

Changelog: Insight Analytics

Changelog – Kompatibilität / Features / Updates

Modulversion	Kompatibel mit STARFACE Version	
19.4.30	6.6.0.20	Release
19.5.03	6.6.0.20	<p>FEATURE Verbesserte Bereinigung von ungültigen Ruflisteneinträgen bei angenommenen Anrufen auf iQueues /Gruppen</p> <p>FIX Weitergeleitete Anrufe werden nicht mehr mehrfach gezählt, wenn diese mit dem selben Weiterleitungsgrund mehrfach weitergeleitet wurden</p>
19.5.22	6.6.0.20	<p>FIX Behebt ein Problem, dass einzelne Anrufe nicht nach Power BI hochgeladen wurden</p> <p>FEATURE Einschränkung der Analyse auf eingehende Anrufe auf iQueues und Gruppen wurde aufgehoben</p> <p>FEATURE Klingel- und Gesprächsdauer auch für ausgehende Anrufe</p> <p>FEATURE Genauere Erfassung von Klingel- und Gesprächsdauer bei Anrufen mit Voicemail-Nachrichten, insbesondere wenn die Voicemail-Nachrichten in der STARFACE vorhanden sind</p>
19.7.18	6.6.0.20	<p>FIX Behebt ein Problem der Lizenzierungsfunktion bei Cloud Anlagen, wodurch mehr Benutzer gezählt wurden, als für die Lizenzierung relevant sind.</p> <p>FIX Behebt ein Problem, bei dem gelöschte Benutzer- oder Gruppenaccounts zu einer Ausnahme (Exception) führten.</p>
20.2.18	6.7.1.14	COMPAT Kompatibilität mit STARFACE 6.7.1.14
20.10.6	6.7.3.11	<p>FEATURE Enterprise-Feature: Upload der bereinigten Daten in eine SQL Datenbank zur Anbindung an Power BI Desktop</p> <p>FEATURE Tageszeiten-Filter</p> <p>FEATURE Erweiterung der Live-Ansicht von iQueues und Agenten</p>
20.11.4	6.7.3.11	FIX Behebt ein Problem bei der Auswertung von Anrufen mit Voicemailnachrichten, bei denen mindestens ein beteiligter Benutzeraccount nicht mehr existiert. Hierdurch kam es zum Abbruch der Datensynchronisation.
20.11.22	6.7.3.11	FEATURE Verbesserung der Ladezeiten beim Aufrufen des STARFACE Moduleinstellungen
21.1.26	6.7.3.11	FIX Behebt ein Problem beim Export von Ruflistendaten in externe Datenbanken, wenn der Ruflisteneintrag halbe Anführungszeichen (') enthielt.
21.2.23	6.7.3.11	FEATURE Automatischer Modulstart nach STARFACE Systemstart
21.8.26	7.0	<p>Installationshinweis</p> <p>Das Update erfordert das Einrichten eines neuen Power BI Arbeitsbereiches. Die dafür erforderlichen Schritte sind in der STARFACE Modulkonfiguration unter <i>Moduleinstellungen Einrichten</i> beschrieben</p> <p>COMPAT Kompatibilität mit STARFACE 7.0</p> <p>FEATURE Beim Einrichten neuer Arbeitsbereiche / Datenbanken bleiben Datasets, Berichte und Tabellen bestehen. Es werden keine Ruflistendaten aus Power BI / Datenbanken gelöscht. Lediglich Account-Daten werden noch teilweise ersetzt, um diese aktuell zu halten.</p> <p>FEATURE Überarbeitung der Berichte: Einheitliche Benennungen in allen Sprachen</p> <p>FEATURE Verbesserung der Benutzeroberfläche im STARFACE Modul</p>

21.12.28	7.0–7.1	<p>COMPAT Anpassung an das Datenmodell der STARFACE 7</p> <p>FEATURE Konfigurierbares Upload-Interval (verhindert Uploadsperrern durch Microsoft bei großen Datenmengen)</p> <p>FEATURE Platzhalter-Account für gelöschte Benutzer- und Gruppen-Accounts</p> <p>FIX Anpassung des Datumformats in Power BI Service Berichten</p>		
22.2.14	7.0–7.2	<p>FEATURE Unterstützung Microsoft SQL Server</p>		
23.1.13	7.3	<p>ACHTUNG: kostenpflichtiges Update</p> <p>COMPAT Kompatibilität mit STARFACE 7.3</p> <p>FEATURE Verbesserte Stabilität der Microsoft-Anmeldung (durch neuere Microsoft Authentifizierungsbibliothek)</p> <p>FEATURE E-Mail Benachrichtigung bei einer abgelaufenen Benutzerauthentifizierung</p> <p>FEATURE Vollständig neues User Interface</p> <p>FEATURE Einfachere Bedienung durch konkrete Fragestellungen und automatisches Ausführen von Aktionen, für die zuvor Benutzerinteraktionen notwendig waren.</p> <p>FEATURE paar Fragen, bevor es losgeht...</p> <div data-bbox="495 716 1485 1014"> <p>Expertenmodus für erweiterte Einstellmöglichkeiten und spezielle Anwendungsszenarien</p> <p>1. Welche Sprache soll in Berichten verwendet werden? <input type="text" value="Deutsch"/> ?</p> <p>2. Sollen personenbezogene Daten pseudonymisiert werden? <input type="checkbox"/> Pseudonymisierung</p> <p>3. Haben Sie eine Power BI Pro Lizenz? <input checked="" type="checkbox"/> Ich habe eine Power BI Pro Lizenz * ?</p> <p><small>Hinweis: Einstellungen in diesem Bereich können zwar jederzeit geändert werden, es muß anschließend jedoch ein neuer Power BI Arbeitsbereich angelegt und alle Daten neu laden werden.</small></p> </div> <p>FEATURE Live-Status-</p> <div data-bbox="527 1037 1485 1535"> <p>Willkommen</p> <p>Vielen Dank, dass Sie sich für Fluxpunkt Insight Analytics entschieden haben.</p> <p>Experteneinstellungen</p> <p>Insight Analytics exportiert Auswertungsdatensätze in kurzen Zeitintervallen. Aufgrund von Microsoft Schnittstellen-Limitierungen kann es in seltenen Fällen passieren, dass Insight Analytics für eine bestimmte Zeit gedrosselt wird. Falls Sie ein Problem mit den Power BI Limitierungen haben, können Sie mit Hilfe der folgenden Einstellungen das Upload-Intervall erhöhen oder die Anzahl der Datensätze anpassen. Wenn bestimmte Daten nicht benötigt werden, kann deren Upload gänzlich abgeschaltet werden.</p> <table border="0"> <tr> <td> <p>Historische Auswertungsdaten</p> <p><input type="checkbox"/> Upload historischer Daten</p> <p>Datensätze je Upload: <input type="text" value="7500"/></p> <p>Upload-Intervall: <input type="text" value="30 Sekunden"/></p> <p>Älteste Daten: <input type="text" value="3650 Tage"/></p> </td> <td> <p>Live-Daten</p> <p><input type="checkbox"/> Upload von Live-Daten:</p> <p>Upload-Intervall: <input type="text" value="15 Sekunden"/></p> </td> </tr> </table> </div> <p>Anzeige des Synchronisationsvorgangs mit erweiterter Nachverfolgung</p> <p>FEATURE Live-Status-Anzeige des Microsoft-Anmeldezustands</p> <p>FEATURE Import/Export von Moduleinstellungen</p> <p>FEATURE Modullizenzen werden automatisch von einem Lizenzserver geladen und müssen nicht mehr manuell im Modul eingetragen werden.</p> <p>FEATURE Neue Support-Möglichkeiten von innerhalb des Moduls</p> <p>FEATURE Anzeige von Support-Plänen</p> <p>FEATURE Automatische Modul-Updates</p> <p>FEATURE Performancemessungen des Datenbank- und/oder Power BI Exports</p>	<p>Historische Auswertungsdaten</p> <p><input type="checkbox"/> Upload historischer Daten</p> <p>Datensätze je Upload: <input type="text" value="7500"/></p> <p>Upload-Intervall: <input type="text" value="30 Sekunden"/></p> <p>Älteste Daten: <input type="text" value="3650 Tage"/></p>	<p>Live-Daten</p> <p><input type="checkbox"/> Upload von Live-Daten:</p> <p>Upload-Intervall: <input type="text" value="15 Sekunden"/></p>
<p>Historische Auswertungsdaten</p> <p><input type="checkbox"/> Upload historischer Daten</p> <p>Datensätze je Upload: <input type="text" value="7500"/></p> <p>Upload-Intervall: <input type="text" value="30 Sekunden"/></p> <p>Älteste Daten: <input type="text" value="3650 Tage"/></p>	<p>Live-Daten</p> <p><input type="checkbox"/> Upload von Live-Daten:</p> <p>Upload-Intervall: <input type="text" value="15 Sekunden"/></p>			

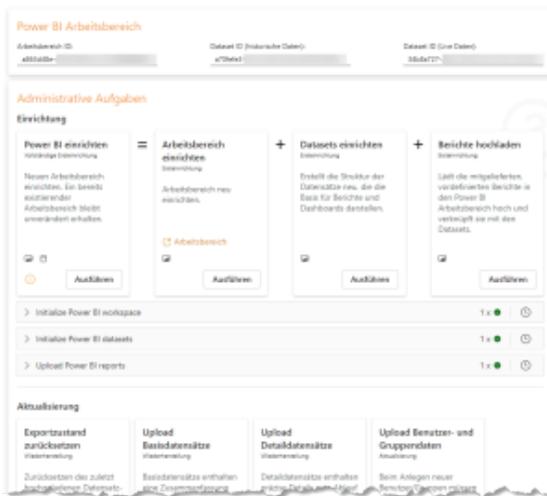
FEATURE Präzise Darstellung einzelner Verarbeitungsschritte in der Benutzeroberfläche des Moduls (Initialisierung, Uploads)

FEATURE Administrative Tätigkeiten per Mausklick ausführen.

FEATURE Automatisches Erhöhen des Uploadintervalls, wenn der Power BI Service "Too Many Requests" meldet. Im Expertenmodus wird auf diesen Umstand lediglich hingewiesen, mit einer Anweisung, wie das Problem behoben werden kann.

FEATURE Power BI Fehlercodes werden mit der Ursache und Hinweisen auf mögliche Fehlerbehebungen in der Benutzeroberfläche angezeigt.

FEATURE Demo-Modus: Wenn kein Lizenzschlüssel eingegeben wird, kann ein Demo-Modus aktiviert werden, der auf Basis der echten Ruflistendaten Auswertungen mit angepassten Detailinformationen erstellt. Die Zeitstempel der Telefoniedaten werden zufällig leicht verschoben, Anrufergebnisse werden zufällig auf Angenommen /Verpasst gesetzt und auch die Zeitdauer von Gesprächen wird um einen Zufallswert verlängert oder verkürzt. Im Demo-Modus lässt sich zeigen, wie Auswertungen auf Basis der eigenen Ruflistendaten aussehen. Die Konfiguration und Anbindung an Power BI kann vollständig durchgeführt werden.



Modul-Konfiguration: Insight Analytics

FEATURE **Einstellungen / Lizenz**

Automatischer Upload von Benutzer- und Gruppenaccounts, wenn sich Accountdaten geändert haben

Verbeserung in der Auswertung

Info Einstellungen Administration

1 Aktivieren Sie den Demo Modus
Es ist keine gültige Modullizenz eingetragen. Im Demo Modus werden Auswertungsdaten mit zufälligen Werten hochgeladen. Demo X

Willkommen Experte

Vielen Dank, dass Sie sich für Fluxpunkt **Insight Analytics** entschieden haben.

Um das Modul im vollen Umfang nutzen zu können, geben Sie bitte unter Lizenzierung Ihren Modullizenzschlüssel ein.

Anschließend können Sie das Modul auf dem Tab 'Einstellungen' konfigurieren. Anleitungen und Hinweise zur Konfiguration finden Sie in der begleitenden Dokumentation. Antworten auf die häufigsten Fragen finden Sie in der FAQ.

[Dokumentation](#) [FAQ](#) [Produktinformation](#) fluxpunkt

FEATURE Ermittlung der installierten STARFACE Version zum Startzeitpunkt eines jeden Anrufs für eine versionsabhängige Datenbereinigung (ab STARFACE v7.0)

FEATURE Neue Differenzierung im Datenmodell:

- o Wartezeit aus Anruferperspektive (Anrufeingang bis Anrufannahme)
- o Klingeldauer aus Agentenperspektive (1. Klingelzeichen bis Anrufannahme)
- o Ansagedauer (Anrufeingang bis 1. Klingelzeichen bei Agent)

FIX Anonymisierung von Accountdaten bei Gruppenanrufen

Installationshinweis

Folgende Änderungen erfordern eine Neueinrichtung des Power BI Arbeitsbereiches / der Datenbank:

- Update des CDR-Datenschemas auf v2

23.2.15

7.3

FIX Benutzer-Accounts von Mitgliedern in iQueues wurden mehrfach hochgeladen

23.6.3

7.3-8.0

FEATURE

Eingebauter SSH-Tunnel-Konfigurator erlaubt STARFACE-Cloud-Anlagen den Zugriff auf lokale Datenbanken.

FEATURE

Beim Umbenennen der Modulkonfiguration muß das Modul zukünftig nicht mehr deaktiviert/reactiviert werden

Verbesserungen der Auswertung

FEATURE

Neue Berichtseiten zur Auswertung der

- Wartezeit aus Anruferperspektive (Anruf eingangs bis Anrufannahme)
- Klingeldauer

- auser aus Agentenperspektive (1. Klingelzeichen bis Anrufannahme)
- Ansagedauer (Anrufeingang bis 1. Klingelzeichen bei Agent)

FEATURE

Zusätzlich auswertbares Datenfeld: Rückrufstatus (nur ENTERPRISE-Version)

FEATURE

Zusätzlich auswertbares Datenfeld: Ruflistenkommentar (nur ENTERPRISE-Version)

FEATURE

Neue KPIs

- Verlorene Anrufe: Ein Anruf ist verloren, wenn der Anrufer mit keinem STARFACE Benutzer gesprochen hat (z. B. Gespräch endete in der iQueue-Warteschlange, während einer Ansage, in einer IVR Abfrage,...)



***Ansagedauer:** Zeitraum zwischen Anrufeingang (im Telefonsystem) und erstem Klingelzeichen.

***Klingeldauer:** Zeitraum zwischen erstem Klingelzeichen und Anrufannahme.

***Wartedauer:** Summe aus Ansagedauer Klingeldauer.

***Verweildauer während der Ansage:** Ansagedauer von Anrufen, die noch während der Ansage (vor dem ersten Klingeln) beendet wurden.

***Verweildauer in der Warteschlange:** Wartedauer von Anrufen, die mind. einmal geklingelt haben und nicht angenommen wurden.

FEATURE

Zusätzlich auswertbares Datenfeld: Rückrufstatus (nur ENTERPRISE-Version)

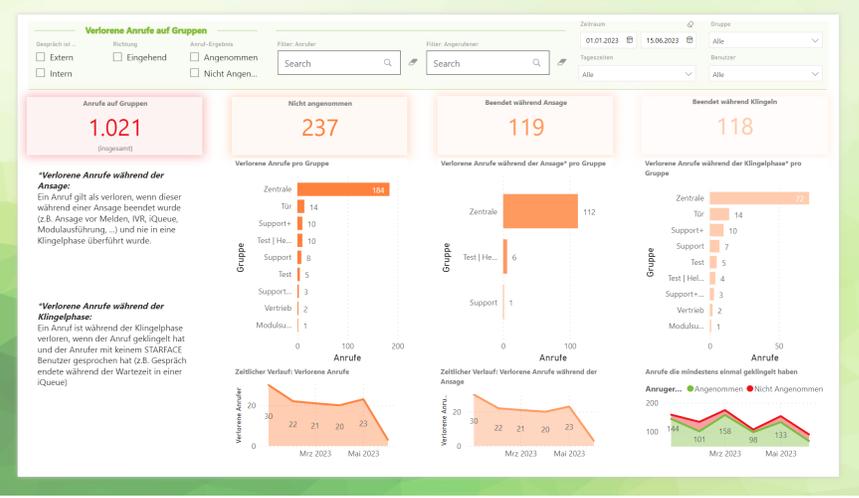
FEATURE

Zusätzlich auswertbares Datenfeld: Ruflistenkommentar (nur ENTERPRISE-Version)

FEATURE

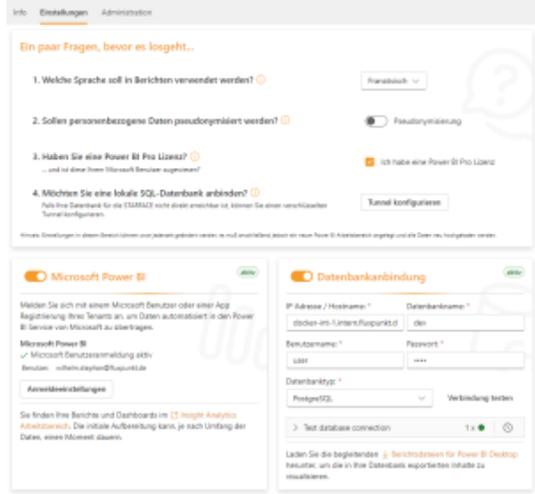
Neue KPIs

- Verlorene Anrufe: Ein Anruf ist verloren, wenn der Anrufer mit keinem STARFACE Benutzer gesprochen hat (z. B. Gespräch endete in der iQueue-Warteschlange, während einer Ansage, in einer IVR Abfrage,...)



23.6.16 7.3–8.0

- FEATURE** Überarbeitung der Benutzeroberfläche
- FEATURE** Wenn Insight Analytics an einen bestehenden Power BI Arbeitsbereich gebunden wird (eintragen einer Arbeitsbereich-ID im Expertenmodus), dann werden bekannte Dataset IDs automatisch wiederhergestellt
- FEATURE** Insight Analytics merkt sich den Upload-Status für einzelne Power BI Arbeitsbereiche / Datenbank-Hosts. Entsprechend wird der Upload der Daten an der passenden Stelle fortgesetzt, wenn der Power BI Arbeitsbereich / der Datenbank-Host gewechselt wird.



Installationshinweis

- Folgende Änderungen erfordern eine Neueinrichtung des Power BI Arbeitsbereiches:
- Update des CDR-Berichts auf v7
 - Update des Live-Berichts auf v4

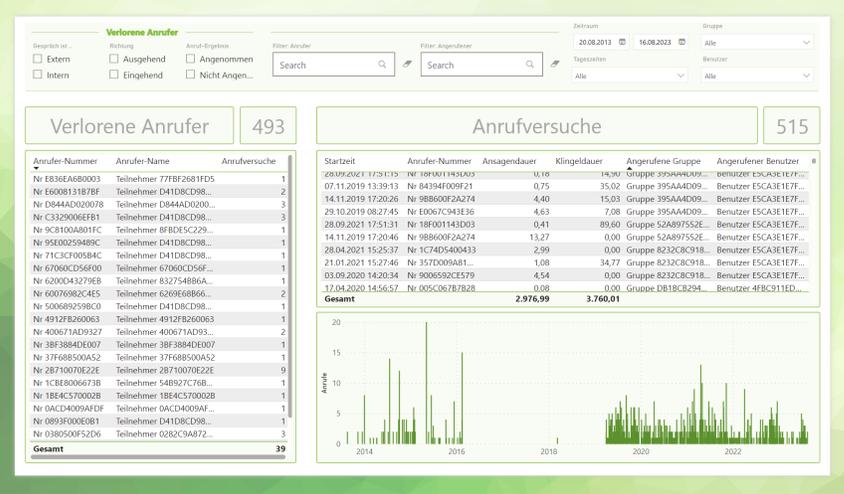
23.8.17 7.3–8.0

- FEATURE** Kostenlose Nutzung auf STARFACE-NFR-Installationen (automatische Erkennung).
- FEATURE** Verbesserung der Pseudonymisierung durch bezeichnende Prefixe (Account, iQueue, Agent, Teilnehmer, Nr).
- FEATURE** Der Upload-Fortschritt wird pro Exportziel gespeichert. Beim Wechsel zwischen Power BI Arbeitsbereichen und Datenbanken, wird der Export der STARFACE Daten an der jeweils passenden Stelle fortgesetzt.
- COMPAT** Nach einem Modulupdate wird beim Öffnen der Modulkonfiguration überprüft, ob das Exportziel (Power BI oder die angebundene Datenbank) ein kompatibles Datenschema hat. Falls nicht, wird ein Dialog eingeblendet und über einen Upgrade-Button kann die Aktualisierung des Datenschema angestoßen werden.

Verbesserungen der Auswertung

- FEATURE** Neue KPI

Verlorene Anrufer : Externe Anrufer, die in einem Filterbereich raum, kein



einziges Mal mit einem STARFACE Benutzer gesprochen haben

Installationshinweis

- Folgende Änderungen erfordern eine Neueinrichtung des Power BI Arbeitsbereiches / der Datenbank:
- Update des CDR-Datenschemas auf v3
 - Update des CDR-Berichts auf v8

23.12.7	7.3–8.1	<p>COMPAT Kompatibilität mit STARFACE 8.1</p> <p>FEATURE Support-Tab im Expertenmodus ermöglicht Export von Rohdaten für detaillierte Analysen bei unerwarteten Auswertungswerten.</p> <p>FEATURE Datenupload nach Sprachänderung ohne erforderlichen Neustart in der neuen Sprache.</p> <p>CHANGE Deaktivierung des Datenbankexports (Enterprise Feature) nach Konfigurationsänderung. Bei erneuter Aktivierung wird die neue Datenbank vom Modul vollständig eingerichtet.</p> <p>CHANGE Beim Aktivieren/Deaktivieren des Demo-Modus wird der aktuell hinterlegte Power BI-Arbeitsbereich aus der Modulkonfiguration entfernt, um das Laden von Demo-Daten in einen produktiven Arbeitsbereich zu verhindern.</p> <p>CHANGE Bei einem HTTP 429 (Too Many Requests) von Microsoft wird der Upload kurzzeitig deaktiviert, um ein sukzessives Erhöhen des Upload-Intervalls zu vermeiden.</p> <p>FIX Voicemail-Anrufe wurden unter speziellen Bedingungen nicht korrekt gekennzeichnet, was zu Inkonsistenzen in den Auswertungsberichten führte.</p> <p>FIX Anpassungen im Bericht zur Gesprächsdatenauswertung: Korrekte Internationalisierungen auf den Seiten <i>Rufliste</i> und <i>Vergleich Gruppen</i>. Entfernung des vorbelegten Werts (889) im Anrufer-Filter auf der <i>Rufliste</i>-Seite.</p> <p>FIX Reduzierung der irreführenden Fehlermeldungen im Modul-Log - "Unknown database type" bei geöffnetem Modul-UI ohne Datenbankanbindung.</p>
NEXT (coming soon)		<p>FEATURE Integriertes Live-Dashboard; nutzbar auch ohne Power BI oder SQL-Datenbanken</p>