



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.

Frontline Advisor Agent Help

Schwellenwerte

Schwellenwerte

Wichtig

Der Zugriff auf Metriken, Zeitprofile, Schwellenwerte und Regeln wird durch Benutzerrollen gesteuert, die der Administrator definiert (rollenbasierter Zugriff). Es werden nur Metriken, Zeitprofile, Schwellenwerte und Regeln angezeigt, auf die Sie Zugriff haben.

Bei Verwendung eines Schwellenwerts wird ein gemessener Wert zu einem bestimmten Zeitpunkt mit einem Schwellenwertbereich verglichen, um den Status zu bestimmen. Je nach der Metrik kann ein Wert ober- oder unterhalb eines Grenzwerts in Ordnung sein. Einige Schwellenwerte lösen einen Alarm aus, wenn der Wert unter- oder oberhalb definierter Werte liegt.

Beispiel: In Ihrem Contact Center gilt als Ziel, dass jeder Agent in einem Intervall von 10 Minuten höchstens fünf und mindestens zwei Anrufe bearbeitet. Wenn Sie innerhalb dieser "Schwellenwerte" arbeiten, bieten Sie optimalen Kundenservice gemäß den Zielen Ihres Contact Centers. Sie widmen jedem Kunden genügend Zeit, jedoch nicht zu viel (Sie lassen also die anderen Kunden nicht warten). Wenn Sie weniger als zwei oder mehr als fünf Anrufe innerhalb eines Intervalls von 10 Minuten bearbeiten, wird ein Alarm ausgelöst.

Tipp

Nutzen Sie Alarmer, um Ihre Leistung auf die Ziele des Contact Centers abzustimmen.