



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

Ändern eines Hauptaktionsberichts

Ändern eines Hauptaktionsberichts

Sie können einen Hauptaktionsbericht ändern, um Korrekturen daran vorzunehmen oder den Abschnitt **Nachverfolgen** auszufüllen. Nur die Hauptaktion und ihre Ergebnisse können nicht bearbeitet werden. Wenn Sie einen bestehenden Hauptaktionsbericht öffnen, werden für die Alarme im Bereich **Alarme** aktuelle Werte angezeigt.

Der Zugriff auf das Modul **Alarmmanagement** und auf die Seite **Aktionsmanagementbericht** wird durch Benutzerrollen gesteuert, die der Administrator definiert (rollenbasierter Zugriff). Wenn Sie einen Hauptaktionsbericht mithilfe des folgenden Vorgangs bearbeiten möchten, muss Ihre Rolle Berechtigungen für den Zugriff auf das Modul **Alarmmanagement** und auf die Seite **Aktionsmanagementbericht** aufweisen.

Tipp

Textfelder sind auf 256 Zeichen beschränkt.

Alarme, die zu einem vorhandenen Hauptaktionsbericht hinzugefügt werden, sind sekundäre Alarme.

So ändern Sie einen Hauptaktionsbericht:

1. Wählen Sie im Modul **Alarmmanagement** die Ansicht **Hauptaktionsberichte - Alarme** aus. Das Teilfenster **Hauptaktionsberichte** wird oben im Fenster angezeigt.
2. Klicken Sie für einen Hauptaktionsbericht auf das Symbol **Bearbeiten**. Daraufhin wird die Seite **Aktionsmanagementbericht** mit den Details des Hauptaktionsberichts angezeigt.
3. Um einen Alarm aus einem Hauptaktionsbericht zu entfernen, deaktivieren Sie im Abschnitt **Alarme** das Kontrollkästchen **Hauptaktionsbericht zuweisen**.
4. Geben Sie die ersten Buchstaben des Benutzernamens des Verantwortlichen ein und wählen Sie einen Namen aus. Der Benutzername wird angezeigt.
5. Geben Sie mithilfe der Felder zu **Uhrzeit**, **Datum** und **Zeitzone** der Hauptaktion an, wann die Hauptaktion durchgeführt wurde. Das 24-Stunden-Uhrzeitformat ist hh:mm. Das Datumsformat lautet TT.MM.JJJJ. Sie können aber auch einen Kalender auswählen, indem Sie auf das Symbol **Kalender** klicken. Die Standardwerte sind die aktuellen Werte für Systemuhrzeit, Datum und Zeitzone Ihres Servers.
6. 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.
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zur Liste hinzufügen?**, wenn die angegebene Ursache künftig in der Dropdown-Liste zur Auswahl zur Verfügung stehen soll. 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.
9. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zur Liste hinzufügen?**, um die von Ihnen im Feld **Durchgeführte**

Hauptaktion eingegebene Hauptaktion künftig in der Dropdown-Liste **Durchgeführte Hauptaktion** zur Auswahl anzubieten. Die durchgeführte Hauptaktion wird in der Tabelle **Durchgeführte Hauptaktionen** auf der Seite **Administration Hauptaktionen** angezeigt, um von einem Administrator genehmigt zu werden.

10. 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.
11. Geben Sie in das Textfeld **Erfahrungsberichte** eine Beschreibung der positiven oder negativen Ergebnisse der durchgeführten Aktion ein.
12. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Erfolgsbeurteilung** einen Wert aus, um den Erfolg der durchgeführten Aktion zu bewerten.
13. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Angaben zu speichern. Die Seite **Aktionsmanagementbericht** wird geschlossen, und das Modul **Alarmmanagement** wird angezeigt. Der Hauptaktionsbericht wird angezeigt und im Teilfenster **Hauptaktionsberichte** markiert.