

GENESYS

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

Hinzufügen eines Hauptaktionsberichts von der Landkarte

Hinzufügen eines Hauptaktionsberichts von der 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 **Alarme** 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. Das 24-Stunden-Uhrzeitformat ist hh:mm. 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 **Alarme** auf das Pfeilsymbol. Die Tabelle "Alarme" auf der AMB-Seite wird mit den Informationen des Alarms aufgefüllt, von dem aus der AMB aufgerufen wurde.