Benutzerhandbuch

Dashboard, Monitoring & Coaching und Verwaltung

Zielgruppe: Teil A beschreibt die Funktionen, die allen Benutzern zur Verfügung stehen: Anmeldung, Bedienoberfläche, persönliches Dashboard, Profil, Sprache und Darstellung. **Teil B** führt Auditoren und Coaches durch die Grundfunktionen – vom Anlegen und Auswerten eines Monitorings bis zum abgeschlossenen Coaching sowie die Berichte – und nennt die Stammdaten, die vorab eingerichtet sein müssen. **Teil C** richtet sich an Benutzer mit der Rolle **Superadministrator** und beschreibt das Verwaltungsmenü.

Stand: Version 1.7.0

Neu in Version 1.7.0: Monitoring-Entwürfe – Monitorings zwischenspeichern und später abschließen (Abschnitte 9.3, 9.5, 23.1).

E-Mail-Einstellungen – Benachrichtigungen, Konto-E-Mails und E-Mail-Sprache zentral steuern (Abschnitt 23.2).

Startpasswörter – Benutzer ohne Einrichtungs-E-Mail anlegen (Abschnitte 1.5, 16.2).

Mitwachsende Textfelder für Notizen, Begründungen, Maßnahmen und private Notizen.

1 Anmelden 6
1.1 Die Adresse Ihres E-Coach 6
1.2 Anmeldevarianten 6
1.3 Mit E-Mail und Passwort anmelden 6
1.4 Mit Single Sign-On anmelden 6
1.5 Erste Anmeldung als neuer Benutzer 7
1.6 Passwort vergessen 7
1.7 Ersteinrichtung durch den Superadministrator 7
1.8 Sitzung und Abmeldung 8
1.9 Meldungen bei der Anmeldung 8
2 Die Bedienoberfläche 8
2.1 Das Benutzermenü 8
2.2 Die Navigationsleiste 9
2.3 Versionsanzeige und Updates 9
2.4 Abmelden 9
3 Das persönliche Dashboard 10
3.1 Projektauswahl 10
3.2 Kachel „Bewertung“ 10
3.3 Kachel „Entwicklung“ 10
3.4 Kachel „Zahlen und nächste Termine“ 11
3.5 Kachel „Hinweise“ 11

3.6 Monitorings und Coachings 11
3.7 Monitoring-Details 12
3.8 Coaching-Details 12
3.9 Was Sie im Dashboard nicht ändern können 12
4 Profil 14
4.1 Profilbild 14
4.2 Persönliche Informationen 14
4.3 Mitgliedschaften 14
4.4 Berechtigungen & Scopes 14
4.5 Meine Aktivitäten 15
4.6 Passwort ändern 15
5 Sprache und Darstellung 15
5.1 Sprache 15
5.2 Darstellung 15
6 Überblick und Voraussetzungen 18
6.1 Rollen 18
6.2 Was vorab angelegt werden muss 18
7 Der Coach-Modus 19
7.1 Monitoring-Übersicht 19
7.2 Monitoring-Verlauf 19
8 Monitoring anlegen 21
8.1 Schritt 1: Auswahl 21
8.2 Schritt 2: Stammdaten des Kontakts 21
9 Monitoring auswerten 21
9.1 Fragen beantworten 21
9.2 Notizen und Hinweise 22
9.3 Monitoring speichern und abschließen 22
9.4 Monitoring-Details 23
9.5 Mit Entwürfen arbeiten 23
10 Monitoring einem Coaching zuordnen 25
10.1 Monitoring vormerken 25
10.2 Bedarfsübersicht 25
10.3 Wege zum neuen Coaching 25
11 Coaching anlegen 25
11.1 Konfiguration 25
11.2 Monitorings auswählen (monitoring-basiert) 25
11.3 Begründung (begründungsbasiert) 26

11.4 Coaching erstellen 26
12 Coaching vorbereiten 27
12.1 Analyse der Grundlage 27
12.2 Planung 27
12.3 Private Notiz 27
12.4 Vorbereitung beenden 27
13 Coaching durchführen und abschließen 28
13.1 Das Coaching-Gespräch 28
13.2 Coaching abschließen 28
13.3 Zielvereinbarungen überprüfen 28
13.4 Coaching-Übersicht und -Historie 28
13.5 Coaching löschen 28
14 Berichte und Export 29
14.1 Wer welche Berichte sieht 29
14.2 Gemeinsame Bedienung 29
14.3 Qualität nach Zeit 30
14.4 Qualität nach Kontaktgrund 30
14.5 Monitorings 31
14.6 Coaching-Empfehlungen 31
14.7 Coachings 31
14.8 Daten nach Excel exportieren 31
15 Einstieg in die Verwaltung 33
15.1 Die Verwaltung öffnen 33
15.2 Die Startseite „Verwaltung“ 33
15.3 Das Verwaltungsmenü in der Seitenleiste 33
15.4 Bedienkonzepte, die überall gelten 34
16 Nutzer 36
16.1 Die Nutzerliste 36
16.2 Nutzer hinzufügen 37
16.3 Nutzer bearbeiten 38
16.4 Rollen verwalten 38
16.5 Lebenszyklus eines Nutzers 39
16.6 Nutzer per Excel importieren 39
17 Rollen 40
17.1 Was nur Superadministratoren dürfen 41
18 Teams 42
18.1 Teamliste 42

18.2 Team hinzufügen / bearbeiten 42
18.3 Mitglieder verwalten 42
19 Projekte 42
19.1 Projektliste 43
19.2 Projekt hinzufügen / bearbeiten 43
19.3 Deaktivieren und Löschen 43
19.4 Projekte per Excel importieren 43
20 Standorte 44
20.1 Standortliste 44
21 Auswahllisten für Monitoring & Coaching 45
21.1 Gemeinsame Bedienung 45
21.2 Kontaktgründe 45
21.3 Kontaktarten 45
21.4 Freifelder 45
21.5 Methoden 46
21.6 Coaching-Schwerpunkte 46
22 Bewertungsbögen 47
22.1 Liste der Bewertungsbögen 47
22.2 Bewertungsbogen anlegen 47
22.3 Der Entwurfseditor 48
22.4 Versionen und Lebenszyklus 49
23 Einstellungen und E-Mail-Einstellungen 50
23.1 Einstellungen 50
23.2 E-Mail-Einstellungen 50
24 Single Sign-On (Microsoft Entra ID) 51
24.1 Einrichtungshilfe 51
24.2 Verbindung zu Microsoft Entra ID 51
24.3 Schaltflächen 51
25 Audit-Log 52
25.1 Filter 52
25.2 Einträge 52

Teil A

Für alle Benutzer

Anmeldung, Bedienoberfläche, persönliches Dashboard, Profil, Sprache und Darstellung

1 Anmelden

Der E-Coach läuft im Browser; eine Installation ist nicht nötig. Jede Organisation hat einen eigenen, abgeschotteten Bereich (Mandanten) mit eigener Adresse.

1.1 Die Adresse Ihres E-Coach

Sie erreichen Ihren E-Coach unter **https://<mandant>.ecoach.cloud**, z. B. https://musterfirma.ecoach.cloud. Die Kennung Ihres Mandanten steht auf der Anmeldeseite über dem Formular („Mandant: …“).

Rufen Sie eine Adresse ohne Mandanten auf, erscheint die Abfrage **Mandant**. Geben Sie dort die Kennung Ihrer Organisation ein (nur Buchstaben, Ziffern und Bindestriche) und klicken Sie auf **Mit diesem Mandanten fortfahren**. Über **Mandanten wechseln** am Ende der Anmeldeseite korrigieren Sie eine falsch eingegebene Kennung.

> **Tipp:** Legen Sie sich die Adresse Ihres E-Coach als Lesezeichen an. Die Sprache der Anmeldeseite stellen Sie über die Sprachauswahl unterhalb des Formulars ein.

1.2 Anmeldevarianten

Welche Anmeldung Sie sehen, hängt davon ab, wie Ihre Organisation den E-Coach eingerichtet hat:

Einrichtung	Anmeldeseite
Ohne Single Sign-On	Formular mit **E-Mail** und **Passwort**
Single Sign-On und Passwort	Schaltfläche **Mit SSO anmelden**; darunter **Lokal anmelden** für die Anmeldung mit E-Mail und Passwort
Nur Single Sign-On	Ausschließlich **Mit SSO anmelden**

1.3 Mit E-Mail und Passwort anmelden

1. Geben Sie Ihre **E-Mail**-Adresse und Ihr **Passwort** ein. Über das Augen-Symbol können Sie das Passwort sichtbar machen.
2. Klicken Sie auf **Anmelden**. Die Meldung **Angemeldet als …** bestätigt die Anmeldung.

Nach der Anmeldung öffnet sich Ihr persönliches **Dashboard** (Kapitel 3). Haben Sie einen Direktlink aufgerufen, z. B. zu einem Coaching, gelangen Sie direkt zu dieser Seite.

1.4 Mit Single Sign-On anmelden

1. Klicken Sie auf **Mit SSO anmelden**.
2. Melden Sie sich mit Ihrem Microsoft-Firmenkonto an (sind Sie bereits angemeldet, entfällt dieser Schritt).
3. Sie kehren automatisch zum E-Coach zurück. Die Meldung **Erfolgreich via SSO angemeldet** bestätigt die Anmeldung.

> **Hinweis:** Ihr Konto muss im E-Coach angelegt sein; die Verknüpfung mit dem Microsoft-Konto erfolgt bei der ersten SSO-Anmeldung automatisch über die E-Mail-Adresse. Scheitert die Anmeldung, bleibt der Grund als roter Hinweis auf der Anmeldeseite stehen (siehe 1.9).

1.5 Erste Anmeldung als neuer Benutzer

Wurde Ihr Konto mit aktivierter E-Mail-Kommunikation angelegt, erhalten Sie eine E-Mail mit einem Link zum Festlegen Ihres Passworts:

1. Öffnen Sie den Link aus der E-Mail. Die Seite **Neues Passwort festlegen** erscheint.
2. Geben Sie Ihr **Neues Passwort** ein und wiederholen Sie es unter **Passwort bestätigen**.
3. Klicken Sie auf **Passwort festlegen** und anschließend auf **Zur Anmeldung**. Melden Sie sich wie in 1.3 beschrieben an.

Passwortregel	
Länge	10 bis 100 Zeichen
Vielfalt	mindestens 3 unterschiedliche Zeichen

Ist der Link abgelaufen oder ungültig, fordern Sie über **Passwort vergessen?** (1.6) einen neuen Link an.

> **Hinweis:** Hat Ihre Organisation diese E-Mail abgeschaltet, erhalten Sie stattdessen von Ihrer Administration ein Startpasswort, das Sie bei der ersten Anmeldung ändern (siehe unten).

Passwortänderung bei der ersten Anmeldung

Hat Ihnen ein Administrator ein Startpasswort mitgeteilt und eine Änderung verlangt, werden Sie nach der Anmeldung automatisch zur Seite **Passwort ändern** geleitet. Geben Sie das **Aktuelle Passwort** (Startpasswort), das **Neue Passwort** und **Neues Passwort bestätigen** ein und klicken Sie auf **Passwort ändern**. Erst danach können Sie den E-Coach nutzen.

1.6 Passwort vergessen

1. Klicken Sie auf der Anmeldeseite auf **Passwort vergessen?**.
2. Geben Sie Ihre **E-Mail**-Adresse ein und klicken Sie auf **Reset-Link senden**.
3. Öffnen Sie den Link aus der E-Mail und legen Sie ein neues Passwort fest (wie in 1.5).

> **Hinweis:** Hat Ihre Organisation das Zurücksetzen per E-Mail abgeschaltet, fehlt der Link **Passwort vergessen?** auf der Anmeldeseite. Wenden Sie sich dann an Ihre Administration.
>
> **Hinweis:** Aus Sicherheitsgründen erscheint immer dieselbe Bestätigung – unabhängig davon, ob zu der Adresse ein Konto existiert. Kommt keine E-Mail an, prüfen Sie den Spam-Ordner und die Schreibweise der Adresse. Bei Single Sign-On verwalten Sie Ihr Passwort über Ihr Microsoft-Konto.

1.7 Ersteinrichtung durch den Superadministrator

Wird ein neuer E-Coach-Mandant eingerichtet, erhält der erste Superadministrator Ihrer Organisation zwei Dinge auf getrennten Wegen:

- per **E-Mail** den Link zum Festlegen des Passworts,
- telefonisch von TAS einen **Einrichtungscode** (Format XXX-XXX-XXX).

1. Öffnen Sie den Link aus der E-Mail.
2. Geben Sie den **Einrichtungscode** sowie **Neues Passwort** und **Passwort bestätigen** ein.
3. Klicken Sie auf **Passwort festlegen** und melden Sie sich anschließend an.
4. Richten Sie danach die Stammdaten und Benutzer ein (Abschnitt 6.2 und Teil C).

Achtung: Der Einrichtungscode gilt nur einmal und wird ungültig, sobald ein neuer erzeugt wird. Ist er falsch oder abgelaufen, wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner bei TAS.

1.8 Sitzung und Abmeldung

- Sie bleiben angemeldet, auch wenn Sie die Seite neu laden oder den Browser schließen. Die Anmeldung gilt für alle Tabs desselben Browsers.
- Ihre Sitzung wird im Hintergrund automatisch verlängert. Bei kurzen Netzunterbrechungen bleiben Sie angemeldet.
- Ist Ihre Sitzung abgelaufen, werden Sie bei der nächsten Aktion zur Anmeldeseite geleitet.
- Mit **Abmelden** (Abschnitt 2.4) beenden Sie die Sitzung in allen Tabs.

Achtung: Da die Anmeldung im Browser gespeichert bleibt, melden Sie sich an gemeinsam genutzten Rechnern immer ab.

1.9 Meldungen bei der Anmeldung

Meldung	Bedeutung / Abhilfe
Ungültige Zugangsdaten	E-Mail oder Passwort falsch – oder falscher Mandant. Eingaben und Adresse prüfen; ggf. **Passwort vergessen?** nutzen.
Ihr Konto ist in E-Coach noch nicht eingerichtet.	Zu Ihrem Microsoft-Konto existiert kein E-Coach-Benutzer. Administration bitten, Sie anzulegen.
Ihr Konto konnte nicht mit Ihrem E-Coach-Benutzer verknüpft werden.	Die Verknüpfung passt nicht (z. B. neues Microsoft-Konto). Administration bitten, die SSO-Verknüpfung zurückzusetzen.
Ihr E-Coach-Konto ist nicht aktiv.	Ihr Konto wurde deaktiviert. Administration kontaktieren.
Dieses Konto kann sich nicht per SSO anmelden.	Mit E-Mail-Adresse und Passwort anmelden.
Die Anmeldung ist abgelaufen oder wurde bereits verwendet.	Anmeldung erneut starten – im selben Browser-Tab.
Die Anmeldung bei Microsoft wurde abgebrochen …	Anmeldung erneut versuchen.
Dieser E-Coach-Bereich ist nicht aktiv.	Der Mandant ist deaktiviert. Administration kontaktieren.
Serverfehler	Der Server ist nicht erreichbar. Später erneut versuchen.

2 Die Bedienoberfläche

Nach der Anmeldung besteht der E-Coach aus drei Bereichen: der **App-Leiste** am oberen Rand, der **Navigationsleiste** am linken Rand und dem **Inhaltsbereich** in der Mitte.

2.1 Das Benutzermenü

Rechts in der App-Leiste sehen Sie Ihr Profilbild (oder Ihre Initialen), Ihren Namen und darunter den aktuellen **Modus** mit einem kleinen Pfeil. Ein Klick auf einen dieser Bereiche öffnet das Benutzermenü:

Eintrag	Funktion	Abschnitt
Standard	Wechselt zu Ihrem persönlichen Dashboard	3
Coach / Admin	Wechselt in den Coach- bzw. Verwaltungsbereich; nur sichtbar mit entsprechender Rolle	7, 15
Profil	Öffnet Ihre Profileinstellungen	4
Sprache	Sprache der Oberfläche wählen	5.1
Darstellung	Hell-/Dunkelmodus und Farbschema wählen	5.2
Support	Öffnet das Support-Portal (support.ecoach.cloud) in einem neuen Browser-Tab	–
Abmelden	Beendet Ihre Sitzung	2.4

> **Hinweis:** Benutzer mit der Rolle **Basisnutzer** sehen als Modus nur **Standard**. Die Modi **Coach** und **Admin** erscheinen erst, wenn Ihnen eine passende Rolle zugewiesen wurde.

2.2 Die Navigationsleiste

Die Navigationsleiste links zeigt die Menüpunkte des aktuellen Modus. Im Modus **Standard** ist das der Eintrag **Dashboard**.

- **Eingeklappt** zeigt die Leiste nur Symbole. Fahren Sie mit der Maus darüber, klappt sie kurz aus.
- Das **Menü-Symbol** oben öffnet bzw. schließt die Leiste.
- Mit der **Stecknadel** heften Sie die ausgeklappte Leiste an, sodass sie dauerhaft geöffnet bleibt („Angepinnt. Zum Lösen klicken.“). Ein erneuter Klick löst sie wieder.
- Auf Tablets, Smartphones und in schmalen Browserfenstern öffnen Sie die Leiste nur über das Menü-Symbol; nach der Auswahl eines Menüpunkts schließt sie sich automatisch.

> **Tipp:** Ob die Leiste angeheftet ist, merkt sich Ihr Browser. Auf einem anderen Gerät oder in einem anderen Browser gilt die Voreinstellung (angeheftet).

2.3 Versionsanzeige und Updates

Am unteren Ende der Navigationsleiste steht die aktuelle Programmversion (z. B. „v1.5.0 · Build 812“). Ist eine neue Version verfügbar, erscheint dort der Text **Update bereit: …** (bei eingeklappter Leiste ein farbiger Punkt). Ein Klick darauf lädt die neue Version sofort. Andernfalls wird sie beim nächsten Seitenwechsel automatisch geladen.

2.4 Abmelden

1. Öffnen Sie das Benutzermenü und klicken Sie auf **Abmelden**.
2. Bestätigen Sie die Rückfrage **Wirklich abmelden?** mit **Bestätigen**.
3. Sie werden zur Anmeldeseite weitergeleitet.

> **Tipp:** Melden Sie sich an gemeinsam genutzten Rechnern immer ab, bevor Sie den Arbeitsplatz verlassen.

3 Das persönliche Dashboard

Das Dashboard im Modus **Standard** ist Ihre persönliche Startseite. Hier sehen Sie als Mitarbeiterin oder Mitarbeiter auf einen Blick, wie Ihre Gespräche bewertet wurden, wie sich Ihre Ergebnisse entwickeln, welche Hinweise Ihnen gegeben wurden und welche Coachings anstehen. Alle Inhalte beziehen sich ausschließlich auf **Ihre eigenen** Monitorings und Coachings.

Kachel	Inhalt	Projektfilter wirkt
Bewertung	Durchschnittliche Gesamtbewertung und bis zu vier Kategorien im gewählten Zeitraum	ja
Entwicklung	Verlauf Ihrer Bewertungen als Liniendiagramm	ja
Zahlen und nächste Termine	Anzahl Coachings, Monitorings und Projekte; nächstes geplantes Coaching	ja
Hinweise	Verbesserungsvorschläge aus Ihren Monitorings	nein
Monitorings / Coachings	Liste aller Monitorings bzw. Coachings mit Detailansicht	nein

3.1 Projektauswahl

Oben rechts neben der Überschrift **Dashboard** wählen Sie aus, für welche Ihrer Projekte die Kennzahlen angezeigt werden. Zur Auswahl stehen die Projekte, denen Sie zugeordnet sind; der Eintrag **Alle** wählt alle aus bzw. ab. Das Feld zeigt den Projektnamen, **Mehrere** oder **Alle**. Ohne Auswahl werden alle Projekte berücksichtigt.

> **Hinweis:** Die Projektauswahl wirkt auf die Kacheln **Bewertung**, **Entwicklung** und **Zahlen und nächste Termine**. Die **Hinweise** und die Listen der **Monitorings** und **Coachings** zeigen immer alle Projekte.

3.2 Kachel „Bewertung“

Der große Ring zeigt Ihre **durchschnittliche Gesamtbewertung** in Prozent für den gewählten Zeitraum. Darunter stehen bis zu vier kleinere Ringe mit den Durchschnittswerten der wichtigsten Kategorien des Bewertungsbogens. Liegen keine Monitorings vor, erscheint **---%**.

Den Zeitraum wählen Sie rechts oben in der Kachel (Standard: **Letzte 30 Tage**):

Rollierend	Aktueller Zeitraum	Vorheriger Zeitraum
Letzte 7 Tage	Aktuelle Woche (ab Montag)	Vorherige Woche
Letzte 30 Tage	Aktueller Monat	Vorheriger Monat
	Aktuelles Jahr	Vorheriges Jahr

3.3 Kachel „Entwicklung“

Das Liniendiagramm zeigt, wie sich Ihre Bewertungen entwickeln. Über das Auswahlfeld wechseln Sie die Ansicht:

- **Monatlich** (Standard) – Monatsdurchschnitt der letzten 12 Monate.
- **Einzeln** – Ihre letzten einzelnen Bewertungen mit Datum und Uhrzeit.

Fahren Sie mit der Maus über einen Datenpunkt, um den genauen Wert zu sehen. Der Zeitraum der Kachel **Bewertung** hat auf dieses Diagramm keinen Einfluss.

> **Hinweis:** Monate ohne Monitoring werden in der Ansicht **Monatlich** mit 0 % dargestellt. Ein Wert von 0 % bedeutet dort also in der Regel „keine Daten“, nicht „schlechte Bewertung“.

3.4 Kachel „Zahlen und nächste Termine“

- **Anzahl Coachings** – Anzahl Ihrer abgeschlossenen Coachings.
- **Anzahl Monitorings** – Anzahl Ihrer Monitorings.
- **Zugeordnete Projekte** – Anzahl der Projekte, denen Sie zugeordnet sind.
- **Bevorstehend** – Titel sowie Datum und Uhrzeit Ihres nächsten geplanten Coachings.

Ist ein Projektfilter aktiv, sehen Sie den gefilterten Wert und in Klammern den Gesamtwert, z. B. „3 (7)“.

3.5 Kachel „Hinweise“

Hier erscheinen die Verbesserungsvorschläge, die Auditoren und Coaches in Ihren Monitorings notiert haben – jeweils mit dem **Hinweis** und seiner **Quelle**. Die Kachel zeigt die drei neuesten Einträge. Mit **Alle anzeigen** öffnen Sie den Dialog **Meine Hinweise** mit der vollständigen Liste; **Schließen** beendet den Dialog.

3.6 Monitorings und Coachings

Über die beiden Schaltflächen **Monitorings** und **Coachings** wechseln Sie zwischen den Listen. Es werden zunächst zehn Einträge angezeigt; mit **Mehr laden…** holen Sie weitere nach.

Liste „Monitorings“

Spalte	Inhalt
Erstellt	Datum und Uhrzeit des Monitorings
Projekt / Methode	Projekt und Monitoring-Methode
Auditor	Person, die das Monitoring erstellt hat
Hinweise	Anzahl der Verbesserungsvorschläge
Bewertung	Gesamtbewertung als farbige Markierung (siehe unten)
Details	Öffnet die Detailansicht (3.7)

Farben der Bewertung:

Farbe	Bewertung
Grün	ab 75 %
Orange	50 % bis unter 75 %
Rot	unter 50 %
Grau („--- %“)	keine Bewertung vorhanden

Liste „Coachings“

Spalten: **Erstellt**, **Projekt**, **Status**, **Coach**, **Coaching-Schwerpunkte** und **Details** (öffnet die Detailansicht, 2.8).

3.7 Monitoring-Details

Die Detailansicht zeigt ein Monitoring vollständig, aber schreibgeschützt. Oben stehen **Bewertung**, **Auditor**, **Projekt** und der verwendete **Bewertungsbogen** mit Version. Der Schalter **Für Coaching vorgemerkt** zeigt, ob das Monitoring für ein Coaching ausgewählt wurde. Darunter folgen aufklappbare Bereiche:

Bereich	Inhalt
Durchschnittswerte	Ergebnis je Abschnitt des Bewertungsbogens; über die Pfeile klappen Sie Kategorien und einzelne Fragen mit der gewählten Antwort auf
Kontaktdetails	Nutzer, Datum Kontakt, Erstellt, Kontaktart, Externe Referenz, Kontaktgrund, Dauer und Methode
Freifelder	Zusätzliche Angaben, die Ihr Unternehmen erfasst
Handlungsfelder	Die fünf Fragen mit dem größten Verbesserungspotenzial
Allgemeine Notizen	Kommentar des Auditors zum Gespräch
Verbesserungsvorschläge	Konkrete Hinweise für Ihre Weiterentwicklung

> **Tipp:** Die **Handlungsfelder** zeigen Ihnen schnell, wo die größten Chancen zur Verbesserung liegen – ein guter Ausgangspunkt für das nächste Coaching.

3.8 Coaching-Details

Die Detailansicht eines Coachings ist ebenfalls schreibgeschützt. Oben stehen **Ø Qualität** (Durchschnitt der zugrunde liegenden Monitorings bzw. „anlassbezogen“), **Coach**, **Projekt**, **Team**, **Standort** und **Erstellt**.

- Bei Coachings auf Basis von Monitorings: **Verknüpfte Monitorings**, **Ergebnisse nach Abschnitten** (Durchschnitt je Abschnitt mit Balken) und **Bemerkungen aus Monitorings**.
- Bei anlassbezogenen Coachings: der **Coaching-Anlass**.
- **Geplant für** bzw. **Durchgeführt am** – Termin des Coachings.
- **Coaching-Schwerpunkte** – die Themen des Coachings.
- **Zielvereinbarung** – vereinbarte Ziele mit **Frist** und Status **Ungeprüft**, **Erreicht** oder **Nicht erreicht**.
- **Maßnahmen** – vereinbarte Schritte zur Umsetzung.

> **Hinweis:** Erscheint bei einem Wert ein Schloss-Symbol, liegt ein verknüpftes Monitoring außerhalb Ihres Zugriffsbereichs; der Wert wird deshalb ausgeblendet.

3.9 Was Sie im Dashboard nicht ändern können

Das Dashboard dient der Information. Monitorings und Coachings werden von Auditoren und Coaches erstellt und gepflegt. Sie können darin nichts anlegen, bearbeiten oder löschen, keine Ziele oder Maßnahmen ändern und keine Monitorings für ein Coaching vormerken. Haben Sie Fragen zu einer Bewertung, wenden Sie sich an Ihren Auditor oder Coach.

4 Profil

Über **Benutzermenü → Profil** öffnen Sie die Seite **Meine Profileinstellungen**. Hier verwalten Sie Ihr Profilbild und Ihr Passwort und sehen Ihre Stammdaten, Mitgliedschaften, Berechtigungen und Aktivitäten.

4.1 Profilbild

Ihr Profilbild erscheint in der App-Leiste sowie in Listen und Detailansichten, z. B. bei Teammitgliedern. Ohne Bild werden Ihre Initialen angezeigt.

Bild hochladen

1. Klicken Sie auf **Neues Bild hochladen** und wählen Sie eine Bilddatei (JPG, PNG oder WEBP).
2. Im Dialog **Foto zuschneiden** verschieben und vergrößern Sie den quadratischen Ausschnitt.
3. Klicken Sie auf **Übernehmen**. Die Meldung **Profilbild aktualisiert** bestätigt die Änderung; das neue Bild erscheint sofort in der App-Leiste.

Foto mit der Kamera aufnehmen

1. Klicken Sie auf das **Kamera-Symbol** neben der Überschrift **Profilbild**.
2. Erlauben Sie dem Browser bei Nachfrage den Zugriff auf die Kamera.
3. Klicken Sie auf **Aufnehmen**. Mit **Wiederholen** machen Sie ein neues Foto, mit **Foto verwenden** gelangen Sie zum Zuschneiden.
4. Schneiden Sie das Foto zu und klicken Sie auf **Übernehmen**.

Bild entfernen

Entfernen löscht Ihr Profilbild sofort; danach werden wieder Ihre Initialen angezeigt.

> **Tipp:** Am besten eignet sich ein quadratisches Porträtfoto. Das Bild muss mindestens 32 × 32 Pixel groß sein und wird automatisch auf 512 × 512 Pixel gebracht.

4.2 Persönliche Informationen

Dieser Bereich zeigt **Vorname**, **Nachname**, **E-Mail**, **Externe Referenz** und **Standort**. Die Angaben sind schreibgeschützt. Sind Daten falsch, wenden Sie sich an Ihren Nutzeradministrator.

4.3 Mitgliedschaften

Hier sehen Sie die **Teams** und **Projekte**, denen Sie zugeordnet sind. Bei mehr als acht Einträgen fasst der Hinweis „+N weitere“ den Rest zusammen.

4.4 Berechtigungen & Scopes

Unter **Meine Systemrollen** steht für jede Ihrer Rollen eine Kachel mit dem Hinweis **Global** oder **Bereichsbezogen**. Klicken Sie auf eine Rolle, um ihren Geltungsbereich zu sehen:

- **Global** – die Rolle gilt für alle Projekte, Teams und Mitarbeitenden.
- **Bereichsbezogen** – die Projekte und Teams, für die die Rolle gilt („Alle Projekte“, „Alle Teams“ oder eine Liste). Über „+N weitere“ blenden Sie weitere Einträge ein.

Ihre Berechtigungen steuern, welche Teams, Projekte und Benutzer Sie sehen und bearbeiten können. Für Änderungen wenden Sie sich an Ihren Nutzeradministrator.

4.5 Meine Aktivitäten

Diese Liste zeigt alle Aktionen, die Sie selbst im E-Coach durchgeführt haben, mit **Zeitpunkt**, **Aktion** und **Bereich**. Sie können sie durchsuchen, nach **Bereich** (Alle Bereiche, Benutzer, Import, Monitoring, Coaching, Konfiguration) und nach **Zeitraum** filtern. Über **Einträge pro Seite** wählen Sie 10, 25, 50 oder 100 Einträge.

4.6 Passwort ändern

Melden Sie sich mit E-Mail-Adresse und Passwort an, können Sie Ihr Passwort hier selbst ändern:

1. Geben Sie Ihr **Aktuelles Passwort** ein.
2. Geben Sie das **Neue Passwort** ein und wiederholen Sie es im Feld **Bestätigen**. Über das Augen-Symbol können Sie die Eingabe sichtbar machen.
3. Klicken Sie auf **Passwort aktualisieren**. Die Meldung **Passwort aktualisiert** bestätigt die Änderung; Sie bleiben angemeldet.

Passwortregel	
Länge	10 bis 100 Zeichen
Vielfalt	mindestens 3 unterschiedliche Zeichen
Neu ≠ alt	Das neue Passwort muss sich vom aktuellen unterscheiden.

> **Tipp:** Ändern Sie Ihr Passwort regelmäßig, z. B. alle 90 Tage.

> **Hinweis:** Nutzt Ihre Organisation **Single Sign-On**, erscheint statt dieses Bereichs der Hinweis **Single Sign-On Aktiv**. Ihr Passwort verwalten Sie dann über Ihr Microsoft-Konto.

Ein vergessenes Passwort setzen Sie über die Anmeldeseite zurück (Abschnitt 1.6).

5 Sprache und Darstellung

5.1 Sprache

1. Öffnen Sie das Benutzermenü und klicken Sie auf **Sprache**.
2. Wählen Sie **Deutsch** oder **Englisch**. Die aktuelle Sprache ist mit einem Häkchen markiert.

Die Oberfläche wechselt sofort, ohne dass die Seite neu geladen wird. Bereits eingegebene Daten bleiben erhalten. Die gewählte Sprache wird in Ihrem Profil gespeichert und gilt nach der Anmeldung auf allen Geräten.

> **Hinweis:** Die Sprache der E-Mails, die der E-Coach versendet, legt der Superadministrator zentral fest (siehe Abschnitt 23.2).

5.2 Darstellung

Über **Benutzermenü → Darstellung** passen Sie das Erscheinungsbild an. Jede Auswahl wirkt sofort; schließen Sie den Dialog anschließend mit **Schließen**.

Einstellung	Optionen
Modus	**Hell**, **Dunkel** oder **System** – bei „System“ folgt der E-Coach automatisch der Hell-/Dunkel-Einstellung Ihres Geräts.

Einstellung	Optionen
Theme	**Standard**, **Grau** oder **Rot** – jedes Farbschema zeigt eine Vorschau seiner Farben; das gewählte ist mit einem Häkchen markiert.

> **Hinweis:** Die Darstellung wird nur in Ihrem Browser gespeichert. Auf einem anderen Gerät oder in einem anderen Browser gilt die Voreinstellung (**Standard**, **System**), bis Sie sie dort ändern.

Teil B

Monitoring und Coaching

Grundfunktionen für Auditoren und Coaches – vom ersten Monitoring bis zum abgeschlossenen Coaching, Berichte und Export

6 Überblick und Voraussetzungen

Der Kern des E-Coach ist ein durchgängiger Qualitätskreislauf: Gespräche von Mitarbeitenden werden mit einem Bewertungsbogen **bewertet** (Monitoring), auffällige Monitorings werden für ein **Coaching vorgemerkt**, das Coaching wird **vorbereitet**, **durchgeführt** und **abgeschlossen**. Die vereinbarten Ziele werden später **überprüft** – und der Kreislauf beginnt von vorn.



6.1 Rollen

Rolle	Aufgabe in diesem Ablauf
Auditor	Erstellt Monitorings und merkt sie für ein Coaching vor.
Coach	Legt Coachings an, bereitet sie vor, führt sie durch und schließt sie ab. Die Rolle Coach schließt die Rolle Auditor automatisch ein – ein Coach kann also auch Monitorings erstellen.
Basisnutzer (Mitarbeitende)	Sieht die eigenen Monitorings und Coachings im persönlichen Dashboard (Kapitel 3).

> **Hinweis:** Auditor und Coach sind **begrenzte Rollen**: Sie sehen und bearbeiten nur Mitarbeitende, Projekte und Teams innerhalb ihres zugewiesenen Bereichs (siehe Abschnitt 16.4). Niemand kann ein Monitoring über sich selbst erstellen.

6.2 Was vorab angelegt werden muss

Bevor das erste Monitoring erfasst werden kann, muss ein Administrator die folgenden Stammdaten im Verwaltungsmenü (Teil C) anlegen. Die Reihenfolge der Tabelle ist zugleich eine sinnvolle Einrichtungsreihenfolge.

#	Was	Bedarf	Wichtig	Abschnitt
1	**Standort**	Pflicht	Ein Standard-Standort existiert ab Einrichtung; jeder Nutzer braucht einen Standort.	20
2	**Projekt**	Pflicht	Muss aktiv sein.	19
3	**Team**	Pflicht	Muss aktiv sein.	18
4	**Methode**	Pflicht	Mindestens eine aktive Methode (gilt für alle Projekte).	21.5
5	**Kontaktart**	Pflicht	Mindestens eine aktive Kontaktart, die dem Projekt zugeordnet oder global ist.	21.3
6	**Bewertungsbogen**	Pflicht	Muss **veröffentlicht** und dem Projekt zugeordnet (oder mit allen Projekten verknüpft) sein.	22
7	**Kontaktgründe**	optional	Werden je Projekt angeboten.	21.2
8	**Freifelder**	optional	Erscheinen im Monitoring, wenn sie dem Projekt zugeordnet sind.	21.4

#	Was	Bedarf	Wichtig	Abschnitt
9	**Coaching-Schwerpunkte**	empfohlen	Themen für die Coaching-Vorbereitung; werden je Projekt angeboten.	21.6
10	**Nutzer**	Pflicht	Mitarbeitende, Auditoren und Coaches anlegen (oder importieren).	16.2, 16.6
11	**Zuordnungen**	Pflicht	Mitarbeitende dem **Projekt** und dem **Team** zuordnen.	16.3, 18.3
12	**Rollen**	Pflicht	Rolle **Auditor** bzw. **Coach** mit passendem Bereich (Teams/Projekte) vergeben.	16.4
13	**Einstellungen**	optional	Entwurfsmodus für Monitorings und E-Mail-Versand festlegen.	23

Achtung: Fehlt eine Pflicht-Voraussetzung, bleibt beim Anlegen eines Monitorings die entsprechende Auswahlliste leer (z. B. „Keine Projekte gefunden“). Prüfen Sie dann insbesondere, ob der Mitarbeitende dem Projekt und einem Team zugeordnet ist und ob für das Projekt ein **veröffentlichter** Bewertungsbogen existiert.

7 Der Coach-Modus

Monitorings und Coachings bearbeiten Sie im Modus **Coach**. Wechseln Sie über das Benutzermenü (Abschnitt 2.1) in diesen Modus. Die Startseite **Coach** zeigt – je nach Berechtigung – die Kacheln **Berichte** (Kapitel 14), **Monitorings** und **Coachings**, jeweils mit der Schaltfläche **Verwalten**. Dieselben Einträge finden Sie in der Navigationsleiste.

7.1 Monitoring-Übersicht

Die Seite **Monitorings** zeigt eine Zeile pro Mitarbeitendem mit **Projekt**, **Team**, **Standort**, **Anzahl Monitorings**, **Durchschnittsscore** und **Verlauf**. Die Spalten lassen sich sortieren; über **Einträge pro Seite** wählen Sie 10, 25, 50 oder 100 Zeilen.

- **Filter**: Mitarbeiter, Projekte, Teams, Standorte, Bewertungsbogen, **Status** (**Abgeschlossen** und/oder **Entwurf**; Standard: beide), **Erstellungsdatum** (Standard: dieser Monat) und **Kontaktdatum**. Ihre Filter merkt sich der Browser.
- **Monitoring starten** – legt ein neues Monitoring an (Kapitel 8). Ist im Filter ein Mitarbeiter gewählt, wird er übernommen.
- **Als Excel herunterladen** – exportiert die Monitorings eines Zeitraums.
- Der Pfeil in der Spalte **Verlauf** öffnet den **Monitoring-Verlauf** des Mitarbeitenden (7.2).

Hinweis: Der **Durchschnittsscore** berücksichtigt nur abgeschlossene Monitorings – Entwürfe (Abschnitt 9.5) zählen nicht mit.

7.2 Monitoring-Verlauf

Der Verlauf listet alle Monitorings eines Mitarbeitenden – die neuesten zuerst – mit **Erstellt**, **Datum Kontakt**, **Kontaktgrund**, **Projekt**, **Team**, **Standort**, **Status** (**Entwurf** orange, **Abgeschlossen** grün) und **Bewertung**. Über den Filter **Status** blenden Sie Entwürfe oder abgeschlossene Monitorings aus. Über das Symbol in der Spalte **Aktionen** öffnen Sie die Monitoring-Details. Mit **Neues Monitoring** erfassen Sie direkt ein weiteres Monitoring für diese Person.

8 Monitoring anlegen

Ein Monitoring ist die Bewertung eines konkreten Kundenkontakts (z. B. eines Telefonats) anhand eines Bewertungsbogens. Das Anlegen erfolgt in drei Schritten: **Auswahl**, **Stammdaten** und **Bewertung** (Kapitel 9).

8.1 Schritt 1: Auswahl

Klicken Sie in der Monitoring-Übersicht auf **Monitoring starten**. Die Felder erscheinen nacheinander – jedes wird erst sichtbar, wenn das vorherige ausgefüllt ist. Gibt es nur eine mögliche Auswahl, wird sie automatisch übernommen.

Feld	Angeboten werden
Mitarbeiter	Aktive Nutzer in Ihrem Bereich (Suche nach Name, E-Mail oder externer Referenz); Sie selbst sind ausgeschlossen
Projekt	Aktive Projekte, denen der Mitarbeitende zugeordnet ist
Bewertungsbogen	Veröffentlichte Bewertungsbögen, die diesem Projekt zugeordnet sind
Team	Aktive Teams des Mitarbeitenden

> **Hinweis:** Ändern Sie nachträglich Mitarbeiter oder Projekt, werden die nachfolgenden Felder zurückgesetzt.

8.2 Schritt 2: Stammdaten des Kontakts

Feld	Pflicht	Beschreibung
Datum / Zeit	ja	Zeitpunkt des Kundenkontakts; vorbelegt mit jetzt. Darf nicht in der Zukunft liegen. Uhrzeit im Format HH:mm (z. B. 09:30).
Methode	ja	Wie das Gespräch bewertet wurde (z. B. Mithören, Aufzeichnung)
Kontaktart	ja	Kanal des Kontakts; Kontaktarten des Projekts
Kontaktgrund	nein	Mehrfachauswahl; Kontaktgründe des Projekts
Dauer	nein	Gesprächsdauer in **Sekunden**
Zusatzfelder	je Feld	Freifelder des Projekts (Einfach-, Mehrfachauswahl oder Freitext)
Kontakt-ID	nein	Referenz des Kontakts aus einem anderen System (z. B. Ticket- oder Anrufnummer), max. 255 Zeichen

Klicken Sie auf **Weiter**, um zur Bewertung zu gelangen. **Abbrechen** verwirft alle Eingaben nach einer Rückfrage.

9 Monitoring auswerten

9.1 Fragen beantworten

Die Seite **Monitoring bewerten** zeigt oben die gewählten Angaben und die Kennzahl **Qualität** (Gesamtbewertung) sowie einen Balken je Abschnitt. Die Stammdaten können Sie im

zugeklappten Bereich **Stammdaten** weiterhin korrigieren. Darunter folgen die Abschnitte des Bewertungsbogens mit ihrer **Gewichtung** und der aktuellen **Bewertung**.

1. Wählen Sie bei jeder Frage eine der Antwortoptionen. Jede Option zeigt ihren Prozentwert.
2. Ist eine Frage für dieses Gespräch nicht relevant, wählen Sie **n.v.** (nicht anwendbar). Die Frage fließt dann nicht in die Bewertung ein.
3. Eine gewählte Antwort setzen Sie über das Symbol **Antwort zurücksetzen** zurück.
4. Vollständig beantwortete Abschnitte klappen automatisch zu; die Kennzahlen aktualisieren sich laufend.

Bewertung und Knockout

Die Gesamtbewertung ist der gewichtete Durchschnitt aller beantworteten, gewerteten Fragen. Optionen mit Warnsymbol haben eine **Knockout-Wirkung**:

- **Übergeordnetes Element disqualifizieren** – der betroffene Abschnitt wird mit 0 % bewertet und mit „K.O." markiert.
- **Vorlage disqualifizieren** – das gesamte Monitoring wird mit 0 % bewertet; ein rotes Banner **Bewertung disqualifiziert** erscheint.

9.2 Notizen und Hinweise

- **Notizen (optional)** – allgemeiner Kommentar zum Gespräch (max. 4000 Zeichen). Das Feld wächst beim Schreiben mit. Der Kommentar erscheint in den Details als **Allgemeine Notizen**.
- **Hinweise** – konkrete Verbesserungsvorschläge; jeder über **Hinweis hinzufügen** (max. 255 Zeichen je Hinweis). Sie erscheinen als **Verbesserungsvorschläge** und im Dashboard der Mitarbeitenden.

> **Tipp:** Formulieren Sie Hinweise konkret und positiv („Kunden zu Beginn namentlich begrüßen"). Mitarbeitende sehen sie direkt in ihrer Kachel **Hinweise**.

9.3 Monitoring speichern und abschließen

Wie ein Monitoring gespeichert wird, hängt von der Einstellung **Entwürfe erlauben** ab, die der Superadministrator für Ihre Organisation festlegt (Abschnitt 23.1). Sie erkennen die Einstellung an der Schaltfläche am Ende des Formulars:

Entwürfe erlauben	Schaltfläche	Ablauf
Aus (Standard)	Monitoring abschließen	Wird aktiv, sobald jede Frage beantwortet oder mit **n.v.** markiert ist. Nach der Bestätigung ist das Monitoring abgeschlossen und erscheint in den Berichten. Ein Zwischenspeichern ist nicht möglich.
An	Auswertung ansehen	Speichert das Monitoring jederzeit – auch mit offenen Fragen – als **Entwurf** und öffnet die Detailseite. Abgeschlossen wird es dort in einem zweiten Schritt (9.5).

> **Achtung:** Ein abgeschlossenes Monitoring kann nicht mehr geändert werden. Prüfen Sie die Bewertung vor dem Abschließen.

9.4 Monitoring-Details

Die Detailansicht zeigt **Bewertung**, **Auditor**, **Projekt** und **Bewertungsbogen** sowie die Bereiche **Durchschnittswerte**, **Kontaktdetails**, **Freifelder**, **Handlungsfelder** (die fünf Fragen mit dem größten Verbesserungspotenzial), **Allgemeine Notizen** und **Verbesserungsvorschläge**.

Schaltfläche	Wirkung
Für Coaching vorgemerkt	Schalter; merkt das Monitoring für ein Coaching vor (Kapitel 10). Wird sofort gespeichert.
Coaching starten	Legt direkt ein Coaching mit diesem Monitoring an (nur für Coaches, nur bei vorgemerkten Monitorings)
Neues Monitoring	Startet ein weiteres Monitoring für denselben Mitarbeitenden
Löschen	Entfernt das Monitoring endgültig; Bestätigung durch Eingabe von „Löschen“

> **Hinweis:** Ein Monitoring, das mit einem Coaching verknüpft ist, kann nicht gelöscht werden („Monitoring kann nicht gelöscht werden, solange es mit einem Coaching verknüpft ist.“). Löschen Sie bei Bedarf zuerst das Coaching.

9.5 Mit Entwürfen arbeiten

Ist der Entwurfsmodus eingeschaltet, können Sie ein Monitoring unterbrechen und später fortsetzen – z. B. wenn Sie ein langes Gespräch in mehreren Etappen auswerten.

Entwurf speichern

Klicken Sie im Formular **Monitoring bewerten** auf **Auswertung ansehen**. Gespeichert werden Stammdaten, Zusatzfelder, alle bisherigen Antworten, Notizen und Hinweise; offene Fragen bleiben offen. Die Detailseite des Entwurfs öffnet sich mit dem Hinweis „Dieses Monitoring ist ein Entwurf und bereits gespeichert. … Es erscheint in keinem Report, bis es abgeschlossen wird.“

Entwurf wiederfinden

Entwürfe werden in der **Monitoring-Übersicht** und im **Monitoring-Verlauf** standardmäßig angezeigt und sind im Verlauf mit dem Status **Entwurf** gekennzeichnet (7.1, 7.2).

Entwurf fortsetzen

1. Öffnen Sie den Entwurf über den Monitoring-Verlauf.
2. Klicken Sie auf **Änderungen vornehmen**. Das Formular öffnet sich mit allen gespeicherten Werten.
3. Ergänzen Sie Antworten, Notizen und Hinweise. Auch die Stammdaten (Methode, Datum, Zeit, Dauer, Kontaktart, Kontaktgrund, Kontakt-ID, Zusatzfelder) lassen sich ändern; Mitarbeiter, Projekt, Team und Bewertungsbogen nicht.
4. Speichern Sie erneut mit **Auswertung ansehen**.

Verlassen Sie das Formular über **Abbrechen** oder den Zurück-Pfeil, fragt der E-Coach nach: **Änderungen verwerfen?** – Änderungen seit dem letzten Speichern gehen verloren, der Entwurf selbst bleibt gespeichert.

Entwurf abschließen

1. Klicken Sie auf der Detailseite des Entwurfs auf **Monitoring abschließen**.

2. Bestätigen Sie die Rückfrage. Die Meldung **Monitoring abgeschlossen** erscheint; das Monitoring ist nun schreibgeschützt und zählt in den Berichten.

Sind noch Fragen offen, weist der E-Coach darauf hin; beantworten Sie sie über **Änderungen vornehmen**. Hat eine andere Person das Monitoring inzwischen abgeschlossen, erscheint ein entsprechender Hinweis und die Seite zeigt den aktuellen Stand.

Was für Entwürfe gilt

- Entwürfe erscheinen in **keinem Bericht** und fließen nicht in Durchschnittswerte ein.
- Entwürfe können **nicht für ein Coaching vorgemerkt** oder mit einem Coaching verknüpft werden; die Schaltflächen **Für Coaching vorgemerkt**, **Coaching starten** und **Neues Monitoring** erscheinen erst nach dem Abschließen.
- Ein Entwurf kann über **Löschen** verworfen werden.
- Schaltet der Superadministrator den Entwurfsmodus aus, bleiben bestehende Entwürfe erhalten und können weiter bearbeitet und abgeschlossen werden.

10 Monitoring einem Coaching zuordnen

Zeigt ein Monitoring Entwicklungsbedarf, merken Sie es für ein Coaching vor. Vorgemerkte Monitorings sammeln sich in der **Bedarfsübersicht** der Coaches.

10.1 Monitoring vormerken

1. Öffnen Sie die Monitoring-Details (direkt nach dem Abschließen oder über den Monitoring-Verlauf).
2. Schalten Sie **Für Coaching vorgemerkt** ein. Die Änderung wird sofort gespeichert.

Vormerken lassen sich nur abgeschlossene Monitorings. Das Vormerken ist eine Empfehlung: Ein Coach kann beim Anlegen eines Coachings auch nicht vorgemerkte Monitorings auswählen (Abschnitt 11.2).

10.2 Bedarfsübersicht

Auf der Seite **Coachings** (Coach-Modus) listet die **Bedarfsübersicht** alle Mitarbeitenden mit vorgemerkten Monitorings: **Mitarbeiter**, **Projekt**, **Team**, Anzahl **Markierte Monitorings** und **Qualitätswert**. Mit **Coaching starten** legen Sie direkt ein Coaching an, in dem alle vorgemerkten Monitorings dieser Person bereits ausgewählt sind.

10.3 Wege zum neuen Coaching

Ausgangspunkt	Schaltfläche	Vorbelegt
Monitoring-Details	Coaching starten	Mitarbeitender und dieses Monitoring
Bedarfsübersicht	Coaching starten	Mitarbeitender und alle vorgemerkten Monitorings
Coaching-Übersicht	Erstellen	nichts – freie Auswahl

11 Coaching anlegen

11.1 Konfiguration

Auf der Seite **Coaching erstellen** wählen Sie unter **1. Konfiguration**:

- **Mitarbeiter auswählen** – Mitarbeitende in Ihrem Coach-Bereich (Pflicht).
- **Projekt auswählen** – ein oder mehrere Projekte des Mitarbeitenden (Pflicht).
- **Team auswählen** – ein oder mehrere aktive Teams des Mitarbeitenden (Pflicht).
- **Art des Coachings** – **Monitoring-basiert** (Coaching auf Basis konkreter Kontakte) oder **Begründungsbasiert** (Coaching aufgrund von Feedback oder einer Anfrage).

11.2 Monitorings auswählen (monitoring-basiert)

Unter **2. Monitoring auswählen** erscheinen die abgeschlossenen Monitorings des Mitarbeitenden in den gewählten Projekten und Teams mit **Erstellt**, **Kontaktgründe**, **Projekt** und **Qualität**. Markierungen zeigen, ob ein Monitoring **Markiert** (vorgemerkt) oder bereits **gecoacht** ist. Über das Symbol am Zeilenende sehen Sie die Details.

- Umschalter **Alle** / **Nur für Coaching markierte** – grenzt die Liste ein.
- Schalter **Noch kein Coaching** (Standard: an) – blendet Monitorings aus, die bereits in einem Coaching verwendet wurden.
- Wählen Sie mindestens ein Monitoring über die Kontrollkästchen aus.

11.3 Begründung (begründungsbasiert)

Bei einem begründungsbasierten Coaching beschreiben Sie im Feld **Begründung** den Anlass (Pflicht, max. 2000 Zeichen; das Feld wächst mit dem Text), z. B. eine Kundenbeschwerde oder einen Wunsch des Mitarbeitenden.

11.4 Coaching erstellen

Klicken Sie auf **Auswahl bestätigen**. Das Coaching wird mit dem Status **In Vorbereitung** angelegt und die Detailseite geöffnet.

> **Hinweis:** Die Zuordnung der Monitorings ist nur beim Erstellen möglich. Fehlt ein Monitoring, löschen Sie das noch leere Coaching und legen Sie es neu an.

12 Coaching vorbereiten

Die Detailseite **Coaching für {Mitarbeiter}** ist zugleich Ihr Vorbereitungs- und Gesprächsdokument. Oben stehen **Ø Qualität** (Durchschnitt der verknüpften Monitorings bzw. „anlassbezogen"), **Coach**, **Projekt**, **Team**, **Standort** und **Erstellt**.

12.1 Analyse der Grundlage

- **Verknüpfte Monitorings** – die ausgewählten Monitorings; über das Symbol öffnen Sie jedes im Detail.
- **Ergebnisse nach Abschnitten** – Durchschnitt je Abschnitt des Bewertungsbogens. Niedrige Werte zeigen die Schwerpunkte für das Gespräch.
- **Bemerkungen aus Monitorings** – die Notizen der Auditoren.
- Bei begründungsbasierten Coachings: der **Coaching-Anlass**.

12.2 Planung

Alle Eingaben in der rechten Spalte werden **sofort gespeichert**.

Bereich	Vorgehen
Geplant für	Datum des Coaching-Gesprächs wählen (frühestens heute). Der Termin erscheint bei den Mitarbeitenden unter **Bevorstehend**.
Coaching-Schwerpunkte	Ein oder mehrere Themen aus der Liste der Coaching-Schwerpunkte des Projekts auswählen.
Zielvereinbarung	**Ziel hinzufügen**: **Inhalt des Ziels** (Pflicht, max. 500 Zeichen, z. B. „Namentliche Begrüßung in 90 % der Fälle") und **Erreichbar bis (Datum)** (Pflicht) eingeben, dann **Ziel speichern**. Bis zu fünf Ziele je Coaching.
Maßnahmen	**Notizen zu Maßnahmen hinzufügen**: im Feld **Dokumentation** (Pflicht, max. 2000 Zeichen; Zeilenumbrüche bleiben erhalten) z. B. Rollenspiele oder Übungen beschreiben, dann **Maßnahmen speichern**. Maßnahmen lassen sich nachträglich **bearbeiten**.

> **Tipp:** Formulieren Sie Ziele **SMART** – spezifisch, messbar, attraktiv, realistisch und terminiert. Die Frist ist die Grundlage für die spätere Zielverfolgung (Abschnitt 13.3).

12.3 Private Notiz

Über **Private Notiz hinzufügen** halten Sie persönliche Beobachtungen fest (max. 2000 Zeichen). Mit dem Stift-Symbol bearbeiten Sie die Notiz später.

12.4 Vorbereitung beenden

Coaching-Vorbereitung speichern bringt Sie zurück zur Coaching-Übersicht. Da alle Eingaben bereits gespeichert sind, können Sie die Vorbereitung jederzeit unterbrechen und später fortsetzen. Ziele und Maßnahmen entfernen Sie über den Papierkorb – ohne Rückfrage.

13 Coaching durchführen und abschließen

13.1 Das Coaching-Gespräch

Öffnen Sie das Coaching während des Gesprächs über die Coaching-Übersicht. Besprechen Sie anhand der **Ergebnisse nach Abschnitten** und der **Verknüpften Monitorings** Stärken und Entwicklungsfelder. Passen Sie **Zielvereinbarung** und **Maßnahmen** gemeinsam mit dem Mitarbeitenden an – Änderungen werden sofort gespeichert.

13.2 Coaching abschließen

1. Stellen Sie sicher, dass mindestens **ein Ziel oder eine Maßnahme** erfasst ist – vorher ist **Coaching abschließen** nicht aktiv.
2. Klicken Sie auf **Coaching abschließen**. Die Meldung **Coaching abgeschlossen.** bestätigt den Vorgang.
3. Der Status wechselt auf **Abgeschlossen**; statt „Geplant für" wird **Durchgeführt am** mit dem Abschlussdatum angezeigt.

> **Achtung:** Das Abschließen erfolgt ohne Rückfrage und kann nicht rückgängig gemacht werden. Danach ist das Coaching schreibgeschützt – nur der Status der Ziele lässt sich noch setzen.

13.3 Zielvereinbarungen überprüfen

Nach Ablauf der Frist prüfen Sie, ob die vereinbarten Ziele erreicht wurden:

1. Öffnen Sie im Coach-Modus die Seite **Coachings** und klappen Sie den Bereich **Zielverfolgung** auf. Er zeigt alle Ziele, deren Frist im gewählten **Zeitraum** liegt, mit Mitarbeitendem, Inhalt, Status und Frist.
2. Klicken Sie beim gewünschten Ziel auf den Pfeil **Zum Coaching**.
3. Setzen Sie im abgeschlossenen Coaching beim Ziel **Erreicht** oder **Nicht erreicht**. Der Status ist auch für den Mitarbeitenden sichtbar.

> **Tipp:** Planen Sie die Zielüberprüfung als festen Bestandteil des nächsten Coachings ein. Ein Folgecoaching legen Sie wie gewohnt an (Kapitel 11) – der Verlauf aller Coachings einer Person ist über die **Coaching-Historie** abrufbar.

13.4 Coaching-Übersicht und -Historie

Die Seite **Coachings** zeigt je Mitarbeitendem die Anzahl der Coachings, das **Letzte Coaching** mit Status, **Projekt**, **Team**, **Standort** und **Coach**. Filter: Mitarbeiter, Standorte, Projekte, Teams, **Zeitraum** (Standard: letzte 30 Tage) und **Status** (**In Vorbereitung**, **Abgeschlossen**). Über den Pfeil in der Spalte **Verlauf** öffnen Sie die **Coaching-Historie** eines Mitarbeitenden bzw. direkt das Coaching. Mit **Als Excel herunterladen** exportieren Sie die Daten.

13.5 Coaching löschen

Über **Löschen** am unteren Rand der Detailseite entfernen Sie ein Coaching – auch ein abgeschlossenes – endgültig samt aller Ziele. Zur Bestätigung geben Sie **Löschen** ein.

14 Berichte und Export

Die Berichte verdichten Monitorings und Coachings zu Kennzahlen und Verläufen. Sie öffnen sie im Modus **Coach** über den Menüpunkt bzw. die Kachel **Berichte**. Die Übersicht zeigt jeden Bericht als Karte mit der Schaltfläche **Details**.

Bericht	Beantwortet die Frage …	Abschnitt
Qualität nach Zeit	Wie entwickelt sich die Qualität über die Zeit? Welche Kategorien sind stark oder schwach?	14.3
Qualität nach Kontaktgrund	Bei welchen Kontaktgründen ist die Qualität hoch oder niedrig, wie häufig sind sie und wie lange dauern sie?	14.4
Monitorings	Welche einzelnen Monitorings gibt es zu bestimmten Mitarbeitenden, Projekten oder Zeiträumen?	14.5
Coaching-Empfehlungen	Wie verteilen sich die Coachings auf die Coaching-Schwerpunkte?	14.6
Coachings	Welche Coachings sind in einem Zeitraum vorbereitet oder abgeschlossen? (nur für Coaches)	14.7

14.1 Wer welche Berichte sieht

Rolle	Berichte
Auswerter	Alle Berichte außer „Coachings“
Auditor	Alle Berichte außer „Coachings“
Coach	Alle Berichte

Die Berichte berücksichtigen nur **abgeschlossene** Monitorings; Entwürfe (Abschnitt 9.5) erscheinen erst nach dem Abschließen. Alle Berichte enthalten nur Daten aus Ihrem zugewiesenen Bereich (Teams und Projekte). Die Auswahllisten der Filter bieten entsprechend nur Mitarbeitende, Projekte und Teams aus diesem Bereich an.

14.2 Gemeinsame Bedienung

- **Filter** – im aufklappbaren Filterbereich wählen Sie u. a. **Projekte**, **Teams**, **Standorte**, **Methoden**, **Bewertungsbögen** und **Kontaktgründe** (jeweils Mehrfachauswahl). Ändern Sie die Projekte, passen sich die Listen für Methoden, Bewertungsbögen und Kontaktgründe an.
- **Bericht anzeigen** – wendet die Filter an. **Filter zurücksetzen** stellt die Voreinstellungen wieder her.
- **Tabellen** – per Klick auf eine Spaltenüberschrift sortieren; **Einträge pro Seite** 10, 25, 50 oder 100.

Die **Zeitraum**-Auswahl bietet Vorgaben in drei Gruppen. Mit **Übernehmen** bestätigen Sie die Auswahl, mit **Filter löschen** entfernen Sie den Zeitraum. Datumsangaben schließen immer den ganzen Tag ein.

Aktuell	Vorherige	Rollierend
Heute	Gestern	Letzte 7 Tage
Diese Woche	Letzte Woche	Letzte 14 Tage

Aktuell	Vorherige	Rollierend
Dieser Monat	Letzter Monat	Letzte 30 Tage
Dieses Quartal	Letztes Quartal	Letzte 90 Tage
Dieses Jahr	Letztes Jahr	Letzte 365 Tage

14.3 Qualität nach Zeit

Der Bericht zeigt den Verlauf der Monitoring-Bewertungen nach **Kontaktdatum**. Er lädt beim Öffnen automatisch mit den letzten 30 Tagen.

Filter	Optionen
Zeitraum	Pflicht; Standard: Letzte 30 Tage
X-Achsen-Gruppierung	**Tag** (bis 45 Tage), **Monat** (bis 24 Monate) oder **Jahr** (bis 10 Jahre)
Aufteilung	**Keine**, **Nach Projekten aufteilen**, **Nach Teams aufteilen** oder **Nach Vorlagen aufteilen** (Bewertungsbögen)
Anzeigemodus	**MIN-**, **AVG-** und/oder **MAX-Werte anzeigen** – ohne Aufteilung mehrere gleichzeitig, mit Aufteilung genau einer

- **Qualitätsverlauf** – Liniendiagramm in Prozent je Zeiteinheit. Ohne Aufteilung steht jede Linie für einen Anzeigemodus (Minimum, Durchschnitt, Maximum), mit Aufteilung für ein Projekt, Team oder einen Bewertungsbogen. Fahren Sie über einen Punkt, um den Wert zu sehen.
- **Kategorien-Performance** – Netzdiagramm mit dem Durchschnittsscore je Kategorie des Bewertungsbogens; über den Schalter **Tabelle / Grafik** auch als Tabelle (absteigend sortiert).
- **Datentabelle** – je Zeiteinheit (und Aufteilung) die Anzahl **Monitorings** sowie Minimal-, Maximal- und Durchschnittswert.
- **Als Excel herunterladen** – exportiert den Bericht mit den aktuellen Filtern.

> **Hinweis:** Zeiteinheiten ohne Monitoring erscheinen im Diagramm mit 0 %. Prüfen Sie in der Tabelle die Spalte **Monitorings**, bevor Sie einen Einbruch als Qualitätsproblem deuten.

14.4 Qualität nach Kontaktgrund

Filter: Projekte, Teams, Standorte, Methoden, Bewertungsbögen, Kontaktgründe und **Datum Kontakt** (Standard: letzte 30 Tage). Die Tabelle zeigt je **Kontaktgrund**:

Spalte	Inhalt
Anzahl	Anzahl der Monitorings (Standardsortierung: absteigend)
Qualität	Durchschnittliche Bewertung mit Balken: grün ab 90 %, blau ab 80 %, darunter orange
AHT	Durchschnittliche Bearbeitungszeit (Average Handling Time), z. B. „4:35 Min.“; „k.A.“ ohne erfasste Dauer

> **Tipp:** Kontaktgründe mit hoher **Anzahl** und niedriger **Qualität** sind die wirksamsten Ansatzpunkte für Schulungen und Coachings.

14.5 Monitorings

Der Bericht listet einzelne Monitorings. Neben den üblichen Filtern wählen Sie **Mitarbeiter** (Mehrfachauswahl; der Schalter **Ehemalige Mitarbeiter anzeigen** bezieht ausgeschiedene Personen ein) sowie **Erstellt von / bis** und **Kontakt von / bis**. Die Mitarbeiterauswahl aktualisiert die Tabelle sofort, die übrigen Filter mit **Bericht anzeigen**.

Spalten: **Mitarbeiter**, **Erstellt**, **Datum Kontakt**, **Projekt**, **Team**, **Standort**, **Bewertung** (grün ab 75 %, orange ab 50 %, rot darunter) und **Details** – öffnet das Monitoring schreibgeschützt.

14.6 Coaching-Empfehlungen

Der Bericht zeigt, wie viele Coachings auf jeden Coaching-Schwerpunkt entfallen. Filter wie im Bericht „Monitorings"; Mitarbeitende fügen Sie einzeln hinzu und entfernen sie über das **X**. Ohne Datumsfilter werden alle Coachings berücksichtigt.

- Kopfzeile: **Coachings: X | Coachings mit Empfehlungen: Y**.
- Je Schwerpunkt eine Karte mit **N Coachings (P %)** – dem Anteil an allen Coachings – und einem Balken mit dem zugehörigen **Qualitätswert**.
- Die Karte **Ohne Empfehlungen** fasst Coachings ohne Schwerpunkt zusammen.

> **Hinweis:** Ein Coaching kann mehrere Schwerpunkte haben. Die Summe der Anteile kann deshalb über 100 % liegen.

14.7 Coachings

Nur für Coaches. Filter: Projekte, Teams, Standorte, **Geplanter Zeitraum** (Standard: letzte 30 Tage), **Status** (Alle, Vorbereitet, Abgeschlossen), **Coaching-Typ** (Alle, Monitoring-basiert, Grund-basiert) und **Coaching-Schwerpunkt**. Spalten: **Mitarbeiter**, **Projekte**, **Teams**, **Standort**, **Geplant am** (bei abgeschlossenen Coachings das Durchführungsdatum), **Status** und **Details**.

14.8 Daten nach Excel exportieren

Rohdaten exportieren Sie über **Als Excel herunterladen** auf den Seiten **Monitorings** und **Coachings** (Coach-Modus):

1. Klicken Sie auf **Als Excel herunterladen**. Der Dialog **Daten exportieren** öffnet sich.
2. Wählen Sie den **Zeitraum** (Standard: letzte 30 Tage).
3. Wählen Sie **Monitorings** und/oder **Coachings** (je nach Berechtigung).
4. Klicken Sie auf **Exportieren**. Die Datei **E-Coach-Export.xlsx** wird heruntergeladen.

> **Hinweis:** Der Export berücksichtigt den Zeitraum und die gewählten Datenarten, nicht die übrigen Filter der Seite. Für gefilterte Auswertungen nutzen Sie den Excel-Download im Bericht **Qualität nach Zeit**.

> **Achtung:** Exportierte Dateien enthalten personenbezogene Daten. Speichern und teilen Sie sie nur im Rahmen der Datenschutzregeln Ihres Unternehmens.

Teil C

Verwaltung

Alle Einstellungsmöglichkeiten für Superadministratoren

15 Einstieg in die Verwaltung

15.1 Die Verwaltung öffnen

Der E-Coach kennt mehrere Arbeitsbereiche (Modi). Zwischen ihnen wechseln Sie über das Benutzermenü in der App-Leiste oben rechts (siehe Abschnitt 2.1):

1. Klicken Sie oben rechts auf Ihren Namen. Unter dem Namen wird der aktuelle Modus angezeigt (z. B. **Standard**).
2. Wählen Sie im aufklappenden Menü den Eintrag **Admin**.
3. Die Startseite **Verwaltung** öffnet sich. Die Seitenleiste links zeigt nun das Verwaltungsmenü.

Im selben Menü finden Sie außerdem **Standard** (persönliches Dashboard), **Coach** (Monitorings und Coachings), **Profil**, die Sprache der Oberfläche, **Darstellung**, **Support** und **Abmelden**.

> **Hinweis:** Der Eintrag **Admin** erscheint nur, wenn Sie mindestens eine administrative Berechtigung besitzen.

15.2 Die Startseite „Verwaltung“

Die Startseite fasst alle Verwaltungsbereiche als Kacheln in drei Gruppen zusammen. Jede Kachel zeigt ein Symbol, die Anzahl der vorhandenen Einträge und die Schaltfläche **Verwalten**, die den jeweiligen Bereich öffnet. Kann eine Anzahl nicht geladen werden, erscheint ein **?**.

Gruppe	Kacheln	Gezählt werden
Organisation Benutzer, Standorte, Teams und Projekte	Nutzer · Standorte · Teams · Projekte	jeweils nur aktive Einträge
Monitoring & Coaching Bewertungsbögen, Methoden und Auswahllisten	Bewertungsbögen · Methoden · Kontaktgründe · Kontaktarten · Coaching-Schwerpunkte · Freifelder	Bewertungsbögen: nicht archivierte Kontaktgründe, Kontaktarten, Freifelder: aktive Methoden, Coaching-Schwerpunkte: alle
System & Sicherheit Anmeldung, Einstellungen, E-Mails und Protokollierung	Einstellungen · E-Mail-Einstellungen · Single Sign-On · Audit-Log	Kennzeichnung „Superadministrator“

Die Kacheln **Nutzer** und **Projekte** besitzen zusätzlich die Schaltfläche **Importieren** (siehe Abschnitte 16.6 und 19.4).

15.3 Das Verwaltungsmenü in der Seitenleiste

Die Seitenleiste ist durch Trennlinien in dieselben Gruppen gegliedert:

Menüpunkt	Zweck	Abschnitt
Start	Zurück zur Startseite „Verwaltung“	15.2
Nutzer	Benutzerkonten anlegen, bearbeiten, importieren, Lebenszyklus steuern	16
Rollen	Übersicht aller Rollen und ihrer Berechtigungen	17
Teams	Teams und Teammitglieder pflegen	18

Menüpunkt	Zweck	Abschnitt
Projekte	Projekte und Projektmitglieder pflegen, Projektimport	19
Standorte	Standorte und Standard-Standort pflegen	20
Kontaktgründe	Auswahlliste für Monitorings und Coachings	21.2
Kontaktarten	Auswahlliste für Monitorings und Vorgänge	21.3
Freifelder	Zusätzliche Eingabefelder für Monitorings und Vorgänge	21.4
Methoden	Monitoring-Methoden	21.5
Coaching-Schwerpunkte	Themen für Coachings	21.6
Bewertungsbögen	Bewertungsbögen erstellen, versionieren und veröffentlichen	22
Einstellungen	Mandanteneinstellungen, z. B. Entwurfsmodus für Monitorings	23.1
E-Mail-Einstellungen	Benachrichtigungen, Konto-E-Mails und E-Mail-Sprache	23.2
Single Sign-On	Anmeldung über Microsoft Entra ID einrichten	24
Audit-Log	Protokoll aller administrativen und operativen Änderungen	25

15.4 Bedienkonzepte, die überall gelten

Filterbereich

Listenseiten besitzen oben einen aufklappbaren Bereich **Filter**. Er enthält in der Regel ein Feld **Suchen** (Teilwort-Suche, ohne Beachtung der Groß-/Kleinschreibung, Ergebnisse erscheinen während der Eingabe) und eine Auswahl **Status** mit **Alle**, **Aktiv** und **Inaktiv**. Das **X** im Suchfeld leert die Eingabe.

Aktionen in Tabellen

Aktionen zu einem Eintrag finden Sie in der Spalte **Aktionen** – je nach Seite als Symbole (z. B. Stift für **Bearbeiten**) oder hinter einem Drei-Punkte-Menü (⋮). Nicht verfügbare Aktionen sind ausgegraut; ein Tooltip nennt meist den Grund.

Deaktivieren statt Löschen

Fast alle Stammdaten können **deaktiviert** werden. Deaktivierte Einträge bleiben erhalten (z. B. in bestehenden Monitorings und Berichten), stehen aber für neue Erfassungen nicht mehr zur Auswahl. Sie lassen sich jederzeit wieder **aktivieren**. **Löschen** ist dagegen endgültig und nur möglich, solange noch keine abhängigen Daten existieren. Auch Monitoring-Entwürfe zählen dabei als vorhandene Monitorings.

Bestätigung durch Eingabe

Folgenreiche Aktionen (z. B. ein Team löschen, einen Nutzer archivieren) müssen Sie bestätigen, indem Sie den angezeigten Titel, die E-Mail-Adresse oder den Namen in ein Eingabefeld eintippen. Groß-/Kleinschreibung und Leerzeichen am Anfang oder Ende spielen dabei keine Rolle. Erst dann wird die Bestätigungsschaltfläche aktiv.

Global oder projektspezifisch

Viele Auswahllisten (Kontaktgründe, Kontaktarten, Coaching-Schwerpunkte, Freifelder, Bewertungsbögen) können entweder **global** – für alle Projekte, auch künftig angelegte – oder **projektspezifisch** für ausgewählte Projekte gelten.

> **Tipp:** Die Schaltfläche **Alle vorhandenen Projekte** in der Projektauswahl wählt nur die heute vorhandenen Projekte aus. Soll ein Eintrag auch für künftige Projekte gelten, verwenden Sie stattdessen den Schalter für die globale Verknüpfung.

16 Nutzer

Im Bereich **Nutzer** verwalten Sie alle Benutzerkonten Ihres Mandanten: Sie legen Konten an, ändern Stammdaten, vergeben Rollen, importieren Benutzer per Excel und steuern den Lebenszyklus bis hin zur Archivierung, Anonymisierung oder Löschung.

16.1 Die Nutzerliste

Filter

Filter	Funktion
Suchen	Durchsucht Vorname, Nachname, E-Mail und Externe Referenz.
Status	Alle (Standard) · Aktiv · Inaktiv · Archiviert · Anonymisiert. Gelöschte Nutzer werden nie angezeigt.
Rollen	Mehrfachauswahl. Über den Umschalter **Muss passen: mind. 1 | alle** legen Sie fest, ob ein Nutzer mindestens eine oder alle gewählten Rollen haben muss.
Standort	Mehrfachauswahl. Zeigt Nutzer, die einem der gewählten Standorte zugeordnet sind.
Teams	Mehrfachauswahl mit Umschalter **mind. 1 | alle**. Der Eintrag **Kein Team** zeigt Nutzer ohne Teamzuordnung.
Projekte	Mehrfachauswahl mit Umschalter **mind. 1 | alle**. Der Eintrag **Kein Projekt** zeigt Nutzer ohne Projektzuordnung.

> **Tipp:** Beispiel für den Rollenfilter: Sie wählen **Coach** und **Auditor**. Mit **mind. 1** sehen Sie alle Nutzer, die Coach, Auditor oder beides sind. Mit **alle** sehen Sie nur Nutzer, die beide Rollen besitzen.

Tabelle

Die Tabelle zeigt die Spalten **Nutzer** (Bild, „Nachname, Vorname“ und Externe Referenz), **Status**, **Standort**, **Rolle(n)** (bis zu zwei Rollen, weitere als „+N“ mit Tooltip) und **Aktionen**. Über **Einträge pro Seite** wählen Sie 10, 25, 50 oder 100 Einträge.

Schaltflächen oberhalb der Tabelle

- **Nutzer hinzufügen** – öffnet die Seite zum Anlegen eines neuen Kontos (Abschnitt 16.2).
- **Importieren** – öffnet die Übersicht **Import-Jobs** (Abschnitt 16.6).

Aktionen pro Nutzer (Menü ⋮)

Aktion	Wirkung	Verfügbar
Bearbeiten	Stammdaten, Standort, Teams, Projekte, SSO-Optionen ändern (16.3)	aktive Nutzer
Rollen	Rollen und Berechtigungsbereiche vergeben (16.4)	aktive Nutzer, nicht das eigene Konto
Deaktivieren	Verhindert die Anmeldung, Daten bleiben erhalten	aktive Nutzer, nicht für Superadministratoren
Aktivieren	Ermöglicht die Anmeldung wieder	inaktive Nutzer
Archivieren	Siehe Lebenszyklus (16.5)	aktive und inaktive Nutzer

Aktion	Wirkung	Verfügbar
Anonymisieren	Siehe Lebenszyklus (16.5)	aktive, inaktive und archivierte Nutzer
Löschen	Siehe Lebenszyklus (16.5)	alle angezeigten Nutzer

Deaktivieren bestätigen Sie durch Eingabe der E-Mail-Adresse des Nutzers. **Aktivieren** wirkt sofort. Wurde der Standort des Nutzers in der Zwischenzeit deaktiviert, weist ein Dialog darauf hin, dass der Nutzer beim Aktivieren dem **Standard-Standort** zugeordnet wird.

> **Hinweis:** Archivieren, Anonymisieren und Löschen sind für das eigene Konto und für Konten mit der Rolle Superadministrator grundsätzlich nicht möglich.

16.2 Nutzer hinzufügen

1. Klicken Sie in der Nutzerliste auf **Nutzer hinzufügen**.
2. Füllen Sie die Felder aus (siehe Tabelle).
3. Klicken Sie auf **Erstellen**. Die Schaltfläche ist erst aktiv, wenn alle Pflichtfelder gültig sind. Die Meldung **Nutzer angelegt** bestätigt den Vorgang.
4. Vergeben Sie anschließend über das Menü ⋮ → **Rollen** die gewünschten Rollen (Abschnitt 16.4).

Feld	Pflicht	Beschreibung
Vorname / Nachname	ja	max. 255 Zeichen
E-Mail	ja	Gültige, im System eindeutige Adresse. Sie ist zugleich der Anmeldename.
Externe Referenz	nein	ID aus einem anderen System (z. B. Personalnummer), max. 255 Zeichen
Standort	ja	Der Standard-Standort ist vorausgewählt.
E-Mail-Kommunikation aktiviert	–	Standard: an. Der Nutzer erhält E-Mails vom System, z. B. zum Setzen des Kennworts.
Kennwortänderung beim ersten Anmelden anfordern	–	Nur bei aktivierter E-Mail-Kommunikation. Standard: an.
Passwort / Passwort bestätigen	ja*	*Nur bei ausgeschalteter E-Mail-Kommunikation. Wird automatisch mit einem sicheren 16-stelligen Passwort vorbelegt (Auge-Symbol zum Anzeigen). 10–100 Zeichen, mind. 3 unterschiedliche Zeichen.
Projekte / Teams	nein	Mehrfachauswahl; bei Teams werden nur aktive Teams angeboten.

> **Hinweis:** Ist die E-Mail-Kommunikation ausgeschaltet, erhält der Nutzer kein Kennwort per E-Mail. Teilen Sie ihm das Passwort dann auf einem sicheren Weg mit.

> **Hinweis:** Ist in den E-Mail-Einstellungen **Passwort bei der ersten Anmeldung festlegen** ausgeschaltet (Abschnitt 23.2), fehlt der Schalter **E-Mail-Kommunikation aktiviert**. Die Felder **Passwort** und **Passwort bestätigen** sind dann immer sichtbar und mit einem zufälligen Passwort vorbelegt. Geben Sie dieses Startpasswort sicher an den Benutzer weiter; er ändert es bei der ersten Anmeldung.

Schlägt nur die Zuordnung zu Teams oder Projekten fehl, wird der Nutzer trotzdem angelegt. Ein Hinweis bietet dann **Zuordnungen erneut versuchen** oder **Zur Benutzerliste** an.

16.3 Nutzer bearbeiten

Der Dialog **Nutzer bearbeiten** enthält dieselben Stammdatenfelder wie das Anlegen sowie zusätzliche Optionen:

- **E-Mail** – zugleich der Anmeldename. Vor dem Speichern einer geänderten Adresse erscheint die Rückfrage **E-Mail-Adresse ändern?**: Der Nutzer meldet sich danach mit der neuen Adresse an, bestehende Anmeldungen enden in Kürze, eine SSO-Verknüpfung bleibt erhalten. Bei aktivierter E-Mail-Kommunikation werden beide Adressen benachrichtigt.
- **Standort** – ein inzwischen deaktivierter Standort bleibt sichtbar erhalten; neu wählbar sind nur aktive Standorte.
- **SSO-Status** – zeigt, ob das Konto mit einem Microsoft-Konto (Entra ID) verknüpft ist.
- **SSO-Verknüpfung zurücksetzen** – entfernt die Verknüpfung mit dem Microsoft-Konto. Beim nächsten SSO-Login wird das Konto über die E-Mail-Adresse neu verknüpft. Nutzen Sie diese Funktion, wenn die Person ein neues Microsoft-Konto erhalten hat. Die Aktion wirkt sofort, auch wenn Sie den Dialog danach mit **Abbrechen** schließen.
- **Externer Nutzer** – erlaubt die Anmeldung per E-Mail und Passwort auch dann, wenn das Anmeldeformular abgeschaltet ist (siehe Abschnitt 24), z. B. für externe Partner oder skriptbasierte Integrationen ohne SSO-Konto.

Speichern Sie mit **Aktualisieren**.

Regel zur E-Mail-Adresse	
Ziel ist Superadministrator	Die E-Mail-Adresse kann nicht geändert werden.
Ziel hat eine Administratorrolle	Nur ein Superadministrator darf die E-Mail-Adresse ändern.

16.4 Rollen verwalten

Über ⋮ → **Rollen** öffnen Sie den Dialog **Rollen verwalten**. Jede Rolle wird über einen Schalter ein- oder ausgeschaltet; eine Kurzbeschreibung erläutert die Rolle (vollständige Liste in Abschnitt 17). Die eigenen Rollen können Sie nicht bearbeiten.

Administrative Rollen

Superadministrator, Inhaltsadministrator, Strukturadministrator, Bewertungsbögenadministrator und Nutzeradministrator. Die Rolle **Superadministrator** sehen und vergeben nur Superadministratoren. Wird sie eingeschaltet, werden automatisch alle Rollen mit globalem Bereich aktiviert und gesperrt – ein Superadministrator kann keine eingeschränkten Berechtigungen haben.

Begrenzte Rollen und Bereiche

Die Rollen **Auswerter**, **Auditor**, **Coach** und **Vorgangsverwalter** gelten jeweils für einen **Bereich** aus Teams und Projekten:

- **Globaler Team-Bereich (alle Teams)** bzw. **Globaler Projekt-Bereich (alle Projekte)** – die Rolle gilt uneingeschränkt.

- Ist ein Schalter aus, wählen Sie die konkreten Teams bzw. Projekte aus. Mindestens ein Eintrag ist dann Pflicht, sonst bleibt **Speichern** gesperrt.
- **Gemeinsamen Bereich für alle begrenzten Rollen verwenden** – alle begrenzten Rollen teilen sich einen Bereich. Über **Quellrolle** kopieren Sie den Bereich einer Rolle auf alle anderen.
- Ohne gemeinsamen Bereich pflegen Sie den Bereich je Rolle; mit **Von {Rolle} kopieren** übernehmen Sie den Bereich einer anderen Rolle.

> **Hinweis:** Die Rolle **Coach** schließt **Auditor** ein: Wird Coach eingeschaltet, ist Auditor automatisch aktiv und übernimmt den Bereich des Coaches.

Systemrollen

Basisnutzer ist für jedes Konto immer aktiv und kann nicht abgeschaltet werden. Speichern Sie mit **Speichern**; die Meldung **Rollen aktualisiert** bestätigt die Änderung.

16.5 Lebenszyklus eines Nutzers

Neben Aktivieren und Deaktivieren stehen drei endgültige Aktionen zur Verfügung, mit denen Sie Datenschutzanforderungen umsetzen:

Aktion	Was bleibt erhalten	Was wird entfernt
Archivieren	Name und Historie des Nutzers	E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Rollen, Team- und Projektzuordnungen, Aufzeichnungen, Coachings in Vorbereitung als Mitarbeiter. Die E-Mail-Adresse wird für ein neues Konto frei; eine Anmeldung ist nicht mehr möglich.
Anonymisieren	Monitorings und abgeschlossene Coachings für die Statistik – mit einem Pseudonym statt des Namens	Name (wird durch Pseudonym ersetzt), alle weiteren persönlichen Daten, Kommentare zu seinen Vorgängen, Aufzeichnungen, Rollen, Zuordnungen, Coachings in Vorbereitung
Löschen	Monitorings und Coachings, die er als Auditor oder Coach erstellt hat – angezeigt als „Gelöschter Nutzer“	Der Nutzer und alle Daten zu ihm: Vorgänge, Monitorings und Coachings als Mitarbeiter

Zur Bestätigung geben Sie je nach aktuellem Status ein: bei aktiven oder inaktiven Nutzern die **E-Mail-Adresse**, bei archivierten den **vollständigen Namen**, bei anonymisierten das **Pseudonym**.

> **Achtung:** Archivieren, Anonymisieren und Löschen können nicht rückgängig gemacht werden. Archivierte und anonymisierte Nutzer lassen sich weder bearbeiten noch wieder aktivieren. Mögliche Statuswechsel: Aktiv ⇄ Inaktiv → Archiviert → Anonymisiert; Löschen ist aus jedem Status möglich.

16.6 Nutzer per Excel importieren

Mit dem Import legen Sie viele Benutzer auf einmal an oder aktualisieren bestehende. Der Import läuft im Hintergrund.

Übersicht „Import-Jobs“

Über **Importieren** gelangen Sie zunächst zur Übersicht **Import-Jobs**. Sie zeigt die letzten Importe mit **Import-ID**, **Gestartet von**, Anzahl **Nutzer**, **Status** (Eingereiht, In Bearbeitung, Erfolgreich, Fehlgeschlagen), den Zeitpunkten **Eingereiht**, **Gestartet**, **Abgeschlossen** sowie eventuellen

Fehlern. Die Liste aktualisiert sich alle 30 Sekunden automatisch; mit **Jetzt aktualisieren** sofort. Mit **Neuer Import-Job** starten Sie einen Import.

Schritt 1: Datei-Upload

1. Laden Sie bei Bedarf unter **IMPORT-VORLAGE** die Vorlage mit **Vorlage herunterladen (.xlsx)** herunter und füllen Sie sie aus.
2. Ziehen Sie die Datei in das Upload-Feld oder klicken Sie hinein, um sie auszuwählen (nur eine .xlsx-Datei, max. 10 MB).
3. Klicken Sie auf **Daten prüfen & fortfahren**.

Formatregeln:

- Die erste Zeile enthält die Spaltenüberschriften.
- Pflichtfelder: Vorname, Nachname, E-Mail, Externe Referenz.
- E-Mail-Adressen müssen im System eindeutig sein. Bereits vorhandene Nutzer (erkannt an der E-Mail) werden aktualisiert und ggf. reaktiviert.
- Teams und Projekte können kommagetrennt angegeben werden. Noch nicht vorhandene Teams und Projekte werden neu angelegt.
- Standort (optional) muss der Titel eines vorhandenen, aktiven Standorts sein. Ist er leer, erhalten neue Benutzer den Standard-Standort; bestehende behalten ihren Standort.

Schritt 2: Importkontrolle

Die Vorschau zeigt Kennzahlen (**Aus Datei gelesen**, **Geplante neue Konten**, **Wird aktualisiert**, **Validierungsfehler**), unter **Konflikte & Neue Entitäten** die neu anzulegenden und bereits bestehenden Projekte und Teams sowie die **Detaillierte Nutzerliste**. Fehlerhafte Zeilen und Duplikate sind rot markiert; der Tooltip am Statussymbol nennt den Fehler.

Ist alles korrekt, klicken Sie auf **Import in die Warteschlange stellen**. Sie können sofort weiterarbeiten und den Fortschritt unter **Import-Jobs** verfolgen. Mit **Zurück zum Upload** laden Sie eine korrigierte Datei hoch.

> **Achtung:** Der Import kann erst gestartet werden, wenn die Datei **keine einzige fehlerhafte Zeile** mehr enthält. Korrigieren Sie die Excel-Datei und laden Sie sie erneut hoch.

> **Hinweis:** Ist **Passwort bei der ersten Anmeldung festlegen** in den E-Mail-Einstellungen ausgeschaltet, kann der Import nur **bestehende** Benutzer aktualisieren – neue Benutzer hätten keine Möglichkeit, sich anzumelden. Ein Hinweis oben auf der Importseite weist darauf hin. Legen Sie neue Benutzer dann einzeln mit einem Startpasswort an (Abschnitt 16.2).

17 Rollen

Die Seite **Rollen** ist eine reine Übersicht. Sie listet alle Rollen mit **Titel** und **Beschreibung** auf; Rollen mit Bereichsbezug tragen den Hinweis **Begrenzt**. Über **Details** klappen Sie die Anzahl der zugewiesenen Nutzer und die enthaltenen Einzelberechtigungen auf. Rollen vergeben Sie in der Nutzerverwaltung (Abschnitt 16.4).

Rolle	Beschreibung
Superadministrator	Vollständiger Zugriff auf alle Funktionen. Kann die SSO-Konfiguration verwalten sowie Superadministrator-Rollen vergeben und entziehen.
Inhaltsadministrator	Verwaltet Kontaktgründe (inkl. projektbezogener Konfiguration).

Rolle	Beschreibung
Strukturadministrator	Verwaltet Teams und Projekte (Struktur). Verwaltet keine Benutzerzuweisungen, sofern nicht mit Nutzeradministrator kombiniert.
Bewertungsbögenadministrator	Verwaltet Bewertungsbögen und Methoden. Kann Projekte für Zuweisungen und Konfiguration einsehen.
Nutzeradministrator	Verwaltet Benutzer. Kann Rollen, Teams und Projekte zuweisen.
Auswerter (begrenzt)	Erstellt Berichte und kann Auswertungen und Coachings einsehen.
Auditor (begrenzt)	Erstellt und verwaltet Auswertungen. Lesezugriff auf unterstützende Stammdaten.
Coach (begrenzt)	Erstellt und verwaltet Coachings und Auswertungen. Hat alle Berechtigungen eines Auditors.
Vorgangsverwalter (begrenzt)	Erstellt und verwaltet Vorgänge. Kann Benutzer und Projekte für Zuweisungen einsehen.
Basisnutzer	Standardbenutzer mit Basiszugriff (z. B. eigenes Dashboard). Immer aktiv.

17.1 Was nur Superadministratoren dürfen

- Konten mit der Rolle Superadministrator bearbeiten und deren Rollen verwalten.
- Die Rolle Superadministrator sehen, vergeben und entziehen.
- Die E-Mail-Adresse von Administratoren ändern.
- Nutzer als **Externer Nutzer** kennzeichnen und SSO-Verknüpfungen zurücksetzen.
- Die Bereiche **Einstellungen**, **E-Mail-Einstellungen**, **Single Sign-On** und **Audit-Log** nutzen.

> **Hinweis:** Konten mit der Rolle Superadministrator können von niemandem deaktiviert, archiviert, anonymisiert oder gelöscht werden – auch nicht von einem anderen Superadministrator. Entziehen Sie bei Bedarf zuerst die Rolle.

18 Teams

Teams bilden die Organisationsstruktur Ihrer Mitarbeitenden ab. Sie werden bei Vorgängen, Monitorings, Coachings und Berichten ausgewählt und begrenzen die Bereiche von Rollen.

18.1 Teamliste

Filter: **Suchen** (Titel) und **Status** (Voreinstellung **Aktiv** – inaktive Teams sind zunächst ausgeblendet). Spalten: **Titel**, **Beschreibung**, **Anzahl Nutzer**, **Aktionen**. Inaktive Teams sind mit dem Hinweis **Inaktiv** gekennzeichnet. Neue Teams legen Sie über **Team hinzufügen** an.

Aktion (Menü ⋮)	Wirkung
Bearbeiten	Titel, Beschreibung und Externe Referenz ändern (nur aktive Teams)
Mitglieder	Nutzer dem Team zuordnen oder entfernen (nur aktive Teams)
Deaktivieren	Team steht für neue Vorgänge, Monitorings, Coachings und Berichte nicht mehr zur Auswahl; Bestätigung durch Eingabe des Titels
Aktivieren	Team wieder verfügbar machen (sofort)
Löschen	Team endgültig entfernen; nur möglich, solange keine Monitorings und keine Coachings existieren. Alle Teamzugehörigkeiten werden entfernt, die Nutzer selbst bleiben bestehen.

18.2 Team hinzufügen / bearbeiten

Feld	Pflicht	Beschreibung
Titel	ja	max. 100 Zeichen, muss eindeutig sein
Beschreibung	nein	max. 4000 Zeichen
Externe Referenz	nein	ID aus einem anderen System, max. 255 Zeichen

18.3 Mitglieder verwalten

1. Wählen Sie beim Team ⋮ → **Mitglieder**.
2. Suchen Sie im Feld **Nutzer auswählen** den gewünschten Nutzer und wählen Sie ihn aus. Er wird **sofort** hinzugefügt und mit **Neu** markiert.
3. Zum Entfernen klicken Sie in der Zeile des Mitglieds auf das rote Symbol. Das Entfernen erfolgt sofort und ohne Rückfrage.
4. Schließen Sie den Dialog mit **Schließen**.

19 Projekte

Projekte bilden Kunden- oder Auftragsstrukturen ab. Viele Auswahllisten und Bewertungsbögen lassen sich auf einzelne Projekte beschränken.

19.1 Projektliste

Aufbau und Bedienung entsprechen der Teamliste. Unterschiede: Die Suche umfasst **Titel und Externe Referenz**, die Tabelle zeigt zusätzlich die Spalte **Externe Referenz**, und neben **Projekt hinzufügen** gibt es die Schaltfläche **Importieren**. Die Aktionen **Bearbeiten**, **Mitglieder**, **Deaktivieren**, **Aktivieren** und **Löschen** funktionieren wie bei Teams.

19.2 Projekt hinzufügen / bearbeiten

Feld	Pflicht	Beschreibung
Titel	ja	max. 100 Zeichen, muss eindeutig sein
Beschreibung	nein	max. 4096 Zeichen
Externe Referenz	nein	max. 255 Zeichen

19.3 Deaktivieren und Löschen

- **Deaktivieren**: Das Projekt kann bei der Erstellung von Vorgängen, Monitorings oder Coachings nicht mehr ausgewählt werden, steht aber weiterhin in Berichten zur Verfügung. Es kann jederzeit wieder aktiviert werden.
- **Löschen**: nur möglich, solange keine Monitorings und keine Coachings zum Projekt existieren. Alle Benutzerzuweisungen werden entfernt. Die Aktion ist endgültig.

19.4 Projekte per Excel importieren

1. Klicken Sie auf **Importieren** (Projektliste oder Kachel **Projekte**).
2. Laden Sie bei Bedarf die Vorlage mit **Vorlage herunterladen (.xlsx)** herunter.
3. Wählen Sie die ausgefüllte Datei aus (eine .xlsx-Datei, max. 10 MB) und klicken Sie auf **Daten prüfen & fortfahren**.
4. Prüfen Sie in der **Importkontrolle** die Kennzahlen (**Aus Datei gelesen**, **Neu**, **Werden aktualisiert**, **Fehler**, **Warnungen**) und die Liste **Projekte in der Datei**.
5. Klicken Sie auf **{n} Projekte importieren**. Der Import wird sofort ausgeführt.

Formatregeln:

- Die erste Zeile enthält die Spaltenüberschriften **Title**, **Description** und **ExternalReference**.
- Title ist Pflicht; Description und ExternalReference sind optional.
- Der Titel identifiziert das Projekt (ohne Beachtung der Groß-/Kleinschreibung): Bestehende Projekte werden aktualisiert, alle anderen neu angelegt.
- Leere Zellen behalten den aktuellen Wert eines bestehenden Projekts bei. Benutzerzuordnungen bleiben unverändert.
- Inaktive Projekte müssen vor einer Aktualisierung per Import aktiviert werden.

> **Hinweis:** Zeilen mit **Fehlern** verhindern den Import, **Warnungen** nicht. Haben sich die Daten zwischen Prüfung und Import geändert, wird der Import abgelehnt und die Prüfung automatisch wiederholt.

20 Standorte

Jeder Nutzer ist genau einem Standort zugeordnet. Ein Standort ist als **Standard** gekennzeichnet: Er wird neuen Nutzern vorausgewählt und bei Importen ohne Standortangabe verwendet.

20.1 Standortliste

Filter: **Suchen** (Titel und Externe Referenz) und **Status** (Voreinstellung **Aktiv**). Spalten: **Titel** (mit den Kennzeichnungen **Standard** bzw. **Inaktiv**), **Externe Referenz**, **Aktionen**. Neue Standorte legen Sie über **Standort hinzufügen** an (Felder: **Titel**, Pflicht, max. 100 Zeichen; **Externe Referenz**, optional, max. 255 Zeichen).

Aktion (Menü ⋮)	Wirkung und Voraussetzungen
Bearbeiten	Titel und Externe Referenz ändern (nur aktive Standorte)
Als Standard festlegen	Macht den Standort sofort zum Standard-Standort; die Kennzeichnung wechselt vom bisherigen Standard (nur aktive Standorte)
Deaktivieren	Standort steht nicht mehr zur Auswahl. Nicht möglich für den Standard-Standort, für Standorte mit aktiven Nutzern und für den letzten aktiven Standort.
Aktivieren	Standort wieder verfügbar machen (sofort)
Löschen	Endgültig entfernen. Nicht möglich für den Standard-Standort, den letzten aktiven Standort, Standorte mit (auch inaktiven) Nutzern sowie Standorte, an denen Monitorings oder Coachings erfasst wurden.

> **Tipp:** Möchten Sie einen Standort auflösen, ordnen Sie die Nutzer zunächst einem anderen Standort zu und legen Sie ggf. einen anderen Standard-Standort fest. Wurden an ihm bereits Monitorings erfasst, deaktivieren Sie ihn – Monitorings behalten ihren Standort.

21 Auswahllisten für Monitoring & Coaching

21.1 Gemeinsame Bedienung

Kontaktgründe, Kontaktarten, Freifelder und Coaching-Schwerpunkte sind gleich aufgebaut:

- **Filter**: **Suchen**, **Status** (Alle / Aktiv / Inaktiv) und **Projekte**. Beim Projektfilter erscheinen globale Einträge immer.
- **Spalten**: Titel bzw. Bezeichnung, **Global/Projektspezifisch**, **Projekte** („Alle“ bei globalen Einträgen), **Status**, **Aktionen**.
- **Aktionen**: Stift-Symbol **Bearbeiten**, **Deaktivieren** (mit Rückfrage) bzw. **Aktivieren** (sofort).
- Einträge werden nicht gelöscht, sondern nur deaktiviert. So bleiben bestehende Monitorings und Coachings vollständig.

21.2 Kontaktgründe

Kontaktgründe beschreiben den Anlass eines Kundenkontakts und stehen in Monitorings und Coachings zur Auswahl. Anlegen über **Kontaktgrund hinzufügen**:

Feld	Pflicht	Beschreibung
Titel	ja	max. 100 Zeichen, eindeutig
Beschreibung	nein	max. 4096 Zeichen
Mit allen Projekten verknüpfen	–	Standard: an. In allen Projekten verfügbar, auch in künftigen.
Projekte	ja*	*Nur wenn der Schalter oben aus ist.

Alle Felder bleiben beim **Bearbeiten** änderbar. Nach dem **Deaktivieren** steht der Kontaktgrund nicht mehr für neue Monitorings oder Coachings zur Auswahl.

21.3 Kontaktarten

Kontaktarten beschreiben den Kanal eines Kontakts (z. B. Telefon, E-Mail, Chat). Der Aufbau entspricht den Kontaktgründen, jedoch ohne Feld **Beschreibung** (Felder: **Titel**, **Mit allen Projekten verknüpfen**, **Projekte**). Nach dem Deaktivieren steht die Kontaktart für neue Monitorings oder Vorgänge nicht mehr zur Auswahl.

21.4 Freifelder

Mit Freifeldern ergänzen Sie Monitorings und Vorgänge um eigene Eingabefelder. Der Statusfilter steht hier standardmäßig auf **Aktiv**. Die Tabelle zeigt zusätzlich den **Feldtyp**; über das Info-Symbol **Details** sehen Sie alle Angaben eines Feldes einschließlich seiner Optionen.

Feld	Pflicht	Beschreibung
Bezeichnung	ja	max. 100 Zeichen
Feldtyp	ja	**Einfachauswahl** (Standard), **Mehrfachauswahl** oder **Freitext**
Optionen	ja*	*Bei Einfach- und Mehrfachauswahl: mindestens 2 Optionen (je max. 100 Zeichen). Hinzufügen über **+**, Entfernen über den Papierkorb.

Feld	Pflicht	Beschreibung
Global (alle Projekte, auch künftige)	–	Standard: **aus**
Projekte	ja*	*Mindestens ein Projekt, wenn „Global“ aus ist

Achtung: Bezeichnung, Feldtyp und Optionen können nach dem Anlegen nicht mehr geändert werden, damit bestehende Monitorings konsistent bleiben. Beim Bearbeiten sind nur die Projektzuordnung und der Schalter **Aktiv** änderbar. Prüfen Sie die Angaben daher vor dem Erstellen sorgfältig.

21.5 Methoden

Methoden beschreiben, wie ein Monitoring durchgeführt wird. Die Liste bietet nur den Filter **Status** und zeigt die Spalten **Titel** und **Status**. Methoden gelten immer für alle Projekte.

- **Methode hinzufügen** – Feld **Titel** (Pflicht, max. 100 Zeichen, eindeutig).
- **Bearbeiten** – Titel ändern und die Methode über den Schalter **Aktiv** aktivieren oder deaktivieren.

21.6 Coaching-Schwerpunkte

Coaching-Schwerpunkte sind die Themen, die in einem Coaching bearbeitet werden. Aufbau wie bei den Kontaktarten: **Titel** (Pflicht, max. 100 Zeichen), **Mit allen Projekten verknüpfen** (Standard: an) und ggf. **Projekte**. Deaktivierte Schwerpunkte stehen für neue Coachings nicht mehr zur Auswahl.

22 Bewertungsbögen

Bewertungsbögen sind die Grundlage jedes Monitorings. Sie werden in einem Editor als Entwurf erstellt, veröffentlicht und dabei automatisch versioniert.

22.1 Liste der Bewertungsbögen

Filter	Funktion
Suchen	Freitextsuche im Titel
Projekte	Bögen der gewählten Projekte; Bögen für alle Projekte erscheinen immer
Entwurf	Alle / Ja / Nein – Bögen mit oder ohne offenen Entwurf
Status	**Aktiv** (Standard, alle nicht archivierten) · **Veröffentlicht** · **Veröffentlichung aufgehoben** · **Archiviert**

Spalten: **Titel** (mit Kennzeichnung **Entwurf** bzw. **Archiviert**), **Version** (letzte Hauptversion), **Veröffentlicht**, **Projekte** („Alle“ oder Anzahl), **Aktionen**.

Aktion	Wirkung	Verfügbar
Details (Auge)	Schreibgeschützte Ansicht des Bogens; Auswahl zwischen Entwurf und allen Versionen	immer
Bewertungsbogen bearbeiten (Stift)	Öffnet den Entwurfseditor (22.3)	nicht archivierte Bögen
Projekte (Ordner)	Projektzuordnung ändern bzw. mit allen Projekten verknüpfen	nicht archivierte Bögen
Veröffentlichung aufheben	Bogen steht für neue Monitorings nicht mehr zur Verfügung (sofort)	veröffentlichte Bögen
Letzte Hauptversion wieder veröffentlichen	Macht die letzte Version wieder verfügbar (sofort)	Bögen mit aufgehobener Veröffentlichung
Archivieren	Bogen dauerhaft ablegen; danach nur noch Details verfügbar	Bögen mit aufgehobener Veröffentlichung
Löschen	Bogen endgültig entfernen	nur nie veröffentlichte Bögen

22.2 Bewertungsbogen anlegen

1. Klicken Sie auf **Bewertungsbogen hinzufügen**.
2. Geben Sie **Titel** (Pflicht, max. 100 Zeichen) und optional eine **Beschreibung** (max. 4096 Zeichen) ein.
3. Lassen Sie **Mit allen Projekten verknüpfen** eingeschaltet oder wählen Sie konkrete **Projekte** aus.
4. Klicken Sie auf **Erstellen**. Der Entwurfseditor öffnet sich automatisch.

22.3 Der Entwurfseditor

Aufbau eines Bewertungsbogens

Ein Bogen ist hierarchisch gegliedert: **Abschnitt** → **Kategorie** → **Unterkategorie** → **Frage**. Fragen können direkt unter einem Abschnitt, einer Kategorie oder einer Unterkategorie stehen. Ein Element enthält aber entweder Unterelemente **oder** Fragen, nie beides. Die Nummerierung (1, 1.1, 1.1.1 …) erfolgt automatisch.

Elemente bearbeiten

- Über die gestrichelten Schaltflächen **Abschnitt hinzufügen**, **Kategorie hinzufügen**, **Unterkategorie hinzufügen** und **Frage hinzufügen** erweitern Sie den Bogen.
- Jedes Element hat einen **Titel** (Pflicht, max. 100 Zeichen) und eine **Gewichtung** in Prozent.
- Mit den Pfeilen ändern Sie die Reihenfolge, mit dem Pfeil rechts klappen Sie Elemente auf und zu, mit dem Papierkorb löschen Sie sie.
- Unter **Metadaten** pflegen Sie Titel und Beschreibung des Bogens.

Gewichtung

Die Gewichtungen einer Ebene sollen zusammen **100 %** ergeben. Der Chip ∑ an jedem Element und der Chip **Summe der Gewichte** oben zeigen die aktuelle Summe: blau bei 100 %, rot bei Abweichung. Fragen, die nicht in die Gesamtbewertung einfließen, zählen nicht mit.

Frage hinzufügen / bearbeiten

Feld	Beschreibung
Titel	Pflicht, max. 100 Zeichen
Gewichtung	Anteil in %, Pflicht solange die Frage gewertet wird
In Gesamtbewertung einfließen	Standard: an. Ist der Schalter aus, wird die Frage als „Keine Gewichtung“ geführt.
Beschreibung	Erläuterung für den Auditor, max. 4000 Zeichen
Auswahlmöglichkeiten	2 bis 10 Optionen. Je Option: **Option** (Text, Pflicht, max. 100 Zeichen), **Wert** in % und **Knockout-Verhalten**

Knockout-Verhalten einer Option:

- **Kein Knockout** – die Option wird normal mit ihrem Wert bewertet.
- **Übergeordnetes Element disqualifizieren** – wird die Option gewählt, wird das übergeordnete Element (z. B. die Kategorie) mit 0 bewertet.
- **Vorlage disqualifizieren** – wird die Option gewählt, wird der gesamte Bewertungsbogen mit 0 bewertet.

Speichern und veröffentlichen

Die Aktionsleiste am unteren Rand enthält **Abbrechen** und eine Schaltfläche mit Auswahlmenü:

Aktion	Wirkung
Speichern	Entwurf speichern und im Editor bleiben
Speichern & Schließen	Entwurf speichern und zur Liste zurückkehren

Aktion	Wirkung
Veröffentlichen & Schließen	Entwurf prüfen, als neue Hauptversion veröffentlichen und zur Liste zurückkehren
Entwurf löschen	Entwurf verwerfen; die veröffentlichte Version bleibt bestehen (nur sichtbar, wenn bereits eine Version existiert)

Voraussetzungen für das Veröffentlichen: mindestens ein Abschnitt; jeder Abschnitt und jede Kategorie enthält Unterelemente oder Fragen (nicht gemischt); jede Unterkategorie enthält Fragen. Fehlerhafte Elemente werden rot markiert.

> **Achtung:** **Abbrechen** sowie das Löschen von Elementen, Fragen und Entwürfen erfolgen ohne Rückfrage. Speichern Sie Ihre Arbeit regelmäßig mit **Speichern**.

22.4 Versionen und Lebenszyklus

1. **Entwurf** – ein neu angelegter Bogen; er kann noch gelöscht werden.
2. **Veröffentlicht** – jedes Veröffentlichen erzeugt eine neue Hauptversion (1, 2, 3 …). Ältere Versionen bleiben in der Detailansicht einsehbar.
3. **Überarbeitung** – über **Bearbeiten** entsteht ein neuer Entwurf auf Basis der letzten Version; die veröffentlichte Version bleibt bis zum nächsten Veröffentlichen gültig.
4. **Veröffentlichung aufgehoben** – der Bogen ist für neue Monitorings nicht verfügbar, kann aber wieder veröffentlicht werden.
5. **Archiviert** – endgültig abgelegt; nur noch über **Details** einsehbar.

23 Einstellungen und E-Mail-Einstellungen

Beide Seiten stehen nur Superadministratoren zur Verfügung. Sie erreichen sie über die gleichnamigen Kacheln im Bereich **System & Sicherheit** oder über die Seitenleiste. Jede Änderung wird **sofort gespeichert** – eine Speichern-Schaltfläche gibt es nicht. Die Meldung **Die Einstellung wurde erfolgreich gespeichert.** bestätigt die Änderung; schlägt das Speichern fehl, springt der Schalter zurück.

23.1 Einstellungen

Unter **Monitoring** legen Sie fest, wie Monitorings in Ihrer Organisation gespeichert werden:

Entwürfe erlauben	Wirkung
Aus (Standard)	Das Monitoring-Formular endet mit **Monitoring abschließen**. Jedes Monitoring wird beim Speichern abgeschlossen und zählt sofort in den Berichten.
An	Das Formular endet mit **Auswertung ansehen**. Das Monitoring wird als bearbeitbarer **Entwurf** gespeichert und zählt erst nach dem Abschließen in den Berichten (Abschnitt 9.5).

> **Hinweis:** Gibt es Entwürfe, zeigt die Seite deren Anzahl an. Eine Änderung der Einstellung wirkt sich nicht auf bestehende Monitorings aus: Vorhandene Entwürfe bleiben auch nach dem Ausschalten bearbeitbar.

> **Tipp:** Der Entwurfsmodus eignet sich, wenn Auditoren lange Gespräche in mehreren Etappen auswerten. Behalten Sie offene Entwürfe über den Statusfilter der Monitoring-Übersicht im Blick – sie fehlen sonst in den Berichten.

23.2 E-Mail-Einstellungen

Hier steuern Sie, welche E-Mails der E-Coach versendet und in welcher Sprache. Alle E-Mails sind standardmäßig eingeschaltet.

Bereich	Einstellung	Wirkung
Benachrichtigungs-E-Mails	Monitoring	E-Mail an die bewertete Person nach einem Monitoring
	Coaching	E-Mail an die gecoachte Person nach einem Coaching
E-Mail-Sprache	Sprache	**Deutsch** oder **Englisch** – Sprache aller E-Mails an die Benutzer
Konto-E-Mails	Passwort zurücksetzen	Sendet den Link zum Zurücksetzen eines vergessenen Passworts. Ausgeschaltet können Benutzer ihr Passwort nicht selbst zurücksetzen; der Link **Passwort vergessen?** verschwindet von der Anmeldeseite.
	Passwort bei der ersten Anmeldung festlegen	Sendet neuen Benutzern den Link zum Festlegen ihres Passworts. Ausgeschaltet erhalten neue Benutzer keinen Link; Administratoren vergeben dann ein Startpasswort (Abschnitt 16.2), und der Excel-Import kann nur bestehende Benutzer aktualisieren (16.6).

Hinweis: Die Sprache der Oberfläche wählt jeder Benutzer selbst im Benutzermenü (Abschnitt 5.1). Sie ist von der E-Mail-Sprache unabhängig.

Achtung: Schalten Sie Konto-E-Mails nur ab, wenn Ihre Administration Passwörter selbst vergibt und zurücksetzt – oder wenn sich alle Benutzer per Single Sign-On anmelden.

24 Single Sign-On (Microsoft Entra ID)

Mit Single Sign-On (SSO) melden sich Benutzer mit ihrem Microsoft-Firmenkonto an. Die Einrichtung erfordert eine App-Registrierung in Microsoft Entra ID, die in der Regel Ihre IT-Abteilung vornimmt.

24.1 Einrichtungshilfe

Die rechte Karte **Einrichtungshilfe** enthält alle Angaben für die App-Registrierung:

- **Umleitungs-URI (Plattform „Web“)** – in der App-Registrierung unter Authentifizierung → Web → Umleitungs-URIs eintragen. Mit dem Kopiersymbol übernehmen Sie sie in die Zwischenablage.
- **Erforderliche Berechtigungen (Scopes)** – openid, profile, email.
- **Empfohlen: Zugriff einschränken** – in der Unternehmensanwendung „Zuweisung erforderlich?“ auf Ja setzen und nur die Benutzer oder Gruppen zuweisen, die sich beim E-Coach anmelden dürfen.

24.2 Verbindung zu Microsoft Entra ID

Ein Status-Chip zeigt **Nicht eingerichtet**, **Aktiv** oder **Inaktiv**.

Feld	Beschreibung
Verzeichnis-ID (Mandant)	Tenant-ID aus Entra ID (Format 00000000-0000-0000-0000-000000000000)
Anwendungs-ID (Client)	Client-ID der App-Registrierung
Geheimnis-ID	ID des geheimen Clientschlüssels
Wert des geheimen Clientschlüssels	Der Wert des Geheimnisses (nicht die Geheimnis-ID). Wird nach dem Speichern nie wieder angezeigt; leer lassen, um den gespeicherten Wert zu behalten.
Geheimnis läuft ab am	Ablaufdatum des Geheimnisses (optional, für Erinnerungen)
SSO aktiviert	Nur wenn aktiviert, können sich Benutzer über Microsoft Entra ID anmelden.
Anmeldeformular anzeigen	Standard: an. Erlaubt die Anmeldung per E-Mail und Passwort parallel zu SSO. Ist es aus (und SSO aktiv), können sich nur noch Superadministratoren und externe Nutzer mit Passwort anmelden.

24.3 Schaltflächen

- **Verbindung testen** – prüft die Zugangsdaten direkt bei Entra ID und meldet Erfolg, Ablehnung (mit Fehlercode) oder Nichterreichbarkeit.
- **Speichern** – speichert die Konfiguration; die Zugangsdaten werden dabei ebenfalls geprüft.

- **Konfiguration entfernen** – löscht die gesamte SSO-Konfiguration nach Rückfrage. Für eine erneute Einrichtung müssen alle Daten neu eingegeben werden.

> **Tipp:** Möchten Sie SSO nur vorübergehend pausieren, schalten Sie **SSO aktiviert** aus, statt die Konfiguration zu entfernen.

> **Achtung:** Läuft das Geheimnis innerhalb von 30 Tagen ab, erscheint ein Hinweis. Nach Ablauf schlägt die SSO-Anmeldung fehl. Erstellen Sie rechtzeitig in der App-Registrierung ein neues Geheimnis und tragen Sie es hier ein.

25 Audit-Log

Das **Audit-Log** ermöglicht die lückenlose Nachverfolgung aller administrativen und operativen Änderungen.

25.1 Filter

- **Log durchsuchen** – Freitextsuche nach Akteur, Aktion usw.
- **Bereich** – Alle Bereiche, Benutzer, Import, Monitoring, Coaching, Konfiguration.
- **Zeitraum** – Datumsbereich mit Vorauswahlen; Standard sind die letzten 7 Tage. Leeren zeigt den gesamten Zeitraum.
- **Akteur** – Einträge eines bestimmten Benutzers, auch inaktiver Benutzer.

25.2 Einträge

Jeder Eintrag zeigt **Zeitpunkt**, **Akteur** (Benutzer oder „System“), **Aktion** (Erstellt, Geändert, Gelöscht, Hochgeladen, Eingereiht, Abgeschlossen, Fehlgeschlagen) mit einem Klartextsatz – z. B. „… hat den Bewertungsbogen … veröffentlicht.“ – sowie den **Bereich**. Änderungen aus Importen sind mit „(per Import)“ gekennzeichnet. Gelöschte oder anonymisierte Akteure erscheinen als „Gelöschter Benutzer“.

Protokolliert werden unter anderem:

- Benutzer: Anlegen, Ändern, Löschen, Aktivieren/Deaktivieren, Archivieren, Anonymisieren, E-Mail-Änderung, SSO-Verknüpfung, Rollen-, Team-, Projekt- und Standortzuordnung
- Importe: Hochgeladen, Eingereiht, Abgeschlossen, Fehlgeschlagen
- Monitorings und Coachings: Erstellt, Abgeschlossen, Gelöscht u. a.
- Teams, Projekte, Standorte, Bewertungsbögen und alle Auswahllisten
- Einstellungen und SSO-Konfiguration

> **Tipp:** Ihre eigenen Aktivitäten finden Sie zusätzlich in Ihrem Profil unter **Meine Aktivitäten**.