



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

Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen

3/15/2025

# 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.