



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

Fenster "Metrikdiagramm"

Fenster "Metrikdiagramm"

Sie können das Fenster **Metrikdiagramm** über die Schaltfläche **Diagrammerstellung** innerhalb einer einzelnen Zeile des Teilfensters **Contact Center, Anwendungen** oder **Kontaktgruppen** öffnen. In diesem Fenster können Sie auch Diagrammstil und -farbe ändern.

Die angezeigten Metriktypen können je nach Diagrammkontext variieren. Je nach dem Teilfenster, von dem aus das Fenster **Metrikdiagramm** aufgerufen wurde, können Sie die Metriken grafisch darstellen, auf die Sie Zugriff haben und die vom Administrator für die grafische Darstellung freigegeben wurden. Details finden Sie in der folgenden Tabelle:

In diesem Dashboard:	In diesem Teilfenster:	Sie können Folgendes grafisch darstellen:
Contact Center Advisor	Anwendungen	Nur Anwendungsmetriken
Workforce Advisor	Kontaktgruppen	Nur Kontaktgruppenmetriken
Contact Center Advisor oder Workforce Advisor	Tabelle Contact Centers	Anwendungs- bzw. Kontaktgruppenmetriken

Auswählen von Metriken im Fenster "Diagramm"

Das Diagrammerstellungsfenster zeigt ein Diagramm mit ausgewählten Metriken für die ausgewählte Zeile an. Informationen zur Auswahl der grafisch darzustellenden Metriken finden Sie unter [Grafische Darstellung von Metriken und Zeitprofilen](#).

Kontext des Fensters "Metrikdiagramm"

Oben im Fenster **Metrikdiagramm** wird der Ort (oder Kontext) angegeben, von dem aus Sie das Fenster aufgerufen haben.

In CCAdv und WA:

- Wenn Sie ein Objekt im Teilfenster **Contact Center** ausgewählt haben, wird oben im Fenster **Metrikdiagramm** die Hierarchieebene angegeben, auf der Sie die Auswahl getroffen haben (z. B. Privatkunden > Bank > Dallas).
- Wenn Sie eine Anwendung aus dem Teilfenster **Anwendungen** oder eine Kontaktgruppe aus dem Teilfenster **Kontaktgruppen** ausgewählt und dann das Fenster **Metrikdiagramm** aufgerufen haben, werden oben im Fenster **Metrikdiagramm** der Objektname und die Hierarchieebene, auf der Sie das Objekt für die Anzeige ausgewählt haben, angegeben.

ToolTips werden angezeigt, wenn Sie den Mauszeiger in der Metrikauswahl oder im oberen Teil des Diagramms über Metriknamen bewegen. Der ToolTip enthält den Metriknamen und die Beschreibung,

den Kanal sowie die minimalen und maximalen Metrikwerte.

Der Administrator kann Advisor so konfigurieren, dass historische und zeitpunktbezogene Metrikwerte für die grafische Darstellung von Kombinationen aus Metrik und Zeitprofilen gespeichert werden. Nach dem Start zeigt jedes Diagramm diese Werte für eine ebenfalls konfigurierbare Dauer an.

Wenn Ihr System beispielsweise die standardmäßige Dauer von zwei Stunden für die Datensammlung verwendet, stammen die Metrikwerte im Diagramm aus den letzten zwei Stunden. Der Zeitraum nimmt während der Anzeige des Diagramms kontinuierlich zu. Fehlende oder nicht verfügbare Daten werden im Diagramm als Lücken dargestellt. Lesen Sie hierzu auch [Auswählen eines Teils der Daten im Fenster "Metrikdiagramm"](#).

Die Metrikwerte werden mit derselben Genauigkeit angezeigt, die für die Anzeige dieser Metrik im Dashboard verwendet wird. Wenn beispielsweise Werte über 100 im Dashboard als 100+ angezeigt werden, werden Werte über 100 auch im Fenster **Metrikdiagramm** als 100+ angezeigt.

Wenn das Diagramm geschlossen und erneut geöffnet wird, beginnt die Anzeige wieder bei dem vom Administrator konfigurierten Datenbereich. Die im zuvor geöffneten Diagramm zusammengetragenen Werte gehen verloren.

In Benutzereinstellungen gespeicherte Diagramme

Wenn Sie sich abmelden oder das Modul im Advisor-Browser wechseln, werden bis zu fünf offene Diagramme gespeichert. Wenn Sie anschließend zu dem Modul zurückkehren, werden diese Diagramme automatisch mit den gespeicherten Diagrammeinstellungen geöffnet.

Alle Diagramme, die beim Abmelden geöffnet waren, werden erneut geöffnet, wenn Sie sich wieder anmelden. Folgende Daten werden in den Benutzereinstellungen gespeichert:

- Aktuelle Zeile
- Metriken
- Diagrammstil für jede Metrik
- Diagrammfarbe für jede Metrik
- Anzeigereihenfolge für Metrik
- Uhrzeitfilter

Wichtig

Beim Schließen des Diagrammerstellungsfensters werden die Diagramme nicht gespeichert. Zudem sind einige Metriken oder Objekte möglicherweise nicht mehr verfügbar, wenn Sie sich ab- und anschließend wieder anmelden und die Konfiguration oder die Berechtigungen in der Zwischenzeit geändert wurden.