

Neorecording

Was gibt es Neues im August 2021?

The next-generation telephone system



NFON
Cloud Telephone System

Was gibt es Neues im August 2021?

Was gibt es Neues im August 2021?

	BENUTZER	SUPERVISOREN	ADMINISTRATOREN	SUPPORT & PARTNER
POWERplay Web	✓	✓	✓	
REPORTneo		✓	✓	
Neorecording-Portal	✓	✓	✓	
Systemkonfiguration			✓	✓
Integration mit ASC Recording Insight (nur Vereinigtes Königreich)			✓	✓
Audit und Meldungen			✓	✓
Tenant provisioning				✓

Änderungen in POWERplay Web

- Geänderte Anzeige von Benutzereinstellungen und Optionen
- Neue Suchleiste
- Neue Umschalttaste zum Ein- und Ausklappen des Detailbereiches
- Export der Suchergebnisliste als CSV-Datei
- Export von Gesprächsfragmenten
- Export von Gesprächen im MP3-Format

Änderungen in REPORTneo

- Erweiterungen der Benutzeroberfläche
- Verfügbarkeit mehrerer Sprachen
- Neue individuelle Rechte

Änderungen im Neorecording-Portal

- Neu: Live-Abhören von aktiven Aufzeichnungen

Änderungen in der Systemkonfiguration

- Neue Funktionsrechte für REPORTneo

Integration mit ASC Recording Insight (nur Vereinigtes Königreich)

Neorecording

Was gibt es Neues im August 2021?

- Neue Integration

Audit und Meldungen

- Neu: Audit-Meldungen für Downloads mit Download Client
- Neu: Audit-Meldungen für Zeitüberschreitungen von Sitzungen
- Der System-Provider kann Mandanten-Audit-Meldungen konfigurieren

Tenant provisioning

- Neue Standard-Passwortregeln für Neukunden
- Standardanzahl möglicher fehlgeschlagener Anmeldeversuche wird auf 10 gesetzt

Neorecording

Was gibt es Neues im August 2021?

Was gibt es Neues in POWERplay Web?

Geänderte Anzeige von Benutzereinstellungen und Optionen

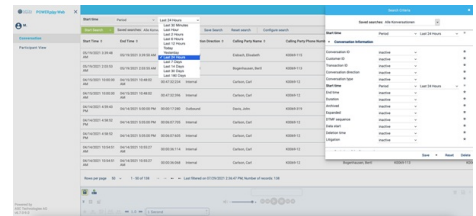
Das Icon für den Zugriff auf Ihre Benutzereinstellungen und Optionen (z. B. Abmelden) befindet sich jetzt auf der rechten Seite des Bildschirms.

Bitte beachten Sie, dass mit der Änderung der Kopfzeile die Benutzeroptionen in der Menüleiste der Anwendung auf der linken Seite des Bildschirms zu finden sind.

Neue Suchleiste

Ihre bevorzugten Suchkriterien werden jetzt über den Suchergebnissen angezeigt.

Eine völlig neue Suchleiste wurde in der Kopfzeile hinzugefügt, oberhalb der Ergebnistabelle, so dass Ihre Parameter als Favoriten für schnelle Suchmöglichkeiten leicht zugänglich sind.



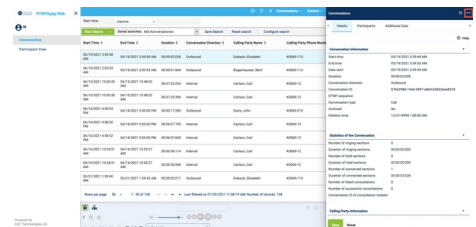
- Wählen Sie Ihre bevorzugten Suchkriterien in der bekannten Standardsuchmaske aus. Sie erscheinen nun in der neuen Suchleiste;
- Suchfilter können einfach in der neuen Suchleiste ausgewählt werden und erscheinen in einem Drop-down-Feld;
- Die erweiterte Suche ist nach wie vor verfügbar.

TIP

Die gewohnten Suchkriterien werden nun auf der rechten Seite des Bildschirms als Pop-up-Fenster angezeigt, anstatt in der Mitte des Bildschirms.

Neue Umschalttaste zum Ein- und Ausklappen des Detailbereichs

Eine neue Umschalttaste (...) wurde hinzugefügt, die Benutzern das Ein- oder Ausklappen des Detailbereiches (Seitenleiste) ermöglicht. Wenn der Benutzer die Detailansicht einklappt, wird sich die Detailansicht nicht automatisch öffnen, sobald eine Aufnahme in der Tabellenansicht ausgewählt wird.



Export der Suchergebnisliste als CSV-Datei

Neorecording



Was gibt es Neues im August 2021?

Eine neue Schaltfläche ermöglicht den Benutzern, die aktuellen Suchergebnisse als CSV-Datei zu exportieren. Der Export ist sowohl in der Konversations- als auch in der Teilnehmeransicht möglich.

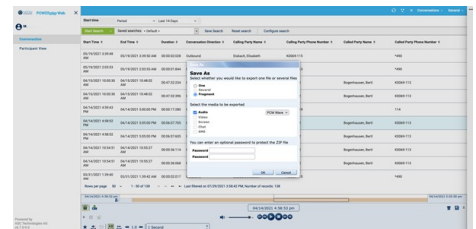


TIP

Die CSV-Datei enthält alle Spalteninformationen und verfügbaren Metadaten.

Export von Gesprächsfragmenten

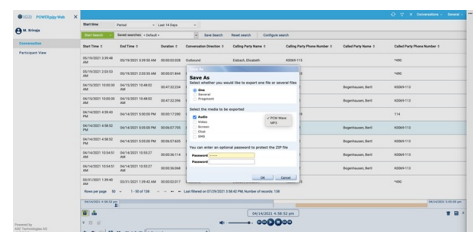
Es ist jetzt möglich, Gesprächsfragmente aus POWERplay Web zu exportieren. Sie müssen zunächst den Teil des Gesprächs auswählen, den Sie exportieren möchten, indem Sie den *AB*-Button im Wiedergabemenü verwenden, und dann auf die Schaltfläche "Speichern" klicken.



Export von Gesprächen im MP3-Format

Neben der bisherigen Exportfunktion im WAV-Format, ist es nun möglich, eine Gesprächsaufnahme im MP3-Format zu exportieren.

Beim Exportieren/Speichern einer Gesprächsaufzeichnung können Sie jetzt im Dialogfeld *Speichern unter* das gewünschte Format auswählen.



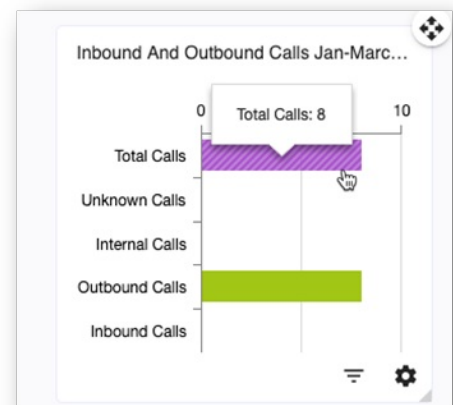
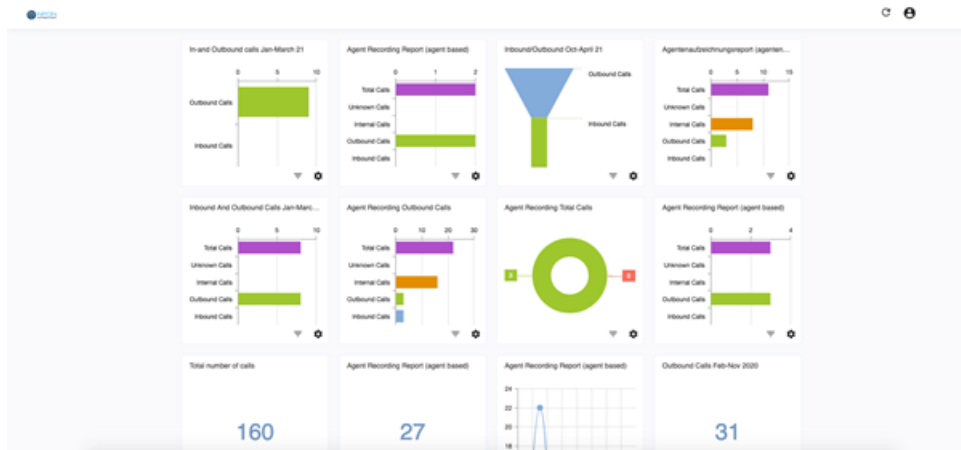
Was gibt es Neues im August 2021?

Was gibt es Neues in REPORTneo

Erweiterungen der Benutzeroberfläche

Das Reporting-Tool REPORTneo wurde verbessert und enthält jetzt neue Funktionen zur besseren Visualisierung:

- Die Art und Weise, wie KPIs in Widgets angezeigt werden, wurde verbessert;
- Ein neues Farbschema wurde eingeführt, um besser zwischen verschiedenen Arten von Anrufen oder Benutzern unterscheiden zu können;
- Es wurde eine separate An-/Abmeldeschaltfläche implementiert. Auf diese Weise kann man direkt auf REPORTneo zugreifen.



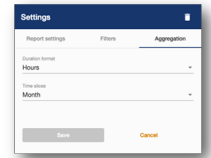
Neorecording

Was gibt es Neues im August 2021?

Es ist nun möglich, die Dauer einzelner Anrufe anzuzeigen.

Gehen Sie dazu auf die Registerkarte *Aggregation* unter *Einstellungen*, um ein Dauerformat wie Sekunden, Minuten oder Stunden auszuwählen.

Außerdem können Sie zwischen verschiedenen Zeitabschnitten wie Jahr, Quartal, Monat, Woche oder Tag wählen.



Verfügbarkeit mehrerer Sprachen

REPORTneo unterstützt nun alle Systemssprachen, die im Neorecording-Portal verfügbar sind. Dies ermöglicht es den Benutzern, die Sprache über das Portal auf jede Sprache zu ändern, die bei der Einrichtung des Systems installiert wurde.

Neue individuelle Rechte

Systemadministratoren können nun festlegen, wer auf REPORTneo zugreifen kann und welche Rechte sie innerhalb der Anwendung haben. Weitere Informationen sind auf der Systemkonfigurationsseite verfügbar.

Was gibt es Neues Neorecording-Portal?

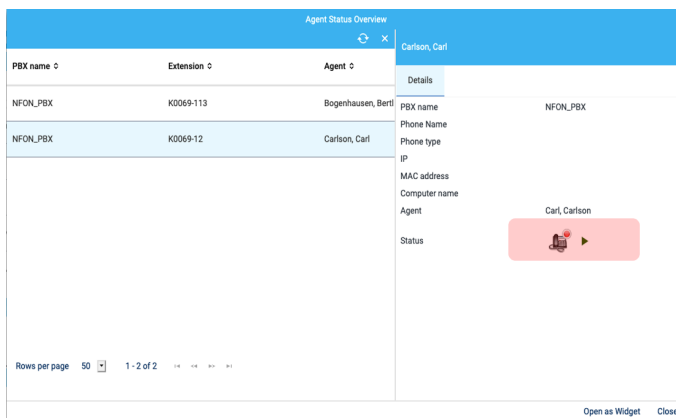
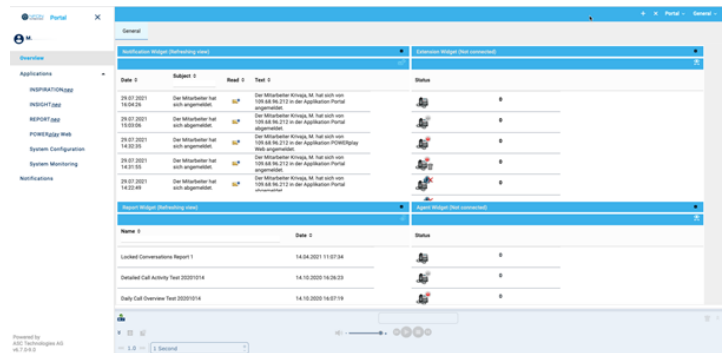
Neu: Live-Abhören von aktiven Aufzeichnungen

Die Funktion des Live-Abhörens ist jetzt im Neorecording-Portal verfügbar.

Diese Funktion bietet Administratoren, Superbenutzern, Supervisoren oder Benutzern mit entsprechenden Rechten die Möglichkeit, aktive Aufzeichnungen bestimmter Nebenstellen oder Agenten anzuhören.

Diese Funktionen können für den Service-Support oder für ein noch besseres Qualitätsmanagement oder für Schulungszwecke genutzt werden.

Klicken sie auf die Nebenstelle eines aktiven Anrufs, um diese Funktion zu verwenden.



Es öffnet sich ein Pop-up-Fenster, und wenn ein Anruf für diese Nebenstelle gerade aufgezeichnet wird, erscheint eine Schaltfläche, mit der Benutzer, die über die entsprechende Berechtigung verfügen, diese Aufzeichnung anhören können, während sie noch aktiv ist (mit einigen Sekunden Verzögerung).

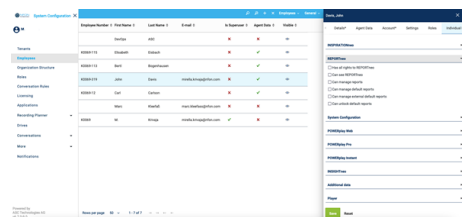
Was gibt es Neues im August 2021?

Was gibt es Neues in der Systemkonfiguration?

Neue Funktionsrechte für REPORTneo

Auf der Registerkarte *Individuelle Funktionsrechte* des Benutzerkonfigurationsbildschirms sowie auf der Registerkarte *Funktionsrechte* des Rollenkonfigurationsbildschirms wurden zusätzliche Funktionsrechte (Berechtigungen) hinzugefügt.

Mit diesem neuen Satz von Berechtigungen kann der Systemadministrator festlegen, welche Benutzer auf REPORTneo zugreifen können und welche Rechte sie innerhalb der Anwendung haben.



Dies gibt den Administratoren die Möglichkeit:

- den Zugriff auf REPORTneo für bestimmte Benutzer zu erlauben oder einzuschränken;
- festzulegen, wer als Benutzer Berichte verwalten kann, die für andere Benutzer mit dem Zugriff auf REPORTneo verfügbar sind.

Neorecording

Was gibt es Neues im August 2021?

Neue Integration mit ASC Recording Insights (nur Vereinigtes Königreich)

Eine neue Integrationsfunktion ist jetzt für Kunden von NFON UK verfügbar, die es ermöglicht, Anrufe zwischen ASC Recording Insights für Microsoft Teams und Neorecording zu übertragen.

Diese neue Integration ermöglicht es, dass Aufzeichnungen entweder:

- von ASC Recording Insights in Neorecording importiert werden, oder
- aus Neorecording in ASC Recording Insights exportiert werden.

Die Übertragung umfasst auch die Metadaten der Aufnahmen sowie das mit allen Aufnahmen verknüpfte Audio.

NOTE

Die Konfiguration dieser Funktion wird vom NFON-Support durchgeführt; hierfür können zusätzliche Gebühren anfallen.

Diese Funktion bietet den Kunden die Möglichkeit, Funktionen des jeweils anderen Systems zu nutzen, wie z.B. Analytics, Reporting, Quality Management etc. oder einfach alle Aufnahmen in einer Umgebung zu haben.

TIP

Übertragene Aufzeichnungen, die keinem Benutzer zugewiesen sind oder bei denen die Zuordnung eines Benutzers/Agenten nicht möglich war, werden einem Standardbenutzer zugewiesen, der während des Einrichtungsprozesses ausgewählt werden muss. Dieser Standardbenutzer könnte zum Beispiel der Administrator oder der Compliance Officer sein.

Neorecording

Was gibt es Neues im August 2021?

Was gibt es Neues bei Audit und Meldungen?

Neu: Audit-Meldungen für Downloads mit Download Client

Audit-Meldungen werden nun während des Downloads der Aufzeichnungen mithilfe von Download Client generiert. Die Informationen umfassen alle heruntergeladenen Dateien und den Benutzer, der den Download ausgeführt hat.

Neu: Audit-Meldungen für Zeitüberschreitungen von Sitzungen

Audit-Meldungen werden jetzt für Zeitüberschreitungen von Sitzungen generiert. Dies passiert dann, wenn das System die Sitzung automatisch beendet, nachdem die Sitzungszeit abgelaufen ist, z. B. wenn ein Benutzer die Abmeldetaste nicht gedrückt hat.

Der System-Provider kann Mandanten-Audit-Meldungen konfigurieren

Die System-Provider können die Audit-Protokolle aller Mandanten in diesem System aktivieren und bearbeiten. Dadurch wird sichergestellt, dass alle relevanten Audit-Meldungen aktiv sind, um eine vollständige Aufzeichnungshistorie für den System Provider und den Mandanten bereitzustellen. Der Standardadministrator des Mandanten ist standardmäßig als Empfänger dieser Benachrichtigungen eingestellt.

Neorecording

Was gibt es Neues im August 2021?

Was gibt es Neues bei Tenant Provisioning?

Neue Standard-Passwortregeln für Neukunden

Die Passwortregeln wurden an die neuesten Sicherheitsrichtlinien angepasst. Bestimmte Standardwerte werden für alle Parameter gesetzt, wenn die Passwortregeln aktiviert sind.

Dies gilt nur für neu angelegte Mandanten auf bestehenden Systemen und für Neuinstallationen. Bestehende Mandanten werden nicht automatisch geändert.

Standardanzahl möglicher fehlgeschlagener Anmeldeversuche wird auf 10 gesetzt

Bisher war die Standardanzahl der Anmeldeversuche innerhalb des Mandantenmoduls 20. Aus Sicherheitsgründen ist die Standardanzahl nun auf 10 gesetzt. Administratoren können die Anzahl ändern und nach eigenen Vorgaben einstellen.