

REPORTneo



Bedienungsanleitung

12.11.2020

Originalanleitung

Produktlinie neo, Version 6.x

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

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

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	4
2	Einleitung	5
3	Lizenzen	6
4	Applikation starten.....	7
4.1	Single Login	7
4.2	Kombinations-Login	8
4.3	Neues Passwort anfordern.....	9
5	Bedienoberfläche REPORTneo.....	11
5.1	Dashboard.....	11
5.1.1	Symbolleiste Dashboard	11
5.2	Widget-Einstellungen	12
5.2.1	Registerkarte Allgemein	13
5.2.2	Registerkarte Zusätzliche Einstellungen	13
5.3	Hauptansicht Report	14
5.3.1	Symbolleiste Report	15
5.4	Detailreport-Einstellungen	15
5.4.1	Registerkarte Reporteinstellungen	16
5.4.2	Registerkarte Filter	16
6	Allgemeine Funktionen.....	18
6.1	Passwort ändern	18
6.2	Sprache ändern.....	18
6.3	Info aufrufen	19
6.4	Drucken.....	19
7	Report-Widget erstellen.....	20
8	Widget konfigurieren	21
9	Report konfigurieren.....	22
10	Widget löschen.....	24
	Abbildungsverzeichnis	25
	Tabellenverzeichnis	26
	Glossar	27

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.

Die Applikation REPORT_{neo} ist eine zentrale Anlaufstelle für das Reporting innerhalb der Produktlinie neo. Sie ermöglicht es Ihnen, anhand verschiedener Reporte einen detaillierten Einblick in das Anrufgeschehen in Ihrem Unternehmen zu erhalten. Reporte können in der Applikation eingesehen, ausgedruckt oder heruntergeladen und so anderen, systemexternen Benutzern als E-Mail-Anhang zur Verfügung gestellt werden.

Bei den im System zur Verfügung gestellten Reporten wird grundsätzlich unterschieden zwischen Reporten und Dashboards:

- Reporte bereiten die ausgewählten Daten in tabellarischer und grafischer Berichtsform in verschiedenen Detailstufen auf. Sie sind die Grundlage für ein beständiges und transparentes Berichtswesen, auf dessen Basis fundierte Entscheidungen auf operativer und strategischer Ebene getroffen werden können.
- Ein Dashboard-Widget stellt in grafischer Form (z. B. Balken- oder Tortendiagramm) die aktuelle Entwicklung einer Leistungskennzahl dar. Der Benutzer kann sich aus verschiedenen Dashboard-Widgets ein personalisiertes Dashboard mit den für ihn wichtigsten Kennzahlen zusammenstellen, anhand dessen er einen schnellen Überblick über den Status kritischer Erfolgsfaktoren oder wichtiger Zielsetzungen bekommt.

3 Lizenzen

3 Lizenzen

Für die Nutzung der Applikation REPORT^{neo} sind keine zusätzlichen Lizenzen erforderlich.

4

Applikation starten

Bei der Installationsroutine werden auf dem Desktop Verknüpfungen zu den neo-Programmen angelegt.

1. Um die Applikation direkt auf dem Server zu starten, doppelklicken Sie auf die Verknüpfung REPORTneo

Um von einem Rechner über Web auf die Applikation zuzugreifen, starten Sie den Browser und geben Sie die folgende URL in die Adressleiste ein:

http://<System-IP>REPORTneo/index.jsf

Nach Eingabe der URL wird der folgende Anmeldebildschirm angezeigt:

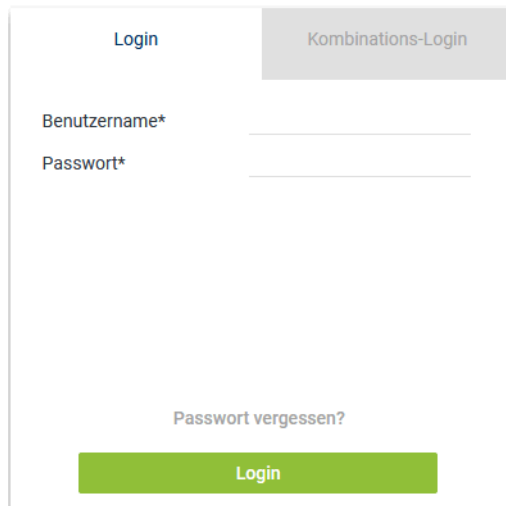


Abb. 1: Anmeldebildschirm

Grundsätzlich gibt es folgende Login-Möglichkeiten:

- Single Login = normales Benutzer-Login, siehe [Kapitel "Single Login", S. 7](#)
- Kombinations-Login, siehe [Kapitel "Kombinations-Login", S. 8](#)



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

4.1

Single Login

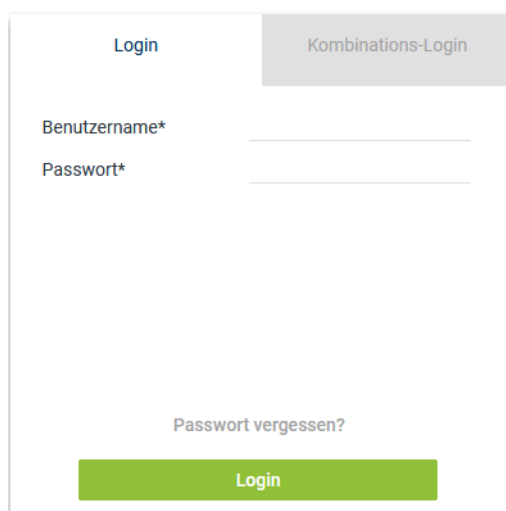


Abb. 2: Single Login

1. Geben Sie Ihren Benutzernamen und das Passwort ein.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche -> *Login*.

⇒ Es erscheint der Startbildschirm der Applikation.

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

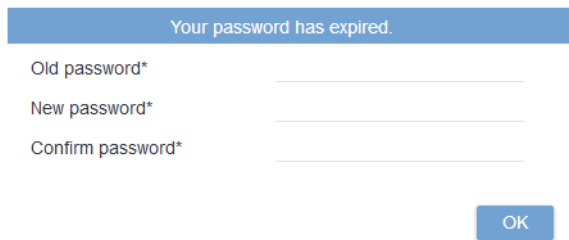


Abb. 3: Ihr Passwort ist abgelaufen

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

⇒ Es erscheint der Startbildschirm der Applikation.

4.2

Kombinations-Login

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

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

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

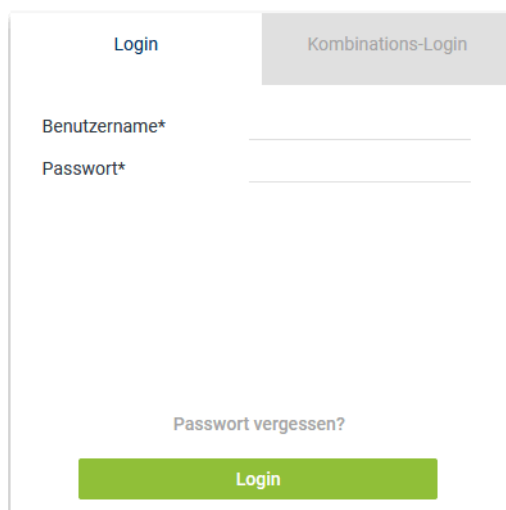


Abb. 4: Login

2. Das Fenster *Kombinations-Login* erscheint.

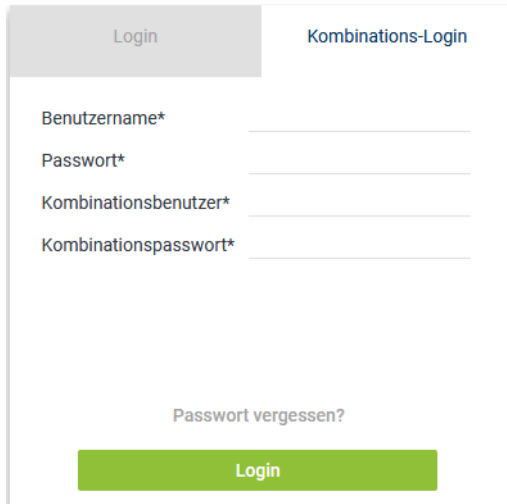


Abb. 5: Kombinations-Login

3. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort und Benutzernamen und Passwort Ihres Kombinationsbenutzers ein.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche -> *Login*.

⇒ Es erscheint der Startbildschirm der Applikation.

Um bei Bedarf wieder zum normalen Login zu wechseln, klicken Sie auf die Schaltfläche *Login*.

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

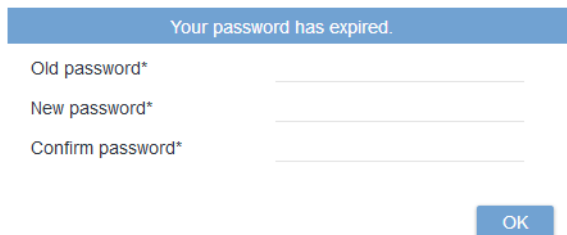


Abb. 6: Ihr Passwort ist abgelaufen

5. Geben Sie im Eingabefeld *Altes Passwort* Ihr neues Passwort, das Sie per E-Mail erhalten haben, ein.
6. Geben Sie im Eingabefeld *Neues Passwort* Ihr neues geändertes Passwort ein.
7. Geben Sie im Eingabefeld *Passwort bestätigen* erneut Ihr neues geändertes Passwort ein.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.

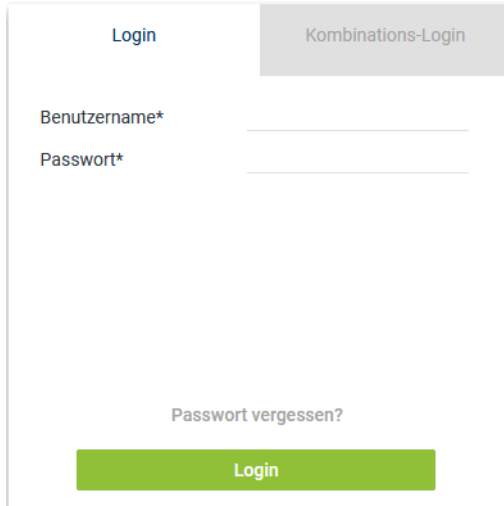
⇒ Es erscheint der Startbildschirm der Applikation.

4.3

Neues Passwort anfordern

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

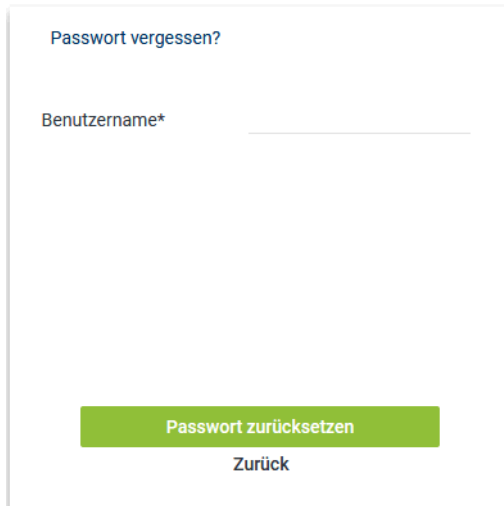
1. Klicken Sie auf den Text *Passwort vergessen?*



The screenshot shows a login interface with two tabs: 'Login' (active) and 'Kombinations-Login'. Below the tabs are two input fields labeled 'Benutzername*' and 'Passwort*'. A link 'Passwort vergessen?' is positioned above a green 'Login' button.

Abb. 7: Login-Fenster

2. Das Fenster *Passwort vergessen?* erscheint.



The screenshot shows a password reset interface. At the top is the title 'Passwort vergessen?'. Below it is an input field for 'Benutzername*'. At the bottom, there is a green button labeled 'Passwort zurücksetzen' and a link labeled 'Zurück'.

Abb. 8: Passwort anfordern

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



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

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

5 Bedienoberfläche REPORTneo

Die Bedienoberfläche von REPORTneo teilt sich auf in ein Dashboard mit einer Übersicht aller [Widgets](#) und in die zugehörigen [Widget-Einstellungen](#) in einer Detailansicht sowie in eine Hauptansicht des gewählten Reports und die zugehörigen Detailreport-Einstellungen in einer Detailansicht.

5.1 Dashboard

Dieses Übersichts-Dashboard dient als Einstiegsseite von REPORTneo und zeigt alle erstellten Reports in Form von [Widgets](#).

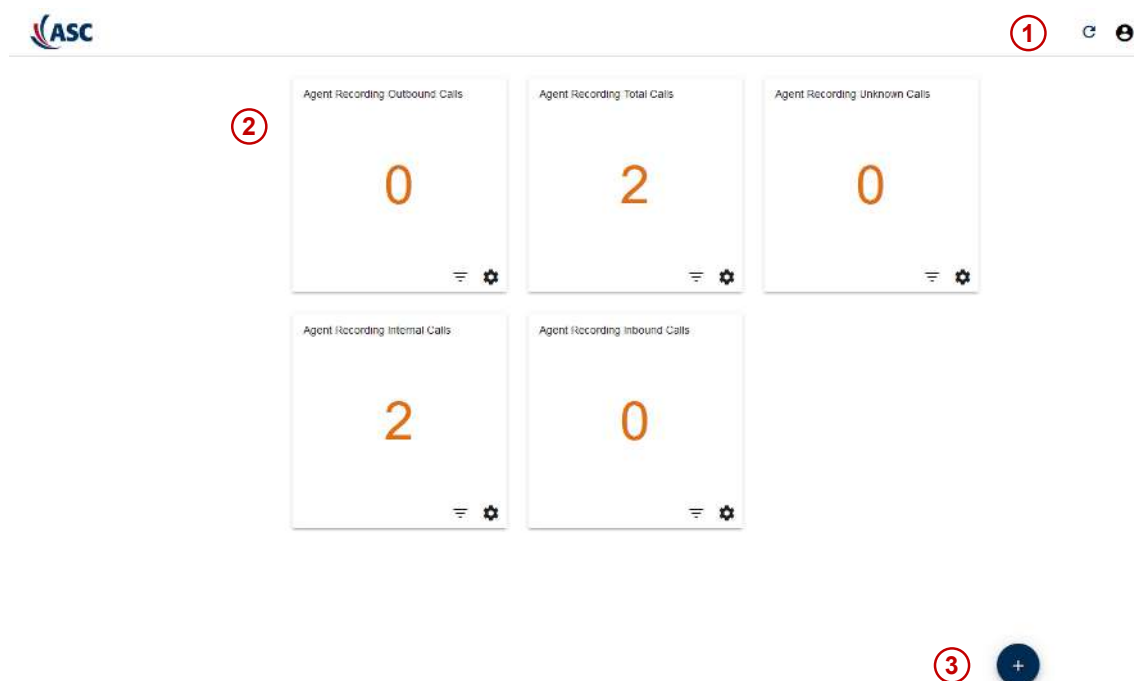





Abb. 9: Hauptansicht mit Widgets (Beispiel)

Hier können neue Report-[Widgets](#) erstellt sowie innerhalb eines vorhandenen [Widgets](#) die Filtereinstellungen eingesehen sowie dessen Einstellungen bearbeitet werden.

1	Symbolleiste	Enthält Funktionen für die Elemente der Hauptansicht, siehe Kapitel "Symbolleiste Dashboard" , S. 11.
2	Widget	Die Anordnung der Widgets können Sie in den Widget-Einstellungen über die Sortierung ändern, siehe Kapitel "Registerkarte Allgemein" , S. 13.
	 (Filtereinstellungen)	Bei Mouse-over werden die aktuellen Filter- und Aggregationseinstellungen des Reports angezeigt.
	 (Einstellungen)	Öffnet die detaillierte Ansicht der Widget-Einstellungen zur individuellen Konfiguration, siehe Kapitel "Detailreport-Einstellungen" , S. 15.
3	 (Neues Widget hinzufügen)	Fügt ein neues Report- Widgets hinzu, siehe Kapitel "Report-Widget erstellen" , S. 20.

5.1.1 Symbolleiste Dashboard

Die Symbolleiste des Dashboards bietet folgende Funktionen:




  1st-Tenant Admin

Abb. 10: Symbolleiste Dashboard

	<i>Aktualisieren</i>	Aktualisiert die in der Übersicht dargestellten Widgets .
	<i>Angemeldet als</i>	Öffnet ein Dropdown-Menü mit verschiedenen allgemeinen Funktionen, siehe Kapitel "Allgemeine Funktionen" , S. 18.
	<i>Passwort ändern</i>	Menüpunkt, über den Sie Ihr Passwort ändern können, siehe Kapitel "Passwort ändern" , S. 18.
	<i>Sprache</i>	Menüpunkt, über den Sie die Sprache der Bedienoberfläche wählen können, siehe Kapitel "Sprache ändern" , S. 18. Hier können nur Sprachen ausgewählt werden, die Sie bei der Installation installiert haben.
	<i>Info</i>	Menüpunkt, über den Sie Informationen zum Versionsstand der Software aufrufen können, siehe Kapitel "Info aufrufen" , S. 19.
	<i>Logoff</i>	Menüpunkt, über den Sie sich von der Applikation abmelden können.

5.2

Widget-Einstellungen

Die Detailansicht enthält weitere Informationen und Funktionen zum jeweiligen [Widget](#).

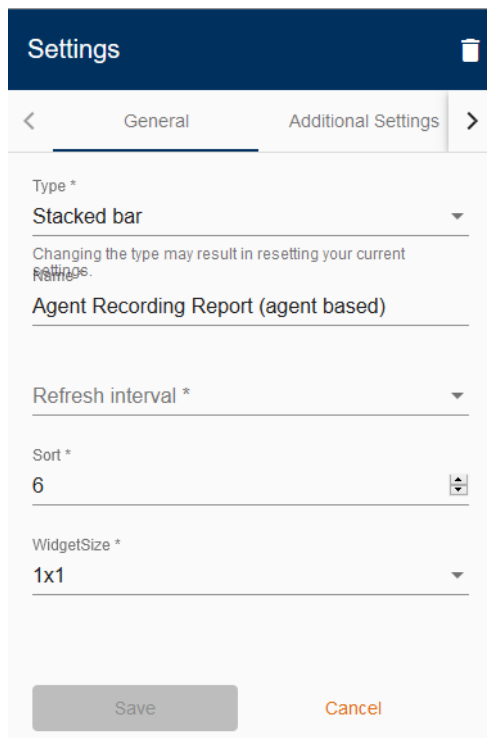


Abb. 11: Detailansicht Widgets

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- *Allgemein*
Hier werden die allgemeinen Einstellungen des jeweiligen Report-[Widgets](#) angezeigt, siehe [Kapitel "Registerkarte Allgemein"](#), S. 13.
- *Zusätzliche Einstellungen*
Hier können zusätzliche Kennzahlen (KPI) ausgewählt werden, die im Report-[Widget](#) dargestellt werden sollen, siehe [Kapitel "Registerkarte Zusätzliche Einstellungen"](#), S. 13.

5.2.1 Registerkarte Allgemein

Hier werden die Einstellungen des gewählten Report-**Widgets** angezeigt und können bearbeitet werden.

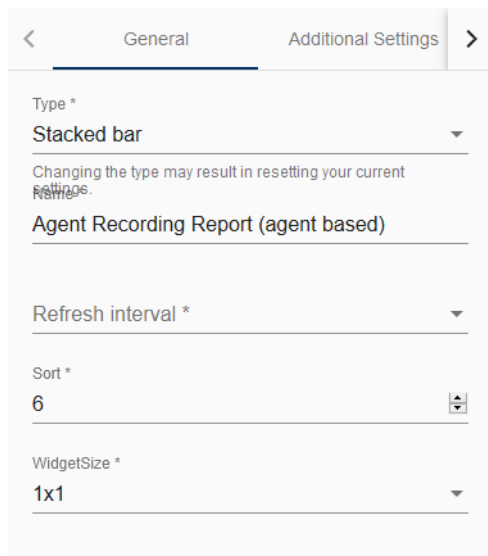


Abb. 12: Registerkarte Allgemein

Typ	Wählen Sie aus der Dropdownliste den Darstellungstyp des Report- Widgets aus. Die zur Verfügung stehenden Darstellungsformen sind abhängig vom gewählten Report so z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Stacked bar • Doughnut • Funnel • Number • Spline
Name	Geben Sie einen aussagekräftigen Titel für das Report- Widget ein. Andernfalls wird der Standardname verwendet.
Aktualisierungsintervall	Wählen Sie das Intervall, in dem das Report- Widget aktualisiert werden soll.
Sortierung	Wählen Sie die Position des Widgets auf dem Dashboard aus.
Widget-Größe	Wählen Sie die Größe aus, in der das Widget auf dem Dashboard angezeigt werden soll.

5.2.2 Registerkarte Zusätzliche Einstellungen

Hier können zusätzliche Kennzahlen (**KPI**) ausgewählt werden, die im Report-**Widget** dargestellt werden sollen, siehe [Kapitel "Registerkarte Zusätzliche Einstellungen", S. 13](#).

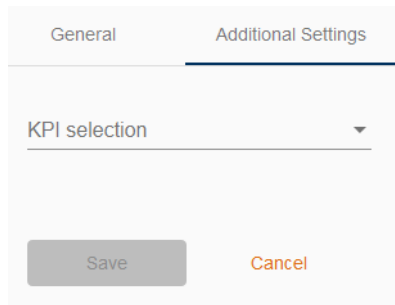


Abb. 13: Registerkarte Zusätzliche Einstellungen

KPI-Auswahl Wählen Sie die gewünschten Kennzahlen aus der Dropdown-Liste aus. Abhängig vom **Widget**-Typ können eine oder mehrere **KPIs** ausgewählt werden.

☐ = Kein **KPI** wurde aktiviert.

☒ = **KPI** wurde aktiviert.

Um die Auswahl der **KPIs** zu speichern, klicken Sie in die Detailansicht.

Um die aktivierten **KPIs** zu verwerfen, klicken Sie erneut auf das aktivierte Kontrollkästchen. Um alle aktivierten **KPIs** auf einmal zu verwerfen und in die Auswahl abubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Leeren**.

5.3


Hauptansicht Report

Die Hauptansicht eines Reports zeigt detaillierte Informationen zu dem Report des in der Übersichtsseite gewählten **Widgets**.



Abb. 14: Hauptansicht eines einzelnen Reports (Beispiel)

Über die blaue Leiste unterhalb des angezeigten Reports können Spalten nach Bedarf per Drag-and-Drop angeordnet werden. Ein Klick auf eine Spalte sortiert den Spalteninhalt.

Über das Symbol  (**Exportieren**) können Sie den Report als .xcl-Datei exportieren. Markieren Sie das Kontrollkästchen in der ersten Spalte der blauen Leiste, um alle Spalten zu exportieren oder wählen Sie die gewünschten Spalten manuell aus.




Über das Suchfeld können Sie nach bestimmten Begriffen innerhalb der Tabelle suchen. Ist die Suche erfolgreich, werden nur noch Zeilen angezeigt, die den Suchbegriff farblich hervorgehoben enthalten. Die Spaltenübersicht der Tabelle bleibt erhalten.

5.3.1 Symbolleiste Report

Die Symbolleiste in der Hauptansicht des Reports bietet folgende Funktionen:



Abb. 15: Symbolleiste Report

	<i>Einstellungen</i>	Erlaubt die Erstellung eines neuen Reports sowie die Konfiguration eines einzelnen, in der Übersicht ausgewählten Reports, siehe Kapitel "Report-Widget erstellen", S. 20 .
	<i>Drucken</i>	Erlaubt, den Report auszudrucken, siehe Kapitel "Drucken", S. 19 .
	<i>Angemeldet als</i>	Öffnet ein Dropdown-Menü mit verschiedenen allgemeinen Funktionen, siehe Kapitel "Allgemeine Funktionen", S. 18 .
	<i>Passwort ändern</i>	Menüpunkt, über den Sie Ihr Passwort ändern können, siehe Kapitel "Passwort ändern", S. 18 .
	<i>Sprache</i>	Menüpunkt, über den Sie die Sprache der Bedienoberfläche wählen können, siehe Kapitel "Sprache ändern", S. 18 . Hier können nur Sprachen ausgewählt werden, die Sie bei der Installation installiert haben.
	<i>Info</i>	Menüpunkt, über den Sie Informationen zum Versionsstand der Software aufrufen können, siehe Kapitel "Info aufrufen", S. 19 .
	<i>Logoff</i>	Menüpunkt, über den Sie sich von der Applikation abmelden können.

5.4 Detailreport-Einstellungen

Die Detailansicht enthält weitere Informationen und Funktionen zum jeweiligen Report.

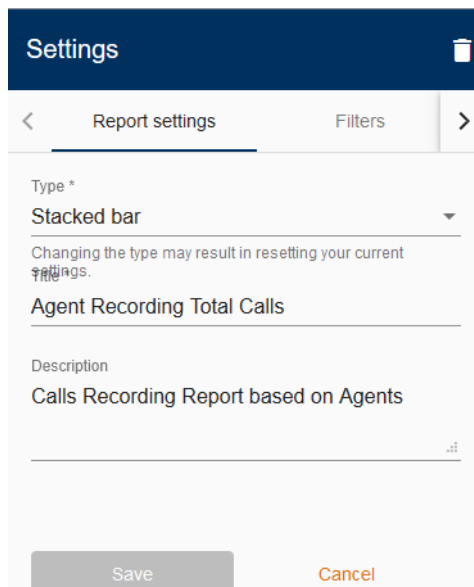


Abb. 16: Detailansicht Report (Beispiel)

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- *Reporteinstellungen*

Hier werden die Reporteinstellungen des gewählten Reports angezeigt, siehe [Kapitel "Registerkarte Reporteinstellungen"](#), S. 16.

- *Filter*

Hier werden mögliche Filterkriterien angezeigt, die auf die im Report dargestellten Daten angewendet werden sollen, siehe [Kapitel "Registerkarte Filter"](#), S. 16.

5.4.1 Registerkarte Reporteinstellungen

Hier werden die Einstellungen des gewählten Reports angezeigt und können bearbeitet werden.

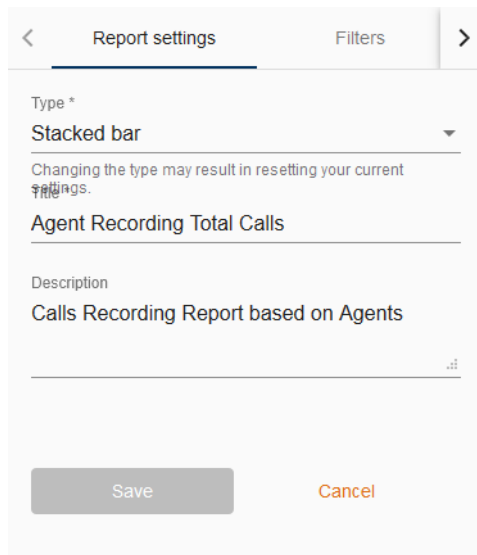


Abb. 17: Registerkarte Reporteinstellungen

<i>Typ</i>	Wählen Sie aus der Dropdownliste den Darstellungstyp des Reports aus. Die zur Verfügung stehenden Darstellungsformen sind abhängig vom gewählten Report so z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Stacked Bar • Doughnut • Funnel • Number • Spline
<i>Titel</i>	Geben Sie einen aussagekräftigen Titel für den Report ein. Andernfalls wird der Standardname verwendet
<i>Beschreibung</i>	Geben Sie eine Beschreibung des Reports ein.

5.4.2 Registerkarte Filter

Abhängig vom gewählten Report, können hier verschiedene Filterkriterien eingestellt werden, die auf die im Report dargestellten Daten angewendet werden sollen.

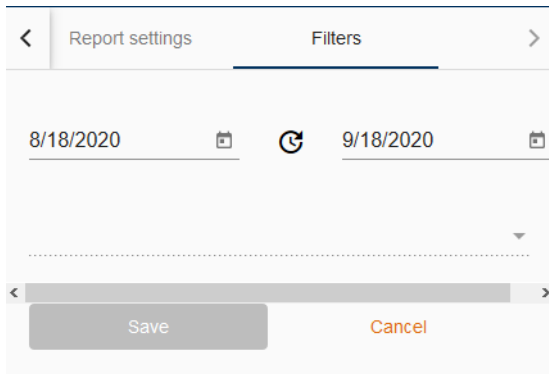







Abb. 18: Registerkarte Filter (Beispiel)

	<p>Wählen Sie aus dem Kalender den Beginn und das Ende des Zeitraums, der von dem Report erfasst werden soll, oder geben Sie das Datum manuell in das Eingabefeld ein.</p>
	<p>Klicken Sie auf das Symbol , um einen individuellen Zeitraum einzugeben.</p> <p>Klicken Sie auf das Symbol , um in der Dropdown-Liste darunter einen vordefinierten Zeitraum auszuwählen, z. B. <i>Heute</i>, <i>Letzte Woche</i>, etc..</p> <p>Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Speichern</i>.</p> <p>Um die Einstellungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche <i>Abbrechen</i>.</p>

6 Allgemeine Funktionen

6.1 Passwort ändern

1. Klicken Sie in der rechten oberen Ecke der Bedienoberfläche auf den Menüpunkt  (*Angemeldet als*) > *Passwort ändern*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Passwort ändern

Aktuelles Passwort *

Ihr aktuelles Passwort wird benötigt

Neues Passwort *

Neues Passwort wiederholen *


Speichern Abbrechen

Abb. 19: Passwort ändern

2. Geben Sie Ihr altes Passwort ein.
3. Geben Sie Ihr neues Passwort und die Bestätigung des Passworts ein.
4. Um die Passwortänderung zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Passwortänderung abubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

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

6.2 Sprache ändern

1. Klicken Sie in der rechten oberen Ecke der Bedienoberfläche auf den Menüpunkt  (*Angemeldet als*) > *Sprache*

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Sprache ändern

German (Germany) ▼

Speichern Abbrechen

Abb. 20: Sprache ändern

2. Wählen Sie die Sprache aus der Dropdown-Liste aus. Nur Sprachen, die Sie bei der Installation installiert haben, sind auswählbar.
 3. Um die ausgewählte Sprache zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Änderung der Sprache abubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*
- ⇒ Die Texte der Bedienoberfläche werden in der ausgewählten Sprache angezeigt.

6.3 Info aufrufen


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




Abb. 21: Info aufrufen (Beispiel)

2. Um das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Schließen*.

6.4 Drucken

Mit dieser Funktion können Sie den Report ausdrucken.

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

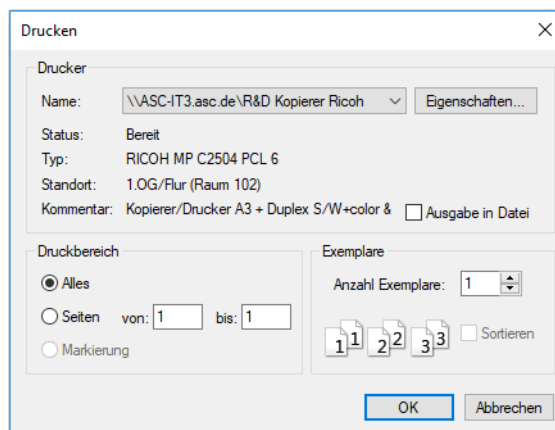



Abb. 22: Drucken (Beispiel)

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

Report-Widget erstellen

1. Klicken Sie im Dashboard unten rechts auf das Symbol .
⇒ Das folgende Fenster erscheint:

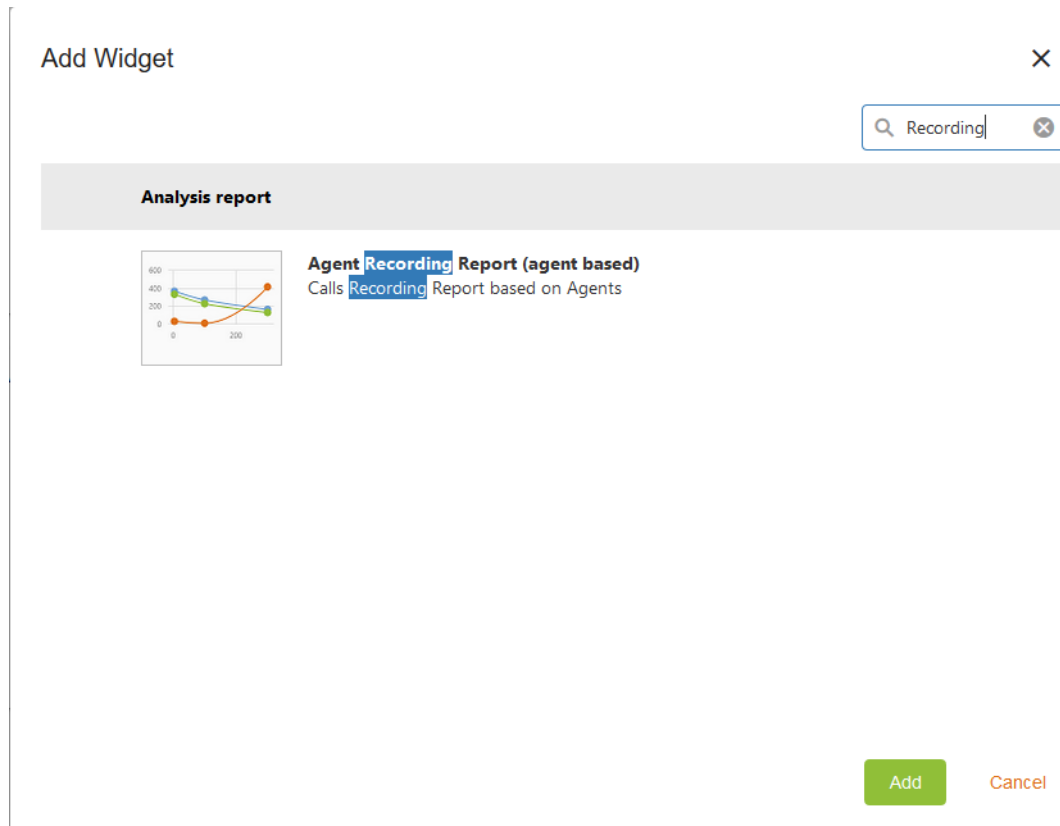


Abb. 23: Report-Widget hinzufügen

2. Wählen Sie den Report, der in dem **Widget** angezeigt werden soll, aus der Liste aus .
Über die Suche können Sie nach bestimmten Reporten suchen.
 3. Geben Sie im Suchfeld den Namen des gesuchten Reports ein. Während Sie die ersten Buchstaben eingeben, wird per Autovervollständigung eine Liste aller Reporte angezeigt, die diese Buchstabenkombination enthalten.
 4. Um den Report auszuwählen und das **Widget** hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
Um den Vorgang abubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.
- ⇒ Wenn Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen* geklickt haben, wird das **Widget** in der Übersichtsseite angezeigt.

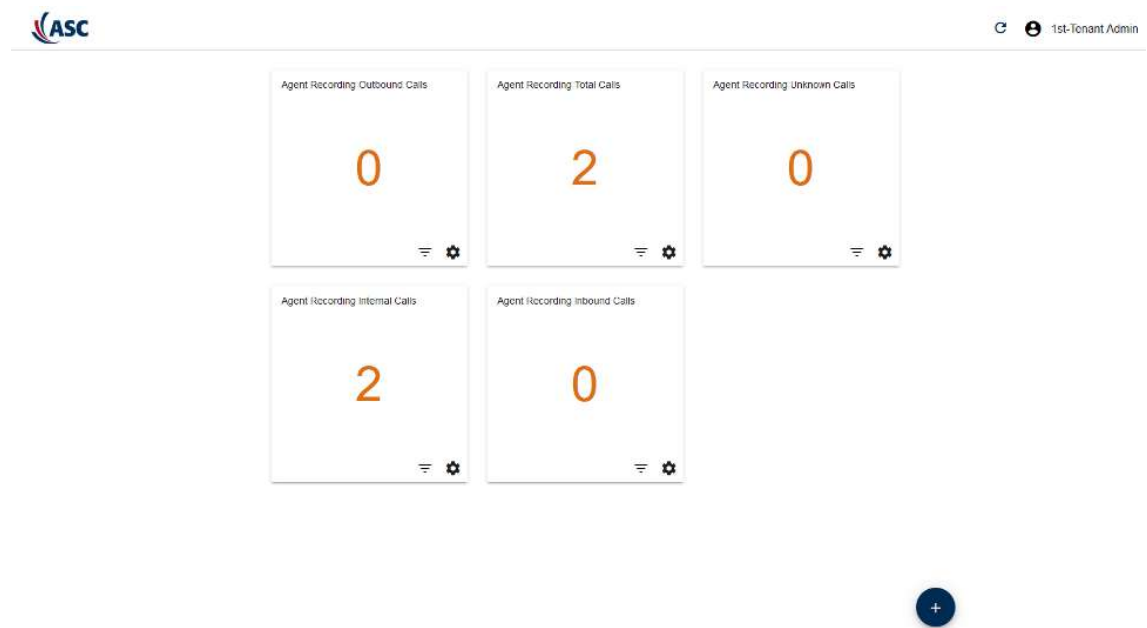



Abb. 24: Widget konfigurieren (Beispiel)

1. Klicken Sie im Dashboard im jeweiligen **Widget** auf das Symbol  .
⇒ Die detaillierten **Widget**-Einstellungen erscheinen:

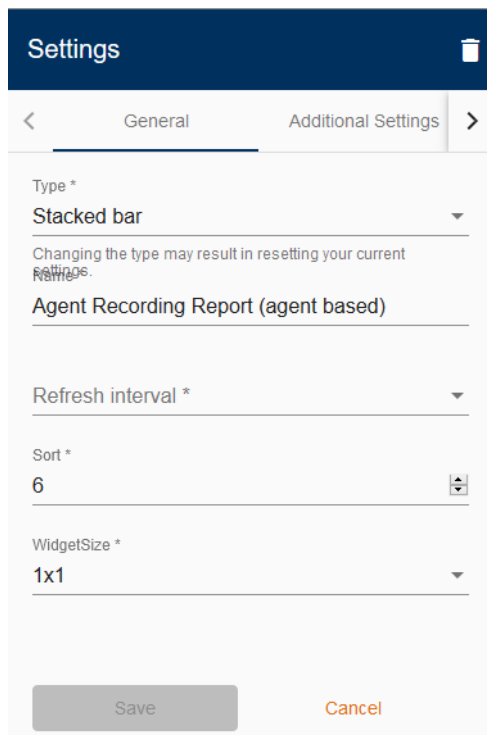


Abb. 25: Detailansicht (Beispiel)


2. Nehmen Sie die gewünschten Einstellungen in den Registerkarten der Widget-Einstellungen, siehe [Kapitel "Widget-Einstellungen", S. 12.](#)
3. Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Eingabe abzubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*

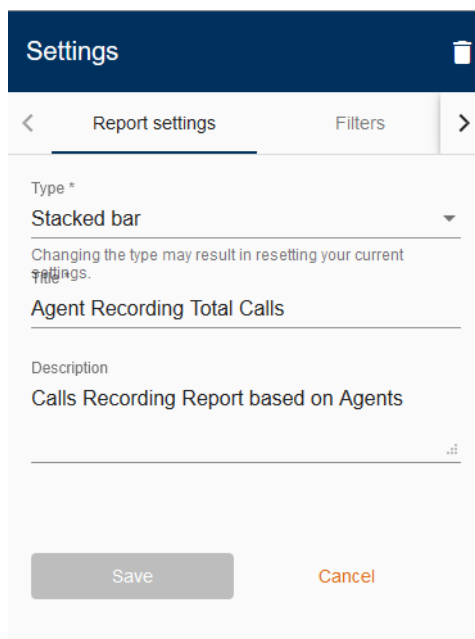
Report konfigurieren

- Wählen Sie im Dashboard ein [Widget](#).
⇒ Die Hauptansicht des Reports erscheint:



Abb. 26: Report konfigurieren

- Klicken Sie auf das Symbol  in der Symbolleiste der Hauptansicht des Reports.
⇒ Die Detailreport-Einstellungen erscheinen:



Settings

< Report settings Filters >

Type *

Stacked bar

Changing the type may result in resetting your current settings.

Agent Recording Total Calls

Description

Calls Recording Report based on Agents

Save Cancel


Abb. 27: Detailansicht (Beispiel)

- Nehmen Sie die gewünschten Einstellungen in den Registerkarten der Detailansicht vor, siehe [Kapitel "Detailreport-Einstellungen", S. 15](#).

4. Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
Um die Änderung abubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*

10

Widget löschen

- Um ein [Widget](#) zu löschen, klicken Sie entweder im Dashboard innerhalb des [Widgets](#) auf das Symbol  oder auf das [Widget](#) selbst.
⇒ Die Detailreport-Einstellungen erscheinen:

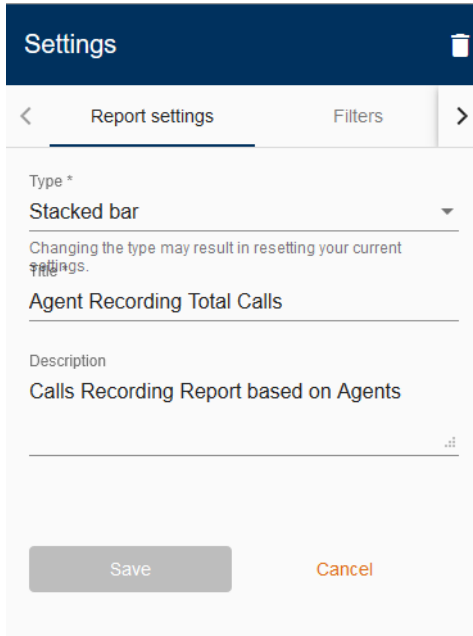



Abb. 28: Detailreport-Einstellungen (Beispiel)

- Klicken Sie auf das Symbol  in der Kopfzeile der Detailreport-Einstellungen.
- Um das [Widget](#) wirklich zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.
- ⇒ Das [Widget](#) wird gelöscht.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Anmeldebildschirm	7
Abb. 2	Single Login	7
Abb. 3	Ihr Passwort ist abgelaufen	8
Abb. 4	Login	8
Abb. 5	Kombinations-Login	9
Abb. 6	Ihr Passwort ist abgelaufen	9
Abb. 7	Login-Fenster	10
Abb. 8	Passwort anfordern	10
Abb. 9	Hauptansicht mit Widgets (Beispiel)	11
Abb. 10	Symbolleiste Dashboard	12
Abb. 11	Detailansicht Widgets	12
Abb. 12	Registerkarte Allgemein	13
Abb. 13	Registerkarte Zusätzliche Einstellungen	14
Abb. 14	Hauptansicht eines einzelnen Reports (Beispiel)	14
Abb. 15	Symbolleiste Report	15
Abb. 16	Detailansicht Report (Beispiel)	15
Abb. 17	Registerkarte Reporteinstellungen	16
Abb. 18	Registerkarte Filter (Beispiel)	17
Abb. 19	Passwort ändern	18
Abb. 20	Sprache ändern	18
Abb. 21	Info aufrufen (Beispiel)	19
Abb. 22	Drucken (Beispiel)	19
Abb. 23	Report-Widget hinzufügen	20
Abb. 24	Widget konfigurieren (Beispiel)	21
Abb. 25	Detailansicht (Beispiel)	21
Abb. 26	Report konfigurieren	22
Abb. 27	Detailansicht (Beispiel)	22
Abb. 28	Detailreport-Einstellungen (Beispiel)	24

Tabellenverzeichnis

Glossar

KPI

Key-Performance-Indikator

URL

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

Widget

Komponente eines grafischen Fenstersystems. Besteht aus einem sichtbaren Fenster und aus einem nicht sichtbaren Objekt, das die Konfiguration der Komponente speichert. Dient der Interaktion mit dem Anwender und der automatisch aktualisierbaren Darstellung von Informationen.