



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

Ressourcenverwaltung

5/15/2025

Ressourcenverwaltung

Mithilfe der Ressourcenverwaltung können Benutzer, die entsprechende Berechtigungen besitzen, die Skills und Skill Level von Agenten ändern bzw. Agenten abmelden. Zudem können die betroffenen Parteien per E-Mail über die Aktionen benachrichtigt werden. Benachrichtigungen können im Contact Center auch als unabhängige Aktionen zum Verwalten von Agenten verwendet werden.

Hat beispielsweise das Anrufaufkommen einen kritischen Wert erreicht und müssen Agenten aus der Pause oder Trainingsveranstaltungen geholt werden, um diesen Zustand zu beheben, so kann den Agenten eine E-Mail mit dem entsprechenden Text auf ihre Mobiltelefone gesendet werden. Die Änderungen werden in der Genesys-Umgebung veröffentlicht und wirken sich direkt auf die Vorgänge des Contact Centers aus.

Ein guter Routing- und Ressourcenplan sollte auf der Grundlage historischer Daten den typischen Arbeitstag abbilden. Sollte es im Lauf dieses Tages zu unvorhergesehenen Ereignissen kommen, gibt es die Ressourcenverwaltung, um "kurzfristigen" Skill- und Skill Level-Änderungen (z. B. bei erhöhtem Anrufvolumen) begegnen zu können.

Warnung

Die Ressourcenverwaltung ist nicht dazu ausgelegt, Massenänderung zu verarbeiten; unternehmenskritische Systemanfragen könnten dadurch gestört werden.

Es ist nicht empfehlenswert, die Ressourcenverwaltung aus der Ansicht "Hierarchie" heraus zu starten, da dabei sehr viele Agenten und Agentendaten abgefragt werden, wodurch die Systemleistung beeinträchtigt werden kann. Genesys empfiehlt das Starten der Ressourcenverwaltung aus dem Teilfenster "Agentengruppen" oder "Anwendungen" (CCAdv) bzw. "Kontaktgruppen" (WA), damit nicht mehr als 150 Agenten abgefragt werden.

Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen bestimmen, was Sie in CCAdv und WA sehen und durchführen können. Beispiel: Wenn der Systemadministrator Ihnen Zugriff auf die Ressourcenverwaltung gegeben hat, wird in Ihrem Dashboard das Symbol **Ressourcenverwaltung** angezeigt, und Sie können das Fenster **Ressourcenverwaltung** öffnen. Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie unter [Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen](#).

Voraussetzungen

Bevor Sie Funktionen der Ressourcenverwaltung zur Verwaltung von Agenteninformationen verwenden können, muss der Systemadministrator von Contact Center Advisor/Workforce Advisor Daten konfigurieren. Weitere Informationen dazu finden Sie im "Performance Management Advisors Contact Center Advisor und Workforce Advisor Administrator Users Guide".

Zugriff auf Benachrichtigungslisten und Vorlagen

Für den Zugriff auf die Ressourcenverwaltung muss ein Administrator Ihnen Zugriffsberechtigungen für die Konsole "Ressourcenverwaltung" gewähren. Andernfalls wird die Schaltfläche für den Zugriff auf das Tool im CCAAdv- oder WA-Dashboard nicht angezeigt. Der Administrator kann Ihnen entweder nur Zugriff auf die Konsole für die Ressourcenverwaltung gewähren und die in der Konsole verwendeten Benachrichtigungslisten und Vorlagen selbst konfigurieren. Er kann Ihnen aber auch die Berechtigung zum Zugriff auf die Konsole für die Ressourcenverwaltung und auf das Modul "Administration" verleihen, sodass Sie die anfänglichen Listen und Vorlagen selbst konfigurieren können.