

Dokumentation

OpenScape Office, myReports

Bedienungsanleitung

A31003-P1000-U104-16-19

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.siemens.de/open

SIEMENS

Unser Qualitäts- und Umweltmanagementsystem ist entsprechend den Vorgaben der ISO9001 und ISO14001 implementiert und durch ein externes Zertifizierungsunternehmen zertifiziert.

Copyright © Siemens Enterprise
Communications GmbH & Co. KG 2010
Hofmannstr. 51, D-80200 München

Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG
is a Trademark Licensee of Siemens AG

Sachnummer: A31003-P1000-U104-16-19

Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, welche im konkreten Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen bzw. welche sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Die gewünschten Leistungsmerkmale sind nur dann verbindlich, wenn sie bei Vertragsabschluss ausdrücklich vereinbart werden. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Warenzeichen der Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG.

Alle anderen Marken-, Produkt- und Servicennamen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Inhaber.

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.siemens.de/open

Inhalt

1 Einführung	4
1.1 myReports	4
1.2 Arten von Themen	4
1.3 Darstellungskonventionen	5
1.4 Elemente der Benutzeroberfläche	6
2 Installation und Starten von myReports	8
2.1 Voraussetzungen für myReports	8
2.2 myReports installieren	10
2.3 myReports starten	11
2.4 Benutzer wechseln	12
2.5 Automatische Anmeldung deaktivieren	12
2.6 myReports deinstallieren	12
3 Erste Schritte	14
3.1 Administrator-Kennwort ändern	14
3.2 E-Mail-Konto für Versand konfigurieren	14
4 Berichte	16
4.1 Vordefinierte Berichte	18
4.2 Berichtsvorschau anzeigen	19
4.3 Bericht sofort per E-Mail senden	20
4.4 Bericht hinzufügen	22
4.5 Bericht löschen	22
4.6 Vordefinierte Berichte aktualisieren	23
4.7 Berichts-Designer	23
4.8 Berichts-Designer starten	23
4.9 Online-Hilfe des Berichts-Designers starten	24
5 Zeitpläne	25
5.1 Zeitplan hinzufügen	27
5.2 Details eines Zeitplans anzeigen	29
5.3 Zeitplan bearbeiten	29
5.4 Zeitplan löschen	31
6 Konfiguration	33
6.1 Administrator-Kennwort ändern	34
6.2 Skin-Farben ändern	34
6.3 E-Mail-Konto für Versand konfigurieren	34
6.4 E-Mail-Vorlage konfigurieren (Text)	35
6.5 E-Mail-Vorlage konfigurieren (HTML)	35
6.6 Rufnummern-Präfixe konfigurieren	36
6.7 Serveradresse ändern	36
7 Anhang	37
7.1 Datenbeziehungsmodell	37
Stichwörter	39

1 Einführung

Dieses Dokument richtet sich an Benutzer von myReports und beschreibt die Installation, Konfiguration und Bedienung.

Sie können myReports mit folgenden Kommunikationssystemen nutzen:

- OpenScape Office MX
- HiPath 3000 ab V8

Verwandte Themen

- [myReports](#)
- [Arten von Themen](#)
- [Darstellungskonventionen](#)
- [Elemente der Benutzeroberfläche](#)

1.1 myReports

myReports ist eine Anwendung für die Erstellung von Berichten zu Anrufen, Warteschlangen, Agenten, Performance, Servicelevel und Nachbearbeitungscodes durch Agenten von Contact Center.

myReports bietet folgende Leistungsmerkmale:

- über 80 vordefinierte Berichte
- BIRT RCP Designer zum Definieren eigener Berichte
- zeitgesteuerte Erstellung von Berichten
- Bereitstellung per E-Mail
- Ausgabeformate: Excel, PDF, Word und PostScript

Verwandte Themen

- [Einführung](#)

1.2 Arten von Themen

Die Arten von Themen umfassen Konzepte und Handlungsanweisungen.

Art des Themas	Inhalt	Überschrift
Konzept	Erklärt das "Was".	ohne Verb, z. B. <i>Berichte</i> .
Handlungsanweisung	Beschreibt Anwendungsfälle aufgabenorientiert – "Wie" – und setzt als Vorkenntnis die zugehörigen Konzepte voraus.	mit Verb, z. B. <i>Bericht hinzufügen</i> .

Verwandte Themen

- [Einführung](#)
- [Darstellungskonventionen](#)

1.3 Darstellungskonventionen

Diese Dokumentation verwendet unterschiedliche Mittel zur Darstellung verschiedener Arten von Informationen.

Verwendungszweck	Darstellung	Beispiel
Elemente der Benutzeroberfläche	fett	Klicken Sie auf OK .
Menüfolge	>	Datei > Beenden
Besondere Hervorhebung	fett	Name darf nicht gelöscht werden
Querverweistext	kursiv	Weitere Informationen finden Sie im Themenbereich <i>Netzwerk</i> .
Ausgabe	Schriftart mit fester Laufweite, z. B. Courier	Befehl nicht gefunden.
Eingabe	Schriftart mit fester Laufweite, z. B. Courier	LOCAL als Dateiname eingeben
Tastenkombination	Schriftart mit fester Laufweite, z. B. Courier	<Strg>+<Alt>+<Esc>
Arbeitsschritte und untergeordnete Arbeitsschritte	nummerierte und alphabetische Listen	<ul style="list-style-type: none"> • Richten Sie die DSL-Telefonie-Teilnehmer mit den dazugehörigen Durchwahlrufnummern ein. <ul style="list-style-type: none"> – Klicken Sie auf Hinzufügen. – Geben Sie unter DSL-Telefonie-Teilnehmer den Namen des DSL-Telefonie-Teilnehmers ein.
alternative Arbeitsschritte	Aufzählung	<ul style="list-style-type: none"> • Wenn Sie Beträge ausgeben möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen Beträge statt Einheiten ausgeben. • Wenn Sie Einheiten ausgeben möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen Beträge statt Einheiten ausgeben.

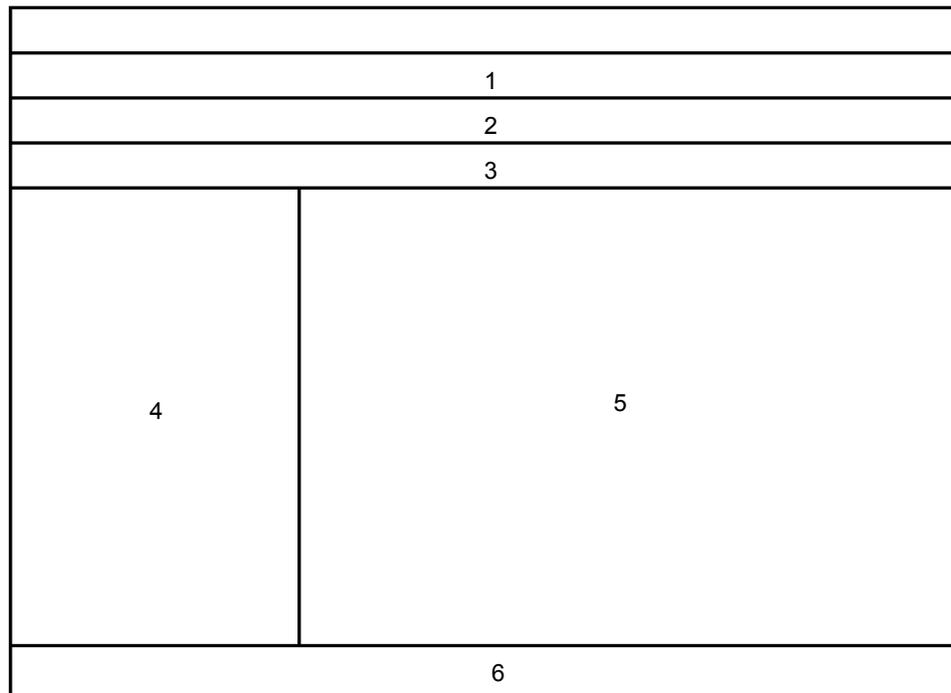
Verwandte Themen

- [Einführung](#)
- [Arten von Themen](#)

1.4 Elemente der Benutzeroberfläche

Die Benutzeroberfläche von myReports besteht aus dem Hauptfenster mit verschiedenen Bereichen.

Das Hauptfenster besteht aus folgenden Elementen:



- Menüleiste (1) mit den Menüs:
 - **Datei**
 - **Design**
 - **Administration**
 - **Hilfe**

Menüpunkte können Sie auch mittels Tastaturkürzel rechts neben dem Menüpunkt aufrufen.
- Infoleiste (2) mit:
 - Name des angemeldeten Benutzers
 - Funktion **Abmelden**
- Funktionsmenü (3) mit den Symbolen:

Symbol	Funktion
	Schedule Manager
	Report Manager
	Meine Zeitpläne
	Berichtsparameter
	Berichts-Designer

- **Berichts-Explorer (4):** nur in Verbindung mit **Schedule Manager** und **Berichtsparameter**
Enthält alle Berichte in einer Baumstruktur, gruppiert nach inhaltlichen Schwerpunkten.
- **Arbeitsbereich (5):**
Im Arbeitsbereich verfügbare Informationen und Aktionen hängen von der gewählten Funktion ab.
- **Statusleiste (6)** mit Informationen über:
 - den Verbindungsstatus zu OpenScape Office MX
 - Datum und Uhrzeit der Anmeldung des aktuellen Benutzers

Tooltips

Tooltips sind kleine Fenster, mittels derer myReports weitere Informationen zu bestimmten Objekten der grafischen Benutzeroberfläche anzeigt, z. B. zu Icons. Ein Tooltip erscheint, wenn Sie den Mauszeiger eine gewisse Zeit auf dem entsprechenden Objekt lassen.

Verwandte Themen

- [Einführung](#)
- [Berichte](#)
- [Berichts-Designer](#)
- [Zeitpläne](#)
- [Skin-Farben ändern](#)

2 Installation und Starten von myReports

Für die Installation von myReports sind bestimmte Hardware- und Software-Voraussetzungen zu erfüllen.

Sprache der Benutzeroberfläche

Die Sprache der Benutzeroberfläche können Sie beim Starten von myReports auswählen.

Kennwort

Das Kennwort gilt sowohl für myReports, myAgent, myPortal und myPortal for Outlook sowie für telefonischen Zugriff auf Ihre Sprachbox. Sie können das Kennwort nicht in myReports ändern, sondern nur in myAgent, myPortal und myPortal for Outlook oder über das Telefonmenü der Sprachbox.

Lizenz

Die Lizenz erlaubt die parallele Installation von myReports für mehrere Benutzer. Zu einem Zeitpunkt kann nur ein Benutzer myReports benutzen.

Wechseln des Benutzers

Sie können den Benutzer wechseln ohne myReports zu beenden.

Verwandte Themen

- [Voraussetzungen für myReports](#)
- [myReports installieren](#)
- [myReports starten](#)
- [Benutzer wechseln](#)
- [Automatische Anmeldung deaktivieren](#)
- [myReports deinstallieren](#)

2.1 Voraussetzungen für myReports

Um myReports zu nutzen muss der Client-PC des Teilnehmers eine geeignete Hardware- und Softwareausstattung haben.

INFO: Beachten Sie bitte unbedingt die Hinweise in der Datei `readme`.

Mindestanforderungen für Clients:

- Betriebssystem:
 - Microsoft Windows XP SP3 (32 bit)
 - Microsoft Windows Vista SP2 (32 bit)
 - Microsoft Windows 7

- Microsoft Windows Server 2003 SP2 (32 bit)
- Webbrowser:
 - Microsoft Internet Explorer Version 6
 - Microsoft Internet Explorer Version 7
 - Microsoft Internet Explorer Version 8 im Kompatibilitätsmodus
 - Mozilla Firefox Version 3
- zusätzliche Software
 - Java 1.6
 - Adobe Reader 9 (für Berichte im PDF-Format)
 - Microsoft Excel (für Berichte im Excel-Format)
 - Microsoft Word (für Berichte im Word-Format)
- Hardware:
 - 2 GHz CPU
 - 512 MB RAM für Microsoft Windows XP SP3 (32 bit)
1 GB RAM für Microsoft Windows Vista SP2 (32 bit) und Microsoft Windows Server 2003 SP2 (32 bit)
 - 100 Mbit/s LAN (1 Gbit/s LAN empfohlen)
 - XGA (1024x768) Bildschirmauflösung

Multiuser PC

Unter Microsoft Windows Vista SP2 (32 bit) mit Multiuser-PC oder Microsoft Windows XP SP3 (32 bit) mit Multiuser-PC kann jeder lokale Benutzer myReports mit seinen individuellen Einstellungen verwenden, wenn der erste lokale Benutzer mit lokalen Administrationsrechten dieses installiert. Nur der erste lokale Benutzer mit lokalen Administrationsrechten kann automatische Updates durchführen.

Microsoft Terminalserver, Citrix-Presentation-Server (nur HiPath 3000)

myReports kann unter den nachfolgend genannten Voraussetzungen in Terminalserver- und Citrix-Presentation-Server-Umgebungen eingesetzt werden. Darüber hinaus sind projektspezifische Freigaben möglich.

INFO: Terminalserver- und Citrix-Presentation-Server-Umgebungen inklusive Hosted Services und virtuelle Umgebungen liegen in der Verantwortung des Kunden.

Software-Voraussetzungen:

- Microsoft Windows Server 2003 SP2 (32 bit) und Microsoft Office 2003 SP3
- Microsoft Windows Server 2003 SP2 (32 bit) und Microsoft Office 2007 SP2

Installationsdateien

Für die Bereitstellung der Installationsdateien an die Benutzer bestehen folgende Möglichkeiten:

- Der Administrator lädt die Installationsdateien aus dem **Download-Center** herunter und stellt diese den Benutzern bereit, z. B. über ein Netzlaufwerk.
- Sie können auf die Installationsdateien direkt zugreifen über Netzlaufwerk verbinden mit \\<IP-Adresse des Kommunikationssystems>\applications (Benutzer: hoome, Kennwort: hoomesw). Die Installationsdateien liegen im Ordner install-myReports.

INFO: Die automatische Verteilung der MSI-Datei über einen Deploymentdienst mit Microsoft Windows Server wird nicht unterstützt.

Verwandte Themen

- [Installation und Starten von myReports](#)
- [myReports installieren](#)

2.2 myReports installieren

- Voraussetzungen:**
- Ihr PC erfüllt die [Voraussetzungen für myReports](#).
 - Ihr Windows-Benutzerkonto verfügt über lokale Administrationsrechte für die Installation.
 - Der Administrator Ihres Kommunikationssystems hat Ihnen die Installationsdatei zur Verfügung gestellt.

INFO: Beachten Sie bitte unbedingt die Hinweise in der Datei readme.

- Schritt für Schritt:**
1. Führen Sie die Installationsdatei aus.
 2. Wenn das Fenster **Benutzerkontensteuerung** angezeigt wird mit der Meldung *Ein nicht identifiziertes Programm möchte auf den Computer zugreifen.*, klicken Sie auf **Zulassen**.
 3. Folgen Sie den Anweisungen zur Installation.

Nächste Schritte: Aktivieren Sie die Lizenz für myReports.

Verwandte Themen

- [Installation und Starten von myReports](#)
- [Voraussetzungen für myReports](#)
- [myReports starten](#)
- [myReports deinstallieren](#)

2.3 myReports starten

- Voraussetzungen:**
- Sie sind Supervisor von Call Center.
 - myReports ist an Ihrem PC installiert.
 - Die Lizenz für myReports ist aktiviert.
 - myReports ist von keinem Benutzer gestartet.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **Start > Programme > myReports**.
 2. Geben Sie im Anmeldefenster **Benutzername** : ein. Das ist üblicherweise Ihre Rufnummer. Bei Fragen wenden Sie sich an den Administrator Ihres Kommunikationssystems.
 3. Geben Sie Ihr **Kennwort** : ein. Bei der ersten Anmeldung ist Ihr Kennwort standardmäßig 1234. Anderenfalls wenden Sie sich an den Administrator Ihres Kommunikationssystems.
 4. Wenn Sie myReports künftig mit automatischer Anmeldung nutzen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kennwort speichern**. Das Anmeldefenster wird dann künftig nicht mehr angezeigt. Sie können diese Option jederzeit ändern.

HINWEIS: Verwenden Sie die automatische Anmeldung nur, wenn Sie ausschließen können, dass weitere Personen Zugriff zu Ihrem Windows-Benutzerkonto haben. Anderenfalls könnten diese z. B. auf Ihre Sprach- und Faxnachrichten zugreifen oder Ihre Rufnummer zu Ihren Lasten zu kostenpflichtigen externen Zielen umleiten.

5. Wenn im Feld **Server-IP** die IP-Adresse des Kommunikationssystems noch nicht vorhanden ist, geben Sie diese ein.
6. Wählen Sie in der Aufklappliste die gewünschte **Sprache** für die Benutzeroberfläche.
7. Klicken Sie auf **Anmelden**.

Nächste Schritte: Ändern Sie nach dem ersten Start von myReports Ihr Kennwort.

Verwandte Themen

- [Installation und Starten von myReports](#)
- [myReports installieren](#)
- [Benutzer wechseln](#)
- [Automatische Anmeldung deaktivieren](#)

2.4 Benutzer wechseln

- Voraussetzungen:** • Ein Benutzer hat myReports gestartet.
- Schritt für Schritt:** 1. Klicken Sie in der Infoleiste auf **Abmelden**.
- Nächste Schritte:** Melden Sie sich an, siehe [myReports starten](#) ab Schritt 2.

Verwandte Themen

- [Installation und Starten von myReports](#)
- [myReports starten](#)
- [Automatische Anmeldung deaktivieren](#)

2.5 Automatische Anmeldung deaktivieren

- Voraussetzungen:** • Ein Benutzer hat myReports gestartet.
- Schritt für Schritt:** 1. Klicken Sie in der Infoleiste auf **Abmelden**.
- Nächste Schritte:** Melden Sie sich an, siehe [myReports starten](#) ab Schritt 2.

Verwandte Themen

- [Installation und Starten von myReports](#)
- [myReports starten](#)
- [Benutzer wechseln](#)

2.6 myReports deinstallieren

- Schritt für Schritt:** 1. Schließen Sie myReports.

INFO: Beachten Sie bitte unbedingt die Hinweise in der Datei `readme`.

2. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Windows XP: Klicken Sie in der **Systemsteuerung** auf **Software**.
 - Windows Vista: Klicken Sie in der **Systemsteuerung** auf **Programme und Funktionen**.
3. Klicken Sie im Kontextmenü des Eintrags **myReports** auf **Deinstallieren**.
4. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
5. Klicken Sie im Fenster **myReports Uninstall** auf **Ja**.

6. Wenn eine Meldung zum Löschen gemeinsam benutzter Dateien angezeigt wird, klicken Sie auf **No to all**.

Verwandte Themen

- [Installation und Starten von myReports](#)
- [myReports installieren](#)

3 Erste Schritte

Erste Schritte beschreibt die gleich zu Beginn empfohlenen Tätigkeiten.

Konfiguration des E-Mail-Kontos für den Versand

Damit myReports Berichte per E-Mail bereitstellen kann, müssen Sie den Zugriff auf ein bestehendes E-Mail-Konto konfigurieren.

Verwandte Themen

- [Administrator-Kennwort ändern](#)
- [E-Mail-Konto für Versand konfigurieren](#)

3.1 Administrator-Kennwort ändern

- Voraussetzungen:**
- Das Administrator-Kennwort von myReports ist Ihnen bekannt.
- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **Administration > Management**.
 2. Geben Sie im Feld **Bitte geben Sie das Kennwort ein** : das Administrator-Kennwort ein.
 3. Geben Sie in den Feldern **Administrator-Kennwort** : und **Kennwort erneut eingeben** : das neue Administrator-Kennwort ein.
 4. Klicken Sie auf **Sichern**.

Verwandte Themen

- [Erste Schritte](#)

3.2 E-Mail-Konto für Versand konfigurieren

- Voraussetzungen:**
- Das Administrator-Kennwort von myReports ist Ihnen bekannt.
 - Die Anmeldedaten eines E-Mail-Kontos, das myReports für den Versand benutzen kann, liegen Ihnen vor.
- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **Administration > E-Mail-Einrichtung**.
 2. Geben Sie im Feld **E-Mail-Host** : den Servernamen oder die IP-Adresse des E-Mail-Servers ein.
 3. Geben Sie im Feld **E-Mail-Benutzer** : den Benutzernamen des E-Mail-Kontos ein.
 4. Geben Sie im Feld **E-Mail-Kennwort** : das Kennwort des E-Mail-Kontos ein.
 5. Geben Sie im Feld **E-Mail von** : die E-Mail-Adresse ein, die als Absender erscheinen soll.
 6. Geben Sie im Feld **E-Mail-Antwort an**: die E-Mail-Adresse ein, die als Antwort-Adresse erscheinen soll.

7. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
8. Geben Sie das Administrator-Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**.
9. Klicken Sie auf **Sichern**.

Verwandte Themen

- [Erste Schritte](#)

4 Berichte

Mit myReports können Sie über 80 vordefinierte Berichte zu Anrufen, Warteschlangen, Agenten, Performance, Servicelevel und Nachbearbeitungscode erstellen sowie eigene Berichte definieren und erstellen.

Es wird empfohlen, Berichte mit nicht mehr als 100 Seiten zu erstellen. Schränken Sie gegebenenfalls den Zeitraum des Berichts entsprechend ein.

Sprache

Berichte werden in der Sprache der Benutzeroberfläche von myReports erstellt.

Berichtsparameter

Bei der Berichtsvorschau, beim sofortigen Versand per E-Mail sowie bei der Verwendung eines Berichts in einem Zeitplan können Sie je nach Bericht dessen Inhalt durch einige der folgenden Berichtsparameter näher bestimmen:

- **Datum von :**
Startdatum des für den Bericht relevanten Zeitraums.
- **Datum bis :**
Enddatum des für den Bericht relevanten Zeitraums.
- **Von Zeit :**
Startuhrzeit des für den Bericht relevanten Zeitraums.
- **Zu Zeit :**
Enduhrzeit des für den Bericht relevanten Zeitraums.
- **Name der Warteschlange**
Für den Bericht relevante Warteschlange.
- **Agent/Benutzer**
Für den Bericht relevanter Agent.
- **Nachbearbeitungsbeschreibung**
Für den Bericht relevanter Nachbearbeitungscode.
- **Nachbearbeitungsgruppe**
Für den Bericht relevante Nachbearbeitungsgruppe.
- **Nur zu den Geschäftszeiten**
Diese Option berücksichtigt nur die in OpenScape Office konfigurierten Geschäftszeiten.
- **Tagesbericht**
Diese Option gruppiert das Berichtsergebnis tageweise.

Ausgabeformate

Sie können bei der Berichtsvorschau und beim E-Mail-Versand eines Berichts eines der folgenden Ausgabeformate wählen:

- Excel
- PDF
- Word

- PostScript

Berichts-Designer

Der **Berichts-Designer** dient zum Definieren und Ändern neuer Berichte.

Report Manager

Der **Report Manager** dient zur Verwaltung der Berichte und zeigt eine Liste aller Berichte mit folgenden Details:

- **ID**
- **Berichtname**
- **Berichtgruppe**

Sie können die Berichte nach einer Spalte alphanumerisch auf- oder absteigend sortieren. Der **Report Manager** enthält außerdem eine Aufklappliste für die Auswahl der angezeigten Berichtgruppe(n), eine Anzeige der Anzahl der Berichte sowie folgende Symbole:

Symbol	Funktion
	Aktualisieren
	Löschen
	Datei auswählen
	Hinzufügen

Berichtsvorschau

Sie können zu einem Bericht eine Berichtsvorschau in einem der Ausgabeformate erstellen und entweder speichern oder gleich mit der entsprechenden Anwendung öffnen.

Sofortiger Versand per E-Mail

Sie können jederzeit einen Bericht als Anlage per E-Mail an einen beliebigen Empfänger senden. Der Betreff der E-Mail beginnt stets mit Ihrem Nachnamen und Ihrer E-Mail-Adresse im Kommunikationssystem. Sie können dem Betreff zusätzlichen Text hinzufügen.

Verwandte Themen

- [Vordefinierte Berichte](#)
- [Berichtsvorschau anzeigen](#)
- [Bericht sofort per E-Mail senden](#)
- [Bericht hinzufügen](#)
- [Bericht löschen](#)
- [Vordefinierte Berichte aktualisieren](#)
- [Berichts-Designer](#)
- [Berichts-Designer starten](#)
- [Online-Hilfe des Berichts-Designers starten](#)
- [Elemente der Benutzeroberfläche](#)
- [Zeitpläne](#)

4.1 Vordefinierte Berichte

myReports enthält über 80 vordefinierte Berichte.

Die vordefinierten Berichte sind im Berichts-Explorer in folgende Gruppen gegliedert:

- **Agenten-Aktivität**
- **Agenten**
- **Call-Geschichte**
- **Calls**
- **Andere**
- **Leistung**
- **Warteschlangen**
- **Benutzer Erreichbarkeitsstatus**
- **Wrap-up-Codes**

INFO: Sie können die vordefinierten Berichte nicht ändern. Sie können jedoch die Datei eines vordefinierten Berichts unter einem anderen Namen kopieren, den kopierten Bericht mit dem Berichts-Designer ändern und anschließend hinzufügen.

Aktualisierung der vordefinierten Berichte

Eine aktualisierte Version von OpenScape Office könnte neue vordefinierte Berichte enthalten. Nach dem Aktualisieren der vordefinierten Berichte sind auch die neuen Berichte mit myReports nutzbar.

INFO: Beim Aktualisieren der vordefinierten Berichte werden die Zeitpläne aller Benutzer gelöscht.

Verwandte Themen

- [Berichte](#)
- [Vordefinierte Berichte aktualisieren](#)

4.2 Berichtsvorschau anzeigen

Voraussetzungen: • Rufnummern-Präfixe sind konfiguriert.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **Schedule Manager**.
 2. Klicken Sie im Berichts-Explorer in der entsprechenden Berichtgruppe auf den gewünschten Bericht.
 3. Falls für diesen Bericht zutreffend: Geben Sie in **Datum von** : das Startdatum des für den Bericht relevanten Zeitraums im Format MM/TT/JJJJ ein oder klicken Sie auf das nebenstehende Kalender-Symbol und wählen Sie das gewünschte Startdatum im Kalender.
 4. Falls für diesen Bericht zutreffend: Geben Sie in **Datum bis** : das Endedatum des für den Bericht relevanten Zeitraums im Format MM/TT/JJJJ ein oder klicken Sie auf das nebenstehende Kalender-Symbol und wählen Sie das gewünschte Endedatum im Kalender.
 5. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie im Listenfeld **Von Zeit** : die Startuhrzeit des für den Bericht relevanten Zeitraums.
 6. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie im Listenfeld **Zu Zeit** : die Enduhrzeit des für den Bericht relevanten Zeitraums.
 7. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie in der Aufklappliste **Name der Warteschlange** die betreffende Warteschlange.
 8. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie in der Aufklappliste **Agent** den betreffenden Agenten.
 9. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie in der Aufklappliste **Nachbearbeitungsbeschreibung** den betreffenden Nachbearbeitungscode.
 10. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie in der Aufklappliste **Nachbearbeitungsgruppe** die betreffende Nachbearbeitungsgruppe.
 11. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

Berichte

Bericht sofort per E-Mail senden

- Wenn Sie nur die Geschäftszeiten berücksichtigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur zu den Geschäftszeiten**.
 - Wenn Sie alle Tageszeiten berücksichtigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur zu den Geschäftszeiten**.
- 12.** Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
- Wenn Sie das Berichtsergebnis tageweise gruppieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Tagesbericht**.
 - Wenn Sie das Berichtsergebnis nicht tageweise gruppieren möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Tagesbericht**.
- 13.** Klicken Sie auf **OK** und anschließend auf **OK**.
- 14.** Wählen Sie in der Aufklappliste **Format** eine der folgenden Möglichkeiten:
- **PDF**
 - **PostScript**
 - **XLS** (Excel)
 - **DOC** (Word)
- 15.** Klicken Sie auf das Symbol **Berichtsvorschau anzeigen**.

Verwandte Themen

- [Berichte](#)
- [Rufnummern-Präfixe konfigurieren](#)

4.3 Bericht sofort per E-Mail senden

- Voraussetzungen:**
- Ein E-Mail-Konto für den Versand ist konfiguriert.
 - Ihre E-Mail-Adresse ist im Kommunikationssystem konfiguriert.
 - Rufnummern-Präfixe sind konfiguriert.
- Schritt für Schritt:**
- 1.** Klicken Sie auf **Schedule Manager**.
 - 2.** Klicken Sie im Berichts-Explorer in der entsprechenden Berichtgruppe auf den gewünschten Bericht.
 - 3.** Falls für diesen Bericht zutreffend: Geben Sie in **Datum von** : das Startdatum des für den Bericht relevanten Zeitraums im Format MM//TT/JJJJ ein oder klicken Sie auf das nebenstehende Kalender-Symbol und wählen Sie das gewünschte Startdatum im Kalender.
 - 4.** Falls für diesen Bericht zutreffend: Geben Sie in **Datum bis** : das Endedatum des für den Bericht relevanten Zeitraums im Format MM//TT/JJJJ ein oder klicken Sie auf das nebenstehende Kalender-Symbol und wählen Sie das gewünschte Endedatum im Kalender.
 - 5.** Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie im Listenfeld **Von Zeit** : die Startuhrzeit des für den Bericht relevanten Zeitraums.

6. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie im Listenfeld **Zu Zeit** : die Endeuhrzeit des für den Bericht relevanten Zeitraums.
7. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie in der Aufklappliste **Name der Warteschlange** die betreffende Warteschlange.
8. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie in der Aufklappliste **Agent** den betreffenden Agenten.
9. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie in der Aufklappliste **Nachbearbeitungsbeschreibung** den betreffenden Nachbearbeitungscode.
10. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie in der Aufklappliste **Nachbearbeitungsgruppe** die betreffende Nachbearbeitungsgruppe.
11. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie nur die Geschäftszeiten berücksichtigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur zu den Geschäftszeiten**.
 - Wenn Sie alle Tageszeiten berücksichtigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur zu den Geschäftszeiten**.
12. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie das Berichtsergebnis tageweise gruppieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Tagesbericht**.
 - Wenn Sie das Berichtsergebnis nicht tageweise gruppieren möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Tagesbericht**.
13. Klicken Sie auf **OK** und anschließend auf **OK**.
14. Wählen Sie in der Aufklappliste **Format** eine der folgenden Möglichkeiten:
 - **PDF**
 - **PostScript**
 - **XLS** (Excel)
 - **DOC** (Word)
15. Klicken Sie auf das Symbol **Angehängte Berichtsdatei wird gesendet**.
16. Geben Sie im Feld **An** : die E-Mail-Adresse des gewünschten Empfängers ein.
17. Geben Sie **Betreff** : für die E-Mail ein.
18. Geben Sie im Feld **Nachricht** : den Nachrichtentext für die E-Mail ein.
19. Klicken Sie auf **Senden** und anschließend auf **OK**.

Verwandte Themen

- [Berichte](#)
- [E-Mail-Konto für Versand konfigurieren](#)
- [Rufnummern-Präfixe konfigurieren](#)

4.4 Bericht hinzufügen

Voraussetzungen:

- Sie haben im **Berichts-Designer** einen neuen Bericht definiert und als Datei vom Typ **.rptdesign** gespeichert.

Schritt für Schritt:

1. Klicken Sie auf **Report Manager**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Datei auswählen**.
3. Wählen Sie im Fenster **Öffnen** einen Ordner und die gewünschte Datei und klicken Sie auf **Öffnen**.
4. Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie den Bericht in einer bestehenden Berichtgruppe speichern möchten, wählen Sie in der Aufklappliste die gewünschte Berichtgruppe.
 - Wenn Sie den Bericht in einer neuen Berichtgruppe speichern möchten, wählen Sie in der Aufklappliste den Eintrag **Neue Berichtgruppe** und ersetzen Sie in der Aufklappliste den Eintrag **Neue Berichtgruppe** mit dem Namen der gewünschten Berichtgruppe.
5. Klicken Sie auf das Plus-Symbol.

Verwandte Themen

- [Berichte](#)
- [Bericht löschen](#)

4.5 Bericht löschen

Voraussetzungen:

- Sie sind mit dem Benutzernamen an myReports angemeldet, unter dem der Bericht hinzugefügt wurde.
- Der Bericht ist in keinem Zeitplan enthalten.

Schritt für Schritt:

1. Klicken Sie auf **Report Manager**.
2. Wählen Sie in der Aufklappliste für die Berichtgruppe die gewünschte Berichtgruppe.
3. Klicken Sie in der Liste der Berichte in die Zeile mit dem entsprechenden **Berichtsname**.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Löschen** und anschließend auf **OK**.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Themen

- [Berichte](#)
- [Bericht hinzufügen](#)

4.6 Vordefinierte Berichte aktualisieren

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **Administration > Default Reports**.
 2. Geben Sie das Administrator-Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**.

INFO: Die Zeitpläne aller Benutzer werden gelöscht.

3. Klicken Sie zur Bestätigung auf **OK**.

Nächste Schritte: myReports beendet sich automatisch und startet neu.

Verwandte Themen

- [Berichte](#)
- [Vordefinierte Berichte](#)

4.7 Berichts-Designer

Der in myReports enthaltene Berichts-Designer ermöglicht die Definition eigener Berichte zu Anrufen, Warteschlangen, Agenten, Performance, Servicelevel und Nachbearbeitungscode von Contact Center.

Der Berichts-Designer ist eine separat startende Anwendung (BIRT RCP Designer) und enthält eine eigene Online-Hilfe.

Verwandte Themen

- [Berichte](#)
- [Elemente der Benutzeroberfläche](#)
- [Datenbeziehungsmodell](#)
- [Berichts-Designer starten](#)
- [Online-Hilfe des Berichts-Designers starten](#)

4.8 Berichts-Designer starten

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **Berichts-Designer**.

Verwandte Themen

- [Berichte](#)
- [Berichts-Designer](#)

4.9 Online-Hilfe des Berichts-Designers starten

Voraussetzungen: • Sie haben den Berichts-Designer gestartet.

Schritt für Schritt: 1. Klicken Sie im Berichts-Designer auf **Help > Help Contents**.

INFO: Um sich mit dem Berichts-Designer vertraut zu machen, empfiehlt sich der Abschnitt **BIRT Report Developer Guide > Field Guide to BIRT > Learning the Basics**.

Verwandte Themen

- [Berichte](#)
- [Berichts-Designer](#)

5 Zeitpläne

Ein Zeitplan legt das zeitgesteuerte Erstellen eines bestimmten Berichts fest.

Name des Zeitplans

Der Name eines Zeitplans besteht aus dem Namen des enthaltenen Berichts gefolgt von der ID des Zeitplans.

Berichtsparameter

Je nach Bericht können Sie dessen Inhalt durch Berichtsparameter näher bestimmen.

Zeitraum der Ausführung

Sie können folgende Zeitpunkte für die Ausführung des Zeitplans konfigurieren:

- **Startdatum**
Der Zeitplan wird ab dem Startdatum ausgeführt.
- **Enddatum**
Die Ausführung des Zeitplans wird bis zum Erreichen des Enddatums im konfigurierten Intervall wiederholt.
- **Uhrzeit**
Der Zeitplan wird um diese Uhrzeit zum ersten Mal ausgeführt.

Falls zur selben Uhrzeit mehrere Zeitpläne ausgeführt werden sollen, werden die entsprechenden Berichte aus Performancegründen jeweils im Abstand von einer Minute erstellt. Der Inhalt der Berichte ist davon unberührt.

Bereitstellung per E-Mail

Zeitgesteuerte Berichte werden an Ihre E-Mail-Adresse gesendet. Hierfür muss sowohl ein E-Mail-Konto für den Versand konfiguriert sein als auch im Kommunikationssystem Ihre E-Mail-Adresse für den Empfang.

Wiederholung

Sie können für das Ausführen des Zeitplans folgende Arten der Wiederholung konfigurieren, basierend auf dem ersten Ausführungszeitpunkt zur angegebenen Uhrzeit:

- stündlich
- täglich
- alle n Tage
- wöchentlich
- alle n Wochen
- monatlich
- alle n Monate
- jährlich

Schedule Manager

Der **Schedule Manager** dient zum Erstellen von Zeitplänen. Der **Schedule Manager** enthält folgende Symbole:

Symbol	Funktion
	Zeitplan löschen
	Zeitplan bearbeiten
	Zeitplan speichern
	Berichtsvorschau anzeigen
	Angehängte Berichtsdatei wird gesendet

Meine Zeitpläne

Meine Zeitpläne dient zur Verwaltung Ihrer eigenen Zeitpläne und zeigt eine Liste mit folgenden Details:

- **ID**
- **Name des Zeitplans**
Sie können nur Ihre eigenen Zeitpläne sehen.
- **Startzeitplan**
Beginn des Zeitraums, in dem der Zeitplan ausgeführt wird.
- **Endezeitplan**
Ende des Zeitraums, in dem der Zeitplan ausgeführt wird.
- **Wiederholung**
Art und Intervall der Wiederholung.

Sie können die Zeitpläne nach einer Spalte alphanumerisch auf- oder absteigend sortieren. **Meine Zeitpläne** enthält außerdem folgende Symbole:

Symbol	Funktion
	Zeitplan löschen
	Zeitplan bearbeiten
	Details anzeigen Zeigt zusätzlich folgende Informationen an: <ul style="list-style-type: none"> • Uhrzeit für die erste Ausführung • Ausgabeformat • falls zutreffend: E-Mail-Adresse des Empfängers • falls zutreffend: weitere Details zur Wiederholung

Verwandte Themen

- [Zeitplan hinzufügen](#)
- [Details eines Zeitplans anzeigen](#)
- [Zeitplan bearbeiten](#)
- [Zeitplan löschen](#)
- [Elemente der Benutzeroberfläche](#)
- [Berichte](#)

5.1 Zeitplan hinzufügen

- Voraussetzungen:**
- Ein E-Mail-Konto für den Versand ist konfiguriert.
 - Ihre E-Mail-Adresse ist im Kommunikationssystem konfiguriert.
 - Eine E-Mail-Vorlage ist konfiguriert.
 - Rufnummern-Präfixe sind konfiguriert.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **Schedule Manager**.
 2. Klicken Sie im Berichts-Explorer in der entsprechenden Berichtgruppe auf den gewünschten Bericht.
 3. Falls für diesen Bericht zutreffend: Geben Sie in **Datum von** : das Startdatum des für den Bericht relevanten Zeitraums im Format MM/TT/JJJJ ein oder klicken Sie auf das nebenstehende Kalender-Symbol und wählen Sie das gewünschte Startdatum im Kalender.
 4. Falls für diesen Bericht zutreffend: Geben Sie in **Datum bis** : das Endedatum des für den Bericht relevanten Zeitraums im Format MM/TT/JJJJ ein oder klicken Sie auf das nebenstehende Kalender-Symbol und wählen Sie das gewünschte Endedatum im Kalender.
 5. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie im Listenfeld **Von Zeit** : die Startuhrzeit des für den Bericht relevanten Zeitraums.

6. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie im Listenfeld **Zu Zeit** : die Endeuhrzeit des für den Bericht relevanten Zeitraums.
7. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie in der Aufklappliste **Name der Warteschlange** die betreffende Warteschlange.
8. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie in der Aufklappliste **Agent** den betreffenden Agenten.
9. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie in der Aufklappliste **Nachbearbeitungsbeschreibung** den betreffenden Nachbearbeitungscode.
10. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie in der Aufklappliste **Nachbearbeitungsgruppe** die betreffende Nachbearbeitungsgruppe.
11. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie nur die Geschäftszeiten berücksichtigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur zu den Geschäftszeiten**.
 - Wenn Sie alle Tageszeiten berücksichtigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur zu den Geschäftszeiten**.
12. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie das Berichtsergebnis tageweise gruppieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Tagesbericht**.
 - Wenn Sie das Berichtsergebnis nicht tageweise gruppieren möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Tagesbericht**.
13. Klicken Sie auf **OK** und anschließend auf **OK**.
14. Geben Sie im Feld **Startzeitplan** das Startdatum für die Ausführung des Zeitplans im Format MM//TT/JJJJ ein oder klicken Sie auf das nebenstehende Kalender-Symbol und wählen Sie das gewünschte Startdatum im Kalender.
15. Geben Sie im Feld **Endezeitplan** das Endedatum für die Ausführung des Zeitplans im Format MM//TT/JJJJ ein oder klicken Sie auf das nebenstehende Kalender-Symbol und wählen Sie das gewünschte Startdatum im Kalender.
16. Wählen Sie im Listenfeld **Diese geplante Aufgabe ausführen um** die Uhrzeit für die Ausführung des Zeitplans.
17. Wählen Sie in der Aufklappliste **Format** eine der folgenden Möglichkeiten:
 - **PDF**
 - **PostScript**
 - **XLS** (Excel)
 - **DOC** (Word)
18. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Wiederholung**.
19. Wählen Sie für das Intervall der Wiederholung eine der folgenden Möglichkeiten sowie weitere Details, falls erforderlich:

- **Stündliche Wiederholung**
 - **Jeden Tag**
 - **Wöchentliche Wiederholung**
 - **Monatliche Wiederholung**
 - **Jährliche Wiederholung**
20. Wählen Sie in der Aufklappliste **Zeitpläne für ausgewählten Bericht**: den Eintrag **[New Schedule]**.
 21. Klicken Sie auf das Speichern-Symbol.
 22. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Zeitpläne](#)
- [Details eines Zeitplans anzeigen](#)
- [Zeitplan bearbeiten](#)
- [Zeitplan löschen](#)
- [E-Mail-Konto für Versand konfigurieren](#)
- [E-Mail-Vorlage konfigurieren \(Text\)](#)
- [Rufnummern-Präfixe konfigurieren](#)

5.2 Details eines Zeitplans anzeigen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **Meine Zeitpläne**.
 2. Wählen Sie in der Aufklappliste die entsprechende Berichtgruppe oder den Eintrag (**Alle Berichte**).
 3. Klicken Sie auf den entsprechenden Zeitplan.
 4. Klicken Sie auf das Symbol **Details anzeigen**.
 5. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Themen

- [Zeitpläne](#)
- [Zeitplan hinzufügen](#)
- [Zeitplan bearbeiten](#)
- [Zeitplan löschen](#)

5.3 Zeitplan bearbeiten

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **Meine Zeitpläne**.
 2. Wählen Sie in der Aufklappliste die entsprechende Berichtgruppe oder den Eintrag (**Alle Berichte**).

3. Klicken Sie auf den entsprechenden Zeitplan.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Zeitplan bearbeiten**.
5. Klicken Sie im Funktionsmenü auf **Berichtsparameter**.
6. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wenn Sie das Startdatum ändern möchten, geben Sie in **Datum von** : das Startdatum des für den Bericht relevanten Zeitraums im Format MM//TT/JJJJ ein oder klicken Sie auf das nebenstehende Kalender-Symbol und wählen Sie das gewünschte Startdatum im Kalender.
7. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wenn Sie das Endedatum ändern möchten, geben Sie in **Datum bis** : das Endedatum des für den Bericht relevanten Zeitraums im Format MM//TT/JJJJ ein oder klicken Sie auf das nebenstehende Kalender-Symbol und wählen Sie das gewünschte Endedatum im Kalender.
8. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wenn Sie die Startuhrzeit ändern möchten, wählen Sie im Listenfeld **Von Zeit** : die Startuhrzeit des für den Bericht relevanten Zeitraums.
9. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wenn Sie die Enduhrzeit ändern möchten, wählen Sie im Listenfeld **Zu Zeit** : die Enduhrzeit des für den Bericht relevanten Zeitraums.
10. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wenn Sie die Warteschlange ändern möchten, wählen Sie in der Aufklappliste **Name der Warteschlange** die betreffende Warteschlange.
11. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wenn Sie den Agenten ändern möchten, wählen Sie in der Aufklappliste **Agent** den betreffenden Agenten.
12. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wenn Sie die Nachbearbeitungsbeschreibung ändern möchten, wählen Sie in der Aufklappliste **Nachbearbeitungsbeschreibung** den betreffenden Nachbearbeitungscode.
13. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wenn Sie die Nachbearbeitungsgruppe ändern möchten, wählen Sie in der Aufklappliste **Nachbearbeitungsgruppe** die betreffende Nachbearbeitungsgruppe.
14. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie nur die Geschäftszeiten berücksichtigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur zu den Geschäftszeiten**.
 - Wenn Sie alle Tageszeiten berücksichtigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur zu den Geschäftszeiten**.
15. Falls für diesen Bericht zutreffend: Wählen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:
 - Wenn Sie das Berichtsergebnis tageweise gruppieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Tagesbericht**.
 - Wenn Sie das Berichtsergebnis nicht tageweise gruppieren möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Tagesbericht**.

16. Klicken Sie auf **OK** und anschließend auf **OK**.
17. Wenn Sie das Startdatum ändern möchten, geben Sie im Feld **Startzeitplan** das Startdatum für die Ausführung des Zeitplans im Format MM//TT/JJJJ ein oder klicken Sie auf das nebenstehende Kalender-Symbol und wählen Sie das gewünschte Startdatum im Kalender.
18. Wenn Sie das Startdatum ändern möchten, geben Sie im Feld **Endezeitplan** das Endedatum für die Ausführung des Zeitplans im Format MM//TT/JJJJ ein oder klicken Sie auf das nebenstehende Kalender-Symbol und wählen Sie das gewünschte Startdatum im Kalender.
19. Wenn Sie die Uhrzeit für die Ausführung des Zeitplans ändern möchten, wählen Sie im Listenfeld **Diese geplante Aufgabe ausführen um** die Uhrzeit für die Ausführung des Zeitplans.
20. Wenn Sie das Ausgabeformat ändern möchten, wählen Sie in der Aufklappliste **Format** eine der folgenden Möglichkeiten:
 - **PDF**
 - **PostScript**
 - **XLS** (Excel)
 - **DOC** (Word)
21. Wenn Sie das Intervall der Wiederholung ändern möchten, wählen Sie für das Intervall der Wiederholung eine der folgenden Möglichkeiten sowie weitere Details, falls erforderlich:
 - **Stündliche Wiederholung**
 - **Jeden Tag**
 - **Wöchentliche Wiederholung**
 - **Monatliche Wiederholung**
 - **Jährliche Wiederholung**
22. Klicken Sie auf das Symbol **Zeitplan speichern**.
23. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- [Zeitpläne](#)
- [Zeitplan hinzufügen](#)
- [Details eines Zeitplans anzeigen](#)
- [Zeitplan löschen](#)

5.4 Zeitplan löschen

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **Meine Zeitpläne**.
 2. Wählen Sie in der Aufklappliste die entsprechende Berichtgruppe oder den Eintrag (**Alle Berichte**).

Zeitpläne

Zeitplan löschen

3. Klicken Sie auf den entsprechenden Zeitplan.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Zeitplan löschen** und anschließend auf **OK**.

Verwandte Themen

- [Zeitpläne](#)
- [Zeitplan hinzufügen](#)
- [Details eines Zeitplans anzeigen](#)
- [Zeitplan bearbeiten](#)

6 Konfiguration

Sie können myReports Ihren Bedürfnissen entsprechend konfigurieren, z. B. mit einer E-Mail-Vorlage für zu versendende Berichte.

Administrator-Kennwort

Bestimmte Aktionen in myReports erfordern das Administrator-Kennwort. Dasselbe Administrator-Kennwort gilt für alle berechtigten Benutzer. Das Administrator-Kennwort ist standardmäßig admin.

E-Mail-Vorlage

In der E-Mail-Vorlage können Sie den Betreff und den Nachrichtentext konfigurieren für alle E-Mails, mit denen myReports zeitgesteuerte Berichte versendet. Sie können eine E-Mail-Vorlage in folgenden Formaten verwenden:

- Text
- HTML

Sie können in der E-Mail-Vorlage (Text) folgende Platzhalter verwenden:

Platzhalter	Bedeutung
{1}	Berichtname
{2}	Nachname des E-Mail-Empfängers

Rufnummern-Präfixe

Damit myReports in bestimmten Berichten unterschiedliche Arten von Verbindungen wie z. B. mobil oder international berücksichtigt, müssen Sie entsprechende Rufnummern-Präfixe konfigurieren.

Sicherung und Wiederherstellung

Das Sichern und Wiederherstellen der Daten des Kommunikationssystems berücksichtigt die Berichte und Zeitpläne von myReports.

Verwandte Themen

- [Administrator-Kennwort ändern](#)
- [Skin-Farben ändern](#)
- [E-Mail-Konto für Versand konfigurieren](#)
- [E-Mail-Vorlage konfigurieren \(Text\)](#)
- [E-Mail-Vorlage konfigurieren \(HTML\)](#)
- [Rufnummern-Präfixe konfigurieren](#)
- [Serveradresse ändern](#)

6.1 Administrator-Kennwort ändern

Voraussetzungen: • Das Administrator-Kennwort von myReports ist Ihnen bekannt.

Schritt für Schritt:

1. Klicken Sie auf **Administration > Management**.
2. Geben Sie im Feld **Bitte geben Sie das Kennwort ein** : das Administrator-Kennwort ein.
3. Geben Sie in den Feldern **Administrator-Kennwort** : und **Kennwort erneut eingeben** : das neue Administrator-Kennwort ein.
4. Klicken Sie auf **Sichern**.

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)

6.2 Skin-Farben ändern

Schritt für Schritt:

1. Wählen Sie in **Design > ...** die Option mit dem gewünschten Erscheinungsbild.
2. Klicken Sie auf **OK**.

Nächste Schritte: Schließen Sie myReports und starten Sie es erneut.

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)
- [Elemente der Benutzeroberfläche](#)

6.3 E-Mail-Konto für Versand konfigurieren

Voraussetzungen:

- Das Administrator-Kennwort von myReports ist Ihnen bekannt.
- Die Anmeldedaten eines E-Mail-Kontos, das myReports für den Versand benutzen kann, liegen Ihnen vor.

Schritt für Schritt:

1. Klicken Sie auf **Administration > E-Mail-Einrichtung**.
2. Geben Sie im Feld **E-Mail-Host** : den Servernamen oder die IP-Adresse des E-Mail-Servers ein.
3. Geben Sie im Feld **E-Mail-Benutzer** : den Benutzernamen des E-Mail-Kontos ein.
4. Geben Sie im Feld **E-Mail-Kennwort** : das Kennwort des E-Mail-Kontos ein.
5. Geben Sie im Feld **E-Mail von** : die E-Mail-Adresse ein, die als Absender erscheinen soll.
6. Geben Sie im Feld **E-Mail-Antwort an**: die E-Mail-Adresse ein, die als Antwort-Adresse erscheinen soll.

7. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
8. Geben Sie das Administrator-Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**.
9. Klicken Sie auf **Sichern**.

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)
- [Bericht sofort per E-Mail senden](#)
- [Zeitplan hinzufügen](#)

6.4 E-Mail-Vorlage konfigurieren (Text)

Voraussetzungen: • Das Administrator-Kennwort von myReports ist Ihnen bekannt.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **Administration > E-Mail-Vorlage**.
 2. Geben Sie das Administrator-Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**.
 3. Geben Sie im Feld **Betreff** : den gewünschten Text ein.
 4. Geben Sie im Feld **Nachricht**: den gewünschten Text ein.
 5. Klicken Sie auf **Sichern** und anschließend auf **Abbrechen**.

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)
- [Zeitplan hinzufügen](#)
- [E-Mail-Vorlage konfigurieren \(HTML\)](#)

6.5 E-Mail-Vorlage konfigurieren (HTML)

Voraussetzungen: • Das Administrator-Kennwort von myReports ist Ihnen bekannt.
• Eine entsprechende HTML-Datei (*.htm oder *.html) befindet sich im Dateisystem Ihres PC.

- Schritt für Schritt:**
1. Klicken Sie auf **Administration > E-Mail-Vorlage**.
 2. Geben Sie das Administrator-Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**.
 3. Klicken Sie auf das Symbol **Nachricht im HTML-Format durchsuchen**.
 4. Wählen Sie im Fenster **Öffnen** einen Ordner und die gewünschte Datei und klicken Sie auf **Öffnen**.
 5. Klicken Sie auf **Sichern** und anschließend auf **Abbrechen**.

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)
- [E-Mail-Vorlage konfigurieren \(Text\)](#)

6.6 Rufnummern-Präfixe konfigurieren

Voraussetzungen: • Das Administrator-Kennwort von myReports ist Ihnen bekannt.

Schritt für Schritt: 1. Klicken Sie auf **Administration > Rufnummern**.
2. Geben Sie im Feld **International** : das Präfix für internationale Rufnummern ein.

INFO: Um in einem Feld mehrere Präfixe einzugeben, trennen Sie diese mit ";".

3. Geben Sie im Feld **Mobil** : das Präfix für nationale Mobilrufnummern ein.
4. Geben Sie im Feld **kostenloser Anruf** : das Präfix für kostenlose Rufnummern ein.
5. Geben Sie im Feld **kostenpflichtiger Anruf** : das Präfix für kostenpflichtige Rufnummern ein.
6. Geben Sie im Feld **Anruf an Sonderrufnummern** : das Präfix für Sonderrufnummern ein.
7. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
8. Geben Sie das Administrator-Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**.
9. Klicken Sie auf **Sichern**.

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)
- [Zeitplan hinzufügen](#)
- [Berichtsvorschau anzeigen](#)
- [Bericht sofort per E-Mail senden](#)

6.7 Serveradresse ändern

Voraussetzungen: • Ein Benutzer hat myReports gestartet.

INFO: Ändern Sie die Serveradresse nur auf Anweisung des Administrators Ihres Kommunikationssystems. Mit einer falschen Serveradresse können Sie myReports nicht nutzen.

Schritt für Schritt: 1. Klicken Sie in der Infoleiste auf **Abmelden**.

Nächste Schritte: Melden Sie sich an, siehe [myReports starten](#) ab Schritt 2.

Verwandte Themen

- [Konfiguration](#)

7 Anhang

Der Anhang informiert über die in der Datenbank von myReports verfügbaren Daten.

Verwandte Themen

- [Datenbeziehungsmodell](#)

7.1 Datenbeziehungsmodell

Das Datenbeziehungsmodell zeigt alle Tabellen der Datenbank von myReports sowie ihre Beziehungen untereinander und ihre Felder.

Stichwörter

A

Administrator-Kennwort 33
Ausgabeart 25
Ausgabeformat 16
Automatische Anmeldung 8, 33

B

Benutzeroberfläche
 Elemente 6
 Farbe 33
 Sprache 8
Benutzer wechseln 8
Bericht 16
 vordefiniert 18
Berichts-Designer 23
Berichtsparameter 16, 25
Berichtsvorschau 16
Beziehung 37
BIRT RCP Designer 23

D

Darstellungskonventionen 5
Datenbeziehungsmodell 37
Deinstallation 8

E

Einführung 4
Elemente der Benutzeroberfläche 6
E-Mail-Konto 33
E-Mail-Versand 16, 25
E-Mail-Vorlage
 HTML 33
 Text 33
Erste Schritte 14
Excel 16

F

Feld 37
Funktionen
 myReports 4

G

Geschäftszeiten 16

H

Handlungsanweisung 4

I

Installation 8

K

Kennwort 8
Konfiguration 33
Konzept 4

L

Lizenz 8

M

Meine Zeitpläne 25
myReports 16
 Funktionen 4

P

PDF 16
PostScript 16

R

Report Manager 16
Rufnummern-Präfix 33

S

Schedule Manager 25
Schlüssel 37
Serveradresse 33
Sichern 33
Skin-Farbe 33
Sprache
 Benutzeroberfläche 8
 Bericht 16
Starten von myReports 8

T

Tabelle 37
Tagesbericht 16
Themen, Arten 4

V

Voraussetzungen für myReports 8

W

Wiederherstellen 33
Wiederholung 25
Word 16

Stichwörter

Z

Zeitplan 18, 25