text:

#### 1-zeilige Eingabefelder

Maximale Textlänge: 255 Zeichen

Benutzername

Abb. 22: 1-zeiliges Eingabefeld (Beispiel)

#### Mehrzeilige Eingabefelder

Maximale Textlänge: 1500 Zeichen


Kommentar

Abb. 23: Mehrzeiliges Eingabefeld (Beispiel)

## 9 Allgemeine Funktionen

Die im Folgenden beschriebenen Funktionen stehen grundsätzlich bzw. in den meisten Modulen zur Verfügung.

### 9.1 Sprache umschalten

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

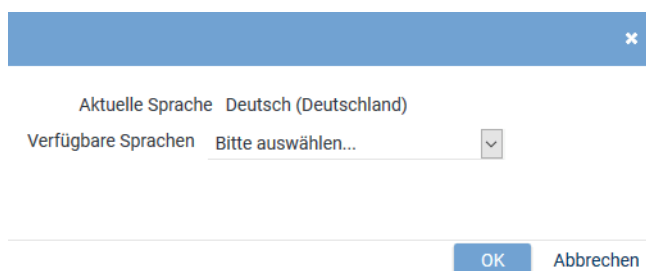



Abb. 24: Sprache ändern

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.

### 9.2 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. 5: 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. 25: 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.

Zusatzinformationen

**Lizenz-Informationen**

System-ID: 2322891  
Auftragsnummer: 66666666

Schließen


Abb. 26: Zusatzinformationen

## 9.3

## 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:


Passwort ändern

Altes Passwort\*  
Neues Passwort\*  
Passwort bestätigen\*

OK Zurücksetzen


Abb. 27: Passwort ändern


- Geben Sie Ihr altes Passwort ein.
- 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  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.

#### 9.4 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.

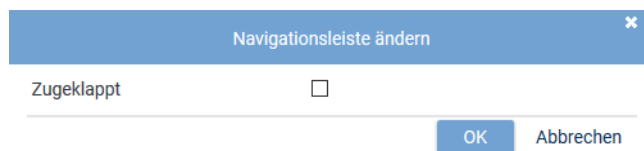



Abb. 28: Navigationsleiste ändern

#### 9.5 Online-Hilfe aufrufen

An verschiedenen Stellen im System steht Ihnen eine Online-Hilfe zur Verfügung. Sie können die Online-Hilfe folgendermaßen aufrufen:

Menüpunkt / Schaltfläche	Ort	Ergebnis
Allgemein	Symbolleiste der Hauptansicht	Wählen Sie hier aus, ob Sie die <i>Allgemeine Hilfe</i> oder die <i>Modul-Hilfe</i> öffnen möchten.
 <b>Hilfe</b>	Detailansicht / Zusatzfenster	Eine themenspezifische Hilfe wird geöffnet, abhängig davon, in welcher Registerkarte oder in welchem Zusatzfenster Sie sich befinden.

Tab. 6: Online-Hilfe aufrufen

Wenn Sie auf den Menüpunkt *Allgemein* klicken, können Sie zwischen folgenden Optionen wählen:

<i>Allgemeine Hilfe</i>	Die Hilfe zu den allgemeinen Funktionen der Applikation wird geöffnet.
<i>Modul-Hilfe</i>	Eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, wird geöffnet.

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

## 9.6 Drucken

Mit dieser Funktion können Sie die Tabelle der Hauptansicht ausdrucken.

- ✓ Druck-Voreinstellung im Browser unter *Datei > Seite einrichten*: Seitenausrichtung ist auf Querformat gestellt.
  - ✓ Zusätzlich bei Nutzung des Browsers Mozilla Firefox:  
Druck-Voreinstellung im Browser unter *Datei > Seite einrichten*: Skalierung ist auf 110 % eingestellt.
1. Klicken Sie im Menü *Allgemein* der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Drucken*.  
⇒ Die Druckvorschau erscheint.
  2. Um den Druckvorgang abubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.  
Um den Druckvorgang fortzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Drucken*.  
⇒ Das Fenster *Drucken* erscheint.

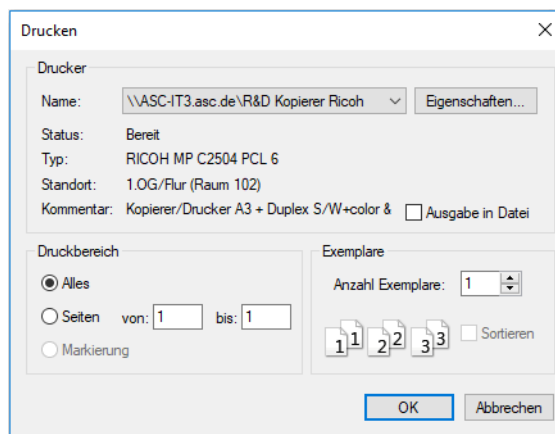



Abb. 29: Drucken (Beispiel)

3. Stellen Sie die entsprechenden Druckoptionen ein.
4. Um den Ausdruck zu starten, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.  
Um den Druckvorgang abubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

## 9.7 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. 30: 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.
<span style="background-color: #4f81bd; color: white; padding: 2px 5px;">Suchen</span>	Startet die Suche.
<span style="background-color: #4f81bd; color: white; padding: 2px 5px;">Zurücksetzen</span>	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück.
<span style="background-color: #4f81bd; color: white; padding: 2px 5px;">Suchen verwalten</span>	Ermöglicht das Speichern und Laden von Suchvorgängen.
	Schließt das Fenster <i>Suchkriterium</i> .

### 9.7.1 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.

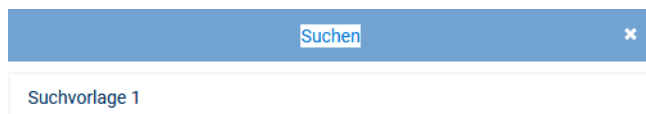
Abhängig vom Suchkriterium gibt es unterschiedliche Möglichkeiten, Vergleichswerte einzutragen oder auszuwählen:

- 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.

### 9.7.2 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. 32, S. 35](#).
- ⇒ Falls gespeicherte Suchen existieren, erscheint das Fenster *Suchen*.




[Neue Suche ...](#)

Abb. 31: 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. 32: Fenster Suchkriterien (Beispiel)

4. Stellen Sie die entsprechenden Suchkriterien ein, siehe [Kapitel "Suchkriterien", S. 33](#).
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. 35](#).  
Um alle manuell gesetzten Suchkriterien zurückzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.  
Um das Fenster *Suchkriterien* zu schließen, klicken Sie auf das Symbol .

### 9.7.3 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. 34](#).

1. Stellen Sie die entsprechenden Suchkriterien ein, siehe [Kapitel "Suchkriterien", S. 33](#).



Abb. 33: 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.

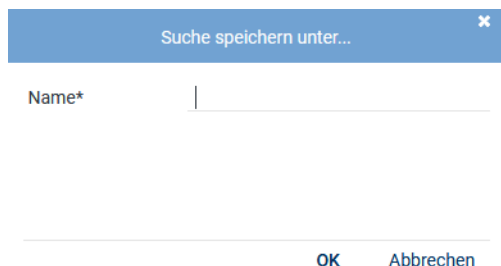


Abb. 34: Suche speichern

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.

#### 9.7.4

#### Gespeicherte Suche editieren

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



Abb. 35: Fenster Suchen (Beispiel)

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



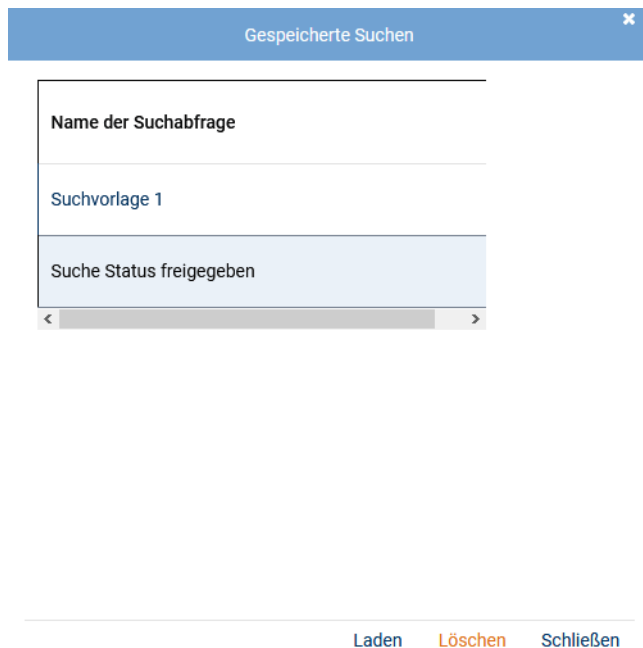
Abb. 36: Fenster Suchkriterien (Beispiel)

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen verwalten* > Menüpunkt *Gespeicherte Suchen....*  
⇒ Das Fenster *Gespeicherte Suchen* erscheint.



Abb. 37: Gespeicherte Suchen (Beispiel)

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



Name der Suchabfrage	Suchvorlage	Status
Suchvorlage 1	Suche Status freigegeben	

Laden    Löschen    Schließen

Abb. 38: 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. 39: 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. 35](#).

### 9.7.5 Über gespeicherte Suche suchen

Wenn Sie Sucheinstellungen gespeichert haben (siehe [Kapitel "Suche speichern", S. 35](#)), können Sie schnell nach den gespeicherten Suchkriterien suchen.

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



Abb. 40: Suchen (Beispiel)

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

### 9.7.6 Gespeicherte Suche löschen

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



Abb. 41: Fenster Suchen (Beispiel)

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



Abb. 42: Fenster Suchkriterien (Beispiel)

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

⇒ Das Fenster *Gespeicherte Suchen* erscheint.

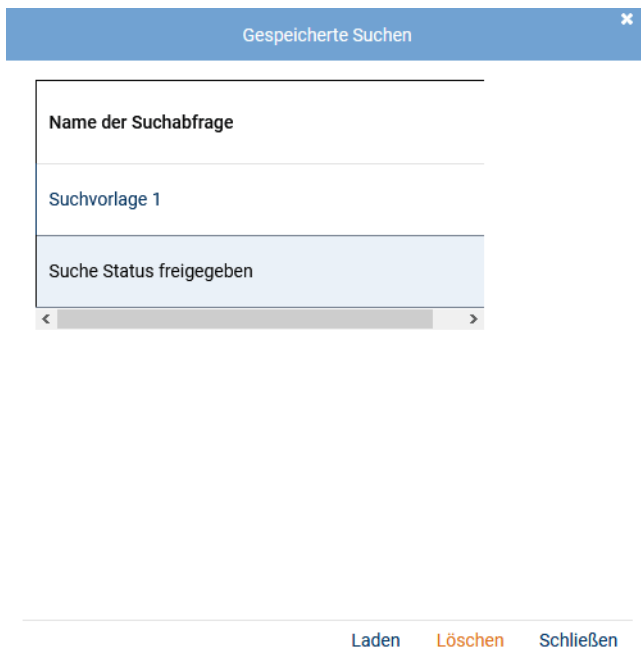


The screenshot shows a window titled 'Gespeicherte Suchen' with a close button (X) in the top right corner. Inside the window, there is a list of saved searches. The first entry is 'Name der Suchabfrage'. Below it, there is a search template 'Suchvorlage 1'. The third entry is 'Suche Status freigegeben', which is highlighted in blue. At the bottom of the list, there is a horizontal scrollbar with left and right arrow buttons.

Laden Löschen Schließen

Abb. 43: Gespeicherte Suchen (Beispiel)

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



This screenshot is similar to the previous one, but the entry 'Suche Status freigegeben' is now highlighted in blue, indicating it is selected. The window title 'Gespeicherte Suchen' and the close button (X) are still present. The same search template 'Suchvorlage 1' and the first entry 'Name der Suchabfrage' are visible above the selected entry. The horizontal scrollbar is also present at the bottom.

Laden Löschen Schließen

Abb. 44: Gespeicherte Suche löschen (Beispiel)

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

### 9.7.7

#### 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.

1. 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. 33](#).



Abb. 45: 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.

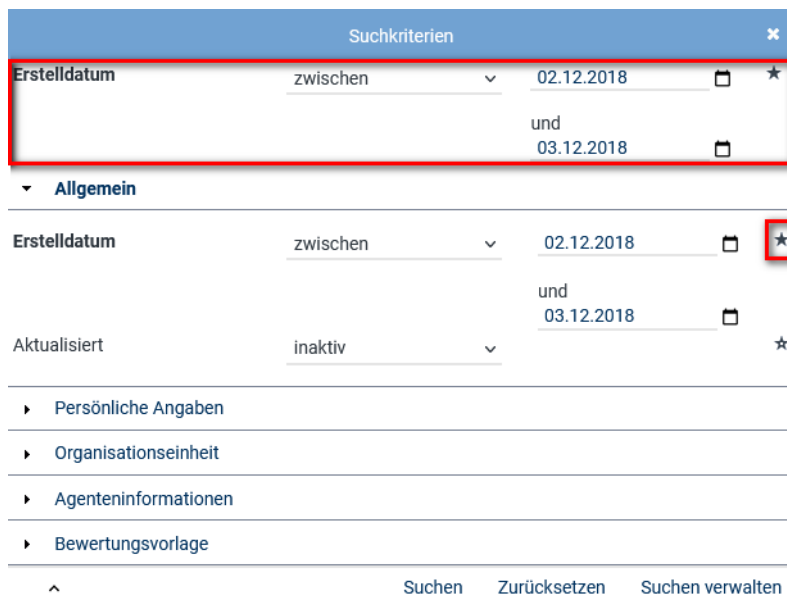


Abb. 46: Suchkriterium als Favorit markiert (Beispiel)

- 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. 47: Suchkriterium nicht als Favorit markiert (Beispiel)

## 9.8

### Wiedergabeserver ändern

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

Wiedergabeserver ändern ✕

Aktueller Wiedergabeserver    Replay 1

Wiedergabeserver    Replay 1

▼

OK

Abbrechen

Abb. 48: Wiedergabeserver ändern

- Wählen Sie den Wiedergabeserver aus der Dropdown-Liste aus.
- Um die Änderung zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.  
Um die Änderung zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Abbrechen**.

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Anmeldebildschirm .....	11
Abb. 2	Single Login .....	11
Abb. 3	Ihr Passwort ist abgelaufen .....	12
Abb. 4	Login .....	12
Abb. 5	Kombinations-Login .....	13
Abb. 6	Ihr Passwort ist abgelaufen .....	13
Abb. 7	Login Zwei-Faktor-Authentifizierung .....	14
Abb. 8	Code bestätigen.....	14
Abb. 9	OAuth-Login.....	15
Abb. 10	Bestätigung erforderlich (Beispiel Azure) .....	15
Abb. 11	Login-Fenster.....	16
Abb. 12	Passwort anfordern.....	16
Abb. 13	Nutzungsbedingungen akzeptieren (Beispiel) .....	17
Abb. 14	Startbildschirm .....	18
Abb. 15	Navigationsleiste (Beispiel).....	20
Abb. 16	Seitenumschaltung .....	23
Abb. 17	Tabellenansicht filtern (Beispiel).....	24
Abb. 18	Tabellenansicht filtern - 1 Kriterium .....	24
Abb. 19	Tabellenansicht filtern - mehrere Kriterien.....	25
Abb. 20	Tabelle der Hauptansicht anpassen (Beispiel) .....	25
Abb. 21	Detailansicht (Beispiel) .....	27
Abb. 22	1-zeiliges Eingabefeld (Beispiel).....	28
Abb. 23	Mehrzeiliges Eingabefeld (Beispiel).....	28
Abb. 24	Sprache ändern .....	29
Abb. 25	Installierte Produktversionen .....	30
Abb. 26	Zusatzinformationen .....	30
Abb. 27	Passwort ändern.....	30
Abb. 28	Navigationsleiste ändern .....	31
Abb. 29	Drucken (Beispiel) .....	32
Abb. 30	Suchkriterien (Beispiel).....	33
Abb. 31	Fenster Suchen (Beispiel) .....	35
Abb. 32	Fenster Suchkriterien (Beispiel).....	35
Abb. 33	Suchkriterien eingeben (Beispiel) .....	36
Abb. 34	Suche speichern .....	36
Abb. 35	Fenster Suchen (Beispiel) .....	36
Abb. 36	Fenster Suchkriterien (Beispiel).....	37
Abb. 37	Gespeicherte Suchen (Beispiel) .....	37
Abb. 38	Gespeicherte Suche editieren (Beispiel) .....	38
Abb. 39	Suchkriterien (Beispiel).....	38
Abb. 40	Suchen (Beispiel).....	39
Abb. 41	Fenster Suchen (Beispiel) .....	39

Abb. 42	Fenster Suchkriterien (Beispiel).....	39
Abb. 43	Gespeicherte Suchen (Beispiel) .....	40
Abb. 44	Gespeicherte Suche löschen (Beispiel).....	40
Abb. 45	Suchkriterien eingeben (Beispiel) .....	41
Abb. 46	Suchkriterium als Favorit markiert (Beispiel) .....	41
Abb. 47	Suchkriterium nicht als Favorit markiert (Beispiel).....	42
Abb. 48	Wiedergabeserver ändern .....	42

## Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Lizenzen für Grundfunktionen.....	8
Tab. 2	Lizenzen für Compliance-Analyse .....	8
Tab. 3	Modulbeschreibungen .....	22
Tab. 4	Hauptansicht - Sortierreihenfolge ändern .....	23
Tab. 5	Informationen .....	29
Tab. 6	Online-Hilfe aufrufen .....	31

---

## Glossar

### API

---

Application Programming Interface

### 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)

### 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)