

# INSPIRATIONneo

## Vorlagenassistent



## Bedienungsanleitung

17.05.2019

*Originalanleitung*

### Produktlinie neo, Version 6.x

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

INSPIRATIONneo

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

Copyright © 2019 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>6</b>
<b>2</b>	<b>Einleitung.....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Vorlage erstellen .....</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Symbolleiste des Vorlagenassistenten.....</b>	<b>10</b>
4.1	Element im Arbeitsbereich löschen.....	10
4.2	Element im Arbeitsbereich ausschneiden und einfügen .....	10
4.3	Element im Arbeitsbereich kopieren und einfügen.....	11
4.4	Elemente im Arbeitsbereich links ausrichten .....	11
4.5	Elemente im Arbeitsbereich oben ausrichten.....	11
4.6	Raster im Arbeitsbereich ein- und ausschalten.....	11
4.7	Sektion bearbeiten .....	11
4.7.1	Neue Sektion hinzufügen .....	13
4.7.2	Sektion löschen.....	13
4.7.2.1	Sektion löschen - Variante 1 .....	13
4.7.2.2	Sektion löschen - Variante 2 .....	14
4.7.3	Sektion wechseln .....	15
4.7.3.1	Sektion wechseln - Variante 1.....	15
4.7.3.2	Sektion wechseln - Variante 2.....	15
4.8	Wertungsschema auswählen .....	16
4.9	Skills hinzufügen .....	16
4.10	Vorschau anzeigen .....	17
4.11	Zusammenfassung anzeigen .....	18
<b>5</b>	<b>Elementleiste .....</b>	<b>20</b>
5.1	Registerkarte Elemente.....	20
5.1.1	Element Optionsfeld-Frage .....	21
5.1.2	Element Auswahlliste-Frage .....	22
5.1.3	Element Ja-/Nein-Frage .....	22
5.1.4	Element Anmerkung.....	22
5.1.5	Element Kommentar .....	22
5.1.6	Element Text .....	22
5.1.7	Element Fragegruppe .....	22
5.1.8	Element Bild .....	23
5.1.9	Element Link .....	23
5.1.10	Element Linie .....	23
5.1.11	Element Mehrfachauswahl-Frage .....	23
5.1.12	Element 0 - 9 Frage .....	23
5.1.13	Element 0 - 1 Frage .....	23
5.1.14	Element Kundenkommentar.....	24

5.2	Registerkarte Favoriten.....	24
5.2.1	Element als Favorit speichern.....	24
5.2.1.1	Favorit in bestimmter Kategorie speichern.....	25
5.2.1.2	Favoritenkategorie erstellen.....	26
5.2.1.3	Favoritenkategorie löschen.....	27
<b>6</b>	<b>Element-Browser.....</b>	<b>29</b>
6.1	Element auswählen.....	29
<b>7</b>	<b>Elementeigenschaften.....</b>	<b>30</b>
7.1	Allgemein.....	30
7.1.1	Neue Audiodatei hochladen und hinzufügen.....	32
7.1.2	Audiodatei aus der Dateiliste hinzufügen.....	33
7.1.3	Audiodatei aus der Dateiliste löschen.....	34
7.1.4	Link hinzufügen.....	35
7.1.5	Link aus der Dateiliste hinzufügen.....	38
7.1.6	Web-Adresse hinzufügen.....	39
7.1.7	Neues Bild hochladen und hinzufügen.....	40
7.1.8	Bild aus der Dateiliste hinzufügen.....	43
7.2	Anhang.....	44
7.2.1	Neue Datei als Anhang hochladen und hinzufügen.....	44
7.2.2	Datei aus Dateiliste hinzufügen.....	47
7.2.3	Datei als Anhang eines Elements entfernen.....	48
7.2.4	Datei aus Dateiliste löschen.....	48
7.2.5	Web-Adresse als Anhang hinzufügen.....	49
7.3	Antworten.....	49
7.3.1	Antwort bearbeiten.....	50
7.3.2	Antwort hinzufügen.....	51
7.3.3	Antwort löschen.....	52
7.4	Beschreibung.....	52
7.5	Frage.....	52
7.6	Fragen.....	53
7.6.1	Fragen hinzufügen.....	53
7.6.2	Fragenzuordnung entfernen.....	54
7.7	Fragegruppe.....	54
7.8	Inhalt.....	54
7.9	Kategorien.....	55
7.9.1	Neue Kategorie erstellen und hinzufügen.....	55
7.9.2	Existierende Kategorie zuordnen.....	56
7.9.3	Kategorie löschen.....	57
7.9.4	Kategorienzuordnung entfernen.....	58
7.10	Layout.....	58
7.10.1	Farbe ändern.....	59

---

7.10.2	Anzeigebereich der Antwort ändern.....	59
7.11	Score Guide .....	60
7.12	Text .....	60
	<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>62</b>
	<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>65</b>
	<b>Glossar .....</b>	<b>66</b>

## 1 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

---

### 2 Einleitung

Der Vorlagenassistent ermöglicht Ihnen in verschiedenen Modulen die Erstellung folgender Vorlagen:

- Bewertungsvorlagen
- Trainingspaketvorlagen
- Quizvorlagen
- Trainingspakete für Sessions

Mit diesen Vorlagen können Sie z. B. Sessions und Agenten bewerten oder ein Trainingspaket bzw. ein Quiz zusammenstellen. Je nachdem, in welchem Modul Sie sich gerade befinden, stellt Ihnen der Vorlagenassistent unterschiedlich Elemente zur Gestaltung der Vorlage zur Verfügung.

Sie gelangen zum Vorlagenassistenten, indem Sie in der Hauptansicht des jeweiligen Moduls in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Erstellen*) klicken. Eine detaillierte Beschreibung, wie die individuellen Vorlagen erstellt werden, finden Sie in den jeweiligen Bedienungsanleitungen der INSPIRATION<sub>neo</sub>-Module.

3 Vorlage erstellen

1. Um zum Vorlagenassistent zu gelangen, klicken Sie in der Hauptansicht des jeweiligen Moduls in der Symbolleiste auf das Symbol **+** (*Erstellen*).
2. Wählen Sie abhängig von Ihren Bedürfnissen und von dem Modul, in dem Sie sich befinden, einen entsprechenden Menüpunkt.
  - ⇒ Folgendes Fenster wird automatisch geöffnet:

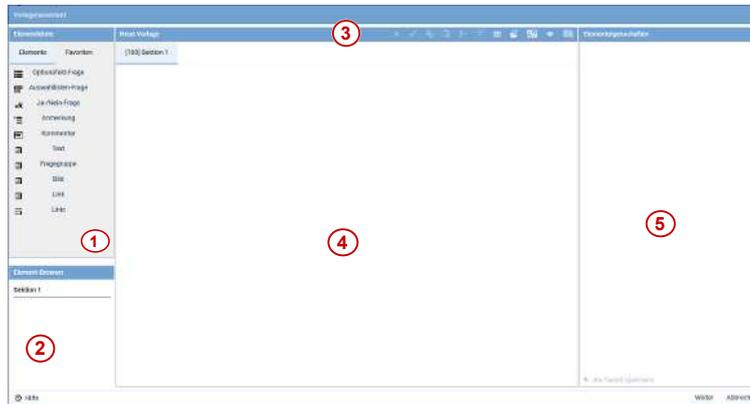


Abb. 1: Vorlage erstellen (Beispiel)

1	<p><b>Elementleiste</b></p> <p>Dieser Bereich links im Fenster enthält die Elemente, mit denen die Vorlagen erstellt werden.</p> <p>Siehe <a href="#">Kapitel "Elementleiste", S. 20</a>.</p>
2	<p><b>Element-Browser</b></p> <p>In diesem Bereich wird eine Übersicht der Sektionen der Vorlagen mit den darin enthaltenen Elementen angezeigt.</p> <p>Siehe <a href="#">Kapitel "Element-Browser", S. 29</a> und <a href="#">Kapitel "Neue Sektion hinzufügen", S. 13</a>.</p>
3	<p><b>Symbolleiste</b></p> <p>In diesem Bereich befinden sich die zur Verfügung stehenden Steuerungselemente.</p> <p>Siehe <a href="#">Kapitel "Symbolleiste des Vorlagenassistenten", S. 10</a>.</p>
4	<p><b>Arbeitsbereich</b></p> <p>In diesem Bereich werden die Elemente positioniert.</p>
5	<p><b>Elementeigenschaften</b></p> <p>In diesem Bereich werden die Details zu den ausgewählten Elementen definiert.</p> <p>Siehe <a href="#">Kapitel "Elementeigenschaften", S. 30</a>.</p>

 **Hilfe** Öffnet die Online-Hilfe

3. Klicken Sie in der Elementleiste entweder in der Registerkarte *Elemente* oder in der Registerkarte *Favoriten* auf das Element, das Sie einfügen möchten (siehe [Kapitel "Registerkarte Elemente", S. 20](#) und [Kapitel "Registerkarte Favoriten", S. 24](#)).
  - ⇒ Das ausgewählte Element wird im Arbeitsbereich eingefügt.
  - ⇒ In den Elementeigenschaften werden die elementspezifischen Eigenschaften angezeigt.
4. Gestalten Sie das Element anhand der elementspezifischen Eigenschaften, so wie Sie es benötigen (siehe [Kapitel "Elementeigenschaften", S. 30](#)).

5. Fügen Sie alle Elemente ein, die in der Vorlage enthalten sein sollen.  
Sie können die Vorlage bei Bedarf in Sektionen unterteilen (siehe [Kapitel "Neue Sektion hinzufügen"](#), S. 13 und [Kapitel "Sektion bearbeiten"](#), S. 11).
6. Ordnen Sie die Elemente im Arbeitsbereich so an, wie Sie es benötigen. Nutzen Sie dazu die Funktionen der Symbolleiste (siehe [Kapitel "Symbolleiste des Vorlagenassistenten"](#), S. 10) oder klicken Sie die einzelnen Elemente an, um Sie mit dem Mauszeiger zu verschieben.
7. Um alle Änderungen zwischenspeichern und den Vorlagenassistenten zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Weiter*.  
Um alle Änderungen zu verwerfen und den Vorlagenassistenten zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.  
⇒ Das Fenster des Vorlagenassistenten wird geschlossen.

---

Jede Vorlage muss mindestens ein Element enthalten. Leere Vorlagen können nicht gespeichert werden.



Wenn Sie eine Call-Director-Umfrage anlegen, fügen Sie die gleiche Anzahl von Fragen und Antworten im Arbeitsbereich des Vorlagenassistenten ein, die zuvor im Call Director für diese Umfrage angelegt wurden.

- 
8. Nehmen Sie alle erforderlichen Einstellungen in den angezeigten Registerkarten des jeweiligen Moduls vor. Eine detaillierte Beschreibung der Registerkarten finden Sie in den jeweiligen Bedienungsanleitungen der INSPIRATION<sub>neo</sub>-Module.
  9. Um nach der Beendigung aller Eingaben in den Registerkarten die Vorlage zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Eingaben zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

## 4 Symbolleiste des Vorlagenassistenten

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 2: Symbolleiste des Vorlagenassistenten (Beispiel)

	<i>Löschen</i>	Löscht das ausgewählte Element (siehe <a href="#">Kapitel "Element im Arbeitsbereich löschen"</a> , S. 10).
	<i>Ausschneiden</i>	Schneidet das ausgewählte Element aus (siehe <a href="#">Kapitel "Element im Arbeitsbereich ausschneiden und einfügen"</a> , S. 10).
	<i>Kopieren</i>	Kopiert das ausgewählte Element (siehe <a href="#">Kapitel "Element im Arbeitsbereich kopieren und einfügen"</a> , S. 11).
	<i>Einfügen</i>	Fügt das ausgeschnittene oder kopierte Element ein (siehe <a href="#">Kapitel "Element im Arbeitsbereich ausschneiden und einfügen"</a> , S. 10 und <a href="#">Kapitel "Element im Arbeitsbereich kopieren und einfügen"</a> , S. 11).
	<i>Links ausrichten</i>	Richtet alle ausgewählten Elemente links aus (siehe <a href="#">Kapitel "Elemente im Arbeitsbereich links ausrichten"</a> , S. 11).
	<i>Oben ausrichten</i>	Richtet alle ausgewählten Elemente oben aus (siehe <a href="#">Kapitel "Elemente im Arbeitsbereich oben ausrichten"</a> , S. 11).
	<i>Raster ein-/aus-schalten</i>	Schaltet ein Raster im Arbeitsbereich ein oder aus (siehe <a href="#">Kapitel "Raster im Arbeitsbereich ein- und ausschalten"</a> , S. 11).
	<i>Sektion bearbeiten</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sektionen erstellt, bearbeitet und gelöscht werden können (siehe <a href="#">Kapitel "Sektion bearbeiten"</a> , S. 11).
	<i>Wertungsschema auswählen</i>	Öffnet das Fenster <i>Wertungsschema auswählen</i> (siehe <a href="#">Kapitel "Wertungsschema auswählen"</a> , S. 16).
	<i>Skills</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die Skills von Agenten hinzufügen können (siehe <a href="#">Kapitel "Skills hinzufügen"</a> , S. 16).
	<i>Vorschau anzeigen</i>	Zeigt eine Vorschau der Vorlage, die gerade bearbeitet wird, (siehe <a href="#">Kapitel "Vorschau anzeigen"</a> , S. 17).
	<i>Zusammenfassung</i>	Zeigt eine Zusammenfassung der Vorlage, die gerade bearbeitet wird (siehe <a href="#">Kapitel "Zusammenfassung anzeigen"</a> , S. 18).



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

### 4.1 Element im Arbeitsbereich löschen

1. Klicken Sie im Arbeitsbereich oder im Element-Browser auf das Element, das Sie löschen möchten. Um mehrere Elemente gleichzeitig auszuwählen, klicken Sie im Arbeitsbereich mit gedrückter [Strg]-Taste auf die Elemente, die Sie löschen möchten.
  - ⇒ Das entsprechende Element wird im Arbeitsbereich markiert.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Löschen*).
3. Um das ausgewählte Element wirklich zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.

### 4.2 Element im Arbeitsbereich ausschneiden und einfügen

1. Klicken Sie im Arbeitsbereich oder im Element-Browser auf das Element, das Sie ausschneiden möchten. Um mehrere Elemente gleichzeitig auszuwählen, klicken Sie im Arbeitsbereich mit gedrückter [Strg]-Taste auf die Elemente, die Sie ausschneiden möchten.
  - ⇒ Das entsprechende Element wird im Arbeitsbereich markiert.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Ausschneiden*).

3. Klicken Sie auf das Symbol  (*Einfügen*).  
Sie können das Element auch mehrmals und in unterschiedlichen Sektionen einfügen.  
⇒ Das Element wird im aktuellen Arbeitsbereich als unterstes Element eingefügt.

### 4.3 Element im Arbeitsbereich kopieren und einfügen

1. Klicken Sie im Arbeitsbereich oder im Element-Browser auf das Element, das Sie kopieren möchten. Um mehrere Elemente gleichzeitig auszuwählen, klicken Sie im Arbeitsbereich mit gedrückter [Strg]-Taste auf die Elemente, die Sie kopieren möchten.  
⇒ Das entsprechende Element wird im Arbeitsbereich markiert.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Kopieren*).
3. Klicken Sie auf das Symbol  (*Einfügen*).
4. Sie können das Element auch mehrmals und in unterschiedlichen Sektionen einfügen.  
⇒ Das Element wird im aktuellen Arbeitsbereich als unterstes Element eingefügt.

### 4.4 Elemente im Arbeitsbereich links ausrichten

1. Klicken Sie im Arbeitsbereich oder im Element-Browser auf das Element, an dem die nachfolgend ausgewählten Elemente ausgerichtet werden sollen.
2. Klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste im Arbeitsbereich oder im Element-Browser auf die Elemente, die ausgerichtet werden sollen.
3. Klicken Sie auf das Symbol  (*Links ausrichten*).  
⇒ Alle ausgewählten Elemente werden im Arbeitsbereich am zuerst gewählten Element links ausgerichtet.

### 4.5 Elemente im Arbeitsbereich oben ausrichten

1. Klicken Sie im Arbeitsbereich oder im Element-Browser auf das Element, an dem die nachfolgend ausgewählten Elemente ausgerichtet werden sollen.
2. Klicken Sie mit gedrückter [Strg]-Taste im Arbeitsbereich oder im Element-Browser auf die Elemente, die ausgerichtet werden sollen.
3. Klicken Sie auf das Symbol  (*Oben ausrichten*).  
⇒ Alle ausgewählten Elemente werden im Arbeitsbereich am zuerst gewählten Element oben ausgerichtet.

### 4.6 Raster im Arbeitsbereich ein- und ausschalten

Das Raster im Arbeitsbereich ist ein Hilfsmittel zum besseren Anordnen der Elemente. Die Elemente werden beim Verschieben an der linken oberen Ecke im Raster positioniert.

Um das Raster im Arbeitsbereich ein- oder auszuschalten, klicken Sie auf das Symbol  (*Raster ein-/ausschalten*).

### 4.7 Sektion bearbeiten

Mit dieser Funktion der Symbolleiste können Sie neue Sektionen anlegen und vorhandene Sektionen ändern.

1. Klicken Sie auf das Symbol  (*Sektion bearbeiten*).  
⇒ Das Fenster *Sektionen* erscheint.

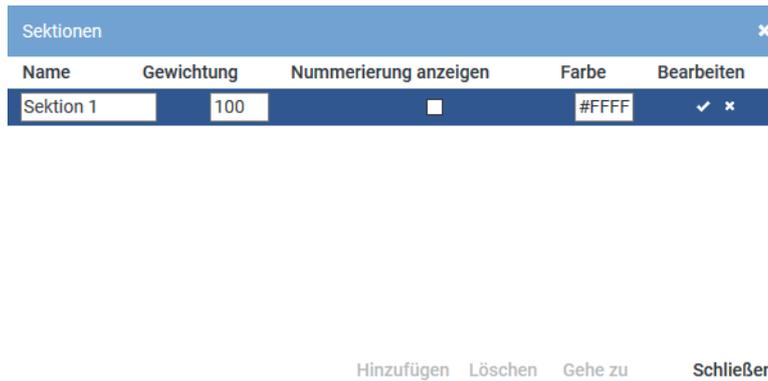


Abb. 3: Sektionen bearbeiten (Beispiel)

Im Standard ist automatisch 1 Sektion angelegt.

- Um eine bestehende Sektion individuell anzupassen, klicken Sie auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
- Passen Sie die Eigenschaften der Sektion an.

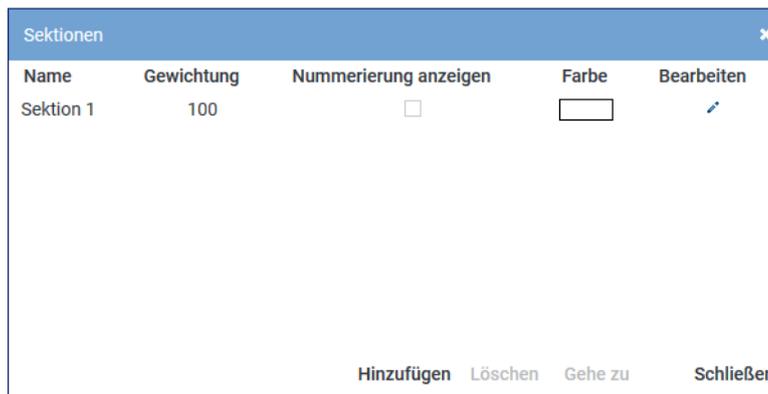


Abb. 4: Sektionen bearbeiten (Beispiel)

<b>Name</b>	Geben Sie hier einen Namen für die Sektion ein. Dieser Name wird im Element-Browser angezeigt.
<b>Gewichtung</b>	Feld, in dem Sie die Bedeutung der Sektion für die Bewertung festlegen. Für die Gewichtung können Sie einen Wert von 0 bis 100 eintragen. Der Wert 0 wird für zusätzliche Fragen verwendet, die nicht bewertet werden.  Die Gewichtung der Sektionen muss in der Summe 100 ergeben oder jede Sektion hat eine Gewichtung von 100 oder 0.
<b>Nummerierung anzeigen</b>	Legen Sie fest, ob jedem Element der Sektion eine fortlaufende Nummerierung hinzugefügt wird.  <input checked="" type="checkbox"/> = Die Nummerierung wird angezeigt <input type="checkbox"/> = Die Nummerierung wird nicht angezeigt  Die Nummerierung wird im Element vor der Frage oder Fragegruppe angezeigt. Beim Verschieben an eine andere Positionsreihenfolge wird die Nummerierung entsprechend der neuen Position angepasst.
<b>Farbe</b>	Legen Sie die Hintergrundfarbe für den Arbeitsbereich der Sektion fest (siehe <a href="#">Kapitel "Farbe ändern", S. 59</a> ).



Die Funktion *Gewichtung* ist nur bei der Erstellung von Bewertungs- und Quizvorlagen verfügbar.

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

## 4.7.1 Neue Sektion hinzufügen

- Klicken Sie auf das Symbol  (*Sektion bearbeiten*).  
⇒ Das Fenster *Sektionen* erscheint.

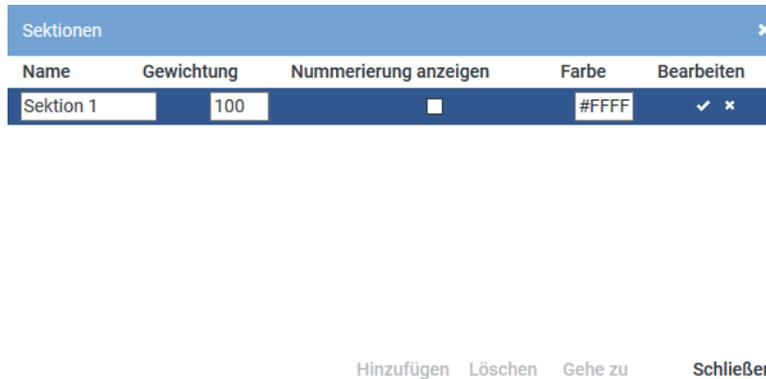


Abb. 5: Sektionen bearbeiten

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.  
⇒ Eine Sektion wird hinzugefügt.

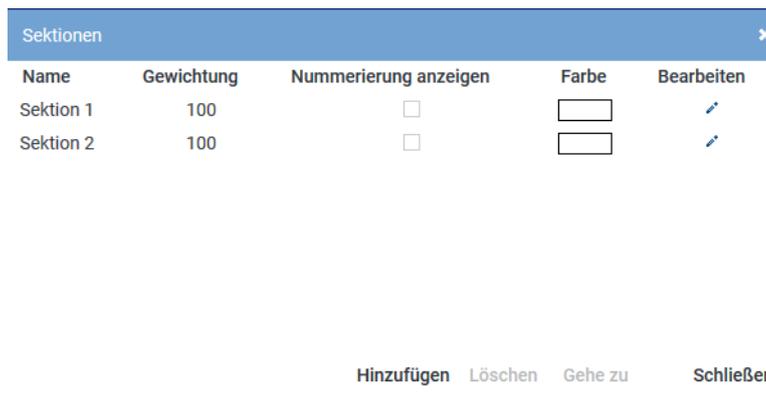


Abb. 6: Sektion hinzugefügt

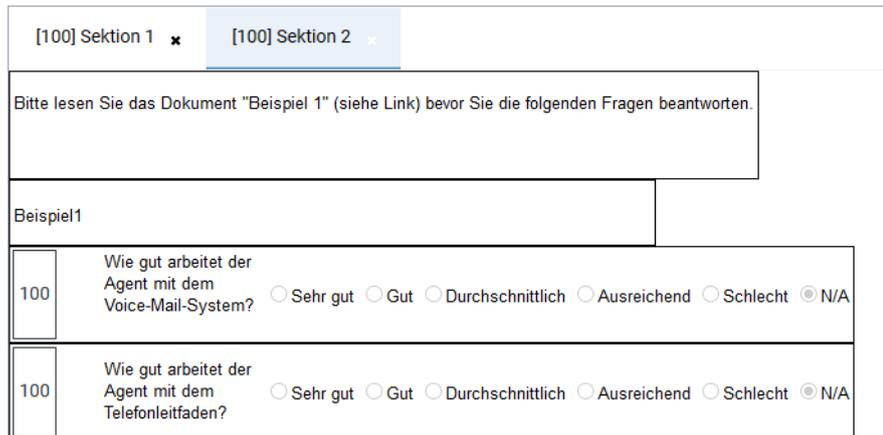
- Um das Fenster *Sektionen* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen* oder .

## 4.7.2 Sektion löschen

Sie haben 2 Möglichkeiten, die Sektion zu löschen.

### 4.7.2.1 Sektion löschen - Variante 1

- Klicken Sie oberhalb des Arbeitsbereichs in der Registerkarte mit dem Sektionsnamen auf das Symbol .



[100] Sektion 1 x [100] Sektion 2

Bitte lesen Sie das Dokument "Beispiel 1" (siehe Link) bevor Sie die folgenden Fragen beantworten.

Beispiel1

100 Wie gut arbeitet der Agent mit dem Voice-Mail-System?  Sehr gut  Gut  Durchschnittlich  Ausreichend  Schlecht  N/A

100 Wie gut arbeitet der Agent mit dem Telefonleitfaden?  Sehr gut  Gut  Durchschnittlich  Ausreichend  Schlecht  N/A

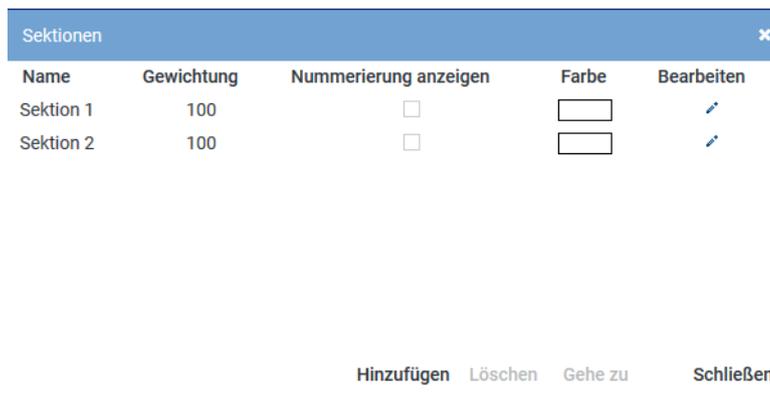
Abb. 7: Sektion auswählen

- Um die ausgewählte Sektion wirklich zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.

#### 4.7.2.2

#### Sektion löschen - Variante 2

- Klicken Sie auf das Symbol  (*Sektion bearbeiten*).
- ⇒ Das Fenster *Sektionen* erscheint.



Name	Gewichtung	Nummerierung anzeigen	Farbe	Bearbeiten
Sektion 1	100	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	
Sektion 2	100	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	

Hinzufügen Löschen Gehe zu Schließen

Abb. 8: Sektionen

- Wählen Sie die Sektion, die Sie löschen möchten, aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Löschen*.



Name	Gewichtung	Nummerierung anzeigen	Farbe	Bearbeiten
Sektion 1	100	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	
Sektion 2	100	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	

Hinzufügen Löschen Gehe zu Schließen

Abb. 9: Sektion ausgewählt

- Um die ausgewählte Sektion wirklich zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.
- Um das Fenster *Sektionen* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen* oder .

## 4.7.3 Sektion wechseln

Sie haben 2 Möglichkeiten, die Sektion zu wechseln.

### 4.7.3.1 Sektion wechseln - Variante 1

1. Klicken Sie oberhalb des Arbeitsbereichs auf die Registerkarte mit dem Sektionsnamen.

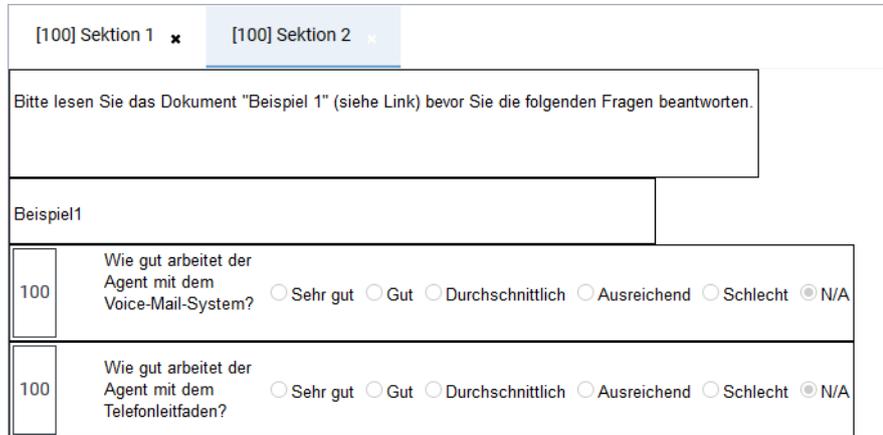


Abb. 10: Sektion wechseln

### 4.7.3.2 Sektion wechseln - Variante 2

1. Klicken Sie auf das Symbol  (Sektion bearbeiten).

⇒ Das Fenster *Sektionen* erscheint.

Sektionen				
Name	Gewichtung	Nummerierung anzeigen	Farbe	Bearbeiten
Sektion 1	100	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	
Sektion 2	100	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	

Hinzufügen   Löschen   Gehe zu   Schließen

Abb. 11: Sektionen

2. Wählen Sie die Sektion, zu der Sie wechseln möchten, aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Gehe zu*.

Sektionen				
Name	Gewichtung	Nummerierung anzeigen	Farbe	Bearbeiten
Sektion 1	100	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	
Sektion 2	100	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	

Hinzufügen   Löschen   Gehe zu   Schließen

Abb. 12: Sektion wechseln

#### 4.8 Wertungsschema auswählen

1. Klicken Sie auf das Symbol  (*Wertungsschema auswählen*).  
⇒ Das Fenster *Wertungsschema auswählen* erscheint.

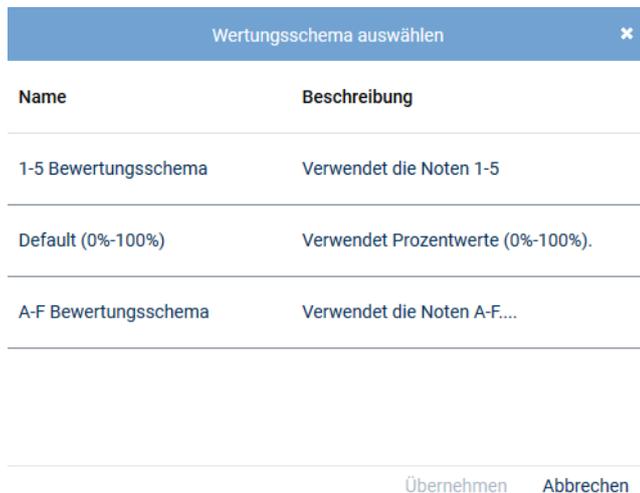


Abb. 13: Wertungsschema auswählen

2. Wählen Sie das entsprechende Wertungsschema aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.



Abb. 14: Wertungsschema auswählen und übernehmen

3. Um das Wertungsschema zu ändern, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.

#### 4.9 Skills hinzufügen

1. Klicken Sie auf das Symbol  (*Skills*).  
⇒ Das Fenster *Skills* erscheint.



Abb. 15: Skills hinzufügen

2. Wählen Sie den entsprechenden Skill und klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.  
⇒ Der Skill erscheint als Sektion in der Vorlage.



Um die Funktion *Skills* nutzen zu können, muss in der Applikation System Configuration im Clients-Modul die Teleopti-CCC-Anbindung aktiviert worden sein.



Informationen zur Konfiguration der Teleopti-Schnittstelle finden Sie in der Administrationsanleitung für Mandanten *Konfiguration Teleopti-Schnittstelle*.

#### 4.10

#### Vorschau anzeigen

Mit dieser Funktion können Sie die aktuelle Vorlage anzeigen und beispielhaft ausfüllen. Sie können außerdem das Ergebnis zum angewendeten Beispiel anzeigen lassen.

1. Klicken Sie auf das Symbol  (*Vorschau anzeigen*).  
⇒ Das Fenster *Vorschau* erscheint.

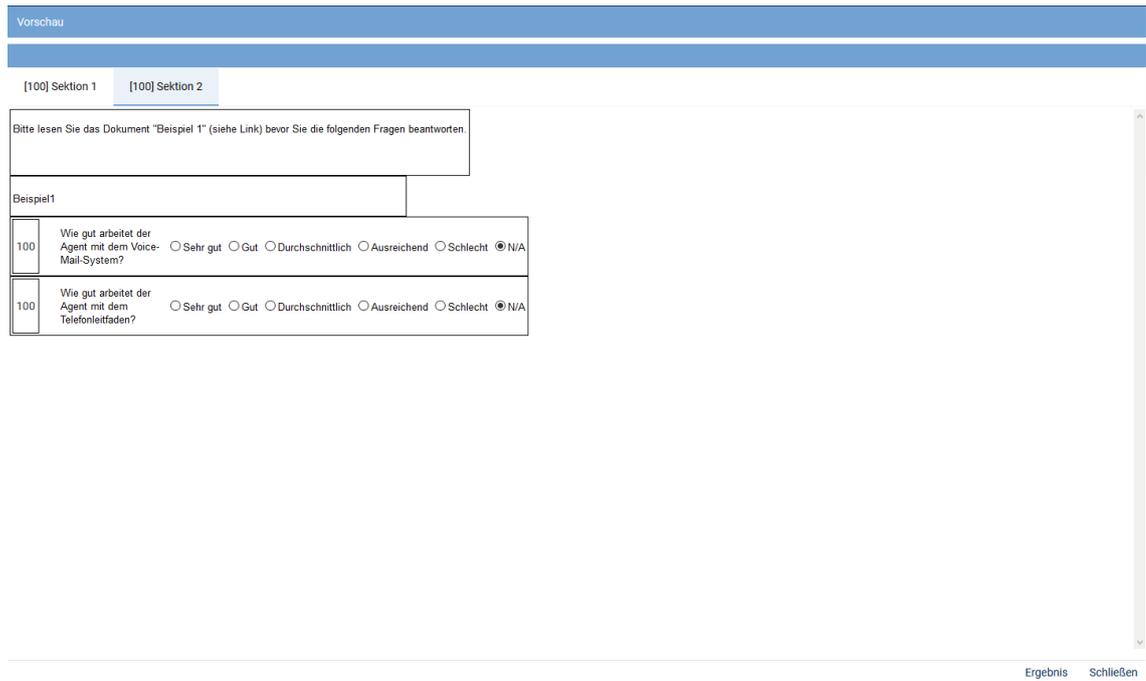


Abb. 16: Vorschau

2. Wenn Sie ein beispielhaftes Ergebnis generieren möchten, beantworten Sie alle Fragen der Vorlage.  
Um auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Vorlagenbereichs auf den Sektionsnamen.
3. Um das Bewertungsergebnis anzuzeigen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Ergebnis*.
  - ⇒ Die Ergebnisse der einzelnen Sektionen werden in den Feldern mit den Sektionsnamen angezeigt.
  - ⇒ Das Gesamtergebnis wird in der Zeile darüber angezeigt.



Abb. 17: Vorschau Ergebnis

4. Um die Vorschau zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

#### 4.11 Zusammenfassung anzeigen

Mit dieser Funktion können Sie die wesentlichen Informationen zur aktuellen Vorlage in einer tabellarischen Übersicht darstellen und ausdrucken.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht im Menü *Bewertungen* auf den Menüpunkt *Zusammenfassung*.
  - ⇒ Das Fenster *Zusammenfassung* erscheint.

✕
**Zusammenfassung**

Name                      Agentenbewertung Telefon  
 Erstelldatum            21.11.2018 12:16:38  
 Erstellt von             Admin, 1st-Tenant  
 Status                    Entwurf

	Sektionen	Fragegruppen	Fragen	Gewichtung	Antworten	Punkte (Note)
▼	Sektion 1			100		
▼	Sektion 2			100		
			Wie gut arbeitet der Agent mit dem Voice-Mail-System?	100		
					Sehr gut	100
					Gut	80
					Durchschnittlich	60
					Ausreichend	40
					Schlecht	0
					N/A	0
			Wie gut arbeitet der Agent mit dem Telefonleitfaden?	100		
					Sehr gut	100
					Gut	80
					Durchschnittlich	60
					Ausreichend	40
					Schlecht	0
					N/A	0

Drucken    Schließen

Abb. 18: Zusammenfassung aufrufen (Beispiel)

Die folgenden Funktionen stehen zur Verfügung:

▶	Zeigt den Inhalt der Sektion.
▼	Verbirgt den Inhalt der Sektion.
Drucken	Druckt die Zusammenfassung.
Schließen oder ✕	Schließt das Fenster <i>Zusammenfassung</i> .

## 5 Elementleiste

Die Elementleiste beinhaltet folgende Registerkarten:

- Elemente  
Beinhaltet alle Elemente, die im Arbeitsbereich positioniert werden können.
- Favoriten  
Beinhaltet Elemente, die als Favorit gespeichert wurden.

### 5.1 Registerkarte Elemente

Die Registerkarte *Elemente*, beinhaltet alle Elemente, die im Arbeitsbereich positioniert werden können.

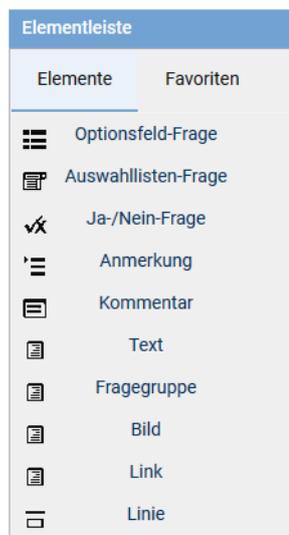


Abb. 19: Elementleiste (Beispiel)

Grundsätzlich stehen folgende Elemente zur Verfügung:

Element	Beschreibung
<i>Optionsfeld-Frage</i>	Frage, die 5 definierbare Antworten enthält. Die Anzahl der Antworten kann beliebig erweitert oder bis auf 1 Antwort gekürzt werden. Die Standardantworten sind abhängig vom Wertungsschema. Bei der Durchführung der Bewertung kann nur 1 der Antworten ausgewählt werden. Siehe <a href="#">Kapitel "Element Optionsfeld-Frage", S. 21.</a>
<i>Auswahlliste-Frage</i>	Frage, die 5 definierbare Antworten enthält. Die Anzahl der Antworten kann beliebig erweitert oder bis auf 1 Antwort gekürzt werden. Die Standardantworten sind abhängig vom Wertungsschema. Bei der Durchführung der Bewertung kann nur 1 der Antworten ausgewählt werden. Siehe <a href="#">Kapitel "Element Auswahlliste-Frage", S. 22.</a>
<i>Ja-/Nein-Frage</i>	Frage, die entweder mit <i>Ja</i> oder <i>Nein</i> beantwortet werden kann. Siehe <a href="#">Kapitel "Element Ja-/Nein-Frage", S. 22.</a>
<i>Anmerkung</i>	Liste von Antworten, mit deren Hilfe Anmerkungen zu Gesprächen oder Sektionen gemacht werden können. Dieses Element weist keine Quantifizierung auf. Es beeinflusst nicht die Punktzahl der Bewertung. Siehe <a href="#">Kapitel "Element Anmerkung", S. 22.</a>

Element	Beschreibung
<i>Kommentar</i>	Textfeld, in das der Benutzer der Vorlage einen Kommentar eintragen kann. Dieses Element weist keine Quantifizierung auf. Es beeinflusst nicht die Punktzahl der Bewertung. Siehe <a href="#">Kapitel "Element Kommentar", S. 22.</a>
<i>Text</i>	Textfeld, mit dem Anzeigetext eingefügt werden kann. Verwenden Sie dieses Element, um Überschriften zu erstellen oder um Ihre Vorlage mit Anmerkungen zu versehen. Siehe <a href="#">Kapitel "Element Text", S. 22.</a>
<i>Fragegruppe</i>	Element, das die Möglichkeit bietet, verschiedene Frage-Elemente zu einer Gruppe zusammenzufassen. Siehe <a href="#">Kapitel "Element Fragegruppe", S. 22.</a>
<i>Bild</i>	Element, das die Möglichkeit bietet, Bilder einzufügen. Verwenden Sie dieses Element z. B., um Ihr Firmenlogo einzufügen. Siehe <a href="#">Kapitel "Element Bild", S. 23.</a>
<i>Link</i>	Element, das die Möglichkeit bietet, Hyperlinks einzufügen und mit einer Anmerkung als Instruktion für die Benutzung zu versehen. Siehe <a href="#">Kapitel "Element Link", S. 23.</a>
<i>Linie</i>	Element, das die Möglichkeit bietet, eine Linie einzufügen. Siehe <a href="#">Kapitel "Element Linie", S. 23.</a>
<i>Mehrfachauswahl-Frage</i>	Frage, die mehrere vordefinierten Antworten enthält. Bei der Durchführung der Bewertung können eine, mehrere oder alle dieser Antworten ausgewählt werden. Siehe <a href="#">Kapitel "Element Mehrfachauswahl-Frage", S. 23.</a>
<i>0 - 1 Frage</i>	Frage, die genau 2 Antwortmöglichkeiten enthält. Die Antworten enthalten keinen Text, sondern nur Zahlenwerte. Bei der Durchführung der Bewertung kann nur 1 der Antworten ausgewählt werden. Dieses Element ist nur für Kundenumfragevorlagen verfügbar. Siehe <a href="#">Kapitel "Element 0 - 1 Frage", S. 23.</a>
<i>0 - 9 Frage</i>	Frage, die maximal 9 Antwortmöglichkeiten enthält. Die Antworten enthalten keinen Text, sondern nur Zahlenwerte. Bei der Durchführung der Bewertung kann nur 1 der Antworten ausgewählt werden. Dieses Element ist nur für Kundenumfragevorlagen verfügbar. Siehe <a href="#">Kapitel "Element 0 - 9 Frage", S. 23.</a>
<i>Kundenkommentar</i>	Textfeld, in das der Benutzer der Vorlage den Kommentar des Kunden eintragen kann. Dieses Element ist nur für Kundenumfragevorlagen verfügbar. Dieses Element weist keine Quantifizierung auf. Es beeinflusst nicht die Punktzahl der Bewertung. Siehe <a href="#">Kapitel "Element Kundenkommentar", S. 24.</a>



Abhängig vom Vorlagentyp werden alle oder nur eine Auswahl der beschriebenen Elemente angezeigt.

### 5.1.1 Element Optionsfeld-Frage

Durch Klicken auf die Schaltfläche *Optionsfeld-Frage* wird im Arbeitsbereich folgende Standardfrage eingefügt:



Abb. 20: Optionsfeld-Frage

### 5.1.2 Element Auswahlliste-Frage

Durch Klicken auf die Schaltfläche *Auswahlliste-Frage* wird im Arbeitsbereich folgende Standardfrage eingefügt:

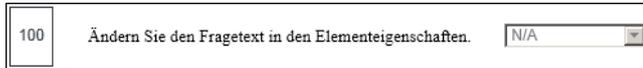


Abb. 21: Auswahlliste-Frage

### 5.1.3 Element Ja-/Nein-Frage

Durch Klicken auf die Schaltfläche *Ja-/Nein-Frage* wird im Arbeitsbereich folgende Standardfrage eingefügt:

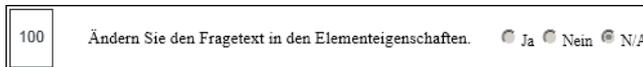


Abb. 22: Ja-/Nein-Frage

### 5.1.4 Element Anmerkung

Durch Klicken auf die Schaltfläche *Anmerkung* wird im Arbeitsbereich folgendes Element eingefügt:



Abb. 23: Anmerkung

### 5.1.5 Element Kommentar

Durch Klicken auf die Schaltfläche *Kommentar* wird im Arbeitsbereich folgendes Element eingefügt:



Abb. 24: Kommentar

### 5.1.6 Element Text

Durch Klicken auf die Schaltfläche *Text* wird im Arbeitsbereich folgendes Element eingefügt:



Abb. 25: Text

### 5.1.7 Element Fragegruppe

Durch Klicken auf die Schaltfläche *Fragegruppe* wird im Arbeitsbereich folgendes Element eingefügt:



Abb. 26: Fragegruppe

### 5.1.8 Element Bild

Durch Klicken auf die Schaltfläche *Bild* wird im Arbeitsbereich folgendes Element eingefügt:



Abb. 27: Bild

### 5.1.9 Element Link

Durch Klicken auf die Schaltfläche *Link* wird im Arbeitsbereich folgendes Element eingefügt:



Abb. 28: Link

### 5.1.10 Element Linie

Durch Klicken auf die Schaltfläche *Linie* wird im Arbeitsbereich folgendes Element eingefügt:



Abb. 29: Linie

### 5.1.11 Element Mehrfachauswahl-Frage



Dieses Element ist nur für Quizvorlagen verfügbar.

Durch Klicken auf die Schaltfläche *Mehrfachauswahl-Frage* wird im Arbeitsbereich folgende Standardfrage eingefügt:



Abb. 30: Mehrfachauswahl-Frage

### 5.1.12 Element 0 - 9 Frage



Dieses Element ist nur für Kundenumfragevorlagen verfügbar.

Durch Klicken auf die Schaltfläche *0 - 9 Frage* wird im Arbeitsbereich folgende Standardfrage eingefügt:

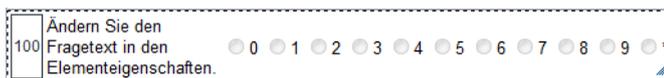


Abb. 31: 0 - 9 Frage

### 5.1.13 Element 0 - 1 Frage



Dieses Element ist nur für Kundenumfragevorlagen verfügbar.

Durch Klicken auf die Schaltfläche *0 - 1 Frage* wird im Arbeitsbereich folgende Standardfrage eingefügt:

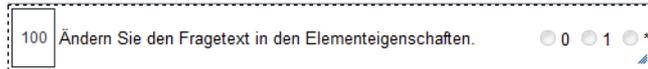


Abb. 32: 0 -1 Frage

### 5.1.14 Element Kundenkommentar



Dieses Element ist nur für Kundenumfragevorlagen verfügbar.

Durch Klicken auf die Schaltfläche *Kundenkommentar* wird im Arbeitsbereich folgendes Element eingefügt:



Abb. 33: Kundenkommentar

## 5.2 Registerkarte Favoriten

In der Registerkarte *Favoriten* werden Elemente angezeigt, die als Favoriten gespeichert wurden.



Abb. 34: Registerkarte Favoriten

Jedes Element, das in der aktuellen Vorlage eingefügt wurde, kann als Favorit gespeichert werden. Mit Hilfe der Favoriten können Sie häufig verwendete Elemente inklusive der eingestellten Elementeigenschaften speichern und in weiteren Vorlagen schnell und einfach einfügen.

### 5.2.1 Element als Favorit speichern

1. Klicken Sie im Arbeitsbereich das Element an, das Sie als Favorit speichern möchten.
2. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Als Favorit speichern*.

Elementeigenschaften

▼ **Allgemein**

Name \*

(Erlaubte Dateitypen: .TXT, .PDF, .DOC, .PNG)

Link hinzufügen

...

Web-Adresse (z.B. <http://www.google.de>)

Name

URL

---

▶ **Beschreibung**

▶ **Layout**

★ Als Favorit speichern

Abb. 35: Element als Favorit speichern (Beispiel)

- Wählen Sie aus, in welcher Kategorie das Element gespeichert werden soll.

★ Als Favorit speichern

Ohne Kategorie

In bestimmter Kategorie

Weiter Abbrechen

Abb. 36: Favoritenkategorie auswählen

- *Ohne Kategorie*

Das Element wird automatisch in der Kategorie *Standard* gespeichert.

- *In bestimmter Kategorie*

Sie können auswählen, in welcher Kategorie das Element gespeichert werden soll (siehe [Kapitel "Favorit in bestimmter Kategorie speichern"](#), S. 25).

### 5.2.1.1 Favorit in bestimmter Kategorie speichern

- Klicken Sie auf die Option *In bestimmter Kategorie*.

★ Als Favorit speichern

Ohne Kategorie

In bestimmter Kategorie

Weiter Abbrechen

Abb. 37: Favoritenkategorie auswählen

- Wählen Sie links im folgenden Fenster die entsprechende Kategorie aus.

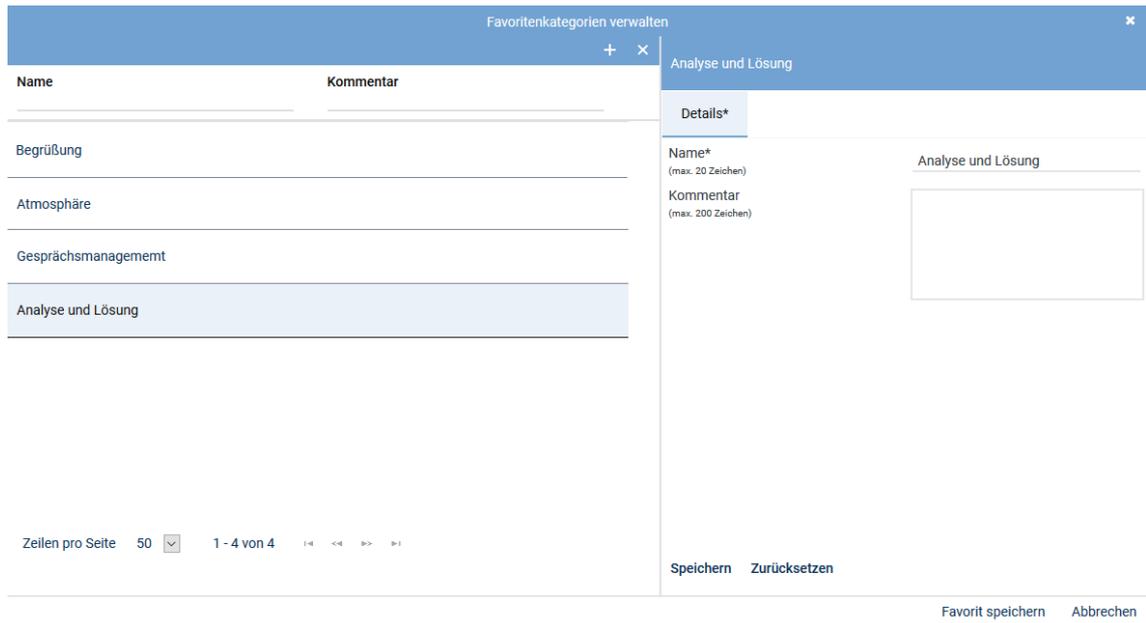


Abb. 38: Favoritenkategorie auswählen

- Um den Favorit in der ausgewählten Kategorie zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Favorit speichern*.  
Um die Auswahl nicht zu übernehmen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

Falls noch keine passende Kategorie existiert, können Sie eine neue Kategorie erstellen (siehe [Kapitel "Favoritenkategorie erstellen", S. 26](#)).

### 5.2.1.2 Favoritenkategorie erstellen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Als Favorit speichern* und wählen Sie die Option *In bestimmter Kategorie* aus.



Abb. 39: Favoritenkategorie auswählen

- Um eine neue Favoritenkategorie zu erstellen, klicken Sie auf das Symbol  (*Neue Favoritenkategorie erstellen*).

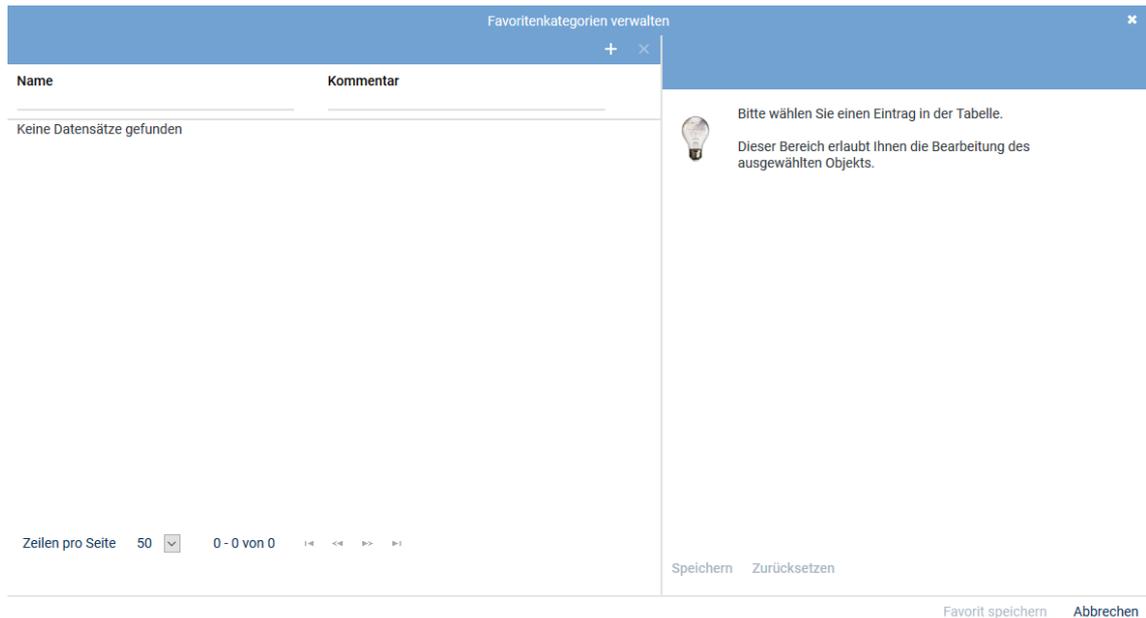


Abb. 40: Neue Favoritenkategorie erstellen

3. Tragen Sie im Eingabefeld *Name* einen Namen für die Favoritenkategorie ein.
4. Tragen Sie bei Bedarf im Eingabefeld *Kommentar* einen Kommentar für die Favoritenkategorie ein.
5. Um die neue Favoritenkategorie zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*. Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

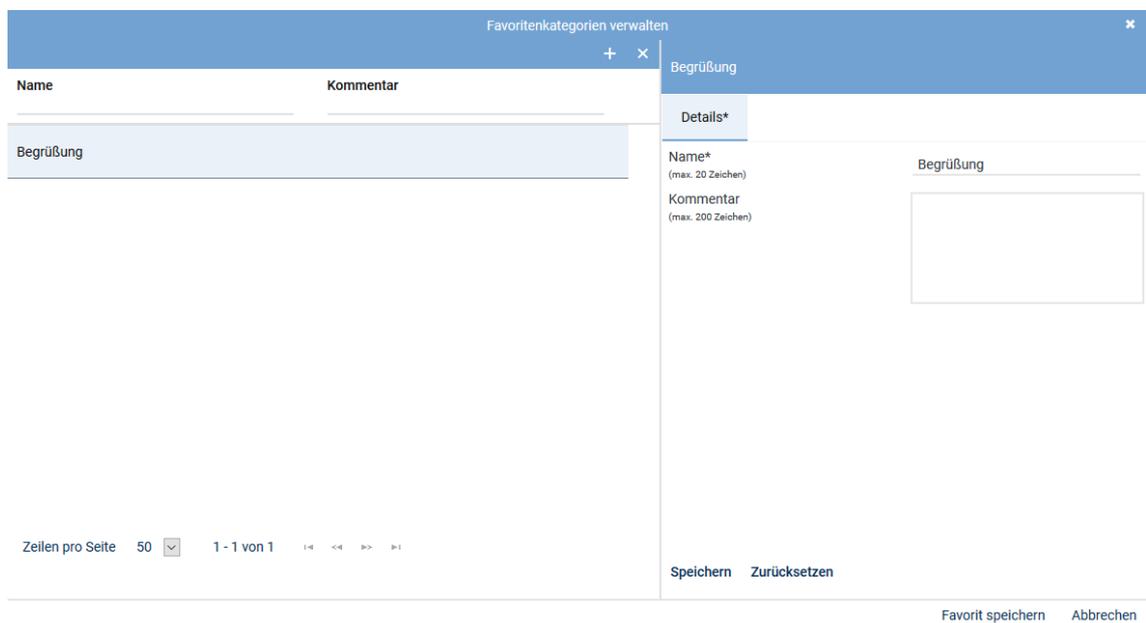


Abb. 41: Neue Favoritenkategorie eingeben und speichern

6. Um eine Favoritenkategorie zu löschen, wählen Sie die entsprechende Favoritenkategorie aus, klicken Sie auf das Symbol  (*Ausgewählte Favoritenkategorie löschen*) und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.
- ⇒ Die ausgewählte Favoritenkategorie wird gelöscht.

### 5.2.1.3 Favoritenkategorie löschen

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Als Favorit speichern* und wählen Sie *In bestimmter Kategorie* aus.



Abb. 42: Favoritenkategorie auswählen

- Wählen Sie die Favoritenkategorie, die Sie aus der Liste löschen möchten, aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Ausgewählte Favoritenkategorie löschen*).

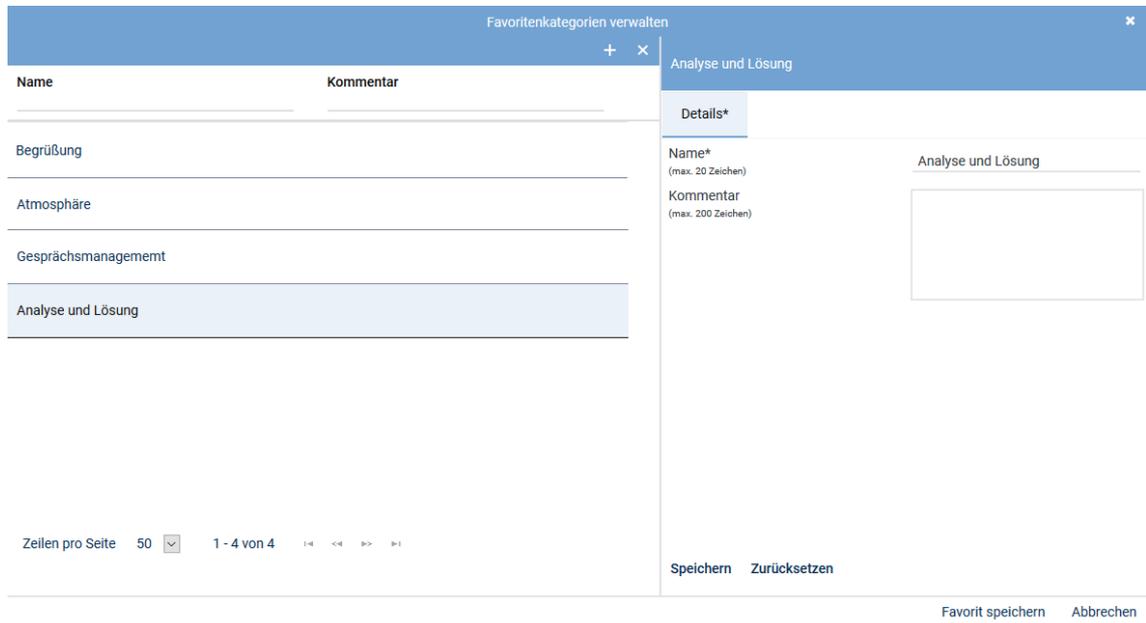


Abb. 43: Favoritenkategorie löschen

- Bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage, um Details zum Löschvorgang festzulegen.

<i>Ja</i>	Der Inhalt der Kategorie wird vor dem Löschen in die Standardkategorie verschoben.
<i>Nein</i>	Die Kategorie und Inhalt der Kategorie werden gelöscht.
<i>Abbrechen</i>	Der Löschvorgang wird abgebrochen.

### 6 Element-Browser

Im Element-Browser werden alle Sektionen mit den darin enthaltenen Elementen angezeigt.

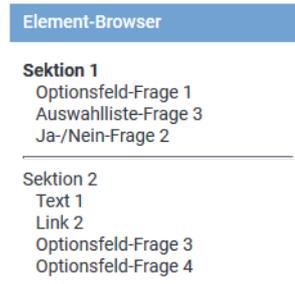


Abb. 44: Element-Browser (Beispiel)

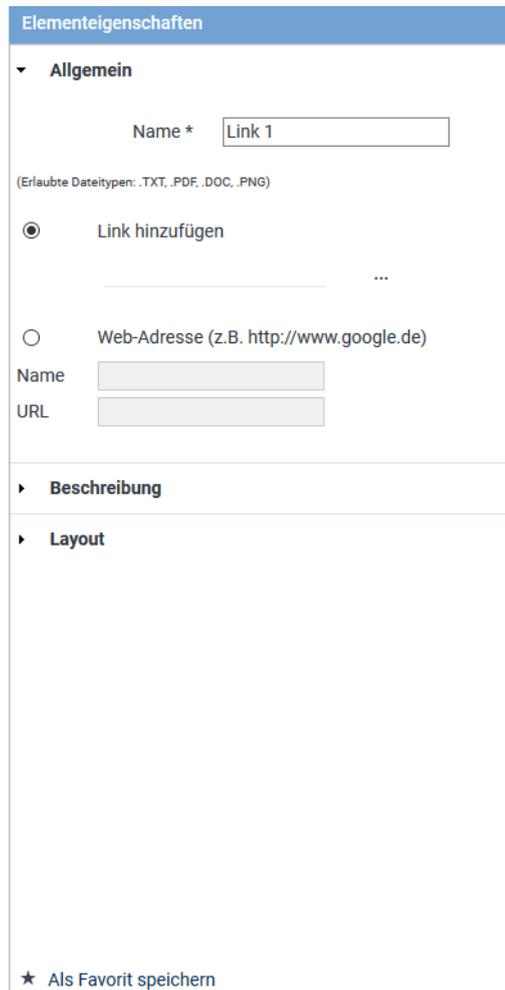
Mit Hilfe des Element-Browsers können Sie ein Element aus einer beliebigen Sektion direkt auswählen.

#### 6.1 Element auswählen

1. Klicken Sie im Element-Browser auf den Namen des Elements.
  - ⇒ Im Arbeitsbereich wird die entsprechende Sektion angezeigt, in der das Element enthalten ist.
  - ⇒ Im Arbeitsbereich ist das jeweilige Element ausgewählt.

## 7 Elementeigenschaften

Im Fenster *Elementeigenschaften* werden die elementspezifischen Eigenschaften angezeigt.



Elementeigenschaften

▼ Allgemein

Name \*

(Erlaubte Dateitypen: .TXT, .PDF, .DOC, .PNG)

Link hinzufügen

\_\_\_\_\_ ...

Web-Adresse (z.B. http://www.google.de)

Name

URL

▶ Beschreibung

▶ Layout

★ Als Favorit speichern

Abb. 45: Elementeigenschaften (Beispiel)

Mit Hilfe der Elementeigenschaften können Sie jedes Element (siehe [Kapitel "Elementleiste"](#), S. 20) individuell gestalten.

Die zur Verfügung stehenden Elementeigenschaften sind abhängig vom jeweiligen Element.

## 7.1 Allgemein

Die Elementeigenschaft *Allgemein* steht Ihnen in allen Elementen zur Verfügung. Abhängig vom gewählten Element können Sie hier neben dem Namen z. B. einen Link oder ein Bild hinzufügen.

▼ Allgemein

Name \*

(Erlaubte Dateitypen: .TXT, .PDF, .DOC, .PNG)

Link hinzufügen

\_\_\_\_\_ ...

Web-Adresse (z.B. <http://www.google.de>)

Name

URL

Abb. 46: Elementeigenschaft *Allgemein* (Beispiel anhand des Elements *Link*)

Je nachdem, welches Element Sie bearbeiten, bieten sich Ihnen folgende individuelle Konfigurationsmöglichkeiten:

<i>Name</i>	Geben Sie hier den Namen für das Element ein. Dieser Name wird im Element-Browser angezeigt und als Favoritennamen verwendet.
<i>Frage-ID</i>	Geben Sie hier eine ID für die Frage ein. Die Frage-ID kann bei mehreren Elementen gleich sein. In einem Report können alle Antworten zu den Fragen mit der gleichen Frage-ID angezeigt werden.
<i>Frage ist optional</i>	Legen Sie fest, ob die eingefügte Frage optional sein soll. <input checked="" type="checkbox"/> = Die Frage ist optional und muss nicht beantwortet werden. <input type="checkbox"/> = Die Frage nicht optional und muss beantwortet werden.
<i>Notizfeld aktivieren</i>	Legen Sie fest, ob für diese Frage ein Notizfeld hinzugefügt werden soll. <input checked="" type="checkbox"/> = Notizfeld wird hinzugefügt. <input type="checkbox"/> = Notizfeld wird nicht hinzugefügt.  In der Vorlage wird das Notizfeld durch das Symbol  angezeigt. Mit einem Mausklick auf dieses Symbol kann der Benutzer das Notizfeld öffnen, um darin eine Notiz zu verfassen.
<i>Ton hinzufügen</i>	Fügen Sie hier die Audiodatei ein, die die Fragestellung enthält (siehe <a href="#">Kapitel "Neue Audiodatei hochladen und hinzufügen"</a> , S. 32). Erlaubte Dateitypen: .mp3, .mp4, .wav Maximale Dateigröße: 5 MB
<i>Link hinzufügen</i>	Wählen Sie hier den Link auf eine hochgeladene Datei aus (siehe <a href="#">Kapitel "Link hinzufügen"</a> , S. 35). Erlaubte Dateitypen: txt, pdf, doc, png Maximale Dateigröße: 5 MB
<i>Web-Adresse</i>	Geben Sie hier einen Link auf eine Web-Adresse ein (siehe <a href="#">Kapitel "Web-Adresse hinzufügen"</a> , S. 39).
<i>Bild hinzufügen</i>	Wählen Sie hier das Bild aus, das Sie einfügen möchten (siehe <a href="#">Kapitel "Bild aus der Dateiliste hinzufügen"</a> , S. 43). Erlaubte Dateitypen: .jpg, .png, .gif Maximale Dateigröße: 5 MB
<i>Hintergrundbild</i>	Legen Sie fest, ob das Bild als Hintergrundbild angezeigt werden soll.

- = Bild wird als Hintergrundbild angezeigt.
- = Bild wird als Vordergrundbild angezeigt.

### 7.1.1 Neue Audiodatei hochladen und hinzufügen

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche ...

▾ Allgemein

Name \*

Frage-ID

Frage ist optional

Ton hinzufügen \* (Erlaubte Dateitypen: .mp3, .mp4, .wav)

...

Abb. 47: Audiodatei hinzufügen

2. Klicken Sie auf das Symbol  (Datei hinzufügen).

Dateien
+
×

Dateititel ↕	Dateiname ↕	Dateityp ↕
Keine Datensätze gefunden		

Zeilen pro Seite 50 0 - 0 von 0

Speichern

Übernehmen
Abbrechen

Bitte wählen Sie einen Eintrag in der Tabelle.

Dieser Bereich erlaubt Ihnen die Bearbeitung des ausgewählten Objekts.

Abb. 48: Datei hinzufügen

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei hochladen*.

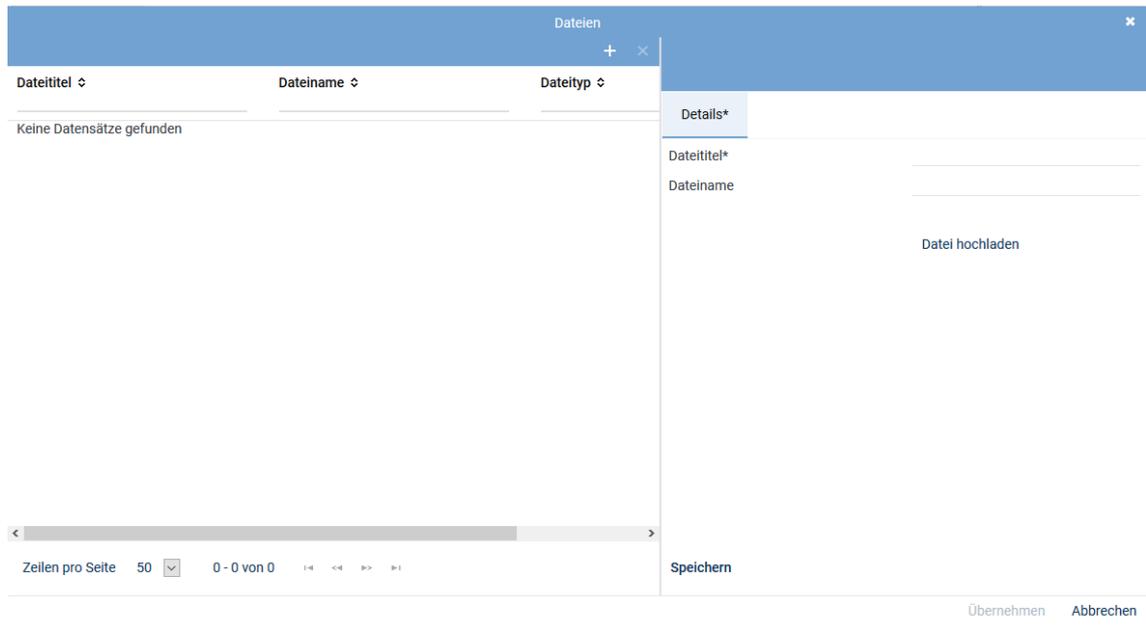


Abb. 49: Datei hochladen

Die Audiodatei erscheint im Element ganz rechts als -Symbol.

### 7.1.2 Audiodatei aus der Dateiliste hinzufügen

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche ...

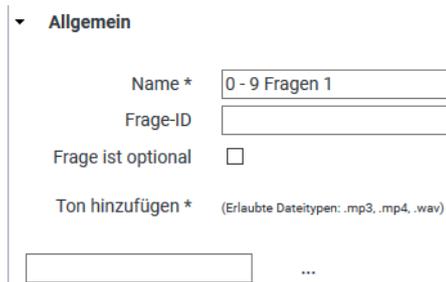


Abb. 50: Audiodatei hinzufügen

2. Wählen Sie eine Datei aus der Liste aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*. Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

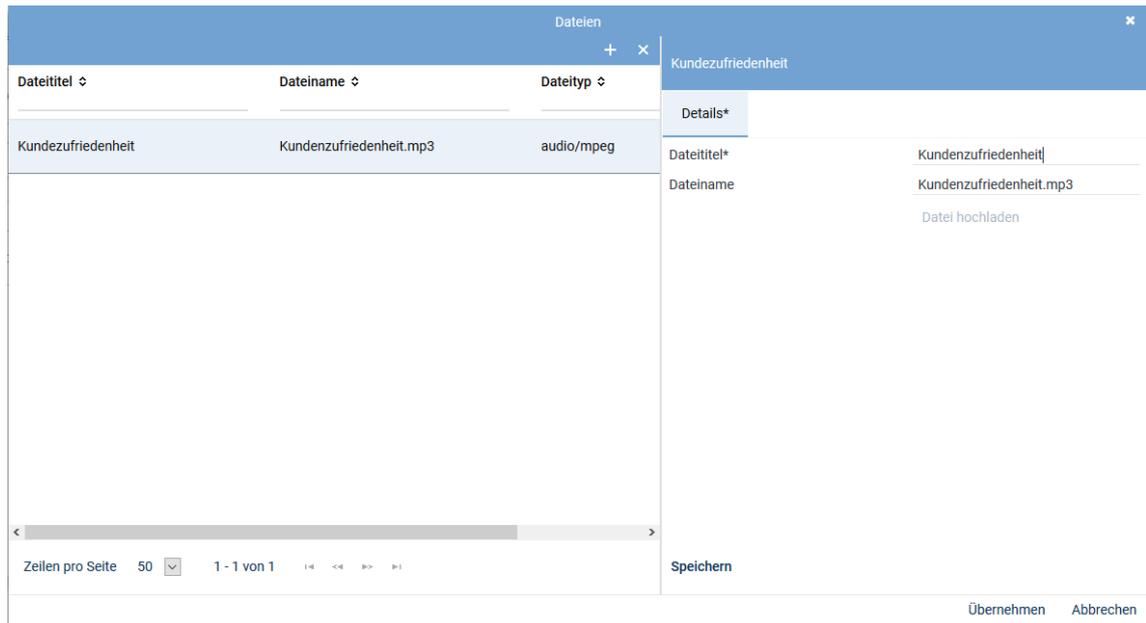


Abb. 51: Datei in das Element übernehmen

Die Audiodatei erscheint im Element ganz rechts als -Symbol.

### 7.1.3 Audiodatei aus der Dateiliste löschen

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche ...

▼ Allgemein

Name \*

Frage-ID

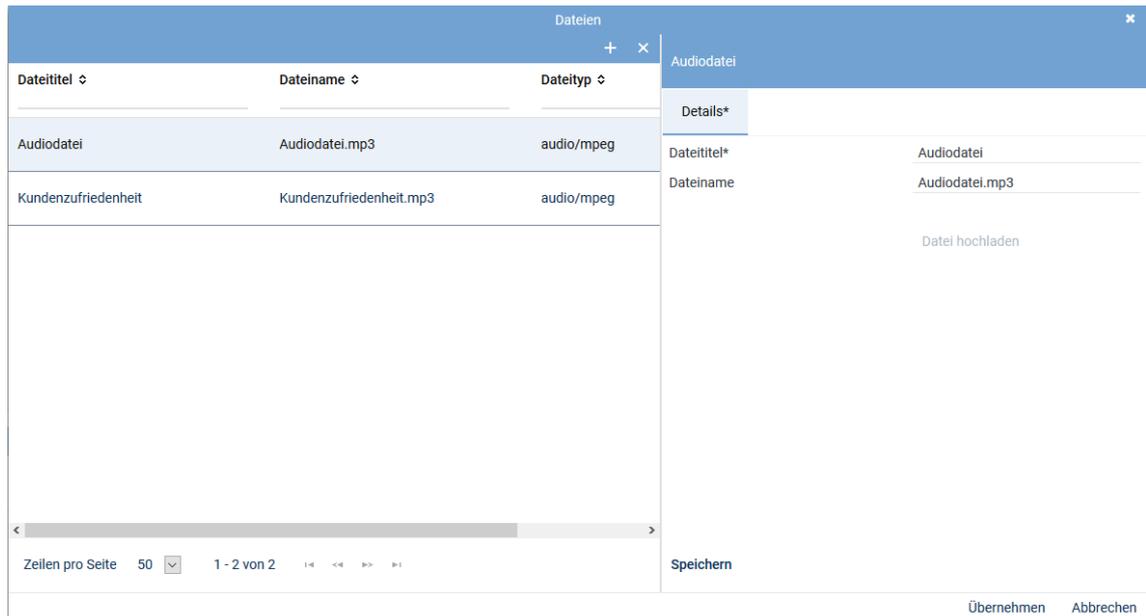
Frage ist optional

Ton hinzufügen \* (Erlaubte Dateitypen: .mp3, .mp4, .wav)

...

Abb. 52: Audiodatei hinzufügen

2. Wählen Sie die Datei, die Sie löschen möchten, aus und klicken Sie auf das Symbol  (Löschen).



Dateititel ↕	Dateiname ↕	Dateityp ↕
Audiodatei	Audiodatei.mp3	audio/mpeg
Kundenzufriedenheit	Kundenzufriedenheit.mp3	audio/mpeg

Details\*

Dateititel\* Audiodatei

Dateiname Audiodatei.mp3

Datei hochladen

Speichern

Übernehmen Abbrechen

Abb. 53: Datei löschen



Wenn Sie die Sicherheitsabfrage bestätigen, wird der Eintrag unwiederbringlich gelöscht. Auch wenn Sie das Fenster anschließend mit der Schaltfläche *Abbrechen* schließen, kann der Löschvorgang nicht rückgängig gemacht werden.

- Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf das Symbol  (*Löschen*).

#### 7.1.4 Link hinzufügen

- Aktivieren Sie die Option *Link hinzufügen*.

##### ▼ Allgemein

Name \*

(Erlaubte Dateitypen: .TXT, .PDF, .DOC, .PNG)

Link hinzufügen

Web-Adresse (z.B. <http://www.google.de>)

Name

URL

Abb. 54: Link hinzufügen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche .
- Klicken Sie auf das Symbol  (*Datei hinzufügen*).

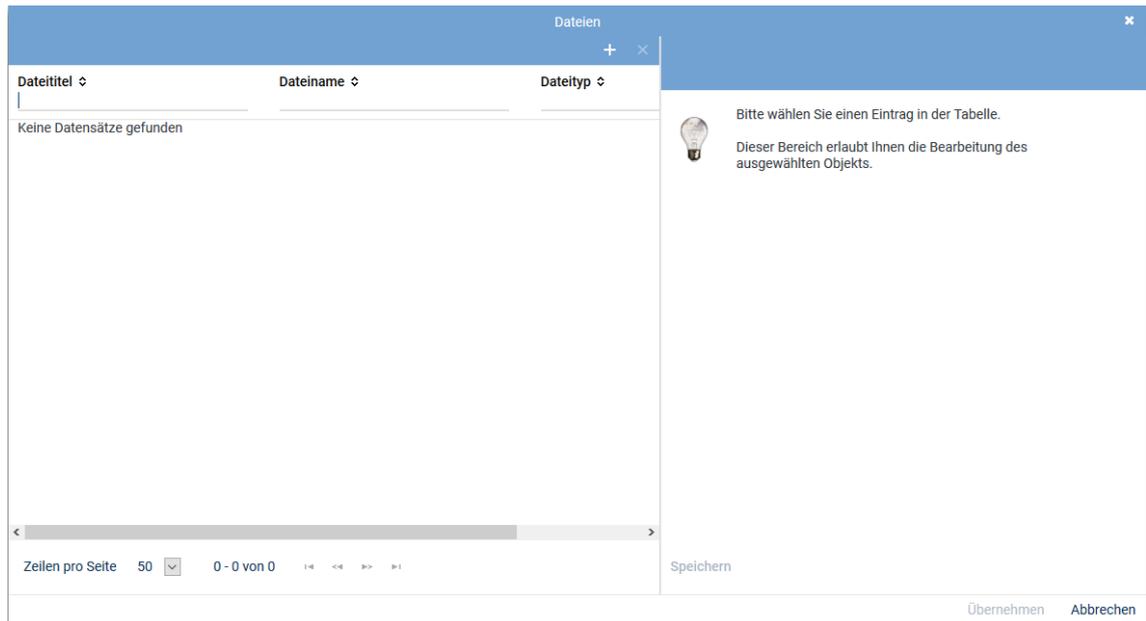


Abb. 55: Datei hinzufügen

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei hochladen*.

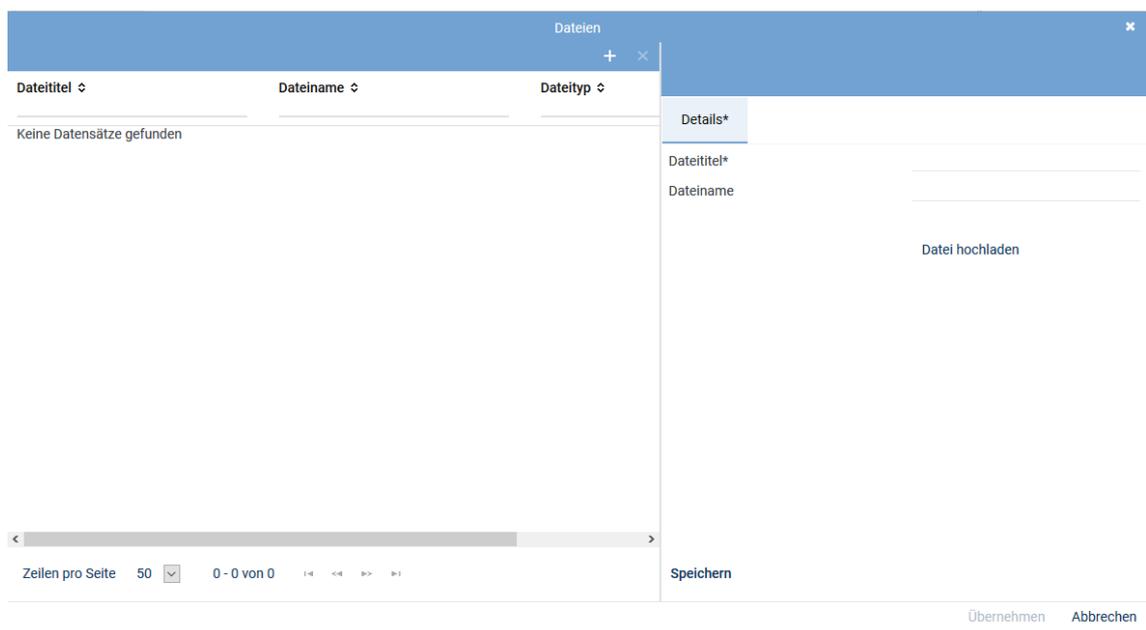


Abb. 56: Datei hochladen

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.

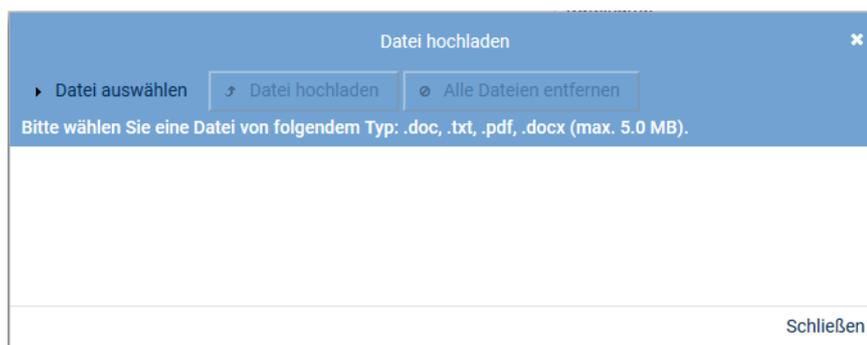


Abb. 57: Datei auswählen

6. Wählen Sie über den Explorer die Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche **Öffnen**.

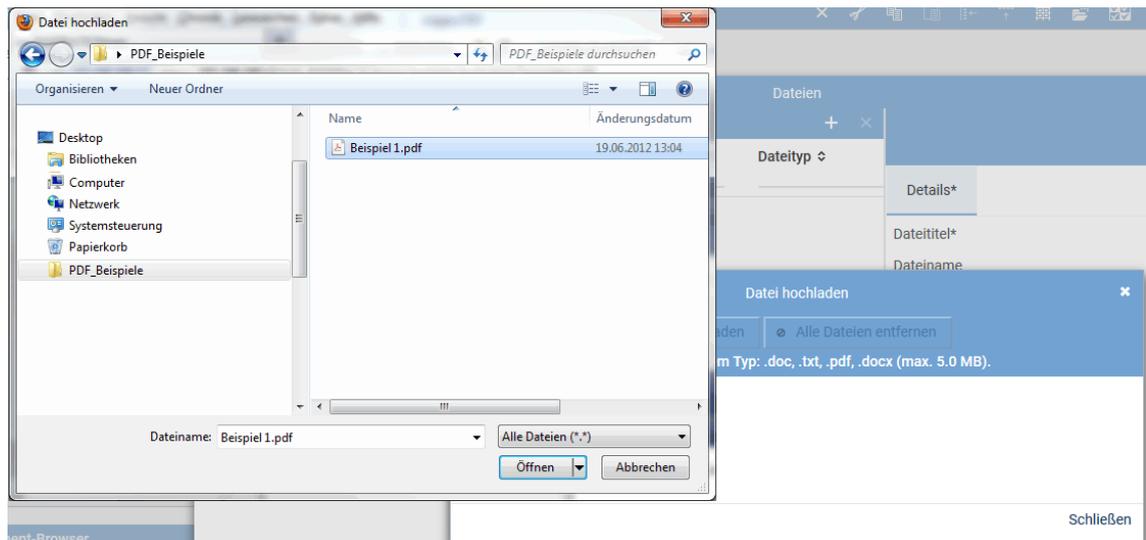


Abb. 58: Datei öffnen

7. Um die Datei hochzuladen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Datei hochladen**. Wenn Sie die ausgewählte Datei entfernen möchten, um eine andere Datei auszuwählen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Alle Dateien entfernen**.

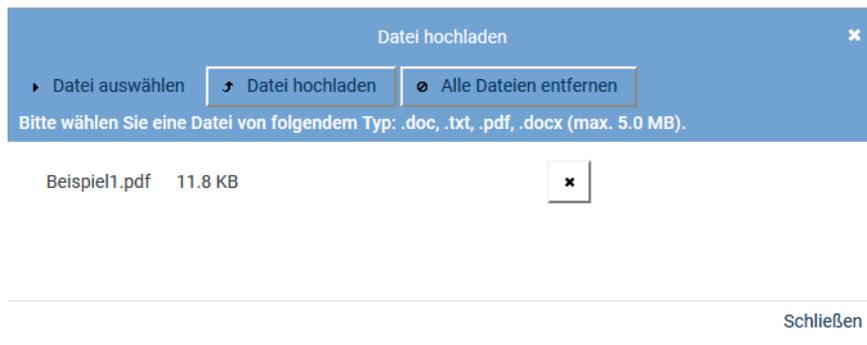


Abb. 59: Datei hochladen

8. Um die hochgeladene Datei in der Dateiliste zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

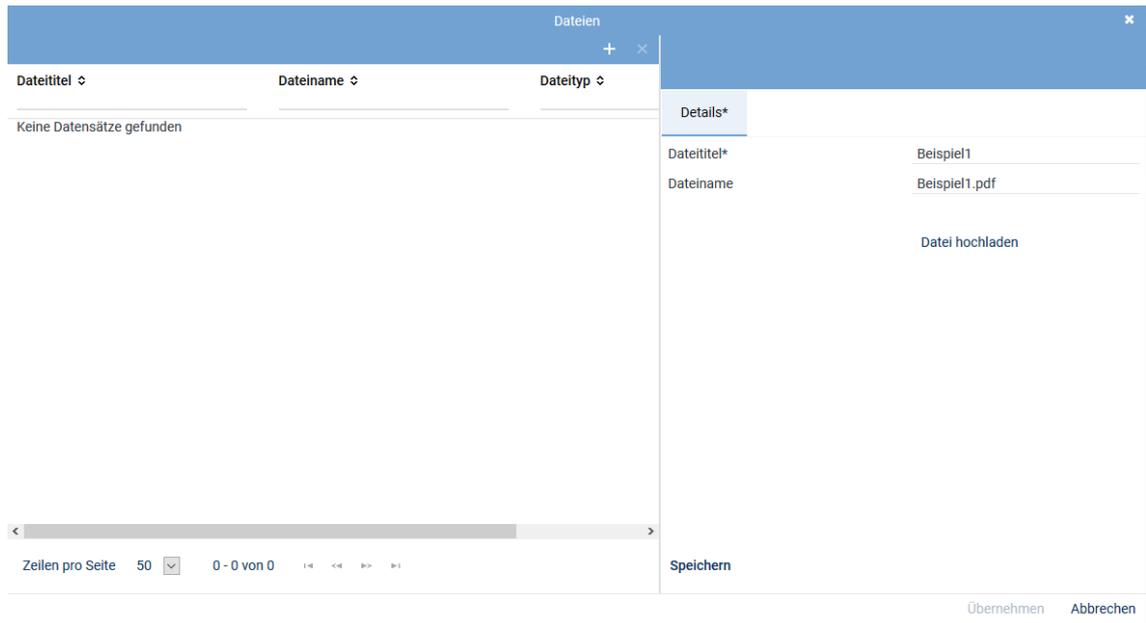


Abb. 60: Datei in Dateiliste speichern

9. Um die Datei in das Element zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.  
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

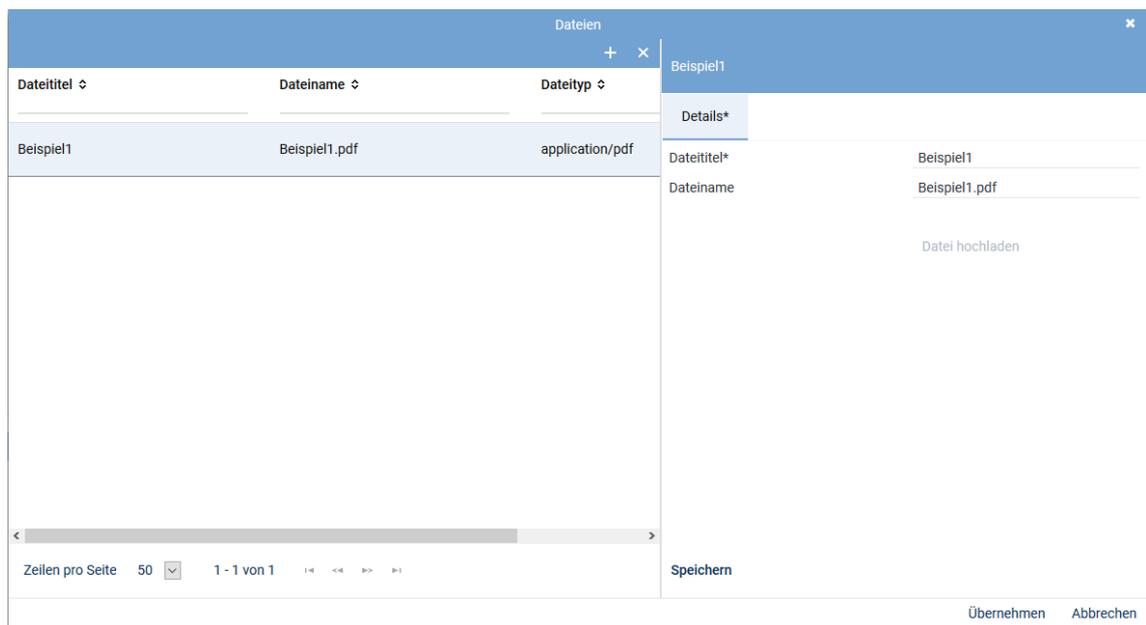


Abb. 61: Datei in das Element übernehmen

### 7.1.5 Link aus der Dateiliste hinzufügen

1. Aktivieren Sie die Option *Link hinzufügen*.

▼ **Allgemein**

Name \*

(Erlaubte Dateitypen: .TXT, .PDF, .DOC, .PNG)

Link hinzufügen

\_\_\_\_\_ ...

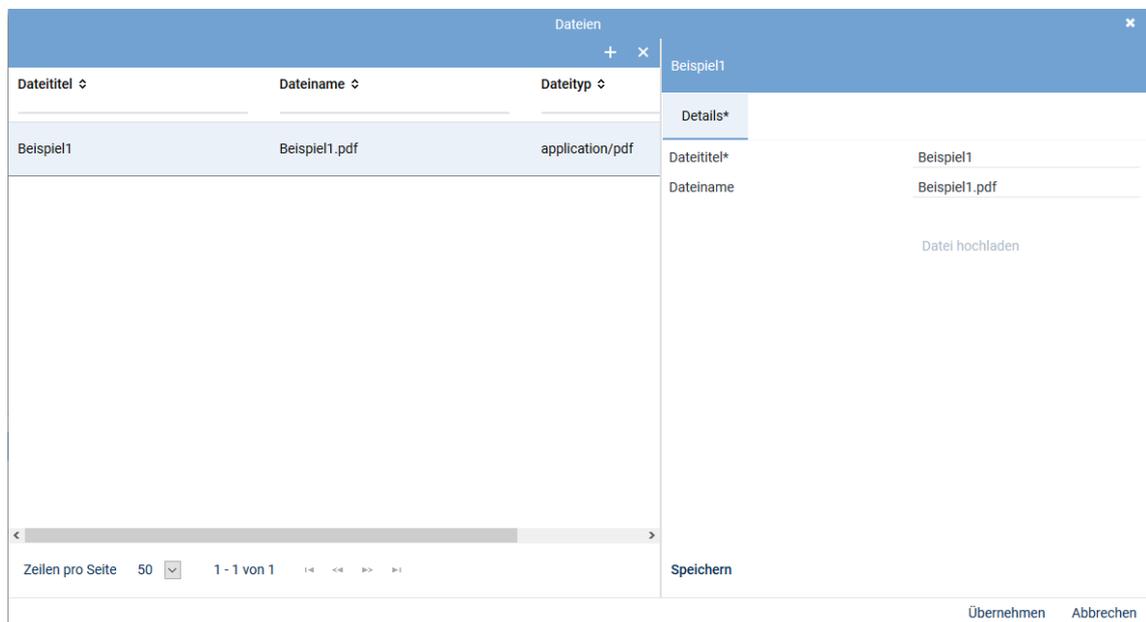
Web-Adresse (z.B. http://www.google.de)

Name

URL

Abb. 62: Link hinzufügen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche ...
- Wählen Sie eine Datei aus der Liste aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*. Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.



Dateititel	Dateiname	Dateityp
Beispiel1	Beispiel1.pdf	application/pdf

Details\*

Dateititel\* Beispiel1

Dateiname Beispiel1.pdf

Datei hochladen

Speichern Übernehmen Abbrechen

Abb. 63: Datei aus Dateiliste übernehmen

### 7.1.6 Web-Adresse hinzufügen

- Aktivieren Sie die Option *Web-Adresse*.

▼ **Allgemein**

Name \*

(Erlaubte Dateitypen: .TXT, .PDF, .DOC, .PNG)

Link hinzufügen

\_\_\_\_\_ ...

Web-Adresse (z.B. http://www.google.de)

Name

URL

Abb. 64: Web-Adresse hinzufügen

2. Geben Sie im Feld *Titel* den Namen ein, der im Element angezeigt werden soll. Wenn in diesem Feld kein Eintrag erfolgt, wird die Web-Adresse angezeigt.
3. Geben Sie im Feld *URL* die Web-Adresse (z.B. <http://www.google.de>) ein.

### 7.1.7 Neues Bild hochladen und hinzufügen

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche ...

#### ▼ Allgemein

Name \*

Bild hinzufügen\*  
 (Erlaubte Dateitypen:  ...  
 .jpg .png .gif)

Hintergrundbild

Abb. 65: Bild hinzufügen

2. Klicken Sie auf das Symbol **+** (*Datei hinzufügen*).

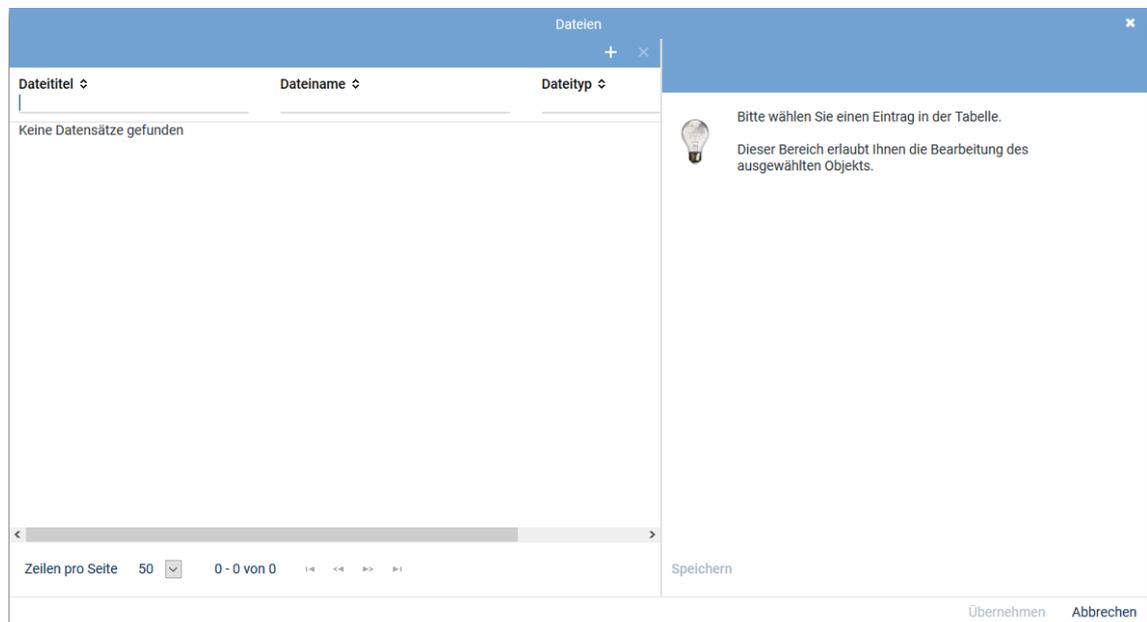


Abb. 66: Datei hinzufügen

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei hochladen*.

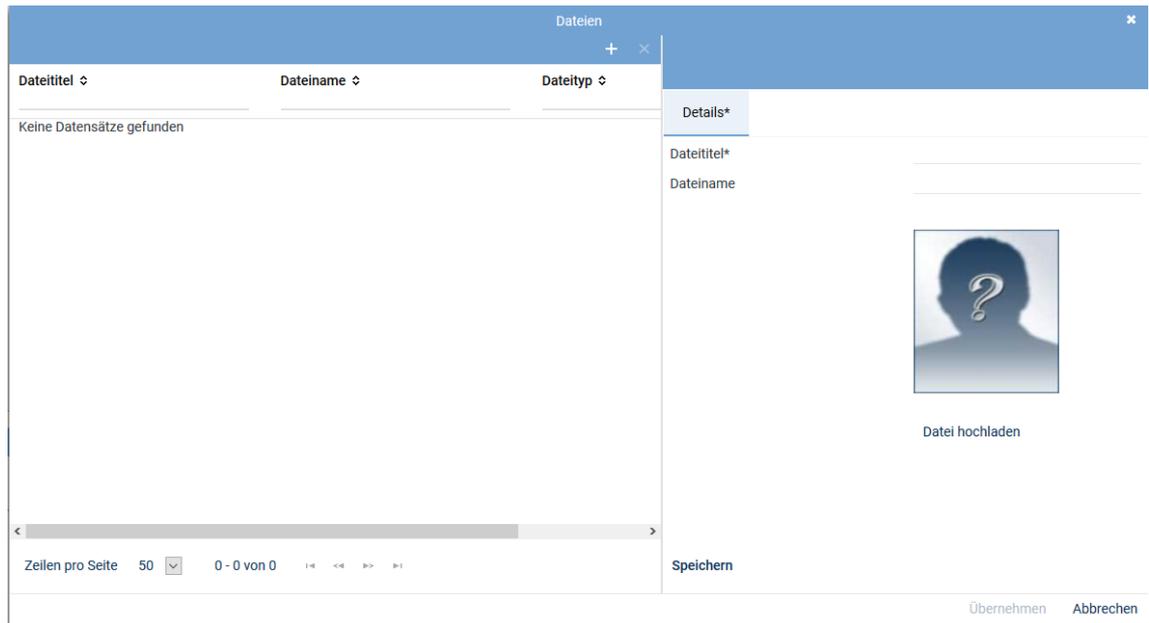


Abb. 67: Datei hochladen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.



Abb. 68: Datei auswählen

- Wählen Sie über den Explorer die Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.

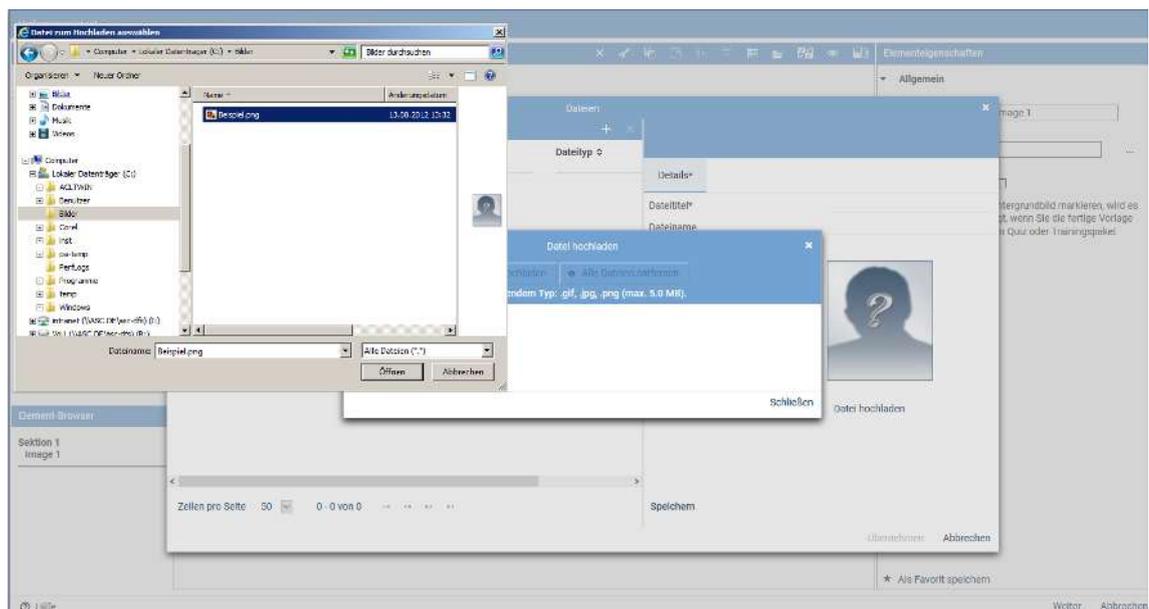


Abb. 69: Datei öffnen

6. Um die Datei hochzuladen, klicken Sie auf die Schaltfläche  (*Datei hochladen*). Wenn Sie die ausgewählte Datei entfernen möchten, um eine andere Datei auszuwählen, klicken Sie auf die Schaltfläche  (*Datei entfernen*).



Abb. 70: Datei hochladen

7. Um die hochgeladene Datei in der Dateiliste zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

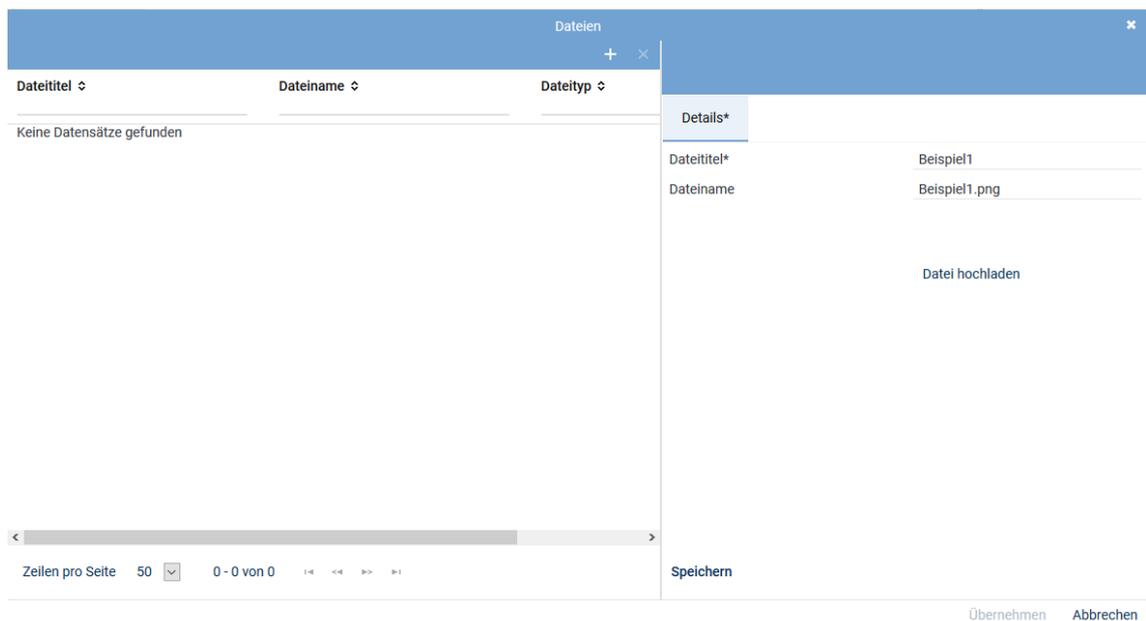


Abb. 71: Datei in Dateiliste speichern

8. Um die Datei in das Element zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*. Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

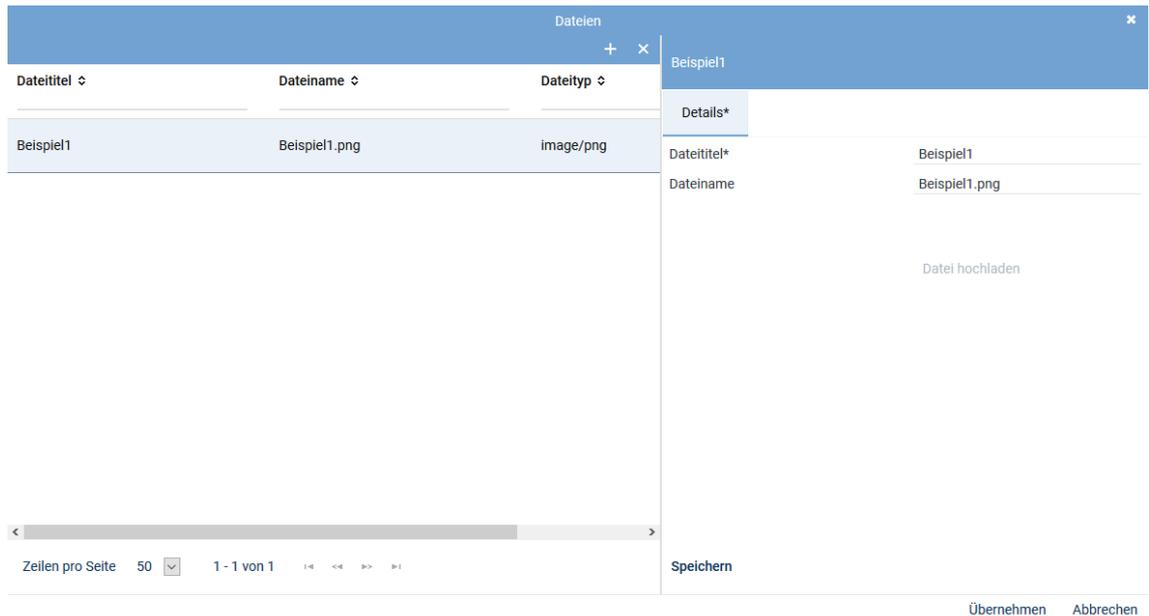


Abb. 72: Gespeichertes Bild übernehmen

### 7.1.8 Bild aus der Dateiliste hinzufügen

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche ...

#### ▼ Allgemein

Name \*

Bild hinzufügen\*  
 (Erlaubte Dateitypen:  ...  
 .jpg, .png, .gif)

Hintergrundbild

Abb. 73: Bild hinzufügen

2. Wählen Sie eine Datei aus der Liste aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*. Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

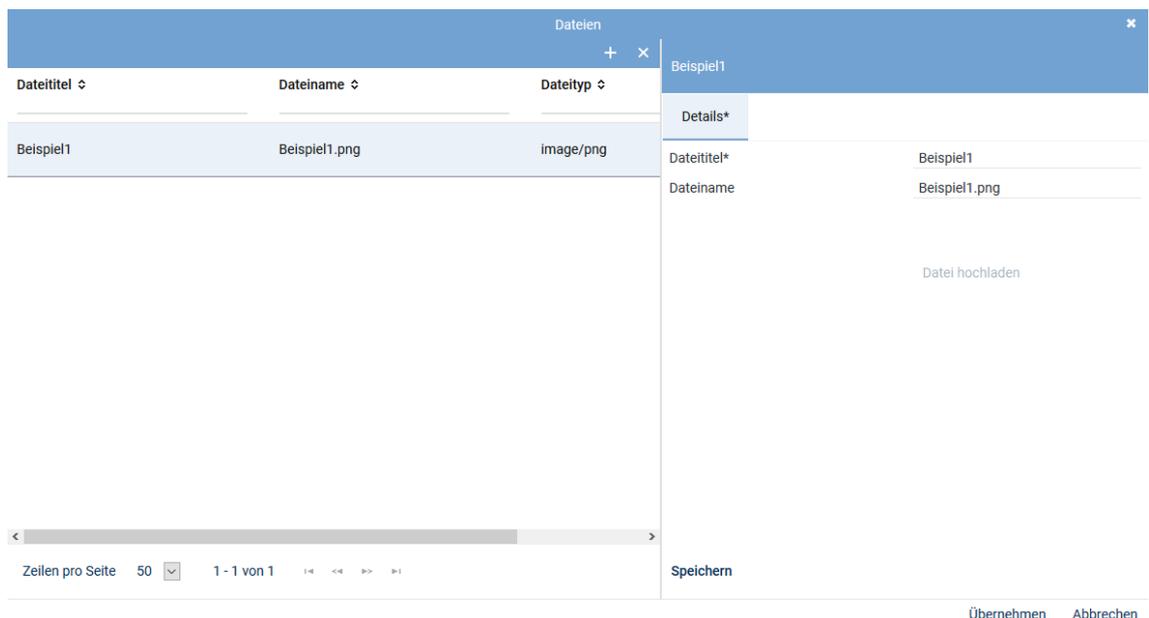


Abb. 74: Gespeichertes Bild übernehmen

## 7.2 Anhang

Über die Elementeigenschaft *Anhang* können Sie eine Datei, einen Link oder einer Web-Adresse anhängen.

### ▼ Anhang

(Erlaubte Dateitypen: .DOC, .TXT, .PDF, .DOCX)

- Kein Anhang  
 Link hinzufügen(Erlaubte Dateitypen: .DOC, .TXT, .PDF, .DOCX)

\_\_\_\_\_ + -

Abb. 75: Elementeigenschaft *Anhang* (Beispiel anhand des Elements *Optionsfeld-Frage*)

Erlaubte Dateitypen: .txt, .pdf, .doc, .docx

Maximale Dateigröße: 5 MB

### 7.2.1 Neue Datei als Anhang hochladen und hinzufügen

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** (*Anhang hinzufügen*).

### ▼ Anhang

(Erlaubte Dateitypen: .DOC, .TXT, .PDF, .DOCX)

- Kein Anhang  
 Link hinzufügen(Erlaubte Dateitypen: .DOC, .TXT, .PDF, .DOCX)

\_\_\_\_\_ + -

Abb. 76: Elementeigenschaften Anhang

2. Klicken Sie auf das Symbol **+** (*Datei hinzufügen*).

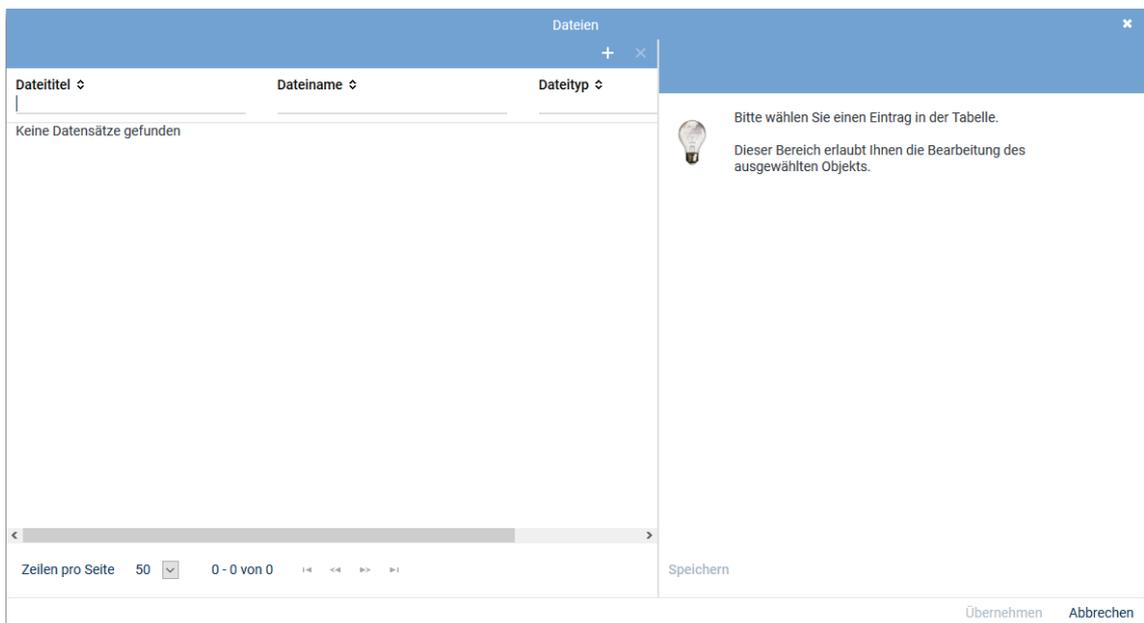


Abb. 77: Datei hinzufügen

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei hochladen*.

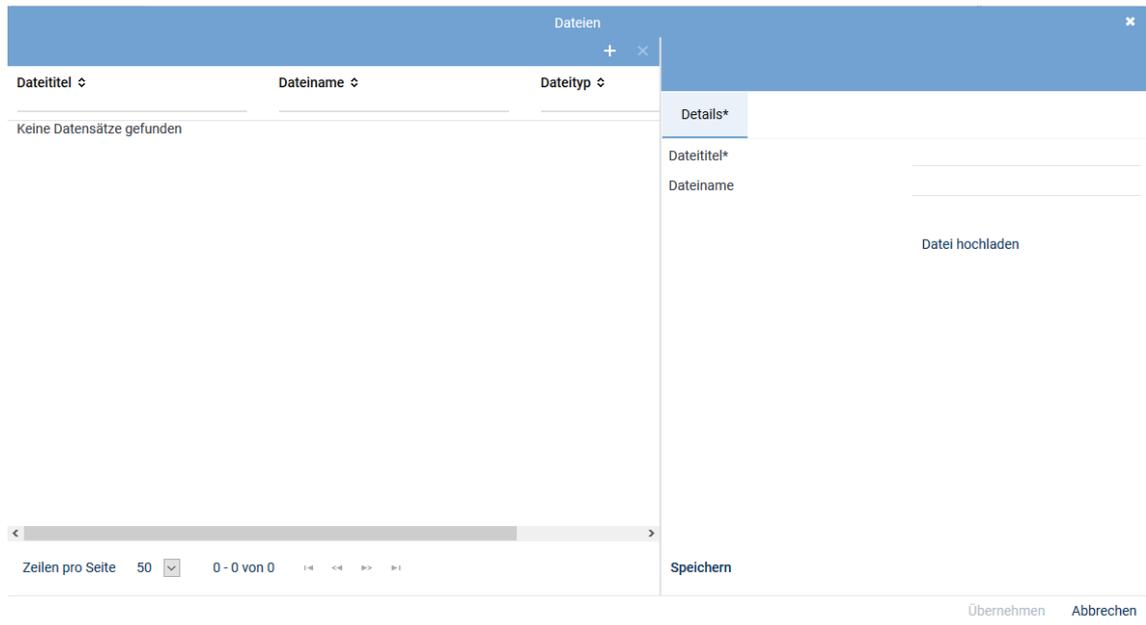


Abb. 78: Datei hochladen

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei auswählen*.

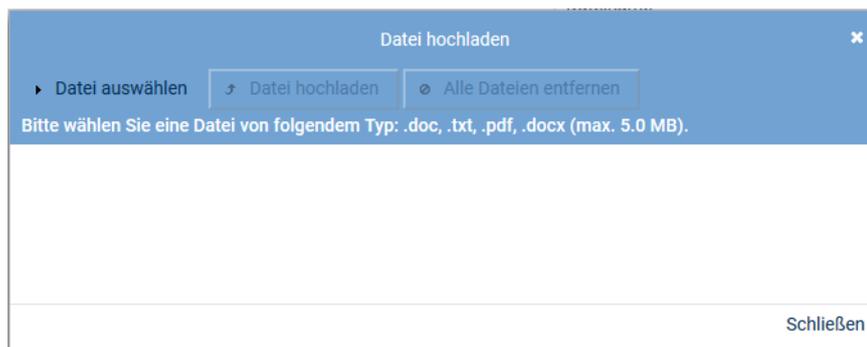


Abb. 79: Datei auswählen

5. Wählen Sie über den Explorer die Datei aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.

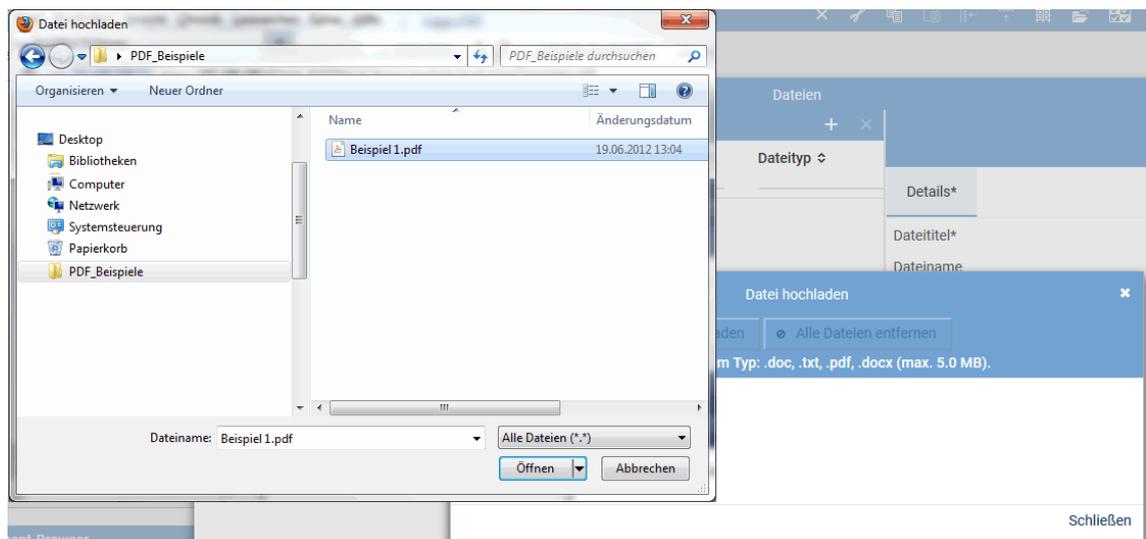


Abb. 80: Datei öffnen

6. Um die Datei hochzuladen, klicken Sie auf die Schaltfläche  (*Datei hochladen*). Wenn Sie die ausgewählte Datei entfernen möchten, um eine andere Datei auszuwählen, klicken Sie auf die Schaltfläche  (*Datei entfernen*).



Abb. 81: Datei hochladen

- Um die hochgeladene Datei in der Dateiliste zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

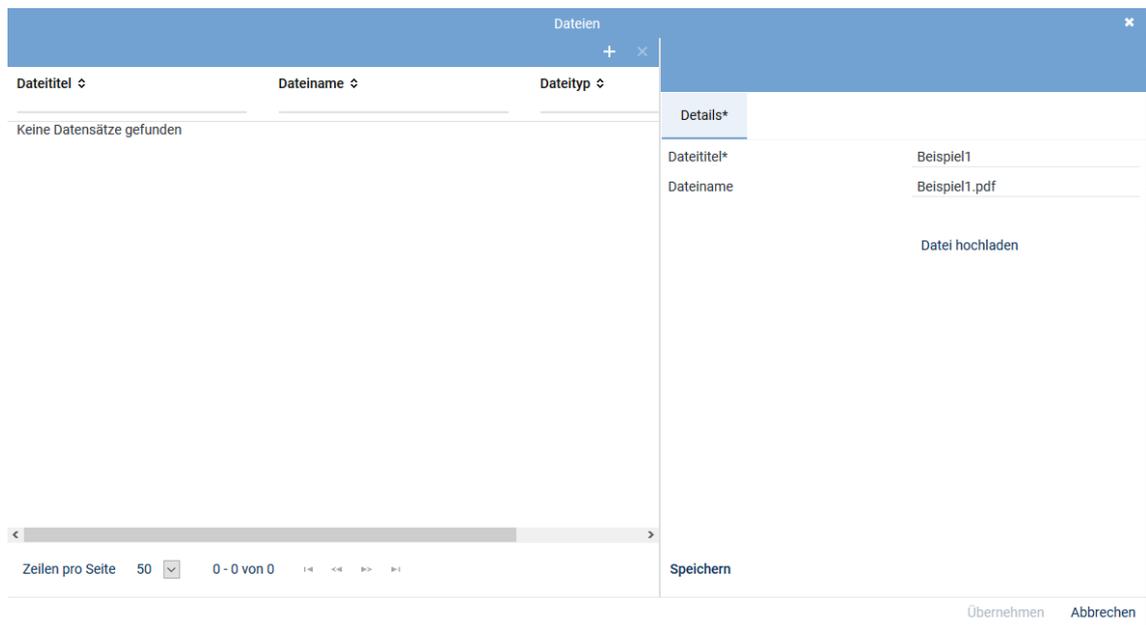


Abb. 82: Datei in Dateiliste speichern

- Um die Datei in das Element zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.  
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

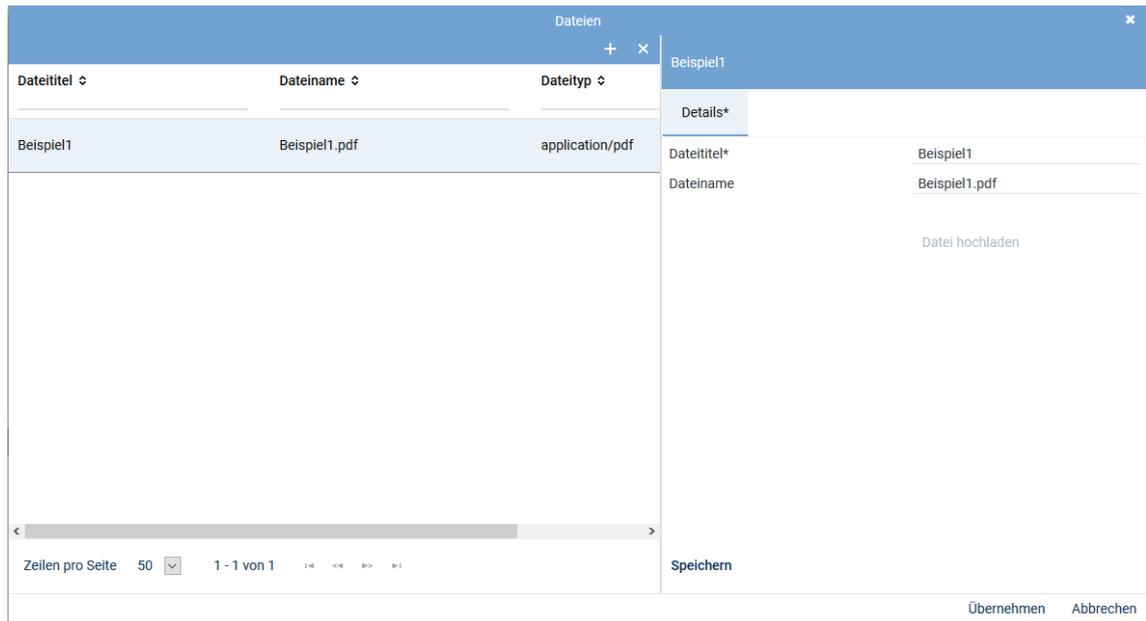


Abb. 83: Datei in das Element übernehmen

Der Anhang erscheint im Element ganz rechts als -Symbol.

### 7.2.2 Datei aus Dateiliste hinzufügen

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** (*Anhang hinzufügen*).

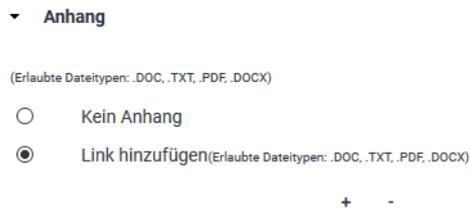


Abb. 84: Elementeigenschaften Anhang

2. Wählen Sie eine Datei aus der Liste aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*. Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

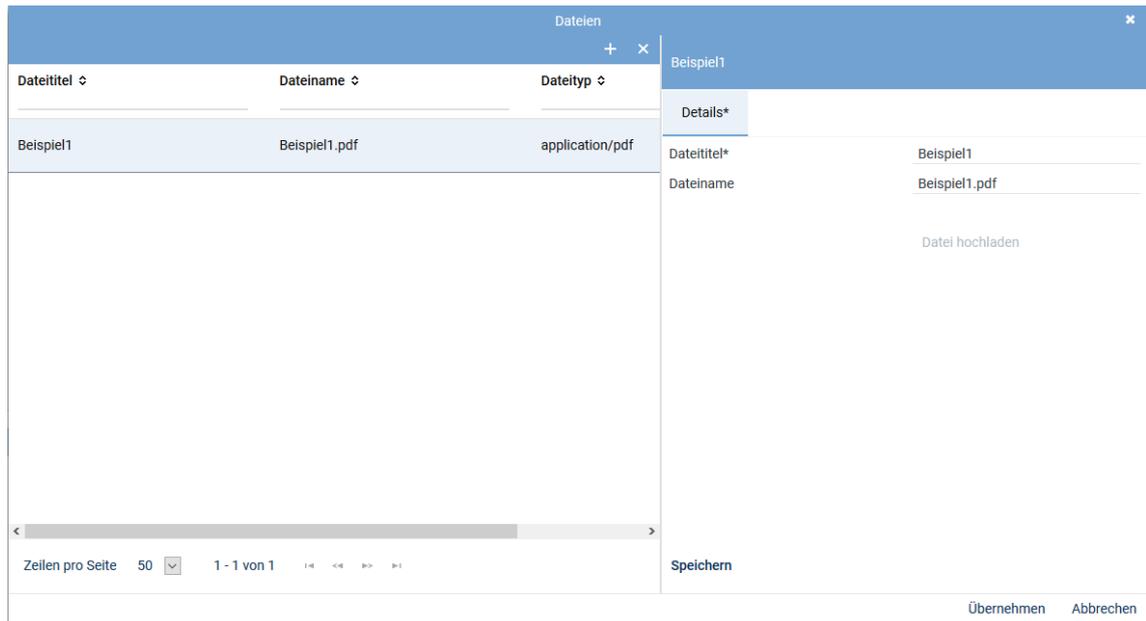


Abb. 85: Datei aus Dateiliste übernehmen

Der Anhang erscheint im Element ganz rechts als -Symbol.

### 7.2.3 Datei als Anhang eines Elements entfernen

1. Klicken Sie auf das Symbol  (*Anhang entfernen*).

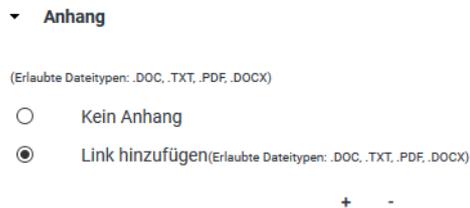


Abb. 86: Elementeigenschaften Anhang

### 7.2.4 Datei aus Dateiliste löschen

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche  (*Anhang hinzufügen*).

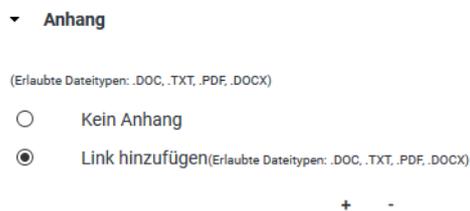
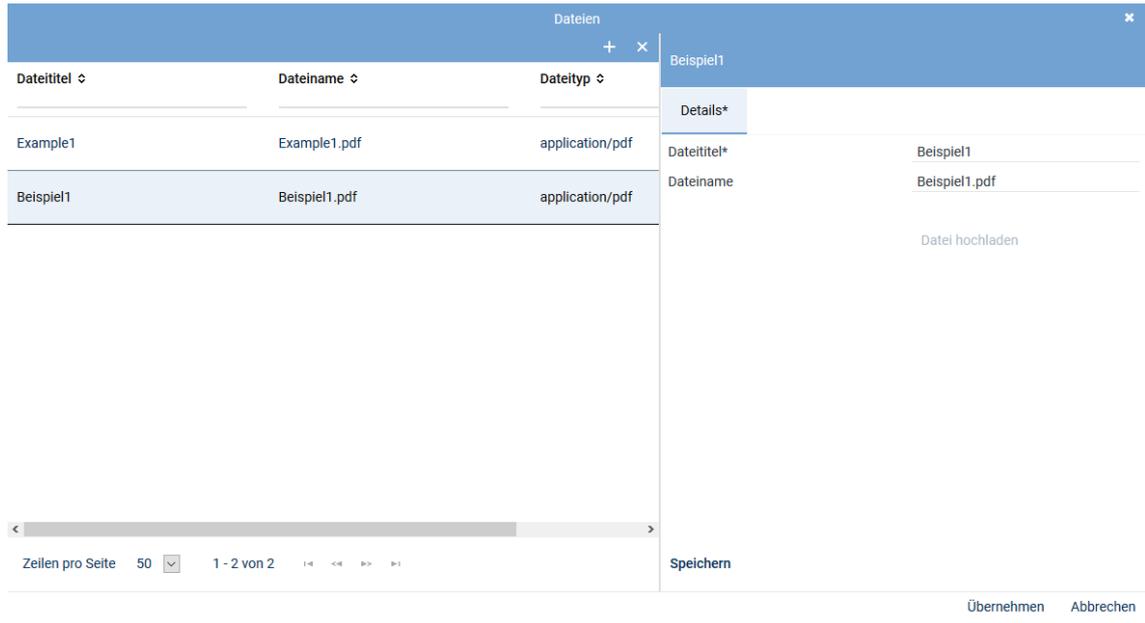


Abb. 87: Elementeigenschaften Anhang

2. Wählen Sie die Datei, die Sie löschen möchten, aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Löschen*).



The screenshot shows a window titled 'Dateien' with a table of files and a details panel for the selected file 'Beispiel1'.

Dateititel	Dateiname	Dateityp
Example1	Example1.pdf	application/pdf
Beispiel1	Beispiel1.pdf	application/pdf

The details panel for 'Beispiel1' shows:

- Dateititel\*: Beispiel1
- Dateiname: Beispiel1.pdf
- Buttons: Datei hochladen, Speichern, Übernehmen, Abbrechen

Abb. 88: Datei löschen



Wenn Sie die Sicherheitsabfrage bestätigen, wird der Eintrag unwiederbringlich gelöscht. Auch wenn Sie das Fenster anschließend mit der Schaltfläche *Abbrechen* schließen, kann der Löschvorgang nicht rückgängig gemacht werden.

- Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf das Symbol  (*Löschen*).

### 7.2.5 Web-Adresse als Anhang hinzufügen

- Aktivieren Sie die Option *Web-Adresse*.

Web-Adresse (z. B. <http://www.google.de>)

Name

URL

Abb. 89: Web-Adresse hinzufügen

- Geben Sie im Feld *Name* den Namen ein, der im Element angezeigt werden soll. Wenn in diesem Feld kein Eintrag erfolgt, wird die Web-Adresse angezeigt.
- Geben Sie im Feld *URL* die Web-Adresse (z. B. <http://google.de>) ein.

### 7.3 Antworten

Über die Elementeigenschaft *Antworten* können Sie die Antworten auf die zugehörige Frage definieren. Abhängig vom gewählten Element ist eine bestimmte Anzahl an Antworten vorgegeben (bei den Elementen *Ja-/Nein-Frage* und *0 - 1 Frage* stehen z. B. exakt 2 Antworten zur Verfügung, bei dem Element *Anmerkung* nur 1) oder Sie können weitere Antworten hinzufügen wie bei dem Element *Mehrfachauswahl-Frage*. Bei manchen Elementen besteht zudem die Möglichkeit, eine Punktzahl für die Antwort einzutragen oder festzulegen, ob es sich um die richtige Antwort auf die entsprechende Frage bzw. um eine Standardantwort handelt.

▼ Antworten

Text	Wert	Standard	Bearbeiten
Sehr gut	100	<input type="checkbox"/>	
Gut	80	<input type="checkbox"/>	
Durchschnittlich	60	<input type="checkbox"/>	
Ausreichend	40	<input type="checkbox"/>	
Schlecht	0	<input type="checkbox"/>	

Abb. 90: Elementeigenschaft Antworten (Beispiel anhand des Elements *Mehrfachauswahl-Frage*)

Über die Schaltfläche *Hinzufügen* können Sie beliebig viele weitere Antworten hinzufügen, siehe [Kapitel "Antwort hinzufügen", S. 51](#).

Über die Schaltfläche *Löschen* können Sie eine ausgewählte Antwort löschen, siehe [Kapitel "Antwort löschen", S. 52](#). 1 Antwort muss immer bestehen bleiben.

- Um eine bestehende Antwort individuell anzupassen, klicken Sie auf das Symbol  (*Bearbeiten*), siehe [Kapitel "Antwort bearbeiten", S. 50](#).

<i>Text</i>	Geben Sie hier den Antworttext ein. Geben Sie bei dem Element <i>0 -1 Frage</i> eine Zahl kleiner oder gleich 1 ein; geben Sie bei dem Element <i>0 -9 Frage</i> eine Zahl kleiner oder gleich 9 ein. Eine bereits verwendete Zahl kann nicht nochmals verwendet werden.
<i>Richtige Antwort</i>	Legen Sie fest, ob diese Antwort richtig oder falsch ist. <input checked="" type="checkbox"/> = Antwort ist richtig. <input type="checkbox"/> = Antwort ist falsch. Sie können mehrere Antworten als richtig markieren.
<i>Wert</i>	Geben Sie hier die Punktzahl der Antwort ein. Für die Punktzahl können Sie einen Wert von 0 bis 100 eintragen. Die Werte der Standardantworten sind abhängig vom Wertungsschema und von dem Element, das Sie bearbeiten.
<i>Standard</i>	Wählen Sie hier aus, ob die Antwort als Standardantwort vorausgewählt angezeigt werden soll. <input checked="" type="checkbox"/> = Antwort wird als Standardantwort angezeigt. <input type="checkbox"/> = Antwort wird nicht als Standardantwort angezeigt.

Zum Erzielen genauer Ergebnisse empfehlen wir, den höchstmöglichen Antwort-Wert für ein Bewertungselement auf 100 einzustellen. Anders gesagt: wir empfehlen, für die Antworten *Sehr gut* und *Ja* einen Wert von 100 festzulegen.



Die Antworten weisen möglicherweise unterschiedliche Werte auf, die Bewertung wird dann jedoch nicht ein Ergebnis von 100 Prozent erreichen, auch wenn die Bewertung mit den höchstmöglichen Punktzahlen eingestuft wurde. Dies kann zum Beispiel der Fall sein wenn eine richtige Antwort nicht den Wert 100 zugeordnet bekommt.

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

### 7.3.1 Antwort bearbeiten

- Um den Text *Neue Antwort* zu ändern, klicken Sie auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
- Geben Sie im Eingabefeld der Spalte *Text* eine Antwort ein.

▼ Antworten			
Text	Wert	Standard	Bearbeiten
Sehr gut	100	<input type="checkbox"/>	✓ ✕
Gut	80	<input type="checkbox"/>	
Durchschnittlich	60	<input type="checkbox"/>	
Ausreichend	40	<input type="checkbox"/>	
Schlecht	0	<input type="checkbox"/>	
Hinzufügen Entfernen			

Abb. 91: Antwort bearbeiten (Beispiel anhand des Elements *Mehrfachauswahl-Frage*)

- Wenn es sich um eine richtige Antwort handelt, aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Richtige Antwort*.  
Wenn es sich um eine falsche Antwort handelt, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen *Richtige Antwort*.
- Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf das Symbol ✓ (*Speichern*).  
Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol ✕ (*Verwerfen*).

### 7.3.2 Antwort hinzufügen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.

▼ Antworten			
Text	Wert	Standard	Bearbeiten
Sehr gut	100	<input type="checkbox"/>	
Gut	80	<input type="checkbox"/>	
Durchschnittlich	60	<input type="checkbox"/>	
Ausreichend	40	<input type="checkbox"/>	
Schlecht	0	<input type="checkbox"/>	
Hinzufügen Entfernen			

Abb. 92: Antwort hinzufügen (Beispiel anhand des Elements *Mehrfachauswahl-Frage*)

- Um den Text *Neue Antwort* zu ändern, klicken Sie auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
- Geben Sie im Eingabefeld der Spalte *Text* eine Antwort ein.

▼ Antworten			
Text	Wert	Standard	Bearbeiten
Sehr gut	100	<input type="checkbox"/>	✓ ✕
Gut	80	<input type="checkbox"/>	
Durchschnittlich	60	<input type="checkbox"/>	
Ausreichend	40	<input type="checkbox"/>	
Schlecht	0	<input type="checkbox"/>	
Hinzufügen Entfernen			

Abb. 93: Antwort bearbeiten (Beispiel anhand des Elements *Mehrfachauswahl-Frage*)

- Wenn es sich um eine richtige Antwort handelt, aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Richtige Antwort*.  
Wenn es sich um eine falsche Antwort handelt, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen *Richtige Antwort*.
- Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf das Symbol ✓ (*Speichern*).  
Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf das Symbol ✕ (*Verwerfen*).

7.3.3 Antwort löschen

1. Wählen Sie die Antwort, die Sie aus der Liste löschen möchten, aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Löschen*.

▼ Antworten

Text	Wert	Standard	Bearbeiten
Sehr gut	100	<input type="checkbox"/>	
Gut	80	<input type="checkbox"/>	
Durchschnittlich	60	<input type="checkbox"/>	
Ausreichend	40	<input type="checkbox"/>	
Schlecht	0	<input checked="" type="checkbox"/>	

Hinzufügen Entfern

Abb. 94: Antwort löschen (Beispiel anhand des Elements *Mehrfachauswahl-Frage*)

7.4 Beschreibung

Über die Elementeigenschaft *Beschreibung* können Sie eine Beschreibung zum ausgewählten Element hinzufügen.

▼ Beschreibung

Beschreibung

Abb. 95: Elementeigenschaft *Beschreibung* (Beispiel anhand des Elements *Link*)

*Beschreibung* Geben Sie hier eine Beschreibung ein, die zum Link angezeigt werden soll.

7.5 Frage

Über die Elementeigenschaft *Frage* können Sie den Fragetext eingeben, eine Gewichtung der Frage festlegen sowie bestimmen, ob die Frage eine Pflichtfrage bzw. kritisch für die komplette Vorlage oder für eine Sektion bzw. Fragegruppe sein soll.

▼ Frage

Text \*   
(Maximal 400 Zeichen)

Gewichtung \*

Pflichtfrage

Kritisch

Kritisch für:

Komplette Vorlage

Sektion

Fragegruppe

Abb. 96: Elementeigenschaft *Frage* (Beispiel anhand des Elements *Auswahlliste-Frage*)

Je nachdem, welches Element Sie bearbeiten, bieten sich Ihnen folgende individuelle Konfigurationsmöglichkeiten:

<i>Text</i>	Textfeld für den Fragetext. Geben Sie hier die Frage ein.
<i>Gewichtung</i>	Feld, in dem Sie die Bedeutung der Frage für die Bewertung festlegen. Für die Gewichtung können Sie einen Wert von 0 bis 100 eintragen. Der Wert 0 wird für zusätzliche Fragen verwendet, die nicht bewertet werden.

	Die Gewichtung aller Elemente einer Sektion muss in der Summe 100 ergeben oder jedes Element hat eine Gewichtung von 100 oder 0.
<i>Pflichtfrage</i>	Legen Sie fest, ob die eingefügte Frage eine Pflichtfrage sein soll. <input checked="" type="checkbox"/> = Die Frage muss auf jeden Fall beantwortet werden. <input type="checkbox"/> = Die Frage muss nicht beantwortet werden.
<i>Kritisch</i>	Legen Sie fest, ob die eingefügte Frage eine kritische Frage innerhalb einer kompletten Vorlage, einer Sektion oder einer Fragegruppe beschreiben soll. Wenn es sich um eine kritische Frage handelt, wird bei der schlechten Bewertung je nach Auswahl die komplette Vorlage, die Sektion oder die Fragegruppe mit 0 bewertet. <input type="checkbox"/> = Es handelt sich nicht um eine kritische Frage. <input checked="" type="checkbox"/> = Es handelt sich um eine kritische Frage. Wenn es sich um eine kritische Frage handelt, muss eine der folgenden Optionen ausgewählt werden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Kritisch für: Komplette Vorlage</i></li> <li>• <i>Kritisch für: Sektion</i></li> <li>• <i>Kritisch für: Fragegruppe</i></li> </ul>

## 7.6 Fragen

Fügen Sie hier Elemente aus der Vorlage zur Fragegruppe hinzu oder entfernen Sie Elemente aus der Fragegruppe. Sie können nur Elemente der aktuellen Sektion einfügen.

### 7.6.1 Fragen hinzufügen

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.



Abb. 97: Elementeigenschaft *Fragen*

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

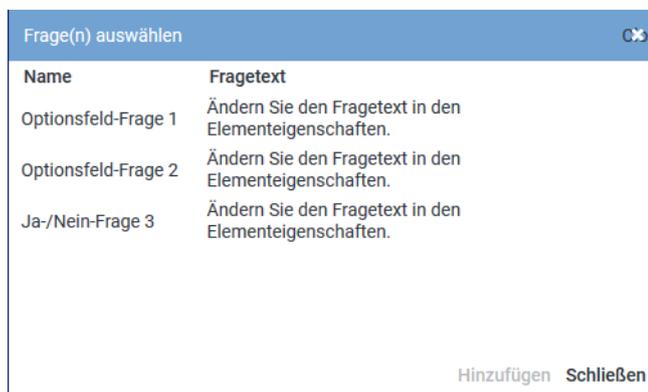


Abb. 98: Elemente auswählen

- Um die ausgewählten Elemente der Fragegruppe hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.  
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

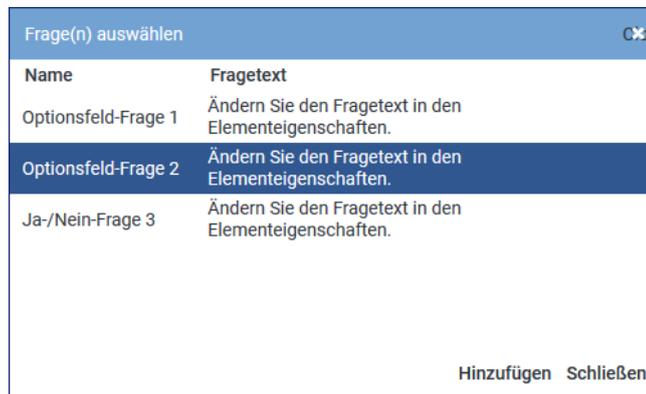


Abb. 99: Elemente hinzufügen

### 7.6.2 Fragenzuordnung entfernen

- Klicken Sie in die Zeile mit der Frage, die Sie aus der Fragegruppe entfernen möchten.

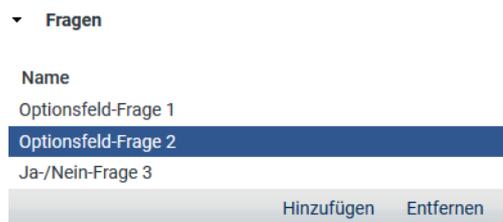


Abb. 100: Fragenzuordnung entfernen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.

### 7.7 Fragegruppe

Über die Elementeigenschaft *Fragegruppe* können Sie die Fragegruppe auswählen, der das Element zugeordnet werden soll.



Abb. 101: Elementeigenschaft *Fragegruppe* (Beispiel anhand des Elements *Ja-/Nein-Frage*)

- Um eine Fragegruppe zuzuordnen, wählen Sie in der Dropdown-Liste eine vorhandene Fragegruppe aus.



In der Dropdown-Liste stehen nur die Fragegruppen zur Verfügung, die für die entsprechende Sektion definiert wurden (siehe [Kapitel "Element Fragegruppe"](#), S. 22). Fragen verschiedener Sektionen können nicht zu einer Fragegruppe zusammengefasst werden.

### 7.8 Inhalt

Über die Elementeigenschaft *Inhalt* können Sie den Text und die Gewichtung der Fragegruppe definieren.

▼ Inhalt

Text \*

Gewichtung \*

Abb. 102: Elementeigenschaft *Inhalt* (Beispiel anhand des Elements *Fragegruppe*)

<b>Text</b>	Textfeld für die Fragegruppe. Dieser Text wird im Element in der Vorlage angezeigt.
<b>Gewichtung</b>	Feld, in dem Sie die Bedeutung der Fragegruppe für die Bewertung festlegen. Für die Gewichtung können Sie einen Wert von 0 bis 100 eintragen. Der Wert 0 wird für zusätzliche Fragen verwendet, die nicht bewertet werden.  Die Gewichtung aller Elemente einer Sektion muss in der Summe 100 ergeben oder jedes Element hat eine Gewichtung von 100 oder 0.

## 7.9

### Kategorien

Hier wählen Sie die Kategorien, denen die Frage zugeordnet wird. Die Frage kann mehreren Kategorien zugeordnet werden.

Beispiel: Im Rahmen einer Kundenumfrage gibt es eventuell Fragen zum Agenten und allgemeine Fragen zum Produkt. Durch die Zuordnung in eine Kategorie können nicht-Agenten-relevante Fragen und Agenten-relevante Fragen später im Bericht unterschiedlich behandelt werden. Fragen und eventuell negative Bewertungen, die nicht dem Agenten angerechnet werden dürfen, können bei der Bewertung des Agenten unberücksichtigt bleiben.

#### 7.9.1

#### Neue Kategorie erstellen und hinzufügen

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

▼ Kategorien

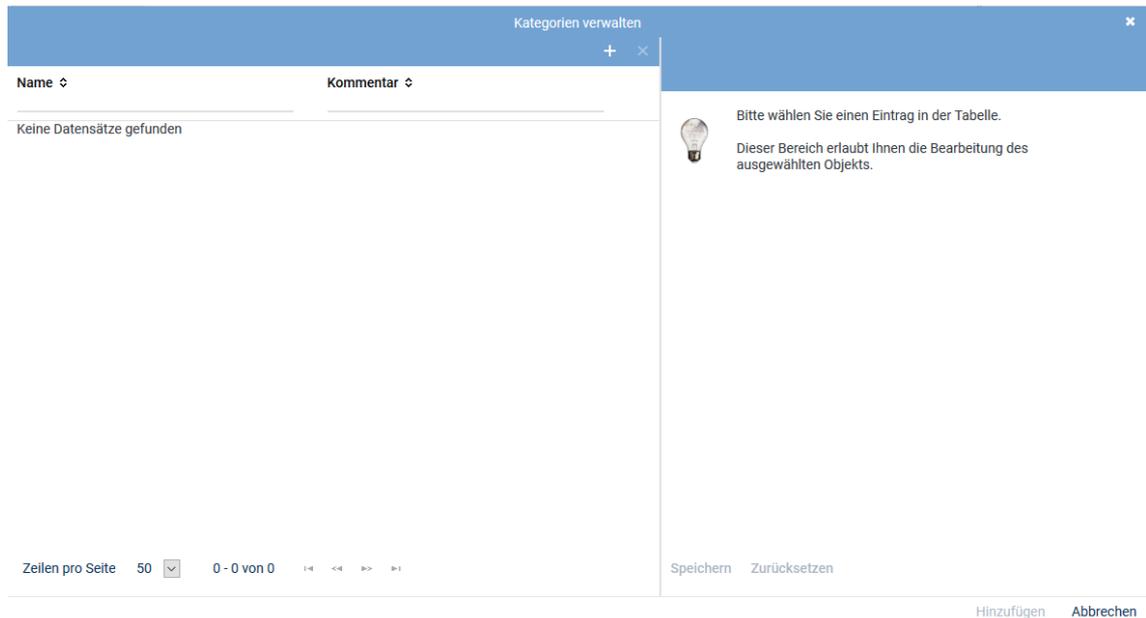
+
☰

Kategorien

Keine Datensätze gefunden

Abb. 103: Elementeigenschaft *Kategorien*

2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Neue Kategorie erstellen*).



Kategorien verwalten

Name	Kommentar
Keine Datensätze gefunden	

Bitte wählen Sie einen Eintrag in der Tabelle.  
Dieser Bereich erlaubt Ihnen die Bearbeitung des ausgewählten Objekts.

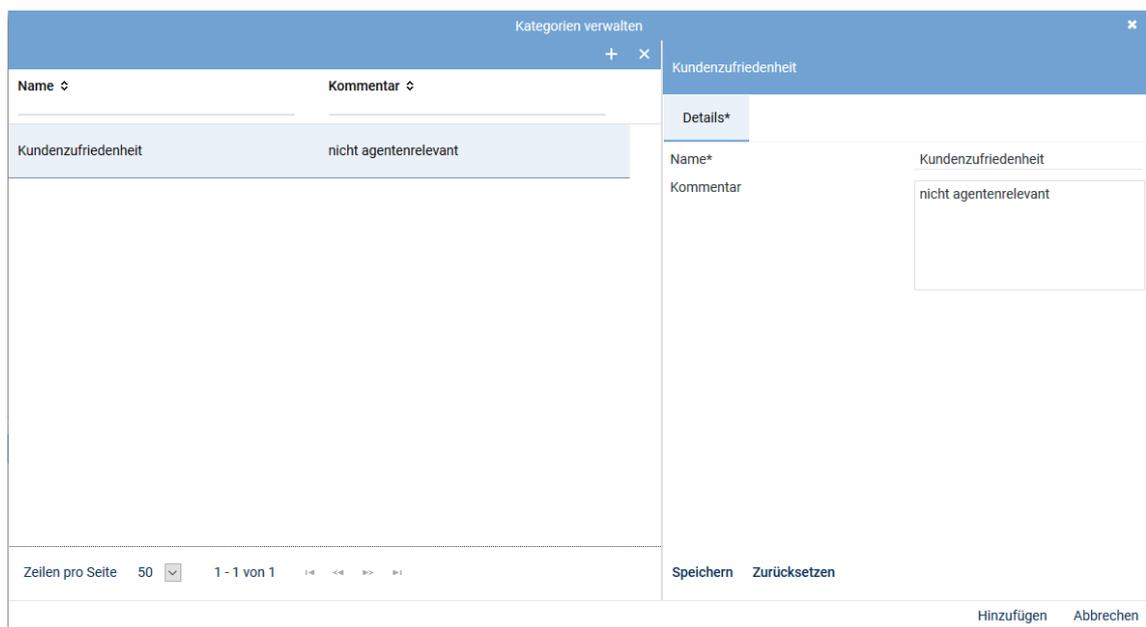
Speichern Zurücksetzen

Zeilen pro Seite 50 0 - 0 von 0

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 104: Neue Kategorie erstellen

- Geben Sie im Eingabefeld *Name* einen Namen für die Kategorie ein.



Kategorien verwalten

Name	Kommentar
Kundenzufriedenheit	nicht agentenrelevant

Kundenzufriedenheit

Details\*

Name\* Kundenzufriedenheit

Kommentar nicht agentenrelevant

Speichern Zurücksetzen

Zeilen pro Seite 50 1 - 1 von 1

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 105: Neue Kategorie gespeichert

- Geben Sie bei Bedarf im Eingabefeld *Kommentar* einen Kommentar für die Kategorie ein.
- Um die Kategorie zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.  
Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
- Um die Kategorie für das Element zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.  
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

## 7.9.2 Existierende Kategorie zuordnen

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

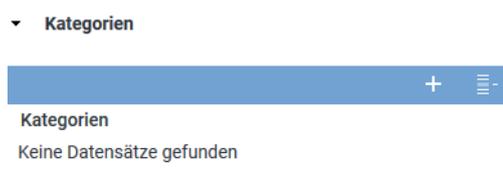


Abb. 106: Elementeigenschaft *Kategorien*

- Wählen Sie eine Kategorie aus der Liste aus.

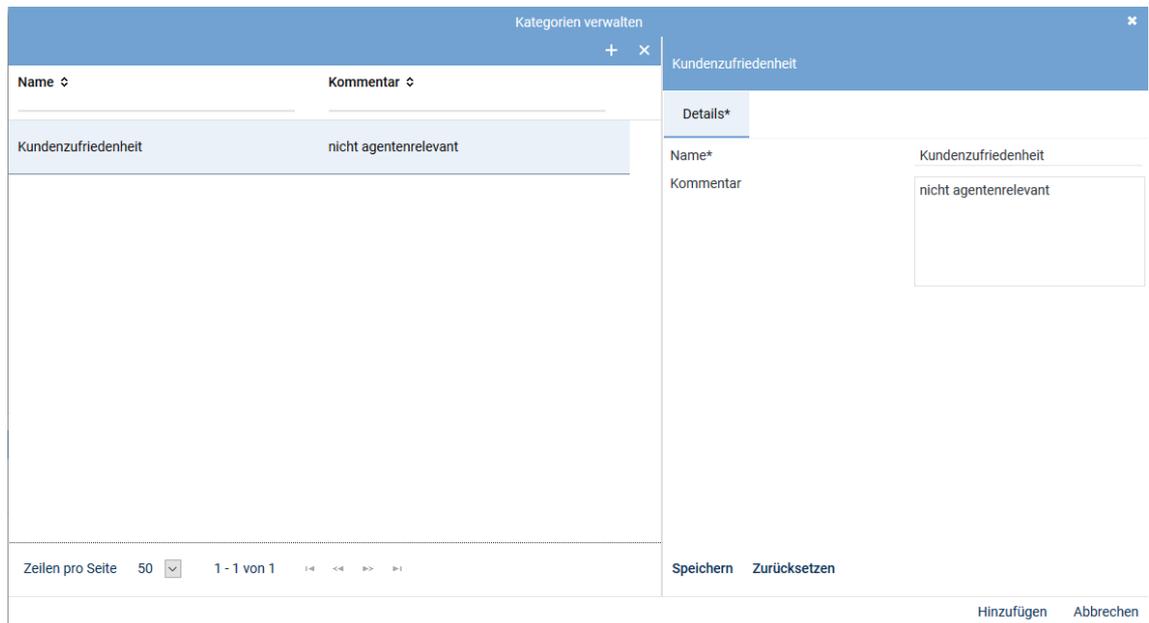


Abb. 107: Kategorie aus der Kategorienliste auswählen

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

### 7.9.3 Kategorie löschen

- Klicken Sie auf das Symbol **+** (*Hinzufügen*).

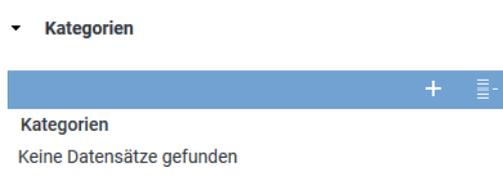


Abb. 108: Elementeigenschaft *Kategorien*

- Wählen Sie die Kategorie, die Sie löschen möchten, aus der Liste aus und klicken Sie auf das Symbol **x** (*Löschen*).

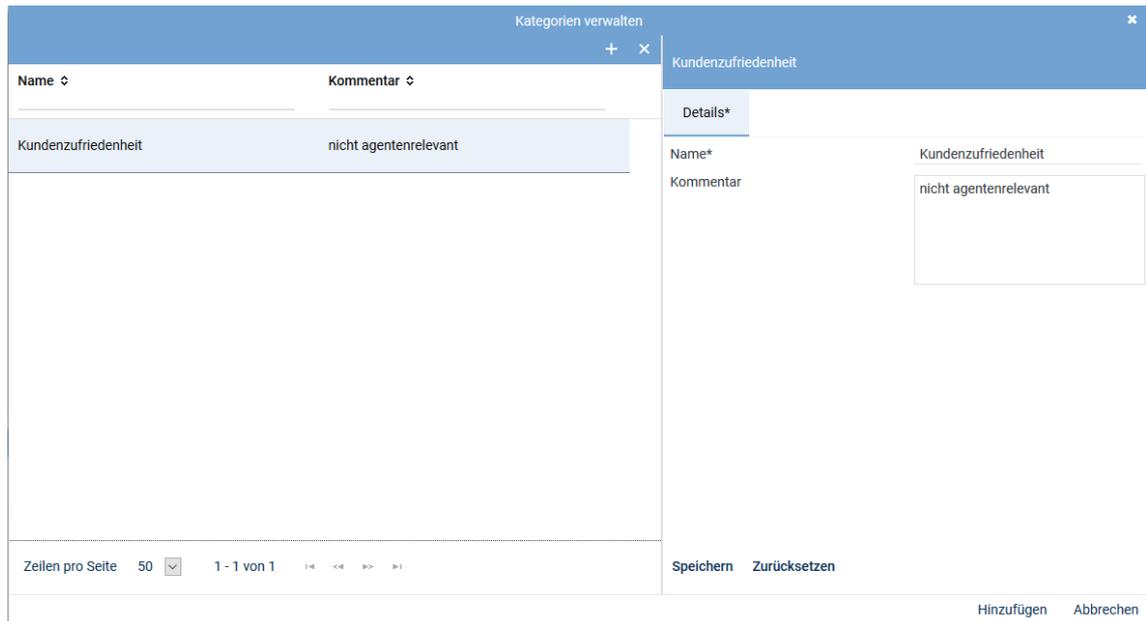


Abb. 109: Kategorie löschen

- Um die ausgewählte Kategorie wirklich zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.

#### 7.9.4 Kategorienzuordnung entfernen

- Markieren Sie die Kategorie, die Sie entfernen möchten, und klicken Sie auf das Symbol  (*Entfernen*).



Abb. 110: Kategorie entfernen

#### 7.10 Layout

Über die Elementeigenschaft *Layout* können Sie die Gestaltung des Elements definieren.

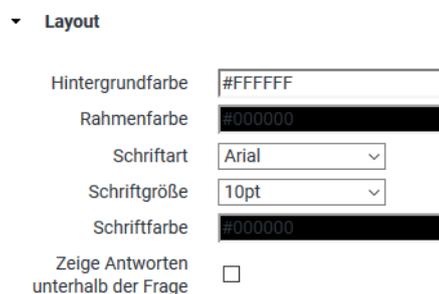


Abb. 111: Elementeigenschaft *Layout* (Beispiel anhand des Elements *Anmerkung*)

Je nachdem, welches Element Sie bearbeiten, bieten sich Ihnen folgende individuelle Konfigurationsmöglichkeiten:

<i>Hintergrundfarbe</i>	Hier können Sie die Hintergrundfarbe des Elements definieren.
<i>Rahmenfarbe</i>	Hier können Sie die Rahmenfarbe des Elements definieren.

<i>Schriftart</i>	Hier können Sie die Schriftart einstellen. Klicken Sie dazu auf die Pfeiltaste hinter dem Eingabefeld und wählen Sie die Schriftart in der Dropdown-Liste aus.
<i>Schriftgröße</i>	Hier können Sie die Schriftgröße einstellen. Klicken Sie dazu auf die Pfeiltaste hinter dem Eingabefeld und wählen Sie die Schriftgröße in der Dropdown-Liste aus.
<i>Schriftfarbe</i>	Hier können Sie die Schriftfarbe des Elements definieren.
<i>Zeige Antworten unterhalb der Frage</i>	Hier können Sie wählen, ob die Antworten unterhalb der Frage angezeigt werden sollen. <input checked="" type="checkbox"/> = Antworten werden angezeigt. <input type="checkbox"/> = Antworten werden nicht angezeigt.

Informationen dazu, wie Sie Farben in den jeweiligen Elementen ändern, finden Sie unter [Kapitel "Farbe ändern"](#), S. 59.

### 7.10.1 Farbe ändern

Um Hintergrundfarbe, Rahmenfarbe oder Schriftfarbe des entsprechenden Elements zu ändern, klicken Sie in das jeweilige Eingabefeld hinter der Farbe.

- Sie haben 2 Möglichkeiten, eine Farbe auszuwählen:
  - RGB-Wert eingeben
  - Farbe aus der Farbpalette auswählen



Abb. 112: Farbe definieren

- Um die Farbe zu übernehmen, klicken Sie auf das Symbol  (*Farbauswahl übernehmen*). Um den Vorgang abzubrechen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf den Arbeitsbereich.

### 7.10.2 Anzeigebereich der Antwort ändern

- Um die Antworten unterhalb der Frage anzuzeigen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Zeige Antworten unterhalb der Frage*.

⇒

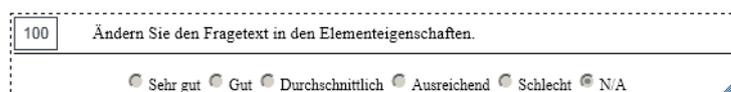


Abb. 113: Zeige Antworten unterhalb der Frage - aktiviert

- Um die Antworten rechts neben der Frage anzuzeigen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen *Zeige Antworten unterhalb der Frage*.

⇒

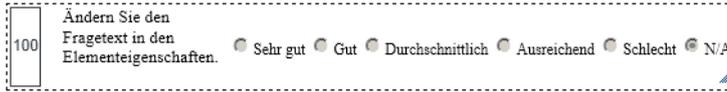


Abb. 114: Zeige Antworten unterhalb der Frage - deaktiviert

### 7.11

#### Score Guide

Über die Elementeigenschaft *Score Guide* könne Sie die Richtlinien zur Bewertung der Frage definieren. Beschreiben Sie hier z. B., welche Kriterien zu einer positiven oder einer negativen Antwort führen sollen.

▼ **Score Guide**

Score Guide anzeigen

Score Guide  
(Maximal 1000 Zeichen)

Hintergrundfarbe

Schriftfarbe

Abb. 115: Elementeigenschaft *Score Guide* (Beispiel anhand des Elements *Optionsfeld-Frage*)

<b>Score Guide anzeigen</b>	Legen Sie fest, ob für diese Frage ein Score Guide hinzugefügt werden soll. <input checked="" type="checkbox"/> = Score Guide wird hinzugefügt <input type="checkbox"/> = Score Guide wird nicht hinzugefügt In der Vorlage wird der Score Guide durch das Symbol ⓘ angezeigt. Mit einem Mausklick auf dieses Symbol kann der Benutzer den Score Guide öffnen und den Inhalt anzeigen.
<b>Score Guide</b>	Textfeld, in dem Sie die Beschreibung der Richtlinien zum Bewerten der Frage einfügen können.
<b>Hintergrundfarbe</b>	Feld, in dem Sie die Hintergrundfarbe einstellen können (siehe <a href="#">Kapitel "Farbe ändern", S. 59</a> ).
<b>Schriftfarbe</b>	Feld, in dem Sie die Schriftfarbe einstellen können (siehe <a href="#">Kapitel "Farbe ändern", S. 59</a> ).

### 7.12

#### Text

Über die Elementeigenschaft *Text* können Sie einen Text mit allgemeinen Informationen eingeben, der in der Vorlage angezeigt werden soll, oder eine Fragestellung formulieren, zu der im Rahmen einer Kundenumfrage ein Kommentar abgegeben werden soll.

▼ **Text**

Text \*  
(Maximal 200 Zeichen)

Standardtext  
(Maximal 2000 Zeichen)

Abb. 116: Elementeigenschaft *Text* (Beispiel anhand des Elements *Kommentar*)

Je nachdem, welches Element Sie bearbeiten, bieten sich Ihnen folgende individuelle Konfigurationsmöglichkeiten:

---

<i>Text</i>	Geben Sie hier die Fragestellung zum Kundenkommentar oder den informativen Text zur Vorlage ein.
<i>Standardtext</i>	Geben Sie hier bei Bedarf einen Text ein, der im Kommentarfeld angezeigt werden soll (z. B. die Aufforderung, einen Kommentar einzugeben). Dieser Text kann während der Bewertung überschrieben oder angepasst werden.

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Vorlage erstellen (Beispiel) .....	8
Abb. 2	Symbolleiste des Vorlagenassistenten (Beispiel) .....	10
Abb. 3	Sektionen bearbeiten (Beispiel) .....	12
Abb. 4	Sektionen bearbeiten (Beispiel) .....	12
Abb. 5	Sektionen bearbeiten .....	13
Abb. 6	Sektion hinzugefügt.....	13
Abb. 7	Sektion auswählen .....	14
Abb. 8	Sektionen .....	14
Abb. 9	Sektion ausgewählt .....	14
Abb. 10	Sektion wechseln .....	15
Abb. 11	Sektionen .....	15
Abb. 12	Sektion wechseln .....	15
Abb. 13	Wertungsschema auswählen .....	16
Abb. 14	Wertungsschema auswählen und übernehmen.....	16
Abb. 15	Skills hinzufügen .....	17
Abb. 16	Vorschau .....	18
Abb. 17	Vorschau Ergebnis.....	18
Abb. 18	Zusammenfassung aufrufen (Beispiel) .....	19
Abb. 19	Elementleiste (Beispiel).....	20
Abb. 20	Optionsfeld-Frage .....	22
Abb. 21	Auswahlliste-Frage.....	22
Abb. 22	Ja-/Nein-Frage .....	22
Abb. 23	Anmerkung.....	22
Abb. 24	Kommentar.....	22
Abb. 25	Text .....	22
Abb. 26	Fragegruppe.....	22
Abb. 27	Bild .....	23
Abb. 28	Link.....	23
Abb. 29	Linie .....	23
Abb. 30	Mehrfachauswahl-Frage .....	23
Abb. 31	0 - 9 Frage.....	23
Abb. 32	0 -1 Frage.....	24
Abb. 33	Kundenkommentar .....	24
Abb. 34	Registerkarte Favoriten.....	24
Abb. 35	Element als Favorit speichern (Beispiel).....	25
Abb. 36	Favoritenkategorie auswählen .....	25
Abb. 37	Favoritenkategorie auswählen .....	25
Abb. 38	Favoritenkategorie auswählen .....	26
Abb. 39	Favoritenkategorie auswählen .....	26
Abb. 40	Neue Favoritenkategorie erstellen .....	27
Abb. 41	Neue Favoritenkategorie eingeben und speichern .....	27

Abb. 42	Favoritenkategorie auswählen .....	28
Abb. 43	Favoritenkategorie löschen .....	28
Abb. 44	Element-Browser (Beispiel).....	29
Abb. 45	Elementeigenschaften (Beispiel).....	30
Abb. 46	Elementeigenschaft Allgemein (Beispiel anhand des Elements Link) .....	31
Abb. 47	Audiodatei hinzufügen.....	32
Abb. 48	Datei hinzufügen .....	32
Abb. 49	Datei hochladen .....	33
Abb. 50	Audiodatei hinzufügen.....	33
Abb. 51	Datei in das Element übernehmen.....	34
Abb. 52	Audiodatei hinzufügen.....	34
Abb. 53	Datei löschen .....	35
Abb. 54	Link hinzufügen .....	35
Abb. 55	Datei hinzufügen .....	36
Abb. 56	Datei hochladen .....	36
Abb. 57	Datei auswählen.....	36
Abb. 58	Datei öffnen.....	37
Abb. 59	Datei hochladen .....	37
Abb. 60	Datei in Dateiliste speichern.....	38
Abb. 61	Datei in das Element übernehmen.....	38
Abb. 62	Link hinzufügen .....	39
Abb. 63	Datei aus Dateiliste übernehmen .....	39
Abb. 64	Web-Adresse hinzufügen.....	39
Abb. 65	Bild hinzufügen.....	40
Abb. 66	Datei hinzufügen .....	40
Abb. 67	Datei hochladen .....	41
Abb. 68	Datei auswählen.....	41
Abb. 69	Datei öffnen.....	41
Abb. 70	Datei hochladen .....	42
Abb. 71	Datei in Dateiliste speichern.....	42
Abb. 72	Gespeichertes Bild übernehmen.....	43
Abb. 73	Bild hinzufügen.....	43
Abb. 74	Gespeichertes Bild übernehmen.....	43
Abb. 75	Elementeigenschaft Anhang (Beispiel anhand des Elements Optionsfeld-Frage)..	44
Abb. 76	Elementeigenschaften Anhang .....	44
Abb. 77	Datei hinzufügen .....	44
Abb. 78	Datei hochladen .....	45
Abb. 79	Datei auswählen.....	45
Abb. 80	Datei öffnen.....	45
Abb. 81	Datei hochladen .....	46
Abb. 82	Datei in Dateiliste speichern.....	46
Abb. 83	Datei in das Element übernehmen.....	47

Abb. 84	Elementeigenschaften Anhang .....	47
Abb. 85	Datei aus Dateiliste übernehmen .....	48
Abb. 86	Elementeigenschaften Anhang .....	48
Abb. 87	Elementeigenschaften Anhang .....	48
Abb. 88	Datei löschen .....	49
Abb. 89	Web-Adresse hinzufügen .....	49
Abb. 90	Elementeigenschaft Antworten (Beispiel anhand des Elements Mehrfachauswahl-Frage) .....	50
Abb. 91	Antwort bearbeiten (Beispiel anhand des Elements Mehrfachauswahl-Frage) .....	51
Abb. 92	Antwort hinzufügen (Beispiel anhand des Elements Mehrfachauswahl-Frage) .....	51
Abb. 93	Antwort bearbeiten (Beispiel anhand des Elements Mehrfachauswahl-Frage) .....	51
Abb. 94	Antwort löschen (Beispiel anhand des Elements Mehrfachauswahl-Frage) .....	52
Abb. 95	Elementeigenschaft Beschreibung (Beispiel anhand des Elements Link) .....	52
Abb. 96	Elementeigenschaft Frage (Beispiel anhand des Elements Auswahlliste-Frage) .....	52
Abb. 97	Elementeigenschaft Fragen .....	53
Abb. 98	Elemente auswählen .....	53
Abb. 99	Elemente hinzufügen .....	54
Abb. 100	Fragenzuordnung entfernen .....	54
Abb. 101	Elementeigenschaft Fragegruppe (Beispiel anhand des Elements Ja-/Nein-Frage) .....	54
Abb. 102	Elementeigenschaft Inhalt (Beispiel anhand des Elements Fragegruppe) .....	55
Abb. 103	Elementeigenschaft Kategorien .....	55
Abb. 104	Neue Kategorie erstellen .....	56
Abb. 105	Neue Kategorie gespeichert .....	56
Abb. 106	Elementeigenschaft Kategorien .....	57
Abb. 107	Kategorie aus der Kategorienliste auswählen .....	57
Abb. 108	Elementeigenschaft Kategorien .....	57
Abb. 109	Kategorie löschen .....	58
Abb. 110	Kategorie entfernen .....	58
Abb. 111	Elementeigenschaft Layout (Beispiel anhand des Elements Anmerkung) .....	58
Abb. 112	Farbe definieren .....	59
Abb. 113	Zeige Antworten unterhalb der Frage - aktiviert .....	59
Abb. 114	Zeige Antworten unterhalb der Frage - deaktiviert .....	60
Abb. 115	Elementeigenschaft Score Guide (Beispiel anhand des Elements Optionsfeld-Frage) .....	60
Abb. 116	Elementeigenschaft Text (Beispiel anhand des Elements Kommentar) .....	60

---

Tabellenverzeichnis

---

Glossar