



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.

Frontline Advisor Agent Help

Auswählen von Metriken mithilfe der Spaltenauswahl

Auswählen von Metriken mithilfe der Spaltenauswahl

Wichtig

Der Zugriff auf Metriken wird durch Benutzerrollen gesteuert, die durch den Administrator definiert werden (rollenbasierter Zugriff). Nur Metriken, auf die Sie Zugriff haben, werden in der **Spaltenauswahl** angezeigt.

Überblick

Wählen Sie mithilfe der **Spaltenauswahl** aus, welche Metriken im Dashboard angezeigt werden. Sie können in der **Spaltenauswahl** viele Metriken für verschiedene Zeiträume und Kanäle auswählen (z. B. Anruf, Webchat oder E-Mail).

Die **Spaltenauswahl** ist in zwei Teilfenster unterteilt:

- **Ausgewählte Metriken**—Die im Dashboard anzuzeigenden Metriken. Sie können in diesem Teilfenster Metriken auswählen und diese in das Teilfenster **Verfügbare Metriken** verschieben.
- **Verfügbare Metriken**—Alle verfügbaren Metriken, die nicht im Teilfenster **Ausgewählte Metriken** angezeigt werden. Metriken im Teilfenster **Verfügbare Metriken** werden nicht in Ihrem Dashboard angezeigt. Sie können in diesem Teilfenster Metriken auswählen und in das Teilfenster **Ausgewählte Metriken** verschieben.

Passen Sie die Größe des Anzeigebereichs in den Teilfenstern **Ausgewählte Metriken** und **Verfügbare Metriken** an, indem Sie den Trennbalken zwischen den beiden Teilfenstern verschieben.

Angeben der im Dashboard anzuzeigenden Metriken

Sie können die Metriken festlegen, die in Ihrem Dashboard angezeigt werden.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Spaltenauswahl**, um das Fenster **Spaltenauswahl** zu öffnen.
2. Verwenden Sie das Dropdown-Menü **Auswählen**, um die Liste der Metriken auszuwählen, die im Teilfenster **Ausgewählte Metriken** angezeigt werden sollen. Die Optionen werden in der Tabelle "Funktionsbeschreibungen der Spaltenauswahl" erläutert. Sie können dieser ursprünglichen Liste Metriken hinzufügen bzw. Metriken aus der Liste entfernen.
3. Verwenden Sie die folgenden Befehle, um die Dashboard-Anzeige zu ändern:
 - Um eine Metrik aus Ihrer Dashboard-Anzeige zu entfernen, klicken Sie im Teilfenster **Ausgewählte Metriken** auf das gelbe Pin-Symbol in der Zeile für die betreffende Metrik. Die Metrik wird in das

Teilfenster **Verfügbare Metriken** verschoben. Die Metrik wird nicht mehr im Dashboard angezeigt, nachdem Sie auf **OK** geklickt haben, um die Änderungen zu übernehmen.

- Um Ihrer Dashboard-Anzeige eine Metrik hinzuzufügen, klicken Sie im Teilfenster **Verfügbare Metriken** auf das Pin-Symbol in der Zeile der betreffenden Metrik. Die Metrik wird in das Teilfenster **Ausgewählte Metriken** verschoben. Die Metrik wird in Ihrem Dashboard angezeigt, nachdem Sie auf **OK** geklickt haben, um die Änderungen zu übernehmen.
- Verwenden Sie zum Filtern der Liste der Metriken, die im Teilfenster **Verfügbare Metriken** angezeigt werden, die Optionen oberhalb des Teilfensters **Verfügbare Metriken**. Die Optionen werden in der Tabelle [Funktionsbeschreibungen der Spaltenauswahl](#) erläutert.
- Um eine bestimmte Metrik im Teilfenster **Verfügbare Metriken** zu suchen, geben Sie den Text in das Feld **Suchen** ein.
Wenn Sie beispielsweise eine Metrik suchen, die "bearbeitet" im Namen oder in der Beschreibung enthält, geben Sie im Feld **Suchen** den Text "bearbeitet" ein und klicken Sie anschließend neben dem Feld **Suchen** auf  oder drücken Sie die **EINGABETASTE**.
- Alternativ können Sie die Metriken im Teilfenster **Verfügbare Metriken** auch sortieren, indem Sie auf die Spaltenüberschriften klicken.

Funktionsbeschreibungen der Spaltenauswahl

In der folgenden Tabelle werden zusätzliche Funktionen des Fensters **Spaltenauswahl** beschrieben.

Funktion	Beschreibung
Dropdown–Menü "Auswählen"	<p>Mit diesem Menü legen Sie fest, welche Metriken im Teilfenster Ausgewählte Metriken angezeigt werden. Es gibt folgende Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aus Dashboard: Im Teilfenster Ausgewählte Metriken werden die Metriken in der Reihenfolge angezeigt, in der sie im Dashboard angezeigt werden. Dies ist die Standardoption. • Standard: Das Teilfenster Ausgewählte Metriken enthält die Metriken, die standardmäßig im Dashboard angezeigt werden.
Teilfenster Verfügbare Metriken – Filteroptionen	<p>Verwenden Sie die Filter im Teilfenster Verfügbare Metriken, um schneller bestimmte Metriken zu finden, die Sie dem Teilfenster Ausgewählte Metriken hinzufügen möchten. Wenn z. B. Metriken für den Kanal "Anruf" eingeschlossen und Metriken für die Kanäle "E–Mail" und "Webchat" ausgeschlossen werden sollen, müssen Sie das Kontrollkästchen "Anruf" im Filter "Medienkanal" aktivieren und die Kontrollkästchen "E–Mail" und "Webchat" müssen deaktiviert sein. Im Teilfenster Verfügbare Metriken stehen folgende Filteroptionen zur Verfügung:</p>

Funktion	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none">• Filtern nach Kanal• Filtern nach Objekttyp (nur in der Oberfläche von Frontline Advisor Manager verfügbar)• Filtern nach Metriktyp• Filtern nach Zeitraum• Filtern nach Anfangsbuchstabe des Metriknamens
Schaltfläche OK	Übernimmt die ausgewählten Metriken in das Dashboard, schließt das Fenster Spaltenauswahl und speichert Folgendes in Ihren Einstellungen: <ul style="list-style-type: none">• Filterstatus• ausgewählte Metriken und ihre Reihenfolge
Schaltfläche Abbrechen	Verwirft die noch nicht übernommenen Änderungen und schließt das Fenster Spaltenauswahl .