



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

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

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"

Wenn die standardmäßigen Metriken für eine Agentengruppe verwendet werden, zeigt das Teilfenster **Agentengruppe** die Werte für ein Zeitprofil. Werden stattdessen historische Metriken für eine Agentengruppe verwendet, kann das Teilfenster **Agentengruppe** bis zu drei Zeiträume anzeigen. Wird zudem die Zeitprofilgruppe angezeigt, der zeitpunktbezogene Metriken zugewiesen worden sind, dann werden Werte der **zeitpunktbezogenen Metriken** (d. h. solcher, deren Werte keine Zeitspanne beschreiben) in der Metrik angezeigt.

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 keine Metrikwerte angezeigt.

Wenn Sie die Zeitprofil-Schaltfläche deaktivieren, die mit der Auswahl des Administrators übereinstimmt, werden im Teilfenster **Agentengruppen** keine Metrikwerte angezeigt.

Unterdrückung der Null – Auswirkung

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

Eine Anwendung wird in folgenden Fällen ausgeblendet:

- Sie stammt aus einer Genesys-externen Quelle und die folgenden Metrikwerte 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 CCAAdv bestimmte Anwendungen oder Agentengruppen nie im Dashboard anzeigt.