



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 Manager Help

Steuerung mithilfe von Schwellenwerten und Regeln

Steuerung mithilfe von Schwellenwerten und Regeln

Schwellenwerte und Regeln werden von den Administratoren definiert. Schwellenwerte definieren die Bedingungen **Kritisch**, **Warnung** und **In Ordnung** für die einzelnen Metriken in einem oder allen Zeitprofilen. Schwellenwerte und Regeln können auch zum Erkennen positiver Entwicklungen eingesetzt werden.

Standardwerte für Schwellenwerte und Regeln werden bei der Installation festgelegt; sie können jedoch vererbt oder von Administratoren überschrieben werden. Bei Änderungen auf der globalen Ebene werden die Werte für alle aktivierten Teams und Agenten automatisch aktualisiert.

Zusätzlich zu Auslastungsinformationen erfasst und speichert Frontline Advisor sämtliche Ausnahmen und ermöglicht Ihnen, Anmerkungen und Coaching-Informationen einzugeben, um positives und negatives Feedback zu geben. Sie beschreiben ihre Aktionen zur Alarmbehandlung in einer Anmerkung. Die Anmerkung wird Teil des für den Agenten aufgezeichneten Verlaufs.