



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

Metrikdiagramm

7/17/2025

Metrikdiagramm

Sie können das Fenster "Metrikdiagramm" in Contact Center Advisor (CCAdv) und Workforce Advisor (WA) vom Dashboard aus aufrufen. Hiermit können Sie Diagramme auf Trends überwachen und die Wirksamkeit von Aktionen feststellen, die zum Beheben bestimmter Umstände durchgeführt wurden.

Metriken müssen zunächst im Modul "Administration" für die Diagrammdarstellung aktiviert werden. Im Dashboard werden nur Metriken und Business-Objekte angezeigt, auf die Sie Zugriff haben (siehe [Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen](#)). Der Administrator legt fest, welche Kombinationen aus Metriken und Zeitprofilwerten gespeichert und anschließend grafisch dargestellt werden können. Als Höchstzahl darstellbarer Metriken ist hierbei standardmäßig fünf festgelegt.

Wichtig

Wenn Sie für mehr als eine Zeitprofilgruppe innerhalb einer Metrik Werte festlegen, gilt für die Diagrammerstellung jede Zeitprofilgruppe als einzelne Metrik. Legen Sie z. B. eine durchschnittliche Bearbeitungsdauer (AHT) von 10 Minuten für die Zeitprofilgruppe **Kurz** und eine von 90 Minuten für die Zeitprofilgruppe **Lang** fest, so erscheinen diese im Diagramm als zwei verschiedene Metriken.

Die Schaltfläche **Diagrammerstellung** () ist aktiviert, wenn Sie in folgenden Teilfenstern eine einzelne Zeile auswählen:

- in **Contact Center** oder **Anwendungen** in CCAdv, oder
- in **Contact Center** oder **Kontaktgruppen** in WA

Die Schaltfläche **Diagrammerstellung** wird angezeigt, wenn:

- Sie berechtigt sind, die mit dem von Ihnen ausgewählten Objekt, Anwendung oder Kontaktgruppe verknüpften Metriken anzuzeigen.
- Ein Administrator die Metriken für die grafische Darstellung freigegeben hat.

Wichtig

Diese Funktion ist für Agentengruppen nicht verfügbar.

Lesen Sie hierzu auch:

- [Fenster "Metrikdiagramm"](#)
- [Lesen des Diagramms](#)
- [Grafische Darstellung von Metriken und Zeitprofilen](#)

Metrikdiagramm

- [Gespeicherte und verworfene Diagrammdaten](#)
- [Auswählen eines Datenbereichs im Fenster "Metrikdiagramm"](#)