



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

Benachrichtigen relevanter Personen über Änderungen

Benachrichtigen relevanter Personen über Änderungen

Sie können Agenten, ihre Supervisoren, Teamleiter und Manager benachrichtigen, nachdem die Änderungen akzeptiert und in der Genesys-Umgebung implementiert wurden.

So benachrichtigen Sie relevante Personen über eine Änderung:

1. Wählen Sie im Fenster **Ressourcenverwaltung** einen oder mehrere Agenten aus.
2. Sie haben folgende Möglichkeiten:
 - Aktualisieren Sie die Informationen unter **Skills bearbeiten** und klicken Sie anschließend auf **Übernehmen**.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Telefonstatus ändern** die Option **Abmelden** aus und klicken Sie anschließend auf **Aktualisieren**, um die ausgewählten Agenten abzumelden.
3. Sie können den/die von Ihren Änderungen betroffenen Agenten anzeigen, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
4. Für die Benachrichtigung können Sie folgende Aktionen ausführen:
 - Wählen Sie eine vorhandene Benachrichtigungsvorlage aus der Liste **Vorlage wählen** aus. (Die Details der Nachricht werden dann angezeigt.) Sie können die Details bearbeiten, aber nicht speichern.
 - Erstellen Sie eine Benachrichtigung, indem Sie einen Vorlagennamen in das Feld **Vorlage erstellen** eingeben. Wenn die Benachrichtigung für die weitere Benutzung zu der Vorlage und der Liste hinzugefügt werden soll, aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen.
5. Um die Benachrichtigung an die betroffenen Agenten und deren Supervisoren zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Die betroffenen Parteien benachrichtigen**.
 - Um eine Benachrichtigung an Personen in einer Benachrichtigungsliste zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benachrichtigungslisten** und wählen Sie die Listen aus. Sie können eine optionale Nachricht an Personen in den Benachrichtigungslisten hinzufügen.
6. Klicken Sie auf **Senden**. Die Benachrichtigung wird gesendet, und ein Bestätigungsbildschirm wird angezeigt.
7. Klicken Sie auf **Schließen**, um zum Fenster **Ressourcenverwaltung** zurückzukehren. Das Bestätigungsfenster wird geschlossen. Die von der Änderung betroffenen Agenten werden am Anfang der Liste hervorgehoben angezeigt. Wurde ein Skill hinzugefügt oder bearbeitet, wird dieser Skill bei allen betroffenen Agenten in Fettdruck angezeigt.

Lesen Sie hierzu auch:

- [Benachrichtigen von Agenten über Änderungen](#)
- [Erstellen einer neuen Benachrichtigung](#)
- [Verwenden einer zuvor erstellten Benachrichtigung](#)