



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Contact Center Advisor and Workforce Advisor Help

Performance Advisors 8.5.0

3/29/2022

Table of Contents

Contact Center Advisor- und Workforce Advisor-Hilfe - Willkommen	5
Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen	6
Verwenden des Dashboards	8
Anzeigen von Contact Center-Daten	10
Contact Center Advisor: Teilfenster "Contact Center"	12
Contact Center Advisor: Teilfenster "Anwendungen" und "Agentengruppen"	15
Workforce Advisor: Teilfenster "Contact Center"	17
Workforce Advisor: Teilfenster "Kontaktgruppen" und "Agentengruppen"	20
Metrikdiagramm	21
Fenster "Metrikdiagramm"	22
Lesen des Diagramms	24
Grafische Darstellung von Metriken und Zeitprofilen	26
Gespeicherte und verworfene Diagrammdaten	28
Auswählen eines Teils der Daten im Fenster "Metrikdiagramm"	29
Anzeigen von Alarmen	30
Attribute im Fenster "Alarmer"	32
Bildlauf und Größenanpassung der Ansichten	35
Suchen und Filtern von Alarmen	37
Anzeigen von ToolTips	38
Ändern der Ansicht "Contact Center"	39
Starten des Aktionsmanagementberichts	40
Allgemeine Landkartenansichten und Funktionalität	41
Contact Center Advisor - Landkarte	43
Workforce Advisor - Landkarte	45
Spaltenauswahl	47
Metrik-Bibliothek	49
Hinweise zur Verwendung	50
Barrierefreiheit	51
Alarm- und Aktionsmanagement	54
Modul "Alarmmanagement"	55
Tabelle "Hauptaktionsberichte"	56
Tabelle "Alarmer"	58
Anzeigen der Hauptaktionsberichte für einen Alarm	61
Anzeigen der Alarmer für einen Hauptaktionsbericht	62
Löschen von Hauptaktionsberichten	63

Optionen unter "Ansicht"	64
Sortieren der Zeilen	65
Aktualisieren der Daten	66
Filter	67
Persönliche Einstellungen	69
Seite "Aktionsmanagementbericht"	70
Hinzufügen eines Hauptaktionsberichts über die Landkarte	71
Ändern eines Hauptaktionsberichts	73
Ressourcenverwaltung	75
Verwenden der Ressourcenverwaltung	76
Auswählen einer einzelnen Zeile aus dem Teilfenster "Contact Center"	77
Auswählen mehrerer Zeilen aus dem Teilfenster "Anwendungen" oder "Kontaktgruppen"	78
Auswählen mehrerer Zeilen aus dem Teilfenster "Agentengruppen"	79
Auswählen der anzuzeigenden Agenteninformationen	80
Aktualisieren eines aktuellen Agentenstatus	81
Sortieren der Agentenliste	82
Filtern der Agentenliste	83
Anzeigen von Auslastungsmetriken für Agenten	85
Verwalten von Agenten	86
Auswählen von Agenten aus dem Teilfenster "Contact Center"	87
Verwalten von Agenten-Skills	88
Bearbeiten der Skills und Skill Level von Agenten	89
Abmelden eines Agenten	91
Verwenden von Benachrichtigungen	92
Benachrichtigen relevanter Personen über Änderungen	93
Benachrichtigen von Agenten über Änderungen	94
Erstellen einer neuen Benachrichtigung	95
Verwenden einer zuvor erstellten Benachrichtigung	96
Verwalten von Benachrichtigungslisten	97
Auslastungsanzeige	98
Auswählen der zu überwachenden Informationen	99
Erstellen einer Momentaufnahme der Auslastungsanzeige	100
Aktuelle Kapazität und Anrufe	101
Anwendungsmetriken	102
Workforce What-If-Tool	103
Verwendung des Workforce What-If-Tools	104
Prognostizieren von Metrikwerten	105

Erneutes Ausführen einer Berechnung mit neuen Werten	106
What-If-Szenarios	107
Szenario 1: Typisches Anrufvolumen, Agenten melden sich krank	108
Szenario 2: Erreichen eines Service Levels von 80 % mit 55 Agenten	109
Szenario 3: Anrufvolumen sinkt, Besetzung wird reduziert	110

Contact Center Advisor- und Workforce Advisor-Hilfe - Willkommen

Hier herunterladen

Klicken Sie [hier](#), um die Contact Center Advisor- und Workforce Advisor-Hilfe herunter zu laden.

Contact Center Advisor (CCAdv) und Workforce Advisor (WA) zeigen Contact Center-Aktivitäten aus dem gesamten Unternehmen in Echtzeit an und ermöglichen es Ihnen, zentral Daten zu Vorgängen abzurufen. WA ergänzt CCAdv durch die Integration von Workforce-Daten und ermöglicht es, die Zeitplaneinhaltung der Agenten proaktiv zu verwalten, indem die tatsächliche Besetzung mit der Voraussage in Korrelation gesetzt wird. WA berechnet die Abweichungen zwischen tatsächlichen und geplanten bzw. prognostizierten Metriken. IT- und Business Operations-Mitarbeiter können sowohl geschäftsbezogene als auch technische Aspekte der Contact Center-Prozesse proaktiv verwalten und Fehler korrigieren, bevor sich diese auf den Geschäftsprozess auswirken.

Vordefinierte Alarmbedingungen können für Anwendungen und Kontaktgruppen eingerichtet werden, damit Alarme im Dashboard angezeigt und festgelegte Benutzer benachrichtigt werden.

Barrierefreie Oberfläche

Die Advisors-Produkte enthalten eine barrierefreie Oberfläche für Benutzer mit eingeschränktem Sehvermögen. Weitere Informationen finden Sie unter [Barrierefreiheit](#).

Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen

Der Zugriff auf Business-Objekte (Regionen, Contact Center, Anwendungsgruppen) und Metriken wird durch Benutzerrollen gesteuert, die der Administrator definiert (rollenbasierter Zugriff). Wenn Sie keinen Zugriff auf diese Objekte haben, können Sie sie in den entsprechenden Teilfenstern im Dashboard nicht anzeigen oder verwenden. Der Zugriff auf Basisobjekte (Anwendungen, Kontaktgruppen und Agentengruppen) hängt von Ihrem Zugriff auf die zugehörigen Business-Objekte ab. Das heißt, Sie können im Dashboard nur Business-Objekte und Metriken (sowie Alarmer, die diese Metriken enthalten) anzeigen, für die der Administrator explizit Zugriff gewährt.

Zugreifen auf Metriken

Wenn Sie Zugriff auf eine Metrik haben, können Sie diese an den folgenden Stellen sehen:

- Im Dashboard
- In der Spaltenauswahl
- In der Auslastungsanzeige

Sie können die Metrik zudem grafisch darstellen und Alarmer für die Metrik anzeigen und erhalten entsprechende Alarmbenachrichtigungen. (Damit Sie Alarmer anzeigen und Benachrichtigungen erhalten können, müssen Sie Zugriff auf die Metrik, die geografische Region, das Contact Center und die Anwendungsgruppe des Alarms haben.)

Zugreifen auf andere Objekte

Über den rollenbasierten Zugriff wird zudem gesteuert, ob Sie die folgenden Objekte und Ansichten auf der Oberfläche anzeigen und verwenden können:

- Zeile "Unternehmen" im Teilfenster "Contact Center"
- Schaltfläche "Spaltenauswahl"
- Daten im Teilfenster "Agentengruppe"
- Dropdown-Liste "Gruppierung"
- Menü "Passwort ändern"
- Modul "Administration"
- **Konsole "Ressourcenverwaltung"** (betrifft insbesondere den Abschnitt "Zugriff auf Benachrichtigungslisten und Vorlagen")
- Modul "Alarmmanagement" und Daten innerhalb des Moduls
- Seite "Aktionsmanagementbericht" und Daten auf der Seite

Zugreifen auf das Modul "Alarmmanagement" und die Seite "Aktionsmanagementbericht"

Der Zugriff auf das Modul "Alarmmanagement" und die Seite "Aktionsmanagementbericht" wird durch Benutzerrollen gesteuert, die der Administrator definiert (rollenbasierter Zugriff). Wenn Sie aufgrund Ihrer Rolle nicht zur Anzeige des Moduls "Alarmmanagement" oder der Seite "Aktionsmanagementbericht" berechtigt sind, werden sie in Ihrem Dashboard nicht angezeigt. Die Funktionen innerhalb des Moduls "Alarmmanagement" und der Seite "Aktionsmanagementbericht" werden ebenfalls über die mit Ihrer Rolle verbundenen Berechtigungen gesteuert.

Im Modul "Alarmmanagement" und auf der Seite "Aktionsmanagementbericht" des Dashboards gilt für den Zugriff auf Alarme Folgendes: Der Zugriff auf Alarme hängt vom rollenbasierten Zugriff auf Metriken und auf die Entitäten ab, die mit den alarmauslösenden Basisobjekten zusammenhängen (geografische Region, Contact Center und Anwendungsgruppe). Sie sehen nur Alarme, die auf Metriken basieren oder mit Business-Objekten zusammenhängen, für die Sie laut Ihrer Rolle zugriffsberechtigt sind. Damit Ihnen ein Alarm angezeigt wird, benötigen Sie rollenbasierten Zugriff auf die zugehörige Anwendungsgruppe, das Contact Center und die geografische Region.

Die folgenden Schaltflächen und Spalten im Modul "Alarmmanagement" geben Aufschluss über die mit Ihrer Rolle verbundenen Berechtigungen:

- Schaltfläche "Neu": Wenn vorhanden, können Sie Hauptaktionsberichte erstellen.
- Spalte "Bearbeiten/Löschen": Wenn vorhanden, können Sie bestehende Hauptaktionsberichte bearbeiten und löschen.
- Nur der Eigentümer des Berichts kann eine Spalte bearbeiten oder löschen.

Sie sehen alle Hauptaktionsberichte mit zugeordneten Alarmen, für die Sie rollenbasierten Zugriff besitzen. Sind mit einem Hauptaktionsbericht drei Alarme verknüpft, benötigen Sie Zugriff auf alle drei Alarme, um auf diesen Bericht zugreifen zu können. Alle Benutzer dürfen Hauptaktionsberichte anzeigen, denen keine Alarme zugeordnet sind.

Wenn Sie einen Hauptaktionsbericht zuweisen, wird beim Speichern die Berechtigung des für den Bericht Verantwortlichen überprüft. Wenn der Verantwortliche keine Berechtigung zum Anzeigen des Berichts hat, erhalten Sie eine Fehlermeldung und der Bericht wird erst gespeichert, wenn Sie ihn einem Verantwortlichen mit den entsprechenden Berechtigungen zum Anzeigen zuweisen.

Wenn dem Verantwortlichen eines Hauptaktionsberichts zu einem späteren Zeitpunkt der Zugriff zum Anzeigen des Berichts verweigert wird, weil sich seine/ihre Berechtigungen geändert haben, geschieht folgendes:

- Der Bericht wird nicht in der Liste mit Hauptaktionsberichten angezeigt.
- In der Protokolldatei wird eine Warnung erfasst.
- Der Server des Advisors weist den Bericht erneut der Person zu, die ihn erstellt hat.

Verwenden des Dashboards

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie Dashboard-Informationen anzeigen, wie Sie auswählen, welche Informationen angezeigt werden sollen, und wie die Landkarte funktioniert.

Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen bestimmen, was Sie in den einzelnen Contact Center Advisor-Ansichten (CCAdv) und Workforce Advisor-Ansichten (WA) sehen und durchführen können. Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie unter [Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen](#).

Dieser Abschnitt enthält die folgenden Themen:

- Anzeigen der Kontaktdaten
 - [Contact Center Advisor: Teilfenster "Contact Center"](#)
 - [Contact Center Advisor: Teilfenster "Anwendungen" und "Agentengruppen"](#)
 - [Workforce Advisor: Teilfenster "Contact Center"](#)
 - [Workforce Advisor: Teilfenster "Kontaktgruppen" und "Agentengruppen"](#)
- Metrikdiagramm
 - [Metrikdiagramm - Überblick](#)
 - [Fenster "Metrikdiagramm"](#)
 - [Lesen des Diagramms](#)
 - [Grafische Darstellung von Metriken und Zeitprofilen](#)
 - [Gespeicherte und verworfene Diagrammdaten](#)
 - [Auswählen eines Datenbereichs im Fenster "Metrikdiagramm"](#)
- Alarme
 - [Anzeigen von Alarmen](#)
 - Alarme in der Landkarte
 - [Allgemeine Landkartenansichten und Funktionalität](#)
 - [Contact Center Advisor - Landkarte](#)
 - [Workforce Advisor - Landkarte](#)
 - [Bildlauf und Größenanpassung der Ansichten](#)
 - [Attribute im Fenster "Alarme"](#)
- Anpassen des Dashboards
 - [Spaltenauswahl](#)
 - [Metrik-Bibliothek](#)
- [Allgemeine Hinweise zur Verwendung](#)

- [Hinweise zur Verwendung](#)
- [Barrierefreiheit](#)

Anzeigen von Contact Center-Daten

Im Teilfenster "Contact Center" (bzw. der Hierarchie) können Sie die Vorgänge auf einer hohen Hierarchieebene beobachten. Sie können die Hierarchie bis auf die unterste Ebene erweitern, um eine Ursachenanalyse durchzuführen. Grundlage dieser Analyse sind die in den Tabellen gekennzeichneten Verletzungen und die Alarmer in der Landkarte und im Fenster "Alarmer". Die Möglichkeiten für die Anzeige von Daten im Teilfenster "Contact Center" unterscheiden sich zwischen CCAdv und WA.

Es gibt jedoch auch viele allgemeine Methoden, um alle Ansichten zu ändern oder anzupassen. Diese Methoden werden in den nachfolgenden Abschnitten beschrieben.

Wichtig

Informationen über weitere Möglichkeiten zum Ändern oder Anpassen im jeweiligen Teilfenster "Contact Center" finden Sie in den Themen [CCAdv-Teilfenster "Contact Center"](#) und [WA-Teilfenster "Contact Center"](#) in diesem Hilfesystem.

In Contact Center Advisor können Sie Daten in den Teilfenstern [Contact Center](#), [Anwendungen](#) und [Agentengruppen](#) anzeigen.

In Workforce Advisor können Sie Daten in den Teilfenstern [Contact Center](#), [Kontaktgruppen](#) und [Agentengruppen](#) anzeigen.

Hervorheben der Beziehungen zwischen Basisobjekten

In Contact Center Advisor heben Sie die Beziehung zwischen Anwendungen und Agentengruppen wie folgt hervor:

- Wählen Sie im unteren linken Teilfenster eine Anwendung aus, um die Agentengruppen hervorzuheben.
- Wählen Sie im unteren rechten Teilfenster eine Agentengruppe aus, um die zugehörigen Anwendungen hervorzuheben.

In Workforce Advisor heben Sie die Beziehung zwischen Kontaktgruppen und Agentengruppen wie folgt hervor:

- Wählen Sie im unteren linken Teilfenster eine Kontaktgruppe aus, um die Agentengruppen hervorzuheben.
- Wählen Sie im unteren rechten Teilfenster eine Agentengruppe aus, um die Kontaktgruppen hervorzuheben.

In CCAdv und WA werden die Beziehungen einmal täglich über Nacht aktualisiert. Wenn die Hervorhebung also nicht wie erwartet funktioniert, müssen Sie möglicherweise bis zum nächsten Tag warten.

Verwenden des Teilfensters "Contact Center"

Erweitern der Regionen im Teilfenster "Contact Center": Wählen Sie das Pfeilsymbol (▶) aus. Die ausgewählte Zeile bleibt markiert, bis Sie eine andere Zeile auswählen, durch die sich die Informationen im Teilfenster "Anwendungen" ändern.

Anzeigen der technischen Bezeichnung für eine Anwendung, Kontaktgruppe oder Agentengruppe: Der beschreibende Name wird, sofern angegeben, im Teilfenster angezeigt. Platzieren Sie den Mauszeiger über dem beschreibenden Namen, um die technische Bezeichnung anzuzeigen.

Sortieren einer Spalte im Teilfenster "Anwendungen", "Kontaktgruppen" oder "Agentengruppen" in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge: Klicken Sie auf die Überschrift der entsprechenden Spalte. Tabellen können immer nur nach einer Spalte sortiert werden.

Lesen Sie hierzu auch [Auswählen mehrerer Zeilen aus dem Teilfenster "Anwendungen" oder "Kontaktgruppen"](#).

Ändern der Breite einer Metrikspalte: Klicken Sie auf eine senkrechte Linie zwischen zwei Metriken und ziehen Sie sie dann nach links oder rechts.

Anzeigen einer Metrikbeschreibung in einem ToolTip: Platzieren Sie den Mauszeiger auf der Spaltenüberschrift der Metrik.

Ändern der Größe der Teilfenster

Zum Ändern der Größe der Teilfenster ziehen Sie den Trennbalken (⊕) in der Mitte der vier Teilfenster in eine beliebige Richtung. Dadurch blenden Sie bestimmte Dashboard-Bereiche aus und legen den Schwerpunkt auf Informationen in einem bestimmten Teilfenster. Der senkrechte Trennbalken passt die Größe zwischen den Teilfenstern "Contact Center" und "Anwendungen" oder "Kontaktgruppen" auf der linken Seite und den Teilfenstern "Alarmübersicht" und "Agentengruppen" auf der rechten Seite an.

Der waagerechte Trennbalken passt die Größe zwischen den Teilfenstern "Contact Center" und "Alarmübersicht" oben und den Teilfenstern "Anwendungen" oder "Kontaktgruppen" und "Agentengruppen" unten an. Die Einstellungen werden beim Abmelden gespeichert und beim erneuten Anmelden beibehalten.

Geschäftszeiten

Die Geschäftszeiten von Contact Centern bilden den offiziellen Zeitrahmen für die aktive Datenanalyse. Außerhalb der Arbeitszeit werden Zusammenfassungen, die sich auf Daten aus den Contact Centern stützen (z. B. regions- oder anwendungsspezifische Zusammenfassungen), ohne diese Informationen berechnet.

Abgelaufene Alarmer können auf der [Registerkarte "Alarmmanagement"](#) angezeigt werden.

Contact Center Advisor: Teilfenster "Contact Center"

Zusätzlich zu der im Thema [Anzeigen von Contact Center-Daten](#) beschriebenen Vorgehensweise gibt es weitere Möglichkeiten, für das Teilfenster **Contact Center** spezifische Daten anzuzeigen.

Tipp

Für jede Datengruppierung werden andere Werte angezeigt. Dies liegt an der Berechnungsart der Rollups.

Auswählen der Organisationshierarchie

Sie können Informationen im Teilfenster **Contact Center** wie folgt anzeigen:

- Erst nach geografischer Region, dann nach Contact Center, dann nach Anwendungsgruppe
- Erst nach geografischer Region, dann nach Anwendungsgruppe, dann nach Contact Center
- Erst nach Einheit, dann nach Contact Center, dann nach Anwendungsgruppe
- Erst nach Einheit, dann nach Anwendungsgruppe, dann nach Contact Center
- Erst nach Berichtsgebiet, dann nach Contact Center, dann nach Anwendungsgruppe
- Erst nach Berichtsgebiet, dann nach Anwendungsgruppe, dann nach Contact Center

Auswählen des Zeitprofils für die Datenberechnung

Im Teilfenster **Contact Center** (und im Teilfenster **Anwendungen**) können Sie die Zeitprofile mit den anzuzeigenden Werten auswählen, indem Sie auf die Schaltflächen oberhalb des Teilfensters **Contact Center** mit den Bezeichnungen **Kurz**, **Mittel** und **Lang** klicken. Im Dashboard wird daraufhin eine anhand des Zeitprofils eingeschränkte Teilmenge der in der Spaltenauswahl ausgewählten Metriken angezeigt.

Bei den Berechnungen werden Werte aus dem ausgewählten Zeitraum verwendet. **Jetzt**-Metriken oder zeitpunktbezogene Metriken (d. h. Metriken, deren Werte keine Zeitspanne beschreiben) werden für jedes Zeitprofil berechnet und angezeigt. Bei den Berechnungen von Metrikwerten für ein Zeitprofil werden die aktuellsten Werte aus den externen Quellsystemen verwendet. Die Werte werden so oft aktualisiert, wie Contact Center Advisor sie aus den externen Systemen, aus denen die Rohdaten stammen, auslesen kann.

- **Jetzt**: Die Berechnungen weisen das Zeitprofil **Aktuell** mit der Dauer 0 auf.

-
- **Kurz, Mittel und Lang:** Bei diesen Berechnungen werden Werte verwendet, mit denen das letzte vom Administrator angegebene Intervall beschrieben wird. Wenn für die Werte von **Mittel** beispielsweise die Verwendung des Intervalls 30 Minuten vorwärts festgelegt ist, beginnen die Intervalle mit der letzten geraden halben Stunde (beispielsweise 09:00 oder 10:30), und die Werte werden bis zu diesem Zeitpunkt zusammengetragen.

Spezielle Metrikwerte

Wenn im Nenner einer Berechnung eine Null steht oder wenn die Daten nicht zur Verfügung stehen, wird im Dashboard k. A. angezeigt.

Wenn ein Metrikwert von der externen Datenquelle nie bereitgestellt werden kann, wird im Dashboard stattdessen ein Gedankenstrich (-) angezeigt.

Ein Administrator kann ein Contact Center inaktiv schalten. In diesem Fall wird es von Contact Center Advisor so behandelt, als würde es sich immer außerhalb der Arbeitszeit befinden.

Unterdrückung der Null - Auswirkung

Ein Administrator kann festlegen, dass ein Business-Objekt im Dashboard nicht angezeigt wird, wenn bestimmte Metrikwerte gleich null sind. Regionen oder Anwendungsgruppen werden ausgeblendet, wenn die Anzahl angebotener und verarbeiteter Anrufe gleich null ist.

Zusammenfassungen von Metrikwerten

- **Anzahl:** Die Anzahlen (z. B. die Anzahl angebotener Anrufe, die Anzahl abgebrochener Anrufe und die Anrufe in der Warteschlange) werden jeweils addiert. Bei der Berechnung werden Duplikate von Anwendungen, Agentengruppen und Agenten ignoriert, sodass die Daten dieser Objekte für einen Rollup-Berechnungswert jeweils nur einmal berücksichtigt werden.
- **Werte:** Werte (z. B. die längste Zeit in der Warteschlange) nehmen das für diese Metrik geeignete Minimum bzw. Maximum an.
- **Berechnete Werte:** Berechnete Werte werden aggregiert berechnet, indem zunächst die Komponenten der Berechnung addiert werden und anschließend die Berechnung durchgeführt wird. Beispiele für Metriken des berechneten Wertes sind unter anderem der Prozentsatz des Service Levels, der Prozentsatz für abgebrochene Anrufe und die durchschnittliche Bearbeitungsdauer. Bei der Berechnung werden Duplikate von Anwendungen, Agentengruppen und Agenten ignoriert, sodass die Daten dieser Objekte für einen Rollup-Berechnungswert jeweils nur einmal berücksichtigt werden.


Markieren

- Die Farben der Schwellenwertverletzungen im Teilfenster **Anwendungen** bestimmen die Farben der Schwellenwertverletzungen im Teilfenster **Contact Center**. Mit anderen Worten: Wenn alle Schwellenwertverletzungen für eine Metrik im Teilfenster **Anwendungen** gelb sind, dann ist die Farbe der Schwellenwertverletzungen für die Metrik dieses Contact Centers im Teilfenster **Contact Center** ebenfalls gelb.


- Wenn nur eine Verletzung für eine Metrik im Teilfenster **Anwendungen** rot ist, dann ist die Farbe der Verletzung für die Metrik für das betreffende Contact Center im Teilfenster **Contact Center** rot. Die Verletzung mit der höchsten Priorität bestimmt die Farbe.
- Es mag irreführend erscheinen, dass ein roter Alarm im Teilfenster **Contact Center** angezeigt wird, wenn der Wert im gelben Wertebereich der Schwellenwertregel liegt. Die Farbe soll jedoch die Aufmerksamkeit auf die Regelverletzungen für die Anwendung und die Anwendungsgruppe lenken. Die Farbe weist nicht darauf hin, dass die Verletzung auf dieser Ebene ausgelöst wurde, sondern bedeutet, dass Sie eine Ursachenanalyse durchführen sollten, indem Sie die Anwendungsebene analysieren, um die tatsächliche Verletzung zu finden. Schwellenwertregeln basieren auf Metriken und Anwendungsgruppen. Daher kann für den Vertrieb eine Schwellenwertregel für SL% gelten, die von der Regel für SL% für Prämien abweicht.

Ändern von Anzeigeeinstellungen


So zeigen Sie die Anwendungen in einem Contact Center im Teilfenster **Anwendungen** an:

- Wählen Sie das Informationssymbol () neben einem Contact Center aus (oder klicken Sie auf die Zeile, um die gesamte Zeile auszuwählen).
Wenn Sie ein Contact Center auswählen, werden die zugehörigen Anwendungen angezeigt. Wenn sich das Contact Center auf der 3. Ebene einer Gruppierung befindet, dann werden die Anwendungen auch nach der Anwendungsgruppe auf der 2. Ebene gefiltert.


So zeigen Sie die einer Anwendungsgruppe zugeordneten Anwendungen im Teilfenster **Anwendungen** an:

- Wählen Sie das Informationssymbol () neben einer auf der 3. Ebene in einer Gruppierung angezeigten Anwendungsgruppe aus.
Die Anwendungen werden zudem nach dem Contact Center auf der 2. Ebene der Gruppierung gefiltert.

So zeigen Sie die Agentengruppen in einem Contact Center im Teilfenster **Agentengruppen** an:

- Wählen Sie im Teilfenster **Contact Center** das Informationssymbol () neben einem Contact Center auf der 2. Ebene aus (oder klicken Sie auf die Zeile, um die gesamte Zeile auszuwählen).
Wenn sich das Contact Center auf der 3. Ebene einer Gruppierung befindet, dann werden die Anwendungen nach der Anwendungsgruppe auf der 2. Ebene gefiltert.

So zeigen Sie die Agentengruppen in einem Contact Center bzw. einer Anwendungsgruppe an:

- Wählen Sie im Teilfenster **Contact Center** das Informationssymbol () neben einem Contact Center auf der 3. Ebene oder einer Anwendungsgruppe auf der 3. Ebene aus (oder klicken Sie auf die Zeile, um die gesamte Zeile auszuwählen).

Abgelaufene Alarmer können auf der Registerkarte **Alarmmanagement** angezeigt werden.

Contact Center Advisor: Teilfenster "Anwendungen" und "Agentengruppen"

Zusätzlich zu der im Thema [Anzeigen von Contact Center-Daten](#) beschriebenen Vorgehensweise gibt es weitere Möglichkeiten, in den Teilfenstern **Anwendungen** und **Agentengruppen** Daten anzuzeigen, die für diese Teilfenster spezifisch sind.

Zeitprofilwerte im Teilfenster "Agentengruppen"

Im Teilfenster **Agentengruppen** werden Werte für nur ein Zeitprofil angezeigt. Hier werden Metrikerwerte für das Profil **Jetzt** sowie die mit dem vom Administrator ausgewählten Zeitprofil konsistenten Werte angezeigt. (Es werden immer Werte für **Jetzt** angezeigt, d. h. Werte, die keine Zeitdauer beschreiben.)

Ein Administrator legt fest, welches Zeitprofil für alle Benutzer im Teilfenster **Agentengruppen** angezeigt wird.

Wenn Sie eine Zeitprofil-Schaltfläche oberhalb des Teilfensters **Contact Center** aktivieren und Ihre Auswahl mit der des Administrators übereinstimmt, werden im Teilfenster **Agentengruppen** die Werte für dieses Profil angezeigt. Im Teilfenster werden die Metriken aus der vollständigen Liste der Agentengruppen-Metriken angezeigt, die in der Spaltenauswahl ausgewählt wurden. Wenn Sie ein Zeitprofil auswählen, das sich von dem durch den Administrator festgelegten Zeitprofil unterscheidet, werden im Teilfenster weiterhin nur Metrikerwerte für **Jetzt** angezeigt.

Wenn Sie die Zeitprofil-Schaltfläche deaktivieren, die mit der Auswahl des Administrators übereinstimmt, werden im Teilfenster **Agentengruppen** nur die Metriken für **Jetzt** angezeigt, die in der Spaltenauswahl ausgewählt wurden.

Unterdrückung der Null - Auswirkung

Ein Administrator kann festlegen, dass ein Basisobjekt auf einem Dashboard nicht angezeigt wird, wenn bestimmte Metrikerwerte gleich Null sind.

Eine Anwendung wird in folgenden Fällen ausgeblendet:

- Sie stammt aus einer Genesys-externen Quelle, und die folgenden Metrikerwerte sind gleich null:
 - angebotene Anrufe
 - verarbeitete Anrufe
 - angebotene E-Mail-Nachrichten
 - verarbeitete E-Mail-Nachrichten
 - angebotene Chat-Interaktionen

- verarbeitete Chat-Interaktionen
- Sie stammt aus einer CISCO-externen Quelle, und die folgenden Metrikwerte sind gleich null:
 - angebotene Anrufe
 - verarbeitete Anrufe

Eine Agentengruppe wird in folgenden Fällen ausgeblendet:

- Sie stammt aus einer Genesys-externen Quelle, und die folgenden Metrikwerte sind gleich null:
 - angemeldete Agenten
 - angebotene Anrufe
 - verarbeitete Anrufe
 - angebotene E-Mail-Nachrichten
 - verarbeitete E-Mail-Nachrichten
 - angebotene Chat-Interaktionen
 - verarbeitete Chat-Interaktionen
- Sie stammt aus einer CISCO-externen Quelle, und die folgenden Metrikwerte sind gleich null:
 - angemeldete Agenten
 - angebotene Anrufe
 - verarbeitete Anrufe

Der Administrator kann zudem festlegen, dass bestimmte Anwendungen oder Agentengruppen nicht im Dashboard angezeigt werden.

Workforce Advisor: Teilfenster "Contact Center"

Auf dieser Seite werden Möglichkeiten zum Anzeigen von Daten im Teilfenster **Contact Center** beschrieben, die zusätzlich zu den im Thema [Anzeigen von Contact Center-Daten](#) beschriebenen Möglichkeiten genutzt werden können. Für jede Gruppierung werden andere Werte angezeigt. Dies liegt an der Berechnungsart der Rollups.

Auswählen der Organisationshierarchie

Sie können Informationen im Teilfenster **Contact Center** wie folgt gruppieren:

- Erst nach Berichtsgebiet, dann nach Contact Center, dann nach Anwendungsgruppe
- Erst nach Berichtsgebiet, dann nach Anwendungsgruppe, dann nach Contact Center
- Erst nach geografischer Region, dann nach Contact Center, dann nach Anwendungsgruppe
- Erst nach geografischer Region, dann nach Anwendungsgruppe, dann nach Contact Center
- Erst nach Einheit, dann nach Contact Center, dann nach Anwendungsgruppe
- Erst nach Einheit, dann nach Anwendungsgruppe, dann nach Contact Center
- Erst nach Berichtsgebiet, dann nach Netzwerk-Contact Centern (CCs)
- Erst nach geografischer Region, dann nach Netzwerk-Contact Centern (CCs)
- Erst nach Einheit, dann nach Netzwerk-Contact Centern (CCs)
- Erst nach Anwendungsgruppen, dann nach Netzwerk-Contact Centern (CCs)

Werte im Teilfenster "Contact Center"

Die Werte werden auf Basis des kumulativen Durchschnitts bzw. der Summe für das aktuelle Intervall berechnet, das zur letzten geraden halben Stunde begonnen hat (zum Beispiel 09:00, 15:30, 22:00 Uhr). Dieses Intervall ist zwischen 0 und 30 Minuten lang. Metriken für **Jetzt** (zeitpunktbezogene Metriken) werden ebenfalls angezeigt.

In die Rollups einbezogene Kontaktgruppen

Die Werte der Metriken auf jeder Ebene werden stets aus den Werten der jeweils niedrigeren Ebene berechnet (also Echtzeitdaten der Kontaktgruppen oder Agenten) und nach den Objekten gruppiert, die mit der jeweiligen Rollup-Ebene verbunden sind. Einige Prognosedaten wurden bereits als

Prozentsatz oder Durchschnittswert für ein Intervall von 30 Minuten berechnet. Die prognostizierten Werte der Rollups werden anschließend als gewichtete Werte berechnet, und zwar unter Verwendung einer weiteren Rohmetrik oder ihrer Gesamtsumme als Gewichtung.

Zusammenfassungen für Metrikwerte

Zusammenfassungen für Metrikwerte entsprechen einem von zwei Typen:

- Einfache Gesamtsummen - SUM, MAX, MIN, COUNT der Rohwerte der untersten Ebene, gruppiert nach den Objekten, die mit der jeweiligen Rollup-Ebene verbunden sind.
Beispielsweise entspricht die Anzahl der tatsächlich angebotenen Anrufe (Act NC0) auf Anwendungsebene in der Ansicht **Geografische Region - Contact Center - Anwendungsgruppe** der Gesamtanzahl der angebotenen Anrufe (SUM(Calls Offered)) aus allen Anwendungen, die den Kontaktgruppen zugeordnet sind, die in die Rollups einbezogen werden. Sie sind gruppiert nach geografischer Region, Contact Center und Anwendungsgruppe und gehören zu der jeweiligen geografischen Region, dem Contact Center und der Anwendungsgruppe.

Die Anzahl der angebotenen Anrufe auf Unternehmensebene wird wie folgt berechnet: (SUM(Calls Offered)). Die Anrufe werden aus den Kontaktgruppen abgerufen, die in den Rollup der Kontaktgruppen einbezogen werden.


- Berechnete Werte - Werte, die mithilfe einfacher Summenformeln berechnet wurden. Diese Formeln verwenden die Werte der Objekte, deren Eigenschaften mit der jeweiligen Rollup-Ebene übereinstimmen. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer z. B. die Gesamtbearbeitungsdauer, geteilt durch die Gesamtanzahl der bearbeiteten Anrufe. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer (AHT) auf Anwendungsebene der Ansicht **Geografische Region - Contact Center - Anwendungsgruppe** ist die Bearbeitungsdauer geteilt durch bearbeitete Anrufe. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer berechnet sich aus den Anwendungen, die den in den Rollup einbezogenen Kontaktgruppen zugeordnet sind und die zu der jeweiligen geografischen Region, dem Contact Center und der Anwendungsgruppe gehören.

Wenn eine Region oder eine Anwendungsgruppe bei einem Nullwert nicht angezeigt werden soll, wird sie ausgeblendet, wenn die prognostizierten angebotenen Anrufe, die tatsächlich angebotenen Anrufe und die bearbeiteten Anrufe gleich null sind.


Anzeigen von "Kontaktgruppen" und "Agentengruppen"

Sie können die Anzeige von Kontaktgruppen und Agentengruppen wie folgt ändern:


So zeigen Sie die einem Contact Center zugeordneten Kontaktgruppen im Teilfenster **Kontaktgruppen** an:

- Wählen Sie das Informationssymbol () neben einem Contact Center aus (oder klicken Sie auf die Zeile, um die gesamte Zeile auszuwählen).
Wenn sich das Contact Center in einer Gruppierung auf Ebene 3 befindet, dann werden die Kontaktgruppen nach der Anwendungsgruppe auf Ebene 2 gefiltert. Beachten Sie, dass bei Auswahl eines Agentengruppen-Contact Centers auf Ebene 3 einer Gruppierung nur die Kontaktgruppen angezeigt werden, die dem Agentengruppen-Contact Center zugeordnet sind.


So zeigen Sie die einer Anwendungsgruppe zugeordneten Kontaktgruppen im Teilfenster **Kontaktgruppen** an:

- Wählen Sie das Informationssymbol () neben einer Anwendungsgruppe aus (oder klicken Sie auf die Zeile, um die gesamte Zeile auszuwählen).
Die Kontaktgruppen werden nach dem Contact Center auf der 2. Ebene der Gruppierung gefiltert.


So zeigen Sie nur die Kontaktgruppen (nach Berichtsgebieten gruppiert) an, die Netzwerk-Contact Centern zugeordnet sind:

- Wählen Sie die Gruppierung "Berichtsgebiete - Netzwerk-CCs" aus und klicken Sie auf ein Informationssymbol () neben einem Netzwerk-Contact Center.
Angezeigt werden die Kontaktgruppen innerhalb regionaler Anruftyp-Standort-Contact Center und Anruftyp-Netzwerk-Contact Center sowie deren zugeordnete Agentengruppen-Contact Center.


So zeigen Sie nur die Kontaktgruppen (nach geografischen Regionen gruppiert) an, die Netzwerk-Contact Centern zugeordnet sind:

- Wählen Sie die Gruppierung "Geografische Regionen - Netzwerk-CCs" aus und klicken Sie auf ein Informationssymbol () neben einem Netzwerk-Contact Center (oder klicken Sie auf die Zeile, um die gesamte Zeile auszuwählen).
Angezeigt werden die Kontaktgruppen innerhalb regionaler Anruftyp-Standort-Contact Center und Anruftyp-Netzwerk-Contact Center sowie deren zugeordnete Agentengruppen-Contact Center.


So zeigen Sie nur die Kontaktgruppen (nach Einheiten gruppiert) an, die Netzwerk-Contact Centern zugeordnet sind:

- Wählen Sie die Gruppierung "Einheiten - Netzwerk-CCs" aus und klicken Sie auf ein Informationssymbol () neben einem Netzwerk-Contact Center (oder klicken Sie auf die Zeile, um die gesamte Zeile auszuwählen).
Angezeigt werden die Kontaktgruppen innerhalb regionaler Anruftyp-Standort-Contact Center und Anruftyp-Netzwerk-Contact Center sowie deren zugeordnete Agentengruppen-Contact Center.

So zeigen Sie nur die Kontaktgruppen in Anwendungsgruppen für Netzwerk-Contact Center an:

- Wählen Sie die Gruppierung "Anwendungsgruppen - Netzwerk-CCs" aus und klicken Sie auf ein Informationssymbol () neben einem Netzwerk-Contact Center (oder klicken Sie auf die Zeile, um die gesamte Zeile auszuwählen).
Angezeigt werden die Kontaktgruppen innerhalb regionaler Anruftyp-Standort-Contact Center und Anruftyp-Netzwerk-Contact Center sowie deren zugeordnete Agentengruppen-Contact Center.

So zeigen Sie die Agentengruppen in einem Contact Center im Teilfenster **Agentengruppen** an:

- Wählen Sie das Informationssymbol () neben einem Contact Center aus (oder klicken Sie auf die Zeile, um die gesamte Zeile auszuwählen).
Wenn das Contact Center sich auf Ebene 3 einer Gruppierung befindet, dann werden die Anwendungen nach der Anwendungsgruppe auf Ebene 2 gefiltert.

Workforce Advisor: Teilfenster "Kontaktgruppen" und "Agentengruppen"

In diesem Thema werden zusätzliche Möglichkeiten (neben den im Thema [Anzeigen von Contact Center-Daten](#) beschriebenen Möglichkeiten) zum Anzeigen von Daten in den Teilfenstern **Kontaktgruppen** und **Agentengruppen** beschrieben.

Durch Nullwert ausgeblendete Agentengruppen

Wenn eine Agentengruppe bei einem Nullwert nicht angezeigt werden soll, wird sie ausgeblendet, wenn kein Agent bei ihr angemeldet ist und keine bearbeiteten und angebotenen Anrufe vorhanden sind. Je nachdem, wie Workforce Advisor konfiguriert ist, kann der Parameter "Angemeldet" von dieser Berechnung ausgeschlossen werden.

Beziehung zwischen den Farben der Schwellenwertverletzungen und den Metrikfarben

Die Farben der Schwellenwertverletzungen im Teilfenster **Kontaktgruppen** bestimmen die Farben im Teilfenster **Contact Center**.

Mit anderen Worten: Wenn alle Schwellenwertverletzungen für eine Metrik im Teilfenster **Kontaktgruppen** gelb sind, dann ist die Farbe für die Metrik für dieses Contact Center im Teilfenster **Contact Center** ebenfalls gelb.

Wenn nur eine Schwellenwertverletzung für eine Metrik im Teilfenster **Kontaktgruppen** rot ist, dann ist die Farbe für die Metrik für dieses Contact Center im Teilfenster **Contact Center** rot. Die höchste Priorität bestimmt die Farbe. Es mag irreführend erscheinen, dass eine rote Schwellenwertverletzung in diesem Teilfenster **Contact Center** angezeigt wird, wenn der Wert im gelben Wertebereich der Schwellenwertregel liegt. Die Farbe soll jedoch die Aufmerksamkeit auf die Verletzung für die Kontaktgruppe lenken.


Metrikdiagramm

Sie können das Fenster "Metrikdiagramm" in Contact Center Advisor (CCAdv) und Workforce Advisor (WA) vom Dashboard aus aufrufen. Hiermit können Sie Diagramme auf Trends überwachen und die Wirksamkeit von Aktionen feststellen, die zum Beheben bestimmter Umstände durchgeführt wurden.

Metriken müssen zunächst im Modul "Administration" für die Diagrammdarstellung aktiviert werden. Im Dashboard werden nur Metriken und Business-Objekte angezeigt, auf die Sie Zugriff haben (siehe [Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen](#)). Der Administrator legt fest, welche Kombinationen aus Metriken und Zeitprofilwerten gespeichert und anschließend grafisch dargestellt werden können. Als Höchstzahl darstellbarer Metriken ist hierbei standardmäßig fünf festgelegt.

Wichtig

AHT kurz und **AHT lang** zählen für die Diagrammdarstellung jeweils als separate Metrik.

Die Schaltfläche **Diagrammerstellung**  ist aktiviert, wenn Sie in folgenden Teilfenstern eine einzelne Zeile auswählen:

- In CCAdv: Teilfenster **Contact Center** oder **Anwendungen**
- In WA: Teilfenster **Contact Center** oder **Kontaktgruppen**

Die Schaltfläche **Diagrammerstellung** wird angezeigt, wenn:

- Sie berechtigt sind, die Metriken anzuzeigen, die mit dem ausgewählten Objekt bzw. der ausgewählten Anwendung oder Kontaktgruppe verknüpft sind.
- ein Administrator die Metriken für die grafische Darstellung freigegeben hat.

Wichtig

Diese Funktion ist für Agentengruppen nicht verfügbar.

Lesen Sie hierzu auch:

- [Fenster "Metrikdiagramm"](#)
- [Lesen des Diagramms](#)
- [Grafische Darstellung von Metriken und Zeitprofilen](#)
- [Gespeicherte und verworfene Diagrammdaten](#)
- [Auswählen eines Teils der Daten im Fenster "Metrikdiagramm"](#)

Fenster "Metrikdiagramm"

Sie können das Fenster **Metrikdiagramm** über die Schaltfläche **Diagrammerstellung** innerhalb einer einzelnen Zeile des Teilfensters **Contact Center, Anwendungen** oder **Kontaktgruppen** öffnen. In diesem Fenster können Sie auch Diagrammstil und -farbe ändern.

Die angezeigten Metriktypen können je nach Diagrammkontext variieren. Je nach dem Teilfenster, von dem aus das Fenster **Metrikdiagramm** aufgerufen wurde, können Sie die Metriken grafisch darstellen, auf die Sie Zugriff haben und die vom Administrator für die grafische Darstellung freigegeben wurden. Details finden Sie in der folgenden Tabelle:

In diesem Dashboard:	In diesem Teilfenster:	können Sie Folgendes grafisch darstellen:
Contact Center Advisor	Anwendungen	Nur Anwendungsmetriken
Workforce Advisor	Kontaktgruppen	Nur Kontaktgruppenmetriken
Contact Center Advisor oder Workforce Advisor	Tabelle "Contact Center"	Anwendungs- bzw. Kontaktgruppenmetriken

Auswählen von Metriken im Diagrammerstellungsfenster

Das Diagrammerstellungsfenster zeigt ein Diagramm mit ausgewählten Metriken für die ausgewählte Zeile an. Informationen zur Auswahl der grafisch darzustellenden Metriken finden Sie unter [Grafische Darstellung von Metriken und Zeitprofilen](#).

Kontext des Fensters "Metrikdiagramm"

Oben im Fenster **Metrikdiagramm** wird der Ort (oder Kontext) angegeben, von dem aus Sie das Fenster aufgerufen haben.

In CCAdv und WA:

- Wenn Sie ein Objekt im Teilfenster **Contact Center** ausgewählt haben, wird oben im Fenster **Metrikdiagramm** die Hierarchieebene angegeben, auf der Sie die Auswahl getroffen haben (z. B. Privatkunden > Bank > Dallas).
- Wenn Sie eine Anwendung aus dem Teilfenster **Anwendungen** oder eine Kontaktgruppe aus dem Teilfenster **Kontaktgruppen** ausgewählt und dann das Fenster **Metrikdiagramm** aufgerufen haben, werden oben im Fenster **Metrikdiagramm** der Objektname und die Hierarchieebene, auf der Sie das Objekt für die Anzeige ausgewählt haben, angegeben.

ToolTips werden angezeigt, wenn Sie den Mauszeiger in der Metrikauswahl oder im oberen Teil des Diagramms über Metriknamen bewegen. Der Tooltip enthält den Metriknamen und die Beschreibung, den Kanal sowie die minimalen und maximalen Metrikerwerte.

Der Administrator kann Advisors so konfigurieren, dass historische und aktuelle Werte für die grafische Darstellung von Kombinationen aus Metriken und Zeitprofilen gespeichert werden. Nach dem Start zeigt jedes Diagramm diese Werte für eine ebenfalls konfigurierbare Dauer an.

Wenn Ihr System beispielsweise die standardmäßige Dauer von zwei Stunden für die Datensammlung verwendet, stammen die Metrikwerte im Diagramm aus den letzten zwei Stunden. Der Zeitraum nimmt während der Anzeige des Diagramms kontinuierlich zu. Fehlende oder nicht verfügbare Daten werden im Diagramm als Lücken dargestellt. Lesen Sie hierzu auch [Auswählen eines Teils der Daten im Fenster "Metrikdiagramm"](#).

Die Metrikwerte werden mit derselben Genauigkeit angezeigt, die für die Anzeige dieser Metrik im Dashboard verwendet wird. Wenn beispielsweise Werte über 100 im Dashboard als 100+ angezeigt werden, werden Werte über 100 auch im Fenster **Metrikdiagramm** als 100+ angezeigt.

Wenn das Diagramm geschlossen und erneut geöffnet wird, beginnt die Anzeige wieder bei dem vom Administrator konfigurierten Datenbereich. Die im zuvor geöffneten Diagramm zusammengetragenen Werte gehen verloren.

In Benutzereinstellungen gespeicherte Diagramme.

Wenn Sie sich abmelden oder das Modul im Advisor-Browser wechseln, werden bis zu fünf offene Diagramme gespeichert. Wenn Sie anschließend zu dem Modul zurückkehren, werden diese Diagramme automatisch mit den gespeicherten Diagrammeinstellungen geöffnet.

Alle Diagramme, die beim Abmelden geöffnet waren, werden erneut geöffnet, wenn Sie sich wieder anmelden. Folgende Daten werden in den Benutzereinstellungen gespeichert:

- Aktuelle Zeile
- Metriken
- Diagrammstil für jede Metrik
- Diagrammfarbe für jede Metrik
- Anzeigereihenfolge der Metriken
- Uhrzeitfilter

Wichtig

Beim Schließen des Diagrammerstellungsfensters werden die Diagramme nicht gespeichert. Zudem sind einige Metriken oder Objekte möglicherweise nicht mehr verfügbar, wenn Sie sich ab- und anschließend wieder anmelden und die Konfiguration oder die Berechtigungen in der Zwischenzeit geändert wurden.



Lesen des Diagramms

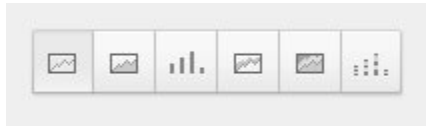

Die horizontale Achse des Diagramms ist die Zeitachse. Das Diagramm verfügt über zwei vertikale Achsen, eine links und eine rechts im Diagramm. Die vertikalen Achsen stehen für die Metrikwerte. Das Diagramm zeigt die metrischen Werte auf den beiden vertikalen Achsen wie folgt an:

- Die erste Metrik, die Sie in der **Metrikauswahl** auswählen, wird auf der linken vertikalen Achse dargestellt.
- Nachfolgende Metriken, die Sie in der **Metrikauswahl** auswählen, werden weiterhin auf der linken vertikalen Achse angezeigt, solange sie die gleichen Minimum- und Maximumwerte wie die erste ausgewählte Metrik haben.
- Eine Metrik, die unterschiedliche Minimum- und Maximumwerte als die zuvor ausgewählte Metrik bzw. ausgewählten Metriken hat, wird auf der rechten vertikalen Achse angezeigt.
- Nachdem ausgewählte Metriken auf beiden vertikalen Achsen angezeigt werden, verhalten sich sämtliche nachfolgenden Metrikauswahlen wie folgt:
 - Wenn die Minimum- und Maximumwerte einer ausgewählten Metrik mit den Metriken auf der linken vertikalen Achse übereinstimmen, wird diese Metrik auch auf der linken Achse angezeigt.
 - Wenn die Minimum- und Maximumwerte einer ausgewählten Metrik mit den Metriken auf der rechten vertikalen Achse übereinstimmen, wird diese Metrik auch auf der rechten Achse angezeigt.
 - Sobald Sie Metriken ausgewählt haben, die einen Minimum- und Maximumwertebereich für die rechte und die linke vertikale Achse vorgeben, werden noch nicht ausgewählte Metriken, deren Minimum- und Maximumwerte sich von denen der bereits auf den vertikalen Achsen dargestellten Metriken unterscheiden, in der **Metrikauswahl** deaktiviert.

Eine Farblegende zu den vertikalen Achsen zeigt an, welche Metriken auf der jeweiligen Achse dargestellt werden.

In der folgenden Tabelle werden die Optionen im Fenster **Metrikdiagramm** beschrieben. Verwenden Sie diese Optionen bei der Darstellung ausgewählter Metriken im Diagramm.

Funktion	Beschreibung
Schaltfläche Metrikauswahl 	Öffnet die Liste der für die Diagrammerstellung verfügbaren Metriken. Metriken werden nach Anzeigename identifiziert.
Schaltfläche Metriklayout 	Öffnet das Fenster Metriklayout . Die Schaltfläche Metriklayout wird aktiviert, wenn Sie zwei oder mehr Metriken für das Diagramm ausgewählt haben und als Diagrammstil "Linie gestapelt", "Fläche gestapelt" oder "Balken gestapelt" festgelegt ist. Ziehen Sie die Metriken in das Fenster Metriklayout , um sie in der Reihenfolge anzuordnen, in der sie im Diagramm angezeigt werden.
Schaltflächen Diagrammauswahl	Wählen Sie eine der folgenden Diagrammstile aus: <ul style="list-style-type: none"> • Linie

	<ul style="list-style-type: none"> • Fläche • Balken • Linie gestapelt • Fläche gestapelt • Balken gestapelt <p>Sie können den Diagrammstil jederzeit ändern, während Sie im Fenster Metrikdiagramm arbeiten.</p>
<p>Zeitschieberegler</p> 	<p>Verwenden Sie den Zeitschieberegler, um den Schwerpunkt des Diagramms auf bestimmte Zeitintervalle zu legen. Verwenden Sie die Schaltflächen zu Zeitintervall, um den Zeitschieberegler schnell anzupassen. Lesen Sie hierzu auch Auswählen eines Teils der Daten im Fenster "Metrikdiagramm".</p>
<p>Schaltflächen Zeitintervall</p> <p>30M 1H 1.5H 2H</p>	<p>Verwenden Sie die Schaltflächen zu "Zeitintervall", um den Zeitschieberegler schnell anzupassen. Die Werte, die auf den Schaltflächen zu "Zeitintervall" angezeigt werden, hängen von den vom Administrator konfigurierten Parametern ab.</p>
<p>Zeitstempel DE Timestamp.png</p>	<p>Der Zeitstempel gibt an, wann die Metrikdaten im Diagramm zuletzt aktualisiert wurden.</p>

Grafische Darstellung von Metriken und Zeitprofilen

Administratoren wählen aus, welche Metriken und Zeitprofile Ihnen für die grafische Darstellung zur Verfügung stehen. Wählen Sie bis zu fünf darstellbare Metriken für die ausgewählte Geschäftsentität aus.

So stellen Sie eine oder mehrere Metriken grafisch dar:

1. Wählen Sie ein Objekt im Teilfenster **Contact Center**, eine Anwendung im Teilfenster **Anwendungen** oder eine Kontaktgruppe im Teilfenster **Kontaktgruppen** aus.
2. Klicken Sie in der ausgewählten Zeile auf die Schaltfläche **Diagrammerstellung** . Metriken, die für ausgewählte Objekte, Anwendungen oder Kontaktgruppen nicht grafisch dargestellt werden können, sind in der **Metrikauswahl** deaktiviert.
3. Nachdem das Fenster **Metrikdiagramm** geöffnet wurde, klicken Sie auf die Schaltfläche  **Metrikauswahl** . Daraufhin wird eine Liste mit Metriken angezeigt. Dies sind die Metriken, die Sie grafisch darstellen können. Die Liste spiegelt die im Modul "Administration" vorgenommenen Einstellungen wider. Die aufgeführten Namen sind die Anzeigenamen für diese Metriken.
Wenn keine Metrikdaten für ein ausgewähltes Objekt oder eine ausgewählte Anwendung oder Kontaktgruppe zur Verfügung stehen, ist keine Auswahl möglich. Beispielsweise sind für rein sprachbasierte Anwendungen nur Sprachmetriken verfügbar.
4. Wählen Sie maximal fünf Metriken aus, die Sie grafisch darstellen möchten. Weitere Informationen zum Auswählen von Metriken finden Sie unter [Lesen des Diagramms](#). Das Kästchen neben dem Metriknamen wird farbig markiert, wenn der Name ausgewählt ist. Der Name der ausgewählten Metrik wird oberhalb des Diagramms angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Schließen**, um die Liste der verfügbaren Metriken zu schließen und andere Diagrammoptionen anzuzeigen. Weitere Informationen zu den Diagrammoptionen finden Sie in der Tabelle der Diagrammsteuerelemente unter [Lesen des Diagramms](#).
6. Wenn Sie die Anzeigefarbe oder den Diagrammstil für eine Metrik ändern möchten, klicken Sie oben im Diagramm auf das farbige Kästchen neben dem Metriknamen. Die **Farb-/Stilauswahl** wird geöffnet. Sie können jede Farbe nur einmal im Diagramm verwenden.
7. Zeigen Sie mit dem Mauszeiger auf den Diagrammbereich, um die "Metriknadel" anzuzeigen. Die Nadel folgt den Bewegungen Ihres Mauszeigers im Diagramm. Mithilfe der Nadel können Sie Werte für jede grafisch dargestellte Metrik zu bestimmten Zeitpunkten suchen. (Die aktuellen Werte der einzelnen Metriken werden oben im Diagramm angezeigt.)

So stellen Sie mehrere Zeitprofile für eine historische Metrik grafisch dar:

- Treffen Sie mithilfe der **Metrikauswahl** eine Auswahl in der Liste der historischen Metriken, für die verschiedene Zeitprofile angezeigt werden können. Sie können beispielsweise die folgenden Metriken in einem Diagramm anzeigen:
- [] AHT kurz
- [] AHT mittel

- AHT lang

Der Administrator kann Ihnen die maximale Anzahl der Metriken nennen, die grafisch dargestellt werden können. Der Standardwert beträgt fünf. Dieser Wert wird von CCAdv und WA gemeinsam verwendet und reguliert somit die Gesamtanzahl grafisch darzustellender Metriken in beiden Komponenten.

Beachten Sie bei der Auswahl mehrerer Zeitprofile einer grafisch darzustellenden Metrik, dass jede Kombination aus Metrik und Zeitprofil gezählt wird. Im folgenden Beispiel werden drei Metriken für die grafische Darstellung ausgewählt:

- AHT kurz
- AHT mittel
- AHT lang
- ASA kurz
- ASA mittel
- ASA lang

Gespeicherte und verworfene Diagramm Daten

Daten für Metrikdiagramme werden berechnet und in der Metrikdiagramm-Datenbank gespeichert. Beim Öffnen des Fensters **Diagramm** werden sofort historische Daten für ein festgelegtes Intervall vom Server abgerufen. Zudem wird dieselbe Anzahl zukünftiger Daten für Prognosemetriken abgerufen.

Gleichbleibende Diagramm Daten

Diagramme, die Sie erstellt haben oder gerade erstellen, bleiben erhalten, wenn Sie sich absichtlich oder versehentlich abmelden. Wenn Sie sich erneut anmelden, werden dieselben Diagramme einschließlich der ausgewählten Metriken so lange beibehalten, bis Sie die Auswahl der Metriken aufheben oder das Diagrammerstellungsfenster schließen.

Lesen Sie hierzu auch [In Benutzereinstellungen gespeicherte Diagramme](#).

Auswählen eines Teils der Daten im Fenster "Metrikdiagramm"

Die Leiste **Zeitschieberegler** unten im Fenster **Metrikdiagramm** stellt den Gesamtbereich verfügbarer Daten dar. Sie können einen Teil des gesamten Datenbereichs für die Anzeige im Hauptdiagramm auswählen.

- Ändern Sie die Breite des **Zeitschiebereglers**, indem Sie auf eine der **Zeitintervall**-Schaltflächen klicken oder den **Zeitschieberegler** nach links oder rechts ziehen.

Sie können den **Zeitschieberegler** in eine oder beide Richtungen ziehen, um die Länge des im Diagramm dargestellten Zeitintervalls zu reduzieren. Anschließend können Sie den Mauszeiger im markierten Bereich des **Zeitschiebereglers** platzieren und mit der Maus ziehen, um das gesamte Intervall auf der Zeitleiste nach vorne oder zurück zu verschieben.

Die Zeitprofile bestimmen die Dauer, für die Advisors Metrikdaten im Diagramm anzeigt. Wenn der Administrator Advisors beispielsweise so konfiguriert, dass Metrikdaten zwei Stunden lang erhalten bleiben, liegt die mögliche Gesamtdauer, in der Advisors Metrikdaten im Fenster **Metrikdiagramm** anzeigen kann, bei zwei Stunden. Wenn Sie das Fenster **Metrikdiagramm** vom Teilfenster **Kontaktgruppen** aus öffnen, werden auch Prognosedaten für in der Zukunft liegende Zeiträume dargestellt.

Anzeigen von Alarmen

Sie können Alarme in der Landkarte oder im Fenster **Alarme** anzeigen.

Anzeigen in der Landkarte

Viele der Methoden zum Anzeigen von Alarmen in der Dashboard-Übersicht sind in CCAAdv und WA identisch (siehe [Allgemeine Landkartenansichten und Funktionalität](#)). Es gibt jedoch auch Unterschiede. Informationen zum Ändern oder Anpassen der spezifischen Ansichten Ihrer Landkarte finden Sie in den folgenden Themen:

- [Contact Center Advisor - Landkarte](#)
- [Workforce Advisor - Landkarte](#)

Im Fenster "Alarm"

Die Ansichten und Funktionen im Fenster **Alarme** gelten sowohl für CCAAdv als auch für WA. Das Fenster **Alarme** wird als separates Popup-Fenster über dem Dashboard (CCAAdv oder WA) eingeblendet, wenn Sie in der Landkarte auf die Schaltfläche **Alarme anzeigen** klicken.

Wichtig

Wenn die XML-Dateien mit Alarmen nicht verfügbar sind oder die Verbindung mit dem Server verloren gegangen ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt, sobald Sie das Fenster **Alarme** öffnen.

Im Fenster **Alarme** werden Alarminformationen in einem Standardformat angeordnet. Zudem stehen Filter- und Suchmechanismen zur Verfügung, damit Sie die gewünschten Informationen über Alarme schnell finden. Es werden alle Alarmtypen aufgelistet.

- Wenn das Fenster "Alarme" vom CCAAdv-Dashboard aus geöffnet wird, zeigt es Alarme zu Schwellenwertverletzungen für Anwendungsmetriken, "Peripherie offline"-Alarme und manuelle Alarme an.
- Wird das Fenster "Alarme" vom WA-Dashboard "WA" aus geöffnet, zeigt es Alarme zu Schwellenwertverletzungen für Kontaktgruppen und manuelle Alarme an. Weitere Informationen finden Sie unter [Attribute im Fenster "Alarme"](#).

Informationen dazu, wie Sie in den Ansichten des Fensters **Alarme** navigieren und die Anzeige von Daten ändern, finden Sie in den folgenden Themen:

- Bildlauf und Größenanpassung der Ansichten
- Suchen und Filtern von Alarmen
- Anzeigen von ToolTips
- Ändern der Ansicht "Contact Center"
- Starten des Aktionsmanagementberichts

Wichtig

Auf die Werte einer Metrik werden unabhängig vom Zeitprofil die gleichen Schwellenwerte angewendet. Die Alarme im Fenster **Alarme** gelten jedoch nur für Schwellenwertverletzungen für Werte in den Zeitprofilgruppen **Kurz** und **Jetzt** (und nicht für die Zeitprofilgruppen **Mittel** und **Lang**).

Attribute im Fenster "Alarme"

Die in der folgenden Tabelle aufgeführten Attribute gelten sowohl für das CCAdv-Fenster als auch für das WA-Fenster "Alarme" - mit Ausnahme der Spalte "Peripherie offline". Diese Spalte gilt nur für das CCAdv-Fenster **Alarme**.

	Alarme wegen Metrik-Schwellenwertverletzung	"Peripherie offline"-Alarme	Manuelle Alarme
Name	<p>Der Anzeigenname der Metrik-Schwellenwertverletzung und ihr aktueller Wert (in Rot [Kritisch] oder Gelb [Warnung]).</p> <p>Wenn Sie mit dem Mauszeiger auf eine Metrik zeigen, wird eine kurze Beschreibung angezeigt. (Es handelt sich dabei um die Beschreibung, die auf der Seite Metriken des Moduls "Administration" festgelegt wurde.)</p>	<p>Zeigt "Peripherie-Gateway offline" an.</p>	<p>Die für den Alarm konfigurierte Nachricht. Die Nachricht wird auf der Seite Manuelle Alarme des Moduls "Administration" konfiguriert.</p>
Kontext	<p>Der Umfang der Metrik, d. h. geografische Region, Anwendungsgruppe, Contact Center.</p> <p>Das Anzeigeformat ist: Geografische Region/Anwendungsgruppe/Contact Center/Basisobjektname.</p>	<p>Zeigt den Namen des Contact Centers sowie der offline geschalteten Peripherie an.</p>	<p>Zeigt die Namen der dem Alarm zugeordneten Contact Center an. Da ein manueller Alarm mehreren Contact Centern zugeordnet sein kann, sind im Fenster Alarme für einen bestimmten manuellen Alarm mehrere Einträge vorhanden, und zwar ein Eintrag pro Contact Center.</p>
Metrikwert	<p>Der Wert der Metrik.</p>	<p>Zeigt "Kritisch" an.</p>	<p>Zeigt "Kritisch" an, wenn die Alarmstufe (wie im Modul "Administration" konfiguriert) 1 ist.</p> <p>Lautet die Alarmstufe 2, wird in der zweiten Zeile Warnung angezeigt.</p>
Abweichung der zuletzt aktualisierten Metrik	<p>Zeigt die drei folgenden Datentypen im entsprechenden Format an:</p> <p>▲ 5 (50%)</p>		

	<ul style="list-style-type: none"> • Wertzeiger: Ein Aufwärts- oder Abwärtspeil, je nachdem, ob der Wert seit der letzten Erfassung größer oder kleiner geworden ist. • Differenzwert: Entspricht dem aktuellen Wert abzüglich des zuletzt erfassten Werts (d. h. Differenzwert = aktueller Wert - letzter Wert). • Differenzprozentsatz: Entspricht dem aktuellen Wert abzüglich des zuletzt erfassten Werts, multipliziert mit dem zuletzt erfassten Wert (d. h. Differenzprozentsatz = [aktueller Wert - letzter Wert] / letzter Wert). <p>Der Text wird entsprechend dem Schweregrad farblich gekennzeichnet: rot [Kritisch] oder gelb [Warnung].</p>		
<p>Startzeit und Dauer</p>	<p>Die Startzeit und Dauer der Metrik.</p> <p>Beispiel: Alarmbeginn: 15:34, Dauer: 1 Std. 50 Min.</p>		
<p>Schwellenwert</p>	<p>Die Schwellenwerte für Regelverletzungen und Warnungen.</p> <p>Schwellenwerte mit einem oberen oder unteren Limit weisen eine der folgenden Strukturen auf:</p> <p>Obere Ebene: xx bis xx oder</p> <p>Untere Ebene: xx bis xx</p> <p>Schwellenwerte mit einem oberen und unteren Limit</p>	<p>Zeigt Technisch an.</p>	<p>Zeigt Manuell - Business oder Manuell - Technisch an, je nach Typ des manuellen Alarms.</p>

	<p>haben folgende Struktur:</p> <p>Obere Ebene: xxxxxx bis xxxxxx Untere Ebene: xxxxxx bis xxxxxx</p>		
Wortgrafiken	<p>In der erweiterten Zelle wird ein Diagramm angezeigt, das die Metrik und die Alarmaktivität seit dem Öffnen der Wortgrafik zeigt.</p> <p>Zu jeder Leiste (Zeitintervall) wird ein ToolTip mit Datum, Uhrzeit und Metrikwert angezeigt.</p> <p>Bei jedem Zeitintervall werden die Spalten entsprechend dem Schweregrad des Alarms farblich gekennzeichnet. Metrikwerte werden gesammelt, und nach jedem Aktualisierungszyklus von 20 Sekunden wird ein Punkt gezeichnet.</p>		
Aktionslinks	<p>Unter der Wortgrafik befindet sich der Link Bericht erstellen.</p> <p>Bericht erstellen: Zeigen Sie mit dem Mauszeiger auf die Zelle und klicken Sie dann auf diesen Link, um einen Aktionsmanagementbericht für den Zielalarm zu öffnen. Die Anzahl der (insgesamt) verfügbaren Berichte wird angezeigt.</p>		

Bildlauf und Größenanpassung der Ansichten

In den Ansichten im Fenster **Alarme** wird jeder Alarm in einer eigenen Zeile angezeigt:

- In der **globalen** Ansicht werden alle Alarme in einer Liste angezeigt.
- In den **Contact Center**-Ansichten werden für das jeweilige Contact Center spezifische Alarme angezeigt.

Für jedes konfigurierte Contact Center, für das Sie Anzeigeberechtigungen besitzen, ist eine **globale** Ansicht und eine **Contact Center**-Ansicht vorhanden. Wenn Sie ein Contact Center oder die **globale** Ansicht aus einer Liste auswählen möchten, klicken Sie in der Navigationsleiste oben im Fenster **Alarme** auf den Contact Center-Namen oder auf die **globale** Ansicht.

Tipp

Wenn das Fenster **Alarme** geöffnet wird und keine Alarme vorhanden sind, wird die Meldung "Keine Alarme" angezeigt..

Sie können automatisch oder manuell durch die Alarme scrollen, indem Sie unten im Fenster das Optionsfeld **Automatisch** bzw. **Manuell** aktivieren.

- Im Modus **Automatisch** werden Alarme für alle Contact Center in der **globalen** Ansicht angezeigt und dann für jedes Contact Center in den **Contact Center**-Ansichten als Laufbandanzeige.
- Im Modus **Manuell** legen Sie die Liste der anzuzeigenden Alarme fest.

Durch Auswahl des Modus **Automatisch** werden alle automatischen Aktionen aktiviert, z. B.:

- Automatischer Bildlauf durch die Ansicht **Alle Alarme (global)** und anschließend durch jede **Contact Center**-Ansicht (horizontal in einer Schleife).
- Die Ansicht wechselt alle 20 Sekunden automatisch (falls Sie nicht eingreifen).
- Vorübergehendes Deaktivieren des Modus **Automatisch**, wenn Sie eine Aktion im Fenster **Alarme** ausführen.
- Wiederaufnahme des Modus **Automatisch** nach 15 Sekunden, wenn Sie keine weitere Aktion ausführen.
- Deaktivieren des Modus **Automatisch**, wenn Sie den Modus **Manuell** auswählen.

Durch Auswahl des Modus **Manuell** werden alle manuellen Aktionen aktiviert, z. B.:

- Manueller Bildlauf durch die Ansicht **Alle Alarme** und **Contact Center** - vertikal (nach oben oder unten) und horizontal (nach rechts oder links, mithilfe der Pfeile in der Navigationsleiste).
- Erweitern oder Reduzieren jedes einzelnen Alarms.

Die Größe des Fensters **Alarme** lässt sich anpassen (minimale Größe: 800 mal 410 Pixel). Wenn Sie das Fenster nach oben oder unten vergrößern, werden mehr Alarme angezeigt. Wird das Fenster horizontal vergrößert, wird mehr Kontext zu jedem Alarm im Fenster angezeigt.

Suchen und Filtern von Alarmen

Direkt unter der Navigationsleiste am oberen Rand der **globalen** Ansicht und der **Contact Center**-Ansicht befinden sich das Feld **Suchen** und darunter die **Kanal**-Filter (dargestellt durch die Symbole für Sprache, E-Mail und Webchat) sowie **Sonstige Einstellungen** (**Zahnrad**-Symbol).

Durch die Eingabe von Text in das Feld **Suchen** können Sie Alarme anhand von Textattributen filtern. Sie können die Liste der Alarme beispielsweise nach Alarmen in Zusammenhang mit einer bestimmten Metrik, Region, Anwendungsgruppe, Anwendung oder Kontaktgruppe bzw. einem bestimmten Contact Center filtern. Es werden nur die Alarme angezeigt, die dem Suchkriterium entsprechen. Wenn Sie den Text im Suchfeld löschen, wird wieder die vollständige Liste der Alarme angezeigt.

Durch Klicken auf die **Kanal**-Filter können Sie nach einem oder mehreren Kanälen filtern. Durch Klicken auf die Symbole für Sprache, E-Mail oder Webchat können Sie die Alarme für diese Kanäle ein- oder ausblenden. Beispiel: Durch Deaktivieren des Symbols für Sprache werden die Alarme im Zusammenhang mit Sprachmetriken ausgeblendet und lediglich Alarme zu E-Mail- und Webchat-Metriken angezeigt.

Durch Klicken auf **Sonstige Einstellungen** (**Zahnrad**-Symbol) können Sie zwischen der erweiterten und der reduzierten Ansicht der Alarme umschalten, inaktive Alarme aus der Ansicht entfernen und die Alarme nach Schweregrad oder nach deren Aktualität sortieren.

Anzeigen von ToolTips

Sie können ToolTips mit zusätzlichen Informationen zu bestimmten Merkmalen und Funktionen anzeigen, indem Sie den Mauszeiger im folgenden Bereichen platzieren:

- In der **Alarm**-Zeile: Wenn Sie mit dem Mauszeiger auf den leeren Bereich zeigen, wird die Zelle blau markiert und ein ToolTip eingeblendet, der den Anzeigenamen der Metrik, die Beschreibung und den Kontext enthält. Der Kontext ist der Ursprung des Alarms (siehe [Attribute im Fenster "Alarme"](#)).
- Mit der Schaltfläche **Metrikwert**: Wenn Sie mit dem Mauszeiger auf diese Schaltfläche zeigen, wird ein ToolTip mit folgenden Angaben angezeigt:
 - Zuletzt erfasster Wert
 - Absolute Differenz zwischen dem zuletzt erfassten Wert und dem vorherigen Wert mit Angabe der Änderungsrichtung (+/-)
 - Prozentwert der absoluten Differenz

Ändern der Ansicht "Contact Center"

In der Ansicht **Contact Center** werden Alarme entsprechend dem ausgewählten Contact Center gefiltert und angezeigt, wobei jeder Alarm mit den zugehörigen Details in einer separaten Zelle angezeigt wird. Sie können Alarme im reduzierten oder erweiterten Modus anzeigen. Standardmäßig werden Alarme im reduzierten Modus angezeigt. Die Anzeige kann jedoch durch Klicken auf die Alarmzelle erweitert werden. Wenn Sie wieder in den reduzierten Modus zurückkehren möchten, klicken Sie erneut auf die Zelle.

Im reduzierten Modus können Sie grundlegende Alarminformationen anzeigen wie z. B.:

- Metrikname links in schwarzem Fettdruck. Je nach Alarmtyp kann dies der Name der Schwellenwertverletzungsalarm-Metrik sein.
- Der Metrikwert und die Angabe des Alarmschweregrads rechts sind farbcodiert, um entweder "Warnung" oder "Kritisch" anzuzeigen. Zeigen Sie mit dem Mauszeiger auf die Angabe, um den oberen und unteren Schwellenwert anzuzeigen. Beispielsweise liegt der obere Schwellenwert für Warnung bei 30-40.
- Die Metrik-Startzeit und -Dauer (24-Stunden-Format) werden links in grauer Schrift angezeigt.
- Die Abweichung vom zuletzt aktualisierten Wert wird rechts angezeigt, wobei der Text entsprechend dem Schweregrad farblich gekennzeichnet ist. Ein Pfeil zeigt eine Erhöhung bzw. Verringerung des Werts an.

Im erweiterten Modus können Sie die grundlegenden Alarminformationen und darunter die Wortgrafik mit farblich gekennzeichneten Balken für "Warnung" und "Kritisch" anzeigen. Die y-Achse stellt den Metrikwert dar, die x-Achse die Zeit.

Sowohl im reduzierten als auch im erweiterten Modus können Sie den Aktionslink **Bericht erstellen** anzeigen, indem Sie mit dem Mauszeiger auf die rechte untere Ecke der jeweiligen Zeile zeigen.

Detaillierte Beschreibungen der oben aufgeführten Alarmattribute finden Sie unter [Attribute im Fenster "Alarme"](#).

Starten des Aktionsmanagementberichts

Klicken Sie im Fenster **Alarme** unten rechts in der Alarmzeile auf den Link, um die Seite **Aktionsmanagementbericht** für Alarme wegen Schwellenwertverletzungen und "Peripherie offline"-Alarme aufzurufen.

Die Informationen zum Alarm werden im Abschnitt "Alarme" des Aktionsmanagementberichts angezeigt. Der Zugriff auf die Seite **Aktionsmanagementbericht** wird durch Benutzerrollen gesteuert, die der Administrator definiert (siehe [Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen](#)). Wird der Link im Fenster **Alarme** nicht angezeigt, sind Sie nicht zur Anzeige des Aktionsmanagementberichts berechtigt.

Tipp


Sie können die Seite **Aktionsmanagementbericht** auch über das Modul **Alarmmanagement** oder durch Doppelklicken auf ein Alarmfeld in der Landkarte aufrufen.

Allgemeine Landkartenansichten und Funktionalität

Die CCAdv- und WA-Landkarten sind international und zeigen die Standorte aller Contact Center in Form von Punkten an. Es gibt zwei Alarmansichten: **Business** und **Technisch**.

- Contact Center, für die Alarme vorliegen, werden als größere Punkte dargestellt: rot für Priorität 1 und gelb für Priorität 2.
- Alarme zu Schwellenwertverletzungen werden durch Schwellenwertverletzungen ausgelöst, die eine festgelegte Zeit lang andauern.
- Ein Contact Center mit mehreren aktiven Business-Alarmen wird auf der Landkarte durch ein orangefarbenes Quadrat dargestellt.
- Ein Contact Center mit mehreren aktiven technischen Alarmen wird auf der Landkarte durch einen Stern dargestellt.

Mit den folgenden Methoden können Sie mehr Informationen anzeigen oder die Landkartenanzeige ändern:

- Den Namen des Contact Centers können Sie anzeigen, indem Sie mit der Maus auf ein Contact Center zeigen.
- Sie können die Alarme aller Contact Center automatisch durchlaufen, indem Sie auf die Schaltfläche **Auto button all** **Automatisch** () klicken. Standardeinstellung ist der automatische Bildlauf.
- Sie können die Alarme eines Contact Centers automatisch durchlaufen, indem Sie auf die Schaltfläche **Halbautomatisch** klicken.
- Um nicht sichtbare Bereiche der internationalen Landkarte anzuzeigen, klicken Sie auf die Landkarte und verwenden Sie die Pfeiltasten.
- Um die Landkarte durch Zoomen zu vergrößern bzw. zu verkleinern, klicken Sie auf die Landkarte und drücken Sie die Tasten + und –.
- Damit Alarme blinken und besser zu erkennen sind, aktivieren Sie den Schalter **Hohe Alarmstufe** .

Anzeigeoptionen

Um eine oder beide Alarmansichten (**Business** und **Technisch**) auszuwählen, klicken Sie auf die jeweilige Schaltfläche oben in der Landkarte. Wenn Sie auf eine Schaltfläche klicken, ändert sich die Farbe der Statusanzeige - grau (keine Alarme), rot oder gelb. Der höchste Schweregrad bestimmt die Farbe.

Es gibt drei Anzeigeoptionen:

-
- **Technisch** - Eine Landkarte, die aktive technische Alarme mit Details in einer Laufbandanzeige anzeigt.
 - **Business** - Eine Landkarte, die aktive Business-Alarme mit Details in einer Laufbandanzeige anzeigt.
 - **Alarme anzeigen** - Alarme aller Typen werden in einem Popup-Fenster angezeigt. Das Fenster verfügt über zwei Ansichten:
 - die **globale** (übergeordnete) Ansicht, in der alle Alarme in einer Liste angezeigt werden.
 - die (untergeordnete) Ansicht **Details**, in der Informationen zu einem bestimmten Contact Center sowie detaillierte Informationen zu den entsprechenden Alarmen angezeigt werden.

Alarmdetails

Eine Laufbandanzeige zeigt alle Alarme in einer Liste (**globale** Ansicht) oder mit Alarmdetails (Ansicht **Details**) für einzelne Contact Center an. Der Contact Center-Name wird oben in der Laufbandanzeige angezeigt. Die Daten werden alle 20 Sekunden dynamisch aktualisiert.

Für die Namen in weißer Schrift liegen Alarme vor, für die Namen in Grau nicht. Das Feld des Alarms, der momentan angezeigt wird, ist markiert. Im automatischen Modus überspringt die Laufbandanzeige Contact Center, bei denen keine Alarme vorliegen.

Wenn Sie ein Alarmfeld auswählen, wird in den Modus "Manuell" umgeschaltet. Sie können andere Alarme anzeigen, indem Sie ein anderes Alarmfeld oder den **automatischen** bzw. **halbautomatischen** Bildlaufmodus auswählen.

Durch Doppelklicken auf ein Alarmfeld wird das Fenster **Aktionsmanagementbericht** geöffnet. Die Informationen über den Alarm werden im Abschnitt **Alarme** des **Aktionsmanagementberichts** angezeigt.

Contact Center Advisor - Landkarte

Die Contact Center Advisor-Landkarte enthält die Business-Alarme und die technischen Alarme zum aktuellen Tag in einer Laufbandanzeige.

Klicken Sie zum Anzeigen dieser Alarme für ein bestimmtes Contact Center auf den roten bzw. gelben Punkt, der das Contact Center darstellt. Klicken Sie anschließend unten in der Karte auf das Feld, das den Alarm darstellt.

Die Laufbandanzeige zeigt die Beschreibung der Regelverletzung, den betroffenen Bereich, die Startzeit und die Dauer des Alarms an.

Manuelle Alarmanzeige

Manuelle Alarme werden wie folgt angezeigt:

- Wenn sowohl ein Standort-Contact Center als auch ein Netzwerk-Contact Center für den manuellen Alarm ausgewählt wurde und das Netzwerk-Contact Center über Breiten- und Längenkoordinaten verfügt, wird für jedes Contact Center ein Alarm auf der Landkarte angezeigt.
- Wenn sowohl ein Standort-Contact Center als auch ein Netzwerk-Contact Center für den manuellen Alarm ausgewählt wurde, werden der Netzwerk-Contact Center-Alarm und der Standort-Contact Center-Alarm im Fenster **Alarme** angezeigt.
- Wenn nur ein Standort-Contact Center für den manuellen Alarm ausgewählt wurde, wird der Standort-Contact Center-Alarm im Fenster **Alarme** angezeigt.

Alarme werden von Schwellenwertverletzungen ausgelöst, die eine festgelegte Zeit lang andauern. Alarme zu Schwellenwertverletzungen sind Business-Alarme, die auftreten, wenn Verletzungen (basierend auf Regeln für Metrikschwellenwerte) für eine festgelegte Zeitdauer bestehen. Manuelle Alarme werden von einem Administrator erstellt und können entweder Business-Alarme oder technische Alarme sein. Alarme für Offline-Peripheriegeräte sind technische Alarme. Sie werden nur aufgrund von Bedingungen in Cisco Intelligent Contact Management (ICM) erstellt.

Ein Alarm wird generiert, wenn ein Ereignis eintritt, bei dem ein Ziel- oder Schwellenwert erreicht wird. Basierend auf der Verzögerungszeit für den Schwellenwerttrigger, die auf der Seite **Systemkonfiguration** festgelegt wurde, muss ein Metrikwert, der einen Schwellenwert über- bzw. unterschreitet, zunächst für eine bestimmte Zeit (z. B. 15 Minuten) unter bzw. über dem Schwellenwert bleiben, bevor die Regelverletzung einen Alarm generiert, der auf der Landkarte angezeigt wird. "Peripherie offline"-Alarme und manuelle Alarme werden sofort angezeigt.

In der Konfiguration eines Netzwerk-Contact Centers werden für eine Anwendung generierte Alarme dem Netzwerk-Contact Center sowie allen Standort-Contact Centern zugeordnet, mit denen die Anwendung über wenigstens eine Agentengruppe verknüpft ist. Ein Alarm für eine Anwendung wird auf der Landkarte für ein Netzwerk-Contact Center angezeigt (wenn Breiten- und Längengrade definiert sind), sowie für das Standort-Contact Center, das diese spezielle Anwendung bearbeitet.

E-Mail-Nachrichten, die Benutzer über Alarme informieren, werden nur an die Personen gesendet, die über Berechtigungen für die folgenden, eventuell mit dem Alarm in Verbindung stehenden Objekte

verfügen:

- Metrik
- Anwendungsgruppe
- Regionen
- mindestens ein Contact Center

Für manuelle Alarme werden keine E-Mail-Nachrichten gesendet.

Eine erneute Alarmbenachrichtigung wird gesendet, wenn sich der Schweregrad eines Alarms ändert, sowie ansonsten entsprechend der von einem Administrator festgelegten Aktualisierungsrate für Benachrichtigungen.

Eine erneute E-Mail-Benachrichtigung wird nicht gesendet für:

- Aktualisierung eines Metrikwerts
- Ablauf eines Alarms

Workforce Advisor - Landkarte

Die Workforce Advisor-Landkarte enthält die Navigationsoptionen und Informationen im Zusammenhang mit Alarmen.

Alarmtypen

In der Ansicht **Business** werden zwei Typen von Alarmen angezeigt:

- Metrikschwellenwert-Alarme bei Kontaktgruppen
- Manuelle Alarme

Sie zeigen Alarmdetails aus der Landkarte für ein Contact Center an, indem Sie auf den roten, gelben oder orangefarbenen Punkt klicken, der das Contact Center darstellt. Klicken Sie anschließend unten auf der Landkarte auf das Feld, das den Alarm darstellt. Die Laufbandanzeige zeigt die Beschreibung der Regelverletzung, den betroffenen Bereich, die Startzeit und die Dauer des Alarms an.

Ein inaktives oder geschlossenes Contact Center wird auf der Landkarte auch dann als Punkt angezeigt, wenn kein aktiver Business-Alarm vorhanden ist.

Manuelle Alarmanzeige

Manuelle Alarme werden wie folgt angezeigt:

- Wenn sowohl ein Agentengruppen-Contact Center als auch ein Anruftyp-Contact Center für den manuellen Alarm ausgewählt wurde und das Anruftyp-Contact Center über Breiten- und Längenkoordinaten verfügt, wird für jedes Contact Center ein Alarm auf der Landkarte angezeigt.
- Wenn sowohl ein Agentengruppen-Contact Center als auch ein Anruftyp-Contact Center für den manuellen Alarm ausgewählt wurde, werden der Anruftyp-Contact Center-Alarm und der Agentengruppen-Contact Center-Alarm im Fenster **Alarme** angezeigt.
- Wenn nur ein Agentengruppen-Contact Center für den manuellen Alarm ausgewählt wurde, wird der Agentengruppen-Contact Center-Alarm im Fenster **Alle Alarme** angezeigt.

Alarminformationen

Für eine Kontaktgruppe generierte Alarme können einem Netzwerk-Contact Center und allen Agentengruppen-Contact Centern (über die Agentengruppen) zugeordnet werden. Ein Alarm für eine Kontaktgruppe wird auf der Landkarte für ein Netzwerk-Contact Center angezeigt (wenn Breite und Länge definiert sind) und auch für das Agentengruppen-Contact Center, das diese bestimmte Kontaktgruppe bearbeitet.

Wichtig

WA überwacht nicht die Verfügbarkeit der Peripherie-Gateway-Gruppe.

Bei Auftreten eines Ereignisses (wenn ein Ziel oder Schwellenwert erreicht wird) wird eine Alarmbenachrichtigung generiert. Basierend auf der Verzögerungszeit für den Schwellenwerttrigger, die auf der Seite **Systemkonfiguration** festgelegt wird, muss der Alarm zunächst eine bestimmte Zeit lang andauern (z. B. 15 Minuten), bevor er auf der Landkarte angezeigt wird. Manuelle Alarme bilden eine Ausnahme bezüglich der Verzögerungszeit für den Schwellenwerttrigger; sie werden sofort angezeigt.

E-Mail-Nachrichten werden nur an Personen gesendet, die über Berechtigungen für die Metriken, die geografische Region, das Contact Center und die Anwendungsgruppe verfügen, die mit dem Alarm in Verbindung stehen.

Für manuelle Alarme werden keine E-Mail-Nachrichten gesendet.

Eine erneute Alarmbenachrichtigung wird gesendet, wenn sich der Schweregrad eines Alarms ändert. Eine erneute E-Mail-Benachrichtigung wird nicht gesendet für:

- einen Alarm, der wiederholt auftritt
- eine Aktualisierung eines Metrikwerts
- Ablauf eines Alarms

Die erneute E-Mail-Benachrichtigung basiert auf der Aktualisierungsrate für Benachrichtigungen, die auf der Seite **Systemkonfiguration** festgelegt wurde.

Spaltenauswahl

Verwenden Sie die **Spaltenauswahl**, um festzulegen, welche CCAdv- oder WA-Metriken im Dashboard angezeigt werden. Nur Metriken, auf die Sie Zugriff haben, werden im Dashboard angezeigt (siehe [Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen](#)).

Auswählen von Zeitprofilen

Die **Spaltenauswahl** zeigt alle Metriken aus allen Zeitprofilen an und ermöglicht es Ihnen, Metriken aus verschiedenen Zeitprofilen auszuwählen.

Beispielsweise werden im Teilfenster **Verfügbare Metriken** drei AHT-Einträge (durchschnittliche Bearbeitungsdauer) für Anwendungen angezeigt, und zwar einer für jedes Zeitprofil ("Kurz", "Mittel" und "Lang"). Sie können anschließend bestimmen, ob einer, zwei oder alle drei Einträge im Dashboard angezeigt werden.

Standardspalten

Wenn Sie die Spaltenauswahl zum ersten Mal starten (d. h. wenn die anzuzeigenden Spalten noch nicht in einer vorherigen Sitzung konfiguriert wurden), entspricht die Liste der Metriken im Teilfenster **Ausgewählte Metriken** dem Standardsatz der ausgewählten Metriken, die im Modul "Administration" konfiguriert sind. (Die Metriken dieser Liste sind die, die auch standardmäßig im **Dashboard** angezeigt werden.)

Standardsortierreihenfolge für Metriken

Die Standardsortierreihenfolge für Metriken wird vom Administrator festgelegt.

Verschieben von Metriken durch Festsetzen/Aufheben

Metriken können zwischen den Teilfenstern **Ausgewählte Metriken** und **Verfügbare Metriken** verschoben werden, indem sie ausgewählt ("festgesetzt") werden bzw. indem deren Auswahl aufgehoben ("Festsetzung aufgehoben") wird.

Wenn Sie eine Metrik im Teilfenster **Verfügbare Metriken** durch Klicken auf den Pin in dieser Zeile auswählen, wird die Metrik aus dem Teilfenster **Verfügbare Metriken** in das Teilfenster **Ausgewählte Metriken** verschoben.

Wird die Auswahl einer Metrik im Teilfenster **Ausgewählte Metriken** aufgehoben (also ihre Festsetzung aufgehoben), wird sie wieder in das Teilfenster **Verfügbare Metriken** verschoben.

Wenn Sie die Auswahl aller Metriken im Teilfenster **Ausgewählte Metriken** aufheben möchten, klicken Sie auf den Pin in der Kopfleiste. Wenn Sie in der Liste **Verfügbare Metriken** auf den Pin in der Kopfleiste klicken, werden alle Metriken in die Liste **Ausgewählte Metriken** verschoben.

Die Anzahl der ausgewählten Metriken ist auf 50 wichtige Kennzahlen beschränkt. Wenn Sie mehr als 50 Metriken auswählen, wird eine Warnmeldung angezeigt.

Ändern der Anzeigereihenfolge festgesetzter Metriken

Sie können die Anzeigereihenfolge ausgewählter Metriken in der Liste **Ausgewählte Metriken** ändern, indem Sie sie an eine neue Position ziehen und dort ablegen.

Metrik-Bibliothek

In einer Bibliothek kann eine Liste von Metriken einfach und schnell ausgewählt werden. Sie können Metrik-Bibliotheken über die Registerkarte **Bibliotheken** in der **Spaltenauswahl** erstellen. Nur Metriken, auf die Sie Zugriff haben, werden im Dashboard angezeigt (siehe [Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen](#)).

Die Metrik-Bibliothek ermöglicht Folgendes:

- Erstellen wiederverwendbarer Metriklisten, die im Dashboard angezeigt werden. Beispielsweise können Sie Metrikengruppen erstellen, die für eine bestimmte Verwaltungsaufgabe benötigt werden, wie etwa eine Gruppe von Non-Voice-Metriken.
- Verwalten dieser Listen.

Die Dropdown-Liste "Bibliothek" enthält eine Liste der Bibliotheken, die Sie zusätzlich zur Standardbibliothek erstellt haben. Die Standardbibliothek ist die Standardliste der angezeigten Metriken wie im Modul "Administration" konfiguriert. Wenn keine Bibliotheken erstellt wurden, enthält die Dropdown-Liste "Bibliothek" nur zwei Einträge:

- Standardeinstellung
- Von Dashboard: Ruft die Metriken genau so ab, wie sie im Dashboard angezeigt werden.

Erstellen einer neuen Bibliothek




1. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Bibliothek** die Option **Neu erstellen** aus. Die Schaltflächen **Speichern unter**, **Zurücksetzen** und **Löschen** sind zu diesem Zeitpunkt deaktiviert.
2. Fügen Sie einen Namen für die Bibliothek hinzu.
3. Geben Sie eine Beschreibung ein (optional).
4. Fügen Sie Metriken zur Bibliothek hinzu.
5. Klicken Sie auf **Speichern**. Nach dem Speichern der Bibliothek werden die übrigen Schaltflächen auf der Seite aktiviert.

Wenn Sie Bibliotheken erstellen, werden sie zur Dropdown-Liste "Bibliotheken" hinzugefügt. Wenn Sie eine Bibliothek auswählen, wird die Beschreibung dieser Bibliothek neben der Dropdown-Liste angezeigt, und das Teilfenster "Ausgewählte Metriken" wird geleert und mit der Liste der in der Bibliothek vorhandenen Metriken aufgefüllt. Metriken, die nicht Teil dieser Liste sind, werden im Teilfenster **Verfügbare Metriken** angezeigt.

Sie können nun weitere Metriken zum Teilfenster **Ausgewählte Metriken** hinzufügen, indem Sie sie im Teilfenster **Verfügbare Metriken** auswählen, oder Metriken aus dem Teilfenster **Ausgewählte Metriken** entfernen. Wenn Sie jedoch eine andere Bibliothek aus der Dropdown-Liste auswählen, werden alle Metriken im Teilfenster **Ausgewählte Metriken** durch die Liste der Metriken ersetzt, die zur neu ausgewählten Bibliothek gehören.

Hinweise zur Verwendung

Auf dieser Seite wird beschrieben, wie Sie die allgemeinen Dashboard-Funktionen verwenden.

- Wenn Sie sich an- und abmelden, wird Folgendes beibehalten: Zeitprofil, Metrikabfolge, Spaltensortierung, Spaltenbreiten, Zeilenerweiterungen, Position des Trennbalkens, Gruppierung und zuletzt ausgewähltes Modul.
- Wenn im Nenner eine Null steht oder wenn die Daten nicht zur Verfügung stehen, wird im Dashboard k. A. angezeigt.
- Wenn ein Metrikwert nie von einer Datenquelle bereitgestellt werden kann, wird stattdessen ein Gedankenstrich (-) angezeigt.
- Wenn ein Contact Center geschlossen ist oder die Werte für eine Region oder Anwendungsgruppe alle gleich null sind, wird die Zeile nicht angezeigt.
- Die Datenkonnektivitätsanzeige wechselt von grün zu rot, wenn eine externe Datenquelle innerhalb eines konfigurierten Zeitfensters nicht aktualisiert wurde. Wenn Sie den Cursor auf die rote Datenkonnektivitätsanzeige platzieren, wird der Name der externen Datenquelle angezeigt, die nicht aktualisiert wurde. Festgelegte Personen werden per E-Mail benachrichtigt, wenn eine Verletzung ausgelöst wird.
- Die Uhrzeit der letzten Aktualisierung zeigt an, wann die Daten zuletzt aktualisiert wurden.
- Um das Aktualisieren der Daten zu stoppen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Pause** (⏸). Die Schaltfläche ändert sich zu  und die Statusanzeige für die Aktualisierung wird gelb. Die Datenaktualisierung wird fortgesetzt, wenn Sie eine neue Hierarchiegruppierung auswählen.
- Um das Aktualisieren der Daten fortzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Starten** (▶). Die Schaltfläche ändert sich wieder zu , die Statusanzeige für die Aktualisierung wird grün, und die Echtzeitaktualisierungen werden fortgesetzt.
- Die Statusanzeige für die Aktualisierung oben rechts wird rot () , wenn das Dashboard keine darstellbaren Daten erkennt.

Barrierefreiheit

Die barrierefreie Oberfläche von Advisor bietet einen Teil des Funktionsumfangs von JAWS Standard Version 11. Sie stellt Audioausgabe und eine Reihe von Tastenkombinationen für die Navigation in den angezeigten Tabellenstrukturen bereit. Der Bildschirminhalt wird als Sprachausgabe in der Landessprache vorgelesen.

Für die Anmeldung bei der barrierefreien Oberfläche verwenden Sie die spezifische URL Ihres Unternehmens. Die verfügbaren Sprachen hängen von der in Ihrem Unternehmen verwendeten Advisors-Version ab.

Die URL der Anmeldeseite verwendet folgendes Format für Contact Center Advisor (CCAdv):

```
http(s)://<server>[:port]/ca-xml/accessibleDashboard[?language=<en|de|fr>]
```

Die URL der Anmeldeseite verwendet folgendes Format für Workforce Advisor (WA):

```
http(s)://<server>[:port]/wu/accessibleDashboard[?language=<en|de|fr>]
```

Beispiel: Der Server, den Sie für die Verbindung mit dem barrierefreien Dashboard verwenden, hat die IP-Adresse 10.10.10.10 und den Port 8080, und Sie verwenden ein englischsprachiges barrierefreies Dashboard für Contact Center Advisor. In diesem Fall lautet die URL in Ihrem Unternehmen wie folgt:

```
http://10.10.10.10:8080/ca-xml/accessibleDashboard?language=en
```

Wenn die Anmeldeseite geladen wurde, werden Sie aufgefordert, Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort einzugeben.

Drücken Sie auf Ihrer Tastatur **B**, um sich abzumelden.

Auf dieser Seite wird beschrieben, wie Sie die barrierefreie Oberfläche nach der erfolgreichen Anmeldung verwenden.

Startseite der barrierefreien Oberfläche

Auf der Startseite der barrierefreien Oberfläche finden Sie Navigations-Links.

Wichtig

Die Links sind nur verfügbar, wenn Sie zu ihrer Verwendung berechtigt sind (siehe [Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen](#)).

Mithilfe der Navigations-Links können Sie folgende Seiten aufrufen:

- CCAdv/WA-Dashboard-Seiten:
 - Berichtsgebiet - Contact Center
 - Berichtsgebiet - Anwendungsgruppen
 - Geografische Region - Contact Center
 - Geografische Region - Anwendungsgruppen
 - Einheit - Contact Center
 - Einheit - Anwendungsgruppen
- Zusätzliche WA-Dashboard-Seiten:
 - Geografische Regionen - Netzwerk-CCs
 - Berichtsgebiete - Netzwerk-CCs
 - Einheiten - Netzwerk-CCs
 - Anwendungsgruppen - Netzwerk-CCs
- die Seite "Alarme" (gilt sowohl für CCAdv als auch für WA)

Navigation auf der Startseite

Mithilfe der Taste **TAB** (vorwärts) und der Tastenkombination **UMSCHALT+TAB** (zurück) wechseln Sie zwischen den Links auf der Startseite.

Die Software für Barrierefreiheit bietet Audioausgabe, sodass die Links bei der Auswahl vorgelesen werden. Wenn Sie eine Seite über einen Link öffnen möchten, wählen Sie den Link aus und drücken Sie auf der Tastatur die **Eingabetaste**.

Dashboard-Seiten

Wenn Sie eine Dashboard-Seite öffnen, liest die Software für Barrierefreiheit den Ansichtsnamen und Tipps zur Navigation vor.

Die Dashboard-Seiten enthalten Tabellen mit Informationen zu den Berichtsgebieten, geografischen Regionen, Einheiten und Anwendungsgruppen. In Tabellen mit metrischen Werten werden Sie von der Software für Barrierefreiheit darauf hingewiesen, wenn metrische Werte einen Alarm ausgelöst haben. Die Audioausgabe für Metriken mit Regelverletzung lautet "Kritisch" oder "Warnung".

Auf der barrierefreien Oberfläche von Contact Center Advisor werden die auf einer Dashboard-Seite angezeigten Metriken zunächst nach Kanal und Zeitprofil gruppiert und anschließend innerhalb dieser Gruppen alphabetisch nach Metriknamen sortiert.

Die Seite "Alarme"

Navigieren Sie zur Seite **Alarme**, um sämtliche "Kritisch"- und "Warnung"-Alarme einzusehen. Auf dieser Seite befindet sich eine Tabelle mit folgenden Informationen:

- Namen und Beschreibungen der Metriken
- Metrikwerte
- Alarmstufe für jede Metrik (Alarmer werden nach Alarmstufe sortiert: "Kritisch" und anschließend "Warnung")
- Beschreibung der Alarmer

Grundlegende Navigation auf Dashboard- und Alarmseiten

Für die Navigation mithilfe eines Links wählen Sie den Link aus und drücken auf der Tastatur die **Eingabetaste**.

Als Alternative zur Standardnavigation im Browser können Sie Tastenkombinationen mit der Bildschirmsprachausgabesoftware für die barrierefreie Nutzung verwenden. Die folgende Tabelle enthält die grundlegenden Tastenkombinationen.

Kombination	Funktion
T	Stoppt die Audioerklärung der Navigationstipps und springt zur Ansicht "CCAdv" oder "WA".
STRG + ALT + 5 auf dem Ziffernblock	Liest die Zeilen- und Spaltenkoordinaten, gefolgt vom Zelleninhalt und den entsprechenden Zeilen- und Spaltenüberschriften.
STRG + ALT + NACH-RECHTS-TASTE	Verschiebt den Mauszeiger in der gleichen Zeile um eine Zelle nach rechts.
STRG + ALT + NACH-LINKS-TASTE	Verschiebt den Mauszeiger in der gleichen Zeile um eine Zelle nach links.
STRG + ALT + NACH-OBEN-TASTE	Verschiebt den Mauszeiger in der gleichen Spalte um eine Zelle nach oben.
STRG + ALT + NACH-UNTEN-TASTE	Verschiebt den Mauszeiger in der gleichen Spalte um eine Zelle nach unten.
STRG + ALT + Pos1	Springt zur ersten Zelle der aktuellen Tabelle.
STRG + ALT + Ende	Springt zur letzten Zelle der aktuellen Tabelle.
ALT + NACH-LINKS-TASTE	Wählt eine andere Ansicht.
Rücktaste	Keht zur Startseite der barrierefreien Oberfläche zurück.
B	Abmelden.

Alarm- und Aktionsmanagement

Mit dem Alarmmanagement können Sie die Aktion, die zur Lösung einer oder mehrerer Alarme durchgeführt wurde, und die Ergebnisse dieser Aktion aufzeichnen. Dabei können Sie jede Aktion in einem separaten Bericht erfassen. Durch die Hauptaktionsberichte entsteht eine Knowledge Base, dank der sich wiederholende Muster leichter erkannt und künftige Regelverletzungen schnell behoben werden können.

Wichtig

Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen bestimmen, was Sie in den einzelnen CCAdv- und WA-Ansichten sehen und durchführen können. Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie unter [Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen](#).

Modul "Alarmmanagement"

Das Modul **Alarmmanagement** ermöglicht Folgendes:

- Sie können die Erfolgsbewertung der durchgeführten Aktionen aufrufen und erfahren, welche Schritte in künftigen Situationen dieser Art unternommen werden müssen. Siehe [Anzeigen der Hauptaktionsberichte für einen Alarm](#).
- Sie können die Details der Alarme anzeigen, die einem Hauptaktionsbericht zugeordnet sind. Siehe [Anzeigen der Alarme für einen Hauptaktionsbericht](#).
- Sie können einen Hauptaktionsbericht löschen. Siehe [Löschen von Hauptaktionsberichten](#).
- Sie können die Zeilen im Teilfenster **Alarme** oder **Hauptaktionsberichte** nach Datum oder Suchbegriffen filtern. Siehe [Filter](#).
- Sie können den Datumsfilter im Teilfenster **Alarme** oder **Hauptaktionsberichte** löschen, indem Sie auf **Löschen** klicken.
- Sie können einen neuen Hauptaktionsbericht hinzufügen, indem Sie auf **Neu** klicken.

Hauptaktionsberichte und Alarme

Das Modul **Alarmmanagement** zeigt eine Tabelle mit Alarmen und eine Tabelle mit Hauptaktionsberichten an, mit deren Hilfe Sie Folgendes bestimmen können:

- die beste Aktion zum Beheben einer Regelverletzung
- Hauptaktionsberichte, die Sie hinzugefügt haben
- Hauptaktionsberichte für einen oder mehrere Alarme
- die Alarme zu einem oder mehreren Hauptaktionsberichten
- die Alarme, denen keine Hauptaktionsberichte zugeordnet sind

Die Landkarte zeigt alle Alarme an - aktive und inaktive. Im Modul **Alarmmanagement** der CCAdv- und WA-Dashboards werden nur aktive Alarme angezeigt.

Tabelle "Hauptaktionsberichte"

In der Tabelle "Hauptaktionsberichte" können Sie Folgendes tun:

- Einen Hauptaktionsbericht auswählen, um dessen zugeordnete Alarme zu markieren
- Einen Alarm auswählen, um dessen zugeordnete Hauptaktionsberichte zu markieren

Die Details eines Hauptaktionsberichts werden unter [Seite "Aktionsmanagementbericht"](#) beschrieben.

Tabelle "Hauptaktionsberichte"

Die Details eines Hauptaktionsberichts werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Parameter	Beschreibung
Schaltfläche "Spaltenauswahl"	Öffnet die Spaltenauswahl , in der Sie die Spalten auswählen, die Sie ausblenden oder anzeigen möchten.
Autor	(wird nur angezeigt): Der Benutzername des Benutzers, der den Hauptaktionsbericht erstellt.
Verantwortlicher	Der Benutzername des Benutzers, der die Aktion durchführt. Die Verantwortlichen werden nicht benachrichtigt, wenn ihnen eine Aktion zugewiesen wird.
Erstellung: Uhrzeit/Datum/Zeitzone	(wird nur angezeigt): Die Systemzeit, zu der der Hauptaktionsbericht gespeichert wurde.
Hauptaktion: Uhrzeit/Datum/Zeitzone	Zeitpunkt, zu dem die Aktion tatsächlich durchgeführt wurde. Die Standardwerte sind Uhrzeit, Datum und Zeitzone der Erstellung.
Aktualisierung: Uhrzeit/Datum/Zeitzone	(wird nur angezeigt): Die Systemuhrzeit, zu der der Hauptaktionsbericht aktualisiert wurde.
Alarmursache	Der Grund des Alarms.
Beschreibung der Alarmursache	(optional): Eine Beschreibung zur Erläuterung der ausgewählten Alarmursache
Durchgeführte Hauptaktion	Die Aktion, die zur Lösung der alarmanlösenden Regelverletzung durchgeführt wurde
Beschreibung der Hauptaktion	(optional): Eine Beschreibung zur Erläuterung der ausgewählten durchgeführten Hauptaktion
Ergebnisse der durchgeführten Aktion	(optional): Eine Beschreibung der Ergebnisse
Erfahrungsberichte	(optional): Eine Beschreibung der gemachten Erfahrungen
Erfolgsbeurteilung	Eine Bewertung des Erfolgs der Hauptaktion. Die Angabe eines Werts für die Erfolgsbeurteilung zeigt

	<p>an, dass der Hauptaktionsbericht abgeschlossen ist. Die Werte lauten 3, 2, 1, 0, -1, -2 und -3, wobei 3 bedeutet, dass die Hauptaktion erfolgreich ist, 0 bedeutet, dass die Hauptaktion keine Auswirkung hatte, und -3 bedeutet, dass die Hauptaktion eine negative Auswirkung hatte.</p>
Dauer bis zum Erfolg	<p>Die Zeit, die vergangen ist, bis die Aktion eine positive Auswirkung hatte (also Endzeit und -datum der Regelverletzung minus Startzeit und -datum der Hauptaktion), sofern die Hauptaktion eine Erfolgsbeurteilung von 1, 2 oder 3 hat. Das Format lautet hh:mm:ss. Sind Endzeit und -datum der Regelverletzung nicht verfügbar, wird k. A. angezeigt. Liegt die Startzeit der Hauptaktion vor der Endzeit der Regelverletzung, wird ein negativer Wert angezeigt.</p>
Primäralarm	<p>Wenn der Hauptaktionsbericht einem Alarm zugeordnet ist, werden die Alarmdetails beim Speichern des Berichts gespeichert. Sind mehrere Alarme zugeordnet, muss einer der Alarme als Primäralarm gekennzeichnet werden.</p>
Anzahl zugeordneter Alarme	<p>Die Anzahl der Alarme, die dem Hauptaktionsbericht zugeordnet sind. Dieser Parameter ist besonders nützlich, wenn Sie nicht berechtigt sind, alle Alarme anzuzeigen, die einem Hauptaktionsbericht zugeordnet sind. Falls Sie keinen Zugriff auf den Primäralarm haben, werden die Primäralarmwerte nicht angezeigt.</p>

Tabelle "Alarmer"

Die Details des Teilfensters "Alarmer" werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Attribut	Beschreibung
Schaltfläche "Spaltenauswahl"	Öffnet die Spaltenauswahl , in der Sie die Spalten auswählen, die Sie ausblenden oder anzeigen möchten.
Alarmtyp	Gibt den Typ des Alarms an: <ul style="list-style-type: none"> • (B) Business • (T) Technisch
Priorität	Gibt den Alarm-Schweregrad an: <ul style="list-style-type: none"> • 1 (wird im Dashboard rot angezeigt) • 2 (wird im Dashboard gelb angezeigt)
Beschreibung	Die Beschreibung des Problems. Für einen Schwellenwertalarm besteht die Beschreibung aus Metriknamen und Metrikerwert. Für einen technischen Alarm besteht die Beschreibung aus dem Text Peripherie offline.
Betroffener Bereich	Der Name der Entität, die den Alarm generiert. <ul style="list-style-type: none"> • Bei Business-Alarmen ist der betroffene Bereich der Name (oder beschreibende Name, sofern vorhanden) der Anwendung, des Anruftyps oder der Kontaktgruppe. • Für einen technischen Alarm ist der Betreff der Name eines Offline-Peripheriegeräts, das mit dem Peripherie-Gateway verbunden ist.
Schwellenwerttyp	Kontaktgruppe, Anwendung, PG offline
Contact Center	Das von dem Alarm betroffene Contact Center.
Startzeit: Uhrzeit/Datum/Zeitzone	Datum, Zeit und Zeitzone des Alarmstarts. Das Format lautet TT.MM.JJJJ xxStd. :xxMin.
Alarmdauer	Die Dauer des Alarms vom Alarmstart bis zum Alarmablauf oder bis zum aktuellen Zeitpunkt (bei einem noch aktiven Alarm). Das Format lautet ##Std. :##Min.
Status	Der Alarmstatus (aktiv oder abgelaufen).
Max. Regelverletzung	Die maximale Regelverletzung ist die maximale Differenz zwischen dem akzeptablen Schwellenwert und dem schlechtesten Metrikerwert seit dem Alarmstart.

	<ul style="list-style-type: none"> • Liegt der akzeptable Schwellenwert bei 80 % und der schlechteste Wert bei 90 %, beträgt die maximale Regelverletzung 10. • Für einen "Peripherie offline"-Alarm wird die Nachricht k. A. angezeigt.
Schwellenwert	Der Wert, anhand dessen die maximale Regelverletzung berechnet wird. Die maximale Regelverletzung ist die maximale Differenz zwischen dem akzeptablen Schwellenwert und dem schlechtesten Wert der Metrik seit dem Alarmstart.
Wert bei max. Regelverletzung	Der Wert der Metrik zum Zeitpunkt der maximalen Regelverletzung. Eine Erklärung des Begriffs "maximale Regelverletzung" finden Sie weiter oben. <ul style="list-style-type: none"> • Liegt der akzeptable Schwellenwert bei 80 % und der schlechteste Wert bei 90 %, ist der Wert bei der maximalen Regelverletzung 90. • Für einen "Peripherie offline"-Alarm wird die Nachricht k. A. angezeigt.
Endzeit: Datum/Uhrzeit/Zeitzone	Datum und Uhrzeit des Alarmablaufs. Das Format lautet TT.MM.JJJJ xxStd. :xxMin.
Berichtsgebiet	Für einen Schwellenwertverletzungsalarm ist dies das Berichtsgebiet der Anwendung, des Anruftyps oder der Kontaktgruppe.
Einheit	Für einen Schwellenwertverletzungsalarm ist dies die Einheit der Anwendung, des Anruftyps oder der Kontaktgruppe.
Geografische Region	Für einen Schwellenwertverletzungsalarm ist dies die geografische Region der Anwendung, des Anruftyps oder der Kontaktgruppe.
Anwendungsgruppe	Für einen Schwellenwertverletzungsalarm ist dies die Anwendungsgruppe der Anwendung, des Anruftyps oder der Kontaktgruppe.
Quellsystem	<p>Als "Quellsystem" wird in WA die Quelle der Prognosedaten bezeichnet, die von folgenden Workforce Management Systemen in Form der Dateneingabe bereitgestellt wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Genesys Workforce Management • IEX Total View • Aspect eWFM • Pipkins <p>Es ist möglich, dass ein System mehrere Quelldateien bereitstellt. Die Dateien müssen sich dann im Namen unterscheiden. Beispiele für den Inhalt des Quellsystems sind:</p>

	<ul style="list-style-type: none">• iex1• iex2• aspect• pipkins1 <p>Für CCAdv ist die Quellsystemeigenschaft der interne Name, der dem externen Quellsystem beim Konfigurieren von CCAdv zugewiesen wurde.</p>
Primäralarm	Wenn der Hauptaktionsbericht einem Alarm zugeordnet ist, werden die Alarmdetails beim Speichern des Berichts gespeichert. Sind mehrere Alarme zugeordnet, muss einer der Alarme als Primäralarm gekennzeichnet werden.

Lesen Sie hierzu auch:

- [Alarmmanagement - Überblick](#)
- [Anzeigen der Alarme für einen Hauptaktionsbericht](#)
- [Anzeigen der Hauptaktionsberichte für einen Alarm](#)

Anzeigen der Hauptaktionsberichte für einen Alarm

Wenn Sie einen oder mehrere Hauptaktionsberichte auswählen, werden möglicherweise mehrere Alarme angezeigt. Um festzustellen, welche Alarme einem bestimmten Hauptaktionsbericht zugeordnet sind, klicken Sie auf den entsprechenden Hauptaktionsbericht. Die zugeordneten Alarme in der Tabelle **Alarme** sind in einer zweiten Farbe markiert.

1. Wählen Sie die Ansicht **Alarme - Hauptaktionsberichte** aus. Die Tabelle **Alarme** wird oberhalb der Tabelle **Hauptaktionsberichte** angezeigt.
2. Treffen Sie eine der folgenden Auswahlen:
 - Eine einzelne Zeile
 - Mehrere einzelne Zeilen - durch Gedrückthalten der **STRG-TASTE** und Klicken auf die einzelnen auszuwählenden Zeilen
 - Einen zusammenhängenden Block aufeinanderfolgender Zeilen - durch Klicken auf die erste Zeile im Block, anschließendes Gedrückthalten der **UMSCHALTASTE** und Klicken auf die letzte Zeile des Blocks

Die Tabelle **Hauptaktionsberichte** zeigt die Aktionen für die ausgewählten Alarme an.

Lesen Sie hierzu auch:

- [Anzeigen der Alarme für einen Hauptaktionsbericht](#)
- [Löschen von Hauptaktionsberichten](#)

Anzeigen der Alarme für einen Hauptaktionsbericht

Sie können einen oder mehr Alarme auswählen, wodurch möglicherweise mehrere Hauptaktionsberichte angezeigt werden.

1. Wählen Sie die Ansicht **Hauptaktionsberichte - Alarme** aus. Die Tabelle **Hauptaktionsberichte** wird oberhalb der Tabelle **Alarme** angezeigt.
2. Wählen Sie in der Tabelle **Hauptaktionsberichte** die Zeilen mit Hauptaktionsberichten aus. Die Tabelle **Alarme** zeigt die Alarme für die ausgewählten Hauptaktionsberichte an. Der Kontext zeigt den Namen der Hauptaktion (d. h. den ausgewählten Wert) an.

Lesen Sie hierzu auch:

- [Anzeigen der Hauptaktionsberichte für einen Alarm](#)
- [Löschen von Hauptaktionsberichten](#)

Löschen von Hauptaktionsberichten

Sie können Hauptaktionsberichte im Modul **Alarmmanagement** bearbeiten oder löschen, wenn Sie den Bericht erstellt haben (mit anderen Worten, wenn Sie der Eigentümer sind).

Gehen Sie zum Löschen eines Hauptaktionsberichts wie folgt vor. Wenn Sie nicht zum Löschen von Hauptaktionsberichten im Modul **Alarmmanagement** berechtigt sind, wird die Spalte **Bearbeiten/Löschen** im Modul **Alarmmanagement** nicht angezeigt.

1. Wählen Sie im Modul **Alarmmanagement** die Ansicht **Hauptaktionsberichte - Alarme** aus. Die Tabelle **Hauptaktionsberichte** wird oberhalb der Tabelle **Alarme** angezeigt.
2. Treffen Sie eine der folgenden Auswahlen:
 - Eine einzelne Zeile
 - Mehrere einzelne Zeilen - durch Gedrückthalten der **STRG-TASTE** und Klicken auf die einzelnen auszuwählenden Zeilen
 - Einen zusammenhängenden Block aufeinanderfolgender Zeilen - durch Klicken auf die erste Zeile im Block, anschließendes Gedrückthalten der **UMSCHALTASTE** und Klicken auf die letzte Zeile des Blocks
3. Klicken Sie auf **Löschen**. Die Tabelle **Hauptaktionsberichte** wird aktualisiert.

Lesen Sie hierzu auch:

- [Anzeigen der Alarme für einen Hauptaktionsbericht](#)
- [Anzeigen der Hauptaktionsberichte für einen Alarm](#)

Optionen unter "Ansicht"

Der Zugriff auf das Modul **Alarmmanagement** und auf die Seite **Aktionsmanagementbericht** wird durch Benutzerrollen gesteuert, die der Administrator definiert (rollenbasierter Zugriff). Wenn Sie aufgrund Ihrer Rolle beispielsweise nicht zur Anzeige des Moduls **Alarmmanagement** berechtigt sind, wird dieses Modul nicht in Ihrem Dashboard angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Alarmmanagement](#).

Standardmäßig wird die Tabelle **Hauptaktionsberichte** oberhalb der Tabelle **Alarmer** angezeigt und nach den Hauptaktionsberichten des aktuellen Tages gefiltert. Weitere Informationen zum Filtern finden Sie unter [Filter](#).

Die Tabelle **Alarmer** (untere Tabelle) bleibt leer, bis Sie einen Hauptaktionsbericht in der oberen Tabelle auswählen. Durch Auswahl der Option **Ansicht** können Sie die Tabellenanordnung ändern:

- **Hauptaktionsberichte - Alarmer** (Standardansicht): Zeigt die Tabelle **Hauptaktionsberichte** oberhalb der Tabelle **Alarmer** an.
- **Alarmer - Hauptaktionsberichte**: Zeigt die Tabelle **Alarmer** oberhalb der Tabelle **Hauptaktionsberichte** an.

Lesen Sie hierzu auch:

- [Rollenbasierter Zugriff - Berechtigungen](#)
- [Sortieren der Zeilen](#)
- [Aktualisieren der Daten](#)
- [Persönliche Einstellungen](#)
- [Filter](#)

Sortieren der Zeilen

Die Tabelle **Alarme** ist standardmäßig in aufsteigender Reihenfolge nach Beschreibung sortiert.

Die Tabelle **Hauptaktionsberichte** ist standardmäßig in aufsteigender Reihenfolge nach Hauptaktionsnamen sortiert.

Lesen Sie hierzu auch:

- [Optionen unter "Ansicht"](#)
- [Aktualisieren der Daten](#)

Aktualisieren der Daten

Der Status von Alarmen ändert sich u. U. häufig, und auch andere Benutzer erstellen möglicherweise Hauptaktionsberichte.

Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Tabellen **Alarme** und **Hauptaktionsberichte** mit den aktuellsten Informationen zu aktualisieren.

Lesen Sie hierzu auch:

- [Optionen unter "Ansicht"](#)
- [Persönliche Einstellungen](#)

Filter

Sie können die Zeilen mithilfe einer der beiden Filteroptionen (Datums-/Zeitbereich) sowie anhand einer Textsuche filtern.

Beim Filtern von Alarmen nach Datum und Uhrzeit werden die Datumswerte und Uhrzeiten mit der Startzeit und Endzeit des Alarms verglichen. Wenn der Alarm noch aktiv ist, verwendet der Filter die aktuelle Uhrzeit auf dem Server anstelle der Endzeit des Alarms. Fällt ein zwischen Start- und Endzeit des Alarms liegender Zeitpunkt in den Bereich, der durch die Datumswerte und Uhrzeiten Ihres Filters festgelegt ist, schließt der Filter den Alarm in die Ausgabe ein.

Beim Filtern von Hauptaktionsberichten nach Datum und Uhrzeit werden drei Datums- und Uhrzeit-Eigenschaften eines Hauptaktionsberichts mit den Datumswerten und Uhrzeiten im Filter verglichen. Verglichen werden Datum und Uhrzeit der Hauptaktion, Datum und Uhrzeit der Erstellung sowie Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung. Fallen diese Datumswerte und Uhrzeiten in den durch die Datumswerte und Uhrzeiten Ihres Filters festgelegten Bereich, so schließt der Filter den Hauptaktionsbericht in die Ausgabe ein.

Beim Filtern wird nur die Tabelle im oberen Teilfenster aktualisiert. Nach dem Filtern zeigt die Tabelle im unteren Teilfenster keine Einträge an, bis in der oberen Tabelle eine Zeile ausgewählt wird. Es wird immer der aktuelle Status des Datensatzes angezeigt.

Die historischen Informationen spiegeln immer die aktuelle Hierarchie wider. Wenn eine Anwendung beispielsweise der Anwendungsgruppe "Vertrieb" zugeordnet wurde, dann jedoch die Zuordnung auf die Anwendungsgruppe "Services" aktualisiert wurde, werden die Werte unabhängig vom Zeitintervall für die Anwendungsgruppe "Services" angezeigt.

Wenn Sie den Filter anwenden möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Filter**.

Zeitzone

Sie können Hauptaktionsberichte für verschiedene Zeitzone erstellen.

Der Zeitstempel eines Alarms basiert auf Ihren Benutzerberechtigungen und der Zeitzone Ihres Servers, wohingegen der Zeitstempel eines Hauptaktionsberichts auf der Zeitzone beruht, in der der Bericht erstellt wurde.

- Filtern nach dem Zeitraum (Option 1)
[DE timescale.png](#)

Wird der Zeitschieberegler am 26. März 2008 um 14:14 Uhr auf die letzten sieben Tage eingestellt, umfassen die Ergebnisse den Zeitraum vom 19. März, 00:00 Uhr, bis zum 25. März, 23:59 Uhr.

Sie können Daten für den aktuellen Tag oder die letzten 7, 30 oder 90 Tage anzeigen. Der Zeitraum ist standardmäßig auf den aktuellen Tag eingestellt (**JETZT**). Der mit "Jetzt" eingestellte Zeitraum beginnt um 00:00 Uhr GMT und endet mit den letzten 30 Minuten, die möglich sind.

- Filtern durch die Angabe von Datums-/Uhrzeitwerten (Option 2)
[DE Filter KAR by date.png](#)

Sie können durch Angabe von Startdatum und -uhrzeit und Ablaufdatum und -uhrzeit filtern. Dieser Filter umfasst Daten aus diesem Intervall.

Lesen Sie hierzu auch:

- [Anzeigen der Alarme für einen Hauptaktionsbericht](#)
- [Anzeigen der Hauptaktionsberichte für einen Alarm](#)

Persönliche Einstellungen

Beim An- und Abmelden werden die unter **Alarme - Hauptaktionsberichte** ausgewählte Ansicht, die festgelegten Datums-/Uhrzeitfilter sowie andere Einstellungen beibehalten.

Lesen Sie hierzu auch [Optionen unter "Ansicht"](#).

Seite "Aktionsmanagementbericht"

Sie haben folgende Möglichkeiten, die Seite **Aktionsmanagementbericht** zu öffnen: von der Landkarte für einen Alarm aus, über das Fenster **Alarme** für einen Einzelalarm oder über das Modul **Alarmmanagement** für einen oder mehrere Alarme. Auf dieser Seite können Sie Hauptaktionsberichte zu den Alarmen hinzufügen.

Sie können auch einen Hauptaktionsbericht ohne zugeordneten Alarm anzeigen, beispielsweise für eine vorbeugende Aktion. Dies ist nur im Modul **Alarmmanagement** möglich. Für die Verwaltung vorhandener Hauptaktionsberichte müssen Sie die Seite **Aktionsmanagementbericht** über das Modul **Alarmmanagement** öffnen.

Die Seite **Aktionsmanagementbericht** enthält vier Bereiche, die aus- und eingeblendet werden können:

- **Alarme** - Die aktuellen Werte des auf der Landkarte von Contact Center Advisor bzw. Workforce Advisor oder im Modul **Alarmmanagement** ausgewählten Alarms.
- **Hauptaktionsberichte** - Eine Tabelle der vorhandenen Hauptaktionsberichte.
- **Details zum Hauptaktionsbericht** - Die Details des Hauptaktionsberichts.
- **Nachverfolgen** - Die Ergebnisse und der Erfolg der durchgeführten Aktion und die zugehörigen Erfahrungsberichte.

Die Seite **Aktionsmanagementbericht** ermöglicht Folgendes:

- Sie können einen Bericht hinzufügen, um eine Aktion zuzuweisen, oder die Details der Hauptaktion eingeben, die ausgeführt wurde, um eine oder mehrere Regelverletzungen zu beheben. Siehe [Hinzufügen eines Hauptaktionsberichts über die Landkarte](#).
- Sie können einen Alarm aus einem bestehenden Hauptaktionsbericht löschen. Siehe [Ändern eines Hauptaktionsberichts](#).
- Sie können einen Hauptaktionsbericht anzeigen oder bearbeiten. Siehe [Ändern eines Hauptaktionsberichts](#).

Hinzufügen eines Hauptaktionsberichts über die Landkarte

Ein Alarm in einem Hauptaktionsbericht ist als Primäralarm festgelegt. Wenn Sie von der Landkarte aus einen Hauptaktionsbericht für einen Alarm hinzufügen, wird der Alarm automatisch als Primäralarm gekennzeichnet. Die Primäralarmwerte werden beim Speichern des Hauptaktionsberichts gespeichert. Wenn Sie also den Hauptaktionsbericht später anzeigen, kennen Sie die genauen Umstände zu diesem Zeitpunkt. Diese Werte werden nur in der Tabelle **Hauptaktionsberichte** angezeigt und nie aktualisiert.

Gehen Sie wie folgt vor, um einen Hauptaktionsbericht hinzuzufügen, in dem die Aktion, die zur Behebung einer alarmauslösenden Regelverletzung durchgeführt wurde, und ihre Ergebnisse aufgezeichnet werden: Damit Sie diese Aufgabe durchführen können, muss Ihre Rolle Berechtigungen für den Zugriff auf die Seite **Aktionsmanagementbericht** (AMB) beinhalten.

Hinzufügen eines Hauptaktionsberichts

1. Führen Sie auf der Landkarte einen der folgenden Schritte durch:
 - Doppelklicken Sie in der Laufbandanzeige auf ein Feld, das einen Contact Center-Alarm darstellt. Wenn beim Klicken auf die Alarmfelder in der Landkarte die Seite **Aktionsmanagementbericht** nicht aufgerufen wird, sind Sie nicht zum Anzeigen dieser Seite berechtigt.
 - Klicken Sie im Fenster **Alarmer** auf den Link **Bericht erstellen** für einen Alarm. Wird der Link nicht angezeigt, sind Sie nicht dazu berechtigt, die Seite **Aktionsmanagementbericht** anzuzeigen.
 - Gilt ein Alarm für ein Netzwerk-Contact Center und ein Agentengruppen-Contact Center, die denselben Anruftyp aufweisen, zeigen sowohl das Netzwerk- als auch das Agentengruppen-Contact Center auf der Landkarte einen Alarm an. Wenn Sie auf eines der beiden Alarmfelder klicken, enthält die Übersicht beide Contact Center, weil der Alarm des jeweiligen Feldes denselben zugrunde liegenden Alarm darstellt.
2. Geben Sie die ersten Buchstaben des Benutzer-, Vor- oder Nachnamens bzw. der E-Mail-Adresse des Verantwortlichen ein und wählen Sie einen Namen aus. Der Benutzername wird angezeigt.
3. Geben Sie mithilfe der Felder zu **Uhrzeit**, **Datum** und **Zeitzone** der Hauptaktion an, wann die Hauptaktion durchgeführt wurde.
4. Es wird das 24-Stunden-Uhrzeitformat (hh:mm) verwendet. Das Datumsformat lautet TT.MM.JJJJ. Sie können das Datum aber auch mithilfe des Kalendersymbols auswählen. Die Standardwerte sind die aktuellen Werte für Systemuhrzeit, Datum und Zeitzone Ihres Servers.
5. Wählen Sie eine Ursache aus der Dropdown-Liste **Ursache** aus oder geben Sie eine Ursache in das Feld **Ursache** ein. Der Name der Ursache muss eindeutig sein; Groß-/Kleinschreibung wird nicht berücksichtigt.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zur Liste hinzufügen?**, wenn die im Feld **Ursache** eingegebene Ursache künftig in der Dropdown-Liste **Ursache** zur Auswahl angeboten werden soll.
7. Die Ursache wird auf der Seite **Administration Alarmursachen** in der Tabelle **Ursachen** angezeigt, um von einem Administrator genehmigt zu werden.

-
8. Geben Sie optional weitere Details zur Ursache in das Textfeld **Beschreibung der Alarmursache** ein. Sie können nur dann eine Beschreibung eingeben, wenn Sie eine Alarmursache angegeben haben. Das Textfeld ist auf 256 Zeichen beschränkt.
 9. Wählen Sie eine Hauptaktion aus der Dropdown-Liste **Durchgeführte Hauptaktion** aus oder geben Sie eine Ursache in das Feld **Hauptaktion** ein. Der Name der Hauptaktion muss eindeutig sein; Groß-/Kleinschreibung wird nicht berücksichtigt.
 10. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zur Liste hinzufügen?**, wenn die von Ihnen im Feld **Durchgeführte Hauptaktion** eingegebene Hauptaktion künftig in der Dropdown-Liste **Durchgeführte Hauptaktion** zur Auswahl angeboten werden soll. Die durchgeführte Hauptaktion wird in der Tabelle **Durchgeführte Hauptaktionen** auf der Seite **Administration Hauptaktionen** angezeigt, um von einem Administrator genehmigt zu werden.
 11. Geben Sie optional weitere Details zur Hauptaktion in das Textfeld **Beschreibung der Hauptaktion** ein. Sie können nur dann eine Beschreibung eingeben, wenn Sie eine Hauptaktion angegeben haben. Das Textfeld ist auf 256 Zeichen beschränkt.
 12. Geben Sie in das Textfeld **Ergebnisse der durchgeführten Aktion** eine Beschreibung der Ergebnisse der durchgeführten Aktion ein. Nachdem der Hauptaktionsbericht gespeichert wurde, kann die Beschreibung nicht mehr geändert werden. Das Textfeld ist auf 256 Zeichen beschränkt.
 13. Geben Sie in das Textfeld **Erfahrungsberichte** eine Beschreibung der positiven oder negativen Ergebnisse der durchgeführten Aktion ein. Das Textfeld ist auf 256 Zeichen beschränkt.
 14. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Erfolgsbeurteilung** einen Wert aus, um den Erfolg der durchgeführten Aktion zu bewerten.
 15. Speichern Sie den Hauptaktionsbericht durch Klicken auf **Speichern**. Die Seite **Aktionsmanagementbericht** wird geschlossen, und das Dashboard wird angezeigt.
 16. Die Seite **Aktionsmanagementbericht** (AMB) kann auch über einen Alarm wegen Metrik-Schwellenwertverletzung oder einen "Peripherie-Gateway offline"-Alarm aufgerufen werden. Klicken Sie hierzu oben rechts im Teilfenster **Alarmer** auf das Pfeilsymbol. Die Tabelle "Alarmer" auf der AMB-Seite wird mit den Informationen des Alarms aufgefüllt, von dem aus der AMB aufgerufen wurde.

Ändern eines Hauptaktionsberichts

Sie können einen Hauptaktionsbericht ändern, um Korrekturen daran vorzunehmen oder den Abschnitt **Nachverfolgen** auszufüllen. Nur die Hauptaktion und ihre Ergebnisse können nicht bearbeitet werden. Wenn Sie einen bestehenden Hauptaktionsbericht öffnen, werden für die Alarme im Bereich **Alarme** aktuelle Werte angezeigt.

Der Zugriff auf das Modul **Alarmmanagement** und die Seite **Aktionsmanagementbericht** wird durch Benutzerrollen gesteuert, die der Administrator definiert (rollenbasierter Zugriff). Wenn Sie einen Hauptaktionsbericht mithilfe des folgenden Vorgangs bearbeiten möchten, muss Ihre Rolle Berechtigungen für den Zugriff auf das Modul **Alarmmanagement** und auf die Seite **Aktionsmanagementbericht** aufweisen.

Tipp

Textfelder sind auf 256 Zeichen beschränkt.

Alarme, die zu einem vorhandenen Hauptaktionsbericht hinzugefügt werden, sind sekundäre Alarme.

So ändern Sie einen Hauptaktionsbericht:

1. Wählen Sie im Modul **Alarmmanagement** die Ansicht **Hauptaktionsberichte - Alarme** aus. Das Teilfenster **Hauptaktionsberichte** wird oben im Fenster angezeigt.
2. Klicken Sie für einen Hauptaktionsbericht auf das Symbol **Bearbeiten**. Daraufhin wird die Seite **Aktionsmanagementbericht** mit den Details des Hauptaktionsberichts angezeigt.
3. Um einen Alarm aus einem Hauptaktionsbericht zu entfernen, deaktivieren Sie im Abschnitt **Alarme** das Kontrollkästchen **Hauptaktionsbericht zuweisen**.
4. Geben Sie die ersten Buchstaben des Benutzernamens des Verantwortlichen ein und wählen Sie einen Namen aus. Der Benutzername wird angezeigt.
5. Geben Sie mithilfe der Felder zu **Uhrzeit**, **Datum** und **Zeitzone** der Hauptaktion an, wann die Hauptaktion durchgeführt wurde. Es wird das 24-Stunden-Uhrzeitformat (hh:mm) verwendet. Das Datumsformat lautet TT.MM.JJJJ. Sie können aber auch einen Kalender auswählen, indem Sie auf das Symbol **Kalender** klicken. Die Standardwerte sind die aktuellen Werte für Systemuhrzeit, Datum und Zeitzone Ihres Servers.
6. Wählen Sie eine Ursache aus der Dropdown-Liste **Ursache** aus oder geben Sie eine Ursache in das Feld **Ursache** ein. Der Name der Ursache muss eindeutig sein; Groß-/Kleinschreibung wird nicht berücksichtigt.
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zur Liste hinzufügen?**, wenn die angegebene Ursache künftig in der Dropdown-Liste zur Auswahl zur Verfügung stehen soll. Die Ursache wird auf der Seite **Administration Alarmursachen** in der Tabelle **Ursachen** angezeigt, um von einem Administrator genehmigt zu werden.
8. Geben Sie optional weitere Details zur Ursache in das Textfeld **Beschreibung der Alarmursache** ein. Sie können nur dann eine Beschreibung eingeben, wenn Sie eine Alarmursache angegeben haben.
9. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zur Liste hinzufügen?**, um die von Ihnen im Feld **Durchgeführte**

Hauptaktion eingegebene Hauptaktion künftig in der Dropdown-Liste **Durchgeführte Hauptaktion** zur Auswahl anzubieten. Die durchgeführte Hauptaktion wird in der Tabelle **Durchgeführte Hauptaktionen** auf der Seite **Administration Hauptaktionen** angezeigt, um von einem Administrator genehmigt zu werden.

10. Geben Sie optional weitere Details zur Hauptaktion in das Textfeld **Beschreibung der Hauptaktion** ein. Sie können nur dann eine Beschreibung eingeben, wenn Sie eine Hauptaktion angegeben haben.
11. Geben Sie in das Textfeld **Erfahrungsberichte** eine Beschreibung der positiven oder negativen Ergebnisse der durchgeführten Aktion ein.
12. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Erfolgsbeurteilung** einen Wert aus, um den Erfolg der durchgeführten Aktion zu bewerten.
13. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Angaben zu speichern. Die Seite **Aktionsmanagementbericht** wird geschlossen, und das Modul **Alarmmanagement** wird angezeigt. Der Hauptaktionsbericht wird angezeigt und im Teilfenster **Hauptaktionsberichte** markiert.

Ressourcenverwaltung

Mithilfe der Ressourcenverwaltung können Benutzer, die entsprechende Berechtigungen besitzen, die Skills und Skill Level von Agenten ändern bzw. Agenten abmelden. Zudem können die betroffenen Parteien per E-Mail über die Aktionen benachrichtigt werden. Benachrichtigungen können im Contact Center auch als unabhängige Aktionen zum Verwalten von Agenten verwendet werden.

Hat das Anrufaufkommen beispielsweise einen kritischen Wert erreicht und müssen Agenten aus der Pause geholt werden, um diesen Zustand zu beheben, so kann den Agenten eine E-Mail mit dem entsprechenden Text gesendet werden. Die Änderungen werden in der Genesys-Umgebung veröffentlicht und wirken sich direkt auf die Vorgänge des Contact Centers aus.

Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen bestimmen, was Sie in CCAAdv und WA sehen und durchführen können. Beispiel: Wenn der Systemadministrator Ihnen Zugriff auf die Ressourcenverwaltung gegeben hat, wird in Ihrem Dashboard das Symbol **Ressourcenverwaltung** angezeigt, und Sie können das Fenster **Ressourcenverwaltung** öffnen. Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie unter [Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen](#).

Voraussetzungen

Bevor Sie Funktionen der Ressourcenverwaltung zur Verwaltung von Agenteninformationen verwenden können, muss der Systemadministrator von Contact Center Advisor/Workforce Advisor Daten konfigurieren. Weitere Informationen dazu finden Sie im "Performance Management Advisors Contact Center Advisor und Workforce Advisor Administrator Users Guide".

Zugriff auf Benachrichtigungslisten und Vorlagen

Für den Zugriff auf die Ressourcenverwaltung muss ein Administrator Ihnen Zugriffsberechtigungen für die Konsole "Ressourcenverwaltung" gewähren. Andernfalls wird die Schaltfläche für den Zugriff auf das Tool im CCAAdv- oder WA-Dashboard nicht angezeigt. Der Administrator kann Ihnen entweder nur Zugriff auf die Konsole für die Ressourcenverwaltung gewähren und die in der Konsole verwendeten Benachrichtigungslisten und Vorlagen selbst konfigurieren. Er kann Ihnen aber auch die Berechtigung zum Zugriff auf die Konsole für die Ressourcenverwaltung und auf das Modul "Administration" verleihen, sodass Sie die anfänglichen Listen und Vorlagen selbst konfigurieren können.

Verwenden der Ressourcenverwaltung

Zum Öffnen der Ressourcenverwaltung aus Contact Center Advisor oder Workforce Advisor stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Auswählen einer einzelnen Zeile aus dem Teilfenster "Contact Center"
- Auswählen einer oder mehrerer Zeilen aus den Teilfenstern "Anwendungen" oder "Kontaktgruppen"
- Auswählen einer oder mehrerer Zeilen aus dem Teilfenster "Agentengruppen"

Dabei ist es nicht möglich, Zeilen aus verschiedenen Teilfenstern auszuwählen. Sie können beispielsweise nicht eine Zeile im Teilfenster **Anwendungen** und eine Zeile im Teilfenster **Contact Center** auswählen.

Lesen Sie hierzu auch:

- Auswählen Ihrer Sicht auf die für Agenten angezeigten Informationen
- Aktualisieren eines aktuellen Agentenstatus
- Sortieren der Agentenliste
- Filtern der Agentenliste
- Anzeigen von Auslastungsmetriken für Agenten

Auswählen einer einzelnen Zeile aus dem Teilfenster "Contact Center"

Im Teilfenster **Contact Center** haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Wählen Sie eine einzelne Zeile aus und klicken Sie auf das Symbol **Ressourcenverwaltung**.
- Oder klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Ressourcenverwaltung starten** aus.

Lesen Sie hierzu auch:

- [Auswählen mehrerer Zeilen aus dem Teilfenster "Agentengruppen"](#)
- [Auswählen mehrerer Zeilen aus dem Teilfenster "Anwendungen" oder "Kontaktgruppen"](#)

Auswählen mehrerer Zeilen aus dem Teilfenster "Anwendungen" oder "Kontaktgruppen"

Wählen Sie eine oder mehrere Zeilen aus dem in Contact Center Advisor verfügbaren Teilfenster **Anwendungen** bzw. dem Teilfenster **Kontaktgruppen** in Workforce Advisor aus und klicken Sie auf das Symbol **Ressourcenverwaltung**. Die Agenten, die den ausgewählten Anwendungen oder Kontaktgruppen zugeordnet sind, werden angezeigt.

Im Teilfenster **Anwendungen** oder **Kontaktgruppen** können Sie eine oder mehrere Zeilen auswählen. Wenn Sie eine Zeile auswählen, werden die der Anwendung oder Kontaktgruppe zugeordneten Agentengruppen im Teilfenster **Agentengruppen** hervorgehoben. Wenn Sie mehrere Anwendungen oder Kontaktgruppen auswählen, werden im Teilfenster **Agentengruppen** die Agentengruppen hervorgehoben, die der zuletzt ausgewählten Anwendung bzw. Kontaktgruppe zugeordnet sind. Die zuletzt ausgewählte Anwendung oder Kontaktgruppe wird durch eine blaue Umrandung und eine dunklere Schattierung gekennzeichnet.

Wichtig

Der Zugriff auf Kontaktgruppen wird derzeit nicht durch Benutzerrollen gesteuert. Siehe [Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen](#).

Lesen Sie hierzu auch:

- [Auswählen einer einzelnen Zeile aus dem Teilfenster "Contact Center"](#)
- [Auswählen mehrerer Zeilen aus dem Teilfenster "Agentengruppen"](#)

Auswählen mehrerer Zeilen aus dem Teilfenster "Agentengruppen"

Wählen Sie eine oder mehrere Zeilen aus dem in Contact Center Advisor und Workforce Advisor verfügbaren Teilfenster **Agentengruppen** aus und klicken Sie auf das Symbol **Ressourcenverwaltung**. Die Agenten, die den ausgewählten Agentengruppen zugeordnet sind, werden angezeigt.

Wenn Sie eine Zeile auswählen, werden die zugehörigen Anwendungen oder Kontaktgruppen im Teilfenster **Anwendungen** in Contact Center Advisor bzw. im Teilfenster **Kontaktgruppen** in Workforce Advisor hervorgehoben. Wenn Sie mehrere Agentengruppen auswählen, werden im Teilfenster **Anwendungen** oder **Kontaktgruppen** die Anwendungen bzw. Kontaktgruppen hervorgehoben, die der zuletzt ausgewählten Agentengruppe zugeordnet sind. Die zuletzt ausgewählte Agentengruppe wird durch eine blaue Umrandung und eine dunklere Schattierung gekennzeichnet.

Lesen Sie hierzu auch:

- [Auswählen einer einzelnen Zeile aus dem Teilfenster "Contact Center"](#)
- [Auswählen mehrerer Zeilen aus dem Teilfenster "Anwendungen" oder "Kontaktgruppen"](#)

Auswählen der anzuzeigenden Agenteninformationen

In der Ressourcenverwaltung wird jeder Agent in einer separaten Tabellenzeile mit folgenden Informationen angezeigt:

- Vorname
- Nachname
- Benutzer-ID
- Status
- Statusdauer: Gibt an, wie lange der Agent sich in diesem Status befindet.
- Ursachencode: Die Ursache dafür, dass der Agent nicht bereit ist, also z. B. Pause, Besprechung oder Anrufnachbereitung. Wird nur angezeigt, wenn Ursachencodes in der Genesys-Umgebung konfiguriert sind.
- Agentengruppe: Die Agentengruppe(n), zu der/denen der Agent gehört.
- Skills & Level: Die Skills werden mit den zugeordneten Leveln angezeigt, wie für den betreffenden Agenten konfiguriert.

Die Spalte **Skills & Level** zeigt in der Standardbreite nur einen der Skills an, die einem Agenten zugeordnet sind. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- Sie können alle einem Agenten zugeordneten Skills in einem ToolTip anzeigen, indem Sie für einen Agenten auf die Zelle "Skills & Level" klicken, oder
- Sie können alle Skills für die Gruppe der angezeigten Agenten anzeigen, indem Sie in der Spaltenüberschrift auf das Auslassungszeichen (...) klicken.


Bei Verwendung des Auslassungszeichens werden die Spalten **Benutzer-ID**, **Status**, **Statusdauer** und **Ursachencode** reduziert, und die Spalte **Skills & Level** wird erweitert, sodass alle Skills angezeigt werden können.

Sie können die Spaltengröße dann trotzdem noch ändern, um die Ansicht anzupassen. Wenn die Spalten wieder in der ursprünglichen Breite angezeigt werden sollen, klicken Sie in der Spaltenüberschrift der Spalte **Skills & Level** erneut auf die Auslassungszeichen (...).

Lesen Sie hierzu auch:

- [Filtern der Agentenliste](#)
- [Sortieren der Agentenliste](#)

Aktualisieren eines aktuellen Agentenstatus

Die Informationen in der Tabelle werden nicht automatisch aktualisiert. Um die Angaben zu Telefonstatus, Statusdauer und Ursachencode zu aktualisieren, klicken Sie auf die Schaltfläche **Aktualisieren** ()

Lesen Sie hierzu auch:

- [Filtern der Agentenliste](#)
- [Sortieren der Agentenliste](#)
- [Anzeigen von Auslastungsmetriken für Agenten](#)

Sortieren der Agentenliste

Sie können Agenten sortieren und Untersortierungen festlegen, indem Sie auf die Überschrift einer Spalte klicken (mit Ausnahme der Spalte **Skills & Level**).

Die Spalte **Skills & Level** kann nicht sortiert werden, da Agenten unterschiedliche Skills haben und diese Skills bei den verschiedenen Agenten nicht in derselben Reihenfolge aufgelistet werden.

Lesen Sie hierzu auch:

- [Anzeigen von Auslastungsmetriken für Agenten](#)
- [Filtern der Agentenliste](#)

Filtern der Agentenliste

Sie können die Agentenliste nach folgenden Kriterien filtern:

- **Textsuche**
Die Textsuche filtert die Agentenliste nach Agenten, bei denen der festgelegte Text in einem Feld enthalten ist.
- **Agentengruppen**
Diese Liste enthält sämtliche Agentengruppen, die mit den im Dashboard ausgewählten Zeilen in Beziehung stehen.

Wird beispielsweise eine Anwendung im Dashboard ausgewählt, werden in dieser Liste alle dieser Anwendung zugeordneten Agentengruppen angezeigt. Durch Auswahl einer oder mehrerer Agentengruppen wird die Agentenliste nach den Agenten gefiltert, die zu den betreffenden Agentengruppen gehören.
- **Skills**
Diese Liste enthält die Gesamtheit sämtlicher Skills für alle aufgeführten Agenten.

Angenommen, in einer Genesys Umgebung wurden drei Skills definiert: Kundenservice, Banking und Kundenkonten. Verfügen die Agenten nur über zwei dieser drei Skills, also beispielsweise Banking und Kundenkonten, werden diese beiden Skills im Filter angezeigt.

Durch die Auswahl einer oder mehrerer Skills wird die Agentenliste nach den Agenten gefiltert, die über die betreffenden Skills verfügen.
- **Status**
Diese Liste enthält sämtliche Status, die für Agenten möglich sind. Durch Auswahl eines oder mehrerer Status wird die Liste nach den Agenten gefiltert, für die aktuell einer der ausgewählten Status gilt. Die Liste der Statusangaben lautet wie folgt:
 - Nachbearbeitungszeit
 - Pause Typ 1
 - Pause Typ 2
 - Rückfrage
 - Wählt
 - Eingehender Anruf
 - Ausgehender Anruf
 - Interner Anruf
 - Anruf wird gehalten
 - Rufton
 - Unbekannter Anruf
 - Angemeldet
 - Abgemeldet
 - Überwacht

- Nicht überwacht
- Nicht bereit für nächsten Anruf
- Abgenommen
- Auflegen
- Offline Arbeit Typ 2
- SM_Besetzt
- SM_Unbekannt
- Wartet auf nächsten Anruf

Lesen Sie hierzu auch:

- [Sortieren der Agentenliste](#)
- [Anzeigen von Auslastungsmetriken für Agenten](#)

Anzeigen von Auslastungsmetriken für Agenten

Sie können Auslastungsmetriken von Stat Server anzeigen. Auslastungsmetriken stehen pro Agent für die letzten fünf Minuten zur Verfügung. Führen Sie folgende Schritte aus, um sie anzuzeigen:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Spaltenauswahl**.
2. Das Dialogfeld **Auslastungsmetriken - Spaltenauswahl** wird angezeigt. Die dunkleren Spalten werden standardmäßig immer angezeigt.
3. Wählen Sie die Auslastungsmetriken aus, die angezeigt werden sollen.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Da die Auslastungsmetriken rechts neben der Spalte **Skills & Level** angezeigt werden, müssen Sie möglicherweise einen Bildlauf nach rechts durchführen, um sie zu sehen.

Lesen Sie hierzu auch:

- [Sortieren der Agentenliste](#)
- [Filtern der Agentenliste](#)

Verwalten von Agenten

In der **Ressourcenverwaltung** sind die Agenten aus den Agentengruppen aufgelistet, die in Contact Center Advisor oder Workforce Advisor in der entsprechenden Gruppe ausgewählt wurden.

Einige Metriken für Agenten, besonders Metriken zum Agentenstatus, werden zum Berechnen von Metriken für CCAAdv Anwendungen, WA Kontaktgruppen und folglich aggregierten Objekten, wie Anwendungsgruppen, Regionen und Contact Centern verwendet. Daher werden die Agenten einer Agentengruppe auch dann in der **Ressourcenverwaltung** angezeigt, wenn Sie nicht zum Anzeigen des zugehörigen Contact Centers bzw. der entsprechenden Anwendungsgruppe berechtigt sind.

Wurde eine zugeordnete Agentengruppe so konfiguriert, dass sie nicht im Dashboard angezeigt, aber in die Rollups von Metriken einbezogen wird, werden die Agenten dennoch in der Ressourcenverwaltung angezeigt.

Die Agenten werden nicht angezeigt, wenn die Metriken für das ausgewählte Objekt inaktiv sind, nicht in das Rollup einbezogen werden oder keiner Anwendungsgruppe bzw. keinem Gebiet zugeordnet sind.

Die Aktionen der Agenten, die in der Ressourcenverwaltung angezeigt werden, bestimmen die Auslastung und die Metriken der ausgewählten Entität, die Sie beeinflussen möchten. (Davon ausgenommen sind reine Anwendungs- oder Kontaktgruppen-Metriken.)

Lesen Sie hierzu auch:

- [Auswählen von Agenten](#)
- [Verwalten von Agenten-Skills](#)
- [Bearbeiten der Skills und Skill Level von Agenten](#)
- [Abmelden eines Agenten](#)

Auswählen von Agenten aus dem Teilfenster "Contact Center"

Aus dem Teilfenster **Contact Center** können Sie nur eine Zeile zum Starten der **Ressourcenverwaltung** auswählen. Dieses Teilfenster ist sowohl in Contact Center Advisor als auch in Workforce Advisor verfügbar.

Auswählen von Agenten aus dem Teilfenster "Anwendungen" oder "Kontaktgruppen"

Im Teilfenster **Anwendungen** in Contact Center Advisor oder im Teilfenster **Kontaktgruppen** in Workforce Advisor können Sie eine oder mehrere Zeilen auswählen.

Auswählen von Agenten aus dem Teilfenster "Agentengruppen"

Aus dem Teilfenster **Agentengruppen**, das sowohl in Contact Center Advisor als auch in Workforce Advisor verfügbar ist, können Sie eine oder mehrere Zeilen auswählen.

Die Zeile **Gesamt- und Durchschnittswerte** kann nicht ausgewählt werden. Dabei ist es nicht möglich, Zeilen aus verschiedenen Teilfenstern auszuwählen. Sie können beispielsweise nicht eine Zeile im Teilfenster **Contact Center** und gleichzeitig eine Zeile im Teilfenster **Anwendungen** auswählen.

Verwalten von Agenten-Skills

Mithilfe der Ressourcenverwaltung können Sie die Skills, die Skill Level und den Anmeldestatus von Agenten verwalten. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- Hinzufügen, Bearbeiten oder Entfernen von Skills und Skill Leveln von Agenten (siehe [Bearbeiten der Skills und Skill Level von Agenten](#)). Sie können Änderungen für bis zu 150 Agenten in einer einzigen Transaktion übernehmen.
- Abmelden von Agenten beim T-Server oder SIP-Server.
- Benachrichtigen der Betroffenen über Änderungen der Skills, siehe [Benachrichtigen relevanter Personen über Änderungen](#).

Bearbeiten der Skills und Skill Level von Agenten

So können Sie Skills und Skill Level für einzelne oder mehrere Agenten hinzufügen, bearbeiten oder entfernen:

1. Wählen Sie einen oder mehrere Agenten im Dashboard aus und starten Sie die Ressourcenverwaltung. Weitere Informationen zur Agentenauswahl finden Sie unter [Auswählen von Agenten](#).
2. Wählen Sie die Kontrollkästchen neben den Agenten aus, deren Skills und Level geändert werden sollen. Um Agenten auszuwählen, die in der Liste benachbart sind, aktivieren Sie das Kontrollkästchen eines Agenten und aktivieren Sie mithilfe von **UMSCHALTASTE + Klick** das Kontrollkästchen für den letzten Agenten in der Gruppe der benachbarten Agenten.
3. Jetzt können Sie Skills und Skill Level für die ausgewählten Agenten wie in den folgenden Abschnitten beschrieben hinzufügen, bearbeiten oder entfernen.

So fügen Sie einen Skill hinzu:

1. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Aktion** die Option **Hinzufügen** aus. Daraufhin wird die Dropdown-Liste **Skill** geöffnet, in der alle verfügbaren Skills angezeigt werden.
2. Wählen Sie einen Skill aus. Wählen Sie den Skill Level aus der Dropdown-Liste **Level** als Wert zwischen 1 und 10 aus.

Wenn Sie einem Agenten einen bereits vorhandenen Skill zuweisen, wird der Skill Level überschrieben. Beispiel: Wenn die Agentin Diana über den Skill "Französisch" mit Skill Level 3 verfügt und Sie ihr diesen Skill mit Level 5 zuweisen, wird Dianas Skill Level mit 5 überschrieben.

So bearbeiten Sie einen Skill:

1. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Aktion** die Option **Bearbeiten** aus. In der Dropdown-Liste **Skill** wird eine aggregierte Liste der Skills der ausgewählten Agenten angezeigt. Beispiel: Wenn zwei Agenten ausgewählt werden und der erste über zwei Skills ("Englisch" und "Französisch") und der zweite über zwei Skills ("Englisch" und "Spanisch") verfügt, enthält die Dropdown-Liste **Skills** die Skills "Englisch", "Französisch" und "Spanisch".
2. Sie können einen Skill entweder aus der Dropdown-Liste **Skill** auswählen oder den Skill-Namen in das Dropdown-Feld eingeben und den Skill aus der daraufhin angezeigten kürzeren Liste auswählen.
3. Wählen Sie einen Skill Level aus. Die ausgewählten Agenten, die bereits über diesen Skill verfügen, werden mit dem neuen Skill Level aktualisiert. Diese Änderung wirkt sich nicht auf ausgewählte Agenten aus, die nicht über den betreffenden Skill verfügen.

So entfernen Sie einen Skill:

1. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Aktion** die Option **Entfernen** aus. In der Dropdown-Liste **Skill** wird die Gesamtheit der Skills basierend auf den ausgewählten Agenten angezeigt (siehe obige Beschreibung unter "So bearbeiten Sie einen Skill").
2. Wählen Sie den zu entfernenden Skill direkt aus der Dropdown-Liste aus oder geben Sie den Skill-Namen in das Dropdown-Feld ein und wählen Sie den Skill aus der kürzeren Liste aus. Dieser Skill wird

für die ausgewählten Agenten entfernt. Diese Änderung wirkt sich nicht auf ausgewählte Agenten aus, die nicht über den betreffenden Skill verfügen.

So speichern bzw. verwerfen Sie Ihre Änderungen:

1. Zum Speichern der Änderungen klicken Sie auf **Übernehmen** und bestätigen Sie die Aktion, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
2. Wenn Sie anzeigen möchten, auf welche Agenten sich die Änderung auswirkt, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agenten anzeigen**.
3. Klicken Sie auf **OK** oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um zur Ressourcenverwaltung zurückzukehren, ohne die Änderungen zu speichern.
 - Wenn Sie auf **OK** geklickt haben, wird das Dialogfeld **Benachrichtigung** geöffnet. Weitere Informationen zu Benachrichtigungen finden Sie unter [Benachrichtigen von Agenten über Änderungen](#).

Abmelden eines Agenten

So ändern Sie den Status eines Agenten in "Abgemeldet":

1. Wählen Sie den bzw. die abzumeldenden Agenten aus.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Telefonstatus ändern** die Option **Abmelden** aus und klicken Sie anschließend auf **Aktualisieren**. Daraufhin wird ein Dialogfeld geöffnet, in dem Sie aufgefordert werden, die Aktion zu bestätigen.
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agenten anzeigen**, um zu sehen, welche Agenten abgemeldet werden.

Wenn das Benachrichtigungsdialogfeld angezeigt wird, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Richten Sie eine **Benachrichtigung** ein.
- Klicken Sie am unteren Rand auf **Senden**, um den/die Agenten ohne Benachrichtigung abzumelden.
- Informationen dazu, wie Sie relevante Personen über die Statusänderung informieren, finden Sie unter **Benachrichtigen relevanter Personen über Änderungen**.
- Um ohne Speichern der Änderungen zur Ressourcenverwaltung zurückzukehren, klicken Sie auf **Abbrechen**.

Lesen Sie hierzu auch **Auswählen von Agenten**.

Verwenden von Benachrichtigungen

Benachrichtigungen sind Standardtexte, mit denen Agenten und andere Systembenutzer über Änderungen an ihren Profildetails, an ihrem Zeitplan, an den Arbeitsvereinbarungen oder über sonstige Ereignisse informiert werden. Benachrichtigungstexte können mit Listen von Benutzern oder mit Einzelpersonen verknüpft werden.

In diesem Abschnitt finden Sie Informationen zu folgenden Themen:

- [Benachrichtigen relevanter Personen über Änderungen](#)
- [Benachrichtigen von Agenten über Änderungen](#)
- [Erstellen einer neuen Benachrichtigung](#)
- [Verwenden einer zuvor erstellten Benachrichtigung](#)
- [Verwalten von Benachrichtigungslisten](#)

Benachrichtigen relevanter Personen über Änderungen

Sie können Agenten, ihre Supervisoren, Teamleiter und Manager benachrichtigen, nachdem die Änderungen akzeptiert und in der Genesys Umgebung implementiert wurden.

So benachrichtigen Sie relevante Personen über eine Änderung:

1. Wählen Sie im Fenster **Ressourcenverwaltung** einen oder mehrere Agenten aus.
2. Sie haben folgende Möglichkeiten:
 - Aktualisieren Sie die Informationen unter **Skills bearbeiten** und klicken Sie anschließend auf **Übernehmen**.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Telefonstatus ändern** die Option **Abmelden** aus und klicken Sie anschließend auf **Aktualisieren**, um die ausgewählten Agenten abzumelden.
3. Sie können den/die von Ihren Änderungen betroffenen Agenten anzeigen, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
4. Für die Benachrichtigung können Sie folgende Aktionen ausführen:
 - Wählen Sie eine vorhandene Benachrichtigungsvorlage aus der Liste **Vorlage wählen** aus. (Die Details der Nachricht werden dann angezeigt.) Sie können die Details bearbeiten, aber nicht speichern.
 - Erstellen Sie eine Benachrichtigung, indem Sie einen Vorlagennamen in das Feld **Vorlage erstellen** eingeben. Wenn die Benachrichtigung für die weitere Benutzung zu der Vorlage und der Liste hinzugefügt werden soll, aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen.
5. Um die Benachrichtigung an die betroffenen Agenten und deren Supervisoren zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Die betroffenen Parteien benachrichtigen**.
 - Um eine Benachrichtigung an Personen in einer Benachrichtigungsliste zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benachrichtigungslisten** und wählen Sie die Listen aus. Sie können eine optionale Nachricht an Personen in den Benachrichtigungslisten hinzufügen.
6. Klicken Sie auf **Senden**. Die Benachrichtigung wird gesendet, und ein Bestätigungsbildschirm wird angezeigt.
7. Klicken Sie auf **Schließen**, um zum Fenster **Ressourcenverwaltung** zurückzukehren. Das Bestätigungsfenster wird geschlossen. Die von der Änderung betroffenen Agenten werden am Anfang der Liste hervorgehoben angezeigt. Wurde ein Skill hinzugefügt oder bearbeitet, wird dieser Skill bei allen betroffenen Agenten in Fettdruck angezeigt.

Lesen Sie hierzu auch:

- [Benachrichtigen von Agenten über Änderungen](#)
- [Erstellen einer neuen Benachrichtigung](#)
- [Verwenden einer zuvor erstellten Benachrichtigung](#)

Benachrichtigen von Agenten über Änderungen

Benachrichtigungsvorlagen enthalten Erläuterungen und Gründe für Anweisungen und Maßnahmen aus der Konsole **Ressourcenverwaltung**.

Ein Benachrichtigungssystem in der Konsole **Ressourcenverwaltung** ermöglicht Ihnen die Kommunikation mit Agenten. Sie können einen Agenten oder eine Gruppe von Agenten etwa über folgende Ereignisse informieren:

- Änderungen an deren Zeitplan
- Ungewöhnliche Ereignisse, die eintreten können
- Zur Bewältigung stark schwankender Anrufvolumina ergriffene Maßnahmen.

Wählen Sie zum Starten des Benachrichtigungsprozesses einige Agenten aus und klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu**.

Lesen Sie hierzu auch:

- [Benachrichtigen relevanter Personen über Änderungen](#)
- [Erstellen einer neuen Benachrichtigung](#)
- [Verwenden einer zuvor erstellten Benachrichtigung](#)

Erstellen einer neuen Benachrichtigung

So erstellen Sie eine neue Benachrichtigung:

1. Wählen Sie im Fenster **Ressourcenverwaltung** einen oder mehrere Agenten aus und klicken Sie anschließend unter **Benachrichtigung** auf die Schaltfläche **Neu**. Das Dialogfeld **Benachrichtigung** wird geöffnet.
2. Wählen Sie das Optionsfeld **Benachrichtigung erstellen** aus.
3. Geben Sie einen Namen in das Textfeld neben dem Optionsfeld **Benachrichtigung erstellen** ein.
4. Alternativ können Sie auch eine Nachricht in das Textfeld **Nachricht** eingeben.
5. Aktivieren Sie zum Speichern der Benachrichtigung das Kontrollkästchen **Benachrichtigung speichern**. Die Benachrichtigung wird dann in der Datenbank gespeichert und kann so auch künftig verwendet werden.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Senden**. Auf einem Anzeigebildschirm wird der Fortschritt der Anforderungsverarbeitung angezeigt. Nachdem die Benachrichtigung an alle ausgewählten Agenten gesendet wurde, wird der Bestätigungsbildschirm angezeigt.

Lesen Sie hierzu auch [Verwenden einer zuvor erstellten Benachrichtigung](#).

Verwenden einer zuvor erstellten Benachrichtigung

So verwenden Sie eine bereits erstellte Benachrichtigung:

1. Wählen Sie im Fenster **Ressourcenverwaltung** einen oder mehrere Agenten aus.
2. Sie haben folgende Möglichkeiten:
 - Klicken Sie unter **Benachrichtigung** auf **Neu**.
 - Aktualisieren Sie die Informationen unter **Skills bearbeiten** und klicken Sie anschließend auf **Übernehmen**.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Telefonstatus ändern** die Option **Abmelden** aus und klicken Sie anschließend auf **Aktualisieren**, um die ausgewählten Agenten abzumelden.
3. Sie können den/die von Ihren Änderungen betroffenen Agenten anzeigen, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine vorhandene Benachrichtigungsvorlage/Nachricht aus. (Diese Liste wird mit den in der Datenbank enthaltenen Benachrichtigungsvorlagen aufgefüllt.) Die Nachricht wird im Textfeld **Nachricht** angezeigt.
5. Optional können Sie die Nachricht bearbeiten. Die Änderungen können im Textfeld **Nachricht** nicht gespeichert werden. Alle Änderungen müssen über das Modul "Administration" vorgenommen werden. Das Kontrollkästchen **Benachrichtigung speichern** ist nicht verfügbar, wenn Sie eine bereits vorhandene Nachricht verwenden.
6. Klicken Sie auf **Senden**, um die Benachrichtigung zu senden.

Lesen Sie hierzu auch [Erstellen einer neuen Benachrichtigung](#).

Verwalten von Benachrichtigungslisten

So fügen Sie eine Benachrichtigungsliste hinzu:

1. Klicken Sie auf der Navigationsleiste des Moduls "Administration" auf **Benachrichtigungslisten**. Die Seite **Benachrichtigungslisten** wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Neu**. Das Fenster **Benachrichtigungsliste hinzufügen/bearbeiten** wird geöffnet.
3. Geben Sie einen Namen für die Benachrichtigungsliste ein.
4. Geben Sie zum Hinzufügen einer E-Mail-Adresse die Adresse in das Feld **E-Mail hinzufügen** ein und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**. Auf der Seite **Benachrichtigungslisten** wird die neu erstellte Liste zusammen mit den restlichen vorhandenen Benachrichtigungen angezeigt.

So bearbeiten Sie eine Benachrichtigungsliste:

1. Klicken Sie auf der Navigationsleiste des Moduls "Administration" auf **Benachrichtigungslisten**.
2. Klicken Sie neben der Benachrichtigungsliste, die Sie bearbeiten möchten, auf das Symbol **Bearbeiten**. Das Fenster **Benachrichtigungsliste hinzufügen/bearbeiten** wird geöffnet. Die Details werden im Abschnitt **E-Mail des Benutzers** angezeigt.
3. Aktualisieren Sie den Namen der Benachrichtigungsliste.
4. Geben Sie zum Hinzufügen einer neuen E-Mail-Adresse die Adresse in das Feld **E-Mail hinzufügen** ein und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**. Die Seite **Benachrichtigungslisten** wird wieder angezeigt.

Auslastungsanzeige

Mit der Auslastungsanzeige können Sie wichtige Kennzahlen zur Aktivität eines Contact Centers auswählen und in Echtzeit überwachen.

Die Auslastungsanzeige ist nur für Contact Center Advisor verfügbar. So aktivieren Sie die Schaltfläche "Auslastungsanzeige":

- Wählen Sie im Teilfenster **Contact Center** eine Zeile aus.

Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen bestimmen, was Sie in den einzelnen CCAAdv-Ansichten sehen und durchführen können. Sie sehen beispielsweise nur Metriken, für die Ihnen der Systemadministrator Zugriff gewährt hat. Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie unter [Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen](#).

Dieser Abschnitt enthält Folgendes:

- [Auswählen der zu überwachenden Informationen](#)
- [Erstellen einer Momentaufnahme der Auslastungsanzeige](#)
- [Aktuelle Kapazität und Anrufe](#)
- [Anwendungsmetriken](#)

Auswählen der zu überwachenden Informationen

Wählen Sie im Teilfenster **Contact Center** die Organisationshierarchie im Dropdown-Menü aus, wählen Sie die Metriken und eine Zeile aus und klicken Sie dann auf die Schaltfläche für die **Auslastungsanzeige** (DE PerfMon button.png). Das Fenster **Auslastungsanzeige** wird auf dem Desktop außerhalb des Browsers angezeigt.


Wichtig




Es werden nur Metriken angezeigt, auf die Sie Zugriff haben.

- Die Metrikwerte werden kontinuierlich aktualisiert.
- Der Pfad der ausgewählten Zeile im Teilfenster **Contact Center** wird oben in der Auslastungsanzeige angezeigt (zum Beispiel: Kunde - Internet-Banking - Rechnung Gold).
- Die Hierarchie und die Metriken werden beibehalten, bis Sie die Informationen im Teilfenster **Contact Center** ändern und auf das Startsymbol klicken. Wenn Sie nicht auf das Startsymbol klicken, können Sie die Spalten und Gruppierungen im Teilfenster **Contact Center** ändern, ohne das aktuelle Fenster **Auslastungsanzeige** zu schließen.
- Die Felder der **Anwendungsmetrik** werden gelöscht, wenn Sie die Gruppierung ändern, auf die Schaltfläche **Auslastungsanzeige** (Fehler beim Erstellen des Vorschaubildes: Datei fehlt) klicken und anschließend nach der Eingabeaufforderung **Sind Sie sicher?** auf **OK** klicken. Die Auslastungsanzeige wird mit der neu ausgewählten Gruppierung aktualisiert. Wenn Sie bei der Eingabeaufforderung **Sind Sie sicher?** auf **Abbrechen** klicken, wird die Aktualisierung der Auslastungsanzeige abgebrochen.
- Die **Aktualisierungsrate** gibt an, wann die Metrikwerte aktualisiert werden.

DE refresh rate ind.png

Erstellen einer Momentaufnahme der Auslastungsanzeige

Klicken Sie auf die Schaltfläche für Momentaufnahmen ()

- Das Fenster **Momentaufnahme** sieht aus wie das Fenster **Auslastungsanzeige**, die angezeigten Informationen sind jedoch statisch, sodass Sie zu einem bestimmten Zeitpunkt gültige Werte mit Echtzeitwerten vergleichen können. Im Fenster **Momentaufnahme** werden die Uhrzeit und das Datum der Momentaufnahmeerstellung angezeigt.
- Wenn Sie die Größe der Bereiche **Aktuelle Kapazität**, **Anrufe** und **Anwendungsmetriken** anpassen möchten, ziehen Sie den Trennbalken.
- Um das Fenster **Auslastungsanzeige** zu maximieren, zu minimieren oder zu schließen, klicken Sie auf ,  bzw. .
- Zum Verschieben des Fensters **Auslastungsanzeige** klicken Sie mit der Maus auf die Titelleiste des Fensters und ziehen das Fenster an die gewünschte Position.

Aktuelle Kapazität und Anrufe

Es hängt von Ihren Zugriffsrechten ab, ob Sie diese Bereiche angezeigt bekommen. Falls Sie für beide Bereiche nicht zugriffsberechtigt sind, ist die linke Seite des Fensters ausgeblendet. Auch die Anzeige bestimmter Metriken innerhalb dieser Bereiche hängt von Ihrem Zugriff ab.

Aktuelle Kapazität

Im Bereich **Aktuelle Kapazität** werden Workforce-Metriken (**Besetzt, Im Gespräch, Verfügbar** und **Anrufe in Warteschlange**) aus Contact Center Advisor angezeigt. Die Werte stammen aus dem Intervall **Jetzt**. Dieser Bereich wird angezeigt, wenn Sie Zugriff auf einige oder alle zugehörigen Metriken haben.


Anrufe


Im Bereich **Anrufe** werden Werte für **Angebotene, Angenommene** und **Abgebrochene** Anrufe für die Zeitprofile **Kurz, Mittel** und **Lang** grafisch dargestellt. Dieser Bereich wird angezeigt, wenn Sie Zugriff auf einige oder alle zugehörigen Metriken haben.

- In einem Balkendiagramm werden die ganzzahligen Werte der Metriken dargestellt. Zu den Balken **Angenommen** und **Abgebrochen** gibt es ein Legendenfarbfeld für Sektoren des Kreisdiagramms.
- In einem Kreisdiagramm werden die Prozentsätze für beantwortete und abgebrochene Anrufe dargestellt.
- Möglicherweise werden Teilstatistiken für Metriken angezeigt, für die Sie nicht zugriffsberechtigt sind. In diesem Fall sind dann jedoch die zugehörigen ToolTips ausgeblendet.

Anwendungsmetriken

Im Bereich **Anwendungsmetriken** wird ein Feld für jede der Spalten angezeigt, die beim Klicken auf das Startsymbol im Teilfenster **Contact Center** eingeblendet sind. Die Reihenfolge der Felder im Bereich **Anwendungsmetriken** entspricht der Reihenfolge der Spalten im Teilfenster **Contact Center**.

Sie können durch die Liste der Anwendungsmetriken scrollen (unabhängig von der Auslastungsanzeige). Ein dynamische Schwellenwertverletzungsanzeige () zeigt an, dass noch Schwellenwertverletzungen vorliegen, die gerade nicht zu sehen sind.

Wenn Sie eine einzelne **Anwendungsmetrik** auf dem Desktop anzeigen möchten, klicken Sie im Feld der **Anwendungsmetrik** auf .

- Felder für Anwendungsmetriken können nicht doppelt angezeigt werden.
- Die Titelleiste des Feldes "Anwendungsmetrik" gibt den Pfad der im Teilfenster **Contact Center** ausgewählten Zeile an (zum Beispiel: Berichtsgebiet - Contact Center: BMG - BEUC Blue - Arnold).
- Die Auslastungsanzeige enthält des Weiteren eine Kopie des Feldes **Anwendungsmetrik**.
- Jetzt weisen die Metriken nur einen Balken auf - sie weisen keine Balken für andere Zeitprofile auf.

Workforce What-If-Tool

Mit dem Workforce What-If-Tool können Sie die Auswirkungen verschiedener Aktionen in bestimmten Szenarios durchspielen und dadurch bessere Entscheidungen hinsichtlich der Ressourcenverteilung treffen. Sie können Metrikwerte prognostizieren, Berechnungen mit geänderten Werten erneut ausführen sowie neue Personaleinsatz-Szenarios durchspielen.

Das Workforce What-If Tool ist nur für Contact Center Advisor verfügbar. Im oberen Teil des Berechnungsfensters werden im Feedbackbereich Nachrichten angezeigt, die Sie schrittweise durch die Verwendung des Tools führen.

- Das Workforce What-If-Tool basiert auf FTEs (Full-Time Equivalent; dt.: Mitarbeiterkapazität oder Vollzeitäquivalent) als Standardmaßeinheit für die Berechnung von Metriken.
- Berechnungsergebnisse werden auf den nächsten halben Prozentwert (nicht den nächsten ganzen Prozentwert) gerundet.

Dieser Abschnitt enthält folgende Unterabschnitte:

- [Verwendung des Workforce What-If-Tools](#)
- [What-If-Szenarios](#)



Verwendung des Workforce What-If-Tools

In diesem Abschnitt wird Folgendes erläutert:

- [Prognose von Metrikwerten](#)
- [Erneutes Ausführen einer Berechnung mit neuen Werten](#)

Prognostizieren von Metrikwerten

So prognostizieren Sie Metrikwerte mit der Berechnungsfunktion:

1. Rufen Sie das Workforce What-If Tool auf Ihrem Desktop auf, indem Sie auf die Schaltfläche  klicken.
2. Klicken Sie für jede Metrik auf , um die Eingabewerte festzulegen und einzugeben.
 - Sie müssen mindestens drei Eingabewerte auswählen, von denen zwei aus den ersten drei Feldern stammen müssen:
 - **Anrufe**—Anrufvolumen pro Anrufvolumendimension (d. h. pro Minute, pro halbe Stunde oder pro Stunde)
 - **AHT**—Durchschnittliche Bearbeitungsdauer pro AHT-Dimension (d. h. Sekunden, Minuten oder Stunden)
 - **Agenten**—Anzahl der Agenten
 - **ASA**—Durchschnittliche Antwortzeit pro ASA-Dimension (d. h. Sekunden oder Minuten)
 - **SL**—Service Level-Rate innerhalb der SL-Wartezeit pro SL-Wartezeitdimension (d. h. Sekunden oder Minuten)
 - Wird eine Dimension geändert, wenn bereits ein Wert angegeben wurde, wird der Wert automatisch entsprechend der neuen Dimension aktualisiert.
3. Klicken Sie auf **Berechnen**.

Die gewünschten Werte werden berechnet. Die Schaltfläche **Berechnen** steht zur Verfügung, wenn genügend Eingabewerte für die Berechnung angegeben wurden. Ist einer der erforderlichen oder festgesetzten Werte nicht vorhanden, nicht zulässig (z. B. negativ) oder problematisch (z. B. unendlich), wird eine Meldung angezeigt.

Erneutes Ausführen einer Berechnung mit neuen Werten

So führen Sie eine Berechnung erneut aus:

1. Setzen Sie die Metrik fest (🔴).
2. Legen Sie neue Werte für die Metrik fest.
3. Klicken Sie auf **Berechnen**.

What-If-Szenarios

Es folgen einige Szenarios, die verdeutlichen, wie Sie betriebliche Änderungen im Verlauf eines Arbeitstages mit dem What-If-Tool planen bzw. durchspielen können:

- **Szenario 1: Typisches Anrufvolumen, Agenten melden sich krank**
- **Szenario 2: Erreichen eines Service Levels von 80 % mit 55 Agenten**
- **Szenario 3: Anrufvolumen sinkt, Besetzung wird reduziert**




Wichtig

Das Workforce What-If-Tool berücksichtigt keine Schwundrate (das ist der Prozentsatz an unproduktiver Zeit eines FTEs). Wenn Sie also mit dem Workforce What-If-Tool agentenbezogene Entscheidungen treffen, müssen Sie unbedingt die in Ihrem Unternehmen gängige Schwundrate berücksichtigen. Wenn die Schwundrate beispielsweise 20 % beträgt und Sie laut der Berechnung des Workforce What-If-Tools vier Agenten benötigen, sind bei Berücksichtigung der Schwundrate von 20 % in Wirklichkeit fünf Agenten erforderlich. Dies liegt daran, dass 20 % der von den fünf Agenten aufgewendeten Zeit Schwund sind, womit die tatsächlich benötigten vier FTEs übrig bleiben.


Szenario 1: Typisches Anrufvolumen, Agenten melden sich krank

Wie wirkt sich dies auf Ihre Service Level aus, und was können Sie tun?


Wie viele Agenten benötigen Sie für einen Service Level von 80 %?

1. Klicken Sie auf  und legen Sie den Wert für Anrufe auf 10 pro Minute fest.
2. Klicken Sie auf  und stellen Sie die durchschnittliche Bearbeitungszeit auf 300 Sekunden ein.
3. Klicken Sie auf  und stellen Sie den SL-Wert auf 80 % in 20 Sekunden ein.
4. Klicken Sie auf **Berechnen**. Für einen Service Level von 80 % sind 57 Agenten erforderlich.

Wie wirkt sich das Fehlen von drei Agenten auf den Service Level aus?

1. Klicken Sie auf  und ändern Sie den Wert von Agenten von 57 zu 54.
2. Heben Sie die Festsetzung der SL-Metrik auf.
3. Klicken Sie auf **Berechnen**. Der Service Level sinkt auf 63,73 % und liegt damit unter Ihrem akzeptablen Mindestwert von 70 %.

Wie viele Agenten aus anderen Warteschlangen benötigen Sie?

1. Heben Sie die Festsetzung der Metrik "Agenten" auf.
2. Klicken Sie auf  und ändern Sie den SL-Wert von 63,73 zu 70.
3. Klicken Sie auf **Berechnen**. Die Zahl der Agenten ändert sich zu 55,, was akzeptabel ist.



Ergebnis:

Durch Abziehen eines Agenten aus einer anderen Warteschlange können Sie einen Service Level von 70 % erreichen.

Szenario 2: Erreichen eines Service Levels von 80 % mit 55 Agenten

Welche Anweisungen können Sie den 55 Agenten geben, damit die durchschnittliche Bearbeitungsdauer sinkt und der Service Level auf 80 % ansteigt (wodurch Ihr Bonus gesichert bleibt)? Bei den Anrufen können an manchen Stellen möglicherweise Schritte weggelassen werden, um Zeit zu sparen. Es könnte beispielsweise der Schritt wegfallen, den Anrufer zum Besuch der neuen Website einzuladen. Im Allgemeinen sprechen die Agenten diese Einladung aus, wenn das Contact Center voll besetzt ist. Nun müssen Sie sich jedoch darauf einstellen, für eine gewisse Zeit weniger Agenten zur Verfügung zu haben.

Beim welchem Wert müsste die Bearbeitungszeit (AHT) bei 55 Agenten und einem Service Level von 80 % liegen?

1. Heben Sie die Festsetzung der Metrik "AHT" auf.
2. Klicken Sie auf  und legen Sie den Wert für **Agenten** auf 55 fest.
3. Klicken Sie auf  und ändern Sie den SL-Wert von 70 zu 80.
4. Klicken Sie auf **Berechnen**. Die AHT muss bei etwa 294 liegen.




Ergebnis:

Weisen Sie die 55 Agenten an, die Einladung zum Besuch der Website an diesem Vormittag wegzulassen.


Szenario 3: Anrufvolumen sinkt, Besetzung wird reduziert

Das Anrufvolumen sinkt, und es wird kein erneuter Volumenanstieg erwartet. Wie viele Personen können Sie nach Hause schicken? Die durchschnittliche Antwortzeit (ASA) soll weiterhin unter 30 Sekunden liegen.

Wie viele Agenten benötigen Sie, wenn die AHT 300 Sekunden und die ASA 30 Sekunden beträgt?

1. Klicken Sie auf  und verringern Sie den Wert für **Anrufe** von 10 Anrufen pro Minute auf 500 Anrufe pro Stunde.
2. Klicken Sie auf  und stellen Sie den Wert für **AHT** wieder auf 300 Sekunden ein.
3. Heben Sie die Festsetzung der Metrik **Agenten** auf.
4. Klicken Sie auf  und stellen Sie den Wert für **ASA** auf **30 Sekunden** ein.
5. Heben Sie die Festsetzung der Metrik **SL** auf.
6. Klicken Sie auf **Berechnen**. Die Anzahl der Agenten sinkt auf 46, doch der Service Level liegt unter 70 % und ist damit nicht akzeptabel.

Wie sieht es aus, wenn Sie mit 47 anstatt 46 Agenten weiterarbeiten?

1. Lassen Sie die Festsetzung der Metrik **Agenten** aktiviert () und ändern Sie den Wert für **Agenten** von 46 zu 47.
2. Klicken Sie auf **Berechnen**. Der Service Level steigt auf 77,5 % und ist damit akzeptabel.

Ergebnis:

Versetzen Sie den "ausgeliehenen" Agenten wieder in seine ursprüngliche Warteschlange. Nehmen Sie jede halbe Stunde einen Agenten vom Telefon, aber nur, wenn der Service Level weiterhin mindestens 80 % beträgt. Sie können davon ausgehen, dass Sie bis zu sieben Agenten nach Hause schicken können (55 Agenten minus eines "ausgeliehenen" Agenten minus 7 weiterer ergibt die 47 Agenten, mit denen Sie gerechnet haben).