



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

Performance Advisors 8.5.1

Table of Contents

Willkommen bei der Hilfe zu Frontline Advisor Agent	3
Ansicht "Team"	4
Anzeigen des Teamstatus	6
Meine Alarme	7
Drucken Ihrer Auslastung	8
Drucken der Ansicht "Meine Alarme"	9
Drucken der Teamstatistiken	10
Schaltfläche "Benutzerstatus/Verletzungsstatus"	11
Steuerung mithilfe von Schwellenwerten und Regeln	12
Schwellenwerte	13
Regeln	14
Anpassen der Anzeige	16
Auswählen von Metriken mithilfe der Spaltenauswahl	17
Anordnen der Metriken	20
Sortieren der Ansichten	21
Anpassen der Spaltenbreite	22
Ändern der Größe der Ansichten	23
Gleichbleibende Einstellungen	24

Willkommen bei der Hilfe zu Frontline Advisor Agent

Frontline Advisor für Agenten (Agent Advisor) bietet Ihnen eine Echtzeitansicht Ihrer Aktivitäten. Anpassbare Alarmlenken lenken die Aufmerksamkeit sofort auf Aktivitäten, die sich positiv oder auch negativ auf die Leistung auswirken können.

Agent Advisor fasst alle Aspekte, die Sie verfolgen sollten, an einem zentralen Ort zusammen, sodass Sie auf einen Blick vordringliche Belange erkennen und sich rasch auf die Bereiche konzentrieren können, die beachtet werden müssen.

Aktuelle Daten zu Status, Auslastung, Verhalten oder Aktivität können in angepassten Ansichten dargestellt werden. Wichtige Kennzahlen werden durch komplexe, konfigurierbare Geschäftsregeln überwacht. Sie werden dadurch umgehend auf Situationen mit sofortigem Handlungsbedarf aufmerksam gemacht.

Agent Advisor unterstützt Sie darin, Ihre Auslastung zu steigern, indem es Ihnen die Möglichkeit gibt, auf einen Blick Aktivitäten mit Korrektur- oder Coaching-Bedarf zu identifizieren und Bereiche zu erkennen, in denen Sie optimal arbeiten.

Agent Advisor-Oberfläche

Agent Advisor ist in zwei Teilfenster unterteilt:

- **Team:** Die Nummer bzw. der Name Ihres Teams wird links im grauen Register angezeigt und die Spalten im Teilfenster zeigen Ihren Gesamtstatus in Echtzeit. Für Ihre Auslastungsmetriken werden Zeitprofile sowie Medienkanäle angezeigt.
- **Meine Alarmlenken:** Zeigt die Details zu Ihren Alarmlenken an.

Rollenbasierter Zugriff

Der Zugriff auf Alarmlenken und Metriken wird durch Rollen gesteuert, die durch den Administrator definiert werden (rollenbasierter Zugriff). Das heißt, Sie können nur Alarmlenken und Metriken (sowie Berichte zu solchen Metriken) anzeigen, für die der Administrator Ihnen explizit Zugriff gewährt.

Wenn Sie Zugriff auf eine Metrik oder einen Alarm haben:

- Die Metrik wird Ihnen im Dashboard angezeigt.
- Die Metrik wird Ihnen in der Spaltenauswahl angezeigt.
- Sie bekommen Alarmlenken für die Metrik angezeigt.

Ansicht "Team"

In der Ansicht **Team** sehen Sie Ihren Gesamtstatus in Echtzeit.

Wichtig

Der Zugriff auf Metriken wird durch Benutzerrollen gesteuert, die der Administrator definiert (rollenbasierter Zugriff). In der **Team**-Ansicht werden nur Metriken angezeigt, auf die Sie Zugriff haben.

Zu den Standardspalten gehören:

- **Alarmstatus:** Der aktuelle Alarmstatus des Agenten wird durch ein farbiges Symbol angezeigt. Neben den roten und grünen Symbolen gibt es ein graues Symbol, das anzeigt, dass der Agent nicht angemeldet ist.
- **Agentenname:** Der Anfangsbuchstabe des Vornamens und der Nachname eines Agenten.
- **Status:** Der aktuelle Status des Agenten. In der folgenden Liste werden die verfügbaren Agentenstatus in alphabetischer Reihenfolge aufgeführt.
 - Nachbearbeitungszeit
 - Agent Arbeit/Nicht bereit
 - Konferenzanruf
 - Wählen
 - Anruf auf Halten
 - Anruf initiiert
 - Interner Anruf
 - Ausgehender Anruf
 - Unbekannter Anruf
 - Abgemeldet
 - Angemeldet
 - Überwacht
 - Nicht überwacht
 - Nicht bereit
 - Abheben
 - Auflegen

Bereit

Spricht

- **Aktuelle Statusdauer:** Die Dauer, die der aktuelle Status bereits für den Agenten gilt (Minuten:Sekunden).
- **Ursachencode:** Ein Code, der die Ursache für die letzte Statusänderung des Agenten angibt.
- **Agenten-ID:** Die Kennung des Agenten.
- **Anmeldung:** Das Anmeldedatum und die Anmeldezeit des Agenten.
- **Aktueller Skill:** Der aktuelle Skill des Agenten. (Die Anzeige der Spalte hängt von der Frontline Advisor-Konfiguration in Ihrem Unternehmen ab.)
- **Anruftyp:** Der aktuelle Anruftyp. (Die Anzeige der Spalte hängt von der Frontline Advisor-Konfiguration in Ihrem Unternehmen ab.)

Anzeigen des Teamstatus

In der **Teamstatusleiste** werden Auslastungsmetriken und -statistiken des Teams angezeigt.

Wichtig

Der Zugriff auf Metriken wird durch Benutzerrollen gesteuert, die der Administrator definiert (rollenbasierter Zugriff). In der **Team**-Ansicht werden nur Metriken angezeigt, auf die Sie Zugriff haben.

Ihr Teamstatus gibt nicht nur an, wie viele Agenten angemeldet sind, sondern zeigt noch weitere Statusinformationen an (z. B. "Im Gespräch", "Verfügbar", "Nicht bereit", "Nachbearbeitung", "Gehalten" sowie die Anzahl von Alarmen).

- Klicken Sie in der Ansicht **Team** auf das Symbol **Statistik** () , um den Status des Teams anzuzeigen.
- Klicken Sie auf das Symbol **Auslastung** () in der Ansicht **Team**, um Auslastungsmetriken und -werte anzuzeigen.

Meine Alarme

Wichtig

Die Ansicht **Meine Alarme** wird nur angezeigt, wenn Sie Zugriff darauf haben.

Die Details zu Ihren aktiven und inaktiven Alarmen werden in der Ansicht **Meine Alarme** angezeigt. Ihr Name wird neben der Ansicht **Meine Alarme** angezeigt.

- Aktive Alarme sind diejenigen, die eine aktuelle Regelverletzung anzeigen.
- Inaktive Alarme geben an, dass das jeweilige Verhalten korrigiert wurde und die entsprechende Regel nicht mehr verletzt wird. Inaktive Alarme werden entfernt und archiviert, wenn die entsprechende Regel in einem bestimmten Zeitraum (dem Zeitraum der Regel) nicht mehr verletzt wird.

Regelverletzungen werden standardmäßig in umgekehrter chronologischer Reihenfolge angezeigt.

Zu den Details der Ansicht **Meine Alarme** gehören:

- **Alarm:** Der Status des Alarms (rot für aktive, grün für inaktive Alarme). Werte in der Ansicht **Meine Alarme** werden erst aktualisiert, wenn Sie sich anmelden.
- **Zeit:** Die Uhrzeit, zu der der Alarm zuletzt ausgelöst wurde (hh:mm).
- **Alarmdetail:** Die Beschreibung der Regel.
- **Anmerkung:** Eine Anmerkung Ihres Supervisors zum Alarm.

Drucken Ihrer Auslastung

Sie können Ihre Auslastung in einem formatierten Bericht anzeigen. Der Bericht wird als PDF-Datei erstellt. Für die Anzeige von PDF-Dokumenten muss ein PDF Viewer auf dem Rechner installiert sein.

Wenn Sie für ein bestimmtes Teilfenster im Dashboard auf die Schaltfläche **Drucken** klicken, wird die PDF-Datei generiert. Dabei tritt eine der folgenden Situationen ein:

- Wenn auf Ihrem Rechner ein standardmäßiger PDF Viewer (wie Acrobat Reader) installiert ist, werden die Daten in diesem PDF Viewer angezeigt. Sie können das Dokument mithilfe des PDF Viewers drucken oder speichern.
- Wenn auf Ihrem Rechner kein standardmäßiger PDF-Viewer installiert ist, wird das Fenster Opening FA.pdf angezeigt. Sie können dann auswählen, ob das PDF-Dokument mit einem PDF Viewer geöffnet oder auf der Festplatte gespeichert werden soll.

Drucken der Ansicht "Meine Alarme"

Sie können die Alarme in der Ansicht **Meine Alarme** als formatierten Bericht drucken, indem Sie auf die Schaltfläche **Drucken** klicken. Die Daten werden als PDF-Bericht formatiert und können mithilfe des PDF Viewers gespeichert oder geöffnet werden. Das PDF-Dokument kann zudem mit dem PDF Viewer gedruckt werden.

Der Bericht enthält Folgendes:

- Ihren Namen
- Alarmdetails
- Die Uhrzeit, zu der der Alarm ausgegeben wurde
- Eine Anmerkung Ihres Supervisors

Drucken der Teamstatistiken

Sie können die Informationen, die aktuell in Ihrer Ansicht **Team** angezeigt werden, drucken, indem Sie auf die Schaltfläche **Drucken** klicken. Die Daten werden als PDF-Bericht formatiert und können mithilfe des PDF Viewers gespeichert oder geöffnet werden.

Der gedruckte Teambericht enthält alle aktuell angezeigten Statistiken (wie Alarmstatus des Agenten, Agentenstatus, Teamstatus und Auslastungsmetriken).

Schaltfläche "Benutzerstatus/ Verletzungsstatus"

Sie können mithilfe der Schaltfläche **Benutzerstatus** () den Status der Alarme überwachen, während Frontline Agent Advisor im Hintergrund ausgeführt wird.

Wenn Sie einen Alarm auslösen, wird das Symbol rot.

Tipp

Sie sollten die Schaltfläche **Benutzerstatus** auf Ihrem Desktop belassen und bei einer Farbänderung der Schaltfläche Frontline Agent Advisor öffnen, um die Details anzuzeigen.

Steuerung mithilfe von Schwellenwerten und Regeln

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.

Schwellenwerte und Regeln werden von Benutzern mit einer der Administratorrollen im Modul **Administration** definiert. Schwellenwerte definieren die Bedingungen "Kritisch", "Warnung" und "In Ordnung" für die einzelnen Metriken. Schwellenwerte und Regeln können auch zum Erkennen positiver Entwicklungen eingesetzt werden.

Administratoren legen fest, welche Metriken und Zeitprofile in der Spaltenauswahl zur Verfügung stehen.

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.

Regeln

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.

Regeln sind Bedingungen, die Statistiken ständig kontrollieren. Alarmer helfen Ihnen, sich auf die wichtigsten Einflussgrößen zu konzentrieren, die die Auslastung beeinflussen. Bei Regeln werden zudem die Ereignisse während eines Zeitintervalls gezählt, sodass Alarmer auf der Grundlage der Ereignishäufigkeit ausgelöst werden können.

Regeln werden auf der Grundlage von Agentenmetriken beurteilt und ausgelöst, nicht jedoch auf der Grundlage von Teammetriken.

Die Häufigkeit eines Alarms ist ein wichtiger Indikator für positive oder negative Entwicklungen. Sie sollten Alarmer dazu einsetzen, Problemfelder schnell zu erkennen.

Beispiel: Ein Agent weist für die vergangenen 10 Minuten mehr als 10 weitergeleitete Anrufe auf. Wird eine Regel aufgrund dieser großen Häufigkeit weitergeleiteter Anrufe ausgelöst, wird ein Alarm generiert.

Schwellenwert- und Regeltypen

Es gibt fünf Typen von Schwellenwerten und Regeln:

Klasse	Erläuterung	Aktion
Schwellenwert	Basiert auf einer Anzahl	Text rot oder gelb anzeigen
Schwellenwert	Basiert auf einem durchschnittlichen oder maximalen Zeitwert	Text rot oder gelb anzeigen
Schwellenwert	Basiert auf der Dauer eines Agentenstatus	Text rot oder gelb anzeigen
Regel	Basiert auf der Häufigkeit, mit der Anrufe gehalten oder weitergeleitet werden	Roten Alarm auslösen
Regel	Basiert auf der Häufigkeit von (langen oder kurzen) Anrufdauern oder Nachbearbeitungszeiten	Roten Alarm auslösen

Anzeigen für Agentenalarmer

-  Die rote Markierung weist auf mindestens einen kritischen Alarm hin.
-  Grün bedeutet, dass keine Alarme vorliegen: Der Wert ist normal.
-  Ein graues Symbol zeigt an, dass der Agent nicht angemeldet ist.

Anpassen der Anzeige

Wichtig

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

In den folgenden Themen werden Optionen beschrieben, mit denen Sie die Anzeige in Frontline Advisor anpassen können.

[Verwenden der Spaltenauswahl](#)

[Anordnen der Metriken](#)

[Sortieren der Ansichten](#)

[Anpassen der Spaltenbreite](#)

[Größenanpassung der Ansichten](#)

[Gleichbleibende Einstellungen](#)

Auswählen von Metriken mithilfe der Spaltenauswahl

Wichtig

Der Zugriff auf Metriken wird durch Benutzerrollen gesteuert, die der Administrator definiert (rollenbasierter Zugriff). Nur Metriken, auf die Sie Zugriff haben, werden in der **Spaltenauswahl** angezeigt.

Überblick

Verwenden Sie die **Spaltenauswahl**, um festzulegen, welche Metriken im Dashboard angezeigt werden. Sie können in der **Spaltenauswahl** viele Metriken für verschiedene Zeiträume und Kanäle auswählen (z. B. Anruf, Webchat oder E-Mail).

Die **Spaltenauswahl** ist in zwei Teilfenster unterteilt:

- **Ausgewählte Metriken:** Die im Dashboard anzuzeigenden Metriken. Sie können in diesem Teilfenster Metriken auswählen und in das Teilfenster **Verfügbare Metriken** verschieben.
- **Verfügbare Metriken:** Alle verfügbaren Metriken, die nicht im Teilfenster **Ausgewählte Metriken** angezeigt werden. Metriken im Teilfenster **Verfügbare Metriken** werden nicht in Ihrem Dashboard angezeigt. Sie können in diesem Teilfenster Metriken auswählen und in das Teilfenster **Ausgewählte Metriken** verschieben.

Passen Sie die Größe des Anzeigebereichs in den Teilfenstern **Ausgewählte Metriken** und **Verfügbare Metriken** an, indem Sie den Trennbalken zwischen den beiden Teilfenstern verschieben.

Angeben der im Dashboard anzuzeigenden Metriken

Sie können die Metriken festlegen, die in Ihrem Dashboard angezeigt werden.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Spaltenauswahl**, um das Fenster **Spaltenauswahl** zu öffnen.
2. Verwenden Sie das Dropdown-Menü **Auswählen**, um die Liste der Metriken auszuwählen, die im Teilfenster **Ausgewählte Metriken** angezeigt werden. Die Optionen werden in der Tabelle "Funktionsbeschreibungen der Spaltenauswahl" erläutert. Sie können dieser ursprünglichen Liste Metriken hinzufügen bzw. Metriken aus der Liste entfernen.
3. Verwenden Sie die folgenden Befehle, um die Dashboard-Anzeige zu ändern:
 - Um eine Metrik aus Ihrer Dashboard-Anzeige zu entfernen, klicken Sie im Teilfenster **Ausgewählte Metriken** auf das gelbe Pin-Symbol in der Zeile für die betreffende Metrik. Die Metrik wird in das

Teilfenster **Verfügbare Metriken** verschoben. Die Metrik wird nicht mehr im Dashboard angezeigt, nachdem Sie auf **OK** geklickt haben, um die Änderungen zu übernehmen.

- Um Ihrer Dashboard-Anzeige eine Metrik hinzuzufügen, klicken Sie im Teilfenster **Verfügbare Metriken** auf das Pin-Symbol in der Zeile der betreffenden Metrik. Die Metrik wird in das Teilfenster **Ausgewählte Metriken** verschoben. Die Metrik wird in Ihrem Dashboard angezeigt, nachdem Sie auf **OK** geklickt haben, um die Änderungen zu übernehmen.
- Verwenden Sie zum Filtern der Liste der Metriken, die im Teilfenster **Verfügbare Metriken** angezeigt werden, die Optionen oberhalb des Teilfensters **Verfügbare Metriken**. Die Optionen werden in der Tabelle [Funktionsbeschreibungen der Spaltenauswahl](#) erläutert.
- Um eine bestimmte Metrik im Teilfenster **Verfügbare Metriken** zu suchen, geben Sie den Text in das Feld **Suchen** ein.
Wenn Sie beispielsweise eine Metrik suchen, deren Name oder Beschreibung den Begriff "bearbeitet" enthält, geben Sie diesen Begriff in das Feld **Suchen** ein. Dann klicken Sie auf  neben dem Feld **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste** auf Ihrer Tastatur.
- Alternativ können Sie die Metriken im Teilfenster **Verfügbare Metriken** auch sortieren, indem Sie auf die Spaltenüberschriften klicken.

Funktionsbeschreibungen der Spaltenauswahl

In der folgenden Tabelle werden zusätzliche Funktionen des Fensters **Spaltenauswahl** beschrieben.

Funktion	Beschreibung
Dropdown-Menü Auswählen	<p>Mit diesem Menü legen Sie fest, welche Metriken im Teilfenster Ausgewählte Metriken angezeigt werden. Es gibt folgende Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aus Dashboard: Das Teilfenster Ausgewählte Metriken zeigt die Metriken in der Reihenfolge an, in der sie im Dashboard angezeigt werden. Dies ist die Standardoption. • Standard: Das Teilfenster Ausgewählte Metriken enthält die Metriken, die standardmäßig im Dashboard angezeigt werden.
Filteroptionen im Teilfenster Verfügbare Metriken	<p>Verwenden Sie die Filter im Teilfenster Verfügbare Metriken, um schneller bestimmte Metriken zu finden, die Sie dem Teilfenster Ausgewählte Metriken hinzufügen möchten. Wenn z. B. Metriken für den Kanal "Anruf" eingeschlossen und Metriken für die Kanäle "E-Mail" und "Webchat" ausgeschlossen werden sollen, müssen Sie das Kontrollkästchen "Anruf" im Filter "Medienkanal" aktivieren und die Kontrollkästchen "E-Mail" und "Webchat" müssen deaktiviert sein. Im Teilfenster Verfügbare Metriken stehen folgende Filteroptionen zur Verfügung:</p>

Funktion	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none">• Filtern nach Medienkanal• Filtern nach Objekttyp (nur in der Oberfläche von Frontline Advisor Manager verfügbar)• Filtern nach Metriktyp• Filtern nach Zeitraum• Filtern nach dem Anfangsbuchstaben des Metriknamens
Schaltfläche OK	Übernimmt die ausgewählten Metriken in das Dashboard, schließt das Fenster Spaltenauswahl und speichert Folgendes in Ihren Einstellungen: <ul style="list-style-type: none">• Filterstatus• ausgewählte Metriken und ihre Reihenfolge
Schaltfläche Abbrechen	Verwirft die Änderungen, die noch nicht übernommen wurden, und schließt das Fenster Spaltenauswahl .

Anordnen der Metriken

Sie können die Reihenfolge der Metrikanzeige ändern, indem Sie eine Spaltenüberschrift an eine andere Position in der Ansicht ziehen. Bitte beachten Sie jedoch das folgende Standardverhalten:

- Die Standardspalten werden immer links von den optionalen Spalten angezeigt.
- Sie können die Standardspalten nicht ausblenden oder verschieben.

Personalisierte Einstellungen sind mit Ihrer Benutzer-ID verknüpft und gelten daher überall dort, wo Sie sich anmelden.

Sortieren der Ansichten

- Sie können eine Ansicht sortieren, indem Sie auf eine Spaltenüberschrift klicken.
- Die Ansichten lassen sich in auf- oder absteigender Reihenfolge sortieren.

Tipp

Das Sortieren nach der Spalte **Alarme** ist eine gute Möglichkeit, alle roten Alarme ganz oben anzuzeigen. Ein Sortierdreieck zeigt die Richtung an.

Die Sortierung bleibt erhalten, wenn Sie sich abmelden und erneut anmelden.

Anpassen der Spaltenbreite

Wenn der Anzeige eine oder mehrere Spalten hinzugefügt bzw. eine oder mehrere Spalten aus der Anzeige entfernt werden, wird die Breite der sichtbaren Spalten entsprechend angepasst.

Es ist eine standardmäßige Mindestbreite vorhanden.

Zum Anpassen der Breite einzelner Spalten ziehen Sie den Mauszeiger, wenn er in der Nähe des Spaltenumbruchs seine Form in  ändert.

Ändern der Größe der Ansichten

Sie können die Höhe jeder Ansicht ändern, indem Sie den Trennbalken nach oben oder unten ziehen.

Gleichbleibende Einstellungen

Wenn Sie sich ab- und anschließend wieder anmelden (an einem beliebigen Rechner) oder aus einem anderen Advisors-Modul zurückkehren, bleiben im Agent Advisor-Modul die folgenden Einstellungen erhalten:

- Spaltenauswahl, -sortierung und -breiten
- Position der Trennbalken