

INSPIRATIONneo

Sessions-Modul



Bedienungsanleitung

03.06.2019

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

1	Allgemeine Hinweise	6
2	Einleitung.....	7
3	Hauptansicht	10
3.1	Symbolleiste	13
3.1.1	Suchen	14
3.1.1.1	Audioanalysebezogene Suchkriterien.....	15
3.1.1.2	Inhaltssuche	17
3.1.1.3	SCREENminer-Suchkriterien	18
4	Detailansicht.....	21
4.1	Registerkarte Details	22
4.2	Registerkarte Bewertungen.....	23
4.2.1	Bewertung ansehen	24
4.2.2	Bewertung drucken	24
4.3	Registerkarte Kategorien	25
4.3.1	Kategorienzuordnung entfernen.....	25
4.4	Registerkarte Trainingspakete	26
4.5	Registerkarte Konversationsdetails.....	26
4.6	Registerkarte Teilnehmer.....	27
4.7	Registerkarte Zusatzdaten	28
5	Replay Modul.....	29
5.1	Wiedergabeleiste	29
5.1.1	Vollansicht.....	30
5.1.2	Komprimierte Ansicht	31
5.1.3	Darstellung der Ladezustände	31
5.1.4	Darstellung gefundener Emotionen.....	32
5.2	Funktionsleiste	33
5.2.1	Symbole	33
5.2.2	Alle geladenen Elemente exportieren	36
5.2.3	Neues Lesezeichen erstellen	37
5.2.3.1	Lesezeichen mit Wiedergabekommentar erstellen	37
5.2.3.2	Lesezeichen mit Wiedergabekommentar bearbeiten.....	39
5.2.3.3	Lesezeichen mit Wiedergabekommentar löschen	39
5.2.4	Neuen Mute-Hinweis erstellen	40
5.2.4.1	Konversationsbereich stumm schalten	40
5.2.4.2	Stumm geschalteten Konversationsbereich bearbeiten.....	41
5.2.4.3	Stumm geschalteten Konversationsbereich löschen	41
5.2.5	Wiedergabeschleife markieren.....	42
5.3	Video Viewer	42
5.3.1	Optionsleiste	44

5.3.2	Wiedergabeleiste	44
5.4	Message Viewer.....	45
5.4.1	Hauptansicht	46
6	Trainingspaket zuweisen.....	48
6.1	Existierendes Trainingspaket zuweisen	48
6.1.1	Registerkarte Details	48
6.1.1.1	Trainingspaketvorlage hinzufügen	49
6.1.2	Registerkarte Kategorien	49
6.2	Trainingspaket erstellen und zuweisen	50
6.2.1	Registerkarte Details	51
6.2.2	Registerkarte Kategorien	51
6.3	Trainingspaket ansehen	52
6.4	Trainingspaket annehmen.....	53
6.5	Trainingspaket abschließen	53
6.6	Trainings-Session definieren.....	53
6.6.1	Registerkarte Agenten	53
6.6.1.1	Agenten aus der Organisationsstruktur hinzufügen	54
6.6.1.2	Agenten hinzufügen	55
6.6.1.3	Agentenzuordnung löschen	56
6.6.2	Registerkarte Kategorien	56
7	Session bewerten.....	57
8	Session zur normalen Löschung freigeben	60
9	Session zur Bewertung freigeben	61
9.1	Session freigeben	62
9.2	Session sperren	62
10	Freigegebene Session bewerten	64
11	Kategorien verwalten.....	66
11.1	Neue Kategorie erstellen und hinzufügen	66
11.2	Automatisches Setzen einer Löschzeit	68
11.3	Existierende Kategorie zuordnen	69
11.4	Existierende Kategorie umbenennen	70
11.5	Zugewiesene Konversationen ansehen und filtern	71
11.6	Schlüsselwörter hinzufügen und bearbeiten	73
11.7	Kategorie löschen	75
12	Session laden	77
13	Session exportieren.....	78
14	Kalibrierung erstellen	80
14.1	Registerkarte Details.....	80
14.2	Registerkarte Bewertungen.....	81

14.2.1	Referenzbewertung erstellen	82
14.2.2	Referenzbewertung bearbeiten	82
14.3	Registerkarte Supervisoren.....	82
14.3.1	Supervisoren aus der Organisationsstruktur hinzufügen	83
14.3.2	Supervisoren hinzufügen	84
15	Logische Schlüsselwortsuche.....	86
16	Volltextsuche	88
	Abbildungsverzeichnis	90
	Tabellenverzeichnis	93
	Glossar.....	94

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

Das Sessions-Modul ermöglicht es Benutzern, aufgezeichnete Sessions zu suchen, nach verschiedenen Kriterien zu filtern, so auf eine überschaubare Menge zur weiteren Analyse zu reduzieren und dann wiederzugeben und zu bewerten. Bei Sessions handelt es sich um Gespräche mit Bildschirmaufzeichnung, reine Bildschirmaufzeichnungen (Work Item), Gespräche mit Kameraaufzeichnung (Videoanruf), SMS/SDS (Textnachrichten), Chats oder reine Gesprächsaufzeichnungen.

Session-Details

In der Detailansicht erhält der Benutzer zunächst einen Überblick über grundlegende Informationen zur ausgewählten Session, über enthaltene Schlüsselwörter, Emotionen oder angefügte Kommentare. So muss er keine Zeit mehr darauf verwenden, die Session in eine *POWERplay*-Applikation zu laden und anzuhören, bevor er erkennt, welche wichtigen Informationen eine Session enthält. Der Benutzer kann sofort abschätzen, ob eine Session relevant ist und ob sie in einem zweiten Schritt näher betrachtet werden soll. Auch innerhalb einer Session kann er direkt an relevante Gesprächsstellen springen, da die Emotionen, Schlüsselwörter und Kommentare an bestimmten Gesprächsstellen angefügt und direkt angesteuert werden können.

Außerdem kann der Benutzer alle Bewertungen, die für die ausgewählte Session bereits erstellt wurden, anzeigen lassen.

Sessions können frei definierbaren Kategorien zugewiesen werden. Gespräche können beispielsweise in Kategorien wie "Bestellungen", "Beschwerdeanrufe" oder "Kündigungen" eingeteilt werden. So können später gezielt Gespräche zu einem bestimmten Thema selektiert werden. Durch die Veränderung der Anzahl von Gesprächen in bestimmten Kategorien über einen Zeitraum hinweg können zudem Trends abgelesen werden.

Sobald die Notwendigkeit eines Trainings nach einer Bewertung ersichtlich wird, kann der Benutzer dem bewerteten Agenten ein Trainingspaket auf Basis einer Session zuweisen. So kann eine Wissenslücke nicht nur identifiziert, sondern auch gleich geschlossen werden.



Weitere Informationen zu Trainingspaketen finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Bedienung E-Learning-Modul*.

Falls die ausgewählte Session selbst als Trainingssession geeignet ist, kann der Benutzer diese als solche markieren und sie auch anderen Agenten zur Verfügung stellen. Diese haben dann die Möglichkeit, anhand des praktischen Beispiels – eventuell versehen mit Kommentaren – zu lernen, wie eine Kundeninteraktion (nicht) ablaufen sollte. Trainingssessions stehen später automatisch auch im Coaching-Advisor-Modul zur Verfügung.



Siehe Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Bedienung Qualitätsmanagement-Modul*.

Suche nach Gesprächen

Um die Menge der Sessions auf eine handhabbare Anzahl an relevanten Anrufen zu reduzieren, kann eine umfassende Suchfunktion aufgerufen werden, welche die Suche mit unterschiedlichen Suchkriterien ermöglicht:

- Informationen zu Agenten (z. B. Vor- und Nachname des Agenten)
- CTI-Informationen (z. B. Rufnummer, Haltezeit oder Session-Transfers)
- Informationen zu Zeit und Dauer einer Session (z. B. Start- und Endzeit)
- Informationen zur Aufzeichnung (z. B. Konversationstyp)
- Freitextsuche in Textnachrichten
- Kategorien

Dabei kann auch mit so genannten Wildcards gearbeitet werden, so dass z. B. nur der Beginn eines Suchbegriffs oder dessen Ende angegeben werden muss. So kann beispielsweise nach Worten mit unbekannter Schreibweise gesucht werden (z. B. „Maier“, „Meier“ wird gesucht als „M*ier“).

Wenn Sprachanalysetechnologien zum Einsatz kommen, kann nicht mehr nur nach generellen Informationen rund um eine Session gesucht werden, sondern auch nach weiteren Kriterien, die eine inhaltsbasierende Suche nach bestimmten Themen ermöglichen. Folgende Suchkriterien können dabei verwendet werden:

- Analyselisten (Listen, die mehrere Schlüsselwörter zu einer Suchthematik beinhalten)
- Synonymlisten (Listen mit Synonymen zu einem Schlüsselwort)
- Emotionen
- Freitextsuche in Sprach- und Textnachrichten

Während allgemeine Informationen zur Session z. B. dabei helfen Gespräche wiederzufinden, die an einem bestimmten Datum stattgefunden haben oder die eine bestimmte Anrufdauer aufweisen, ermöglicht die Suche unter Einbeziehung von Informationen der Sprachanalyse die Suche nach Gesprächen mit bestimmten Inhalten, wie z. B. die gezielte Suche nach Beschwerdeanrufen.

Um besonders detailliert nach inhaltlich wichtigen Informationen suchen zu können, gibt es zudem die Möglichkeit die logische Schlüsselwortsuche zu nutzen, bei der Schlüsselwörter, Analyselisten oder Synonymlisten mit logischen Operatoren zu komplexen Suchanfragen verknüpft werden können.



Um mehr über Sprachanalysetechnologien zu erfahren, siehe Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Bedienung Audioanalyse-Modul*.

Wenn *INSPIRATIONneo* in ein CRM-System eingebunden oder mit anderen Contact-Center-Datenbanken verbunden ist, ist es möglich, weitere Parameter zu jeder Aufzeichnung hinzuzufügen (z. B. die Klassifikation der Gespräche). Diese Informationen können später ebenfalls als Suchkriterien herangezogen werden. Um auch bei der Suche effiziente und intuitive Arbeitsabläufe zu unterstützen, kann jeder Benutzer seine Suchalgorithmen abspeichern und jederzeit wieder verwenden.

Wiedergabe einer Session

Die integrierte Player-Applikation erlaubt die Wiedergabe von Gesprächen. Dazu gehören unter anderem folgende Funktionen:

- Regulierung der Wiedergabegeschwindigkeit
- Stoppen, vor- oder zurückspulen der Aufzeichnung nach Bedarf
- Abspielen der Session oder Teile der Session in einer Schleife
- Ausblenden von Sektionen der Session, um sensible Daten zu schützen
- Einfügen von Kommentaren, entweder zur Session im Allgemeinen oder für bestimmte Abschnitte der Session im Speziellen. Diese Funktion ist hilfreich, wenn Sessions später als Trainingssession verwendet werden sollen.

Bewertung einer Session

Die Bewertung einer Session kann mit allen für eine fundierte Bewertung notwendigen Informationen durchgeführt werden: Es wird nicht nur die Session wiedergegeben, sondern auch eine zuvor ausgewählte Bewertungsvorlage geöffnet. Der Benutzer kann die Vorlage in seinem eigenen Arbeitstempo bearbeiten und dazu die flexible Wiedergabe der Session in beliebiger Geschwindigkeit, durch Spulen an relevante Stellen und mit Pausen, nutzen. Er kann außerdem an interessanten Gesprächsstellen Kommentare einfügen, z. B. um dem bewerteten Agenten später besser verständlich zu machen, warum eine ausgewählte Stelle im Gespräch besonders gut oder schlecht bewertet wurde. Die Kommentare können auch genutzt werden, wenn die

Session später als Trainingssession verwendet werden soll. Alle Bewertungen, die zu einer Session durchgeführt wurden, sind später zentral und in tabellarischer Darstellung im Bewertungs-Modul verfügbar. So können abgeschlossene Bewertungen jederzeit aufgerufen und miteinander verglichen werden.



Siehe Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Bedienung Qualitätsmanagement-Modul*.

Freigabe von Sessions zur Bewertung

Es kann festgelegt werden, dass Agenten ihre Sessions aktiv zur Bewertung freigeben müssen. Somit können Supervisoren nur Sessions bewerten, die vom Agenten aktiv bereitgestellt wurden. Dazu wird in der Applikation System Configuration festgelegt, wie viele Sessions ein Agent mindestens wöchentlich, monatlich oder quartalsweise zur Bewertung freigeben muss. Es kann zudem unterschieden werden, ob der Vorgesetzte des Agenten generell nur freigegebene Sessions wiedergeben und bewerten kann, oder ob er zwar alle Sessions des Agenten laden kann, jedoch nur die freigegebenen Sessions zur Bewertung heranziehen kann. Der Agent wird systemintern oder per E-Mail über anstehende Freigaben informiert. Diese Funktion ermöglicht eine noch aktivere Einbindung des Agenten in den Qualitätsmanagementprozess.

Kalibrierung einer Session

Mit der Funktion zur Kalibrierung von Sessions kann der Benutzer die Bewertung von Sessions normieren. Dazu wird eine ausgewählte Session zusammen mit einer Bewertungsvorlage an verschiedene Supervisoren gesendet, die die zugewiesene Session dann in einem festgelegten Zeitraum auf der gleichen Bewertungsgrundlage bewerten müssen. Abweichungen können im Nachgang analysiert und ausgeglichen werden.

Automatische Kategorisierung von Sessions

Sessions können automatisch einer Kategorie zugewiesen werden. Somit können im Nachgang alle Sessions einer Kategorie angezeigt und gezielt analysiert werden. Der Qualitätsmanagementprozess wird damit in hohem Maß fokussiert. Es können zum Beispiel gezielt Sessions der Kategorie *Beschwerde* angezeigt werden, um das Agentenverhalten in Beschwerdesituationen gezielt zu bewerten und anschließend entsprechend zu trainieren. Eine Kategorisierung der eingehenden Kommunikation kann aber auch über den Qualitätsmanagementprozess hinaus genutzt werden, um schnell zu erkennen, zu welchen Themen Konversationen eingehen, und wie sich das Kommunikationsaufkommen innerhalb der Kategorien über die Zeit verändert. Trends können so zeitnah erkannt werden. Die Kategorien werden vorab vom Benutzer frei definiert. Dazu wird jede Kategorie mit bestimmten Schlüsselworten und -phrasen beschrieben. Tauchen in einer aufgezeichneten Session die Schlüsselworte oder -phrasen auf, die zuvor einer Kategorie zugeordnet wurden, so wird die Session in diese Kategorie klassifiziert. Grundlage zur Nutzung der automatischen Kategorisierung ist die Schlüsselwörtererkennung.



Um mehr über den Kalibrierungsprozess zu erfahren, siehe Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Bedienung Qualitätsmanagement-Modul*.

Öffnen Sie das Sessions-Modul, indem Sie in der Navigationsleiste auf den Menüpunkt *Sessions* klicken.



Grundlegende Informationen zur Bedienung der Applikation *INSPIRATIONneo* finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Allgemeine Informationen*.

3 Hauptansicht

In der Hauptansicht werden alle gespeicherten Sessions angezeigt.

Beim Öffnen des Moduls wird automatisch ein Suchfilter gesetzt, so dass nur die Datensätze des aktuellen Tages angezeigt werden.



Die Funktion über den Menüpunkt *Allgemein > Suche zurücksetzen* deaktiviert diesen Filter nicht!

Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Allgemein > Suchen*, um den Suchfilter Ihren Bedürfnissen anzupassen.



Wenn für den angemeldeten Benutzer Konversationsregeln (Ansichtsfiler) gelten, werden in der Hauptansicht nur Einträge angezeigt, die diesen Konversationsregeln entsprechen.

Geladen	Konversationstyp	Startzeit der Session	Datenstart der Session	Endzeit der Session	Dauer der Session	Rufrichtung
	Gespräch	20.11.2018 11:33:33	20.11.2018 11:33:55	20.11.2018 11:34:28	00:00:55:639	☒
	Chat	20.11.2018 11:33:57	20.11.2018 11:33:57	20.11.2018 11:34:27	00:00:30:197	↔?↔
	Gespräch	20.11.2018 11:33:19	20.11.2018 11:33:26	20.11.2018 11:34:27	00:01:08:100	☒
	Gespräch	20.11.2018 11:33:19	20.11.2018 11:33:26	20.11.2018 11:34:27	00:01:08:100	☒
	Gespräch	20.11.2018 11:33:36	20.11.2018 11:33:39	20.11.2018 11:34:01	00:00:24:784	☒
	Gespräch	20.11.2018 11:31:33	20.11.2018 11:31:55	20.11.2018 11:33:23	00:01:50:248	☒

Zeilen pro Seite 50 1 - 50 von 460 Zuletzt gefiltert am 21.11.2018 08:53:27; Anzahl der Datensätze 460

Abb. 1: Hauptansicht - Sessions (Beispiel)

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

Informationen zur Session	
Startzeit der Session	Zeigt den Startzeitpunkt der Session an.
Audiostart der Session	Zeigt den Startzeitpunkt des Audioanteils der Session an.
Endzeit der Session	Zeigt den Endzeitpunkt der Session an.
Dauer der Session	Zeigt die Dauer der Session an.
Gesprächsrichtung	Gesprächsrichtung der Session. <ul style="list-style-type: none"> • Intern • Unbekannt
Rufrichtung	Rufrichtung der Session. <ul style="list-style-type: none"> ☒ = eingehend ☒ = ausgehend ↔✓↔ = transferiert ↔?↔ = unbekannt
Aufbewahrte Session	Zeigt an, ob es sich um eine aufbewahrte Session handelt: <ul style="list-style-type: none"> ✓ = aufbewahrt ✗ = nicht aufbewahrt
Bewertete Session	Zeigt an, ob es sich um eine bewertete Session handelt: <ul style="list-style-type: none"> ✓ = bewertet

	<p>✘ = nicht bewertet</p>
<i>Zur Bewertung freigegeben</i>	<p>Zeigt an, ob die Session zur Bewertung freigegeben ist:</p> <p>✓ = freigegeben</p> <p>✘ = nicht freigegeben</p>
<i>Kalibriert</i>	<p>Zeigt an, ob es sich um eine kalibrierte Session handelt:</p> <p>✓ = kalibriert</p> <p>✘ = nicht kalibriert</p>
<i>Trainings-Session</i>	<p>Zeigt an, ob es sich um eine Trainings-Session handelt:</p> <p>✓ = Trainings-Session</p> <p>✘ = Keine Trainings-Session</p>
<i>Geladen</i>	<p>Zeigt an, ob die Session im Replay-Modul geladen ist.</p> <p><input type="checkbox"/> = Session ist nicht geladen</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Session ist geladen</p> <p>Die geladene Session bekommt eine zugeordnete Farbe aus einer definierten Farbpalette. Die Reihenfolge der Farbgebung ist fest. Wenn die Farbpalette durch mehrere geladene Sessions aufgebraucht ist, beginnt die Farbuordnung wieder von vorne. Im Replay-Modul wird die geladene Session in der gleichen Farbe dargestellt.</p>
<i>Session-ID</i>	Zeigt die Session-ID an.
<i>Session-Transfers</i>	Anzahl der Session-Transfers.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Session erstellt wurde.
<i>Aktualisiert</i>	Datum, an dem die Session zuletzt aktualisiert wurde.
Informationen zur Konversation	
<i>Konversationstyp</i>	<p>Zeigt den Typ der Konversation an.</p> <p>Gespräch = Gespräch/Videoanruf</p> <p>Work Item = Work Item (Bildschirm)</p> <p>Gespräch und Bildschirmaufzeichnung = Gespräch und Bildschirm</p> <p>Text = SMS/SDS</p> <p>Chat = Chat</p>
<i>Startzeit der Konversation</i>	Zeigt den Startzeitpunkt der Konversation an.
<i>Audiostart der Konversation</i>	Zeigt den Startzeitpunkt des Audioanteils der Konversation an.
<i>Endzeit der Konversation</i>	Zeigt den Endzeitpunkt der Konversation an.
<i>Dauer der Konversation</i>	Zeigt die Dauer der Konversation an.
<i>Konversations-ID</i>	Zeigt die Konversations-ID an.
Informationen zum Anrufer	
<i>Name des Anrufers</i>	Zeigt den Namen des Anrufers an.
<i>PBX-Agenten-ID des Anrufers</i>	Zeigt die PBX-Agenten-ID des Anrufers an.
<i>Rufnummer des Anrufers</i>	Zeigt die Rufnummer des Anrufers an.

Informationen zum Angerufenen	
<i>Name des Angerufenen</i>	Zeigt den Namen des Angerufenen an.
<i>PBX-Agenten-ID des Angerufenen</i>	Zeigt die PBX-Agenten-ID des Angerufenen an.
<i>Rufnummer des Angerufenen</i>	Zeigt die Rufnummer des Angerufenen an.
Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer	
<i>Name des zuerst Verbundenen</i>	Zeigt den Namen des zuerst Verbundenen an.
<i>PBX-Agenten-ID des zuerst Verbundenen</i>	Zeigt die PBX-Agenten-ID des zuerst Verbundenen an.
<i>Rufnummer des zuerst Verbundenen</i>	Zeigt die Rufnummer des zuerst Verbundenen an.
Informationen zu Chat	
<i>Betreff</i>	Zeigt den Betreff des Chats an.
Statistik zur Konversation	
<i>Anzahl der Ringing-Sektionen</i>	Zeigt die Anzahl der Klingel-Sektionen an.
<i>Dauer der Ringing-Sektionen</i>	Zeigt die Dauer der Klingel-Sektionen an.
<i>Anzahl der Hold-Sektionen</i>	Zeigt die Anzahl der Halte-Sektionen an.
<i>Dauer der Hold-Sektionen</i>	Zeigt die Dauer der Halte-Sektionen an.
<i>Anzahl der Connected-Sektionen</i>	Zeigt die Anzahl der Connected-Sektionen an.
<i>Dauer der Connected-Sektionen</i>	Zeigt die Dauer der Connected-Sektionen an.
<i>Anzahl fehlgeschlagener Rückfragen</i>	Zeigt die Anzahl der fehlgeschlagenen Rückfragen an.
<i>Anzahl erfolgreicher Rückfragen</i>	Zeigt die Anzahl der erfolgreichen Rückfragen an.
<i>Konversations-ID der Rückfrage-Anforderung</i>	Zeigt die Konversations-ID der Rückfrage-Anforderung an.
Allgemein	
<i>Agent</i>	Name des Agenten, der Gegenstand der Session ist. Sind mehrere Agenten an einem Gespräch beteiligt, wird für jeden Agent eine eigene Session angelegt.
<i>Haltezeit</i>	Zeigt an, wie lange die Session auf "Halten" lag.
<i>Kommentar</i>	Zeigt Kommentare im Wortlaut, die zur Session abgegeben wurden.
<i>Kunden-ID</i>	Zeigt die Kunden-ID an. Die Kunden-ID kann zur Anzeige und Verwaltung einer zusammenhängenden Kundenhistorie genutzt werden.
<i>Nachbearbeitungszeit</i>	Zeit, die für die Nachbearbeitung benötigt wurde.
<i>Teilnehmer</i>	Zeigt alle Teilnehmer an, die an der Session bzw. der Konversation teilgenommen haben.

Transaktions-ID Zeigt die Transaktions-ID an. Die Transaktions-ID kann zur Anzeige und Verwaltung einer zusammenhängenden Transaktionshistorie genutzt werden.



Zusätzlich erscheinen alle im Zusatzdaten-Modul der System Configuration konfigurierten und als verfügbar gekennzeichneten Zusatzdaten in einer jeweils eigenen Spalte.

3.1

Symbolleiste

Die Symbolleiste bietet folgende Funktionen.



Abb. 2: Symbolleiste Sessions-Modul

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die Hauptansicht.
	<i>Löschen</i>	Löscht die ausgewählte Session. Sessions, die über die Funktion <i>Session aufbewahren</i> in der Datenbank gespeichert wurden, müssen vor dem Löschen über die Funktion <i>Session zur normalen Löschung freigeben</i> freigegeben werden.
	<i>Bewerten</i>	Die ausgewählte Session wird bewertet. Siehe Kapitel "Session bewerten" , S. 57.
	<i>Laden</i>	Lädt die ausgewählte Session zur Wiedergabe in das Replay-Modul. Siehe Kapitel "Session laden" , S. 77. Informationen zu den Funktionen des Replay-Modul finden Sie im Kapitel "Replay Modul" , S. 29.
<i>Sessions</i>	<i>Trainings-Session definieren</i>	Die ausgewählte Session wird als Trainings-Session definiert. Siehe Kapitel "Trainings-Session definieren" , S. 53.
	<i>Aufbewahren</i>	Speichert die ausgewählte Session in der Datenbank. Die Aufbewahrungsdauer beträgt 100 Jahre.
	<i>Zur normalen Löschung freigeben</i>	Die Session wird zur normalen Löschung freigegeben. Siehe Kapitel "Session zur normalen Löschung freigeben" , S. 60.
	<i>Zur Bewertung freigeben / Zur Bewertung freigeben</i>	Hier können Sie Sessions zur Bewertung freigeben (nur für Agenten). Siehe Kapitel "Session zur Bewertung freigeben" , S. 61. Hier können Sie freigegebene Sessions bewerten (nur für Supervisoren). Siehe Kapitel "Freigegebene Session bewerten" , S. 64.
	<i>Kategorien verwalten</i>	Hier können Sie Kategorien verwalten und Schlüsselwörter zu den Kategorien hinzufügen. Siehe Kapitel "Kategorien verwalten" , S. 66.
	<i>Exportieren</i>	Exportiert die ausgewählte Session. Siehe Kapitel "Session exportieren" , S. 78.
	<i>Kalibrieren</i>	Hier können Sie eine Kalibrierung initiieren. Siehe Kapitel "Kalibrierung erstellen" , S. 80.
	<i>Logische Schlüsselwortsuche</i>	Hier können Sie die logische Schlüsselwortsuche starten. Siehe Kapitel "Logische Schlüsselwortsuche" , S. 86. HINWEIS! Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn die Sprachanalyse-Software installiert und lizenziert ist.

	<i>Volltextsuche</i>	Hier können Sie die Volltextsuche starten. Siehe Kapitel "Volltextsuche" , S. 88. HINWEIS! Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn die Sprachanalyse-Software installiert und lizenziert ist.
<i>Allgemein</i>	<i>Drucken</i>	Druckt die Tabelle der Hauptansicht.
	<i>Tabelle anpassen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie folgende Einstellungen für die Hauptansicht vornehmen können: <ul style="list-style-type: none"> • Welche Informationen werden angezeigt. • Reihenfolge der angezeigten Spalten. • Anzahl der Zeilen pro Seite
	<i>Tabellenkonfiguration speichern</i>	Speichert die aktuelle Tabellenkonfiguration der Hauptansicht als Standardansicht des Benutzers.
	<i>Suchen</i>	Öffnet das Fenster der Suchfunktion. Mit der Suchfunktion können Sie gezielt nach Datensätzen suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen (siehe Suchen). Beim Öffnen des Moduls wird automatisch ein Suchfilter gesetzt, so dass nur die Datensätze des aktuellen Tages angezeigt werden. Die Funktion über den Menüpunkt <i>Allgemein > Suche zurücksetzen</i> deaktiviert diesen Filter nicht.
	<i>Suche zurücksetzen</i>	Setzt alle manuell gesetzten Suchkriterien zurück. Die Suche wird ohne manuelle Filterung gestartet.
	<i>Allgemeine Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Allgemeine Hilfe</i> wird eine Beschreibung der Applikation, in der Sie sich gerade befinden, geöffnet.
	<i>Modul-Hilfe</i>	Über den Menüpunkt <i>Modul-Hilfe</i> wird eine Beschreibung des Moduls, in dem Sie sich gerade befinden, geöffnet.



In der Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Allgemeine Informationen* finden Sie bei Bedarf detaillierte Beschreibungen zu Standardfunktionen wie z. B. *Drucken*, *Tabelle anpassen* oder *Hilfe*.

3.1.1

Suchen

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

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



Abb. 3: Fenster Suchkriterien (Beispiel)

2. Stellen Sie die entsprechenden Suchkriterien ein.
HINWEIS! Welche Suchkriterien zur Verfügung stehen, ist abhängig vom jeweiligen Modul.
3. Um die Suche zu starten, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen*.
Um alle manuell gesetzten Suchkriterien zurückzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
4. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

<i>Suchen</i>	Es werden in der Hauptansicht alle Datensätze angezeigt, die den eingestellten Suchkriterien entsprechen.
<i>Zufallssuche</i>	Es werden in der Hauptansicht bis zu 50 nach dem Zufallsprinzip ausgewählte Datensätze angezeigt, die den eingestellten Suchkriterien entsprechen.



Ob und wie viele Datensätze per Zufallssuche angezeigt werden, hängt von den Einstellungen in der System Configuration ab. Falls Anpassungen der Einstellungen für die Zufallssuche erforderlich sind, wenden Sie sich bitte an Ihren Systemadministrator.

5. Um in der Hauptansicht wieder alle ursprünglichen Datensätze anzuzeigen, also die manuell gesetzten Suchkriterien zurückzusetzen, klicken Sie in der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Allgemein > Suche zurücksetzen*.

Über die Schaltfläche *Suchen verwalten* haben Sie die Möglichkeit, die definierten Suchkriterien unter einem eindeutigen Namen zu speichern, gespeicherte Suchkriterien zu laden und zu löschen.

Über das Symbol ★ können Sie ein Suchkriterium als Favorit markieren. Als Favorit markierte Suchkriterien werden im oberen Teil des Fensters *Suchkriterien* zusätzlich angezeigt und durch das Symbol ★ gekennzeichnet.

Wenn für den angemeldeten Benutzer Konversationsregeln (Ansichtsfiler) gelten, werden in den Suchkriterien der folgenden Module vordefinierte Sucheinstellungen angezeigt, die den Filtereinstellungen aus den Konversationsregeln entsprechen:

- Sessions-Modul
- Kalibrierungen-Modul
- Audioanalyse-Modul



Diese benutzerspezifischen Filter- bzw. Sucheinstellungen können Sie nicht löschen, sondern nur ergänzen und dadurch eine zusätzliche Filterung der Anzeige in der Hauptansicht vornehmen.



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

3.1.1.1 Audioanalysebezogene Suchkriterien



Audioanalysebezogene Suchkriterien werden nur angezeigt, wenn die Lizenz für Schlüsselworterkennung oder die Lizenz für Emotionserkennung vorhanden ist.

Mit Hilfe der audioanalysebezogenen Suchkriterien können Sie gezielt nach Inhalten suchen. Die Suche mit audioanalysebezogenen Suchkriterien kann mit den allgemein verfügbaren Suchkriterien kombiniert werden, die auf den von Sessions mitgelieferten Zusatzdaten basieren.

Alle Werte, die Sie hier einstellen können, basieren auf den Schlüsselwortlisten und Analyse-Jobs, die zuvor im Audioanalyse-Modul konfiguriert werden müssen.



Informationen zum Audioanalyse-Modul finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo Audioanalyse-Modul*.

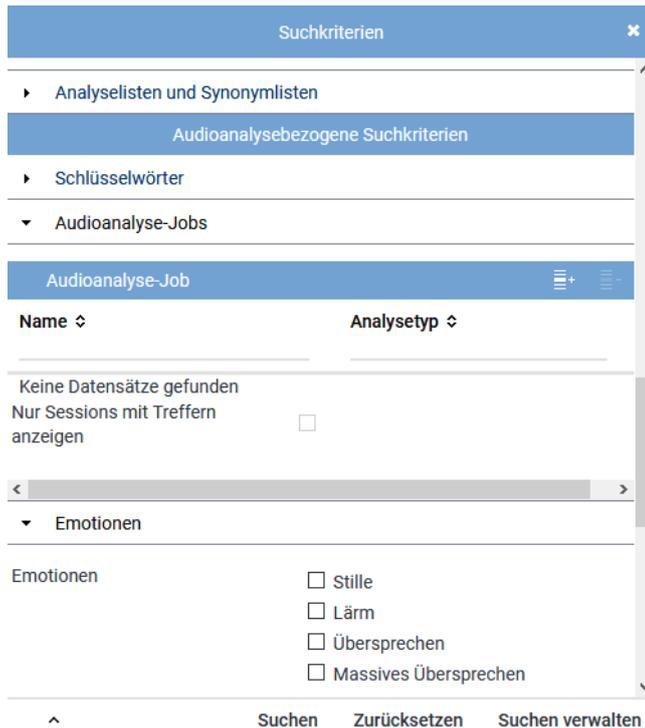


Abb. 4: Audioanalysebezogene Suchkriterien (Beispiel)

Es stehen folgende Untermenüs zur Auswahl:

- Schlüsselwörter
 - Analyselisten und Synonymlisten
 - Audioanalyse-Jobs
 - Emotionen (nur bei Emotionserkennung)
1. Um ein Kriterium in den Untermenüs *Schlüsselwörter*, *Analyselisten und Synonymlisten* und *Audioanalyse-Jobs* hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol . Das folgende Fenster erscheint:

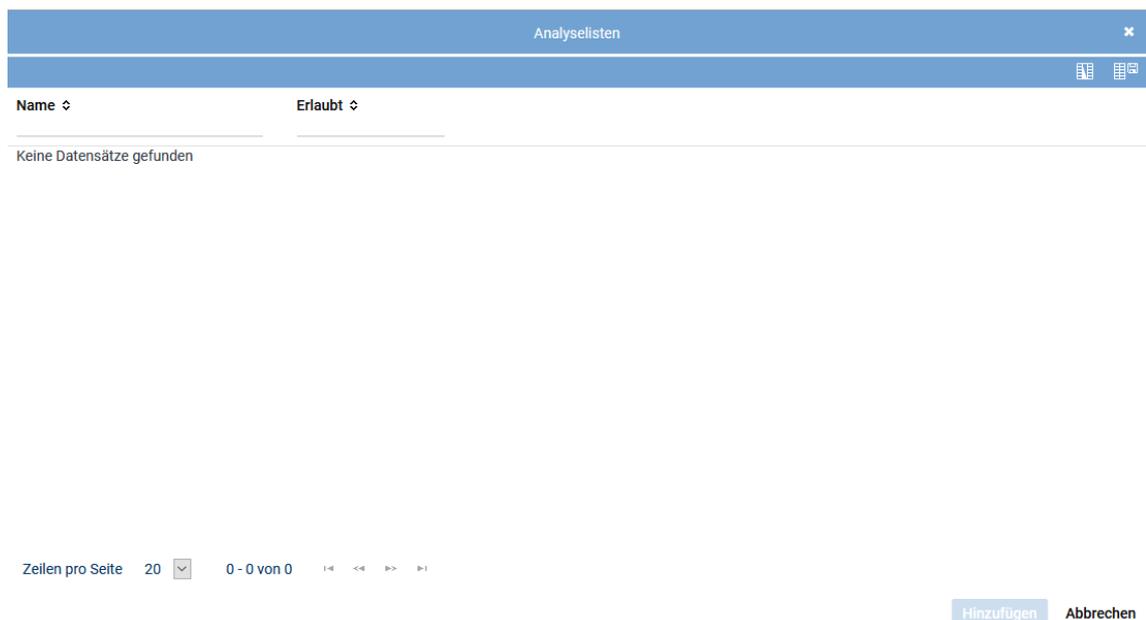


Abb. 5: Audioanalysebezogene Suchkriterien hinzufügen (Beispiel)

2. Durch Klicken auf das Symbol  wird die Auswahl wieder aus der Liste gelöscht.

3. Um ein Kriterium hinzuzufügen, wählen Sie das entsprechende Element aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um die Eingaben zu verwerfen und auf das vorherige Menü zurückzukehren, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.
4. Um ein Kriterium aus dem Untermenü *Emotionen* zu aktivieren, haken Sie das jeweilige Kontrollkästchen an.
5. Um nach einem Prozentsatz für *Stille in Session* und/oder *Stille in Spur* zu suchen, stellen Sie die entsprechenden Suchkriterien ein (möglich sind Prozentwerte 0-100).

<i>Stille in Session</i>	Sucht nach allen Sessions, in denen ein Prozentsatz der Stille gleich, größer als oder kleiner als der definierte Prozentwert (0-100) ist.
<i>Stille in Spur</i>	Sucht nach allen Sessions, in denen ein Prozentsatz der Stille gleich, größer als oder kleiner als der definierte Prozentwert (0-100) in einer oder mehreren ihrer Spuren ist.

3.1.1.2 Inhaltssuche

Alle Werte, die Sie hier einstellen können, basieren auf den Schlüsselwortlisten und Analyse-Jobs, die zuvor im Audioanalyse-Modul konfiguriert werden müssen.



Informationen zum Audioanalyse-Modul finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATION-neo Audioanalyse-Modul*.

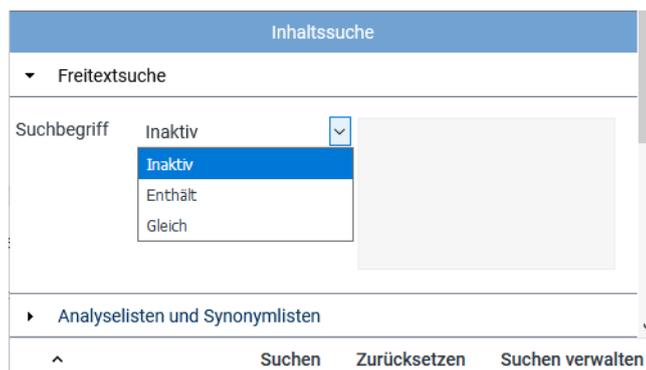


Abb. 6: Inhaltssuche (Beispiel)

Es stehen folgende Untermenüs zur Auswahl:

- **Freitextsuche**
Die Freitextsuche in Textnachrichten ist immer möglich.
Die Freitextsuche in Sprachnachrichten funktioniert nur mit der Lizenz Phonetic Indexing Analytics.
- **Analyselisten und Synonymlisten**
Ergänzend zur Freitextsuche können Sie hier vordefinierte Listen aus dem Audioanalyse-Modul verwenden, um die Suche nach bestimmten Themen zu vereinfachen.



Informationen zum Audioanalyse-Modul finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATION-neo Audioanalyse-Modul*.

1. Um die Freitextsuche im Untermenü *Inhaltssuche* zu nutzen, wählen Sie über die Drop-down-Liste den entsprechenden Vergleichsparameter aus.
2. Geben Sie im Freitextfeld die gesuchten Wörter oder Sätze ein.
3. Um ein Kriterium im Untermenü *Analyselisten und Synonymlisten* hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol . Das folgende Fenster erscheint:

Analyselisten
✕

📄
📄

Name ↕	Erlaubt ↕
Keine Datensätze gefunden	

Zeilen pro Seite 20 ▾
0 - 0 von 0
⏪ ⏩

Hinzufügen
Abbrechen

Abb. 7: Audioanalysebezogene Suchkriterien hinzufügen (Beispiel)

4. Durch Klicken auf das Symbol  wird die Auswahl wieder aus der Liste gelöscht.
5. Um ein Kriterium hinzuzufügen, wählen Sie das entsprechende Element aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um die Eingaben zu verwerfen und auf das vorherige Menü zurückzukehren, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

3.1.1.3 SCREENminer-Suchkriterien



SCREEN~~miner~~-Suchkriterien werden nur angezeigt, wenn die Lizenz für SCREEN~~miner~~ vorhanden ist.

Alle Werte, die Sie hier einstellen können, basieren auf Regeln, die zuvor im SCREEN~~miner~~-Regeln-Modul konfiguriert werden müssen.

Mit Hilfe der SCREEN~~miner~~-Suchkriterien können Sie gezielt nach Work Items suchen, für die Referenzprozesse definiert wurden. Die Suche mit SCREEN~~miner~~-Suchkriterien kann mit den allgemein verfügbaren Suchkriterien kombiniert werden, die auf den von Sessions mitgelieferten Zusatzdaten basieren.



Nur Work Items, die nach der Aktivierung des Referenzprozesses aufgezeichnet werden, können mit dem Referenzprozess abgeglichen werden.

Sie können folgende Aspekte auswerten:

- Bearbeitungszeit von kompletten Prozessen
- Bearbeitungszeit einzelner Aufgaben
- Reihenfolge der einzelnen Aufgaben eines Prozesses



SCREENminer

▼ SCREENminer

Prozess gleich + -

Prozessdauer-Abweichung größer als 30 %

Aufgabe inaktiv + -

Aufgabendauer-Abweichung inaktiv 0 %

Vorgänger inaktiv + -

< >

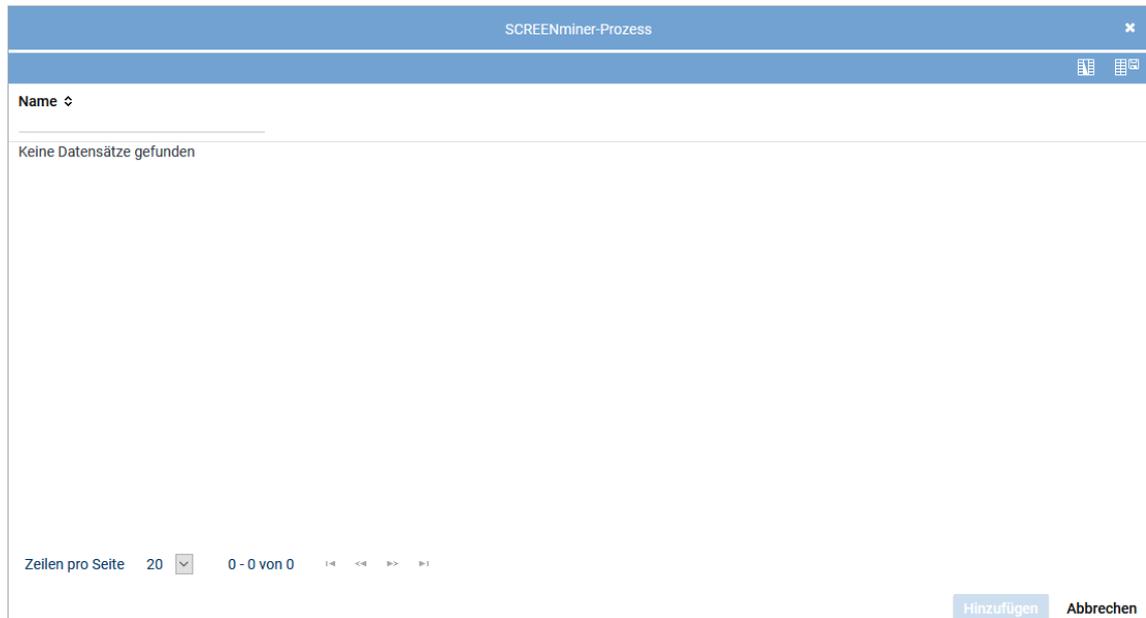
Suchen Zurücksetzen Suchen verwalten

Abb. 8: SCREENminer-Suchkriterien (Beispiel)

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

<i>Prozess</i>	Wählen Sie hier aus, welchen Prozess sie auswerten möchten.
<i>Prozessdauer-Abweichung</i>	Mit dieser Option können Sie zusätzlich die Bearbeitungszeit des gesamten Prozesses auswerten. Geben Sie hier den Wert der Abweichung in Prozent ein.
<i>Aufgabe</i>	Mit dieser Option können Sie zusätzlich überprüfen, ob eine bestimmte Aufgabe ausgeführt wurde. Die Option ist nur aktiv, wenn vorher ein Prozess ausgewählt wurde.
<i>Aufgabendauer-Abweichung</i>	Mit dieser Option können Sie zusätzlich die Bearbeitungszeit einzelner Aufgaben auswerten. Geben Sie hier den Wert der Abweichung in Prozent ein. Die Option ist nur aktiv, wenn vorher eine Aufgabe ausgewählt wurde.
<i>Vorgänger</i>	Mit dieser Option können Sie zusätzlich überprüfen, ob die Reihenfolge einzelner Aufgaben eines Prozesses eingehalten wurde. Die Option ist nur aktiv, wenn vorher eine Aufgabe ausgewählt wurde.

1. Wählen Sie einen oder mehrere Vergleichsparameter aus der Dropdown-Liste aus.
2. Um einen Prozess oder eine Aufgabe hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol + .
Klicken Sie auf das Symbol - , um ein ausgewähltes Element wieder zu löschen.



SCREENminer-Prozess

Name ↕

Keine Datensätze gefunden

Zeilen pro Seite 20 0 - 0 von 0

Hinzufügen Abbrechen

Abb. 9: Prozess bzw. Aufgabe auswählen (Beispiel)

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*, um den Prozess bzw. die Aufgabe zu übernehmen.

4 Detailansicht

Die Detailansicht enthält weitere Informationen und Funktionen zur ausgewählten Session.

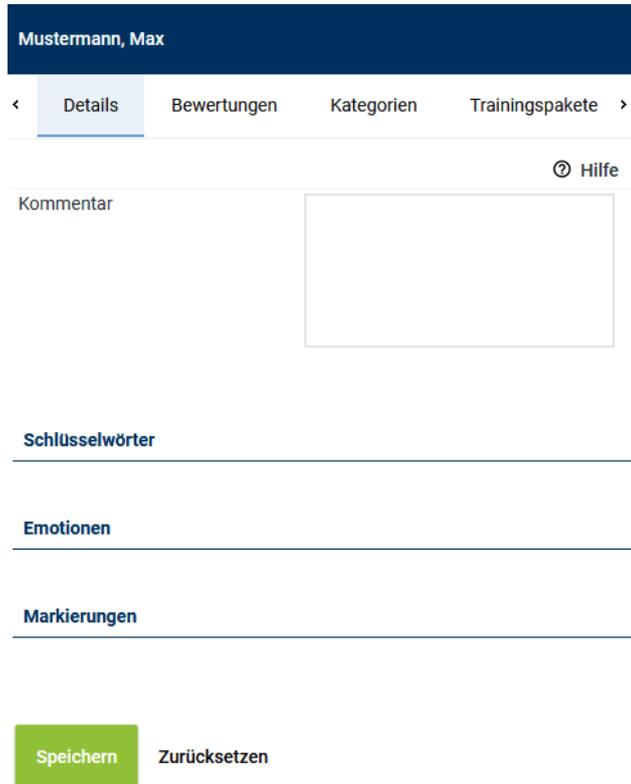


Abb. 10: Detailansicht - Sessions (Beispiel)

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- *Details*
Hier können Sie detaillierte Informationen zum ausgewählten Audioanalyse-Job anzeigen und bearbeiten. Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 22.](#)
- *Bewertungen*
Hier können Sie die Bewertungen, die zur Session abgegeben wurden ansehen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Bewertungen", S. 23.](#)
- *Kategorien*
Hier können Sie die der Session Kategorien zuordnen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Kategorien", S. 25.](#)
- *Trainingspakete*
Hier können Sie der Session Trainingspakete zuordnen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Trainingspakete", S. 26.](#)
- *Konversationsdetails*
Hier werden detaillierte Informationen zur ausgewählten Konversation angezeigt. Siehe [Kapitel "Registerkarte Konversationsdetails", S. 26.](#)
- *Teilnehmer*
Hier werden Teilnehmer-Informationen zur ausgewählten Konversation angezeigt. Siehe [Kapitel "Registerkarte Teilnehmer", S. 27.](#)
- *Zusatzdaten*
Hier werden Zusatzdaten angezeigt, die der ausgewählten Session hinzugefügt wurden. Siehe [Kapitel "Registerkarte Zusatzdaten", S. 28.](#)

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

Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Einstellungen verloren gehen.

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zurückzusetzen, klicken Sie in der Detailansicht auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

4.1 Registerkarte Details

Hier können Sie detaillierte Informationen zur ausgewählten Session anzeigen und bearbeiten.

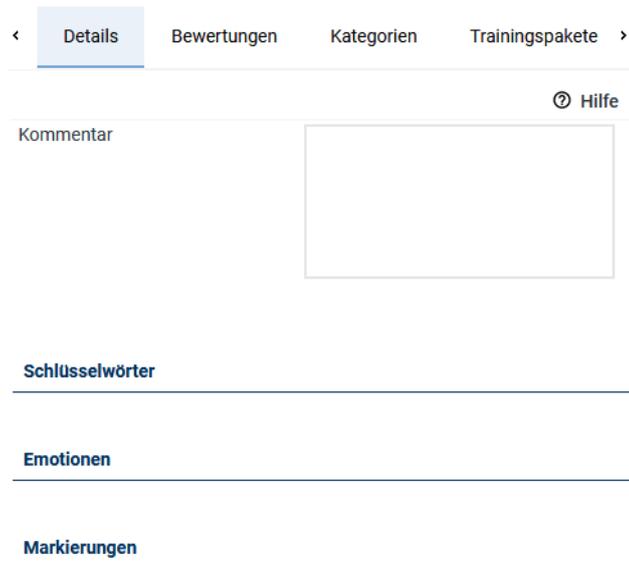


Abb. 11: Registerkarte Details (Beispiel)

Kommentar	Textfeld, in dem Kommentare zur Session angezeigt werden. Neue Kommentare können eingegeben werden. Bestehende Kommentare können geändert werden.
------------------	---

Gruppenfeld Schlüsselwörter



Diese Option steht nur zur Verfügung, wenn die Sprachanalyse-Software installiert und lizenziert ist.

Hier können Sie sehen welche Schlüsselwörter in der Session erkannt wurden. Es wird die zeitliche Position, die Analyseliste, sowie die Genauigkeit des Schlüsselworts angezeigt.

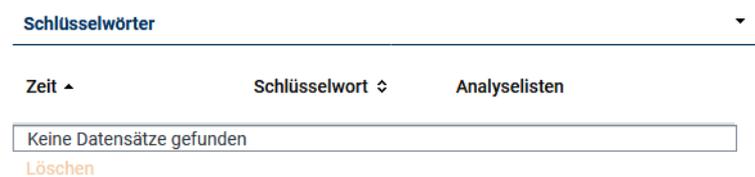


Abb. 12: Gruppenfeld Schlüsselwörter

Löschen	Löscht den ausgewählten Treffer aus der Liste.
----------------	--

Gruppenfeld Emotionen



Diese Option steht nur zur Verfügung, wenn die Sprachanalyse-Software installiert und lizenziert ist.

Hier können Sie Emotionen sehen, die in der Session erkannt wurden und gegebenenfalls löschen. Es wird die zeitliche Position und die Art der Emotion angezeigt.

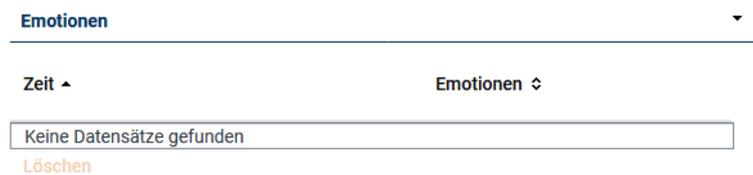


Abb. 13: Gruppenfeld Emotionen

Löschen	Löscht den ausgewählten Treffer aus der Liste. Für diese Funktion müssen Sie über das entsprechende Recht verfügen.
----------------	--

Gruppenfeld Markierungen



Diese Option steht nicht für alle Konversationstypen zur Verfügung.

Hier können Sie Markierungen sehen, die im Replay-Modul zur der ausgewählten Session hinzugefügt wurden.

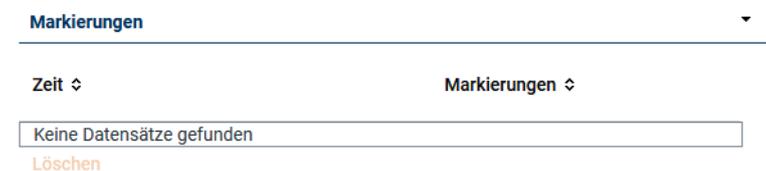


Abb. 14: Gruppenfeld Markierungen

Löschen	Löscht die ausgewählte Markierung aus der Liste.
----------------	--

4.2

Registerkarte Bewertungen

Hier können Sie die Bewertungen zur ausgewählten Session ansehen und drucken.



Abb. 15: Registerkarte Bewertungen

	Ansehen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie die ausgewählte Bewertung ansehen können. Siehe Kapitel "Bewertung ansehen" , S. 24.
---	----------------	--

	Bewertung drucken	Druckt den Inhalt der ausgewählten Bewertung. Siehe Kapitel "Bewertung drucken" , S. 24.
---	--------------------------	---

4.2.1

Bewertung ansehen

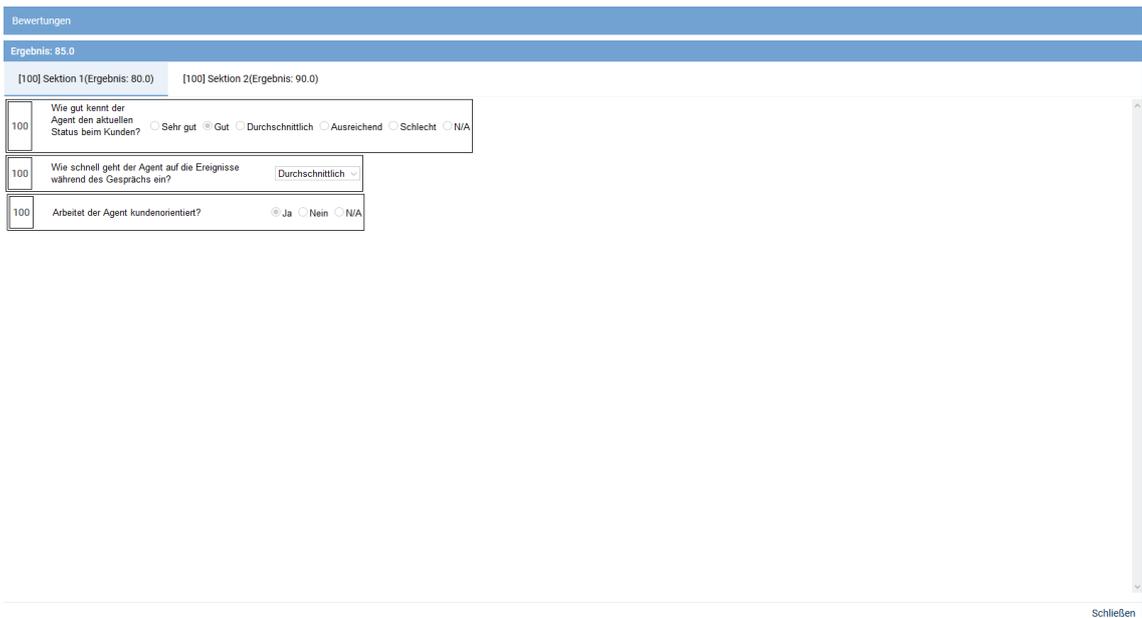
1. Wählen Sie die Bewertung, die Sie ansehen möchten, in der Liste der vorhandenen Bewertungen aus.



Details Bewertungen Kategorien Trainingspakete Konversations	
Erstellt von	Ergebnis
Agent, 10.	55.0

Abb. 16: Registerkarte Bewertungen

2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Ansehen*).
 ⇒ Das Fenster mit der Bewertung erscheint.



Bewertungen

Ergebnis: 85.0

[100] Sektion 1(Ergebnis: 80.0) [100] Sektion 2(Ergebnis: 90.0)

100	Wie gut kennt der Agent den aktuellen Status beim Kunden?	<input type="radio"/> Sehr gut <input checked="" type="radio"/> Gut <input type="radio"/> Durchschnittlich <input type="radio"/> Ausreichend <input type="radio"/> Schlecht <input type="radio"/> N/A
100	Wie schnell geht der Agent auf die Ereignisse während des Gesprächs ein?	Durchschnittlich
100	Arbeitet der Agent kundenorientiert?	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein <input type="radio"/> N/A

Schließen

Abb. 17: Bewertung (Beispiel)

3. Um auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Vorlagenbereichs auf den Sektionsnamen.
4. Um die Anzeige zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

4.2.2

Bewertung drucken

Mit dieser Funktion können Sie die ausgewählte Bewertung ausdrucken.

1. Klicken Sie auf das Symbol  (*Bewertung 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.

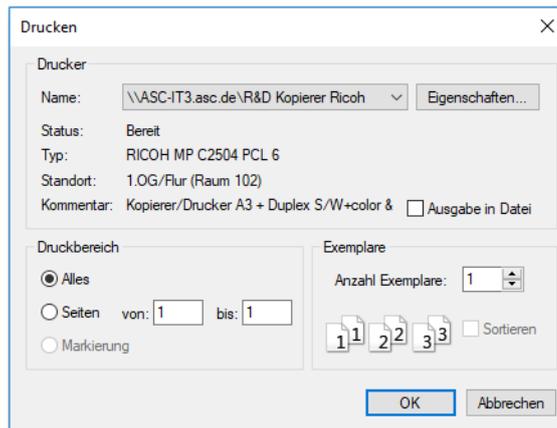


Abb. 18: Drucken (Beispiel)

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**.

4.3 Registerkarte Kategorien

Hier können Sie die Kategorien der Sessions anzeigen und bearbeiten.



Abb. 19: Registerkarte Kategorien

	Verwalten	Öffnet ein Fenster, in dem Sie neue Kategorien anlegen und bestehende Kategorien auswählen oder löschen können.
Siehe		Kapitel "Neue Kategorie erstellen und hinzufügen", S. 66
Kapitel "Existierende Kategorie zuordnen", S. 69		Kapitel "Kategorie löschen", S. 75
Außerdem können Sie in diesem Fenster zugewiesene Konversationen einer Kategorie ansehen und Schlüsselwörter hinzufügen.		Siehe
Kapitel "Zugewiesene Konversationen ansehen und filtern", S. 71		Kapitel "Schlüsselwörter hinzufügen und bearbeiten", S. 73
	Entfernen	Löscht die Zuordnung der ausgewählten Kategorie.
Siehe Kapitel "Kategorienzuordnung entfernen", S. 25.		

4.3.1 Kategorienzuordnung entfernen

1. Wählen Sie die Registerkarte *Kategorien* (siehe [Kapitel "Registerkarte Kategorien", S. 25](#)).
2. Um die Zuordnung einer Kategorie zu entfernen, wählen Sie die Kategorie in der Liste aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Entfernen*)

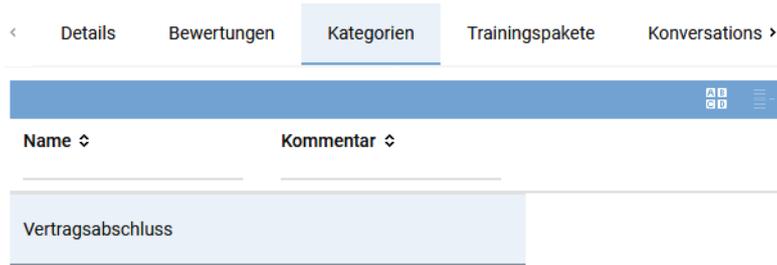


Abb. 20: Kategorienzuzuordnung entfernen

4.4 Registerkarte Trainingspakete

Hier können Sie Trainingspakete erstellen, zuweisen und annehmen. Je nach Berechtigung des Benutzers sind die verschiedenen Optionen wählbar.

Ein Trainingspaket, das hier angelegt wird, ist nach dem Abspeichern im Trainingspaket-Modul aufgelistet. Das Trainingspaket wird dem Agenten der Session zugewiesen.



Abb. 21: Registerkarte Trainingspakete

	Erstellen/Zuweisen	Hier können Sie ein Trainingspaket erstellen oder zuweisen. Sie haben 2 Auswahlmöglichkeiten: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Erstellen/Zuweisen</i>. Siehe Kapitel "Existierendes Trainingspaket zuweisen", S. 48. • <i>Ad-hoc-Trainingspaket erstellen</i>. Siehe Kapitel "Trainingspaket erstellen und zuweisen", S. 50.
	Trainingspaket ansehen	Hier können Sie ein Trainingspaket ansehen, das bereits in der Auswahl ist. Siehe Kapitel "Trainingspaket ansehen" , S. 52.
	Trainingspaket annehmen	Hier können Sie ein Trainingspaket annehmen. Siehe Kapitel "Trainingspaket annehmen" , S. 53. (Diese Funktion ist nur für den Agenten wählbar, dem das Trainingspaket zugeordnet wurde.)
	Trainingspaket abschließen	Hier können Sie ein Trainingspaket abschließen. Siehe Kapitel "Trainingspaket abschließen" , S. 53. Diese Option ist nur verfügbar wenn das Trainingspaket zuvor gestartet wurde.



Nur freigegebene Trainingspaketvorlagen können als Trainingspakete zugewiesen werden.

4.5 Registerkarte Konversationsdetails

Hier werden detaillierte Informationen zur ausgewählten Konversation angezeigt.

Trainingspakete		Konversationsdetails	Teilnehmer	Zusatzdaten
Informationen zur Konversation				
Startzeit	16.12.2018 22:10:14			
Endzeit	16.12.2018 22:11:04			
Dauer	00:00:50:680			
Gesprächsrichtung	Unbekannt			
Konversations-ID	ff4b296c-2ef3-49dd-9b10-6d1c7208388d			
DTMF-Sequenz				
Konversationstyp	CALL			
Statistik zur Konversation				
Anzahl der Ringing-Sektionen	3			
Dauer der Ringing-Sektionen	00:00:01:125			
Anzahl der Hold-Sektionen	0			
Dauer der Hold-Sektionen	00:00:00:000			
Anzahl der Connected-Sektionen	3			
Dauer der Connected-Sektionen	00:00:50:399			
Anzahl fehlgeschlagener Rückfragen	0			
Anzahl erfolgreicher Rückfragen	0			
Konversations-ID der Rückfrage-Anforderung				
Informationen zum Anrufer				
PBX-Agenten-ID des Anrufers				
Rufnummer des Anrufers	user5			

Abb. 22: Registerkarte Konversationsdetails (Beispiel)

Eine Beschreibung der angezeigten Informationen finden Sie in [Kapitel "Hauptansicht", S. 10](#). Die angezeigten Informationen in der Detailansicht sind unabhängig von der Konfiguration der Spalten in der Hauptansicht.

4.6 Registerkarte Teilnehmer

Hier werden Teilnehmer-Informationen zur ausgewählten Konversation angezeigt.

Trainingspakete		Konversationsdetails	Teilnehmer	Zusatzdaten																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Typ</th> <th>Rufnummer</th> <th>PBX-Agenten-ID</th> <th>Time-Slot-ID</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>[i]</td> <td>user6</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>[i]</td> <td>user10</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>[i]</td> <td>user5</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Typ	Rufnummer	PBX-Agenten-ID	Time-Slot-ID	[i]	user6			[i]	user10			[i]	user5		
Typ	Rufnummer	PBX-Agenten-ID	Time-Slot-ID																	
[i]	user6																			
[i]	user10																			
[i]	user5																			

Abb. 23: Registerkarte Teilnehmer (Beispiel)

Die folgenden Funktionen stehen zur Verfügung:

	Keine Sortierung
	Absteigende Sortierreihenfolge

▲ Aufsteigende Sortierreihenfolge

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

4.7 Registerkarte Zusatzdaten

Hier werden die Zusatzdaten angezeigt, die der ausgewählten Session hinzugefügt wurden.

< Trainingspakete Konversationsdetails Teilnehmer **Zusatzdaten** >

Zusatzdaten ▼

Universal Call ID	a410b70750f5481596ec29df94236ded
Kommentar	NM8K6W7S
Benutzername	
Kundenname	
Call Center ID	
Business Unit	
Department	
Department Key	
To Party	
ACD Group Number	

Abb. 24: Registerkarte Zusatzdaten

5 Replay Modul

Das Replay-Modul dient zur Wiedergabe von Konversationen. Konversationen, die wiedergegeben werden sollen, müssen in der Hauptansicht ausgewählt und in das Replay-Modul geladen werden.

Wenn Konversationen mit Bildschirm- bzw. Kameraaufzeichnungen in das Replay-Modul geladen werden, öffnet sich für die Wiedergabe der **Videoaufzeichnung** automatisch das Fenster des Video Viewers, siehe [Kapitel "Video Viewer", S. 42](#). Die Wiedergabefunktionen werden für die Konversation im Replay-Modul und für die Videoaufzeichnungen im Video Viewer synchron ausgeführt.

Wenn Konversationen mit Chat-Texten oder Textnachrichten (SMS oder SDS) in das Replay-Modul geladen werden, öffnet sich für die Anzeige der Chat-Texte oder der Textnachrichten automatisch das Fenster des Message Viewers, siehe [Kapitel "Message Viewer", S. 45](#).



Abb. 25: Startbildschirm (Beispiel)

1	Wiedergabeleiste	Zeigt die geladenen Konversationen, siehe Kapitel "Wiedergabeleiste", S. 29 .
2	Funktionsleiste	Enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste, siehe Kapitel "Funktionsleiste", S. 33 .

5.1 Wiedergabeleiste

Die Wiedergabeleiste zeigt die geladenen Konversationen.

In der Wiedergabeleiste wird zwischen 2 Ansichten unterschieden, der Vollansicht und der komprimierten Ansicht. Zum Umschalten der Ansicht, klicken Sie in der Funktionsleiste rechts auf das Symbol (Umschalten in die Vollansicht) oder (Umschalten in die komprimierte Ansicht).

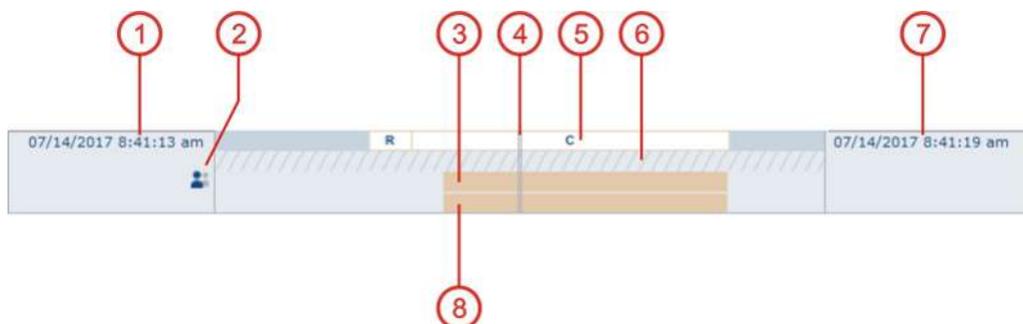


Abb. 26: Wiedergabeleiste in Vollansicht

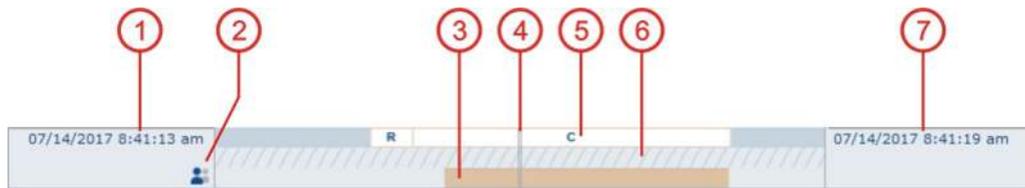


Abb. 27: Wiedergabeleiste in komprimierter Ansicht

- 1 Zeigt die Startzeit der geladenen Konversation.
Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Startzeit der frühesten Konversation angezeigt.
- 2 Zeigt Informationen zu den Konversationsteilnehmern.
Die Informationen sind nur sichtbar, wenn die Wiedergabeleiste in Vollansicht angezeigt wird.
 -  = Interne Teilnehmer
 -  = Externe Teilnehmer
 -  = Gemischte Spur mit internen und externen Teilnehmern
 -  ? = Unbekannte Teilnehmer
 -  = Bildschirmaufzeichnung
 Um die Telefonnummern der Teilnehmer einer Spur einzublenden, bewegen Sie den Mauszeiger über das Teilnehmer-Symbol.
- 3 Zeigt die Spur 1 einer geladenen Konversation. Weitere Informationen siehe [Kapitel "Darstellung der Ladezustände", S. 31](#).
- 4 Zeigt die Wiedergabeposition.
Um die aktuelle Wiedergabeposition der geladenen Konversation zu ändern, gibt es 2 Möglichkeiten:
 1. Klicken Sie mit der Maustaste auf die entsprechende Wiedergabeposition.
 2. Klicken Sie mit der Maustaste auf eine Spur und ziehen Sie diese mit gedrückter Maustaste nach links oder rechts.
- 5 Zeigt die Sektionen der Konversation.
Folgende Sektionen sind möglich:
 - R = Ringing (eine Verbindung wird aufgebaut)
 - C = Connected (mindestens zwei Teilnehmer telefonieren miteinander)
 - H = Hold (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife)
 - Q = Queued (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife)
 - W = Wrapup (Nachbearbeitungszeit)
- 6 Zeigt Tagging und Audioanalyse-Daten (z. B. gefundene Schlüsselwörter).
Die Zeile wird nur eingeblendet, wenn Informationen zur Verfügung stehen.
- 7 Zeigt die Endzeit der geladenen Konversation.
Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Endzeit der letzten Konversation angezeigt.
- 8 Zeigt die Spur 2 einer geladenen Konversation. Weitere Informationen siehe [Kapitel "Darstellung der Ladezustände", S. 31](#).

5.1.1 Vollansicht

In der Vollansicht werden in der Wiedergabeleiste des Replay-Moduls alle Spuren der Aufzeichnung für Bild und Sprache angezeigt, die zur geladenen Konversation gehören.

Bei der Wiedergabe von Stereo-Aufzeichnungen mit mehreren internen Teilnehmern kommt es zu einem Echo-Effekt, da die Stimme einiger Teilnehmer mehrfach aufgezeichnet wurde. Um den Hall-Effekt zu vermeiden, müssen solche Spuren mit doppelten Aufzeichnungen stumm geschaltet werden.

5.1.2 **Komprimierte Ansicht**

In der Komprimierten Ansicht werden in der Wiedergabeleiste des Replay-Moduls keine einzelnen Spuren der Aufzeichnung für Bild und Sprache angezeigt. Alle Aufzeichnungen einer geladenen Konversation werden zu einer Gruppe in einer Spur zusammengefasst.

In der komprimierten Ansicht werden doppelte Aufzeichnungen automatisch unterdrückt, so dass im Normalfall kein Echo-Effekt entsteht. Bei Fehlern in der Aufzeichnung zeigen Sie die Wiedergabeleiste in Vollansicht und schalten Sie die einzelnen Spuren von Hand stumm.

5.1.3 **Darstellung der Ladezustände**

Die geladene Konversation bekommt eine zugeordnete Grundfarbe aus einer definierten Farbpalette.

Der Wiedergabebalken der Konversation zeigt den Ladezustand an. Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der möglichen Ladezustände.

1. Grundfarbe (z. B. Hellbraun) = Metadaten vollständig geladen.

⇒ Die Konversation kann wiedergegeben werden.



Abb. 28: Metadaten vollständig geladen

2. Leer = Metadaten der Aufzeichnung fehlen.

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.

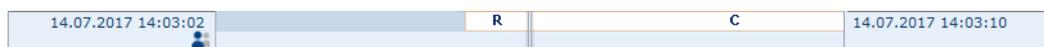


Abb. 29: Metadaten der Aufzeichnung fehlen

3. Rot gestreifte Grundfarbe (nur in der Vollansicht) = Audiodaten der Aufzeichnung defekt.

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 30: Defektes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht)

4. Rot punktierte Grundfarbe (nur in der Vollansicht) = Paket in den Metadaten der Aufzeichnung fehlt.

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 31: Fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht)

5. Rotes Ausrufezeichen (nur in der Komprimierten Ansicht) = Audiodaten der Aufzeichnung sind defekt oder Paket in den Metadaten der Aufzeichnung fehlt.

Für eine genauere Spezifizierung über die Grafik schalten Sie bitte in die Vollansicht um.

⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 32: Defektes oder fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Komprimierte Ansicht)

6. Grundfarbe, hell (z. B. Ocker, hell) = Datenpuffer leer.
Grundfarbe (z. B. Ocker) = Datenpuffer geladen.

- ⇒ Die Konversation kann wiedergegeben werden. Ein leerer Datenpuffer wird automatisch nachgeladen. Bei langsamer Serververbindung kann die Wiedergabe stoppen. Sobald der Datenpuffer nachgeladen ist, wird die Wiedergabe fortgesetzt.



Abb. 33: Datenpuffer leer/geladen

7. Rot = Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen.

- ⇒ Die Konversation ist fehlerhaft und kann nicht wiedergegeben werden.

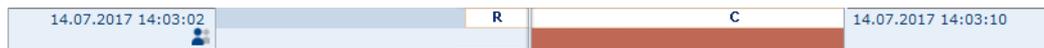


Abb. 34: Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen

8. Grundfarbe (z. B. Hellbraun) = Metadaten vollständig geladen.

Rot = Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen.

- ⇒ Im Grundfarben-Bereich kann die Konversation wiedergegeben werden.

- ⇒ Im roten Bereich ist die Konversation fehlerhaft und kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 35: Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen

9. Violett = Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet.

- ⇒ Die Konversation kann wiedergegeben werden. Es ist nichts zu hören, da keine Audiodaten aufgezeichnet wurden. Stumm geschaltete Pakete sind dauerhaft stumm und nachträglich nicht änderbar.



Abb. 36: Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet

10. Grundfarbe (z. B. Hellbraun) = Metadaten vollständig geladen.

Violett, hell = Konversationsbereich stumm geschaltet.

- ⇒ Die Konversation kann wiedergegeben werden. Im stumm geschalteten Konversationsbereich wird Stille wiedergegeben. Der stumm geschaltete Konversationsbereich kann gelöscht werden, so dass die Audiodaten wieder angehört werden können.



Abb. 37: Konversationsbereich stumm geschaltet

11. Grau = Nicht unterstützte Daten in der Aufzeichnung enthalten.

- ⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.

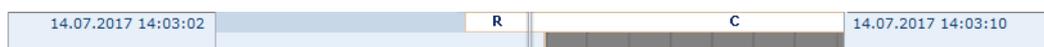


Abb. 38: Nicht unterstützte Daten in der Aufzeichnung enthalten

5.1.4

Darstellung gefundener Emotionen

Wenn ein Emotionserkennungs-Job in der Konversation Emotionen gefunden hat, werden diese in der geladenen Konversation als farbliche Markierung angezeigt. Die farblichen Markierungen entsprechen hinsichtlich Position und Länge dem Auftreten und der Dauer der Emotion innerhalb der Konversation.



Abb. 39: Gefundene Emotionen in einer Konversation (Beispiel)

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der möglichen farblichen Markierungen:

- Hellblau markiert einen Stilleabschnitt.
- Rot markiert einen Lärmabschnitt.
- Gelb markiert Abschnitte des Übersprechens und massiven Übersprechens.
- Grün markiert unauffällige Audioabschnitte.

5.2 Funktionsleiste

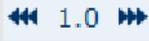
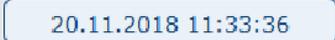
Die Funktionsleiste enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste.

5.2.1 Symbole

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Funktionssymbole.

	<i>Wiedergabe/Pause</i>	Startet die Wiedergabe.
		Unterbricht die Wiedergabe.
	<i>Stopp</i>	Stoppt die Wiedergabe.
	<i>Zurückspulen</i>	Springt in der aktuellen Wiedergabeposition 5 Sekunden zurück.
	<i>Zurück</i>	Springt zum Anfang der laufenden bzw. vorhergehenden Konversation.
	<i>Vorspulen</i>	Springt in der aktuellen Wiedergabeposition 5 Sekunden vor.
	<i>Vor</i>	Springt zum Anfang der nächsten Konversation.
	<i>Element sperren</i>	Zeigt an, dass die Sperre für das Replay-Modul deaktiviert ist. Dadurch können mehrere Konversationen in das Replay-Modul geladen werden. Hinweis: Grundsätzlich können Sie mehrere Videoaufzeichnungen in den Video Viewer laden. Allerdings können Sie zu jedem Zeitpunkt nur eine davon wiedergeben.
		Zeigt an, dass die Sperre für das Replay-Modul aktiviert ist. Dadurch kann nur 1 Konversation in das Replay-Modul geladen werden.
	<i>Verbindung zur Wiedergabekomponente erneuern</i>	Aktualisiert die Serververbindung.
	<i>Videofenster einblenden</i>	Zeigt den Video Viewer in der Hauptansicht der Applikation an.
	<i>Videofenster ausblenden</i>	Zeigt die Hauptansicht der Applikation an. Der in die Hauptansicht integrierte Video Viewer wird ausgeblendet.

	<i>Video Viewer abdocken</i>	Zeigt den Video Viewer in einem eigenen Fenster an.
	<i>Video Viewer andocken</i>	Schließt das eigene Fenster des Video Viewers.
	<i>Ton an/aus</i>	Zeigt an, dass der Lautsprecher für die Konversation aktiviert ist.
		Zeigt an, dass der Lautsprecher für die Konversation deaktiviert ist.
	<i>Lautstärke</i>	Regelt die allgemeine Wiedergabelautstärke. Um die Lautstärke zu ändern, klicken Sie mit der Maustaste auf den Schieberegler und bewegen Sie den Schieberegler mit gedrückter Maustaste nach rechts oder links.
	<i>Wiedergabeliste leeren</i>	Entfernt alle geladenen Konversationen aus dem Replay-Modul.
	<i>Alle geladenen Elemente exportieren</i>	Speichert die Audiodaten der geladenen Konversationen als WAVE -Datei und die dazugehörigen Konversationszusatzdaten als CSV-Datei auf der Festplatte Ihres Rechners, siehe Kapitel "Alle geladenen Elemente exportieren" , S. 36.
	<i>Neues Lesezeichen erstellen</i>	Setzt ein Lesezeichen bzw. markiert den Anfang eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe Kapitel "Neues Lesezeichen erstellen" , S. 37.
		Setzt ein Lesezeichen und markiert das Ende eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition. Für den markierten Bereich zwischen 2 zusammengehörenden Lesezeichen kann ein Kommentar eingegeben werden, siehe Kapitel "Neues Lesezeichen erstellen" , S. 37.
	<i>Neuen Mute-Hinweis erstellen</i>	Markiert den Anfang eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer, siehe Kapitel "Neuen Mute-Hinweis erstellen" , S. 40.
		Markiert das Ende eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer, siehe Kapitel "Neuen Mute-Hinweis erstellen" , S. 40.
	<i>Schleife</i>	Markiert den Anfang einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe Kapitel "Wiedergabeschleife markieren" , S. 42.
		Markiert das Ende einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe Kapitel "Wiedergabeschleife markieren" , S. 42.
		Entfernt die Markierungen der Wiedergabeschleife, siehe Kapitel "Wiedergabeschleife markieren" , S. 42.

	<i>Stille überspringen</i>	Zeigt an, dass das automatische Überspringen der Stummzeiten zwischen einzelnen Konversationen deaktiviert ist.
		Zeigt an, dass das automatische Überspringen der Stummzeiten zwischen einzelnen Konversationen aktiviert ist.
		<p>Zeigt die aktuelle Wiedergabegeschwindigkeit.</p> <p>Die Wiedergabegeschwindigkeit kann zwischen 0,5 und 2,0 eingestellt werden.</p> <p>Um die Wiedergabegeschwindigkeit zu reduzieren, klicken Sie auf das Symbol  <i>Wiedergabegeschwindigkeit verringern</i>.</p> <p>Um die Wiedergabegeschwindigkeit zu erhöhen, klicken Sie auf das Symbol  <i>Wiedergabegeschwindigkeit erhöhen</i>.</p>
	<i>Wiedergabe per Telefon</i>	Zeigt an, dass die Konversationswiedergabe über Telefon deaktiviert ist.
		<p>Zeigt an, dass die Konversationswiedergabe über Telefon aktiviert ist.</p> <p>Um geladene Konversationen wiederzugeben, klicken Sie auf das Symbol  (Wiedergabe).</p>
		<p>Zeigt das Zeitfenster für die geladenen Konversationen.</p> <p>Das Zeitfenster können Sie in 25 Schritten von 1 Sekunde bis zu 14 Tagen eingeben. Es gibt 2 Möglichkeiten, das Zeitfenster zu ändern:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klicken Sie rechts im Zeitfensters auf + oder -. 2. Drehen Sie das Mausrad, während sich der Mauszeiger über der Wiedergabespur befindet.
		<p>Zeigt die aktuelle Wiedergabeposition an.</p> <p>Klicken Sie im Anzeigefeld, um zwischen absoluter/relativer Zeitanzeige zu wechseln.</p> <p>Die absolute Zeitanzeige zeigt das Datum und die Uhrzeit der aktuellen Wiedergabeposition an.</p> <p>Die relative Zeitanzeige zeigt die wiedergegebene Zeit der aktuellen Wiedergabeposition in HH:MM:SS an.</p>

Funktionssymbole in der Funktionsleiste rechts

	Erweiterte Ansicht	Schaltet die Wiedergabeleiste in die Vollansicht um.
	Einfache Ansicht	Schaltet die Wiedergabeleiste in die komprimierte Ansicht um.

Funktionssymbole in der Funktionsleiste links

	Symbolleiste einblenden	Zeigt alle Funktionssymbole in der Funktionsleiste.
	Symbolleiste ausblenden	Blendet die Funktionssymbole in der Funktionsleiste teilweise aus.



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

5.2.2 Alle geladenen Elemente exportieren

1. Klicken Sie auf das Symbol  (*Alle geladenen Elemente exportieren*).
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

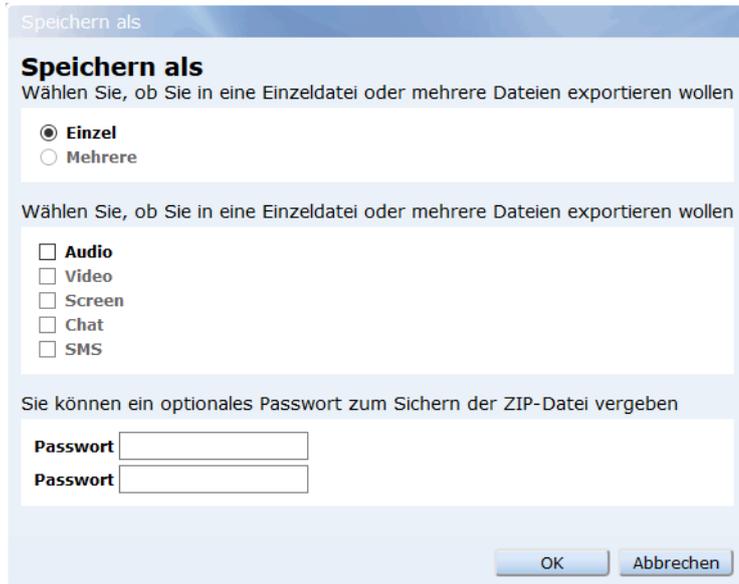


Abb. 40: Speichern als

2. Wählen Sie im Fenster *Speichern als* die entsprechenden Optionen aus.

<i>Einzel</i>	Mischt alle Aufzeichnungen einer oder mehrerer Konversationen zusammen in eine Datei.
<i>Mehrere</i>	Erzeugt für jede zu speichernde Aufzeichnung eine eigene Datei.
<i>Audio</i>	Speichert die Audiodaten.
<i>Video</i>	Speichert die Videodaten .
<i>Screen</i>	Speichert die Bildschirmaufzeichnungen.
<i>Chat</i>	Speichert den Chat-Text.
<i>SMS</i>	Speichert die SMS-Daten.
<i>Passwort</i>	Sichert die ZIP-Datei mit einem Passwort.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

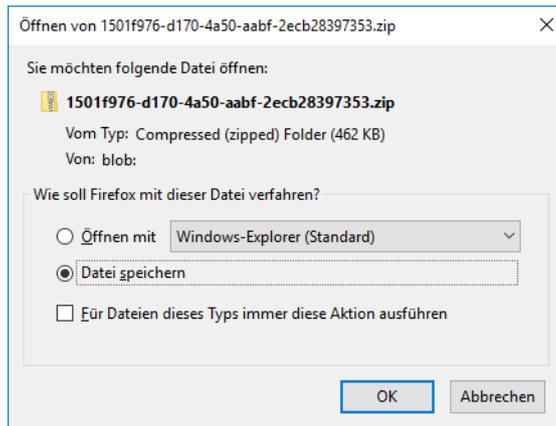


Abb. 41: Konversationen speichern

4. Wählen Sie die Option *Datei speichern*.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
 - ⇒ Die Elemente werden in einer ZIP-Datei in das lokale Download-Verzeichnis exportiert. Die ZIP-Datei enthält folgende Dateien:
 - Die Audiodaten werden als **WAVE**-Datei(en) gespeichert.
 - Audiodaten zusammen mit Bildschirmaufzeichnungen werden als MP4-Datei(en) gespeichert.
 - Videodaten werden als MP4-Datei(en) gespeichert.
 - Bildschirmaufzeichnungen werden als MP4-Datei(en) gespeichert.
 - Die zugehörigen Metadaten werden als CSV-Datei(en) mit dem gleichen Dateinamen gespeichert.
 - Chat-Texte werden als **XML**-Datei(en) gespeichert.
 - Die SMS-Daten werden als **XML**-Datei(en) gespeichert.

5.2.3 Neues Lesezeichen erstellen

Es ist nicht vorgesehen, nur ein einzelnes Lesezeichen zu erstellen. Der Anfang und das Ende eines Konversationsbereichs muss durch die Erstellung eines neuen Lesezeichens markiert werden. Für diesen getaggten Konversationsbereich zwischen 2 Lesezeichen kann ein Wiedergabekommentar eingegeben werden.

In einer Konversation können mehrere Konversationsbereiche durch Lesezeichen markiert und kommentiert werden.



Es ist nicht möglich, aus einem getaggten Konversationsbereich nur 1 Lesezeichen zu löschen.

5.2.3.1 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar erstellen



Die aktuelle Wiedergabeposition muss innerhalb der Konversation liegen.

1. Um den Anfang eines Konversationsbereichs für einen Wiedergabekommentar zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Neues Lesezeichen erstellen*).
2. Um das Ende eines Konversationsbereichs für einen Wiedergabekommentar zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Neues Lesezeichen erstellen*).
 - ⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 42: Tagging-Editor

OK	Speichert die Eingaben und schließt das Fenster.
Abbrechen	Verwirft die Eingaben und schließt das Fenster.

- Geben Sie im Eingabefeld einen Kommentar für die Konversation ein.

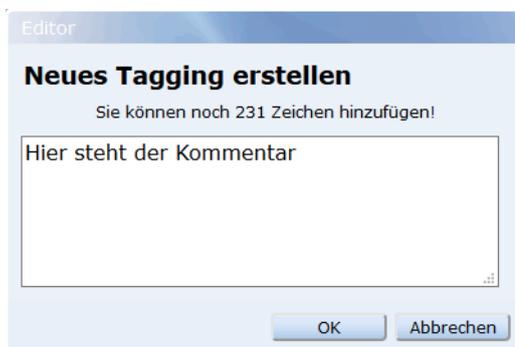


Abb. 43: Tagging-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel)

- Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.
 - ⇒ Der getaggte Konversationsbereich wird über dem Wiedergabebalken als ockerfarbene Fläche angezeigt.
 - ⇒ Bei der Wiedergabe der Konversation werden im Bereich des Taggings die Hinweis-Details eingeblendet.



Abb. 44: Konversation mit getaggtm Konversationsbereich (Beispiel)



Abb. 45: Eingebblendete Hinweis-Details (Beispiel)

5.2.3.2 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar bearbeiten

1. Sobald sich der getaggte Konversationsbereich mit Wiedergabekommentar über der Wiedergabeposition befindet, erscheint das folgende Fenster:



Abb. 46: Eingblendete Hinweis-Details (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

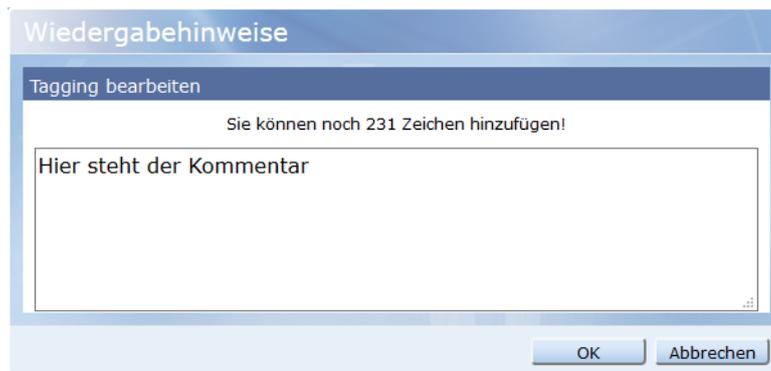
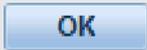


Abb. 47: Tagging bearbeiten (Beispiel)

	Speichert die Eingaben und schließt das Fenster.
	Verwirft die Eingaben und schließt das Fenster.

3. Bearbeiten Sie den Wiedergabekommentar.
4. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.

5.2.3.3 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar löschen

1. Sobald sich der getaggte Konversationsbereich mit Wiedergabekommentar über der Wiedergabeposition befindet, erscheint das folgende Fenster:



Abb. 48: Eingblendete Hinweis-Details (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Löschen*).
Um den getaggtten Konversationsbereich mit Wiedergabekommentar zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.

5.2.4 Neuen Mute-Hinweis erstellen

Es ist nicht vorgesehen, nur einen einzelnen Mute-Hinweis zu erstellen. Der Anfang und das Ende eines Konversationsbereichs müssen durch die Erstellung eines neuen Mute-Hinweises markiert werden. Dieser getaggte Konversationsbereich zwischen 2 Mute-Hinweisen kann für ausgewählte Teilnehmer stumm geschaltet werden.

In einer Konversation können mehrere Konversationsbereiche durch Mute-Hinweise markiert und ausgewählte Teilnehmer stumm geschaltet werden.



Es ist nicht möglich, aus einem getaggtten Konversationsbereich nur 1 Mute-Hinweis, der den Anfang oder das Ende markiert, zu löschen.

5.2.4.1 Konversationsbereich stumm schalten



Die aktuelle Wiedergabeposition muss innerhalb der Konversation liegen.

1. Um den Anfang eines Konversationsbereichs für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Neuen Mute-Hinweis erstellen*).
2. Um das Ende eines Konversationsbereichs für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (*Neuen Mute-Hinweis erstellen*).

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

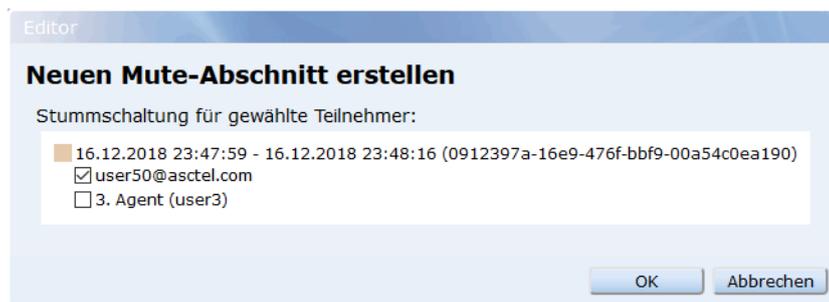


Abb. 49: Stummschaltung für gewählte Teilnehmer (Beispiel)

OK	Speichert die Eingaben und schließt das Fenster.
Abbrechen	Verwirft die Eingaben und schließt das Fenster.

3. Wählen Sie die Teilnehmer, für die der Konversationsbereich stumm geschaltet werden soll aus. Es muss mindestens 1 Teilnehmer stumm geschaltet werden.
 - = Konversation für Teilnehmer stumm geschaltet
 - = Konversation für Teilnehmer nicht stumm geschaltet
4. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.
 - ⇒ Der stumm geschaltete Konversationsbereich wird im Wiedergabebalken als graue Fläche angezeigt.
 - ⇒ Bei der Wiedergabe der Konversation werden im Bereich der Stummschaltung die Stille-Abschnitt-Details eingeblendet.



Abb. 50: Konversation mit stumm geschaltetem Konversationsbereich (Beispiel)

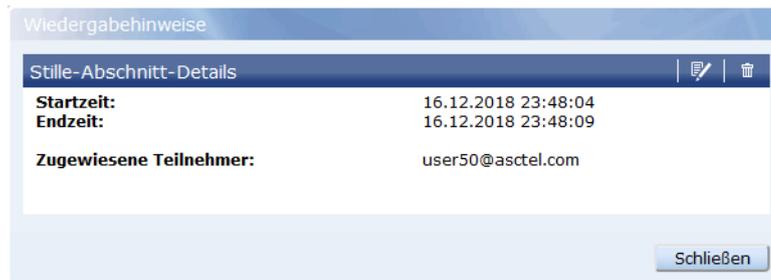


Abb. 51: Eingblendete Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

5.2.4.2 Stumm geschalteten Konversationsbereich bearbeiten

1. Sobald sich der Bereich der Stummschaltung über der Wiedergabeposition befindet, erscheint das folgende Fenster:

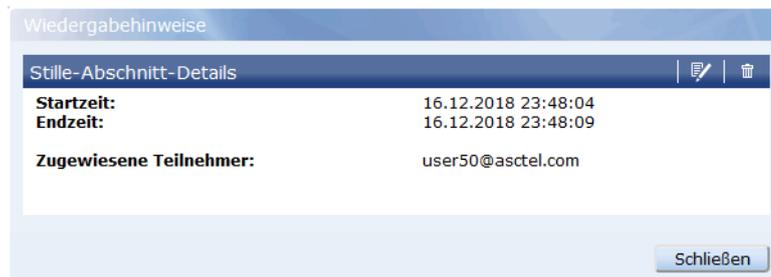


Abb. 52: Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
 ⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 53: Mute-Abschnitt bearbeiten (Beispiel)

OK	Speichert die Eingaben und schließt das Fenster.
Abbrechen	Verwirft die Eingaben und schließt das Fenster.

3. Wählen Sie die Teilnehmer, für die der Konversationsbereich stumm geschaltet werden soll aus. Es muss mindestens 1 Teilnehmer stumm geschaltet werden.
 = Konversation für Teilnehmer stumm geschaltet
 = Konversation für Teilnehmer nicht stumm geschaltet
4. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.

5.2.4.3 Stumm geschalteten Konversationsbereich löschen

1. Sobald sich der Bereich der Stummschaltung über der Wiedergabeposition befindet, erscheint das folgende Fenster:

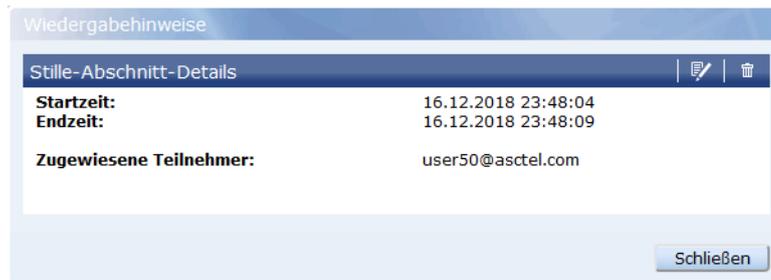


Abb. 54: Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (Löschen).
Um den Stille-Abschnitt zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.

5.2.5 Wiedergabeschleife markieren

1. Um den Anfang einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (Schleife).
2. Um das Ende einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (Schleife).
⇒ Wenn die Wiedergabe der Konversation gestartet wird, erfolgt die Wiedergabe in einer Endlosschleife innerhalb der Markierungen.
3. Um die Markierungen der Wiedergabeschleife zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol  (Schleife).



Abb. 55: Konversation mit Wiedergabeschleife

5.3 Video Viewer

Der Video Viewer dient zur Wiedergabe von Bildschirm- und Kameraaufzeichnungen (Videoaufzeichnungen).



Grundsätzlich können Sie mehrere Videoaufzeichnungen in den Video Viewer laden. Allerdings können Sie zu jedem Zeitpunkt nur eine davon wiedergeben.



Abb. 56: Video Viewer (Beispiel)

1	Optionsleiste	Enthält Einstellungen für die Anzeige der Videoaufzeichnungen, siehe Kapitel "Optionsleiste", S. 44.
2	Hauptansicht	Zeigt die Videoaufzeichnung .
3	Wiedergabeleiste	Zeigt die geladenen Videoaufzeichnungen, siehe Kapitel "Wiedergabeleiste", S. 44.
4	Funktionsleiste	Enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste, siehe Kapitel "Symbole", S. 33. Im Video Viewer stehen nicht alle Funktionssymbole des Replay-Moduls zur Verfügung.
5	 (Minimieren)	Minimiert die Bildschirmanzeige auf das Programmsymbol in der Taskleiste.
6	 (Maximieren)	Maximiert die Bildschirmanzeige auf die bildschirmfüllende Fenstergröße.
		Verkleinert die Bildschirmanzeige auf die zuletzt eingestellte verkleinerte Fenstergröße.

(Wiederherstellen)

7



Schließt das Fenster des Video Viewers.

(Schließen)

5.3.1 Optionsleiste

Die Optionsleiste enthält Einstellungen für die Anzeige der Videoaufzeichnungen.

Seitenverhältnis Beibehalten Ignorieren Original

Abb. 57: Optionsleiste

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Einstellungen.

Seitenverhältnis

Die Option ist nur aktiviert, wenn bei der Einstellung der Videogröße *Ans Fenster anpassen* aktiviert ist. Bei der Einstellung der Videogröße *Original* und *Benutzerdefiniert* wird die Einstellung *Seitenverhältnis* deaktiviert.

- *Beibehalten*

Das Original-Seitenverhältnis der **Videoaufzeichnung** wird im Fenster der Hauptansicht des Video Viewers beibehalten.

- *Ignorieren*

Die Anzeige der **Videoaufzeichnung** wird an die Fenstergröße der Hauptansicht des Video Viewers angepasst. Das Seitenverhältnis wird ignoriert, d. h. die Anzeige kann verzerrt werden.

- *Original*

Die **Videoaufzeichnung** wird in Originalgröße in der Hauptansicht des Video Viewers angezeigt.

5.3.2 Wiedergabeleiste

Die Wiedergabeleiste zeigt die geladenen Videoaufzeichnungen.

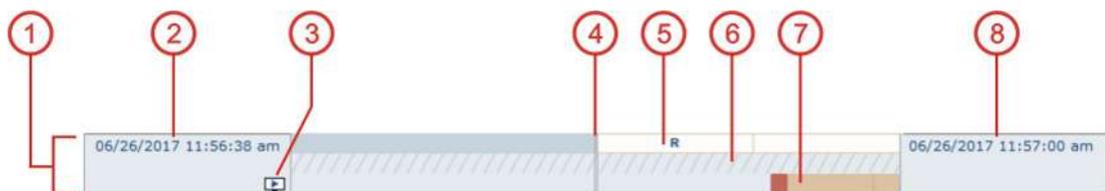


Abb. 58: Wiedergabeleiste

1 Zeigt die Spur einer geladenen **Videoaufzeichnung**.

2 Zeigt die Startzeit der geladenen Konversation.

Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Startzeit der frühesten Konversation angezeigt.

3 Zeigt an, dass dies die Spur einer **Videoaufzeichnung** ist.

4 Zeigt die Wiedergabeposition.

Um die aktuelle Wiedergabeposition der geladenen Konversation zu ändern, gibt es 2 Möglichkeiten:

1. Klicken Sie mit der Maustaste auf die entsprechende Wiedergabeposition.
2. Klicken Sie mit der Maustaste auf eine Spur und ziehen Sie diese mit gedrückter Maustaste nach links oder rechts.

5 Zeigt die Sektionen der Konversation.

Folgende Sektionen sind möglich:

- R = Ringing (eine Verbindung wird aufgebaut)
 - C = Connected (mindestens zwei Teilnehmer telefonieren miteinander)
 - H = Hold (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife)
 - Q = Queued (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife)
 - W = Wrapup (Nachbearbeitungszeit)
- 6 Zeigt Tagging und Audioanalyse-Daten (z. B. gefundene Schlüsselwörter). Die Zeile wird nur eingeblendet, wenn Informationen zur Verfügung stehen.
- 7 Zeigt die Konversation. Weitere Informationen siehe [Kapitel "Darstellung der Ladezustände", S. 31](#).
- 8 Zeigt die Endzeit der geladenen Konversation. Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Endzeit der letzten Konversation angezeigt.

5.4 Message Viewer

Der Message Viewer dient zur Anzeige von Chat-Texten oder Textnachrichten (SMS oder SDS).

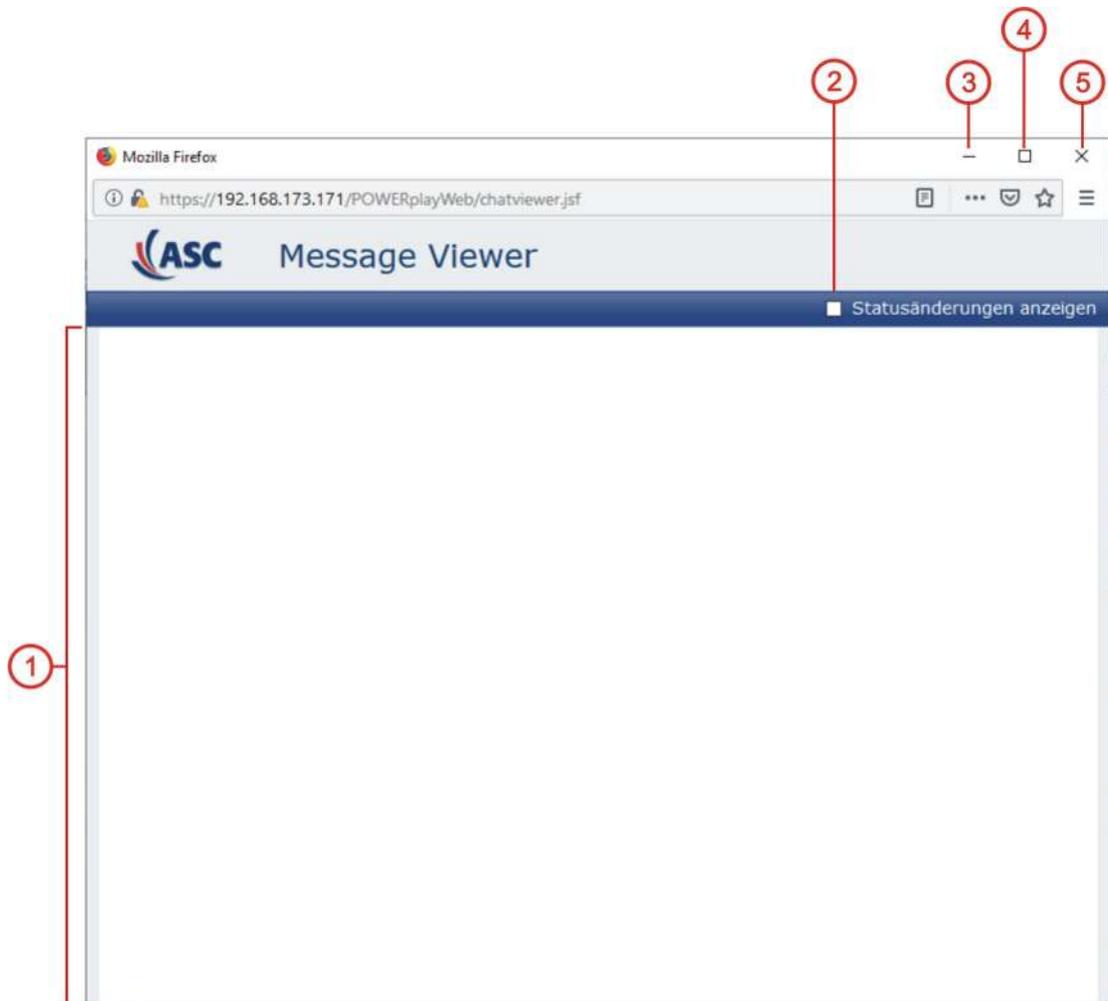


Abb. 59: Message Viewer

- | | | |
|---|----------------------------------|---|
| 1 | Hauptansicht | Zeigt die Chat-Texte oder Textnachrichten. Siehe Kapitel "Hauptansicht", S. 46 . |
| 2 | <i>Statusänderungen anzeigen</i> | <input checked="" type="checkbox"/> = Zeigt die Statusänderungen an
<input type="checkbox"/> = Zeigt die Statusänderungen nicht an |

3		Minimiert die Bildschirmanzeige auf das Programmsymbol in der Taskleiste. (Minimieren)
4		Maximiert die Bildschirmanzeige auf die bildschirmfüllende Fenstergröße. (Maximieren)
		Verkleinert die Bildschirmanzeige auf die zuletzt eingestellte verkleinerte Fenstergröße. (Wiederherstellen)
5		Schließt das Fenster des Message Viewer. (Schließen)

5.4.1 Hauptansicht

Die Hauptansicht zeigt die Chat-Texte oder Textnachrichten.

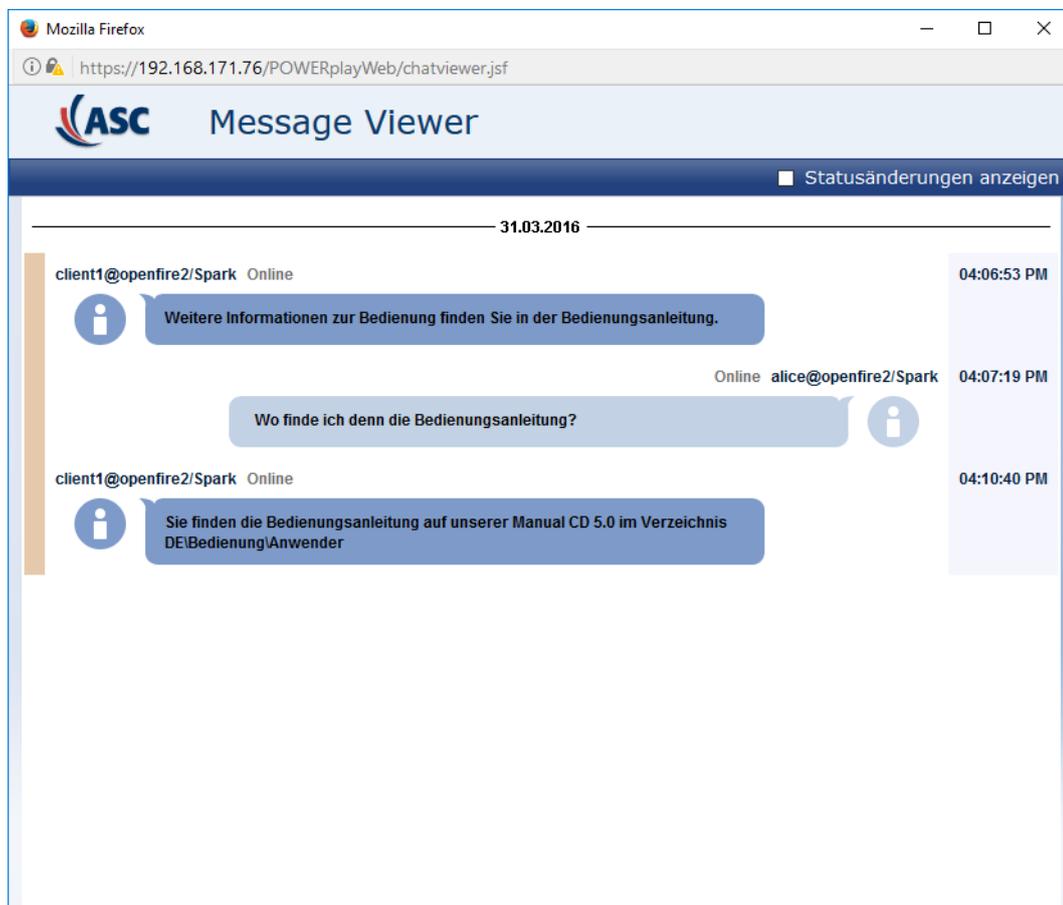


Abb. 60: Message Viewer ohne Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)

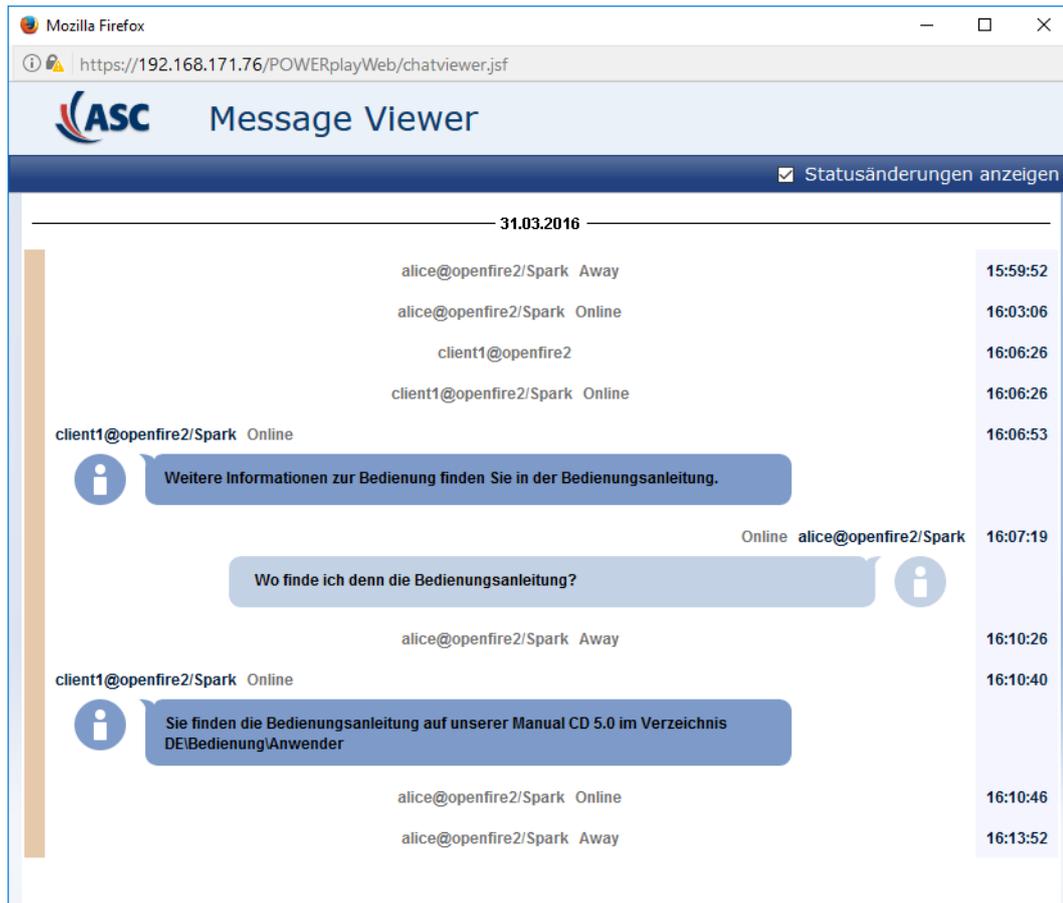


Abb. 61: Message Viewer mit Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)

Die Chat-Texte oder Textnachrichten werden nach Datum und Uhrzeit sortiert angezeigt. Die neueste Nachricht steht unten.

Am linken Rand der Hauptansicht wird die Grundfarbe der Konversation angezeigt. Bei mehreren geladenen Konversationen ist die Zusammengehörigkeit der Chat-Texte oder Textnachrichten durch die Grundfarben am linken Rand ersichtlich.

6 Trainingspaket zuweisen

6.1 Existierendes Trainingspaket zuweisen

1. Wählen Sie die Registerkarte *Trainingspakete* (siehe [Kapitel "Registerkarte Trainingspakete"](#), S. 26).
2. Um ein neues Trainingspaket zuzuweisen oder zu erstellen, klicken Sie auf das Symbol **+** (*Erstellen/Zuweisen*).
3. Wählen Sie die Option *Zuweisen* aus.

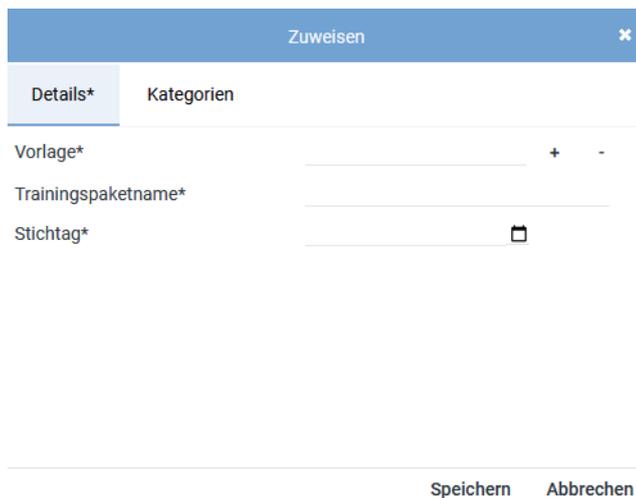


Abb. 62: Trainingspaket zuweisen/erstellen

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Details**
Hier werden die Details des Trainingspakets eingetragen, siehe [Kapitel "Registerkarte Details"](#), S. 48.
 - **Kategorien**
Hier werden dem Trainingspaket Kategorien hinzugefügt, siehe [Kapitel "Registerkarte Kategorien"](#), S. 25.
4. Um die Eingaben zu verwenden, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
 5. Um die Eingaben zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

6.1.1 Registerkarte Details

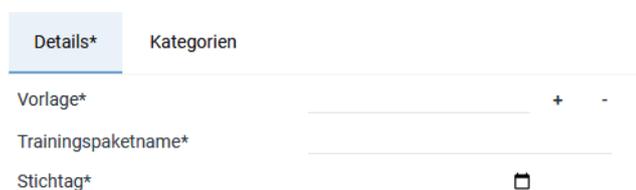


Abb. 63: Registerkarte Details

Füllen Sie die 3 Pflichtfelder aus:

Vorlage Klicken Sie auf die Schaltfläche **+**, um dem Trainingspaket eine Vorlage hinzuzufügen, siehe [Kapitel "Trainingspaketvorlage hinzufügen"](#), S. 49.

	Klicken Sie auf die Schaltfläche  , um eine Vorlage aus dem Trainingspaket zu löschen.
<i>Trainingspaketname</i>	Geben Sie hier einen Namen für das Trainingspaket ein.
<i>Stichtag</i>	Geben Sie das Datum direkt im Eingabefeld über die Tastatur ein oder klicken Sie auf das Symbol  , um einen Stichtag für die Bearbeitung des Trainingspakets hinzuzufügen.

6.1.1.1 Trainingspaketvorlage hinzufügen

1. Wählen Sie die Registerkarte *Details* (siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 48](#)).
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** (*Hinzufügen*).

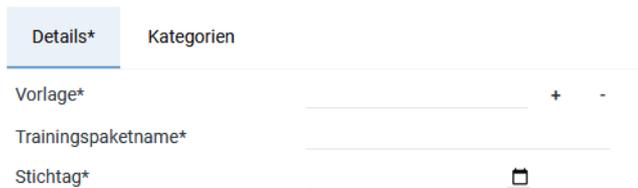


Abb. 64: Registerkarte Details

3. Wählen Sie eine Vorlage aus der Liste aus.

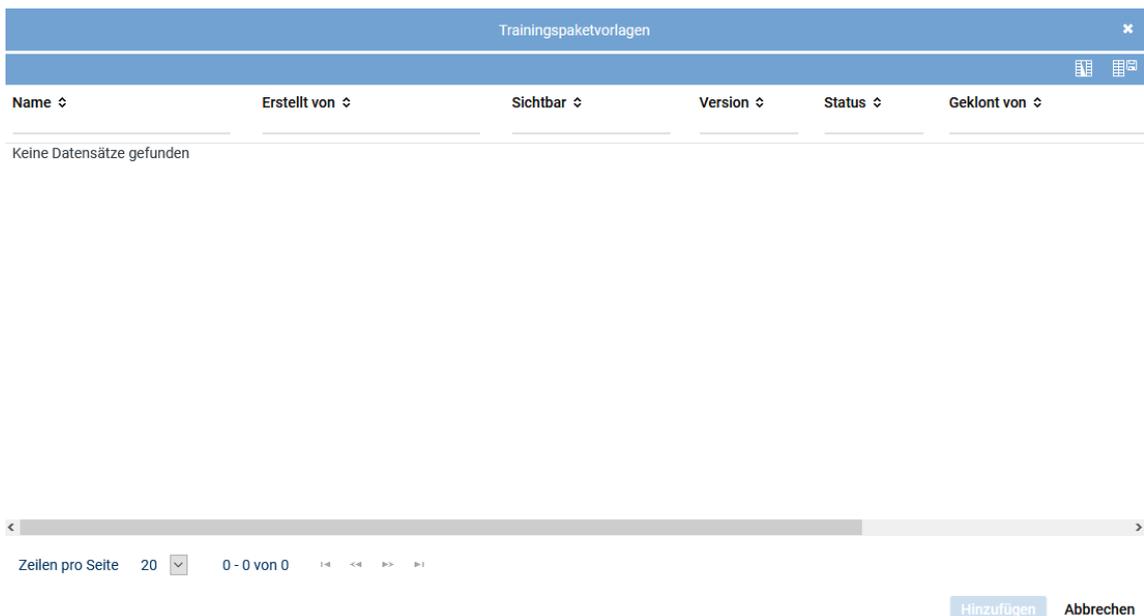


Abb. 65: Trainingspaketvorlage hinzufügen



Nur freigegebene Trainingspaketvorlagen können als Trainingspakete zugewiesen werden.

4. Um eine Trainingspaketvorlage dem Trainingspaket hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

6.1.2 Registerkarte Kategorien

Hier können Sie Kategorien für das Trainingspaket hinzufügen oder entfernen. Wenn in der Trainingspaketvorlage bereits eine Kategorie ausgewählt wurde, wird sie für das Trainingspaket automatisch hinzugefügt.



Abb. 66: Registerkarte Kategorien

	<i>Hinzufügen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Kategorien auswählen und hinzufügen können (siehe Kapitel "Existierende Kategorie zuordnen" , S. 69).
	<i>Entfernen</i>	Entfernt die ausgewählte Kategorie aus der Liste (siehe Kapitel "Kategorienzuordnung entfernen" , S. 25).



Die Kategorien für Trainingspakete und Quiz werden im Vorlagen-Modul erstellt.

6.2

Trainingspaket erstellen und zuweisen

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf das Symbol  (*Erstellen/Zuweisen*).
2. Wählen Sie die Option *Erstellen/Zuweisen*.
⇒ Der Vorlagenassistent wird geöffnet.
3. Gestalten Sie die Vorlage so, wie Sie es benötigen.



Informationen zum Vorlagenassistent finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo Vorlagenassistent*.

4. 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*.
5. Das folgende Fenster erscheint:

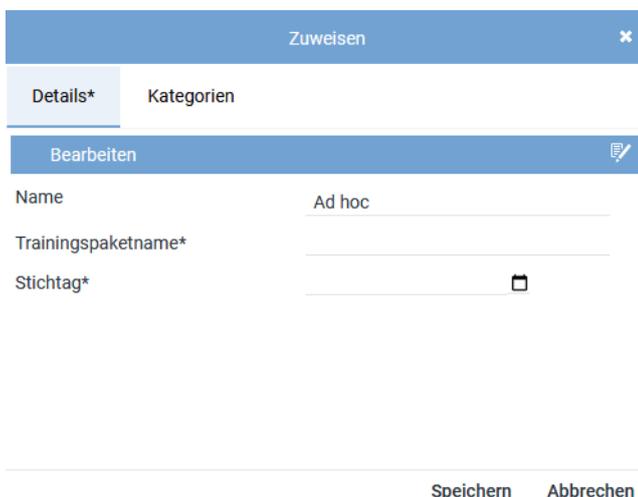


Abb. 67: Ad hoc Trainingspaket erstellen - Detailansicht

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- Details

Hier werden die Details des Trainingspakets eingetragen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 51](#).

- Kategorien

Hier werden dem Trainingspaket Kategorien hinzugefügt. Siehe [Kapitel "Registerkarte Kategorien", S. 51](#).

- Nehmen Sie in der Detailansicht alle notwendigen Einstellungen in den Registerkarten vor. Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Einstellungen verloren gehen.
- Um nach der Beendigung aller Eingaben in den Registerkarten das Trainingspaket zuzuweisen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingaben zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

6.2.1 Registerkarte Details

Hier werden Details zum Trainingspaket angegeben.

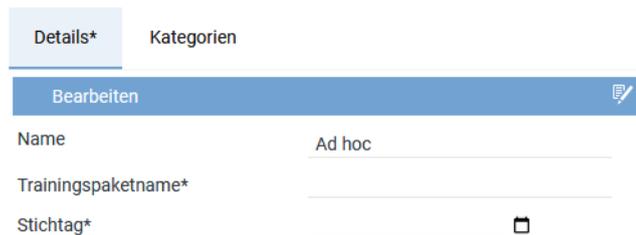


Abb. 68: Registerkarte Details (Beispiel)

Füllen Sie die 3 Pflichtfelder aus:

Name	Zeigt den Namen der Trainingspaketvorlage. Der Name <i>Ad hoc</i> wird vorgegeben und kann nicht geändert werden. Die <i>Ad-hoc</i> -Trainingspaketvorlage wird nur für dieses Trainingspaket erstellt und kann nicht für andere Trainingspakete wiederverwendet werden.
Trainingspaketname	Geben Sie hier einen Namen für das Trainingspaket ein.
Stichtag	Geben Sie das Datum direkt im Eingabefeld über die Tastatur ein oder klicken Sie auf das Symbol  , um einen Stichtag für die Bearbeitung des Trainingspakets hinzuzufügen.

6.2.2 Registerkarte Kategorien

Hier können Sie Kategorien für das Trainingspaket hinzufügen oder entfernen. Wenn in der Trainingspaketvorlage bereits eine Kategorie ausgewählt wurde, wird sie für das Trainingspaket automatisch hinzugefügt.



Abb. 69: Registerkarte Kategorien

	Hinzufügen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Kategorien auswählen und hinzufügen können (siehe Kapitel "Existierende Kategorie zuordnen", S. 69).
	Entfernen	Entfernt die ausgewählte Kategorie aus der Liste (siehe Kapitel "Kategorienzuordnung entfernen", S. 25).



Die Kategorien für Trainingspakete und Quiz werden im Vorlagen-Modul erstellt.

6.3 Trainingspaket ansehen

Ein Trainingspaket kann nur von folgenden Personen angesehen werden:



- Ersteller des Trainingspakets
- Agenten, denen das Trainingspaket zugewiesen wurde
- Superuser

1. Wählen Sie in der Registerkarte *Trainingspakete* das Trainingspaket, das Sie ansehen möchten aus.

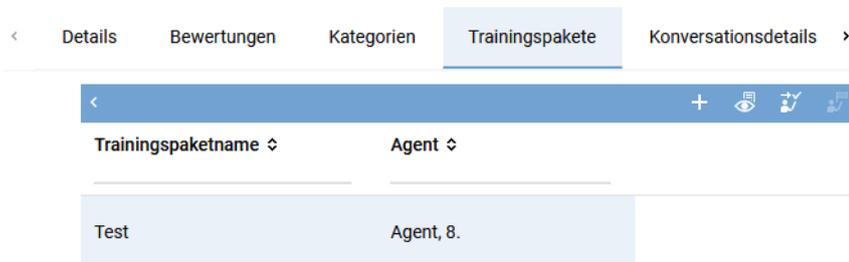


Abb. 70: Trainingspaket auswählen (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol (*Ansehen*).
⇒ Das Fenster *Trainingspaket* erscheint.

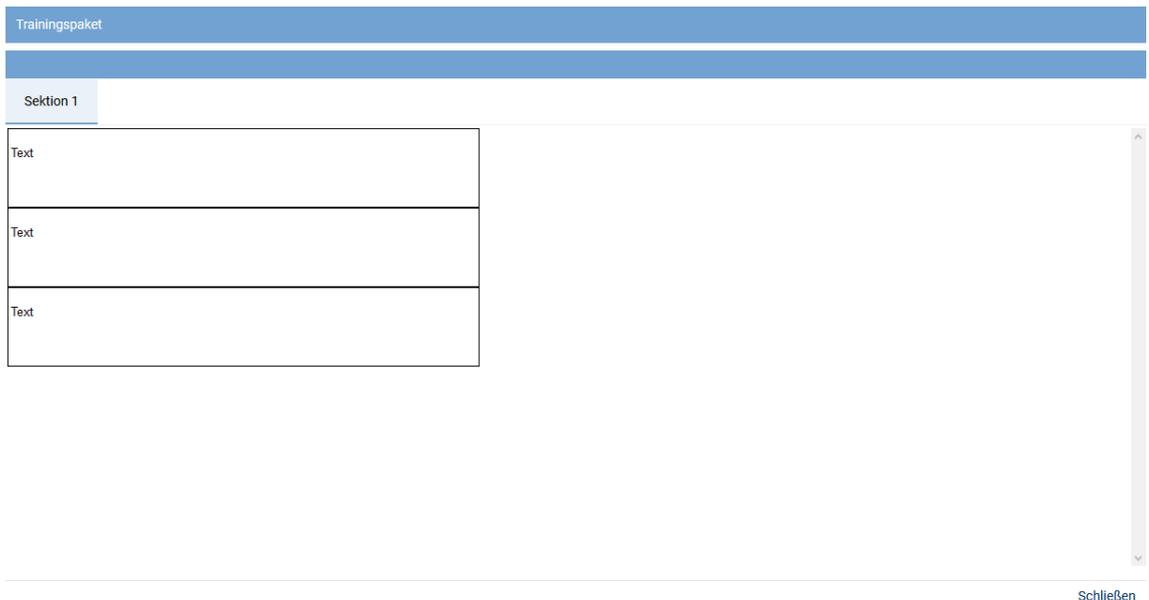


Abb. 71: Trainingspaket ansehen (Beispiel)

3. Hier können Sie sich das Trainingspaket ansehen.
Um im Trainingspaket-Fenster auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Trainingspaketbereichs auf den Sektionsnamen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*, um die Anzeige am Bildschirm zu beenden.

Das Trainingspaket kann unabhängig vom Status angesehen werden.

6.4 Trainingspaket annehmen



Ein Trainingspaket kann nur von dem Benutzer angenommen werden, dem es zugewiesen wurde.

1. Wählen Sie in der Registerkarte *Trainingspakete* das Trainingspaket das Sie annehmen möchten aus.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Annehmen*).
3. Die Inhalte des Trainingspakets werden Ihnen jetzt angezeigt und können bearbeitet werden. Siehe [Kapitel "Trainingspaket ansehen", S. 52](#).

6.5 Trainingspaket abschließen



Ein Trainingspaket kann nur von dem Benutzer abgeschlossen werden, dem es zugewiesen wurde.

Ein Trainingspaket kann nur abgeschlossen werden, wenn es vorher angenommen wurde (siehe [Kapitel "Trainingspaket annehmen", S. 53](#)).

1. Wählen Sie in der Registerkarte *Trainingspakete* das Trainingspaket, das Sie abschließen möchten aus.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Abschließen*).

6.6 Trainings-Session definieren

Eine Session kann als Trainings-Session definiert werden. Diese Funktion ermöglicht es besonders geeignete Sessions für die Agenten abzuspeichern, um einen zusätzlichen Trainingseffekt zu erzielen.

1. Um eine Session als Trainings-Session zu definieren, klicken Sie im Menü *Sessions* der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Trainings-Session definieren*. Diese Session steht Ihnen dann im Coaching-Advisor-Modul zur Verfügung.
2. Über die Registerkarte *Agenten* können Sie die Session einem Agenten als Trainings-Session zuweisen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten", S. 53](#). Die Agenten werden darüber benachrichtigt, dass ihnen eine Trainings-Session zugewiesen wurde.
3. Über die Registerkarte *Kategorien*, können Sie der Trainings-Session eine Kategorie zuweisen. Siehe [Kapitel "Registerkarte Kategorien", S. 56](#).
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Eingaben zu speichern. Um die Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

6.6.1 Registerkarte Agenten

Hier können Sie eine Liste der Agenten zusammenstellen, denen das Trainingspaket zugewiesen werden soll.



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

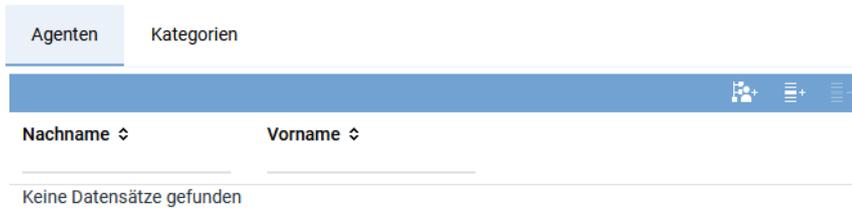


Abb. 72: Registerkarte Agenten

	Hinzufügen aus der Organisationsstruktur	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Agenten aus der Organisationsstruktur auswählen können. Siehe Kapitel "Agenten aus der Organisationsstruktur hinzufügen" , S. 54.
	Hinzufügen	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Agenten, die nicht unbedingt in einer Organisationsstruktur enthalten sind, auswählen können. Siehe Kapitel "Agenten hinzufügen" , S. 55.
	Löschen	Löscht den ausgewählten Agenten aus der Liste. Siehe Kapitel "Agentenzuordnung löschen" , S. 56.

6.6.1.1

Agenten aus der Organisationsstruktur hinzufügen

1. Wählen Sie die Registerkarte *Agenten* (siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten"](#), S. 53).
2. Um Agenten aus der Organisationsstruktur zuzuordnen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen aus der Organisationsstruktur*).

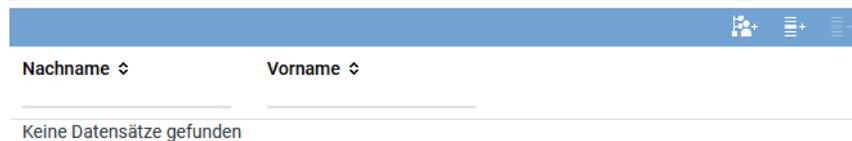
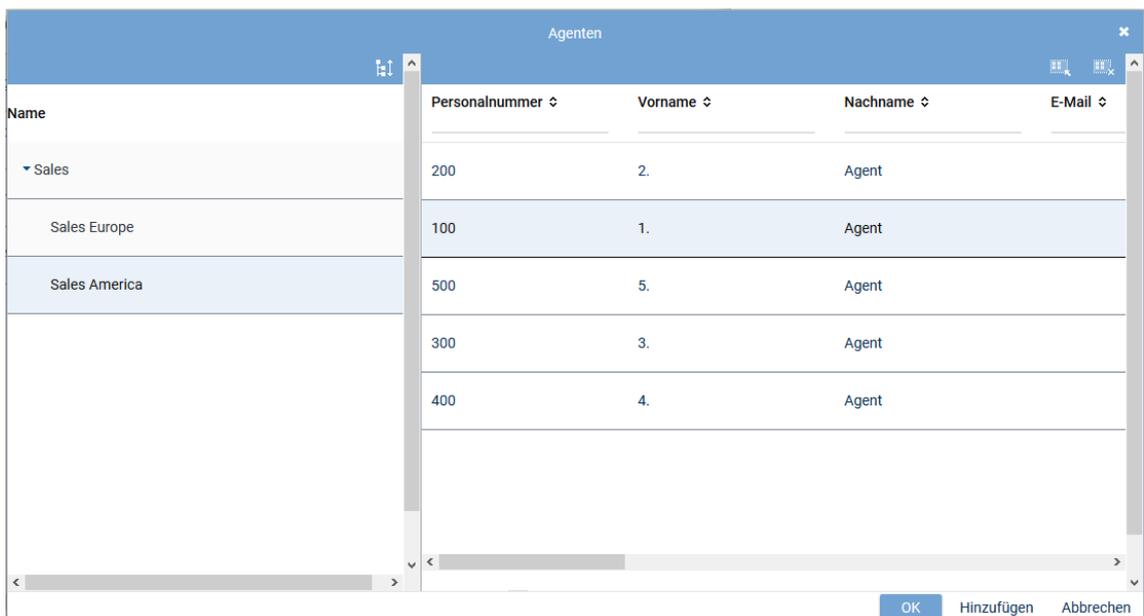


Abb. 73: Agenten

3. Klicken Sie in der linken Fensterseite auf den Namen der Organisationseinheit.



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

Abb. 74: Agenten aus Organisationsstruktur hinzufügen

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

6.6.1.2 Agenten hinzufügen

1. Wählen Sie die Registerkarte *Agenten* (siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten", S. 53](#)).



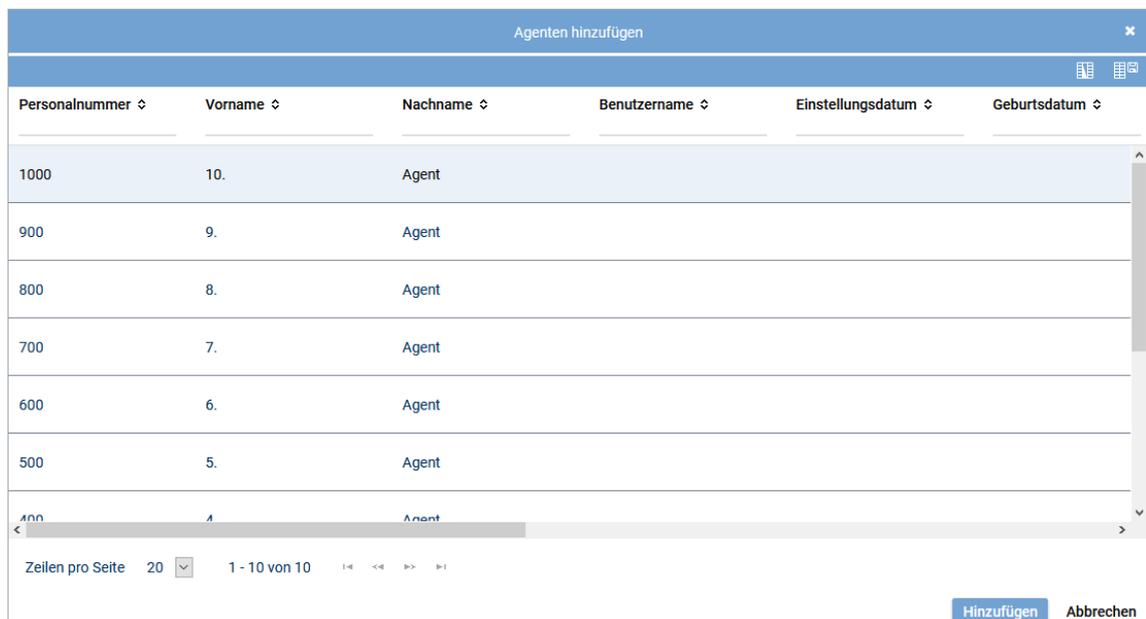
Sie können nur Agenten auswählen, auf deren Daten Sie Zugriff haben.

2. Um einen Agenten zuzuordnen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen*).



Abb. 75: Agenten (Beispiel)

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



Personalnummer	Vorname	Nachname	Benutzername	Einstellungsdatum	Geburtsdatum
1000	10.	Agent			
900	9.	Agent			
800	8.	Agent			
700	7.	Agent			
600	6.	Agent			
500	5.	Agent			
400	4.	Agent			

Abb. 76: Eigene Agenten hinzufügen

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

6.6.1.3 Agentenzuordnung löschen

1. Wählen Sie die Registerkarte *Agenten* (siehe [Kapitel "Registerkarte Agenten", S. 53](#)).
2. Um die Zuordnung eines Agenten zu entfernen, wählen Sie den entsprechenden Agenten in der Liste aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Entfernen*).



Abb. 77: Agentenzuordnung entfernen

6.6.2 Registerkarte Kategorien

Hier können Sie Kategorien für das Trainingspaket hinzufügen oder entfernen. Wenn in der Trainingspaketvorlage bereits eine Kategorie ausgewählt wurde, wird sie für das Trainingspaket automatisch hinzugefügt.



Abb. 78: Registerkarte Kategorien

	<i>Hinzufügen</i>	Öffnet ein Fenster, in dem Sie Kategorien auswählen und hinzufügen können (siehe Kapitel "Existierende Kategorie zuordnen", S. 69).
	<i>Entfernen</i>	Entfernt die ausgewählte Kategorie aus der Liste (siehe Kapitel "Kategorienzuordnung entfernen", S. 25).



Die Kategorien für Trainingspakete und Quiz werden im Vorlagen-Modul erstellt.

7 Session bewerten



Um eine Session, bestehend aus einem Gespräch mit **Videoaufzeichnung** wiedergeben zu können, müssen Sie über das entsprechende Recht verfügen.



Falls die Option *Sessions freigeben* aktiviert ist, können vom Supervisor nur Sessions bewertet werden, die vom Agenten freigegeben wurden.
(*Angestellten-Modul -> Einstellungen -> Einstellungen zur Session-Freigabe*)

1. Wählen Sie die Session, die Sie bewerten möchten, in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Bewerten*).
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

<i>Alles bewerten</i>	<p>Mit dieser Option können Sie die komplette Session bewerten.</p> <p>Falls eine Bildschirmaufzeichnung gespeichert wurde, wird das Bildschirmvideo im Video Viewer des Replay-Moduls angezeigt.</p> <p>Falls eine Textnachricht gespeichert wurde, wird die SMS- oder SDS-Aufzeichnung in einem eigenen Fenster des Replay-Moduls angezeigt.</p> <p>Falls eine Chat-Aufzeichnung gespeichert wurde, wird der Chat-Text im Message Viewer des Replay-Moduls angezeigt.</p> <p>Falls eine Videoaufzeichnung gespeichert wurde, wird der Videoanruf im Video Viewer des Replay-Moduls angezeigt.</p>
<i>Audio bewerten</i>	<p>Mit dieser Option können Sie den Audioanteil der Session bewerten. Das Gespräch wird in das Replay-Modul geladen und kann parallel zur Bewertung wiedergegeben werden.</p> <p>Die Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Sprachaufzeichnung gespeichert wurde.</p>
<i>Bildschirm bewerten</i>	<p>Mit dieser Option können Sie den Bildschirminhalt der Session bewerten. Die Bildschirmaufzeichnung wird in das Replay-Modul geladen und kann parallel zur Bewertung im Video Viewer wiedergegeben werden.</p> <p>Die Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Bildschirmaufzeichnung gespeichert wurde.</p>
<i>SMS-/SDS-Text bewerten</i>	<p>Mit dieser Option können Sie eine SMS oder SDS bewerten. Die SMS- bzw. SDS-Aufzeichnung wird in ein eigenes Fenster des Replay-Moduls geladen und kann parallel zur Bewertung angesehen werden.</p> <p>Die Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine SMS- oder SDS-Aufzeichnung gespeichert wurde.</p>
<i>Chat-Text bewerten</i>	<p>Mit dieser Option können Sie einen Chat bewerten. Die Chat-Aufzeichnung wird in das Replay-Modul geladen und kann parallel zur Bewertung im Message Viewer angesehen werden.</p> <p>Die Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Chat-Aufzeichnung gespeichert wurde.</p>
<i>Video bewerten</i>	<p>Mit dieser Option können Sie den Videoanteil der Session bewerten. Die Anzeige der Videoaufzeichnung erfolgt im Video Viewer und kann parallel zur Bewertung wiedergegeben werden.</p>

4. Das folgende Fenster erscheint:

Bewertungsvorlagen	
Name	Erstellt von
Testbewertung	Admin, 1st-Tenant
Feedback	Admin, 1st-Tenant
Default, Default 80.0 88.33	Admin, 1st-Tenant
Evaluation team AB campaign xy	Admin, 1st-Tenant
Agentenbewertung	Admin, 1st-Tenant

Bewerten Abbrechen

Abb. 79: Bewertungsvorlagen (Beispiel)

- Wählen Sie eine Bewertungsvorlage aus der Liste aus und klicken Sie auf die Schaltfläche **Bewerten**.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Bewertungen

[100] Sektion 1

100	Ändern Sie den Fragetext in den Elementeigenschaften.	<input type="radio"/> Sehr gut <input type="radio"/> Gut <input type="radio"/> Durchschnittlich <input type="radio"/> Ausreichend <input type="radio"/> Schlecht <input checked="" type="radio"/> N/A
-----	---	---

Übernehmen
Abbrechen

Abb. 80: Bewertungen (Beispiel)

- Füllen Sie die Bewertungsvorlage entsprechend aus.
- Um in der Bewertungsvorlage auf eine andere Sektion zu wechseln, klicken Sie oberhalb des Bewertungen-Bereichs auf den Sektionsnamen.
- Während der Bewertung können Sie die Konversation im Replay-Modul wiedergegeben. Informationen zu den Funktionen des Replay-Modul finden Sie im [Kapitel "Replay Modul", S. 29](#).
- Um die Bewertung zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Übernehmen**.
- Um die Bewertung zu speichern und direkt freizugeben, klicken Sie auf die Schaltfläche **Ja**. In diesem Fall kann die Bewertung nicht mehr editiert werden. Um die Bewertung zu speichern, ohne sie freizugeben, klicken Sie auf die Schaltfläche **Nein**. In diesem Fall kann die Bewertung im Bewertungen-Modul nachträglich editiert werden, siehe Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Bedienung Qualitätsmanagement-Modul*.

 Möchten Sie die Bewertung freigeben?

Ja Nein

Abb. 81: Bewertung freigeben

11. Um die Bewertungsvorlage zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.



The screenshot shows a web interface for evaluating a session. At the top, there is a blue header bar with the text 'Bewertungen'. Below this is another blue bar. A light blue box contains the text '[100] Sektion 1'. Below that is a question box with a '100' in a small box on the left. The question text is 'Ändern Sie den Fragetext in den Elementeigenschaften.' followed by five radio button options: 'Sehr gut', 'Gut', 'Durchschnittlich', 'Ausreichend', 'Schlecht', and 'N/A'. The 'N/A' option is selected. To the right of the question box is a vertical scrollbar. At the bottom right of the interface is a button labeled 'Schließen'.

Abb. 82: Bewertung schließen (Beispiel)

12. Die freigegebene Bewertung wird in der Tabelle der Hauptansicht in der Spalte *Bewertete Session* mit dem Status *Bewertet* angezeigt.

8 Session zur normalen Löschung freigeben

Hier können Sie die Session zur normalen Löschung freigeben. Die Funktion ist nur aktiv, wenn die Session vorher mit *Session aufbewahren* abgespeichert wurde.

1. Um eine Session zur normalen Löschung freizugeben, klicken Sie im Menü *Sessions* der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Zur normalen Löschung freigeben*. Die Gültigkeitsdauer wird auf den Ursprungswert zurückgesetzt und die Session kann mit der Funktion *Session löschen* aus der Übersicht entfernt werden.



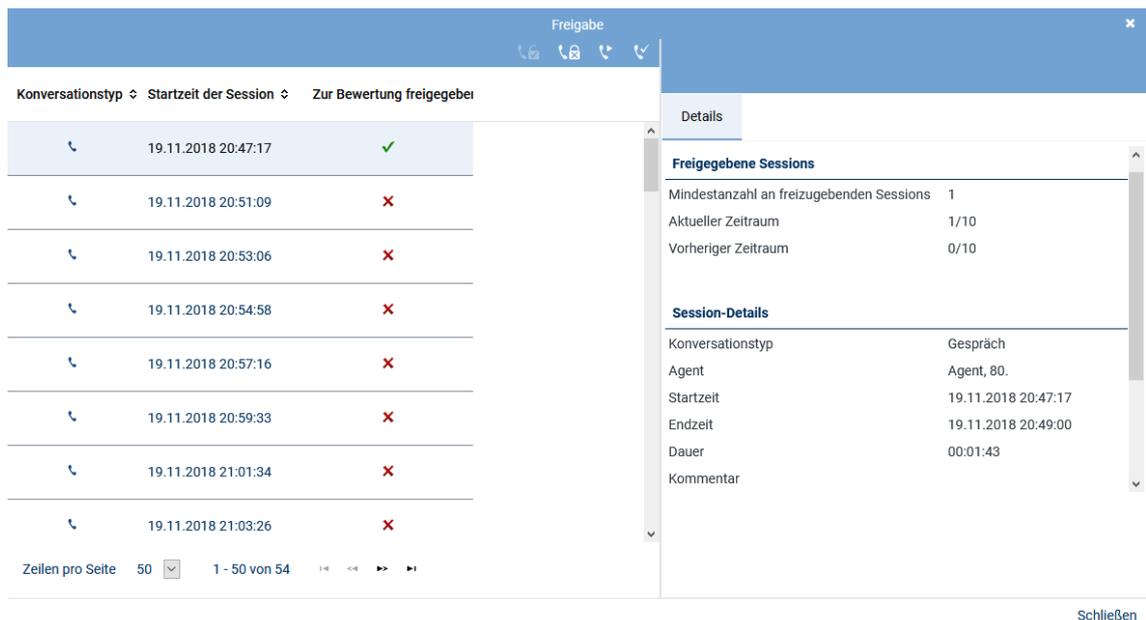
Diese Funktion ist nur aktiv, wenn in der Applikation System Configuration für einen Agenten die Option *Sessions freigeben* aktiviert wurde.

(Angestellten-Modul -> Einstellungen -> Einstellungen zur Session-Freigabe)

Nutzen Sie diese Funktion, wenn Sie als Agent aktiv Sessions zur Bewertung freigeben müssen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht im Menü *Sessions* auf den Menüpunkt *Zur Bewertung freigeben*.

⇒ Das Fenster *Freigabe* erscheint.



The screenshot shows a window titled 'Freigabe' with a table of sessions and a details panel on the right.

Konversationstyp	Startzeit der Session	Zur Bewertung freigegeben
📞	19.11.2018 20:47:17	✓
📞	19.11.2018 20:51:09	✗
📞	19.11.2018 20:53:06	✗
📞	19.11.2018 20:54:58	✗
📞	19.11.2018 20:57:16	✗
📞	19.11.2018 20:59:33	✗
📞	19.11.2018 21:01:34	✗
📞	19.11.2018 21:03:26	✗

Details Panel:

Freigegebene Sessions

- Mindestanzahl an freizugebenden Sessions: 1
- Aktueller Zeitraum: 1/10
- Vorheriger Zeitraum: 0/10

Session-Details

- Konversationstyp: Gespräch
- Agent: Agent, 80.
- Startzeit: 19.11.2018 20:47:17
- Endzeit: 19.11.2018 20:49:00
- Dauer: 00:01:43
- Kommentar:

Abb. 83: Sessions freigeben (als Agent)

In der Hauptansicht werden alle Sessions des Agenten angezeigt.

Folgende Informationen werden zu den Sessions angezeigt:

Konversationstyp	Zeigt den Typ der Konversation an. Gespräch = Gespräch/Videoanruf Work Item = Work Item (Bildschirm) Gespräch und Bildschirmaufzeichnung = Gespräch und Bildschirm Text = SMS/SDS Chat = Chat
-------------------------	--

Startzeit der Session Zeigt den Startzeitpunkt der Session an.

Zur Bewertung freigegeben Zeigt an, ob die Session zur Bewertung freigegeben ist:
 ✓ = freigegeben
 ✗ = nicht freigegeben

In der Detailansicht können Sie detaillierte Informationen zur ausgewählten Session anzeigen.

Gruppenfeld Freigegebene Sessions

Mindestanzahl an freizugebenden Sessions	Die Zahl zeigt an, wie viele Sessions im festgelegten Zeitraum mindestens freigegeben werden müssen.
Aktueller Zeitraum	Die erste Zahl zeigt an, wie viele der maximal freizugebenden Sessions im festgelegten Zeitraum bereits freigegeben wurden. Die zweite Zahl zeigt an, wie viele Sessions im aktuellen Zeitraum maximal freigegeben werden dürfen.
Vorheriger Zeitraum	Die erste Zahl zeigt an, wie viele der maximal freizugebenden Sessions im vorangegangenen Zeitraum freigegeben wurden. Die zweite Zahl zeigt an, wie viele Sessions aus dem vorangegangenen Zeitraum freigegeben werden müssen.

Gruppenfeld Session-Details

Hier werden Informationen zur ausgewählten Session angezeigt. Eine Beschreibung der angezeigten Informationen finden Sie im [Kapitel "Hauptansicht", S. 10](#).

1. Wählen Sie eine Session in der Hauptansicht aus.
2. Um eine Session wiederzugeben, klicken Sie auf das Symbol  (*Laden*), siehe [Kapitel "Session laden", S. 77](#)
3. Um eine Session freizugeben, klicken Sie auf das Symbol  (*Session freigeben*), siehe [Kapitel "Session freigeben", S. 62](#)
 - ⇒ Die freigegebene Session wird in der Tabelle der Hauptansicht des Sessions-Moduls, in der Spalte *Zur Bewertung freigegeben* mit dem Status *Freigegeben* angezeigt.
4. Um eine zur Bewertung freigegebene Session aus dem Bewertungsvorgang zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol  (*Session sperren*), siehe [Kapitel "Session sperren", S. 62](#).
 - ⇒ Die gesperrte Session wird in der Tabelle der Hauptansicht des Sessions-Moduls, in der Spalte *Zur Bewertung freigegeben* mit dem Status *Nicht freigegeben* angezeigt.
5. Um eine Session zu bewerten, klicken Sie auf das Symbol  (*Bewerten*), siehe [Kapitel "Session bewerten", S. 57](#)
6. Um das Fenster *Freigabe* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

9.1 Session freigeben



Um eine Session freigeben zu können, müssen Sie über das entsprechende Recht verfügen.

Mit dieser Funktion können Sie eine Session für den Supervisor zur Bewertung freigeben.

1. Wählen Sie die Session, die Sie freigeben möchten, in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (*Session freigeben*).



Jeder Agent besitzt das Recht, seine Sessions wieder zu sperren, solange diese noch nicht bewertet wurden, siehe [Kapitel "Session sperren", S. 62](#).

9.2 Session sperren



Um eine freigegebene Session sperren zu können, müssen Sie über das entsprechende Recht verfügen und die Session darf noch nicht bewertet sein.

Mit dieser Funktion können Sie eine freigegebene Session sperren. Wenn Sie eine Session sperren, bleibt sie für den Agent sichtbar, kann aber vom Supervisor (Vorgesetzten) nicht mehr bewertet werden.

1. Wählen Sie die Session, die Sie sperren möchten, in der Hauptansicht aus.

2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  (Session sperren).
⇒ Die Session kann vom Supervisor (Vorgesetzter) nicht mehr bewertet werden.



Jeder Agent besitzt das Recht, seine Sessions wieder freizugeben, siehe [Kapitel "Session freigeben"](#), S. 62.

10 Freigegebene Session bewerten



Diese Funktion steht nur Supervisoren zur Verfügung.
 Der Supervisor muss in der Organisationsstruktur als Vorgesetzter eines Teams angelegt sein.

Nutzen Sie diese Funktion, wenn Sie als Supervisor die von Agenten zur Bewertung freigegebenen Sessions anhören und bewerten wollen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht im Menü *Sessions* auf den Menüpunkt *Zur Bewertung freigegeben*.
 ⇒ Das Fenster *Freigabe* erscheint.

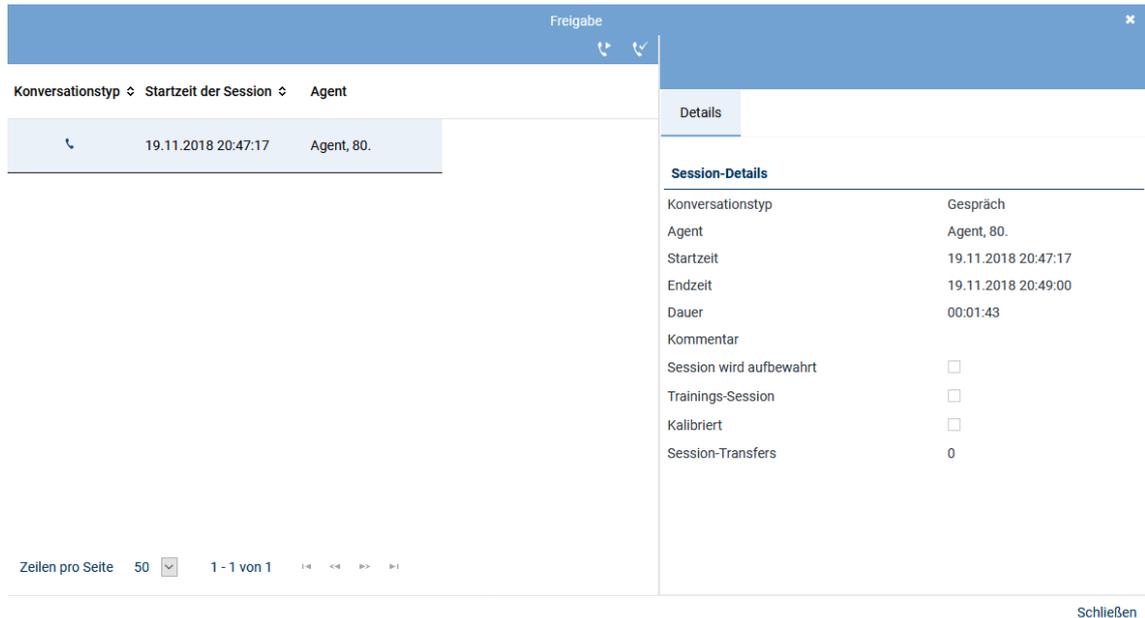


Abb. 84: Sessions freigeben (als Supervisor)

In der Hauptansicht werden alle zur Bewertung freigegebenen Sessions angezeigt.
 Folgende Informationen werden zu den Sessions angezeigt:

Konversationstyp	Zeigt den Typ der Konversation an. Gespräch = Gespräch/Videoanruf Work Item = Work Item (Bildschirm) Gespräch und Bildschirmaufzeichnung = Gespräch und Bildschirm Text = SMS/SDS Chat = Chat
Startzeit der Session	Zeigt den Startzeitpunkt der Session an.
Agent	Name des Agenten, der Gegenstand der Session ist. Sind mehrere Agenten an einem Gespräch beteiligt, wird für jeden Agent eine eigene Session angelegt.

Die Detailansicht besteht aus folgendem Gruppenfeld:

Session-Details

Hier werden Informationen zur ausgewählten Session angezeigt. Eine Beschreibung der angezeigten Informationen finden Sie im [Kapitel "Hauptansicht", S. 10](#).

1. Wählen Sie eine Session in der Hauptansicht aus.

2. Um eine Session wiederzugeben, klicken Sie auf das Symbol  (*Laden*), siehe [Kapitel "Session laden", S. 77](#)
3. Um eine Session zu bewerten, klicken Sie auf das Symbol  (*Bewerten*), siehe [Kapitel "Session bewerten", S. 57](#)
 - ⇒ Die bewertete Session wird in der Tabelle der Hauptansicht des Sessions-Moduls, in der Spalte *Bewertete Session* mit dem Status *Bewertet* angezeigt.
4. Um das Fenster *Freigabe* zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

11 Kategorien verwalten

Hier können Sie die bereits vorhandenen Kategorien der Sessions anzeigen, neue Kategorien anlegen und bestehende Kategorien auswählen oder löschen. Außerdem können Sie zugewiesene Konversationen einer Kategorie ansehen, für Konversationen einen neuen Löschzeitpunkt definieren und Schlüsselwörter hinzufügen.

1. Klicken Sie im Menü *Sessions* der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Kategorien verwalten*.
 ⇒ Das Fenster *Kategorien verwalten* öffnet sich.

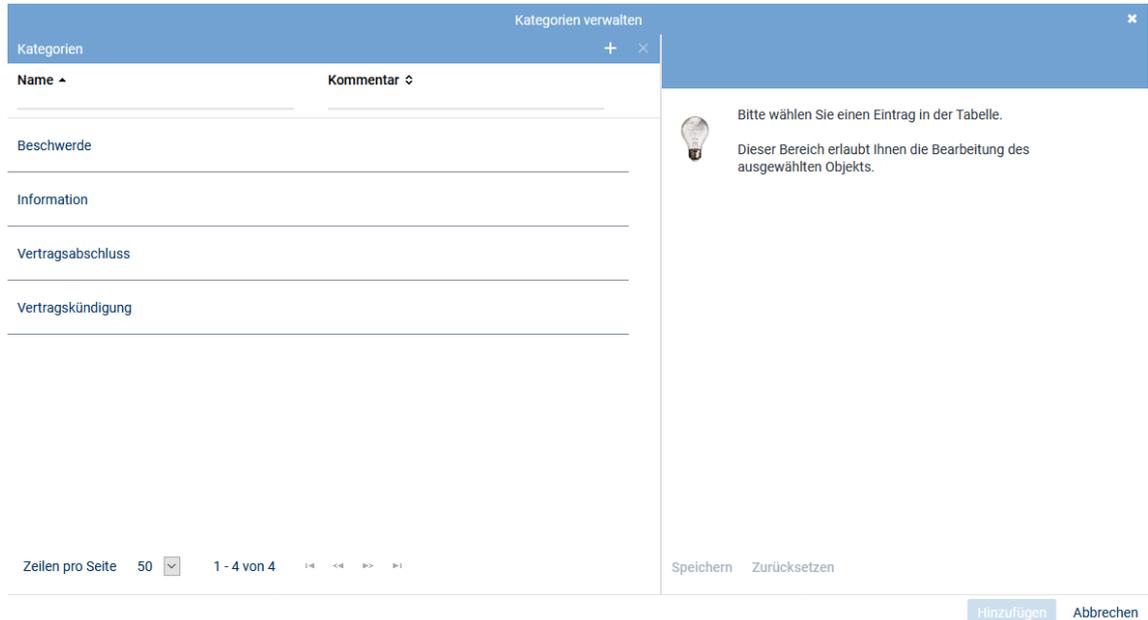


Abb. 85: Kategorien verwalten

Folgende Funktionen stehen Ihnen zur Verfügung:

- [Kapitel "Neue Kategorie erstellen und hinzufügen", S. 66](#)
- [Kapitel "Existierende Kategorie zuordnen", S. 69](#)
- [Kapitel "Existierende Kategorie umbenennen", S. 70](#)
- [Kapitel "Zugewiesene Konversationen ansehen und filtern", S. 71](#)
- [Kapitel "Schlüsselwörter hinzufügen und bearbeiten", S. 73](#)
- [Kapitel "Kategorie löschen", S. 75](#)

11.1 Neue Kategorie erstellen und hinzufügen

1. Klicken Sie im Menü *Sessions* der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Kategorien verwalten* oder wählen Sie alternativ in der Detailansicht einer ausgewählten Session die Registerkarte *Kategorien* (siehe [Kapitel "Registerkarte Kategorien", S. 25](#)) und klicken Sie auf das Symbol  (*Kategorien verwalten*).

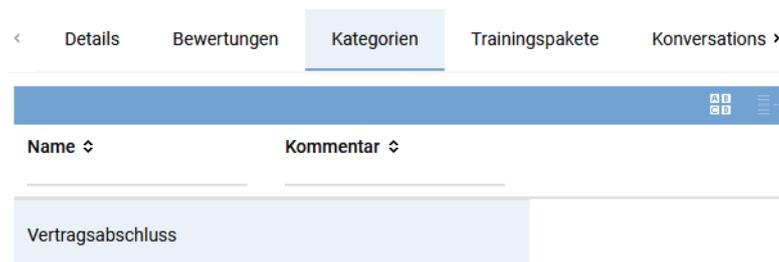
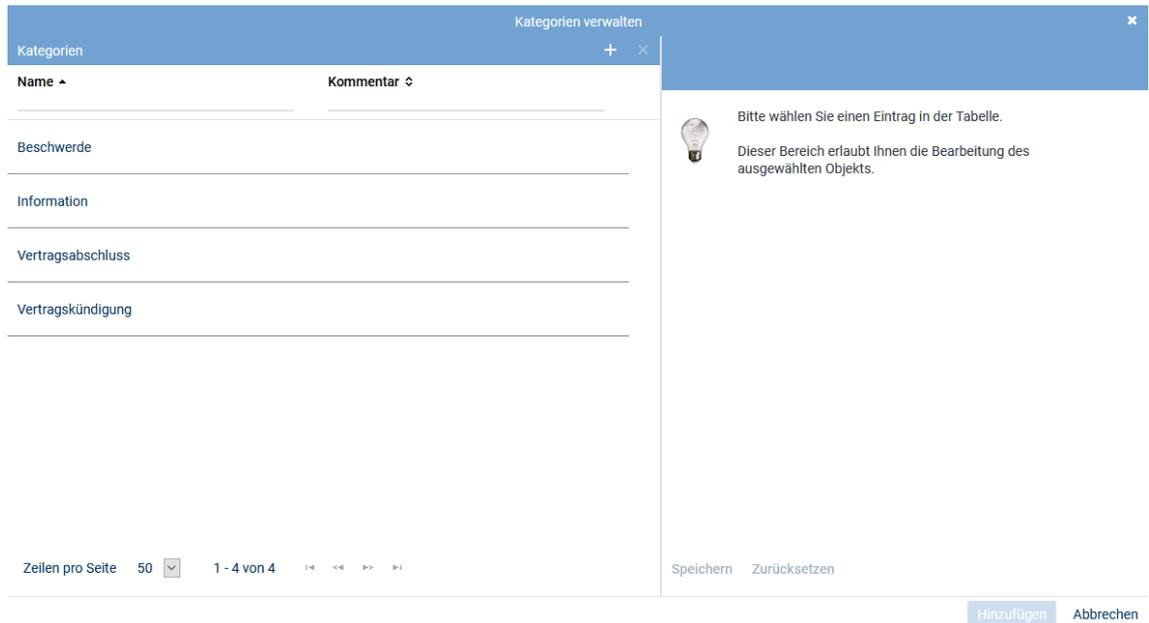


Abb. 86: Registerkarte Kategorien der Detailansicht

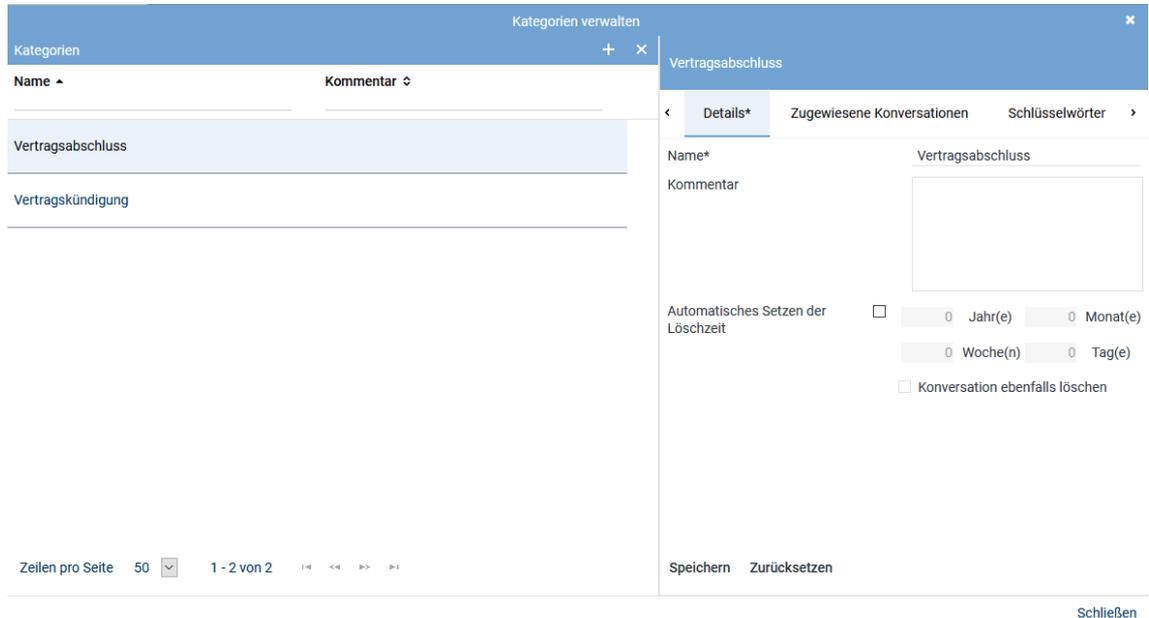
⇒ Das Fenster *Kategorien verwalten* öffnet sich.



The screenshot shows the 'Kategorien verwalten' window. On the left, there is a table with columns 'Name' and 'Kommentar'. The table contains four rows: 'Beschwerde', 'Information', 'Vertragsabschluss', and 'Vertragskündigung'. Below the table, there are pagination controls: 'Zeilen pro Seite 50', '1 - 4 von 4', and navigation arrows. On the right, there is a panel with a lightbulb icon and the text: 'Bitte wählen Sie einen Eintrag in der Tabelle. Dieser Bereich erlaubt Ihnen die Bearbeitung des ausgewählten Objekts.' At the bottom right of the panel, there are buttons 'Speichern' and 'Zurücksetzen'. At the bottom right of the entire window, there are buttons 'Hinzufügen' and 'Abbrechen'.

Abb. 87: Neue Kategorie erstellen

2. Klicken Sie in der Hauptansicht auf das Symbol **+** (*Erstellen*).
3. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Details*.
4. Geben Sie im Eingabefeld *Name* einen Namen für die Kategorie ein.
5. Geben Sie bei Bedarf im Eingabefeld *Kommentar* einen Kommentar für die Kategorie ein.



The screenshot shows the 'Kategorien verwalten' window with the 'Vertragsabschluss' category selected. The table on the left now has two rows: 'Vertragsabschluss' and 'Vertragskündigung'. The right-hand panel shows the 'Details*' view for 'Vertragsabschluss'. It includes input fields for 'Name*' (containing 'Vertragsabschluss') and 'Kommentar'. Below these are settings for 'Automatisches Setzen der Löszeit' with a checkbox and input fields for 'Jahr(e)', 'Monat(e)', 'Woche(n)', and 'Tag(e)'. There is also a checkbox for 'Konversation ebenfalls löschen'. At the bottom of the panel, there are buttons 'Speichern' and 'Zurücksetzen'. At the bottom right of the window, there is a button 'Schließen'.

Abb. 88: Neue Kategorie erstellen

6. Um die Kategorie zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*. Um ungespeicherten Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.
7. Um die Kategorie einer Session zuzuordnen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um das Fenster zu schließen ohne eine Kategorie zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

11.2 Automatisches Setzen einer Löschezit

Mit dieser Funktion können Sie Kategorien eine individuelle Löschezit (TTL) zuweisen. Die Berechnung der Löschezit erfolgt mit dem Zuweisen der Kategorie.

ACHTUNG!

Bestehende Einstellungen der Löscheziten im Aufzeichnungsplan des Recording-Planner-Moduls werden überschrieben.

Zusätzlich kann definiert werden, ob die zugehörige Konversation ebenfalls gelöscht werden soll. Unabhängig davon, ob die Option *Konversation ebenfalls löschen* aktiviert wurde, wird die zugehörige Konversation zusammen mit der Session gelöscht, wenn der Löschezitpunkt der Session später eingestellt ist als der Löschezitpunkt der zugehörigen Konversation im Recording-Planner-Modul.

Wurden einer Session mehrere Kategorien mit Löscheziten zugewiesen, wird die Session erst dann gelöscht, wenn die späteste Löschezit erreicht ist.



Der Benutzer muss über das entsprechende Zugriffsrecht und die Lizenz verfügen, um auf ein Modul oder eine Funktion zugreifen zu können.

1. Klicken Sie im Menü Sessions der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Kategorien verwalten* oder wählen Sie alternativ in der Detailansicht einer ausgewählten Session die Registerkarte *Kategorien* (siehe [Kapitel "Registerkarte Kategorien", S. 25](#)) und klicken Sie auf das Symbol  (*Kategorien verwalten*).

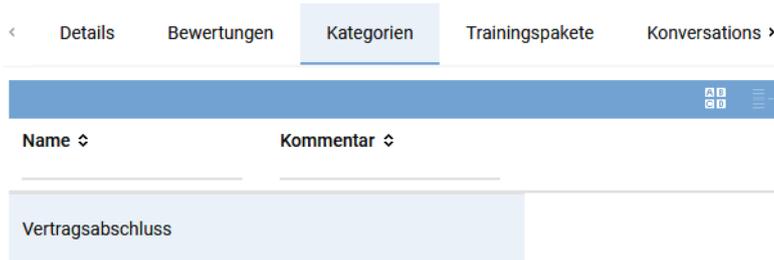


Abb. 89: Registerkarte Kategorien der Detailansicht

⇒ Das Fenster *Kategorien verwalten* öffnet sich.

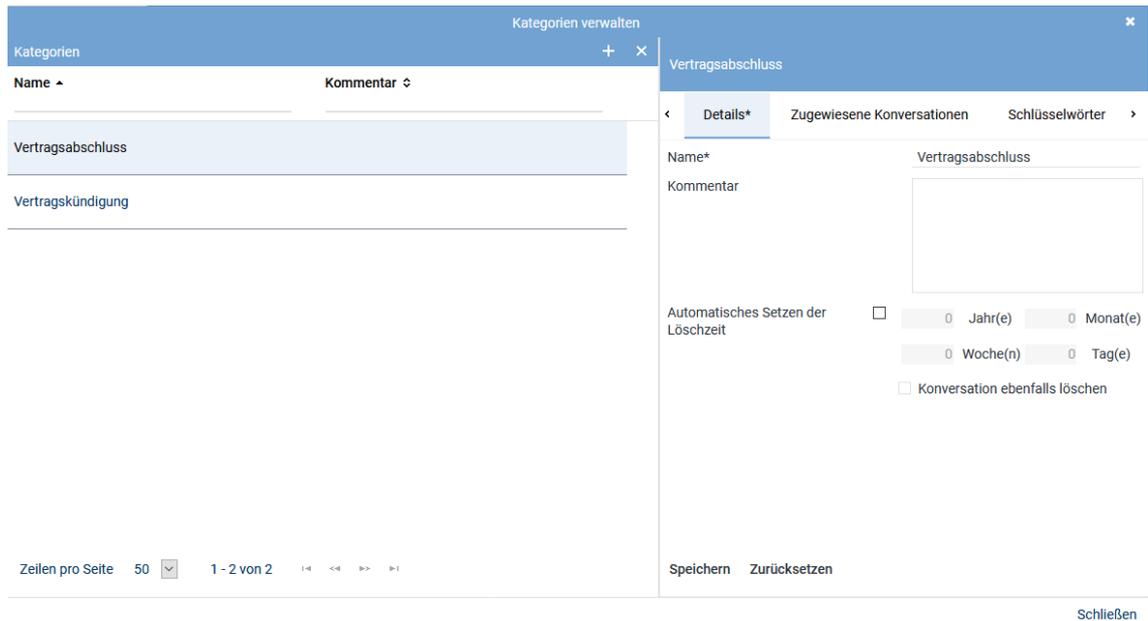


Abb. 90: Automatisches Setzen einer Löszeit

2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Automatisches Setzen der Löszeit*.
3. Geben Sie die neue Löszeit in Jahren, Monaten, Wochen und Tagen an.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Konversation ebenfalls löschen*, wenn die zugehörige Konversation zusammen mit der Session gelöscht werden soll.
5. Um die Eingaben der Kategorie hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*. Um ungespeicherten Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

11.3 Existierende Kategorie zuordnen

1. Klicken Sie im Menü Sessions der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Kategorien verwalten* oder wählen Sie alternativ in der Detailansicht einer ausgewählten Session die Registerkarte *Kategorien* (siehe [Kapitel "Registerkarte Kategorien"](#), S. 25) und klicken Sie auf das Symbol (*Kategorien verwalten*).

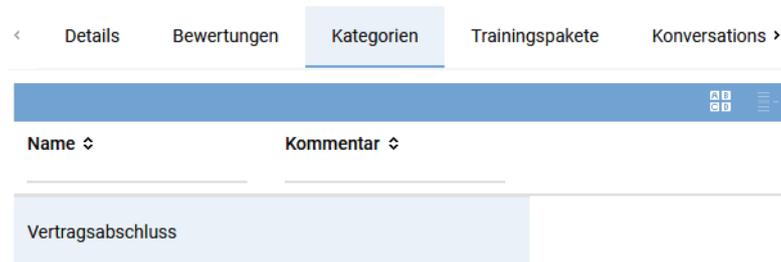


Abb. 91: Registerkarte Kategorien der Detailansicht

⇒ Das Fenster *Kategorien verwalten* öffnet sich.

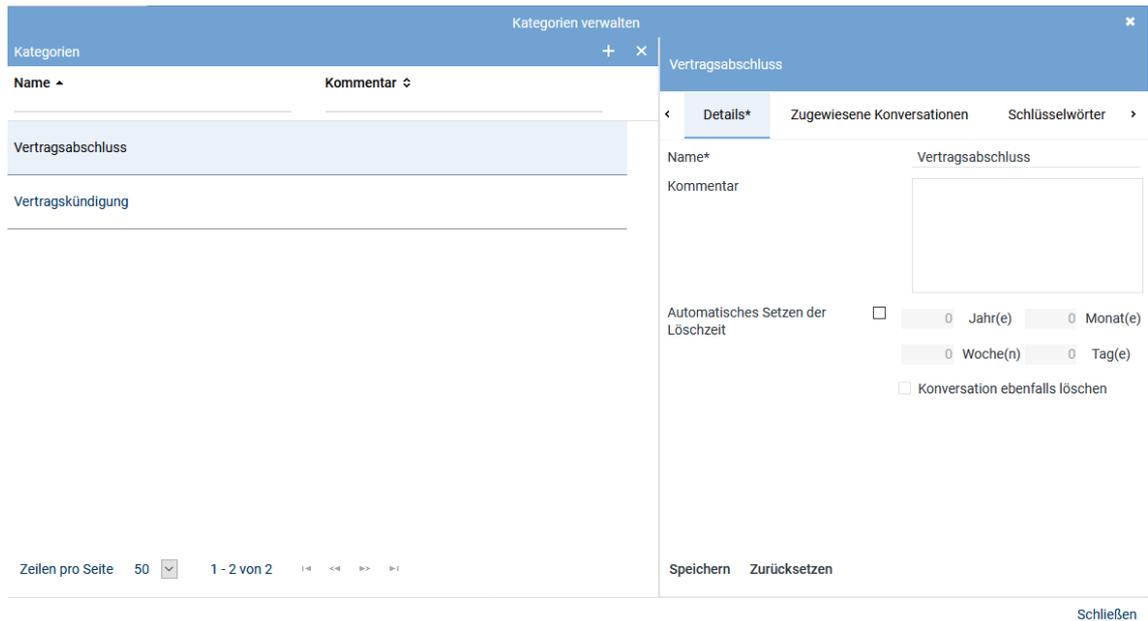


Abb. 92: Kategorien verwalten

2. Wählen Sie in der Hauptansicht eine Kategorie aus der Liste aus.
3. Um die Kategorie einer Session zuzuordnen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Um das Fenster zu schließen ohne eine Kategorie zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

11.4 Existierende Kategorie umbenennen

1. Klicken Sie im Menü Sessions der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Kategorien verwalten* oder wählen Sie alternativ in der Detailansicht einer ausgewählten Session die Registerkarte *Kategorien* (siehe [Kapitel "Registerkarte Kategorien"](#), S. 25) und klicken Sie auf das Symbol (*Kategorien verwalten*).

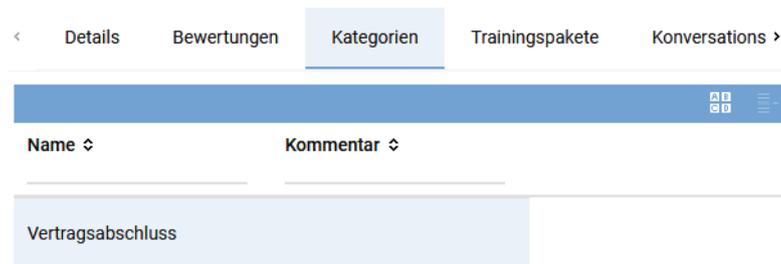


Abb. 93: Registerkarte Kategorien der Detailansicht

⇒ Das Fenster *Kategorien verwalten* öffnet sich.

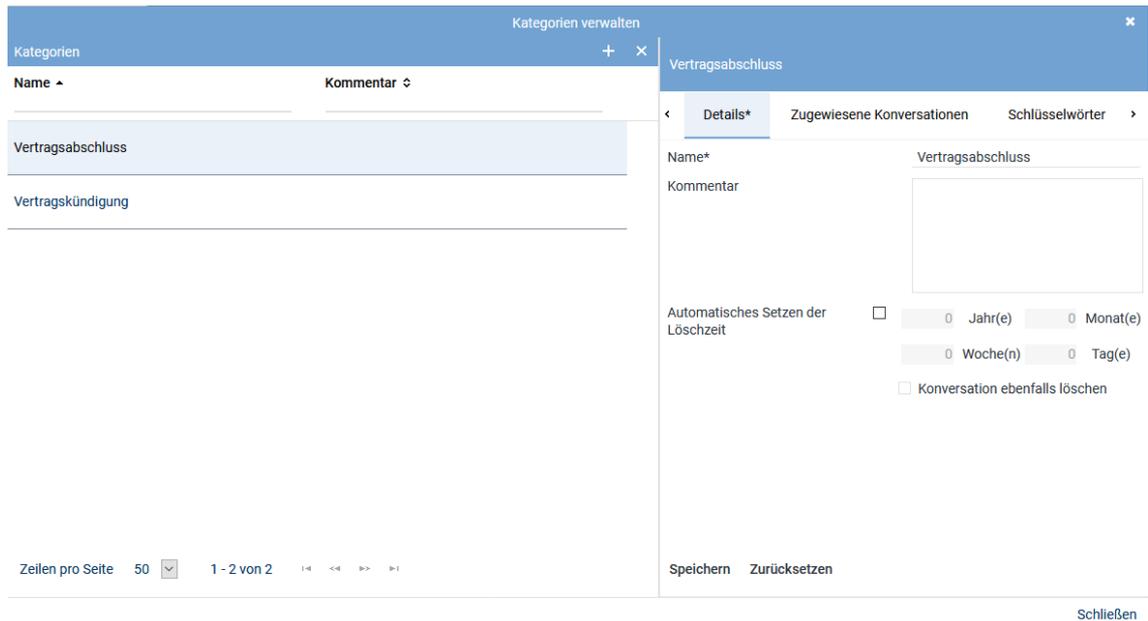


Abb. 94: Kategorie hinzufügen

2. Wählen Sie in der Hauptansicht eine Kategorie aus der Liste aus.
3. Um den Namen zu ändern, klicken Sie auf die Registerkarte *Details* und ändern Sie im Feld *Name* den Namen ab.
Um die Änderungen zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um das Fenster zu schließen ohne die Änderung zu übernehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

11.5 Zugewiesene Konversationen ansehen und filtern

Hier können Sie alle zugewiesenen Konversationen einer Kategorie ansehen und Informationen zur Konversation abrufen. Zusätzlich können Sie alle zugewiesenen Konversationen nach dem Agentennamen filtern.

1. Klicken Sie im Menü Sessions der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Kategorien verwalten* oder wählen Sie alternativ in der Detailansicht einer ausgewählten Session die Registerkarte *Kategorien* (siehe Kapitel "Registerkarte Kategorien", S. 25) und klicken Sie auf das Symbol (*Kategorien verwalten*).

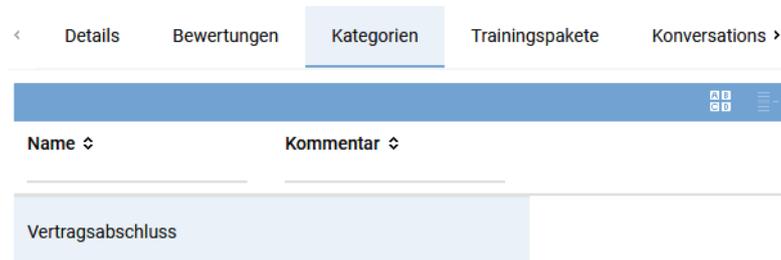


Abb. 95: Registerkarte Kategorien der Detailansicht

- ⇒ Das Fenster *Kategorien verwalten* öffnet sich.
2. Wählen Sie eine Kategorie aus.
 3. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Zugewiesene Konversationen*.
 4. Um die zugewiesenen Konversationen nach dem Agentennamen zu filtern, geben Sie im Feld *Agent* den Namen ein.

Kind oder Mann		
< Details* Zugewiesene Konversationen Schlüsselwörter >		
Startzeit der Session ↕	Agent ↕	Info
09.01.2019 15:56:45	Mustermann, Max	
09.01.2019 15:53:22	Mustermann, Maxi	
09.01.2019 15:50:35	Mustermann, Max	
09.01.2019 15:54:38	Mustermann, Max	
09.01.2019 15:54:13	Mustermann, Max	
09.01.2019 15:56:45	Mustermann, Maxi	

< >
 Speichern Zurücksetzen

Abb. 96: Zugewiesene Konversationen ansehen

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

Um ungespeicherten Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

- Um zusätzliche Informationen zur Konversation anzusehen, klicken Sie auf die Schaltfläche für *Info*.

Info ×	
Details	
Agent	Mustermann, Max
Dauer	00:00:22
Startzeit	09.01.2019 15:56:45
Endzeit	09.01.2019 15:57:08

[Schließen](#)

Abb. 97: Informationen ansehen

- Um das Infofenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

11.6 Schlüsselwörter hinzufügen und bearbeiten



Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn die Sprachanalyse-Software installiert und lizenziert ist.



Schlüsselwörter müssen zuerst im Audioanalyse-Modul angelegt und mittels eines Audioanalyse-Jobs verarbeitet werden. Damit Sie die Funktion *Automatische Kategorisierung* nutzen können, muss diese Option im Audioanalyse-Modul aktiviert sein.



Grundlegende Informationen zum Anlegen und Verwalten von Schlüsselwörtern und Audioanalyse-Jobs finden Sie in der Bedienungsanleitung *INSPIRATIONneo - Audioanalyse-Modul*.

Fügen Sie hier Schlüsselwörter zu einer Kategorie hinzu und legen Sie fest, wie oft das Schlüsselwort in einer Session gefunden werden muss. Ist die Mindestanzahl aller Schlüsselwörter in einer Session erreicht, wird die Kategorie automatisch der Session hinzugefügt. Mit der Funktion *Suchen* (🔍) können Sie gezielt nach Konversationen suchen, die einer Kategorie zugeordnet sind.

1. Klicken Sie im Menü Sessions der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Kategorien verwalten* oder wählen Sie alternativ in der Detailansicht einer ausgewählten Session die Registerkarte *Kategorien* (siehe [Kapitel "Registerkarte Kategorien", S. 25](#)) und klicken Sie auf das Symbol  (*Kategorien verwalten*).

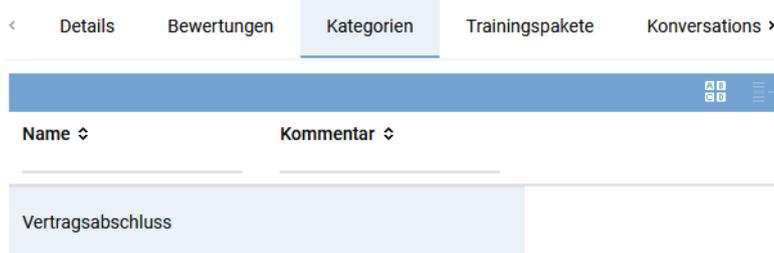


Abb. 98: Registerkarte Kategorien der Detailansicht

- ⇒ Das Fenster *Kategorien verwalten* öffnet sich.
2. Wählen Sie eine Kategorie aus.
 3. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Schlüsselwörter*.
 4. Soll in Sessions mindestens 1 der Schlüsselwörter gefunden werden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Oder statt Und*.
 5. Um Schlüsselwörter einer Kategorie hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen*).



Speichern Zurücksetzen

Abb. 99: Registerkarte Schlüsselwörter

6. Wählen Sie im Fenster *Schlüsselwörter* 1 oder mehrere Schlüsselwörter aus.
7. Um Schlüsselwörter nach dem Namen zu filtern, geben Sie im Feld *Name* den Namen ein.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
 - ⇒ Die Schlüsselwörter werden in der Registerkarte *Schlüsselwörter* angezeigt. Diese Schlüsselwörter sind nach dem Speichern der ausgewählten Kategorie zugeordnet.

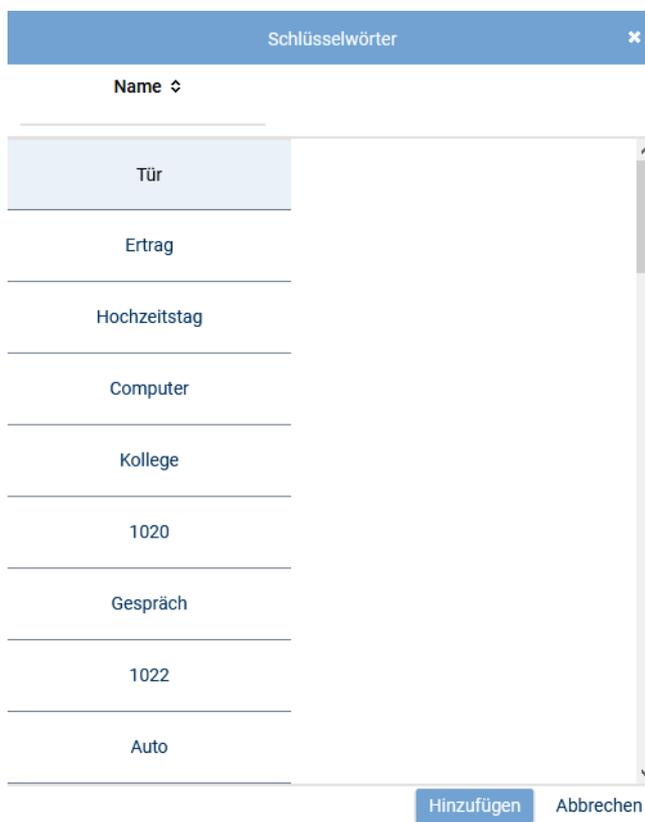


Abb. 100: Schlüsselwörter hinzufügen

9. Um Schlüsselwörter zu löschen, wählen Sie ein Schlüsselwort oder mehrere Schlüsselwörter aus und klicken Sie auf das Symbol  (*Entfernen*).
10. Um die Mindestanzahl eines Schlüsselwortes anzupassen, klicken Sie in das Eingabefeld der Spalte *Mindestanzahl*.
11. Geben Sie den Wert direkt über die Tastatur in das Eingabefeld ein. Die Mindestanzahl eines Schlüsselwortes ist 1.
 - ⇒ Die ausgewählte Kategorie wird automatisch einer Session zugeordnet, wenn die Mindestanzahl aller Schlüsselwörter dieser Kategorie in einer Session vorkommen.
12. Um die Schlüsselwörter der Kategorie hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um ungespeicherten Eingaben zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Zurücksetzen*.

11.7 Kategorie löschen

1. Klicken Sie im Menü Sessions der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Kategorien verwalten* oder wählen Sie alternativ in der Detailansicht einer ausgewählten Session die Registerkarte *Kategorien* (siehe [Kapitel "Registerkarte Kategorien", S. 25](#)) und klicken Sie auf das Symbol  (*Kategorien verwalten*).

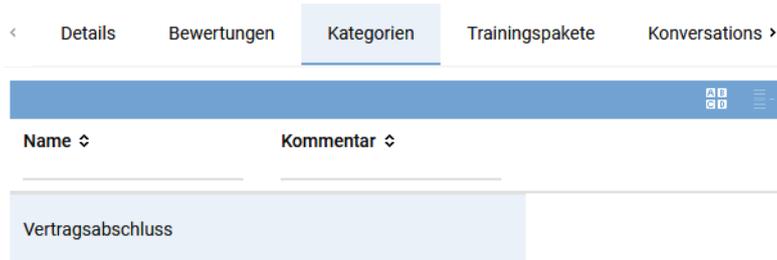


Abb. 101: Registerkarte Kategorien der Detailansicht

⇒ Das Fenster *Kategorien verwalten* öffnet sich.

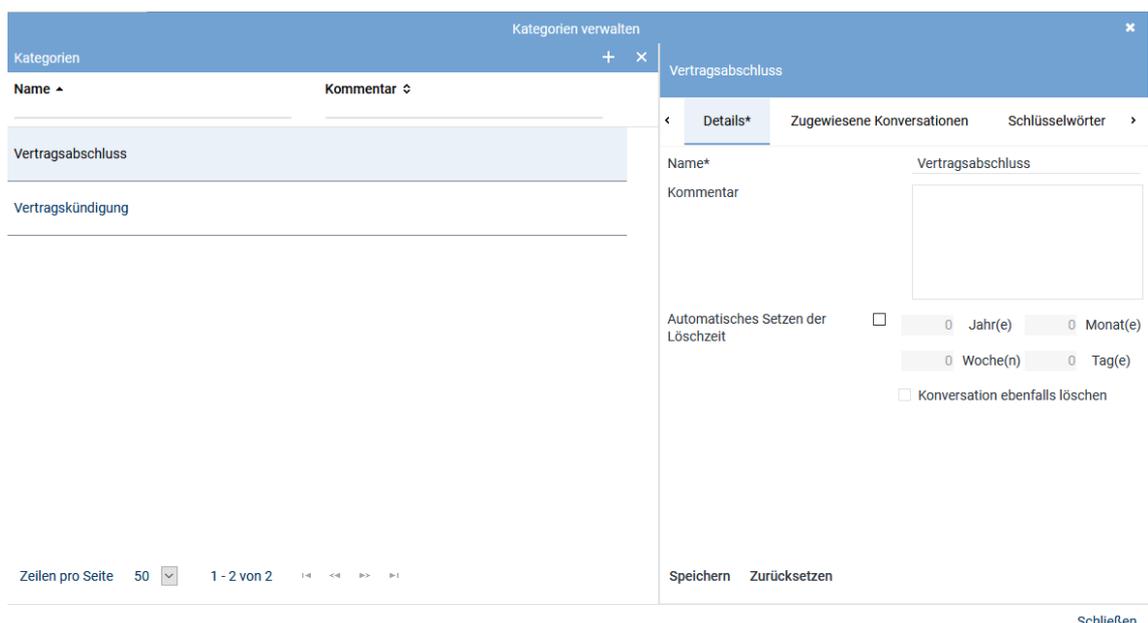


Abb. 102: Kategorie löschen

2. Wählen Sie in der Hauptansicht eine Kategorie aus der Liste aus, die Sie löschen möchten.
3. Um die Kategorie zu löschen, klicken Sie auf das Symbol  (*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.

4. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf das Symbol  (*Schließen*).

12 Session laden

Mit dieser Funktion können Sie Sessions in das Replay-Modul laden und dort wiedergeben.

1. Wählen Sie die Session, die Sie wiedergeben möchten, in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Laden*).
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

<i>Lade alles</i>	<p>Die komplette aufgezeichnete Session wird in das Replay-Modul geladen.</p> <p>Falls eine Bildschirmaufzeichnung gespeichert wurde, wird das Bildschirmvideo im Video Viewer des Replay-Moduls angezeigt.</p> <p>Falls eine Textnachricht gespeichert wurde, wird die SMS- oder SDS-Aufzeichnung in einem eigenen Fenster des Replay-Moduls angezeigt.</p> <p>Falls eine Chataufzeichnung gespeichert wurde, wird der Chat-Text im Message Viewer des Replay-Moduls angezeigt.</p> <p>Falls eine Kameraaufzeichnung gespeichert wurde, wird das Kameravideo im Video Viewer des Replay-Moduls angezeigt.</p>
<i>Lade Audio</i>	<p>Die Sprachaufzeichnung der Session wird in das Replay-Modul geladen.</p> <p>Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Sprachaufzeichnung gespeichert wurde.</p>
<i>Lade Bildschirmaufzeichnung</i>	<p>Die Bildschirmaufzeichnung der Session wird in den Video Viewer des Replay-Moduls geladen.</p> <p>Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Bildschirmaufzeichnung gespeichert wurde.</p>
<i>Lade SMS-/SDS-Text</i>	<p>Die SMS- oder SDS-Aufzeichnung der Session wird in ein eigenes Fenster des Replay-Moduls geladen.</p> <p>Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine SMS- oder SDS-Aufzeichnung gespeichert wurde.</p>
<i>Lade Chat-Text</i>	<p>Die Chataufzeichnung der Session wird in den Message Viewer des Replay-Moduls geladen.</p> <p>Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Chataufzeichnung gespeichert wurde.</p>
<i>Lade Video</i>	<p>Die Kameraaufzeichnung der Session wird in den Video Viewer des Replay-Moduls geladen.</p> <p>Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session eine Kameraaufzeichnung gespeichert wurde.</p>
<i>Lade Transkription</i>	<p>Das Transkript der Session wird in ein eigenes Fenster geladen.</p> <p>Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Session ein Transkript gespeichert wurde.</p>

4. Die Session wird in das Replay-Modul geladen und kann dort wiedergegeben werden. Informationen zu den Funktionen des Replay-Moduls finden Sie im [Kapitel "Replay Modul", S. 29](#).



Eine Konversation kann auch durch einen Doppelklick auf das Element in der Hauptansicht in das Replay-Modul geladen und dort wiedergegeben werden.

13 Session exportieren

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf den Menüpunkt *Sessions > Exportieren*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 103: Speichern als

2. Wählen Sie im Fenster *Speichern als* die entsprechenden Optionen aus.

<i>Einzel</i>	Mischt alle Aufzeichnungen einer oder mehrerer Konversationen zusammen in eine Datei.
<i>Mehrere</i>	Erzeugt für jede zu speichernde Aufzeichnung eine eigene Datei.
<i>Audio</i>	Speichert die Audiodaten.
<i>Video</i>	Speichert die Videodaten.
<i>Screen</i>	Speichert die Bildschirmaufzeichnungen.
<i>Chat</i>	Speichert den Chat-Text.
<i>SMS</i>	Speichert die SMS-Daten.
<i>Passwort</i>	Sichert die ZIP-Datei mit einem Passwort.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

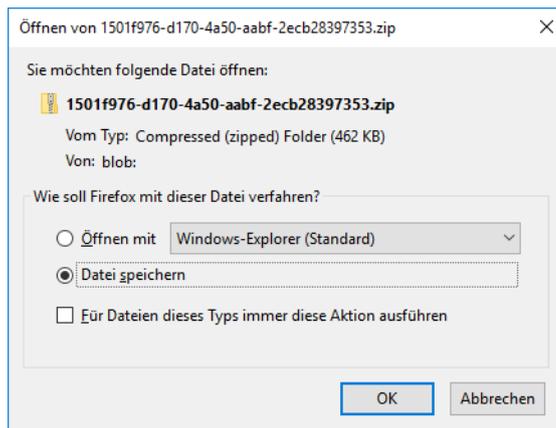


Abb. 104: Konversationen speichern

4. Wählen Sie die Option *Datei speichern*.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
 - ⇒ Die Elemente werden in einer ZIP-Datei in das lokale Download-Verzeichnis exportiert. Die ZIP-Datei enthält folgende Dateien:
 - Die Audiodaten werden als **WAVE**-Datei(en) gespeichert.
 - Audiodaten zusammen mit Bildschirmaufzeichnungen werden als MP4-Datei(en) gespeichert.
 - Videodaten werden als MP4-Datei(en) gespeichert.
 - Bildschirmaufzeichnungen werden als MP4-Datei(en) gespeichert.
 - Die zugehörigen Metadaten werden als CSV-Datei(en) mit dem gleichen Dateinamen gespeichert.
 - Chat-Texte werden als **XML**-Datei(en) gespeichert.
 - Die SMS-Daten werden als **XML**-Datei(en) gespeichert.

14 Kalibrierung erstellen

Ergeben sich bei den Bewertungen der Session größere Abweichungen können Sie die Session kalibrieren.

1. Wählen Sie die entsprechende Bewertung in der Hauptansicht aus.
2. Klicken Sie im Menü *Sessions* der Symbolleiste auf den Menüpunkt *Kalibrieren*.
⇒ Das Fenster *Kalibrierung erstellen* erscheint.
3. Nehmen Sie alle notwendigen Einstellungen in den 3 Registerkarten vor.
Sie können dabei ohne Zwischenspeicherung zwischen den Registerkarten wechseln, ohne dass Ihre Einstellungen verloren gehen.
 - *Details*, siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 80](#)
 - *Bewertungen*, siehe [Kapitel "Registerkarte Bewertungen", S. 81](#)
 - *Supervisoren*, siehe [Kapitel "Registerkarte Supervisoren", S. 82](#)
4. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Änderungen verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

14.1 Registerkarte Details

Hier können Sie detaillierte Informationen zur ausgewählten Kalibrierung anzeigen und bearbeiten.

Details*	Bewertungen	Supervisoren*
Name*	<input type="text"/>	
Vorlagename*	<input type="text"/> + -	
Startdatum	<input type="text"/>	
Abgabedatum	<input type="text"/>	
Vorgang stoppt	<input type="radio"/> Automatisch <input checked="" type="radio"/> Stichtag	
	<input type="text"/>	
Status	Initiiert	
Supervisoren	0	
Erstellt von	Admin, 1st-Tenant	
Erstelldatum	22.11.2018 12:13:35	

Speichern Abbrechen

Abb. 105: Kalibrierung - Detailansicht (Beispiel)

Grundsätzlich stehen folgende Informationen zur Verfügung:

Name	Name der Kalibrierung. Geben Sie hier den Namen der Kalibrierung ein.
Vorlagename	Name der Vorlage. Mit der Schaltfläche + fügen Sie der Kalibrierung eine Vorlage hinzu.
Startdatum	Startdatum der Kalibrierung. Wählen Sie hier das Datum aus.
Abgabedatum	Abgabedatum der Kalibrierungsbewertungen. Wählen Sie hier das Datum aus.

<i>Vorgang stoppt</i>	<p>Zeigt den Stopp-Modus an.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Automatisch</i> Die Kalibrierung wird automatisch beendet, wenn alle Kalibrierungsbewertungen abgegeben wurden. • <i>Stichtag</i> Die Kalibrierung wird zum festgelegten Stichtag beendet. Der Stichtag kann genutzt werden, um in der Zwischenzeit z. B. eine Referenzbewertung abzugeben und eine Auswertung oder Besprechung durchzuführen.
<i>Status</i>	<p>Zeigt den Bearbeitungsstatus der Kalibrierung an.</p> <p>Mögliche Status sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Initiiert</i> • <i>Gestartet</i> • <i>In Bearbeitung</i> • <i>Beendet</i>
<i>Supervisoren</i>	Zeigt die Anzahl der Supervisoren an, die in den Kalibrierungsprozess eingebunden sind.
<i>Erstellt von</i>	Name des Benutzers, der die Kalibrierung erstellt hat.
<i>Erstelldatum</i>	Datum, an dem die Kalibrierung erstellt wurde.

14.2 Registerkarte Bewertungen

Hier können Sie eine Referenzbewertung erstellen, bearbeiten und ansehen. Weiterhin werden Ihnen alle Bewertungen der Supervisoren angezeigt. Je nachdem in welchem Status sich die Kalibrierung befindet, können Sie die Bewertungen ansehen.

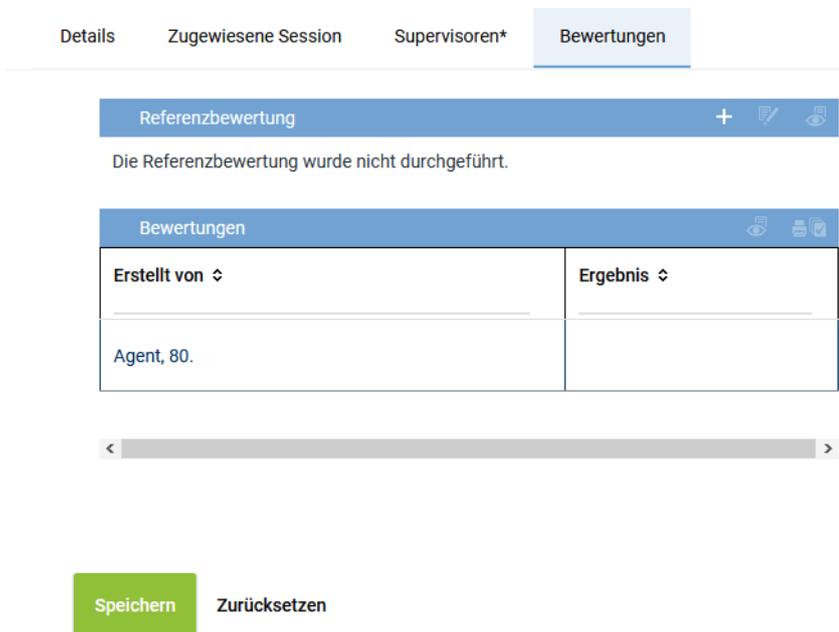


Abb. 106: Registerkarte Bewertungen (Beispiel)

Referenzbewertung

	<i>Erstellen</i>	Öffnet die Bewertungsvorlage. Geben Sie hier Ihre Referenzbewertung ab. Siehe Kapitel "Referenzbewertung erstellen", S. 82.
---	------------------	---

	<i>Bearbeiten</i>	Öffnet die Referenzbewertung. Sie können die Referenzbewertung bearbeiten bis Sie diese freigeben. Siehe Kapitel "Referenzbewertung bearbeiten", S. 82.
	<i>Ansehen</i>	Hier können Sie die Referenzbewertung ansehen.

Bewertungen

	<i>Ansehen</i>	Hier können Sie die Bewertung ansehen.
	<i>Bewertung drucken</i>	Hier können Sie die Bewertung drucken. Siehe Kapitel "Bewertung drucken", S. 24.

In der Spalte Ergebnis wird das Ergebnis der Bewertungen angezeigt.

14.2.1 Referenzbewertung erstellen

- Klicken Sie auf das Symbol  (*Erstellen*).
⇒ Das Fenster *Bewertung* erscheint.
- Erstellen Sie anhand der Session die Referenzbewertung.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.
⇒ Das Bestätigungsfenster erscheint. Hier können Sie entscheiden, ob Sie die Bewertung freigeben oder als Entwurf speichern möchten.

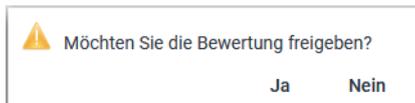


Abb. 107: Bestätigungsfenster für die Referenzbewertung

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Ja*, um die Referenzbewertung freizugeben.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Nein*, um die Referenzbewertung als Entwurf zu speichern.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

14.2.2 Referenzbewertung bearbeiten

- Klicken Sie auf das Symbol  (*Bearbeiten*).
⇒ Das Fenster *Bewertung* erscheint.
- Ändern Sie anhand der Session die Referenzbewertung.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Übernehmen*.
⇒ Das Bestätigungsfenster erscheint. Hier können Sie entscheiden, ob Sie die Bewertung freigeben oder weiter als Entwurf speichern möchten.

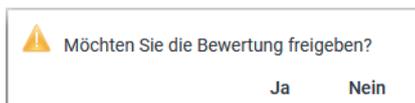


Abb. 108: Bestätigungsfenster für die Referenzbewertung

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Ja*, um die Referenzbewertung freizugeben.
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Nein*, um die Referenzbewertung als Entwurf zu speichern.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

14.3 Registerkarte Supervisoren

Hier können Sie Supervisoren hinzufügen und löschen und die abgegebenen Bewertungen der Supervisoren ansehen.

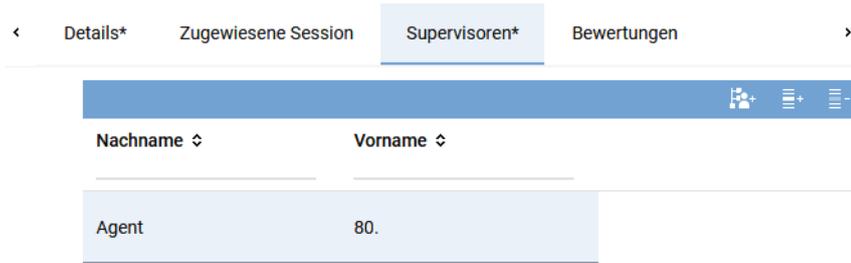


Abb. 109: Registerkarte Supervisoren (Beispiel)

	Hinzufügen aus der Organisationsstruktur	Öffnet ein Fenster, aus dem Sie aus der Organisationsstruktur weitere Supervisoren hinzufügen können. Siehe Kapitel "Supervisoren aus der Organisationsstruktur hinzufügen" , S. 83.
	Hinzufügen	Hier können Sie Supervisoren hinzufügen. Siehe Kapitel "Supervisoren hinzufügen" , S. 84.
	Löschen	Löscht den ausgewählten Supervisor.

14.3.1 Supervisoren aus der Organisationsstruktur hinzufügen

1. Wählen Sie die Registerkarte *Supervisoren* (siehe [Kapitel "Registerkarte Supervisoren"](#), S. 82).
2. Um einen Supervisor aus der Organisationsstruktur zuzuordnen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen aus der Organisationsstruktur*).

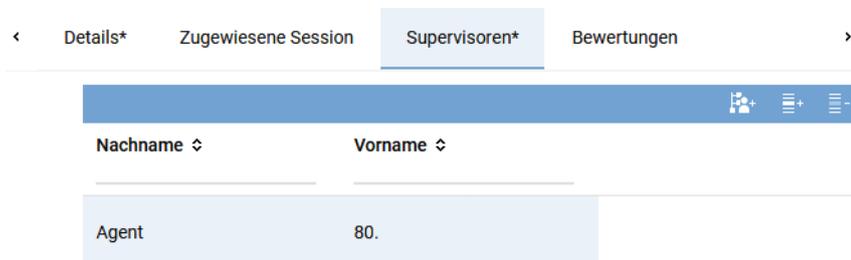


Abb. 110: Registerkarte Supervisoren (Beispiel)

3. Klicken Sie auf den entsprechenden Namen der Organisationsstruktur in der linken Fensterseite.
4. Wählen Sie einen oder mehrere Supervisoren aus der Liste aus.
 Um mehrere Supervisoren auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.
 Um alle Supervisoren auszuwählen, klicken Sie auf das Symbol  (*Alles auswählen*).
 Um alle markierten Supervisoren abzuwählen, klicken Sie auf das Symbol  (*Alles abwählen*).

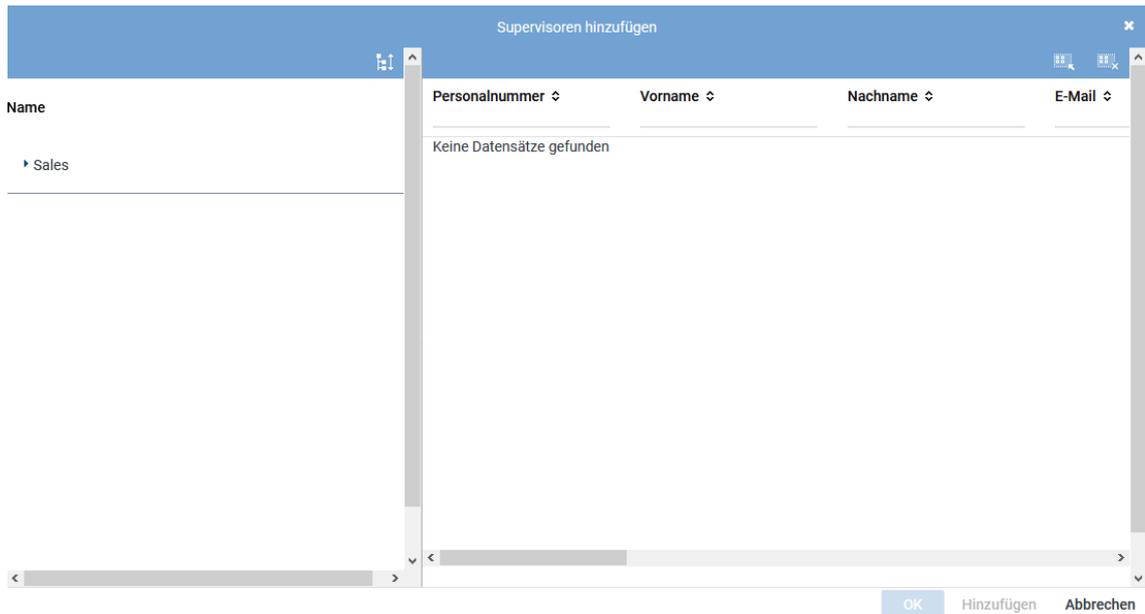


Abb. 111: Supervisoren aus der Organisationsstruktur hinzufügen

5. Um die ausgewählten Supervisoren hinzuzufügen und um das Fenster geöffnet zu lassen, um zum Beispiel weitere Supervisoren aus anderen Organisationsstrukturen hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
6. Um die ausgewählten Supervisoren hinzuzufügen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
Um die Auswahl zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

14.3.2 Supervisoren hinzufügen

1. Wählen Sie die Registerkarte *Supervisoren* (siehe [Kapitel "Registerkarte Supervisoren"](#), S. 82).
2. Um einen Supervisor zuzuordnen, klicken Sie auf das Symbol  (*Hinzufügen*).

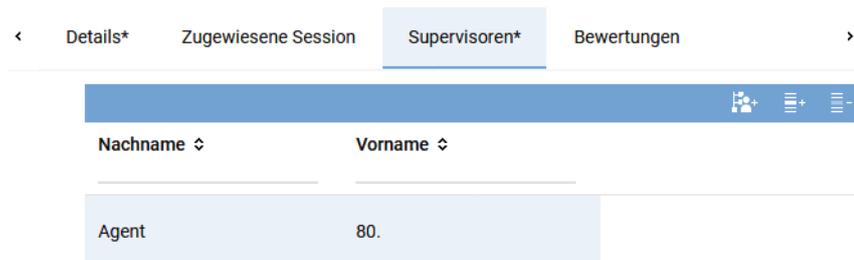


Abb. 112: Registerkarte Supervisoren

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

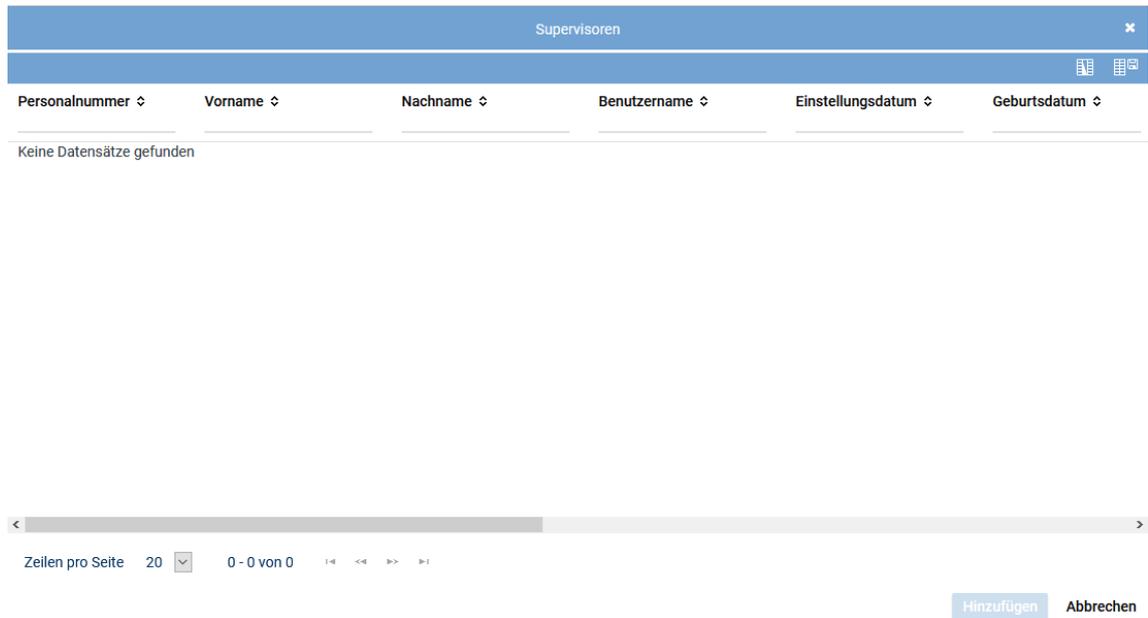


Abb. 113: Supervisoren aus der Organisationsstruktur hinzufügen

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

15 Logische Schlüsselwortsuche



Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn die Sprachanalyse-Software installiert und lizenziert ist.

Mit dieser Funktion können Sie in den Sessions nach Treffern suchen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht im Menü *Sessions* auf den Menüpunkt *Logische Schlüsselwortsuche*.
 ⇒ Das Fenster *Logische Schlüsselwortsuche* erscheint.
2. Hier können Sie die Session nach Schlüsselwörtern durchsuchen.

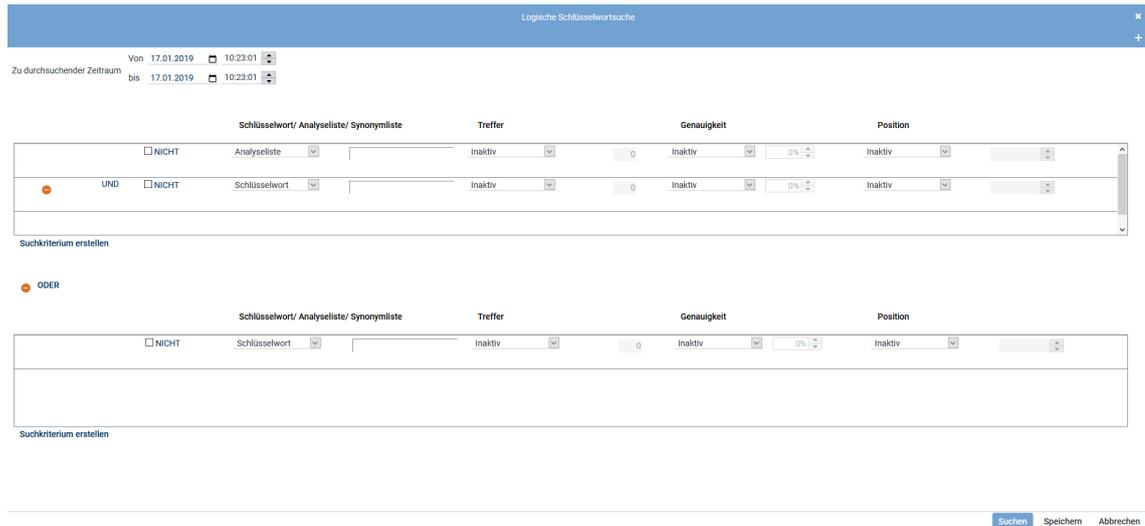


Abb. 114: Logische Schlüsselwortsuche

Das Hauptfenster ist in 2 Abschnitte aufgeteilt:

Zu durchsuchender Zeitraum	Hier geben Sie den Zeitraum an, in welchem die Sessions liegen, die berücksichtigt werden sollen. Die Eingabe des Datums kann für beide Eingabefelder direkt über die Tastatur oder über das Symbol erfolgen. Neben dem Datum kann die genaue Uhrzeit angegeben werden.
Liste der Suchkriterien	Hier sind die eingegebenen und bisher gespeicherten Suchkriterien abgebildet. Über die Schaltfläche <i>Suchkriterium erstellen</i> können Sie ein neues Kriterium hinzufügen. Das Symbol entfernt das angegebene Kriterium aus der Auswahl.

In der Liste der Suchkriterien gibt es folgende Spalten:

- **Schlüsselwort/ Analyzeliste/ Synonymliste**
 Hier können Sie auswählen ob nach einzelnen Wörtern oder nach Listen gesucht werden soll.
 - Schlüsselwörter werden per Autovervollständigung eingegeben. Es können nur Wörter eingegeben werden, die tatsächlich vorher von einem Audioanalyse-Job gefunden wurden.
 - Die Listen werden jeweils per Autovervollständigung eingegeben. Es können alle Listen eingegeben werden, die vorher im Audioanalyse-Modul angelegt wurden, unabhängig davon ob diese Liste Treffer geliefert hat.
- **Treffer**
 Sie haben folgende Auswahlmöglichkeiten:
 - *inaktiv* = Das Kriterium ist deaktiviert.

- *gleich* = Die Anzahl der tatsächlichen Treffer soll genau der angegebenen Anzahl entsprechen.
- *kleiner oder gleich* = Die Anzahl der tatsächlichen Treffer soll kleiner oder gleich der angegebenen Anzahl sein.
- *größer oder gleich* = Die Anzahl der tatsächlichen Treffer soll größer oder gleich der angegebenen Anzahl sein.

- Genauigkeit

Sie haben folgende Auswahlmöglichkeiten:

- *inaktiv* = Das Kriterium ist deaktiviert.
- *gleich* = Die Genauigkeit der tatsächlichen Treffer soll genau der angegebenen Anzahl entsprechen.
- *kleiner oder gleich* = Die Genauigkeit der tatsächlichen Treffer soll kleiner oder gleich der angegebenen Anzahl sein.
- *größer oder gleich* = Die Genauigkeit der tatsächlichen Treffer soll größer oder gleich der angegebenen Anzahl sein.

Bei hoher Prozentzahl erhalten sie wenige Ergebnisse die eine hohe Genauigkeit aufweisen. Bei niedriger Prozentzahl erhalten sie viele Ergebnisse mit niedriger Genauigkeit.

- Position

Sie haben folgende Auswahlmöglichkeiten:

- *inaktiv* = Das Kriterium ist deaktiviert.
- *größer als* = Der Treffer soll nach dem eingegebenen Zeitpunkt liegen.
- *kleiner als* = Der Treffer soll vor dem eingegebenen Zeitpunkt liegen.
- *zwischen* = Der Treffer soll nach den beiden eingegebenen Zeitpunkten liegen.
- *gleich* = Der Treffer soll genau an dem eingegebenen Zeitpunkt liegen.
- *ungleich* = Der Treffer soll zu allen Zeiten, außer dem eingegebenen Zeitpunkt liegen.

Die Position bezieht sich auf die zeitliche Position des Schlüsselworts innerhalb einer Session.

Über das Symbol **+** rechts oben können Sie eine weitere Suchgruppe hinzufügen. Die neue Gruppe besteht wieder aus einzelnen Suchkriterien und erscheint unterhalb der bestehenden Gruppe.

Innerhalb einer Gruppe müssen immer alle hinzugefügten Kriterien erfüllt werden um ein Ergebnis zu erhalten. Wenn Sie mehrere Gruppen erstellt haben, werden diese nacheinander geprüft.

3. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen*.
4. Um die Suche zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
5. Um die Suche abzubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.



Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn die Sprachanalyse-Software installiert und lizenziert ist.

Mit dieser Funktion können Sie in den Sessions nach Begriffen suchen.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht im Menü *Sessions* auf den Menüpunkt *Volltextsuche*.
⇒ Das Fenster *Volltextsuche* erscheint.

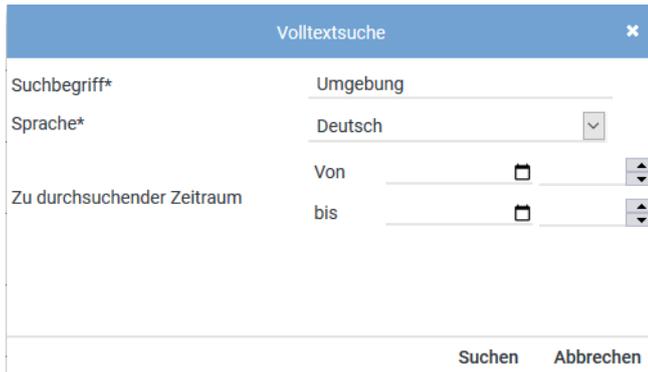


Abb. 115: Volltextsuche

Folgende Funktionen stehen Ihnen zur Verfügung:

<i>Suchbegriff</i>	Hier geben Sie den Suchbegriff ein, nach dem in der Session gesucht werden soll.
<i>Sprache</i>	Hier wählen Sie das von Ihnen installierte Sprachpaket aus.
<i>Zu durchsuchender Zeitraum</i>	Hier geben Sie den Zeitraum an, in welchem die Sessions liegen, die berücksichtigt werden sollen. Die Eingabe des Datums kann für beide Eingabefelder direkt über die Tastatur oder über das Symbol  erfolgen. Neben dem Datum kann die genaue Uhrzeit angegeben werden.

2. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen*.
3. Um die Suche abzubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.
4. Wählen Sie die Session, deren umgewandelten Inhalt Sie anzeigen möchten, in der Hauptansicht aus.
5. Klicken Sie auf das Symbol  (*Laden*).
6. Wählen Sie die Option *Lade Transkription*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Transkription		
Zeit ↕	Sprecher ↕	Inhalt ↕
07.05.2019 14:52:36	Peter (1022); Hubert(1021)	Gespräch bekennt von 10 21 bis 22 der Test ist jetzt hauptsächlich für die Multi sehr Umgebung mit 181 unter 2 Wochen 9 also 4 30 gesagt wir schauen jawohl 1 und R 2 _minus auf so wie es sein soll das kontrolliere hat gerade mal auf der anderen Seite auch diesen mit einem 418 mit der 6 und an seiner Ovationen 8 auf und der 134 soll kurz Moment im ebenfalls auf sehr gut wir sagen jetzt Tisch Stuhl und lege wieder auf

Abb. 116: Transkription

Es gibt die folgenden Spalten:

<i>Zeit</i>	Datum und die Zeit, an dem die Session erstellt wurde.
<i>Sprecher</i>	Namen der an der Session beteiligten Sprecher.
<i>Inhalt</i>	Verschriftlichung der Tonaufnahme in Text.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Hauptansicht - Sessions (Beispiel)	10
Abb. 2	Symbolleiste Sessions-Modul	13
Abb. 3	Fenster Suchkriterien (Beispiel)	14
Abb. 4	Audioanalysebezogene Suchkriterien (Beispiel)	16
Abb. 5	Audioanalysebezogene Suchkriterien hinzufügen (Beispiel)	16
Abb. 6	Inhaltssuche (Beispiel)	17
Abb. 7	Audioanalysebezogene Suchkriterien hinzufügen (Beispiel)	18
Abb. 8	SCREENminer-Suchkriterien (Beispiel)	19
Abb. 9	Prozess bzw. Aufgabe auswählen (Beispiel)	20
Abb. 10	Detailansicht - Sessions (Beispiel)	21
Abb. 11	Registerkarte Details (Beispiel)	22
Abb. 12	Gruppenfeld Schlüsselwörter	22
Abb. 13	Gruppenfeld Emotionen	23
Abb. 14	Gruppenfeld Markierungen	23
Abb. 15	Registerkarte Bewertungen	23
Abb. 16	Registerkarte Bewertungen	24
Abb. 17	Bewertung (Beispiel)	24
Abb. 18	Drucken (Beispiel)	25
Abb. 19	Registerkarte Kategorien	25
Abb. 20	Kategorienzuordnung entfernen	26
Abb. 21	Registerkarte Trainingspakete	26
Abb. 22	Registerkarte Konversationsdetails (Beispiel)	27
Abb. 23	Registerkarte Teilnehmer (Beispiel)	27
Abb. 24	Registerkarte Zusatzdaten	28
Abb. 25	Startbildschirm (Beispiel)	29
Abb. 26	Wiedergabeleiste in Vollansicht	29
Abb. 27	Wiedergabeleiste in komprimierter Ansicht	30
Abb. 28	Metadaten vollständig geladen	31
Abb. 29	Metadaten der Aufzeichnung fehlen	31
Abb. 30	Defektes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht)	31
Abb. 31	Fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht)	31
Abb. 32	Defektes oder fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Komprimierte Ansicht)	31
Abb. 33	Datenpuffer leer/geladen	32
Abb. 34	Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen	32
Abb. 35	Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen	32
Abb. 36	Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet	32
Abb. 37	Konversationsbereich stumm geschaltet	32
Abb. 38	Nicht unterstützte Daten in der Aufzeichnung enthalten	32
Abb. 39	Gefundene Emotionen in einer Konversation (Beispiel)	32
Abb. 40	Speichern als	36

Abb. 41	Konversationen speichern.....	37
Abb. 42	Tagging-Editor.....	38
Abb. 43	Tagging-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel)	38
Abb. 44	Konversation mit getaggttem Konversationsbereich (Beispiel).....	38
Abb. 45	Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel)	38
Abb. 46	Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel)	39
Abb. 47	Tagging bearbeiten (Beispiel)	39
Abb. 48	Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel)	39
Abb. 49	Stummschaltung für gewählte Teilnehmer (Beispiel).....	40
Abb. 50	Konversation mit stumm geschaltetem Konversationsbereich (Beispiel).....	40
Abb. 51	Eingeblendete Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)	41
Abb. 52	Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)	41
Abb. 53	Mute-Abschnitt bearbeiten (Beispiel)	41
Abb. 54	Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)	42
Abb. 55	Konversation mit Wiedergabeschleife.....	42
Abb. 56	Video Viewer (Beispiel).....	43
Abb. 57	Optionsleiste	44
Abb. 58	Wiedergabeleiste	44
Abb. 59	Message Viewer.....	45
Abb. 60	Message Viewer ohne Anzeige der Statusänderungen (Beispiel).....	46
Abb. 61	Message Viewer mit Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)	47
Abb. 62	Trainingspaket zuweisen/erstellen	48
Abb. 63	Registerkarte Details.....	48
Abb. 64	Registerkarte Details.....	49
Abb. 65	Trainingspaketvorlage hinzufügen	49
Abb. 66	Registerkarte Kategorien	50
Abb. 67	Ad hoc Trainingspaket erstellen - Detailansicht.....	50
Abb. 68	Registerkarte Details (Beispiel).....	51
Abb. 69	Registerkarte Kategorien	51
Abb. 70	Trainingspaket auswählen (Beispiel)	52
Abb. 71	Trainingspaket ansehen (Beispiel).....	52
Abb. 72	Registerkarte Agenten	54
Abb. 73	Agenten.....	54
Abb. 74	Agenten aus Organisationsstruktur hinzufügen	54
Abb. 75	Agenten (Beispiel).....	55
Abb. 76	Eigene Agenten hinzufügen	55
Abb. 77	Agentenzuordnung entfernen.....	56
Abb. 78	Registerkarte Kategorien	56
Abb. 79	Bewertungsvorlagen (Beispiel)	58
Abb. 80	Bewertungen (Beispiel).....	58
Abb. 81	Bewertung freigeben	59
Abb. 82	Bewertung schließen (Beispiel).....	59

Abb. 83	Sessions freigeben (als Agent)	61
Abb. 84	Sessions freigeben (als Supervisor)	64
Abb. 85	Kategorien verwalten	66
Abb. 86	Registerkarte Kategorien der Detailansicht.....	66
Abb. 87	Neue Kategorie erstellen.....	67
Abb. 88	Neue Kategorie erstellen	67
Abb. 89	Registerkarte Kategorien der Detailansicht.....	68
Abb. 90	Automatisches Setzen einer Löschzeit	69
Abb. 91	Registerkarte Kategorien der Detailansicht.....	69
Abb. 92	Kategorien verwalten	70
Abb. 93	Registerkarte Kategorien der Detailansicht.....	70
Abb. 94	Kategorie hinzufügen	71
Abb. 95	Registerkarte Kategorien der Detailansicht.....	71
Abb. 96	Zugewiesene Konversationen ansehen	72
Abb. 97	Informationen ansehen	72
Abb. 98	Registerkarte Kategorien der Detailansicht.....	73
Abb. 99	Registerkarte Schlüsselwörter	74
Abb. 100	Schlüsselwörter hinzufügen	74
Abb. 101	Registerkarte Kategorien der Detailansicht.....	75
Abb. 102	Kategorie löschen	75
Abb. 103	Speichern als	78
Abb. 104	Konversationen speichern.....	79
Abb. 105	Kalibrierung - Detailansicht (Beispiel)	80
Abb. 106	Registerkarte Bewertungen (Beispiel).....	81
Abb. 107	Bestätigungsfenster für die Referenzbewertung	82
Abb. 108	Bestätigungsfenster für die Referenzbewertung	82
Abb. 109	Registerkarte Supervisoren (Beispiel).....	83
Abb. 110	Registerkarte Supervisoren (Beispiel).....	83
Abb. 111	Supervisoren aus der Organisationsstruktur hinzufügen	84
Abb. 112	Registerkarte Supervisoren	84
Abb. 113	Supervisoren aus der Organisationsstruktur hinzufügen	85
Abb. 114	Logische Schlüsselwortsuche	86
Abb. 115	Volltextsuche.....	88
Abb. 116	Transkription	89

Tabellenverzeichnis

Glossar

TTL

Time to live ist die Aufbewahrungszeit, wie lange eine Aufzeichnung im System vorgehalten werden soll.

Videoaufzeichnung

Eine Videoaufzeichnung kann entweder aus einem Bildschirmvideo oder einem Kameravideo bestehen.

Videodaten

Videodaten können entweder Kameraaufzeichnungen eines Videoanrufs oder Bildschirmaufzeichnungen beinhalten.

WAVE

Das WAVE-Dateiformat ist ein Containerformat zur digitalen Speicherung von Audiodaten, das auf dem von Microsoft für Windows definierten Resource Interchange File Format (RIFF) aufsetzt. Eine WAVE-Datei enthält vor den Audiodaten zumindest Informationen über deren Format.

XML

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