

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	FEATURE Verbesserte Bereinigung von ungültigen Ruflisteneinträgen bei angenommenen Anrufen auf iQueues /Gruppen FIX Weitergeleitete Anrufe werden nicht mehr mehrfach gezählt, wenn diese mit dem selben Weiterleitungsgrund mehrfach weitergeleitet wurden
19.5.22	6.6.0.20	FIX Behebt ein Problem, dass einzelne Anrufe nicht nach Power BI hochgeladen wurden FEATURE Einschränkung der Analyse auf eingehende Anrufe auf iQueues und Gruppen wurde aufgehoben FEATURE Klingel- und Gesprächsdauer auch für ausgehende Anrufe FEATURE Genauere Erfassung von Klingel- und Gesprächsdauer bei Anrufen mit Voicemail-Nachrichten, insbesondere wenn die Voicemail-Nachrichten in der STARFACE vorhanden sind
19.7.18	6.6.0.20	FIX Behebt ein Problem der Lizenzierungsfunktion bei Cloud Anlagen, wodurch mehr Benutzer gezählt wurden, als für die Lizenzierung relevant sind. FIX Behebt ein Problem, bei dem gelöschte Benutzer- oder Gruppenaccounts zu einer Ausnahme (Exception) führten.
20.2.18	6.7.1.14	COMPAT Kompatibilität mit STARFACE 6.7.1.14
20.10.6	6.7.3.11	FEATURE Enterprise-Feature: Upload der bereinigten Daten in eine SQL Datenbank zur Anbindung an Power BI Desktop FEATURE Tageszeiten-Filter FEATURE Erweiterung der Live-Ansicht von iQueues und Agenten
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	Installationshinweis Das Update erfordert das Einrichten eines neuen Power BI Arbeitsbereiches. Die dafür erforderlichen Schritte sind in der STARFACE Modulkonfiguration unter <i>Moduleinstellungen</i> <i>Einrichten</i> beschrieben COMPAT Kompatibilität mit STARFACE 7.0 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. FEATURE Überarbeitung der Berichte: Einheitliche Benennungen in allen Sprachen FEATURE Verbesserung der Benutzeroberfläche im STARFACE Modul

21.12.28	7.0–7.1	COMPAT Anpassung an das Datenmodell der STARFACE 7 FEATURE Konfigurierbares Upload-Intervall (verhindert Uploadsperren durch Microsoft bei großen Datenmengen) FEATURE Platzhalter-Account für gelöschte Benutzer- und Gruppen-Accounts FIX Anpassung des Datumformats in Power BI Service Berichten
22.2.14	7.0–7.2	FEATURE Unterstützung Microsoft SQL Server
23.1.13	7.3	ACHTUNG: kostenpflichtiges Update COMPAT Kompatibilität mit STARFACE 7.3 FEATURE Verbesserte Stabilität der Microsoft-Anmeldung (durch neuere Microsoft Authentifizierungsbibliothek) FEATURE E-Mail Benachrichtigung bei einer abgelaufenen Benutzerauthentifizierung FEATURE Vollständig neues User Interface FEATURE Einfachere Bedienung durch konkrete Fragestellungen und automatisches Ausführen von Aktionen, für die zuvor Benutzerinteraktionen notwendig waren. FEATURE paar Fragen, bevor es losgeht... Expertenmodus für erweiterte Einstellungen ermöglichen und spezielle Anwendungsszenarien 1. Welche Sprache soll in Berichten verwendet werden? ⓘ Deutsch 2. Sollen personenbezogene Daten pseudonymisiert werden? ⓘ ☐ Pseudonymisierung 3. Haben Sie eine Power BI Pro Lizenz? ⓘ Ich habe eine Power BI Pro Lizenz * Hinweis: Einstellungen in diesem Bereich können zwar jederzeit geändert werden, es muß anschließend jedoch ein neuer Power BI Arbeitsbereich angelegt und alle Daten neu geladen werden. FEATURE Live-Status- Willkommen Vielen Dank, dass Sie sich für Fluxpunkt Insight Analytics entschieden haben. Um das Modul im vollen Umfang nutzen zu können, haben Sie bitte unter Einstellungen Ihren Experteneinstellungen 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. Historische Auswertungsdaten ☐ Upload historischer Daten Datensätze je Upload: 7500 Upload-Intervall: 30 Sekunden Älteste Daten: 3650 Tage Live-Daten ☐ Upload von Live-Daten: Upload-Intervall: 15 Sekunden Anzeige des Synchronisationsvorgangs mit erweiterter Nachverfolgung FEATURE Live-Status-Anzeige des Microsoft-Anmeldezustands FEATURE Import/Export von Moduleinstellungen FEATURE Modullizenzen werden automatisch von einem Lizenzserver geladen und müssen nicht mehr manuell im Modul eingetragen werden. FEATURE Neue Support-Möglichkeiten von innerhalb des Moduls FEATURE Anzeige von Support-Plänen FEATURE Automatische Modul-Updates FEATURE Performancemessungen des Datenbank- und/oder Power BI Exports

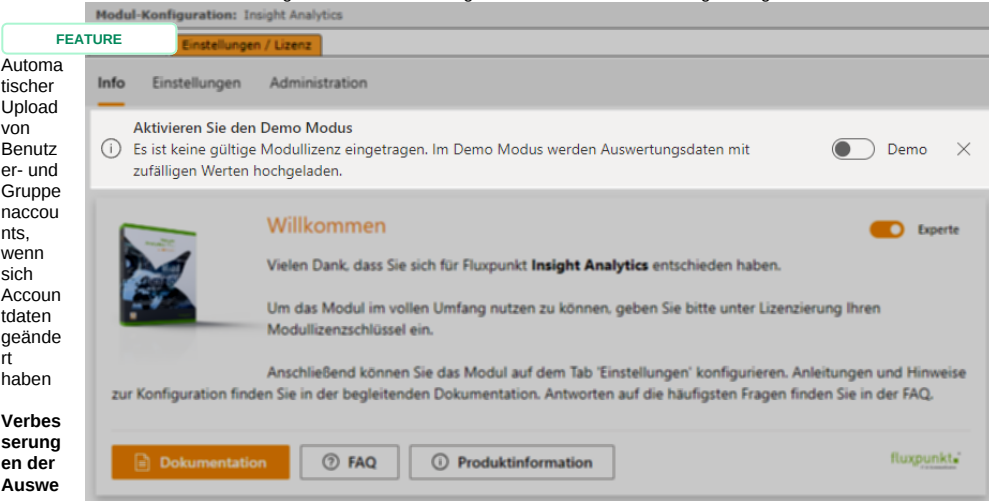
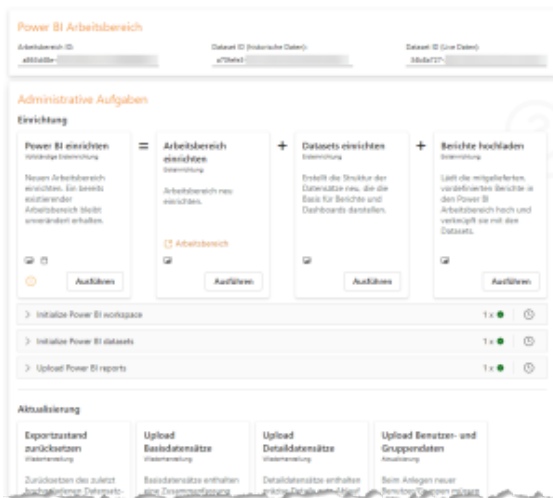
FEATURE Präzise Darstellung einzelner Verarbeitungsschritte in der Benutzeroberfläche des Moduls (Initialisierung, Uploads)

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.



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

FEATURE Neue Differenzierung im Datenmodell:

- Wartezeit aus Anruferperspektive (Anrufeingang bis Anrufannahme)
- Klingeldauer aus Agentenperspektive (1. Klingelzeichen bis Anrufannahme)
- 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

FEATURE

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

FEATURE

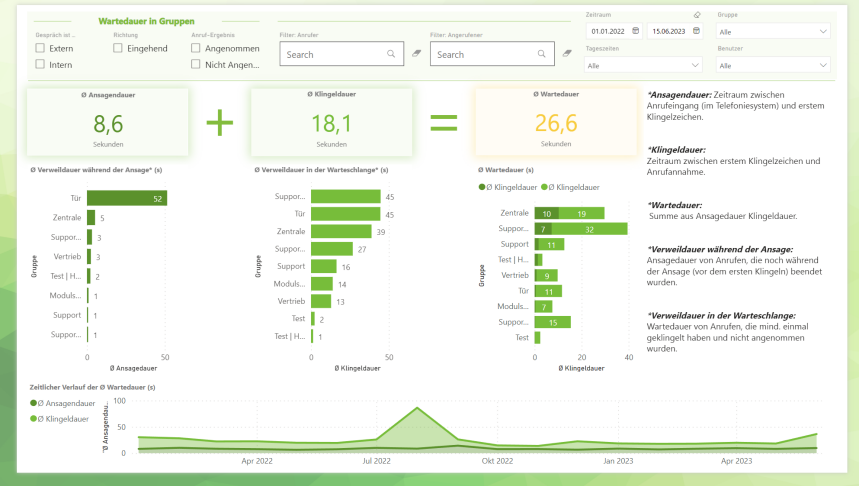
Beim Umbenennen der Modulkonfiguration muß das Modul zukünftig nicht mehr deaktiviert/reactiviert werden

Verbesserungen der Auswertung

FEATURE

Neue Berichtseiten zur Auswertung der

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



FEATURE

Zusätzlich auswertbares Datenfeld: Rückrufstatus (nur ENTERPRISE-Version)

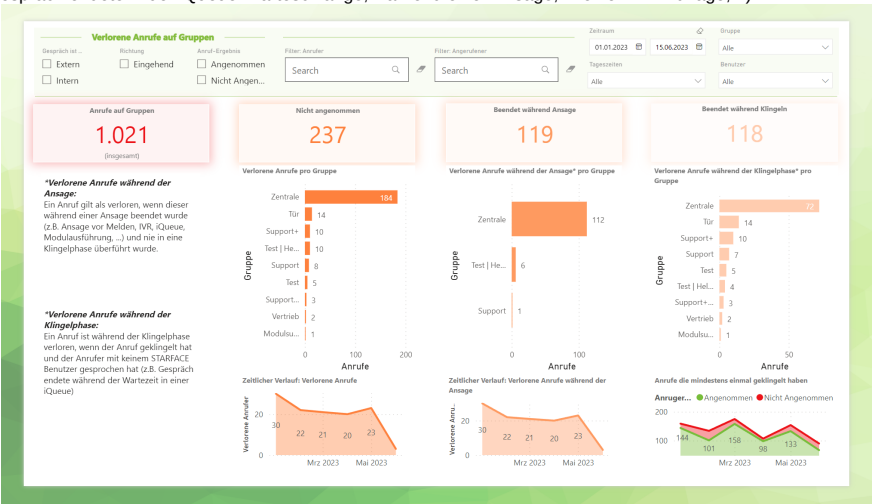
FEATURE

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,...)



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 Datenschemas angestoßen werden. Verbesserungen der Auswertung FEATURE Neue KPI Verlorene Anrufer: Externe Anrufer, die in einem Zeitraum, 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	COMPAT Kompatibilität mit STARFACE 8.1 FEATURE Support-Tab im Expertenmodus ermöglicht Export von Rohdaten für detaillierte Analysen bei unerwarteten Auswertungswerten. FEATURE Datenupload nach Sprachänderung ohne erforderlichen Neustart in der neuen Sprache. CHANGE Deaktivierung des Datenbankexports (Enterprise Feature) nach Konfigurationsänderung. Bei erneuter Aktivierung wird die neue Datenbank vom Modul vollständig eingerichtet. 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. CHANGE Bei einem HTTP 429 (Too Many Requests) von Microsoft wird der Upload kurzzeitig deaktiviert, um ein sukzessives Erhöhen des Upload-Intervalls zu vermeiden. FIX Voicemail-Anrufe wurden unter speziellen Bedingungen nicht korrekt gekennzeichnet, was zu Inkonsistenzen in den Auswertungsberichten führte. 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. FIX Reduzierung der irreführenden Fehlermeldungen im Modul-Log - "Unknown database type" bei geöffnetem Modul-UI ohne Datenbankanbindung.
NEXT (coming soon)		FEATURE Integriertes Live-Dashboard; nutzbar auch ohne Power BI oder SQL-Datenbanken