



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

Metriken und Zeitprofile grafisch darstellen

Metriken und Zeitprofile grafisch darstellen

Administratoren wählen aus, welche Metriken und Zeitprofile Ihnen für die grafische Darstellung zur Verfügung stehen. Wählen Sie bis zu fünf darstellbare Metriken für die ausgewählte Geschäftsentität aus.

So stellen Sie eine oder mehrere Metriken grafisch dar:

1. Wählen Sie ein Objekt im Teilfenster **Contact Center**, eine Anwendung im Teilfenster **Anwendungen** oder eine Kontaktgruppe im Teilfenster **Kontaktgruppen** aus.
2. Klicken Sie in der ausgewählten Zeile auf die Schaltfläche **Diagrammerstellung** . Metriken, die für ausgewählte Objekte, Anwendungen oder Kontaktgruppen nicht grafisch dargestellt werden können, sind in der Liste der verfügbaren Metriken unter **Ausgewählte Metrik(en)** deaktiviert.
3. Nachdem das Fenster **Metrikdiagramm** geöffnet wurde, klicken Sie auf die Schaltfläche **Ausgewählte Metrik(en)** . Daraufhin wird eine Liste mit Metriken angezeigt. Dies sind die Metriken, die Sie grafisch darstellen können. Die Liste spiegelt die im Modul "Administration" vorgenommenen Einstellungen wider. Die aufgeführten Namen sind die Anzeigenamen für diese Metriken.
Wenn keine Metrikdaten für ein ausgewähltes Objekt oder eine ausgewählte Anwendung oder Kontaktgruppe zur Verfügung stehen, ist keine Auswahl möglich. Beispielsweise sind für rein sprachbasierte Anwendungen nur Sprachmetriken verfügbar.
4. Wählen Sie maximal fünf Metriken aus, die Sie grafisch darstellen möchten. Weitere Informationen zum Auswählen von Metriken finden Sie unter [Lesen des Diagramms](#). Das Kästchen neben dem Metriknamen wird farbig markiert, wenn der Name ausgewählt ist. Der Name der ausgewählten Metrik wird oberhalb des Diagramms angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Schließen**, um die Liste der verfügbaren Metriken zu schließen und andere Diagrammoptionen anzuzeigen. Weitere Informationen zu den Diagrammoptionen finden Sie in der Tabelle der Diagrammsteuerelemente unter [Lesen des Diagramms](#).
6. Wenn Sie die Anzeigefarbe oder den Diagrammstil für eine Metrik ändern möchten, klicken Sie oben im Diagramm auf das farbige Kästchen neben dem Metriknamen. Die **Farb-/Stilwahl** wird geöffnet. Sie können jede Farbe nur einmal im Diagramm verwenden.
7. Fahren Sie mit dem Mauszeiger über den Diagrammbereich, um die "Metriknadel" anzuzeigen. Die Nadel folgt den Bewegungen Ihres Mauszeigers im Diagramm. Mithilfe der Nadel können Sie Werte für jede grafisch dargestellte Metrik zu bestimmten Zeitpunkten suchen. (Die aktuellen Werte der einzelnen Metriken werden oben im Diagramm angezeigt.)

So stellen Sie mehrere Zeitprofile für eine historische Metrik grafisch dar:

- Wählen Sie mithilfe der Liste verfügbarer Metriken unter **Ausgewählte Metrik(en)** historische Metriken aus, für die verschiedene Zeitprofile angezeigt werden können. Sie können beispielsweise die folgenden Metriken in einem Diagramm anzeigen:
- [] AHT Kurz
- [] AHT Mittel
- [] AHT Lang

Der Administrator kann Ihnen die maximale Anzahl der Metriken nennen, die grafisch dargestellt

werden können. Der Standardwert beträgt fünf. Dieser Wert wird von CCAAdv und WA gemeinsam verwendet und reguliert somit die Gesamtanzahl grafisch darzustellender Metriken in beiden Komponenten.

Beachten Sie bei der Auswahl mehrerer Zeitprofile einer grafisch darzustellenden Metrik, dass jede Kombination aus Metrik und Zeitprofil gezählt wird. Im folgenden Beispiel werden drei Metriken für die grafische Darstellung ausgewählt:

- AHT Kurz
- AHT Mittel
- AHT Lang
- ASA Kurz
- ASA Mittel
- ASA Lang